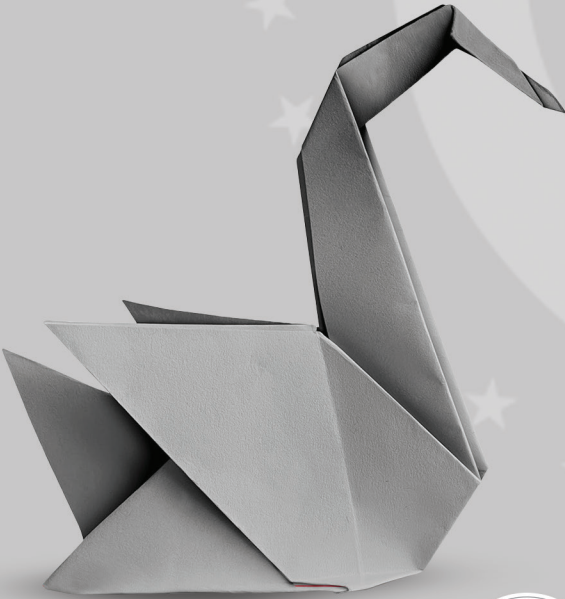


**Kamu  
Yönetiminde  
Bir Dönüşümün  
Hikayesi:  
CİMER**





# **Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER**



ISBN: 978-625-7377-48-5

**Kamu Yönetiminde**

Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER

**Proje Sorumlusu:** Durmuş Ersoy

**İçerik Editörleri:** Filiz Ulusoy, Ahmet Reha Kayaoğlu, Çiğdem Bengoğulları, Özge Yavuz, Neslihan Takım, Elif Zeynep Öztürk, Mahmut Ensar Aktürk, Buğrahan Demirci, Hatice Kübra Özdemir, Büşra Dönmezbilek, Gülcan Yaman, Kübra Çakan, Doç. Dr. Sevcan Güleç Solak, Doç. Dr. Mustafa Kaya, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Faruk Çeçen, Dr. Yunus Emre Ökmen

**Tasarım:** Dilara Ateş

© 2023 CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM BAŞKANLIĞI YAYINLARI



Yayıncı Sertifika No: 45482

1. Baskı, İstanbul, 2023

**İletişim**

Kızılırmak Mahallesi Mevlana Bulv. No:144 Çukurambar

Ankara/TÜRKİYE

T +90 312 590 20 00 | webinfo@iletisim.gov.tr

**Baskı**

Prestij Grafik Rek. ve Mat. San. ve Tic. Ltd. Şti.

T 0 212 489 40 63, İstanbul

Matbaa Sertifika No: 45590

# Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER





## TAKDİM

**K**öklü ve hızlı bir değişim sürecinin yaşandığı çağımızda bilimsel, kültürel, teknolojik, siyasal, sosyal ve ekonomik alanlarda sürekli bir dönüşüm söz konusudur. Bu süreçte, hem insanlar arasındaki hem de devletlerarasındaki ilişkilerde “bilgi” ve “iletişim” en önemli unsur haline gelmiştir.

İletişim kavramının gücünün artması, aynı zamanda demokrasi, insan hakları, şeffaf yönetim gibi kavramların da ön plana çıktığı bir dönemde daha da önemli hale gelmiştir. Demokratik yönetimlerde halkın bilinç düzeyi artmış, bunun sonucunda da yönetenlerin hesap verebilirlikleri ve yönetimin şeffaflığı gündeme gelmiştir.

Bizler de Türkiye’de son 20 yılda yapılan yasal düzenlemelerle ve oluşturulan kurumsal yapılanmalarla kamu yönetiminde açıklık ve şeffaflık ilkelerini hayata geçirdik ve milletimizin devletine ulaşılabilirliğini çok daha kolay hale getirdik. Eskiden devletin tüm kurumlarına sirayet etmiş olan “bugün git yarın gel anlayışı” ve halkımızın herhangi bir devlet kurumu ile işi olduğu durumlarda günler öncesinden taşıdığı ‘kendime muhatap birini bulabilecek miyim’ endişesi, e-devlet hizmetlerine verdiğimiz önemle birlikte artık geride kalmıştır.

Bizim inancımız gereği yönetenlerin yönetilenlerin sorunlarını ve taleplerini dinleme ve ona göre hareket etme sorumluluğu bulunmaktadır. Bu inançla ilk olarak 1994 yılında İstanbulluların her türlü sorununa en hızlı şekilde çözüm üretebilmek için temellerini attığımız ve bugün milletimize hizmetin, gönül belediyeciliğinin ilk örneği olan

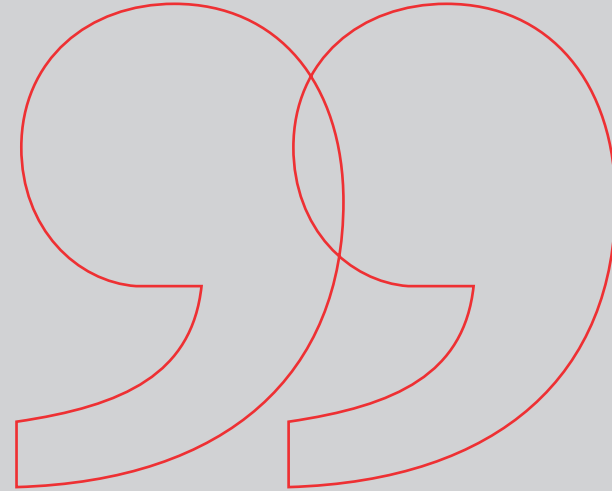
İstanbul Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa ile başlayan bu süreç, 2006 yılında “BİMER” (Başbakanlık İletişim Merkezi) sonrasında ise “CİMER” (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) hizmetleri ile devam etmiştir.

Yeni yönetim sistemimiz olan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi sonrasında milletimizin yönetimden asli düzeyde sorumlu olan Cumhurbaşkanlığı Makamına hızlı ve kolay bir şekilde ulaşabilmesinin bilinci içerisindeyiz. Bu bilinçle beraber CİMER’i sadece vatandaşlarımızın şikayet ve taleplerini iletebileceği bir platform olmanın ötesinde onların devletin yürüttüğü her türlü politika hakkında görüşlerini iletebileceği ya da yeni bir politika önerisi sunabileceği katılımcı bir kamu yönetim enstrümanı olarak tasarladık. Bu sayede CİMER ile halkın yönetime katılımı ve şeffaf yönetim anlayışını hem yerel yönetim hem de merkezî yönetim düzeyinde sağlamayı başardık.

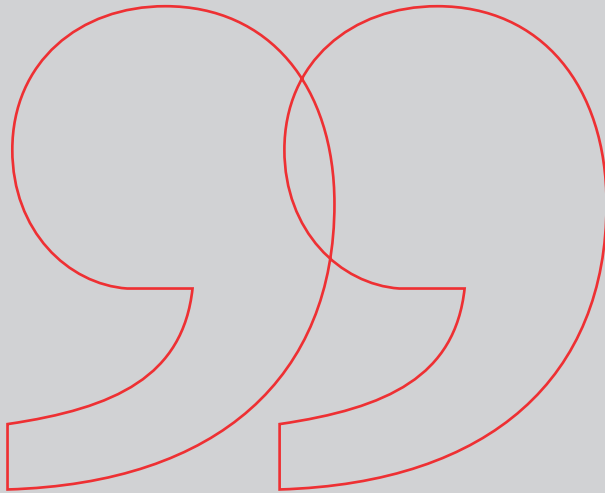
Ulusal ve uluslararası alanda birçok ödül alarak halkla ilişkiler alanında örnek bir proje olan CİMER, her zaman “insanı yaşat ki devlet yaşasın” şiarıyla hareket ettiğimiz en somut göstergelerinden biri olmuştur. Bu vesileyle önümüze koyduğumuz hedeflerin yer aldığı Türkiye Yüzyılı vizyonu çerçevesinde; CİMER’in milletimiz ile devletimiz arasındaki iletişimi daha da güçlendireceğine inancım tamdır.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ CUMHURBAŞKANI  
RECEP TAYYİP ERDOĞAN



**Ulusal ve uluslararası alanda birçok ödül alarak halkla ilişkiler alanında örnek bir proje olan CİMER, her zaman “insanı yaşat ki devlet yaşasın” şiarıyla hareket ettiğimiz en somut göstergelerinden biri olmuştur.**



**CİMER platformu, vatandaşlarımızın diledikleri zaman ulaşarak talep, istek, teşekkür ve şikâyetlerini iletebilmesiyle katılımcı demokrasi adına ülkemizi dünya standartlarının üzerinde bir noktaya taşımaktadır.**

## Ö N S Ö Z

**G**elişmiş ülkelerdeki benzer uygulamalara kıyasla hız ve işlevsellik açısından dünyada bir benzeri olmayan CİMER platformu, vatandaşlarımızın diledikleri zaman ulaşarak talep, istek, teşekkür ve şikâyetlerini iletebilmesiyle katılımcı demokrasi adına ülkemizi dünya standartlarının üzerinde bir noktaya taşımaktadır. Tüm vatandaşlarımızı yönetimin bir ortağı haline getiren CİMER'in işleyişi, bürokratik tikanıklıklara getirdiği çözümler ve katılımcı demokrasiye olan katkılarıyla hem dünyada hem de ülkemizde takdir görmektedir. Bununla beraber, CİMER'in öncülleri olarak bilinen ALO 153 Beyaz Masa ve BİMER'den CİMER'e doğru değişen süreç yeterince tartışılmamış ve bu süreç hakkında kapsamlı bir çalışma yapılmamıştır. Bu kitap diğer çalışmalara öncülük etmek amacıyla kaleme alınmıştır. Türkiye'nin zihniyet açısından kabuğunu kırdığı ve ciddi bir dönüşüm yaşadığı son 20 yıllık süreç, aynı zamanda kamu yönetiminden kamu yönetişimine yönelik reformu da ihtiva eder. Bu durumla ilgili dikkat çekici unsur ise reformun, yerel yönetimlerdeki başarılı uygulamaların bir sonucu olarak merkezi yönetime de yansımadır.

1994 yılında, İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı seçilen Sayın Recep Tayyip Erdoğan, ilk icraatlarından biri olarak ALO 153-Beyaz Masa uygulamasını ortaya koymuştur. Bu uygulamayla vatandaşlar sert, katı ve karmaşık bürokrasi süreciyle karşılaşmadan tek bir noktadan taleplerini iletebilmekteydiler. Vatandaşlardan gelen talepler ilgili birime sevk edilmekte, işlemlerin hangi aşamada olduğu da takip edilebilmekteydi. Başarısı nedeniyle halktan ciddi takdir gören bu uygulama, kısa sürede diğer yerel yönetimlerin de dikkatini çekmiş

ve ülke genelinde vatandaşların hak arama bilincinin gelişmesine ve devlet kurumlarının da hesap vermesi gerektiğine dair bir zihniyet dönüşümüne neden olmuştur.

1994 yılına kadar İstanbul, düzensiz toplu taşıma, çöp, Haliç Körfezi'nin kirliliği ve su kesintileri gibi birçok sorunla karşı karşıya idi. Temel hizmet alanlarının aksadığı bir kent için aslında bir şikâyet mekanizması kurmak oldukça riskliydi. Bu riskin nasıl göze alındığı noktasında Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın seçim döneminde yaptığı çalışmaları anlatmak önem arz etmektedir. Erdoğan'ın aday olduğu Refah Partisi bir önceki seçimde sadece %8 oy almıştır. Buna ek olarak Erdoğan'ın rakipleri Bedrettin Dalan, İlhan Kesici, Hasan Celal Güzel ve Zülfü Livaneli gibi hem çok popüler hem de dönemin güçlü isimleriydi. Erdoğan seçim sürecinde Türkiye'de bir ilk olan kadın kolları teşkilatlanmasını oluşturmuştur. Seçim döneminde ev ve esnaf ziyaretleri ile halkla birebir temas kurulmaktaydı. Bu ziyaretler ile halkı dinlemenin ve onların taleplerini not etmenin önemini anlayan Erdoğan belediye başkanı seçildikten sonra da bu sistemi devam ettirme kararlılığını göstermiştir. Erdoğan'ın halkla beraber yönetim ilkesi, halkla iletişimi, yapılan işlerin neticesini sorgulayıcı yapısı ve seçim sürecindeki tecrübeleri ALO 153-Beyaz Masa gibi bir yapılanmaya gitme kararında etkili olmuştur. Bu uygulama aynı zamanda Erdoğan'ın mensubu olduğu Refah Partisi'nin seçimi kazandığı belediyelerde uyguladığı "Seçtiğini Denetle" gibi halkın seçtiği yerel yöneticileri denetlemesine imkân veren uygulamalara da örnek olmuştur.

ALO 153-Beyaz Masa uygulaması, kırtasiyeciliği azaltarak daha etkin ve verimli hizmet alınmasını sağlamış ve yerel yönetimlerle vatandaşları birbirine yakınlaştırmıştır. Erdoğan'ın yerel yönetimlerde başarıyla uyguladığı bu iletişim yöntemleri, başbakan olmasıyla birlikte merkezi yönetime de yansımış, 2006 yılında kurulan BİMER ile merkezi düzeyde de halkın yönetime katılımı sağlanmıştır.

Kuvvetler ayrılığını keskin bir şekilde tesis eden ve idarede hızlı karar alma ve uygulama dönemi başlatan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile beraber hantal bürokratik yapıya, zihniyet açısından büyük bir darbe vurulmuştur. Uygulamada ise devletin her kademesinin aktif bir şekilde denetlenmesini ve vatandaşların yönetimin ortağı haline getirilmesini sağlayan CİMER ile devletimiz, katılımcı demok-

rasi adına dünyadaki en güzide örneklerden birini ortaya koymakta ve millet-devlet birlikteliğini sağlamaktadır. CİMER bir anlamda, ALO 153-Beyaz Masa ve BİMER ile beraber gelişen ve devlet-millet ilişkilerinde vatandaş aleyhine olan hiyerarşiyi ortadan kaldıran iradenin yansımasıdır. CİMER'in katılımcı demokrasiye ve sürekli denetime olanak sağlayan yapısı nedeniyle artık milli irade sadece seçimlerde değil her an tecelli etmektedir.

CİMER'e başvuru yapan vatandaşlarımız taleplerinin en üst mercilerce karşılanmasını beklemektedir. Vatandaşlarımızın devletimize duydukları güveni sarsmamak adına vatandaşlarımızın taleplerinden devletimizin ilgili mercilerinin haberdar olması için İletişim Başkanlığı pek çok yenilikçi yaklaşım ortaya koymuştur. CİMER aracılığıyla vatandaşlardan gelen talepler analiz edilmekte ve raporlaştırılmaktadır. Bu raporların ilgili kurumlarla paylaşılması sonucunda yeni düzenlemelerin yapılması, vatandaşların görüşünün karar alıcılara doğrudan iletilmesi sağlanmıştır. Halkın nabızı tutularak tüm bu yenilikçi yöntemler katılımcı demokrasiye katkı sağlamaktadır. Öte yandan katılımcı demokrasinin sadece şikâyet mekanizmasıyla değil aynı zamanda halkın yönetime doğrudan katılımıyla da gerçekleşeceğini düşünmekteyiz. Bu amaçla Yönetime Katıl uygulaması ve Türkiye Yüzyılı Hayalini Paylaş uygulamasını başlattık. Şikâyetin dışında teşekkür ve doğrudan yönetime katılım gibi yenilikçi faaliyetlerle halkımızın takdirini kazanan CİMER'in başarısı ve yükselen performansı istatistiklere de yansımıştır.

CİMER'e 2017 yılında 2 milyon başvuru yapılırken bu sayı 2021 yılında 6 milyon 100 bin olup artış oranı da yaklaşık %300 olmuştur. Aynı zamanda halkımızın CİMER üzerinden gerçekleştirdikleri faaliyetlerde memnuniyet oranının %20 arttığını görmek bizim için ayrı bir mutluluk sebebidir. İletişim Başkanlığı olarak 4 yıl gibi kısa bir süreye çok iş sığdırdık. Bu çalışmanın bize hatırlattığı bir başka önemli nokta ise ALO 153- Beyaz Masa ve BİMER uygulamalarını bizzat kuran Sayın Cumhurbaşkanımızın vizyonu olmuştur. Bu vizyonun bir parçası olarak, ülkemizde dünyadaki en üst düzeydeki demokratik standartların oluşması adına gayret sarf etmeye devam edeceğiz.

## Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER

### İÇİNDEKİLER ■

#### Birinci Bölüm

<b>Kamu Yönetiminden Kamu Yönetişimine</b>	25
Türk Yönetim Sisteminde İdari Reform	27
Türk Kamu Yönetiminde Yönetişim	33
Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Türkiye’de Katılımcı Demokrasi	36

#### İkinci Bölüm

<b>Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler</b>	43
Halkla İlişkiler Kavramına Dair	45
Halkla İlişkileri Etkileyen Süreçler	50
Türk Kamu Yönetimi ve Halkla İlişkiler	53
Belediyelerde Halkla İlişkiler	57

#### Üçüncü Bölüm

<b>Yerel Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Alo 153 Beyaz Masa İstanbul Büyükşehir Belediyesi</b>	61
--	----

#### Dördüncü Bölüm

<b>Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Bimer (Başbakanlık İletişim Merkezi)</b>	71
---	----

#### Beşinci Bölüm

<b>Millet İle Devlet Arasındaki İletişim Köprüsü: Cimer (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi)</b>	81
CİMER Başvurularının İzlediği Süreç	92
CİMER’in Faaliyetleri	99
CİMER’e Yapılan Başvuru Konularına Göre Toplumsal Gündem	113
CİMER Başvurularının Kamu Politikalarına Yansıması	117
İstatistiklerle CİMER Başvuruları	125
CİMER’in Başarıları	135



**TABLO LİSTESİ**

<b>Tablo 1:</b>	Geleneksel Yönetim ile Yönetişimin Karşılaştırılması.....	21
<b>Tablo 2:</b>	Belediye Çağrı Merkezlerinin Kuruluş Tarihi.....	64
<b>Tablo 3:</b>	Yıllara Göre Beyaz Masa'ya Yapılan Müracaat Sayıları.....	68
<b>Tablo 4:</b>	2018-2021 Yılları Arasında Başvuru Yapılan Bazı Konu Örnekleri.....	114
<b>Tablo 5:</b>	Başvuru Sayısı Artış Oranları.....	128
<b>Tablo 6:</b>	2018-2021 Yılları Arasında CİMER'e Başvuru Yapan Vatandaş Sayısı.....	129

**ŞEKİL LİSTESİ**

<b>Şekil 1:</b>	Halkla İlişkilerde Tanıtma.....	48
<b>Şekil 2:</b>	Beyaz Masa'nın İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örgüt Şemasındaki Yeri (1994).....	65
<b>Şekil 3:</b>	Beyaz Masa Örgüt Şeması (1994).....	67
<b>Şekil 4:</b>	CİMER'in Katılımcı Demokrasideki Konumu .....	115

**GRAFİK LİSTESİ**

<b>Grafik 1:</b>	2006- 2018 Yılları Arasında BİMER'e Yapılan Başvuru Sayıları .....	76
<b>Grafik 2:</b>	2018-2021 Yılları Arasında Başvuru Türüne Göre Dağılım .....	126
<b>Grafik 3:</b>	2018-2021 Yılları Arasında CİMER'e Başvuru Yollarının Dağılımı .....	127
<b>Grafik 4:</b>	2018-2021 Yılları Arasında CİMER'e Başvuru Sayısı .....	128
<b>Grafik 5:</b>	2018-2021 Yılları Arasında CİMER'e Başvuru Yapan Vatandaş Sayısı .....	129
<b>Grafik 6:</b>	2018-2021 Yılları Arasında İlk Defa Başvuru Yapan Vatandaş Sayısı .....	130
<b>Grafik 7:</b>	2018-2021 Yılları Arasında Yaş Gruplarına Göre Başvuru Dağılımı .....	131
<b>Grafik 8:</b>	2018-2021 Yılları Arasında Eğitim Durumuna Göre Başvuru Dağılımı .....	132
<b>Grafik 9:</b>	Eğitim Durumuna Göre 2021 Yılı Başvuru Sayısı .....	132
<b>Grafik 10:</b>	2018-2021 Yılları Arasında Yurt Dışından Yapılan Başvuru Sayıları .....	133

**RESİM LİSTESİ**

<b>Resim 1:</b>	Kurumsal İnceleme Raporları Örnekleri.....	100
<b>Resim 2:</b>	“Yönetime Katıl” Uygulaması Örnekleri.....	110
<b>Resim 3:</b>	“Haftalık Bülten” Örneği.....	117
<b>Resim 4:</b>	CİMER'e Yapılan İlginç Başvuru Örnekleri .....	118
<b>Resim 5:</b>	Sosyal Medya Örnekleri.....	121
<b>Resim 6:</b>	“Kurumsal Takip Bülteni” Örnekleri.....	122
<b>Resim 7:</b>	Kurumsal Takip Bültenlerindeki Analiz Örnekleri.....	123
<b>Resim 8:</b>	Teşekkür Mesajları Örnekleri.....	123
<b>Resim 9:</b>	Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) - Şampiyonluk Ödülü .....	136
<b>Resim 10:</b>	CİMER'e verilen Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) - Altın Küre Mükemmellik Ödülü .....	137
<b>Resim 11:</b>	Türkiye Halka İlişkiler Derneği (TÜHİD) - Altın Pusula Halkla İlişkiler Kamu Kurumları Ödülü .....	138
<b>Resim 12:</b>	Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu - Engelsiz Bilişim Ödülleri - Jüri Özel Ödülü.....	139

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>AK Parti</b>	: Adalet ve Kalkınma Partisi
<b>BEHK</b>	: Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
<b>BİMER</b>	: Başbakanlık İletişim Merkezi
<b>CİMER</b>	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
<b>DPT</b>	: Devlet Planlama Teşkilatı
<b>IMF</b>	: International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu)
<b>IPRA</b>	: International Public Relations Association (Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği)
<b>ITU</b>	: International Telecommunication Union (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği)
<b>İBB</b>	: İstanbul Büyükşehir Belediyesi
<b>KAYA</b>	: Kamu Yönetimi Araştırma Raporu
<b>KMYKK</b>	: Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
<b>KVKK</b>	: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
<b>MEHTAP</b>	: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
<b>OECD</b>	: Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
<b>OHAL</b>	: Olağanüstü Hal
<b>PRSA</b>	: The Public Relations Society of America (Amerikan Halkla İlişkiler Derneği)
<b>TBMM</b>	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
<b>TÜHİD</b>	: Türkiye Halkla İlişkiler Derneği
<b>UNCTAD</b>	: United Nations Conference on Trade and Development (Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı)
<b>UNDP</b>	: United Nations Development Programme (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)
<b>UNESCO</b>	: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
<b>WSIS</b>	: World Summit on The Information Society (Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi)

## GİRİŞ

### Birlikte yaşam koşullarının asgarisini sağlama görevi devletlere, dolayısıyla kamu yönetimlerine verilmiştir.

**T**arihsel deneyimler, sosyo-ekonomik yapı, coğrafi yapı, kültürel yapı, gelenek, görenek ve din gibi ortak manevi değerleri oluşturan etkenler, ülkelerin yönetsel ilişkilerinin yani yöneten-yönetilen etkileşimlerinin birbirlerinden farklılaşmasına, dolayısıyla her ülkenin kendine has yönetim kültürünün ve yönetim şeklinin oluşmasına sebep olmuştur.

