



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

50 SORUDA CİMER



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

Adres: Ceyhun Atuf Kansu Caddesi No: 122, 06520 Balgat, Ankara
Tel: +90 312 583 6000 - Web: www.iletisim.gov.tr

CİMER | CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

CİMER | CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

50 SORUDA
CİMER

CİMER | CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI

İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

Adres : Ceyhun Atuf Kansu Caddesi, No: 122
Balgat, Çankaya / ANKARA

Tel : +90 312 583 6000

Web : www.iletisim.gov.tr

ISBN : 978-605-7751-15-7

ÖNSÖZ

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

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

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

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

CİMER, benimsediği anlayış ve sahip olduğu teknik altyapı sayesinde dünya genelinde elektronik başvuru alma ve bilgiye erişim sistemleri arasında öncüdür. Nitekim CİMER uluslararası alanda aldığı ödüllerle söz konusu niteliğini belgelendirmeye başlamıştır. Bu bağlamda, özellikle belirtmek gerekir ki, CİMER'in bu başarısı ve gücünün arkasındaki en önemli faktör, halkımızın CİMER'e duyduğu ilgi ve güvendir. CİMER'e 2019 yılında 3 milyon 138 bin 233 başvuru yapılmış ve başvuru sayısı 2018 yılına kıyasla yaklaşık yüzde 10 artmıştır.

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

Prof. Dr. Fahrettin ALTUN
Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanı

CİMER | CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

CİMER'i TANIYALIM



A. CİMER’İ TANIYALIM

1- CİMER nedir?

CİMER, “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” ifadesinin kısaltmasıdır. CİMER, dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının kullanımı için oluşturulan elektronik bir kamu hizmeti aracıdır.

Bilgi iletişim teknolojileri imkânlarından yararlanılarak oluşturulan CİMER’e yapılan tüm başvurular İletişim Başkanlığı tarafından takip edilebilmektedir. CİMER, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülmektedir.

CİMER’e yapılan başvurulara yalnızca yetkilendirilmiş kamu personeli tarafından erişim sağlanabilmektedir.

2- CİMER’in misyonu nedir?

CİMER’in misyonu, hükümet çalışmaları ve kamu yönetiminin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların görüş, şikâyet ve önerilerini alarak oluşturulacak politikalara kaynak sağlamaktır.

CİMER ile ülke genelinden 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 ölçülmesi ile birlikte halkla ilişkiler kavramının önemini tüm kamu teşkilatına yaymayı amaçlamaktadır.

3- CİMER'in vizyonu nedir?

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

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

4- CİMER'in başvuru sahiplerine sunduğu avantajlar nelerdir?

CİMER'in en büyük avantajı; her türlü konuda CİMER'e yapılan başvuruların politika oluşturma süreçlerini etkileyecek şekilde yetkili makamlara analiz ve rapor olarak sunulabilmesidir. CİMER'e yapılan başvuruların merkezden ve politika yapıcılara en yakın yerden değerlendirilmesi, CİMER'in en önemli özelliği olarak öne çıkmaktadır.

Bunun dışındaki diğer avantajları şunlardır:

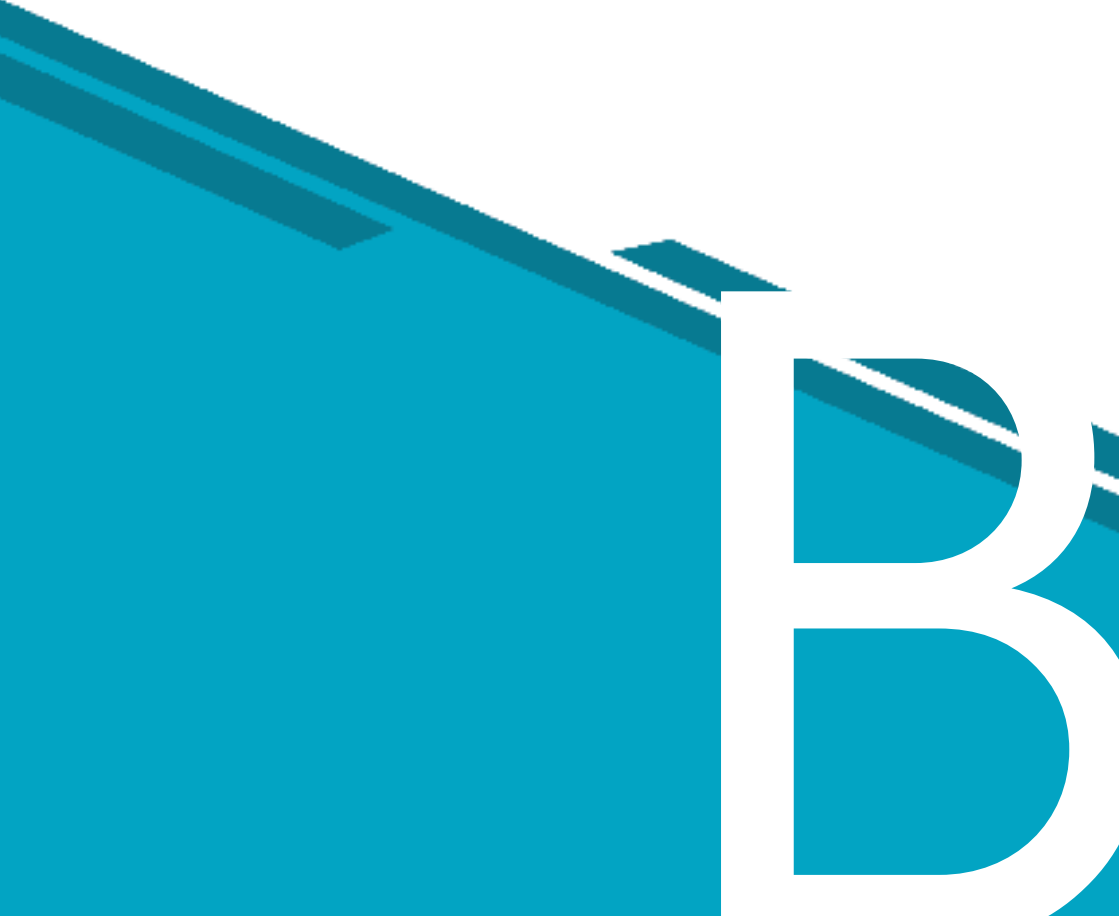
- *Mobil iletişim araçları dâhil olmak üzere ülkenin her yerinden hızlı ve kolay bir şekilde başvuru yapılabilmesine imkân oluşturulmaktadır.*
- *Başvuruyu yapan kişinin konum bilgilerini paylaşması durumunda belirttiği sorunlara hızlı müdahale edilebilme imkânı sunulmaktadır.*
- *Dosya ekleme özelliği sayesinde başvuru konusunu destekleyici bilgi ve belgeleri gönderme imkânı sağlanmaktadır.*
- *İhbar başvurularında kimlik ve iletişim bilgilerini gizleyebilme imkânı bulunmaktadır.*
- *Başvurabileceği yasal yollar hakkında bilgilendirme yapılarak idari danışma hizmeti sunulmaktadır.*
- *Başvurularının akıbeti hakkında her an sorgulama yapabilme imkânı sunulmaktadır.*

5- CİMER'in toplum-devlet ilişkisindeki işlevi nedir?

