

T.C.  
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI  
Emniyet Genel Müdürlüğü

Sayı : 34113419-72692/(42402)-381-1477-  
Konu : 2019 Yılı Turizm Sezonu Uygulamaları

EGM Genelge Tarihi : **15.05.2019**  
EGM Genelge No : **14**  
Bakanlık Genelge No : **9**

**TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİNE**  
(Dikilitaş Mah. Aşık kerem Sokak No:40 34349 Fulya/Beşiktaş/İSTANBUL)

- İlgi : a) 09/01/2012 tarih ve 2012/02 sayılı Bakanlık Genelgesi.  
b) 11/05/2015 tarih ve 1039-69326 sayılı Bakanlık Talimatı.  
c) 04/05/2016 tarih ve 2016/12 sayılı Bakanlık Genelgesi.

Hudut kapılarımızda 2019 yılı turizm sezonunda verilecek hizmetlerin sorunsuz bir şekilde yürütülebilmesi için gerekli tedbir ve uygulamalar aşağıda belirtilmiştir.

**A) PERSONEL İSTİHDAMI**

1. Turizm sezonu süresince hudut kapıları personel yönünden takviye edilecektir. İlgi (b)'de kayıtlı Bakanlık Talimatında da belirtildiği üzere hudut kapılarında verilen hizmetlerin aksamadan, güvenli ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak amacıyla görevli personele birimleri dışında ek görev yazılmayacaktır.

Hudut kapılarındaki iş ve işlemlerin yerine getirilmesinde etkin personel istihdamının önemi göz önünde bulundurularak daha önceden bu konuda hizmet içi eğitim almış ve aktif olarak hudut kapılarında görev yapmakta iken atamaya tabi olan personelin öncelikli olarak hudut kapılarında istihdamı sağlanacak, bu planlamalarda yeteri kadar kadın personel görevlendirilmesine de önem verilecektir.

2. Personelin eğitim ihtiyaç analizi yapılarak tespit edilen konularda sıralı amirlerince veya uzman personel tarafından görev başı eğitimleri verilecektir.

3. Görevli tüm personele halkla ilişkiler, empati kurma ve sorun çözme konularında İl Emniyet Müdürlükleri Psikolojik, Rehberlik ve Danışma Büro Amirliklerince ya da eğitim kurumlarından destek alınarak seminerlerin düzenlenmesi sağlanacaktır.

4. Hudut kapılarındaki yolcu profiline göre yeterli sayıda ve ihtiyaç duyulan dillerde yabancı dil bilen personel görevlendirilmesi yapılacaktır.

Kara Hudut Kapılarında komşu ülkenin dilini bilen personelin istihdamına önem verilecek, gerekirse bu ihtiyaç il genelindeki tüm kamu personeli arasından dil bilen personelin geçici olarak hudut kapılarına görevlendirilmesi ile karşılanacaktır.

5. Hizmetlerin aksamaması için mesai düzenlemesi yolcu yoğunluğuna göre yapılacaktır.

6. Emsallerine göre üstün başarı gösteren personel ödüllendirilerek motivasyonları sağlanacaktır.

7. Hudut kapılarında kullanılan servis araçlarının güvenliğinin sağlanması için gerekli tedbirler alınacak, servis saat ve güzergahları zaman zaman değiştirilerek rutin uygulamalardan kaçınılacaktır. Servis araçlarının acil durumlarda yeterli hareket kabiliyetine sahip olmasına ve bakımlı araçların kullanılmasına özen gösterilecektir.



## B) YOLCU KONTROL İŞLEMLERİ VE ALINACAK EK ÖNLEMLER

1. Yolcu yoğunluğuna göre yeterli sayıda pasaport kontrol kontuarı hizmete açılarak giriş-çıkış yapan yolcuların beklemelerine mahal verilmeyecektir.