Yerleşik hayata geçiş, birlikte yaşamı düzenleme ihtiyacını ortaya çıkarmış ve bu ihtiyacın karşılanması basit bir örgütlenme ile yönetilen ve yöneten sınıfların oluşmasına sebep olmuştur. İlkel anlamda ilk devlet örgütlenmeleri olarak kabul edilen bu oluşumlar, daha sonra artan nüfus ve toplumsal düzen ihtiyacı ile birlikte devletin yapısını, işleyişini ve örgütlenmesini ifade eden kamu yönetimini doğurmuştur. Birlikte yaşam koşullarının asgarisini sağlama görevi de devletlere, dolayısıyla kamu yönetimlerine verilmiştir.

Tarihsel deneyimler, sosyo-ekonomik yapı, coğrafi yapı, kültürel yapı, gelenek, görenek ve din gibi ortak manevi değerleri oluşturan etkenler, ülkelerin yönetsel ilişkilerinin yani yöneten-yönetilen etkileşimlerinin

birbirlerinden farklılaşmasına, dolayısıyla her ülkenin kendine has yönetim kültürünün ve yönetim şeklinin oluşmasına sebep olmuştur.

Yönetim kültürlerinin farklılıklarına rağmen dünyadaki toplumsal, ekonomik, siyasi ve teknolojik gelişmeler hayatın her alanını etkilediği gibi kurumları ve insanları da etkilemekte ve bu etkiler aynı zamanda küresel bir yönetim anlayışına yönelik birtakım ortak ilkelerin oluşmasına da sebep olmaktadır. Bu bağlamda devlet ve toplum ilişkisi yani yöneten-yönetilen ilişkisi ve dolayısıyla bu ilişkide temel rol oynayan kamu yönetimi de dönüşmektedir.

Günümüzde en yaygın devlet biçimi olan ulus devletlerin en önemli özelliklerinden biri devletin egemenlik kaynağını herhangi bir ilahi, şahsi veya sınıfsal bir kuvvetten değil, bizzat yönetilenlerden almasıdır. Demokrasi, egemenliğin yönetilenlerden alınmasını sağlayan ve siyasal katılımı ortaya çıkaran en temel yöntem olarak kabul edilmektedir. Demokrasi, Eski Yunan'da uygulanmaya başlayıp günümüzde de farklı biçimleriyle geçerli olan en yaygın yönetim biçimidir. Antik çağlarda Yunan şehir/site devletlerinde daha çok halk meclisinin egemenliği anlamına gelen demokrasi kavramı, çeşitli değişimlere uğrayarak günümüze kadar ulaşmış ve geçerliliğini muhafaza etmiştir. Halkın halk tarafından yönetilmesi, egemenliğin millete veya halka ait olması şeklinde tanımlanan ve Latince bir deyim olan demokrasi, "halk" anlamına gelen "demos" ile "egemenlik-iktidar" anlamına gelen "kratos" sözcüklerinden oluşmaktadır. Tarihsel süreçte toplumlar, milletler ve kişiler demokrasi kavramını kendi inanç, değer yargıları ve yaşadıkları çevrenin/toplumun ruhuna göre yorumlamışlar ve uygulamışlardır. Bu uygulama ve yorumlar demokrasinin farklı ifade biçimleriyle uygulanmasını ve klasik/doğrudan demokrasi, yarı doğrudan demokrasi, temsili demokrasi, militan demokrasi, radikal demokrasi, müzakereci demokrasi, liberal demokrasi, sosyal demokrasi, sosyalist demokrasi, çoğulcu demokrasi, katılımcı demokrasi, parlamenter demokrasi gibi farklı demokrasi şekillerinin/uygulamalarının oluşmasını sağlamıştır. Günümüz koşullarında halkın iktidarını sağlayan ve en yaygın kullanım alanına sahip olan yöntem temsili demokrasidir. Temsili demokrasi, halkın kendisini yöneteceği temsilcileri, periyodik bir şekilde yapılan seçimler vasıtasıyla seçmesi yöntemidir.

Bilim ve teknolojiye meydana gelen büyük değişimler insanlığı daha köklü değişim ve dönüşümlerle karşı karşıya bırakmaktadır. Bu bağlamda demokratik rejim de değişen dünya koşullarına ve toplumun sorunlarına cevap verebilmek ve bu sorunların üstesinden gelebilmek için sürekli yenilenmek ve değişime ayak uydurmak zorundadır. Yeni dönemde artık daha fazla demokrasi ve insan hakları, devletin halk için var olduğu gerçeği ve vatandaşının isteklerine duyarlı olması gerektiği genel kabul görmektedir. Bu yüzden de temsili demokrasinin yanında katılımcı demokrasi de sık sık vurgulanmakta ve demokrasinin temsilden öte uygulamaları sahneye çıkmaktadır. Bu sahne alışın arkasında gerek dünya gerekse Türkiye özelinde çok çeşitli dinamikler rol oynamaktadır.

Yönetim anlayışının değişmesiyle bireyin ve sivil toplumun öneminin artması, kamu hizmetlerinin sunumunda ve devlet-vatandaş ilişkilerinde geçmişin tek yönlü işleyen ilişki tarzını değiştirmiş; ilişkiler, vatandaşların talep ve isteklerinin de rol oynadığı çift yönlü bir etkileşim temelinde ele alınmaya başlanmıştır. Bu bağlamda yönetim olarak adlandırılan; kamu-özel sektör ve sivil toplumun birlikte karar aldığı, birbirleriyle etkileşim içinde ve paydaş olduğu bir yönetim iklimi oluşturulmaya çalışılmıştır.

Geleneksel Yönetim	Yönetişim
Dikey Örgütlenme	Yatay Örgütlenme
Merkeziyetçilik	Yerindenlik
Otoriter	Demokratik
Hesap Sorucu	Hesap Verici
Gizlilik	Açıklık/Şeffaflık
Güvensizliğe Dayalı İlişki	Güvene Dayalı İlişki
Yönetim Kurulu Hakimiyeti	Paydaş Hakimiyeti
Hukukilik	Hukukilik ve Meşruluk

**Tablo 1:** Geleneksel yönetim ile yönetişimin karşılaştırılması

Giderek hızlanan değişim ve dönüşüm sürecinin odağında yer alan yönetişim anlayışı ile birlikte özellikle kamu hizmetlerinin çeşitliliği,

ulaşılabilirliği, etkinliği ve halkın bu hizmetlerden memnuniyet düzeyi, kamu yönetiminin başarısını ölçen temel kriterler olarak öne çıkmıştır. Bu kriterlerin yanı sıra geniş bir kamusal sorumluluk iddiasına sahip olan “**aktif devlet**” ve bu görevleri yerine getirirken vatandaşları da kamu görevlileriyle birlikte hareket etmeye yönelten, bu bağlamda vatandaşların kamusal karar alma ve hizmet sunma süreçlerine dâhil eden “**aktif vatandaş**” anlayışı geliştirilmiştir. Bireylerin aktif vatandaş olabilmeleri için bilinçlendirilmelerine ve katılım kapasitelerinin (*talep etme, hak arama, şikâyet etme, istek ve öneri sunma vb.*) artırılmasına yönelik politikalar geliştirilerek bu sürecin sürdürülebilirliği için çalışmalar yapılmaktadır.

Bilim ve teknolojiye meydana gelen büyük değişimler insanlığı daha köklü değişim ve dönüşümlerle karşı karşıya bırakmaktadır.

Bu bağlamda demokratik rejim de değişen dünya koşullarına ve toplumun sorunlarına cevap verebilmek ve bu sorunların üstesinden gelebilmek için sürekli yenilenmek ve değişme ayak uydurmak zorundadır.



# 01

## Kamu Yönetiminden Kamu Yönetişimine



## 01

Kamu Yönetiminden  
Kamu Yönetişimine**Türk idare tarihinde yapılan reform çalışmaları, dönemlerine göre farklı şekillerle kavramsallaştırılmıştır.**

**1** 8. yüzyıla kadar siyasetnamelerde, nasihatnamelerde, layihalarda, risalelerde vb.lerinde “**devlet adamlarına nasihatler**” şeklinde ortaya çıkan reform çalışmaları; daha sonraları reform, ıslahat, inkılâp, idari reform ve yapısal reform olarak adlandırılmıştır.

**Türk Yönetim Sisteminde İdari Reform**

Modern ulus devletlerin ortaya çıkışı ile birlikte devletlerin idari yapılarında yaptıkları değişiklikler tarihsel süreç içinde farklı kavramlarla ifade edilmiştir. Türk idare tarihinde de yapılan reform çalışmaları, dönemlerine göre farklı şekillerle kavramsallaştırılmıştır. 18. yüzyıla kadar siyasetnamelerde, nasihatnamelerde, layihalarda, risalelerde vb.lerinde “**devlet adamlarına nasihatler**” şeklinde ortaya çıkan reform çalışmaları; daha sonraları reform, ıslahat, inkılâp, idari reform ve yapısal reform olarak adlandırılmıştır. Genel olarak **idari/ yönetsel reform** olarak ifade edilebilecek bu değişiklikler; “*kamu yönetimini daha etkili ve daha verimli kılmak, iyileştirmek amacıyla girişilen yeniden düzenleme çabaları ve bunun sonucunda gerçekleştirilen yenilikler*” biçiminde tanımlanmaktadır. Kamu yönetimi reformu; kamu örgütlerinin daha iyi çalışmalarını sağlamak için, yapılarındaki ve faaliyet süreçlerindeki değişimlere ve toplumsal yapıdaki

değişikliklere paralel olarak idari yapı, kurum, ilişki ve davranışlarda oluşan değişime gereksinimi sonucu ortaya çıkmaktadır.

Türk kamu yönetimi tarihinde de “reform” kavramı sıkça telaffuz edilmiş ve konuyla ilgili pek çok girişimde bulunulmuştur. Türk yönetim sisteminin aksayan yönlerini düzeltmeye yönelik mevzuata ilişkin düzenlemelerle başlayan yeniden yapılanma ve reform çalışmaları, zaman içinde önce bilimsel boyut ardından resmiyet kazanmıştır.

Türkiye’deki yönetsel yapının Osmanlı Devleti’nden devralınan sistemin uyarlanması sonucu ortaya çıkması nedeniyle bu reform girişimlerini de Osmanlı Devleti’nden başlatmak gerekmektedir. Osmanlı Devleti 13. yüzyılın sonlarından 20. yüzyılın ilk çeyreğine kadar devam eden çok uzun ömürlü bir siyasal kuruluştur. Bu uzun ömürlü devletin tarihi, hem dünyada hem de kendi sınırları içinde meydana gelen değişikliklerle şekillenmiş, idarî yapısı ve devlet teşkilâtı özellikle 16. yüzyılda klasik şekil ve fonksiyonlarını kazanmıştır. Ancak, bu yapı 17. ve 18. yüzyıllarda çok çeşitli iç ve dış kaynaklı sorunlarla büyük bir sarsıntı geçirerek ağır, hantal ve işlemez duruma düşmüştür. Osmanlı Devleti’nin 18. yüzyıla kadarki reform hareketleri incelendiğinde, bu reformların Batılı kurumlara, yaşam tarzına ve yeniliklere doğru bir yönelişle yapıldığı ve askerî yenilgilerin etkisiyle daha çok askerî alanlarda gerçekleştiği görülmektedir. 1839 yılında ilan edilen Tanzimat Fermanı ile yönetimin, eski sistemin tedricî olarak değiştiği, devlet örgütünün neredeyse tamamının yenilendiği bir süreç yaşanmıştır.

19. yüzyıl, Osmanlı modernleşmesi açısından büyük değişimlerin görüldüğü, geleneksel yönetim yapısından modern yönetim yapısına dönüşümün sancılarının yaşandığı bir yüzyıl olarak kabul edilmektedir.

Türkiye Cumhuriyeti döneminde de idari reform çalışmaları devam etmiş ancak planlı dönem öncesinde bu çabalar süreklilik göstermemiştir. Planlı dönem öncesinde yönetsel yapıda düzenleme çalışmalarına sorunlarla karşılaşıldıkça başvurulduğu; bu çalışmalar daha çok yabancıların yaptığı ve genel çözümler getirmeyi amaçlayan, kişisel

gözlem ve tavsiyelerin ağırlıkta olduğu raporlar şeklinde görülmüştür. Çoğunlukla birbirinin tekrarı olan bu çalışmaların ortaya koyduğu saptamalar ve önerilerin ancak bir kısmı uygulamaya yansımıştır.

Bunlar sırasıyla; **Dorr Raporu (1933)**, **Hilts Raporu (1948)**, **Thornburg Raporu (1949)**, **Neumark Raporu (1949)**, **Barker Raporu (1951)**, **Roy Blough Raporu (1951)**, **Martin Cush Raporu (1951)**, **Leimgruber Raporu (1952)**, **Hanson Raporu (1954)**, **Baade Raporu (1959)**, **Chailloux-Dantel Raporu (1959)**, **Mook Raporu (1962)**, **Fischer Raporu (1962)**, **Podol Raporu (1963)** ve son olarak 1930’lu yıllardan başlayarak 1940’lara kadar ülkemizde bulunan ve hemen her konuda raporlar hazırlayan **Max Porten**’in çalışmalarıdır.

Bu raporlarda dile getirilen tespit ve teklifleri rapor sayısınca çoğaltmak mümkün olmakla birlikte 1930-1960 döneminde yabancı uzmanlar tarafından; aşırı kırtasiyeciliğin azaltılması, kanunların, bakanlıkların ve genel müdürlüklerin yeniden düzenlenmesi, kamu kurumlarında yeni teknik ekipman ve malzemelerin kullanılması, kamu yönetiminin sorunlarının çözümü ve halka açıklanması amacıyla Başbakanlığa bağlı **Enformasyon Bürosunun** kurulması, kamu personel sisteminin yeniden düzenlenmesi, Türk kamu yönetiminde yetki devri gerçekleştirilerek yetki ve sorumlulukların yeniden dağıtılmasının sağlanması, devlet dairelerinde çalışma usul ve metotlarının birleştirilmesi amacıyla organizasyon ve metot birimlerinin kurulmasının sağlanması gibi tespitler ve öneriler sıralanmıştır.

**Cumhuriyetle birlikte** nitelik değiştiren yenileşme hareketleri, 1950’li yıllara kadar içe dönük bir biçimde yürütülürken, İkinci Dünya Savaşı sonunda uluslararası konjonktürün de etkisiyle yeni bir dönem girmiştir. Türkiye’de bu yıllarda hem çok partili hayata geçilmiş hem de yönetim alanında yabancı uzmanların yardımıyla **yeni raporlar hazırlanmıştır.**

Bu çalışmalara ilave olarak 1960 sonrası dönemde başlayan ve devam eden **İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor (1961)**, **Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP, 1963)**,

**İdari Reform Danışma Kurulu Raporu (1972)** hazırlanan raporlardan belli başlılarıdır.

1960 ve 1980 arası hazırlanan rapor ve çalışmalar genel olarak incelendiğinde; kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması konusunun örgüt araştırmalarında klasik yaklaşımla ele alındığı, öngörülen değişimlerin genel öneri, önlemler düzeyinde kaldığı, yapılması gereken çalışmaların ayrıntılı uygulama projeleri hâline getirilerek uygulama, izleme ve değerlendirme koşullarının belirlenmediği görülmüştür. Hazırlanan raporların hiçbirinde yer alan öneriler bütünüyle uygulanmadığı gibi, bu raporlardan esinlenerek kalkınma planları ve bunların dilimleri olan yıllık programlarda yer verilen ilke, politika ve tedbirlerin de uygulanmadığı görülmektedir.

1980’li yıllar ve sonrası ekonomik alanda olduğu gibi yönetimde reform alanında da yeni bir dönem olarak kabul edilmektedir. Bu dönemde yönetimde reform çalışmaları, kalkınma planları doğrultusunda yürütülmeye çalışılmıştır. Ancak 1990’lı yıllarda daha belirgin hâle gelen yönetimde yeniden yapılanma ihtiyacı, bu dönemin koalisyon yapıları, kısır çekişmeleri ve ekonomik sıkıntıları altında ihmal edilmiştir. 1990’lı yıllarda ekonomi alanında yaşanan sorunların ve toplumun birçok sorununa çözüm üretilemeyişinin gerisinde yönetimde yeniden yapılanmanın zamanında gerçekleştirilemeyişi kilit bir rol oynamıştır. Dünya genelinde yaşanan hızlı değişim ve özellikle ülkemizin son yıllarda yaşanan krizlerle sürdürülemez olduğu belirginleşen mevcut yönetim anlayışı ve yapısı dikkate alındığında, yönetimde yeniden yapılanma tekrar gündeme gelmiştir. Bu dönemde de **Kamu Yönetimi Araştırma Raporu (KAYA, 1991)** ve 2004 yılında hazırlanan **“Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması” raporları** gibi Türk uzmanlar tarafından yapılan çalışmalar olmuştur.

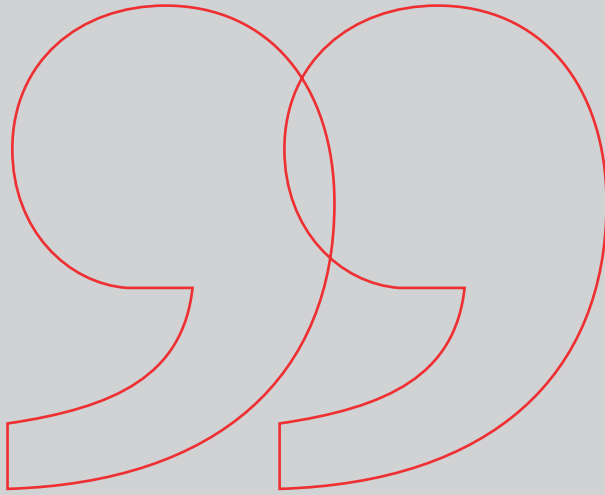
Planlı dönem öncesi ve sonrasında yapılan çalışmalardaki önerilerin 2004 yılı içinde AK Parti hükümetince TBMM’ye gönderilen **“Kamu Yönetimi Temel Kanunu”** çalışmasında sıralanan önerilerle benzer olduğu görülmektedir. Bu dönemde kamu idaresinde yeniden yapılanmanın gerekliliği görülmüş, çalışma yapılması sonucuna varılmış ancak bu çalışmanın nasıl, ne zaman ve kim tarafından yapılacağı netleştirilememiştir. Bu yüzden yapılan çalışmalar çok merkezli, birbirinden kopuk ve teorik olarak kalmıştır.

Bu dönemden itibaren ise yönetsel reformların hız kazandığı yıllar başlamış ve yeni kamu yönetimi anlayışı/uygulamaları Türk kamu yönetiminde de tezahür etmeye başlamıştır. Bu dönemde Türk kamu yönetiminde, **şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, etkinlik ve verimlilik anlayışından** hareketle devlet-vatandaş ilişkilerini yeniden tanımlayan ve vatandaşın katılımını öne çıkaran düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Katılımcı demokrasinin ve yönetim anlayışının güçlendirilmesi adına; **5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (2003)**, **4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003)**, **5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004)**, **5393 sayılı Belediye Kanunu (2005)**, **6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu (2012)**, **2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulan e-Devlet Platformu (2006)**, **BİMER (2006)** ve **CİMER uygulaması (2018)**, **Açık Kapı Uygulaması (2017)** gibi pek çok düzenleme ve uygulama hayata geçirilmiştir.

Türkiye, 2017 yılında kamu yönetimi açısından da önemli değişikliklere yol açan ve idari bir reform olarak kabul edilen Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçmiştir.

Özetle kamu yöneticileri Lale Devri ve Tanzimat’tan itibaren kamu yönetiminin iyileştirilmesi üzerinde durmuş, Cumhuriyet döneminde özellikle 1960’lı yıllarda planlı döneme geçişle birlikte bu alanda yoğun çabalara girişilmiştir. Bu girişimlerin bir kısmı planlama ve tasarı aşamasında kalırken bir kısmı da hukuki düzenlemelerle hayata geçmiştir. 1980’li ve 1990’lı yıllarda ise girişimler ve uygulama örnekleri daha belirgin bir biçimde gözlemlenir hâle gelmiştir.

**Türkiye 2000’li yıllarla birlikte iç ve dış dinamiklerin etkisiyle siyasal, sosyal, ekonomik ve yönetsel alanlarda yoğun bir değişim sürecine girmiştir. Türk demokrasisini evrensel ölçütler temelinde kurumsallaştırmak ve pekiştirmek amacıyla başlatılan bir dizi anayasal ve yapısal değişiklik kısa sürede tüm alanları etkileme potansiyeli olan kamu yönetiminin değişimi ve dönüşümü üzerinden sürdürülmektedir.**



**Kamu yönetiminin tek taraflı, merkeziyetçi ve katı bürokrasisinin değişen toplumun ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılayamaması, yaşanan ekonomik krizler yeni arayışları beraberinde getirmiş ve bu arayış kamu yönetiminde paradigma değişimine sebep olmuştur.**

### **Türk Kamu Yönetiminde Yönetişim**

Kamu yönetiminin tek taraflı, merkeziyetçi ve katı bürokrasisinin değişen toplumun ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılayamaması, yaşanan ekonomik krizler yeni arayışları beraberinde getirmiş ve bu arayış kamu yönetiminde paradigma değişimine sebep olmuştur. Bu değişim beraberinde katılımcı, etkin, şeffaf, hesap verebilir ve hukuku üstün tutan uygulamaları ön plana çıkaran “**iyi yönetim (good governance)**” anlayışını getirmiştir. Kavram, ilk kez Dünya Bankası'nın 1989 yılında yayımladığı “*Sahra Altı Afrika: Krizden Sürdürülebilir Büyümeye*” adlı raporda kullanılmış ve sonrasında **Uluslararası Para Fonu (IMF), Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP)** raporlarında yönetim ve iyi yönetim kavramları sıkça yer almıştır. Bu anlayış kamusal alanda iyi yönetimi gerçekleştirmek için vatandaşın yalnızca oy kullanma biçiminde siyasi katılımını değil, yönetimin her türlü sürecinde yer almasını hedefleyerek vatandaş-devlet ilişkilerinin geliştirilmesi, güçlendirilmesi ve kamuda yönetimin daha etkin hâle getirilmesi için önemli araçlar oluşturmuştur.

“Etkileşim ve birliktelik içinde yönetim” olarak da ifade edilen yönetim anlayışı, yönetim kavramının doğasında bulunan yöneten ve yönetilen ayrımının sınırlarını esneterek, “halk için halka rağmen” yerine “halk için halk ile birlikte” yönetim anlayışını esas almaktadır.