CİMER ile:

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

CİMER İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER



B. CİMER İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

6-Kimler başvuru yapabilir?

• **Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşları**

Ayırt etme gücüne sahip 12 yaşını doldurmuş gerçek kişiler, yurtdışında yaşayan Türk vatandaşları, çıkma izni almak suretiyle Türk vatandaşlığını kaybedenler, mavi kartlılar, çifte vatandaşlık sahipleri ve ayırt etme gücüne sahip kısıtlılar CİMER'e başvuru yapabilmektedir.

• **Özel Hukuk Tüzel Kişileri**

Özel hukuk tüzel kişileri yetkili kişi aracılığıyla tüzel kişinin unvanı, adresi ve yetki belgesi ile birlikte başvuru yapabilmektedir.

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

• **Yabancılar**

Yabancılar uluslararası sözleşmeler uyarınca karşılıklılık esası çerçevesinde mektup ya da faks aracılığıyla başvuru yapabilmektedir.

7-Nasıl başvuru yapabilirim?

• **Elektronik ortamda başvuru:**

1- www.cimer.gov.tr

“Başvuru Yap” butonunun seçilmesinin ardından T.C. kimlik numarası, ad-soyad, anne kızlık soyadının ilk ve son harfi ile cep telefonu bilgileri girildikten sonra başvuru sahibinin cep telefonuna gönderilen onay kodunun doğrulaması ile birlikte başvuru sahibi başvuru ekranına yönlendirilmektedir.

Kimlik bilgileri kısmında başvuru sahibinin T.C. kimlik numarası, ad-soyad, adres ve cep telefonu bilgileri sistem tarafından otomatik olarak doldurulmaktadır.

Bu kısımda ayrıca başvuru sahibi e-posta adres bilgilerini girmek zorundadır, eğitim durumunu ise isteğe bağlı olarak girilmektedir.

Bununla birlikte; başvuru sahibi yazışma adresi olarak farklı bir adres kullanabilir; ayrıca dilerse özellikle mahalli hizmetlerde ortaya çıkan sorunların yerinde tespit edilebilmesi amacıyla konum bilgilerini paylaşabilir.

Daha sonra başvuru sahibi başvuru detay ekranına yönlendirilerek başvuru metnini oluşturur ve başvurusuna dosya ekleyebilir.

Son aşamada başvuru sahibi, başvuru ön izleme yönlendirilerek hem kimlik bilgilerinin hem de başvuru metninin doğruluğunu inceler ve yasal bilgilendirme yazısını okuyup onayladıktan sonra “başvuruyu tamamla” butonunu tıklayarak işlemini sonlandırır.

Başvuru tamamlandıktan sonra kişiye başvurusunu takip edebileceği bir başvuru sayısı verilir ve e-posta adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir.

2- www.turkiye.gov.tr (e-devlet kapısı)

Başvuru sahibi e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı veya internet bankacılığında kullandığı bilgi ve şifrelerle e-devlet sistemine giriş yaptıktan sonra arama bölümüne “CİMER” yazarak uygulamaya kısa yoldan erişim sağlayabilmektedir.

Daha sonra karşısına çıkan yönlendirmeleri takip ederek daha önce yapmış olduğu başvuruların akıbetini sorgulayabilir veya yeni bir başvuru için “www.cimer.gov.tr” adresine yönlendirilerek yukarıda belirtilen süreç kapsamında başvurusunu yapabilir.

• **Telefonla başvuru (ALO 150):**

Başvuru sahibi ALO 150 telefon hattını arayarak CİMER başvurusu yapabilmektedir.

Başvuru sahibi ALO 150'yi aradığında bulunduğu ilin Valilik bünyesindeki CİMER Kullanıcısı telefonunu cevaplamakta ve yönlendirici sorularla kişinin başvurusunu kayıt altına alarak ilgili kamu kurumuna doğrudan yönlendirebilmekte veya ön değerlendirme için başvurusu İletişim Başkanlığına aktarabilmektedir.

ALO 150 telefon hattı üzerinden yapılan ihbar başvurularında da kimlik bilgilerinin gizlenmesi talep edilebilmektedir.

• **Mektup-Faks:**

İletişim Başkanlığına hitaben yazılacak mektup ve faks ile başvuru yapılabilir. Bu başvurular www.iletisim.gov.tr adresinde belirtilen yazışma adresine gönderilmektedir.

• **Şahsen Müracaat:**

Başvuru sahipleri Cumhurbaşkanlığı, Bakanlık, Valilik ve Kaymakamlıklarda oluşturulan halkla ilişkiler bürolarına şahsen müracaat ederek başvuru yapabilmektedir.

Tüm başvuruların Türkçe olarak yapılması zorunludur.

8- İstediğim kuruma doğrudan başvuru yapabilir miyim?

İnternet (cimer.gov.tr ve e-devlet kapısı) üzerinden yapılan başvurularda; başvuru metni oluşturulduktan sonra “Başvurunuz, CİMER aracılığıyla en kısa sürede sonuçlandırılmak üzere seçeceğiniz kuruma doğrudan iletilecektir” butonu tıklanarak başvuru doğrudan seçilen kuruma gönderilebilmektedir. Bu işleme “CİMER Otomasyon” adı verilmektedir. İletişim Başkanlığının seçilmesi halinde ise başvuru ön değerlendirme sonrasında ilgili kamu kurumuna sevk edilmektedir. Bu nedenle başvuruza işlem yapacak kurumun hangisi olduğunu bilmiyorsanız İletişim Başkanlığını tercih etmeniz uygun olacaktır.

