



50
SORUDA

CİMER



50 Soruda CİMER





CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

50 Soruda CİMER



50 Soruda CİMER

İÇİNDEKİLER



ÖNSÖZ	8
01 CİMER'İ TANIYALIM	11
CİMER nedir?	13
CİMER'in kurulma amacı nedir?	13
CİMER ile hedeflenen nedir?	14
CİMER'in temel ilkeleri nelerdir?	14
CİMER'in başvuru sahiplerine sunduğu avantajlar nelerdir?	14
CİMER'in toplum devlet ilişkisindeki işlevi nedir?	15
02 CİMER İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER	17
Kimler başvuru yapabilir?	19
Nasıl başvuru yapabilirim?	20
CİMER'in kapsamında hangi kurumlar vardır?	22
CİMER'in kapsamı dışında olan kurumlar hangileridir?	22
Hangi konulardaki başvurular işleme alınmaz?	23
Başvurular hangi süreci izlemektedir?	24
Başvurum kim tarafından okunuyor?	25
İstediğim kuruma doğrudan başvuru yapabilir miyim?	25
CİMER'de "lekelenmeme hakkı" nedir?	26

50 Soruda CİMER

Gün içinde kaç tane başvuru yapabilirim?	26
CİMER'e ihbar başvurusu yapabilir miyim?	26
Kimlik ve iletişim bilgilerimi kimler görebilir?	26
Bir başkası adına başvuru yapabilir miyim?	27
Elektronik ortamda başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?	27
Mektup veya faks aracılığıyla başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?	27
Şikâyet başvurum nasıl değerlendirilir?	28
Asılsız şikâyette bulunmanın yaptırımını var mıdır?	28
CİMER başvuru sözleşmesi nedir?	29
Başvuruma doküman ekleyebilir ve konum bilgilerimi paylaşabilir miyim?	29
Farklı bir yazışma adresi kullanabilir miyim?	30
03 DOĞRU BAŞVURU TÜRÜNÜN SEÇİMİ	33
"İstek" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	35
"Şikâyet" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	35
"Görüş-öneri" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	36
"Bilgi edinme" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	36
"Teşekkür" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	37
"Yönetime katıl" türünün başvuru konusu ne olmalıdır?	37
04 BAŞVURU SAHİBİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ	39
Temel yükümlülüğüm nedir?	41
CİMER'de hakkın kötüye kullanılması nedir?	41
Dilekçemi nasıl bir üslupla yazmalıyım?	42
Cevap verilmesini ne kadar süre beklemeliyim?	42
Başvuruya doküman eklerken nelere dikkat etmeliyim?	43
Başvurumu veya başvuruma yapılan işlemleri sosyal medyada paylaşabilir miyim?	43

50 Soruda CİMER

05 KURUMLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ	45
Kurumun dilekçeyi kabul etmeme hakkı var mıdır?	47
CİMER personelinin sorumlulukları nelerdir?	48
Başvuru sahibinin kişisel verileri nasıl korunmalıdır?	49
Başvurular nasıl değerlendirilmelidir?	49
Kurum personelinin CİMER'deki görev tanımları nasıldır?	50
Başvuruya nasıl cevap verilmelidir?	51
Bilgi edinme hakkı kapsamında yapılan başvurulara nasıl cevap verilmelidir?	52
06 BAŞVURUNUZ İLE İLGİLİ HAKLARINIZ	55
Başvurumun durumu hakkında nasıl bilgi alabilirim?	57
Başvuruma verilen cevaptan memnun kalmadım, ne yapmam gerekir?	58
Başvuruma hiç cevap verilmedi, ne yapmam gerekir?	59
Başvurumu iptal edebilir miyim?	60
Hakkımda yapılmış olan bir başvuru olup olmadığını öğrenebilir miyim?	60

Ö N S Ö Z

Demokrasilerde halkın yönetime katılımı açısından düzenli ve adil seçimler vazgeçilmez olmakla birlikte tek başına yeterli değildir. Çağdaş demokrasiler iki seçim arası dönemde de vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini toplayarak karar alma süreçlerine dâhil edilmesini sağlayan mekanizmaları gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda, vatandaş odaklı yönetim anlayışına uygun bir biçimde kurgulanan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin öncelik verdiği konulardan biri halkın yönetime katılım imkânlarının genişletilmesidir. Nitekim, Türkiye'de seçimleri tamamlayıcı nitelikteki bu mekanizmaların başında Cumhurbaşkanımız Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın talimatlarıyla kurulan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gelmektedir.

Devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin güçlendirilmesi vizyonu üzerine inşa edilen CİMER, vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini yönetime hızlı ve kolay bir şekilde ulaştırmasına aracılık eden bir elektronik sistemdir. CİMER bir yandan bireylerin dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanmalarını kolaylaştırmakta diğer yandan vatandaşların önceliklerini esas alan daha rasyonel kamu politikalarının oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Böylece, ülkemizin demokrasi standartlarının yükselmesi sürecinde önemli bir işlev üstlenmektedir.

CİMER demokratik değerlerin yaşama geçirilmesi ve kamu hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma iradesinin bir tezahürüdür. CİMER kamu hizmetinde eşitlik ve adaletin tesis edilmesi, halkın kamu yönetimi üzerindeki denetiminin etkinleştirilmesi ve iyi yönetim ilkelerinin hayat bulmasına katkı sunan elektronik bir platformdur.

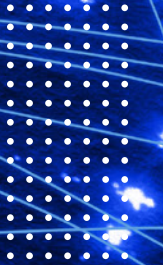
CİMER, merkezinde doğrudan Cumhurbaşkanlığı'nın bulunduğu bir sistem çerçevesinde vatandaşların kamu yönetiminden şikâyetlerini sonlandıran ve istek ve önerilerini toplayarak onları çözüme ortak eden bir araçtır. Böylece kamu yönetiminin eylem ve işlemleri üzerindeki demokratik denetim mekanizmaları güçlenmektedir.

CİMER, benimsediği anlayış ve sahip olduğu teknik altyapı sayesinde dünya genelinde elektronik başvuru alma ve bilgiye erişim sistemleri arasında öncüdür. Nitekim CİMER uluslararası alanda aldığı ödüllerle söz konusu niteliğini belgelendirmeye başlamıştır. Bu bağlamda, özellikle belirtmek gerekir ki CİMER'in bu başarısı ve gücünün arkasındaki en önemli faktör, halkımızın CİMER'e duyduğu ilgi ve güvendir.

Bu çalışma, vatandaşların artan bu ilgisine dayalı olarak CİMER sisteminin işleyişine dair merak edilen hususlarda aydınlatıcı bilgiler vermek ve sistemin vatandaşlar tarafından daha fazla ve daha doğru kullanılmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu vesile ile çalışmada emeği geçen Başkanlık personeline teşekkür eder, çalışmanın tüm ilgililere faydalı olmasını temenni ederim.