Küreselleşmenin ve bilgi iletişim teknolojilerindeki muazzam gelişmelerin de destek verdiği bu süreçte, devlet ile birey arasındaki iletişimde yeni alanlar yaratılarak önemli ilerlemeler sağlanmıştır. Kamu yönetimleri, geçmişin korumacı, gizlilik ve kapalılık esaslı, vatandaşından kopuk yönetim anlayışını terk etme baskısıyla karşılaşmıştır.

Küresel çapta yaşanan bu gelişmelerden Türkiye de etkilenmiş, bu etkileşim 2000'li yıllardan sonra kamu yönetiminde değişim ve dönüşümü amaçlayan hükümetlerin işbaşına gelmesiyle ivme

kazanmıştır. Bireyin ve sivil toplumun haklar bağlamında geliştirilmesi, demokratikleşme sürecinin en önemli bileşenlerinden biri olarak düşünülmüştür. Bu amaçla öncelikle bireylerin bilgi edinme haklarının tanınmasını ve etkin kullanımını sağlayacak yasal altyapının oluşturulması sağlanmış, hayata geçirilen halkla ilişkiler mekanizmalarıyla devlet ile birey arasındaki mesafenin azaltılmasına çalışılmıştır.

2000'li yıllarda yapılan reformlarla katılım düzeyinde önemli iyileşmeler sağlanmıştır. Yine, 2003 yılında çıkarılan **4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu** ile bilgiye erişimin kural, sınırlamanın istisna (BEHK, 2003) hâline getirilmesi katılımı teşvik ederek yönetimde şeffaf ve hesap verebilir olma yönünde yasal bir zemin hazırlamıştır. Ayrıca 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, **5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Yönetmeliği** ve **e-Devlet uygulamaları** aktif katılımı sağlayan ve reform niteliğindeki düzenlemelere iyi birer örnektir.

Siyasal hakların kullanımı, demokrasinin ve siyasal katılımın gerçekleşmesini sağlayacak en önemli husus, **devlet ve vatandaş arasındaki iletişimin sağlıklı bir şekilde işletilmesidir.**

Bu kapsamda halkla ilişkiler geçmişten bugüne kamu yönetiminin önemli konularından biri olmuş ve devlet yöneticileri bu sürecin sağlıklı gerçekleşmesini sağlayacak farklı uygulamalarla halkın talep ve isteklerini öğrenerek yönetimlerine yön vermişlerdir. Özetle sağlıklı bir şekilde uygulanan halkla ilişkiler faaliyetleri yöneticilere birer pusula gibi devlet yönetiminin devamlığı konusunda yol gösterici olmuştur.



**Vatandaş odaklı yeni yönetim anlayışının en önemli unsuru şeffaflık ve hesap verilebilirliktir.**

## Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı İle Türkiye’de Katılımcı Demokrasi

Millet-devlet ilişkilerinin değişmeye başladığı 2000’li yıllardan itibaren daha önceleri Türk kamu yönetiminde seçilmiş iktidara sadece oy kullanmak suretiyle müdahale edebilen vatandaşların artık yönetim süreçlerinin her aşamasında yer almasını sağlayacak birtakım düzenlemeler art arda hayata geçirilmeye başlamıştır. Kamu mali yönetim sistemindeki değişikliklerden, temel hak ve özgürlükler alanındaki gelişmelere, hak arama mekanizmalarının çeşitlendirilmesinden yerel yönetimlerin güçlendirilmesine ve e-Devlet uygulamalarına kadar geniş bir alana yayılan yasal ve kurumsal düzeydeki bu düzenlemelerin ardındaki itici güç, vatandaş odaklı yönetim anlayışıdır.

Bu doğrultuda konu, AK Parti hükûmetinin ilk çalışmalarından olan **58. Hükûmet Acil Eylem Planı**’nda kapsamlı olarak ele alınmıştır. Buna göre; Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Tasarısı hazırlanması, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi**’nin gerçekleştirilmesi, vatandaşların memnuniyet ve beklentilerinin sürekli ölçülmesi, yerel yönetimlerin güçlendirilmesi, yolsuzluk konusunda **hükûmet-kamu yönetimi-yargı-medya-sivil toplum diyalogunun** geliştirilmesi ve mevzuattaki **“sır”** kavramının yeniden belirlenecek olması gibi konular yer almıştır. Böylece, önceleri geri planda bırakılan halkın artık yönetim sürecinde bir paydaş olarak aktif bir rol üstleneceğinin ve devlet organlarının hesap verilebilirlik bakımından sorumluluk sahibi olacağının sinyalleri verilmiştir.

Vatandaş odaklı yeni yönetim anlayışının en önemli unsuru şeffaflık ve hesap verilebilirliktir. Bu durumda bir sistem dâhilinde bilgi edinme hakkının kullanılması çok önemlidir. Türkiye’de konu hakkında ilk olarak 1990 yılında **Basın Konseyi** tarafından bilgi edinme hakkının anayasal bir hak olarak tanınmasına ilişkin bir taslak hazırlanmıştır. 1997 yılında ise Mesut Yılmaz’ın Başbakanlığı döneminde yaşanan yolsuzluklarla mücadele kapsamında bilgi edinme hakkının kanunlaşması yönünde adım atılmış ancak her iki girişim de sonuçsuz kalmıştır.

2003 yılında demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan **eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine** uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenleyen **4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu** yayımlanmıştır.

2004 yılında ise bilgi edinme başvurusuyla ilgili yapılacak itirazlar üzerine verilen kararları incelemek ve kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin olarak kararlar vermek üzere; Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu kurulmuştur. Böylece demokratik yönetimin temel unsurlarından şeffaflık ilkesinin en önemli argümanı Bilgi Edinme Hakkı yasal bir kimliğe kavuşmuştur.

03.10.2001 tarihli ve 4709 Sayılı Kanunda yapılan değişiklikle dilekçe hakkı Türkiye’de yerleşik yabancıları da kapsayacak şekilde genişletilmiş ve **“Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir”** fıkrasında yer alan **“sonucu”** ibaresinden sonra gelmek üzere **“gecikmeksizin”** ibaresi eklenmiştir. Anayasanın 40. maddesine **“Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır.”** fıkrası eklenmiştir. Yapılan bu değişikliklerin uygulanabilirliğini arttırmak için **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun** 02.01.2003 tarihli ve 4778 sayılı Kanunla değiştirilen 7’nci maddesinde, yapılmakta olan işlemin safahatı veya sonucu hakkında, yetkili makamlarca dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verileceği ve sonucun ayrıca bildirileceği hükmüne yer verilmiştir.

Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılmasına İlişkin 2004/12 sayılı **Başbakanlık Genelgesi** ile hükûmet, devlet ile toplum arasındaki bağların daha güçlü hâle getirilmesini ve halkın talep ve beklentilerine azami düzeyde cevap verilmesini esas alan bir politika benimsemiştir. Acil Eylem Planı’nda da yer alan, **“Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaş odaklı yaklaşımların benimseneceği”** ilkesine

de vurgu yapmıştır. Bu doğrultuda genelgede dilekçe ve bilgi edinme hakkının mevzuatta yer alan esas ve usullere uygun olarak etkin kullanılmasını teminen, bakanlıkların merkez ve taşra teşkilatları, valilik, kaymakamlık ve mahalli idareler ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarının uymakla yükümlü oldukları kurallara yer verilmiştir. Ayrıca dilek ve şikâyetlerini, kamu kurum ve kuruluşlarına gelerek sözlü olarak ileten başvuru sahiplerinin, hoşgörü ve güler yüzle karşılanarak kendilerine yardımcı olunacağı, başvuru sahiplerinin taleplerinin anında incelenerek, sorunlarının mümkün olduğu oranda mahallinde çözümlenmesine özen gösterilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu çerçevede, konuya ilişkin anayasal ve yasal kurallar ile usul ve esaslar hakkında tüm personelin bilgilendirilmesi, personele yönelik eğitim programlarında konuya ayrıntılı olarak yer verilmesi, bilgi edinme ve dilekçe hakkının kullanımı kapsamındaki başvurulara ilişkin uygulamaların mevzuat dâhilinde denetlenmesi ve denetimler sonucu belirtilen kurallara uymadıkları saptanan kamu görevlileri hakkında genel hükümlere göre disiplin ve cezai işlemler uygulanması gerektiği de belirtilmiştir. Bu genelge ile hükümet, eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri temelinde demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olarak **idare-birey ilişkisinde hukukun üstünlüğünü, demokratikleşmeyi ve saydamlığı sağlayabilmek için** hukuk devletinin en temel niteliği olan idari faaliyetlerin yürütülmesi sırasında bireysel hak ve özgürlüklere duyarlı davranılmasını amaçlamaktadır.

Yeni Türk kamu yönetimi anlayışının hak arama mekanizmalarından bir diğeri olan **Kamu Görevlileri Etik Kurulu** 25.05.2004 tarihli ve 5176 sayılı Kanun'la kamu görevlilerinin uymaları gereken saydamlık, tarafsızlık, dürüstlük, hesap verebilirlik, kamu yararını gözetme gibi etik davranış ilkelerini yönetmeliklerle belirlemek ve uygulamayı gözetmek üzere kurulmuştur.

Kurul, etik davranış ilkelerinin ihlâl edildiği iddiasıyla resen veya başvurular üzerine gerekli inceleme ve araştırmayı yaparak sonucu

ilgili makamlara bildirmektedir. Kamu Görevlileri Etik Kurulunun kurulması sonucu etik değerlere bağlı bir kamu kültürünün oluşturulması ile vatandaşın devlete olan güveninin de artması sağlanmıştır. Etik kuralların benimsenmesi yolsuzluk ve rüşvet gibi usulsüzlüklerin önlenmesinde olduğu kadar kamu hizmet standartlarının yükseltilmesinde de önemli bir yere sahiptir. Kamu görevlilerinin hizmet verdiği kişilere karşı sorumluluk bilinci içinde davranmasını sağlayan etik davranış ilkeleri; kamu görevlilerinin hizmetten yararlananlara karşı hukuka uygun, adaletli objektif işlem ve eylemde bulunmalarını, hizmet sunumunda kalite ve standardı gözetmeyi, kamu hizmetlerinin yürütülmesi sürecinde karşılaşılan yakınma ve şikâyetleri gidermeyi, kamu hizmetlerinin ekonomik, etkin, verimli ve düzenli sunulmasını sağlamayı hedeflemektedir.

24.12.2003 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan ve 01.01.2006 tarihinde yürürlüğe giren **Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun (KMYKK)** amacı, *"kalkınma planları ve programlarda yer alan politika ve hedefler doğrultusunda kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılmasını, hesap verebilirliği ve malî saydamlığı sağlamak üzere, kamu malî yönetiminin yapısını ve işleyişini, kamu bütçelerinin hazırlanmasını, uygulanmasını, tüm malî işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve malî kontrolü düzenlemektir"* şeklinde belirlenmiştir. Kanunun mali saydamlık başlıklı 7. maddesinde her türlü kamu kaynağının elde edilmesi ve kullanılmasında denetimin sağlanması amacıyla kamuoyunun zamanında bilgilendirileceği de hükme bağlanmıştır. Ayrıca bu kanunda kamu yöneticilerinin hesap verme sorumluluğu çerçevesinde, her yıl düzenleyecekleri faaliyet raporları ile kamuoyunu bilgilendireceklerine ilişkin hüküm de bulunmaktadır.

Bürokratik işlemleri ve kırtasiyeciliği en aza indirerek halkın kamu hizmetlerine kolay ve hızlı ulaşmasını sağlayan **e-Devlet uygulaması**, yeni yönetim anlayışının en önemli icraatlarından biri olmuştur.

1993 yılından itibaren yapılan birtakım hazırlık çalışmaları sonrasında 2001 yılında **e-Avrupa Eylem Planı**'nın Türkiye'ye uyarlanmasına yönelik **e-Türkiye Girişimi** başlatılmıştır. Bu kapsamda 2002 yılında **e-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı** yayımlanmıştır. Ancak 2003 yılından önce hazırlanan eylem planlarının uygulamaya alınamadığı, kısmi olarak uygulanabildiği veya beklenen katkıyı sağlamadığı görülmüştür. Bunun üzerine 2003 yılında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile o güne kadar farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların **Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)** sorumluluğunda e-Dönüşüm Türkiye Projesi adı altında birleştirilmesi kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda öncelikle **e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)** hazırlanmış ve hayata geçirilmiştir. 2006/10316 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumu ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet kapısının kurulması kararlaştırılmıştır. Bakanlar Kurulu Kararı ile e-Devlet Kapısı'nın kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığına verilmiştir. Bu proje kapsamında; 2006/22 sayılı Genelge ile *"kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, Ulaştırma Bakanlığının koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş. tarafından yürütülmesi"* hükmüne yer verilmiştir. Aynı genelge ile *"tüm kamu kurum ve kuruluşları, Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.'nin talep edeceği her türlü bilgi, belge ve desteği sağlamak ve işin yürütülmesine dair önerilerine de uymakla yükümlüdür."* hükmü ile de tüm kamu kurumlarının bilgi ve belge paylaşımı yükümlülüğü vurgulanmıştır.

2008 yılında erişime açılan ve çok sayıda kamu kurumunun entegre olmasıyla gelişimini sürdüren **e-Devlet Kapısı**, pek çok kamu hizmetinin yürütüldüğü bir yapıya dönüşmüştür.

2004 tarihli 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2005 tarihli 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu gibi yerel yönetim mevzuatındaki gelişmelerle birlikte merkezi yönetimin uhdesinde olan birtakım yetkilerin yerel yönetimlere aktarılmasıyla yerel yönetimler güçlendirilmiştir. Ayrıca mevzuatta vatandaş katılımının gerekli olduğu uygulamalar daha kapsamlı olarak düzenlenmiş ve yerel yönetimlerin inisiyatifine bırakılmamıştır. Örneğin Belediye Kanunu'nun **"Hemşehri Hukuku"** başlıklı 13. maddesinde *"herkesin ikamet ettiği beldenin hemşehrisi olduğu, hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirme haklarının bulunduğu"* belirtilmiştir. Yine hak arama mekanizmaları içinde önemli bir yeri olan Kamu Denetçiliği Kurumunun 59. Hükümet döneminde 2006 yılında 5521 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kurulması amaçlanmış ancak ilgili kanun Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir.

2010 yılında Anayasa'da yapılan değişiklikle Anayasa'nın 74. maddesi **"Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı"** olarak düzenlenmiş ve anayasal engel ortadan kalkmıştır. Böylece **6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu** 14.06.2012 tarihinde kabul edilerek ve 29.06.2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. **Bu kanunun amacı;** *"kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere Kamu Denetçiliği Kurumunu oluşturmak"* şeklinde düzenlenmiştir.

# 02

## Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler



## 02

### Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler

**Halkla ilişkilere dair pek çok tanımın olduğu görülmekte, her tanımın ortak noktası, iletişime ve insan odaklı çözüm üretmeye dayanmaktadır.**

**H**alkla ilişkiler kavramı kelime anlamı bakımından ele alındığında, Türk Dil Kurumu sözlüğünde ‘halk’ kavramı “Bir ülkedeki yurttaşların bütünü, kamu” olarak, ‘ilişki’ kavramı ise “iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ, münasebet, temas” olarak ifade edilmektedir.

#### **Halkla İlişkiler Kavramına Dair**

Hem Türk toplumlarında hem de dünyanın çeşitli yerlerinde halkla iletişimi sağlayan çalışmalar bulunmaktadır. Bugünkü anlamıyla halkla ilişkiler kavramının tanımlanması, uygulanması ve kurumlarda bir birim olarak faaliyet göstermesi zaman içinde meydana gelmiştir. Artan nüfus ve gelişen iletişim teknolojilerine ayak uydurmak için halkla ilişkilerin bir gereklilik hâline geldiği görülmektedir.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında halkla ilişkiler, kavram olarak ilk kez 1802 yılında Amerika Birleşik Devletleri üçüncü başkanı Jefferson’ın kongreye gönderdiği bir iletide yer almıştır. Kavramın

öncü isimleri arasında Ivy Lee ve Edward Bernays bulunurken, işlevsel olarak ilk kullanıldığı yıl olarak 1919 ifade edilmektedir.

Ancak yönetim tarihine ve siyasal düşünceler tarihine bakıldığında toplum ve yönetimin olduğu her yerde halkla iletişimin nasıl olacağına dair çeşitli bilgilere yer verilmiştir. Yönetimle halkın sağlıklı bir iletişim kurarak kaynaşabilmesi, yönetici pozisyonundaki bireylerin, halkın sorun ve ihtiyaçlarından haberdar olarak bunları gidermeye çalışması, çeşitli biçim ve örneklerle kendini göstermiştir.

Her dönemde devlet yönetiminde bulunanların halkın talep ve isteklerine karşılık vermesi, yönetimin meşruluğu ve uzun süre kalıcılığı için elzem bir konu olmuştur. Bu bağlamda **yönetimle halkın iletişimini sağlayan faaliyetler halkla ilişkiler çalışması** altında değerlendirilmektedir.

Tarihsel süreçte karşımıza çıkan ve en çok bilinen halkla ilişkiler uygulamaları Antik dönemdedir. Eski Yunan ve Roma'da Agora diye ifade edilen kent meydanlarında bilgin ve filozofların halka açık tartışmaları doğrudan bir halkla ilişkiler faaliyeti olarak ifade edilmiştir. Kapalı bir mekân ya da sınırlı sayıda insanın katılım sağlayabileceği bir yerde yapılan tartışma halka ulaşamayacak, kartopu etkisi yaratamayacaktır. Bu bakımdan okuryazarlığın olmadığı dönemlerde **Çiçeron** ve **Demosten**'in yüz yüze iletişim ortamlarını kullanarak halka açık yaptıkları toplantı ve buluşmalar halk tarafından beğenilerek takip edilen ve toplumda bir karşılığı olan ilk halkla ilişkiler faaliyetleri olmuştur. Ayrıca yazının icadıyla ilk kısa gazetelerin çıkartılması, agora denilen kent meydanlarında duyuruların yapılması, iletişim araçlarının gelişmesiyle dergi, radyo, TV, sosyal medya gibi araçların kullanılması, tanıtma faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilecek halkla ilişkiler faaliyetlerinden bazılarıdır.

Halkla ilişkilerin ilk olarak kamuda ortaya çıktığı bilinmektedir. Halkla ilişkilere dair pek çok tanımın olduğu görülmekte, her tanımın ortak noktası, iletişime ve insan odaklı çözüm üretmeye dayanmaktadır.

Halkla ilişkiler kavramı kelime anlamı bakımından ele alındığında, Türk Dil Kurumu sözlüğünde **'halk' kavramı "Bir ülkedeki yurttaşların bütünü, kamu" olarak, 'ilişki' kavramı ise "iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ, münasebet, temas" olarak ifade edilmektedir.** Bu iki sözcük **"halkla ilişkiler"** olarak birlikte ifade edildiğinde, kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplumda yer alan örgütlerin, bireysel ve örgütsel muhatapları ile sağlıklı bir iletişim kurmasını sağlayan bir süreci anlatmaktadır. Üzerinde uzlaşma olmasa da genel anlamda kabul gören halkla ilişkiler tanımı: *"Bir örgüt ve onun kamusu/muhatapları arasında karşılıklı iletişim, anlama, kabul ve iş birliğini kurma ve sürdürmeye yardımcı olan kendine özgü yönetim fonksiyonudur; meselelerin yönetimini içerir; yönetimin bilgilenmesine ve kamuoyuna cevap vermesine yardım eder; kamu yararına hizmet etmesi için yönetimin sorumluluğunu tanımlar ve vurgular; eğilimleri önceden kestirmede bir erken uyarı sistemi gibi çalışarak yönetimin yeni gelişmeleri öğrenmesine ve etkili bir biçimde değişimi sağlamasına yardım eder ve başlıca araçlar olarak güvenilir ve etik iletişim tekniklerini ve araştırmayı kullanır"* şeklinde yapılmaktadır. Tanımdan da hareketle halkla ilişkilerin kamu yönetiminde devamlılığın sağlanması ve etkin bir şekilde yönetimin gerçekleşmesi için temel yönetim fonksiyonlarından biri hâline geldiğini söylemek mümkündür.

Halkla ilişkiler, **örgüt ve organizasyonları birbirine doğrudan ya da dolaylı olarak bağlayan birimdir.** Çevreyle ilişki geliştiren birimlerin başında halkla ilişkiler gelmektedir. Bu bakımdan halkla ilişkiler, yönetimin her aşamasında yer alarak başarıyı etkileyecek en önemli birimlerin başında gelmektedir.

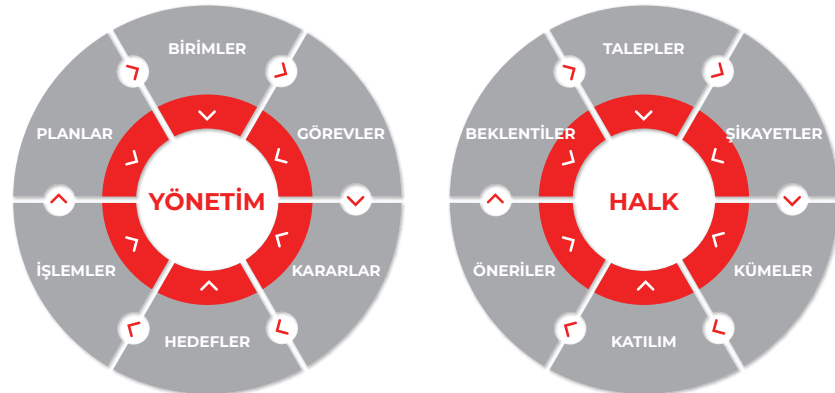
Halkla ilişkiler faaliyetlerinin bir organizasyon gerektirmesi ve yönetimin iletişime geçtiği her birimle çalışması, yönetim sürecinin yalnız yapılamayacağını göstermektedir. Halkla ilişkilerin, kurumların dış çevrelerini oluşturan tüm kamularla etkili bir iletişim yürütmekten sorumlu olduğu da eklenmelidir.

Çevreleriyle alışverişe istekli ve esnek olan, diğer bir deyişle açık sistem yaklaşımı ve simetrik iletişimi benimseyen örgütler, örgütün politikaları, prosedür ve etkinliklerinden ortak biçimde etkilenen veya bunlara dâhil olan kitlelere yönelik duyarlılık taşımak zorunda kalacağı için halkla ilişkiler anlayışının yönetim anlayışı ile paralellik göstermesi kaçınılmaz olacaktır.

Halkla ilişkiler çalışmaları tanıtma ve tanıma faaliyetlerini de içermektedir. Tanıtma olarak ifade edilen süreçte yönetimin yapısı, birimleri, işlemleri, kararları, görevleri ve hedefleri gibi konularda halkın bilgi sahibi olması amaçlanmaktadır. Halkla ilişkilerin tanıtma faaliyetleriyle toplumun yönetim hakkında bilgi sahibi olması ve bu faaliyetlere toplumsal destek sağlanması hedeflenmektedir.

