



T.C.
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığı



Sayı : E-10851910-010.06.01-7000018

23.06.2026

Konu : Bilgi Edinme Hakkı ve CİMER
Uygulamaları

GENELGE
2026/5

4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu" nun uygulanmasına dair esas ve usulleri düzenleyen "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" 27.04.2004 tarih ve 25445 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiş olup yasal dayanağını 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'ndan alan 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Yönetmeliği kapsamındaki iş ve işlemler, **Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığı** koordinasyonunda yürütülmektedir.

Söz konusu mevzuat doğrultusunda, Bilgi Edinme Hakkı ve CİMER Uygulamalarında görev alan personelin görev ve sorumluluklarının kapsamı, aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

a) Bilgi Edinme Şefi/Sorumlusu: Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığı Bilgi Koordinasyon Şube Müdürlüğü bünyesinde olup Merkez ve Taşra Teşkilatı koordinasyonunu sağlayarak DSİ Genel Müdürlüğü adına gelen başvuruları ilgili mevzuat hükümleri dahilinde yasal süreleri içinde cevaplandırır.

b) CİMER Şefi/ Sorumlusu: Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığı Bilgi Koordinasyon Şube Müdürlüğü bünyesinde olup Merkez ve Taşra Teşkilatı koordinasyonunu sağlayarak başvuruları ivedilikle ilgili Merkez/Taşra Birimlerine yönlendirir, ilgili Birimlerce muhtelif sebeplerle iade gelen evrakın yönlendirilmesini sağlar.

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında ve CİMER sistemi kanalı ile gelen başvuruların, her ayın ikinci haftası içinde istatistiki verilerini, Bakanlığın ilgili birimine raporlar.

c) Merkez/Taşra Teşkilatı Birim Yetkilisi (CİMER): 5690 sayılı CİMER Yönetmeliğinin 10. maddesinde belirtilen şartlara haiz, **yönlendirilen taleplerin, ilgili birimlerce işleme alındığının, yasal sürelere riayet edilerek sonuçlandırıldığının, iade edilen başvuru bulunup bulunmadığının takibini yapmakla sorumlu olan personeldir.** Birim faaliyetleri konusunda yetkin en fazla **iki** personelden oluşan görevliler; Birim içi üniteler ve Bilgi Edinme/CİMER Sorumlusu ile koordinasyonu sağlayarak başvuruları, ilgili alt birimlerine yönlendirir, **takibini yaparak süresi içinde neticelenmesini sağlar.** Gelen başvuruların her ayın **ilk haftası** içinde ve **yıllık** olarak da Ocak ayının ilk haftası içinde; sayısını, aşamalarını ve bekleyen başvuruların durumunu, Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığına raporlar.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 55C4FEAA-2748-471B-BA22-C768D1565DE5

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/devlet-su-isleri-ebys>

Mustafa Kemal Mahallesi Anadolu Bulvarı No:9 PK:06530 Çankaya/ANKARA

(312) 454 50 00

KEP Adresi : dsi.gnlmud@hs01.kep.tr

Bilgi için:Serpil AYDOĞDU

Tekniker

Telefon No:(312) 454 32 83



d) Merkez/Taşra Teşkilatı Cevap Onay Yetkilisi (CİMER): İmza yetkisine haiz olmak üzere cevabı hazırlayan kişinin ünvanına eşit veya daha üst düzeyde olan ve birimi adına başvuru sahibine gönderilmek üzere hazırlanan cevabın –yasal süresi içinde- uygunluğundan sorumlu olan personeldir.

Cevap Onay Kullanıcıları tarafından CİMER Başvurusunda yer alan talep karşılanmış ise veya şikayet konusu ile ilgili işlem yapılmış ise **olumlu**; aksi halde **olumsuz** butonu seçilir. Başvuruya cevap verilmesi nedeniyle **olumlu** butonu **seçilmemelidir**. Başvurunun işleme alınması için yeterli veya gerekli bilgi bulunmuyorsa başvurudaki eksikliklerin giderilmesi amacıyla verilen cevaplarda **tasnif dışı** butonu kullanılır. Bu durumda ayrıca **işleme alınmamış başvuruya cevap** butonu seçilir.

e) Merkez/Taşra Teşkilatı CİMER Kullanıcısı: 5690 sayılı CİMER Yönetmeliğinde belirtilen şartlara haiz, Birim yetkilisine bağlı olarak başvuruların, yasal süresi içerisinde yürütülmesi, değerlendirilmesi ve cevaplanmasından sorumlu olan personeldir. Daire Başkanlıkları/ Bölge Müdürlüklerinde işlem yoğunluğuna göre gerekli sayıda kullanıcı yetkilendirilir.

CİMER Yönetmeliği'nin 12. maddesi gereği, CİMER Sistemine düzenli giriş yapılmalıdır. Birimlerde tanımlanan kullanıcılardan, 30 gün ve daha uzun süredir www.kapi.cimer.gov.tr adresine giriş yapmayanların, hiç başvuru havalesi almamış/cevaplamamış/işlem yapmamış olanların; Sistemin güvenliği ve takibi amacıyla yetkileri pasif hale getirilmektedir. Pasife düşen kullanıcıların tekrar aktif edilmesi, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi tarafından tenkit edildiğinden, CİMER kullanıcı/sorumlu/yetkililerinin söz konusu sorumluluğun bilincinde olması, sisteme düzenli giriş yapmaları ve sistemi takip etmeleri gerekmektedir.

Merkez ve Taşra Teşkilatında görev alan CİMER Birim Yetkilileri, Cevap Onay Yetkilileri ve Kullanıcıların, CİMER başvurularının yanı sıra DSİTALEP sistemi üzerinden Birimlerine yönlendirilen Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki başvuruların da kontrolünü sağlamaları, mükerrer ve çelişkili, tutarsız cevapların önlenmesi açısından uygun olacaktır.

Vatandaşların dilekçe hakkı kapsamında yaptıkları başvurulara 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun gereğince **otuz gün**, 4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince **on beş iş günü** içerisinde cevap verilmesi gerekmekte olup söz konusu Kanunlar kapsamındaki süre ve hususlara riayet edilmelidir.

Kullanıcı değişikliğinin gerekmesi durumunda, çıkarılacak kullanıcının zimmetinde evrak bulunmaması, yeni kullanıcının yüksekokul/üniversite mezunu olması ve en az 1 yıl hizmet süresi bulunması hususlarına riayet edilerek, mezuniyet belgesi ve **EK 1'de** yer alan **Kullanıcı Değişiklik Formu** ile Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığına resmi yazı ile başvurulması gerekmektedir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi tarafından, CİMER Kapısına yapılan başvurular sırasında kullanılan kimlik ve iletişim bilgilerinin muhafazasını sağlamak amacıyla her kamu kurumunda sınırlı sayıda kişiye "*kimlik bilgileri göster özel yetkisi*" tanımlanmıştır. 5690 sayılı CİMER Yönetmeliğinin 7. maddesinde "... *Gizlenmiş kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuruya ilişkin teknik bilgiler; 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen şartları sağlaması kaydıyla yetkili makamlarca usulüne uygun olarak talep edilmesi halinde paylaşılabılır*..." denilmekte olup, Genel Müdürlüğümüz CİMER Kullanıcıları tarafından, bu kapsamda, başvuruya ilişkin değerlendirmenin ve işlemin başvuru sahibinin kimlik/iletişim bilgileri olmadan yapılamayacağı durumlarda **EK 2'de** yer alan **Başvuru Sahibi Kimlik ve Adres Bilgileri Talep Formunun** eksiksiz doldurularak Değerlendirme ve Destekleme Dairesi Başkanlığına gönderilmesi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 55C4FEAA-2748-471B-BA22-C768D1565DE5

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/devlet-su-isleri-ebys>

Mustafa Kemal Mahallesi Anadolu Bulvarı No:9 PK:06530 Çankaya/ANKARA

(312) 454 50 00

KEP Adresi : dsi.gnlmud@hs01.kep.tr

Bilgi için:Serpil AYDOĞDU

Tekniker

Telefon No:(312) 454 32 83



halinde, uygun görülen başvuru bilgileri paylaşılabilecektir. Ancak şikâyet niteliğindeki başvurularda, başvuru sahibinin lehine olmak üzere, gerekli görülmesi halinde, kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. İstenen iletişim/kimlik bilgilerinin, başvuru metninde yer almadığına dikkat edilmelidir.

Kamu personelinin şikâyet edildiği bir başvuru ile karşılaşıldığında, şikâyet edilen kişinin eylemlerinin bir üst amir/kurum tarafından incelenmesi gerektiği unutulmamalıdır. Bu sebeple, sevk işlemi sırasında "Gönderilemeyecek Kurumlar" sekmesinden ilgili kurumlar seçilerek başvuru şikâyet edilenin bir üst amirine iletmeli, başvurunun şikâyet edilen personele ulaşması engellenmelidir.

CİMER kapısı üzerinden yapılan başvuruların varsa amacı dışında kullanılmasının önüne geçilmesi amacıyla; yapılan başvurulardan;

- a) Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamın-da olanlar,
- b) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
- c) Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler,
- ç) Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıl-dığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenler,
- d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ve diğer mevzu-at hükümlerine göre yalnızca Cumhuriyet Başsavcılıkları ve diğer adli makamların görev ve yetki alanı dâhilinde değerlendirilmesi gereken suç ihbarı niteliğinde olanlar,
- e) Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeri-ğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,
- f) Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyette yapılanlar,
- g) Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girme-yenler,
- ğ) Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlen-direcek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde yer verilen ekler,
- h) Mevzuatında posta, faks veya ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülenler,
- ı) 6 ncı maddede belirtilen usule aykırı olanlar, işleme alınmazlar.

İşleme alınmayan başvurular, CİMER Sistemi'nde yer alan hazır cevap şablonları ile cevaplanarak süreç sonlandırılmalıdır.

Teşekkür türünde yapılan başvurular içeriğine göre, teşekkür edilen kamu görevlisinin kendisine veya bir üst amirine gönderilmelidir. Bu tür başvurulara uygunluğuna göre "Kurum ve Personel Teşekkürü" başlıklı hazır cevap şablonu kullanılmalıdır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi tarafından CİMER başvuruları, yapay zeka destekli analiz edilerek, %95 ve üzeri yüksek risk içeren başvurular, yeni uygulamaya konulan **CİMER İnteraktif ve Kriz** Başvurusu adıyla Genel Müdürlüğümüze yönlendirilmekte ve bu başvuruların **24-48 saat** içerisinde cevaplanarak neticelendirilmesi gerekmektedir. Yüksek risk içeren söz konusu başvurular, CİMER Sistemi üzerinden ilgili birimlerin CİMER Yetkililerine **çok acil** notu ile iletilmekte olup başvurunun belirtilen süre içerisinde çözüme kavuşturulması sağlanmalıdır.

Bilgi ve Belgeye Erişim Ücretlerine ilişkin; Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" in 22. maddesinde "... erişimine olanak sağlanan bilgi veya belgelerin ilk on sayfalarının kopyaları için, postalama maliyeti dahil herhangi bir ücret alınmaz." denilerek bu sınırı aşan bilgi/belge taleplerine uygulanacak bilgiye erişim ücret tarifesini, "Bilgi ve Belgeye

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 55C4FEAA-2748-471B-BA22-C768D1565DE5

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/devlet-su-isleri-ebys>

Mustafa Kemal Mahallesi Anadolu Bulvarı No:9 PK:06530 Çankaya/ANKARA

(312) 454 50 00

KEP Adresi : dsi.gnlmud@hs01.kep.tr

Bilgi için:Serpil AYDOĞDU

Tekniker

Telefon No:(312) 454 32 83



Erişim Ücreti Genel Tebliği" hükümleri doğrultusunda Hazine ve Maliye Bakanlığınca belirlenir ve Merkez ve Taşra Teşkilatına Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca duyurulan Banka hesap numarasına yatırılır.

Yetkilendirilen tüm Bilgi Edinme Sorumluları, CİMER Birim Yetkilileri, Cevap Onay Yetkilileri ve Kullanıcılar, genelge ekinde yer alan mevzuata uygun hareket etmekle yükümlüdür.

4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu" nun 29. maddesinde, "***Bu Kanunun uygulanmasında ihmâli, kusuru veya kastı bulunan memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, işledikleri fiillerin genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturması gerektirmesi hususu saklı kalmak kaydıyla, tâbi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezaları uygulanır.***" denilmekte olup ilgili mevzuatlar çerçevesinde yürütölen ve yukarıda detayları açıklanan Bilgi Edinme uygulamalarında, Merkez ve Taşra Teşkilatlarında Birim Amirlerinin konuya gereken önemi göstermeleri gerekmektedir.

İşbu Genelge'nin yayımlandığı tarih itibariyle 2024/6 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Gereğini rica ederim.

Mehmet Akif BALTA
Genel Müdür

Ek:

- 1 - CİMER Kullanıcı Değişikliği Formu
- 2 - CİMER Kimlik ve Adres Bilgi Formu
- 3 - CİMER Yönetmeliği (7 Sayfa)
- 4 - CİMER İlke ve Kararları (51 Sayfa)
- 5 - Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (9 Sayfa)
- 6 - Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (3 Sayfa)
- 7 - Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (19 Sayfa)
- 8 - Bilgi ve Belgeye Erişim Ücreti Genel Tebliği (1 Sayfa)
- 9 - Açıklamalı CİMER Yönetmeliği (50 Sayfa)
- 10 - CİMER Başvuru Cevap Kılavuzu (175 Sayfa)

Dağıtım:

C Tipi Dağıtıma

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 55C4FEAA-2748-471B-BA22-C768D1565DE5

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/devlet-su-isleri-ebys>

Mustafa Kemal Mahallesi Anadolu Bulvarı No:9 PK:06530 Çankaya/ANKARA

(312) 454 50 00

KEP Adresi : dsi.gnlmud@hs01.kep.tr

Bilgi için:Serpil AYDOĞDU

Tekniker

Telefon No:(312) 454 32 83





T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
ÖRNEK TABLO

KURUM İSMİ:

CİMER GÖREVLENDİRİLECEK KULLANICI FORMU:

		KURUMU:									Tarih:
T.C. Kimlik No	Hizmete Başlama Tarihi	Adı Soyadı	Doğum Tarihi Gün/Ay/Yıl	Cep	İş Telefonu	E-Posta	Birimi	Mezuniyet Belgesi	Unvanı	Birim Rolü	DETSİS NO
								DİPLOMA SURETİ AYRICA PDF VEYA JPEG FORMATINDA YAZI EKİNDE SUNULACAKTIR !!!			

CİMER GÖREVİ İPTAL EDİLECEK KULLANICI FORMU:

T.C. Kimlik No		Adı Soyadı	Birimi	İPTAL NEDENİ

T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
DSİ Genel Müdürlüğü

KURUM İSMİ: DSİ. ..

Cimer Başvuru Sahibi Kimlik ve Adres Bilgileri Talep Formu

ŞUBESİ:								
T.C. Kimlik No	Adı Soyadı	Doğum Tarihi Gün/Ay/Yıl	Birimi	Unvanı	Öğrenmek İstenilen Cimer Başvuru Sayısı	Başvuru Tarih	GEREKÇE	CEVAP

Not: Kimlik ve Adres bilgilerine ihtiyaç duyulan başvuru;
sayı numarası listede ilgili alana yazılıp, başvuru sahibinin iletişim bilgilerine ihtiyaç duyan personel bilgileri gerekçesi ile birlikte listeye eksiksiz olarak yazılacaktır.
Genel Müdürlük Mail İletişim Bilgileri : bilgiedinme@dsi.gov.tr

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ

Cumhurbaşkanı Kararının Tarihi : 3/6/2022 Sayısı : 5690
Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi : 4/6/2022 Sayısı : 31856

BİRİNCİ BÖLÜM Başlangıç Hükümleri

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurum ve kuruluşlara Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla yapılacak başvuruların değerlendirilmesi ile cevaplandırılmasına ve bu amaçla oluşturulan CİMER Kapısının işleyişine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, CİMER aracılığıyla yapılacak başvurular ile bu başvurular üzerine kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilecek iş ve işlemleri kapsar.

(3) Kurum ve kuruluşlara CİMER aracılığıyla yapılmayan başvurular bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır. 3071 sayılı Kanun ve 4982 sayılı Kanuna dayanılarak çıkarılan mevzuat hükümleri saklıdır.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönetmelik, 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri ile 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- ALO 150: Bu Yönetmelik kapsamında CİMER Kapısına telefon ile yapılacak başvurular için tahsis edilen telefon hattını,
- Başkanlık: İletişim Başkanlığını,
- Başvuru sahibi: Bu Yönetmelik kapsamında belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde CİMER'e başvuru yapan gerçek ve tüzel kişileri,
- Bölge Müdürlükleri: İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlüklerini,
- CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- CİMER Kapısı: CİMER'e yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar ile personelinin erişim izninin bulunduğu sistemi,
- CİMER personeli: Başkanlığın CİMER faaliyetleri ile görevli Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı personeli ile kurum ve kuruluşlardaki CİMER faaliyetlerinden sorumlu personeli,

g) Daire Başkanlığı: İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını,
ğ) Kurum ve kuruluş: CİMER Kapısında yer alan kamu kurum ve kuruluşlarını,
ifade eder.

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Kamu kurumları ve kamu personelinin bu Yönetmelik kapsamında görevlerini yerine getirirken başvuru sahibini vatandaş odaklı, etkin, süratli, şeffaf bir şekilde ve doğru bilgilerle aydınlatması esastır.

(2) Düşüncüyü açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışı kapsamında herkes CİMER aracılığıyla dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanabilir.

(3) Kurum ve kuruluşların üst yöneticileri, CİMER aracılığıyla yapılan başvuruları dikkate alarak uygulanan kamu politikalarının kamuoyu üzerindeki etkilerini takip eder ve gerekli tedbirleri alır.

(4) CİMER personeli; CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmi yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.

(5) CİMER personeli, CİMER'e başvuru yapan kişilere ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olur.

(6) Başvuru sahibi kişilerin kişisel verileri ile başvurularına ilişkin bilgiler, gerekli idari ve teknik tedbirler alınmak suretiyle muhafaza edilir.

İKİNCİ BÖLÜM

CİMER'e Başvuru

CİMER'e yapılacak başvuruların kapsamı

MADDE 5- (1) Başvuru sahibi dilekçe hakkı kapsamında dilek, şikâyet ile kamu politikalarına yönelik görüşlerini ve bilgi edinme hakkı kapsamında belge ve bilgi edinme taleplerini CİMER'e iletebilir.

(2) CİMER'e yapılan başvurulardan;

a) Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamında olanlar,
b) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
c) Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler,

ç) Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıldığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenler,

d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı 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,

e) Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,

f) Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyette yapılanlar,

g) Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyenler,

ğ) Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde yer verilen ekler,

h) Mevzuatında posta, faks veya ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülenler,

ı) 6 ncı maddede belirtilen usule aykırı olanlar, işleme alınmaz.

(3) İkinci fıkraya göre işleme alınmayan başvurular hakkında başvuru sahibine gerekçesiyle bilgi verilir. Suç ihbarı niteliğinde olan başvurulara ilişkin ihbarın ilgili adli mercilere yapılması gerektiği yolunda başvuru sahibine bilgi verilir.

CİMER'e başvuru usulü

MADDE 6- (1) CİMER'e;

a) Daire Başkanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı,

b) e-Devlet kapısı,

c) ALO 150 telefon hattı,

ç) Mektup ve/veya posta,

d) Şahsen müracaat,

yolu ile başvuru yapılabilir.

(2) Başvuru, başvuru sahibinin;

a) Adı ve soyadını,

b) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. vatandaşlık kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarasını,

c) Yerleşim yeri ve/veya iş adresi ile iletişim bilgilerini,

ç) İmzasını,

içerecek şekilde yapılır. Başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzasını, varsa merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesini de içermelidir. Posta yolu ile yapılan başvurular okunaklı ve anlaşılır şekilde yapılır.

(3) Elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı veya telefon aracılığıyla yapılacak başvurularda 4982 sayılı Kanunun 6 ncı maddesine göre başvuru sahibinin tespiti amacıyla ilave kimlik ve iletişim bilgisi talep edilebilir. Bu şekilde yapılan başvurularda imza aranmaz.

(4) Kişinin yasal temsilcisi tarafından yapılacak başvurularda, kişi adına bu hakkı kullanabileceğine yönelik açık ifadelerin yer aldığı bilgi ve belgelerin sunulması gerekir.

(5) Posta yolu ile dilekçe başvurusunun içeriğinde veya eklerinde detaylı somut bilgi ve belgelere yer verilmesi halinde ikinci fıkrada belirtilen zorunlu şartlar aranmaksızın başvuru, Kurum yetkilisinin onayı ile CİMER Kapısına kaydedilerek işleme alınabilir.

(6) Şahsen yapılan başvurular; Başkanlık, Bölge Müdürlükleri ve iletişim büroları, yurt dışı temsilcilikleri, kurum ve kuruluşların halkla ilişkiler müracaat büroları veya bu görevi yürüten birimleri aracılığıyla yapılabilir. Başvuru sahibine daha hızlı ulaşabilmek amacıyla kişinin telefon ve e-posta bilgileri yetkili personel tarafından talep edilebilir.

(7) Şahsen yapılan başvurularda, başvuru sahibi tarafından hazırlanan dilekçeler gerekli şartları taşıması halinde; sözlü olarak yapılan başvurular ise başvurunun kayıt altına alınması ve başvuru sahibinin imzası ile CİMER Kapısına kaydedilir.

(8) Başvuru yollarından herhangi biri ile CİMER Kapısına yapılan başvuru tamamlandıktan sonra, kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir. Şahsen başvurularda ise başvuru tarihi ve sayısı başvuru sahibine ayrıca elden verilir ve başvurusunun durumunu takip edebileceği yollar hakkında bilgilendirme yapılır.

Başvuruların değerlendirilmesi

MADDE 7- (1) CİMER'e yapılan başvurular ivedilikle başvuruya işlem yapmak suretiyle cevap verecek ilgili kurum ve kuruluşa ulaştırılır.

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

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

(4) 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.

(5) Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi halinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılır. Gizlenmiş kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuruya ilişkin teknik bilgiler; 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen şartları sağlaması kaydıyla yetkili makamlarca usulüne uygun olarak talep edilmesi halinde paylaşılabilir. Bu amaçla, Başkanlık konuyu araştırmakla görevli kişilerin görevlendirme yazılarını kurum ve kuruluşlardan talep edilebilir. Başkanlık bu yetkisini bölge müdürlüklerine devredebilir.

Başvuruların cevaplanması

MADDE 8- (1) Başvurulara verilecek cevaplarda 3071 sayılı Kanun ile 4982 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatta yer alan esas ve usullere uyulur.

(2) Fiziki ortamda gönderilmesi gereken cevaplar ile elektronik iletişim bilgileri bulunmayan başvurular hariç olmak üzere; tüm başvurulara CİMER Kapısı aracılığıyla ilgili kurum ve kuruluş tarafından cevap verilir. Başvuru sahibine verilen cevaplar ayrıca bilgi edinilmesi amacıyla Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmez.

(3) Kurum ve kuruluşlarca verilecek cevap kesin nitelikte değilse, mevcut işlemin durumu hakkında başvuru sahibine gecikmeksizin bilgi verilerek ara cevap verilmesi sağlanır. Cevabın kesinleşmesi halinde bu maddenin beşinci fıkrasına uygun olarak başvuru sahibine ilgili kamu kurum ve kuruluşu tarafından ayrıca cevap verilir.

(4) 5 inci maddenin ikinci fıkrasının (h) bendi hükümlerinde belirtilen durumlar haricinde başvuru sahiplerine, başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvuruları gerektiği yönünde cevap verilemez.

(5) CİMER'e yapılan başvurulara verilecek cevaplar, cevap-onay yetkilisinin bilgisi ve onayı dâhilinde; Türkçe dilbilgisi kurallarına uygun, sade ve resmi bir üslup ile gerekçeli olarak verilir. Başvuruya olumsuz cevap verilmesi halinde, başvurulabilecek merciler ile süreleri hakkında bilgi verilebilir. Öneri mahiyetindeki başvurular, yetkili kişilerle paylaşılır ve gerekirse başvuru sahibine yalnızca başvurunun incelenmiş olduğuna dair cevap verilebilir.

(6) Daire Başkanlığı veya bölge müdürlükleri, kurum ve kuruluşlar tarafından hazırlanan cevapları beşinci fıkra hükümleri kapsamında usul yönünden inceleyebilir.

Başvuruların değerlendirmeye alınmaması ve arşivlenmesi

MADDE 9- (1) 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.

(2) Başvuru ve başvuru sahibine ilişkin tüm bilgiler, yapılan başvurudan dolayı ileride doğabilecek hukuki uyuşmazlıklar nedeniyle yargı organları ile diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca arşivlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları

MADDE 10- (1) Bünyesinde CİMER faaliyetinin yürütüldüğü kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) CİMER faaliyetlerini Başkanlık ile eşgüdümlü olarak yürütmek.
- b) Daire Başkanlığı tarafından gönderilen kurumsal takip ve inceleme faaliyetleri kapsamında yer alan hususlar ile ilgili olarak gerekli çalışmaları yapmak.
- c) CİMER faaliyetlerinde görev almak üzere, yüksekokul veya üniversite mezunu, asgari bir yıl hizmet süresi bulunan ve temel bilgisayar kullanım bilgisine sahip olan yeterli

sayıda personeli görevlendirmek ve hizmetin zorunlu kıldığı durumlar haricinde bu personeli değiştirmemek.

ç) CİMER faaliyetleri için gereken fiziki ve teknik altyapının kurulmasını sağlamak.

d) Başvuru veya başvuru sahibine ilişkin tüm bilgileri, yargı organları veya diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere ve kişisel verilerin işleme şartlarına uygun olarak saklamak.

CİMER personeli

MADDE 11- (1) CİMER faaliyetleri ile ilgili olarak:

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.

CİMER personelinin görev ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) CİMER personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

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, kullanmamak 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 Kapısına düzenli olarak giriş yapmak.

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

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Kurumlar arası iş birliği

MADDE 13- (1) CİMER faaliyetlerinin yürütülmesinde Başkanlık; kamu kurum ve kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüsleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler ile yakın iş birliği içinde bulunur.

(2) Başkanlık, CİMER faaliyetleri kapsamında, 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, görevleri ile ilgili olarak gerekli gördüğü bilgileri bütün kamu kurum ve kuruluşlarından istemeye yetkilidir.

Düzenleyici işlemler

MADDE 14- (1) Başkanlık, bu Yönetmelik kapsamındaki görev, yetki ve sorumluluk alanına giren konularda düzenleme yapabilir.

Uygulama

MADDE 15- (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye Başkanlık yetkilidir.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte CİMER Kapısında kayıtlı personel için bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan hükümler uygulanmaz.

Yürürlük

MADDE 16- (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.

www.cimer.gov.tr



CİMER İLKE & KARARLAR





TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

(CİMER)

「CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ

İLKE & KARARLAR」



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

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, çalışmalarında emeği geçen herkese teşekkür ederim.

PROF. DR. FAHRETTİN ALTUN
Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanı

İçindekiler

ÖNSÖZ

CİMER HAKKINDA

1. CİMER'in tanımı	1
2. CİMER'in kuruluş amacı	1
3. CİMER personeli tanımı	2
4. Dilekçe ve bilgi edinme haklarının önemi	3
5. CİMER'in değerlendirmeye almadığı başvurular	5

BAŞVURULARIN İŞLEME ALINMA SÜRECİ

1. Okuma ve ön değerlendirme süreci	7
A. Başvuru metni bölümü	7
a1. İstek başvurusunun okunması	8
a2. Şikâyet başvurusunun okunması	9
a3. Bilgi edinme başvurusunun okunması	9

a4. Görüş/öneri başvurusunun okunması	12
a5. Teşekkür başvurusunun okunması	12
a6. Yönetime Katıl başvurusunun okunması	13
B. Önceki başvurular (Evveliyat) bölümü	13
C. Kimlik bilgileri bölümü ve gizlilik esasları	14
Ç. Başvuru metninin ilk değerlendirilmesi	15
ç1. İade edilmesine karar verme	15
ç2. Alt birimlere sevk edilmesine karar verme	16
ç3. Cevap verilmesine karar verme	17
2. Cevap verme süreci	18
A. Bilgi toplama ve derleme	18
B. İnceleme ve soruşturma	18
C. Yasal süre geçmeden cevabın hazırlanması	19
Ç. Ara cevap ya da kesin cevabın verilmesi	20
D. Cevap-onay yetkilisi tarafından kontrol ve cevap tasnifi	21
E. e-posta adresi olmayan başvurulara cevap verilmesi	22
KURUMSAL TAKİP BÜLTENLERİ	
A. Bültenlerin hazırlanma amacı ve kapsamı	23
B. Kurumların bültenleri değerlendirme süreci	25
BAŞVURU SÜRECİ İNCELEME RAPORLARI	
A. İnceleme raporlarının hazırlanma amacı ve kapsamı	26
B. Kurumların inceleme raporlarını değerlendirme süreci	28
CİMER PERSONELİNİN İŞLEMLERİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKENLER ..	29
EK: 5690 SAYILI CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ	31

CİMER HAKKINDA

1. CİMER'İN TANIMI

CİMER, "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi" ifadesinin kısaltmasıdır.

Anayasa tarafından güvence altına alınan dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak için oluşturulmuş dünyanın en büyük kamuoyu iletişim platformudur.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülen bir kamu hizmetidir.

CİMER, başvuruların yapıldığı ve takip edildiği elektronik sistemin adı olup 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 iletebileceği bir platformdur.

2. CİMER'İN KURULUŞ AMACI

CİMER, hükümet çalışmaları ve kamu yönetiminin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların görüş, şikâyet ve önerilerini 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 halinde 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 öl-

çölmesi ile birlikte **halkla ilişkiler kavramının önemini** tüm kamu teşkilatına yaymayı amaçlamaktadır.

3. CİMER PERSONELİ TANIMI

CİMER hizmetinin yürütölmesi ve kurumlar arası koordinasyonundan asli sorumlu olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı personeli başta olmak üzere kurumlari adına CİMER faaliyetlerini yürüten tüm kamu personeli, **CİMER personeli** olarak tanımlanmaktadır.

5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğinin “CİMER personeli” başlıklı 11’inci maddesinde CİMER personelinin tanımı şu şekilde yapılmıştır:

⦿ **Yönetici;**

Hizmetin etkin ve verimli işleyişinden **kurumu adına birinci derece görevli** ve yetkili olan yönetici kadrosunda bulunan personeldir.

⦿ **CİMER genel koordinatörü;**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi 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.

⦿ **CİMER koordinatörleri;**

Hizmet kalitesinin artırılması amacıyla CİMER genel koordinatörüne bağılı olarak bölge müdürlüğü yetkilileri ve kurum yetkilileri ile birlikte görev ve yetki alanı kapsamındaki faaliyetlerin yürütölmesinde görevli olan personeldir.

⦿ **Bölge müdürlüğü yetkilisi;**

Bölgesindeki tüm kurum ve kuruluşlarının CİMER faaliyetlerinin koordinasyonu ile görevli olan personeldir.

⦿ **Cevap-onay yetkilisi;**

İmza 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.

⦿ **Kurum yetkilisi;**

Kurum yöneticisinin bilgisi dâhilinde, yetkili olduğu kurum ve kuruluştaki tüm CİMER faaliyetlerinden ve **kurumu ile Daire Başkanlığı ve bölge müdürlüğü arasındaki koordinasyonu sağlamakla sorumlu** olan personeldir.

⦿ **Birim yetkilisi;**

Kurum yetkilisinin bilgisi dâhilinde birimine gelen başvuruların sevk ve idaresi ile **birimindeki kullanıcı işlemlerinden sorumlu** olan personeldir.

⦿ **Kullanıcı;**

Birim veya kurum yetkilisine bağlı olarak **başvuruların kanuni işlem süresi içerisinde değerlendirilmesinden sorumlu** olan personeldir.

4. DİLEKÇE VE BİLGİ EDİNME HAKLARININ ÖNEMİ

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 aracıdır.

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.

5. CİMER'İN DEĞERLENDİRMEYE ALMADIĞI 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:

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 mahiyetteki başvurular,
- ⦿ Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyen başvurular,
- ⦿ Başvuru eklerinde, başvuru metnlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler bulunmayan başvurular,
- ⦿ Kendi mevzuatında posta, faks, ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülen başvurular,
- ⦿ 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.

BAŞVURULARIN İŞLEME ALINMA SÜRECİ

1. OKUMA VE ÖN DEĞERLENDİRME SÜRECİ

A. “BAŞVURU METNİ” BÖLÜMÜ

Tüm başvurulara yapılacak ortak işlemler aşağıda belirtilmiştir:

- Başvuru işlem yapılmak üzere açıldığında ilk olarak ekranın orta kısmında yer alan “**başvuru metni**” bölümünün okunması gerekir.
- Bu bölüm başvuru açıldığında **ilk olarak incelenmesi gereken bölümdür.**
- 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 **ilk kişi** 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.

- Kimlik ve iletişim bilgilerinin gizlenmesine gerek olup olmadığına karar verilir.
- Başvuruda ek bulunması halinde başvuru ekleri incelenir. Başvuru ekinde yalnızca başvuru metnini destekleyici belge, delil vb. görsellerin olması gerekir.

- ◉ Aşağıda başvuru türlerine göre detaylı olarak yer verilen açıklamalar doğrultusunda doğru başvuru türü seçimi yapılır.
- ◉ Başvuru türü ile ilgili olarak kararsız kalınması halinde tür değişikliği yapılmaz.
- ◉ Sistemin tür değişikliğine izin vermediği hallerde; mevcut başvuru türünün yanlış olduğuna kesin olarak kanaat getirilirse **“Açıklama (sevk notu)”** eklenerek başvuru işleme alınır ve açıklama kısmına doğru başvuru türü hakkında bilgi eklenir.

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

- ◉ **a1. İstek başvurusunun okunması**
 - **“İstek”** türü seçilerek yapılan başvurular **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun** kapsamındadır.
 - İlk başta istek başvurusunun anlam olarak birbirine yakın olan bilgi edinme türü olup olmadığı incelenir. Ayrıntılı bilgi için **bkz: “bilgi edinme başvurusunun okunması”**.
 - **“İstek”** başvurusu, gerçekleştirilmesi istenen somut bir talep veya hizmet talebi içermelidir. (Örn: *kütüphane talebi, kamuda çalışma talebi, sağlık cihazı talebi, yol yapım talebi gibi*)
 - Başvuru işlem yapılmak üzere isteği gerçekleştirmekle yetkili kuruma veya birime gönderilir.
 - 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.

• **a2. Şikâyet başvurusunun okunması**

- “Şikâyet” türü seçilerek yapılan başvurular **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun** kapsamındadır.
- Hukuka uygun olarak başlatılan idari inceleme veya soruşturmalar ile yargı makamlarının talepleri haricinde; başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri ile kişiyi anlaşılar kılacak diğer kişisel veriler, **diğer kişilerin erişimine engellenir**.
- 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.
- 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.
- 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.

• **a3. Bilgi edinme başvurusunun okunması**

- “Bilgi edinme” türü seçilerek yapılan başvurular istek ve şikâyet 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.
- **Bilgi edinme hakkı**, bireylerin kamu kurumlarının ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken somut

bilgi ve belgeye erişim hakkıdır.

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

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 belirtmişsiniz. İncelemenin hangi aşamada olduğunu bilmek istiyorum. Saygılarımla.

- Yanlış bilgi edinme başvurularına örnekler: (Kırmızı renklendirmeler, bilgi edinme türünü seçilmesine sebep olan yanlış ipuçlarını göstermektedir.)

1	Ankastre set alarak kullanmaya başladım. Ürün montajından itibaren gaz dağıtım problemi var. Nijde 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 başlatmışım 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 bulunmuşum fakat olumlu ya da olumsuz herhangi bir dönüş yapılmadı. Lütfen yardımcı olur musunuz?

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

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

• **a4. Görüş/öneri başvurusunun okunması**

- 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.**
- **Görüş/öneri başvuruları** alt birimlere sevk edilirken **“gereği”** yerine **“bilgi”** seçilerek gönderilir.
- 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.
- Önemli görülen görüş/öneriler bağlı bulunan amir aracılığıyla üst yöneticiye iletilir.

• **a5. Teşekkür başvurusunun okunması**

- Alınan bir hizmet sonrası kamu kurumu veya kamu personeline yönelik **teşekkür mesajlarının iletildiği başvuru türüdür.**
- Teşekkür başvuruları, teşekkür edilen kişiye ve bağlı olunan amirine iletilir.
- Başvurunun ilgili kişilerle paylaşıldığına yönelik kurum yetkilisi tarafından **30 gün içinde** cevap verilir.

• **a6. Yönetime Katıl başvurusunun okunması**

- Vatandaşlarımızın kamu politikalarına yönelik ülke gündeminde olan konularla ilgili **politika önerisi sunabilmesi** veya hâlihazırda yürütülen **politikalara katkı sağlayabilmesini** amaçlayan başvuru türüdür.
- Bu başvurular yalnızca strateji ve politika belirlemeye yetkili kişilerle paylaşılır.
- **Yönetime katıl türündeki 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.

B. ÖNCEKİ BAŞVURULAR “EVVELİYAT” BÖLÜMÜ

- Başvuru metni bölümünün ardından incelenecek **ikinci kısımdır**.
- **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.
- Aynı konuya ilişkin daha önce yapmış olduğu başvuruya yasal cevap verme süresi geçmiş olmasına rağmen henüz bir cevap verilmediyse **başvuru acil butonu** seçilerek önceki başvurunun işlem gördüğü birime gönderilir ve ilgililer birim koordinatörü tarafından uyarılır.
- 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.

- ◉ 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 ilk kişi** tarafından sonlandırılır.

C. “KİMLİK BİLGİLERİ” BÖLÜMÜ VE GİZLİLİK ESASLARI

- ◉ Evveliyat bölümünün ardından incelenecek **üçüncü kısımdır**.
- ◉ Kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı bu bölüm, başvuruya işlem yapmak için zorunluluk teşkil etmediği sürece dikkate alınmaması ve açılmaması gereken bölümdür.
- ◉ Kimlik ve iletişim bilgileri yalnızca kurumu adına “kimlik bilgilerini görme” yetkisine sahip kişiler tarafından görüntülenebilir. Kimlik bilgilerini görme yetkisine sahip olmayan kullanıcı gerekli hallerde bu yetkinin verildiği bir üst idari amirinden gerekli başvuru bilgilerini alarak işlem yapmalı, “kimlik bilgileri olmadığından başvuru işleme alınamamıştır” şeklinde cevap verilmemelidir.
- ◉ Kurumun diğer birimlerinde veya alt birimlerinde görev alan ve başvuruya işlem yapmak için başvuru sahibinin kimlik bilgilerine ihtiyaç duyan kurum personeli, bu yöndeki talebini kurumu adına “kimlik bilgilerini görme” yetkisine sahip kişilerden bu bilgiyi talep eder.
- ◉ Başvuru sahibinin veli, vasi, avukat gibi yasal temsilcisi tarafından yapıldığı belirtilen başvurularda kimlik bilgilerine teyit edilmesi amacıyla kimlik bilgilerine bakılması gerekir.
- ◉ Başvuru sahibinin kimlik bilgilerine bakılmaksızın başvuruya işlem yapılamaması hallerinde kimlik bilgilerine bakılabilir.

Her durumda kimlik bilgilerinin açılma sebebi **"gerekçe"** kutusuna yazılır ve kaydedilir.

● **CİMER personeli** aşağıda belirtilen hallerden biri olması halinde başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerini gizleyebilir. Kimlik bilgileri gizlendiği takdirde sevk edilen kurum tarafından başvuruya işlem yapılabileceği değerlendiriliyorsa **gizlenmeli**; 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.

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

● Başvuru sahibi başvurusunda tehdit edildiğini, can güvenliğinin olmadığını ifade ediyorsa kimlik ve iletişim bilgileri **gizlenmemeli** ve yukarıda belirtilen sevk notu ile sevk edilmelidir.

Ç. BAŞVURU METNİNİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

● Yukarıda belirtilen açıklamalar ile birlikte başvuru hakkında ilk değerlendirme yapılmış olunur.

● Daha sonra başvuruya aşağıda yer alan üç işlemten en az biri uygulanır.

● **ç1. İade edilmesine karar verme**

- 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.

- Ayrıca kurumun üst yöneticisinin bu konuda özellikle başvuru tarihine yakın bir zamanda kamuoyuna yaptığı basın açıklamaları takip edilir.
- Yapılan araştırma sonrasında başvurunun görev alanına girmediğinin tespit edilmesi halinde, başvuru **iade edilmez** ve **doğru kamu kurumuna sevk edilir**.
- Sistem tarafından doğru kamu kurumuna sevki mümkün değilse başvuru, bir üst birime **iade edilir**.
- Her **iade** edilen başvuruya anlaşılır, resmi yazışma üslubu ve kurallarına uygun bir **iade notu** yazılır.

”

Kurum ve kuruluşlar arasında başvuruya işlem yapma hususunda yetki uyuşmazlığı ortaya çıkması halinde, **kurumlardan birinin talebi** veya doğrudan **Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının değerlendirmesi** sonucunda alınan karar, ilgili kurum ve kuruluş tarafından yerine getirilir.

ç2. Alt birimlere sevk edilmesine karar verme

- Başvuru kurumunuzun bir alt biriminin görev ve faaliyet alanında ise başvuru ilgili alt birime sevk edilir.
- Başvuru sevk edilirken sevk edilen birim tarafından bir iş-

lem yapılmasının gerektiği durumlarda **gereği**; yalnızca bilgilendirmek amacıyla gönderiliyorsa **bilgi** butonu seçilir.

- Uygun **konu** ve **alt konu** seçimi yapılır.
- Hayati önem arz eden konularda **acil**; çok hızlı ve anında müdahale edilmesi gereken başvurularda **çok acil** butonu tıklanır. **çok acil** seçilmesi halinde başvurunun sevk edildiği kurumdaki Kullanıcıya ivedi bir şekilde diğer iletişim araçlarıyla haber verilir. Bu butonlar gereksiz yere kullanılmaz.
- Başvurunun sevk edildiği Kullanıcının dikkat etmesi amacıyla **açıklama notu** kullanılır. Yalnızca kendi kurumundaki Kullanıcıların bilgi sahibi olması isteniyorsa **kuruma özel not** alanı tercih edilir.

”

Başvurunun sevk edildiği alt birimde farklı görevlerde bulunan **CİMER** kullanıcıları var ise **sevk iletim 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.)

• 3. Cevap verilmesine karar verme

- Başvuru, yasal mevzuatı gereği cevap vermesi gereken birimde ise gerekçeli olarak başvuruya cevap verilir.
- Başvuru, istek, şikâyet, yönetime katıl, görüş-öneri ve teşekkür başvuru türlerinden biri ise bu durumda **olumlu-olum-**

suz-tasnif dışı başvurunun türü bilgi edinme ise **kabul-red** ve diğer butonlardan biri seçilir.

2. CEVAP VERME SÜRECİ

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) BİLGİ TOPLAMA VE DERLEME

- ◉ Başvuruda konu edilen talep veya şikâyet ile ilgili bir **ön 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 başvurularında konunun araştırılarak bilgilerin toplanması ve sonucundan başvuru sahibine bilgi verilmesi gerekmektedir.
- ◉ **Görüş/öneri, yönetime katıl ve teşekkür niteliğindeki başvurular-da ise** başvuru konusu **bir üst amirle paylaşılarak** başvuru sahibine bilgi verilmesi yeterlidir.

B. İNCELEME VE SORUŞTURMA

- ◉ Şikâyet 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**.

”

26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı 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 işleme alınmaz.

- ◉ Kamu kurumu personeli ya da yöneticisi hakkında yapılan şikâyet başvuruları, **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 CEVABIN HAZIRLANMASI

- ◉ 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) kapsamına giren başvurulara ise **en geç 30 gün** içinde cevap verilmelidir.
- ◉ CİMER sisteminde söz konusu yasal süreler 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 KESİN CEVABIN VERİLMESİ

- ◉ Başvurulara 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.
- ◉ 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.

”

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

D. CEVAP-ONAY YETKİLİSİ TARAFINDAN KONTROL VE CEVAP TASNİFİ

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 şikâyet 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.

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.

Başvurunun işleme alınması için yeterli veya gerekli bilgi bulunmuyorsa başvurudaki eksikliklerin giderilmesi amacıyla verilen cevaplarda **tasnif dışı** butonu kullanılır. Bu durumda ayrıca **işleme alınmamış başvuruya cevap** butonu seçilir.

Başvurunun gönderileceği kurum veya alt birim sistemde bulunmuyorsa üst yazı yoluyla ilgili kuruma sevk edilir ve **üst yazı ile yönlendi-**

• **rilen** butonu seçilir.

Bilgi edinme türündeki başvurulara verilen cevaplarda başvuruda talep edilen bilgi, belge veriliyorsa **KABUL**, bir kısmı verilip bir kısmı verilmiyorsa **kısmen 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.

Başvuruda istenen bilgi, belgelerde gizlilik dereceli hususlar ile gizli olmayan veriler birlikte yer alıyorsa bu durumda **gizli/sır bilgi çıkarılacak kabul** seçeneği işaretlenir.

E. E-POSTA ADRESİ OLMAYAN BAŞVURULARA CEVAP VERİLMESİ

CİMER'e yapılan **başvuruların %97'den fazlası elektronik ortamda yapılmaktadır**. Bu başvurularda başvuru sahiplerinden e-posta bilgilerini doldurmaları istenmektedir. e-posta bilgileri bulunan başvurularda 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 iki 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 **"birebir 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**.

KURUMSAL TAKİP BÜLTENLERİ

A. BÜLTENLERİN HAZIRLANMA AMACI VE KAPSAMI

Kurumsal takip bültenleri 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 8'inci maddesi ile 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği hükümleri gereğince 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 paylaşarak 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 konu gibi verilere 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, en çok başvuru yapan ilçe-il gibi veriler paylaşılmaktadır.

Bültenlerin üçüncü bölümünde **“metin detay analizi”** yer almaktadır. Bu bölümde ilgili zaman diliminde yoğun olarak gelen başvuru konuları ile istatistiksel olarak yoğunluk oluşturmaya kamuoyunu yakından ilgilendirmesi açısından önemli görülen konulara yer verilmektedir.

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

A. KURUMLARIN BÜLTENLERİ DEĞERLENDİRME SÜRECİ

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

- ◉ İlk olarak bültenler kendilerine daha önce gönderilen **grafik kılavuzuna göre yorumlanır**.
- ◉ **Kurum 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 **Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına** iletir.

Geri bildirim formları Başvuru Süreci İnceleme Rapor dönüşlerinden **ayrı formda** gönderilir. Tüm bu süreçte paylaşılan verilerin kendi kurum bünyesindeki **kamu personeli dâhil ilgisiz kişilerle** ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığının izni olmadan kurumun internet adresi ve sosyal medya hesaplarından **paylaşılmasına dikkat edilir**.

BAŞVURU SÜRECİ İNCELEME RAPORLARI

A. İNCELEME RAPORLARININ HAZIRLANMA AMACI VE KAPSAMI

Başvuru süreci inceleme raporları 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 8'inci maddesi ile 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği hükümleri gereğince hazırlanmaktadır.

İnceleme raporları, CİMER'e yapılan başvurular sonrasında kamu kurumlarının bu başvurulara yaptığı işlemleri incelemeye yöneliktir. Hazırlanan raporlarla 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 kuruluşlar 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.

Başvuru süreci inceleme raporları, zamansal olarak belirli bir takvim dâhilinde ilgili kamu kurumları ile paylaşmakta ve bu takvim daha öncesinde ilgililere ilan edilmektedir. Başvuru süreci inceleme raporları dört 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, beklemeğe alınan başvuru sayısı, cevap onayda onaylanmayı bekleyen başvuru sayısı, işlem sürelerine göre birim sıralaması gibi verilere yer verilmektedir.