01

CİMER'i Tanıyalım



01

CİMER'i Tanıyalım

01 CİMER nedir?

CİMER, "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi" ifadesinin kısaltmasıdır. Anayasa tarafından güvence altına alınan dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımını kolaylaştırmak için oluşturulmuş dünyanın en büyük kamuoyu iletişim platformudur. CİMER, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülen bir kamu hizmetidir.

CİMER, başvuruların yapıldığı ve takip edildiği elektronik sistemin adı olup başvurular sistemde kayıtlı yaklaşık 60 bin idari birimden ilgili olan kamu kuruluşuna gönderilerek işleme alınır ve yine işleme alan kurum tarafından cevaplanır.

CİMER, dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımının yanı sıra "katılımcı yönetim" anlayışı çerçevesinde kamu politikalarına yönelik her türlü görüş ve önerilerin de iletilebileceği bir platformdur.

02 CİMER'in kurulma amacı nedir?

CİMER, hükümet çalışmaları ve kamu yönetiminin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların görüş, öneri ve şikâyetlerini alarak oluşturulacak politikalara kaynak sağlamak için kurulmuştur.

CİMER ile ülke genelinden Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına yapılacak başvuruların kabulü, gereğinin yapılması için süratle ilgili kamu kuruluşuna gönderilmesi, başvurulara en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme hâlinde birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporların alınması ve tüm sürecin merkezden denetlenebilmesi amaçlanmıştır.

Aynı zamanda CİMER, vatandaşlardan gelen geri bildirimlerin ölçülmesi ile birlikte halkla ilişkiler kavramının önemini tüm kamu teşkilatına yaymayı amaçlamaktadır.

03 CİMER ile hedeflenen nedir?

CİMER anayasal haklar arasında yer alan dilekçe ve bilgi edinme haklarının daha hızlı ve daha kolay kullanımını ve buna dayalı olarak nitelikli bir hizmet sunumunu oluşturmayı hedeflemektedir.

Yönetime katılım ilkesi bağlamında, idare tarafından sunulan kamu hizmetlerinin sunum kalitelerinin artırılması ve vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının devamlı surette açık tutulması CİMER'in temel hedefleri arasındadır.

04 CİMER'in temel ilkeleri nelerdir?

CİMER, düşüncüyü açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışının yaygınlaştırılması amacıyla vatandaş odaklı, etkin, süratli, şeffaf bir şekilde ve doğru bilgilerle kamuoyunu aydınlatmayı esas kabul eder. Bu ilkeler doğrultusunda CİMER, yapılan başvurular ışığında uygulanan kamu politikalarının toplumdaki yansımalarını takip ederek politikalara katkı sunar.

05 CİMER'in başvuru sahiplerine sunduğu avantajlar nelerdir?

Katılımcı yönetim ilkesi bağlamında her türlü konuda CİMER'e başvuru yapılabilmesi ve vatandaşlarımızın talep, şikâyet ve önerilerini rahatça kamu kurumlarının üst makamlarına iletebilmesi, CİMER'in vatandaşlarımız için en büyük avantajıdır. Bu kapsamda CİMER'e yapılan başvuruların merkezden ve politika yapıcılara en yakın yerden değerlendirilmesi, CİMER'in en önemli özelliği olarak öne çıkmaktadır. Bunun dışındaki diğer avantajları şunlardır:

- cimer.gov.tr web adresi üzerinden yapılan başvurularda; ad-soyad, T.C. Kimlik Numarası, kimlik seri numarası ve cep telefonu doğrulaması yapılarak başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin doğruluğu tespit edilmektedir.

- Mobil iletişim araçları dâhil olmak üzere ülkenin her yerinden hızlı ve kolay bir şekilde başvuru yapılabilmesine imkân tanınmaktadır.

- Başvuruyu yapan kişinin konum bilgilerini paylaşması durumunda belirttiği sorunlara hızlı müdahale edilebilme imkânı sunulmaktadır.

- Dosya ekleme özelliği sayesinde başvuru konusunu destekleyici bilgi ve belgeleri gönderme imkânı sağlanmaktadır.

- Başvurulabilecek yasal yollar hakkında bilgilendirme yapılarak idari danışma hizmeti sunulmaktadır.

- Başvurularının durumu hakkında her an sorgulama yapabileme imkânı sunulmaktadır.

06 CİMER'in toplum devlet ilişkisindeki işlevi nedir?

CİMER ile:

- Toplumun demokratik kültür seviyesinin gelişimine,
- Kamu personelinin daha özenli ve çözüm odaklı davranması gerektiği bilincinin oluşmasına,
- Kamu kurumlarının vatandaşa yönelik yaklaşımının değerlendirilebilmesi ve uygulamada standartlaşmanın sağlanmasına,
- Vatandaşın bürokrasiye yönelik olumsuz algısının iyileştirilmesine,
- Kamu personeli üzerinde idari ve hukuki denetimin yanı sıra kamuoyu denetiminin oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

02

CİMER ile İlgili Genel Bilgiler



02

CİMER ile İlgili Genel Bilgiler

07 Kimler başvuru yapabilir?

CİMER'e aşağıdaki şartları taşıyan HERKES başvuru yapabilir.

— Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşları

- Ayırt etme gücüne sahip 12 yaşını doldurmuş kişiler,
- Yurt dışında yaşayan Türk vatandaşları,
- Mavi kartlılar/çifte vatandaşlık sahipleri,
- Ayırt etme gücüne sahip kısıtlılar

başvuru yapabilmektedir.

— Yabancılar (Karşılıklılık esas çerçevesinde)

Uluslararası sözleşmeler uyarınca karşılıklılık esas çerçevesinde yabancılar, Türkçe yazılması koşuluyla başvuru yapabilmektedir.

— Özel Hukuk Tüzel Kişileri

- Özel hukuk tüzel kişileri yetkili kişi aracılığıyla tüzel kişinin unvanı, adresi, yetkili kişinin imzası, varsa merkezi tüzel kişilik numarası ve yetki belgesi ile birlikte başvuru yapabilmektedir.

- Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişilerin 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri uyarınca kamu kurumlarından talep edecekleri bilgi veya belgelerin kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olması gerekmektedir.