9- CİMER’in kapsamında hangi kurumlar vardır?

CİMER, devletin yasama-yürütme-yargı organlarından yalnızca yürütme (idare-kamu yönetimi) kısmını kapsamaktadır.

- *Cumhurbaşkanlığı Merkez Teşkilatı,*
- *Cumhurbaşkanlığı Ofisleri, Kurullar ve Bağlı Başkanlıklar,*
- *Bakanlıklar,*
- *Valilikler,*
- *Cumhuriyet Başsavcılıkları,*
- *Kaymakamlıklar,*
- *Üniversiteler,*
- *Bağlı, İlgili ve İlişkili Kurum ve Kuruluşlar*
- *Büyükşehir Belediyeleri,*
- *İl ve İlçe Belediyeleri,*
- *İl Özel İdareleri CİMER’in kapsamındadır.*

Bununla birlikte; Mahkemeler, Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM), Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsman), Yüksek Seçim Kurulu, Hâkimler ve Savcılar Kurulu ve Sayıştay CİMER kapsamında bulunmamaktadır.

10- Başvurular hangi süreci izlemektedir?

İnternet üzerinden CİMER'e yapılan başvurular, başvuru sahibi tarafından doğrudan ilgili kamu kurumuna (CİMER Otomasyon) gönderilebilmektedir. Bu başvurular İletişim Başkanlığının ön değerlendirmesinden geçmemektedir.

Doğrudan kamu kurumuna gönderilmeyen tüm başvurular İletişim Başkanlığı tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

İletişim Başkanlığına gelen tüm başvurular CİMER “gelen kutusu”na aktarılır.

Gelen kutusundaki başvurular, yetkili birim amiri tarafından mevcut personel sayısına orantılı bir şekilde dağıtılır. CİMER personeli kendisine verilen başvuruları gün içerisinde okuyup ilgili kamu kurumuna sevk eder.

Belli bir konuyu ihtiva etmeyen, mevzuat kapsamında değerlendirilebilecek nitelikte olmayan, mükerrer başvuru niteliğinde olan, başvurusunda yeterli bilgiye yer vermeyen veya anlaşılamayan başvurular herhangi bir kuruma sevk edilmez ve bu başvurular İletişim Başkanlığı tarafından cevaplandırılarak başvurunun işleme alınmama sebebi başvuru sahibine bildirilir.

Ayrıca İletişim Başkanlığı tarafından ön değerlendirme sürecinde başvuru sahibine başvurması gereken adli ve idari merciler ve süreleri hakkında bilgilendirme yapılır.

Kamu kurumuna sevk edilen başvurular kurumun CİMER Genel Koordinatörü tarafından okunup ilgisine göre alt birimlerdeki CİMER kullanıcılarına sevk edilir.

Başvuruya herhangi bir yazışma/inceleme/soruşturma sonrasında cevap verilecek ise CİMER kullanıcısı “beklemeye al” butonuna

tıklayarak beklemeye alma sebebini belirtir. Ara cevap mahiyetindeki bu işlem aynı zamanda başvuru sahibi tarafından da görülebilmektedir. Herhangi bir yazışma/inceleme/soruşturma gerektirmeyen başvurularda CİMER kullanıcısı tarafından cevap hazırlanarak cevap yazısı kurumun CİMER cevap-onay yetkilisine gönderilir.

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

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

11- Başvurum kim tarafından okunuyor?

CİMER üzerinden doğrudan kamu kurumlarına gönderilen başvurular (CİMER Otomasyon), başvurunun gönderildiği kurumun CİMER kullanıcısı tarafından okunmaktadır.

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

CİMER'de görevli kamu personeli sisteme kaydolurken başta 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri olmak üzere ilgili diğer mevzuata uygun işlem yapacağını ve hiçbir kişisel veriyi yetkisiz kişilerle paylaşmayacağını taahhüt etmektedir.

Özellikle ihbar ve şikâyet başvurularında başvurunun ihbar ve şikâyet edilen kişiye ulaşmaması için gerekli teknik ve idari tedbirler alınmakta ve belirli periyotlarla tüm CİMER kullanıcıları bu yönde uyarılmaktadır.

12- Gün içinde kaç tane başvuru yapabilirim?

CİMER'e elektronik ortamda ve telefon yolu ile günlük 1 adet başvuru yapılabilir. Elektronik ortamda yapılan başvurularda başvuru metni 1.500 karakterle sınırlıdır.

BAŞVURU YAPARKEN

DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN
HUSUSLAR



C. BAŞVURU YAPARKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

13- Başvuruların kapsamı ve konusu ne olmalıdır?

Dilekçeye konu edilen olay ile başvuran kişi veya kamu kurumu arasında bir ilginin bulunması gerekir.

Dolayısıyla bireylerin kendileriyle ilgili olmayan ve toplumsal nitelik taşımayan başvuruları, dilekçe hakkı kapsamı dışında kalır.

Kişinin kendisiyle ilgili olsa da herhangi bir kamu kurumunun görev alanına girmeyen başvuruları da dilekçe hakkı kapsamı dışındadır.

Aynı şekilde görüş ve temenni içeren başvurular dilekçe hakkı kapsamında değerlendirilmemektedir.

Dilekçe hakkı, düşünce ve ifade özgürlüğünün sınırları kapsamında bir başkasına hakaret, tehdit, sövme, aşağılama, iftira amacıyla içeriğinde suç unsuru taşıyacak şekilde kullanılamaz.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre yapılacak başvuruların içeriği ise kamu kurumlarının ellerinde bulunan ya da görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgeye ilişkin olmalıdır.

Bilgi ve belge kamu kurumlarının kayıtlarında yer alan her türlü veri, yazılı, basılı veya çoğaltılmış dosya, evrak, kitap, dergi, broşür, etüt, mektup, program, talimat, kroki, plan, film, fotoğraf, elektronik ortamda kaydedilen bilgi, haber ve veri taşıyıcıları ifade eder.

14- Bir başkası adına başvuru yapabilir miyim?

Bir başkasının kimlik ve iletişim bilgilerini kullanarak onun adına başvuruda bulunmak yasalara göre suç teşkil ettiğinden CİMER'e bir başkası adına başvuruda bulunulamaz.

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

15- Elektronik başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?

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

İhbar başvurusunda kimlik bilgilerinizi gizlediyseniz başvuru metni içerisinde ad-soyad, unvan, adres ve kişisel ifadelerden (işe giriş tarihi, akrabalık derecesi, ihbar ettiğiniz kişi ile ilgili diyaloglar vb.) kaçınmanız gerekmektedir.

