



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 iletilebildiği 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 Resmî Gazetede** yayımlanan **5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği** (Yönetmelik) yürürlüğe girmiştir.

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

# İçindekiler

## ÖNSÖZ

<b>YÖNETMELİĞİN AMACI VE KAPSAMI</b> _____	<b>1</b>
(MADDE 1)	

<b>YÖNETMELİĞİN DAYANAĞI</b> _____	<b>3</b>
(MADDE 2)	

<b>TANIMLAR VE KISALTMALAR</b> _____	<b>3</b>
(MADDE 3)	

<b>ÇİMER'İN İŞLEYİŞİNE DAİR TEMEL İLKELER</b> _____	<b>4</b>
(MADDE 4)	

<b>BAŞVURULARIN İÇERİĞİ VE KAPSAMINA DAİR</b> _____	<b>5</b>
(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)

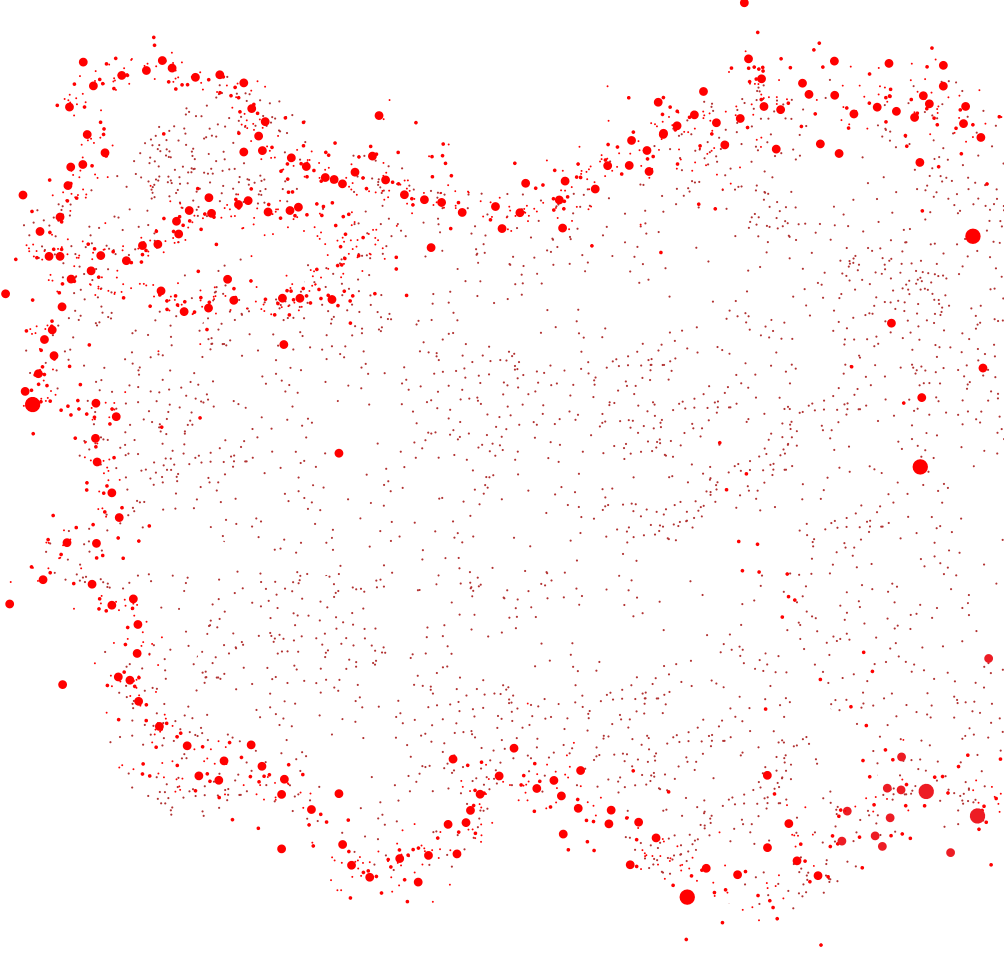
## **BAŞVURULARIN DEĞERLENDİRMEYE ALINMAMASI VE ARŞİVLENMESİ** \_\_\_\_ **23** (MADDE 9)

