

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 türlü idari işlem ve eylemlerin ilgili kurum ve kuruluş adına hukuki sonuç doğuracağı bilinciyle hareket eder.

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

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

İKİNCİ BÖLÜM

CİMER'e Başvuru

CİMER'e yapılacak başvuruların kapsamı

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

(2) CİMER'e yapılan başvurulardan;

a) Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamında olanlar,

b) Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar,

c) Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler,

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

d) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ve diğer mevzuat hükümlerine göre yalnızca Cumhuriyet Başsavcılıkları ve diğer adli makamların görev ve yetki alanı dâhilinde değerlendirilmesi gereken suç ihbarı niteliğinde olanlar,

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

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

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

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

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

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

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

CİMER'e başvuru usulü

MADDE 6- (1) CİMER'e;

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

b) e-Devlet kapısı,

c) ALO 150 telefon hattı,

ç) Mektup ve/veya posta,

d) Şahsen müracaat,

yolu ile başvuru yapılabilir.

(2) Başvuru, başvuru sahibinin;

a) Adı ve soyadını,

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

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

ç) İmzasını,

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

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

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

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

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

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

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

Başvuruların değerlendirilmesi

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

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

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

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

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

Başvuruların cevaplanması

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

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

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

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

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

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

Başvuruların değerlendirmeye alınmaması ve arşivlenmesi

MADDE 9- (1) CİMER'e yapılan bir başvurunun geri alınması ya da değerlendirmeye alınmaması talebi, ancak bu başvuruya yönelik işlemler sonuçlanmamış olması şartıyla istenebilir. Konusu itibarıyla geçerliliği kalmayan başvurular için geri alma ya da değerlendirmeye alınmama talebinde bulunulamaz.

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

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurum ve kuruluşların görev ve sorumlulukları

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

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

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

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.