08 Nasıl başvuru yapabilirim?

CİMER’e aşağıdaki adımları takip ederek başvuru yapabilirsiniz:

— İnternet ortamında başvuru:

www.cimer.gov.tr

- “Başvuru Yap” butonu tıklanarak T.C. Kimlik Numarası, ad-soyad, doğum tarihi, kimlik seri numarası ve cep telefonu bilgileri girildikten sonra başvuru sahibinin cep telefonuna gönderilen onay kodunun doğrulanması ile birlikte başvuru sahibi başvuru ekranına yönlendirilmektedir.
- Kimlik bilgileri kısmında başvuru sahibinin T.C. Kimlik Numarası, ad-soyad, adres ve cep telefonu bilgileri sistem tarafından otomatik olarak doldurulmaktadır. Bu kısımda ayrıca başvuru sahibi e-posta adres bilgilerini girmek zorunda olup eğitim durumunu ise isteğe bağlı olarak tercih etmektedir.
- Bununla birlikte başvuru sahibi yazışma adresi olarak farklı bir adres kullanabilir; ayrıca dilerse özellikle mahalli hizmetlerde ortaya çıkan sorunların yerinde tespit edilebilmesi amacıyla konum bilgilerini paylaşabilir.
- Daha sonra başvuru sahibi başvuru detay ekranına yönlendirilerek başvuru metnini oluşturur ve dilerse başvurusuna dosya ekleyebilir.
- Son aşamada başvuru sahibi, başvuru ön izleme alanına yönlendirilerek hem kimlik bilgilerinin hem de başvuru metninin doğruluğunu inceler ve yasal bilgilendirme yazısını okuyup onayladıktan sonra “Başvuruyu Tamamla” butonunu tıklayarak işlemini sonlandırır. Başvuru tamamlandıktan sonra kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir.

www.turkiye.gov.tr | e-devlet

- Başvuru sahibi e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı veya internet bankacılığında kullandığı bilgi ve şifreler ile e-devlet sistemine giriş yaptıktan sonra arama bölümüne “CİMER” yazarak uygulamaya kısa yoldan erişim sağlayabilmektedir.
- Daha sonra karşısına çıkan yönlendirmeleri takip ederek dilerse daha önce yapmış olduğu başvuruların durumunu sorgulayabilmekte veya yeni bir başvuru için “www.cimer.gov.tr” adresine yönlendirilerek yukarıda belirtilen süreç kapsamında başvurusunu yapabilmektedir.
- Yabancı uyruklu kişiler mevzuatta belirtilen şartları taşıması hâlinde mektup ya da faks aracılığıyla başvuru yapabilmektedir.

— Telefonla başvuru (ALO 150)

- Başvuru sahibi ALO 150 telefon hattını arayarak CİMER başvurusu yapabilmektedir.
- Başvuru sahibi ALO 150’yi aradığında bulunduğu ilin Valilik bünyesindeki CİMER personeli telefonunu cevaplamakta ve yönlendirici sorularla kişinin başvurusunu kayıt altına alarak ilgili kamu kurumuna doğrudan yönlendirebilmekte veya ön değerlendirme için başvuruyu Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına aktarabilmektedir.

— Mektup-Faks:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına hitaben yazılacak mektup ve faks başvuruları, “www.iletisim.gov.tr” adresinde belirtilen yazışma adresine gönderilerek başvuru yapılabilmektedir.

Mektup ve faks başvurularında başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Kimlik Numarası, (diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarası) yerleşim yeri ve/veya iş adresi, iletişim bilgileri (telefon, e-posta) ve imzasının bulunması zorunludur.

Mektup ve faks başvurularında başvurular Türkçe, okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazılır.

— Şahsen Müracaat:

- Başvuru sahipleri, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, bölge müdürlükleri ve iletişim büroları, yurt dışı temsilcilikleri, bakanlık, valilik ve kaymakamlıklarda oluşturulan halkla ilişkiler bürolarına şahsen müracaat ederek başvuru yapabilmektedir.

09 CİMER'in kapsamında hangi kurumlar vardır?

- Cumhurbaşkanlığı Merkez Teşkilatı
- Cumhurbaşkanlığı Ofisleri, Kurullar ve Bağlı Başkanlıklar
- Bakanlıklar
- Valilikler
- Kaymakamlıklar
- Üniversiteler
- Bağlı, İlgili ve İlişkili Kurum ve Kuruluşlar
- Belediyeler (Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyeleri)
- İl Özel İdareleri

CİMER kapsamında başvuru yapılabilen kurum ve kuruluşlardır.

10 CİMER'in kapsamı dışında olan kurumlar hangileridir?

- Türkiye Büyük Millet Meclisi
- Mahkemeler
- Sayıştay
- Cumhuriyet Başsavcılıkları
- Kamu Denetçiliği Kurumu

- Yüksek Seçim Kurulu
- Hâkimler ve Savcılar Kurulu
- Dernek ve Vakıflar
- Şirketler
- Muhtarlıklar

CİMER sistemi üzerinden başvuru yapılamayan kurum ve kuruluşlardır.

11 Hangi konulardaki başvurular işleme alınmaz?

5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği gereğince;

- Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamında olanlar,
- Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
- Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler,
- Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıldığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenler,
- Türk Ceza Kanunu ve diğer mevzuat hükümlerine göre yalnızca Cumhuriyet Başsavcılıkları ve diğer adli makamların görev ve yetki alanı dâhilinde değerlendirilmesi gereken suç ihbarı niteliğinde olanlar
- Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,
- Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde, aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyeteki başvurular,

h. Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyen başvurular,

i. Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler bulunmayan başvurular,

j. Kendi mevzuatında posta, faks, ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülen başvurular,

k. Başvurunun uygun yollarla (internet, telefon, posta, şahsen müracaat) yapılmadığı ve kişisel bilgilerin (isim, soyisim, T.C. Vatandaşlık Kimlik Numarası, yabancılar için pasaport/yabancı kimlik numarası, adres, iletişim bilgileri ve imza) belirtilmediği başvurular

işleme alınmaz.

12 Başvurular hangi süreci izlemektedir?

İnternet üzerinden CİMER'e yapılan başvurular, başvuru sahibi tarafından doğrudan ilgili kamu kurumuna gönderilebilmektedir. Bu başvurular Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığının ön değerlendirmesinden geçmemektedir. Doğrudan kamu kurumuna gönderilmeyen tüm başvurular Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Bu şekilde Başkanlığa gelen tüm başvurular CİMER Gelen Kutusuna aktarılır. Gelen Kutusundaki başvurular, yetkili birim amiri tarafından mevcut personel sayısına orantılı bir şekilde dağıtılır. CİMER personeli kendisine verilen başvuruları gün içerisinde okuyup ilgili kamu kurumuna sevk eder.

5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği kapsamında değerlendirilebilecek nitelikte olmayan başvurular Başkanlık tarafından cevaplandırılarak başvurunun işleme alınmama sebebi başvuru sahibine bildirilir.

Kamu kurumuna sevk edilen başvurular Kurum yetkilisi tarafından okunup ilgisine göre alt birimlerdeki CİMER kullanıcılarına sevk edilir.

Başvuruya herhangi bir yazışma/inceleme/soruşturma sonrasında cevap verilecek ise CİMER kullanıcısı başvuruyu beklemeye alabilir. Ara cevap mahiyetindeki bu işlem aynı zamanda başvuru sahibi tarafından da görülebilmektedir.

Herhangi bir yazışma/inceleme/soruşturma gerektirmeyen başvurularda CİMER kullanıcısı tarafından cevap hazırlanarak cevabi yazı kurumun CİMER Cevap-Onay yetkilisine gönderilir.

Cevap-Onay yetkilisi tarafından onaylanan cevap, başvuru sahibinin varsa e-posta adresine otomatik olarak gönderilir. Başvuru sahibinin e-posta adresi bulunmadığı durumlarda (internet yoluyla yapılan başvurular hariç) ise yazışma adresine posta yolu ile gönderilir.