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

Üçüncü bölümde “cevap yönünden incelemeye ilişkin detaylar” yer almaktadır. Bu bölümde incelenen kurum veya il teşkilatı bünyesindeki idari birimler tarafından başvuru sahiplerine verilen cevapların uygunluğu araştırılmaktadır. 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.

Dördüncü bölümde başvuruların okunması, değerlendirilmesi ve cevaplanması sürecinde tespit edilen kullanıcı hatalarına yer verilmekte ve doğru işlemin nasıl yapılması gerektiği bildirilmektedir.

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

B. KURUMLARIN İNCELEME RAPORLARINI DEĞERLENDİRME SÜRECİ

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

- ◉ **Raporun ilk iki bölümünde** yer alan **işlemlerinde gecikme yaşanan tüm birimler** Kurum yetkilisi tarafından incelemeye alınır. Özellikle yasal süresi yaklaşan veya geçen başvurular arasından henüz işleme alınmamış veya cevap verilmemiş olanların ivedilikle işleme alınması sağlanır.
- ◉ **Raporun son iki bölümünde** yer verilen **hataların ve sorunların giderilmesi** için ilgili alt birimler ile ivedilikle iletişime geçilerek sorunların giderilmesi sağlanır.
- ◉ Alt birimler kendilerine iletilen hata ve sorunları hızlıca giderir, tekrar aynı hataları yapmamak için gerekli tedbirleri alır ve üst birimine bilgi verir.
- ◉ Kurum yetkilisi tüm alt birimlerden gelen geri dönüşleri bir araya getirerek **geri bildirim formuna uygun olarak düzenler ve formu Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına gönderir.**

Geri bildirim formları kurumsal takip bültenleri ile birleştirilmeden iki **ayrı formda** gönderilir.

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

CİMER PERSONELİNİN İŞLEMLERİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKENLER

CİMER Kapısı CİMER'e yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş kurum ve kuruluş personelinin erişim izninin bulunduğu **yaklaşık 60 bin idari birim ve CİMER personeli olarak tanımlanmış 100 bin kamu personelinin tamamını** kapsayan bir sistemi ifade etmektedir.

Bu noktada, CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan başvuruya **yine CİMER kapısı aracılığı ile** ilgili kurum ve kuruluş tarafından mevzuat hükümlerince belirlenen süreler dikkate alınarak cevap verilmesi gerekmektedir.

CİMER kapısına giriş yapma yetkisine sahip olan CİMER personelinin 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 personeli 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.
- CİMER personeli 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 personeli bu durumu kurum 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 bölümü**dür. 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 belirtirerek 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. CİMER Kapısı 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.

5690 SAYILI CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ

4 Haziran 2022 Cumartesi

Resmi Gazete

Sayı: 31856

YÖNETMELİK



Karar Sayısı: 5690

Ekli "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği"nin yürürlüğe konulmasına, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri ile 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrası gereğince karar verilmiştir.

3 Haziran 2022

Recep Tayyip ERDOĞAN
CUMHURBAŞKANI

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ

Cumhurbaşkanı Kararının Tarihi : 3/6/2022 Sayısı : 5690
Yayınlandığı Resmî Gazetenin Tarihi : 4/6/2022 Sayısı : 31856

BİRİNCİ BÖLÜM Başlangıç Hükümleri

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurum ve kuruluşlara Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla yapılacak başvuruların değerlendirilmesi ile cevaplandırılmasına ve bu amaçla oluşturulan CİMER Kapısının işleyişine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, CİMER aracılığıyla yapılacak başvurular ile bu başvurular üzerine kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilecek iş ve işlemleri kapsar.

(3) Kurum ve kuruluşlara CİMER aracılığıyla yapılmayan başvurular bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır. 3071 sayılı Kanun ve 4982 sayılı Kanuna dayanılarak çıkarılan mevzuat hükümleri saklıdır.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönetmelik, 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri ile 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) ALO 150:** Bu Yönetmelik kapsamında CİMER Kapısına telefon ile yapılacak başvurular için tahsis edilen telefon hattını,
- b) Başkanlık:** İletişim Başkanlığını,
- c) Başvuru sahibi:** Bu Yönetmelik kapsamında belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde CİMER'e başvuru yapan gerçek ve tüzel kişileri,
- ç) Bölge Müdürlükleri:** İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlüklerini,
- d) CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- e) CİMER Kapısı:** CİMER'e yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar ile personelinin erişim izninin bulunduğu sistemi,
- f) CİMER personeli:** Başkanlığın CİMER faaliyetleri ile görevli Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı personeli ile kurum ve kuruluşlardaki CİMER faaliyetlerinden sorumlu personeli,
- g) Daire Başkanlığı:** İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını,
- ğ) Kurum ve kuruluş:** CİMER Kapısında yer alan kamu kurum ve kuruluşlarını ifade eder.

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Kamu kurumları ve kamu personelinin bu Yönetmelik kapsamında görevlerini yerine getirirken başvuru sahibini vatandaş odaklı, etkin, süratli, şeffaf bir şekilde ve doğru bilgilerle aydınlatması esastır.

(2) Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışı kapsamında herkes CİMER aracılığıyla dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanabilir.

(3) Kurum ve kuruluşların üst yöneticileri, CİMER aracılığıyla yapılan başvuruları dikkate alarak uygulanan kamu politikalarının kamuoyu

üzerindeki etkilerini takip eder ve gerekli tedbirleri alır.

(4) CİMER personeli; CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmi yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.

(5) CİMER personeli, CİMER'e başvuru yapan kişilere ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olur.

(6) Başvuru sahibi kişilerin kişisel verileri ile başvurularına ilişkin bilgiler, gerekli idari ve teknik tedbirler alınmak suretiyle muhafaza edilir.

İKİNCİ BÖLÜM CİMER'e Başvuru

CİMER'e yapılacak başvuruların kapsamı

MADDE 5- (1) Başvuru sahibi dilekçe hakkı kapsamında dilek, şikâyet ile kamu politikalarına yönelik görüşlerini ve bilgi edinme hakkı kapsamında belge ve bilgi edinme taleplerini CİMER'e iletebilir.

(2) CİMER'e yapılan başvurulardan;

- a) Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamında olanlar,
- b) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
- c) Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler,
- ç) Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıldığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenler,

d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı 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,

e) Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,

f) Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyette yapılanlar,

g) Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyenler,

ğ) Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde yer verilen ekler,

h) Mevzuatında posta, faks veya ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülenler,

ı) 6 ncı maddede belirtilen usule aykırı olanlar, işleme alınmaz.

(3) İkinci fıkraya göre işleme alınmayan başvurular hakkında başvuru sahibine gerekçesiyle bilgi verilir. Suç ihbarı niteliğinde olan başvurulara ilişkin ihbarın ilgili adli mercilere yapılması gerektiği yolunda başvuru sahibine bilgi verilir.

CİMER'e başvuru usulü

MADDE 6- (1) CİMER'e;

- a) Daire Başkanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı,
 - b) e-Devlet kapısı,
 - c) ALO 150 telefon hattı,
 - ç) Mektup ve/veya posta,
 - d) Şahsen müracaat,
- yolu ile başvuru yapılabilir.

(2) Başvuru, başvuru sahibinin;

- a) Adı ve soyadını,
 - b) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. vatandaşlık kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarasını,
 - c) Yerleşim yeri ve/veya iş adresi ile iletişim bilgilerini,
 - ç) İmzasını,
- içerecek şekilde yapılır. Başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzasını, varsa merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesini de içermelidir. Posta yolu ile yapılan başvurular okunaklı ve anlaşılır şekilde yapılır.

(3) Elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı veya telefon aracılığıyla yapılacak başvurularda 4982 sayılı Kanunun 6 ncı maddesine göre başvuru sahibinin tespiti amacıyla ilave kimlik ve iletişim bilgisi talep edilebilir. Bu şekilde yapılan başvurularda imza aranmaz.

(4) Kişinin yasal temsilcisi tarafından yapılacak başvurularda, kişi adına bu hakkı kullanabileceğine yönelik açık ifadelerin yer aldığı bilgi ve belgelerin sunulması gerekir.

(5) Posta yolu ile dilekçe başvurusunun içeriğinde veya eklerinde detaylı somut bilgi ve belgelere yer verilmesi halinde ikinci fıkrada belirtilen zorunlu şartlar aranmaksızın başvuru, Kurum yetkilisinin onayı ile CİMER Kapısına kaydedilerek işleme alınabilir.

(6) Şahsen yapılan başvurular; Başkanlık, Bölge Müdürlükleri ve iletişim büroları, yurt dışı temsilcilikleri, kurum ve kuruluşların halkla ilişkiler müracaat büroları veya bu görevi yürüten birimleri aracılığıyla yapılabilir. Başvuru sahibine daha hızlı ulaşabilmek amacıyla kişinin telefon ve e-posta bilgileri yetkili personel tarafından talep edilebilir.

(7) Şahsen yapılan başvurularda, başvuru sahibi tarafından hazırlanan dilekçeler gerekli şartları taşıması halinde; sözlü olarak yapılan başvurular ise başvurunun kayıt altına alınması ve başvuru sahibinin imzası ile CİMER Kapısına kaydedilir.

(8) Başvuru yollarından herhangi biri ile CİMER Kapısına yapılan başvuru tamamlandıktan sonra, kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir. Şahsen başvurularda ise başvuru tarihi ve sayısı başvuru sahibine ayrıca elden verilir ve başvurusunun durumunu takip edebileceği yollar hakkında bilgilendirme yapılır.

Başvuruların değerlendirilmesi

MADDE 7- (1) CİMER'e yapılan başvurular ivedilikle başvuruya işlem yapmak suretiyle cevap verecek ilgili kurum ve kuruluşa ulaştırılır.

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

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

(4) 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.

(5) Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi halinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılır. Gizlenmiş kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuruya ilişkin teknik bilgiler; 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen şartları sağlaması kaydıyla yetkili makamlarca usulüne uygun olarak talep edilmesi halinde paylaşılabilir. Bu amaçla, Başkanlık konuyu araştırmakla görevli kişilerin görevlendirme yazılarını kurum ve kuruluşlardan talep edilebilir. Başkanlık bu yetkisini bölge müdürlüklerine devredebilir.

Başvuruların cevaplanması

MADDE 8- (1) Başvurulara verilecek cevaplarda 3071 sayılı Kanun ile 4982 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatta yer alan esas ve usullere uyulur.

(2) Fiziki ortamda gönderilmesi gereken cevaplar ile elektronik iletişim bilgileri bulunmayan başvurular hariç olmak üzere; tüm başvurulara CİMER Kapısı aracılığıyla ilgili kurum ve kuruluş tarafından cevap verilir. Başvuru sahibine verilen cevaplar ayrıca bilgi edinilmesi amacıyla Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmez.

(3) Kurum ve kuruluşlarca verilecek cevap kesin nitelikte değilse, mevcut işlemin durumu hakkında başvuru sahibine gecikmeksizin bilgi verilerek ara cevap verilmesi sağlanır. Cevabın kesinleşmesi halinde bu maddenin beşinci fıkrasına uygun olarak başvuru sahibine ilgili kamu kurum ve kuruluşu tarafından ayrıca cevap verilir.

(4) 5 inci maddenin ikinci fıkrasının (h) bendi hükümlerinde belirtilen durumlar haricinde başvuru sahiplerine, başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilemez.

(5) CİMER'e yapılan başvurulara verilecek cevaplar, cevap-onay yetkilisinin bilgisi ve onayı dâhilinde; Türkçe dilbilgisi kurallarına uygun, sade ve resmi bir üslup ile gerekçeli olarak verilir. Başvuruya olumsuz cevap verilmesi halinde, başvurulabilecek merciler ile süreleri hakkında bilgi verilebilir. Öneri mahiyetindeki başvurular, yetkili kişilerle paylaşılır ve gerekirse başvuru sahibine yalnızca başvurunun incelenmiş olduğuna dair cevap verilebilir.

(6) Daire Başkanlığı veya bölge müdürlükleri, kurum ve kuruluşlar tarafından hazırlanan cevapları beşinci fıkra hükümleri kapsamında usul yönünden inceleyebilir.

Başvuruların değerlendirmeye alınmaması ve arşivlenmesi

MADDE 9- (1) 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.

(2) Başvuru ve başvuru sahibine ilişkin tüm bilgiler, yapılan başvurudan dolayı ileride doğabilecek hukuki uyuşmazlıklar nedeniyle yargı organları ile diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca arşivlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları

MADDE 10- (1) Bünyesinde CİMER faaliyetinin yürütüldüğü kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) CİMER faaliyetlerini Başkanlık ile eşgüdümlü olarak yürütmek.
- b) Daire Başkanlığı tarafından gönderilen kurumsal takip ve inceleme faaliyetleri kapsamında yer alan hususlar ile ilgili olarak

gerekli çalışmaları yapmak.

c) CİMER faaliyetlerinde görev almak üzere, yüksekokul veya üniversite mezunu, asgari bir yıl hizmet süresi bulunan ve temel bilgisayar kullanım bilgisine sahip olan yeterli sayıda personeli görevlendirmek ve hizmetin zorunlu kıldığı durumlar haricinde bu personeli değiştirmemek.

) CİMER faaliyetleri için gereken fiziki ve teknik altyapının kurulmasını sağlamak.

d) Başvuru veya başvuru sahibine ilişkin tüm bilgileri, yargı organları veya diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere ve kişisel verilerin işlenme şartlarına uygun olarak saklamak.

CİMER personeli

MADDE 11- (1) CİMER faaliyetleri ile ilgili olarak:

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.

) 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 kuruluştaki 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.

CİMER personelinin görev ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) CİMER personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

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, kullanmamak 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 Kapısına düzenli olarak giriş yapmak.

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

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Kurumlar arası iş birliği

MADDE 13- (1) CİMER faaliyetlerinin yürütülmesinde Başkanlık; kamu kurum ve kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüsleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler ile yakın iş birliği içinde bulunur.

(2) Başkanlık, CİMER faaliyetleri kapsamında, 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, görevleri ile ilgili olarak gerekli gördüğü bilgileri bütün kamu kurum ve kuruluşlarından istemeye yetkilidir.

Düzenleyici işlemler

MADDE 14- (1) Başkanlık, bu Yönetmelik kapsamındaki görev, yetki ve sorumluluk alanına giren konularda düzenleme yapabilir.

Uygulama

MADDE 15- (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye Başkanlık yetkilidir.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte CİMER Kapısında kayıtlı personel için bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan hükümler uygulanmaz.

Yürürlük

MADDE 16- (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.



CİMER İLKE KARARLAR

www.cimer.gov.tr

BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU

Kanun Numarası : 4982
Kabul Tarihi : 9/10/2003
Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 24/10/2003 Sayı : 25269
Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 42

BİRİNCİ BÖLÜM**Amaç, Kapsam ve Tanımlar****Amaç**

Madde 1- Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu Kanun; kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır.

1.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

(Ek fıkra: 12/7/2013-6495/33 md.; İptal fıkra: Anayasa Mahkemesi'nin 4/12/2014 tarihli ve E.:2013/114, K.:2014/184 sayılı Kararı ile.)

Tanımlar

Madde 3- Bu Kanunda geçen;

- Kurum ve kuruluş: Bu Kanunun 2 nci maddesinde geçen ve kapsama dahil olan bilgi edinme başvurusu yapılacak bütün makam ve mercileri,
- Başvuru sahibi: Bu Kanun kapsamında bilgi edinme hakkını kullanarak kurum ve kuruluşlara başvuran gerçek ve tüzel kişileri,
- Bilgi: Kurum ve kuruluşların sahip oldukları kayıtlarda yer alan bu Kanun kapsamındaki her türlü veriyi,
- Belge: Kurum ve kuruluşların sahip oldukları bu Kanun kapsamındaki yazılı, basılı veya çoğaltılmış dosya, evrak, kitap, dergi, broşür, etüt, mektup, program, talimat, kroki, plân, film, fotoğraf, teyp ve video kaseti, harita, elektronik ortamda kaydedilen her türlü bilgi, haber ve veri taşıyıcılarını,
- Bilgi veya belgeye erişim: İstenen bilgi veya belgenin niteliğine göre, kurum ve kuruluşlarca, başvuru sahibine söz konusu bilgi veya belgenin bir kopyasının verilmesini, kopya verilmesinin mümkün olmadığı hâllerde, başvuru sahibinin bilgi veya belgenin aslını inceleyerek not almasına veya içeriğini görmesine veya işitmesine izin verilmesini,
- Kurul: Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunu, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM**Bilgi Edinme Hakkı ve Bilgi Verme Yükümlülüğü****Bilgi edinme hakkı**

Madde 4- Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.

Türkiye'de ikamet eden yabancılar ile Türkiye'de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişiler, isteyecekleri bilgi kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olmak kaydıyla ve karşılıklılık ilkesi çerçevesinde, bu Kanun hükümlerinden yararlanırlar.

Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülükleri saklıdır.

Bilgi verme yükümlülüğü

Madde 5- Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Bu Kanun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren diğer kanunların bu Kanuna aykırı hükümleri uygulanmaz.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bilgi Edinme Başvurusu

Başvuru usulü

Madde 6- Bilgi edinme başvurusu, başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, oturma yeri veya iş adresini, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve adresi ile yetkili kişinin imzasını ve yetki belgesini içeren dilekçe ile istenen bilgi veya belgenin bulunduğu kurum veya kuruluşa yapılır. Bu başvuru, kişinin kimliğinin ve imzasının veya yazının kimden neşet ettiğinin tespitine yarayacak başka bilgilerin yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.

Dilekçede, istenen bilgi veya belgeler açıkça belirtilir.

İstenecek bilgi veya belgenin niteliği

Madde 7- Bilgi edinme başvurusu, başvuru kurum ve kuruluşların ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır.

Kurum ve kuruluşlar, ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge için yapılacak başvurulara olumsuz cevap verebilirler.

İstenen bilgi veya belge, başvuru kurum ve kuruluştan başka bir yerde bulunuyorsa, başvuru dilekçesi bu kurum ve kuruluşa gönderilir ve durum ilgiliye yazılı olarak bildirilir.

Yayımlanmış veya kamuya açıklanmış bilgi veya belgeler

Madde 8- Kurum ve kuruluşlarca yayımlanmış veya yayın, broşür, ilân ve benzeri yollarla kamuya açıklanmış bilgi veya belgeler, bilgi edinme başvurularına konu olamaz. Ancak, yayımlanmış veya kamuya açıklanmış bilgi veya belgelerin ne şekilde, ne zaman ve nerede yayımlandığı veya açıklandığı başvurana bildirilir.

Gizli bilgileri ayırarak bilgi veya belge verme

Madde 9- İstenen bilgi veya belgelerde, gizlilik dereceli veya açıklanması yasaklanan bilgiler ile açıklanabilir nitelikte olanlar birlikte bulunuyor ve bunlar birbirlerinden ayrılabilirse, söz konusu bilgi veya belge, gizlilik dereceli veya

açıklanması yasaklanan bilgiler çıkarıldıktan sonra başvuranın bilgisine sunulur. Ayırma gerekçesi başvurana yazılı olarak bildirilir.

Bilgi veya belgeye erişim

Madde 10- Kurum ve kuruluşlar, başvuru sahibine istenen belgenin onaylı bir kopyasını verirler.

Bilgi veya belgenin niteliği gereği kopyasının verilmesinin mümkün olmadığı veya kopya çıkarılmasının aslına zarar vereceği hâllerde, kurum ve kuruluşlar ilgilinin;

a) Yazılı veya basılı belgeler için, söz konusu belgenin aslını incelemesi ve not alabilmesini,

b) Ses kaydı şeklindeki bilgi veya belgelerde bunları dinleyebilmesini,

c) Görüntü kaydı şeklindeki bilgi veya belgelerde bunları izleyebilmesini, sağlarlar.

Bilgi veya belgenin yukarıda belirtilenlerden farklı bir şekilde elde edilmesi mümkün ise, belgeye zarar vermemek koşuluyla bu olanak sağlanır.

Başvurunun yapıldığı kurum ve kuruluş, erişimine olanak sağladığı bilgi veya belgeler için başvuru sahibinden erişimin gerektirdiği maliyet tutarı kadar bir ücreti bütçeye gelir kaydedilmek üzere tahsil edebilir.

Bilgi veya belgeye erişim süreleri

Madde 11- Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.

10 uncu maddede belirtilen bilgi veya belgelere erişim için gereken maliyet tutarının idare tarafından başvuru sahibine bildirilmesiyle onbeş iş günlük süre kesilir. Başvuru sahibi onbeş iş günü içinde ücreti ödemezse talebinden vazgeçmiş sayılır.

Başvuruların cevaplandırılması

Madde 12- Kurum ve kuruluşlar, bilgi edinme başvurularıyla ilgili cevaplarını yazılı olarak veya elektronik ortamda başvuru sahibine bildirirler. Başvurunun reddedilmesi hâlinde bu kararın gerekçesi ve buna karşı başvuru yolları belirtilir.

İtiraz usulü

Madde 13- Bilgi edinme istemi (...) reddedilen başvuru sahibi, yargı yoluna başvurmadan önce kararın tebliğinden itibaren onbeş gün içinde Kurula itiraz edebilir. Kurul, bu konudaki kararını otuz iş günü içinde verir. Kurum ve kuruluşlar, Kurulun istediği her türlü bilgi veya belgeyi onbeş iş günü içinde vermekle yükümlüdürler.

Kurula itiraz, başvuru sahibinin idarî yargıya başvurma süresini durdurur.

Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu

Madde 14- Bilgi edinme başvurusuyla ilgili yapılacak itirazlar üzerine, (...) (3) verilen kararları incelemek ve kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin olarak kararlar vermek üzere; Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu oluşturulmuştur.

Kurul; birer üyesi Yargıtay ve Danıştay genel kurullarının kendi kurumları içinden önerecekleri ikişer aday, birer üyesi ceza hukuku, idare hukuku ve anayasa hukuku alanlarında profesör veya doçent unvanına sahip kişiler, bir üyesi Türkiye Barolar Birliğinin baro başkanı seçilme yeterliliğine sahip kişiler içinden göstereceği iki aday, iki üyesi en az genel müdür düzeyinde görev yapmakta olanlar ve bir üyesi de Adalet Bakanının önerisi üzerine bu Bakanlıkta idarî görevlerde çalışan hâkimler arasından Cumhurbaşkanınca seçilecek dokuz üyeden oluşur. (2)

Kurul üyeliğine önerilen adayların muvafakatları aranır.

Kurul Başkanı, kurul üyelerince kendi aralarından seçilir.

Kurul, en az ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine toplanır.

Kurul üyelerinin görev süreleri dört yıldır. Görev süresi sona erenler yeniden seçilebilirler. Görev süresi dolmadan görevinden ayrılan üyenin yerine aynı usule göre seçilen üye, yerine seçildiği üyenin görev süresini tamamlar. Yeni seçilen Kurul göreve başlayıncaya kadar önceki Kurul görevine devam eder.

Kurul üyelerine 10.2.1954 tarihli ve 6245 sayılı Harcırah Kanunu hükümleri saklı kalmak kaydıyla fiilen görev yaptıkları her gün için (3000) gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak miktarda huzur hakkı ödenir. Bu ödemelerde damga vergisi hariç herhangi bir kesinti yapılmaz. **(Ek cümle: 17/11/2005-5432/2 md.)** Bir ayda fiilen görev yapılan gün sayısının dördü aşması halinde, aşan günler için huzur hakkı ödenmez. (3)

Kurul, belirleyeceği konularda komisyonlar ve çalışma grupları kurabilir; ayrıca gerekli gördüğü takdirde, ilgili bakanlık ile diğer kurum ve kuruluşların ve sivil toplum örgütlerinin temsilcilerini bilgi almak üzere toplantılarına katılmaya davet edebilir.

Kurulun sekretarya hizmetleri Adalet Bakanlığı tarafından yerine getirilir. (2)

Kurulun görev ve çalışmalarına ilişkin esas ve usuller Cumhurbaşkanlığınca hazırlanarak yürürlüğe konulacak bir yönetmelikle düzenlenir. (2)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Bilgi Edinme Hakkının Sınırları

Yargı denetimi dışında kalan işlemler

Madde 15- Yargı denetimi dışında kalan idarî işlemlerden kişinin çalışma hayatını ve mesleki onurunu etkileyecek nitelikte olanlar, bu Kanun kapsamına dahildir. Bu şekilde sağlanan bilgi edinme hakkı işlemin yargı denetimine açılması sonucunu doğurmaz.

Devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler

Madde 16- Açıklanması hâlinde Devletin emniyetine, dış ilişkilerine, millî savunmasına ve millî güvenliğine açıkça zarar verecek ve niteliği itibarıyla Devlet sırrı olan gizlilik dereceli bilgi veya belgeler, bilgi edinme hakkı kapsamı dışındadır.

Ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler

Madde 17- Açıklanması ya da zamanından önce açıklanması hâlinde, ülkenin ekonomik çıkarlarına zarar verecek veya haksız rekabet ve kazanca sebep olacak bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

İstihbarata ilişkin bilgi veya belgeler

Madde 18- Sivil ve askerî istihbarat birimlerinin görev ve faaliyetlerine ilişkin bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

Ancak, bu bilgi ve belgeler kişilerin çalışma hayatını ve meslek onurunu etkileyecek nitelikte ise, istihbarata ilişkin bilgi ve belgeler bilgi edinme hakkı kapsamı içindedir.

İdarî soruşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler

Madde 19- Kurum ve kuruluşların yetkili birimlerince yürütülen idarî soruşturmalarla ilgili olup, açıklanması veya zamanından önce açıklanması hâlinde;

- Kişilerin özel hayatına açıkça haksız müdahale sonucunu doğuracak,
- Kişilerin veya soruşturmayı yürüten görevlilerin hayatını ya da güvenliğini tehlikeye sokacak,
- Soruşturmanın güvenliğini tehlikeye düşürecek,
- Gizli kalması gereken bilgi kaynağının açığa çıkmasına neden olacak veya soruşturma ile ilgili benzeri bilgi ve bilgi kaynaklarının temin edilmesini güçleştirecek, bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

Adlî soruşturma ve kovuşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler

Madde 20- Açıklanması veya zamanından önce açıklanması hâlinde;

- Suç işlenmesine yol açacak,
 - Suçların önlenmesi ve soruşturulması ya da suçluların kanunî yollarla yakalanıp kovuşturulmasını tehlikeye düşürecek,
 - Yargılama görevinin gereğince yerine getirilmesini engelleyecek,
 - Hakkında dava açılmış bir kişinin adil yargılanma hakkını ihlâl edecek,
- Nitelikteki bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

4.4.1929 tarihli ve 1412 sayılı Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu, 18.6.1927 tarihli ve 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu, 6.1.1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu ve diğer özel kanun hükümleri saklıdır.

Özel hayatın gizliliği

Madde 21- Kişinin izin verdiği hâller saklı kalmak üzere, özel hayatın gizliliği kapsamında, açıklanması hâlinde kişinin sağlık bilgileri ile özel ve aile hayatına, şeref ve haysiyetine, meslekî ve ekonomik değerlerine haksız müdahale oluşturacak bilgi veya belgeler, bilgi edinme hakkı kapsamı dışındadır.

Kamu yararının gerektirdiği hâllerde, kişisel bilgi veya belgeler, kurum ve kuruluşlar tarafından, ilgili kişiye en az yedi gün önceden haber verilerek yazılı rızası alınmak koşuluyla açıklanabilir.

Haberleşmenin gizliliği

Madde 22- Haberleşmenin gizliliği esasını ihlâl edecek bilgi veya belgeler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

Ticarî sır

Madde 23- Kanunlarda ticarî sır olarak nitelenen bilgi veya belgeler ile, kurum ve kuruluşlar tarafından gerçek veya tüzel kişilerden gizli kalması kaydıyla sağlanan ticarî ve malî bilgiler, bu Kanun kapsamı dışındadır.

Fikir ve sanat eserleri

Madde 24- Fikir ve sanat eserlerine ilişkin olarak yapılacak bilgi edinme başvuruları hakkında ilgili kanun hükümleri uygulanır.

Kurum içi düzenlemeler

Madde 25- Kurum ve kuruluşların, kamuoyunu ilgilendirmeyen ve sadece kendi personeli ile kurum içi uygulamalarına ilişkin düzenlemeler hakkındaki bilgi veya belgeler, bilgi edinme hakkının kapsamı dışındadır. Ancak, söz konusu düzenlemeden etkilenen kurum çalışanlarının bilgi edinme hakları saklıdır.

Kurum içi görüş, bilgi notu ve tavsiyeler

Madde 26- Kurum ve kuruluşların faaliyetlerini yürütmek üzere, elde ettikleri görüş, bilgi notu, teklif ve tavsiye niteliğindeki bilgi veya belgeler, kurum ve kuruluş tarafından aksi kararlaştırılmadıkça bilgi edinme hakkı kapsamındadır.

Bilimsel, kültürel, istatistik, teknik, tıbbî, malî, hukukî ve benzeri uzmanlık alanlarında yasal olarak görüş verme yükümlülüğü bulunan kişi, birim ya da kurumların görüşleri, kurum ve kuruluşların alacakları kararlara esas teşkil etmesi kaydıyla bilgi edinme istemlerine açıktır.

Tavsiye ve mütalaa talepleri

Madde 27- Tavsiye ve mütalaa talepleri bu Kanun kapsamı dışındadır.

Gizliliği kaldırılan bilgi veya belgeler

Madde 28- Gizliliği kaldırılmış olan bilgi veya belgeler, bu Kanunda belirtilen diğer istisnalar kapsamına girmiyor ise, bilgi edinme başvurularına açık hâle gelir.

BEŞİNCİ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler**Ceza hükümleri**

Madde 29- Bu Kanunun uygulanmasında ihmâli, kusuru veya kastı bulunan memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, işledikleri fiillerin genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturması gerektirmesi hususu saklı kalmak kaydıyla, tâbi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezaları uygulanır.

Bu Kanunla erişilen bilgi ve belgeler ticarî amaçla çoğaltılamaz ve kullanılamaz.

Rapor düzenlenmesi

Madde 30- Kurum ve kuruluşlar, bir önceki yıla ait olmak üzere;

- Kendilerine yapılan bilgi edinme başvurularının sayısını,
- Olumlu cevaplanarak bilgi veya belgelere erişim sağlanan başvuru sayısını,
- Reddedilen başvuru sayısı ve bunların dağılımını gösterir istatistik bilgileri,

d) Gizli ya da sır niteliğindeki bilgiler çıkarılarak ya da bu nitelikteki bilgiler ayrılarak bilgi veya belgelere erişim sağlanan başvuru sayısını,

e) Başvurunun reddedilmesi üzerine itiraz edilen başvuru sayısı ile bunların sonuçlarını,

Gösterir bir rapor hazırlayarak, bu raporları her yıl Şubat ayının sonuna kadar Bilgi Edinme Değerlendirme Kuruluna gönderirler. Bağlı, ilgili ve ilişkili kamu kurum ve kuruluşları raporlarını bağlı, ilgili ya da ilişkili oldukları bakanlık vasıtasıyla iletirler. Kurul, hazırlayacağı genel raporu, söz konusu kurum ve kuruluşların raporları ile birlikte her yıl Nisan ayının sonuna kadar Türkiye Büyük Millet Meclisine gönderir. Bu raporlar takip eden iki ay içinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığınca kamuoyuna açıklanır.

Yönetmelik

Madde 31- Bu Kanunun uygulanması ile ilgili esas ve usullerin belirlenmesine ilişkin yönetmelik, Kanunun yayımını takip eden altı ay içinde Cumhurbaşkanlığı tarafından hazırlanarak (...) ⁽⁴⁾ yürürlüğe konulur.

Yürürlük

Madde 32- Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 33- Bu Kanun hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.

4982 SAYILI KANUNA EK VE DEĞİŞİKLİK GETİREN MEVZUATIN VEYA ANAYASA MAHKEMESİ TARAFINDAN İPTAL EDİLEN HÜKÜMLERİN YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİNİ GÖSTERİR LİSTE

Değiştiren Kanunun/ KHK'nin/ İptal Eden Anayasa Mahkemesi Kararının Numarası	4982 Sayılı Kanunun Değişen veya İptal Edilen Maddeleri	Yürürlüğe Giriş Tarihi
5432	13 ve 14	22/11/2005
6495	2	2/8/2013
Anayasa Mahkemesi'nin 4/12/2014 tarihli ve E.: 2013/114, K.: 2014/22 (Yürürlüğü Durdurma) Kararı	2	6/12/2014
Anayasa Mahkemesi'nin 4/12/2014 tarihli ve E.: 2013/114, K.: 2014/184 sayılı Kararı	2	16/7/2015

KHK/703	14, 31, 33	24/6/2018 tarihinde birlikte yapılan Türkiye Büyük Millet Meclisi ve Cumhurbaşkanlığı seçimleri sonucunda Cumhurbaşkanının andiçerek göreve başladığı tarihte (9/7/2018)
---------	------------	--

Bu arada yer alan “16 ve 17 nci maddelerde öngörülen sebeplerle” ibaresi, 17/11/2005 tarihli ve 5432 sayılı Kanunun 1 inci maddesiyle madde metninden çıkarılmıştır.

2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK’nin 35 inci maddesiyle, bu maddenin ikinci fıkrasında yer alan “Bakanlar Kurulunca” ibaresi “Cumhurbaşkanınca” şeklinde, dokuzuncu fıkrasında yer alan “Başbakanlık” ibaresi “Adalet Bakanlığı” şeklinde ve onuncu fıkrasında yer alan “Başbakanlıkça” ibaresi “Cumhurbaşkanlığına” şeklinde değiştirilmiştir.

17/11/2005 tarihli ve 5432 sayılı Kanunun 2 nci maddesiyle, birinci fıkrada yer alan “16 ve 17 nci maddelerde öngörülen sebeplere dayanılarak” ibaresi, madde metninden çıkarılmış; yedinci fıkrada yer alan “uhdesinde kamu görevi bulunanlara (1000), uhdesinde kamu görevi bulunmayanlara ise (2000)” ibaresi, “(3000)” olarak değiştirilmiş ve metne işlenmiştir.

2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK’nin 35 inci maddesiyle, bu maddede yer alan “Başbakanlık” ibaresi “Cumhurbaşkanlığı” şeklinde değiştirilmiş ve “Bakanlar Kurulunca” ibaresi madde metninden çıkarılmıştır.

2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK’nin 35 inci maddesiyle, bu maddede yer alan “Bakanlar Kurulu” ibaresi “Cumhurbaşkanı” şeklinde değiştirilmiştir.

DİLEKÇE HAKKININ KULLANILMASINA DAİR KANUN

Kanun Numarası : 3071

Kabul Tarihi : 1/11/1984

Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 10/11/1984 Sayı : 18571

Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 24 Sayfa : 64

Amaç:

Madde 1 – (Değişik: 2/1/2003-4778/23 md.)

Bu Kanunun amacı, Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemektir.

Kapsam:

Madde 2 – (Değişik: 2/1/2003-4778/24 md.)

Bu Kanun, Türk vatandaşları ve Türkiye’de ikamet eden yabancılar tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi ile idarî makamlara yapılan dilek ve şikâyetler hakkındaki başvuruları kapsar.

Dilekçe hakkı:

Madde 3 – Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

(Ek: 2/1/2003-4778/25 md.) Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

Dilekçede bulunması zorunlu şartlar:

Madde 4 – (Değişik: 2/1/2003-4778/26 md.)

Türkiye Büyük Millet Meclisine veya yetkili makamlara verilen veya gönderilen dilekçelerde, dilekçe sahibinin adı-soyadı ve imzası ile iş veya ikametgâh adresinin bulunması gerekir.

Gönderilen makamda hata:

Madde 5 – Dilekçe, konusuyla ilgili olmayan bir idari makama verilmesi durumunda, bu makam tarafından yetkili idari makama gönderilir ve ayrıca dilekçe sahibine de bilgi verilir.

İncelenemeyecek dilekçeler:

Madde 6 – Türkiye Büyük Millet Meclisine veya yetkili makamlara verilen veya gönderilen dilekçelerden;

- a) Belli bir konuyu ihtiva etmeyenler,
 - b) Yargı mercilerinin görevine giren konularla ilgili olanlar,
 - c) 4 üncü maddede gösterilen şartlardan herhangi birini taşımayanlar,
- İncelenemezler.

Dilekçenin incelenmesi ve sonucunun bildirilmesi:

Madde 7 – (Değişik: 2/1/2003-4778/27 md.)

Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir.

Türkiye Büyük Millet Meclisine yapılan başvuruların incelenmesi:

Madde 8 – (Değişik: 2/1/2003-4778/28 md.)

Türkiye Büyük Millet Meclisine gönderilen dilekçelerin, Dilekçe Komisyonunda incelenmesi ve karara bağlanması altmış gün içinde sonuçlandırılır. İlgili kamu kurum veya kuruluşları Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonunca gönderilen dilekçeleri otuz gün içinde cevaplandırır. İnceleme ve karara bağlamanın esas ve usulleri Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğünde gösterilir.

(Ek fıkra: 1/12/2011-6253/41 md.) Dilekçe Komisyonu, görevleri ile ilgili olarak, kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile özel kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeyi almak, ilgilileri çağırıp bilgi almak, idari denetimin yapılmasını istemek, bilirkişi görevlendirmek ve yerinde inceleme yapmak yetkisine sahiptir. Bu yetkinin kullanılması durumunda kamu kurum ve kuruluşları ile kamu personeli, talep edilen bilgi ve belgeyi vermek, idari denetimi yapmak ve yerinde inceleme için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

Kaldırılan hüküm:

Madde 9 – 26 Aralık 1962 tarih ve 140 sayılı Türk Vatandaşlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine Dilekçe ile Başvurmaları ve Dilekçelerin İncelenmesi ile Karara Bağlanması ve Düzenlenmesine Dair Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici Madde 1 – (3071 sayılı Kanunun kendi numarasız geçici maddesi olup teselsül için numaralandırılmıştır.)

Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğünde gerekli değişiklikler yapıncaya kadar, 140 sayılı Türk Vatandaşlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine Dilekçe ile Başvurmaları ve Dilekçelerin İncelenmesi ile Karara Bağlanması ve Düzenlenmesine Dair Kanunun Dilekçe Komisyonunun çalışma esas ve usullerine ilişkin hükümlerinin uygulanmasına devam olunur.

Yürürlük:

Madde 10 – Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme:

Madde 11 – Bu Kanun hükümlerini Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı ile Bakanlar Kurulu yürütür.

**3071 SAYILI KANUNA EK VE DEĞİŞİKLİK GETİREN MEVZUATIN
YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİNİ GÖSTERİR LİSTE**

Değiştiren Kanun No.	3071 Sayılı Kanunun Değişen Maddeleri	Yürürlüğe Giriş Tarihi
4778	1	11/1/2003
6253	8	18/12/2011

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU

Kanun Numarası : 6698
Kabul Tarihi : 24/3/2016
Yayımlandığı Resmî Gazete : Tarih : 7/4/2016 Sayı : 29677
Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 57

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1- (1) Bu Kanunun amacı, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu Kanun hükümleri, kişisel verileri işlenen gerçek kişiler ile bu verileri tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işleyen gerçek ve tüzel kişiler hakkında uygulanır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Açık rıza: Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rızayı,
- b) Anonim hâle getirme: Kişisel verilerin, başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hâle getirilmesini,
- c) Başkan: Kişisel Verileri Koruma Kurumu Başkanı,
- ç) İlgili kişi: Kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi,
- d) Kişisel veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi,
- e) Kişisel verilerin işlenmesi: Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi,
- f) Kurul: Kişisel Verileri Koruma Kurulunu,
- g) Kurum: Kişisel Verileri Koruma Kurumunu,
- ğ) Veri işleyen: Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Veri kayıt sistemi: Kişisel verilerin belirli kriterlere göre yapılandırılarak işlendiği kayıt sistemini,

1) Veri sorumlusu: Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kişisel Verilerin İşlenmesi

Genel ilkeler

MADDE 4- (1) Kişisel veriler, ancak bu Kanunda ve diğer kanunlarda öngörülen usul ve esaslara uygun olarak işlenebilir.

(2) Kişisel verilerin işlenmesinde aşağıdaki ilkelere uyulması zorunludur:

- Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma.
- Doğru ve gerektiğinde güncel olma.
- Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme.
- İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma.
- İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme.

Kişisel verilerin işlenme şartları

MADDE 5- (1) Kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenemez.

(2) Aşağıdaki şartlardan birinin varlığı hâlinde, ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenmesi mümkündür:

- Kanunlarda açıkça öngörülmesi.
- Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması.
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması.
- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması.
- İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması.
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

Özel nitelikli kişisel verilerin işlenme şartları

MADDE 6- (1) Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri özel nitelikli kişisel veridir.

(2) Özel nitelikli kişisel verilerin, ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır.

(3) Birinci fıkrada sayılan sağlık ve cinsel hayat dışındaki kişisel veriler, kanunlarda öngörülen hâllerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Sağlık ve cinsel hayata ilişkin kişisel veriler ise ancak kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yrtlmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından ilgilinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir.

(4) zel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde, ayrıca Kurul tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şarttır.

Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hâle getirilmesi

MADDE 7- (1) Bu Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel veriler resen veya ilgili kişinin talebi üzerine veri sorumlusu tarafından silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

(2) Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hâle getirilmesine ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

(3) Kişisel verilerin silinmesine, yok edilmesine veya anonim hâle getirilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

Kişisel verilerin aktarılması

MADDE 8- (1) Kişisel veriler, ilgili kişinin açık rızası olmaksızın aktarılamaz.

(2) Kişisel veriler;

a) 5 inci maddenin ikinci fıkrasında,

b) Yeterli nlemler alınmak kaydıyla, 6 ncı maddenin üçüncü fıkrasında,

belirtilen şartlardan birinin bulunması hâlinde, ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın aktarılabilir.

(3) Kişisel verilerin aktarılmasına ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

Kişisel verilerin yurt dışına aktarılması

MADDE 9- (1) Kişisel veriler, ilgili kişinin açık rızası olmaksızın yurt dışına aktarılamaz.

(2) Kişisel veriler, 5 inci maddenin ikinci fıkrası ile 6 ncı maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen şartlardan birinin varlığı ve kişisel verinin aktarılacağı yabancı ülkede;

a) Yeterli korumanın bulunması,

b) Yeterli korumanın bulunmaması durumunda Türkiye’deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmeleri ve Kurulun izninin bulunması,

kaydıyla ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın yurt dışına aktarılabilir.

(3) Yeterli korumanın bulunduğu lkeler Kurulca belirlenerek ilan edilir.

(4) Kurul yabancı ülkede yeterli koruma bulunup bulunmadığına ve ikinci fıkranın (b) bendi uyarınca izin verilip verilmeyeceğine;

a) Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmeleri,

b) Kişisel veri talep eden ülke ile Türkiye arasında veri aktarımına ilişkin karşılıklılık durumunu,

c) Her somut kişisel veri aktarımına ilişkin olarak, kişisel verinin niteliği ile işlenme amaç ve süresini,

ç) Kişisel verinin aktarılacağı ülkenin konuyla ilgili mevzuatı ve uygulamasını,

d) Kişisel verinin aktarılacağı ülkede bulunan veri sorumlusu tarafından taahhüt edilen önlemleri,

değerlendirmek ve ihtiyaç duyması hâlinde, ilgili kurum ve kuruluşların görüşünü de almak suretiyle karar verir.

(5) Kişisel veriler, uluslararası sözleşme hükümleri saklı kalmak üzere, Türkiye'nin veya ilgili kişinin menfaatinin ciddi bir şekilde zarar göreceği durumlarda, ancak ilgili kamu kurum veya kuruluşunun görüşü alınarak Kurulun izniyle yurt dışına aktarılabilir.

(6) Kişisel verilerin yurt dışına aktarılmasına ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Haklar ve Yükümlülükler

Veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğü

MADDE 10- (1) Kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi, ilgili kişilere;

a) Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği,

b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği,

c) İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabilceği,

ç) Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi,

d) 11 inci maddede sayılan diğer hakları,

konusunda bilgi vermekle yükümlüdür.

İlgili kişinin hakları

MADDE 11- (1) Herkes, veri sorumlusuna başvurarak kendisiyle ilgili;

a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,

b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,

c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,

ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,

d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,

e) 7 nci maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,

f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

g) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,

ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme,

haklarına sahiptir.

Veri güvenliğine ilişkin yükümlülükler

MADDE 12- (1) Veri sorumlusu;

a) Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek,

b) Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek,

c) Kişisel verilerin muhafazasını sağlamak,

amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır.

(2) Veri sorumlusu, kişisel verilerin kendi adına başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından işlenmesi hâlinde, birinci fıkrada belirtilen tedbirlerin alınması hususunda bu kişilerle birlikte müştereken sorumludur.

(3) Veri sorumlusu, kendi kurum veya kuruluşunda, bu Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmak zorundadır.

(4) Veri sorumluları ile veri işleyen kişiler, öğrendikleri kişisel verileri bu Kanun hükümlerine aykırı olarak başkasına açıklayamaz ve işleme amacı dışında kullanamazlar. Bu yükümlülük görevden ayrılımlarından sonra da devam eder.

(5) İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi hâlinde, veri sorumlusu bu durumu en kısa sürede ilgilisine ve Kurula bildirir. Kurul, gerekmesi hâlinde bu durumu, kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntemle ilan edebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Başvuru, Şikâyet ve Veri Sorumluları Sicili

Veri sorumlusuna başvuru

MADDE 13- (1) İlgili kişi, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili taleplerini yazılı olarak veya Kurulun belirleyeceği diğer yöntemlerle veri sorumlusuna iletir.

(2) Veri sorumlusu başvuruda yer alan talepleri, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti gerektirmesi hâlinde, Kurulca belirlenen tarifedeki ücret alınabilir.

(3) Veri sorumlusu talebi kabul eder veya gerekçesini açıklayarak reddeder ve cevabını ilgili kişiye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir. Başvuruda yer alan talebin kabul edilmesi hâlinde veri sorumlusunca gereği yerine getirilir. Başvurunun veri sorumlusunun hatasından kaynaklanması hâlinde alınan ücret ilgiliye iade edilir.

Kurula şikâyet

MADDE 14- (1) Başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hâllerinde; ilgili kişi, veri sorumlusunun cevabını öğrendiği tarihten itibaren otuz ve her hâlde başvuru tarihinden itibaren altmış gün içinde Kurula şikâyetinde bulunabilir.

(2) 13 üncü madde uyarınca başvuru yolu tüketilmeden şikâyet yoluna başvurulamaz.

(3) Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.

Şikâyet üzerine veya resen incelemenin usul ve esasları

MADDE 15- (1) Kurul, şikâyet üzerine veya ihlal iddiasını öğrenmesi durumunda resen, görev alanına giren konularda gerekli incelemeyi yapar.

(2) 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun 6 ncı maddesinde belirtilen şartları taşımayan ihbar veya şikâyetler incelemeye alınmaz.

(3) Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler hariç; veri sorumlusu, Kurulun, inceleme konusuyla ilgili istemiş olduğu bilgi ve belgeleri on beş gün içinde göndermek ve gerektiğinde yerinde inceleme yapılmasına imkân sağlamak zorundadır.

(4) Şikâyet üzerine Kurul, talebi inceleyerek ilgililere bir cevap verir. Şikâyet tarihinden itibaren altmış gün içinde cevap verilmezse talep reddedilmiş sayılır.

(5) Şikâyet üzerine veya resen yapılan inceleme sonucunda, ihlalin varlığının anlaşılması hâlinde Kurul, tespit ettiği hukuka aykırılıkların veri sorumlusu tarafından giderilmesine karar vererek ilgililere tebliğ eder. Bu karar, tebliğden itibaren gecikmeksizin ve en geç otuz gün içinde yerine getirilir.

(6) Şikâyet üzerine veya resen yapılan inceleme sonucunda, ihlalin yaygın olduğunun tespit edilmesi hâlinde Kurul, bu konuda ilke kararı alır ve bu kararı yayımlar. Kurul, ilke kararı almadan önce ihtiyaç duyması hâlinde, ilgili kurum ve kuruluşların görüşlerini de alabilir.

