

T.C.
CUMHURBAŞKANI YARDIMCISI

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 16/10/2026 16:37
Sayı: E-120.07.03-1964234



GÜNLÜDÜR

Sayı : E-48360949-610-411237

Konu : Soru Önergeleri

7/48370

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 09.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1936404 sayılı yazınız.

Anayasanın 98 inci maddesi uyarınca tarafıma tevcih edilen 7/48370 esas numaralı yazılı soru önergesine ilişkin cevap ekte gönderilmektedir.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Cevdet YILMAZ
Cumhurbaşkanı Yardımcısı

Ek: Önerge Cevabı (1 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 4EEC8225-6C1E-4CBB-BDDA-E0F3E3120A23

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/tccb-ebys>

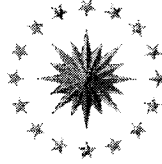
Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe-ANKARA

Telefon: 0 (312) 525 55 55 Faks : 0 (312) 525 58 31

İnternet Adresi: www.tccb.gov.tr

KEP Adresi : cumhurbaskanligi@hs01.kep.tr





T.C.
CUMHURBAŞKANI YARDIMCISI

Önergeyi Veren Milletvekili: Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Önerge Esas No : 7/48370

YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAP

e-Devlet Kapısında sunulan hizmetlere sadece yaşlı vatandaşlarımızın değil toplumun tüm kesiminin ulaşabilmesi ve kuşaklar ile bireyler arası dijital bölünmenin daha fazla açılmaması amacıyla, 65 yaş ve üstü vatandaşlarımız ile engelli kimlik kartına sahip 15 yaşını doldurmuş vatandaşlarımızın e-Devlet Kapısı şifreleri adreslerinde teslim edilmektedir. Fiziksel destek noktaları konusunda il ve ilçe nüfus müdürlüklerinde bulunan kiosklar üzerinden e-Devlet Kapısı şifre alma ve yenileme işlemleri de yapılabilmektedir. Hizmetlerin ve sayfanın kullanımı konusunda sosyal medya hesaplarımız üzerinden içerikler üretilmekte ve kullanıcılarımızın bilgisine sunulmaktadır.

e-Devlet Kapısı'nın erişilebilirlik özelliklerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmekte olup, web sayfası ve mobil uygulamalar için yeni tasarımlar çalışılmaktadır. e-Devlet Kapısı'nın kullanımı noktasında sadece yaşlı vatandaşlar için değil, toplumun dezavantajlı tüm bireyleri için çalışmalar yürütülmektedir. Her yıl düzenli olarak yapılan ve 1 milyon katılımcının görüşlerini sunduğu e-Devlet Kapısı memnuniyet anketinde kullanıcılardan gelen tüm bildirimler tek tek analiz edilerek kullanıcıların beklentilerini karşılamaya yönelik iyileştirme ve geliştirmeler yapılmaktadır.

Kullanıcıların sürekli destek alabileceği e-Devlet Çağrı Merkezi (Alo 160), Hızlı Çözüm Merkezi, Engelsiz Çağrı Merkezi kanallarının yanı sıra e-Devlet Kapısı İletişim ve Yardım Merkezi sayfasında kullanıcıların görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri bir alan da bulunmaktadır.

Soru önergesinde bahsi geçen diğer hususlar başta İçişleri Bakanlığı olmak üzere diğer Bakanlıkların görev ve yetki alanına girmektedir.