16- Mektup veya faks aracılığıyla başvuru yaparken nelere dikkat etmeliyim?

Mektup ve faks ile yapılan başvurularda ad-soyad, adres ve imzanın bulunması zorunludur.

Faks ile yapılacak bilgi edinme başvurularında yukarıda belirtilen şartlara ilave olarak T.C. kimlik numarasının belirtilmesi zorunludur.

Ayrıca; başvurunun değerlendirilme ve cevap verme süreçlerini hızlandırmak, gerekli durumlarda başvuru sahibine daha hızlı bir şekilde ulaşabilmek amacıyla; mektup ve faks başvurularında da T.C. kimlik numarası, e-posta ve telefon bilgilerinin yer alması başvuru sahibi açısından yararlı olmaktadır.

17-CİMER başvuru sözleşmesi nedir?

Başvuru sözleşmesi, CİMER' in sağladığı hizmetlerin kullanımına ilişkin olarak CİMER'e erişimi ve CİMER üzerinden yapılan müracaatlara yönelik hak ve yükümlülükleri açıklayan bir sözleşmedir.

Başvuru sözleşmesi, başvuru ön izleme bölümünde yer almakta ve tıklanıldığında ekrana yansımaktadır.

Bu sözleşme ile başvuru sahibi CİMER sisteminin işleyişi ve başvurusuna ilişkin CİMER tarafından yapılacak değerlendirme sonucunda işlem yapılacağı; başvurusunda tehdit, hakaret ve küfür içeren veya iftira niteliğinde kaba, müstehcen, kötüleyici ya da başka birinin gizlilik haklarını ihlal edebilecek herhangi bir metin ya da materyal paylaşmayacağı gibi hususlar hakkında bilgi sahibi olduğunu kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.



İHBAR VE ŞİKÂyet

BAŞVURUSU



Ç. İHBAR VE ŞİKÂyet BAŞVURUSU

18- Kimlik bilgilerinin gizlenmesini gerektiren durumlar nelerdir?

Başvuru sahibine kimlik ve iletişim bilgilerini gizleme imkânı verilmesinin temel amacı, başvuru sahibinin bir suç ihbarını rahat ve güvenilir bir ortamda yapmasına imkân tanımak ve bu yöndeki tereddütlerini gidermektir.

CİMER'e ihbar başvurusu yapılırken başvuru sahibi tarafından kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilmektedir. Gerekli hallerde CİMER yetkililerince de bu bilgiler gizlenebilmektedir.

Şikâyet başvurularında kimlik ve iletişim bilgileri gizlenememektedir. İhbar türü seçilerek kimlik ve iletişim bilgileri gizlenen fakat konusu itibarıyla şikâyet türü kapsamında olan başvurular İletişim Başkanlığı CİMER kullanıcıları tarafından şikâyet türüne çevrilerek işleme alınmaktadır.

Kimlik ve iletişim bilgilerini gizlemek isteyen başvuru sahibinin başvuru metnini yazarken de aynı hassasiyeti göstermesi ve kişisel bilgilerini paylaşmaktan kaçınması gerekmektedir. Aksi halde başvuru işleme alınamamakta ve kendisinden bu kurallara uyarak yeniden başvuru yapması istenmektedir.

Can güvenliği ve tehdit edilme nedeniyle korunma talebi içeren başvurularda yetkili makamların sizlerle en kısa zamanda iletişime geçebilmesi için bilgilerinizi gizlememeniz tavsiye olunur.

19- İhbar ve şikâyet başvurusu nasıl değerlendirilir?

İhbar başvurularının tamamına yakını, şikâyet başvurularının ise ilgili olanları adli makamlara gönderilmektedir. Adli makama intikal eden başvurular Cumhuriyet Başsavcılığının uhdesinde değerlendirilmektedir. Gerekli hallerde Cumhuriyet Başsavcılığı, başvuru sahibinin ifadesine başvurabilmektedir.

Ayrıca ihbar ve şikâyet başvuruları idari inceleme ve soruşturma için görev alanına giren diğer kamu kurumlarına sevk edilmektedir.

Kamu kurumu tarafından inceleme veya soruşturma başlatılması halinde de başvuru sahibinin ifadesine başvurulabilmektedir.

Bu nedenle, başvuru sahibi kimlik ve iletişim bilgilerini gizleyerek başvuru yapsa dahi inceleme ve soruşturma aşamasında bu bilgiler talep edilmesi halinde yetkili kişilerle paylaşılmaktadır.

20- Asılsız ihbar ve şikâyetle bulunmanın yaptırımı nedir?

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

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

Bununla birlikte;

- *Elde ciddi ve inandırıcı kanıtlar bulunmadığı halde yapılan başvurular,*
- *Tahmine, zanna dayalı olarak yapılan başvurular,*
- *Asılsız başvuru niteliği taşıyabileceğinden ihbar ve şikâyet başvurularında gerekli hassasiyetin başvuru sahipleri tarafından gösterilmesi gerekmektedir.*

Bu yönde başvuru yapanlara yönelik; 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 271. maddesinde "Suç Uydurma" başlığı altında, işlenmediğini bildiği bir suçu yetkili makamlara işlenmiş gibi ihbar eden ya da işlenmeyen bir suçun delil veya emarelerini soruşturma yapılmasını sağlayacak biçimde uyduran kimsenin üç yıla kadar hapisle cezalandırılacağı yönünde hüküm bulunmaktadır.

Aynı Kanun'un 267. maddesinde, "Yetkili makamlara ihbar veya şikâyetle bulunarak ya da basın ve yayın yoluyla işlemediğini bildiği halde, hakkında soruşturma ve kovuşturma başlatılmasını ya da idari bir yaptırım uygulanmasını sağlamak için bir kimseye hukuka aykırı bir fiil isnat eden kişi, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır." hükmüne yer verilmektedir.

21- Gizlediğim kimlik bilgilerim üçüncü kişilerle paylaşılır mı?

CİMER'e yapılan hiçbir başvuru (kimlik ve iletişim bilgileri açık ya da gizli olması fark etmeksizin) yetkisiz kişi ya da makamlarla paylaşılmaz. Kimlik ve iletişim bilgileri gizli olan başvuruların özelliği, bu bilgilerin yalnızca İletişim Başkanlığı CİMER yetkilileri tarafından görülmesi ve yalnızca yetkili makamlar tarafından istenilmesi halinde paylaşılmasıdır.