Cevap-Onay yetkilisi tarafından uygun bulunmayan cevap, düzeltilmesi için gerekçesiyle birlikte CİMER kullanıcısına iade edilir ve süreç aynı şekilde tekrarlanır.

13 Başvurum kim tarafından okunuyor?

Başvuru esnasında başvuru sahibi tarafından doğrudan kamu kurumuna gönderilen başvurular, başvurunun gönderildiği kurumun CİMER personeli tarafından okunmaktadır.

Bunun dışındaki tüm başvurular, ilk olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde görevli CİMER personeli tarafından okunup ilgili kurumlara sevk edilmek suretiyle işleme alınmaktadır.

14 İstedğim kuruma doğrudan başvuru yapabilir miyim?

İnternet üzerinden yaptığınız başvurularda başvuru metninizi oluşturduktan sonra "Başvurunuzu göndermek istediğiniz kamu kurumunu seçiniz. Gönderdiğiniz kamu kurumunun görev alanına girmeyen başvurular yetkili kamu kurumuna sistem üzerinden iletilir" butonuna tıklayarak başvurunuzu doğrudan seçtiğiniz kuruma gönderebilirsiniz.

15 CİMER’de lekelenmeme hakkı nedir?

“Lekelenmeme hakkı” insan onurunun ve diğer kişilik haklarının korunması ilkesi ile masumiyet karinesi kapsamında kişilerin yersiz ve asılsız bir şekilde adli ve idari kayıtlarda şüpheli sıfatıyla anılmasını engellemeyi amaçlar.

Bu kapsamda CİMER Yönetmeliğinin 5. maddesinde yer alan: “Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar işleme alınmaz” hükmü ile idari makamlara, başvuruların içeriğine bağlı olarak CİMER’e bir kişi veya kurum hakkında yapılan şikâyet başvurularının işleme alınmaması konusunda takdir yetkisi tanınmıştır.

16 Gün içinde kaç tane başvuru yapabilirim?

CİMER hizmetinin sağlıklı, etkin ve adil bir şekilde işlenmesini sağlamak hedefiyle internet ortamında ve ALO 150 aracılığıyla günde 1 kez başvuru yapılabilir.

17 CİMER’e ihbar başvurusu yapabilir miyim?

Dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkı kapsamında CİMER’e yapılan başvurular belirli yasal değerlendirme süreçlerine bağlı olarak işleme alınmakta ve başvurunun türüne bağlı olarak 30 gün veya 15 iş günü içerisinde cevaplandırılmak zorundadır. Bununla birlikte doğası gereği anlık, acil ve ivedi olarak işleme alınarak değerlendirilmesi gereken ihbar başvuruları CİMER’in kurulma amacı ile bağdaşmamaktadır. Diğer kamu kurumlarının ihbar başvurularına hızlı müdahale edebilmek amacıyla oluşturduğu sistemler aracılığıyla vatandaşlarımız ihbar başvurularını bu kurumlara iletebilmektedir. (112 Acil Çağrı Merkezi, Emniyet Genel Müdürlüğü Online İhbar Hattı vb.)

18 Kimlik ve iletişim bilgilerimi kimler görebilir?

Kimlik ve iletişim bilgileri, başvuruza işlem yapmak üzere kimlik bilgilerinize ihtiyacı olan ve kurumu adına “kimlik bilgilerini görme

yetkisi”ne sahip sınırlı sayıda CİMER personeli tarafından görülebilmektedir. Sistemde tanımlı olan her kamu personeli bu yetkiye sahip değildir.

19 Bir başkası adına başvuru yapabilir miyim?

Bir başkasının kimlik ve iletişim bilgilerini kullanarak onun adına CİMER’e başvuruda bulunulamaz.

Bununla birlikte Türk Medeni Kanunu hükümlerine uygun olarak kişinin velisi, vasisi veya diğer yasal temsilcileri tarafından başvuru yapılabilmesi, gerekli ispat yükümlülüğünün yerine getirilmesi şartıyla mümkündür.

20 Elektronik ortamda başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?

Elektronik ortamda yapılan başvurularda cevap, başvuru sahibinin e-posta adresine gönderilmektedir. Bu nedenle başvuru esnasında sıkça kullandığınız ve şifresini bildiğiniz e-posta adresini belirtmeniz, cevaplarınıza daha kısa sürede ulaşmanız açısından önemlidir.

21 Mektup veya faks aracılığıyla başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?

Mektup veya faks aracılığıyla yapılan başvurularda başvuru sahibinin ad-soyad, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Vatandaşlık Kimlik Numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarası, yerleşim yeri ve/veya iş adresi ile iletişim bilgileri ve imzasının bulunması zorunludur (Dilekçe başvurusunun içeriğinde veya eklerinde detaylı somut bilgi ve belgelere yer verilmesi hâlinde ikinci fıkrada belirtilen zorunlu şartlar aranmaksızın başvuru, Kurum yetkilisinin onayı ile CİMER Kapısı’na kaydedilerek işleme alınabilir).

Bu başvurular okunaklı ve anlaşılır şekilde yapılmalı; aksi hâlde işleme alınmamaktadır.

22 Şikâyet başvurum nasıl değerlendirilir?

Şikâyet türü seçilerek yapılan başvurular, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındadır. Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi hâlinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılır. Hukuka uygun olarak başlatılan idari inceleme veya soruşturmalar ile yargı makamlarının talepleri hariçinde; başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri ile kişiyi anlaşılır kılabilecek diğer kişisel verilerin erişimi engellenir.

Şikâyet başvuruları en geç 30 gün içinde cevaplandırılır. Başvuru ile ilgili yapılan işlemler sonuçlanmadıysa bu süre içinde ara cevap; işlem sonuçlandığında ise kesin cevap verilir.

23 Asılsız şikâyette bulunmanın yaptırımını var mıdır?

Şikâyet etme hakkı anayasal bir hak olmakla birlikte bu hakkın kötüye kullanılmasının da hukuken yaptırımları bulunmaktadır.

Kişiyi yönelik saldırıda bulunma, hakaret etme, iftira atma, suç uydurma amacıyla yapılan başvurular, karşı tarafın kişilik haklarını ihlal edici yönde yapılan başvurulardır.

- Elde ciddi ve inandırıcı kanıtlar bulunmadığı hâlde yapılan başvurular,

- Sırf tahmine, zanna dayalı olarak yapılan başvurular,

asılsız başvuru niteliği taşıyabileceğinden şikâyet başvurularında gerekli hassasiyetin başvuru sahipleri tarafından gösterilmesi gerekmektedir.

Emin olunmadan yapılan şikâyet başvuruları nedeniyle kişilik haklarının ihlal edildiğini iddia eden kişi tarafından aleyhinize hukuki süreç başlatılabilir.

