T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Tarih: 5.11.2026
Sayı: 7443

52920

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın İçişleri Bakanı Sayın Mustafa ÇİFTÇİ tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü 'nün 96'ncı maddesi gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Vatandaşların bir kamu kurumunda doğru sırayı bulmak, gerekli belgeyi öğrenmek ve ilgili birime ulaşmak için saatler harcaması, hizmete erişimde gereksiz bir yük yaratır.

Özellikle yaşlılar, engelliler ve ilk kez işlem yapan kişiler için danışma hizmetinin bulunmaması, yanlış başvurulara ve tekrar tekrar kuruma gelmeye neden olabilir.

Kurumların dijitalleşmesi, yüz yüze yardıma ihtiyaç duyan kişileri ortadan kaldırmaz. Yönlendirme hizmeti, işlem yoğunluğu ve kullanıcı ihtiyacına göre planlanmalı ve sonuçları ölçülmelidir.

Bu bağlamda;

1) Yoğun Vatandaş başvurusu alan kamu binalarında danışma ve yönlendirme personeli bulunma oranı nedir?
2) Vatandaşların eksik belge veya yanlış birime yönlendirilmesi nedeniyle tekrar başvuru sayısı izlenmekte midir?
3) Yaşlı ve engelli başvuru sahiplerine sıra ve işlem desteği sunulması için hangi kurallar uygulanmaktadır?
4) Danışma personeline sade dil ve erişilebilir iletişim eğitimi verilmekte midir?
5) Başvuru yoğunluğuna göre personel sayısını artıran bir planlama sistemi bulunmakta mıdır?
6) Kamu binalarında yönlendirme hizmeti kalitesini ölçen bağımsız anket uygulanacak mıdır?