## **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)

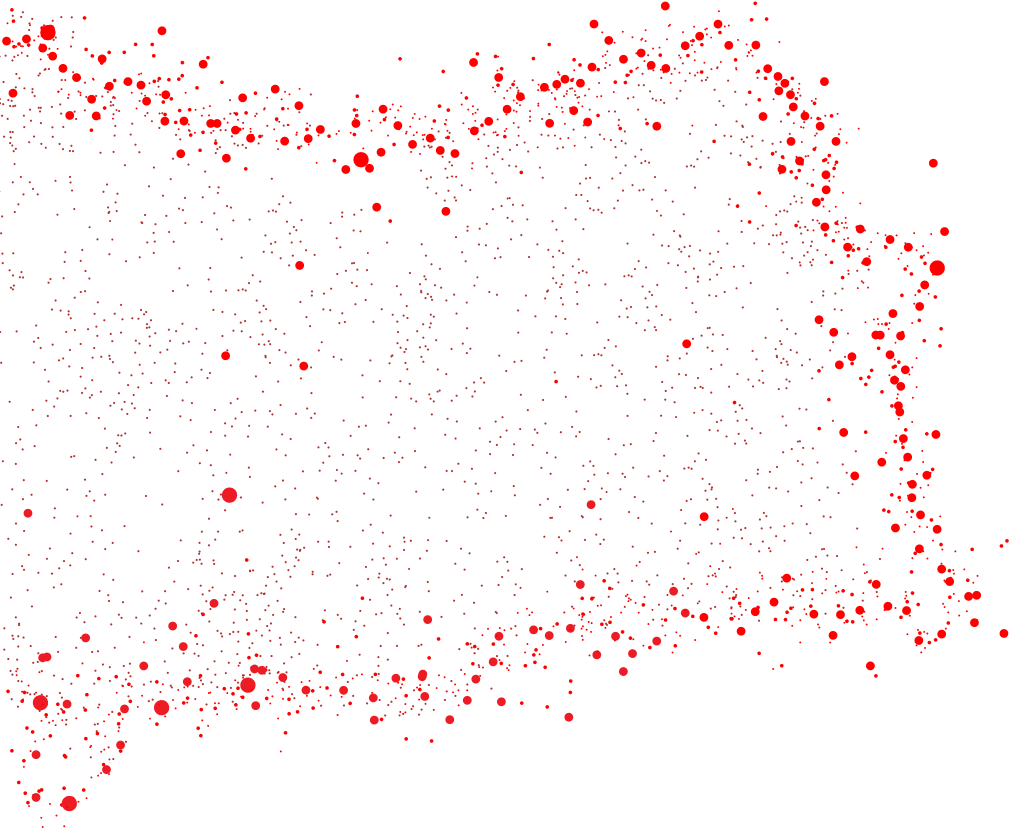


**CİMER Yönetmeliğinin ilk maddesi**, Yönetmeliğin ortaya çıkış amacını ve kapsamını belirlemektedir.

**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 esası 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 soruşturılmaya 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 başlatılması 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 başvuruna 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 “**ayirt etme gücü**” bulunmayan kişilerce yapılmış olması da işleme alınmama sebebidir. Ayirt 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 ayirt etme gücüne sahip küçüklükler ve kısıtlılar tarafından yapılan başvurular işleme alınmaktadır.

## ÖRNEK BAŞVURU METNİ

Merhabalar. Çok heyecanlı ve mutluyum. Yüzde 99 İsa Mesih benim.

Ben xxxx tarikati 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 ahirinda 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.

**Kişiyeye 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 cumhurbaşkanıım 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 metin”** 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 gerçekleştirilebilmesi 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 i le birlikte almak istiyorum. Yatırmış olduğum üyelik makbuzlarımla 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 yapılabilmektedir. 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](http://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

\* İle işaretlenmiş alanların doldurulması zorunludur.

Ayrıca mahalli hizmetlerde ortaya çıkan sorunların yerinde tespit edilebilmesi amacıyla

“konum bilgilerimi paylaş” butonuna tıklanarak konum bilgileri paylaşılabilir.

4



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 dilerirse başvurusuna **3 MB**'a kadar dosya eklenebilmektedir.

6



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 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](http://www.turkiye.gov.tr)

Başvuru sahibi tarafından **e-Devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı** veya **internet bankacılığında** 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****1**

- 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.

**C**

««

Ç

## Mektup ve Faks



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

D

## 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 Başkanlığı**nın 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	*****
ilçe / il	*****
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 hallerde Cumhuriyet Başsavcılıklarına iletilmektedir.
- \* 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 kurumunu 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 maskeleyen özelliği kullanılabilir.





## 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 başvurulara ise başvuru konusu **bir üst amirle paylaşarak** başvuru sahibine bilgi verilmesi yeterlidir.

## **Inceleme 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. \_\_\_\_\_

ÇİMER 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**

**ÇİMER'e yapılan başvuruların tamamına yakını internet ortamında yapılmaktadır. Bu başvurularda başvuru sahiplerinden e-posta bilgileri istenmektedir.** \_\_\_\_\_

E-posta bilgileri bulunan başvurulara **ÇİMER 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 **ÇİMER 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 bilgisinin 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)

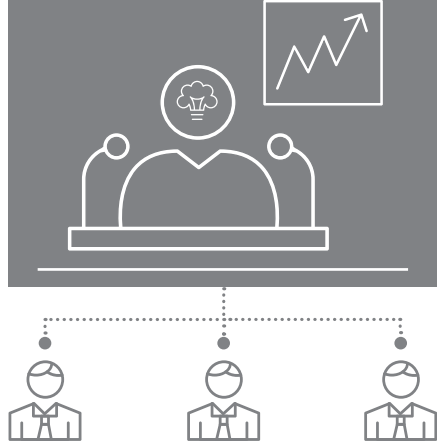
**CİMER'e başvuru yapıldıktan sonra** bu başvuruların geri alınması ya da değerlendirmeye alınmaması taleplerine karşılanması, **başvuruya yönelik işlemlerin henüz sonuçlanmadığı durumlarda mümkündür.** \_\_\_\_\_

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

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 saklanması 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 arasından **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 yüklenerek zaman ve enerjiden tasarruf edilmesi sağlanır.



6





### BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ 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

Bulduğu 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 adina hukuki sonuç doğu-  
racağı bilinciyile hareket eder.

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

(6) Başvuru sahibi kişilerin kişisel verileri ile başvurularına ilişkin bilgiler, ge-  
reklili 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 üçüncü şahışlar veya kurum ve kuruluşlar ile özel  
hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük 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,

içericek 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 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 kuruluşla 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