**Halkla ilişkilerin tanıma faaliyeti ise çevredeki değişimleri ve beklentileri saptayıp isabetli kararlar almanın ön koşuludur.** Halktan veya çevreden etkilenme ya da daha uygun bir ifadeyle yönetimin halkı tanınması, beklenti ve sorunlarını öğrenmesi yöneticilerin işlerini daha da kolaylaştıracaktır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde en önemli ilkelerden biri **vatandaş odaklı katılımcı yönetimdir.** Bu hem yönetimi hem halkı memnun eden bir yaklaşımdır. Bu ilkeyle hem yönetimdekiler halkla daha iç içe olmakta hem de **halk yönetimle daha yakın ilişkiler geliştirerek sorun ve ihtiyaçlarına daha hızlı çözüm bulabilmektedir.** Vatandaş odaklı katılımcı bir yönetim ilkesi için birtakım hazırlıklar yapılması ve her bir maddenin detaylı olarak planlanması gerekmektedir.



**Şekil 1:** Halkla ilişkilerde tanıtma



**Modern devletlerde halkla ilişkiler; halk odaklı hizmet, katılımcılık, hesap verebilirlik ve saydamlık, küresel ilişkiler, dijitalleşme ve kriz yönetimi kavramları üzerinden yeniden konumlandırılmıştır.**

## Halkla İlişkileri Etkileyen Süreçler

I. ve II. Dünya Savaşları'nın, petrol ve ekonomik krizlerin etkisi, 1980'li yıllara kadar devam etmiştir. Savaş, yoksulluk, otoritesizlik gibi küresel sorunlar insan ve topluma yapılan yatırımları da sekteye uğratmıştır. Buna bağlı olarak kamu yönetiminin performansı ve işleyişi de eleştirilerek tartışılmaya başlanmıştır. Küresel sorunlar refah devletini ve kamu hizmetinin sunum biçimini işlemez hâle getirmiştir. Geline bu noktada devletin ekonomik ve ticari alandan çekilmesi, bazı kamu hizmetlerini sunmayı bırakması gibi öneriler ortaya çıkmıştır.

20. yüzyılın ikinci yarısından sonra devlet yönetimlerinde önemli gelişmeler yaşanmıştır. 1980'lerden itibaren etkinliğini artıran neoliberal politikalar, bilgi ve teknolojiye yaşanan gelişmelerin sağladığı imkânlarla hızlı bir değişim sürecine girilmesine neden olmuştur. Neoliberal politikalarla devletin, kalkınmanın sağlanmasında tek ve asıl sorumlu olduğu inancı yıkılarak gelişen ve değişen diğer tüm süreçlere rol biçilmiştir.

**Neoliberal politikalar, örgütsel yapılar ve işleyiş üzerindeki etkisini de artırmış, örgüt ve organizasyonları yaşanan bu değişim sürecine ayak uydurmak ve devamlılıklarını sürdürmek durumunda bırakmıştır.**

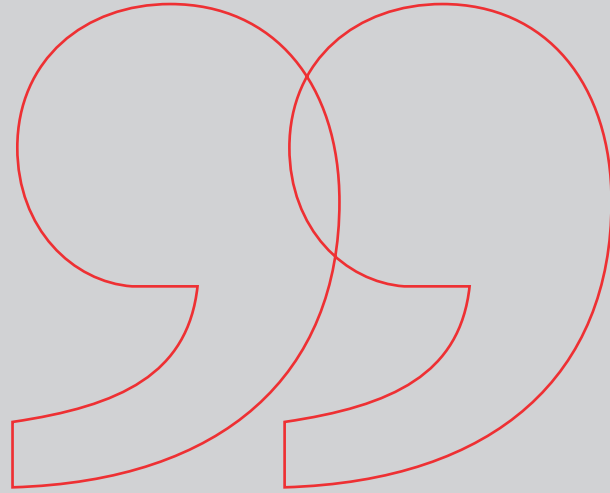
Bu politikalar, yönetimleri geleneksel kamu yönetiminin dışında yeni bir kamu yönetimi anlayışına ve kamu yönetiminde inovatif ve yeniliklere açık adımlar atılmasına yöneltmiştir.

Bu paradigma değişimi sonucunda yönetim anlayışında da değişimler meydana gelmiştir. Kurumlar, yönetici ve yönetilen arasında insancıl davranışlar geliştirme, yönetim ile vatandaş arasında iyi ilişkiler kurma, örgüt içinden ve dışından yönetime katılımın imkânlarını yaratma, mal ve hizmet çıktılarının yararlanıcıların istek ve beklentileri doğrultusunda belirlenmesi gibi şartları yerine getirme konularında yönlendirilmeye başlamıştır. Geleneksel kamu yönetiminden

kopuşu ifade eden bu durum, yönetim kavramının içinde barındırdığı **şeffaflık, açıklık, katılım ve bilgi paylaşımı** gibi **insan odaklı halkla ilişkiler paradigmasının gelişmesinde** önemli etken olmuştur. Halkla kurulan bu yeni iletişim biçimi, halkla ilişkilerin ideolojik bir kavram olarak yeni söylemler benimsemesini sağlamıştır.

**Halkla ilişkiler kavramı, modern dönemde devletin kamu yönetimindeki önemli enstrümanlarından biri hâline gelmiştir. İfade edildiği gibi 1980 sonrasında modern devlet ve kamu yönetimi, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim kavramsallaştırmalarıyla yeniden kurgulanmıştır.**

Bu yaklaşım, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi yeni bir perspektifle yeniden inşa etmiş ve halkla ilişkilerin yaklaşımında değişimler meydana getirmiştir. Bu bakımdan, modern devletlerde halkla ilişkiler; halk odaklı hizmet, katılımcılık, hesap verebilirlik ve saydamlık, **küresel ilişkiler, dijitalleşme ve kriz yönetimi kavramları** üzerinden yeniden konumlandırılmıştır. Bu yeniden oluşum çevrimiçi dijital iletişim platformları, kamu diplomasisi, kamu pazarlamacılığı ve kriz yönetimi gibi farklı ve yeni uygulamaları da aktif kullanma aşamasına getirmiştir.



**Türkiye’de uygulanan halkla ilişkiler faaliyetleri vatandaş ve idare arasındaki geleneksel tek yönlü iletişimin çift yönlü iletişime dönüşmesine yardımcı olmaktadır.**

### **Türk Kamu Yönetimi ve Halkla İlişkiler**

Türk devlet yönetimlerinde halkla ilişkiler faaliyetlerine her daim önem verildiği görülmektedir. Türk kamu yönetiminde halkla ilişkilerin tarihsel sürecine bakıldığında, **Orhun Abideleri**’ne kadar geriye gittiği görülmektedir. Bu yazıtlar, Türk kavimlerinin kuruluş süreci hakkında bilgi verirken, askerî seferleri ve savaşları da ele almaktadır. Orhun Abideleri’ndeki yazıtlarda kamu yönetimi ve yöneticilerin halkla iletişimiyle ilgili bilgilerin de olduğu ifade edilmektedir.

Selçuklu döneminde de Nizamülmülk’ün en önemli çalışması olan **Siyasetname**’de devlet yönetimi ve halkla ilişkilere dair önemli bilgilere rastlanmaktadır. Yönetici pozisyonundaki idarecilerin halkın durumunu sürekli gözetmesi ve toplumdan doğru ve yeterli olacak şekilde haberdar olması gerektiği vurgulanmaktadır. Sadece yurt içinden değil, aynı zamanda yurt dışından ülkeye gelen yabancı ve temsilci statüsündeki kişilere iyi davranılması gerektiği yönünde tavsiyelerin olduğu görülmektedir. Temsilci statüsündeki bu kişilere yapılacak muamelelerin aslında temsil ettiği ülkeye yapılacağı ifade edilerek temsilin önemi vurgulanmıştır. Bu bakımdan devlet yönetimindeki kişilerin davranış ve tavırları da ülkeyi temsil etmekte, ülkenin itibarını konumlandırmaktadır. **Anadolu Selçuklu Devleti döneminde** hükümdarlar belirli günlerde halkın arasına karışarak **tebdil-i kıyafet** gezerek gözlemler yapmıştır. Daha sonraları da devam eden bu gelenekle yönetimle halk arasında bir bağlantı kurulmuştur. Haftanın belirli günlerinde ve Cuma namazı sonrasında halkla bir araya gelip **halkın şikâyet ve isteklerini dinleyerek çözüm üretmek**, bu dönemlerde görülen halkla ilişkiler uygulamalarına birer örnek niteliğindedir.

Oldukça geniş bir coğrafyaya yayılan **Osmanlı Devleti içinde halkla ilişkiler faaliyetleri** her zaman üzerinde durulması gereken konulardan biri olmuştur. Geniş coğrafyalarda yaşayan halkları kontrol etmek pek çok bakımdan zorluklar oluşturmuştur. Bu bakımdan **halkla yönetimin bağlantısını sağlayacak sistemler** her zaman varlığını hissettirmiştir.

Bilhassa Osmanlı Devleti'nin yükselme devri başta olmak üzere refahın yüksek olduğu dönemlerde yönetimle halk arasında olumlu bir ilişkinin olduğu düşünülebilir. **Toplum refahının yüksek olması** halkı belirli konularda rahatlatmaktadır. Yöneten (*padişah*) ve yönetilen (*reaya*) arasında bir mutabakata dayanan bu ilişki düzeninde mutabakatın bir yönü padişahın "**meşruiyet**"inin kaynağını oluştururken diğer yönü Yüce Yaradan'ın emaneti kabul edilen **reayanın yaşam standardının yükseltilmesi** isteğinden ibaretti. Devlet yönetimi halkın sorun ve ihtiyaçlarına her daim cevap verecek iletişim ağını ve sistemini oluşturarak aktif olarak işletmiştir. Bu doğrultuda **Osmanlı Devleti'nde** yönetici ya da yönetilen kesimden herkes, hakkını almadığına inandığı bir noktada bir üst mahkeme olan sancakbeyi ya da eyalet divanına, hatta gerekirse padişaha yani **Dîvân-ı Hümâyun'a başvuru hakkı olan "şikâyet hakkı"**nı her zaman kullanmıştır. Rütbe ve dereceye bakılmaksızın her kesimden kişinin doğrudan en üst makama ulaşabilmesi ve merkezin doğrudan reayanın "**yaşam alanı**"na ulaşarak adaletin gecikmeden yerine getirilmesi, devlete olan güvenin sürekliliğini de beraberinde getirmiştir.

Osmanlı döneminde halkın kullanımı ve ihtiyaçları için inşa edilen **cami, medrese, hamam, kervansaray, darüşşifa, çeşme** gibi pek çok yapı aynı zamanda birer iletişim aracı ve halkla ilişkiler örneği olarak değerlendirilebilir.

Anadolu Selçuklu Devleti zamanında sultanın ve onun görevlendirdiği isimlerin halkın dilek ve isteklerini öğrenebilmesi adına bizzat halkla ilişki kurması ve tebdil-i kıyafet sokaklarda gezerek gözlem yapma geleneği bu dönemde de varlığını sürdürmüştür. **IV. Murat**'ın kimliğini gizleyerek halkın arasına karışarak gözlem yapması, Fatih Sultan Mehmet'in cuma namazlarını saray dışında halkla birlikte farklı yerlerde kılması ve hükümdarların genel olarak ava çıkarken ve sefere giderken veya gelirken halkın dilekçelerini kabul etmesi bu durumun somut örneklerindedir. Nitekim hükümdar, halkın şikâyetlerini almak için bu gibi fırsatları ne kadar çok tekrarlırsa o derece adil sayılmaktaydı.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin Türk toplumlarında kurumsal olarak faaliyet göstermesi Cumhuriyet döneminde başlamıştır. Cumhuriyetin ilanımla birlikte birçok alanda yenilik getirmeye çalışılmıştır. **Halkın yönetime katılabilmesi için çok partili sisteme geçiş** bu doğrultuda atılmış bir adımdır.

Literatürde Türkiye'de modern anlamda gerçekleştirilen **ilk halkla ilişkiler uygulamalarına bakıldığında**; Silahlı Kuvvetlerde Faaliyet Gösteren Halkla Münasebetler Çalışmaları, Dışişleri Bakanlığı Enformasyon Genel Müdürlüğü ve Millî Savunma Bakanlığı Basın ve Halkla Münasebetler Daire Başkanlığı, halkla ilişkiler çalışmalarının ilk kurumsal örneklerindedir. Türkiye'deki halkla ilişkiler çalışmaları incelenmeye devam edildiğinde, 1961'de kurulan Devlet Planlama Teşkilatının Koordinasyon Dairesi bünyesinde faaliyet gösteren Temsil Şubesi de önemli bir konumdadır.

Temsil Şubesi'nin oluşturulmasıyla Türkiye'deki halkla ilişkiler çalışmalarına yönelik planlı adımların atıldığı döneme geçilmiştir. Türkiye'de kamu yönetimini iyileştirebilmek, kamu kurum ve kuruluşlarında halkla ilişkileri geliştirebilmek ve çalışmaların daha kolay ve verimli biçimde yürütülebilmesini sağlamak amacıyla atılan adımların ve oluşturulan projelerin 1962 yılında başladığı tahmin edilmektedir. Türkiye'de uygulanan halkla ilişkiler faaliyetleri vatandaş ve idare arasındaki geleneksel tek yönlü iletişimin çift yönlü iletişime dönüşmesine yardımcı olmaktadır.

Bu olanaklarla aynı zamanda idarenin karşılaştığı **yönetimsel sorunlara dönük inovatif çözümler** sağlama yolu da açılmıştır. Günümüze kadar yapılan Türkiye'deki halkla ilişkiler faaliyetlerinin başlıcalarını; **MEHTAP (Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma) Projesi**, İdari Danışma Merkezi, İdari Reform Danışma Kurulu, Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği, **KAYA (Kamu Yönetimi Araştırma) Projesi**, Belediye Beyaz Masa, Bilgi Edinme Yasası, BİMER/CİMER, E-Devlet ve Kamu Denetçiliği Kurumu olarak sıralamak mümkündür. Özellikle Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu kanunun yürürlüğe girmesi ile ortaya çıkan uygulamalar, kamusal halkla ilişkilerin gelişim süreci açısından önem taşımakta ve ayrıca kamusal halkla ilişkiler alanına büyük katkılar sağlamaktadır.



**Yerel yönetimlerin görev alanlarının yasalarla genişletilmiş olması ve halka en yakın yönetim birimleri olmaları, halkın sorunları ile daha yoğun karşılaşmalarına, vatandaşlar ile devamlı etkileşimde bulunmalarına imkân sağlamaktadır.**

### **Belediyelerde Halkla İlişkiler**

Demokrasinin varlığı halkın egemenliğiyle, halkın egemenliği de halkın yönetime katılımı ile gerçekleşmektedir. Yerel yönetimler bu sürecin işlemesini sağlayacak demokrasi okulları olarak kabul edilmektedir. Çünkü halkın yönetime katılımını sağlayan aynı zamanda yönetimle halk arasında köprü vazifesini üstlenen de yerel yönetim birimleridir. Bu bağlamda yerel yönetimlerin halkla etkili bir iletişim kurabilmesi ve halkı yakından tanınması gerekmektedir.

**Yerel yönetimlerin demokratik niteliğini geliştirmek** ve yerel halkın belediye yönetimine katılımını sağlamak ve katılımın etkinliğinin, uygulanabilirliğinin gerçekleştirilmesi için halkla ilişkilere önemli görevler düşmektedir. **Halk yararına çalışan**, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılımına ve denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumunun oluşturulması, kent halkının belediyeye sahip çıkmasını, belediyeyi desteklemesini ve belediye ile bütünleşmesini sağlayabilecektir. Bu sonucun elde edilmesi ise kent halkı ile sağlıklı ilişkiler kurabilen bir belediyeçilik yaklaşımı ile mümkün olacaktır. Bu nedenle belediye yönetimleri ile yerel halkın her birinin arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlanması gerekmektedir. Belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin amacı yerel topluluk üzerinde olumlu izlenim bırakmak, yerel hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmaktır.

Sağlıklı iletişimin gerçekleşmesinde de halkla ilişkiler birimleri ve uygulamaları temel araçlardır. Yerel yönetimlerin görev alanlarının yasalarla genişletilmiş olması ve halka en yakın yönetim birimleri olmaları, halkın sorunları ile daha yoğun karşılaşmalarına, vatandaşlar ile devamlı etkileşimde bulunmalarına imkân sağlamaktadır. Günümüzde bu etkileşimin yoğunluğu ve çeşitliliği gitgide artmaktadır. Modern yönetim anlayışının temel uygulamaları arasında yer alan halkla ilişkiler özellikle belediyelerde bu yönetim işlevini yerine getiren iletişim mekanizmasıdır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin yerel yönetimlerde düzenli ve bilinçli olarak gerçekleştirilmesi, hem yerel yönetimlerin halk yararına ve isabetli karar almasını kolaylaştıracak hem de yapılan hizmetlerin halka tanıtılması ve halkın desteğinin alınmasına yardımcı olacaktır.

Halkın desteğini ve güvenini kazanmak zorunda olan belediyeler, bunu ancak halkla ilişkiler faaliyetleri aracılığıyla gerçekleştirebilmektedirler.

Türkiye’de ilk defa 1994 senesinde dönemin İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan tarafından İstanbul Büyükşehir Belediyesinde yerel yönetimlerde bir halkla ilişkiler görevi gören ve belediyecilikte halk ve ilişkiler hizmetini tek bir çatı altında toplayan Beyaz Masa uygulaması hayata geçirilmiştir. Sayın Recep Tayyip Erdoğan öncülüğünde başlayan belediyecilik hizmetinde Beyaz Masa uygulaması zamanla tüm belediyeler tarafından örnek alınmıştır.

**Gelişen ve değişen iletişim araçları**, her alanda yaşanan etkileşim için yenilenmeyi gerektirmiştir. Yapılan düzenlemelerle birlikte atılması gereken adımlardan biri de yaşanan bu sürece ayak uydurmaktır. 1980 sonrası süreçte bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin başında dijitalleşme ve buna bağlı yeni iletişim mecraları olmuştur. İnternet ve sosyal medya mecralarının kullanımı son dönemde önemli oranda artmış, yapılan her düzenleme ve atılan her adımda dijitalleşme göz önünde bulundurulmuş bir etken olmuştur.

Özellikle **e-Devlet** gibi uygulamalar ve bilgi edinmeye yönelik dijital ortamda sunulan imkânlar, devlet ve vatandaş diyalogunun artmasını ve yoğunlaşmasını sağlamıştır. Aynı zamanda vatandaş fiziki olarak belirli bir saat diliminde bir yerde bulunma zorunluluğundan kurtulmuştur. Atılan yenilikçi adımlar iletişim engellerini ortadan kaldırmıştır. Bu kapsamda devletler, internet ve sosyal medya gibi iletişim teknolojilerine bağlı olarak halkla ilişkilerini gözden geçirmiştir. Kamu kurumları internet sitelerini oluşturarak güncel tutmaya başlamış, sosyal medya hesaplarından da aktif paylaşımlarda bulunmuştur.

Vatandaşlar telefon hattı, mobil uygulama, web sitesi ve hatta sosyal medya üzerinden taleplerini iletmeye başlamıştır.

**Devletin iletişim şekli de dijitalleşmeden etkilenmiştir.** Türkiye’de 2000’li yıllardan sonra hem halkla ilişkiler hem de dijital iletişim araçları konusunda çığır açıcı gelişmeler yaşanmıştır. Dönemin İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan’ın öncülüğünde Beyaz Masa ile başlayan halkla ilişkiler süreci hem tüm belediyelere örnek olmuş hem de dijital iletişim araçları gözetilerek gerekli yenilikçi düzenlemeler yapılmıştır. Vatandaşlara kamuya yönelik talep, öneri ve şikâyetlerini iletebilmeleri için “e-Devlet Projesi” kapsamında önce “**BİMER**” (**Başbakanlık İletişim Merkezi**) sonra da “**CİMER**” (**Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi**) uygulaması imkânları sunulmuştur.



# 03

## Yerel Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Alo 153 Beyaz Masa İstanbul Büyükşehir Belediyesi



## 03

### Yerel Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Alo 153 Beyaz Masa İstanbul Büyükşehir Belediyesi

#### **Beyaz Masa Türkiye'nin ilk interaktif belediyecilik uygulaması ve belediye hizmet masası olmuştur.**

**T**ürkiye'de iyi yönetişimin ilk örneklerinden biri 1994 yılında Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı seçilme süreciyle başlayan Alo 153 Beyaz Masa uygulamasıdır.

Türkiye'de, devletin sert yüzünün yıllar içinde değişimi ve katı bürokrasinin daha esnek bir yapıya kendini bırakması yerel yönetimlerden başlayarak merkezî yönetime doğru ilerlemiştir. Bu düşüncenin temelinde vatandaşın sadece oy kullanmasından ziyade yönetimin her türlü sürecinde yer almasını hedefleyen iyi yönetim kavramı vardır. Türkiye'de iyi yönetişimin ilk örneklerinden biri 1994 yılında Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı seçilme süreciyle başlayan Alo 153 Beyaz Masa uygulamasıdır.

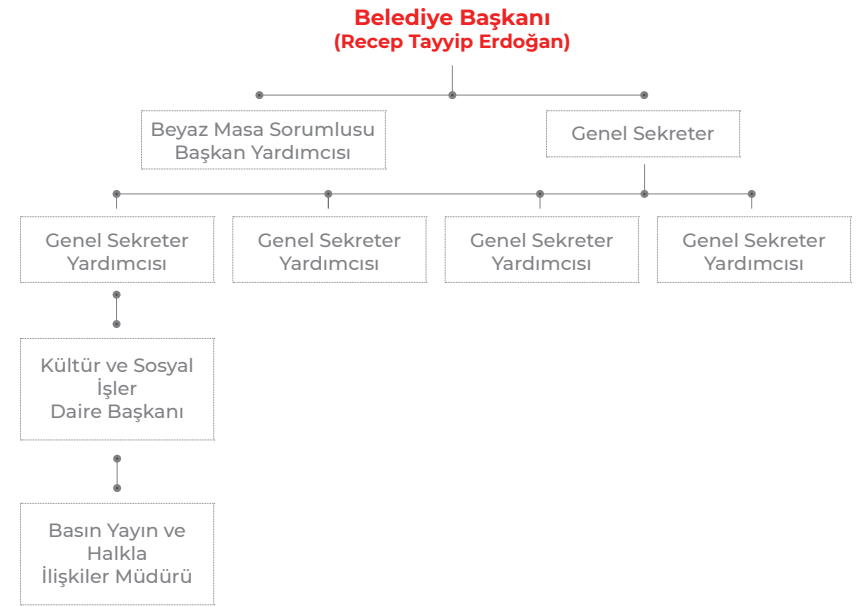


**Tablo 2:** Belediye çağrı merkezlerinin kuruluş tarihi

Ankara Büyükşehir Belediyesi **Alo 153 Mavi Masa** 2003 senesinde, İzmir Büyükşehir Belediyesi **Hemşehri İletişim Merkezi** 2006 senesinde kurulmuştur. Beyaz Masa uygulaması aynı zamanda bir öncü hizmet olarak diğer kamu kurumlarının da bu hizmeti vatandaşlara sunmasında önyak olmuştur.

