



T.C

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı



7/9472

05.11/2009

Sayı : B.16.0.SGB.0.10.01.00/610 - 209997
Konu : Soru Önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığı Kanunlar ve Kararlar Dairesi Başkanlığının 01/10/2009 tarihli ve A.01.0.GNS.0.10.00.02/15242 sayılı yazısı.

İstanbul Milletvekili Sayın Ayşe Jale AĞIRBAŞ'ın 7/9472 Esas No'lu soru önergesinin cevabı ekte sunulmaktadır.

Bilgilerini arz ederim.

Ertuğrul GÜNAY
Bakan

EK: Cevap (3 sayfa)

Gereği :
TBMM Başkanlığına

Bilgi :
Başbakanlığa

**İSTANBUL MİLLETVEKİLİ SAYIN AYŞE JALE AĞIRBAŞ'IN 7/9472 ESAS
NO'LU YAZILI SORU ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN
CEVAP**

SORU 1 : Turizm sektöründe faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların denetimi nasıl gerçekleştirilmektedir? Denetim mekanizmalarını etkin kılmak üzere Bakanlık nasıl bir strateji izleyecektir?

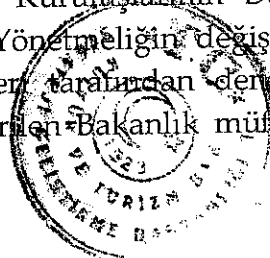
CEVAP 1 : Bakanlığımızca 4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 13'üncü maddesinin (m) bendi ile Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 44'üncü maddesi uyarınca, turizm hareketliliğinin yoğun olduğu bölgelerde, yıl içerisinde çeşitli zamanlarda rehber ve acenta denetimleri gerçekleştirilmektedir.

Rehber ve acenta denetimleri, mezkur yönetmelik hükümleri çerçevesinde yürütülmekte ve gerekli görüldüğü hallerde meslek kuruluşlarının da denetimlere katılımı sağlanmaktadır.

2009 yılı içerisinde Bakanlığımız merkezinden İzmir, Çanakkale, Nevşehir, Antalya ve Muğla illerinde ilgili mevzuat kapsamında denetimler gerçekleştirilmiştir. Denetimler sonucu kanun ve yönetmeliklere aykırı faaliyette bulunduğu tespit edilen rehber ve acentalar hakkında toplam 78 tutanak düzenlenmiş ve gerekli yasal işlemler yapılmıştır.

Ayrıca, İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri tarafından 2009 yılı içerisinde Ankara, Antalya, Aydın, Denizli, Diyarbakır, Eskişehir, Gümüşhane, İstanbul, Kahramanmaraş, Kırklareli, Kırşehir, Mersin, Muğla, Nevşehir, Ordu, Şırnak, Trabzon, Balıkesir, Isparta, Bartın, Konya ve Yalova illerinde rehber ve acenta denetimleri gerçekleştirilmiştir. Bu denetimler sonucu toplam 107 tutanak düzenlenmiş ve gerekli yasal işlemler yapılmıştır.

Bakanlığımızdan belgeli turizm tesislerinin denetimine ilişkin hükümler 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ile düzenlenmiş olup söz konusu Kanun'un değişik 30'uncü maddesi, "Belgeli yatırım ve işletmeleri, bu yatırım ve işletmelerin belgeye esas olan niteliklerini, bu niteliklerini koruyup korumadıklarını denetleme ve işletmeleri sınıflandırma yetkisi Bakanlığa aittir." hükmünü amirdir. Diğer taraftan, belgeli tesislerin denetimine ilişkin esaslar anılan Kanuna istinaden çıkarılan "Turizm Yatırım İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik" ile düzenlenmiştir. Söz konusu Yönetmeliğin değişik 5'inci maddesi uyarınca turizm tesisleri Bakanlık kontrolörleri tarafından denetlenmekte, ancak gerekli hallerde Bakan tarafından görevlendirilen Bakanlık müfettişleri veya Yatırım ve İşletmeler



Genel Müdürlüğü tarafından görevlendirilen İl Kültür ve Turizm Müdürleri ile Bakanlık personeli tarafından da denetim yapılabilmektedir. Belgeli turizm yatırım ve işletmeleri ile turizm kuruluşlarının denetimleri yıllık programlar çerçevesinde yapılmakta olup Bakanlığımızdan belgeli işletmeler konusunda Bakanlığımıza ulaşan şikayetlerle ilgili de ivedi inceleme ve soruşturmalar yapılmaktadır. Bakanlığımızdan belgeli olmayan tesislere ilişkin şikayetler ise ilgili mahalli idareler nezdinde araştırılmaktadır. Ayrıca, turizm tesislerinde sağlık ve çevre kirliliği ile ilgili denetimler, görevli kamu kurum ve kuruluşlarının tabip ve sağlık elemanlarınca, işyeri açma ve çalışma ruhsatları ile ilgili denetimler, işyeri açma ve çalışma ruhsatını veren kamu kurumu tarafından yapılmaktadır.