24 CİMER başvuru sözleşmesi nedir?

Başvuru sözleşmesi, CİMER'in sağladığı hizmetlerin kullanımına ilişkin olarak CİMER'e erişim ve CİMER üzerinden yapılan müracaatlara yönelik hak ve yükümlülükleri açıklayan bir sözleşmedir. Başvuru sözleşmesi, başvurunuzun tamamlanabilmesi için son aşamada başvuru sahibinin onayına sunulur.

Bu sözleşme ile başvuru sahibi CİMER sisteminin işleyişi ve başvurusuna ilişkin CİMER tarafından yapılacak değerlendirme sonucunda işlem yapılacağını, başvurusunda tehdit, hakaret ve küfür içeren veya iftira niteliğinde kaba, müstehcen, kötüleyici ya da başka birinin gizlilik haklarını ihlal edebilecek herhangi bir metin ya da materyal paylaşmayacağı gibi hususlar hakkında bilgi sahibi olduğunu, Türkiye Cumhuriyeti yasalarına ve Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelere aykırı nitelikte içerik iletmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

25 Başvuruma doküman ekleyebilir ve konum bilgilerimi paylaşabilir miyim?

CİMER'e internet ortamında yapacağınız başvurularda, müracaat konunuzu başvuru metni alanına yazmanız gerekmektedir. Başvuru metnini tamamladıktan sonra, metninizin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğinde ekran görüntüsü veya fotoğraf yükleyebilirsiniz. Müracaatlara eklenebilecek dosya formatları JPEG, PNG, TIFF, GIF olup maksimum dosya boyutu ise 3 MB'tır.

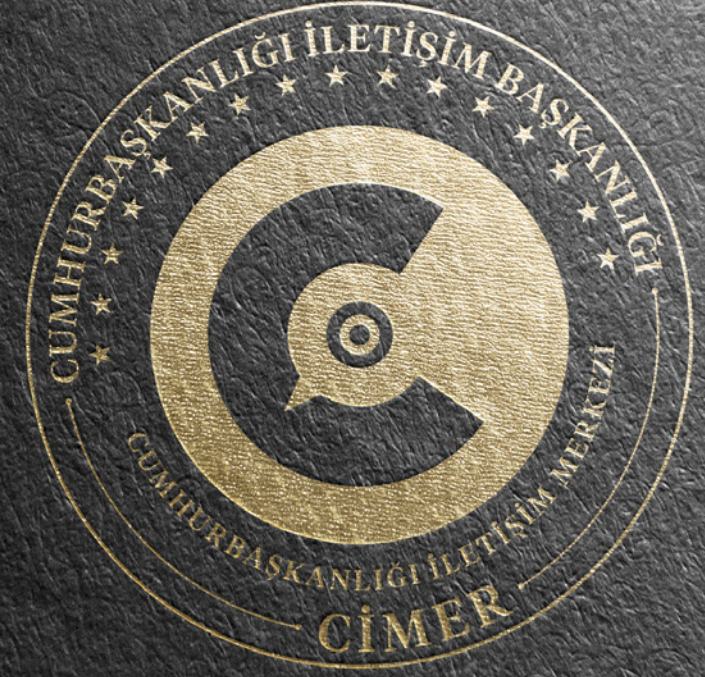
Müracaat konusunun başvuru metni alanına yazılması zorunlu olduğundan PDF, WORD uzantılı belgeler sisteme eklenememektedir. Ayrıca başvuruya video eklemesi yapılamamaktadır.

Mektup ile CİMER'e yapılan başvurularda, müracaat konusu dilekçe de belirtilmesi şartıyla dilekçe ile ilgili her türlü doküman gönderilebilmektedir.

İnternet ortamında yaptığınız başvurularda, "Konum Bilgilerimi Paylaş" butonunu işaretleyerek bulunduğunuz yerin konumunu başvurunuzla ekleyebilirsiniz. Böylelikle acil bir durum veya olay ile karşılaştığınızda, bulunduğunuz yerin adresini bilmenize gerek kalmadan olay yeri ilgililer tarafından tespit edilebilmektedir.

26 Farklı bir yazışma adresi kullanabilir miyim?

İnternet ortamında yapacağınız başvurularda, MERNİS'te bulunan adres bilgileriniz sisteme otomatik olarak yüklenmektedir. Bununla birlikte isterseniz “nüfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum” seçeneğini işaretleyerek farklı bir adresi iletişim adresiniz olarak belirleyebilirsiniz.



03

Doğru Başvuru Türünün Seçimi





03

Doğru Başvuru Türünün Seçimi

27 İstek türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Başvurunuzun konusu gerçekleşmesini istediğiniz somut bir talep veya hizmet ise başvuru türünün istek olarak seçilmesi gerekmektedir.

Örneğin; iş talebi, yol yapım talebi, sosyal yardım talebi, sağlık cihazı talebi, vergi borcunun yapılandırılması talebi gibi.

28 Şikâyet türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Bir kişinin herhangi bir sebepten dolayı zarar görmesi veya mağdur olması ve yalnızca kişiyi ilgilendiren (kamuyu ilgilendirmeyen) bir durum olması hâlinde şikâyet türünün seçilmesi gerekmektedir.

Örneğin; işverenin çalışan personelinin maaşını ödememesi, çöplerin toplanmaması, haksız yere kesilen cezai işleme yönelik şikâyet gibi.



29 Görüş-öneri türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Görüş-öneri, bir kamu hizmetinin veya politikanın daha iyi yürütülmesine ilişkin, herhangi bir sorunun çözümüne ya da amacına ulaşması için öne sürmek istediğiniz düşünce, teklif ya da tavsiye içerikli başvurulardır.

Örneğin; trafik düzenlemesi ile ilgili öneriler, eğitim müfredat konuları ile ilgili görüşler, sağlık hizmetleri ile ilgili görüşler gibi.

30 Bilgi edinme türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Bilgi edinme hakkı bireylerin kamu kurumlarının ellerinde bulunan ya da görevleri gereği bulunması gereken somut bilgi ve belgeye erişebilme hakkıdır. Hakkın kullanımına ilişkin sınırlandırmalar 4982 sayılı Kanun ile getirilmiştir. Bu nedenle içeriği bilgi edinme hakkına dâhil olmayan başvurular bilgi edinme türü seçilerek iletilmemelidir. Ayrıca bilgi edinme başvurusunda somut olarak istenen bilgi veya belgeler açıkça belirtilmelidir.

“*Tarafıma bilgi verilsin*” ifadesi yalnız başına konunun bilgi edinme hakkı kapsamında olduğunu ifade etmemektedir.

Örneğin; “atamamın yapılarak tarafıma 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca bilgi verilmesini arz ederim” şeklindeki bir başvuru, bilgi edinme başvurusu değildir.

31 Teşekkür türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Alınan bir hizmet sonrası kamu kurumu veya kamu personeline yönelik teşekkür, memnuniyet mesajlarının iletildiği başvuru türüdür.

Örneğin; Sayın Cumhurbaşkanına veya kamu personeline teşekkür gibi.