Vatandaş başvurularının alınması ve çözüme ulaştırılması amacıyla 1994 yılında dönemin Büyükşehir Belediye Başkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın Basın Danışmanlığına bağlı olarak kurulan Beyaz Masa birimi, 1997 yılında Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün kurulmasıyla bu birimde faaliyetlerini sürdürmüştür.

İstanbul Büyükşehir Belediyesindeki Beyaz Masa uygulamasının bütçesi, hukuki sorumluluğu ve görevi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün sorumluluğunda olmasına karşın koordinasyonu, direkt başkana bağlı olarak çalışan bir başkan danışmanın sorumluluğuna verilmiştir. Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü Beyaz Masa için ihtiyaç duyulan hizmet alımlarını gerçekleştirme ve gerekli demirbaşı sağlama dışında Beyaz Masa ile doğrudan bir ilişkide bulunmamıştır. Beyaz Masa'nın koordinasyon, denetim, planlama ve yürütmesini ise başkan danışmanı üstlenmiştir. Bu yönüyle dönemin belediye başkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan, vatandaş ile belediye arasındaki mesafeyi kısaltıp bürokrasiyi azaltmak adına önemli bir girişimde bulunmuştur.



**Şekil 2:** Beyaz Masa'nın İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örgüt Şemasındaki Yeri (1994)

Beyaz Masa Türkiye'nin ilk interaktif belediyecilik uygulaması ve belediye hizmet masası olmuştur. 7 gün 24 saat hizmet veren **153 Beyaz Masa** aynı zamanda Türkiye'de ilk kurulan Belediye Çağrı Merkezi olma özelliğine de sahiptir. Vatandaştan gelen talep ve şikâyetleri çözüme kavuşturmak amacıyla ilk olarak 6 personelle çağrı almaya başlayan birim, zamanla altyapı ve teknik donanımlarını geliştirerek personel sayısını ve çeşitliliğini artırmıştır. Beyaz Masa'da çalışanlar, sözleşmeli halkla ilişkiler elemanları ve sosyal hizmet elemanlarından seçilmiştir. Personelin performansı, bağlı buldukları başkan tarafından denetlenmiştir. İBB'nin bu uygulamasında, herhangi bir iş için belediyeye gelen İstanbullular, kendilerini karşılayacak ve ağırlayacak uzman bir ekiple karşılaşmışlardır. Halkla ilişkiler konusunda eğitilmiş bir personel ile halka hizmet veren bu yapı çok kısa bir sürede halkın teveccühünü kazanmıştır. Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün bünyesinde faaliyetlerine devam eden Beyaz Masa, 1998 yılında ilk defa internet üzerinden başvuru almaya başlamıştır. Aynı yıl Esenler otogarında Beyaz Masa iletişim noktaları kurulmuştur. Bilgi edinme

hakkının yasalaşması akabinde 2004 yılında bilgi edinme başvuruları almaya başlamıştır. Beşiktaş, Şişli, Eminönü, Kadıköy ve Bakırköy gibi İstanbul'un en işlek yerlerinde Beyaz Masa iletişim noktaları açılarak halkla ilişkiler faaliyetleri artırılmıştır.

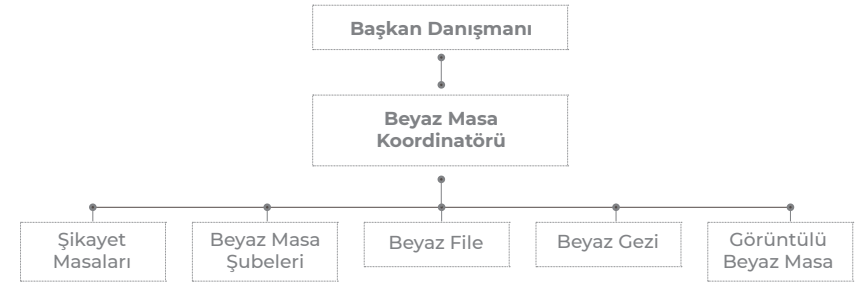
Beyaz Masa'ya en yaygın olarak şahsen ziyaret edilerek, 153 Alo Büyükşehir Sesli Bilgi Sistemi aracılığıyla ve hatta İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan'a "Erdoğan'a Sesli Mesaj" uygulaması üzerinden başvurulabiliyordu. O dönemde ALO 153 ile modern müşteri hizmetleri mantığıyla çalışan çağrı merkezi uygulamasına geçerek günün 24 saati vatandaşlara hizmet verme anlayışı ön plana çıkartılmıştı. 153 hattına her türlü dilek, mesaj, temenni, şikâyet bırakılabilmekte, mesajlar halkla ilişkiler ve sosyal hizmetler uzmanları tarafından çözüm işlem sürecine alınmakta ve en geç 48 saat içinde konu hakkında cevap verilmekteydi.

**Çağdaş iletişim teknolojilerinden en ileri düzeyde faydalanıp vatandaşa daha kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan Beyaz Masa, ALO 153'ün dışında, Büyükşehir Belediyesinin ana santrali, e-mail adresi ve internet sitesini de başvuru hizmeti için kullanmıştır.**

Bunlara ek olarak, vatandaşlar Beyaz Masa'nın şubelerine ve gezici ekiplerine başvurabilmişlerdir. Ayrıca, "Gelin Hizmetlerimizi Birlikte Görelim" gezi programlarına katılanlar da gezi esnasında Beyaz Masa'ya başvuruda bulunabilmişlerdir. Beyaz Masa'ya vatandaşlar bilgi istemi-çözümleme, talep, şikâyet, randevu ve teşekkür olmak üzere 5 farklı hizmet alanı üzerinden başvurmuşlardır.

Her ay değişik yollarla iletilen binlerce başvuruyu değerlendiren Beyaz Masa çalışanları, zamanla yapılan başvurulara aşina olup çözüme giden en kısa yolları öğrenerek etkin ve etkili çözümlerle önemli roller üstlenmişlerdir. Vatandaşların sorunlarını dinleyen ve takip eden bir muhatap olması, tatmin edici bir çözüm bulunamasa bile, yurttaş-

ların gönlünü ve takdirini kazanmada etkin olmuştur. Bu noktada belediye başkanı Sayın Erdoğan'ın "**vatandaşın talebi hukuken ya da başka bir açıdan çözülemeyecek olsa bile onu mutlaka muhatap alın ve talebinin neden çözülemeyeceğini ona açıklayın**" talimatı ciddi bir rol oynamıştır. Beyaz Masa'ya yapılan her başvuru, çözümün başlangıcı olarak kabul edilmiştir. Sorun çözenin en iyi yolu olarak, yetkililere ulaşmak gösterilmiştir. Beyaz Masa, kendisine ulaştırılan sorunları hem ilgili birimlere ulaştırmak hem de sorunların çözülmesini sağlamak üzere bunları takip etme görevini üstlenmiştir.



**Şekil 3:** Beyaz Masa Örgüt Şeması (1994)

### Şikâyet Masası

Büyükşehir Belediyesi'ne telefonla veya bizzat gelerek şikâyet ve taleplerin bildirildiği ve çözüm üretildiği birimdir. **Şikâyet Masası**, Beyaz Masa'nın halkla birebir karşılaştığı ve en yoğun olan birimi olmuştur.

### Beyaz File

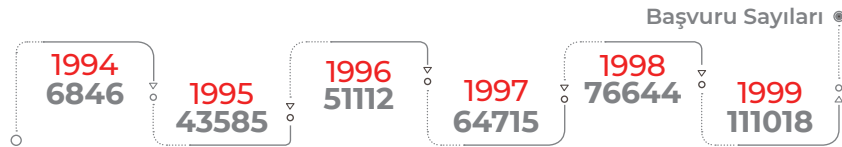
20.10.1995 tarihinde tüketici talep ve şikâyetlerini değerlendirmek amacıyla Beyaz Masa bünyesinde **Beyaz File** adı verilen tüketici masası kurulmuştur. Tüketicinin tüm talep ve şikâyetlerini dinleyen Beyaz File birimi, vatandaşlara tüketici hakları konusunda bilgi vererek, sorunları ilgili yerlere (valilik, kaymakamlık, ticaret odası, ilçe belediyeleri, tüketici sorunları hakem heyeti, tüketici koruma dernek ve vakıfları) ulaştırarak sonuçları takip etmiştir.

## Beyaz Gezi

Beyaz Gezi, “**Gelin Hizmetlerimizi Birlikte Görelim**” sloganı ile yola çıkan bir gezi programıdır. Bu program, İstanbulluların belediye yatırımlarını yerinde görmelerini ve denetlemelerini sağlamak amacı ile uygulamaya konulmuştur. Her gün İstanbul’un bir ilçesinden seçilen kent sakinlerine, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin önemli yatırımları ve şantiyeleri gezdirilerek, görüş ve düşünceleri gezi sonrasında dağıtılan formlar aracılığıyla kent yönetimine aktarılmıştır.

## Gezici Ekipler

Beyaz Masa 15.04.1996 tarihinde İstanbul halkının sorunlarını yerinde tespit etmek amacıyla **Gezici Beyaz Masa Ekipleri**’ni kurmuştur. Gezici Beyaz Masa Ekipleri başkanın programlarını takip ederek, program esnasında vatandaşlarla görüşmelerde bulunup, talep ve şikâyetleri işlem sürecine almışlardır. Ayrıca Gezici Beyaz Masa ekipleri mahalle muhtarları ile de görüşerek mahalle sorunlarının çözüm sürecine girmesi için Beyaz Masa çözüm ekibine ulaştırmıştır.



**Tablo 3:** Yıllara göre Beyaz Masa’ya Yapılan Müracaat Sayıları

1990’lı yıllarda Türkiye’de yerel halkın talepleri doğrultusunda katılım çalışmalarına yönelik etkin ve kurumsallaşmış düzenlemeler olmamasına rağmen o dönemde başlayan Beyaz Masa uygulamaları daha sonra vatandaşların katılımını artıracak uygulamalara öncülük etmiştir. Belediyelerde uygulanan

### *Beyaz Masa ve benzeri halkla ilişkiler uygulamaları:*

- bürokrasiye rahatlık sağlanması,
- vakit kaybını engellemesi,

- araçları ortadan kaldırması,
- yerel yönetim-halk kaynaşmasını sağlaması,
- kurum içi denetimi sağlaması,
- halk denetimini artırması

*gibi pek çok faydayı da beraberinde getirmektedir.*

# 04

## **Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Bimer (Başbakanlık İletişim Merkezi)**



## 04

### Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Bimer (Başbakanlık İletişim Merkezi)

**Alo 153 Beyaz Masa” diğer büyükşehir belediyeleri tarafından da benzer çağrı merkezlerinin kurulmasına öncülük etmiştir.**

**M**ikro düzeyde sadece büyükşehirlerde uygulanan bu yöntemin vatandaşların hak arama bilincini artırmaya bağlı olarak vatandaş odaklı yönetim anlayışının gelişmesi ülke genelinde merkezi bir sistemin uygulamaya konulması fikrini ortaya çıkarmıştır.

#### **Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde İlk Katılım Uygulaması: Bimer (Başbakanlık İletişim Merkezi)**

İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından 1994 yılında kurulan “Alo 153 Beyaz Masa” uygulaması ile vatandaşların belediye hizmetlerine ilişkin şikâyet ve önerilerini ileterek yönetime yerel düzeyde katılmaları sağlanmıştır. Önemli ölçüde ilgi çeken ve takdir toplayan bu uygulama, diğer büyükşehir belediyeleri tarafından da benzer çağrı merkezlerinin kurulmasına öncülük etmiştir. Mikro düzeyde sadece büyükşehirlerde uygulanan bu yöntemin vatandaşların hak arama bilincini



artırmasına bağlı olarak vatandaş odaklı yönetim anlayışının gelişmesi ülke genelinde merkezi bir sistemin uygulamaya konulması fikrini ortaya çıkarmıştır. Bu doğrultuda 2006 yılında 2006/3 Başbakanlık Genelgesi ile Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) kurulmuştur. Demokrasinin vazgeçilmez unsurlarından olan halkın yönetime katılması, BİMER ile artık sadece yerel yönetim düzeyinde değil merkezi yönetim düzeyinde de sağlanmaya başlamıştır.

2006/3 Başbakanlık Genelgesi “**Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)**-Doğrudan Başbakanlık olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını” öngörmüştür. 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 hâlinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporların alınması ve merkezden denetlenebilmesinin sağlanması vurgusu yapılmıştır.

Ayrıca bu genelge ile BİMER sisteminin kuruluş ve işleyişine ilişkin bakanlıklara, valiliklere ve kaymakamlıklara halkla ilişkiler büroları kurularak gerekli fiziki ortamın sağlanması ve burada görev yapacak personel temin edilmesi, Türkiye genelinde kullanılmak üzere “150” numaralı kısa telefon hattının tahsis edilmesi ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarının benzer amaçla kullandıkları telefon numaralarının da uygun bir zamanda bu sisteme dâhil edilmesine ilişkin hususların düzenlenmesiyle sistemin etkin ve basit bir şekilde kullanılması amaçlanmıştır.

2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Başbakanlık Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde kurulan **Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)**, gerekli altyapı ve personel ihtiyacı giderilerek 24 Şubat 2006 tarihinde uygulamaya geçirilmiştir. Dönemin Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığında bulunan personele ek olarak İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler bölümü mezunu yaklaşık 20 personel daha alınarak BİMER’de görevlendirilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak vatandaşların kamu hizmetinden eşit ve adaletli şekilde faydalanması ve halkın kamu yönetimi üzerinde denetiminin etkinleştirilmesi amacıyla oluşturulan **elektronik halkla ilişkiler uygulaması**

ile **3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin** Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunla, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının görevleri düzenlenmiştir. Bu kanuna göre daire başkanlığının görevleri “*Hükümet çalışmalarının kamuoyundaki tesirlerini değerlendirmek, vatandaşlardan Başbakanlığa gönderilen her türlü yazılı ihbar, şikâyet, teklif ve dilekleri değerlendirmek ve cevaplandırılması için gerekli işleri yapmak, kamu görevleri ile ilgili olarak vatandaşlara idari danışma hizmeti yapmak, bu konularda Başbakanlığa bağlı kuruluşlar ve Bakanlıklar arası koordinasyonu sağlamak, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre yapılacak bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak.*” şeklinde düzenlenmiştir.

Vatandaşlar BİMER’e internet, mektup, faks, ALO 150 telefon hattı ve kurumlarda oluşturulan halkla ilişkiler bürolarına şahsen müracaat yoluyla talep, şikâyet, bilgi edinme, görüş ve öneri türünde başvurularını iletmislerdir.

Başbakanlığa şahsen gelerek başvuru yapan vatandaşların talep ve şikâyetleri ise Başbakanlık Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığında istihdam edilen BİMER’de görevli halkla ilişkiler personeli tarafından alınmıştır. Vatandaşlar aynı gün içinde her türlü konuda diledikleri kadar başvuru yapabilmislerdir. Sisteme kaydedilen başvurular, uzman personel tarafından titizlikle incelenerek başvurunun içeriğine göre ilgili kamu kurumuna sevk edilmiş, başvurulara en kısa sürede cevap verilmesi sağlanmıştır. Tüm bu süreç otomasyon sistemi içerisinde yürütülerek merkezden denetlenmiş ve aynı zamanda istatistiksel raporlamalar düzenlenmiştir.

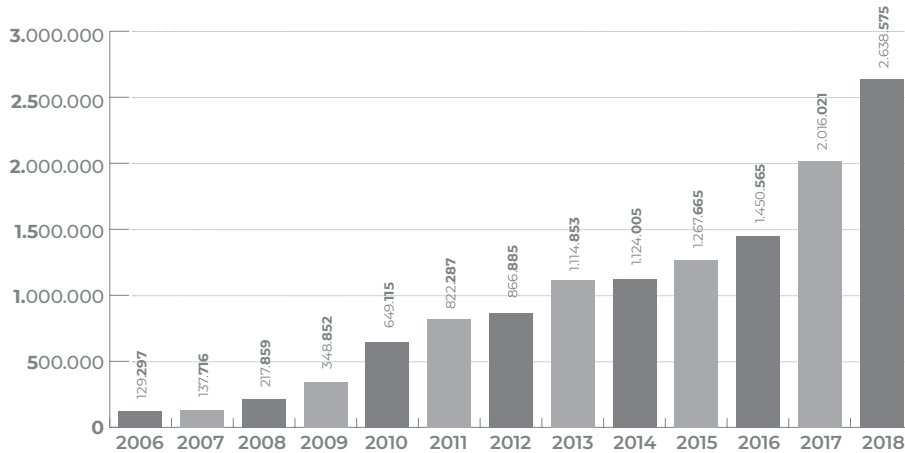
Vatandaşlar, sistem tarafından oluşturulan başvuru numarası ile başvurularının süreci hakkında (*hangi kurumda olduğu, hangi aşamada olduğu, hangi kurum tarafından cevap verildiği vb.*) bilgi alabilmekteydiler. Başvurular hakkında müracaatın yapıldığı ilden sorumlu halkla ilişkiler personeli ile görüşebilmekteydiler. Verilen cevaplar, başvuru oluşturulurken sisteme kaydedilen e-posta ya da telefon aracılığıyla iletilmekteydi.

Başvuruların cevaplanma süreleri de belirlenmişti. Buna göre, kamu kurumlarının, **Dilekçe Hakkı Kanunu** kapsamında yapılan başvurulara **30 gün içinde**, **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu** kapsamında yapılan başvurulara ise **15 günü** içinde cevap verme yükümlülüğü bulunmaktaydı.

BİMER sistemi aynı zamanda ilaç temini ve tedavi gibi ivedilik gerektiren taleplerin çözüldüğü, acil yardıma muhtaç insanlarla telefon yoluyla hızlı iletişime geçilen, vatandaşlara izleyecekleri hukuki ve idari yollar konusunda sistem aracılığıyla idari danışmanlık hizmetinin verildiği elektronik bir platform olmuştur.

Bu sistem, başka ülkelerdeki benzer örnekleriyle kıyaslandığında Türkiye'nin kamu yönetimi anlayışında ne kadar ileride olduğunu göstermesi bakımından da önemlidir.

**BİMER** sisteminin ilk kurulduğu 2006 yılında başvuru sayısı **129.297** iken bu sayı her geçen yıl artarak 2018 yılında **2.500.000** başvurunun üzerine çıkmıştır.



**Grafik 1:** 2006- 2018 Yılları Arasında BİMER'e Yapılan Başvuru Sayıları

Sistem, vatandaşların ve kamu personelinin ihtiyaçları doğrultusunda gelişen teknolojiyle birlikte sürekli güncellenerek hizmet kalitesini artırma eğiliminde olmuştur.

Değişen ve çeşitlenen toplumsal talepleri karşılamak ve idare tarafından sunulan kamu hizmetlerinin sunum kalitesini arttırmak üzere **64. Hükümet'in 2016 Yılı Eylem Planı** arasında da yer alan BİMER sisteminin yeniden yapılandırılması için daha kapsamlı bir çalışma başlatılmıştır. Başlatılan çalışmanın ana misyonu, BİMER yazılımındaki teknik bazı eksikliklerin giderilmesinin ötesinde, kamuoyunu bilgilendirme, geri bildirim konularında şeffaflık ve demokratik katılımı öne çıkararak daha ileri bir anlayış oluşturulmasını sağlamak yönünde olmuştur.

Bu çerçevede sistemin hem teknik hem de idari ve hukuki yönüyle geliştirilmesi için planlanan çalışmalar öncesinde ülke genelinde **BİMER sistemi** kullanıcıları arasından belirlenen on beş personel ile iki günlük çalıştay programı gerçekleştirilmiştir. Çalıştayda BİMER sistemi üzerinden **"başvuru alma süreci"**, **"başvuru değerlendirme ve izleme süreci"**, **"yazılımda olması gereken analiz ve raporlama araçları ve istatistiki veriler"**, **"birim/kullanıcı yönetimi"** ve **"BİMER'in diğer kamu kurumları ile entegrasyonu"** başlıklarında fikir alışverişi yapılarak bir rapor hazırlanmıştır.

Bununla birlikte Başbakanlıkta oluşturulan uzman akademik bir çalışma ekibi, BİMER sistemini sosyolojik ve teknik açıdan yaklaşık beş ay boyunca inceleyerek sonuç raporu hazırlamışlardır.

Çalıştay raporu ve akademik çalışma raporu bir araya getirilerek BİMER'in üçüncü versiyonu ortaya çıkmıştır. Bu versiyon, başvuruların her birinin kıymetli ve önemli olduğu düşüncesi, toplanan verilerin analiz edilmesi, aksayan yönlerin ortaya çıkarılması, kamu hizmetinin verimli ve kaliteli hâle getirilmesi, vatandaşın gündeminin takip edilmesi, vatandaşın olaylara verdiği tepkilerin ölçülmesi, kurumlarda başvuruların cevaplanma sürelerinin izlenerek vatandaş memnuniyetinin sağlanması gibi konular üzerinde durularak hazırlanmıştır.

BİMER'in yeni yazılımı ile elektronik başvurularda; ad-soyadı, T.C. kimlik numarası, anne kızlık soyadı bilgisi ve cep telefonu doğrulaması yapılması ile başkası adına başvuru yapmanın önüne geçilmiştir. Bunun yanı sıra vatandaşlar, yetkililerin başvurulara hızlı müdahale edebilmesi için konum bilgilerini paylaşma ve sistemin dosya ekleme özelliği sayesinde de başvuru konusunu destekleyici bilgi ve belgeleri gönderebilme imkânı bulmuşlardır. Ayrıca BİMER sisteminde 18 yaşın altında başvuru yapan çocuk ve gençlerin başvurularının ayrı bir ekip tarafından işleme alınması sağlanmıştır.

Bununla birlikte vatandaşa gönderilen cevaplarla **hizmet kalitesinin artırılması için** yeni aşamalar eklenmiştir. Süreç tamamlandıktan sonra BİMER sistemi ve verilen cevaplarla ilgili **memnuniyeti ölçmek üzere** vatandaşların **üç soruluk bir ankete** katılmaları sağlanmıştır.

Yapılan başvurularda başvuru yapılacak kurum bilgileri olmasa dahi **BİMER** tarafından ilgili kuruma ya da birime yönlendirilebilmekteydi. Ayrıca başvuru sürecinde kimlik bilgilerinin gizli tutulması ve her konuda BİMER'e yapılan başvuruların politika oluşturulması için yetkili makamlara analiz ve rapor olarak sunulabilmesi de **BİMER** sisteminin sunduğu diğer avantajlar arasındadır.



# 05

## Millet İle Devlet Arasındaki İletişim Köprüsü: Cimer(Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi )



## 05

### Millet İle Devlet Arasındaki İletişim Köprüsü: Cimer(Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi )

**CİMER, millet-devlet ilişkisindeki birlikte yönetim, yönetişim vb. kavramların hayata geçirilmesine aracılık eden bir halkla ilişkiler sistemidir.**

**C**İMER, kurulduğu günden beri vatandaşlarının görüş ve önerilerini dikkate alarak bunları üst makamlara rapor olarak sunmayı ve bu raporların politika oluşturma sürecinde etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamayı görev edinmiştir.