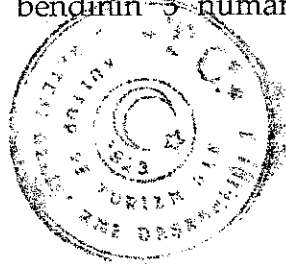
Diğer taraftan, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun 24'üncü maddesi gereği Bakanlık müfettişleri, uzman denetçileri, bölge müdürleri veya Bakanlıkça yetkili kılınacak diğer kişiler vasıtası ile seyahat acentalarını ve Seyahat Acentaları Birliğini her zaman denetleme yetkisine haiz bulunmaktadır.

SORU 2 : Turistleri mağdur eden tur organizatörlerine veya acentelere ilişkin caydırıcı ve düzenleyici tedbirler alınacak mıdır?

CEVAP 2 : Seyahat Acentaları hakkında Bakanlığımıza intikal eden tüketici şikayetleri Bakanlığımız Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nün bünyesinde bulunan Seyahat Acentaları Daire Başkanlığı tarafından değerlendirilerek hataları tespit edilen seyahat acentalarına 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu çerçevesinde gerekli cezai işlemler uygulanmaktadır.

Anılan Kanun'un "Reklam ve Tanıtma Başlıklı" 19'uncu maddesi; "seyahat acentaları gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yapamazlar." hükmünü içermekte olup bu maddeye aykırı hareket ettiği tespit edilen seyahat acentaları hakkında Bakanlığımızca anılan Kanun'un "İdari Para Cezaları ve Belge İptali" başlıklı 27'nci maddesinin (a) bendinin 2 numaralı alt bendi gereğince idari para cezası uygulanmaktadır.

İdari para cezası uygulamasının dışında anılan Kanun'un 10'uncu maddesinin (b) bendi kapsamında müşteriye aldatici kamu güvenini sarsıcı ve ülke turizm baltalayıcı davranışlarda bulunan seyahat acentalarının işletme belgeleri, Kanun'un 27'nci maddesinin (b) bendinin 3 numaralı alt bendi uyarınca iptal edilebilmektedir.



SORU 3 : Turizm sektörünün sağlıklı gelişimi için, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliğini teşvik edici projeler gündemde midir?

CEVAP 3 : Turizm sektörünün sağlıklı gelişimi için önem arz eden turizm sektöründe sunulan "Hizmet Kalitesi"nin güvence altına alınabilmesi verilen eğitimler ile mümkündür. Bu eğitimler ve sonrasında verilen belgelerin, akredite olmuş kurum ve kuruluşlarca verilmesi durumunda geçerliliği sağlanabilmektedir. Halen birçok ülkede uygulanmakta olan bu yöntem ile sunulan hizmet ve programların niteliği geliştirilmektedir.

Bakanlığımızca yapılan çalışmalar sonucunda, turizm sektörüne yönelik mesleklerin standartlarının belirlenebilmesi maksadıyla Mesleki Yeterlilik Kurumuna (MYK) başvurulmuştur. Mesleki Yeterlilik Kurumunca, Bakanlığımız Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) ve Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) ile birlikte turizm sektörüne yönelik meslek standartlarının belirlenmesi hususunda yetkili kılınmış ve buna ilişkin olarak da 22 Mayıs 2009 tarihinde protokol imzalanmıştır.

Protokolde, standardı belirlenecek 25 mesleğin adı, Avrupa Birliği Yeterlilik Çerçevesi seviyesi ve ne kadar sürede hazırlanacağına ilişkin çalışma planı yer almıştır. "Önbüro", "Yiyecek ve İçecek Servisi" "Kat Hizmetleri" ve "Yiyecek Üretimi" branşlarında hazırlanacak standartlardan, ilk etapta "Kat Hizmetleri" bölümünün standart belirleme çalışmalarına başlanılmıştır. Sektörle birlikte hazırlanmakta olan taslak standart çalışmaları, kamu, kurum, kuruluş, sivil toplum örgütleri ile üniversitelerin görüşlerine sunulmuştur.

Gelen görüşler doğrultusunda yeniden düzenlenen taslak çalışmalar, Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitesinde incelenecektir. İncelenip, doğrulanan standart çalışmaları Resmi Gazetede yayımlanarak "Ulusal Meslek Standardı" niteliğini kazanacaktır.

Ulusal Meslek Standartları ile eğitimli personel çalıştırmak sektörde zorunluluk haline gelecektir. Eğitimini almış sertifikalı personel ile hizmet kalitesi olması gereken düzeyde standartta sunulacak, kaliteli hizmet ise müşteri memnuniyetini ve turist sayısını arttıracaktır.