(7) Kurul, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ve açıkça hukuka aykırılık olması hâlinde, veri işlenmesinin veya verinin yurt dışına aktarılmasının durdurulmasına karar verebilir.

Veri Sorumluları Sicili

MADDE 16- (1) Kurulun gözetiminde, Başkanlık tarafından kamuya açık olarak Veri Sorumluları Sicili tutulur.

(2) Kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişiler, veri işlemeye başlamadan önce Veri Sorumluları Siciline kaydolmak zorundadır. Ancak, işlenen kişisel verinin niteliği, sayısı, veri işlemenin kanundan kaynaklanması veya üçüncü kişilere aktarılma durumu gibi Kurulca belirlenecek objektif kriterler göz önüne alınmak suretiyle, Kurul tarafından, Veri Sorumluları Siciline kayıt zorunluluğuna istisna getirilebilir.

(3) Veri Sorumluları Siciline kayıt başvurusu aşağıdaki hususları içeren bir bildirimle yapılır:

- a) Veri sorumlusu ve varsa temsilcisinin kimlik ve adres bilgileri.
- b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği.
- c) Veri konusu kişi grubu ve grupları ile bu kişilere ait veri kategorileri hakkındaki açıklamalar.
- ç) Kişisel verilerin aktarılabileceği alıcı veya alıcı grupları.
- d) Yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel veriler.
- e) Kişisel veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirler.
- f) Kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre.
- (4) Üçüncü fıkra uyarınca verilen bilgilerde meydana gelen değişiklikler derhâl Başkanlığa bildirilir.
- (5) Veri Sorumluları Siciline ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Suçlar ve Kabahatler

Suçlar

MADDE 17- (1) Kişisel verilere ilişkin suçlar bakımından 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 135 ila 140 ıncı madde hükümleri uygulanır.

(2) Bu Kanunun 7 nci maddesi hükmüne aykırı olarak; kişisel verileri silmeyen veya anonim hâle getirmeyenler 5237 sayılı Kanunun 138 inci maddesine göre cezalandırılır.

Kabahatler

MADDE 18- (1) Bu Kanunun;

a) 10 uncu maddesinde öngörülen aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmeyenler hakkında 5.000 Türk lirasından 100.000 Türk lirasına kadar,

b) 12 nci maddesinde öngörülen veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri yerine getirmeyenler hakkında 15.000 Türk lirasından 1.000.000 Türk lirasına kadar,

c) 15 inci maddesi uyarınca Kurul tarafından verilen kararları yerine getirmeyenler hakkında 25.000 Türk lirasından 1.000.000 Türk lirasına kadar,

ç) 16 ncı maddesinde öngörülen Veri Sorumluları Siciline kayıt ve bildirim yükümlülüğüne aykırı hareket edenler hakkında 20.000 Türk lirasından 1.000.000 Türk lirasına kadar,

idari para cezası verilir.

(2) Bu maddede öngörülen idari para cezaları veri sorumlusu olan gerçek kişiler ile özel hukuk tüzel kişileri hakkında uygulanır.

(3) Birinci fıkrada sayılan eylemlerin kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları bünyesinde işlenmesi hâlinde, Kurulun yapacağı bildirim üzerine, ilgili kamu kurum ve kuruluşunda görev yapan memurlar ve diğer kamu görevlileri ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarında görev yapanlar hakkında disiplin hükümlerine göre işlem yapılır ve sonucu Kurula bildirilir.

ALTINCI BÖLÜM

Kişisel Verileri Koruma Kurumu ve Teşkilat

Kişisel Verileri Koruma Kurumu

MADDE 19- (1) Bu Kanunla verilen görevleri yerine getirmek üzere, idari ve mali özerkliğe sahip ve kamu tüzel kişiliğini haiz Kişisel Verileri Koruma Kurumu kurulmuştur.

(2) Kurum Cumhurbaşkanının görevlendireceği bakan ile ilişkilidir.¹

(3) Kurumun merkezi Ankara'dadır.

(4) Kurum, Kurul ve Başkanlıktan oluşur. Kurumun karar organı Kuruldur.

Kurumun görevleri

MADDE 20- (1) Kurumun görevleri şunlardır:

a) Görev alanı itibarıyla, uygulamaları ve mevzuattaki gelişmeleri takip etmek, değerlendirme ve önerilerde bulunmak, araştırma ve incelemeler yapmak veya yaptırmak.

b) İhtiyaç duyulması hâlinde, görev alanına giren konularda kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri veya üniversitelerle iş birliği yapmak.

c) Kişisel verilerle ilgili uluslararası gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek, görev alanına giren konularda uluslararası kuruluşlarla iş birliği yapmak, toplantılara katılmak.

ç) Yıllık faaliyet raporunu Cumhurbaşkanlığına, Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonuna (...) ² sunmak.

d) Kanunlarla verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu

MADDE 21- (1) Kurul, bu Kanunla ve diğer mevzuatla verilen görev ve yetkilerini kendi sorumluluğu altında, bağımsız olarak yerine getirir ve kullanır. Görev alanına giren konularla ilgili olarak hiçbir organ, makam, merci veya kişi, Kurula emir ve talimat veremez, tavsiye veya telkinde bulunamaz.

(2) Kurul, dokuz üyeden oluşur. Kurulun beş üyesi Türkiye Büyük Millet Meclisi, dört üyesi Cumhurbaşkanı tarafından seçilir. ³

(3) Kurula üye olabilmek için aşağıdaki şartlar aranır:

a) Kurumun görev alanındaki konularda bilgi ve deneyim sahibi olmak.

b) 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (1), (4), (5), (6) ve (7) numaralı alt bentlerinde belirtilen nitelikleri taşımak.

¹ 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu fıkra da yer alan "Başbakanlıkla" ibaresi "Cumhurbaşkanının görevlendireceği bakan ile" şeklinde değiştirilmiştir.

² 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu bentte yer alan " ve Başbakanlığa" ibaresi yürürlükten kaldırılmıştır.

³ 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu maddenin ikinci fıkrasında yer alan "iki üyesi Cumhurbaşkanı, iki üyesi Bakanlar Kurulu" ibaresi "dört üyesi Cumhurbaşkanı" şeklinde değiştirilmiştir.

c) Herhangi bir siyasi parti üyesi olmamak.

ç) En az dört yıllık lisans düzeyinde yükseköğrenim görmüş olmak.

d) **(Mülga: 2/7/2018-KHK-703/163 md.)**

(4) (Mülga: 2/7/2018-KHK-703/163 md.)

(5) Türkiye Büyük Millet Meclisi, Kurula üye seçimini aşağıdaki usulle yapar:

a) Seçim için, siyasi parti gruplarının üye sayısı oranında belirlenecek üye sayısının ikişer katı aday gösterilir ve Kurul üyeleri bu adaylar arasından her siyasi parti grubuna düşen üye sayısı esas alınmak suretiyle Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kurulunca seçilir. Ancak, siyasi parti gruplarında, Türkiye Büyük Millet Meclisinde yapılacak seçimlerde kime oy kullanılacağına dair görüşme yapılamaz ve karar alınamaz.

b) Kurul üyelerinin seçimi, adayların belirlenerek ilanından sonra on gün içinde yapılır. Siyasi parti grupları tarafından gösterilen adaylar için ayrı ayrı listeler hâlinde birleşik oy pusulası düzenlenir. Adayların adlarının karşısındaki özel yer işaretlenmek suretiyle oy kullanılır. Siyasi parti gruplarının ikinci fıkraya göre belirlenen kontenjanlarından Kurula seçilecek üyelerin sayısından fazla verilen oylar geçersiz sayılır.

c) Karar yeter sayısı olmak şartıyla seçimde en çok oyu alan boş üyelik sayısı kadar aday seçilmiş olur.

ç) Üyelerin görev sürelerinin bitiminden iki ay önce; üyeliklerde herhangi bir sebeple boşalma olması hâlinde, boşalma tarihinden veya boşalma tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi tatilde ise tatilin bitiminden itibaren bir ay içinde aynı usulle seçim yapılır. Bu seçimlerde, boşalan üyeliklerin siyasi parti gruplarına dağılımı, ilk seçimde siyasi parti grupları kontenjanından seçilen üye sayısı ve siyasi parti gruplarının hâlihazırdaki oranı dikkate alınmak suretiyle yapılır.

(6) Cumhurbaşkanı (...) ⁴ tarafından seçilen üyelerden birinin görev süresinin bitiminden kırk beş gün önce veya herhangi bir sebeple görevin sona ermesi hâlinde durum, on beş gün içinde Kurum tarafından, Cumhurbaşkanlığına (...) ⁴ bildirilir. Üyelerin görev süresinin dolmasına bir ay kala yeni üye seçimi yapılır. Bu üyeliklerde, görev süresi dolmadan herhangi bir sebeple boşalma olması hâlinde ise bildirimden itibaren on beş gün içinde seçim yapılır.

(7) Kurul, üyeleri arasından Başkan ve İkinci Başkanı seçer. Kurulun Başkanı, Kurumun da başkanıdır.

(8) Kurul üyelerinin görev süresi dört yıldır. Süresi biten üye yeniden seçilebilir. Görev süresi dolmadan herhangi bir sebeple görevi sona eren üyenin yerine seçilen kişi, yerine seçildiği üyenin kalan süresini tamamlar.

(9) Seçilen üyeler Yargıtay Birinci Başkanlık Kurulu huzurunda “Görevimi Anayasaya ve kanunlara uygun olarak, tam bir tarafsızlık, dürüstlük, hakkaniyet ve adalet anlayışı içinde yerine getireceğime, namusum ve şerefim üzerine yemin ederim.” şeklinde

⁴ 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu fıkrafta yer alan “veya Bakanlar Kurulu” ve “veya Bakanlar Kuruluna sunulmak üzere Başbakanlığa” ibareleri madde metninden çıkarılmıştır.

yemin ederler. Yargıtaya yemin için yapılan başvuru acele işlerden sayılır.

(10) Kurul üyeleri özel bir kanuna dayanmadıkça, Kuruldaki resmî görevlerinin yürütülmesi dışında resmî veya özel hiçbir görev alamaz, dernek, vakıf, kooperatif ve benzeri yerlerde yöneticilik yapamaz, ticaretle uğraşamaz, serbest meslek faaliyetinde bulunamaz, hakemlik ve bilirkişilik yapamazlar. Ancak, Kurul üyeleri, asli görevlerini aksatmayacak şekilde bilimsel amaçlı yayın yapabilir, ders ve konferans verebilir ve bunlardan doğacak telif hakları ile ders ve konferans ücretlerini alabilirler.

(11) Üyelerin görevleri sebebiyle işledikleri iddia edilen suçlara ilişkin soruşturmalar 2/12/1999 tarihli ve 4483 sayılı Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanuna göre yapılır ve bunlar hakkında soruşturma izni Cumhurbaşkanı tarafından verilir.⁵

(12) Kurul üyeleri hakkında yapılacak disiplin soruşturması ve kovuşturmasında 657 sayılı Kanun hükümleri uygulanır.

(13) Kurul üyelerinin süreleri dolmadan herhangi bir nedenle görevlerine son verilemez. Kurul üyelerinin;

- a) Seçilmek için gereken şartları taşımadıklarının sonradan anlaşılması,
 - b) Görevleriyle ilgili olarak işledikleri suçlardan dolayı haklarında verilen mahkûmiyet kararının kesinleşmesi,
 - c) Görevlerini yerine getiremeyeceklerinin sağlık kurulu raporuyla kesin olarak tespit edilmesi,
 - ç) Görevlerine izinsiz, mazeretsiz ve kesintisiz olarak on beş gün ya da bir yılda toplam otuz gün süreyle devam etmediklerinin tespit edilmesi,
 - d) Bir ay içinde izinsiz ve mazeretsiz olarak toplam üç, bir yıl içinde toplam on Kurul toplantısına katılmadıklarının tespit edilmesi,
- hâllerinde Kurul kararıyla üyelikleri sona erer.

(14) Kurul üyeliğine seçilenlerin Kurulda görev yaptıkları sürece önceki görevleri ile olan ilişkileri kesilir. Kamu görevlisi iken üyeliğe seçilenler, memuriyete giriş şartlarını kaybetmemeleri kaydıyla, görev sürelerinin sona ermesi veya görevden ayrılma isteğinde bulunmaları ve otuz gün içinde eski kurumlarına başvurmaları durumunda atamaya yetkili makam tarafından bir ay içinde mükteseplerine uygun bir kadroya atanır. Atama gerçekleşinceye kadar, bunların almakta oldukları her türlü ödemelerin Kurum tarafından ödenmesine devam olunur. Bir kamu kurumunda çalışmayanlardan üyeliğe seçilip yukarıda belirtilen şekilde görevi sona erenlere herhangi bir görev veya işe başlayıncaya kadar, almakta oldukları her türlü ödemeler Kurum tarafından ödenmeye devam edilir ve bu şekilde üyeliği sona erenlere Kurum tarafından yapılacak ödeme üç ayı geçemez. Bunların Kurumda geçirdiği süreler, özlük ve diğer hakları açısından önceki kurum veya kuruluşlarında geçirilmiş sayılır.

⁵ 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu fıkra da yer alan "Başbakan" ibaresi "Cumhurbaşkanı" şeklinde değiştirilmiştir.

Kurulun görev ve yetkileri

MADDE 22- (1) Kurulun görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Kişisel verilerin, temel hak ve özgürlüklere uygun şekilde işlenmesini sağlamak.
- b) Kişisel verilerle ilgili haklarının ihlal edildiğini ileri sürenlerin şikâyetlerini karara bağlamak.
- c) Şikâyet üzerine veya ihlal iddiasını öğrenmesi durumunda resen görev alanına giren konularda kişisel verilerin kanunlara uygun olarak işlenip işlenmediğini incelemek ve gerektiğinde bu konuda geçici önlemler almak.
- ç) Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi için aranan yeterli önlemleri belirlemek.
- d) Veri Sorumluları Sicilinin tutulmasını sağlamak.
- e) Kurulun görev alanı ile Kurumun işleyişine ilişkin konularda gerekli düzenleyici işlemleri yapmak.
- f) Veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri belirlemek amacıyla düzenleyici işlem yapmak.
- g) Veri sorumlusunun ve temsilcisinin görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin düzenleyici işlem yapmak.
- ğ) Bu Kanunda öngörülen idari yaptırımlara karar vermek.
- h) Diğer kurum ve kuruluşlarca hazırlanan ve kişisel verilere ilişkin hüküm içeren mevzuat taslakları hakkında görüş bildirmek.
- ı) Kurumun; stratejik planını karara bağlamak, amaç ve hedeflerini, hizmet kalite standartlarını ve performans kriterlerini belirlemek.
- i) Kurumun stratejik planı ile amaç ve hedeflerine uygun olarak hazırlanan bütçe teklifini görüşmek ve karara bağlamak.
- j) Kurumun performansı, mali durumu, yıllık faaliyetleri ve ihtiyaç duyulan konular hakkında hazırlanan rapor taslaklarını onaylamak ve yayımlamak.
- k) Taşınmaz alımı, satımı ve kiralanması konularındaki önerileri görüşüp karara bağlamak.
- l) Kanunlarla verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Kurulun çalışma esasları

MADDE 23- (1) Kurulun toplantı günlerini ve gündemini Başkan belirler. Başkan gereken hâllerde Kurulu olağanüstü toplantıya çağırabilir.

(2) Kurul, başkan dâhil en az altı üye ile toplanır ve üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır. Kurul üyeleri çekimser oy kullanamaz.

(3) Kurul üyeleri; kendilerini, üçüncü dereceye kadar kan ve ikinci dereceye kadar kayın hısımlarını, evlatlıklarını ve aralarındaki evlilik bağı kalkmış olsa bile eşlerini ilgilendiren konularla ilgili toplantı ve oylamaya katılamaz.

(4) Kurul üyeleri çalışmaları sırasında ilgililere ve üçüncü kişilere ait öğrendikleri sırları bu konuda kanunen yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar ve kendi

yararlarına kullanamazlar. Bu yükümlölük görevden ayrılmalardan sonra da devam eder.

(5) Kurulda görüŖülen iŖler tutanağa bağlanır. Kararlar ve varsa karŖı oy gerekçeleri karar tarihinden itibaren en geç on beŖ gün içinde yazılır. Kurul, gerekli gördüğü kararları kamuoyuna duyurur.

(6) Aksi kararlaŖtırılmadıa, Kurul toplantılarındaki grŖmeler gizlidir.

(7) Kurulun alıŖma usul ve esasları ile kararların yazımı ve diğer hususlar yönetmelikle düzenlenir.

BaŖkan

MADDE 24- (1) BaŖkan, Kurul ve Kurumun baŖkanı sıfatıyla Kurumun en st amiri olup Kurum hizmetlerini mevzuata, Kurumun amaç ve politikalarına, stratejik planına, performans ölçütlerine ve hizmet kalite standartlarına uygun olarak düzenler, yürütür ve hizmet birimleri arasında koordinasyonu sağlar.

(2) BaŖkan, Kurumun genel yönetim ve temsilinden sorumludur. Bu sorumluluk, Kurum alıŖmalarının düzenlenmesi, yrtlmesi, denetlenmesi, değerlendirilmesi ve gerektiğinde kamuoyuna duyurulması görev ve yetkilerini kapsar.

(3) BaŖkanın görevleri Ŗunlardır:

a) Kurul toplantılarını idare etmek.

b) Kurul kararlarının tebliğini ve Kurulca gerekli görülenlerin kamuoyuna duyurulmasını sağlamak ve uygulanmalarını izlemek.

c) BaŖkan Yardımcısını, daire baŖkanlarını ve Kurum personelini atamak.

) Hizmet birimlerinden gelen önerilere son Ŗeklini vererek Kurula sunmak.

d) Stratejik planın uygulanmasını sağlamak, hizmet kalite standartları doğrultusunda insan kaynakları ve alıŖma politikalarını oluŖturmak.

e) Belirlenen stratejilere, yıllık amaç ve hedeflere uygun olarak Kurumun yıllık btesi ile mali tablolarını hazırlamak.

f) Kurul ve hizmet birimlerinin uyumlu, verimli, disiplinli ve düzenli bir biçimde alıŖması amacıyla koordinasyonu sağlamak.

g) Kurumun diğer kuruluŖlarla iliŖkilerini yürütmek.

ę) Kurum BaŖkanı adına imzaya yetkili personelin görev ve yetki alanını belirlemek.

h) Kurumun yönetim ve iŖleyiŖine iliŖkin diğer görevleri yerine getirmek.

(4) Kurum BaŖkanının yokluğunda İkinci BaŖkan, BaŖkana vekalet eder.

BaŖkanlıęın oluŖumu ve görevleri

MADDE 25- (1) BaŖkanlık; BaŖkan Yardımcısı ve hizmet birimlerinden oluŖur. BaŖkanlık, dördüncü fıkrada sayılan görevleri daire baŖkanlıkları Ŗeklinde teŖkilatlanan hizmet birimleri aracılığıyla yerine getirir. Daire baŖkanlıklarının sayısı yediyi geçemez.

(2) BaŖkan tarafından, Kuruma iliŖkin görevlerinde yardımcı olmak üzere bir BaŖkan Yardımcısı atanır.

(3) BaŖkan Yardımcısı ve daire baŖkanları; en az dört yıllık yükseköğretim kurumu

mezunu, on yıl süreyle kamu hizmetinde bulunan kişiler arasından Başkan tarafından atanır.

(4) Başkanlığın görevleri şunlardır:

- a) Veri Sorumluları Sicilini tutmak.
 - b) Kurumun ve Kurulun büro ve sekreteryası işlemlerini yürütmek.
 - c) Kurumun taraf olduğu davalar ile icra takiplerinde avukatlar vasıtasıyla Kurumu temsil etmek, davaları takip etmek veya ettirmek, hukuk hizmetlerini yürütmek.
 - ç) Kurul üyeleri ile Kurumda görev yapanların özlük işlemlerini yürütmek.
 - d) Kanunlarla mali hizmet ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak.
 - e) Kurumun iş ve işlemlerinin yürütülmesi amacıyla bilişim sisteminin kurulmasını ve kullanılmasını sağlamak.
 - f) Kurulun yıllık faaliyetleri hakkında veya ihtiyaç duyulan konularda rapor taslaklarını hazırlamak ve Kurula sunmak.
 - g) Kurumun stratejik plan taslağını hazırlamak.
 - ğ) Kurumun personel politikasını belirlemek, personelin kariyer ve eğitim planlarını hazırlamak ve uygulamak.
 - h) Personelin atama, nakil, disiplin, performans, terfi, emeklilik ve benzeri işlemlerini yürütmek.
 - ı) Personelin uyacağı etik kuralları belirlemek ve gerekli eğitimi vermek.
 - i) 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde Kurumun ihtiyacı olan her türlü satın alma, kiralama, bakım, onarım, yapım, arşiv, sağlık, sosyal ve benzeri hizmetleri yürütmek.
 - j) Kuruma ait taşınır ve taşınmazların kayıtlarını tutmak.
 - k) Kurul veya Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.
- (5) Hizmet birimleri ile bu birimlerin çalışma usul ve esasları, bu Kanunda belirtilen faaliyet alanı, görev ve yetkilere uygun olarak Kurumun teklifi üzerine Cumhurbaşkanınca yürürlüğe konulan yönetmelikle belirlenir.⁶

Kişisel Verileri Koruma Uzmanı ve uzman yardımcıları

MADDE 26- (1) Kurumda, Kişisel Verileri Koruma Uzmanı ve Kişisel Verileri Koruma Uzman Yardımcısı istihdam edilebilir. Bunlardan 657 sayılı Kanunun ek 41 inci maddesi çerçevesinde Kişisel Verileri Koruma Uzmanı kadrosuna atananlara bir defaya mahsus olmak üzere bir derece yükseltilmesi uygulanır.

Personele ve özlük haklarına ilişkin hükümler

MADDE 27- (1) Kurum personeli, bu Kanunla düzenlenen hususlar dışında 657 sayılı Kanuna tabidir.

(2) Kurul Başkan ve üyeleri ile Kurum personeline 27/6/1989 tarihli ve 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin ek 11 inci maddesi uyarınca belirlenmiş emsali personele mali ve sosyal haklar kapsamında yapılan ödemeler aynı usul ve esaslar çerçevesinde ödenir. Emsali personele yapılan ödemelerden vergi ve diğer yasal kesintilere tabi olmayanlar bu

⁶ 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 163 üncü maddesiyle, bu fıkrafta yer alan "Bakanlar Kurulu kararıyla" ibaresi "Cumhurbaşkanınca" şeklinde değiştirilmiştir.

Kanuna göre de vergi ve diğer kesintilere tabi olmaz.

(3) Kurul Başkan ve üyeleri ile Kurum personeli 31/5/2006 tarihli ve 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi hükümlerine tabidir. Kurul Başkan ve üyeleri ile Kurum personeli emeklilik hakları bakımından da emsali olarak belirlenen personel ile denk kabul edilir. 5510 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında sigortalı iken Kurul Başkanı ve üyeliklerine atananlardan bu görevleri sona erenler veya bu görevlerinden ayrılma isteğinde bulunanların bu görevlerde geçen hizmet süreleri kazanılmış hak aylık, derece ve kademelerinin tespitinde dikkate alınır. Bunlardan bu görevleri sırasında 5510 sayılı Kanunun geçici 4 üncü maddesi kapsamına girenlerin bu görevlerde geçen süreleri makam tazminatı ile temsil tazminatı ödenmesi gereken süre olarak değerlendirilir. Kamu kurum ve kuruluşlarında 5510 sayılı Kanunun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında sigortalı iken Kurul Başkanı ve üyeliklerine atananların, önceki kurum ve kuruluşları ile ilişkilerinin kesilmesi kendilerine kıdem tazminatı veya iş sonu tazminatı ödenmesini gerektirmez. Bu durumda olanların kıdem tazminatı veya iş sonu tazminatı ödenmesi gereken hizmet süreleri, Kurul Başkanı ile Kurul üyeliği olarak geçen hizmet süreleri ile birleştirilir ve emeklilik ikramiyesi ödenecek süre olarak değerlendirilir.

(4) Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idarelerinde, sosyal güvenlik kurumlarında, mahallî idarelerde, mahallî idarelere bağlı idarelerde, mahallî idare birliklerinde, döner sermayeli kuruluşlarda, kanunlarla kurulan fonlarda, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşlarda, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlarda, iktisadi devlet teşekkülleri ve kamu iktisadi kuruluşları ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseselerde görevli memurlar ile diğer kamu görevlileri kurumlarının muvafakati, hâkimler ve savcılar ise kendilerinin muvafakati ile aylık, ödenek, her türlü zam ve tazminatlar ile diğer mali ve sosyal hak ve yardımları kurumlarınca ödenmek kaydıyla geçici olarak Kurumda görevlendirilebilir. Kurumun bu konudaki talepleri, ilgili kurum ve kuruluşlarca öncelikle sonuçlandırılır. Bu şekilde görevlendirilen personel, kurumlarından aylıklı izinli sayılır. Bu personelin izinli oldukları sürece memuriyetleri ile ilgileri ve özlük hakları devam ettiği gibi, bu süreler yükselme ve emekliliklerinde de hesaba katılır ve yükselmeleri başkaca bir işleme gerek duyulmadan süresinde yapılır. Bu madde kapsamında görevlendirilenlerin, Kurumda geçirdikleri süreler, kendi kurumlarında geçirilmiş sayılır. Bu şekilde görevlendirilenlerin sayısı Kişisel Verileri Koruma Uzmanı ve Kişisel Verileri Koruma Uzman Yardımcısı toplam kadro sayısının yüzde onunu aşamaz ve görevlendirme süresi iki yılı geçemez. Ancak ihtiyaç hâlinde bu süre bir yıllık dönemler hâlinde uzatılabilir.⁷

(5) Kurumda istihdam edilecek personele ilişkin kadro unvan ve sayıları ekli (I) sayılı cetvelde gösterilmiştir. Toplam kadro sayısını geçmemek üzere 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki cetvellerde yer alan kadro unvanlarıyla sınırlı olmak kaydıyla unvan ve derece değişikliği yapma, yeni unvan ekleme ve boş kadroların iptali Kurul kararıyla yapılır.

⁷ 28/11/2017 tarihli ve 7061 sayılı Kanunun 119 uncu maddesiyle bu fıkarda yer alan “diğer kamu görevlileri kurumlarının muvafakati” ibaresinden sonra gelmek üzere “, hâkimler ve savcılar ise kendilerinin muvafakati” ibaresi eklenmiştir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Çeşitli Hükümler

İstisnalar

MADDE 28- (1) Bu Kanun hükümleri aşağıdaki hâllerde uygulanmaz:

a) Kişisel verilerin, üçüncü kişilere verilmemek ve veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerle uyulmak kaydıyla gerçek kişiler tarafından tamamen kendisiyle veya aynı konutta yaşayan aile fertleriyle ilgili faaliyetler kapsamında işlenmesi.

b) Kişisel verilerin resmi istatistik ile anonim hâle getirilmek suretiyle araştırma, planlama ve istatistik gibi amaçlarla işlenmesi.

c) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini, ekonomik güvenliği, özel hayatın gizliliğini veya kişilik haklarını ihlal etmemek ya da suç teşkil etmemek kaydıyla, sanat, tarih, edebiyat veya bilimsel amaçlarla ya da ifade özgürlüğü kapsamında işlenmesi.

ç) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi.

d) Kişisel verilerin soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi.

(2) Bu Kanunun amacına ve temel ilkelerine uygun ve orantılı olmak kaydıyla veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğünü düzenleyen 10 uncu, zararın giderilmesini talep etme hakkı hariç, ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11 inci ve Veri Sorumluları Siciline kayıt yükümlülüğünü düzenleyen 16 ncı maddeleri aşağıdaki hâllerde uygulanmaz:

a) Kişisel veri işlemenin suç işlenmesinin önlenmesi veya suç soruşturması için gerekli olması.

b) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş kişisel verilerin işlenmesi.

c) Kişisel veri işlemenin kanunun verdiği yetkiye dayanarak görevli ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca, denetleme veya düzenleme görevlerinin yürütülmesi ile disiplin soruşturma veya kovuşturması için gerekli olması.

ç) Kişisel veri işlemenin bütçe, vergi ve mali konulara ilişkin olarak Devletin ekonomik ve mali çıkarlarının korunması için gerekli olması.

Kurumun bütçesi ve gelirleri

MADDE 29- (1) Kurumun bütçesi, 5018 sayılı Kanunda belirlenen usul ve esaslara göre hazırlanır ve kabul edilir.

(2) Kurumun gelirleri şunlardır:

a) Genel bütçeden yapılacak hazine yardımları.

- b) Kuruma ait taşınır ve taşınmazlardan elde edilen gelirler.
- c) Alınan bağış ve yardımlar.
- ç) Gelirlerinin değerlendirilmesinden elde edilen gelirler.
- d) Diğer gelirler.

Değiştirilen ve eklenen hükümler

MADDE 30- (1) (10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kanun ile ilgili olup yerine işlenmiştir.)

(2) ila (5) - (26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Kanun ile ilgili olup yerine işlenmiştir.)

(6) (7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu ile ilgili olup yerine işlenmiştir.)

(7) (11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile ilgili olup yerine işlenmiştir.)

Yönetmelik

MADDE 31- (1) Bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikler Kurum tarafından yürürlüğe konulur.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Kanunun yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde 21 inci maddede öngörülen usule göre Kurul üyeleri seçilir ve Başkanlık teşkilatı oluşturulur.

(2) Veri sorumluları, Kurul tarafından belirlenen ve ilan edilen süre içinde Veri Sorumluları Siciline kayıt yaptırmak zorundadır.

(3) Bu Kanunun yayımı tarihinden önce işlenmiş olan kişisel veriler, yayımı tarihinden itibaren iki yıl içinde bu Kanun hükümlerine uygun hâle getirilir. Bu Kanun hükümlerine aykırı olduğu tespit edilen kişisel veriler derhâl silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir. Ancak bu Kanunun yayımı tarihinden önce hukuka uygun olarak alınmış rızalar, bir yıl içinde aksine bir irade beyanında bulunulmaması hâlinde, bu Kanuna uygun kabul edilir.

(4) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler bu Kanunun yayımı tarihinden itibaren bir yıl içinde yürürlüğe konulur.

(5) Bu Kanunun yayımı tarihinden itibaren bir yıl içinde, kamu kurum ve kuruluşlarında bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili koordinasyonu sağlamak üzere üst düzey bir yönetici belirlenerek Başkanlığa bildirilir.

(6) İlk seçilen Başkan, İkinci Başkan ve kura ile belirlenen iki üye altı yıl; diğer beş üye ise dört yıl görev yapar.

(7) Kuruma bütçe tahsis edilene kadar;

a) Kurumun giderleri Başbakanlık bütçesinden karşılanır.

b) Kurumun hizmetlerini yerine getirmesi amacıyla bina, araç, gereç, mefruşat ve donanım gibi gerekli tüm destek hizmetleri Başbakanlıkça sağlanır.

(8) Kurumun hizmet birimleri faaliyete geçinceye kadar sekretarya hizmetleri Başbakanlık tarafından yerine getirilir.

GEÇİCİ MADDE 2- (Ek:28/11/2017-7061/120 md.)

(1) En az dört yıllık lisans eğitimi veren siyasal bilgiler, iktisadi ve idari bilimler, iktisat, hukuk ve işletme fakültelerinden, mühendislik fakültelerinin elektronik, elektrik-elektronik, elektronik ve haberleşme, bilgisayar, bilişim sistemleri mühendisliği bölümlerinden ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulu tarafından kabul edilen yurt içi ve yurt dışındaki yükseköğrenim kurumlarından mezun olanlardan; mesleğe özel yarışma sınavı ile girilen ve belirli süreli meslek içi eğitimden ve özel bir yeterlik sınavından sonra 657 sayılı Kanunun 36 ncı maddesinin “Ortak Hükümler” başlıklı bölümünün (A) fıkrasının (11) numaralı bendinde belirtilen unvanlara ilişkin kurumların merkez teşkilatlarına ait kadrolara atanmış ve bu kadrolarda aylıksız izin süreleri hariç en az iki yıl bulunmuş olanlar ile öğretim üyesi kadrolarında bulunanlar, Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavından en az yetmiş puan almış olmak ve atama tarihi itibarıyla kırk yaşından gün almamış olmak kaydıyla, bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde Kişisel Verileri Koruma Uzmanı olarak atanabilirler. Bu şekilde atanacakların sayısı on beşi geçemez.

Yürürlük

MADDE 32- (1) Bu Kanunun;

- a) 8 inci, 9 uncu, 11 inci, 13 üncü, 14 üncü, 15 inci, 16 ncı, 17 nci ve 18 inci maddeleri yayımı tarihinden altı ay sonra,
- b) Diğer maddeleri ise yayımı tarihinde, yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 33- (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

(I) SAYILI CETVEL

KİŞİSEL VERİLERİ KORUMA KURUMU KADRO LİSTESİ

SINIF	UNVAN	DERECE	TOPLAM
GİH	Başkan Yardımcısı	1	1
GİH	Daire Başkanı	1	7
GİH	Hukuk Müşaviri	1	1
GİH	Hukuk Müşaviri	3	3
AH	Avukat	6	4
GİH	Kişisel Verileri Koruma Uzmanı	5	10
GİH	Kişisel Verileri Koruma Uzmanı	7	20
GİH	Kişisel Verileri Koruma Uzman Yardımcısı	9	60

GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	6	2
GİH	Mali Hizmetler Uzman Yardımcısı	9	2
GİH	Memur	5	5
GİH	Memur	7	5
GİH	Memur	9	5
GİH	Memur	11	5
GİH	Memur	13	5
GİH	Bilgisayar İşletmeni	7	5
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	6	5
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	7	5
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	8	5
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	9	5
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	10	5
GİH	Sekreter	5	3
GİH	Sekreter	8	7
GİH	Santral Memuru	9	1
GİH	Şoför	11	4
TH	Teknisyen	6	3
YH	Teknisyen Yardımcısı	9	2
YH	Hizmetli	11	10
	TOPLAM		195

**6698 SAYILI KANUNA EK VE DEĞİŞİKLİK GETİREN MEVZUATIN VEYA
ANAYASA MAHKEMESİ TARAFINDAN İPTAL EDİLEN HÜKÜMLERİN
YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİNİ GÖSTERİR LİSTE**

Değiştiren Kanunun/ KHK'nin/İptal Eden Anayasa Mahkemesi Kararının Numarası	6698 Sayılı Kanunun Değişen veya İptal Edilen Maddeleri	Yürürlüğe Giriş Tarihi
7061	27, GEÇİCİ MADDE 2	5/12/2017
KHK/703	19, 20, 21, 25	24/6/2018 tarihinde birlikte yapılan Türkiye Büyük Millet Meclisi ve Cumhurbaşkanlığı seçimleri sonucunda Cumhurbaşkanının andıçerek göreve başladığı tarihte (9/7/2018)

Kurum	Maliye Bakanlığı
Tebliğ Adı	Bilgi ve Belgeye Erişim Ücreti Genel Tebliği
Tebliğ No	Sıra No: 1
Resmî Gazete Tarihi	14/02/2006
Resmî Gazete Sayısı	26080

BİLGİ VE BELGEYE ERİŞİM ÜCRETİ GENEL TEBLİĞİ
(SIRA NO: 1)

Bilindiği üzere, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 10 uncu maddesinde; “Başvurunun yapıldığı kurum ve kuruluş, erişimine olanak sağladığı bilgi veya belgeler için başvuru sahibinden erişimin gerektirdiği maliyet tutarı kadar bir ücreti bütçeye gelir kaydedilmek üzere tahsil edebilir.” hükmü yer almıştır.

27 Nisan 2004 gün ve 25445 sayılı Resmî Gazete de yayımlanarak yürürlüğe giren “Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”in 31/10/2005 tarih ve 2005/9585 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile değişik 22 nci maddesinde “Kurum ve kuruluşlarca uygulanacak bilgiye erişim ücret tarifesini Maliye Bakanlığınca belirlenir.” hükmüne yer verilmiştir.

Bu hükümler çerçevesinde belirlenen “Bilgi ve Belgeye Erişim Ücret Tarifesini” ekte yer almıştır.

Söz konusu tarifenin uygulanmasında aşağıda belirtilen esas ve usullere riayet edilecektir.

1 — Kanun ve Yönetmeliğin ilgili hükümleri uyarınca, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurum niteliğindeki meslek kuruluşları, erişimine imkân sağlayacakları bilgi ve belgeler karşılığında ücret talep edip etmemekte serbesttir.

Ücret talep edilmesine karar verilmesi halinde, belirlenecek ücret; bilgi veya belgelere erişimin gerektirdiği inceleme, araştırma, yazma, tarama, kopyalama, postalama ve diğer maliyet unsurları ve sair giderlerle orantılı olacak ve maliyet tutarını aşmayacaktır. Ancak, erişimine imkân sağlanan yazılı ve basılı bilgi veya belgelerin ilk on sayfası için, postalama maliyeti dâhil herhangi bir ücret alınmayacaktır.

2 — Kurum ve kuruluşlar erişimine imkân sağlayacakları bilgi veya belgelerin, erişim maliyet tutarı ile ödemenin nereye yapılacağı hakkında başvuru sahibini, başvuru tarihinden itibaren on beş gün içinde bilgilendirecektir.

Ancak, istenen bilgi veya belgelerin; başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması, başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumunda, erişim maliyet tutarı ile ödemenin nereye yapılacağı hakkında başvuru sahibi, başvuru tarihinden itibaren otuz gün içinde bilgilendirilecektir.

Bilgi veya belgelere erişim için gereken maliyet tutarının kurum ve kuruluş tarafından başvuru sahibine bildirilmesiyle, on beş veya otuz iş günlük süreler kesilecektir.

Kurum ve kuruluşlarca başvuru sahibine bildirilecek maliyet miktarında, maliyete esas olan unsurlar veya nedenlerde belirtilecektir.

Başvuru sahibi, bildirilen ücreti kabul etmesi halinde, bildirimin yapıldığı tarihten itibaren on beş iş günü içinde ödemeyi yapacak ve yine aynı süre içinde yaptığı ödemeyi gösteren belgeyi, kendisine ödemenin miktarını ve nereye yatırılacağını bildiren kurum veya birime ileticektir. Ödeme belgesi bu süre içinde ilgili kurum ve birime iletilmediği takdirde, başvuru sahibi talebinden vazgeçmiş sayılacaktır.

Ödeme yapıldığına dair belge, ilgili kuruma elden veya posta yoluyla iletilecektir. Ödeme belgesinin posta yoluyla yapılacak ibrazında, on beş günlük süre, belgenin postaya verildiği tarih itibarıyla değerlendirilecek ve kurumun eline geçtiği gün itibarıyla bilgi ve belgenin gönderilme süresi başlayacaktır.

3 — Kamu kurum ve kuruluşlarının, erişimine imkân sağladıkları bilgi veya belgeler için başvuru sahiplerinden talep edebilecekleri ücretler, ilgili kurum ve kuruluşlarca belirlenecek saymanlıklara veya bu saymanlıkların bankalarındaki hesaplarına yatırılacaktır.

Kamu kurum niteliğindeki meslek kuruluşlarının başvuru sahiplerinden talep edebilecekleri ücretler ise ilgili meslek kuruluşlarına veya belirleyecekleri banka hesaplarına yatırılacaktır.

Kurum ve kuruluşlar, ödeme yapılacak saymanlıklar ile banka hesaplarına ilişkin bilgilere, kurumun bilgi edinme birimlerinin web sayfalarında yer vereceklerdir.

4 — Erişimine imkân sağlanacak bilgi veya belgeler karşılığında başvuru sahibinden tahsil edilecek ücret; genel bütçeli kapsamındaki kuruluşlarda genel bütçeye, diğer kuruluşlarda ise ilgili kurumun kendi bütçesine gelir kaydedilecektir.

5 — Bu Tebliğ ve eki Bilgi ve Belgeye Erişim Ücret Tarifesini, 1/3/2006 tarihinden itibaren uygulanacaktır.

Tebliğ olunur.

EK

BİLGİ VE BELGEYE ERİŞİM ÜCRET TARİFESİ

1 — Kurum ve kuruluşların ellerinde mevcut bulunan normal siyah-beyaz veya renkli yazıcı, tarayıcı ve fotokopi makineleriyle yazılması, taranması ve kopyalanmasında mahzur bulunmayıp da A3 ve A4 boyutlu kağıtlara yazılarak, taranarak ve kopyalanarak verilebilecek veya iletilebilecek yazılı ve basılı bilgi ve belgelerin;

a) İlk on sayfası için herhangi bir araştırma, inceleme, yazma, tarama ve kopyalama ücreti alınmayacaktır.

b) İlk on sayfasından sonraki her sayfa için, talebe göre; siyah-beyaz yazma, tarama ve kopyalamada sayfa başına 50 Yeni Kuruş; renkli yazma, tarama ve kopyalamada sayfa başına 100 Yeni Kuruş ücret tahsil edilecektir.

c) İlk on sayfasından sonraki sayfalar için ortaya çıkacak araştırma, inceleme ve diğer maliyet unsurları ile sair giderler, kurum ve kuruluşlarca ayrıca tespit edilip, (b) ye göre belirlenen ücrete ilave edilecektir. Ancak, (b) bendi hükümlerine göre belirlenecek ücrete ilave edilecek bu tutar, hiçbir şekilde sayfa başına 5 YTL'yi, toplamda da 100 YTL'yi geçmeyecektir.

(b) ve (c) bentlerinde yer alan tutarlar ile 6 ncı sırada faks sayfası için belirlenen tutar, 1/1/2007 tarihinden başlayarak, her yılbaşı itibarıyla, 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesinin (B) fıkrası uyarınca belirlenen “Yeniden Değerleme Oranı” kadar artırılarak uygulanacaktır.

2 — Bilgi ve belgenin niteliği ve niceliği gereği veya teknik ve hukuki nedenlerle, 1 inci sırada belirtilen araç, yol, yöntem veya kağıtlarla yazılması, taranması ve kopyalanması kısmen veya tamamen imkânsız veya mahzurlu bulunup da başka araç, yol, yöntem veya kağıtlarla yazılarak, taranarak ve kopyalanarak verilebilecek veya iletilebilecek yazılı ve basılı bilgi ve belgelerin;

a) İlk on sayfası için herhangi bir araştırma, inceleme, yazma, tarama ve kopyalama ücreti alınmayacaktır.

b) İlk on sayfasından sonraki sayfalar için ortaya çıkacak araştırma, inceleme, yazma, tarama, kopyalama ve diğer maliyet unsurları ile sair giderler, kurum ve kuruluşlarca tespit ve tahsil edilecektir.

3 — Yukarıdaki 1 ve 2 ncı sıralarda belirtilenlerin dışında kalan bilgi ve belgelerden, nitelik ve niceliği gereği veya hukuki ve teknik nedenlerle, bilgi ve belgenin incelenmesi, not alınması, dinletilmesi, izletilmesi, fotoğraf ve video kaydının çekilmesi, resminin yaptırılması ve sair yöntemlerle başvuru sahibine verilecek veya iletilecek olanlar için, inceleme ve araştırma da dâhil olmak üzere, yapılacak harcamalar ile oluşacak her türlü maliyet ve sair giderler, kurum ve kuruluşlarca tespit ve tahsil edilecektir.

4 — Kanun ve Yönetmelik uyarınca başvuru sahibine verilmesi veya iletilmesi zorunlu bulunan, ancak, tür, teknik ve yöntem olarak yukarıdaki 1, 2 ve 3 üncü sıralara sokulamayan bilgi ve belgeler için, inceleme ve araştırma da dâhil olmak üzere yapılacak harcamalar ile oluşacak her türlü maliyet ve sair giderler, kurum ve kuruluşlarca tespit ve tahsil edilecektir.

5 — Aynı kişi veya kurum tarafından, daha önce karşılanan talep veya taleplerin devamı olmak üzere, aynı konuda yeni başvurularla istenilen bilgi ve belgelerin ücretlendirilmesinde, daha önce verilen sayfalar da dâhil edilerek bulunacak toplam sayfa sayısı esas alınacak ve ilk onuncu sayfadan sonraki sayfalar için ücret tespit ve tahsil edilecektir.

6 — Bilgi ve belgelerin başvuru sahibine ulaştırılması karşılığında; 1 ve 2 ncı sırada belirtilenlerin ilk on sayfası için iletme yolu ve şekline bakılmaksızın hiçbir iletme (faks, e-posta, posta) ücreti alınmayacak; bunların dışında kalanlardan, posta yoluyla gönderilecek olanlar için Posta ve Telgraf Teşkilatınca belirlenen tarife tutarında, faks yoluyla gönderilecek olanlar için faks sayfası başına 50 Yeni Kuruş ücret tahsil edilecektir.

7 — Bilgi ve belgelere erişimin gerektirdiği inceleme, araştırma, yazma, tarama, kopyalama ve diğer maliyet unsurları hariç olmak üzere, sayfa sayısı veya belge türü ne olursa olsun elektronik postayla ulaştırılacak bilgi ve belgelerden, elektronik posta nedeniyle her hangi bir ücret alınmayacaktır.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM
BAŞKANLIĞI

ACIKLAMALI CİMER YÖNETMELİĞİ

5690 SAYILI
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ
YÖNETMELİĞİ



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

AÇIKLAMALI
CİMER
YÖNETMELİĞİ



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ



Millet ve devlet arasındaki en güçlü iletişim köprüsü olan ve aynı zamanda dünya genelinde en büyük kamuoyu iletişim platformu olma özelliğine sahip **Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)**, 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesinin ardından halk nezdinde daha önemli bir konuma gelmiştir.

Dilekçe ve bilgi edinme hakları başta olmak üzere vatandaşlarımızın kamu politikalarına yönelik görüş ve önerilerini de iletebildiği **CİMER**, toplumun tüm kesiminin ve küçükten büyüğe her yaştaki vatandaşımızın başvuru yaptığı ve yürütme organı içerisinde yaklaşık **60 bin idari birimi** içine alan çok yönlü bir hizmet ağıdır.

Yeni hükümet sistemine geçilmesi ile birlikte **Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)** ve “**Cumhurbaşkanına yazın**” uygulamaları birleştirilerek; vatandaşlarımızın istek, ihtiyaç ve beklentilerin doğrudan Cumhurbaşkanına iletebildiği bir sistem olarak CİMER, **Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı** uhdesinde hayata geçirilmiştir.

BİMER 2006 yılında kurulduğunda yıllık başvuru sayısı yaklaşık 130 bin iken bilgi iletişim teknolojilerinden yaşanan hızlı değişim ve vatandaşlarda hak arama bilincinin artması ile birlikte bu sayı her geçen yıl daha da artmış ve 2021 yılına gelindiğinde CİMER'e yaklaşık 6 milyon başvuru yapılmıştır. Geline bu noktada yürütülen bu hizmetin usul ve esaslarını belirlemek gereklilik haline gelmiştir.

Bu çerçevede **4/6/2022** tarihli ve **31856 sayılı Resmi Gazetede** yayımlanan **5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği** (Yönetmelik) yürürlüğe girmiştir.

CİMER'i kamuoyu ve CİMER Kapısı'nda tanımlı CİMER personeline örneklerle daha anlaşılır kılmak amacıyla hazırlanan bu kitabın CİMER Yönetmeliği ile merak edilen birçok hususun aydınlatılması amaçlanmıştır.