32 Yönetime katıl türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Vatandaşlarımızın kamu politikalarına yönelik yeni politika önerileri sunabilmesi veya hâlihazırda yürütülen politikalara katkı sağlayabilmeleri adına yapılan başvurulardır. Bu başvurular yalnızca strateji ve politika belirlemeye yetkili kişilerle paylaşılır. Yönetime katıl türündeki başvurular, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında olmadığından bu kapsamda değerlendirmeye alınmamaktadır. Ancak başvurular aracılığıyla iletilen bilgiler yürütülen politikaların iyileştirilmesi yoluyla katılımcı yönetim anlayışını güçlendirerek Türk kamu yönetimine ve demokrasisine katkıda bulunmaktadır.

04

Başvuru Sahibinin Yükümlülükleri



04

Başvuru Sahibinin Yükümlülükleri

33 Temel yükümlülüğüm nedir?

Başvuru sahibi dürüst ve iyi niyetli olmalıdır. Başkalarının adını kullanarak başvuru yapılması ya da iftira veya suç uydurma amacıyla yapılan başvurularda, iyi niyet hâli söz konusu olmamaktadır. Gerçeğe aykırı ad-soyad ile yapılan başvurular veya gerçek dışı beyanda bulunduğu sonradan anlaşılan başvuru sahiplerinin dilekçeleri, bu durumun anlaşılması hâlinde hiç başvuru yapılmamış sayılarak işleme konulmaz. Aynı şekilde dilekçesine ek olarak sunduğu bilgi ve belgelerin gerçeğe aykırı olmaması gerekir.

34 CİMER’de hakkın kötüye kullanılması nedir?

CİMER bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkının dijital ortamda kullanılmasına imkân sağlayan elektronik bir platformdur. Yapılan her başvuru en az iki CİMER personeli tarafından okunarak ilgili birime sevki gerçekleştirilmekte veya başvuruya cevap verilmesi sağlanmaktadır. Bu noktada CİMER Kapısı’nı veya CİMER personelini meşgul edecek düzeyde sürekli ve benzer mahiyette başvurular yapmak veya yasal sürelerin sonlanmasını beklemeden aynı başvuruyu tekrar yapmak bu hakların ve sunulan imkânın kötüye kullanılması anlamına



gelmekte ayrıca hizmetin aksamasına sebep olarak zaman, enerji ve emek kaybına neden olmaktadır. Bu tür başvurular CİMER Yönetmeliğinin 5. maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendi gereğince işleme alınmayan başvurular arasındadır.

35 Dilekçemi nasıl bir üslupla yazmalıyım?

- CİMER'e yapılan başvurular resmi mahiyette olduğundan başvurular anlaşılır ve resmi bir üslup ile yazılmalıdır.
- Genel ahlaka aykırı, iftira, hakaret, şantaj, tehdit veya başkalarının onur ve şerefine ihlal etmek kastıyla yapılan başvurular dilekçe hakkı kapsamında değerlendirilmemektedir.
- Dilekçe, gönderilmesini talep ettiğiniz kuruma hitaben yazılmalıdır.
- Başvurular kurum personeline hitaben yapılamaz.
- Dilekçede anlatılan olaylar belirli bir olay örgüsü çerçevesinde anlatılmalıdır.
- Dilekçenin son kısmında talep açık olarak belirtilmelidir.

36 Cevap verilmesini ne kadar süre beklemeliyim?

Kurumların başvurularınıza cevap verme süreleri başvuru tipine uygun olarak mevzuat ile düzenlenmiştir. Başvuru sahibi olarak bu süreci beklemek sizin yükümlülüğünüz altındadır.

Bilgi edinme başvuruları için bu süre 15 iş günü olarak kanunla belirlenmiştir.

Başvurunuzun konusu belirli bir istek veya şikâyet içeriyorsa kurumlar 30 gün içerisinde olumlu ya da olumsuz kesin bir cevap veya yürütülen süreç ile ilgili bir ara cevap vermek zorundadır.

37 Başvuruya doküman eklerken nelere dikkat etmeliyim?

Başvuruya eklenen dokümanların başvuru metniyle ilişkili ve onu destekler nitelikte olmasına dikkat edilmelidir. Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde doküman bulunması durumunda başvurunuz işleme alınmayacaktır.

Müracaatlara eklenebilecek dosya formatları JPEG, JPG, PNG, TIFF, TIF olup maksimum dosya boyutu ise 3 MB'tır.

38 Başvurumu veya başvuruma yapılan işlemleri sosyal medyada paylaşabilir miyim?

CİMER'e yapılan başvurular, başvuruya yapılan tüm işlemler ve başvuruya verilen cevap "kişiyeye özel" niteliktedir. Bu nedenle başvuruyu yapan kişi ile başvuruya işlem yapan kamu kurumunun izni olmadan herhangi bir amaçla sosyal medyada paylaşamaz.

Ayrıca başvuru sahibi, erişim sağladığı bilgi ve belgeleri ticari amaçla çoğaltamaz ve kullanamaz.

Elde edilen bilgi veya belgeler kullanılacak içerikte kaynak gösterilmesi ve yetkili kurumun da izninin alınması şartıyla yalnızca eğitim veya referans amaçlı kullanılabilir.

05

Kurumların Yükümlülükleri



05

Doğru Başvuru Türünün Seçimi

39 Kurumun dilekçeyi kabul etmeme hakkı var mıdır?

Kurumların dilekçeyi alırken dikkat etmesi gereken bazı usuller ve alması gereken bazı tedbirler vardır.

Türk Ceza Kanununa göre dilekçenin hukuki bir neden olmaksızın kabul edilmemesi suç niteliğinde olduğundan, idare dilekçeyi kabul etmemeyi hukuka uygun bir gerekçeye dayandırmaya zorunludur.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 6'ncı maddesindeki "incelenemez" ibaresinden dilekçeler hakkında işlem yapılamayacağı anlamak gerekir. İncelenemez ibaresi dilekçenin alınmaması, kayıtlara geçirilmemesi anlamına gelmemektedir. Ayrıca Yönetmeliğin 9. maddesinin ikinci fıkrasında dilekçenin arşivlenmesi yükümlüğü "Başvuru ve başvuru sahibine ilişkin tüm bilgiler, yapılan başvurudan dolayı ileride doğabilecek hukuki uyumsuzluklar nedeniyle yargı organları ile diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca arşivlenir" ibaresiyle hükme bağlanmıştır. Bununla birlikte ispat yükümlülüğünü yerine getirmek amacıyla sözlü olarak ya da telefon yolu ile yapılan başvuruların idare tarafından kayıtlara geçirilmesi zorunludur.

Şahsen yapılan başvurularda, başvuru tutanak hâlinde tutulur; o sırada incelenir; anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlanır. İlgili kurum tarafından başvuru sahibine başvurusunun alındığı tarih ve sayıyı içeren belge herhangi bir ücret talep edilmeden verilir.

Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda gerekçesi bildirilir; varsa itiraz mercii ve süresi hakkında yol gösterilir.

