



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
CUMHURBAŞKANLIĞI
**İLETİŞİM
BAŞKANLIĞI**

“
CİMER
İLKE &
KARARLAR
”



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

www.cimer.gov.tr



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM
BAŞKANLIĞI

CİMER İLKE & KARARLAR



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

www.cimer.gov.tr



ÖNSÖZ

Milletle devlet arasında güçlü bir iletişim köprüsünün kurulması amacıyla oluşturulan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) vatandaşlarımızın dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanmaları başta olmak üzere hükümet politikaları ile ilgili her türlü konuda görüşlerini aktarabildiği kapsamlı bir hizmet icra etmektedir.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte CİMER de bu yönde etki alanını artırmakta ve yürütme organı içerisindeki tüm kurum ve kuruluşlarla iletişimini ve koordinasyonunu daha da işlevsel hale getirmektedir. Buna paralel olarak vatandaşlarımızın CİMER hizmetinden beklentileri ve talepleri de her geçen gün artış göstermeye devam etmektedir. Bu talep ve beklentilere karşılık verebilmek amacıyla birçok kamu personeli bu hizmete dâhil olmaktadır.

Uluslararası kuruluş ve sivil toplum örgütleri tarafından da takdir edilen ve örnek gösterilen bu hizmetin, hizmet kalitesini artırmak ve vatandaşların memnuniyetini pekiştirmek için hazırlanan bu kitap ile kurumlarda çalışan görevli arkadaşlarımızın uygulamada karşılaştıkları sorunlara çözüm üretilmesi ve nitelikli standart bir hizmet sunumunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

CİMER’de hâlihazırda görevli veya yeni görevlendirilecek personelin işlem süreçlerinde kendisine rehberlik etmesi amacıyla hazırlanan bu kitabın tüm ilgililere faydalı olmasını temenni eder, çalışmalarda emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Prof. Dr. Fahrettin ALTUN
Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanı

ÖNSÖZ	3
A. CİMER HAKKINDA	7
1. CİMER'in tanımı	7
2. CİMER'in kuruluş amacı	7
3. Dilekçe ve bilgi edinme haklarının önemi	8
4. CİMER'in değerlendirmeye almadığı başvurular	9
B. BAŞVURULARIN İŞLEME ALINMA SÜRECİ	11
1. Okuma ve ön değerlendirme süreci.....	11
a) Başvuru metni bölümü	11
aa) İstek başvurusunun okunması	12
ab) Şikâyet başvurusunun okunması	12
ac) Bilgi edinme başvurusunun okunması	14
aç) İhbar başvurusunun okunması	16
ad) Görüş/öneri başvurusunun okunması	17
ae) Teşekkür başvurusunun okunması	17
b) Önceki başvurular (Evveliyat) bölümü.....	18
c) Kimlik bilgileri bölümü ve gizlilik esasları	18
ç) İlk değerlendirme	20
ça) İfade edilmesine karar verme	20
çb) Alt birimlere sevk edilmesine karar verme.....	21
çç) Cevap verilmesine karar verme	21
2. Cevap verme süreci	22
a) Bilgi toplama ve derleme	22
b) İnceleme ve soruşturma	22
c) Yasal süre geçmeden cevabın hazırlanması	23
ç) Ara cevap ya da kesin cevabın verilmesi	23
d) Cevap-onay yetkilisi tarafından kontrol ve cevap tasnifi	24
e) e-posta adresi olmayan başvurulara cevap verilmesi	25

C. KURUMSAL TAKİP BÜLTENLERİ	27
1. Bültenlerin hazırlanma amacı ve kapsamı	27
2. Kurumların bültenleri değerlendirme süreci	28
Ç. KURUMSAL İNCELEME RAPORLARI	30
1. İnceleme raporlarının hazırlanma amacı ve kapsamı.....	30
2. Kurumların inceleme raporlarını değerlendirme süreci	32
D. KULLANICILARIN İŞLEMLERİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKENLER	34
1. CİMER kullanıcılarının yükümlülükleri	34
2. CİMER başvuruları kapsamında kurumların Cumhurbaşkanlığı ile yazışmaları	35

A. CİMER HAKKINDA

1- CİMER'in tanımı

CİMER, “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” ifadesinin kısaltmasıdır.

CİMER, dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının kullanımı için oluşturulan elektronik bir kamu hizmeti aracıdır.

CİMER, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülmektedir.

Bilgi iletişim teknolojileri imkânlarından yararlanılarak oluşturulan CİMER ile tüm başvurular kayıt altına alınarak başvuruların işlem süreçleri kurumlar ve başvuru sahiplerince kolayca takip edilebilmektedir.

CİMER'e yapılan başvurulara yalnızca yetkilendirilmiş kamu personeli tarafından erişim sağlanmaktadır.

2- CİMER'in kuruluş amacı

CİMER ile ülke genelinden Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına yapılacak başvuruların kabulü ve kamu kuruluşuna gönderilmesi, başvurulara en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporların alınması ve tüm sürecin merkezden incelenmesi amaçlanmaktadır.

CİMER, Anayasal haklar arasında yer alan dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımı bakımından daha hızlı, daha kolay ve nitelikli bir hizmet sunumunu oluşturmayı hedeflemektedir.

CİMER, hükümet çalışmaları ve kamu idaresinin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların görüş ve

önerilerini alarak oluşturulacak politikalara kaynak sağlamaktadır.

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

3- Dilekçe ve bilgi edinme haklarının önemi

İnsan, topluluk içerisinde ve bir düzen içinde yaşamak zorundadır. Toplu olarak yaşamak ise yöneten ile yönetilenlerin birlikteliğini gerektirir. Bu nedenle, dilekçe hakkının başlangıcını yöneticiler ve yönetilenler arasındaki iletişimin başlangıcı olarak kabul etmek gerekir.

Dilekçe hakkı, idare edilenlerin kullandıkları bir hak olarak tarihin her devrinde görülmüştür. Bu hakkın kişilere doğuştan sahip oldukları doğal bir hak olduğu düşüncesi her zaman egemen olduğundan dilekçe hakkının ortaya çıkış tarihi olarak net bir tarih vermek mümkün değildir.

Dilekçe hakkını kısaca şu şekilde tanımlayabiliriz:

- Kişilerin kendileriyle veya kamu ile ilgili olarak yargı dışında kalan devlet organlarına sorunlarını, şikâyetlerini, isteklerini anlatarak devletten çözüm bulmalarını isteme hakkıdır.
- Devlet tarafından yönetime katılma yönünden imkân tanınması halinde doğrudan demokrasi aracı olarak değerlendirilebilen bir haktır.
- Diğer temel hak ve özgürlüklerinin kullanılmasında önemli bir araçtır.

Dilekçe; diğer yönüyle demokratik katılım yolu ile idareye uyguladığı bir kamuoyu denetimidir. Bu açıdan bakıldığında idarenin eylem ve işlemleri konusunda sunulan her türlü talep, görüş veya şikâyetlerin yönetime katılım ilkesi çerçevesinde değerlendirilmesi mümkündür.

Bilgi edinme hakkı ise dilekçe hakkına göre daha yakın bir tarihsel süreçte ortaya çıkmış ve devletlerin anayasal düzenlemelerinde kendisine yer bulmuştur.