2. Uygulamada Türk ve yabancı yolcular ile özel duruma sahip (diplomat, uçuş mürettebatı, engelli vb.) yolcuların pasaport kontrol işlemleri ayrı ayrı kontuarlardan yapılmaktadır. Bu çerçevede kontuarlar öncelikle belirlenen yolcular için kullanılacak, bu yolcuların işlemlerinden sonra tüm yolcuların işlemleri tam kapasite ile en seri şekilde tamamlanacaktır.

3. Hudut kapılarına gelen yolcuların kolaylıkla pasaport kontrol noktalarına ulaşmalarını sağlayacak ve pasaport kontrol işlemlerini tamamlamadan hudut kapılarından ayrılmasını engelleyecek idari ve fiziki tedbirler alınacak, yolcuların pasaport kontrol noktalarına sevkleri sağlanacaktır. Bu çerçevede 28.12.2015 tarihli ve 32 sayılı Bakanlık Genelgesi hükümlerinin uygulanmasına hassasiyet gösterilecektir.

4. Turizm sezonu öncesinde hudut kapılarındaki alt yapı unsurları teknik birimlerce kontrol edilerek özellikle yolcu veri giriş sistemini etkileyecek unsurların (kesintisiz güç kaynağı, server, router, swich vb.) sorunsuz çalışması için gerekli tedbirler alınacaktır. Mümkün olması halinde yolcu giriş-çıkışını etkilemesi muhtemel donanımların çalışır vaziyetteki yedekleri hazır bulundurulacaktır.

5. Hudut kapılarından giriş-çıkış yaptığı halde PolNet veri tabanında giriş-çıkış bilgisi bulunmayan veya bilgilerinde eksiklik-yanlışlık bulunan şahısların durumları 10.07.2015 tarihli ve 31 sayılı Genelge doğrultusunda değerlendirilecek ve konuyla ilgili işlemler anılan Genelge kapsamında yerine getirilecektir.

6. Bilgisayar sistemine geçilmeden önce defter/dosya ortamında tutulan giriş-çıkış kayıtlarının vatandaşlarımız tarafından talepleri halinde talebi alan birimlerce gerekli yazışmalar yapılarak 04.02.2019 tarih ve 267 sayılı Talimat doğrultusunda hareket edilecektir.

Arşiv kayıtlarından inceleme ve araştırma gerektiren müracaatların sağlıklı ve hızlı tamamlanabilmesi için gerekli bilgi ve belgeler (birlikte seyahat edilen şahıs bilgileri, eski pasaport bilgisi, giriş-çıkış tarihleri vb.) dilekçe ekine eklenecek ve dilekçelerin detaylı olarak düzenlenmesi sağlanacaktır.

7. Ülkemize kimlik kartları ile giriş yapabilen yabancıların ülkemize girişlerinde verilen giriş-çıkış formunu kaybetmeleri durumunda çıkış işlemleri, giriş kayıtları kontrol edildikten sonra tamamlanacaktır.

8. Tatil amacıyla tüm masrafları önceden karşılanmış, seyahat acentelerinin organizasyonu içerisinde turist olarak gelenlerin kontrolleri en seri şekilde yapılacaktır. Yolcuların karşılaştığı sorunlarla ilgili seyahat acentalarının yolcuların bulundukları alanlara ulaşma ve yolcularla yüz yüze görüşme talepleri Mülki İdare Amirliklerince mevzuat çerçevesinde karşılanarak seyahat acentalarına bu konularda kolaylık sağlayacak gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

Sportif kamp için gelen spor kulüplerinin işlemlerinin 07.02.2003 tarih ve 5413-28 sayılı Talimat yazı çerçevesinde takip edilerek alternatif turizm (sağlık, sportif kamp, av turizmi vb.) seçeneklerinin güçlendirilmesi için mevzuat çerçevesinde gerekli kolaylık sağlanacaktır.

9. Hizmetlerin sürdürülmesi sırasında yolcuların mağduriyetlerinin önlenmesi için gerekli tedbirler alınacak, yolculara yapılan işlemlerin kanuni dayanakları ile ilgili gerekli bilgilendirme yapılacaktır.

