TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı : 21071
Tarih : 09.11.2026

52907

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın, **Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Alparslan Bayraktar** tarafından yazılı olarak cevaplandırılmasını Anayasa'nın 98. ve TBMM İçtüzüğü'nün 96. ve 99. maddeleri gereğince saygılarımla arz ederim.

Serhat EREN
Diyarbakır Milletvekili

Kamu hizmetlerine eşit ve ayrımcılık olmaksızın erişim, sosyal devlet ilkesinin ve temel insan haklarının en öncelikli gerekliliklerinden biridir. Yurttaşların acil durumlarda, hayati öneme sahip altyapı hizmetlerinde kendi anadillerinde hizmet alabilmesi hem hizmetin verimliliği hem de kamusal güvenliğin sağlanması açısından kritik önem taşımaktadır.

Diyarbakır ve bölge illerinde elektrik dağıtım hizmeti sunan Dicle Elektrik Dağıtım AŞ.ye (DEDAŞ) ait 186 elektrik arıza hattında, telesekreter sisteminde Kürtçe dil seçeneği sunulmasına rağmen, "Ji bo Kurdî pê li duduyan bikin (Kürtçe için 2'ye basın)" diye söylenmesine rağmen, bu seçeneği tuşlayan yurttaşların karşısına Kürtçe konuşamayan müşteri temsilcilerinin çıktığı kamuoyuna yansımıştır.

TMMOB Mimarlar Odası Diyarbakır Şubesi Eş Başkanı Şerefhan Aydın'ın da sosyal medya aracılığıyla paylaştığı üzere, görevli personelin "Kürtçe anlıyorum ama konuşamıyorum" şeklinde yanıt vermesi, değerli bir adım olmakla birlikte, sunulan dil seçeneğinin yalnızca göstermelik bir uygulamadan ibaret kaldığını ve yurttaşların kamusal hizmete erişimde dil bariyeriyle karşılaşmaya devam ettiğini göstermektedir.

Bu bağlamda,

1. Bakanlığınızın denetimi altında bulunan elektrik dağıtım şirketlerinin çağrı merkezlerinde, telesekreter sistemine eklenen alternatif dil seçeneklerinin içi boş birer uygulama olarak kalmaması adına yürütülen bir denetim mekanizması bulunmakta mıdır?
2. DEDAŞ bünyesindeki 186 arıza hattında, Kürtçe dil seçeneği üzerinden gelen çağrıları yanıtlamak üzere istihdam edilmiş, Kürtçe'yi anlayabilen ve konuşabilen konuşabilen toplam kaç müşteri temsilcisi bulunmaktadır?
3. Dil seçeneği sunulduğu halde vatandaşların kendi anadillerinde iletişim kurabileceği personelin istihdam edilmemiş olması Bakanlığınız tarafından kamusal hizmetin kusurlu sunulması olarak değerlendirilmekte midir?