Başvurunun konusu itibarıyla görev alanına girmeyen bir kuruma yapılması hâlinde, o kurum dilekçeyi ilgili kuruma göndermek ve başvuru sahibine de bilgi vermek zorundadır.

Başvuru sahibinin dilekçesini “arz ederim” şeklinde bitirmemesi veya “rica etmesi” dilekçenin alınmamasına gerekçe değildir.

Dilekçe hakkının şekline ilişkin önemli şartlardan bir diğeri, dilekçelerin “Türkçe” yazılması şartıdır. Yabancı bir dilde yapılan bir başvuru olması hâlinde bunun Türkçe tercüme hâlinin istenmesi gerekir. Bununla birlikte kişinin çok zor şartlar altında olduğu durumlarda kolluk kuvvetleri, konsolosluk veya büyükelçilik gibi yetkili makamlarla irtibata geçilebilir.

40 CİMER personelinin sorumlulukları nelerdir?

5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğinde CİMER personelinin görev ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır:

- a) İşlemlerini bu Yönetmelik ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde yerine getirmek.
- b) Başvurulara ve başvuru sahibi bilgilerine ilişkin CİMER Kapısı üzerinden elde edilebilecek içerikleri mevzuata aykırı amaçlarla kısmen veya tamamen kopyalamamak, kullanmak ve paylaşmamak.
- c) Görevi gereği veya görevi esnasında edindiği her türlü bilgi, belge ve kişisel veriyi görevi sona erse dahi yetkisiz kişi ve mercilerle paylaşmamak.

ç) Kullanıcı adı ve şifresini paylaşmamak, başkalarının kullanıcı adı ve şifresini kullanmamak ve CİMER Kapısı'na düzenli olarak giriş yapmak.

d) Başvuruda bulunan kişilere yol göstermek ve ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olmak.

41 Başvuru sahibinin kişisel verileri nasıl korunmalıdır?

Başvuru sahibinin kişisel verilerini korumak amacıyla tüm kamu kurumları uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır. Kamu kurumlarının başvuru sahiplerinin kimlik ve iletişim bilgileri ile dilekçelerini yetkili kişiler haricinde kimseyle paylaşmama sorumluluğu vardır.

Bu nedenle kurumları adına işlem yapan tüm CİMER personeli:

- Başvuru metni dâhil başvuruya dair tüm bilgilerin kişisel veri kapsamında olduğunu unutmamalıdır.
- Başvuruya işlem yapmak için kimlik ve iletişim bilgilerine ihtiyaç duyulmadığı sürece kimlik bilgileri bölümünü açmamalıdır.
- Başvurunun ekran görüntüsünü veya ihtiyaç olmadığı sürece çıktı hâlini almamalıdır.
- Başvuruda kamu kurumu personeli ya da yöneticisi şikâyet ediliyor ise şikâyet edilen kişi atlanmak suretiyle bir üst idari amiri bilgilendirilmelidir.
- Herhangi bir amaçla başvuru sosyal medya aracılığıyla paylaşılmamalıdır.
- Tüm başvuru süreci CİMER Kapısı üzerinden yürütülmeli; kurumların kendi yazışma sistemleri kullanılmamalıdır (örneğin EBYS).

42 Başvurular nasıl değerlendirilmelidir?

Başvuru ivedilikle işlem yapılması suretiyle cevap verecek kurumun ilgili alt birimine ulaştırılır.

Kurum ve kuruluşların kendileri ile ilgili görmedikleri başvurular, CİMER Kapısı aracılığıyla başvurunun yapıldığı kurum ve kuruluş tarafından gerekçesiyle birlikte ilgili kuruma iletilir.

Kurum ve kuruluşlar arasında başvuruya işlem yapma hususunda yetki uyuşmazlığı ortaya çıkması hâlinde, kurumlardan birinin talebi veya doğrudan Daire Başkanlığının değerlendirmesi sonucunda alınan karar, ilgili kurum ve kuruluş tarafından yerine getirilir.

Başvuru konusu, bir kamu kurum ve kuruluş personeli ya da yöneticisi hakkında şikâyet niteliğinde ise başvuru bir üst amire gönderilir ve şikâyet bu amir tarafından işleme alınarak başvuru sahibine cevap verilir.

43 Kurum personelinin CİMER'deki görev tanımları nasıldır?

Kurumları adına CİMER faaliyetlerini yürüten kamu personeli, CİMER Kapısında birtakım farklı rollere göre çalışmaktadır. Bu rollerin hiyerarşik olarak sıralaması ve görev tanımları şu şekildedir:

- a)** Yönetici; hizmetin etkin ve verimli işleyişinden kurumu adına birinci derece görevli ve yetkili olan yönetici kadrosunda bulunan personeldir.
- b)** CİMER genel koordinatörü; Daire Başkanlığı adına CİMER'in her türlü teknik ve idari işleyişini sağlamak, kurumsal takip ve inceleme faaliyetlerini yürütmek ve bölge müdürlükleri ile kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamakla görevli olan personeldir.
- c)** CİMER koordinatörleri; hizmet kalitesinin artırılması amacıyla CİMER genel koordinatörüne bağlı olarak bölge müdürlüğü yetkilileri ve kurum yetkilileri ile birlikte görev ve yetki alanı kapsamındaki faaliyetlerin yürütülmesinde görevli olan personeldir.
- ç)** Bölge müdürlüğü yetkilisi; bölgesindeki tüm kurum ve kuruluşlarının CİMER faaliyetlerinin koordinasyonu ile görevli olan personeldir.
- d)** Cevap-onay yetkilisi; imza yetkisini haiz olmak üzere cevabı hazırlayan kişinin unvanına eşit veya daha üst düzeyde olan ve

kurumu adına başvuru sahibine gönderilmek üzere hazırlanan cevabın uygunluğundan sorumlu olan personeldir.

e) Kurum yetkilisi; kurum yöneticisinin bilgisi dâhilinde, yetkili olduğu kurum ve kuruluşta tüm CİMER faaliyetlerinden ve kurumu ile Daire Başkanlığı ve bölge müdürlüğü arasındaki koordinasyonu sağlamakla sorumlu olan personeldir.

f) Birim yetkilisi; kurum yetkilisinin bilgisi dâhilinde birimine gelen başvuruların sevk ve idaresi ile birimindeki kullanıcı işlemlerinden sorumlu olan personeldir.

g) Kullanıcı; birim veya kurum yetkilisine bağlı olarak başvuruların kanuni işlem süresi içerisinde değerlendirilmesinden sorumlu olan personeldir.

44 Başvuruya nasıl cevap verilmelidir?

Fiziki ortamda gönderilmesi gereken cevaplar ile elektronik iletişim bilgileri bulunmayan başvurular hariç tüm başvurulara CİMER Kapısı aracılığıyla ilgili kurum ve kuruluş tarafından cevap verilir.

Başvuru sahibine verilen cevaplar bilgilendirme amacıyla ayrıca Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmez.