22- Gizlediğim kimlik bilgilerim kamu kurumları ile paylaşılır mı?

Gizli olan kimlik ve iletişim bilgileri; inceleme veya soruşturma aşamasında talep halinde Cumhuriyet Başsavcılıkları, yargı makamları ve kamu kurumlarınca başvuruyu değerlendirmek üzere görevlendirilmiş soruşturmacılara verilmektedir. Bunun dışında hiçbir kurumla paylaşılmamaktadır.

23- Yapmış olduğum ihbar ve şikâyet başvurusundan vazgeçebilir miyim?

Şikâyetten vazgeçme veya şikâyetin geri alınması mümkündür. Bu hak başvuru sahibi tarafından ya da vekili aracılığı ile kullanılabilir.

İhbar niteliğindeki bir başvuru kamuoyuna mal edilmiş sayılır. Bu nedenle toplumun genelini ilgilendiren bir durum söz konusu olduğundan (yolsuzluk, cinayet, kaçakçılık, bomba ihbarı, uyuşturucu satışı vb.) vazgeçmesini gerektirecek bir kanıt (örneğin ihbarın asılsız olduğu yönünde bir bilgi/ belge) olmadığı sürece başvuru işleme alınır.

CİMER'e yapılan başvuruya ilişkin işleme alınmama talebi var ise,

- *İşleme alınmaması istenilen başvurunun tarih ve sayısı belirtilerek yeni bir başvuru yapılmalıdır.*
- *İptalini istediği şikâyet başvurusu, kamu kurumuna sevk*

edildiyse iptal talebini içeren başvuru da “vazgeçilen başvurunun işleme alınmaması” notu ile aynı yere sevk edilir.

- *İptalini istediği başvuru ihbar niteliğinde ise ve herhangi bir kamu kurumuna sevk edilmediyse; her iki başvuru da ilgili kamu kurumuna sevk edilir.*

24- İhbar ve şikâyetle bulunabileceğim diğer yetkili makamlar hangileridir?

İhbar ve şikâyet başvurularının doğrudan yapılabileceği diğer makamlar şunlardır:

- Valilik- Kaymakamlık
- Cumhuriyet Başsavcılıkları
- Kolluk kuvvetleri (Emniyet- Jandarma gibi)

Bununla birlikte yurt dışında işlenip ülkede takibi gereken suçlar hakkında Türkiye'nin Elçilik ve Konsolosluklarına; bir kamu görevinin yürütülmesiyle bağlantılı olarak işlendiği iddia edilen bir suç nedeniyle, ilgili kamu kurumuna da ihbar veya şikâyetle bulunulması mümkündür.

25- Kimlik bilgilerimi gizli olarak yaptığım başvurularına cevap alabileceğim miyim?

CİMER'e elektronik ortamda yapılan başvurularda e-posta adresinin girilmesi zorunluluğu vardır. Kullanmakta olduğunuz doğru bir e-posta adresi belirtmeniz durumunda ilgili kurum tarafından sistem üzerinden e-posta adresinize cevap gönderilebilmektedir. Aynı şekilde kurumun verdiği cevap “başvuru sorgulama” sayfasından giriş yapılarak da görüntülenebilmektedir. Sistemde kayıtlı e-posta adres bilgileriniz cevap veren kurum tarafından görülememektedir.

26- Kimlik bilgileri gizli olarak yapılacak başvurularda nelere dikkat etmeliyim?

Kimlik bilgileri gizli olarak yapılan ya da gizlenmesi talep edilen başvurularda ilişkin başvuruyu destekleyici bilgi veya belgenin eklenmesi halinde, bu içeriklerde kimlik bilgilerinizi ifşa edici ifadelerin (ad, soyad, adres, telefon vb. sübjektif ifadeler) olmamasına dikkat edilmelidir.

Aynı şekilde konum bilgilerinizi paylaşıırken ev veya iş adresinizin tespit edilebilir olmamasına da dikkat edilmelidir.

DOĞRU BAŞVURU TÜRÜNÜN SEÇİMİ



D. DOĞRU BAŞVURU TÜRÜNÜN SEÇİMİ

27- “İstek” türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

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

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

28-“Şikâyet” türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Tabiyet, yaş vb. ölçütlere bakılmaksızın kişinin herhangi bir sebepten dolayı zarar görmesi veya mağdur olması ve yalnızca kişiyi ilgilendiren (kamuyu ilgilendirmeyen) bir durum olması halinde şikâyet türünün seçilmesi gerekmektedir.

Örneğin; İşverenin çalışan personelinin maaşını ödememesi, komşunun yaptığı gürültüden duyulan rahatsızlık, çöplerin toplanmaması, haksız yere kesilen cezai işleme yönelik şikâyet gibi.

Şikâyet başvurusundan daha sonra vazgeçmek (başvurunun iptalini istemek) mümkündür. Bununla birlikte ihbar başvurusundan vazgeçilmesi

belirli şartlara bağılıdır. Ayrıntılı bilgi için “Yapmış Olduğum İhbar ve Şikâyet Başvurusundan Vazgeçmem Mümkün Müdür?” bölümüne bakınız.

29- “İhbar” türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

İhbar, bir suçun işlendiğini gören veya duyan kişilerin bunu yetkili makamlara veya bunlara iletmekle yükümlü olanlara bildirmeleridir. İhbar başvurularında kişinin doğrudan zarara uğrayıp uğramadığına bakılmaz.

Toplumu ilgilendiren, kamu düzenini bozan bütün olaylara ilişkin başvurular ihbar niteliği taşıy ve herkes tarafından yapılabilir.

Örneğin; Cinayet-yaralama, uyuşturucu kullanımı, satıcılığı, vergi kaçakçılığı, cinsel taciz, rüşvet, fuhuş, kumar gibi.

İhbar türünün seçilmesi halinde başvuru metni içerisinde ihbar edilen kişi veya kurumlar hakkında yeterli bilgiler (ad, soyad, adres, kurum adı vb.) ve olayı aydınlatıcı somut bilgi veya deliller yer almalıdır.

30- “Görüş-öneri” türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Bir kamu hizmetinin daha iyi yürütülmesine ilişkin veya herhangi bir sorunun çözümüne ya da amacına ulaşması için öne sürülen düşünce, teklif ya da tavsiye içerikli başvurulardır.