İçindekiler

ÖNSÖZ

YÖNETMELİĞİN AMACI VE KAPSAMI	1
(MADDE 1)	

YÖNETMELİĞİN DAYANAĞI	3
(MADDE 2)	

TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
(MADDE 3)	

CİMER'İN İŞLEYİŞİNE DAİR TEMEL İLKELER	4
(MADDE 4)	

BAŞVURULARIN İÇERİĞİ VE KAPSAMINA DAİR	5
(MADDE 5)	

A. Yasama ve Yargı Faaliyetlerine İlişkin Başvurular	5
B. Konusu Anlaşılmayan Başvurular	5
C. Özel Hukuk İlişkileri Kapsamında Başvurular	6
Ç. Başvuran Kişinin Hukuk Niteliğine Göre İşleme Alınmayan Başvurular	6
D. Suç İhbarı Niteliğinde Olan Başvurular	7
E. Somut Bilgi-Belge Bulunmayan Başvurular	8
F. Hakkın Açıkça Kötüye Kullanıldığı Başvurular	8
G. İdari Makamların Görev Alanına Girmeyen Başvurular	9

İçindekiler

H. Başvuru Eklerinin Uygun Olmadığı Başvurular	10
I. Özel Başvuru Usulü Öngörülen Başvurular	11
İ. Kimlik ve İletişim Bilgileri Eksik Olan Başvurular	11

BAŞVURU YOLLARI **12** (MADDE 6)

A. CİMER'in İnternet Adresi	12
B. E-Devlet Kapısı	14
C. Telefon	14
Ç. Mektup veya Faks	15
D. Şahsen Müracaat	15

BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ **17** (MADDE 7)

BAŞVURULARA CEVAP VERİLMESİ **18** (MADDE 8)

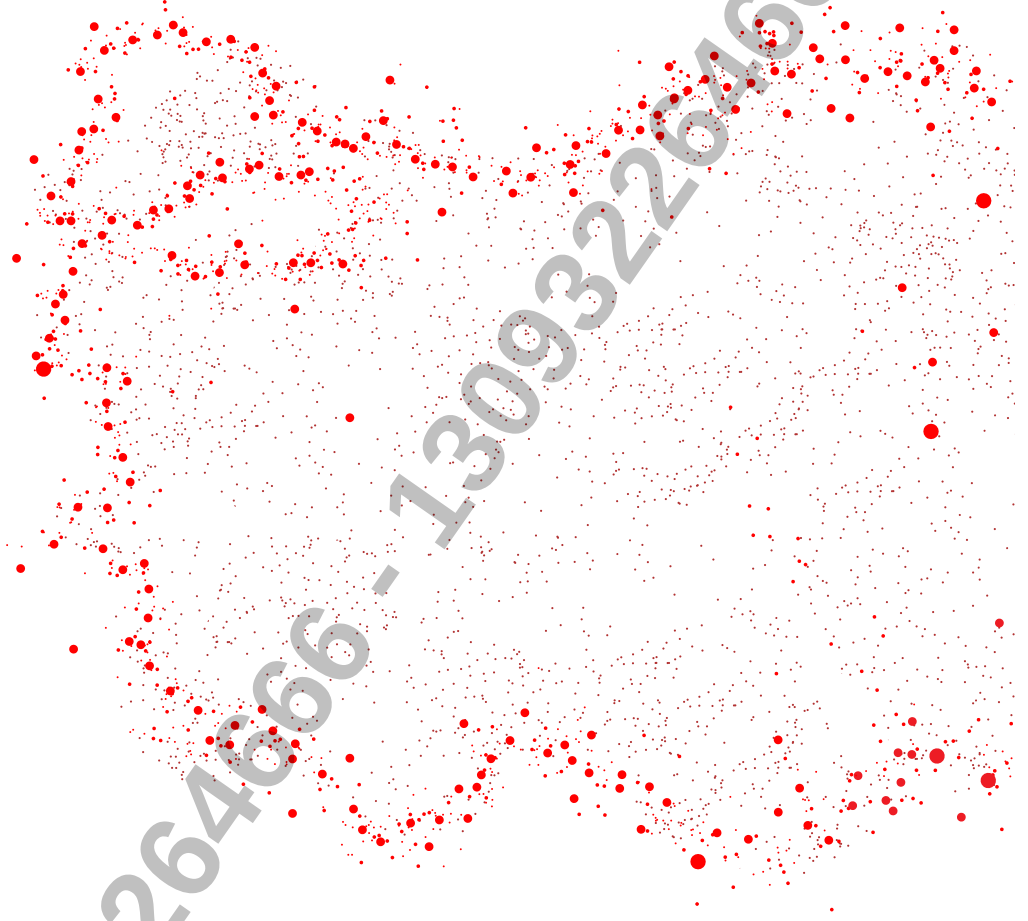
BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRMEYE ALINMAMASI VE ARŞİVLENMESİ ____ **23** (MADDE 9)

KURUM VE KURULUŞLARIN CİMER İLE İLGİLİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI _ **24** (MADDE 10)

CİMER PERSONELİNİN GÖREV TANIMLAMALARI **25** (MADDE 11)

EK-15690 SAYILI CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ _ **29**

YÖNETMELİĞİN AMACI VE KAPSAMI (MADDE 1)



CİMER Yönetmeliğinin ilk maddesi, Yönetmeliğin ortaya çıkış amacını ve kapsamını belirlemektedir.

3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile **4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu**, CİMER'e yapılan başvuruların büyük bir çoğunluğunun dayandığı temel iki mevzuat kaynağıdır. CİMER'e yapılan başvuruların yaklaşık %90'ı, iki Kanun esas alınarak işlem görmektedir.

Bu kapsamda **CİMER**, yenilikçi bir yaklaşımla tüm vatandaşlarımızın dilekçe ve bilgi edinme haklarını çağın gereklerine uygun bir şekilde daha hızlı ve



kolay kullanmalarını sağlamak amacıyla kurulmuş elektronik bir sistem olarak hizmetlerini icra etmektedir.

Yönetmelik, yalnızca **CİMER** aracılığıyla yapılan başvuruları kapsamına almaktadır. Dolayısıyla, kurumların kendilerine ait başvuru alma sistemleri aracılığıyla yapılan başvurular bu Yönetmeliğin kapsamına girmemektedir. **CİMER'e** yapılan tüm başvurularda bu Yönetmelik* hükümlerinin uygulanması zorunludur.

*EK-1 5690 Sayılı CİMER Yönetmeliği Sayfa.29

YÖNETMELİĞİN DAYANAĞI (MADDE 2)

Yönetmelik, Madde 1’de bahsedilen iki kanunun yanı sıra **14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi** dayanak alınarak hazırlanmıştır. Bu sebeple, İletişim Başkanlığına verilen görev ve yetkilerin **CİMER** aracılığıyla yürütülecek kısımları Yönetmelikte belirtilmiştir.

TANIMLAR VE KISALTMALAR (MADDE 3)

Yönetmeliğin 3’üncü maddesinde Yönetmelikte birden fazla adı geçen kavramların açıklaması yapılmıştır. Bu tanımlamalar şu şekildedir:

ALO 150: CİMER Kapısı’na telefon ile yapılacak başvurular için tahsis edilen telefon hattını,

Başkanlık: T.C. İletişim Başkanlığı’nın,

Başvuru sahibi: Bu yönetmelik kapsamında belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde CİMER’e başvuru yapan gerçek ve tüzel kişileri,

Bölge Müdürlükleri: T.C. İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlükleri’nin,

CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,

CİMER Kapısı: T.C. İletişim Başkanlığı’na yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar ile personelinin erişim izninin bulunduğu sistemi,

CİMER personeli: T.C. İletişim Başkanlığı’nın CİMER faaliyetleri ile görevli Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı personeli ile kurum ve kuruluşlardaki CİMER faaliyetlerinden sorumlu personeli,

Daire Başkanlığı: T.C. İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını,

Kurum ve kuruluş: CİMER Kapısında yer alan kamu kurum ve kuruluşlarını ifade etmektedir.

CİMER'İN İŞLEYİŞİNE DAİR TEMEL İLKELER (MADDE 4)

CİMER'e başvuru yapma hakkına sahip olan kişiler ile CİMER personelinin çalışma ilkeleri 4'üncü maddede açıklanmıştır. _____

CİMER, Anayasa ile güvence altına alınmış olan **"Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti"** ve **"Katılımcı Yönetim"** ilkelerini benimseyerek herkesin dilekçe ve bilgi edinme haklarını daha kolay kullanabildikleri ve hükümet politikaları ile ilgili her türlü konuda görüşlerini aktarabildiği kapsamlı bir hizmet aracıdır. _____

CİMER'e Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarından ayırt etme gücüne sahip on iki yaşını doldurmuş gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri, yurt dışında yaşayan Türk vatandaşları, Mavi Kartlılar, Çifte Vatandaşlık Sahipleri, karşılıklılık esas çerçevesinde yabancılar, ayırt etme gücüne sahip kısıtlılar ve kamu görevlileri de dâhil olmak üzere herkes başvuru yapabilmektedir. _____

Kamu yönetiminin önemli ilkeleri arasında yer alan **"vatandaş odaklı katılımcı yönetim"**, **"etkin"**, **"hızlılık"** ve **"şeffaflık"** ilkeleri CİMER'in temel çalışma prensipleri arasında yer almaktadır. _____

CİMER'in bir diğer temel amacı hükümet çalışmaları, kamu politikaları ve idarelerin işlemleri hakkında vatandaşların görüş ve önerilerinin alınması, böylece yeni politikaların oluşturulmasına kaynaklık etmelerinin sağlanmasıdır. Bu sebeple kurum ve kuruluşların üst yöneticilerinin, CİMER'e yapılan başvurular nezdinde oluşturulacak analiz ve raporlama çalışmalarına riayet ederek **vatandaşların önceliklerini esas alması**, CİMER'in bir diğer ilkesidir. _____

Kamu kurum ve kuruluşlarında CİMER adına yetkilendirilmiş CİMER personeli, yaptığı işlemlerde ve nihai olarak başvuruya verdiği cevaplarda eylemlerinin hukuki bir sonuç doğurduğu bilinci ile hareket etmektedir. **CİMER personeli**, mevzuat çerçevesinde başvuru sahiplerine haklarının kullanımında yardımcı olmaktadır. _____

CİMER personeli başvuran bilgileri başta olmak üzere başvuruya ilişkin tüm elektronik veya fiziki bilgi ve dokümanları usulüne uygun olarak **korumakla ve ilgisiz kişilerle paylaşılmaması konusunda tedbirleri almakla yükümlüdür**. _____

BAŞVURULARIN İÇERİĞİ VE KAPSAMINA DAİR (MADDE 5)

Yönetmeliğin 5'inci maddesine göre aşağıda başvuru örnekleri ile paylaşılan konularda CİMER'e gelen başvurular işleme alınmamaktadır:

A. Yasama ve Yargı Faaliyetlerine İlişkin Başvurular

Yasama organının **yasama**; yargı organlarının da **yargı faaliyetleri** kapsamında olan başvurular, CİMER'in değerlendirmeye almadığı başvurulardır.

- Yargı organlarının kendi yargı faaliyetleri kapsamında **dava ertelenmesi, temyiz talebi, reddi hâkim talepleri** gibi başvurular işleme alınmamaktadır.
- Türkiye Büyük Millet Meclisinin tüm yasama faaliyetleri ile **milletvekillerinin meclis konuşmaları, meclis oylamaları, komisyon görüşmeleri ve siyasi parti faaliyetleri** kapsamındaki başvurular işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığına

Sayın Cumhurbaşkanım, Benim eşimle boşanma aşamasında olan ve x ili x Aile mahkemesinde görülen davamızda davaya bakan Hakim duruşmalarda bana hiçbir şekilde kızım ve eşimle ilgili hiçbir şekilde söz vermeyip sadece bana sorduğu soruya evet mi hayır mı diye cevap verme hakkı vererek ve karşı tarafa sürekli yol göstererek benim savunma talebimi kabul etmeyip sürekli beni azarlayıp dışarı çıkararak beni mahkemede hakkımı bertaraf etmekle birlikte benim üzerime atılmış suçlamaların hiçbir şekilde gerçeği yansıtmadığı ve gerekçeli delik olmadığı halde beni suçlayarak boşanma kararı almıştır. Aksine ben boşanmak istemediğimi eşimin ve kızımın ortada kalmasına razı olmadığım için sürekli söz hakkı istememe rağmen bana hiçbir şekilde söz hakkı verilmemiştir. Söz konusu davada reddi hakim talebinde bulunuyorum.

B. Konusu Anlaşılmayan Başvurular

Başvuruda; **incelenmeye, araştırılmaya veya soruşturulmaya değer anlamda herhangi bir konu belirtilmemiş** ya da **cevaplandırılması gereken bir talebi, şikâyeti içerecek net bir ifade bulunmuyorsa** başvuru işleme alınmamaktadır. Başvurunun değerlendirilmesi için yoruma ihtiyaç duyulmayacak şekilde açık, anlaşılır ve net olması gerekmektedir.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Sayın X kişisi, icra takibi başlatılaması için hukuk ofisine devredilen dosyanıza avukatlık ücreti ve masraflar eklenmemesi için acilen hukuk ofisi ile irtibata geçiniz.
x Hukuk Bürosu 0xxx.xxx.xx.xx www.xxxhukuk.com B018

C. Özel Hukuk İlişkileri Kapsamında Başvurular

Başvuru sahibinin **üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülükleri** işleme alınmayacak başvurular kapsamında değerlendirilmektedir.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Oturmakta bulunduğum x mah x sk no x de 2019 yılında 850 TL kira vermek üzere anlaştık. Sonrasında Evsahibi 950 TL olarak 2020 yılında zam yaptı 2021 Aralık ayı itibariyle 1300 TL olarak belirlediği kirayı 5 ay sonra tekrar %53 zam yaparak 2000 TL istemektedir. Kendisi ile görüşmemizde kirayı vermediğimizi söyleyerek dava açmakla tehdit etmekte maaşıma haciz koyduracağını söylemektedir. Konunun tarafınızca değerlendirilmesini rica ederim.

Ç. Başvuran Kişinin Hukuk Niteliğine Göre İşleme Alınmayan Başvurular

Başvuru oluşturulurken kullanılan **kimlik ve iletişim bilgilerinin başvurana ait olması şarttır**. Yasal temsilci tarafından yapılmış olanlar hariç, başkasının kimlik bilgileri kullanılarak yapılan başvurular **işleme alınmamaktadır**.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Ben dilekçeyi karımın adına yazıyorum. Bir ay oldu x Bankasından arkadaşım eşim adına para gönderdi x Bankası para gönderimini denetlemeye aldı fakat çözüm bulunmadı. Mağdurum paramı çekemiyorum sorunun çözülmesini talep ediyorum.

Başvurunun “**ayırt etme gücü**” bulunmayan kişilerce yapılmış olması da işleme alınmama sebebidir. Ayırt etme gücünü ortadan kaldıran haller **Türk Medeni Kanununun 13’üncü maddesinde** belirtildiği üzere, *akla uygun biçimde davranma yeteneğinden yoksun olacak şekilde yaş küçüklüğü, akıl hastalığı, akıl zayıflığı ve sarhoşluktur*. Bu özellikleri taşıyan kişiler tarafından yapılan başvurular işleme alınmazken ayırt etme gücüne sahip küçükler ve kısıtlılar tarafından yapılan başvurular işleme alınmaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Merhabalar. Çok heyecanlı ve mutluyum. Yüzde 99 İsa Mesih benim.
Ben xxxx tarikatı eski lideri Hz. Mevlana lakaplı Şeyh xxx’i rüyamda gördüm. Akabinde xxx ile rüyamda telefon görüşmesi yaptım. Benimle bir saat kadar muhabbet etti. Bana dini sorular sordu. Kuran okumasını biliyormusun vb. Sorular. Daha sonra bana kim olduğumu Biliyormusun dedi. Ben ise bazı durumlardan suphelendigim için mehdi miyim dedim. Bana güldü ve mesih olduğumu söyledi. Kendimi defalarca denedim. Riskli ortamlarda bulundum. Hiçbir zarar görmeden çıktım.

D. Suç İhbarı Niteliğinde Olan Başvurular

Kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyet alanları ile ilgili yapılan başvurular hariç yalnızca **adli makamların görev ve yetki alanına giren konularda** yapılmış olan ihbar başvuruları işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ 1

X ili X mah. X sokak adresinde her gece sabaha kadar kumar oynanıyor ve oynatılıyor bunun son bulmasını istiyorum gereğinin yapılmasını arz ederim.

* Adli makamların görev alanında olduğundan işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ 2

X İli X ilçesi X Mahallesi'nde ikamet eden ramazan kapan isimli şahsa ait ahirinde 3 adet büyükbaş hayvan olmasına rağmen üzerine kayıtlı 20 ye yakın hayvan küpesi bulunmaktadır kaçak yollarla sattığı yada kestirdiği hayvanların kayıtlarını dsmeyerek devletten haksız yere destekleme almaktadır. Devletin üreticilere sağladığı haklardan hakkı olmadığı halde yalan beyanda bulunup sahte belge düzenlemek suretiyle yararlanmaya devam ederek haksız kazanç sağlamaktadır konuyla ilgili gerekli tahkikatın yapılması hususunu saygılarımla arz ederim.

* İdari bir işlem gerektirdiğinden işleme alınmaktadır.

E. Somut Bilgi-Belge Bulunmayan Başvurular

Başvurudaki **yargının somut verilere dayandırılması, zandan ve tahminden uzak** bilgi ve belge ile desteklenmiş olması önemli bir husustur. Sadece **kuşku duyularak oluşturulmuş ve delil içermeyen** başvurular işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Komşum bahçede yaşayan kedilere bu binaya taşındığı günden beri zarar verdiğini düşünüyorum. Şahsın kedilerimizi yakalayarak ilçe dışına attığını, hatta belki öldürdüğünü ya da sattığından şüpheleniyorum.

F. Hakkın Açıkça Kötüye Kullanıldığı Başvurular

Aynı kişi tarafından sürekli ve benzer mahiyette CİMER'e yapılan başvurular hakkın kötüye kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Kamu kurumlarının sunmakla görevli olduğu kamu **hizmetlerini aksatmak** ve kamu personelini sürekli meşgul ederek günlük işlerini yapmaktan alıkoymak maksadıyla yapılan başvurular işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ 1

2020 Ocak ayı ila 2022 Mayıs ayı arasında geçen sürede X ilinde kaç defa elektrik kesintisi yaşanmıştır?

Yaşanan bu kesintilerin toplam süresi nedir? Bahsi geçen kesintiler yüzünden yaşanan maddi kayıp ne kadardır? Kesintiler yüzünden X ilinde kaç ev aleti bozulmuştur? Hangi nedenlerle bu kesintiler yaşanmıştır? Dağıtıcı firma veya firmalar bu aksaklıkların giderilmesi için ne tür çalışmalar yapmıştır? kesintiler nedeniyle bu firmalarla ilgili idari ve hukuki ne tür yaptırımlarda bulunulmuştur?

2020 Ocak ayı ila 2022 Mayıs ayı arasında geçen sürede borcu nedeniyle elektriği kesilen hane ve işyeri sayısı kaçtır? Bu hane ve işyerleri ne kadar süre boyunca elektriksiz kalmışlardır?

ÖRNEK BAŞVURU METNİ 2

2020 Ocak ayı ila 2022 Mayıs ayı arasında geçen sürede Y ilinde kaç defa elektrik kesintisi yaşanmıştır?

Yaşanan bu kesintilerin toplam süresi nedir? Bahsi geçen kesintiler yüzünden yaşanan maddi kayıp ne kadardır? Kesintiler yüzünden Y ilinde kaç ev aleti bozulmuştur? Hangi nedenlerle bu kesintiler yaşanmıştır? Dağıtıcı firma veya firmalar bu aksaklıkların giderilmesi için ne tür çalışmalar yapmıştır? kesintiler nedeniyle bu firmalarla ilgili idari ve hukuki ne tür yaptırımlarda bulunulmuştur?

2020 Ocak ayı ila 2022 Mayıs ayı arasında geçen sürede borcu nedeniyle elektriği kesilen hane ve işyeri sayısı kaçtır? Bu hane ve işyerleri ne kadar süre boyunca elektriksiz kalmışlardır?

G. İdari Makamların Görev Alanına Girmeyen Başvurular

CİMER aracılığıyla yapılan başvuruların en az bir kamu kurum ve kuruluşunun faaliyet alanına girmesi gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarının yetki ve sorumluluğunda bulunmayan **siyasi konularda yapılan başvurular işleme alınmamaktadır.**

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

17 yıl dan buyana partiye üyeyim hep destek verdim il yönetimine gittim, ilçe başkanlığına yönetimine gittim bana yakın ama benimle kimse ilgilenmiyor kaydım varmı üyeligim duruyormu ilçe teşkilatına ve ilçe yürütme kurulu veya gençlik kolları vs gibi topların mahalle vs gibi bizimde bi katkımız olsun diyoruz ama bize sonra gel bakarız ederiz deniliyor bu durumlardan şikayetçiyim.

Kişiyi özel talepler içeren ve dolayısıyla karşılanması mümkün olmayan başvurular da herhangi bir kamu kurum ve kuruluşun görev alanında olmadığından işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Cumhurbaşkanlığına

Sayın cumhurbaşkanım evlenmek istiyorum asosyal olduğum için evlenecek bir bayan arkadaş bulamıyorum bu konuda yardım talep ediyorum.

H. Başvuru Eklerinin Uygun Olmadığı Başvurular

İnternet ortamında yapılan başvurularda **“başvuru metni”** kısmında talebe yer verilmesi, gerekli hâllerde talebin ekli belgelerle desteklenmesi gerekmektedir. Başvuru metni içeriğindeki bilgiler ile ek birbirini tamamlayıcı nitelikte olmalıdır. Ek kısmına başvuru konusunu destekleyecek delil veya ispat özelliği taşıyan dosyalar eklenmelidir.

- Başvuru metni kısmına **“talebim ektedir”** yazılarak veya tamamen boş bırakılarak yalnızca ek eklenmiş ise
 - Başvuru metni ile **ilgisi olmayan ek** eklenmiş ise
 - **Başvuru metninin devamı niteliğinde** ek eklenmiş ise
- Bu başvurular işleme alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

İşyerinde uğradığım mobing ile ilgili başvurum ektedir.
 Uğradığım mobing ile ilgili olarak şikayetimi aşağıya dosya olarak ekledim.
 Gereğinin yapılmasını arz ederim.



Cimer Başvurusu_Ustyazi_tBb619.pdf

I. Özel Başvuru Usulü Öngörülen Başvurular

Bir idari işlemin gerçekleştirebilmesi için mevzuatında açıkça belirtilmek şartıyla özel bir başvuru usulü (*özel bir formun doldurulması, ıslak imza vb.*) öngörülmüş ise bu nitelikteki başvurular **CİMER** aracılığıyla yapılamamaktadır.

Örnek: Organ bağıışı, Vergi borcu yapılandırması vb.

İ. Kimlik ve İletişim Bilgileri Eksik Olan Başvurular

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 alınmamaktadır.

ÖRNEK BAŞVURU METNİ

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİNE
 ANKARA

1976 yılında Üyesi bulunduğum Xxx Fabrikası AŞ den 2006 yılında ayrıldım Şimdi ise bu ayrılmamdan dolayı yatırmış olduğum üyelik paramı bu günün parası ve temerrüt faizi ile birlikte almak istiyorum. Yatırmış olduğum üyelik makbuzlarımın fotokopileri ekli olup xxx Genel Müdürlüğüne gönderdiğim dilekçeme istinaden bir cevap alamadım.
 Gereğini arz ederim.

BAŞVURU YOLLARI (MADDE 6)

CİMER'e dilekçe hakkı kapsamında istek, şikâyet; kamu politikalarına yönelik **görüş/öneri, yönetime katıl, teşekkür ve bilgi edinme** türlerinde başvuru yapılabilir. Bu amaçla toplumun tüm kesiminin CİMER'e kolayca başvuru yapmalarını sağlamak üzere birçok başvuru yolu oluşturulmuştur.

A

CİMER'in İnternet Adresi

www.cimer.gov.tr

"Başvuru Yap" butonu seçildikten sonra T.C Kimlik Numarası, ad-soyad, doğum tarihi, kimlik seri numarası ve cep telefon numarası bilgilerinin girilmesi gerekmektedir. "KVKK Metni" okunup onaylandıktan sonra başvuru sahibinin cep telefonuna gönderilen onay kodu doğrulanmakta ve başvuru sahibi başvuru ekranına yönlendirilmektedir.

BAŞVURU YAP

[E-Devlet ile başvuru yapmak için tıklayınız >>](#)

T.C. Kimlik Numarası	
Adınız	Soyadınız
Doğum Tarihiniz	
Kimlik Seri No	☐ Eski Kimlik
Cep Telefonu Numaranız	☐ KVKK Metni
Onay Kodu Gönder >>	

2

Kimlik bilgileri kısmında başvuru sahibinin T.C. Kimlik Numarası, ad-soyad, adres, il, ilçe 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.

Başvuru sahibi yazışma adresi olarak farklı bir adres kullanabilmektedir. **"Nüfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum"** kutucuğuna tıklayarak çıkan alana yazışma adresini yazabilmektedir.

3



- ☐ Nüfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum
- ☐ Konum bilgilerimi paylaş

* ile işaretlenmiş alanların doldurulması zorunludur.

Ayrıca mahalli hizmetlerde ortaya çıkan sorunların yerinde tespit edilebilmesi amacıyla “konum bilgilerimi paylaş” butonuna tıklanarak konum bilgileri paylaşılabilir.



5 Kimlik bilgileri kısmında başvuru metnine uygun olarak “**istek, teşekkür, şikâyet, yönetime katıl, bilgi edinme hakkı ve görüş öneri**” başvuru türlerinden biri seçilmelidir. Başvuru türleri seçiminde her türle ilgili ayrı bilgilendirme notları gösterilmektedir.



Sonrasında **başvuru detay ekranına** yönlendirilerek azami **3000 karakter** olacak şekilde başvuru metni oluşturulmakta ve dilerse başvurusuna **3 MB**'a kadar dosya eklenebilmektedir.



7 **Son aşamada** başvuru sahibi, başvuru ön izleme alanına yönlendirilerek hem kimlik bilgilerinin hem de başvuru metninin doğruluğunu inceler ve başvuru konusuyla ilgilenen kuruma başvurusunu gönderebilmektedir. Başvuru konusunun hangi **kurumun görev ve faaliyet olduğu-bu bilinmiyorsa** hangi kuruma sevk edileceğinin değerlendirilmesi için **T.C. İletişim Başkanlığı** seçilmelidir.

Yasal bilgilendirme yazısı okunup onayladıktan sonra “**Başvuruyu Tamamla**” butonu tıklanarak işlem sonlandırılmaktadır. Başvuru tamamlandıktan sonra kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilmekte ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilmektedir.

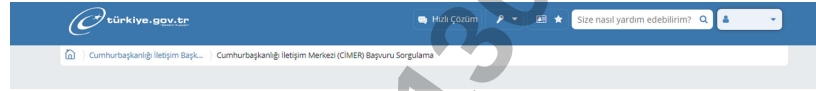
B

E-Devlet Kapısı

www.turkiye.gov.tr

Başvuru sahibi tarafından **e-Devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı** veya **internet bankacılığı**nda kullanılan bilgi ve şifreler ile e-devlet kapısına giriş yapıldıktan sonra arama bölümüne **“CİMER”** yazılarak uygulamaya kısa yoldan erişim sağlanabilmektedir.

2



Sonrasında adımlar takip edilerek daha önce yapılmış olan başvuruların akıbeti sorgulanabilmekte veya yeni bir başvuru oluşturmak için **“www.cimer.gov.tr”** adresine yönlendirilmektedir.

ALO 150 Telefon Hattı

ALO150



Başvuru sahibi **ALO 150 telefon hattını** arayarak CİMER başvurusu yapabilmektedir.

• **ALO 150** arandığında **bulunulan ilin valiliği bünyesindeki CİMER personeli** telefonu cevaplamakta ve yönlendirici sorularla kişinin başvurusunu kayıt altına alarak ilgili kamu kurumuna doğrudan yönlendirmekte veya ön değerlendirme için başvuruyu İletişim Başkanlığına aktarabilmektedir.

««

Mektup ve Faks

www.iletisim.gov.tr adresinde yer alan yazışma ve iletişim bilgileri kullanılarak **CİMER**'e mektup veya faks yolu ile başvuru yapılabilmektedir.

Şahsen Müracaat

Cumhurbaşkanlığı, T.C. İletişim Başkanlığı, T.C. İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlükleri, Bakanlık, Valilik ve Kaymakamlıklarda oluşturulan halkla ilişkiler bürolarına şahsen müracaat edilerek başvuru yapılabilmektedir.



BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ (MADDE 7)

CİMER Kapısı üzerinden yapılan başvuru, konusuna uygun olarak başvuru sahibi tarafından doğrudan ilgili kuruma gönderilebilmekte ya da başvuru esnasında İletişim Başkanlığı seçilerek Başkanlığın ön değerlendirmesine sunulabilmektedir. Başkanlığa gönderilen başvurular, CİMER Gelen kutusunda toplanmaktadır. Değerlendirilmek üzere gelen başvurular, CİMER Genel Koordinatörlüğündeki başvuru işlemleri biriminde görev yapan personele eşit oranda dağıtılmaktadır. Başvurular, **CİMER personeli tarafından titizlikle incelenerek aynı gün içinde ilgili kamu kurumuna** gönderilmektedir. Ayrıca İletişim Başkanlığı tarafından **ön değerlendirme sürecinde** başvuru sahibine başvurması gereken adli ve idari merciler ve süreleri hakkında bilgilendirme yapılır.

Kamu kurumları arasında başvuruya işlem yapma konusunda anlaşmazlık çıkması hâlinde kurumların talebi veya **İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının** doğrudan değerlendirmesi sonucunda alınan karar, kamu kurumları tarafından uygulanması zorunludur.

CİMER Kapısına yapılan başvurular sırasında kullanılan kimlik ve iletişim bilgilerinin muhafazasını sağlamak amacıyla her kamu kurumundaki en yetkili kişiden başlamak üzere başvuruya işlem yapmak üzere kimlik bilgilerine ihtiyaç duyacak sınırlı sayıdaki kişiye **“kimlik bilgileri göster özel yetkisi”** tanımlanmaktadır. _____

Kimlik Bilgileri	
T.C. Kimlik	*****
Ad Soyad	*****
E-Mail	*****
Tel No	*****
Adres	*****
İlçe / İl	*****
Cinsiyet	*****

Kimlik Bilgilerini Gösterme

* Başvuru sahibinin kimlik bilgilerini görmek üzeresiniz.

* Bu aşamada yaptığımız işlemler tarafımızca kayıt altına alınmakta ve işlem bilgilerinizi içeren log kayıtları gerekli hâllere Cumhuriyet Başsavcılıkları ile paylaşılmaktadır.

* Türk Ceza Kanunu hükümlerine göre; kimlik ve iletişim bilgilerinin başka kişiler ile paylaşılması yasal zorunluluktur.

İşleme devam etmek istiyor musunuz?

Göster

Başvurunun yönlendirildiği kurum, kendi görev ve faaliyet alanlarına girmediğini tespit ettiği başvuruları gerekçesiyle birlikte ivedilikle ilgili kuruma göndermelidir. Yönlendirilen başvuru, kurumun bir alt biriminin görev ve faaliyet alanına giriyor ise ilgili alt birime, **“gereği veya bilgi”** butonu seçilerek ve başvuru içeriğine **uygun konu-alt konu** seçimi yapılarak sevk edilmelidir. _____

Başvuru, konusu itibarıyla bir kamu kurumu personeli ya da yöneticisi hakkında şikâyet niteliğinde ise başvuruyu ilk değerlendiren CİMER personeli tarafından başvuru şikâyet edilen kişinin bir üst amirine gönderilmelidir. Bu durumda şikâyet, bir üst amir tarafından işleme alınır ve başvuru sahibine cevap verilir.

Şikâyet niteliğindeki başvurularda, **CİMER personeli tarafından** gerekli görülmesi hâlinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere **kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilmekte**; başvurunun genel itibarıyla değerlendirilmesine engel oluşturmayacak şekilde maskeleye özelliği kullanılabilmektedir.



BAŞVURULARA CEVAP VERİLMESİ (MADDE 8)

Başvuruya cevap verecek olan birimin, aşağıda detayları belirtilen adımları takip ederek başvuru sahibine anlaşılır, **hukuka uygun ve resmî bir üslupla** cevap vermesi gerekmektedir. _____

Başvuru sahibine verilen cevapların ayrıca bilgi edinilmesi amacıyla Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmesi gerekmemektedir. _____



Bununla birlikte, mevzuatında özel başvuru usulü öngörülen başvurular hariç, başvuru sahibine başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilmemesi gerekmektedir. _____

Başkanlık, **Yönetmeliğin 8'inci maddesinin altıncı fıkrası uyarınca** kamu kurumları tarafından hazırlanan cevapları usul yönünden inceleyebilmektedir. _____

Cevap verme süreci

Bilgi Toplama ve Derleme

Başvuruya konu olan talep veya şikâyet ile ilgili ön 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 Bilgi Edinme Hakkı Kanununda** belirtilen istisna maddeleri kapsamında değerlendirilmediği sürece talebi olumlu karşılamak zorundadır. _

Şikâyet başvurularında konunun araştırılarak bilgilerin toplanması ve yapılan bu araştırmanın sonucundan başvuru sahibine bilgi verilmesi gerekmektedir. _____

Görüş/öneri, teşekkür ve yönetime katıl niteliğindeki başvurularda ise başvuru konusu **bir üst amirle paylaşarak** başvuru sahibine bilgi verilmesi yeterlidir.

İnceleme ve Soruşturma

Şikâyet başvurularında yeterli bilgi veya delile yer verilmesi hâlinde ya da yetkili birim tarafından konunun ciddi olduğu kanısına varıldıysa başvuru ile ilgili ön inceleme başlatılması gerekmektedir. —

Şikâyet başvurusu hakkında idari inceleme veya soruşturma yapılması gereken hâllerde başvuru ilgili kamu kurumuna iletilmektedir. Bu durumda başvuru, şikâyete konu olan kişi ya da makamın **bir üst makamı veya kurum müfettişliği tarafından** işleme alınmakta ve bu makam tarafından başvuruya cevap verilmesi sağlanmaktadır. —

Başvuruda şikâyet edilen kişi ya da makam tarafından kesinlikle cevap verilmemelidir. —

Yasal Süre Geçmeden Cevabın Hazırlanması

Bütün başvurulara süresi içinde cevap verilmesi yasal bir zorunluluktur. —

Bu nedenle konusu bilgi edinme hakkı kapsamına giren başvurulara

en geç 15 iş günü, konusu dilekçe hakkı (istek, şikâyet) kapsamına giren başvurulara ise **en geç 30 gün** içinde cevap verilmelidir. —

Belirtilen süreler azami süreler olup başvurulara dair işlem sonuçlandığında bu süreler beklenmeksizin **cevap verilmesi gerekmektedir. —**

Ara Cevap ya da Kesin Cevabın Verilmesi

Başvurulara yasal süre içerisinde verilecek cevapların nihai, yani kesin cevap olma zorunluluğu bulunmamaktadır. —

Her durumda, yukarıda belirtilen süreler içerisinde başvuru sahibine **başvurusunun durumu ve süreci hakkında bilgi verilmesi zorunludur. —**

CİMER Kapısında **“beklemeye al”** uygulaması ara cevaplar için düzenlenmiştir. —

Kurumlar, başvuruya verilecek kesin cevabın yasal süreleri aşacağını tespit etmeleri durumunda, başvuruyu **“beklemeye alarak”**

sürecin uzama gerekçesini başvuru sahibine bildirmektedir. —

“Beklemeye al” bölümüne yazılan notlar başvuru sahibi tarafından görüldüğü için bu bölüme yazılanlarda resmî yazışma kurallarına riayet edilmelidir. —

Bilgi edinme başvurularında, kanunen belirlenmiş olan 15 iş gününü kapsayan cevap verme süresi, **başka bir birim ya da kurumdan görüş veya bilgi alınmasının gerektiği durumlarda** 30 iş gününe kadar uzayabilmektedir. —

Daha önce ara cevap verilen başvuruların işlemi tamamlandığında, başvurunun üzerinden geçen süre, cevap verme süresini aşmış olsa dahi işlemin sonucu hakkında başvuru sahibine **kesin cevap niteliğinde bir yanıt verilmelidir.**

Başvuruya ara cevap verilmesi gerekmeyen durumlarda, başvuruya **ivedilikle olumlu veya olumsuz olarak gerekçeli cevap** verilmelidir. —

Cevap-onay yetkilisi tarafından kontrol ve cevap tasnifi

Cevap-onay yetkilisi, başvuruya işlem yapan kişinin unvanıyla aynı veya üst düzeyde bir unvana sahip bir kamu görevlisi olmalıdır. —

Cevap-onay yetkilisince kendisine gönderilen tüm cevaplar; şikâyet başvurularının şikâyete konu olan kişi veya kurum tarafından değerlendirilmemesi, **hukuka, resmî dil ve üslup kurallarına uygunluğu, sade ve anlaşılır bir dille başvuru konusu ve cevap arasında anlam bütünlüğü olup olmadığı** yönlerinden detaylıca incelenmektedir.

Bu kapsamda bir **sorun tespit edilmesi hâlinde** cevap, cevap-onay yetkilisi tarafından düzenlenerek onaylanabilmekte veya cevabı hazırlayan kişiye tespit edilen hatalar belirtilerek iade edilmektedir. İade edilen cevap, kullanıcı tarafından işleme alınmakta ve belirtilen hatalar giderilerek cevap-onay yetkilisine tekrar gönderilmektedir. —

CİMER kapısında yapılan tüm iş ve işlemler **hukuki sonuç doğurmaktadır.** _____

Başvurulara verilecek cevaplarda:

- Türkçe Dil Bilgisi kurallarına uygun, vatandaşın anlayabileceği sade ve resmî bir dil kullanılması,
- Başvurunun ciddiyetle değerlendirildiğine dair ifadelere yer verilmesi, _____
- Başvuruya olumsuz cevap verileceği durumlarda; bu cevabın hukuki gerekçelere dayandırılması ve vatandaşın başvurabileceği kanun yolları ile kanuni sürelerinin belirtilmesi, _____
- İşlem safahatı daha önce duyurulduysa alınan sonucun da ayrıca bildirilmesi, _____
- Cevabın ön yargı içermeyecek ve tarafsız bir ifade kullanılarak verilmesi, _____
- Yasal süre içerisinde cevaplandırılması, _____

- Hukuka ve objektif unsura dayalı doktrine uygun olması, ilkelerini benimsemektedir.

E-Posta Adresi Olmayan Başvurulara Cevap Verilmesi

CİMER'e yapılan başvuruların tamamına yakını internet ortamında yapılmaktadır. Bu başvurularda başvuru sahiplerinden e-posta bilgileri 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 Kapısı** üzerinden cevap verilememektedir. _____

Bu durumda izlenebilecek iki yol bulunmaktadır:

Telefon yoluyla cevap verilmesi:

- ☉ Telefon yoluyla verilen cevaplarda öncelikli şart, telefon görüşmelerinin kaydedilmesi ve görüşmelerin kaydedildiği bilginin karşı tarafa aktarılmasıdır.
- ☉ Sonrasında cevap metninin başvuru sahibine okunması ve olumsuz cevap verilen durumlarda başvurabileceği yasal yollar ve süreleri hakkında bilgilerin aktarılması gerekmektedir.

Posta yolu ile cevap verme:

- ☉ Başvurunun tarih ve sayısı ilgi tutularak dilekçe ve bilgi edinme başvurularına cevap verme yetkisini haiz kurum yetkilisi tarafından imzalanan cevabı yazı, **kurumun elektronik belge yönetim sistemi üzerinden** başvuru sahibine gönderilmektedir.
- ☉ Gönderilen cevabı yazının tarih ve sayısı cevap-onay yetkilisince **CİMER Kapısında cevap ekranına kaydedilerek** işlem sonlandırılmaktadır.

BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRMeye ALINMAMASI VE ARŞİVLENMESİ (MADDE 9)

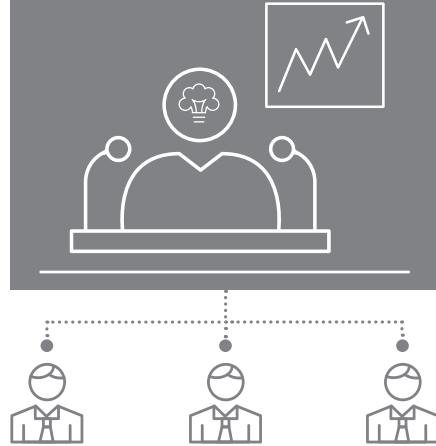
CİMER'e başvuru yapıldıktan sonra bu başvuruların geri alınması ya da değerlendirmeye alınmaması taleplerine karşılanması, **başvuruya yönelik işlemlerin henüz sonuçlanmadığı durumlarda mümkündür.** —————

Başvuruya yönelik işlemleri sonuçlanan veya konu yönünden **geçerliliğini yitirmiş başvurular için bu talep karşılanamamaktadır.**

Başvuruya ilişkin bilgiler, olası hukuki uyumsuzluk durumları nedeniyle yargı organları ve diğer yetkili mercilerden gelen taleplere cevap verilebilmesi adına **6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu** ve **ilgili diğer kanun hükümlerine** uygun olarak muhafaza edilmektedir. —————

Bu bilgi ve verilerin korunması ayrıca Yönetmelik gereği **CİMER personelinin görev ve sorumlulukları** başlığında düzenlenmiştir.

CİMER hizmetinin **adil, etkin ve verimli bir biçimde sürdürülebilmesi, başvuru sahiplerinin tereddütlerinin anlaşılması ve giderilmesi amacıyla** CİMER personele ve paydaş kurumlara **düzenli olarak başvuru sürecinin yönetilmesiyle ilgili eğitimler verilerek** başvuru sürecinin **daha etkin hâle** getirilmesi sağlanmaktadır.



KURUM VE KURULUŞLARIN CİMER İLE İLGİLİ GÖREV VE SORUMLULUKLARI (MADDE 10)

Yönetmeliğin 10'uncu maddesine istinaden kurum ve kuruluşların üst yöneticilerinin CİMER aracılığı ile yapılan başvuruları takip ederek **hükümet politikalarının kamuoyundaki tesirlerini değerlendirme** ve **gerekli hâllerde tedbir alma** noktasında sorumluluğu bulunmaktadır. _____

Bu itibarla, CİMER'e yapılan başvurularda **öne çıkan konular analiz edilerek** karar alma mercilerine ve icracı kurumlara iletilmektedir.

CİMER faaliyetinin yürütüldüğü kurum ve kuruluşlar; _____

- Yüksekokul veya üniversite mezunu asgari bir yıl hizmet süresi bulunan ve temel bilgisayar kullanım bilgisine sahip olan yeterli sayıda personeli görevlendirmek, _____

- Yürütülen hizmetlerin aksaması noktasında gereken fiziki ve teknik altyapının kurulmasını sağlamak, _____
- Başvuru/başvuru sahibine ilişkin tüm bilgi ve verilerin güvenliğini korumak ve yetkili makamın talebini yerine getirmek üzere ilgili mevzuat çerçevesinde verinin saklanmasıyla sorumludur.

CİMER PERSONELİNİN GÖREV TANIMLAMALARI (MADDE 11)

CİMER faaliyetlerini yürütmekle görevli CİMER personelinin görev tanımlamaları **Yönetmeliğin 11'inci maddesinde** belirtilmiştir.

CİMER başvuru süreçleri ve faaliyetlerindeki görevleri açıkça belirtilen CİMER personeli sırasıyla şunlardır: **Yönetici, CİMER Genel Koordinatörü, CİMER koordinatörleri, bölge müdürlüğü yetkilisi, cevap-onay yetkilisi, kurum yetkilisi, birim yetkilisi ve kullanıcı.**



YÖNETİCİ

CİMER hizmetinin etkin ve verimli işleyişinden, aksaklıkların engellenmesi ve başvuru sürecinin yürütülmesinden kurumu adına birinci derece görevli ve yetkili olan yönetici kadrosunda bulunan personeldir.



CİMER GENEL KOORDİNATÖRÜ

İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi 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.



CİMER KOORDİNATÖRLERİ

CİMER genel koordinatörünün sorumluluğu altında hizmet kalitesinin iyileştirilmesi adına İletişim Başkanlığı bölge müdürlüğü yetkilileri ve kurum yetkilileri ile birlikte görev ve yetki alanı kapsamındaki faaliyetlerin yürütülmesinde görevli olan personeldir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığında yer alan CİMER Koordinatörlükleri şunlardır:

- Analiz ve Raporlama Birimi Koordinatörü
- İnceleme ve Danışma Birimi Koordinatörü
- CİMER Teknik Birim Koordinatörü
- Başvuru İşlemleri Birimi Koordinatörü
- Cevap Onay Birimi Koordinatörü
- Mektup Birimi Koordinatörü

Analiz ve Raporlama Birimi Koordinatörü

Analiz ve Raporlama Birimi, CİMER'e yapılan başvurular arasında **öne çıkan, önem arz eden hususların analiz edilmesi ve karar alıcılara düzenli aralıklarla bilgi akışı sağlanmasıyla** görevlidir.

Günlük olarak incelenen başvurularla kamuoyunun nabzının doğru ve etkin bir şekilde tutulması, uygulanan politikaların toplumdaki yansımalarının kaydedilmesi ve hâlihazırda yürütülen politikaların dönütlerinin başvurular aracılığıyla aksayan veya eksik alanlarının tespiti Analiz ve Raporlama Birimi Koordinatörünün sorumluluğundadır.



1

İnceleme ve Danışma Birimi Koordinatörü

CİMER başvurularına yapılan işlemlerin incelenmesi, **kurum ve kuruluşlar tarafından verilen cevapların kontrolü ve kurumlara danışmanlık hizmeti sağlanması** İnceleme ve Danışma Birimi tarafından yürütülmektedir. Böylece başvuru sahiplerine usulüne uygun ve doğru bilgilendirilme yapılması adına kurumlar teşvik edilmektedir.



2

CİMER Teknik Birim Koordinatörü

CİMER sisteminin daha etkin, yaygın ve daha nitelikli bir kamu hizmeti sunulması adına gerekli iyileştirme çalışmalarının yapıldığı ve teknik işleyiş ile ilgili hem başvuru sahipleri hem de CİMER kullanıcıları tarafından iletilen sorunların değerlendirildiği koordinatörlüktür/birimdir. Kullanıcı işlemleri, CİMER Kurum ağaç yapısında KAYSİS ile uyumlu olmak üzere güncellemeler, genel sistemsel hatalar ve hataların giderilmesi için yapılan teknik çalışmalar Teknik Birim Koordinatörünün sorumluluğundadır.



3

Başvuru İşlemleri Birimi Koordinatörü

T.C. İletişim Başkanlığı'na yapılan başvuruların cevaplanma ve sevk edilme sürecinin **hızlı ve etkin bir biçimde, güncel ve ilgili mevzuata uygun biçimde sevk ve idare ederek sonuçlanmasını kontrol etmek** başvuru işlemleri birimi koordinatörünün sorumluluğundadır.



4

Cevap Onay Birimi Koordinatörü

CİMER tarafından başvurulara verilen cevapları; **usul, şekil ve içerik bakımından inceler**. Cevapların talebe uygunluğunu, bilgilendirme ve yönlendirme açısından açıklayıcı ve aydınlatıcı olup olmadığını, **üslup, yazım ve imla kurallarına uygunluğunu inceler**, düzenler ve onaylanması işlemlerini yerine getirir. Aynı zamanda; talep edilmesi halinde kurumlara cevap metinleri hazırlanması yönünde yardımcı olur.



5

Mektup Birimi Koordinatörü

CİMER'e **mektup yoluyla yapılan başvuruların okunması, değerlendirilmesi ve CİMER Kapısına kaydedilmesi** sürecini Mektup Birimi Koordinatörü takip eder. Böylece farklı yollarla yapılan CİMER başvurularının tek bir sisteme yüklenecek zaman ve enerjiden tasarruf edilmesi sağlanır.



6

««



BÖLGE MÜDÜRLÜÇÜ YETKİLİSİ

Bölgesindeki tüm kurum ve kuruluşlarının **CİMER faaliyetlerinin koordinasyonu ile görevlidir.**



CEVAP-ONAY YETKİLİSİ

Kurumu adına, cevabı hazırlayan kişinin unvanına eşit veya daha üst düzeyde olan, imza yetkisini haiz ve kurumu adına **başvuru sahibine gönderilmek üzere hazırlanan cevabın uygunluğunu tasdik veya reddetme sorumluluğunu taşıyan personeldir.**

Cevap-Onay yetkilisi tarafından onaylanan cevap, başvuru sahibinin varsa e-posta adresine otomatik olarak gönderilmektedir. Başvuru sahibinin e-posta adresi bulunmadığı durumlarda (internet başvuruları hariç) ise yazışma adresine posta yolu ile gönderilmektedir. Cevap-Onay yetkilisi tarafından uygun bulunmayan cevap, düzeltilmesi için gerekçesiyle birlikte CİMER Kullanıcısına iade edilir ve süreç aynı şekilde tekrarlanmaktadır.



