T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Tarih: 5.11.2026
Sayı: 7432

52869

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Cumhurbaşkanı Yardımcısı Sayın Cevdet YILMAZ tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü 'nün 96'ncı maddesi gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Vatandaşların kamu kurumlarına ulaşmak için telefon, çevrim içi form ve danışma hatlarını kullanması bekleniyor.

Ancak başvurunun alınması, sorunun çözüldüğü anlamına gelmiyor; kayıt numarası verilmeyen, kurumlar arasında aktarılan veya standart yanıtlarla kapatılan başvurular Vatandaşın Devlete erişimini güçleştiriyor.

Çağrı merkezlerinin başarısı yalnızca cevaplanan telefon sayısıyla ölçülemez; başvurunun gerçekten çözüme kavuşup kavuşmadığı da izlenmelidir. Bu ölçüm yapılmadığında, hizmet kalitesi yerine çağrı kapatma performansı öne çıkabilir.

Bu bağlamda;

1) Kamu çağrı merkezlerine son üç yılda yapılan başvuru sayısı, konu ve kurum bazında nedir?
2) Başvuruların ortalama cevaplanma ve çözüme kavuşturulma süreleri nasıl ölçülmektedir?
3) Aynı sorun için birden fazla kuruma yönlendirilen başvuruların takibini hangi birim üstlenmektedir?
4) Standart yanıtla kapatılan ancak Vatandaş tarafından çözülmediği bildirilen başvurular yeniden incelenmekte midir?
5) Çağrı merkezlerinde işitme veya konuşma engelli kişilerin erişebileceği görüntülü ve yazılı iletişim kanalları var mıdır?
6) Kurum bazında çözüm oranlarını gösteren anonimleştirilmiş performans raporları yayımlanacak mıdır?