21 Ocak 2017 tarihinde TBMM tarafından kabul edilen ve 11 Şubat 2017 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanan 6771 sayılı “Türkiye Cumhuriyeti Anayasasında Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” gereği olarak 16 Nisan 2017’de yapılan halk oylaması neticesinde Türk siyasi tarihinde yeni bir sistem olan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi 9 Temmuz 2018 tarihinden itibaren resmen uygulanmaya başlanmıştır. Parlamenter sistem yerine Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçilmesiyle beraber kamu yönetiminin yapısı ve işleyişi ile ilgili önemli dönüşümler yaşanmıştır.

6771 sayılı Kanun’un 8. maddesi ile 2709 sayılı Kanun’un 104. maddesi, “Cumhurbaşkanı devletin başıdır. Yürütme yetkisi Cumhurbaşkanına aittir” şeklinde değiştirilmiştir. Parlamenter

sistemde kanun hükmünde kararname çıkarma yetkisi Bakanlar Kurulundayken, 2017 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile birlikte Cumhurbaşkanının Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi çıkarması kabul edilmiştir. Cumhurbaşkanına Anayasa'nın ikinci kısmının birinci ve ikinci bölümlerinde yer alan temel haklar, kişi hakları ve ödevleri ile dördüncü bölümde yer alan siyasi haklar ve ödevler dışında yer alan konularda ve yürütme yetkisine ilişkin konularda kararname çıkarma yetkisi verilmiştir.

Yeni Hükümet Sistemi ile kamu bürokrasisinin azaltılması ve hızlı karar alınması sağlanmıştır. Cumhurbaşkanlığına bağlı bakanlık, politika kurulları, başkanlıklar ve ofisler ile daha dinamik bir yönetim anlayışı oluşturulmuştur. Politikaların etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi çıkarılarak idari anlamda da değişiklikler gerçekleştirilmiştir.

Aynı zamanda **1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi**, Anayasanın 104. maddesi ile benzer şekilde 1. maddede "Cumhurbaşkanı devletin başıdır. Yürütme yetkisi Cumhurbaşkanına aittir." ve 2. maddede ise "*Cumhurbaşkanı, devlet başkanı sıfatıyla Türkiye Cumhuriyeti'ni ve Türk Milletinin birliğini temsil eder; anayasanın uygulanmasını, devlet organlarının düzenli ve uyumlu çalışmasını temin eder.*" hükümleri yer almıştır.

**Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi** ile güçlü bir devlet yönetimi oluşturma, her alanda istikrar sağlama ve vatandaş odaklı olma anlayışı doğrultusunda millet ve devlet arasındaki iletişimin güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Bununla birlikte devletin bütün yetkili kurumları tarafından vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin sunum kalitesini artırmak, bireylerin dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanmalarını kolaylaştırmak ve **vatandaşların önceliklerini esas alan daha rasyonel kamu politikaları oluşturmak** önemli bir amaç hâline getirilmiştir.

1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile birlikte faaliyete geçen İletişim Başkanlığı, 14 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile vatandaşların şikâyet, talep, görüş ve önerilerinin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine süratle cevap verilmesini sağlamak, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre yapılacak bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak ve vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin başvurularına yönelik işlem süreçlerinin doğru bir şekilde yürütülmesi ve hızlı sonuçlandırılması amacıyla kurumsal takip ve inceleme faaliyetlerini yürütmek ile görevlendirilmiştir.

2018 yılında Cumhurbaşkanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın talimatlarıyla millet ve devlet arasındaki iletişimin güçlendirilmesi amacıyla 2006/3 Başbakanlık Genelgesi ile kurulan **Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)** sisteminin devamı niteliğinde olan **Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)**, İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde yerini almıştır.

2015-2018 yılları arasında vatandaşlar Cumhurbaşkanlığı internet sayfası üzerinden "**Cumhurbaşkanına Yazın**" bölümünden e-posta yoluyla başvuruda bulunabilmekteydi. Başvuru, ilgili personel tarafından okunup ilgili kuruma mail yoluyla gönderilmekteydi. Sistemin hem vatandaş hem de personel açısından verimli olmaması ve yeni ihtiyaçların ortaya çıkmasından dolayı **Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)** ve 2015-2018 yılları arasında faaliyet gösteren "**Cumhurbaşkanına Yazın**" sistemi birleştirilerek istek, ihtiyaç ve beklentilerinin doğrudan Cumhurbaşkanına iletilebildiği bir sistem olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) hayata geçirilmiştir.

Küreselleşen dünyada **demokratik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışının** yaygınlaşması sonucu devletler, hükümetler ve kamu kurumları, vatandaşların görüşlerini ve katılımlarını dikkate almak zorunda kalmışlardır. Bu değişim sürecinde öne çıkan unsurlardan biri de **vatandaşların devlete ve kurumlarına duydukları güven** olmuştur.

**Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi** ile yürütme organının kuvvetlendirilmesi, kamuoyunun beklentisini de değiştirmiştir. Bu bağlamda özellikle yeni sisteme geçişle CİMER, Türkiye’de millet-devlet ilişkisindeki güven inşasına olumlu katkıları olan ve birlikte yönetim, katılım, yönetişim vb. kavramların hayata geçirilmesine aracılık eden bir halkla ilişkiler sistemidir. Vatandaşlar CİMER’e başvururken dilekçelerini devletin en üst makamına hitaben yazarak Cumhurbaşkanı ve Cumhurbaşkanlığı makamına sevgi, saygı ve güven duygularını dile getirmekte ve taleplerinin en üst mercilerce karşılanmasını beklemektedirler.

CİMER sisteminin başvuru süreçlerinde yapılan değişikliklerle birlikte verilerin işlenerek rapor ve analiz olarak değerlendirilmesine daha fazla ağırlık verilmiştir. CİMER’e yapılan başvuruların (*başvuru sayıları, başvuru türü, yaş ve cinsiyete göre başvuru konuları vb.*), belli zaman aralıklarında analiz edilmesi ve elde edilen verilerin kurumlarla paylaşılması sonucu ilgili konularda düzenlemelerin yapılması, vatandaşların görüşünün karar alıcılara doğrudan iletilmesini sağlamıştır. Takip edilen bu süreç de katılımcı demokrasiye katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte İletişim Başkanlığı bünyesinde CİMER başvuruları ile ilgili politika yapıcılara sunulan raporların çok yönlü ve detaylı olması da sağlanmıştır. Ayrıca gündeme ilişkin konu başlıkları ile ilgili özel gündem bültenleri hazırlanarak politika yapım sürecine de katkı sağlanmaktadır.

Gündem konularının hızlı değişimi kısa sürede CİMER sistemine de yansımakta ve çok fazla başvuru yapılmasına yol açmaktadır. CİMER’e günlük ortalama 17 bin başvuru yapılmakta ve vatandaşlar “**CİMER Otomasyon**” sistemi ile başvurularının içeriğine göre ilgili kurumları seçerek doğrudan başvuruyu gönderebilmektedirler. Vatandaşların başvurularını gönderecekleri kurumu seçerken tereddüt yaşamaları hâlinde başvuru, İletişim Başkanlığı seçilerek İletişim Başkanlığına yönlendirilmekte ve burada CİMER personeli tarafından ilgili kamu kurumuna gönderilmektedir.

2020 yılından itibaren CİMER üzerinden “Teşekkür” başvuruları da alınmaya başlanmış ve bu başvuru şekliyle vatandaşların kamu personeli ile kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerini dile getirebilmelerine imkân verilmiştir. Bu uygulamanın etkin kullanılması da sistemde kayıtlı kamu personelinin motivasyonunun artırılmasında önemli bir etken olmuştur.

CİMER, Türkiye geneli kamu kurum ve kuruluşlarındaki yaklaşık 40.000 idari birimde **kayıtlı kamu personeli aracılığıyla** hizmetlerini sürdürmektedir. CİMER sistemine kamu kurumlarının faaliyet alanlarıyla ilgili her gün farklı konularda başvuru yapılmaktadır. Başvurular vatandaşlara en hızlı ve en doğru cevabın verilmesi için kamu kurumlarında kayıtlı CİMER’den sorumlu personele gönderilmektedir.

Günümüzde artan küresel rekabetle birlikte devletlerin varlıklarını koruyabilmeleri için hedef kitlelerini tanıması, anlaması ve beklentilerine cevap vermesi ihtiyaçtan öte bir zorunluluk hâline gelmiştir. Telekomünikasyon ve enformasyon alanındaki teknolojik gelişmelerle birlikte, iletişim de küresel bir boyut kazanmıştır. Dolayısıyla halkla ilişkiler, stratejik iletişim yönetimi boyutuyla ön plana çıkmaktadır. Bu anlayıştan hareketle halkla ilişkilerin yönetim ve karar alma mekanizmasının bir parçası olarak konumlandırılması, akıllı, stratejik, tutarlı iletişim faaliyetleri ile mümkündür. Vatandaşlar aktif olarak yönetime katılmak ve fikir beyan etmek istemekte ve devlet tarafından bunun desteklenmesi ve teşvik edilmesini beklemektedirler. Kamusal halkla ilişkiler bağlamında stratejik iletişim faaliyetlerinde, vatandaşların sorunlarının analizinin yapılması ve buna yönelik çözümler sunulması büyük önem arz etmektedir. Tam da bu noktada CİMER’in, stratejik iletişim aracı olarak devletin vatandaşını tanıması, hükümetten beklentileri belirlemesi ve anında müdahale gerektiren durumlarda aktif rol oynaması hususlarındaki katkısı nedeniyle büyük bir boşluğu doldurduğu görülmektedir.

CİMER, kurulduğu günden beri vatandaşlarının görüş ve önerilerini dikkate alarak bunu üst makamlara rapor olarak sunmayı ve bu raporların politika oluşturma sürecinde etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamayı görev edinmiştir. 2021 yılında faaliyete geçirilen CİMER üzerinde “**Yönetime Katıl**” uygulamasıyla da süreç desteklenmiştir. “Yönetime Katıl” uygulamasıyla her meslek gurubundan ve her kesimden vatandaşın kamu ile ilgili gerçekleştirilen faaliyetlerde yerel ve ulusal düzeyde fikir, öneri ve katkıları da alınabilmektedir. Hâlihazırda aktif olan “**Yönetime Katıl**” uygulamasına “**www.cimer.gov.tr**” adresinden ulaşılabilen olup vatandaşın görüşüne sunulacak başlıkların ülke gündemine göre değişiklikler gösterebileceği öngörüsüyle sürekli güncel tutulmaktadır. 28 Aralık 2022 itibarıyla alınan verilere göre bu yıl, CİMER’e 12.517 “Yönetime Katıl” türünde başvuru gelmiştir.

Ayrıca İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde oluşturulan çağrı merkezi ile de CİMER, vatandaşlar ile bire bir görüşme sağlamak suretiyle devletin vatandaşlarının her daim yanında olduğunu hissettirmektedir.

**Çağrı merkezi personeli**, vatandaşların başvurularının akıbeti hakkında bilgi verilmesi, verilen olumsuz cevaplara karşı başvuru yolları ile ilgili idari danışma hizmeti sunulması ve acil müdahale gerektiren durumlardaki çağrılar için ilgili kurumlarla irtibata geçilerek müdahale edilmesinin sağlanması konularında büyük bir özveri ile çalışmaktadır. Sistem çağın koşullarına göre ve vatandaş odaklı kamu anlayışı gereği hem personel olarak hem de teknik geliştirmeler bakımından sürekli kendini yenilemektedir.

Yürütülen bu hizmetlerin usul ve esaslarını belirlemek üzere **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun** ve **4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu hükümleri** ile **14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesine** dayanıla-

rak 4 Haziran 2022 tarihli ve 31856 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir.

Yönetmelik ile öncelikle; düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti ile katılımcı yönetim anlayışı ilkeleri çerçevesinde **herkesin CİMER aracılığıyla** başvuru yapabileceğine ve kamu kurum ve kuruluşlarının üst yöneticilerinin yapılan başvuruları takip ederek kamu politikalarının kamuoyundaki tesirlerini değerlendirme ve gerekli hallerde tedbir alma noktasındaki sorumluluğu vurgulanmıştır. Bu itibarla, kamu kurum ve kuruluşları **CİMER faaliyetlerini** Başkanlık ile eşgüdümlü yürütmek, bu hizmet için yeterli sayıda personel görevlendirmek, gereken fiziki ve teknik altyapının kurulmasını sağlamakla sorumlu tutulmuş; bu kapsamda kurum yetkilileri tüm **CİMER** faaliyetlerinin sağlıklı yürütülmesinde kurumu adına asli sorumlu kişiler olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte başvuru sahiplerinin kimlik ve iletişim bilgilerinin üçüncü kişilerle paylaşılması hususunda kamu kurum ve kuruluşları ile yetkili CİMER personellerinin azami önem gösterdiği ve bu noktadaki sorumlulukları vurgulanmıştır.

Diğer taraftan; vatandaşların dilekçe hakkı kapsamında dilek, şikâyet ile kamu politikalarına yönelik görüşlerini ve bilgi edinme hakkı kapsamında bilgi ve belge edinme taleplerini CİMER’e iletebileceği açıkça belirtilirken; Yönetmeliğin “**CİMER’e yapılacak başvuruların kapsamı**” başlıklı 5. maddesinde yapılacak başvuru konularının sınırları belirlenmiştir. Bu kapsamda örneğin yalnızca tahmine veya zanna dayanan başvuru konuları içeren veya yalnızca Cumhuriyet Başsavcılıkları ile diğer adli makamların görev ve yetki alanı dâhilinde değerlendirilmesi gereken konuları ihtiva eden başvurular kapsam dışı bırakılmıştır. Yine yönetmeliğin “**CİMER’e başvuru usulü**” başlıklı 6. maddesinde hangi başvuru yollarının kullanılabilceğinin üzerinde durularak başvuruda bulunması gereken şekil şartlarından bahsedilmiştir. Örneğin mektup yoluyla bir başvuru; **Adı ve soyadını**, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için **T.C. vatandaşlık kimlik numarası**, diğer ülke vatandaşları için **pasaport numarası veya yabancı kimlik numarasını**, **yerleşim yeri ve/veya iş adresi ile iletişim bilgilerini** ve **imzasını** içerecek şekilde yapılmalıdır.

Bununla birlikte yönetmelikte, başvuru içeriklerine dair hazırlanan rapor ve bültenlerin İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlükleri ve kurum ve kuruluşlar ile paylaşılacağı ve geri bildirimler alınacağı, politika yapıcılara ve icracı kurumlara kaynaklık edileceği, kurumların başvuruların değerlendirilmesi ve cevaplanması sürecinde karşılaşılan aksaklıklar noktasında bilgilendirileceği hususları üzerinde durulmuştur. Bu noktada, CİMER'in yalnızca bir başvuru merkezi olmasından öte vatandaşın görüş, önerileri ve ihtiyaçlarının tek elden incelenerek ilgili kuruma ve karar alıcılara iletilmesi noktasında bir köprü görevi üstlendiği hususlarına yer verilmiştir.



**Bilgi iletişim teknolojileri imkânlarından yararlanılarak oluşturulan CİMER'e yapılan tüm başvurular kayıt altına alınmakta ve başvuru süreçleri kurumlar ve başvuru sahiplerince kolayca takip edilebilmektedir.**

## CİMER Başvurularının İzlediği Süreç

Bilgi iletişim teknolojileri imkânlarından yararlanılarak oluşturulan CİMER'e yapılan tüm başvurular kayıt altına alınmakta ve başvuru süreçleri kurumlar ve başvuru sahiplerince kolayca takip edilebilmektedir.

İnternet üzerinden yapılan başvurular, başvuru sahibi tarafından **CİMER otomasyon sistemi** aracılığıyla ilgili kamu kurumuna direk gönderilebilmektedir. Doğrudan kamu kurumuna gönderilmeyen başvurular ise İletişim Başkanlığı tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulmak suretiyle **CİMER personeli** tarafından titizlikle okunarak ilgili kamu kurumuna sevk edilmekte veya cevaplanmaktadır.

İlgili kurum tarafından verilen cevaplar, varsa başvuru sahibinin e-posta adresine otomatik olarak gönderilmektedir. E-posta adresinin bulunmadığı durumlarda ise (*internet başvuruları hariç*) cevap, başvuru sahibinin yazışma adresine posta yolu ile gönderilmektedir

## CİMER Başvurularının Ön Değerlendirme Süreci

Yukarıda bahsedildiği üzere İletişim Başkanlığı seçilerek yapılan başvurular CİMER personeli tarafından, başvuru metni, önceki başvurular ve kimlik bilgileri üzerinden kontrol ve değerlendirmeye tabi tutulup ilgili kurumlara sevk edilmektedir.

### 1. Başvuru Metni Bölümü

*Yapılan tüm başvurularda işlem süreci, CİMER personeli tarafından "başvuru metni" bölümünün okunmasıyla başlamaktadır. "5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği uyarınca, CİMER'in kuruluş amacına ve yürürlükteki mevzuat hükümlerine uygun olmayan aşağıdaki konularda gelen başvurular işleme alınmayıp, uygun bir cevap verilerek sonlandırılmaktadır.*

- Yasama ve yargı organlarının yasama veya yargı faaliyeti kapsamında olanlar
- **Başvuru amacı ve konusu anlaşılır nitelikte olmayanlar**
- Başvuru sahibi ile üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülük içerenler
- **Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıldığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenler**
- 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
- **Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayanlar**
- Hakkın açıkça kötüye kullanılmasına sebep olabilecek şekilde aynı başvuru sahibi tarafından sürekli ve benzer mahiyette yapılanlar
- **Herhangi bir kamu kurum ve kuruluşunun görev alanına girmeyenler**
- Başvuru eklerinde, başvuru metinlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde eki olanlar
- **Mevzuatında posta, faks veya ıslak imzalı dilekçe gibi özel başvuru usulü öngörülenler**
- 5690 sayılı CİMER yönetmeliğinde belirtilen başvuru usullerine aykırı olarak yapılan başvurular

*Bu konuların haricinde olan ve mevzuat hükümlerine uygun olduğu değerlendirilmiş başvurular üzerinde diğer incelemeler gerçekleştirilmektedir. Bunlar; varsa başvuru eklerinin incelenmesi ve başvuru türünün kontrol edilmesidir. Eğer mevcut başvuru türünün yanlış olduğuna kesin olarak kanaat getirilirse doğru başvuru türüne çevrilmiştir.*

### İstek başvurusu

**"İstek"** türü seçilerek yapılan başvurular **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun** kapsamındadır. Gerçekleştirilmesi istenen somut bir talep veya hizmet istemi içeren istek başvuruları (*kütüphane*

*talebi, kamuda çalışma talebi, sağlık cihazı talebi, yol yapım talebi gibi* yetkili kurum veya birime gönderilmektedir.

İstek başvurularının **en geç 30 gün** içinde cevaplandırılması gerekmektedir. Ancak başvuru ile ilgili yapılan işlemler henüz sonuçlanmadıysa bu süre içinde ara cevap, işlem sonuçlandığında ise kesin cevap başvuru sahibine bildirilmektedir.

### Şikâyet başvurusu

“Şikâyet” türü seçilerek yapılan başvurular da istek başvurularıyla aynı olarak **3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun** kapsamındadır. Şikâyet niteliğindeki başvurularda, CİMER personelinin gerekli görmesi halinde başvuru sahibinin lehine olmak üzere kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilmektedir. Bu durumda başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri gizli olarak işleme alınır ve sonuçlandırılmaktadır. Başvuru konusu, bir kamu kurum ve kuruluş personeli ya da yöneticisi hakkında şikâyet niteliğinde ise başvuru bir üst amire gönderilmekte bu amir tarafından işleme alınarak başvuru sahibine cevap verilmektedir.

### Bilgi edinme başvurusu

“Bilgi edinme” türü seçilerek yapılan başvurular istek ve şikâyet başvurularından farklı olarak **4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu** kapsamındadır. Ayrı ve özel bir mevzuatla düzenlenmiş olan bilgi edinme hakkı, bireylerin kamu kurumlarının ellerinde bulunan somut bilgi ve belgeye erişim hakkıdır.

Konu fark etmeksizin kurumlara önceden verilmiş dilekçelerin ve CİMER’e yapılmış başvuruların akıbetinin öğrenilmesi amacıyla yapılan tüm başvurular, bilgi edinme hakkı kapsamında değerlendirilmektedir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nda yer alan istisna hükümleri haricinde bilgi ve belge talepleri, ilgili kurum tarafından **15 iş günü** veya diğer birimlerden görüş sorulması gibi durumlarda ise başvuru sahibine bu durum hakkında yine 15 iş günü içinde bilgi verilmesi şartıyla **30 iş gününde** karşılanmaktadır.

### Görüş/öneri başvurusu

Bir kamu hizmetinin daha iyi yürütülmesi, herhangi bir kamusal sorunun çözüme ulaştırılması amacına ya da devlet politikalarına yönelik her türlü düşünce, teklif ya da tavsiye niteliğindeki başvurular, görüş/öneri türünde değerlendirilmektedir. Bu tür başvuruların değerlendirme ve cevaplanma süresi **30 günü** geçmemektedir.

### Teşekkür başvurusu

Alınan bir hizmet sonrası kamu kurumu veya personeline yönelik teşekkür mesajlarının iletiildiği başvuru türüdür. Teşekkür başvuruları, teşekkür edilen kişiye ve bağlı olunan amire iletilmektedir.