KURUM YETKİLİSİ

Bulunduğu kurum ve kuruluşta tüm **CİMER faaliyetlerinden** ve kurumu ile **Daire Başkanlığı ve bölge müdürlüğü arasındaki iş birliğinden sorumlu** koordinasyon personeldir.



BİRİM YETKİLİSİ

Kurum yetkilisinin bilgisi dâhilinde **birimine gelen başvuruların sevk ve idaresi** ile birimindeki kullanıcı işlemlerinden sorumlu olan personeldir.



KULLANICI

Başvuru süreçlerinin birim veya kurum yetkilisinin gözetiminde **işlem süresi içerisinde yürütülmesi, değerlendirilmesi ve cevaplanmasından sorumludur.**

5690 SAYILI CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ

4 Haziran 2022 Cumartesi

Resmi Gazete

Sayı: 31856

YÖNETMELİK



Karar Sayısı: 5690

Ekli "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği"nin yürürlüğe konulmasına, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri ile 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrası gereğince karar verilmiştir.

3 Haziran 2022

Recep Tayyip ERDOĞAN

CUMHURBAŞKANI

CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ YÖNETMELİĞİ

Cumhurbaşkanı Kararının Tarihi : 3/6/2022 Sayısı : 5690
Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi : 4/6/2022 Sayısı : 31856

BİRİNCİ BÖLÜM
Başlangıç Hükümleri**Amaç ve kapsam**

MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurum ve kuruluşlara Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla yapılacak başvuruların değerlendirilmesi ile cevaplandırılmasına ve bu amaçla oluşturulan CİMER Kapısının işleyişine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, CİMER aracılığıyla yapılacak başvurular ile bu başvurular üzerine kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilecek iş ve işlemleri kapsar.

(3) Kurum ve kuruluşlara CİMER aracılığıyla yapılmayan başvurular bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır. 3071 sayılı Kanun ve 4982 sayılı Kanuna dayanılarak çıkarılan mevzuat hükümleri saklıdır.

Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönetmelik, 1/11/1984 tarihli ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve 9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri ile 14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3- (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) ALO 150:** Bu Yönetmelik kapsamında CİMER Kapısına telefon ile yapılacak başvurular için tahsis edilen telefon hattını,
- b) Başkanlık:** İletişim Başkanlığını,
- c) Başvuru sahibi:** Bu Yönetmelik kapsamında belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde CİMER'e başvuru yapan gerçek ve tüzel kişileri,
- ç) Bölge Müdürlükleri:** İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlüklerini,
- d) CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini,
- e) CİMER Kapısı:** CİMER'e yapılan başvuruların değerlendirildiği ve yalnızca yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar ile personelinin erişim izninin bulunduğu sistemi,
- f) CİMER personeli:** Başkanlığın CİMER faaliyetleri ile görevli Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı personeli ile kurum ve kuruluşlardaki CİMER faaliyetlerinden sorumlu personeli,
- g) Daire Başkanlığı:** İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığını,
- ğ) Kurum ve kuruluş:** CİMER Kapısında yer alan kamu kurum ve kuruluşlarını ifade eder.

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Kamu kurumları ve kamu personelinin bu Yönetmelik kapsamında görevlerini yerine getirirken başvuru sahibini vatandaş odaklı, etkin, süratli, şeffaf bir şekilde ve doğru bilgilerle aydınlatması esastır.

(2) Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışı kapsamında herkes CİMER aracılığıyla dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanabilir.

(3) Kurum ve kuruluşların üst yöneticileri, CİMER aracılığıyla yapılan başvuruları dikkate alarak uygulanan kamu politikalarının kamuoyu üzerindeki etkilerini takip eder ve gerekli tedbirleri alır.

(4) CİMER personeli; CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmi yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her tür-

l  idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğu-
racağı bilinciyle hareket eder.

(5) C MER personeli, C MER'e başvuru yapan kişilere ilgili mevzuat k psa-
mında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olur.

(6) Başvuru sahibi kişilerin kişisel verileri ile başvurularına ilişkin bilgiler, ge-
rekli idari ve teknik tedbirler alınmak suretiyle muhafaza edilir.

İKİNCİ BÖLÜM C MER'e Başvuru

C MER'e yapılacak başvuruların kapsamı

MADDE 5- (1) Başvuru sahibi dilekçe hakkı kapsamında dilek, şikâyet ile
kamu politikalarına yönelik görüşlerini ve bilgi edinme hakkı kapsamında
belge ve bilgi edinme taleplerini C MER'e iletebilir.

(2) C MER'e yapılan başvurulardan;

- a) Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamın-
da olanlar,
- b) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,
- c) Başvuru sahibi ile        şahışlar veya kurum ve kuruluşlar ile özel
hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya y k ml l k içerenler,
-  ) Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıl-
dığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı
tespit edilenler,
- d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ve diğer mevzu-
at hükümlerine göre yalnızca Cumhuriyet Başsavcılıkları ve diğer adli
makamların görev ve yetki alanı dâhilinde değerlendirilmesi gereken
suç ihbarı niteliğinde olanlar,

- e) Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar,
- f) Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyette yapılanlar,
- g) Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyenler,
- ğ) Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde yer verilen ekler,
- h) Mevzuatında posta, faks veya ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülenler,
- ı) 6 ncı maddede belirtilen usule aykırı olanlar, işleme alınmaz.

(3) İkinci fıkraya göre işleme alınmayan başvurular hakkında başvuru sahibine gerekçesiyle bilgi verilir. Suç ihbarı niteliğinde olan başvurulara ilişkin ihbarın ilgili adli mercilere yapılması gerektiği yolunda başvuru sahibine bilgi verilir.

CİMER'e başvuru usulü

MADDE 6- (1) CİMER'e;

- a) Daire Başkanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı,
- b) e-Devlet kapısı,
- c) ALO 150 telefon hattı,
- ç) Mektup ve/veya posta,
- d) Şahsen müracaat, yolu ile başvuru yapılabilir.

(2) Başvuru, başvuru sahibinin;

a) Adı ve soyadını,

b) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. vatandaşlık kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarasını,

c) Yerleşim yeri ve/veya iş adresi ile iletişim bilgilerini,

ç) İmzasını,

içerecek şekilde yapılır. Başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzasını, varsa merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesini de içermelidir. Posta yolu ile yapılan başvurular okunaklı ve anlaşılır şekilde yapılır.

(3) Elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı veya telefon aracılığıyla yapılacak başvurularda 4982 sayılı Kanunun 6 ncı maddesine göre başvuru sahibinin tespiti amacıyla ilave kimlik ve iletişim bilgisi talep edilebilir. Bu şekilde yapılan başvurularda imza aranmaz.

(4) Kişinin yasal temsilcisi tarafından yapılacak başvurularda, kişi adına bu hakkı kullanabileceğine yönelik açık ifadelerin yer aldığı bilgi ve belgelerin sunulması gerekir.

(5) Posta yolu ile dilekçe başvurusunun içeriğinde veya eklerinde detaylı somut bilgi ve belgelere yer verilmesi halinde ikinci fıkrada belirtilen zorunlu şartlar aranmaksızın başvuru, Kurum yetkilisinin onayı ile CİMER Kapısına kaydedilerek işleme alınabilir.

(6) Şahsen yapılan başvurular; Başkanlık, Bölge Müdürlükleri ve iletişim büroları, yurt dışı temsilcilikleri, kurum ve kuruluşların halkla ilişkiler müracaat büroları veya bu görevi yürüten birimleri aracılığıyla yapılabilir. Başvuru sahibine daha hızlı ulaşabilmek amacıyla kişinin telefon ve e-posta bilgileri yetkili personel tarafından talep edilebilir.

(7) Şahsen yapılan başvurularda, başvuru sahibi tarafından hazırlanan dilekçeler gerekli şartları taşıması halinde; sözlü olarak yapılan başvurular ise başvurunun kayıt altına alınması ve başvuru sahibinin imzası ile CİMER Kapısına kaydedilir.

(8) Başvuru yollarından herhangi biri ile CİMER Kapısına yapılan başvuru tamamlandıktan sonra, kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir. Şahsen başvurularda ise başvuru tarihi ve sayısı başvuru sahibine ayrıca elden verilir ve başvurusunun durumunu takip edebileceği yollar hakkında bilgilendirme yapılır.

Başvuruların değerlendirilmesi

MADDE 7- (1) CİMER'e yapılan başvurular ivedilikle başvuruya işlem yapmak suretiyle cevap verecek ilgili kurum ve kuruluşa ulaştırılır.

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

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

(4) 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.

(5) Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi halinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılır. Gizlenmiş kimlik ve iletişim bilgileri ile başvuruya ilişkin teknik bilgiler; 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 8 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen şartları sağlaması kaydıyla yetkili makamlarca usulüne uygun olarak talep edilmesi halinde paylaşılabilir. Bu amaçla, Başkanlık konuyu araştırmakla görevli kişilerin görevlendirme yazılarını kurum ve kuruluşlardan talep edilebilir. Başkanlık bu yetkisini bölge müdürlüklerine devredebilir.

Başvuruların cevaplanması

MADDE 8- (1) Başvurulara verilecek cevaplarda 3071 sayılı Kanun ile 4982 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatta yer alan esas ve usullere uyulur.

(2) Fiziki ortamda gönderilmesi gereken cevaplar ile elektronik iletişim bilgileri bulunmayan başvurular hariç olmak üzere; tüm başvurulara CİMER Kapısı aracılığıyla ilgili kurum ve kuruluş tarafından cevap verilir. Başvuru sahibine verilen cevaplar ayrıca bilgi edinilmesi amacıyla Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmez.

(3) Kurum ve kuruluşlarca verilecek cevap kesin nitelikte değilse, mevcut işlemin durumu hakkında başvuru sahibine gecikmeksizin bilgi verilerek ara cevap verilmesi sağlanır. Cevabın kesinleşmesi halinde bu maddenin beşinci fıkrasına uygun olarak başvuru sahibine ilgili kamu kurum ve kuruluşu tarafından ayrıca cevap verilir.

(4) 5 inci maddenin ikinci fıkrasının (h) bendi hükümlerinde belirtilen durumlar haricinde başvuru sahiplerine, başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilemez.

(5) CİMER'e yapılan başvurulara verilecek cevaplar, cevap-onay yetkilisinin bilgisi ve onayı dâhilinde; Türkçe dilbilgisi kurallarına uygun, sade ve resmi bir üslup ile gerekçeli olarak verilir. Başvuruya olumsuz cevap verilmesi halinde, başvurulabilecek merciler ile süreleri hakkında bilgi verilebilir. Öneri mahiyetindeki başvurular, yetkili kişilerle paylaşılır ve gerekirse başvuru sahibine yalnızca başvurunun incelenmiş olduğuna dair cevap verilebilir.

(6) Daire Başkanlığı veya bölge müdürlükleri, kurum ve kuruluşlar tarafından hazırlanan cevapları beşinci fıkra hükümleri kapsamında usul yönünden inceleyebilir.

Başvuruların değerlendirmeye alınmaması ve arşivlenmesi

MADDE 9- (1) CİMER'e yapılan bir başvurunun geri alınması ya da değerlendirmeye alınmaması talebi, ancak bu başvuruya yönelik işlemler sonuç-

lanmamış olması şartıyla istenebilir. Konusu itibarıyla geçerliliği kalmayan başvurular için geri alma ya da değerlendirmeye alınmama talebinde bulunamaz.

(2) Başvuru ve başvuru sahibine ilişkin tüm bilgiler, yapılan başvurudan dolayı ileride doğabilecek hukuki uyuşmazlıklar nedeniyle yargı organları ile diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca arşivlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları

MADDE 10- (1) Bünyesinde CİMER faaliyetinin yürütüldüğü kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları şunlardır:

- a) CİMER faaliyetlerini Başkanlık ile eşgüdümlü olarak yürütmek.
- b) Daire Başkanlığı tarafından gönderilen kurumsal takip ve inceleme faaliyetleri kapsamında yer alan hususlar ile ilgili olarak gerekli çalışmaları yapmak.
- c) CİMER faaliyetlerinde görev almak üzere, yüksekokul veya üniversite mezunu, asgari bir yıl hizmet süresi bulunan ve temel bilgisayar kullanım bilgisine sahip olan yeterli sayıda personeli görevlendirmek ve hizmetin zorunlu kıldığı durumlar haricinde bu personeli değiştirmek.
- ç) CİMER faaliyetleri için gereken fiziki ve teknik altyapının kurulmasını sağlamak.
- d) Başvuru veya başvuru sahibine ilişkin tüm bilgileri, yargı organları veya diğer yetkili makamların taleplerini yerine getirmek üzere ve kişisel verilerin işleme şartlarına uygun olarak saklamak.

CİMER personeli

MADDE 11- (1) CİMER faaliyetleri ile ilgili olarak:

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.

CİMER personelinin görev ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) CİMER personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

- 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, kullanmamak 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 Kapısına düzenli olarak giriş yapmak.
- d) Başvuruda bulunan kişilere yol göstermek ve ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler**Kurumlar arası iş birliği**

MADDE 13- (1) CİMER faaliyetlerinin yürütülmesinde Başkanlık; kamu kurum ve kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüsleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler ile yakın iş birliği içinde bulunur.

(2) Başkanlık, CİMER faaliyetleri kapsamında, 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, görevleri ile ilgili olarak gerekli gördüğü bilgileri bütün kamu kurum ve kuruluşlarından istemeye yetkilidir.

Düzenleyici işlemler

MADDE 14- (1) Başkanlık, bu Yönetmelik kapsamındaki görev, yetki ve sorumluluk alanına giren konularda düzenleme yapabilir.

Uygulama

MADDE 15- (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye Başkanlık yetkilidir.

Geçiş hükümleri

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte CİMER Kapısında kayıtlı personel için bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan hükümler uygulanmaz.

Yürürlük

MADDE 16- (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

1. Baskı



CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI
CİMER
CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ



HİZMETE ÖZEL



CİMER

BAŞVURU CEVAP KILAVUZU



26/04/2022 tarihli ve 31821 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik doğrultusunda “Hizmete Özel” gizlilik dereceli olarak hazırlanan bu belge, yalnızca CİMER kullanıcılarına yönelik olarak oluşturulmuştur. Kılavuzun üçüncü kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasından doğacak hukuki, cezai ve idari sorumluluk ilgili kişiye aittir.



CİMER
BAŞVURU CEVAP
KILAVUZU



“

CİMER personeli;

CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmî yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.

İÇİNDEKİLER

Giriş.....	13
Yöneticilerin Dikkatine.....	16

BİRİNCİ BÖLÜM

Başvuru Cevap Sürecinde Dikkat Edilecek Hususlar	20
1.1. İşleyişe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler.....	24
1.1.1. Sevk ve İade İşlemleri.....	25
1.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılması	26
1.1.3. Başvuru İptal İşlemleri	27
1.2. İçeriğe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler.....	28
1.3. Biçime İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler	30
1.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına Uygunluk.....	31
1.3.2. Hitap Kullanımı	31
1.3.3. Hazır Cevap Şablonları	32
1.3.4. Ekli Dosyalar	32

İKİNCİ BÖLÜM

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler	34
2.1. İşleyişe İlişkin Hata Örnekleri.....	36
2.1.1. Sevk ve İade İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri.....	37
2.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılmasına İlişkin Hata Örnekleri.....	48
2.1.3. Başvuru İptal İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri	56
2.2. İçeriğe İlişkin Hata Örnekleri.....	58
2.2.1. Başvurulara Çok Kısa, Açıklayıcı Olmayan ve Yetersiz Cevap Verilmesi.....	59
2.2.2. Cevap Metninde Konuşma Dili Kullanılması.....	62
2.2.3. Başvurulara Tartışma Üslubu ile Cevap Verilmesi.....	65
2.2.4. Şikâyet Edilen Personelin Savunma Evrakının Doğrudan Başvuru Sahibine Gönderilmesi.....	68
2.2.5. Başvuruya Verilen Cevabın CİMER Sistemine İşlenmemesi.....	70
2.2.6. Cevap Metninde Başvurunun Özetlenmesi	71
2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri	74
2.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına İlişkin Hata Örnekleri	75
2.3.2. Hitap Kullanımına İlişkin Hata Örnekleri.....	80
2.3.3. Hazır Cevap Şablonlarına İlişkin Hata Örnekleri.....	84
2.3.4. Ekli Dosyalara İlişkin Hata Örnekleri.....	90

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İyileşme Örnekleri.....	96
3.1. Sayın Cumhurbaşkanımız ile Görüşme Talebi İçeren Başvuruların Cevaplanması.....	98
3.2. Cevap Metnine Kişisel Bilgilerin Görüntülenemediği Gerekçesiyle İşlem Yapılamadığının Yazılması.....	100
3.3. Kişisel Bilgilerin Cevap Metninde, Sevk Notunda, Ekli Dosya İsim ve İçeriklerinde Açıkça Yazılması.....	102
3.4. Başvurulara Çok Kısa, Açıklayıcı Olmayan ve Yetersiz Cevap Verilmesi.....	106
3.5. Cevap Metninde Konuşma Dili Kullanılması.....	108
3.6. Başvurulara Tartışma Üslubu ile Cevap Verilmesi.....	110
3.7. Şikâyet Edilen Personelin Savunma Evrakının Doğrudan Başvuru Sahibine Gönderilmesi.....	112
3.8. Başvuruya Verilen Cevabın CİMER Sistemine İşlenmemesi.....	114
3.9. Cevap Metninde Başvurunun Özetlenmesi.....	118
3.10. Cevap Metninin Tamamının Büyük Harflerle Yazılması.....	122
3.11. Tamamlanmamış/Düşük Cümle Kullanılması ve Anlatım Bozukluğu Yapılması.....	124
3.12. CİMER'in Yanlış Yazılması.....	126
3.13. Gereksiz/Yanlış Hitap Kullanılması.....	128
3.14. Cevap Metninin CİMER'e Hitaben Yazılması.....	130
3.15. Hazır Cevap Şablonlarının Yersiz Kullanılması.....	132
3.16. Hazır Cevap Şablonlarında Doldurulması Gereken Yerlerin Boş Bırakılması.....	136
3.17. Ekli Dosyalarda Yanlış Format Kullanılması.....	138
3.18. Ekli Belgelerin İsimlerinin/İçeriklerinin Resmî ve Açıklayıcı Nitelikte Olmaması.....	140

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Yasal Dayanaklar.....	142
4.1. 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun	144
4.2. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu	144
4.3. 5690 Sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği	145
4.4. 2024/14 Sayılı Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi Konulu Genelge.....	148

BEŞİNCİ BÖLÜM

Yetersiz Cevaplara Yönelik İtiraz Örnekleri.....	150
---	------------

ALTINCI BÖLÜM

Ekran Görüntüleri ile Kılavuz İpuçları.....	156
6.1. Yasal Süre Göstergesi	158
6.2. “Arşive Kaydet” Butonu	160
6.3. “Acil” ve “Çok Acil” Kodları.....	162
6.4. “Gönderilemeyecek Kurumlar” Bölümü.....	164
6.5. Eğitim Materyali.....	166
6.6. “Duyurular” Bölümü	168

Özet	170
-------------------	------------







GİRİŞ

Bir halkla ilişkiler mekanizması olarak ülkemizin en önemli markalarından biri hâline gelen CİMER, katılımcı yönetim anlayışı temelinde şikâyet, talep ve öneri başvuruları sayesinde vatandaşların kamu politikalarına yön vermesine olanak tanımakta, bu yolla bürokratik mekanizmaların denetlenmesine de yardımcı olmaktadır. Ayrıca, vatandaşların sesinin tüm kamu kurum ve kuruluşlarına kolayca ve hızlıca iletilmesini sağlayarak millet ve devlet arasındaki iletişimin güçlenmesine yardımcı olmakta ve şeffaf yönetim anlayışıyla devlete duyulan güveni pekiştirmektedir. Milyonlarca vatandaşa eş zamanlı hizmet veren CİMER’de işleyişin standardize edilmesi ve başvuru cevap sürecinde dil ve eylem birliğinin sağlanması bu iletişimin ve güvenin devamlılığı açısından hayati önem taşımaktadır. CİMER’in asli unsuru olan vatandaşların, sistemin işlerliğine ilişkin inancının temin edilmesi ve memnuniyetinin sağlanması gerek kamu politikası yapım süreçleri gerekse kamusal faaliyetlerin işleyişi açısından mühimdir.

Bu nedenle başvurular değerlendirilirken doğru bilgilerin aktarılması, dilin özenli kullanımı, profesyonel ve memur vakarına uygun bir üslupla yasal süre içerisinde vatandaş cevap verilmesi son derece önemlidir. Neredeyse tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yaklaşık 90 bin kullanıcının sürece katılmasıyla işlerliğini sürdüren bu sistemin doğru bir şekilde koordine edilmesinin ve başvuru cevap sürecinin vatandaş memnuniyeti için önemi dikkate alındığında, CİMER sisteminin iyileştirilmesi amacıyla düzenli aralıklarla incelemeler yapılması ihtiyacı hasıl olmuş ve hem süreç hem de yazılan cevap metinleri kontrol edilmeye başlanmıştır. Bu kılavuz, sistemin işleyişini iyileştirecek şekilde bütün bu iletişim sürecinin yönetilmesi konusunda CİMER kullanıcılarına rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.

İnceleme ve denetim faaliyetleri temel olarak 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği ve Cumhurbaşkanlığı tarafından yayımlanan 2024/14 sayılı Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi başlıklı Genelge hükümlerine dayanılarak yürütülmektedir. Dolayısıyla, vatandaşların Anayasa’dan kaynaklanan dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımını kolaylaştıran birer aracı konumundaki CİMER kullanıcılarının, belirtilen mevzuat kapsa-

mında devleti temsil etmenin gerektirdiği ciddiyetle hareket etmeleri önem taşımaktadır.

CİMER sistemine ilişkin incelemelerde temel olarak vatandaşların memnuniyet düzeyi ile doğrudan ilişkili olan unsurlar üzerinde durulmaktadır. Kılavuz boyunca bu unsurlar bütün detayları ile açıklanmış ve örneklerle desteklenmiştir. Söz konusu durumlara hassasiyet gösterildiği takdirde vatandaşların memnuniyeti, taleplerinin karşılanamadığı durumlarda bile yüksek düzeyde kalabilmektedir. Yapılan incelemeler ve yaklaşık 10 bin CİMER kullanıcısıyla gerçekleştirilen telefon görüşmesi sonucunda başvurulara cevap verme hızında %90 oranında artışın, yazılan cevap metinlerindeki hatalarda ise %70 oranında iyileşmenin kaydedilmesi inceleme ve denetim faaliyetlerinin önemini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla inceleme sürecine ilişkin detayları kapsayan bu kılavuzun, CİMER kullanıcıları ve özellikle hazırlanan cevapların uygunluğundan esas sorumlu olan cevap-onay yetkilileri tarafından dikkatle incelenmesi sürecin iyileştirilmesi bakımından elzemdir. Böylece, toplumun her kesimine hizmet sağlayan bir kamu iletişim platformu olan CİMER'in daha etkili ve verimli bir şekilde işlemesi mümkün olacak ve vatandaş memnuniyeti artacaktır.

İncelemeler sırasında tespit edilen ve sık tekrarlanan hatalardan yola çıkılarak hazırlanan bu kılavuz, başvuru cevap sürecinin işletilerek süreçteki tikanıklıkların önlenmesine ve cevap metinlerinin daha nitelikli hâle getirilmesine yönelik öneriler içermektedir. Söz konusu önerilerin hayata geçirilmesi noktasında yöneticilerin dikkatli ve özenli davranmasının önemine binaen çalışmanın başında, kurum yöneticilerinin CİMER ile ilgili göz önünde bulundurması gereken en temel hususlar ele alınmıştır. Üç ana bölümün yer aldığı kılavuzun birinci bölümünde, CİMER kullanıcılarının başvuru cevap sürecinde dikkat etmeleri gereken unsurlar açıklanmıştır. Bu unsurlar detaylandırılırken işleyiş, içerik ve biçim olmak üzere inceleme ve denetim faaliyetlerinin yürütüldüğü üç ana başlık üzerinden gruplandırma yapılmıştır. Somut örneklerin yer aldığı ikinci bölüm de aynı kategorizasyon üzerinden şekillendirilmiştir. Bu bölümde, incelemeler sırasında karşılaşılan hataları örnekleyen cevap metinleri ile ilk kısımda dikkat çekilen konular somutlaştırılmış ve önemli unsurlar vurgulanmıştır. Üçüncü bölümde ise inceleme ve denetim faaliyetleri sırasında hataları tespit edilen CİMER kullanıcılarının aranarak hataları hakkında bilgilendirildikten sonra yeni gelen başvurularda ilgili hatalarını düzelttikleri cevap metinleri örneklendirilmiştir. Örnekler içeren her iki bölümde de başvuru metinleri renklendirilerek

ilgili hatalar işaretlenmiştir. Takip eden bölümde, başvuru sahiplerinin mevzuattan kaynaklanan haklarını kullanarak memnun olmadıkları cevaplara ilişkin olarak çeşitli hak arama kurumlarına başvurmak ve ilgili cevaplara itiraz etmek için yazdıkları dilekçeler örneklenmiştir. Son bölümde ise kılavuz boyunca irdelenen meselelere ilişkin hususlar **kapi.cimer.gov.tr** sitesinden alınan ekran görüntüleri ile somutlaştırılmıştır. Bu bölümde ayrıca sistem üzerinde takip edilmesi gereken alanlar ve spesifik durumlarda yapılması gereken işlemler adım adım açıklanmıştır. Ekran görüntüleri üzerinden yapılan örneklendirmeler ile CİMER kullanıcılarına başvuru cevap sürecinde yardımcı olunması amaçlanmıştır. Çalışmanın sonunda ise kılavuzda açıklanan önemli hususlar özetlenmiştir. CİMER kullanıcılarının yönlendirmeye ihtiyaç duyduklarında başvurabilecekleri bir başvuru kitabı olması hedeflenen bu kılavuzun başvuru cevap sürecinde yapılan hatalar konusunda farkındalık kazandırarak sürecin iyileşmesine ve daha da profesyonelleşmesine katkı sağlaması beklenmektedir.



Yöneticilerin Dikkatine

5690 sayılı CİMER Yönetmeliği'nde *"hizmetin etkin ve verimli işleyişinden kurumu adına birinci derece görevli ve yetkili olan yönetici kadrosunda bulunan personel"* olarak tanımlanan ve CİMER sistemi üzerinde ilgili kurum içerisinde en yetkili kişi olarak belirlenen kamu görevlileri sistemin işleyişi açısından kritik bir rol üstlenmektedir. Yöneticilerin CİMER faaliyetlerine yönelik yüklendikleri en önemli görev başvuru akışının sorunsuz bir şekilde ilerlemesini sağlamaktır. Bu bağlamda, yasal dayanağını 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'ndan alan 5690 sayılı CİMER Yönetmeliği, kurum yöneticileri için çeşitli sorumlulukları beraberinde getirmektedir. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığı tarafından yayımlanan 2024/14 sayılı "Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi" konulu Genelge'nin 6. maddesindeki *"Vatandaşların usulüne uygun müracaat ve şikâyetleri üzerinde hassasiyetle durulacak; kamu kurum ve kuruluşlarına intikal eden başvuru ve ihbarlara ilişkin gerekli inceleme, denetim veya soruşturmalara derhal başlanacak, sorumluları hakkında gerekli idari ve cezai işlemler gecikmeksizin uygulanacaktır."* hükmü gereğince yöneticilerin CİMER yoluyla kurumlarına iletilen başvuruların cevaplanması sürecinin her bir aşamasını titizlikle kontrol etmesi ve sürecin devamlılığının sağlanması için gerekli tedbirleri alması zorunlu kılınmaktadır. Yöneticiler aynı zamanda, sorumlu kişi olarak kurumlarında yürütülen CİMER faaliyetlerini takip etmeli ve sürecin etkili ve hızlı işleyişini temin etmelidir.

Bu çerçevede kurumlardaki yöneticiler;

- Öncelikle sistemin tıkanmasını önleyecek teknik ve idari tedbirler almalıdır.
- Kurumlarına iletilen başvuruların gelen kutusunda kalmamasına dikkat etmeli, ivedilikle kullanıcılara gönderilmesi ve yasal süreler içinde cevap verilmesinin sağlanması yönünde gerekli tedbirleri almalıdır.
- Başvuru yoğunluğuna göre CİMER'de görevlendirilen personel sayısının yeterli olup olmadığını sürekli değerlendirmeli, eğer başvuruların makul sürelerde cevaplandırıldığını veya ilgili yerlere sevk edilemediğini tespit ederse görevli personel sayısının artırılması için gerekli adımları atmalıdır.

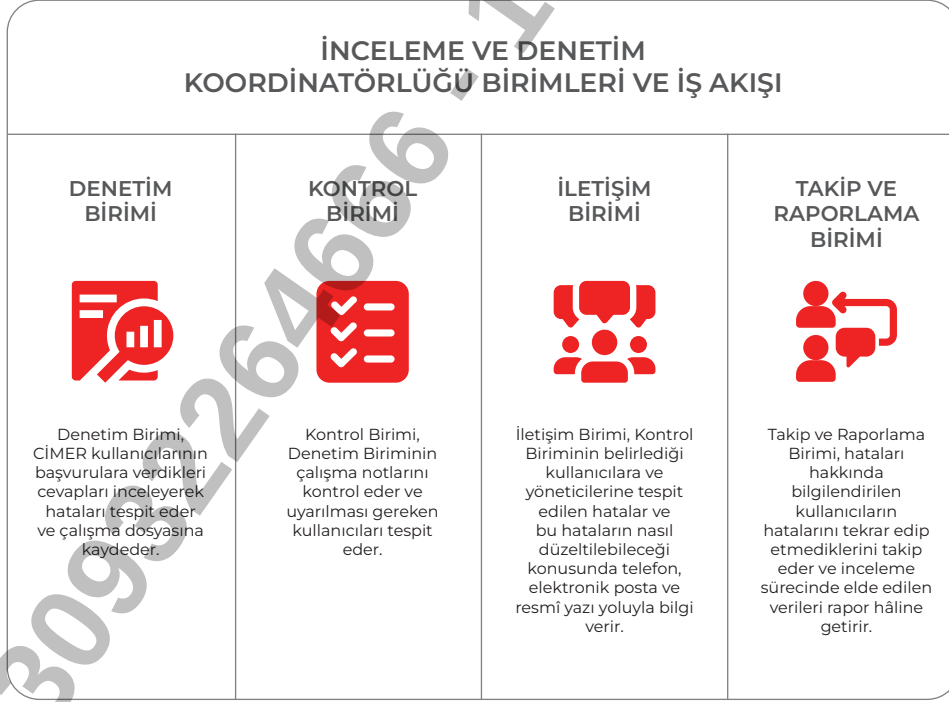
- CİMER için görevlendirilen personel izne çıktığında veya raporlu olduğunda yerine mutlaka başka personel görevlendirmeli ve başvuru cevap sürecinin sorunsuz bir şekilde işlemeye devam ettiğinden emin olmalıdır. Aynı şekilde, bir personelin görev yeri değişecek, kişi emekli olacak veya başka bir şekilde görevinden ayrılacaksa kendisine öncelikle üzerine zimmetli başvurulara mutlaka işlem yapması gerektiğini hatırlatmalı ve kişinin üzerinde başvuru kalıp kalmadığını kontrol etmelidir.
- CİMER “Kurum-Kullanıcı Takip” sekmesinde kayıtlı olan bir birimin kapatılması gerektiğinde, öncelikle o birimin gelen kutusunda bekleyen başvurulara işlem yapılmasını sağlamalıdır.
- 5690 sayılı CİMER Yönetmeliği gereğince cevapların uygunluğundan esas sorumlu olan cevap-onay yetkililerini titizlikle seçerek onlara asıl sorumluluğun kendilerinde olduğunu ve yazılan cevapların hassasiyetle kontrol edilip onaylanması gerektiğini hatırlatmalı, cevap onayda başvuru bekletilmemesi için gerekli uyarıları yapmalıdır.
- Başvurular cevaplanırken İletişim Başkanlığına resmî yazı ile dönüş yapılmasına gerek olmadığını, aksine başvurunun o birimdeki personel tarafından cevaplanması ve sisteme işlenmesi gerektiğini sorumluluğu kapsamındaki kullanıcılara hatırlatmalıdır.
- Hatası tespit edilen ve bilgilendirilen kullanıcıları sonrasında ısrarla hatalarını sürdürmeleri durumunda uyarmalı, kullanıcıların CİMER faaliyetlerinde iyileşme görülmemesi durumunda ise gerekli tedbirleri almalı, hatta mümkünse bir başkasının görevlendirilmesini sağlamalıdır.
- Kurumundaki bir kamu görevlisinin şikâyet edildiği durumlarda, başvurunun şikâyet edilen kişiye ulaşmadan doğru yerlere sevk edilmesi ve cevaplanması için gerekli özenin gösterilmesi konusunda uyarılar yapmalıdır.



BİRİNCİ BÖLÜM

Başvuru Cevap Sürecinde Dikkat Edilecek Hususlar

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi bünyesinde oluşturulan İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü, CİMER başvurularına mevzuata uygun şekilde cevap verilmesini sağlamak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Başvuruların CİMER kullanıcıları tarafından yasal süreler içerisinde, resmî yazışma kurallarına uygun, sade, açıklayıcı ve gerekçeli olarak cevaplanmasını ve sistemin tıkanmadan işlemlerini sağlamak Koordinatörlüğün temel amaçları arasında yer almaktadır. CİMER kullanıcıları tarafından sistem üzerinde gerçekleştirilen işlemler ile başvurulara verilen cevaplar, Koordinatörlük tarafından periyodik aralıklarla incelenmekte, raporlanmakta ve takip edilerek performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Söz konusu çalışmalar, dört farklı birim tarafından yürütülmekte olup bu birimlerin görev dağılımı, aralarındaki ilişkiler ve sürecin işleyişi aşağıdaki diyagramda gösterilmektedir.



Vatandaşların dilekçe hakkı kapsamında yaptıkları başvurulara 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun gereğince **otuz gün**, bilgi edinme hakkı kapsamında yaptıkları başvurulara 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince **on beş iş günü** içerisinde cevap verilmesi gerekmektedir. Diğer yandan, başvurulara verilen cevaplar söz konusu kanunlar ile 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği'nde belirtilen kurallar çerçevesinde yazılmalıdır. Dolayısıyla İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü, CİMER kullanıcılarının sistem üzerindeki faaliyetlerini bu çerçevede incelemekten geçirmektedir. Bir taraftan cevap süreci işleyiş yönünden incelenirken diğer taraftan cevap metinleri içerik ve biçim yönünden kontrol edilmektedir. Başvurulara yasal süreler içerisinde cevap vermeyen ya da verdiği cevaplarda hata tespit edilen kullanıcılar telefonla ve elektronik posta yoluyla bilgilendirilmektedir. Bilgilendirme aşamasından sonra hataların tekrar edip etmediği kontrol edilerek kurumların ve kullanıcıların performanslarındaki değişim izlenmektedir. Böylece, kurumların CİMER performansları karşılaştırmalı olarak raporlaştırılmakta ve hazırlanan raporlar kurum yöneticileri ile paylaşılmaktadır. Ayrıca, hatalı davranışları tekrarlayan kullanıcılar resmî yazı ile yöneticilerine bildirilmekte ve gerektiğinde ilgili kullanıcılar sistem üzerinde pasif hâle getirilmektedir.

Denetim sürecinde, kurumların performanslarını karşılaştırmaya imkân tanıyan bir puanlama sistemi kullanılmaktadır. Bunun için, inceleme faaliyetleri ve kullanıcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda her kurum için bir “denetim puanı” belirlenmektedir. Denetim puanları temelde, vatandaşların memnuniyet düzeyinin en önemli göstergesi olan ve anketler aracılığıyla belirlenen “memnuniyet puanı”nın dengelenebilmesi amacıyla oluşturulmaktadır. Nihayetinde vatandaşların ve denetim ekiplerinin değerlendirmeleri birleştirilerek bir “kurum puanı” hesaplanmaktadır. Sürecin daha iyi işletilebilmesi için denetim ekiplerinin çalışmalarına kaynaklık eden memnuniyet puanı, başvurulara verilen cevapların kalitesi ve işlem süresi ile doğrudan ilişkilidir. Denetim puanı da aynı şekilde cevapların net ve anlaşılır olması, gerekçeli olarak yazılması, cevaplarda resmî bir üslup kullanılması ve başvurulara yasal süreler içerisinde işlem yapılması gibi hususlar göz önünde bulundurularak belirlenmektedir. Sonuç olarak hem memnuniyet hem de denetim puanının yükselmesi ve dolayısıyla kurum puanının artması, kılavuz boyunca üzerinde durulan noktalara ne kadar özen gösterildiğine bağlıdır. Bu bağlamda, CİMER’de başvuru cevap sürecinde kalitenin artırılması, sürecin belirli kurallar çerçevesinde yürütülebilmesi

Başvuru Cevap Sürecinde Dikkat Edilecek Hususlar

ve cevap metinlerinde bir standardın sağlanabilmesi için dikkat edilmesi gereken unsurlar kılavuzun bu bölümünde ayrı başlıklar hâlinde açıklanmıştır. Öncelikle cevap sürecinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi ve sistemde tıkanıklık yaşanmaması için önem arz eden hususlar detaylarıyla ele alınmıştır. Devam eden sayfalarda ise cevap metinlerine odaklanılarak metinlerin hem içeriklerine hem de biçimlerine yönelik öneriler sıralanmıştır. Bu bölümde açıklanan hususlar, ilerleyen bölümlerde CİMER sisteminden alınan hatalı cevap metinleri ve denetimler sonrasında görülen iyileşmelerle örneklendirilmiştir.

1.1. İşleyişe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

1.1.1. Sevk ve İade İşlemleri

1.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılması

1.1.3. Başvuru İptal İşlemleri

1.1. İşleyişe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

1.1.1. Sevk ve İade İşlemleri

- 5690 sayılı CİMER Yönetmeliği gereği, mevzuatında özel başvuru usulü öngörülen durumlar haricinde, kurum ve kuruluşlarca başvuru sahiplerine “*başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği*” yönünde cevap verilmemelidir. Başvurular, başvurunun geldiği kamu kurumu tarafından ilgili kurumlara sevk edilmelidir.
- Kamu kurumları tarafından kendi **görev alanları dışında kalan** başvurulara **kesinlikle** cevap verilmemelidir. CİMER Yönetmeliği’nin 7. maddesindeki “*CİMER’e yapılan başvurular ivedilikle başvuruya işlem yapmak suretiyle cevap verecek ilgili kurum ve kuruluşa ulaştırılır.*” hükmü ile “*Kurum ve kuruluşların kendileri ile ilgili görmedikleri başvurular, CİMER Kapısı aracılığıyla başvurunun yapıldığı kurum ve kuruluş tarafından gerekçesiyle birlikte ilgili kurum ve kuruluşa iletilir.*” hükmü gereğince ivedilikle ilgili kuruma sevk edilmeli ya da geldiği kuruma iade edilmelidir. Başvurulara, **başvuru konusunun ilgili kamu kurumunun görev alanına girmediğini veya söz konusu kurumu ilgilendirmediyi** belirten cevaplar yazılmamalıdır. Bu durumda başvuru sürecinin sonlandırılmış olacağı unutulmamalıdır. Kurumların görev alanları dışında kalan başvurular ilgili kurumlara sevk edilmeli, doğrudan sevk etmenin mümkün olmadığı durumlarda, başvuruyu gönderen kuruma sevk notu ile birlikte iade edilmelidir. Böylece, başvuru süreci sonlandırılmamış olacak ve başvurunun ilgililer tarafından cevaplanması sağlanabilecektir.
- Birden fazla konu içeren ve birden çok kamu kurumuna sevk edilen başvurularda her kurum kendi görev alanı ile ilgili cevap vermelidir.
- Talebi anlaşılamayan, bilgi eksikliği olan veya başvurunun geldiği ilk kamu kurumu tarafından da cevaplanabilir olan başvurular gereksiz yere sevk edilmemeli, başvuruyu açan ilk kurum tarafından ilgili hazır cevap şablonları ile cevaplanmalı ve süreç sonlandırılmalıdır.
- Cevap metninde başvurunun başka kuruma sevk edildiği yazılmamalıdır. Cevap metni, sevk notu yazıldığı zannedilerek oluşturulduğunda başvuru süreci sonlandırılacağından başvurunun sevk/iade edildiği düşünülen kurumlara ulaşamayacağı göz önünde bulundurulmalıdır.
- Bir başvuruya cevap verilebilmesi için araştırma, soruşturma veya başka kurumlarla iletişime geçme gibi zaman alacak faaliyetlerin yapılması gerektiğinde, 5690 sayılı

CİMER Yönetmeliğinin 8. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca başvuru sahibine mutlaka “**ara cevap**” verilmeli ve başvurusu hakkında yapılan işlemlerin devam ettiği bildirilmelidir. Ayrıca, beklemeye alınan başvurulara makul süre içerisinde cevap yazılmasına özen gösterilmelidir.

- 5690 sayılı CİMER Yönetmeliği’nin 7. maddesinin dördüncü fıkrasındaki “*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.*” hükmü uyarınca; **kamu personeli şikâyet içerikli başvurular şikâyet edilen personele gönderilmemeli, bir üst amirde kalmalıdır.** Başvuru, bir üst amir tarafından işleme alınmalı ve cevaplanmalıdır. **Bu tür başvuruların sevk işlemleri sırasında şikâyet edilen personele iletilmemesi için mutlaka “Gönderilemeyecek Kurumlar” sekmesinden ilgili kurum seçilmelidir.** Şikâyet başvurularında başvurunun iletilmemesi gereken kurumun bu bölümde işaretlenmemesi, hata olarak kaydedilmektedir.
- Teşekkür türünde yapılan başvurular içeriğine göre teşekkür edilen kamu görevlisinin kendisine veya bir üst amirine gönderilmelidir. Bu tür başvurulara çok kısa cevaplar verilmemeli, uygunluğuna göre “KURUM VE PERSONEL TEŞEKKÜRÜ” başlıklı hazır cevap şablonu kullanılmalıdır.
- Sayın Cumhurbaşkanımız ile görüşme talebi içeren başvurular cevaplanmamalı veya alt birimlere sevk edilmemeli, doğrudan CİMER’e sevk edilmelidir.
- Başvurulara mutlaka sistem üzerinde cevap verilmelidir. 5690 sayılı CİMER Yönetmeliği’nin 8. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca cevaplar resmî yazı ile ayrıca İletişim Başkanlığına gönderilmemelidir.
- Bir başvuru toplu şekilde bütün valiliklere veya bakanlıklara sevk edilmemelidir. Bu uygulama kurumların iş yükünü ciddi bir şekilde arttırdığından başvurular yalnızca ilgili olabilecek kurumlara gönderilmelidir.

1.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılması

- Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin kapalı olması başvuruya ilişkin işlem yapılmasına bir engel teşkil etmemektedir.
- **Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin görüntülenememesi sebebiyle ilgili başvuruya ilişkin işlem yapılamadığı yönünde cevaplar verilmemelidir.**

Başvuru Cevap Sürecinde Dikkat Edilecek Hususlar

- Başvuru metninde incelemeye yeterli bilgi bulunduğu hâlde başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri görüntülenmemelidir.
- Kimlik ve iletişim bilgilerinin görüntülenmesinin gerekli olduğu durumlarda “Kimlik Bilgilerini Göster” özel yetkisi bulunmayan CİMER kullanıcıları, aynı kurum içerisinde veya bir üst kurumda kimlik bilgisi görme yetkisine sahip kullanıcıdan bu bilgileri talep etmeli ve bilgiler kendisine ulaştıktan sonra başvuruya işlem yapılmalıdır.
- Bir başvurunun cevaplanması sürecinde, kişinin başvuru evveliyatının görüntülenebiliyor olması sebebiyle, yıldızlanan kimlik ve iletişim bilgileri ihtiyaç hâlinde açıldıktan sonra, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince, **cevap metninde, ekli dosya içeriğinde veya ekli dosya isminde kullanılmamalı** ve kişisel bilgilerin gizli tutulması hususuna özen gösterilmelidir. Böylece, başvuru sahibinin kişisel bilgilerinin ilgisi ve yetkisi olmayan kişilerce görüntülenmesi ihtimalinin önüne geçilmelidir.
- **Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri sevk notu veya kuruma özel not ile paylaşılmamalıdır. Bu notların tüm kullanıcılar tarafından görüntülenebileceği unutulmamalıdır.**
- Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı cevap metnlerinin ya da ekli dosyaların başvuru sahibine iletilmesinin zorunlu olduğu hâllerde bu içerikler CİMER sistemi üzerinden değil, kurumsal elektronik posta adresi üzerinden başvuru sahibine gönderilmelidir. Yapılan işlemlere ilişkin gerekli açıklamalar, kişinin kimlik ve iletişim bilgilerini içermeyecek şekilde CİMER başvurusunun cevabına işlenmelidir.

1.1.3. Başvuru İptal İşlemleri

- 5690 Sayılı CİMER Yönetmeliği’nin 9. maddesinin birinci fıkrasının “*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 alınma talebinde bulunulamaz.*” hükmü gereğince, bir başvuru ancak cevap verilene kadar geçen süre içerisinde iptal edilebilmektedir. Bu sebeple, başvuru iptal taleplerinde iptali istenen başvuruya ilişkin işlemin sonuçlanıp sonuçlanmadığına dikkat edilmelidir.
- Konusu itibarıyla geçerliliği kalmayan başvurular için “KARŞILANMAYAN İPTAL BAŞVURULARI” başlıklı hazır cevap şablonu, işlemi devam eden/henüz sonuçlanmayan başvurular için “BAŞVURU İPTAL TALEBİ” başlıklı hazır cevap şablonu kullanılmalıdır.

1.2. İçeriğe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

1.2. İçeriğe İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na istinaden, CİMER sistemine yapılan başvuruların sonuçları hakkında başvuru sahiplerine gerekçeli olarak cevap verilmelidir. Dolayısıyla, başvurular hakkında yapılan işlemler gerekçesiyle birlikte, açıklayıcı bir şekilde, sade ve resmî bir üslup kullanılarak yazılmalıdır.
- Başvurulara çok kısa cevaplar verilmemeli, cevaplar başvuruların içeriğini karşılamalı ve başvurular ile cevap metinleri arasında nedensellik bağı olmalıdır.
- Cevap metinlerinde konuşma dili kullanılmamalı ve başvurulara tartışma üslubuyla cevap verilmemelidir.
- CİMER sisteminde “on sekiz yaş altı” etiketiyle işaretlenen çocuk başvurularına cevap verilirken resmî bir dilden ziyade, çocukların anlayabileceği bir dil ile sevecen ve samimi bir üslup tercih edilmelidir.
- Kamu kurumunda görevli bir personelin veya yöneticinin şikâyet edildiği başvurularda, başvuruya dair inceleme ve değerlendirme süreçlerinde yapılan işlemler ve/veya savunmalar nihai sonuç olarak kabul edilemeyeceğinden, **şikâyet edilen kişi ya da kurum tarafından yazılan savunma veya açıklama yazısı direkt cevap olarak gönderilmemelidir.** Süreç ve savunmalar kurumlarca değerlendirilmeli ve varılan sonuçlar cevap metninde bildirilmelidir.
- Başvuru sahiplerine elektronik posta, telefon veya mektup kanallarıyla verilen cevapların içerikleri CİMER sistemine işlenmeli, “*telefonla cevap verilmiştir*” şeklinde cevap yazılmamalıdır.
- Cevap metinlerinde başvuru tarihi/sayısı/özetine yer verilmemelidir. Başvurulara olabildiğince anlaşılır ve öz cevaplar verilmelidir.
- Cevaplarda kişisel ifadeler kullanılmamalı, cevap metni birinci tekil şahıs kullanılarak yazılmamalıdır (“Saygılarımla”, “Başvurunuzu inceledim”, “Tarafinıza bilgi verdim” vb.).