Bilgilendirme formları Türkçenin yanında İngilizce ya da mümkün olması halinde yabancıların kendi dilinde de yapılacaktır, bu işlemler sırasında ilgili havayolu, acente yetkilisi veya tercümanlara da evraklarda imza açılarak işlemlere nezaret edenlerin bilgilerinin kayıtlara geçmesi sağlanacaktır. Bahse konu formlarının düzenlenmesi ve teslimi işlemleri sırasında yolcuların seyahatlerinin aksatılmamasına dikkat edilecektir.



10. E-vize kolaylığından faydalanılarak giriş yapabilen ülke vatandaşlarının kontrollerinde gerekli hassasiyet gösterilerek bu işlemler 26.01.2016 tarihli ve 22004 sayılı talimat yazı çerçevesinde belirlenmiş olan pasaport kontuarlarından eğitim almış personelce tamamlanacaktır.

11. Yolcuların işlem noktaları arasında gidiş-geliş yapmalarının önlenmesi için yurt dışı çıkış harç pulu tahsili, bandrol vize temini, ayrıca cezalı ikamet harçları ile diğer harç tahsilatları için maliye veznelerinin pasaport kontrol kontuarlarından önce uygun alanlara konularak yeteri kadar personel görevlendirilmesi yapılacaktır.

12. Yolcuların işlem noktalarına kolay ulaşabilmeleri için Türkçe ve İngilizce dillerinde, kara hudut kapılarında ise ilave olarak komşu ülkenin dilinde yönlendirme levhaları konulmak suretiyle yolcuların bilgilendirilmesi ve müracaat yerlerine ulaşımının kolaylaştırılması sağlanacaktır.

13. Hudut kapılarındaki yeni uygulamalar ya da düzenlemelere ilişkin değişiklikler, uygun kanallar ile (resmi internet siteleri, sosyal medya, afiş, broşür vb.) kamuoyuna duyurulacaktır.

14. Bilindiği üzere özellikle yolcu yoğunluğu olan hava hudut kapılarında Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığına bağlı sağlık birimi kuruluşları bulunmaktadır. Ancak çeşitli sebeplerle gözaltına alınan ve adli rapor düzenlenmesi gereken şahısların işlemleri hudut kapısı dışındaki sağlık birimlerine sevk edilerek tamamlanmaktadır. Bu durum, personel ve işgücü israfı yanında güvenlikle ilgili sorunlara da sebebiyet vermektedir.

Bu tür olumsuzlukların önlenmesi amacıyla sağlık kuruluşu olan hudut kapılarında, yolcu yoğunluğu da göz önünde bulundurularak, adli rapor düzenlenmesi gereken işlemlerde hudut kapılarında bulunan sağlık kuruluşları personelinde de faydalanılması için gerekli düzenlemeler yapılacaktır.

15. Giriş ve çıkış işlemleri sırasında kaşe tatbiki uygulaması 25.12.2002 tarih ve 255641 sayılı Genelgede belirtilen hususlar ile 10.04.2017 tarih ve 15 sayılı Genelge ve bu genelgeye ek Talimatlar doğrultusunda sürdürülecektir.

16. Çeşitli birimler tarafından hudut kapılarında farklı sebeplerle haklarında işlem tesis edilmesi (yakalama, girişine ya da çıkışına müsaade edilmemesi, bilgi/ifadesinin alınması vb. ) istenilen şahıslarla ilgili işlemlerin elektronik projeler üzerinden (UYAP, Tahdit, GöçNet vb.) hassasiyetle takip edilmesi sağlanacak, söz konusu projelerde kaydı olmayan şahısların bireysel takibi mümkün olmadığından bu konularda hudut kapılarına herhangi bir yazı gönderilmeksizin taleplerin elektronik sistemlere aktarılması ilgili birimlerce yapılarak 04.09.2014 tarihli ve 113549 sayılı talimat yazı titizlikle uygulanacaktır.