### 2. Önceki başvurular :“Evveliyat”

*Başvuru metni bölümünün ardından incelenen ikinci kısımdır. Öncelikle başvuruda belirtilen **konunun daha önce başvuru konusu olup olmadığına bakılmakta**, eğer olmuş ise ilgili kurumlar tarafından yapılan işlemler dikkate alınarak mevcut başvuru işleme alınmaktadır. Başvurunun içeriğinde daha önce yapılan başvuruya atıf bulunulması hâlinde, böyle bir başvurunun olup olmadığı incelenmekte ve yapılacak işlem bu başvurunun işlem sürecine göre değerlendirmektedir.*

### 3. Kimlik bilgileri” bölümü

*Kimlik ve iletişim bilgilerinin yer aldığı bu bölüm, başvuruya işlem yapmak için zorunluluk teşkil etmediği sürece dikkate alınmamaktadır. Bu bilgilere, başvuru sahibinin velisi, vasisi ya da avukatı gibi yasal temsilcileri tarafından yapılan başvuruların teyit edilmesi amacıyla veya kimlik bilgilerine bakılmaksızın başvuruya işlem yapılamaması hâllerinde **özel yetkisi bulunan sınırlı sayıdaki CİMER personeli tarafından ulaşılabilmektedir.***

### 4. Sevk etme

*Yukarıda belirtilen işlemler gerçekleştirildikten sonra İletişim Başkanlığı bünyesindeki **CİMER personeli tarafından ilgili kuruma sevk işlemi gerçekleştirilmektedir.** Sevk edilen kurum tarafından öncelikle*

*başvurunun okunup kendi görev ve faaliyet alanında olup olmadığı, konuyla alakalı yakın bir zamanda kamuoyuna basın açıklaması yapıp yapılmadığı hususlarında detaylı bir inceleme yapılmaktadır. Yapılan inceleme sonrasında başvurunun görev alanına girmediğinin tespit edilmesi hâlinde, başvuru ilgili kamu kurumuna iletilmekte ve mevzuata uygun olarak cevap verilmektedir. Ancak kendi görev ve faaliyet alanında ise bu kurum tarafından cevap verme işlemi gerçekleştirilmektedir.*

## 5. Cevap verme süreci

*Başvuruya cevap verecek olan kurum, başvurudaki konuya göre bilgi toplama, derleme, inceleme ve soruşturma aşamalarının ardından yasal süre içinde bir cevap hazırlayarak **başvuru sahibine anlaşılır, hukuka uygun ve resmî bir üslupla cevap vermektedir.***

*Bütün başvurulara yasal süresinde cevap verilmesine özen gösterilmektedir. 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 verilmektedir.*

*Başvurulara yasal süresi içinde verilecek cevaplar bazı nedenlerden dolayı kesin olmayabilmektedir. Böyle durumlarda da yine yukarıda belirtilen süreler dâhilinde başvuru sahibine başvurusunun durumu ve süreci hakkında bilgi verilmektedir. Kurumlar başvuruya verilecek kesin cevabın yasal süreleri aşacağını değerlendirmeleri hâlinde **başvuruyu beklemeye alarak sürecin uzama gerekçesini başvuru sahibine bildirmektedirler**. Konusu bilgi edinme olan başvurularda 15 iş günü süresi başka bir birimden veya kurumdan görüş veya bilgi alınmasının gerektiği durumlarda ise 30 iş gününe uzamaktadır. Daha önce **ara cevap verilen başvuruların** işlemi tamamlandığında başvurunun üzerinden ne kadar süre geçerse geçsin işlemin sonucu hakkında başvuru sahibine kesin cevap verilmektedir. Başvuruya ara cevap verilmesi gerekmeyen durumlarda başvuruya **geciksiz olumlu veya olumsuz olarak gerekçeli cevap verilmektedir.***

## 6. Cevap metninin kontrolü ve onay süreci

***CİMER'e yapılan başvuruların %95'ten fazlası elektronik ortamda yapılmaktadır.** E-posta bilgileri bulunan başvurulara CİMER üzerinden*

*verilen cevap doğrudan başvuru sahibinin e-posta adresine iletilmektedir. Bu sayede başvuru sahipleri hem **başvurusunun sürecini 7/24 takip edebilmekte** hem de başvurusuna verilen cevabı hızlıca öğrenebilmektedir. Bu şekilde yapılmış başvurularda CİMER sistemi üzerinden cevap oluşturularak yetkili amir tarafından onaylanmaktadır.*

### **Kamu kurumunda ilgili amir kendisine gönderilen tüm cevapları;**

- *Hukuka uygunluk,*
- *Resmî dil ve üslup kurallarına uygunluk,*
- *Başvuru sahibince anlaşılır olup olmayacağı,*
- *Başvuru konusu ile verilen cevap arasında anlam bütünlüğünün olup olmadığı,*

### **konularında inceleme yaparak onaylamaktadır.**

### **!!! E-posta adresi olmayan başvurulara cevap verilmesi!!!**

- *Diğer taraftan telefonla yapılan veya posta yolu ile gönderilen başvuruların bir kısmında e-posta adreslerinin belirtilmemesi nedeniyle başvuru sahibine CİMER sistemi üzerinden cevap verilememektedir. Bu durumda cevaplar ya telefonla ya da posta yoluyla verilmektedir.*
- *Telefonla cevap vermede öncelikli şart telefon görüşmelerinin kaydedilmesi ve görüşmelerin kaydedildiği bilgisinin karşı tarafa aktarılmasıdır. Bu şekilde verilen cevaplarda cevap metni başvuru sahibine okunmakta ve **verilen cevap olumsuz ise başvurulabilecek yasal yollar ve süreçler hakkında bilgiler aktarılmaktadır.***
- *Posta yolu ile cevap vermede ise kamu kurumu tarafından hazırlanan cevap metni hem CİMER sistemine kayıt edilmekte hem de başvuru yapan kişiye posta yolu ile iletilmektedir.*

## CİMER'in Faaliyetleri

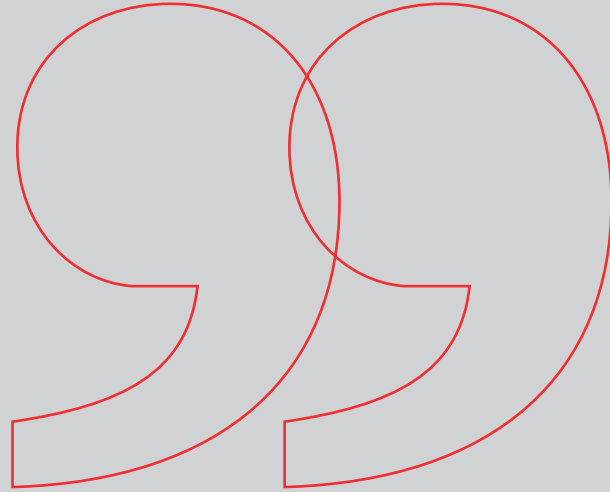
14 sayılı İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 24/07/2018 tarihinde 30488 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. Kararnamenin 8. maddesi ile Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının vatandaşlarla ilgili üç görevi tanımlanmış olup bu görevler:

- Vatandaşların şikâyet, talep, görüş ve önerilerinin derhal işleme alınıp değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve ilgisine süratle cevap verilmesini sağlamak.
- **9/10/2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre yapılacak bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırmak üzere gerekli tedbirleri almak.**
- Vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin başvurularına yönelik işlem süreçlerinin doğru bir şekilde yürütülmesi ve hızlı sonuçlandırılması amacıyla kurumsal takip ve inceleme faaliyetlerini yürütmek olarak belirlenmiştir.

Buna bağlı olarak da verilen görevlerin ifası amacıyla hem mevcut birimler güçlendirilmiş hem de yeni özel birimler oluşturulmuştur. Bu birimlerin yürüttükleri çalışmalar ile başvuruların değerlendirme ve sonuçlandırma süreçleri yeni bir ivme kazanarak başvurular, ilgili kamu birimlerinin yanında karar alıcı platformlara da taşınma fırsatı bulmuştur.

## Takip Faaliyetleri

Analiz ve raporlama faaliyetleri kapsamında vatandaşların talep, beklenti ve şikâyetleri belli periyodlarla analiz edilmekte ve farklı rapor sunumları ile hem muhatap kurumlara hem de karar alıcı yöneticilere düzenli bilgi akışı sağlanmaktadır. Bununla birlikte Cumhurbaşkanlığı, Haftalık Bülten, Kurumsal Takip Bülteni, Özel Gündem Büyüteç çalışmaları yanında Teşekkür ve Yönetime Katıl raporları ile de her alanda nabız tutan dinamik bir yapı oluşturulmuştur.



**Güçlü katılımcı demokrasi anlayışı çerçevesinde “Yönetime Katıl” konusu yeni başvuru türü olarak eklenmiş, görüş ve önerisi alınmak istenilen konularda vatandaşları yönlendirmek adına alt konu başlıkları belirlenmiştir.**

## İnceleme ve Danışma Faaliyetleri

İnceleme ve danışma faaliyetleri kapsamında başvuru sahiplerine doğru ve hızlı cevap verilmesinin sağlanması, işlem süreçlerinde yaşanan aksaklıkların giderilmesi, nitelikli kamu hizmetlerinin standart hâle getirilmesi amacıyla kamu kurumlarının CİMER başvurularına yaptıkları işlemlerin belli zaman dilimlerinde incelendiği raporlar hazırlanarak muhataplarına gönderilmekte ve hataların düzeltilmesi istenmektedir.

Bakanlıklar, yoğun başvuru yapılan bazı kamu kurumları ve illerde yer alan bütün idari teşkilatıyla birlikte valiliklerin yer aldığı inceleme raporları üç bölümden oluşmaktadır.

İŞLEŞİM YÖNÜNDE İNCELEME		KURUMSAL İNCELEME RAPORU
Kurumunuz bünyesinde yapılan işlemlerin CİMER esaslarına uygunluk yönünden incelenmesi neticesinde elde edilen veriler aşağıda belirtilmiştir.		
YAPILAN İŞLEM	YAPILMASI GEREKEN İŞLEM	ÖRNEK BAŞVURU SAYISI
Konu başlıklarının içerikle uyumlu olmadığı başvurular tespit edilmiştir.	Başvuru konusu dikkate seçilmeli, başka kurumdan gelen başvurunun konusu kontrol edilerek / yanlışsa düzeltilerek başvuruya işlem yapılmalıdır.	2202411967-2202434560 2203475537-2202486574
Başvuru sahibine hatalı hitap ifadesi kullanılan başvurular tespit edilmiştir.	Cevaplarda hitap bölümü sistem tarafından otomatik oluşturulduğu için ayrıca hitap ifadesi kullanmaya gerek bulunmamaktadır.	2202827634

HİZMETE ÖZEL  
Veriler yazılı-görsel basın, kurumların internet adresleri, sosyal medya hesapları ve akademik çalışmalarda T.C. İletişim Başkanlığının izni olmadan paylaşılamaz ve kullanılamaz.

Resim 1: Kurumsal İnceleme Raporları örnekleri

İŞLEŞİM YÖNÜNDE İNCELEME		KURUMSAL İNCELEME RAPORU
Kurumunuz bünyesinde yapılan işlemlerin CİMER esaslarına uygunluk yönünden incelenmesi neticesinde elde edilen veriler aşağıda belirtilmiştir.		
YAPILAN İŞLEM	YAPILMASI GEREKEN İŞLEM	ÖRNEK BAŞVURU SAYISI
Konu başlıklarının içerikle uyumlu olmadığı başvurular tespit edilmiştir.	Başvuru konusu dikkate seçilmeli, başka kurumdan gelen başvurunun konusu kontrol edilerek / yanlışsa düzeltilerek başvuruya işlem yapılmalıdır.	22024560931-2202862393 2202704917-2202680194
CİMER'in yazımının hatalı olduğu cevaplar tespit edilmiştir.	CİMER kelimesi kısaltma olduğu için büyük harfle veya Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi olarak yazılmamalıdır.	2202765539
Başvuru sahibine iletildiği bildirilen cevap içeriklerinin sistemde görülmediği başvurular tespit edilmiştir.	Başvuru sahiplerine e-posta/telefon/mektup/bizzat görüşme kanalları ile verilen cevapların içerikleri CİMER sistemine işlenmelidir.	2202657347

HİZMETE ÖZEL  
Veriler yazılı-görsel basın, kurumların internet adresleri, sosyal medya hesapları ve akademik çalışmalarda T.C. İletişim Başkanlığının izni olmadan paylaşılamaz ve kullanılamaz.

Resim 1: Kurumsal İnceleme Raporları örnekleri

İŞLEŞİM YÖNÜNDE İNCELEME		KURUMSAL İNCELEME RAPORU
Kurumunuz bünyesinde yapılan işlemlerin CİMER esaslarına uygunluk yönünden incelenmesi neticesinde elde edilen veriler aşağıda belirtilmiştir.		
YAPILAN İŞLEM	YAPILMASI GEREKEN İŞLEM	ÖRNEK BAŞVURU SAYISI
Konu başlıklarının içerikle uyumlu olmadığı başvurular tespit edilmiştir.	Başvuru konusu dikkate seçilmeli, başka kurumdan gelen başvurunun konusu kontrol edilerek / yanlışsa düzeltilerek başvuruya işlem yapılmalıdır.	2103406849-2202803193

HİZMETE ÖZEL  
Veriler yazılı-görsel basın, kurumların internet adresleri, sosyal medya hesapları ve akademik çalışmalarda T.C. İletişim Başkanlığının izni olmadan paylaşılamaz ve kullanılamaz.

Resim 1: Kurumsal İnceleme Raporları örnekleri

Birinci bölümde, incelenen dönemde kurum tarafından verilen cevap sayısı, ortalama cevap verme süresi, memnuniyet puanı, işleme alınmamış/beklemeye alınmış/cevap onayda bekleyen başvuru sayıları ile işlem süresine göre birim sıralamasına ilişkin grafikler yer almaktadır.

İkinci bölümde işlemlerinde gecikme yaşanan birimlere ilişkin detaylı bilgiler verilmektedir.

**Üçüncü bölümde ise başvuru sahiplerine verilen cevapların belirlenen standartlara uygunluğu araştırılmaktadır. Bu bağlamda cevaplar;**

- Türk dil bilgisi ve resmî yazışma kurallarına uygunluk yönünden,
- **Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na uygunluk yönünden,**
- Başvuru konusu ile cevap arasında nedensellik ilgisinin bulunup bulunmaması yönünden,
- **Şikâyetin bir üst makam tarafından incelenmesi yerine şikâyete konu olan kişi/kurum tarafından cevaplanmış olması** yönünden incelenmektedir.

Kurumlardan kendilerine gönderilen raporlardaki hususlar hakkında yaptıkları işlemlere ilişkin geri bildirim formu talep edilmektedir. Böylece yapılan uyarılar ve geri dönüşler analiz edilerek sonraki çalışmalar için kaynak oluşturulmaktadır.

**Kurumsal inceleme raporları haricinde;**

- Kurumların başvurulara yapılacak işlemler hakkında tereddüde düştüğü konularda gönderdiği danışma formları değerlendirilerek kurumlara görüş bildirme yoluyla danışmanlık hizmeti verilmektedir.
- **18 yaş altı gençler ve çocuklar tarafından yapılan başvurular, genel başvurular arasından ayrılarak hassas bir okuma ile değerlendirilmektedir. Başvurular çoğunluk ve önem durumlarına göre analiz edilerek “Gençlerin Gündemi” ve “CİMER’de Çocuk” isimli çalışmalar yapılmaktadır.**

- Sosyal medyada yapılan CİMER paylaşımları günlük takip edilmekte olup paylaşımlarda başvuruya ulaşılabilecek veri bulunması hâlinde çok yönlü araştırma ile ilgili başvuruya ulaşılmaktadır. İşlem süreçleri incelenerek aksaklık bulunması hâlinde ise yetkililerle iletişime geçilerek sorunun giderilmesi talep edilmektedir.

### **Kamuoyunu Bilgilendirme Faaliyetleri**

Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşlar CİMER kapsamında yürütülen çalışmalar hakkında bilgilendirilmektedir. İletişim Başkanlığı internet sayfası (<https://www.iletisim.gov.tr/turkce>) üzerinde yer alan “CİMER” sekmesinde, vatandaşların CİMER’e yapmış oldukları başvurulara istinaden kamu kurumları ile koordine olarak çözüme kavuşturulan konular, devlet büyüklerine, çalışanlara, kurum ve kuruluşlar ile CİMER’e gönderilen teşekkür mesajlarına, çocuklardan ve gençlerden gelen güzel/eğlenceli başvurulara ilişkin bilgilendirmeler yapılmakta olup bilgiler belirli periyotlarla güncellenmektedir. Ayrıca vatandaşların merak ettiği ve bilgi almak istedikleri konularla ilgili “Sıkça Sorulan Sorular” alanı bulunmaktadır.

### **CİMER Kamu Spotları**

Vatandaşların **şikâyet, talep, görüş-öneri, istek, bilgi edinme, yönetime katıl ve teşekkür** amaçlı başvuru yapabildiği CİMER sistemiyle ilgili kamuoyu nezdinde bilinirliğin artırılması amacıyla kamu spotları yayımlanmaktadır. Kamu spotları ile vatandaşların devlete ulaşmasında en hızlı yolun CİMER olduğu, hangi konularda CİMER’e başvuru yapabilecekleri ve CİMER’in sadece bir şikâyet merci olmadığı, aynı zamanda kamu kurumlarının iş ve işlemleri hakkında memnuniyetin dile getirildiği, ülke gündemine dair vatandaşların görüş ve önerilerinin alındığı ve böylece katılımcı demokrasiye katkıda bulunulan bir kurum olduğu vurgusu yapılmaktadır.



### **50 Soruda CİMER**

Vatandaşlara başvuru işlemleri ve hakları konusunda rehberlik edilmesi ve kamu personelinin de oluşturulan prensipler konusunda bilgilendirilmesi amacıyla en çok merak edilen ve soru sorulan 50 konu derlenerek “50 Soruda CİMER” kitapçığı hazırlanarak yayımlanmıştır. Bu kitapçık, CİMER’i dış kamuoyuna tanıtmaya faaliyetleri kapsamında 2023 yılında İngilizce ve Arapçaya da çevrilmiştir.



### **CİMER İlke & Kararlar**

Hizmet kalitesini artırmak ve vatandaşların memnuniyetini pekiştirmek için hazırlanan bu kitapçık ile kurumlarda çalışan görevli personelin uygulamada karşılaştıkları sorunlara çözüm üretmesi ve nitelikli standart bir hizmet sunumunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu sebeple, CİMER’de hâlihazırda görevli veya yeni görevlendirilecek personelin işlem süreçlerinde kendisine rehberlik etmesi amacıyla “CİMER İlke & Kararlar” kitapçığı hazırlanmıştır. Çevrim içi kanallardan kullanıcılara sunulan bu kitapçık, aynı zamanda eğitim dokümanı olarak da kullanılmaktadır.



### **Açıklamalı CİMER Yönetmelik**

CİMER'i, kamuoyuna ve CİMER Kapısında tanımlı CİMER personeline örneklerle daha anlaşılır kılmak için hazırlanmıştır. **CİMER Yönetmeliği** ile ilgili merak edilen birçok hususun aydınlatılması amaçlanmıştır.

### **Eğitim ve Kalite Geliştirme Faaliyetleri**

**CİMER faaliyetlerinde** hizmet sunum kalitesini, vatandaş memnuniyetini ve kurumlar arası iş birliğini artırmak ve uygulamadaki

bütünlüğü sağlamak amacıyla Cumhurbaşkanlığı merkez teşkilatı, ofisleri, bağlı kuruluşları, bakanlıklar, ilgili ve ilişkili kurum/kuruluşları, valilik, kaymakamlık ve belediyeler, CİMER aracılığıyla başvuru alan diğer kamu kurum ve kuruluşları, İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlükleri ile İletişim Başkanlığı bünyesinde yer alan diğer birimlerin CİMER personelinin kullanıcılarının ihtiyaçlarına yönelik **online ya da yüz yüze CİMER (alan) eğitimleri** verilmektedir. Ayrıca İletişim Başkanlığı bünyesinde ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personel için de sürekli CİMER hakkında bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

### **Teknik İyileştirme Faaliyetleri**

Teknolojik gelişmeler ve oluşan yeni ihtiyaçlarla birlikte mevcut yazılımlar ve kullanıcılara yönelik programlar düzenli olarak güncellenmekte ve bu güncellemeler kullanıcılara yansıtılmaktadır.

**Görme ve işitme engelli kullanıcıların CİMER sistemine giriş, başvuru oluşturma, başvuruyu takip etme ve başvuruya verilen cevaba ulaşma konularında yaşadıkları sıkıntılar analiz edilerek eksiklikler güncel yazılımlarla giderilmiştir.**

Vatandaşların başvuru oluştururken yapmak istedikleri başvuru türü ile ilgili bilgilendirilme alanları sisteme dâhil edilerek kategorik bir yönlendirme sağlanmıştır. Başvuru sonrasında vatandaşların memnuniyetini ölçmek için ise mevcut anket uygulaması geliştirilerek daha fazla veri elde edilebilir hâle getirilmiştir. Yazılımsal geliştirmeler ve sistem iyileştirmelerine bağlı olarak anket verilerindeki olumlu değerlendirmeler ve artan memnuniyet puanları, **CİMER** uygulamasının halk nezdindeki karşılığını ortaya koymaktadır.

Bu gelişmelerle birlikte vatandaşların dilekçe ve bilgi edinme haklarını kullanırken kişisel verilerinin korunması bakımından sıkıntı

yaşamamaları için sistemdeki kimlik bilgi sorgulamasının güçlendirilerek başkaları adına başvuru oluşturulmaması ya da başvuru takibinin engellenmesi konularında önlemler artırılarak gerekli teknik tedbirler alınmıştır. **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)** gereğince ilgili kanunun aydınlatma metni sisteme dâhil edilerek vatandaşların kişisel veriler ile ilgili (*hangi amaçla saklanacağını, işleneceğini, aktarılacağını vb.*) hukuki haklarını öğrenerek kabul etmek suretiyle başvuru yapmaları sağlanmıştır.

CİMER uygulamasının geliştirilmesi, birtakım teknik desteklerin yanı sıra belirli periyotlarla alınan raporlardaki konuların ve bu konuların alt başlıklarının güncel içerikleri kapsayıcı nitelikte olmalarına da bağlıdır. İhtiyaç duyulduğunda güncelliğini yitiren konular çıkartılarak, birbirini kapsayan alt konular birleştirilerek ve yeni konu-alt konu eklenerek sistemin gelişimine katkı sağlanmıştır ve sağlanmaya da devam edilmektedir.

İyileştirme ve geliştirme amacıyla yapılan tüm bu girişimlerle beraber başlı başına bir iletişim kanalı olarak **CİMER**, kurumsal bir kimlikle de ön plana çıkmıştır. Kurumsal kimlik çalışmaları çerçevesinde, ulusal ve uluslararası alanda kimliğini ve prestijini ön plana çıkarmak, imajını güçlendirmek ve kamu kurumlarındaki paydaşları ile daha güçlü bir iletişim sağlamak amacıyla; 1 Ocak 2022 tarihinden itibaren kullanılmak üzere CİMER için farklı logo çalışmaları yapılarak ilgili alanlarda kullanılmaya başlanmıştır.

### Çağrı Merkezi Faaliyetleri

**CİMER Çağrı Merkezi**, İletişim Başkanlığı bünyesinde vatandaşların başvuru yollarını öğrenmeleri, başvuruların akıbetini sorgulamaları ve acil müdahale edilmesi gereken durumlarda taleplerin daha hızlı iletilmesi amacıyla adli ve idari danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. Bu birimde 10 personel mesai saatlerinde görev yapmakta ve günlük ortalama **200-250 arası** çağrı almaktadır. Çağrılarının yaklaşık %88'i cevaplandırılmaktadır. Telefonda ortalama bekleme süresi yaklaşık 1 dakika, ortalama görüşme süresi ise yaklaşık 3 dakikadır.

### Yönetime Katıl Uygulaması

**Demokrasinin temel ilkelerinden biri yönetime katılımdır.** Vatandaşlar, kendilerini etkileyecek siyasal kararların ayrıntıları ve süreçleri hakkında bilgi sahibi olmak, mevcut proje ve politikalarla ilgili fikirlerini karar alıcılara iletmek, ülke yönetiminde aktif biçimde rol almak ve kararlara doğrudan katılmak istemektedirler. Bu nedenle **millet-devlet birliği ile demokrasinin güçlendirilmesi** amacıyla vatandaşların görüş ve önerilerini ön planda tutan idarelerin temel görev ve sorumluluğu, vatandaşların demokratik katılımını artıracak, yönetim hakkındaki bilgilere erişimlerini kolaylaştıracak, haklarını doğrudan etkileyen konularda görüşlerini aktaracak araçları sağlamaktır. Yönetime katılım kavramı vatandaşlar için daha çok kamusal karar ve faaliyetleri etkileyebileceklerine duydukları inanç ve görüşlerini iletebilmeyi ifade etmektedir. Yöneticiler için ise yönetime katılım, vatandaşa daha kaliteli hizmet sunmanın ve kendi meşruiyetlerini sağlamlaştırmanın bir aracı olarak görülmektedir.