1.3. Biçime İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

1.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına Uygunluk

1.3.2. Hitap Kullanımı

1.3.3. Hazır Cevap Şablonları

1.3.4. Ekli Dosyalar

1.3. Biçime İlişkin Dikkat Edilmesi Gerekenler

CİMER Yönetmeliği'nin 4. maddesinin dördüncü fıkrasındaki “*CİMER personeli; CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmi yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.*” hükmü gereğince CİMER sistemine yazılan cevapların resmî yazışma niteliğinde olması gerektiği unutulmamalıdır.

1.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına Uygunluk

CİMER Yönetmeliği'nin “Başvuruların cevaplanması” başlıklı 8. maddesinin beşinci fıkrasında bulunan “*CİMER'e yapılan başvurularda verilecek cevaplar, cevap-onay yetkilisinin bilgisi ve onayı dâhilinde; Türkçe dil bilgisi kurallarına uygun, sade ve resmi bir üslup ile gerekçeli olarak verilir*” hükmü gereğince cevap metinlerinde aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- İmla hatası bulunmamalıdır.
- Gereksiz büyük harf kullanılmamalı, metnin tamamı büyük harflerle yazılmamalı ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmelidir.
- Noktalama işaretleri yerinde ve doğru kullanılmalıdır.
- Cümleler sade, açıklayıcı ve anlaşılır bir şekilde yazılmalı, anlatım bozukluğu yapılmamalıdır.
- Cümleler eksik bırakılmamalı, tamamlanmış cümleler kullanılmalıdır.
- CİMER kelimesi bir kısaltma olduğu için ya tamamı büyük harflerle “CİMER” ya da yalnızca baş harfleri büyük olacak şekilde “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” olarak yazılmalıdır.

1.3.2. Hitap Kullanımı

- Bir başvuruya işlem yapılabilmesi için başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri görüntülendiyse bile **cevap metnine kişinin adı soyadı ile başlanmamalıdır**. Cevaplarda hitap bölümü **sistem tarafından otomatik olarak oluşturulduğu için ayrıca hitap ifadesi kullanılmamalıdır**.

- Cevap metinlerine “Başvurunuz incelenmiştir.” ifadesi ile giriş yapılmalı; “Bilgini-ze sunulur.” cümlesi ile son verilmelidir.
- Başvurulara yazılan cevaplar doğrudan başvuru sahibi tarafından okunacağı için cevap metinleri CİMER’e değil, başvuru sahibine hitaben yazılmalıdır.

1.3.3. Hazır Cevap Şablonları

- Gerekli durumlarda CİMER sisteminde mevcut olan hazır cevap şablonları kullanılmalı, ancak başvuru içeriğine uygun olmayan, ilgisiz şablonlar yersiz bir şekilde kullanılmamalıdır.
- Bazı hazır cevap şablonlarında yer alan “....” bölümleri doğru şekilde doldurulmalı, başvurular bu kısım boş bırakılarak cevaplanmamalıdır.
- Sistemde güncel olmayan hazır cevap şablonları kullanılmamalıdır.

1.3.4. Ekli Dosyalar

- Ekli dosyalar “JPEG, PNG, TIF veya PDF” formatında hazırlanmalıdır.
- Cevap metnine eklendiği belirtilen belgelerin sisteme yüklenip yüklenmediği kontrol edilmelidir.
- Cevap metnine eklenecek belgeler resmî belge niteliğinde olmalı, başvuru ile ilişkili olmalı ve anlaşılır bir dille yazılmalıdır.
- Ekli dosya isimleri resmî, anlaşılır, yazım kurallarına uygun olarak ve kişisel bilgileri içermeyecek biçimde hazırlanmalıdır.
- Ekli dosya isimlerine “.... sayılı başvuru cevabı” ismi verilmelidir.



İKİNCİ BÖLÜM

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Kılavuzun bu bölümünde İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğünün başvurulara verilen cevaplar ile başvuruların sevk süreçlerine ilişkin yaptığı periyodik incelemeler sırasında karşılaşılan hatalı durumlar örneklendirilmiştir. Başvuruların şikâyet edilen personele sevk edilmesi veya ilgisiz hazır cevap şablonu kullanılması gibi, hataların yalnızca cevap metnine bakılarak anlaşılamayacağı durumlarda başvuru metinleri de örneklerle eklenmiştir. Kılavuz boyunca kullanılan örnekler, başvuru sahiplerinin kimlik, iletişim ve adres bilgileri, hassas içerikli cümleler, yer belirten ifadeler, tarihler ile kurum kuruluş isimleri yıldızlanarak veya kapatılarak gösterilmiştir. Aynı zamanda, gerçekliği zedelememek adına kılavuzda gösterilen cevap metnlerinin orijinallerine hiçbir şekilde dokunulmamış ve düzeltme yapılmamıştır.

Başvuru cevap sürecine ilişkin tespit edilen hatalar, bir önceki bölümde dikkat çekilen hususlar göz önünde bulundurularak gruplandırılmış, cevap metinleri üzerinde o başlığa ilişkin hatalar kırmızı renkle, diğer hatalar ise mavi renkle işaretlenip detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Örneklerin açıklamasında, cevap niteliğinin artırılması noktasında dikkat edilmesi ve düzeltilmesi gereken hususlar her hata başlığı için ayrı ayrı sıralanmıştır.

5690 sayılı CİMER Yönetmeliği'nin 8. maddesinin beşinci fıkrası gereğince, cevap metnlerinin uygun şekilde yazılmasında **esas sorumluluk cevap-onay yetkilisindedir**. 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**. Bu sebeple, başvuruları cevaplayan kullanıcıların yanı sıra cevap-onay yetkililerinin de bu bölümde yer alan hatalara dikkat etmesi ve tekrarların önlenmesi için gerekli özeni göstermesi oldukça önemlidir.

2.1. İşleyişe İlişkin Hata Örnekleri

2.1.1. Sevk ve İade İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri

2.1.1.1. Kurumun Görev Alanına Girmeyen Başvuruların Cevaplanması

2.1.1.2. Sevk Notunun Sehven Cevap Metnine Yazılması

2.1.1.3. Başvurunun Şikâyet Edilen Kamu Personelinin Kendisine Gönderilmesi

2.1.1.4. Sayın Cumhurbaşkanımız ile Görüşme Talebi İçeren Başvuruların Cevaplanması

2.1.1.5. Başvuruya Verilen Cevabın Kurum Tarafından Resmî Yazı ile İletişim Başkanlığına Gönderilmesi

2.1. İşleyişe İlişkin Hata Örnekleri

2.1.1. Sevk ve İade İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri

2.1.1.1. Kurumun Görev Alanına Girmeyen Başvuruların Cevaplanması

Aşağıdaki örneklerde, başvuru konusunun kurumun görev alanlarına girmediğinin ve başka bir kuruma başvurulması gerektiğinin yazıldığı cevap metinleri gösterilmiştir. Bu cevapların verilmesiyle başvuru süreci sonlandırılmıştır.

Doğrusu: Herhangi bir CİMER başvurusu ilgili kuruma yanlışlıkla geldiyse, başka bir deyişle başvurunun konusu o kurumun görev alanına girmiyorsa, cevap metnine “başka kuruma başvurulması gerektiği” yazılmamalıdır. Başvurunun cevaplanması durumunda, vatandaşın sorunu çözülmemiş olacak ve çözüm süreci uzayacaktır. Kurumun görev alanına girmeyen başvurular ilgili kurumlara sevk edilmeli, doğrudan sevki yapılamıyorsa geldiği yere sevk notu ile iade edilmedir.

Örnek 1



Hatalı Cevap Metni:

Şikayetinizin konusu, Kurumumuzun çalışma alanı dışındadır. İlgili kurumlara (**** *)
***** ve ilgili belediyeler) müracaat etmeniz gerekmektedir.

Örnek 2

**Hatalı Cevap Metni:**

Dilekçenizde bahsi geçen çalışma Kurumumuz görev tanımına girmemekte olup, Dere ve çayların islahı ***** Kurumu görev tanımına girmektedir. talebinizi bu kuruma iletmeniz gerekmektedir. Gereğini bilgilerinizi rica ederiz.

**Bu örnekte ayrıca imla ile noktalama hatalarının bulunduğu ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

2.1.1.2. Sevk Notunun Sehven Cevap Metnine Yazılması

Aşağıdaki örneklerde başvurunun geldiği kurum tarafından sevk veya iade edilmesi gerektiği düşünülen kurum not edilerek başvuru cevaplanmıştır. Ancak, başvuruya cevap verildiğinde başvuru süreci sonlandırılmakta ve başvuru sevk veya iade edildiği yazılan kurumlara ulaşamamış olmaktadır. Bazı durumlarda CİMER kullanıcısı tarafından sevk notu yazılmak istenirken yanlışlıkla bu not cevap metnine yazılmakta ve kullanıcı başvuru sevkten sonlandırmaktadır.

Doğrusu: Başvuruya doğru kurum tarafından işlem yapılabilmesi için başvuru sevk notu yazılarak ilgili kuruma gönderilmeli, eğer sevk edilemiyorsa yine sevk notu yazılarak geldiği kuruma iade edilmelidir.

Örnek 3

**Hatalı Cevap Metni:**

ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM HİZMETLERİNDEN SORUMLU ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜNE
GÖNDERİLMEK ÜZERE İADE EDİLMİŞTİR.

**Bu örnekte ayrıca metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı görülmektedir.*

Örnek 4

**Hatalı Cevap Metni:**

İLGİSİ NEDENİYLE ***** BELEDİYESİNE **HAVALESİ**

**Bu örnekte ayrıca tamamlanmamış cümle kullanıldığı, metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

2.1.1.3. Başvurunun Şikâyet Edilen Kamu Personelinin Kendisine Gönderilmesi

Aşağıdaki örneklerde, başvuru metninde şikâyet edilen kamu personelinin kendisinin başvuruyu cevaplayabileceği ya da görüntüleyebileceği şekilde sevk işlemi gerçekleştirilmiştir. Hatta bazı durumlarda, yanlış bir uygulama olmasına rağmen, cevap yazan kişi cevap-onay yetkisine de sahip olmaktadır. Örneklerden ilk üçünde şikâyet konusu olan kişinin yazılan cevap metnini onayladığı, son örnekte ise şikâyet edilen kişinin başvuruya hem cevap yazdığı hem de kendi yazdığı cevabı onayladığı görülmektedir.

Doğrusu: Kamu personelinin şikâyet edildiği bir başvuru ile karşılaşıldığında, şikâyet edilen kişinin eylemlerinin bir üst amir/kurum tarafından incelenmesi gerektiği unutulmamalıdır. Bu sebeple, sevk işlemi sırasında “Gönderilemeyecek Kurumlar” sekmesinden ilgili kurumlar seçilerek başvuru bir üst amire iletilmeli, başvurunun şikâyet edilen personele ulaşması engellenmelidir. Eğer kurumun yöneticisi şikâyet edilmişse, başvuru bir üst kurumda kalmalı, yani yöneticisi şikâyet edilen kuruma gönderilmemelidir.

Örnek 5

**Başvuru Metni:**

Sayın Cumhurbaşkanım, ben ***** de işçi olarak 4 aydır çalışıyorum, maaşım 3 aydır eksik yatıyor. Yeni düzenleme de olan ilave tediye ücretini almak istiyorum ama onuda yatırmazlar maaşı zor alıyoruz. Sizden ricam ***** personeli olarak bu sorunun giderilmesini istiyoruz.

Gereğinin yapılmasını arz ederim.

***** Y**** B****

***** /***** Mahallesi

**Başvuru Hareketleri**

(Şikâyet edilen kişinin onayladığı cevap metni)

İT	Gönderen Birim	İT	İşlem Tarih	İT	Gönderilen Birim	İT	Zimmet Tarihi	İT
+	**** /		26.01.2024 18:26:14		Yeni Başvuru		26.01.2024 18:26:14	
					Zimmetlendi :			
+	Sevk Edildi :		26.01.2024 18:26:14		Zimmetlendi :		29.01.2024 10:00:13	
+	Sevk Edildi :		29.01.2024 10:02:36		Zimmetlendi :		29.01.2024 10:09:20	
+	Sevk Edildi :		29.01.2024 13:45:47		Zimmetlendi :		08.02.2024 15:27:00	
✓	Cevaplandı :		12.02.2024 16:43:05		*****			
	Onaylandı : Y**** B****							

Örnek 6

**Başvuru Metni:**

***** yıllardır hizmet alamıyoruz ***** ne yol ne temizlik ne de aydınlatma var doğru düzgün hizmet yapılmıyor (...) E*** A*** oy amaçlı köy halkına ev yaptırma sözü vererek oy toplamış bulunmaktadır ***** gelen paraların ve ***** takip edilmesini talep ediyorum. Fotoğraf var ama atamıyorum burdan boyutu büyük olduğu için sizden ricam belediyenin sıkı takibinin yapılması.

**Başvuru Hareketleri**

(Şikâyet edilen kişinin onayladığı cevap metni)

↑↓	Gönderen Birim	↑↓	İşlem Tarihi	↑↓	Gönderilen Birim	↑↓	Zimmet Tarihi	↑↓
→	***** /		12.05.2024 12:41:35		Yeni Başvuru Zimmetlendi :		12.05.2024 12:41:35	
→	Sevk Edildi :		12.05.2024 12:41:35		Zimmetlendi :		13.05.2024 09:14:00	
→	Sevk Edildi :		13.05.2024 09:14:41		Zimmetlendi :		13.05.2024 13:43:54	
→	Sevk Edildi :		13.05.2024 13:44:36		Zimmetlendi :		07.06.2024 14:31:59	
✓	Cevaplandı :		07.06.2024 14:42:53		*****			
	Onaylandı : E A							

Örnek 7

**Başvuru Metni:**

Sayın başkanım ***** devlet hastanesinde tıbbi sekreter olarak görev yapıyorum. Tek başıma 9 tane bölüme bakıyorum beni en zor yere verdiler. Önceki yerim dış polikliniği idi (...) şimdi de dişimden ameliyat oldum ***** A***** Ç**** raporumu kabul etmedi gereğinin yapılmasını saygılarımla arz ederim.

**Başvuru Hareketleri**

(Şikâyet edilen kişinin onayladığı cevap metni)

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi
***** / 	15.12.2023 10:18:38	Yeni Başvuru Zimmetlendi: 	15.12.2023 10:18:38
Sevk Edildi: 	15.12.2023 10:18:38	Zimmetlendi: 	18.12.2023 09:46:41
Sevk Edildi: 	18.12.2023 14:40:20	Zimmetlendi: 	19.12.2023 14:58:29
Sevk Edildi: 	19.12.2023 14:59:01	Zimmetlendi: 	20.12.2023 08:45:52
Cevaplandı:  Onaylandı: A***** Ç****	02.01.2024 10:02:33	*****	

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Örnek 8



Başvuru Metni:

19 ŞUBATTA (...) İÇİN 112 Yİ ARADIM. POLİS EKİBLERİ BENİ (...) İL MÜDÜRLÜĞÜNE GÖTÜRDÜ (...) BEN KISACASI ***** MÜDÜRÜ VE SORUMLU S**** HANIMDAN ŞİKAYETÇİYİM. BENİ BİR (...) YERLEŞTİREMEDİLER.BENİM TALEBİM OLURSA ***** (...) KALICI BİR YER İSTİYORUM.



Başvuru Hareketleri

(Şikâyet edilen kurum yöneticisinin kendisinin hem yazıp hem onayladığı cevap metni)

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi
***** /	21.02.2024 13:56:02	Yeni Başvuru Zimmetlendi :	21.02.2024 13:56:02
Sevk Edildi :	21.02.2024 14:01:26	Zimmetlendi :	21.02.2024 14:10:48
Sevk Edildi :	21.02.2024 14:01:26	Zimmetlendi :	21.02.2024 14:28:14
Sevk Edildi :	21.02.2024 14:12:30	Zimmetlendi :	22.02.2024 11:42:55
Sevk Edildi :	21.02.2024 14:29:36	Zimmetlendi :	21.02.2024 16:03:16
Sevk Edildi :	21.02.2024 14:29:36	Zimmetlendi :	23.02.2024 16:01:00
Sevk Edildi :	21.02.2024 16:04:17	Zimmetlendi :	26.02.2024 10:32:18
Sevk Edildi :	22.02.2024 11:44:02	Zimmetlendi :	29.02.2024 13:12:55
	23.02.2024 16:04:30	Beklemeye Alındı (Yazışma / Değerlendirme Sürecinde) :	23.02.2024 16:01:00
Cevaplandı : S Onaylandı : S	27.02.2024 13:15:31	*****	

2.1.1.4. Sayın Cumhurbaşkanımız ile Görüşme Talebi İçeren Başvuruların Cevaplanması

Sayın Cumhurbaşkanımız ile görüşme talebi içeren başvuruların başvurunun geldiği kurum tarafından doğrudan cevaplanması hatalı bir işlemdir. Aşağıdaki örnekte bu tür bir başvuruya bir kamu kurumu tarafından verilen cevap metni gösterilmiştir.

Doğrusu: Sayın Cumhurbaşkanımız ile görüşme talebi içeren başvuruların CİMER tarafından cevaplanması gerektiği için bu tür başvurular CİMER'e sevk edilmeli, doğrudan sevk edilemiyorsa geldiği kuruma sevk notu ile iade edilmelidir.

Örnek 9



Hatalı Cevap Metni:

(Bir Valilik tarafından verilen cevap metni)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir. Nazik davetiniz bizleri memnun etmiştir.Sayın Cumhurbaşkanımızın yoğun programı nedeniyle davetinize icabet edemeyeceğini bildirir, göstermiş olduğunuz ilgi ve teveccühten dolayı teşekkürlerimizi sunarız.

2.1.1.5. Başvuruya Verilen Cevabın Kurum Tarafından Resmî Yazı ile İletişim Başkanlığına Gönderilmesi

Aşağıda CİMER başvurularına verilen cevapların resmî yazı şeklinde İletişim Başkanlığına iletildiği hatalı durumlar örneklendirilmiştir.

Doğrusu: CİMER başvurularına verilen cevapların sistem üzerinden başvuru sahibine gönderilmesi yeterlidir. Cevaplar İletişim Başkanlığına gönderilmemelidir. Bu durum bir hata olarak kabul edilmekte ve takip edilmektedir. Dolayısıyla, tekrarının önlenmesi için özen gösterilmelidir.

Örnek 10



İletişim Başkanlığına Gönderilen Resmî Yazı:

T.C.

Sayı : [Redacted]
Konu : [Redacted]

İLETİŞİM BAŞKANLIĞINA

İlgi : [Redacted] tarihli ve [Redacted] sayılı yazınız.

Güvenilir gıda arzının sağlanması ve tüketicinin sağlığının korunması amacıyla; gıda ve gıda ile temas eden madde ve malzemelerin üretim, satış, toplu tüketim, dağıtım vb. aşamalarındaki tüm resmi kontroller 5996 sayılı "Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu" na göre Bakanlığımızca yürütülmektedir.

İlgide kayıtlı başvuruza istinaden [Redacted] tarihinde 5996 sayılı Kanun kapsamında resmi kontrol yapılmıştır.

Yapılan denetimde işyerinde mevzuata aykırı bir durumla karşılaşılmamış olup ilgili işletmeye ait web sitesinde beyan edilen bilgilere yönelik tespitler ilgili kurumlara iletilmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

[Redacted]

Örnek 11


**İletişim Başkanlığına Gönderilen
Resmî Yazı:**

T.C.
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]


2025 AİLE YILI

Sayı : [Redacted]
Konu : Şikayet

İLETİŞİM BAŞKANLIĞINA

İlgi : İletişim Başkanlığı (CİMER)'nin [Redacted] tarihli ve [Redacted]

İlgi yazıda cimer tarafından [Redacted] Müdürlüğümüze gelen şikayet cevaplandırılmıştır.
Gereğini arz ederim.

İlgi kayıtlı CİMER şikayetiniz [Redacted] Müdürlüğümüzce incelenmiştir. Yapılan incelemede;
Şikayetinize konu alan olan [Redacted] Yaylası, Müdürlüğümüz sorumluluk alanı olan [Redacted] Milli Parkı
sınırları içerisinde kalmamaktadır. Alanın vasfı mera olup, ilgili şikayet ve önerilerinizi [Redacted] İlçe
Tarım Müdürlüğüne iletmeniz gerekmektedir.

Bilgilerinize rica ederim.

[Redacted]
[Redacted]



2.1. İşleyişe İlişkin Hata Örnekleri

2.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılmasına İlişkin Hata Örnekleri

2.1.2.1. Cevap Metnine Kişisel Bilgilerin Görüntülenemediği Gerekçesiyle İşlem Yapılamadığının Yazılması

2.1.2.2. Kişisel Bilgilerin Cevap Metninde, Sevk Notunda, Ekli Dosya İsim ve İçeriklerinde Açıkça Yazılması

2.1.2. Kişisel Bilgilerin Görüntülenmesi ve Paylaşılmasına İlişkin Hata Örnekleri

2.1.2.1. Cevap Metnine Kişisel Bilgilerin Görüntülenemediği Gerekçesiyle İşlem Yapılamadığının Yazılması

Vatandaşların CİMER'e başvuru yaparken kimlik ve iletişim bilgilerini girmeleri ilgili mevzuat uyarınca zorunlu tutulmaktadır. Ancak, öncelikle başvurunun içeriğine odaklanılması ve kişisel bilgilerin yalnızca işlem yapılabilmesi için gerekliyse açılması uygun olacağından bu bilgiler CİMER sisteminde yıldızlanarak gösterilmektedir. Bu durum başvurulara işlem yapılmasına engel teşkil etmemektedir. Aşağıdaki örneklerde başvuru sahibine kimlik ve iletişim bilgileri görüntülenemediğinden başvuruya işlem yapılamadığı belirtilerek hatalı cevaplar yazılmış ve süreç sonlandırılmıştır.

Doğrusu: Kişisel bilgileri görüntüleme yetkisi kurumlarda yalnızca bazı CİMER kullanıcılarına tanımlanmıştır. Bu doğrultuda CİMER kullanıcıları öncelikle başvuru metnine odaklanmalı ve başvuru konusuna ilişkin işlemleri yürütmeli, kişisel bilgileri yalnızca gerekliyse açmalıdır. Görüntüleme yetkisi olmayan kullanıcılar, başvuruya işlem yapılabilmesi için bu bilgilere ulaşılmasının zorunlu olduğu durumlarda, kurumunda bu yetkiyi haiz olan kullanıcıdan bilgileri talep etmelidir. Yetkili kullanıcılar da bilgileri ihtiyacı olan kullanıcılara ivedilikle göndermelidir. Sonrasında başvuruya gerekli işlemler yapılmalı, yapılan işlemlerin sonucu başvuru sahibine cevap olarak yazılmalıdır.

Örnek 12



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş ancak **başvurunuzda kimlik bilgileri belirtilmediği için bir değerlendirme yapılamamıştır.**

Belirtilen eksik bilgiyi de içerecek şekilde başvuru metnini yeniden oluşturmanız halinde başvurunuzun değerlendirilmeye alınacağı hususu bilgilerinize sunulur.

Örnek 13

**Hatalı Cevap Metni:**

CİMER başvurunuzdaki bilgilerinize ulaşamadığımız için başvurunuz ile ilgili işlem yapamamaktayız. Yardım başvurusu için Belediyemizin ***** nolu telefonunu arayarak veya Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğümüze müracaat etmeniz gerekmektedir.

**Bu örnekte ayrıca anlatım bozukluğu yapıldığı görülmektedir.*

Örnek 14

**Hatalı Cevap Metni:**

Cimer başvurunuz incelenmiş olup açık adres bilgileriniz bulunmadığından işlem yapılamamıştır.
Bilgilerinize rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca CİMER'in yanlış yazıldığı ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 15

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın İlgili,
Kimlik Bilgileriniz güvenliğinizi nedeni ile gizlendiğinden, talebiniz yerine getirilememiştir.
Bilgilerinize rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Aşağıdaki örnekte, geceleri geç saatlere kadar yüksek sesle müzik yaptığı ve mahal- le sakinlerinin huzurunu kaçırdığı iddiasıyla bir gece kulübünün iş yeri ruhsatının iptal edilmesi talebini içeren başvuruya verilen cevap gösterilmiştir. Böyle bir başvuruya işlem yapmak için kimlik ve iletişim bilgileri gerekmemesine rağmen başvuru sahibinden ileti- şim bilgilerini iletmesi istenmiştir.

Doğrusu: Başvuruya işlem yapılması için kimlik ve iletişim bilgilerinin gerekli olma- dığı durumlarda kurumlar resen harekete geçerek gerekli işlemleri başlatmalı ve yapılan işlemin sonucunu cevap metnine yazmalıdır.

Örnek 16

**Hatalı Cevap Metni:**

İlgide kayıtlı CİMER **Başvurusu'nda** İlimiz, Merkez İlçesi, ***** Mahallesi, ***** Caddesi'nde bulunan ** **** adlı işletmenin geç saatlere kadar müzik yaptığından, ses ölçümleri istendiğinden bahisle **gereğinin yapılması istenmektedir.**

Söz konusu şikayet hakkında Müdürlüğümüzce gerekli gürültü ölçümlerinin yapılabilmesi için iletişim bilgilerinizin Müdürlüğümüzle paylaşılması gerekmekte olup tarafınızla iletişime geçilerek şikayet mahallinde, belirlenen bir tarihe ölçüm programlanacaktır.

Bilgilerinizi rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği, cevap metninde başvurunun özetlendiği, kişisel ifadelerin kullanıldığı ve noktalama hatalarının bulunduğu görülmektedir.*

2.1.2.2. Kişisel Bilgilerin Cevap Metninde, Sevk Notunda, Ekli Dosya İsim ve İçeriklerinde Açıkça Yazılması

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gereğince, CİMER kullanıcılarının cevap metnlerinde başvuru sahiplerinin isim, soy isim, kimlik numarası ve ikametgâh adresi gibi kişisel bilgilerini açıkça yazması, ekli belgede veya sevk notunda paylaşması hatalıdır. Bilgilerin paylaşılması sonucunda, aynı kişi sonrasında başka bir başvuru yaptığında, daha önceki başvuruları ve bunlara verilen cevaplar, kimlik bilgisi görme yetkisi bulunmayan kullanıcılar tarafından da görülebilir hâle gelmektedir. Başvuru sahibinin kişisel verileri açısından hassasiyet gerektiren durumlarda, kişinin kimlik ve iletişim bilgilerinin ifşa olmasının başvuru sahibi açısından mağduriyet yaratabileceği unutulmamalıdır.

Doğrusu: Cevap metnine ya da ekli dosyaya başvuru sahibinin isim, soy isim, T.C. kimlik numarası, ikametgâh adresi veya telefon numarası gibi kişisel bilgileri yazılmamalıdır. Bu tür bilgiler içeren belgelerin başvuru sahibine iletilmesi gerekiyorsa, belgeler CİMER sistemine eklenmeden kurumsal elektronik posta adresi üzerinden gönderilmelidir.

Aşağıdaki örneklerde, başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri cevap metninde açıkça yazılmıştır, **ancak bu bilgiler kılavuzda yıldızlanarak gösterilmiştir.**

Örnek 17



Hatalı Cevap Metni:

Sayın; *****

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapmış olduğunuz başvuru incelenmiş olup nakit yardım talebi için e-Devlet üzerinden **ve ya** ***** Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'na uğrayarak başvuru yapabilirsiniz.

Bilginize rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı, imla ile noktalama hatalarının bulunduğu ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 18

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın İlgili;

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir.

Başvurunuzla ilgili yapılan yazışmalar neticesinde ***** Polis Merkezi Amirliği görevlileri

tarafından size ait olan 5***** gsm numarası **/**/**** saat: 11.40 tarihinde aranmış

gerekli müracaatları yapabilmeniz için ***** polis merkezine davet edildiğiniz hususunda;

Bilgelerinize sunulur.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı ve anlatım bozukluğu yapıldığı görülmektedir.*

Aşağıdaki başvuruların sevk hareketlerine bakıldığında başvuru sahibinin kimlik bilgilerinin sevk notuna açıkça yazıldığı görülmektedir.

Örnek 19



Başvuru Hareketleri:

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi	Öncelik Durumu	Açıklama	
****	30.11.2023 15:43:38	Yeni Başvuru Zimmetlendi :	30.11.2023 15:43:38	Çok Acil		
Sevk Edildi :	30.11.2023 15:44:25	Zimmetlendi :	30.11.2023 15:56:26	Çok Acil		Detay
Sevk Edildi :	30.11.2023 15:57:10	Zimmetlendi :	05.12.2023 11:34:36	Çok Acil		Detay
İade Edildi :	05.12.2023 11:36:46			Normal		Detay
Sevk Edildi :	05.12.2023 13:30:55	Zimmetlendi :	08.12.2023 10:47:11	Çok Acil		Detay
İade Edildi :	08.12.2023 10:48:44			Normal		Detay
İade Edildi :	11.12.2023 09:05:43			Normal		Detay
Sevk Edildi :	11.12.2023 16:39:34	Zimmetlendi :	12.12.2023 09:05:37	Çok Acil	-	Detay
Sevk Edildi :	12.12.2023 09:06:52	Zimmetlendi :	13.12.2023 13:55:58	Çok Acil		Detay
Sevk Edildi :	13.12.2023 13:59:21	Zimmetlendi :	13.12.2023 16:13:08	Çok Acil	T.C. Kimlik Ad Soyad Adres ME... No	Detay

Örnek 20



Başvuru Hareketleri:

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi	Öncelik Durumu	Açıklama	
****	07.03.2024 07:10:38	CIMER OTOMASYON Yeni Başvuru Zimmetlendi :	07.03.2024 07:10:38	Normal		
Sevk Edildi :	07.03.2024 17:10:38	Zimmetlendi :	11.03.2024 09:34:18	Normal		Detay
Sevk Edildi :	11.03.2024 10:12:23	Zimmetlendi :	11.03.2024 10:51:54	Normal		Detay
Sevk Edildi :	11.03.2024 10:12:23	Zimmetlendi :	11.03.2024 10:21:09	Normal		Detay
Sevk Notu Yazıldı :	11.03.2024 10:32:29	Sevk Notu Alan :		Normal		Detay
Sevk Edildi :	11.03.2024 13:07:54	Zimmetlendi :	12.03.2024 09:30:16	Normal		Detay
Sevk Notu Yazıldı :	11.03.2024 15:15:29	Sevk Notu Alan :		Normal		Detay
Sevk Edildi :	12.03.2024 09:33:45	Zimmetlendi :	13.03.2024 07:10:59	Acil		Detay
Sevk Edildi :	12.03.2024 09:36:40				T.C. Kimlik Ad Soyad E- Mail: @gmail...	Detay
Sevk Edildi :	13.03.2024 07:12:19	Beklemeye Alındı (Yazıma / Değerlendirme Sürecinde) :	13.03.2024 07:10:59	Acil		Detay

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Aşağıdaki örneklerde ise ekli dosya isminde başvuru sahibinin isminin ve soy isminin açıkça yazıldığı görülmektedir.

Örnek 21

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup müracaatınızda yer alan hususlar tarafımızca kayıt altına alınmıştır. Bilgilerinize sunarız.

Ek: Rümeysa*****.pdf

Örnek 22

**Hatalı Cevap Metni:**

HASTANEYE VE TARAFINIZA GÖNDERİLEN SEVK YAZISI CİMER SİSTEMİNE DE YÜKLENMİŞ OLUP, İLGİ HASTANEYLE İRTİBATA GEÇMENİZ GEREKMEKTEDİR. BİLGİLERİNİZE SUNULUR.

Ek: BEKİR *****.pdf

**Bu örnekte ayrıca metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı ve gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

2.1. İşleyişe İlişkin Hata Örnekleri

2.1.3. Başvuru İptal İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri

2.1.3. Başvuru İptal İşlemlerine İlişkin Hata Örnekleri

Aşağıdaki örneklerde başvurusunu iptal etmek istediğini söyleyen vatandaşlara başvurularının iptal edildiğine yönelik gayriresmî bir üslupla yetersiz cevaplar verilmiştir.

Doğrusu: Konusu itibarıyla geçerliliği kalmayan başvurular için “KARŞILANMAYAN İPTAL BAŞVURULARI” başlıklı hazır cevap şablonu; işlemi devam eden/henüz sonuçlanmayan başvurular için “BAŞVURU İPTAL TALEBİ” başlıklı hazır cevap şablonu kullanılmalıdır.

Örnek 23



Hatalı Cevap Metni:

İptal edilmiştir

**Bu örnekte ayrıca noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 24



Hatalı Cevap Metni:

Anlaşılmıştır tamam.

Örnek 25



Hatalı Cevap Metni:

İLGİLİ VATANDAŞIN **/**/**** TARİHİNDE İPTAL TALEBİ OLDUĞU İÇİN BU CVP OLARAK YAZILMIŞTIR.

**Bu örnekte ayrıca imla hatası bulunduğu, metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı ve cevabın CİMER'e hitaben yazıldığı görülmektedir.*

2.2. İçeriğe İlişkin Hata Örnekleri

2.2.1. Başvurulara Çok Kısa, Açıklayıcı Olmayan ve Yetersiz Cevap Verilmesi

2.2.2. Cevap Metninde Konuşma Dili Kullanılması

2.2.3. Başvurulara Tartışma Üslubu ile Cevap Verilmesi

2.2.4. Şikâyet Edilen Personelin Savunma Evrakının Doğrudan Başvuru Sahibine Gönderilmesi

2.2.5. Başvuruya Verilen Cevabın CİMER Sistemine İşlenmemesi

2.2.6. Cevap Metninde Başvurunun Özetlenmesi

2.2. İçeriğe İlişkin Hata Örnekleri

2.2.1. Başvurulara Çok Kısa, Açıklayıcı Olmayan ve Yetersiz Cevap Verilmesi

Aşağıdaki örneklerde başvurulara çok kısa cümlelerle yetersiz cevaplar verilmiş ve başvuruya ilişkin yapılan işlemler hakkında hiçbir açıklama yapılmamıştır.

Doğrusu: Başvuruya yapılan işlemlerin, varılan sonuçların ve verilen cevabın gerekçelerinin ayrıntılarıyla vatandaşlara bildirilmesi daha doğrudur.

Örnek 26



Hatalı Cevap Metni:

Halı sahanın kapatılması mümkün **değildir**

**Bu örnekte ayrıca noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 27



Hatalı Cevap Metni:

Hukuki yollara başvurabilirsiniz.

Örnek 28



Hatalı Cevap Metni:

Konu **ldareimizce** değerlendirilecektir.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 29

**Hatalı Cevap Metni:**

Cevaplanmıştır.

Örnek 30

**Hatalı Cevap Metni:**

Program dahilinde yapılacaktır.

Örnek 31

**Hatalı Cevap Metni:**

***** il özel idaresi yol şube müdürlüğüne yazıldı.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve cevabın CİMER'e hitaben yazıldığı görülmektedir.*

Örnek 32

**Hatalı Cevap Metni:**

Başvuru ile ilgili olarak İlçe Sağlık Müdürlüğümüze bağlı ***** * Nolu Aile Sağlığı Merkezinde görevli Aile Hekimi Dr. ***** ile başvuru içeriği hususunda görüşülmüştür.

Örnek 33

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın Müracaatçı Cimer Başvurunuz Kurumuz tarafından whatsapp grubundan ilgili kurum olan ***** ya bilgi verilmiştir.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği, imla hatalarının bulunduğu ve CİMER'in yanlış yazıldığı görülmektedir.*

2.2.2. Cevap Metninde Konuşma Dili Kullanılması

Aşağıdaki örneklerde başvurulara verilen cevaplarda gündelik konuşma dili kullanılmıştır.

Doğrusu: CİMER başvurularına yazılan cevap metnlerinde kullanılan üslup da en az başvurunun konusu ve vatandaşların taleplerinin karşılanması kadar önem arz etmektedir. Vatandaşların başvurularında belirttikleri talepler yerine getirilemiyorsa bile bu durum başvuru sahibine konuşma diliyle değil, resmî bir dille açıklanmalıdır.

Örnek 34



Hatalı Cevap Metni:

Bahse konu olan talebiniz ile **oturduğunuz Mahalle sokak ev No hiç bir şey yok**
Adres yetersizliğinden dolayı **Belediyemiz Temizlik İşleri Müdürlüğüne** **gelmeniz**
gerekmektedir. Asfalt yapma çalışmaları başladığında belirttiğiniz sokak değerlendirmeye alınacaktır. **Saygılar**

**Bu örnekte ayrıca imla hatası bulunduğu ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 35



Hatalı Cevap Metni:

OKUL MÜDÜRLÜĞÜNDEN ALINAN BİLGİYE GÖRE OLAYIN ÇÖZÜM NOKTASINDA
ÖĞRETMENLE KONUŞTUĞUNU ÖĞRETMEN ONLARIN İYİLİKLERİ İÇİN DERSLERE
DAHA DİKKATLİ **OLAÇAĞINI** SÖYLEMİŞTİR.**BUNUN ÜZERİNE ÖĞRETMENLE ÖĞRENCİYİ**
KUÇAKLAŞTIRDIM.ÖĞRENCİYE SINIFINDAN AYRILMAK İSTEYİP İSTEMEDİĞİ
SORDUM,ÖĞRENCİDE SINIFTAN AYRILMAK İSTEMEDİĞİNİ SÖYLEYİNCE YANLIŞ
ANLAŞILMALARIN ORTADAN KALKMASI İÇİN DE VELİ İLE ÖĞRETMENİ GÖRÜŞTÜRDÜM.
OLAY BU ŞEKİLDE TATLIYA BAĞLANMIŞTIR.(...)

**Bu örnekte ayrıca imla hatalarının bulunduğu, anlatım bozukluğu yapıldığı, metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 36

**Hatalı Cevap Metni:**

Belediyemizin imkanları yetersizliğine rağmen yapmış olduğumuz parklar bahçeler vatandaşlarımızın sorumsuz davranışları yüzünden tahrip edilmiş, kırılmış, kullanılamayacak hale getirilmiştir. piknik alanına gelen vatandaşlarımızın çöplerini çöp konteynırı yerine etrafa atmaları, ve sorumsuz davranışları yüzünden yeşillikler içindeki ilçemiz tahrip edilmeye çalışılmaktadır. Kamu kurumlarının sorumlulukları olduğu kadar ilçemize gelip giden ilçemizde yaşayan vatandaşlarımızın da çevremizi temiz tutma sorumluluğu vardır.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 37

**Hatalı Cevap Metni:**

konu temizlik işleri ile ilgili değil

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 38

**Hatalı Cevap Metni:**

belediyemiz bahçe duvarlarını yapmamaktadır.Kişi bahçe yolunu kendisi yapacaktır.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve cevabın CİMER'e hitaben yazıldığı görülmektedir.*

Örnek 39

**Hatalı Cevap Metni:**

sağlık müdürlüğü ile istişare halindyiz

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği, imla hatası bulunduğu ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 40

**Hatalı Cevap Metni:**

Konu ile ilgili gerekli inceleme yapmak üzere size böyle bir cevap yazıldı. Yoksa meseleyi kapatmak için değil. Buna emin olabilirsiniz.

Bilginize sunarım.

**Bu örnekte ayrıca kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 41

**Hatalı Cevap Metni:**

Şikayete konu olan yerler hazine demi ormandamı belli değil şikayetinizi ilgili yere dilekçeyle başvurmanız gerekmektedir

Bilgilerinize rica derim.

**Bu örnekte ayrıca imlâ hatalarının bulunduğu, noktalama işareti kullanılmadığı, anlatım bozukluğu yapıldığı ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

2.2.3. Başvurulara Tartışma Üslubu ile Cevap Verilmesi

Aşağıdaki örneklerde CİMER kullanıcıları konuşma dili kullanmanın ötesinde bir tartışma üslubu benimsemiş ve durumu kişisel algılayarak tarafsızlıktan uzak cevaplar vermiştir.

Doğrusu: Vatandaşların yapmış olduğu CİMER başvurularına tarafsız bir şekilde yaklaşılmalı, cevap metnlerinin resmî bir üslupla yazılmasına özen gösterilmelidir. Ayrıca, kullanıcılar kamu personeli sıfatıyla kurumlarını temsil eden kişiler olarak bu cevapları yazdıklarını unutmamalıdır.

Örnek 42



Hatalı Cevap Metni:

2***** nolu CİMER başvurusu incelenmiştir. Hastanemizdeki **Romatoloji Uzmanının** diğer aylarda olduğu gibi şubat ayında da MHRS'den randevu **alınmasında** herhangi bir kısıtlaması yoktur. Bu süslü cevap değil; **sizin nezaketten yoksun** (...) ifadelerine benzer bir **üslupta** değil, başvurunuzun tam karşılığı cevaptır. **Randevu alma zahmetine katlandığınızda** hizmet almanızın önünde herhangi bir engel yoktur. Bilgilerinize.

**Bu örnekte ayrıca başvuru sayısının cevap metnine yazıldığı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği, imla hatası bulunduğu ve düşük cümle kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 43

**Hatalı Cevap Metni:**

İlgi yazıda 2***** numaralı Cimer başvurusunda yer alan iddialar okul idaresi tarafından değerlendirilmiş olup velinin olayı alınganlık göstererek kişiselleştirdiği, sınıfta yaşanan durumlardan okul idaresi ve sınıf öğretmenin sürekli olarak çözüm odaklı bir çaba gösterdiği ancak velinin farklı beklentilerinin olmasından kaynaklı suçlayıcı bir tutum sergilediği görülmüştür. Okul-veli iş birliğinin sağlanmasıyla çözülebilecek olan okula uyum sürecinde veli bütünüyle çabayı öğretmenden beklediğinden çocuğun okula uyum süreci oldukça zor bir hal almıştır. İddialarda yer verilen okul idaresi ve öğretmenle yapılan görüşmelerden yansıtılan cümleler **çarpıtılmıştır**.

**Bu örnekte ayrıca başvuru sayısının cevap metnine yazıldığı ve CİMER'in yanlış yazıldığı görülmektedir.*

Örnek 44

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup; Kurumuzu yalancılıkla itham etmeniz etik dışı bir davranış olup, başvurunuzdaki "arabanın neyini temizlemişim". "Yav annem (...) sildim 2 tane ıslak mendil bıraktım" beyanlarıyla kendi ifadelerinizle çelişmektedir. Yere çöp atmanız sizi haklı yapmayacağı gibi başvurunuzda bahsi geçen olay ile ilgili kamera kayıtları iddialarınızı desteklememektedir. Bu olayın hukuki sürecinin takipçisi olacağımızı, mahkemenin talebi doğrultusunda kamera kayıtlarını mahkemeye sunacağımız hususunu bilgilerinize rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca imla hatası bulunduğu, gereksiz noktalama işareti kullanıldığı, anlatım bozukluğu yapıldığı ve kişisel ifadeler kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 45

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın Şikayetçi; şikayetiniz üzerine belirtilen işyeri hakkında denetim yapılmış olup sigortasız çalışana rastlanılmamıştır. Asılsız ihbarlarla kurumumuzun rahatsız edilmemesi önemle rica olunur. Bilgilerinize rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap ile kişisel ifadelerin kullanıldığı ve imla hatası bulunduğu görülmektedir.*

2.2.4. Şikâyet Edilen Personelin Savunma Evrakının Doğrudan Başvuru Sahibine Gönderilmesi

Aşağıdaki örneklerde kamu personelinin şikâyet edildiği başvurulara verilen cevaplarda şikâyet edilen personelin savunması doğrudan başvuru sahibine iletilmiştir. Bu metinlerin ekli dosya olarak veya direkt cevap metninde yer verilerek başvuru sahibiyle paylaşılması hatalıdır. Savunma evrakında, savunması alınan personelin kimlik ve iletişim bilgileri ile imzasının olması sebebiyle bu evrakın paylaşılmaması konusunda özen gösterilmelidir.

Doğrusu: Şikâyet edilen kamu personeli hakkında inceleme/soruşturma başlatıldığı durumlarda, araştırma sürecine dair evrak ve personelden alınan savunmalar idareler tarafından değerlendirilmeli ve varılan sonuçlar başvuru sahibine cevap olarak bildirilmelidir.

Örnek 46



Hatalı Cevap Metni:

Şikâyetinize istinaden ilgili okulda gerekli soruşturma yapılmış olup **öğretmen tarafından verilen savunma dilekçesi ekte sunulmuştur**

Ek: **cimer** cevabı.pdf

**Bu örnekte ayrıca noktalama işareti kullanılmadığı ve ekli dosya ismindeki CIMER'in yanlış yazıldığı görülmektedir.*

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Örnek 47

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinin **.**.**** tarih ve 2***** sayılı başvurusu ile ilgili olarak Aile Hekimi ***** (...) çağrılarak başvuru ile ilgili görüşüldü kastının olmadığını beyan etti başvuru hakkında yazılı beyan verdi.Ekte sunulmuştur.

Ek: 2 Adet Yazılı Beyan.pdf

**Bu örnekte ayrıca başvuru tarihi ile sayısının cevap metnine yazıldığı ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 48

**Hatalı Cevap Metni:**

Şikayetiniz ile ilgili antrenörün bilgisi alınmış olup, ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize sunulur...

Ek: *****.pdf

**Bu örnekte ayrıca gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

2.2.5. Başvuruya Verilen Cevabın CİMER Sistemine İşlenmemesi

Aşağıdaki örneklerde başvuru sahibiyle iletişim kurulduğu ve sorunun çözüldüğü belirtilerek CİMER'e hitaben yazılan cevap metinleri başvuru sahibine gönderilmiştir. Ancak, başvuruya ilişkin yapılan işlemler veya vatandaşa başvuru metninin konusu ile ilgili yapılan bilgilendirmeler CİMER sistemine işlenmemiştir.

Doğrusu: CİMER sisteminin etkinliğinin devamı için vatandaşa verilen cevaplar açıklayıcı, resmî ve anlaşılır bir üslupla yazılmalıdır. Başvurular kadar cevapların da önem arz ettiği ve cevapların da kontrol edildiği unutulmamalıdır. Dolayısıyla, başvuruya ilişkin başvuru sahibine ya da yakınına telefonla bilgi verilmesi durumunda, cevap metnine telefonda kiminle görüşüldüğü ve kendisine iletilen bilginin ne olduğu açıklayıcı bir şekilde yazılmalıdır.

Örnek 49



Hatalı Cevap Metni:

İLGİDE BAHSE KONU OLAN ŞİKAYETE İSTİNADEN KİŞİ İLE BİREBİR TELEFONLA GÖRÜŞÜLÜP OLAY ÇÖZÜLMÜŞTÜR.

**Bu örnekte ayrıca metnin tamamının büyük harflerle yazıldığı görülmektedir.*

Örnek 50



Hatalı Cevap Metni:

Başvuru incelenmiş olup; hasta hakları birimi tarafından hasta ile görüşülerek protez inceleme komisyonu için dilekçesi yazılmış değerlendirilmesi yapılmak üzere kendisine bilgi verilmiştir.

**Bu örnekte ayrıca noktalama hatalarının bulunduğu görülmektedir.*

2.2.6. Cevap Metninde Başvurunun Özetlenmesi

Aşağıdaki örneklerde başvuruya verilen cevaplarda, cevap metnine başvuru metnindeki bilgilerin de yazıldığı, ayrıca başvuru sayısı ve tarihinin de eklendiği görülmektedir. Başvuru cevap metninin gereksiz bilgilere yer verilerek uzatılması hatalıdır.

Doğrusu: Cevap metinleri öz ve anlaşılır olmalıdır. Verilen cevaplarda yalnızca yapılan araştırma/soruşturma süreci sonucunda ulaşılan ya da talep edilen bilgilere yer verilmelidir.

