

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıda belirtilen sorularımın, İçişleri Bakanı Mustafa Çiftçi tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 07.10.2026

Av. Mahmut TANAL
YENİ Parti Şanlıurfa Milletvekili

2026 yılına ilişkin kamuoyuna yansıyan "Valilik Hizmetleri Vatandaş Memnuniyet Oranları" verilerinde Şanlıurfa'nın yüzde 53,14 memnuniyet oranıyla 81 il arasında 79'uncu sırada yer aldığı görülmektedir.

Türkiye'nin nüfusu, genç nüfus yapısı, tarımsal üretim gücü, sınır ili olması ve bölgesel önemi bakımından öne çıkan illerinden Şanlıurfa'nın kamu hizmetlerine ilişkin vatandaş memnuniyetinde ülkenin son üç ili arasında gösterilmesi sıradan bir istatistik olarak değerlendirilemez.

Valilik ve kaymakamlıkların görevi yalnızca kamu kurumlarının ildeki faaliyetlerini koordine etmek değil; kamu hizmetlerinin düzenli, etkin ve vatandaşın ihtiyacına cevap verecek biçimde yürütülmesini sağlamaktır. Vatandaşın kamu hizmetine ulaşamadığı, aynı sorunlarla tekrar tekrar idareye başvurmak zorunda kaldığı veya hizmet kalitesinin ülke ortalamasının gerisinde kaldığı bir tabloda idarenin kendi performansını somut verilerle değerlendirmesi gerekir.

Anayasa'nın 5'inci, 10'uncu ve 126'ncı maddeleri ile 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu çerçevesinde kamu hizmetlerinin eşit, etkin ve koordineli biçimde yürütülmesi kamu idaresinin sorumluluğundadır.

Bu bağlamda;

1. Kamuoyuna yansıyan ve Şanlıurfa'yı yüzde 53,14 memnuniyet oranıyla 81 il arasında 79'uncu sırada gösteren sonuç Bakanlığınızın elindeki vatandaş memnuniyeti, başvuru, şikâyet ve hizmet performansı verileriyle uyumlu mudur? Bakanlığınızın kendi kayıtlarına göre Şanlıurfa'nın valilik ve kaymakamlık hizmetlerindeki güncel memnuniyet ve performans düzeyi nedir?
2. Şanlıurfa'nın vatandaş memnuniyetinde Türkiye'nin son sıralarında yer almasına neden olan hizmet alanları Bakanlığınızca tespit edilmiş midir? Tespit edilmişse en fazla memnuniyetsizlik, şikâyet ve tekrarlanan başvuru bulunan ilk on hizmet alanı hangileridir?
3. 2024, 2025 ve 2026 yıllarında Şanlıurfa Valiliği ile 13 ilçe kaymakamlığına Açık Kapı ve diğer başvuru kanalları üzerinden kaç şikâyet, talep ve başvuru yapılmıştır? Bunların kaç yasal veya idari süresi içinde sonuçlandırılmış, kaç süresinde sonuçlandırılmamış ve kaç aynı sorun nedeniyle tekrar yapılan başvurulardan oluşmuştur?
4. Şanlıurfa'da tekrar eden ve kronikleştiği tespit edilen vatandaş şikâyetleri nedeniyle Valilik tarafından hangi kamu kurumlarına 2024-2026 döneminde yazılı uyarı, talimat veya koordinasyon kararı gönderilmiştir? Bu talimatların kaç yerine getirilmiş, kaç yerine getirilmemiştir?

5. Şanlıurfa Valiliği ve kaymakamlıklarının son üç teftiş veya performans değerlendirmesinde vatandaş odaklı hizmet, işlem süreleri, kurumlar arası koordinasyon, personel yeterliliği ve başvuruların sonuçlandırılması bakımından hangi eksiklikler tespit edilmiştir? Tespit edilen eksikliklerden hangileri halen giderilmemiştir?
6. Şanlıurfa Valiliği ve 13 ilçe kaymakamlığında hizmet ihtiyacına göre bulunması gereken personel sayısı ile fiilen görev yapan personel sayısı nedir? Personel veya uzmanlık açığı bulunan birimler hangileridir ve bu eksikliklerin vatandaşın hizmete erişimine etkisi ölçülmüş müdür?
7. Vatandaş memnuniyetinin ülkenin son sıralarında bulunmasına rağmen Şanlıurfa Valiliği veya ilgili kamu kurumları hakkında bugüne kadar özel bir hizmet denetimi, idari inceleme veya performans iyileştirme süreci başlatılmış mıdır? Başlatılmamışsa bu tablo hangi gerekçeyle ayrıca inceleme konusu yapılmamıştır?
8. Bakanlığınız Şanlıurfa'da kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetsizliği azaltmak amacıyla hangi somut tedbirleri alacaktır? 2027 yılı için vatandaş memnuniyeti, başvuru sonuçlandırma süresi, tekrarlanan şikâyet oranı ve kamu hizmetlerine erişim bakımından belirlenmiş sayısal hedefler var mıdır? Varsa her hedef için sorumlu kurum ve tamamlanma tarihi nedir?
9. Şanlıurfa'nın vatandaş memnuniyetinde 81 il içinde 79'uncu sırada gösterilmesi Bakanlığınız açısından olağan ve kabul edilebilir bir hizmet sonucu mudur? Değilse bu tablonun sorumluluğunu taşıyan idari birimler hakkında hangi somut değerlendirme yapılmış ve hangi düzeltici işlem tesis edilmiştir?