17. Yolcuların karşılaştıkları güçlükler veya sorunlar karşısında her kademedeki görevliler çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyecek, çözüme kavuşturulamayan hususlar sıralı amirlerce değerlendirilerek ihtiyaç duyulması halinde ilgili birimlere işar sorulacaktır.

18. Hizmetlerin güler yüzlü ve vatandaş memnuniyeti göz önünde bulundurularak sürdürülmesi esas alınacak, ülkemizin imajını zedeleyecek tavır ve davranışlardan kaçınılacaktır. Özellikle ülkemizin kültürel, ekonomik işbirliği içerisinde olduğu ülke vatandaşlarının işlemleri sırasında yanlış anlaşılabilir davranışlardan uzak durularak yerli ve yabancı basın organlarında ülkemizle ilgili olumsuz herhangi bir haber konusu olacak tutum ve davranışlara meydan verilmeyecektir.

19. Bilindiği üzere ülkemizin imzaladığı vize muafiyet anlaşmaları ve bu anlaşmaların uygulanmasına ilişkin hususlar ile yabancı ülke vize rejimleri, pasaportları, seyahat belgeleri ve vize umumi hükümlerine ilişkin genelge, talimat, bilgilendirme yazıları ve duyurular güncel olarak Hudut Kapıları Daire Başkanlığının POLNET "Vize Rejimi ve Pasaport Tanıtım Portalı" sayfasında ([http://egm1ydbpro3/vize\\_pasaport/](http://egm1ydbpro3/vize_pasaport/)) yayımlanmakta olup iş ve işlemlerde söz konusu sayfanın aktif olarak kullanımı sağlanacaktır.



20. Kruvaziyer gemi yolcularına ilişkin işlemler 23.06.2006 tarih ve 109773 sayılı talimat ile 20.02.2017 tarih ve 01 sayılı Genelgede yer alan hususlar doğrultusunda sürdürülecek, yolcu işlemleri sırasında risk analiz grubu çalışmalarına ağırlık verilerek yolcu profili incelemesinin hassasiyetle yapılması sağlanacaktır.

21. Yabancı terörist savaşçı olduğu şüphesiyle kapsamlı kontrole tabi tutulması gereken yolcuların işlemlerinin 22.04.2014 tarihli ve 1089 sayılı emir yazı doğrultusunda ilgili uzman birimlerle (terör, istihbarat) koordineli bir şekilde tamamlanması sağlanacaktır.

22. Sıralı amirlerin işlemlere nezaret etmesi sağlanacak, sorunların çözümüne katkı sağlanması amacıyla hudut kapıları sıralı amirlerce düzenli ve sık aralıklarla eğitici denetimlere tabi tutulacaktır.

23. Hudut kapılarında görev yapan birimler arasındaki koordinasyon Hudut Kapısı Mülki İdare Amiri tarafından titizlikle takip edilecek ve hizmetin kesintisiz ve sorunsuz bir şekilde yürütülmesi sağlanacaktır.


24. Yukarıda düzenlenen hususların uygulamasına yönelik olarak Mülki İdare Amirleri Başkanlığında uygun görülen katılımcılar ile toplantılar yapılarak sonucundan Bakanlığımıza bilgi verilecektir.

25. İlgi (c)'de kayıtlı Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

26. Turizm sezonu boyunca ilgi (a)'da kayıtlı "Hudut Kapılarında Sunulan Hizmetlerin İyileştirilmesi" konulu Genelgede belirtilen hususlar üzerinde titizlikle durulmaya devam edilecektir.

Gereğinin buna göre ifası ile konunun hudut kapılarında görevli tüm personele tebliğ edilmesini ve bu konudaki eğitimlerinin verilerek herhangi bir aksaklığa yol açılmaması için gerekli tüm tedbirlerin alınması hususunda,

Bilgi ve gereğini arz ve rica ederim.

  
Muhterem İNCE  
Bakan a.  
Vali  
Bakan Yardımcısı

Ek: Dağıtım Listesi (1 Sayfa)