Örnek 51



Hatalı Cevap Metni:

Sayın Müracaat Sahibi;

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) hattına göndermiş olduğunuz ****.**.* tarih ve 2***** sayılı** müracaatınızda;

Adınıza kayıtlı ***** Mahallesindeki evinizi ağabeyinize sattığınızı ancak parasını vermediğini, *****ta bulunan evinizi ise **kızkardeşinizin** kendi adına **yaptığını** ve kız kardeşinizden **şikayetçi olduğunuzu beyan etmişsiniz.**

Konu ile ilgili bilgi, belge ve delillerle birlikte **Adli** işlem yapan birimlere müracaat ederek ifade vermeniz halinde bir değerlendirmede bulunulup Cumhuriyet **Savcısının** talimatları ile varsa adli idari işlem yapılabilir.

Bilgilerinize sunar, mutlu ve huzurlu günler dileriz.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı, imla ve noktalama hatalarının bulunduğu ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 52

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup; İlimiz ***** İlçesi, ***** Köyü yolu üzerine moloz ve inşaat atıkları atıldığı belirtilerek **gereğinin yapılması talep edilmektedir.**

Söz konusu yer **İdaremiz görev ve yetki sahasında bulunmayıp** ***** Belediyesi sınırlarında kalmaktadır.

Bilgilerinize sunarız.

**Bu metinde ayrıca gereksiz noktalama işareti kullanıldığı ve kurumun görev alanına girmeyen başvurunun cevaplandığı görülmektedir.*



2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri

2.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.1.1. Cevap Metninin Tamamının Büyük Harflerle Yazılması

2.3.1.2. Tamamlanmamış/Düşük Cümle Kullanılması ve Anlatım Bozukluğu Yapılması

2.3.1.3. CİMER'in Yanlış Yazılması

2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri

2.3.1. Türkçe Dil Bilgisi Kurallarına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.1.1. Cevap Metninin Tamamının Büyük Harflerle Yazılması

Aşağıdaki örneklerde, başvuru cevap metnlerinin tamamı büyük harflerle yazılmıştır.

Doğrusu: CİMER sistemine yazılan cevaplar resmî yazı niteliği taşıdığından, metnin tamamı ya da bir kısmı büyük harflerle yazılmamalıdır. Cevap metnlerinde cümlelere ve özel isimlere büyük harfle başlanmalı, geri kalan kelimeler küçük harflerle yazılmalıdır.

Örnek 53



Hatalı Cevap Metni:

SİLAH RUHSAT BAŞVURUNUZ İLE İLGİLİ OLARAK; BAŞVURUNUZA ESAS TÜFEKLERİN
DEFTER KAYIT ÖRNEKLERİ YASAL SÜRE OLAN OTUZ GÜN İÇERİSİNDE ***** İL EMNİYET
MÜDÜRLÜĞÜNE GÖNDERİLMİŞTİR.

Örnek 54



Hatalı Cevap Metni:

.*.*.*.*. TARİHLİ VE 2*** BAŞVURU SAYILI DİLEKÇEYE YAZILI OLARAK VERİLEN
CEVAP YAZISI EKTEDİR.

Ek: CİMER CEVAP YAZISI.pdf

**Bu örnekte ayrıca başvuru tarihi ve sayısının cevap metnine yazıldığı görülmektedir.*

2.3.1.2. Tamamlanmamış/Düşük Cümle Kullanılması ve Anlatım Bozukluğu Yapılması

Aşağıdaki örneklerde düşük cümleler kullanılmış, anlatım bozukluğu yapılmış veya cümleler yarım bırakılmıştır.

Doğrusu: Başvurulara verilen cevap metinlerinde tamamlanmış, anlatım bozukluğu olmayan ve anlaşılır cümleler kullanılmasına özen gösterilmelidir.

Örnek 55



Hatalı Cevap Metni:

İlgili dilekçeniz (...) incelenmiş olup merkezi sorgulamalar neticesinde **** *'un Türkiye Aile Destek Yardım Programından faydalandığı hanede 3 çocuk Şartlı Eğitim Yardımı, 1 çocuk Şartlı Sağlık Yardımı aldı, anneniz *****'nın Dul Aylığı iki ayda bir PTT Şubesi'nden 2.000 tl aldı, haneye Mütevelli Heyeti'nin **/**/**** tarih ve * nolu toplantı kararıyla 1.500 tl yardım yapılmıştır.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 56



Hatalı Cevap Metni:

2***** sayılı CİMER Başvurunuz incelenmiştir. Başvuru sahibi, başvuruda kayıtlı GSM numarasından aranılarak görüşülmüş olup, gerekli bilgilendirme ve yönlendirme yapıldığı hususunu;

Bilgilerinize sunulur, sağlıklı günler dileriz...

**Bu örnekte ayrıca başvuru sayısının cevap metnine yazıldığı, cevabın CİMER'e hitaben yazıldığı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve noktalama hatalarının bulunduğu görülmektedir.*

Başvuru Cevap Sürecinde Yapılan Hatalara Örnekler

Örnek 57

**Hatalı Cevap Metni:**

denetim gerekçesi oluşturabilmemiz için fiilen çalıştığınızı iddia ettiğiniz işyeri adresinin tarafımıza bildirilmesi (2 Farklı adres bildirilmiş ev adresi olabilir) Denetime sevk edilmemiştir.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 58

**Hatalı Cevap Metni:**

Belirtilen adrese yapılan kontrolde minibüsçüler odası ile yapılan görüşmede otoparktaki araçların kendilerine ait olduğu, otopark hizmeti verilmediği beyan edilmiştir. Farklı gün ve zamanlarda yapılan kontrollerimizde olumsuzluk görülmemiş olup adresteki kontrollerimizin devam ettiği hususunu;

Örnek 59

**Hatalı Cevap Metni:**

Doğum saati 08:00

2.3.1.3. CİMER'in Yanlış Yazılması

Aşağıdaki örneklerde CİMER çeşitli şekillerde yanlış yazılmıştır. Kısaltmanın açılımı zaten “iletişim merkezi” kelimelerini içerdiği için “CİMER iletişim merkezi” doğru bir kullanım değildir.

Doğrusu: CİMER bir kısaltma olduğu için ya büyük harflerle kısaltma olarak “CİMER” ya da ilk harfleri büyük ve açık bir şekilde “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” biçiminde kullanılmalıdır.

Örnek 60



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaskanığı iletisim merkezine yapmış olduğunuz cimer müracaatınız ile ilgili olarak 3194 sayılı imar kanunun 32 mad. gereğince tutanak tanzim edilip ***** Belediye Başkanlığına gönderildiğini gerekli işlemlerin belediye tarafından yürütüleceğini bilgilerinize sunarız.

**Bu örnekte ayrıca imla hatası bulunduğu ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 61



Hatalı Cevap Metni:

Cimer İletişim Merkezine Yapmış olduğunuz şikayete istinaden yapılan kontrolde ***** Mahallesi ***** Caddesinde Belediyeye ait alanda hayvan gübrelerinin biriktirildiği görülmüştür. Gübre sahipleri ile iletişime geçilerek gübrenin kaldırılması için süre verilmiştir. Verilen sürenin sonunda kontrol edildiğinde gübrenin kaldırıldığı tespit edilmiştir.



2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri

2.3.2. Hitap Kullanımına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.2.1. Gereksiz/Yanlış Hitap Kullanılması

2.3.2.2. Cevap Metninin CİMER'e Hitaben Yazılması

2.3.2. Hitap Kullanımına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.2.1. Gereksiz/Yanlış Hitap Kullanılması

Cevaplar, başvuru sahiplerine gönderilirken başvuru sahibinin ismi ve soy ismi sistem tarafından otomatik olarak eklendiğinden, cevap yazılırken hitap kullanılmasına gerek yoktur. Cevap metni yazılırken hitap yazılması durumunda kişinin ismi ve soy isminden sonra tekrar “sayın ilgili”, “sayın başvuru sahibi” gibi ifadeler kullanılmış olmaktadır. Aşağıdaki örneklerde hiç hitap kullanılmaması gerekirken uygunsuz ve gayriresmî hitaplar ile cevap metnine başlandığı görülmektedir.

Doğrusu: Metnin bütünlüğü açısından bu türden giriş ifadeleri ve hitaplar kullanılmamalı, başvuru cevap metninde direkt olarak başvuruya yapılan işlemler yazılmalıdır.

Örnek 62



Hatalı Cevap Metni:

Sayın 2***** nolu Cimer sahibi; ilgili cimer başvurusuna ait inceleme yapılmış olup Personelin yıllık izinde olması dolayısıyla gecikme yaşanmış olduğu tespit edilmiştir. İlgili personel hakkında uyarılar yapılmış ve talebiniz olan fizik tedavi hizmeti ivedilikle sağlanacaktır. Bilgilerinize rica ederiz

**Bu örnekte ayrıca başvuru sayısının cevap metnine yazıldığı, CİMER'in yanlış yazıldığı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve noktalama hatalarının bulunduğu görülmektedir.*

Örnek 63

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın; evrak ilgilisi

Talebinize istinaden kurum kayıtlarında ve mahallen yapılan tetkik neticesinde; konu adreslerde Temizlik İşleri Müdürlüğümüz ekiplerince mutad temizlik çalışmasının yapıldığı tespit edilmiş olup, mahalle ait görseller ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize sunulur.

Ek: WhatsApp Image ****_**_** at10.42.39.jpeg, WhatsApp Image ****_**_** at 10.42.38 (1).jpeg, WhatsApp Image ****_**_** at 10.42.38.jpeg

**Bu örnekte ayrıca gereksiz noktalama işareti kullanıldığı ve ekli dosya isminin resmî ve açıklayıcı nitelikte olmadığı görülmektedir.*

2.3.2.2. Cevap Metninin CİMER'e Hitaben Yazılması

Aşağıdaki örneklerde cevap metinleri CİMER'e hitaben yazılmıştır. Oysaki başvurulara yazılan cevap metinleri doğrudan başvuru sahibine iletilmektedir. Dolayısıyla, cevap metninde üçüncü kişi anlatımı kullanılması hatalıdır.

Doğrusu: Başvuru cevap metni, doğrudan başvuru sahibi tarafından okunacağı düşünülerek başvuru sahibine hitaben yazılmalıdır. Cevap metninde üçüncü kişi anlatımı tercih edilmemeli, “Başvuru sahibi ile görüşüldü.” gibi ifadeler kullanılmamalıdır.

Örnek 64



Hatalı Cevap Metni:

***** Hanım ile görüşüldü kişi *****de bulunduğunu tedavi sürecini orada devam ettireceği bilgisini vermiştir. Konu ile ilgili olarak tarafımızca yapılacak bir işlem bulunmadığından kapatılması veya ilgili birimlere sevk edilmesi uygundur.

*Bu örnekte ayrıca anlatım bozukluğu yapıldığı, noktalama işaretinin gerekli olduğu yerde kullanılmadığı ve sevk notunun sehven cevap metnine yazıldığı görülmektedir.

Örnek 65



Hatalı Cevap Metni:

2***** nolu cimer başvurusu ilçe ***** müdürlüğümüz ***** birimince **.*.***** günü mezkur yerde değerlendirilmiş olup, şikayete konu olan hususların diğer kurumların alanına girdiği gözlenmiştir. Şikayet sahibi huzurunda tutanak tanzim edilerek imza altına alınmıştır.

Ek: Ş.B.jpg

*Bu örnekte ayrıca CİMER'in yanlış yazıldığı, başvuru sayısının cevap metnine yazıldığı, gereksiz noktalama işareti kullanıldığı, kurumun görev alanına girmeyen başvurunun cevaplandırıldığı ve ekli dosya isminin resmî ve açıklayıcı nitelikte olmadığı görülmektedir.

2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri

2.3.3. Hazır Cevap Şablonlarına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.3.1. İlgili Hazır Cevap Şablonlarının Gerektiğinde Kullanılmaması

2.3.3.2. Hazır Cevap Şablonlarının Yersiz Kullanılması

2.3.3.3. Hazır Cevap Şablonlarında Doldurulması Gereken Yerlerin Boş Bırakılması

2.3.3. Hazır Cevap Şablonlarına İlişkin Hata Örnekleri

2.3.3.1. İlgili Hazır Cevap Şablonlarının Gerektiğinde Kullanılmaması

Aşağıdaki örneklerde CİMER kullanıcıları ilgili hazır cevap şablonunu kullanmak yerine, kısa ve açıklayıcı olmayan cevap metinleri yazmıştır.

Doğrusu: Talebin açık olmadığı durumlarda “TALEBİ ANLAŞILAMAYAN BAŞVURU”, aynı konuda yapılmış tekrar başvuruları için ise “MÜKERRER” başlıklı hazır cevap şablonu kullanılmalıdır.

Örnek 66



Hatalı Cevap Metni:

talebiniz anlaşılamamıştır.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 67



Hatalı Cevap Metni:

Mükerrer başvuru

**Bu örnekte ayrıca noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

2.3.3.2. Hazır Cevap Şablonlarının Yersiz Kullanılması

Beş ayrı kullanıcının gelen kutusundan alınan farklı içerikteki beş başvuru aşağıda örneklendirilmiştir. Başvuruların her birine, “BAŞVURU ALINMIŞTIR” hazır cevap şablonu kullanılarak aynı metinle yanıt verildiği tespit edilmiştir. Başvuru içerikleriyle uyumsuz olan, başvuru metni ile aralarında nedensellik bağı bulunmayan ve başvuru sahibinin talebini karşılamayan bu hazır cevap şablonlarının sırf başvuruları kapatmak amacıyla kullanılması hatalıdır.

Doğrusu: Sadece gerekli durumlarda, başvuru metni içeriğine ilişkin en uygun olan hazır cevap şablonu seçilmeli ve kullanılmalıdır. Başvuru metninin hazır cevap şablonu ile cevaplanmaya elverişli olmadığı durumlarda, şahsa/duruma özgü cevap metinleri yazılması veya ilgili kurumlara sevk edilmesi daha doğru olacaktır.

Örnek 68



Başvuru Metni:

Merhaba ben ***** , özel güvenlik görevlisiyim ***** koruma özel güvenlik hizmetinden kurs gördüm ***** de sınava girdim. Sınavı kazandım daha sonra bir 15 gün 20 gün sonra sertifikam geldi. Sertifikamı almadan deprem oldu depremden bir süre sonra sertifikamı aldım. ***** bu tarihte de e-Devlet üzerinden ilk müracaatımı yaptım. Şu an kimliğim ne zaman elime ulaşabilir diye bir bilgi alacaktım. İşe gireceğim kimliğim gerekiyor. Kimliğim ne zaman elime ulaşır?

Örnek 69

**Başvuru Metni:**

Okulların açılmasıyla birlikte (...) okullar (...) A4 kağıdı aldırıyor. (...) A4 kağıtları da kantinde bize geri satıyor (...) Bütün okulların denetlenmesi gerekiyor başta ***** olmak üzere her okul. İlginize, teşekkürler.

Örnek 70

**Başvuru Metni:**

**** ***** Mahallesi *****deki evimin yanından geçen yolun üst tarafı fındık bahçesi,yolu genişletmek için bahçenin yarısını belediye yıktı.Yer yamaç olduğundan devamlı olarak göçmektedir.Belediye başkanı ***** buraya yaklaşık olarak 5 yıldır duvar yapacağını söylemesine rağmen herhangi bir işlem yapmamış olup bu aşamada da yapamayacağını söylemektedir.Belediye olarak yapması gereken bir yeri yapmamasını üzüntüyle karşılamış bulunmaktayız.Burasının hem görsel olarak kötü hemde göçen yerin alt tarafındaki evin güvenliği açısından da ivedi olarak yapılmasını talep etmekteyiz.Gerekli işlemlerin yapılması konusunda aracı olmanızı arz ederim.

Örnek 71

**Başvuru Metni:**

*****'nin ***** İlçesinde ikamet etmekteyim ***** Mahallesinde her sokakta ve caddede uzun ve geniş araç olan tırlar park edilmekte. Sokaklarda kaldırım yok ve dar tır park edince daha da darlaşıyor, çocuklarımız ve vatandaşlarımız için kazalar kaçınılmaz oluyor. Bu yüzden uzun ve geniş araçların sokak aralarına ve caddelere park edilmemesini ve kaldırılmasını emniyet amirliğinden rica ediyoruz.

Örnek 72

**Başvuru Metni:**

**** ***** İlçesi ***** Mah. ikamet etmekteyim. ***** belediyesine defalarca şikayet ve bildirim yapmamıza rağmen belediye çöpleri toplamıyor. Çöp konteynarlara kapaklarının çalındığını söyleyerek kapakları takmıyor. Katı atık vergimizi ödememize rağmen hizmet vermiyor. Sağlığımız tehdit ediliyor. Artık çözüm istiyoruz şikayet etmekten yorulduk. Çözüm için gereğini bilgilerinize.

Ek: photo_****_**_**_08-43-25.jpg, photo_****_**_**_08-43-26.jpg

Örnek 68, 69, 70, 71, 72

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup müracaatınızda yer alan hususlar tarafımızca kayıt altına alınmıştır. Bilgilerinize sunarız.

2.3.3.3. Hazır Cevap Şablonlarında Doldurulması Gereken Yerlerin Boş Bırakılması

Başvurulara verilen cevaplarda dil birliğinin sağlanması ve başvuruların daha hızlı cevaplanabilmesi amacıyla CİMER sistemine hazır cevap şablonları eklenmiştir. Aşağıdaki örneklerde çeşitli şablonlar kullanılmıştır. Ancak, bu şablonlarda başvuru özelinde doldurulması için boş bırakılan yerler doldurulmadan cevap gönderilmiştir.

Doğrusu: CİMER kullanıcıları hazır cevap şablonlarını kullanırken ilgili boşlukları doldurup cevabı o şekilde göndermelidir. Aksi takdirde cevap metni eksik kalmış ve yetersiz içerik hatası da meydana gelmiş olacaktır.

Örnek 73



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş ancak başvurunuzda belirtilmediği için bir değerlendirme yapılamamıştır. Belirtilen eksik bilgiyi de içerecek şekilde başvuru metnini yeniden oluşturmanız halinde başvurunuzun değerlendirilmeye alınacağı hususu bilgilerinize sunulur.

Örnek 74



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapılmış olan başvurunuzun incelenmesi neticesinde; daha önce de aynı talebi içeren sayılı başvurunuzun olduğu ve ilgili makamlarca tarafınıza konu ile ilgili cevap verildiği anlaşılmıştır.

Bu nedenle yeni başvurunuz hakkında herhangi bir işlem yapılamamıştır.

Bilgilerinize sunulur.

2.3. Biçime İlişkin Hata Örnekleri

2.3.4. Ekli Dosyalara İlişkin Hata Örnekleri

2.3.4.1. Ekli Dosyalarda Yanlış Format Kullanılması

2.3.4.2. Ekte Olduğu Belirtilen Belgenin Cevaba Eklenmemesi

2.3.4.3. Ekli Belgelerin İsimlerinin/İçeriklerinin Resmî ve Açıklayıcı Nitelikte Olmaması

2.3.4. Ekli Dosyalara İlişkin Hata Örnekleri

2.3.4.1. Ekli Dosyalarda Yanlış Format Kullanılması

Aşağıdaki örnek cevap metinlerinde, ekli dosyalarda “DOCX” ve “DOC” formatları kullanılmıştır.

Doğrusu: Ekli dosyalar için “JPEG, PNG, TIF veya PDF” formatları tercih edilmeli, gönderilmek istenen dosyalar bu formatlardaysa cevaba eklenmelidir.

Örnek 75



Hatalı Cevap Metni:

..* tarih ve 2***** sayılı Cimer başvurunuzla cevaben; İlgili başvurunuzdaki konu okul Müdürlüğüne sorulmuş olup cevap yazınız ekte gönderilmiştir.

İyi günler dileriz.

Ek: Cimer sekiz ocak.docx

**Bu örnekte ayrıca CİMER'in yanlış yazıldığı, başvuru tarihi ve sayısının cevap metnine yazıldığı ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 76



Hatalı Cevap Metni:

Başvurunuzla ait cevap Ek'tedir.

İyi günler dileriz.

Ek: CİMER Başvurusu.doc

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği ve gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

2.3.4.2. Ekte Olduğu Belirtilen Belgenin Cevaba Eklenmemesi

Aşağıdaki örneklerde cevap metni içerisinde “Ekte gönderilmiştir.” veya “Ekte fotoğraf mevcuttur.” gibi ifadeler kullanılarak cevap metnine bir belge eklendiği belirtilmiştir. Ancak, cevap metni incelendiğinde ekli bir dosya bulunmadığı görülmektedir.

Doğrusu: Eğer cevap metnine bir belge eklenmesine karar verilmiş ve özellikle de metnin içerisinde bu belgenin eklendiği bildirilmişse, ilgili belgeler mutlaka cevaba eklenmeli, unutulmamalıdır. CİMER kullanıcılarının cevap metinlerini vatandaşa göndermeden önce tekrar kontrol etmeleri bu tür hataların önüne geçecektir.

Örnek 77



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup **Doğum Tutanağınızda** doğum saatinizin yazmadığı anlaşılmıştır. **Doğum Tutanağınız ekte gönderilmiştir.** Bilgilerinize sunarız.

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

Örnek 78



Hatalı Cevap Metni:

İlgi **Cimer** talebinde ***** Mahallesi ***** Caddesi ***** Apt. No: ** **önünde ki** ağacın budanması **talep edilmiştir.** Talep müdürlük personellerimiz tarafından yapılmış **olup; ekte fotoğraf mevcuttur.**

Bilgilerinize sunar. **iyi** günler dileriz.

**Bu örnekte ayrıca CİMER'in yanlış yazıldığı, imla hatası bulunduğu, cevap metninde başvurunun özletildiği, gereksiz noktalama işareti kullanıldığı ve büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

2.3.4.3. Ekli Belgelerin İsimlerinin/İçeriklerinin Resmî ve Açıklayıcı Nitelikte Olmaması

Aşağıdaki örneklerde ekli dosyalara verilen isimler gösterilmiştir. İlk iki örnekte ekli dosyaların gayriresmî bir şekilde isimlendirildiği, son örnekte ise cevap metnine eklenen belgenin resmîyetten uzak olduğu görülmektedir.

Doğrusu: Cevap metnine eklenen belgeler isimlendirilirken resmî, açıklayıcı ve kişisel bilgi içermeyen ifadeler kullanılmalıdır.

Örnek 79



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş, başvuru hakkında ****.**.* tarih ve 2***** sayılı cimer başvurusunuzda** gerekli işlemlerin yapıldığı aynı içerikteki başvuruya yapılacak bir işlem bulunmadığı ***** Müdürlüğünün ****.**.* tarih ve E.**** sayılı yazısı** ile bildirilmiştir.

Cevaben bilgilerinize sunarız.

Ek: Doc03686420231027070816.pdf

**Bu örnekte ayrıca başvuru tarihi ve sayısının cevap metnine yazıldığı, CİMER'in yanlış yazıldığı, imla hatası bulunduğu ve noktalama işaretlerinin gerekli olduğu yerlerde kullanılmadığı görülmektedir.*

Örnek 80



Hatalı Cevap Metni:

Müracaat ile ilgili yapılan inceleme **rapor u** ilişikte sunulmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Ek: Tolgahannnnnnnnnnnn.pdf

**Bu örnekte ayrıca imla hatası bulunduğu görülmektedir.*

Örnek 81

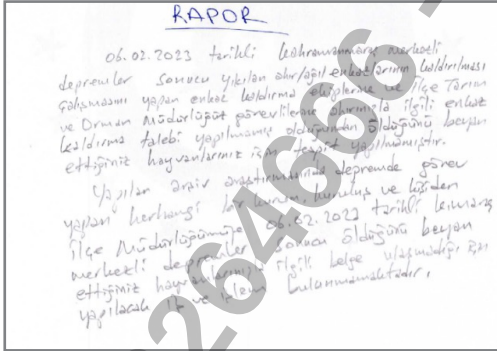
**Hatalı Cevap Metni:**

..*** **TARİHLİ** CİMER BAŞVURUNUZA **** * MÜDÜRLÜĞÜ *****

ŞUBESİNDE SORUMLU PERSONELİN VERDİĞİ CEVAP VE RAPOR EKTEKİ DOSYADA
SUNULMUŞTUR. BİLGİLERİNİZE RICA OLUNUR.

Ek: CİMER RAPOR.pdf

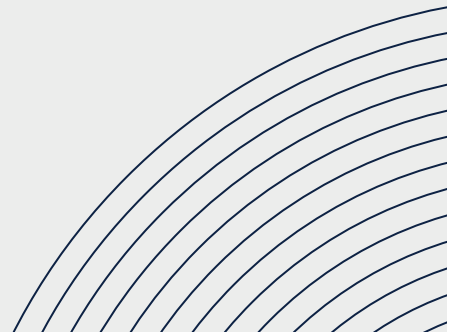
**Bu örnekte ayrıca başvuru tarihinin cevap metnine yazıldığı ve cevap metninin tamamının büyük harflerle yazıldığı görülmektedir.*

**Ek:**



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İyileşme Örnekleri



Kamu kurumlarındaki CİMER kullanıcılarının başvurulara verdikleri cevaplar, kılavuzda daha önce de belirtildiği üzere işleyiş, içerik ve biçim yönünden İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi bünyesindeki İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü tarafından belirli aralıklarla incelemelerden geçirilmektedir. Bu incelemeler sonucunda cevap metinlerinde karşılaşılan hatalar ile süreçteki aksaklıklar not edilmekte, hata yapan CİMER kullanıcıları önce telefon, ardından da elektronik posta yoluyla yaptıkları hatalar ve bu hataların nasıl düzeltilebileceği konusunda bilgilendirilmektedir. Bütün incelemeler ve kullanıcılar ile yapılan telefon görüşmeleri sonrasında hazırlanan raporlar ilgili kurumlardaki yöneticilerle paylaşılmakta ve istatistikler kaydedilerek bir inceleme dönemi sonlandırılmaktadır. Sonrasında hataların tekrarlanıp tekrarlanmadığını tespit etmek amacıyla daha önce incelenen kurumların faaliyetleri yeniden kontrol edilmektedir. İzleyen süreçte, önceden hataları hakkında bilgilendirilen CİMER kullanıcılarının faaliyetlerine devam etmeleri ve yeni başvurulara işlem yapabilmeleri için makul bir süre geçmesi beklenmekte, ardından ilgili kişilerin yeni karşılaştığı başvurulara verdikleri cevaplar kontrol edilmektedir. Böylece, hataların devam edip etmediği tespit edilmektedir. Bütün bunların ardından hatalar tekrar ediyorsa ilgili kullanıcı ile bir kez daha telefonda görüşülmektedir. Yeni cevaplarda hataların tekrar etmediği takdirde ilgili kullanıcıların faaliyetleri “iyileşme” olarak alınmaktadır. Bunların yanı sıra, ilgili kullanıcılar başka yeni hatalar yaptıysa, bu hataları hakkında ayrıca aranmakta ve bilgilendirilmektedir. Israrla tekrar eden hatalar için ise öncelikle kullanıcının bir üst amirine bilgi verilmekte, son aşamada ise resmî yazı ile kurum yöneticisine durum bildirilmektedir.

Kılavuzun bu bölümünde, iyileşmelerin gösterilebileceği hata türlerinden öne çıkan örnekler seçilmiş ve her bir örnekte daha önce hata yapan bir kullanıcının telefon ve elektronik posta yoluyla bilgilendirildikten sonra karşılaştığı başka bir başvuruya verdiği cevapta hatasını nasıl düzelttiği gösterilmiş ve açıklanmıştır. Bu örneklerde de ikinci bölümde olduğu gibi ilgili başlığa ilişkin hatalar kırmızıyla, o başlıktaki konu haricinde yapılan diğer hatalar ise maviyle işaretlenmiş ve açıklanmış, iyileşmiş metinlerde yeni hatalar varsa bu hatalarla ilgili de not düşülmüştür. Bu bölümde de aynı şekilde başvuru metni olmaksızın anlaşılamayacak cevap metinlerinin öncesinde başvuru metinleri de gösterilmiştir.

3.1. Sayın Cumhurbaşkanımız ile Görüşme Talebi İçeren Başvuruların Cevaplanması

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki hatalı örnekte bir kullanıcının daha önce Sayın Cumhurbaşkanımız ile görüşme talebi içeren başvuruya cevap verdiği gösterilmiştir. İyileşme örneğinde ise kullanıcının bu tür başvuruların cevaplanmaması ve doğrudan CİMER'e sevk edilmesi gerektiği konusunda bilgilendirildikten sonra gelen başka bir başvuruyu cevaplamadan direkt CİMER'e gönderdiği görülmektedir.

Örnek 1

Hatalı Örnek



Başvuru Metni:

Acil Sayın Cumhurbaşkanını ile görüşmek istiyorum.



Hatalı Cevap Metni:

(Bir Valilik tarafından verilen cevap metni)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir.

Görüşme talebiniz, Sayın Cumhurbaşkanımızın yoğun programlarından dolayı değerlendirilememiştir. Bu vesileyle Sayın Cumhurbaşkanımıza gösterdiğiniz yakın ilgiden dolayı kendisi adına teşekkür eder, en iyi dileklerimizi sunarız.

Bununla birlikte; dilekçe ve bilgi edinme hakkı kapsamındaki başvurularınızı CİMER'e iletmeniz halinde; müracaatlarınız tarafımızca değerlendirilerek işleme alınacaktır.

İyileşme Örneği



Başvuru Metni:

(...) Sayın Cumhurbaşkanımız ile görüşmek istiyorum.



Başvuru Hareketleri:

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi	Öncelik Durumu	Açıklama
*****	27.08.2024 11:41:11	VALİLİĞİ Yeni Başvuru Zimmetlendi	27.08.2024 11:41:11	Normal	
Sevk Edildi:	27.08.2024 11:41:38	CİMER Sevk Edildi Yeni Kayıt		Normal	Q Detay

3.2. Cevap Metnine Kişisel Bilgilerin Görüntülenemediği Gerekçesiyle İşlem Yapılamadığının Yazılması

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki hatalı örneklerde kullanıcıların daha önce cevap metninde kişisel bilgilerin görüntülenemediği gerekçesiyle başvuruya işlem yapılamadığını yazdıkları gösterilmiştir. İyileşme örneklerinde ise aynı kullanıcıların bu konuda uyarıldıktan sonra gelen başka başvurulara kimlik bilgilerini görmeseler de işlem yaparak cevap yazdıkları görülmektedir.

Örnek 2

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş ancak başvurunuzda Kişisel Verileri Koruma Kanunu gereği **ad soyad ve iletişim bilgilerinizi CİMER sistemi üzerinden göremediğimiz için** açık adres bilgilerinizi metin içerisinde tekrar girerek başvuru yapabilirsiniz. Bilgilerinize sunulur.

**Bu örnekte ayrıca anlatım bozukluğu yapıldığı dikkat çekmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir. İlgili dilekçede belirtilen şikayet konusu ile ilgili Belediyemiz teknik personellerince gerekli inceleme yapılacak olup tekrar bilgi verilecektir. Bilgilerinize arz olunur.

Örnek 3

**Hatalı Cevap Metni:**

Adres bilgisi gerekmektedir.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Şikayet başvurunuzda istinaden söz konusu işletme yetkilisine ekiplerimizce gerekli uyarılar yapılmıştır.

3.3. Kişisel Bilgilerin Cevap Metninde, Sevk Notunda, Ekli Dosya İsim ve İçeriklerinde Açıkça Yazılması

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki hatalı örneklerde CİMER kullanıcılarının daha önce cevap metninde, ekli dosya isminde veya sevk notunda başvuru sahibinin kişisel bilgilerinin açıkça yazdığı cevap metinleri gösterilmiştir. İyileşme örneklerindeyse ilgili kullanıcıların bu konuda uyarıldıktan sonra cevap işlemlerinde kişisel bilgilere yer vermedikleri görülmektedir. Hatta son örnekteki kullanıcının sevk notuna kişisel bilgilerin gizlenmesine ilişkin bir hatırlatma eklediği dikkat çekmektedir.

Örnek 4

**Hatalı Cevap Metni:**

(Cevap metninde kimlik bilgisi)

Şikayetçi **Sevim ****** ile görüşülmüş olup ilgili personellere gerekli uyarı ve bilgilendirme yapılmıştır.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Sayın başvuru sahibi; güncelleme işlemi yapılmış olup GSS borcunuz bulunmamaktadır.

Bilgilerinize.

**Bu örnekte gereksiz/yanlış hitap kullanıldığı görülmektedir.*

Örnek 5

**Hatalı Cevap Metni:**

(Ekli dosya isminde kimlik bilgisi)

Başvuru sahibine e-posta yolu ile **bilgi verilmiştir.**

Ek: Ayşe **.doc**

**Bu örnekte ayrıca cevabın CİMER'e hitaben yazıldığı, cevabın sisteme işlenmediği ve ekli dosyalarda yanlış format kullanıldığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvuru sahibine ****.**.****** tarih ve ******* sayılı **yazı ile bilgi verilmiştir.**

Ek: CİMER.JPG

**Bu örnekte ilgili kullanıcının cevabı yine CİMER'e hitaben yazdığı görülmektedir.*

Örnek 6


Başvuru Hareketleri:
 (Sevk notunda kimlik bilgisi)

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi	Öncelik Durumu	Açıklama
**** /	05.09.2023 18:12:13	Yeni Başvuru	05.09.2023 18:12:13	Normal	
Sevk Edildi:	05.09.2023 18:12:13	Zimmetlendi:	06.09.2023 11:47:09	Normal	Detay
Sevk Edildi:	06.09.2023 13:28:44	Zimmetlendi:	06.09.2023 13:49:02	Normal	Detay
Sevk Edildi:	06.09.2023 21:51:22	Zimmetlendi:	11.09.2023 14:32:39	Normal	Detay
Sevk Edildi:	11.09.2023 14:33:14	Zimmetlendi:	12.09.2023 17:48:02	Normal	T.C. Kimlik Ad Soyad E- Mail
Cevaplandı	12.09.2023 17:51:34	*****			Detay


Sevk Notu:

Sevk Detay

Sevk Tarihi 11.09.2023 14:33:14

Konu(lar) Emeklilik İşlemleri

Sevk Not

T.C. Kimlik

Ad Soyad

E-Mail @icloud.com

Tel No

Adres

MAH. SK. APT NO İÇ KAPI NO

ŞİKAYETİN İŞLEME ALINMASI

İyileşme Örnekleri



Başvuru Hareketleri:

Gönderen Birim	İşlem Tarihi	Gönderilen Birim	Zimmet Tarihi	Öncelik Durumu	Açıklama
****	09.08.2024 03:34:00	Yeni Başvuru	09.08.2024 03:34:00	Normal	
Sevk Edildi:	09.08.2024 03:34:00	Zimmetlendi:	09.08.2024 07:56:09	Normal	
Sevk Edildi:	09.08.2024 08:12:51	Zimmetlendi:	12.08.2024 11:37:49	Normal	Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin hukuka aykırı olarak...
Sevk Edildi:	12.08.2024 11:39:19	Sevk Edildi Yeni Kayıt		Normal	



Sevk Notu:

Sevk Detay

Sevk Tarihi 09.08.2024 08:12:51

Konu(lar) SGK İşyeri Denetimi Sigortasız İşçi Çalıştırma

Sevk Not Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin hukuka aykırı olarak şikâyet edilen veya ilgisiz üçüncü şahıslarla paylaşılması halinde; ciddi zarar görebileceği gerekçesiyle başvuruya yapılacak işlem sürecinde gerekli hassasiyetin tarafınızca da gösterilmesi ricasıyla.

Kapat

3.4. Başvurulara Çok Kısa, Açıklayıcı Olmayan ve Yetersiz Cevap Verilmesi

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki hatalı örnekte daha önce gelen başvuruya çok kısa ve açıklama yapmadan cevap yazan bir kullanıcının yapılan bilgilendirmeler neticesinde sonradan gelen başka bir başvuruya açıklama yaparak cevap verdiği görülmektedir.

Örnek 7

**Hatalı Cevap Metni:**

CİMER müracaatınız mevzuat kapsamında işleme alınmıştır.

Bilgilerinize sunulur.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

CİMER müracaatınıza istinaden yapılan MERNİS incelemesinde hanede 18 yaş altı çocuk bulunmamasından dolayı tarafınıza uygun Müdürlüğümüzde hizmet modelinin bulunmadığı hususu;

Bilgilerinize sunulur.

3.5. Cevap Metninde Konuşma Dili Kullanılması

Aşağıda, daha önce cevap metninde konuşma dili kullanan ve şahsi ifadelerle yer veren kullanıcıların cevap metnlerinin resmî bir üslup ile yazılması gerektiği konusunda uyarıldıktan sonra verdikleri cevaplar gösterilmektedir.

Örnek 8

**Hatalı Cevap Metni:**

9 günlük bayram tatilinde müzeye gelen ziyaretçi sayısı 130.00 kişidir **mecburen** galoş kullanmak **zorundayız** çünkü denemediğimiz **hiç bir şey kalmadı en pratik en hijyenik çözüm galoş** bilgilerinize **arz ederim**

**Bu örnekte ayrıca noktalama ve imla hatalarının bulunduğu ve kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvurunuz incelenmiştir. Müzenin ücretli olması hakkındaki talebiniz *****
***** Genel Müdürlüğü ve ***** Merkez **Müdürlüğü'ne** iletilmiştir.

Bilginize sunulur.

**Bu örnekte noktalama hatasının devam ettiği görülmektedir.*

Örnek 9

**Hatalı Cevap Metni:**

daha net yazabilirsenin ilgili kurumlara yönlendiririz. iyi günler

**Bu örnekte ayrıca büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği, imla hatası bulunduğu ve noktalama işareti kullanılmadığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Ağır hasarlı binalar ***** tarafından yıkıldı. Riskli yapıların yıkımına henüz başlanmadı.
Bilgilerinize.

3.6. Başvurulara Tartışma Üslubu ile Cevap Verilmesi

Daha önce gelen bir başvuruya cevap verirken tartışma üslubunu benimseyen ve meseleyi şahsileştiren bir kullanıcının konu hakkında yapılan uyarıdan sonra gelen başka bir başvuruya verdiği cevap aşağıdaki örnekte gösterilmektedir.

Örnek 10



Hatalı Cevap Metni:

***** mahallemizde su şebekesi ve su deposu kullanılacak durumda değilken mahalleye 15 km su şebekesi çekilerek 250 tonluk su deposu yapıp faaliyete geçmiştir. **Mahallemizde hiçbir şekilde su problemi yoktur. İnsanlar çok memnundur. Memnuneyetini** iletmektedir. **Buda seçim sahtuna atılan yalan dolan iftiralardan biridir.**

**Bu örnekte ayrıca imla hatalarının bulunduğu görülmektedir.*



İyileşmiş Cevap Metni:

Şuan için belediyemizde yeterli özkaynak ve sermaye bulunmadığından yolu yaptırmaya olanağımız yoktur. Gerekli kurumlara **asfat** ve kilit parke taşı hibe taleplerimizi yapıyoruz. Olumlu sonuçlanması durumunda ***** **Mahallemizin** yol sorununu çözeceğiz.

Teşekkürler iyi günler dileriz.

**Bu örnekte imla hatalarının devam ettiği görülmektedir.*

3.7. Şikâyet Edilen Personelin Savunma Evrakının Doğrudan Başvuru Sahibine Gönderilmesi

Aşağıdaki hatalı örnekte daha önce gelen bir şikâyet başvurusuna cevap verirken şikâyet edilen personelin savunma evrakını doğrudan başvuru sahibine ilettiği bir cevap gösterilmiştir. İlgili kullanıcının bu tür durumlarda savunma evrakının başvuruya eklenmesi yerine incelemenden çıkarılan sonuçların cevap metnine yazılması gerektiği konusunda bilgilendirildikten sonra hatasını düzelttiği görülmektedir.

Örnek 11

**Hatalı Cevap Metni:**

//**** tarih ve 2***** sayılı CİMER başvurunuz incelenmiştir. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun çerçevesinde; **şikâyetinize konu olan Uzm. Dr. *****'ın cevap yazısının ekte sunulduğunu** tarafınıza bildiririz.

Bilgilerinize sunulur.

Ek: ***** Cevap Yazısı **. *. ****

**Bu örnekte ayrıca başvuru tarihi ve sayısına cevap metninde yer verildiği görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

. **. ** tarih ve 2***** sayılı CİMER başvurunuz incelenmiştir. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun çerçevesinde; Nöroloji Uzmanı ***** **Beyin** şikâyetiniz doğrultusunda detaylı anamnezi almış ve fizik muayenenizin yapıldığı öğrenilmiştir. Bunun sonucunda (...) bulgusuna ulaşılmıştır. Ancak tanının doğrulanması için MR ihtiyacı vardır. ***** Bey hastanemizin şartlarını belirterek MR çekilebilecek bir yere gitmeniz gerektiği bilgisini tarafınıza aktarmıştır. Fakat ileri bir merkeze başvurmadığınız öğrenilmiştir. (...) Nöroloji Uzmanı mevcut şartlarda kendi görevine düşen kısmı yapmış ve tarafınıza gerekli bilgileri vermiştir. MR çekmeniz önerilmektedir.

Bilgilerinize sunulur.

**Bu örnekte başvuru tarih ve sayısına cevap metninde yer verilmesi hatasının devam ettiği, ayrıca da noktalama hatasının eklendiği görülmektedir.*

3.8. Başvuruya Verilen Cevabın CİMER Sistemine İşlenmemesi

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki hatalı örneklerde CİMER kullanıcılarının üçüncü kişi hitabıyla yalnızca başvuru sahibiyle görüşüldüğünü/bilgilendirme yapıldığını yazdığı cevap metinleri gösterilmiştir. İyileşme örneklerinde ise bu kullanıcıların yapılan işlemlerin veya başvurunun sonucunun cevap olarak yazılması gerektiği konusunda uyarıldıktan sonra gelen başvurulara verdikleri cevaplar görülmektedir. Kullanıcıların iyileşme örneklerinde başvuru sahibine hitaben ve yapılan işlemleri açıklayan cevaplar yazdıkları ve CİMER sistemine işledikleri dikkat çekmektedir.

Örnek 12

**Hatalı Cevap Metni:**

Başvuru sahibiyle **telefonda görüşülüp gerekli bilgilendirme yapılmıştır.**
Sağlıklı günler dileriz.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvurunuz incelenmiştir.İlgili hekimle görüşülmüştür.Hekim,hastanın tedavisi için pedodonti polikliniğine yönlendirildiğini bunun için yeşil alan açılmasına gerek olmadığını söylemiştir.Sağlık Bakanlığı 182 çağrı merkezi, MHRS Web sitesi veya MHRS mobil uygulamasından randevu alarak merkezimize müracaat etmeniz halinde tarafınıza yardımcı olunacaktır.
Bilginize sunulur.

Örnek 13

**Hatalı Cevap Metni:**

//**** tarihinde başvuru sahibi **aranarak durum hakkında görüşüldü.**

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvurunuz incelenmiştir.Kurumumuzda tüm branşlarda uzmanlarımız bulunmakta olup tüm hekimlerimizin tanı ve tedavi planına göre tüm malzemelerimiz mevcuttur.Kanal tedavisi, dolgu, protez, diş çekimi vs. gibi tüm tedavi hizmetleri yapılmaktadır. Bilgilerinize sunulur.



3.9. Cevap Metninde Başvurunun Özetlenmesi

Aşağıdaki hatalı örnekte bir CİMER kullanıcısının daha önceki bir başvuruda başvuru ve talep edilen hususu özetleyerek yazdığı bir cevap metni gösterilmiştir. Aynı kullanıcının cevap metninin öz bir şekilde yazılması gerektiği konusunda bilgilendirildikten sonra gelen başka bir başvuruya yazdığı cevap metni iyileşme örneğinde görülmektedir.

Örnek 14



Hatalı Cevap Metni:

***** İlçesi, ***** Mahallesinde ***** Belediye Başkanlığınca yapılan imar planı çalışmaları sonucunda ***** Mahallesinde ikamet eden vatandaşların arsalarının ***** Belediyesi ve Hazine ile hisselendirildiği, belediye hisselerinin makul fiyatlarla satıldığı ancak Hazine hisseleri için belirlenen fiyatların yüksek olması nedeniyle satış işlemlerinin gerçekleşemediği bu nedenle mağduriyetlerin yaşandığı belirtilerek Hazine hisselerinin ***** Belediyesinin belirlediği fiyatlar üzerinden satılması veya emlak vergisi için belirlenen rayiç bedelin on katını geçmemesi ayrıca, taşınmazda bulunan Hazine hissesinin hissedarlarına doğrudan satışına ilişkin şartların yeniden düzenlenerek Hazine hisselerinin makul fiyatlarla satılması ****.**.* tarihli ve 2***** sayılı başvurunuzla talep edilmiştir.**

Bilindiği üzere, çeşitli nedenlerle hisseli hale gelmiş taşınmazlardaki Hazine hisselerinin taşınmazın yüzde kırkını veya hisse miktarının uygulama imar planı sınırları içinde **dört**yüz, dışında ise **dört**bin metrekareyi aşmaması kaydıyla talepte bulunan hissedarlarına rayiç bedel üzerinden doğrudan satılabileceği 4706 sayılı **Kanunun** 4/c maddesi ile hüküm altına alınmıştır. Bu kapsamda, hisseli taşınmazlardaki Hazine hisselerinin emlak vergi değeri üzerinden her koşulda hissedarlarına doğrudan satışıyla ilgili yasal bir düzenleme bulunmadığından talebiniz hakkında İdareimizce yapılacak herhangi bir işlem bulunmamaktadır.

Bilgilerinize sunulur.

**Bu örnekte ayrıca cevap metninde başvuru tarihi ve sayısına yer verildiği ve noktalama ile imla hatalarının bulunduğu görülmektedir.*

Örnek 14

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvurunuz incelenmiş olup; yapılan incelemede, söz konusu taşınmazın **** * Mahallesi *** ada ** parselde (eski *** parsel) kaldığı, ancak taşınmazın üzerinde dava bulunduğu ve *** ada * parsel no.lu orman vasıflı taşınmaz ile mükerrerlik oluşturduğu anlaşılmış olup, dava sonuçlandıktan ve mükerrerlik sorunu ortadan kalktıktan sonra İdareimiz tarafından 3194 sayılı İmar Kanununun geçici 16. maddesi uyarınca yapı kayıt belgelerine yönelik inceleme değerlendirme yapılacaktır.

Bilgilerinize sunulur.

**Bu örnekte noktalama hatalarının devam ettiği görülmektedir.*



3.10. Cevap Metninin Tamamının Büyük Harflerle Yazılması

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki örneklerde daha önce cevap metnini resmî yazışma kurallarına aykırı olarak tamamen büyük harflerle yazan kullanıcıların konu hakkında uyarıldıktan sonra bu hatalarını düzelttikleri görülmektedir.

Örnek 15

**Hatalı Cevap Metni:**

DOĞUM BELGESİNDE YAPILAN İNCELEMEDE DOĞUM SAATİNİZ 14:00 OLARAK KAYITLIDIR.
BİLGİLERİNİZE SUNULUR.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvurunuz üzerine yapılan incelemede doğum saatinizin 13:00 olduğu tespit edilmiştir.
Bilgilerinize sunulur.

Örnek 16

**Hatalı Cevap Metni:**

BAŞVURUNUZ DEĞERLENDİRİLMEK ÜZERE MÜTEVELLİ HEYET GÜNDEMİNE ALINMIŞTIR.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Başvuru dilekçeniz değerlendirilmek üzere Mütevelli Heyet [Gündemine](#) alınmıştır.

**Bu örnekte büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmediği görülmektedir.*

3.11. Tamamlanmamış / Düşük Cümle Kullanılması ve Anlatım Bozukluğu Yapılması

İyileşme Örnekleri

Daha önce cümlesini tamamlamadan cevap metnini gönderen bir kullanıcının konu hakkında uyarıldıktan sonra bu hatasını düzelttiği aşağıdaki örnekte gösterilmektedir.