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

CİMER’e yapılan görüş-öneri niteliğindeki başvurular, başvuru konusuna göre ilgili kurumlara bilgi amaçlı gönderilerek kurumların değerlendirmesine

sunulmaktadır. Bu başvurular talep içerikli olmadığından ilgili kurumların her görüş-öneri niteliğindeki başvuruya ilişkin işlem yapma zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak başvuru sahibine cevap verme yükümlülüğü vardır.

31- “Bilgi edinme” türünün başvuru konusu ne olmalıdır?

Bilgi edinme hakkı bireylerin kamu kurumlarının ellerinde bulunan ya da görevleri gereği bulunması gereken somut bilgi ve belgeye erişebilme hakkıdır.

Bilgi edinme hakkı, ayrı özel bir mevzuatla düzenlendiği için bu türün seçiminde özenli olunmalıdır.

Hakkın kullanımına ilişkin sınırlandırmalar 4982 sayılı Kanun ile getirilmiştir. Bu nedenle başvurunun içeriği genel itibarıyla bir şikâyet, eleştiri, sitem, görüş-öneri ya da ihbar içerikli ise başvuru türü olarak bilgi edinme seçilmemelidir.

Ayrıca bilgi edinme başvurusunda somut olarak istenen bilgi veya belgeler açıkça belirtilmelidir.

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

Örn: “Atamamın yapılarak tarafıma 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca bilgi verilmesini arz ederim” şeklindeki bir başvuru, bilgi edinme başvurusu değildir.

Daha önce CİMER’e yaptığınız başvurularınızın akıbetini “bilgi edinme” türünü seçerek sorgulayabilirsiniz.



**BAŞVURU YAPARKEN
YARARLANABİLİNECEK
İMKANLAR**



E. BAŞVURU YAPARKEN YARARLANABİLECEK İMKÂNLAR

32- Başvuruma doküman ekleyebilir miyim?

CİMER'e elektronik ortamda yapılan başvurularda müracaat konusunun başvuru metni alanına yazılması zorunludur. Bununla birlikte müracaat konusunun ekli belgelerle desteklenebilmesi için başvuruya dosya, ekran görüntüsü ya da fotoğraf ekleme seçeneği bulunmaktadır.

Müracaatlara eklenebilecek dosya formatları JPEG, PNG, TIFF, GIF olup maksimum dosya boyutu ise 3MB'dır.

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

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

33- Konum bilgilerimi paylaşabilir miyim?

Elektronik ortamda yapılan başvurularda MERNİS'te kayıtlı ikametgâh bilgileri otomatik olarak sisteme işlenmektedir. İkamet adresi dışında başka bir yerde bulunulması ve o yerin adresinin bilinmemesi durumunda

“Konum Bilgilerimi Paylaş” butonu işaretlendiğinde bulunulan yerin konumu başvuruya eklenebilmektedir.

Böylelikle acil bir durum veya olay ile karşılaşıldığında, bulunulan yerin adresini bilmeye gerek kalmadan konum bilgilerini paylaşma imkânı ile olay yeri tespit edilebilmektedir.

34- Kimlik ve iletişim bilgilerimi gizleyebilir miyim?

Elektronik ortamda yapılan ihbar başvurularında “kimlik bilgilerim gizlensin” seçeneğinin işaretlenmesi durumunda, kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilmektedir.

“Kimlik bilgilerim gizlensin” seçeneğinin işaretlenmesi halinde başvuru metni içerisinde ihbar edilen kişi veya kurumlar hakkında yeterli bilgilerin bulunması gerekmektedir.

Kimlik bilgileri gizlendiğinde başvuru metni içerisinde ifşa edici ifadelerden kaçınılması gerekmektedir. Kimlik bilgileri gizlenen başvuruya ilişkin dosya eklenmesi halinde, dosya içeriğinde de kimlik bilgilerini ifşa edici bir ibare olmamasına dikkat edilmelidir.

ALO 150, şahsen, mektup ya da faks ile yapılan ihbar başvurularında kimlik bilgilerinizin gizli kalmasını istiyorsanız “kimlik bilgilerimin gizli tutulmasını istiyorum” beyanında bulunmanız gerekmektedir.

Kimlik ve iletişim bilgileri yalnızca ihbar başvurularında gizlenebilmektedir. (Ayrıntılı bilgi için bkz: Gizlediğim kimlik bilgilerim üçüncü kişilerle paylaşılır mı? ve Gizlediğim kimlik bilgilerim kamu kurumları ile paylaşılır mı?)

35- Farklı bir yazışma adresi kullanabilir miyim?

Elektronik ortamda yapılan başvurularda, MERNİS'te bulunan adres bilgileri sisteme otomatik olarak gelmektedir.

Bununla birlikte istenildiği takdirde “nûfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum” seçeneği işaretlenerek farklı bir adresi iletişim adresiniz olarak belirtebilirsiniz.

Aynı şekilde ALO 150, mektup, faks ve şahsen müracaatlarda ikamet adresinizden farklı bir yazışma adresi kullanabilirsiniz.



BAŞVURU SAHİBİNİN GENEL YÜKÜMLÜLÜKLERİ



F. BAŞVURU SAHİBİNİN GENEL YÜKÜMLÜLÜKLERİ

36- Temel yükümlülüğüm nedir?

Başvuru sahibi dilekçesini oluştururken öncelikle dürüst davranmalı ve iyi niyetli olmalıdır.

Başkalarının adını kullanarak başvuru yapılması ya da iftira veya suç uydurma amacıyla yapılan başvurularda, iyi niyet hali söz konusu olmamaktadır.

İftira, hakaret, şantaj, tehdit veya başkalarının onur ve şerefini ihlal etmek kastıyla yapılan başvurular dilekçe hakkı kapsamında değerlendirilmemektedir.

Gerçeğe aykırı ad-soyadla yapılan başvurular ile gerçek dışı beyanda bulunulduğu sonradan anlaşılan başvuru sahiplerinin dilekçeleri, bu durumun anlaşılması halinde hiç başvuru yapılmamış sayılarak işleme alınmaz. Aynı şekilde dilekçesine ek olarak sunduğu bilgi ve belgelerin gerçeğe aykırı olmaması gerekir.

37- Dilekçemi nasıl bir üslupla yazmalıyım?