- Türk Dil Bilgisi kurallarına uygun olması şartıyla cevap metninde vatandaşın anlayabileceği sade fakat resmi bir dil kullanılır,
- Cevapta sadece mevzuat hükümlerine yer verilmez,
- Başvurunun ciddiyetle değerlendirildiğine dair başvurudan alıntılar ve ifadelere yer verilir,
- Başvuru olumsuz cevap verileceği durumlarda cevap hukuki gerekçelere dayandırılır,
- Olumsuz cevap verileceği durumlarda başvuru sahibinin başvurabileceği kanun yolları ve süreleri belirtilir,
- Cevap, önyargısız ve tarafsız bir ifade kullanılarak verilir.

45 Bilgi edinme hakkı kapsamında yapılan başvurulara nasıl cevap verilmelidir?

Bilgi Edinme Hakkı Kanununda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi ve belgeyi başvuru sahiplerinin erişimine sunma yükümlülüğü, Kanunun temel prensibidir.

Bilgi edinme hakkının sınırları, Kanunda belirlenen istisnalar ile belirlenmiştir ve bilgi edinme başvuruları yalnızca bu istisna hükümlerine dayanılarak reddedilebilir. Dolayısıyla Kanunda istisnalar kapsamında değerlendirilemeyecek her türlü bilgi ve belgenin talep edilmesi hâlinde başvuru sahibinin erişimine açılması gerekmektedir.



06

Başvurunuz ile İlgili Haklarınız



06

Başvurunuz ile İlgili Haklarınız

46 Başvurumun durumu hakkında nasıl bilgi alabilirim?

CİMER'e internet ortamında yapılan başvurularda, başvuru tamamlandıktan sonra kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir. Bu bilgiler ile cimer.gov.tr veya e-devlet üzerinden istenildiği zaman sorgulama yapılabilir.

Bunun yanı sıra T.C. Kimlik Numaranızın yer aldığı ancak başvuru sayınızı bilmediğiniz durumlarda da (mektup, faks veya şahsen müracaatlarınızda) başvuru akıbetine ilişkin bilgiyi “*Başvuru Sorgulama*” sayfası üzerinden giriş yaparak sorgulayabilirsiniz.

Ayrıca, ALO 150 telefon hattını arayarak görevli personele başvuru sayınızı veya T.C. Kimlik Numaranızı ve doğum tarihinizi belirterek başvurunuzun akıbeti (*hangi kurumlara gönderildiği ve cevabın hangi kurum tarafından verildiği bilgisini*) hakkında bilgi alabilirsiniz.



47 Başvuruma verilen cevaptan memnun kalmadım, ne yapmam gerekir?

Dilekçenizin konusu belirli bir istek veya şikâyet niteliğinde ise ve size verilen cevaptan memnun kalmadıysanız bahse konu cevabın:

- geri alınmasını,
- kaldırılmasını,
- değiştirilmesini,
- yeni bir cevap verilmesini

cevabı verenin hiyerarşik olarak üst makamından; üst makamı yoksa cevabı veren makamdan isteyebilirsiniz. Bu talebinizi idari dava açma süresi (60 gün) içerisinde iletmeniz gerekmektedir.

İdare tarafından başvurunuza verilen cevap, kesin cevap niteliğinde değil ise (*inceleme başlatılmıştır, ilgili yere gönderilmiştir, çalışmalar devam etmektedir vb.*) bu durumda:

- verilen bu cevabı red olarak kabul edip idari dava açabilir,
- ya da en fazla 4 ay, kesin cevap verilmesini bekleyebilirsiniz.

Ayrıca Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonuna “edilekce.tbmm.gov.tr” internet adresinden başvuru yapabilir veya Kamu Denetçiliği Kurumuna müracaat edebilirsiniz.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvuruya ilişkin kurumun verdiği cevaptan memnun kalınmaması durumunda ise cevabın tebliğ edildiği tarihten itibaren 15 gün içerisinde Bilgi Edinme Değerlendirme Kuruluna (Kurul) itiraz edebilir ya da idari yargıya başvuruda bulunabilirsiniz.

Verilen cevabın ardından başvurunun yinelenerek tekrar aynı kuruma başvurulması, Kurula itiraz süresinin kaçırılmasına neden olabilmektedir.

48 Başvuruma hiç cevap verilmedi, ne yapmam gerekir?

Dilekçenizin konusu belirli bir istek veya şikâyet niteliğinde ise ve size 30 gün içinde herhangi bir cevap verilmediyse CİMER'e cevap alamadığınıza dair başvurunuzu iletebilirsiniz. Bu durumda başvuru ilgili kuruma yasal süresi içerisinde vatandaşa bir an önce olumlu veya olumsuz bir cevap verilmesi ricasıyla yeniden sevk edilmekte ve cevap vermeyen kurum uyarılmaktadır.

Başvurunuzun üzerinden uzun bir zaman geçmiş olmasına rağmen herhangi bir cevap verilmemişse yasal haklarınız konusunda bilgilendirme yapılmaktadır.

Başvuru sahibi dilekçesine cevap vermeyen yetkili makamlar hakkında cezai takibat yapılması için şikâyet yoluna gidebilir. Bu olaydan dolayı bir zarara uğradığını düşünüyorsa ilgililer aleyhine tazminat davası da açabilir.

Ayrıca idarenin cevap vermemesine yönelik şikâyetinizi Kamu Denetçiliği Kurumuna iletebilirsiniz (*Ayrıntılı bilgi için bkz: www.ombudsman.gov.tr*).

49 Başvurumu iptal edebilir miyim?

CİMER'e yapılan bir başvurunun geri alınması ya da değerlendirmeye alınmaması talebi, ancak bu başvuruya yönelik işlemler sonuçlanmamış olması şartıyla istenebilir. Konusu itibarıyla geçerliliği kalmayan başvurular için geri alma ya da değerlendirmeye alınmama talebinde bulunulamaz. Başvurunuzun bu şartları sağlıyor olması durumunda iptal etmek istediğiniz başvurunun tarih ve sayısını belirterek yeni bir başvuru yapmanız gerekmektedir.

50 Hakkımda yapılmış olan bir başvuru olup olmadığını öğrenebilir miyim?

CİMER üzerinden hakkınızda yapılmış olan bir başvurunun olup olmadığı konusunda bilgi almak için başvuruda bulunabilirsiniz. Başvurunuz kapsamında CİMER Sistemi üzerinden elektronik ortamda yapılmış bir başvuru olup olmadığı konusunda gerekli incelemeler yapıldıktan sonra yalnızca hakkınızda herhangi bir başvuru olup olmadığı yönünde bilgi verilir. Ancak başvurunun içeriği ve kim tarafından yapıldığı yönünde bilgi verilmez.

Hakkınızda yapılmış bir başvurunun kim tarafından yapıldığı ve içeriğine yönelik bilgi almak istemeniz hâlinde Cumhuriyet Başsavcılığı'na başvuruda bulunmanız gerekmektedir.





CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

**50 Soruda
CİMER**



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

50
SORUDA

CİMER