Örnek 17

**Hatalı Cevap Metni:**

Bahse konu yapının metruk yapı statüsünde olmadığı, gerekli emniyet tedbirlerinin alınmış olduğu giriş çıkışların kapalı olduğu diğer hususlar yönünden müdürlüğümüze yapılacak işlem **bulunmadığı**.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Bahse konu alan özel mülkiyet **olup**; aynı zamanda sepetli araç yanaşamadığı için, herhangi bir çalışma yapılmayacaktır.

**Bu örnekte gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

3.12. CİMER'in Yanlış Yazılması

İyileşme Örnekleri

Daha önceki cevap metinlerinde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezini “cimer” şeklinde yazarak hata yapan bir kullanıcının bu hatasını uyarıldıktan sonra düzelterek “CİMER” yazdığı aşağıdaki örnekte gösterilmektedir.

Örnek 18

**Hatalı Cevap Metni:**

Cimer Başvurunuz incelenmiş olup 12 ay süreli SED yardımınızın onaylandığı, ödeme sürecinde olduğu tespit edilmiştir. Bilgilerinize sunulur.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

CİMER başvuruza istinaden Müdürlüğümüzce gerekli görüşme ve incelemeler sağlanmış olup Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Yönetmeliği gereğince başvurunuz olumsuz değerlendirilmiştir. Bilgilerinize sunar, iyi günler dileriz.

3.13. Gereksiz/Yanlış Hitap Kullanılması

Daha önce bir başvuruya yazdığı cevaba gereksiz ve uygunsuz hitap kullanarak başlayan bir kullanıcının cevap metinlerine nasıl başlanması gerektiği hakkında bilgilendirildikten sonra yazdığı başka bir cevap metni aşağıdaki örnekte görülmektedir.

Örnek 19

**Hatalı Cevap Metni:****Sn. Yakınmacı;**

12/10/2017 tarihinde kabul edilen ve 25/10/2017 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 7036 no lu İş Mahkemeleri **Kanununun** 13. maddesine göre "İşçilerin kanundan, iş ve toplu iş sözleşmesinden doğan bireysel alacaklarına ilişkin başvuruları üzerine iş sözleşmesinin devam etmesi kaydıyla" incelemenin İş Teftiş Grup Başkanlıklarınca yapılacağı belirtilmiş, 14. maddesi ile de İl Müdürlüklerinin "İş sözleşmesi fiilen sona eren işçilerin" kanundan, iş ve toplu iş sözleşmesinden doğan bireysel alacaklarına ilişkin şikayetleri inceleme yetkisi kaldırılmıştır. Bireysel veya toplu iş sözleşmesine dayanan işçi alacak ve tazminatları için arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı haline getirilmiştir. CİMER üzerinden gönderilen şikayet konularınız ile ilgili dilekçenizden iş akdinizin; işyerinden sonlandığı anlaşıldığından ("firmasında çalışmış olup" beyanınız) İl Müdürlüğümüzce inceleme yapılamayacak olup, iddialarınız ile ilgili yukarıda belirtilen kanunun ilgili hükümleri uyarınca İş Mahkemesine başvurmadan önce arabulucuya (Adliyede bürosu bulunan) başvurmanız gerektiği hususunda,

Bilgilerinizi rica ederim.

**Bu örnekte ayrıca kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir. Dilekçeniz iş akdiniz devam ediyor olduğundan değerlendirilmek üzere ilgili rehberlik ve teftiş grup başkanlığına iletilecektir. Değerlendirme/ İncelenmeye uygun takdir edilip/ edilmeyip cevap gelmesi halinde tarafınıza bildirim yapılacaktır. Bilginize sunulur.

3.14. Cevap Metninin CİMER'e Hitaben Yazılması

İyileşme Örnekleri

Aşağıdaki örnekte daha önceki bir başvuruya CİMER'e hitaben cevap yazan kullanıcının, cevapları başvuru sahiplerinin gördüğü ve onlara hitaben yazılması gerektiği hakkında bilgilendirildikten sonra gelen başka bir başvuruya yazdığı cevap görülmektedir.

Örnek 20

**Hatalı Cevap Metni:**

Sayın başvuru sahibi; ile yapılan telefon görüşmesinde kurumumuzca yapılabilecek herhangi bir işlem olmadığı fakat ilk teşhisi koyan hastaneye giderek gerekli dokümanları isteyebileceği söylendi.

Bilgilerinize sunar, sağlıklı günler dileriz.

**Bu örnekte ayrıca gereksiz noktalama işareti kullanıldığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Sayın başvuru sahibi; başvurunuz incelenmiş olup, ***** ASM'nin çalışma saatleri belli olup, mesai saatleri dışında ve tatil günleri en yakın 24 saat esasına göre çalışan ***** Sağlık Ocağından yararlanabilirsiniz.

Bilginize sunar, sağlıklı günler dileriz.

**Bu örnekte gereksiz noktalama işareti kullanma hatasının devam ettiği, ayrıca gereksiz/yanlış hitap kullanma hatasının eklendiği görülmektedir.*

3.15. Hazır Cevap Şablonlarının Yersiz Kullanılması

İyileşme Örnekleri

Daha önce gelen bir başvuruya başvuru konusu ile alakasız ve talebi karşılamayacak şekilde, başvuruyu kapatmak amacıyla alakasız bir hazır cevap şablonu ile cevap veren bir kullanıcının bu konuda uyarıldıktan sonra ilgili başvuru metninde talep edilen husus özelinde cevap vererek bu hatasını düzelttiği aşağıdaki örnekte görülmektedir.

Örnek 21

Hatalı Örnek**Başvuru Metni:**

**** * Köyünden **** Köyüne taşınmalı olarak **** okuluna çocuklarımız gidiyor. Devletimiz yemek veriyor taşınmalı olduğu için ama okul bahçe duvarının dışında bakkal minibüs koymuş. Çitlerin üstünden öğrenciler alışveriş yapıyor. Onu önlenmesini istiyoruz. (...)

**Hatalı Cevap Metni:**

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiş olup müracaatınızda yer alan hususlar tarafımızca kayıt altına alınmıştır. Bilgilerinize sunarız.

Örnek 21

İyileşme Örneği

**Başvuru Metni:**

**** * Ortaokulunda geçici öğretmenlik yapan **** * adlı öğretmen öğrencilerle ilgilenmiyor. Ders esnasında telefon ya da başka şeylerle ilgileniyor ve sürekli öğrencilere olmamış deyip sürekli aynı projeyi yaptırıyor. Biz veliler olarak bu konuda çok sinirliyiz ilgili makamlara yollanmasını istiyorum. Lütfen bu öğretmen **** * ile ilgilenin, lütfen yardım edin.

**İyileşmiş Cevap Metni:**

Sayın velimiz adı geçen öğretmenimiz ile ilgili okul müdür ile görüşülmüş olup gerekli uyarılar yapılmıştır.

**Bu örnekte anlatım bozukluğu yapıldığı görülmektedir.*



3.16. Hazır Cevap Şablonlarında Doldurulması Gereken Yerlerin Boş Bırakılması

Daha önce kullandığı hazır cevap şablonunda başvuru numarası yazılarak doldurulması için boş bırakılan yeri doldurmayan bir kullanıcının uyarıldıktan sonra bu hatasını düzelttiği aşağıdaki örnekte görülmektedir.

Örnek 22



Hatalı Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir.

Aynı konuya ilişkin yapmış olduğunuz sayılı müracaat bulunduğundan, başvurunuz 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğinin 5/2f maddesi kapsamında değerlendirilmiştir.

Bu sebeple müracaatınızın işleme alınmadığı hususu bilginize sunulur.



İyileşmiş Cevap Metni:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine yapmış olduğunuz başvurunuz incelenmiştir.

Aynı konuya ilişkin yapmış olduğunuz 2***** sayılı müracaat bulunduğundan, başvurunuz 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğinin 5/2f maddesi kapsamında değerlendirilmiştir.

Bu sebeple müracaatınızın işleme alınmadığı hususu bilginize sunulur.

3.17. Ekli Dosyalarda Yanlış Format Kullanılması

Aşağıdaki örnekte daha önceki bir başvurunun cevabına “DOCX” formatında belge ekleyen bir kullanıcının bu konuda bilgilendirildikten sonra “PDF” formatı kullandığı görülmektedir.

Örnek 23



Hatalı Cevap Metni:

..* tarih ve 2***** sayılı müracaatınız;

Ek: 2*****.docx

**Bu örnekte ayrıca cevap metninde başvuru tarihi ve sayısına yer verildiği ve cümlelerin tamamlanmadığı görülmektedir.*



İyileşmiş Cevap Metni:

..* tarih ve 2***** sayılı müracaatınız.

Ek: Ç*****.pdf

**Bu örnekte cevap metninde başvuru tarihi ve sayısına yer verilmesi ve tamamlanmamış cümle kullanılması hatalarının devam ettiği görülmektedir.*

3.18. Ekli Belgelerin İsimlerinin/İçeriklerinin Resmî ve Açıklayıcı Nitelikte Olmaması

İyileşme Örnekleri

Daha önce başvuruya eklediği belgeyi gayriresmî bir şekilde isimlendiren bir kullanıcının bu konuda uyarıldıktan sonra gelen başka bir başvuruda hatasını düzelterek belgeyi başvuru numarasıyla isimlendirdiği aşağıdaki örnekte görülmektedir.

Örnek 24

**Hatalı Cevap Metni:**

CİMER başvuruza yazılı bilgi ekte gönderilmiştir.

[Bilgilerini rica ederim.](#)

"medyumvefaycicimer.pdf"

**Bu örnekte ayrıca kişisel ifadelerin kullanıldığı görülmektedir.*

**İyileşmiş Cevap Metni:**

CİMER başvuruza yazılı bilgi ekte gönderilmiştir.

[Bilgilerini rica ederim.](#)

"2***.pdf"**

**Bu örnekte kişisel ifadeler kullanılması hatasının devam ettiği görülmektedir.*

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
Yasal Dayanaklar

Kılavuzun bu bölümünde CİMER kullanıcılarının dikkat etmeleri gereken hususların ve bu noktadan hareketle sürecin doğru ve sorunsuz bir şekilde ilerlemesinin sağlanması için gerçekleştirilen denetimlerin yasal arka planı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Burada ilgili kısımları gösterilen mevzuat, sistemin işleyişinin sağlanması için personele yüklenen sorumluluklara ve dikkat edilmesi gereken hususlara işaret etmekle birlikte, gerçekleştirilen denetimler için kaynak ve dayanak teşkil etmesi bakımından CİMER sisteminde görev yapan tüm kamu çalışanları için son derece önemlidir.

Daha önce de bahsedildiği üzere, CİMER esas olarak 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu üzerine temellenmiştir ve bu iki hakkın kullanımını kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır. Dolayısıyla bu bölümde bahsi geçen iki kanunun CİMER sistemini ve işleyişini ilgilendiren madde ve fıkralarına yer verilmiştir. Kanunların dışında CİMER'e ilişkin temel mevzuat olan 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği ise CİMER'in temel ilkele-ri, görevli personelin tanımları ve sorumlulukları, başvuru cevap süreci ve genel olarak sistemin işleyişine ilişkin hususları düzenlemektedir. Ancak, yönetmeliğin sadece kılavuzun hazırlanmasına temel oluşturan ilgili maddeleri ve fıkraları bu bölümde gösterilmiştir. Son olarak, İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen denetimlere yasal bir dayanak teşkil eden 2024/14 sayılı Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'nin ise kurumlarda CİMER'den sorumlu üst yöneticilere sistemin işletilmesi ve etkin bir şekilde denetlenmesi açısından sorumluluklar yükleyen ilgili maddesine de bu bölümde yer verilmiştir.

4.1. 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

(...)

Dilekçenin incelenmesi ve sonucunun bildirilmesi:

Madde 7 – (Değişik: 2/1/2003-4778/27 md.)

Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması hâlinde alınan sonuç ayrıca bildirilir.

(...)

4.2. 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

(...)

Bilgi verme yükümlülüğü

Madde 5- Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

(...)

Bilgi veya belgeye erişim süreleri

Madde 11- Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru alan kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir. (...)

Başvuruların cevaplandırılması

Madde 12- Kurum ve kuruluşlar, bilgi edinme başvurularıyla ilgili cevaplarını yazılı olarak veya elektronik ortamda başvuru sahibine bildirirler. Başvurunun reddedilmesi hâlinde bu kararın gerekçesi ve buna karşı başvuru yolları belirtilir.

(...)

4.3. 5690 Sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği

(...)

Temel ilkeler

MADDE 4- (1) Kamu kurumları ve kamu personelinin bu Yönetmelik kapsamında görevlerini yerine getirirken başvuru sahibini vatandaş odaklı, etkin, süratli, şeffaf bir şekilde ve doğru bilgilerle aydınlatması esastır.

(2) Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışı kapsamında herkes CİMER aracılığıyla dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanabilir.

(3) Kurum ve kuruluşların üst yöneticileri, CİMER aracılığıyla yapılan başvuruları dikkate alarak uygulanan kamu politikalarının kamuoyu üzerindeki etkilerini takip eder ve gerekli tedbirleri alır.

(4) CİMER personeli, CİMER Kapısı aracılığıyla yapılan işlemler ve verilen cevapların resmi yazışma niteliğinde olduğu, bu kapsamda tesis edilen her türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.

(5) CİMER personeli, CİMER'e başvuru yapan kişilere ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için yardımcı olur.

(...)

Başvuruların değerlendirilmesi

MADDE 7- (1) CİMER'e yapılan başvurular ivedilikle başvuruya işlem yapmak suretiyle cevap verecek ilgili kurum ve kuruluşla ulaştırılır.

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

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

(4) 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.

(5) Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi halinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılır. (...)

Başvuruların cevaplanması

MADDE 8- (1) Başvurulara verilecek cevaplarda 3071 sayılı Kanun ile 4982 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatta yer alan esas ve usullere uyulur.

(2) Fiziki ortamda gönderilmesi gereken cevaplar ile elektronik iletişim bilgileri bulunmayan başvurular hariç olmak üzere; tüm başvurulara CİMER Kapısı aracılığıyla ilgili kurum ve kuruluş tarafından cevap verilir. Başvuru sahibine verilen cevaplar ayrıca bilgi edinilmesi amacıyla Başkanlığa veya bölge müdürlüklerine gönderilmez.

(3) Kurum ve kuruluşlarca verilecek cevap kesin nitelikte değilse, mevcut işlemin durumu hakkında başvuru sahibine gecikmeksizin bilgi verilerek ara cevap verilmesi sağlanır. Cevabın kesinleşmesi halinde bu maddenin beşinci fıkrasına uygun olarak başvuru sahibine ilgili kamu kurum ve kuruluşu tarafından ayrıca cevap verilir.

(4) 5 inci maddenin ikinci fıkrasının (h) bendi hükümlerinde belirtilen durumlar haricinde başvuru sahiplerine, başvurusunun değerlendirilmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilemez.

(5) CİMER'e yapılan başvurulara verilecek cevaplar, cevap-onay yetkilisinin bilgisi ve onayı dâhilinde; Türkçe dilbilgisi kurallarına uygun, sade ve resmi bir üslup ile gerek-

çeli olarak verilir. Başvuruya olumsuz cevap verilmesi halinde, başvurulabilecek merciler ile süreleri hakkında bilgi verilebilir. Öneri mahiyetindeki başvurular, yetkili kişilerle paylaşılr ve gerekirse başvuru sahibine yalnızca başvurunun incelenmiş olduğuna dair cevap verilebilir.

(...)

CİMER personeli

MADDE 11- (1) CİMER faaliyetleri ile ilgili olarak:

a) Yönetici; hizmetin etkin ve verimli işleyişinden kurumu adına birinci derece görevli ve yetkili olan yönetici kadrosunda bulunan 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.

CİMER personelinin görev ve sorumlulukları

MADDE 12- (1) CİMER personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

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, kullanmamak 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 Kapısına düzenli olarak giriş yapmak.

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

(...)

4.4. 2024/14 Sayılı Rehberlik, Teftiş ve Denetim Faaliyetlerinin Düzenli ve Etkin Bir Şekilde Yerine Getirilmesi Konulu Genelge

(...)

6. Vatandaşların usulüne uygun müracaat ve şikâyetleri üzerinde hassasiyetle durulacak; kamu kurum ve kuruluşlarına intikal eden başvuru ve ihbarlara ilişkin gerekli inceleme, denetim veya soruşturmalara derhal başlanacak, sorumluları hakkında gerekli idari ve cezai işlemler gecikmeksizin uygulanacaktır.

(...)

Yukarıda, CİMER sisteminin bütün işleyişinin açıklandığı ve sistemin dayandığı mevzuatın başvuru cevap sürecinin daha sağlıklı yürütülebilmesi için inceleme ve denetim faaliyetleri açısından da yol gösterici olan maddelerine yer verilmiştir. Buradan hareketle bilgi edinme ve dilekçe hakları, başvuru cevap süreci, CİMER personelinin sorumlulukları ve yasal süreler bakımından önemli noktalara dikkat çekmek amaçlanmıştır. CİMER kullanıcılarının bu mevzuat kapsamında hareket etmeleri mevzuata göre esas sorumluluğu üstlenen cevap-onay yetkililerinin ise süreci bu hususları dikkate alarak yürütmeleri önem arz etmektedir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

Yetersiz Cevaplara Yönelik İtiraz Örnekleri

Kılavuzda daha önce bahsedildiği üzere İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğünün faaliyetleri haricinde vatandaşlar da memnuniyet düzeylerini belirterek bir çeşit kullanıcı denetimi yapmaktadır. Bu denetimin yollarından biri olan başvuru cevap değerlendirme anketlerinin yanı sıra vatandaşların izleyebileceği hukuki yollar da mevcuttur. Örneğin, vatandaşlar yine dilekçe hakkını kullanarak Türkiye Büyük Millet Meclisine (TBMM) CİMER'e yaptıkları başvurulara verilen yanıtlardan memnun olmadıklarına, taleplerinin yerine getirilmediğine veya sorunlarının çözülmediğine dair dilekçeler vermektedir. Bunun yanı sıra, idare ile vatandaşlar arasında arabuluculuk yapma hedefiyle çalışan Kamu Denetçiliği Kurumu da vatandaşların idareler ile ilgili şikâyetlerini iletebilecekleri bir merciidir. Aynı şekilde, vatandaşlar kanun yolunu tercih edip mahkemelere de başvurabilmekte ve ilgili idareleri şikâyet edebilmektedir. Son olarak, bilgi edinme başvurularına verilen cevabı tatmin edici bulmayan vatandaşlar Bilgi Edinme Değerlendirme Kuruluna da durumu bildirebilmektedir.

Kılavuzun bu bölümünde vatandaşların cevabından memnun olmadıkları başvuruları için kullandıkları hak arama mekanizmaları çeşitli dilekçeler ile örneklendirilmiştir. Bunların arasında TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına, Kamu Denetçiliği Kurumuna veya İdare Mahkemelerine yazılan dilekçeler bulunmaktadır. Asıl amacı sistemin düzgün işleyişini sağlamak ve vatandaş memnuniyetini arttırmak olan bu kılavuzun altını çizdiği noktalarda özensiz davranılmasıyla vatandaş memnuniyetinin sağlanamadığı durumlarda bunun nasıl yansımaları olabileceğini göstermesi açısından bu bölüm oldukça önemlidir. Bu gibi durumlarla karşılaşmamak için CİMER kullanıcılarının başvuru cevap sürecini azami dikkat ve özenle yürütmeleri hem kendilerinin hem de kurumların itibarı açısından önemlidir.

Örnek 1

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte başvuru cevabında ekte olduğu belirtilen yazının görünmemesi üzerine TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına yazılmış bir dilekçe gösterilmiştir.

TBMM
Dilekçe Komisyonu Başkanlığı
Dilekçe No : [REDACTED]

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
(Dilekçe Komisyonu Başkanlığına)

Konu : [REDACTED] UYARILMASI

[REDACTED] sayılı cimeri Şikayet olarak yaptım. Cevaba [REDACTED] il idare kurulu müdürlüğü cevap yazmıştır. Cevapta BAŞVURUNUZA CEVABI YAZIMIZ EKTEDİR yazmışlar. Ek diye bahsedilen bir şikayeti görünmüyor. [REDACTED] sayılı cimeri Bilgi edinme olarak yaptım. Bilgi edinme cimerimin içeriğine [REDACTED] sayılı cimerin cevabında bahsedilen ek görünmüyor posta yolu ile gönderilmesini istiyorum” yazdım. Cevapta BAŞVURUNUZA CEVABI YAZIMIZ EKTEDİR yazmışlar. Ek diye bahsedilen bir şikayeti görünmüyor. BAŞVURUNUZA CEVABI YAZIMIZ EKTEDİRsinde de yazsın ama ek görünmesin şuna bak. [REDACTED]

[REDACTED] uyarılmasını istiyorum. Haksızlığın giderilmesini istiyorum. Gereğini arz ve talep ediyorum.

Örnek 2

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte bir vatandaşın TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına yazdığı, başvurusunun detaylı incelenmediğini ve verilen cevabın yetersiz olduğunu belirten bir dilekçe gösterilmiştir.

TBMM
Dilekçe Komisyonu Başkanlığı
Dilekçe No : [REDACTED]

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
(Dilekçe Komisyonu Başkanlığına)

Konu : [REDACTED] nolu cimer şikayeti

[REDACTED] nolu cimer şikayetime gelen cevapta herhangi bir suç unsuru yoktur denerek durum kapatılmaya çalışılmıştır. Başvurumun detaylı incelenmesini talep ediyorum

Örnek 3

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte bir vatandaşın başvurusunun yanlış kuruma sevk edilmesini şikâyet ettiği ve TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına gönderdiği dilekçesine yer verilmiştir.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (Dilekçe Komisyonu Başkanlığına)	TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığı Dilekçe No : [REDACTED]
Konu : Dilekçe Başvurusunu İlgili Kuruma Sevk Etmeyen Memurdan Şikâyet	
e-Devlet üzerinden engelli kimlik kartı başvurusu yaptığımda sistem devam eden başvurumun bulunmaktadığı uyarısı veriyor ve başvuru sisteme kaydedilmiyor. Başvuru ilçe [REDACTED] gitmediği halde ve başvuru yapmadığım halde sistemde aldığım bu hatanın giderilmesi için [REDACTED] tarihli [REDACTED] sayılı CİMER başvurumda Bakanlığa hitaben yazdığım dilekçeyi ilgili memur ilgili birime sevk etmeyip baştan savdı. Başvurumu başvuru içeriğinde talep ettiğim birim yerine ilgisi olmayan birime yönlendiren memurdan şikâyetçiyim. Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.	

Örnek 4

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte bir vatandaşın başvurusunun ilgili kuruma sevk edilmemesi sebebiyle TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına yazdığı dilekçeye yer verilmiştir.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (Dilekçe Komisyonu Başkanlığına)	TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığı Dilekçe No : [REDACTED]
Konu : Şikâyet Dilekçenin İlgili Kamu Kurumuna Sevk Edilmemesi Hk.	
[REDACTED] tarihli [REDACTED] sayılı CİMER dilekçemi [REDACTED] hitaben yazmama rağmen başvuru dilekçemi ilgili kuruma sevk etmeyip, baştan savan ilgili memur hakkında görevi savaştırmak ve vatandaşların 3071 sayılı dilekçe kullanma hakkını gasp etmek suçlarından soruşturma ve idari denetim yapılmasını talep ediyorum.	

Örnek 5

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte başvurusuna sevk edilen kurum tarafından cevap verilmeyen bir vatandaşın TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığına yazdığı dilekçeye yer verilmiştir.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ (Dilekçe Komisyonu Başkanlığına)		TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanlığı Dilekçe No : [REDACTED]
Konu : CİMER Başvurusuna Cevap Vermeyen [REDACTED] Şikayet		
İstanbul/Aydos Kalesinde dalgalanan Şanlı Türk Bayrağımızın gece karanlıkta fark edilmesi için [REDACTED] [REDACTED] aydınlatma yapılması talebini içeren [REDACTED] sayılı ve [REDACTED] tarihli CİMER başvuruma yasal süre geçmesine rağmen 2 aydır cevap verilmedi. Mevzuatlara uymayan ilgili kurumdan şikayetçiyim. Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim. Saygılarımla.		

Örnek 6

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte başvurusuna verilen cevabı yetersiz bulan bir vatandaşın Kamu Denetçiliği Kurumuna yazdığı dilekçe sonucu Kurumun aldığı “gönderme kararı”nın ilk bölümü gösterilmiştir.

GÖNDERME KARARI	
BAŞVURAN	: [REDACTED] Adres: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
BAŞVURUYA KONU İDARE	: [REDACTED] [REDACTED]
BAŞVURUNUN KONUSU	: Başvuranın bilgi edinme başvuruları hakkındadır.
BAŞVURU TARİHİ	: [REDACTED]
I. BAŞVURUNUN KONUSU 1. Başvuran özetle, [REDACTED] CİMER üzerinden yaptığı başvurular üzerine verilen yanıtlara itiraz etmektedir.	

Örnek 7

**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte başvurusuna cevap verilmeyen vatandaşın Devlet Denetleme Kuruluna ilettiği dilekçe gösterilmiştir.

DEVLET DENELEME KURULU BAŞKANLIĞINA
ANKARA

CİMER'e [REDACTED] Başvuru sayılı [REDACTED] -20:08 Tarihli Yazıma 46 gün geçmesine rağmen cevap verilmediğine dair [REDACTED] Başvuru Sayılı [REDACTED] 11:11 Tarihli Yazıma da bu güne kadar cevap verilmemiştir. Bu durumun akibeti hakkında bilgi almak ve gereğinin yapılmasını arz ederim.

Örnek 8

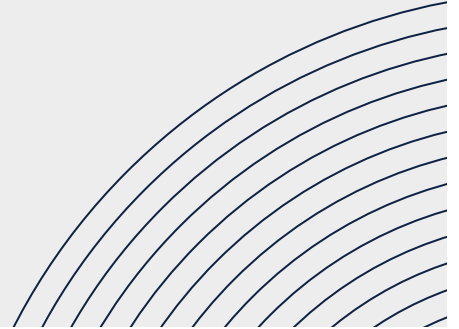
**Dilekçe Örneği:**

Aşağıdaki örnekte başvurusunun reddedilmesi işleminin iptal edilmesi talebiyle açılan bir davanın bilgileri gösterilmiştir.

DAVALI :	[REDACTED]
ADRES :	[REDACTED]
DETSİS NO :	[REDACTED]
E-Posta :	[REDACTED]
KEP :	[REDACTED]
TELEFON :	[REDACTED]
DAHİLİ DAVALI:	[REDACTED]
ADRES :	[REDACTED]
TELEFON :	[REDACTED]
DAVA KONUSU:	[REDACTED] CİMER üzerinden [REDACTED] Tarih ve [REDACTED] Başvuru numarasıyla yapmış olduğum başvuruma [REDACTED] Tarihinde CİMER RED cevap vermiştir. [REDACTED] Tarihli REDDİNE ilişkin işlemin İPTALİNİ talep ediyorum.

ALTINCI BÖLÜM

Ekran Görüntüleri ile Kılavuz İpuçları



Kılavuzun bu bölümünde CİMER kullanıcılarının sistem üzerinde yapacakları iş ve işlemlerde faydalı olabilecek bazı bilgiler, **kapi.cimer.gov.tr** adresinden alınan ekran görüntüleri ile somutlaştırılmıştır. Söz konusu ekran görüntüleri ile kılavuz boyunca dikkat çekilen noktalardan bazıları kullanıcılara yol gösterici olacak şekilde örneklendirilmiştir. İlk olarak, kılavuzda üzerinde önemle durulan yasal süreler ile başvuruların aciliyetini gösteren ikonların sistemde ne şekilde işaretlendiği ve bu işaretlerin nerede yer aldığı ekran görüntüleri ile gösterilmiştir. Bunların dışında, arşive kaydedilmesi gerektiği belirtilen başvuruların nasıl ve nereden arşive kaydedilebileceği veya şikâyet edilen kişiye/kuruma gitmesinin önlenmesi gereken başvurular için gönderilemeyecek kurumların sistemde nasıl işaretleneceği de adım adım ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Son olarak, CİMER kullanıcılarının faydasına sunulan ve özellikle sisteme yeni katılan kullanıcılar için başvurulacak bir kılavuz niteliğinde olan eğitim videoları ve kitapçıklara nereden ulaşılabilceği ile sistemde gerçekleşen yeniliklerin, başvuru cevap sürecine ilişkin önerilerin ve yapılacak iş ve işlemlere ilişkin açıklamaların yer aldığı duyurular bölümü de yine görseller kullanılarak detaylandırılmıştır.

6.1. Yasal Süre Göstergesi

Ekran Görüntüleri ile Kılavuz İpuçları

Aşağıda herhangi bir kişinin/kurumun gelen kutusunun nasıl görüldüğü gösterilmektedir. Anlaşılabacağı üzere, bu ekranda yasal süresi geçmiş başvurular kırmızı ile gösterilmekte ve başvurunun cevaplanmasının kaç gün geciktiği bilgisi yer almaktadır. Süresi geçmek üzere olan başvurular sarı, henüz vakti dolmamış başvurular ise yeşille işaretlenmektedir. CİMER kullanıcıları gelen kutularına girdikleri zaman öncelikle kırmızı ile işaretlenen yasal süresi geçmiş başvurulara işlem yapmalıdır.

	Başvuru Tipi	Başvuru Tarihi	Sayı	Sevk Tarihi	Ad Soyad	Gönderen Birim	Geçen Süre	Detay
	Bilgi Edinme / Soruşturma	14.12.2024 19:31:34		18.12.2024 15:02:25	*****		0 2 iş günü	Detay
	Bilgi Edinme	14.12.2024 21:22:42		18.12.2024 09:45:03	*****		0 4 gün	Detay
	Soruşturma	17.12.2024 09:20:52		18.12.2024 15:02:50	*****		0 1 gün	Detay
	Soruşturma	26.09.2024 15:09:29		18.12.2024 11:01:05	*****		0 83 gün	Detay
	Bilgi Edinme	22.10.2024 10:12:49		18.12.2024 09:20:26	*****		0 57 gün	Detay
	Bilgi Edinme / Soruşturma	19.11.2024 14:12:13		18.12.2024 10:42:10	*****		0 21 iş günü	Detay
	Bilgi Edinme / Soruşturma	26.11.2024 10:42:56		18.12.2024 10:53:30	*****		0 16 iş günü	Detay
	Bilgi Edinme	27.11.2024 13:59:10		18.12.2024 10:31:46	*****		0 21 gün	Detay
	Bilgi Edinme	30.11.2024 15:55:11		18.12.2024 14:22:02	*****		0 18 gün	Detay
	Bilgi Edinme	30.11.2024 16:40:18		18.12.2024 13:24:09	*****		0 18 gün	Detay
	Bilgi Edinme	02.12.2024 02:13:24		18.12.2024 09:09:50	*****		0 16 gün	Detay
	Bilgi Edinme	02.12.2024 17:55:19		18.12.2024 10:31:17	*****		0 16 gün	Detay
	Soruşturma	04.12.2024 12:17:18		18.12.2024 10:41:40	*****		0 14 gün	Detay
	Bilgi Edinme / Soruşturma	04.12.2024 17:12:38		18.12.2024 13:24:09	*****		0 10 iş günü	Detay
	Bilgi Edinme	04.12.2024 19:23:35		18.12.2024 12:59:52	*****		0 14 gün	Detay
	Bilgi Edinme	05.12.2024 13:13:05		18.12.2024 13:40:37	*****		0 13 gün	Detay

6.2. “Arşive Kaydet” Butonu

Üzerinden bir yıl veya daha fazla zaman geçmiş ve hâlâ cevaplanmamış başvuruların “Arşive Kaydet” butonu ile arşive kaldırılması gerekmektedir. “Arşive Kaydet” yetkisi yalnızca başvuruya cevap verilmesinde bir anlam kalmayan, güncelliğini yitiren ya da başvuru sahibi ile bizzat görüşülüp çözüme kavuşturulan ancak sonucu sisteme işlenmeyen başvurular için verilmektedir. “Arşive Kaydet” butonu, görselde görüldüğü üzere “Başvuru Detay” bölümünde bulunmaktadır. Butona tıklandığında açılan ekranda ilgili yerler işaretlenerek ve doldurularak “Gönder ve Onayla” seçeneği ile işlem tamamlanmaktadır. Arşive kaydetme yetkisi olmayan CİMER kullanıcıları, böyle durumlarda kurum yetkilileri aracılığıyla teknik talep oluşturarak ilgili başvurunun hangi gerekçe ile arşive kaydedilmek istendiğini belirtmeli ve “arşive kaydet” yetkisi talep etmelidir.

6.3. “Acil” ve “Çok Acil” Kodları

Ekran Görüntüleri ile Kılavuz İpuçları

Aşağıda “Acil” ve “Çok Acil” kodlarını gösteren ekran görüntüleri yer almaktadır. Görüldüğü üzere, gelen kutusunda bu kodların eklendiği başvurular en üst kısımda yer almakta ve başvuruların sol tarafında ünlem işareti bulunmaktadır. Ayrıca, “Sevk Bilgileri” alanında da başvurunun öncelik durumu görülebilmektedir. Hâlihazırda bu kodla işaretlenmiş başvurulara öncelik verilmeli ve bir an önce işlem yapılmalıdır. Henüz çok acil olarak işaretlenmemiş ancak acil olduğu düşünülen başvurulara da “Acil” veya “Çok Acil” kodu eklenmelidir. Özellikle kadına şiddet, taciz, güvenlik tehdidi gibi konuları içeren başvurular konusunda dikkatli olunması ve acilen işlem yapılabilmesi için bu tip başvuruların acil koduyla işaretlenmesi elzemdir. “Acil” ve “Çok Acil” kodlarını eklemek için, aşağıda görüldüğü üzere “Sevk Et” butonuna tıklandığı zaman açılan sevk penceresinde “Öncelik” sekmesinden ilgili aciliyet durumu seçilmelidir.

Başvuru Tipi	Başvuru Tarihi	Sayı	Sevk Tarihi	Ad Soyad	Gönderen Birim	Geçen Süre	Detay
Bilgi Edinme / Geçerli	14.12.2024 19:31:34		18.12.2024 15:02:25	*****		2 iş günü	Detay
Yeni	14.12.2024 21:22:42		18.12.2024 09:45:03	*****		4 gün	Detay
Sevki	17.12.2024 03:20:52		18.12.2024 15:02:50	*****		1 gün	Detay
Sevki	26.09.2024 15:09:29		18.12.2024 11:01:05	*****		83 gün	Detay
Yeni	22.10.2024 10:12:49		18.12.2024 09:20:26	*****		57 gün	Detay
Bilgi Edinme / Geçerli	19.11.2024 14:12:13		18.12.2024 10:42:10	*****		21 iş günü	Detay
Bilgi Edinme / Geçerli	26.11.2024 10:42:56		18.12.2024 10:53:30	*****		16 iş günü	Detay

Sevk Bilgileri

Konu

Seçiniz

Seçili Konu-Alt Konu

CİMER BAŞVURU İŞLEMLERİ - CİMER'e Açılan Başvuruların İzlenmesi

Kurum Özel Alt Konu

Konu Ekle

Öncelik*

Normal

Acil

Çok Acil

Kurum Türleri

BAKANLIKLAR

Kurumlar*

Şablonlar

Seçiniz

Açıklama (Sevk Notu)

Kuruma Özel Not

Sevk İletim Notu

Sevk Edilen Kurumdan Gelen Yorumlarda Görünür

İptal

Önce ve Sevk Et

İptal

Sevk Bilgileri

Gönderilemeyecek Kurumlar

Sevk Tipi

Öncelik

Çok Acil

6.4. “Gönderilemeyecek Kurumlar” Bölümü

Kılavuzun birinci bölümünde açıklanan “Gönderilemeyecek Kurumlar” bölümü aşağıda ekran görüntüsü ile gösterilmiştir. Bir kişinin/kurumun şikâyet edildiği başvuruların şikâyet edilen kuruma ya da kişiye iletilmemesi için öncelikle “Başvuru Detay” ekranında sağ üst köşede bulunan “Sevk Bilgileri” alanından “Gönderilemeyecek Kurumlar” butonuna tıklanmalı ve açılan ekrandan gönderilmemesi gereken kurumlar seçilmelidir. Açılan pencerede hem daha evvel seçilen kurumlar görüntülenebilmekte hem de yeni kurumlar eklenebilmektedir.

6.5. Eğitim Materyali

Ekran Görüntüleri ile Kılavuz İpuçları

CİMER kullanıcılarının yararlanmaları için **kapi.cimer.gov.tr** adresinde ana sayfaya eğitim materyalleri eklenmiştir. Ana sayfanın sağ tarafında bulunan bölümden “CİMER İlke ve Kararlar” ile “Açıklamalı CİMER Yönetmeliği” kitaplarına ulaşılabilir. Kullanıcıların bu kitapları incelemeleri başvuru cevap sürecinin iyileştirilmesine katkıda bulunacaktır. Ayrıca, ana sayfanın orta kısmında bulunan “Yardım Videoları” sekmesinden belirli işlemlerin nasıl yapılacağına ilişkin videolara erişilebilir.



6.6. “Duyurular” Bölümü

Ana sayfanın tam ortasında yer alan “Duyurular” bölümünde de CİMER kullanıcıları için faydalı olabilecek bilgilendirmeler, hataların önlenmesine yönelik uyarılar, sistemin kullanımını kolaylaştıracak pratik öneriler ve teknik konulara ilişkin yardım metinleri paylaşılmaktadır. Kullanıcıların bu bölüme eklenen duyuruları takip etmeleri son derece önemlidir.

DUYURU LİSTESİ

Duyurular

Ağustos

8

CİMER TEKNİK TALEP HAKKINDA

Değerli CİMER personeli, CİMER Teknik Talep kısmına 12.08.2024 tarihinden itibaren sadece “Kurum yetkilisi” rolündeki personeller erişim sağlayacaklardır. Kullanıcı rolündeki personeller teknik sorunlarını Kurum yetkililerine bildirmeli, uygun görülen talepler Kurum Yetkilileri tarafından bizlere iletilmelidir. Bilgilerinize sunar, iyi çalışmalar dileriz.

Haziran

6

CEVAP METİNLERİNDE YER VERİLECEK HUSUSLARA İLİŞKİN ÖNERİLER

İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü tarafından yapılan incelemelerde hatalı işlem yapan kullanıcı ve birimler uyarılmakta, raporlanmakta ve üst amirler bilgilendirilmektedir. Cevaplarda dikkat edilecek hususlara ilişkin bilgilendirme “Eğitim Dokümanları” sayfasına eklenmiştir. Cevaplarda işlem birliğinin oluşması için şu hususlara dikkat edilmelidir: * Cevap metinlerine “Başvurunuz incelenmiştir” ifadesi ile giriş yapılması; “Bilginize sunulur.” cümlesi ile son verilmesi uygundur. * Cevap metinlerine başvuru tarihi/sayısı/özeti ile başlanmasına gerek bulunmamaktadır. * Cevaplarda kişisel ifadeler kullanılmamalıdır. * Ekli dosya isimlerine “.... sayılı başvuru cevabı” ismi verilebilir. * Bazı kurumların doğru yazımları şu şekildedir. İŞKUR, e-Devlet

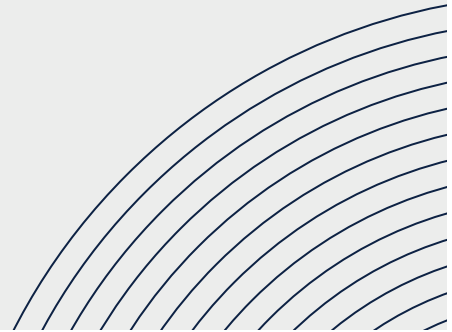
Mayıs

29

CEVAPLARDA HATA OLARAK KABUL EDİLEN HUSUSLAR 8 (İçerik yetersizliği)

İnceleme ve Denetim Koordinatörlüğü tarafından yapılan incelemelerde hatalı işlem yapan kullanıcı ve birimler uyarılmakta, raporlanmakta ve üst amirler bilgilendirilmektedir. Cevaplarda dikkat edilecek hususlara ilişkin bilgilendirme “Eğitim Dokümanları” sayfasına eklenmiştir. Cevaplarda içerik yetersizliği oluşmaması için şu hususlara dikkat edilmelidir: * Başvuru konusu hakkında yapılan işlemler sade ve resmi bir üslup ile açıklayıcı/gerekçeli olarak anlatılmalıdır. * Görüş öneri hazır cevapları nihai cevap olarak kullanılmamalı, çok kısa cevaplar verilmemelidir. * Başvuru sahiplerine e-posta/telefon/mektup/bizzat görüşme kanalları ile verilen cevapların içerikleri CİMER sistemine işlenmemelidir. * Başvuruda şikâyet edilen kişi/kurum tarafından yazılan savunma/açıklama cevap olarak gönderilmemelidir. 3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun uyarınca başvuruların

Özet



a) Cevap Yazılırken Dikkat Edilecek Hususlar:

- Başvuru hakkında yapılan işlemler **açıklayıcı bir şekilde, sade ve resmî bir üslup** kullanılarak yazılmalıdır.
- Başvurulara çok kısa cevaplar verilmeli, cevaplar **gerekçeli** olarak yazılmalıdır.
- Başvuru metni ile başvuruya verilen cevap arasında **nedensellik bağı** bulunmalı, başvuru ile ilgili olmayan cevaplar yazılmamalıdır.
- Başvuru sahiplerine elektronik posta veya mektup kanallarıyla verilen cevapların içerikleri CİMER sistemine işlenmeli, başvuruya “*Telefonla bilgi verilmiştir.*” şeklinde cevap yazılmamalıdır.
- Cevaplarda konuşma dili kullanılmamalı ve başvurulara tartışma üslubuyla cevap verilmemelidir.
- Cevap metinlerinde imla hatası bulunmamalı, metnin tamamı büyük harflerle yazılmamalı, büyük/küçük harf kullanımına özen gösterilmelidir.
- Cümlelerde noktalama işaretleri yerinde kullanılmalı, anlatım bozukluğu bulunmamalı ve cümleler eksik bırakılmamalıdır.
- “CİMER” kelimesi bir kısaltma olduğu için ya tamamı büyük harflerle “CİMER” ya da ilk harfleri büyük olacak şekilde

“Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” olarak yazılmalıdır.

- Cevaplarda **hitap bölümü sistem tarafından otomatik olarak oluşturulduğu için ayrıca hitap ifadesi kullanılmamalıdır.**
- Cevaplar CİMER’e hitaben değil, başvuru sahibine hitaben yazılmalıdır.
- Cevap metinlerine “*Başvurunuz alınmıştır.*” ifadesi ile giriş yapılmalı, “*Bilginize sunulur.*” cümlesi ile son verilmelidir.

b) Kişisel Bilgiler ile İlgili Dikkat Edilecek Hususlar:

- Başvuru metninde incelemeye yeterli bilgi bulunduğu hâlde başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri görüntülenmemelidir.
- Başvurulara “*başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin görüntülenememesi sebebiyle başvuruya işlem yapılamadığı*” yönünde cevaplar verilmemelidir.
- “Kimlik Bilgilerini Göster” özel yetkisi bulunmayan CİMER kullanıcıları, yetkisi bulunan diğer kullanıcılar aracılığıyla bu bilgilere erişerek ilgili başvuruya işlem yapmalıdır.
- Kimlik ve iletişim bilgileri ihtiyaç hâlinde açıldıktan sonra **cevap metninde, ekli dosya isim ve içeriğinde** kullanıl-

mamalı ve kişisel bilgilerin gizli tutulması hususuna özen gösterilmelidir.

- Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı cevap metnlerinin ya da ekli dosyaların başvuru sahibine iletilmesinin zorunlu olduğu hâllerde bu içerikler kurumsal elektronik posta adresi üzerinden başvuru sahibine ayrıca gönderilmelidir.

- Başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri sevk notu veya kuruma özel not ile paylaşılmamalıdır. Bu notların tüm kullanıcılar tarafından görüntülenebileceği unutulmamalıdır.

c) Kamu Personelinin Şikâyet Edildiği Başvurular ile İlgili Dikkat Edilecek Hususlar:

- Bir kamu personeli ya da yöneticisi hakkında şikâyet niteliğindeki başvurular şikâyet edilen personele gönderilmemeli ve sevk işlemleri sırasında “Gönderilemeyecek Kurumlar” sekmesinden şikâyet edilen personelin çalıştığı kurum/birim seçilmelidir. Bu şekilde başvuru şikâyet edilen personele gönderilmeyecek ve şikâyet bir üst kurum ya da bir üst amir tarafından değerlendirilecektir.

- Şikâyet edilen personel hakkında soruşturma/inceleme açılması durumunda, başvuru sahibine personelin savunması direkt cevap olarak gönderilmemeli, yalnızca yapılan soruşturmanın sonucu iletilmelidir.

d) Hazır Cevap Şablonları Kullanılırken Dikkat Edilecek Hususlar:

- Bazı hazır cevap şablonlarında yer alan “...” bölümleri doğru şekilde doldurulmalı ve başvurular bu kısımlar boş bırakılarak cevaplanmamalıdır.

- Başvuru içeriğine uygun olmayan hazır cevap şablonları kullanılmamalıdır.

e) Kurumun Görev Alanı Dışında Kalan Başvurularda Dikkat Edilecek Hususlar:

- Mevzuatında özel başvuru usulü öngörülen durumlar haricinde, kurum ve kuruluşlarca başvuru sahiplerine “başvurunun değerlendirmeye alınabilmesi için doğrudan ilgili kuruma başvurması gerektiği” yönünde cevap verilemez. Başvurular, ilgili kuruma sevk edilmelidir.

- Kamu kurumları tarafından kendi görev alanları dışında kalan başvurulara kesinlikle cevap verilmemeli, bu tür başvurular, ilgili kurumlara sevk edilmelidir.

f) Başvuru Cevaplarına Eklenerek Dosyalarda Dikkat Edilecek Hususlar:

- Eğer cevaba başvuru konusu ile ilgili belge eklenmesi gerekiyorsa, bu belge resmî yazışma kurallarına uygun, başvuru konusu ile ilişkili olmalı ve dosyadaki bilgiler başvuru sahibi tarafından anlaşılabilir olmalıdır.
- Cevaplarda ekli dosya içerikleri ile ekli dosya isimleri Türkçe dil bilgisi kurallarına uygun, anlaşılır ve açıklayıcı bir şekilde yazılmalıdır.
- Ekli dosyalar “JPEG, PNG, TIF veya PDF” formatında hazırlanmalıdır.

g) Dikkat Edilecek Diğer Hususlar:

- Birden fazla konu içeren başvurularda her kamu kurumu kendi görev alanı ile ilgili konuya cevap vermelidir.
- Talebi anlaşılamayan, bilgi eksikliği olan veya başvuruyu açan ilk kamu kuru-

mu tarafından da cevaplanabilir olan başvurular gereksiz yere sevk edilmemeli, ilgili hazır cevap şablonları kullanılarak cevaplanmalı ve süreç sonlandırılmalıdır.

- Teşekkür türünde yapılan başvurular içeriğine göre teşekkür edilen kamu görevlisinin kendisine veya bir üst amirine gönderilmelidir.
- İşlem süresi uzayacak başvurulara **ara cevap verilmeli**, beklemeye alınan başvurular makul süre içerisinde cevaplanmalıdır.
- Başvurulara sistem üzerinde cevap verilmeli, cevaplar ayrıca İletişim Başkanlığına resmî yazı ile gönderilmemelidir.
- Bir başvuru toplu şekilde bütün valiliklere veya bütün bakanlıklara sevk edilmemeli, yalnızca ilgili kurumlara gönderilmelidir.



3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun uyarınca CİMER başvurularına en geç **otuz gün** içerisinde, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca da bilgi edinme başvurularına en geç **on beş iş günü** içerisinde cevap verilmesi gerekmektedir.



CİMER
BAŞVURU CEVAP
KILAVUZU



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI



CİMER
BAŞVURU CEVAP
KILAVUZU



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI