|  |
| --- |
| **Genelge**                          **Konu:**    Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi                            (CİMER)- **Genelge****2006/3**             Günümüzde kamu yönetimi literatüründe "Yönetişim" ve "Yönetime katılma" kavramları ön plana çıkmıştır. Yönetim tekniği olduğu kadar bir değeri de ifade eden bu kavramların hayata geçirilebilmesi için yurttaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gerekliliktir. Bu şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgilisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler ışığında, kamu kurum ve kuruluşlarının halkla ilişkiler uygulamalarına ilişkin yeni bazı düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.             Cumhurbaşkanlığına yapılacak başvuruların tüm yurt sathında kabulünü ve Bakanlıklar ile valiliklere yapılan müracaatların Başbakanlıktan izlenebilmesini amaçlayan ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)– Doğrudan Cumhurbaşkanlığı olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır.             Sistemin kuruluş ve işleyişine ilişkin hususlar aşağıda belirtilmiştir.             1. Bakanlıklarda, fiziki olarak erişimi kolay bir noktada halkla ilişkiler müracaat bürosu kurulacak, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilecektir. Valilik ve kaymakamlıklar da kendi düzenlemelerini bu mantık içinde gerçekleştireceklerdir.             2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)– Doğrudan Cumhurbaşkanlığı için Türkiye genelinde kullanılmak üzere "150" numaralı kısa telefon hattı tahsis edilmiştir. Bu numara illerden arandığında valilik halkla ilişkiler müracaat bürosunda bulunan telefon hattı devreye girecek ve buradaki halkla ilişkiler görevlileri tarafından alınacak müracaat, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)– Doğrudan Cumhurbaşkanlığı web arayüz programı kullanılarak sisteme girilecektir.             3. Bakanlıklar ve valilikler Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile; kaymakamlıklar ise valiliklerle koordinasyon içerisinde bu sistem ile uyumlu çalışacak iletişim ve bilişim sistemlerini oluşturacaklardır.             4. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri EtikKurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar da bu bürolara bizzat ya da Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)– Doğrudan Cumhurbaşkanlığı numarası veya Cumhurbaşkanlığı web sayfası aracılığı ile yapılabilecektir.             5. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarının benzer amaçla kullandıkları telefon numaraları da uygun bir zamanda bu sisteme dahil edilecektir. Bu sayede vatandaşların müracaatlarını her zaman hatırlanabilir tek bir numaradan yapması ve müracaat sürecinin basitleştirilmesi sağlanmış olacaktır. Sistemin tam olarak hayata geçirilmesi ile önemli ölçüde tasarruf sağlanması da beklenmektedir.             6. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)– Doğrudan Cumhurbaşkanlığı uygulamasına 24/02/2006 tarihinde geçilmişolacaktır. Bakanlık, valilik ve kaymakamlıklar gerekli olan fiziki mekan, personel, iletişim ve bilişim altyapısını bu tarihe kadar oluşturacaktır.             Bilgilerini ve gereğini önemle rica ederim.                                                                                                                                          *Recep Tayyip ERDOĞAN**Cumhurbaşkanı*  |