- *Dilekçe anlaşılır ve resmi bir üslup ile yazılmalıdır.*
- *Genel toplumsal, ahlaki, görgü kurallarına uygun olarak yazılmalı; argo ya da küfür içeren ifadeler kullanılmamalıdır.*

- *Dilekçe gönderilmesini talep ettiğiniz kuruma hitaben yazılmalıdır. Başvurular kurum personeline hitaben yapılamaz.*
- *Dilekçede anlatılan olaylar belirli bir olay örgüsü çerçevesinde anlatılmalıdır.*
- *Dilekçenin son kısmında talep açık olarak belirtilmelidir.*

38- Cevap verilmesini ne kadar süre beklemeliyim?

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

Başvurunun konusu 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca bir bilgi ya da belge talebi ise cevap verme süresi 15 iş günüdür. Bu süre 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 başvuru sahibine bilgi verilmesi şartıyla otuz iş gününe uzatılabilir.

39- Başvuruya doküman eklerken nelere dikkat etmeliyim?

Başvuruya eklenen dokümanlar başvuru metninde yazılan konuları destekleyici nitelikte belgeler olmalıdır.

Aşağıdaki durumlarda dilekçeleriniz işleme alınmayacaktır:

- *Başvuru eklerine ayrı bir dilekçe (başvuru metni) konulması,*
- *Başvuru eklerine küfür, hakaret, müstehcenlik vb. görüntü içeren dokümanlar eklenmesi.*

CD, flash bellek, klasör gibi elektronik ortama yüklenemeyecek büyüklükte fiziksel ekler olması halinde bu dokümanlarınızı posta yolu ile İletişim Başkanlığına gönderebilirsiniz.

40- Verilen cevabı ticari amaçla çoğaltabilir miyim?

Başvuru sahibi, erişim sağladığı belgeleri ticari amaçla çoğaltamaz ve kullanamaz. Başka amaçla kopyalarının yapılması ve bunların herhangi

bir şekilde kullanılması yasak olduğu gibi ticari kullanımları da dürüstlük kuralları ile bağdaşır nitelikte olmayacaktır.

Elde edilen bilgi veya belgeler kullanılacak içerikte kaynak gösterilerek ve yetkili kurumun da izni alınmak şartıyla eğitim veya referans amaçlı kullanılabilir.

Bilgi veya belgeyi kullanan kişinin, bilgi veya belgelerin içeriğine yönelik kendi yorumu, sorusu, önerisi veya düşüncesini paylaşmasına ilişkin herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır.

CİMER'İN KAPSAMINDAKİ KURUMLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ



G. CİMER'İN KAPSAMINDAKİ KURUMLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

41- Kurumun dilekçeyi kabul etmeme hakkı var mıdır?

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

Türk Ceza Kanunu'na göre dilekçenin hukuki bir neden olmaksızın kabul edilmemesi suçtur. Burada hukuki nedeni yorumlama görevi idarenin kendisine düşmektedir. İdare, hukuki bir gerekçeye dayanmak şartıyla dilekçeyi kabul etmeyebilir. Fakat idarenin bu işlemi her daim yargı makamları tarafından iptal edilebilir.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 6'ncı maddesindeki "incelenemez" ibaresinden dilekçeler hakkında işlem yapılamayacağını anlamak gerekir. İncelenemez ibaresi dilekçenin alınmaması, kayıtlara geçirilmemesi anlamına gelmemektedir.

İspat yükümlülüğünü yerine getirmek amacıyla sözlü olarak ya da telefon yolu ile yapılan başvuruların idare tarafından kayıtlara geçirilmesi zorunludur.

Şahsen yapılan başvurularda, başvuru tutanak halinde tutulur, o sırada incelenir, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan

tamamlanır. İlgili kurum tarafından başvuru sahibine başvurusunun alındığı tarih ve sayıyı içeren belge herhangi bir ücret talep edilmeden verilir.

Başvuru, yasal işlem süresine kadar sonuçlandırılarak başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sonucunun olumsuz olması durumunda gerekçesi bildirilir, varsa itiraz mercii ve süresi hakkında yol gösterilir.

Başvuru kendi görev alanı içerisine girmeyen bir kuruma yapılması halinde, o kurum dilekçeyi ilgili kuruma göndermek ve başvuru sahibine de bilgi vermek zorundadır.

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

Dilekçe hakkının şekline ilişkin önemli şartlardan bir diğeri, dilekçelerin “Türkçe” yazılmasıdır. Yabancı bir dilde yapılan bir başvuru olması halinde bunun Türkçe tercüme halinin istenmesi gerekir. Bununla birlikte kişinin çok zor şartlar altında olduğu durumlarda yetkili makamlarla irtibata geçilmesi (emniyet güçleri, konsolosluk-büyükelçilik) uygun olacaktır.

42- Başvuru sahibinin kişisel verileri nasıl korunmalıdır?

Kişisel veri, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü veridir. Ad, soyad, T.C. kimlik numarası, adres, telefon, dilekçe, resim-görüntü-ses kayıtları, e-posta adres bilgileri gibi.

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kamu kurumları kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır.

Aynı şekilde, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nda “Kişinin izin verdiği haller saklı kalmak üzere, özel hayatın gizliliği kapsamında, açıklanması halinde kişinin sağlık bilgileri ile özel ve aile hayatına, şeref ve haysiyetine, mesleki ve ekonomik değerlerine haksız müdahale oluşturacak bilgi veya belgeler, bilgi edinme hakkı kapsamı dışındadır.” hükmü ile kişinin özel hayatına ve kişiye ilişkin bilgilerin korunması gerektiğine yönelik düzenleme yapılmıştır.

Sonuç olarak, kamu kurumları başvuru sahiplerinin kimlik ve iletişim bilgileri ile dilekçelerini yetkili kişiler haricinde kimseyle paylaşmamalıdır.

43- Başvuru ve başvuran bilgileri kimlerle paylaşılmamalıdır?

Başvuruyu değerlendiren kurumun şikâyeti veya ihbarı yapan kişinin kimlik bilgileri veya kimlik bilgilerinin tespitini kolaylaştıracak ipuçlarının şikâyet edilen kişiye ya da makamlara ulaşmaması için gerekli tedbirleri alması gerekir.

Bu nedenle ihbar veya şikâyet başvuruları belirtilen makamlardan hangisine yapılırsa yapılsın konusu gereği şikâyet ya da ihbar edilen kişiye/kuruma değil, işlem yapmaya yetkili üst makama gönderilmelidir.