Bilgi edinme hakkı ile:

- Yönetimin eylem ve işlemlerinde şeffaf olması,
- Yönetimin yaptığı faaliyetlerin ve yaptığı harcamaların sorgulanabilmesi ve bu şekilde kamuoyu denetiminin sağlanabilmesi,
- Hukukun öngörülebilirlik ilkesi gereğince yönetimin yürüteceği faaliyetler konusunda önceden bilgi sahibi olunarak bir anlamda vatandaşların yönetime katılımlarının gerçekleştirilebilmesinin sağlanması amaçlanmaktadır.

Bu amaçlar çerçevesinde bilgi edinme hakkı için kısaca; kurum ve kuruluşların elinde olan bilgi ve belgeler için yapılan başvuru hakkıdır tanımlamasını yapmak mümkündür.

4- CİMER'in değerlendirmeye almadığı başvurular

CİMER'in kuruluş amacına ve yürürlükteki mevzuat hükümlerine uygun olmayan aşağıdaki konularda gelen başvurular işleme alınmayarak başvuruyu okuyan ilk kişi tarafından hazırlanacak uygun bir cevapla sonlandırılır:

- Belli bir konuyu içermeyen, talebin veya şikâyetin anlaşılmadığı başvurular,
- Kamu kurum ve kuruluşlarının (idari makamlar) yetki ve sorumluluğunda bulunmayan siyasi konularda gelen başvurular,
- Kamu kurum ve kuruluşlarının görev ve yetkisi dâhilinde bulunmayan başvurular,
- Yargı makamlarının görev ve yetkisinde bulunan başvurular,

- TBMM ve bünyesindeki kurumlara yönelik gelen başvurular,
- Kendi mevzuatında özel başvuru usulü belirlenmiş konularda yapılan başvurular,
- Aynı konuya ilişkin mükerrer gelen başvurular,
- Başvurusunda somut bilgi, belge, delil içermeyen başvurular,
- Bir başkası adına yapılan başvurular,
- Argo, hakaret, küfür, müstehcen ifade-görüntü içeren başvurular,
- Kurumlar arası resmi yazışma usulü ile yapılması gereken konularda gelen başvurular,
- Aynı kişiler tarafından hakkını kötüye kullanarak sürekli benzer konularda başvuru yapan kişilere ait başvurular.

B. BAŞVURULARIN İŞLEME ALINMA SÜRECİ

1- Okuma ve ön değerlendirme süreci

a) “Başvuru metni” bölümü

Tüm başvurulara yapılacak ortak işlemler aşağıda belirtilmiştir:

i. Başvuru işlem yapılmak üzere açıldığında ilk olarak ekranın orta kısmında yer alan “başvuru metni” bölümünün okunması gerekir.

ii. Bu bölüm başvuru açıldığında ilk olarak incelenmesi gereken bölümdür.

iii. Başvuru metninin tamamı okunduğunda başvuru konusunun dolayısıyla ana fikrinin anlaşılır olup olmadığına ve içeriğinde veya eklerinde herhangi bir hakaret, küfür, argo ifadelerin yer alıp almadığına bakılır.

Başvuru anlaşılır bir şekilde yazılmamış ise; başvuru herhangi bir başka kuruma veya alt birime gönderilmeksizin **başvuruyu okuyan İLK KİŞİ** tarafından uygun bir cevap verilerek başvurunun işlem süreci sonlandırılır.

Başvuru açık ve anlaşılır olmakla birlikte başvuruda talep veya şikâyet konusunun ne olduğu belli değil ise başka bir deyişle, başvurunun yazılma amacı anlaşılamadıysa başvurunun işlem süreci yukarıda belirtilen usulle sonlandırılır.

iv. Kimlik ve iletişim bilgilerinin gizlenmesine gerek olup olmadığına karar verilir.

v. Başvuruda ek bulunması halinde başvuru ekleri incelenir. Başvuru ekinde yalnızca başvuru metnini destekleyici belge, delil vb. görsellerin olması gerekir.

vi. Aşağıda başvuru türlerine göre detaylı olarak yer verilen açıklamalar doğrultusunda doğru başvuru türü seçimi yapılır.

vii. Başvuru türü ile ilgili olarak kararsız kalınması halinde tür değişikliği yapılmaz.

viii. Sistemin tür değişikliğine izin vermediği hallerde; mevcut başvuru türünün yanlış olduğuna kesin olarak kanaat getirilirse “AÇIKLAMA(sevk notu)” eklenerek başvuru işleme alınır ve açıklama kısmına doğru başvuru türü hakkında bilgi eklenir.

ix. Başvuru türüne göre dikkat edilecek diğer hususlar başvuru türüne göre aşağıda belirtilmiştir.

aa) İstek başvurusunun okunması

i. “İstek” türü seçilerek yapılan başvurular 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındadır.

ii. İlk başta istek başvurusunun anlam olarak birbirine yakın olan bilgi edinme türü olup olmadığı incelenir. *Ayrıntılı bilgi için bkz: “bilgi edinme başvurusunun okunması”.*

iii. “İstek” başvurusu, gerçekleştirilmesi istenen somut bir talep veya hizmet talebi içermelidir. (*Örn: kütüphane talebi, kamuda çalışma talebi, sağlık cihazı talebi, yol yapım talebi gibi*)

iv. Başvuru işlem yapılmak üzere isteği gerçekleştirmekle yetkili kuruma veya birime gönderilir.

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

ab) Şikâyet başvurusunun okunması

i. “Şikâyet” türü seçilerek yapılan başvurular 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındadır.

ii. İlk başta şikâyet başvurusunun anlam olarak birbirine yakın olan ihbar türü olup olmadığı incelenir. *Ayrıntılı bilgi için bkz: “ihbar başvurusunun okunması”.*

iii. İhbar ve şikâyet konularına ilişkin örnekler aşağıda gösterilmiştir:

İHBAR

Komşusunda kumar oynanması
Kamu görevlisinin rüşvet alması
Kişinin can güvenliğini tehdit
İşyerinin vergi kaçırması
Kaçak yapı yapılması
Elektriğin kaçak kullanılması
Hayvanlara yapılan işkence

ŞİKÂYET

Komşusunun yaptığı gürültü
Kamu görevlisinin haksız yere kestiği ceza
Kişiyeye yapılan hakaret
İşyerinin maaşını ödememesi
Belediyenin iskan belgesini vermemesi
Elektrik faturası tutarının fazlalığı
Sokak hayvanlarının bakımının yapılmaması

iv. Hukuka uygun olarak başlatılan idari inceleme veya soruşturmalar ile yargı makamlarının talepleri haricinde; başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri ile kişiyi anlaşılır kılacak diğer kişisel veriler, şikâyete konu olan kişinin erişimine engellenir.

v. Şikâyet konusu doğrudan kamu kurumunun üst yöneticisi ise “gönderilemeyecek kurum” seçimi yapılarak başvuru yalnızca bahse konu kişinin hiyerarşik amiri konumunda yer alan kamu kurumuna gönderilir ve tüm süreç bu kamu kurumu nezdinde yürütülür.

vi. Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin korunması için ayrıca talebi olması veya başvuruya işlem yapan kişinin ihtiyaç duyması halinde bu konuda gerekli hassasiyetin gösterilmesi için başvuruya NOT eklenebilir.

vii. 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.

ac) Bilgi edinme başvurusunun okunması

i. “Bilgi edinme” türü seçilerek yapılan başvurular istek, şikâyet ve ihbar başvurularından farklı olarak 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındadır. Bu hak, ayrı ve özel bir mevzuatla düzenlendiği için başvuru türünün belirlenmesinde daha özenli olmak gerekir.

ii. Bilgi edinme hakkı, bireylerin kamu kurumlarının ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken somut bilgi ve belgeye erişim hakkıdır.

iii. Başvuru içeriğinin ana fikrinde şikâyet, talep, eleştiri, sitem, serzeniş olan başvurularda tür değişikliği yapılmalıdır.

iv. Sadece “4982 sayılı Kanuna göre tarafıma cevap verilmesi” ya da “tarafıma bilgi verilmesi” gibi ifadeler veya cümle sonunda soru işareti kullanılması nedeniyle başvuru, bilgi edinme türü kapsamında değerlendirilmemelidir.

v. Doğru bilgi edinme başvurularına örnekler:

1	Atandığımız il milli eğitim müdürlükleri süreçte dosya içeriğini değil dosyamızın nerde olduğunu öğrenmek istediğimiz halde gizli olduğunu söyleyerek bilgi vermiyorlar maalesef duyarsız davranıyorlar. Evraklar zamanında bakanlığa gitmediği için ilk komisyona yetişmedi. Özlük dosyamın hangi birimde olduğunu öğrenmek istiyorum.
2	Çarşı ve mahalle bekçiliği sınavlarına katıldım. Mersin polis meslek yüksekokulu okulunda girmiş olduğum sözlü mülakattan almış olduğum puanımın tarafıma bildirilmesini talep etmekteyim.

3	YKS'den alacağım sınav puanı Türk vatandaşı olmasam dahi yurtiçi ve dışında bir resmiyete sahip olacak mı? Yurtdışında okumak için TYT-AYT sınav puanlarını Türk vatandaşı olmasam dahi bu puanları yurtdışındaki başvurularda kullanabilir miyim?
4	İlgili Kanun gereğince çeyiz yardımı alıp alamayacağımın, alamıyorsam hangi gerekçe ile alamayacağımın, alabiliyorsam da hangi Kuruma başvuru yapmam gerektiğinin tarafıma bildirilmesini arz ederim.
5	Yaklaşık bir ay önce tarafıma verdiğiniz cevapta konu ile ilgili incelemenizin devam ettiğini belirtmiştiniz. İncelemenin hangi aşamada olduğunu bilmek istiyorum. Saygılarımla.

vi. Yanlış bilgi edinme başvurularına örnekler:

(Kırmızı renklendirmeler, bilgi edinme türünü seçilmesine sebep olan yanlış ipuçlarını göstermektedir.)

1	Ankastre set olarak kullanmaya başladım. Ürün montajından itibaren gaz dağıtım problemi var. Niğde ilinde montajı yapan firma sahibine problemi ilettim fakat çözüm sağlanmadı. Konuyu makamın bilgilerine arz eder, sonucundan 4982 sayılı Kanun uyarınca tarafımın bilgilendirilmesini arz ve talep ederim.
2	Borcum biteli 1 yılı geçmesine rağmen ilgili kurumda geri ödeme yapmadılar nasıl bir yol izlemeliyim karşımda hiçbir muhatap bulamıyorum yardımcı olur musunuz?
3	PTT Avrupa yakası tarafından gönderimin en yakın PTT merkezinden reklamasyon başlatmam gerektiği bildirilmiştir. Oysaki bu tarihten yaklaşık 50 gün önce reklamasyon başlatmıştım geçen bu süre zarfında hiçbir gelişme olmadığı gibi gönderim de yerine ulaşmamıştır. Gönderimin yerine bir an önce yerine ulaştırılmasını ve tarafıma bilgi verilmesini talep ediyorum.
4	Şikâyetimi dikkate almayan personel hakkında gerekli idari işlemlerin yapılmasını ayrıca faturalarımın ve sayacın incelenerek gereğinin yapılmasını ve Bilgi Edinme Kanunu kapsamında tarafıma dönüş yapılmasını istiyorum.

5

Belediyeye otobüs ruhsatı için müracaatta bulunmuştum fakat olumlu ya da olumsuz herhangi bir dönüş yapılmadı. Lütfen yardımcı olurmusunuz?

vii. Daha önce konusu ne olursa olsun kurumlara verilen dilekçeler ile CİMER'e yapılan başvuruların akıbetini öğrenme kapsamında yapılan tüm başvurular bilgi edinme hakkı kapsamındadır.

viii. Bilgi Edinme Hakkı Kanununda yer alan istisna hükümleri haricinde bilgi ve belge talepleri ilgili kurum tarafından 15 işgünü veya diğer birimlerden görüş sorulması gibi durumlar halinde ise başvuru sahibine bu durum hakkında yine 15 işgünü içinde bilgi verilmesi şartıyla 30 işgününde karşılanır.

aç) İhbar başvurusunun okunması

i. Başvuru yapan kişinin başvuruda belirttiği konuyla ilgili olarak doğrudan zarara uğrayıp uğramadığına bakılmaksızın toplumu ilgilendiren ve kamu düzenini bozan olaylara ilişkin yapılan başvurular ihbar türünde değerlendirilir. Cinayet, yaralama, dolandırıcılık, uyuşturucu satışı, vergi kaçakçılığı, cinsel taciz, rüşvet, kumar, terör gibi konular ihbar türünde işleme alınır.

ii. Başvuru yapan kişinin herhangi bir sebepten dolayı zarar görmesi, mağdur olması ve yalnızca başvuru yapan kişiyi ilgilendiren başvurular şikâyet türünde değerlendirilir.

iii. İhbar başvurularının konusu adli makamları da ilgilendirdiğinden bu türün seçiminde özenli olunması gerekir.

iv. İhbar başvurularında ihbara konu edilen kişi veya kurumlar hakkında yeterli bilgi ve delil olup olmadığı yönünde değerlendirme yapılır. Başvuruda yeterli delil

olmamakla birlikte başvuruyu değerlendiren kurum, re'sen inceleme ve araştırma yapabilir.

v. Konusu itibarıyla kurumlar tarafından anında müdahale edilmesi gereken durumlarda (Örn: belirli bir tarih ve saat verilerek yapılan ihbar başvurusu) başvuru ÇOK ACİL notuyla sevk edilir.

vi. İhbar başvuruları, suçluların bir an önce yakalanmasını sağlamak, delillerin yok edilmesini önlemek gibi nedenlerden dolayı diğer başvuru türlerine göre öncelikle işleme alınarak sonuçlandırılmalı ve başvuru sahibine en geç 30 gün içinde cevap verilmelidir.

ad) Görüş/öneri başvurusunun okunması

i. Bir kamu hizmetinin daha iyi yürütülmesi, herhangi bir kamusal sorunun çözümüne ya da amacına ulaşılması amacıyla veya devlet politikasına yönelik iletilen her türlü düşünce, teklif ya da tavsiye niteliğindeki başvurular, görüş/öneri türünde değerlendirilir.

ii. Görüş/öneri başvuruları alt birimlere sevk edilirken “gereği” yerine “bilgi” seçilerek gönderilir.

iii. Bu başvurular dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkı mevzuatı kapsamında değerlendirilmemekle beraber başvuru sahiplerine 30 gün içinde başvurunun okunduğu, incelendiği, değerlendirmeye alınıp alınmadığı gibi ifadelerden birini içerecek şekilde uygun bir cevap verilir.

iv. Önemli görülen görüş/öneriler bağlı bulunan amir aracılığıyla üst yöneticiye iletilir.

ae) Teşekkür başvurusunun okunması

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

ii. Teşekkür başvuruları, teşekkür edilen kişiye ve bağlı olunan amirine iletilir.

iii. Başvurunun ilgili kişilerle paylaşıldığına yönelik birim koordinatörü tarafından 30 gün içinde cevap verilir.

b) Önceki başvurular “Evveliyat” bölümü

i. Başvuru metni bölümünün ardından incelenecek ikinci kısımdır.

ii. İncelemede, başvuruda belirtilen konunun daha önce başvuru konusu olup olmadığına, daha önce başvuru konusu olmuş ise ilgili kurumlar tarafından yapılan işlemler dikkate alınarak mevcut başvuru işleme alınır.

iii. Aynı konuya ilişkin daha önce yapmış olduğu başvuruya yasal cevap verme süresi geçmiş olmasına rağmen henüz bir cevap verilmediyse başvuru ACİL butonu seçilerek önceki başvurunun işlem gördüğü birime gönderilir ve ilgililer birim koordinatörü tarafından uyarılır.

iv. Başvurunun içeriğinde daha önce yaptığı başvuruya atıf bulunması halinde, böyle bir başvurunun olup olmadığı incelenir ve yapılacak işlem atıf yapılan başvurunun işlem sürecine göre değerlendirilir.

v. Daha önce aynı konuya ilişkin yapılan başvuru var ise bu durumda yasal cevap verme süresinin geçip geçmediği ve önceki başvurusuna cevap verilmiş ise yeni yapılan başvurunun verilen cevaba itiraz amacı taşıyıp taşımadığına göre uygun bir cevap verilerek başvuru işlem süreci, **başvuruyu okuyan İLK KİŞİ** tarafından sonlandırılır.

c) “Kimlik bilgileri” bölümü ve gizlilik esasları

i. Evveliyat bölümünün ardından incelenecek üçüncü kısımdır.

ii. Kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı bu bölüm, başvuruya işlem yapmak için zorunluluk teşkil

etmediği sürece dikkate alınmaması ve açılmaması gereken bölümdür.

iii. Başvuru sahibinin başvuru aşamasında kimlik bilgilerini gizlememesi, kimlik bilgilerinin yetkisiz kişilerle ve başvuruya konu kişilerle paylaşılacağı anlamına gelmemektedir.

iv. Başvuru sahibinin veli, vasi, avukat gibi yasal temsilcisi tarafından yapıldığı belirtilen başvurularda kimlik bilgilerine teyit edilmesi amacıyla bakılabilir.

v. Başvuru sahibinin kimlik bilgilerine bakılmaksızın başvuruya işlem yapılamaması hallerinde kimlik bilgilerine bakılabilir.

vi. Her durumda kimlik bilgilerinin açılma sebebi “GEREKÇE” kutusuna yazılır ve kaydedilir.

vii. Kimlik bilgileri gizlenmeden başvuru yapılmış olmakla birlikte, metin içerisinde “*kimlik bilgim gizlensin, gizli tutulsun vb.*” talebinin olması halinde, kimlik bilgileri gizlendiği takdirde sevk edilen kurum tarafından başvuruya işlem yapılabilceği değerlendiriliyorsa GİZLENMELİ; aksi takdirde “*Başvuru sahibinin açıklanması/ifşa olması halinde ciddi zarar görebileceği gerekçesiyle başvuruya yapılacak işlem sürecinde gerekli hassasiyetin tarafınızca da gösterilmesi ricasıyla.*” SEVK NOTU ile sevk edilmelidir.

viii. Başvuru sahibi başvurusunda tehdit edildiğini, can güvenliğinin olmadığını ifade ediyorsa kimlik ve iletişim bilgileri GİZLENMEMELİ ve yukarıda belirtilen SEVK NOTU ile sevk edilmelidir.

ix. Başvuru sahibi kimlik bilgilerinin gizlenmesini talep etmemesi halinde yalnızca aşağıda belirtilen durumlarda kimlik bilgileri gizlenebilir.

1	<i>Yakınlık derecesine göre</i>
	Yakın akraba, arkadaş, komşu şikâyeti
2	<i>Yerleşim bilgisine göre</i>
	Aynı apartman, köy, mahalledeki kişi şikâyeti
3	<i>Çalıştığı yere göre</i>
	Aynı kamu kurumu, iş yerindeki kişi şikâyeti

ç) İlk değerlendirme

- i. Yukarıda belirtilen açıklamalar ile birlikte başvuru hakkında ilk değerlendirme yapılmış olunur.
- ii. Daha sonra başvuruya aşağıda yer alan üç işlemten en az biri uygulanır.

ça) İade edilmesine karar verme

- i. Başvurunun kendi kurumunuz veya alt biriminizin görev ve faaliyet alanında olup olmadığı hususunda detaylı araştırma yapılır. Bu amaçla gerekli hallerde, başvuruda yer alan konu ile ilgili olarak kuruma yeni verilen bir görev veya faaliyet alanı olup olmadığına yönelik birim amirlerine danışılır.
- ii. Ayrıca kurumun üst yöneticisinin bu konuda özellikle başvuru tarihine yakın bir zamanda kamuoyuna yaptığı basın açıklamaları takip edilir.
- iii. Yapılan araştırma sonrasında başvurunun görev alanına girmediğinin tespit edilmesi halinde, başvuru İADE EDİLMEZ ve DOĞRU kamu kurumuna SEVK EDİLİR.
- iv. Sistem tarafından doğru kamu kurumuna sevki mümkün değilse başvuru, bir üst birime İADE EDİLİR.
- v. Her İADE edilen başvuruya anlaşılır, resmi yazışma üslubu ve kurallarına uygun bir İADE NOTU yazılır.

çb) Alt birimlere sevk edilmesine karar verme

- i.** Başvuru kurumunuzun bir alt biriminin görev ve faaliyet alanında ise başvuru ilgili alt birime sevk edilir.
- ii.** Başvuru sevk edilirken sevk edilen birim tarafından bir işlem yapılmasının gerektiği durumlarda GEREĞİ; yalnızca bilgilendirmek amacıyla gönderiliyorsa BİLGİ butonu seçilir.
- iii.** Uygun KONU ve ALT KONU seçimi yapılır.
- iv.** Hayati önem arz eden konularda ACİL; çok hızlı ve anında müdahale edilmesi gereken başvurularda ÇOK ACİL butonu tıklanır. ÇOK ACİL seçilmesi halinde başvurunun sevk edildiği kurumdaki Kullanıcıya ivedi bir şekilde diğer iletişim araçlarıyla haber verilir. Bu butonlar gereksiz yere kullanılmaz.
- v.** Başvurunun sevk edildiği Kullanıcının dikkat etmesi amacıyla AÇIKLAMA NOTU kullanılır. Yalnızca kendi kurumundaki Kullanıcıların bilgi sahibi olması isteniyorsa KURUMA ÖZEL NOT alanı tercih edilir.
- vi.** Başvurunun sevk edildiği alt birimde farklı görevlerde bulunan CİMER kullanıcıları var ise SEVK İLETİM NOTU kısmına başvurunun doğru kullanıcı tarafından zimmetlenmesini sağlamak üzere anahtar kelimeler yazılır. (Örn: İl Sağlık Müdürlüğü yetkilisi başvuruyu insan kaynaklarından sorumlu şubeye sevk ederken başvurunun ana konusuna göre *atama, özlük, disiplin, izin vb.* anahtar kelimeleri kullanmalıdır.)

çc) Cevap verilmesine karar verme

- i.** Başvuru, yasal mevzuatı gereği cevap vermesi gereken birimde ise gerekçeli olarak başvuruya cevap verilir.
- ii.** Başvuru, istek, şikâyet, ihbar, görüş-öneri ve teşekkür başvuru türlerinden biri ise bu durumda OLUMLU-OLUMSUZ-TASNİF DIŞI; başvurunun türü bilgi edinme ise KABUL-RED ve diğer butonlardan biri seçilir.

2- Cevap verme süreci

Başvuruya cevap verecek olan birimin aşağıda detayları belirten iş adımlarını takip ederek başvuru sahibine anlaşılır, hukuka uygun ve resmi bir üslupla cevap vermesi gerekir.

a) Bilgi toplama ve derleme

Başvuruda konu edilen talep veya şikâyet ile ilgili ön bir değerlendirme yapılarak cevabın içeriğinde yer verilecek bilgiler bir araya getirilmelidir.

Başvuru konusu istek ise talebin karşılanıp karşılanmayacağı konusunda başvuru sahibine net olarak cevap verilmelidir. Bilgi edinme başvurularında kurumlar başvuruya konu olan talebin 4982 sayılı Kanunda belirtilen herhangi bir istisna maddesine girmemesi halinde talebi olumlu karşılamak zorundadır.

Şikâyet ve ihbar başvurularında konunun araştırılarak bilgilerin toplanması ve sonucundan başvuru sahibine bilgi verilmesi gerekmektedir.

Görüş/öneri ve teşekkür niteliğindeki başvurularda ise başvuru konusu bir üst amirle paylaşılarak başvuru sahibine bilgi verilmesi yeterlidir.

b) İnceleme ve soruşturma

Şikâyet ve ihbar başvurularında başvuruda yeterli bilgi veya delile yer verilmesi halinde ya da yetkili birim tarafından konunun ciddiyetinin var olduğu değerlendirilmişse başvuru ile ilgili ön inceleme başlatılması gerekir.

Şikâyet ve ihbar başvurusu hakkında adli makamlar tarafından yapılacak işlemler Adalet ve İçişleri Bakanlığının uhdesindeki kolluk yetkililerince değerlendirilir. Bunların dışında idari inceleme veya soruşturma yapılması gereken hallerde başvuru ilgili diğer kamu kurumlarına iletir. Bu

durumda başvuru şikâyete konu olan kişi ya da makamın bir üst makamınca veya kurum müfettişliği tarafından işleme alınır ve bu makam tarafından başvuruya cevap verilmesi sağlanır.

Başvuruya şikâyet edilen kişi ya da makam tarafından kesinlikle cevap verilmez.

c) Yasal süre geçmeden cevabın hazırlanması

Bütün başvurulara süresi içinde cevap verilmesi yasal olarak zorunludur. Bu nedenle konusu bilgi edinme hakkı kapsamına giren başvurulara en geç 15 iş günü; konusu dilekçe hakkı (istek, şikâyet, ihbar) kapsamına giren başvurulara ise en geç 30 gün içinde cevap verilmelidir.

CİMER sisteminde söz konusu yasal sürelerle göre görsel uyarılar bulunmaktadır. Örneğin dilekçe hakkı kapsamında yapılan başvurularda 0-20 gün arası yeşil; 21-30 gün arası kahverengi; 31 ve üzeri gün olanlar ise kırmızı renkle gösterilmektedir.

Belirtilen süreler azami süreler olup başvurulara dair işlem sonuçlandığında bu süreler beklenmeksizin cevap verilmesi gerekir.

ç) Ara cevap ya da kesin cevabın verilmesi

Başvulara yasal süresi içerisinde verilecek cevapların nihai yani kesin cevap olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Bununla birlikte her durumda, yukarıda belirtilen süreler içinde başvuru sahibine başvurusunun durumu, süreci hakkında bilgi verilmesi zorunludur.

CİMER sisteminde “beklemeye al” uygulaması ara cevap için düzenlenmiştir. Kurumlar başvuruya verilecek kesin cevabın yasal süreleri aşacağını değerlendirmeleri halinde başvuruyu beklemeye alarak sürecin uzama gerekçesini başvuru sahibine bildirirler.

“Beklemeye al” sekmesine yazılan notlar başvuru sahibi tarafından görüldüğü için bu bölüme yazılanlarda resmi yazışma kurallarına riayet edilmelidir.

Konusu bilgi edinme olan başvurularda 15 iş günü süresi başka bir birimden veya kurumdan görüş veya bilgi alınmasının gerektiği durumlarda 30 iş gününe uzamaktadır.

Daha önce ara cevap verilen başvuruların işlemi tamamlandığında başvurunun üzerinden ne kadar süre geçerse geçsin işlemin sonucu hakkında başvuru sahibine cevap verilir. Bu cevap kesin cevap niteliğindedir.

Başvuruya ara cevap verilmesi gerekmeyen durumlarda başvuruya gecikmeksizin olumlu veya olumsuz olarak gerekçeli cevap verilir.

d) Cevap-onay yetkilisi tarafından kontrol ve cevap tasnifi

Cevap-onay yetkilisi başvuruya işlemi yapan kişinin unvanına eşit veya üst unvana sahip bir kişi olmalıdır.

Cevap-onay yetkilisi kendisine gönderilen tüm cevapları;

- Hukuka uygunluk,
- Başvuruda şikâyete konu olan kişi veya kurum tarafından cevap verilmemesi gerektiği,
- Resmi dil ve üslup kurallarına uygunluk,
- Başvuru sahibince anlaşılır olup olmayacağı,
- Başvuru konusu ile verilen cevap arasında anlam bütünlüğünün olup olmadığı,

yönlerinden inceler. Yukarıda yer alan başlıklardan en az biri ile ilgili bir hata, eksiklik tespit etmesi halinde cevabı kendisi düzenleyerek onaylayabilir veya cevabı hazırlayan kişiye tespit ettiği hataları belirterek iade edebilir.

İade edilen cevap, kullanıcı tarafından öncelikle işleme alınır ve belirtilen hatalar giderilerek cevap-onay yetkilisine tekrar gönderilir.

i. Başvuruda yer alan talep karşılanmış ise veya şikâyet konusu ile ilgili işlem yapılmış ise OLUMLU; aksi halde OLUMSUZ butonu seçilir. Başvuruya cevap verilmesi nedeniyle OLUMLU butonu seçilmemelidir.

ii. Başvurunun işleme alınması için yeterli veya gerekli bilgi bulunmuyorsa başvurudaki eksikliklerin giderilmesi amacıyla verilen cevaplarda TASNİF DIŞI butonu kullanılır. Bu durumda ayrıca İŞLEME ALINMAMIŞ BAŞVURUYA CEVAP butonu seçilir.

iii. Bilgi edinme türündeki başvurulara verilen cevaplarda başvuruda talep edilen bilgi, belge veriliyorsa KABUL, bir kısmı verilip bir kısmı verilmiyorsa KISMEN KABUL; istenen hiçbir bilgi, belge verilmiyorsa RED butonu tıklanır. RED seçilmesi halinde açılan kutudan 4982 sayılı Kanunda yer alan istisna maddelerinden hangi gerekçeyle reddediliyorsa o red sebebi seçilir.

iv. Başvurunun gönderileceği kurum veya alt birim sistemde bulunmuyorsa üst yazı yoluyla ilgili kuruma sevk edilir ve ÜST YAZI İLE YÖNLENDİRİLEN butonu seçilir.

v. Başvuruda istenen bilgi, belgelerde gizlilik dereceli hususlar ile gizli olmayan veriler birlikte yer alıyorsa bu durumda GİZLİ/SIR BİLGİ ÇIKARTILARAK KABUL seçeneği işaretlenir.

e) e-posta adresi olmayan başvurulara cevap verilmesi

CİMER'e yapılan başvuruların %95'den fazlası elektronik ortamda yapılmaktadır. Bu başvurularda başvuru sahiplerinden e-posta bilgilerini doldurmaları istenmektedir. e-posta bilgileri bulunan başvurulara CİMER üzerinden verilen cevap doğrudan başvuru sahibinin e-posta adresine iletilmektedir. Bu sayede başvuru sahipleri hem başvurusunun

sürecini 7/24 takip edebilmekte hem de başvurusuna verilen cevap, onaylandığında cevabı hızlıca öğrenebilmektedir.

Diğer taraftan telefonla yapılan veya posta yolu ile gönderilen başvuruların bir kısmında e-posta adresi olmaması nedeniyle başvuru sahibine CİMER sistemi üzerinden cevap verilememektedir. Bu durumda izlenebilecek 2 yol bulunmaktadır:

- Telefonla cevap verme: Telefonla cevap vermede öncelikli şart telefon görüşmelerinin kaydedilmesi ve görüşmelerin kaydedildiği bilgisinin karşı tarafa aktarılmasıdır. Bu şekilde verilen cevaplarda cevap metninin başvuru sahibine okunması ve olumsuz cevap verilen durumlarda başvurabileceği yasal yollar ve süreleri hakkında bilgilerin aktarılması gerekmektedir. Telefonla verilecek cevaplarda cevap-onay yetkilisinin cevap verme ekranında yer alan “BİREBİR GÖRÜŞÜLDÜ” kutusunu işaretlemesi şarttır.

- Posta yolu ile cevap verme: Başvurunun tarih ve sayısı ilgi tutularak dilekçe ve bilgi edinme başvurularına cevap verme yetkisini haiz kurum yetkilisi tarafından imzalanan cevabi yazı kurumun elektronik belge yönetim sistemi üzerinden başvuru sahibine gönderilir. Gönderilen cevabi yazının tarih ve sayısı cevap-onay yetkilisince CİMER sisteminde cevap ekranına kaydedilir ve işlem sonlandırılır.

C. KURUMSAL TAKİP BÜLTENLERİ

1- Bültenlerin hazırlanma amacı ve kapsamı

Kurumsal takip bültenleri 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 8'inci maddesi hükmü uyarınca hazırlanmaktadır.

Bültenler, CİMER'e yapılan başvuruların doğru bir şekilde analiz edilerek politika yapıcılara ve icracı kurumlara kaynaklık etmeyi amaçlamaktadır. Bu şekilde kurumlar arası etkin bir koordinasyon ağı oluşturarak sunulan kamu hizmetinin kalitesini artırmak ve standart bir kamu hizmeti ile güçlü bir iletişim dilinin oluşması hedeflenmektedir.

Bu sayede; milletle devlet arasında güçlü bir halkla ilişkiler bağının kurulması ve vatandaşların kamu hizmetleri ile ilgili yaşamış olduğu sorunların veya devlet kurumlarından talep ettikleri hususların ağırlık merkezinin doğru bir şekilde tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Kamu kurumlarından alınacak geri bildirimler ile birlikte vatandaşını dinleyen, onun talep ve şikâyetlerini dikkate alan bir sistemin CİMER aracılığıyla kurulması sağlanmaktadır.

Bu kapsamda merkez teşkilatı ve taşra teşkilatı bağlamında bir ayırım yapılarak merkez teşkilatı içerisinde yer alan tüm bakanlıklar ile hizmet sunum noktasında vatandaşla daha çok ilişkisi bulunan ve bu nedenle CİMER'e çok sayıda başvuru yapılan bazı kamu kurum ve kuruluşları bültenler kapsamına alınmaktadır.

Taşra teşkilatında ise bütün valilikler il düzeyinde değerlendirilerek ilde yer alan bütün idari teşkilat kapsam dâhilinde yer almaktadır.

Başvuruların yoğunluğuna bağlı olarak veya kurulan, kaldırılan, yapısında değişiklik yapılan kamu kurumları dikkate alınarak bültenlerde yer alan kamu kurumları değişiklik gösterebilmektedir.

Bültenler, zamansal olarak belirli bir takvim dâhilinde ilgili kamu kurumları ile paylaşılmakta ve bu takvim daha öncesinde ilgililere ilan edilmektedir.

Bültenler üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde “başvuru detay verileri” yer almaktadır. Başvuru detay verileri ile kuruma gelen başvurular özelinde bir takım veriler paylaşılarak kamu kurumları bilgilendirilmektedir. Bu bölümde bültenin zaman diliminde kuruma gelen başvuru sayısı, bu sayının CİMER’e gelen toplam başvurular içindeki oranı, başvuruların türüne göre dağılımı, başvuruların işlem gördüğü ilk on alt birim ve en çok başvuru yapılan ilk on konuya yer verilmektedir.

Bültenlerin ikinci bölümünde “başvuru sahiplerine yönelik veriler” yer almaktadır. Bu bölümde özne başvuru sahipleridir. Cinsiyete göre ilk üç şikâyet konusu, yaş aralığına göre ilk üç şikâyet konusu, eğitim durumuna göre ilk üç şikâyet konusu ve son olarak en çok başvuru yapan ilk on ilçe-il verileri paylaşılmaktadır.

Bültenlerin üçüncü bölümünde “metin detay analizi” yer almaktadır. Bu bölümde ilk iki bölümde verilen sayısal veriler arasından öne çıkan konulara sözel olarak yer verilmekte ve bu şekilde ilk iki bölümde paylaşılan veriler analiz edilerek somutlaştırılmaktadır.

Kurumların talepleri veya lüzum görülmesi halinde özel bültenler çıkarılabilmekte veya bülten içinde yer alan verilerde değişikliğe gidilebilmektedir.

2- Kurumların bültenleri değerlendirme süreci

Kurumsal takip bülteni gönderilen kamu kurumları aşağıda belirtilen işlem süreçlerini takip ederek İletişim Başkanlığına gönderilmek üzere “geri bildirim formunu” doldurur.

- İlk olarak bültenler kendilerine daha önce gönderilen grafik kılavuzuna göre yorumlanır.

- Kurumun CİMER yetkilisi önceki bültenlere göre karşılaştırma yapar ve üst yöneticiye sunulmak üzere bilgi notu hazırlar.

- Hazırlanan bilgi notu ve kurumsal takip bülteni üst yöneticiye sunulur. *(bakanlıklarda ilgili bakan yardımcısı, illerde mülki idare amiri, diğer kamu kurumlarında CİMER faaliyetlerinden sorumlu yönetici)*

- Bültenin üçüncü bölümünde yer alan metin detay analizinde yer verilen konular ilgisine göre alt birimlerle paylaşılarak kendilerinden en kısa sürede dönüş yapılması istenir.

- Alt birimler kendilerine iletilen hususlar hakkında idari ve mali imkânlarını da göz önüne alarak belirtilen talep ve şikâyetlerin giderilmesine yönelik olumlu ve çözüm odaklı bir yaklaşım içinde bulunur. Üst birime somut ve gerçekçi bir dönüş sağlar.

- Kurumun CİMER yetkilisi tüm alt birimlerden gelen geri dönüşleri bir araya getirerek geri bildirim formuna uygun olarak düzenler ve formu İletişim Başkanlığına iletir.

Geri bildirim formları kurumsal inceleme raporları ile birlikte tek form şeklinde gönderilebileceği gibi iki ayrı formda ve farklı zamanlarda da gönderilebilir.

Tüm bu süreçte paylaşılan verilerin kendi kurum bünyesindeki kamu personeli dâhil ilgisiz kişilerle ve İletişim Başkanlığının izni olmadan kurumun internet adresi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılmamasına dikkat edilir.

Ç. KURUMSAL İNCELEME RAPORLARI

1- İnceleme raporlarının hazırlanma amacı ve kapsamı

Kurumsal inceleme raporları 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 8'inci maddesi hükmü uyarınca hazırlanmaktadır.

İnceleme raporları, CİMER'e yapılan başvurular sonrasında kamu kurumlarının bu başvurulara yönelik yaptığı işlemleri incelemeye yöneliktir. Bu şekilde tespit edilen aksaklıkların giderilmesi, başvuru sahiplerine doğru ve hızlı bir şekilde cevap verilmesinin sağlanması, kamu kurumları arasında nitelikli ve standart bir kamu hizmetinin sunulması amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda merkez teşkilatı ve taşra teşkilatı bağlamında bir ayırım yapılarak merkez teşkilatı içerisinde yer alan tüm bakanlıklar ile hizmet sunum noktasında vatandaşla daha çok ilişkisi bulunan ve bu nedenle CİMER'e çok sayıda başvuru yapılan bazı kamu kurum ve kuruluşları inceleme raporları kapsamına alınmaktadır.

Taşra teşkilatında ise bütün valilikler il düzeyinde değerlendirilerek ilde yer alan bütün idari teşkilat kapsam dâhilinde yer almaktadır.

Başvuruların yoğunluğuna bağlı olarak veya kurulan, kaldırılan, yapısında değişiklik yapılan kamu kurumları dikkate alınarak inceleme raporunda yer alan kamu kurumları değişiklik gösterebilmektedir.

İnceleme raporları, zamansal olarak belirli bir takvim dâhilinde ilgili kamu kurumları ile paylaşılmakta ve bu takvim daha öncesinde ilgililere ilan edilmektedir.

İnceleme raporları üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde kurumların başvurulara "cevap verme durumu ve vatandaş memnuniyeti" ölçümlenmektedir. Bu bölümde

incelenen döneme ilişkin kurum tarafından verilen cevap sayısı, ortalama cevap verme süresi, 5 üzerinden ölçülen memnuniyet puanı, incelenen kurumun tüm alt birimleri dâhil işleme alınmamış (henüz okunmamış) başvuru sayısı, beklemeye alınan başvuru sayısı, cevap onayda onaylanmayı bekleyen başvuru sayısı, ortalama işlem süresini olumsuz olarak etkileyen işlem süresi en kötü alt birimlere yer verilmektedir.

Raporların ikinci bölümü “işlemlerinde gecikme olan birimler”e ilişkin verilerden oluşmaktadır. İlk bölümde yalnızca sayı olarak paylaşılan bilgiler (işleme alınmamış, beklemeye alınan ve cevap onayda bekleyen başvuru sayıları) bu bölümde birim bazında detaylandırılmaktadır.

Üçüncü bölümde ise “inceleme konularına ilişkin detaylar” yer almaktadır. Bu bölümde ilk olarak eğer varsa başvuru içeriğinden bağımsız olarak sadece CİMER’e başvuru yapmış olması nedeniyle mağdur olan veya kimlik bilgileri şikâyet/ihbar ettiği kişilerle veya üçüncü şahıslarla paylaşılan bir ihbar başvurusu olması halinde buna dair veriler iddiaların muhatabı olan idari makamla paylaşılarak söz konusu iddiaların idari yönden incelenmesi istenmektedir. Bu tür ihbar başvuruları ayrıca sistem üzerinden hem adli hem de aynı idari makamlara iletilmektedir.

Bölümün ikinci kısmında incelenen kurum veya il teşkilatı bünyesindeki idari birimler tarafından başvuru sahiplerine verilen cevaplar değerlendirilerek cevapların uygunluğu araştırılmaktadır. Bu kısımda verilen cevaplarda başvuru konusu ile verilen cevap arasında nedensellik ilgisinin bulunup bulunmadığı, hukuka uygun cevap verilip verilmediği, Türk dil bilgisi ve resmi yazışma kurallarına riayet edilip edilmediği yönlerinden inceleme yapılarak hata tespit edilmesi halinde ilgili kurumla paylaşılmaktadır.

Üçüncü bölümün son kısmında ise çalışma daha da detaylandırılarak başvuruların okunması, değerlendirilmesi ve

cevaplanması sürecinde tespit edilen kullanıcı hataları tespit edilmektedir. Gerekli hallerde doğrudan kullanıcı bilgileri de paylaşılarak ilgili kurumdan sorunun giderilmesi talep edilmektedir.

Kurumların talepleri veya ihtiyaç halinde herhangi bir kuruma özel inceleme raporları çıkarılabilmekte veya rapor içinde yer alan verilerde değişikliğe gidilebilmektedir.

2- Kurumların inceleme raporlarını değerlendirme süreci

Kurumsal inceleme raporu gönderilen kamu kurumları aşağıda belirtilen işlem süreçlerini takip ederek İletişim Başkanlığına gönderilmek üzere “geri bildirim formunu” doldururlar.

- Kurumlara daha önce gönderilen grafik kılavuzuna göre raporda yer alan grafikler yorumlanır.
- Raporun ilk bölümünde yer alan işlem süresi kötü birimler ile ikinci bölümde yer alan tüm birimler Kurumun CİMER yetkilisi tarafından incelemeye alınır. Özellikle yasal süresi yaklaşan veya geçen başvurular arasından henüz işleme alınmamış veya cevap verilmemiş olanların ivedilikle işleme alınması sağlanır.
- Raporun üçüncü bölümünde yer verilen hataların ve sorunların giderilmesi amacıyla ilgili alt birimler ile ivedilikle iletişime geçilerek sorunların giderilmesi sağlanır.
- Alt birimler kendilerine iletilen hata ve sorunları hızlıca giderir ve üst birimine bilgi verir.
- Kurumun CİMER yetkilisi tüm alt birimlerden gelen geri dönüşleri bir araya getirerek geri bildirim formuna uygun olarak düzenler ve formu İletişim Başkanlığına gönderir.

Geri bildirim formları kurumsal takip bültenleri ile birlikte tek form şeklinde gönderilebileceği gibi iki ayrı formda ve farklı zamanlarda da gönderilebilir.

Tüm bu süreçte paylaşılan verilerin kendi kurum bünyesindeki kamu personeli dâhil ilgisiz kişilerle ve İletişim Başkanlığının izni olmadan kurumun internet adresi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılmamasına dikkat edilir.

D. KULLANICILARIN İŞLEMLERİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKENLER

1- CİMER kullanıcılarının yükümlülükleri

CİMER kapısına giriş yapma yetkisine sahip olan kamu personelinin (CİMER kullanıcıları) dikkat etmesi gereken hususlar aşağıda belirtilmiştir. İlk kez sisteme giriş yapan kullanıcılar ile mevcut tüm kullanıcılarının aşağıda belirtilen hususlara riayet etmesi zorunludur:

- İlk kez sisteme girişte yer alan “Kullanıcı Taahhütnamesi”nde yer alan tüm maddeleri okur ve bundan sonraki tüm işlemlerde taahhütnamede yer alan hususlara riayet eder.

- CİMER kullanıcıları kendilerine ait kimlik bilgileri ve şifresiyle sisteme giriş yapar. Bir başkasının kimlik bilgileri ve şifresi kullanılarak giriş yapılması halinde yapılacak her türlü işlem şifre sahibi tarafından yapılmış olarak görüleceğinden bu hususta hassas davranılması gerekir.

- Kullanıcılar kendi birimlerine gelen başvuru yoğunluğuna göre düzenli olarak sisteme giriş yaparlar. Başvuru yoğunluğu fazla olan birimlerdeki kullanıcılar her gün; başvuru yoğunluğu az olan birimler ise haftada en az iki gün giriş yapar. *(Sisteme çok az veya hiç giriş yapmayan kullanıcılar tespit edilerek kurumlarına bildirilmektedir.)*

- CİMER faaliyetlerinde görevi sona eren veya farklı bir birime/kuruma giden CİMER kullanıcıları bu durumu kurumunun CİMER yetkilisine bildirir.

- CİMER’de yer alan her bir başvuru içeriğini ve başvuru sahibine ait verileri korur. Başvuru sahibine ait verileri şikâyet edilen kişi veya birimler ile paylaşmaz.

- Başvuru açıldığında bakılması gereken ilk bölüm başvuru metni bölümüdür. Başvuru sahibine ait kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı bölümü gerekli olmadıkça

açmaz. Başvuruya ait ekran görüntülerini sosyal medya veya telefonlar aracılığıyla paylaşmaz.

- Cevap metinlerini, başvuru sahibinin anlayacağı şekilde açık ifadeler kullanarak resmi yazışma ve üslup kurallarına uygun olarak hazırlar. Yalnızca mevzuat sayıları veya hükümleri belirtilerek cevap vermez.

- Konusu bilgi edinme hakkı kapsamında olan başvurulara, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yer alan özel hükümlere dayandırarak açıklamalı olarak cevap verir.

- Kullanıcıların kendileri CİMER'e başvurmak istediklerinde herkes için geçerli olan başvuru yollarını kullanarak başvuru yapmaları gerekir. Portal üzerinden başvuru oluşturamaz, kendi yapmış olduğu başvuruları işleme alamaz, sevk edemez ve cevaplayamazlar.

- Başvuru yanlışlıkla başka bir kuruma iletilmesi halinde iade etmez ve doğru kuruma gönderilmesini sağlar.

2- CİMER başvuruları kapsamında kurumların Cumhurbaşkanlığı ile yazışmaları

CİMER kayıtlarında yer alan tüm veriler kişisel veri niteliği taşımaktadır. Başvuru sahibine ait kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuru metinleri, kişisel veri olarak hukuken sıkı tedbirlerle korunması gereken verilerdir.

Başvuru sahiplerinin ihbar başvurularını rahat ve güvenli bir şekilde yapmalarını sağlamak üzere bu başvurularda kimlik ve iletişim bilgilerinin kendileri tarafından gizlenmesine imkân tanınmaktadır. Gizlenen kimlik ve iletişim bilgilerine sınırlı sayıdaki yetkili haricinde erişim sağlanamamaktadır. Bununla birlikte konusu suç teşkil eden, iftira niteliği taşıyan veya başvuruya konu olan hususların araştırılması için başvuru sahibinin ifadesine başvurulması gereken durumlarda adli makamlar ve yetkili idari makamlar tarafından bu bilgiler istenebilmektedir.

Gizlenmiş kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuruya ilişkin teknik bilgiler; yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olması, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerinin zarar görmemesi amacıyla; usulüne uygun olarak talep edilmesi halinde paylaşılmaktadır.

Bu kapsamda; idari makamlar tarafından Cumhurbaşkanlığından talep edilecek bilgilerin istenme usulü; hukuk kurallarına ve temel hukuk ilkelerine uygun olmak zorundadır.

İdari makamların bu bilgileri talep ederken aşağıda belirtilen hususlara riayet etmesi gerekir:

- Başvuru ile ilgili değerlendirme, inceleme, soruşturma yapmak üzere müfettiş, denetçi veya incelemeci/muhakkik görevlendirir.

- Görevlendirilen kişi talep ettiği bilgilerin Cumhurbaşkanlığından temin edilmesini sağlamak üzere, bağlı olduğu kurum yetkilisine müracaat eder.

- Mevcut düzenlemelere göre Cumhurbaşkanlığı ile yazışma yapma yetkisini haiz kurumun imza yetkilisince imzalanan resmi yazı ile bu bilgiler Cumhurbaşkanlığından talep edilir.

- Yazı içeriğinde istenen bilgilerin ne amaçla istendiği gerekçelendirilir.

- İstenen başvurunun tarihi ve başvuru numarası yazı içeriğinde yer alır. Bunlar bilinmiyorsa konuya dair detaylı açıklamalara (soruşturma konusu, olay örgüsü, bahse konu kişiler vb.) yer verilir.

- Üst yazı ekinde görevlendirilen kişinin görevlendirme yazısı yer alır.

Bu hususların yerine getirilmemesi halinde; söz konusu talep karşılanmaz ve yazı gerekçesiyle iade edilir.



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

CİMER

İLKE & KARARLAR



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

CİMER

CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