Kimi zaman başvuru suretinin tamamı bir şekilde şikâyet edilene verildiği için şikâyet edilen kişi bu başvuruyu okuduğunda içinde isim olmasa da çeşitli bilgilere (örneğin olay örgüsünün ayrıntılı olarak anlatılması, metin içinde kişinin çalıştığı yer, çalışmaya başladığı tarih vb.) yer vermesi nedeniyle şikâyet edilen kendisini kimin şikâyet ettiğini anlayabilmektedir. Bu nedenle başvuru suretinin tamamının verilmesi yerine başvuruda iddia edilen konuların kendisine aktarılması yeterlidir.

44- Başvuruya nasıl cevap verilmelidir?

- Başvuru sahibine hitap edilerek başlanması,
- Türk dil bilgisi kurallarına uygun olması şartıyla, vatandaşın anlayabileceği sade fakat resmi bir dil kullanılması,
- Başvurunun ciddiyetle değerlendirildiğine dair başvurudan alıntılara ve ifadelere yer verilmesi,
- Başvuruya olumsuz cevap verileceği durumlarda, bu cevabın hukuki gerekçelere dayandırılması; matbu-şablon yazılarla cevap verilmemesi,
- Olumsuz cevap verileceği durumlarda, başvuru sahibinin başvurabileceği kanun yolları ve sürelerinin belirtilmesi,
- İşlem safahatı daha önce duyurulduysa alınan sonucun da ayrıca bildirilmesi,
- Cevabın önyargısız ve tarafsız bir ifade kullanılarak verilmesi gerekmektedir.

45- Bilgi edinme hakkı kapsamında yapılan başvurulara nasıl cevap verilmelidir?

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi ve belgeyi başvuru sahiplerinin erişimine sunma yükümlülüğü, Kanun'un temel prensibidir.

Bilgi edinme hakkının sınırları, Kanun'da belirlenen istisnalar ile çizilmiştir ve bilgi edinme başvuruları yalnızca bu istisna hükümlerine dayanılarak reddedilebilir. Dolayısıyla Kanun'da istisnalar kapsamında değerlendirilemeyecek her türlü bilgi ve belgenin talep edilmesi halinde başvuru sahibinin erişimine açılması gerekmektedir.

BAŞVURUNUZ İLE İLGİLİ HAKLARINIZ



H. BAŞVURUNUZ İLE İLGİLİ HAKLARINIZ

46- Başvurumun akıbeti hakkında nasıl bilgi alabilirim?

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

Bunun yanı sıra T.C. kimlik numaranızın yer aldığı ancak başvuru sayınızı bilmediğiniz durumlarda da (mektup, faks veya şahsen müracaatlarınız) başvuru akıbetine ilişkin bilgiyi "başvuru sorgulama" sayfası üzerinden giriş yaparak sorgulayabilirsiniz.

Ayrıca, ALO 150 telefon hattını arayarak görevli personele başvuru sayınızı veya T.C. kimlik numaranız ile anne kızlık soyadının ilk ve son harfi bilgilerinizi belirterek başvurunuzun akıbeti (hangi kurumlara gönderildiği ve cevabın hangi kurum tarafından verildiği bilgisini) hakkında bilgi alabilirsiniz.

47- Başvuruma verilen cevaptan memnun kalmadım, ne yapmam gerekir?

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

- Geri alınmasını
- Kaldırılmasını,
- Değiştirilmesini,
- Yeni bir cevap verilmesini, cevabı verenin hiyerarşik olarak üst makamından; üst makamı yoksa cevabı veren makamdan isteyebilirsiniz.

Bu talebinizi idari dava açma süresi (60 gün) içerisinde iletmeniz gerekmektedir.

İdare tarafından başvuruza verilen cevap, kesin cevap niteliğinde değil ise (inceleme başlatılmıştır, ilgili yere gönderilmiştir, çalışmalar devam etmektedir vb.)

- Verilen bu cevabı red olarak kabul edip idari dava açabilir,
- En fazla 6 ay kesin cevap verilmesini bekleyebilirsiniz.

Ayrıca TBMM'nin "edilekce.tbmm.gov.tr" internet adresinden yasama organına da başvuruda bulunabilirsiniz.

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

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

48- Başvuruma hiç cevap verilmedi, ne yapmam gerekir?

Dilekçenizin konusu belirli bir istek, şikâyet ve ihbar niteliğinde ise ve size 30 gün içinde herhangi bir cevap verilmediyse CİMER'e cevap

alamadığınızınza dair başvuruda bulunabilirsiniz. Bu durumda başvuru ilgili kuruma yasal süresi içerisinde vatandaşın bir an önce müspet veya menfi bir cevap verilmesi ricasıyla yeniden sevk edilmekte ve cevap vermeyen kurum uyarılmaktadır.

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

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

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

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvuruyla ilgili kurum tarafından cevap verilmemesi halinde, yargı makamına başvuruda bulunulabilir. Yargı makamına başvurmadan önce Bilgi Edinme Değerlendirme Kuruluna cevap alınamayan başvurunun yapıldığı tarih itibarıyla en geç yetmiş beş gün içinde yazılı olarak itiraz başvurusunda bulunulabilir.

49- Başvurumu iptal edebilir miyim?

İşlemi devam eden bir başvurunun iptal edilmesine yönelik talepte bulunabilirsiniz. Sonuçlandırılmış ya da karara bağlanmış bir başvuruya ilişkin iptal talebinin değerlendirilmesi, işlemi yapan kurumun inisiyatifindedir.

CİMER' e yapılan başvuruya ilişkin işleme alınmama talebi varsa işleme alınmaması istenilen başvurunun tarih ve sayısı belirtilerek yeni bir başvuru yapılmalıdır.

İhbar ve şikâyet başvurularının iptal edilmesine yönelik ayrıntılı bilgiye "Yapmış olduğum ihbar ve şikâyet başvurusundan vazgeçmem mümkün müdür?" başlığı altında ulaşabilirsiniz.

50- Hakkınızda yapılmış olan bir başvuru olup olmadığını öğrenebilir miyim?

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

Mektup ve faks yoluyla gönderilmiş bir başvuru içeriğinde gerekli incelemeler yapılamamaktadır.

Hakkınızda yapılmış bir başvurunun kim tarafından yapıldığı ve içeriğine yönelik bilgi almak istemeniz halinde Cumhuriyet Başsavcılığına başvuruda bulunmanız gerekmektedir.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

CİMER | CUMHURBAŞKANLIĞI
İLETİŞİM MERKEZİ

www.cimer.gov.tr