Dilekçe ve bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak ve hükümetin benimsediği güçlü ve katılımcı demokrasi anlayışını sürdürürebilmek için 28 Kasım 2021 tarihinden itibaren vatandaşların yeni politika önerilerini veya yürütülmekte olan politikalara ilişkin katkılarını sunabilmeleri amacıyla "**Yönetime Katıl**" uygulaması başlatılmıştır.

Uygulamayla vatandaşların gündemdeki icraat ve politikalara yönelik duyurulan başlıklar hakkındaki görüş ve önerilerini iletebilmeleri sağlanmıştır. CİMER üzerinden iletilen bu görüş ve öneriler hükümet çalışmaları ve kamu idaresinin eylem ve işlemleri hakkında kaynak oluşturmaktadır.

28 Aralık 2022 itibarıyla alınan verilere göre bu yıl, CİMER'e 12.517 "Yönetime Katıl" türünde başvuru gelmiştir. "Yönetime Katıl" başvuruları sadece raporlama amacıyla okunmakta olup herhangi bir işleme tabi tutulmadan arşive kaydedilmektedir. İçlerinde kayda değer olanlar her hafta ekran görüntüleri alınarak dosyalanmaktadır. Bu yıl sonuna kadar "Yönetime Katıl" başvurularından 47 adet haftalık dosya hazırlanmıştır.



İstek
  Teşekkür
  Şikâyet
  Yönetime Katıl
  Bilgi Edinme Hakkı
  Görüş Öneri
  "Türkiye Yüzyılı" Hayallini Paylaş

GENÇLERİN GÜNDEMİ
  SOKAK HAYVANLARI
  YEŞİL KALKINMA DEVRİMİ

1. Bu bölümden yapılan başvurular yalnızca strateji ve politika belirlemeye yetkili kişilerle paylaşılacaktır.
2. Bu başvurular 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasında Dair Kanun ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında olmadığından bu kapsamda değerlendirilmeye alınmayacaktır.
3. Başvuru içeriğinizin seçtiğiniz konu ile ilgili yalnızca görüş ve fikirlerinizi içermeli; başvurunuz herhangi bir istek, şikâyet vb. niteliğinde ise diğer başvuru türlerinden birini seçmelisiniz.

**Resim 2:** "Yönetime Katıl" uygulaması örnekleri

Ayrıca başvuru sırasında vatandaşlar, hakkında görüş bildirmek istedikleri konu ile ilgili İletişim Başkanlığınca hazırlanmış yayınlara da yönlendirilmektedir.

Bu sayede;

- Vatandaşların görüş ve önerilerine verilen değeri gösteren bir iletişim kanalı oluşturulmuştur.
- **Vatandaşların düşüncelerine başvurulması ya da birer paydaş olarak onların fikirlerinin değerlendirilmesi sağlanmıştır.**
- Vatandaşların hükûmet çalışmalarının ve kamu idarelerinin eylem ve işlemleri hakkında ilgi ve merakları artırılmıştır.
- **Hazırlanan yayınlar ile doğru kaynaktan bilgilendirme sağlanmıştır.**
- Çift taraflı iletişim yolu sağlanmıştır.

## Teşekkür Başvuruları

CİMER, Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşların yaklaşık 40.000 idari biriminde görevli kamu personeli ile hizmetlerini sürdürmektedir. Aynı zamanda çok büyük bir paydaş ağına da sahiptir. Dolayısıyla yüzlerce kamu kurumunda çalışan personelin CİMER sistemine bağlılığı ve sistem değerleriyle paralel bir anlayışa ulaşmaları önem arz etmektedir. Bu doğrultuda teşekkür kültürü oluşturularak kamu personelinin performans ve memnuniyetini arttırmak amacıyla 22 Eylül 2020 tarihinden itibaren CİMER başvurularına "Teşekkür" türü de eklenmiştir.

Bu uygulama, vatandaşların yapılan hizmetlerden duyduğu memnuniyeti, ortaya konulan katma değer farkında olduğunu ve bu hizmetleri önemseydiğini iletebilmesi amacıyla hayata geçirilmiştir. Uygulama, CİMER'in sadece şikâyet merci olmadığını ve yeni fonksiyonlar kazanmak bakımından sürekli değişim ve iyileştirmeler içinde olduğunu da göstermektedir. Bu açıdan CİMER, kamu kurumlarının ortaya koyduğu performans ve başarılı projelerin vatandaşlar tarafından takdir edilmesinde, çalışanlarının motivasyonunun artırılmasında köprü görevi görmektedir. Vatandaşlar tarafından iletilen teşekkür başvuruları ilgililerine tek tek iletilmekte, ayrıca İletişim Başkanlığı web sitesinde kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Devlet Yöneticileri başta olmak üzere CİMER'e ve kamu personeline yapılan "Teşekkür" başvuruları tasniflenerek yetkililerle paylaşmakta ve kamu çalışanlarının motivasyonunun artırılması amacıyla Kurumsal Takip Bültenlerine eklenmektedir. Teşekkür başvuru sayısı, 2021 yılına göre göre %30 oranında bir artış göstermiştir.

Başkanlığımıza ulaşan "Teşekkür" başvuruları derlenerek her hafta ekran görüntülerinden oluşan bir dosya hazırlanmakta ve makamla paylaşılmaktadır. 2022 yılında toplamda 50 adet "Teşekkür Raporu" hazırlanmıştır. Ayrıca Temmuz ayında "KPSS İptali", Eylül ayında "Sosyal Konut Projesi", Ekim ayında "TOGG" ve Aralık ayında "EYT" konularına ilişkin 4 adet özel çalışma yapılmıştır.

## CİMER'e Yapılan Başvuru Konularına Göre Toplumsal Gündem

Günümüz dünyasında baş döndürücü bir hızla gelişen ve küreselleşmeyle birlikte yayılan yeni iletişim teknolojileri, herkesin bilgileri hızlıca aktarabilmesini ve birer haberci gibi büyük kitlelere ulaştırabilmesini sağlarken yeni bir kitle iletişimi yöntemini de beraberinde getirmiştir. Böyle bir ortamda hükümetlerin, vatandaşlarını tanınması ve onlarla güçlü bir iletişim kurması için sadece seçimden seçime bir araya gelinerek onların sorunlarının dinlenip seçim vaatlerinin iletilmesi gibi geleneksel yaklaşımların tek başına yeterli olmadığı anlaşılmıştır.

Bu bağlamda **Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi**, yürütmenin güçlendirilmesine ve yapılan hizmetlerin hızlı bir şekilde vatandaşlara ulaştırılmasına imkân tanırken aynı zamanda halkın yönetime katılacağı araçların da aktif kullanılmasını sağlamıştır.

Bugün bu araçların en başında sayılabilecek olan CİMER, vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini yönetime hızlıca ulaştırmasına aracılık ederken dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımını da daha kolay hâle getirmektedir. Bununla birlikte başvuruların düzenli analiz edilmesinin ve politika oluşturulması için yetkililerle paylaşılmasının vatandaşların ülkeyi yönetenler tarafından duyulduğunu ve anlaşıldığını hissetmesinin de zeminini hazırlamıştır.

Başvuruların konularına göre dağılımının analizi, vatandaşların değişen gündeminin anlaşılmasına ve hangi kurumlarla bağlantılı olduğunun hızlıca tespit edilmesine imkân vermektedir. Ayrıca bu analizler karar alıcılar tarafından ilgili konularda atılacak adımlarda, bu gündemin göz önünde bulundurulmasını da sağlayarak **etkin kamu politikalarının oluşturulmasına katkı sunmayı amaçlamaktadır.**



**CİMER, vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini yönetime hızlıca ulaştırmasına aracılık ederken dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanımını da daha kolay hâle getirmektedir.**

BAŞVURU KONUSU	2018	2019	2020	2021	2022
Özlük Hakları	44.942	51.937	60.533	49.504	
Personel Şikayeti	45.220	47.104	55.044	44.784	71.913
Yol ve Yol Bakım	37.658	32.351	40.834	36.752	55.566
Yurtlarda Yaşanan Sorunlar (Yurt Temizliği vb.)	37.306	47.501	20.422	38.676	63.270
Sosyal Yardımlar	44.829	112.034	1.415.796	1.441.019	1.106.771
Diğer Yardımlar (Yol, Yemek, Bainma vb.)	43.667	44.687	149.058	158.080	104.246
Hukuki Danışma/Yardımlar Talebi	18.279	91.587	163.788	150.938	190.950
Devlet Üniversitesi Şikayeti	42.855	76.384	137.095	114.412	138.125
İş Talebi	77.554	119.269	149.328	114.075	101.253
Devlet Hastanelerinde Yaşanan Sorunlar	43.427	66.449	86.477	111.322	151.248
İnternet Servis Sağlayıcıları	28.552	36.835	122.570	106.860	108.032
Virüs Salgını		7	229.942	92.495	11.778
Tüketicinin Korunması	41.293	36.476	91.517	87.571	126.727
Kamu Personeli Alımları	114.949	114.949	95.530	83.482	108.968
Ders Kitapları (Modüller, Yardımcı Eğitim)	12.779	9.632	59.900	73.818	14.813

**Tablo 4:** 2018-2022 arasında başvuru yapılan bazı konu örnekleri

Tabloda başvuru analizlerinde kullanılan konulara yer verilmiştir. Tabloya göre 2018 yılında en çok başvuru kamu personel alımı, 2019 yılında iş talebi, 2020 ve 2021 yıllarında ise sosyal yardımlar ile ilgili olmuştur. 2022 yılında en çok başvuru alan konu **1.106.771** başvuru ile “sosyal yardımlar” olurken bunu **190.950** başvuru ile “**hukuki danışma/yardım talebi**” alanı izlemiştir.

**Temel olarak analiz süreci**, başvuru sevk-işlem sürecinden bağımsız olarak işlemekte olup CİMER’e gelen başvurular üzerinden kamuoyunun nabızı tutulmaya çalışılmaktadır. Vatandaşları en doğru şekilde anlamanın amaçlandığı bu süreçte başvuruların değerlendirilmesi konularına göre yapılmakta, gerek duyulması hâlinde ise yaş, cinsiyet, eğitim gibi diğer değişkenlerle birlikte değerlendirilmektedir.

Vatandaşların alınan kararlara katılımını sağlayarak **devlet ve millet arasındaki iletişimi güçlendirmek** ve **katılımcı demokrasiyi sürdürülebilir hâle getirmek**, sürecin temel hedeflerindedir.



**Şekil 4:** CİMER’in Katılımcı Demokrasideki konumu

Yapılan başvurularla ilgili genel değerlendirmelerin haricinde başvuru içeriklerinde yer alan istek, görüş ve şikâyetlerin analiz ve değerlendirmeleri değişik periyotlarla yayımlanan rapor ve bültenlerle kamuoyu ile paylaşılmaktadır.



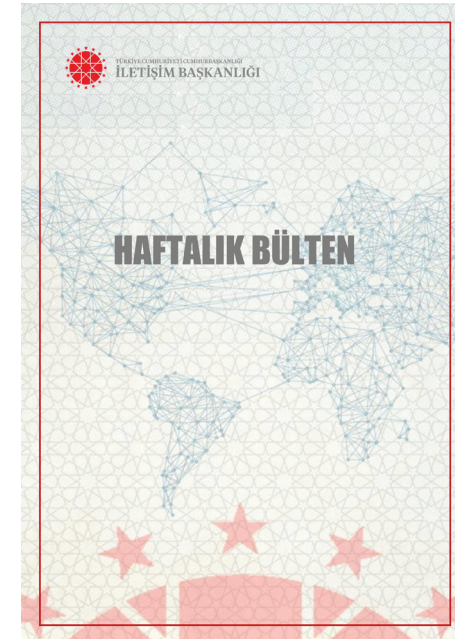
## CİMER Başvurularının Kamu Politikalarına Yansımaları

### Başvuru İçerik Taramaları

CİMER'e herhangi bir konu hakkında çok sayıda yapılan başvurular ile sayısal değerine bakılmaksızın ülke gündeminde yer bulabilecek nitelikteki başvurular ile kamuoyunun nabzı tutulmaktadır. Başvuru içerik incelemelerindeki konular ile bu konular karşılaştırılmakta olup uyumu hâlinde her türlü düşünce ve görüşe yer vermeye çalışılmaktadır. Yapılan içerik çalışmaları hazırlanan rapor türlerine göre tasniflenmektedir.

Çocuklar tarafından yapılan başvurular, yetişkinlerin yaptığı başvurularından ayrılarak özel bir okumaya tabi tutulmaktadır. Özel bir ekip tarafından yüksek hassasiyetli ve çok yönlü olarak analiz edilen başvuruların, gönderilen ilgili kurumlar tarafından da özel olarak değerlendirilmesi için başvuruların yanına çocuk simgesi konulmaktadır.

Yine çocuk başvurularından dikkat çekici, sevimli, ilginç ve önemli sayılabilecek başvuruların ekran görüntülerinden derlenerek hazırlanan "CİMER'de Çocuk" isimli bir bülten de yöneticilere sunulmaktadır.



Resim 3: "Haftalık Bülten" örneği



**Başvuru içerik incelemelerindeki konular ile arama motorlarında en çok aranan başlıklar karşılaştırılmakta olup uyumu hâlinde her türlü düşünce ve görüşe yer vermeye çalışılmaktadır. Yapılan içerik çalışmaları hazırlanan rapor türlerine göre tasniflenmektedir.**

**"NE ELMADIR NE DE NAR" TÜRKÜSÜNÜN HİKAYESİNİ MERAK EDEN ÖĞRENCİ****BAŞVURU METNİ**

0034 TRT Repertuar nolu, 16.03.1971 tarihli, söz ve Bestecisi Nida Tüfekçi'ye ait olan Ne Elmadır Ne De Nar adlı Türkünün hikayesini öğrenmek istiyorum. Yardımcı olabilirsiniz sevinirim.

**CİMER'E BEY DİYE HİTAP EDEN ÖĞRENCİNİN YOL TALEBİ****BAŞVURU METNİ**

Ankara Bala yaylaözü köyünden bir öğrenciyim yollarımız iyi değil yol yapılmasını arz ederim iyi gidemiyoruz okula servislerimiz toz alıyor yollardan dolayı nefesimiz daralıyor yollarımızı yaparmısınız cimer bey

**EZANLARIN FARKLI KİŞİLER TARAFINDAN OKUNMASI TALEBİ****BAŞVURU METNİ**

MUĞLA'NIN MİLAS İLÇESİNDE EZANLAR MERKEZİ SİSTEM OLDU GÜZEL BİR UYGULAMA OLDU AMA HEP EZANLARI AYNI KİŞİ OKUYOR FARKLI HOCALARIMIZDA OKURSA DAHA GÜZEL OLUR.

**MİLLİ UZAY PROGRAMI İLE TOGG LANSMANININ BİRLEŞTİRİLMESİ ÖNERİSİ****BAŞVURU METNİ**

Sayın Cumhurbaşkanım,  
Yakın zamanda açıklamış olduğunuz uzay programınızdan çok memnun kaldığımı ifade etmek isterim. Bu konuda teknik ve hukuki konuları pek bilmemekle beraber Ay'a sert inişli projeye TOGG projesinin lansmanını yapabilirsiniz düşüncesi ve önerisi iletmek istedim. Seri üretimden çıkacak ilk arabayı Ay'a ikincisinde makam aracı olarak kendinize almanızı çok isterim. Görüşüm şudur ki eğer yerli arabamızı Ay'a göndererek Dünya da ciddi bir algı oluşturabiliriz, ileri teknolojiyi yakaladığımızı rakibe(düşmana) korku dosta(-müşteriye) güven verebiliriz.  
Saygılarımı sunarken bu mesajı okuyan ve ileten devlet yetkililerine şükranlarımı iletirim.

**Resim 4: CİMER'e yapılan ilginç başvuru örnekleri****RÜYASINDA CUMHURBAŞKANIMIZI GÖREN BAŞVURU SAHİBİNİN TALEBİ****BAŞVURU METNİ**

Sayın cumhurbaşkanım, ben sizi rüyamda gördüm. Bu rüyadan da çok etkilendim. Yıllarımı sizin yolunuza adanmış biri olarak bu gördüğüm rüya bu mesajı atmama sebebiyet verdi. Çok kalabalık bir yerdin ve benim elimden tutuyordunuz. Yanımda oluşunuz bana güven veriyordu. Sırtıma bir yekek tarzi birşey verilmesini istediniz. Ardından elimdeki çantayı başkasının taşımasını istediniz.Döndüm size dedim ki beni istemeye gelecekleer cumhurbaşkanım benim en büyük hayalim bizde olman o zaman sende gelirmisin dedim siz de dediniz ki nerde oturuyorsun . Pendikte havaalanına yakınız dedim. Programıma bir bakayım dediniz. Beni istemeye temmuzun ilk haftasında gelecekleer. Lütfen yanımda olur musunuz..

**ORGAN BAĞIŞI İLE İLGİLİ YENİLİKÇİ FIKRİNİ SUNAN BAŞVURU SAHİBİ****BAŞVURU METNİ**

Selamun aleykum.  
Oncelik bu konu hakkında detayli bilgiye sahip degilim yapiliyormu yapilmiyor mu, olabilmirmi olamaz mi bilmiyorum.  
Örneğın  
Ben öldüğümde bütün organlarımı bağışmak istiyorum, Ama organimin bağışlandığı adamlarla bu bağış sınırlı kalmasın.  
Bağışlanan kişi ilerleyen zamanda ölürse, organ bağışı için onay versede vermesede organın asıl sahibi olarak belirlenen karar geçerli olsun.  
Yani o organ ölene kadar kişilerin isteğine bakılmadan ilk veren kişinin vasiyeti üzerine kişiden kişiye aktarılmaya devam etsin

**KORONA VİRÜS HAKKINDA CİMER ÜZERİNDEN GELEN TEDAVİ ÖNERİSİ****BAŞVURU METNİ**

Sayın Cumhurbaşkanım ;  
Korona virüs hakkında akla gelen bir fikrimi size sunuyorum. Akbabaların ölü hayvan yiyerek hiçbir hastalık kapmaması bütün enfeksiyonlara karşı midesindeki güçlü asiti sayesinde hiçbir enfeksiyonu kapmamasının korona virüsü ile bir çalışma yapılabilir bence . Akbabaların bu kadar bağışıklık sistemi kuvvetli ise virüse karşı kuvvetli olup olmadığı bence araştırılması gerekebilir bence . Hasta olan kişiden virüs alınarak akbabaya enjekte edilerek virüse karşı dayanıklı olup olmadığı denenebilir . Akbaba ölü hayvan yiyerek enfeksiyonlara dayanıklı oluyor ise bence virüse karşı da dayanıklı olacağını düşünüyorum . Saygılarımla Allah sizi başımızdan eksik etmesin cumhurbaşkanım ...

**Resim 4: CİMER'e yapılan ilginç başvuru örnekleri**

**ATLAS BÖCEĞİ ANATOMİSİNDEN YARARLANILARAK KARGO UÇAĞI TASARLANMASI TALEBİ****BAŞVURU METNİ**

İlgili yetkili kurum yöneticilerine; araştırma yaparken "ATLAS BÖCEĞİ" nin kendi ağırlığının 850 katına kadar ağırlık taşıyabildiğini öğrendim. Oysa günümüzdeki kargo uçakları ancak kendi ağırlıklarının birkaç katını taşıyabilmektedir. Allah'ın yaratmış olduğu bu özel nitelikli böceğin araştırılmaya değer bir konu olduğunu ve Atlas Böceği anatomisinden yararlanılarak ülkemizin dünya klasmanına sunabileceği özel kargo uçakları üretme projesi geliştirebileceğini düşünmekteyim; ilgili böceğin araştırılmasını ve lojistik kargo taşımacılığında kullanılabilecek hava araçları üretilmesi fikrimi saygılarımla görüşlerinize sunarım.

**Resim 4: CİMER'e yapılan ilginç başvuru örnekleri**

CİMER'e yapılan başvurularla ilgili ve CİMER etiketli sosyal medyada yapılan paylaşımlar yetkililer tarafından günlük olarak takip edilmektedir. Paylaşımlardaki anahtar kelimelerden başvurunun tespit edilmesi hâlinde akış incelenmekte ve aksaklık tespit edilmesi durumunda ilgili kurumla iletişime geçilerek işlemin düzeltilmesi sağlanmaktadır. Başvuruya ulaşılmasa bile **akıbet süreçleri, cevap eleştirileri, teşekkür/memnuniyet bildirimleri ve sisteme ilişkin genel yorumlarla** ilgili her paylaşım yapılacak analizler için değerli bir kaynak olarak değerlendirilmektedir. Bu süreçte elde edilen sonuçlar/bulgular yöneticilere ve gerekli hâllerde ilgili kurumlara anlık olarak veya belli zaman aralıklarıyla sunulmaktadır. Böylece CİMER başvurularına yapılan işlemlerin vatandaşlar tarafından nasıl anlandırıldığı tespit edilerek geri bildirimlerle beslenen bir yapı oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Tweet Tarihi	Tweet İçeriği	Tweet Türü	Başvuru Yapılan İşlemler
Ocak 2022	Yemin ederim CİMER dünyanın en etkili sistemi ya. Ta 2020 Eylül ayında Covid olduğum dönemdeki 10 günlük raporunun parasını ne SKK ne işveren o dönemde bir türlü düzeltmedi. Geçen hafta aklıma geldi CİMER'e yazayım dedim olayı çözdüler	Teşekkür - Memnuniyet  Başvuru Numarası: *****	Tweet sahibi geçmiş tarihli iş göremezlik rapor ücretinin hesabına yatmadığına ilişkin istek başvurusunda bulunmuştur.  *** Sosyal Güvenlik Merkezi Müdürlüğü verdiği cevapta ödemesinin yapıldığını, bir hafta sonra kontrol edebileceğini bildirmiştir.
Ocak 2022	CİMER'e şikayetime böyle bir cevap gelmiş anlamadım. Şirket aracına 400 TL ceza yazılmış aracı kullanan arkadaşımız cezanın tarihinde araçla dışarı çıkmadığını söylediği için fotoğraf istedim ceza işlem için. Sonuçta herkes kafasına göre ceza kesemez bir kanıtı olmalı değil mi?	Başvuru Cevabına İtiraz, Memnuniyetsizlik  Başvuru Numarası: *****	Tweet sahibi yaptığı başvuruda şirket aracına yazılan trafik cezası üzerine kural ihlalinin fotoğrafını ve ödenen ceza ücretinin iadesini istemiştir.  *** Şube Müdürlüğü tarafından "Görevlilerimizce yapılan denetim ve kontrollerde Trafik Kanununda belirtilen kural ve yasakları ihlal eden bütün sürücülere kamu, kurum, kişi ve araç ayrımı yapmaksızın gerekli yasal işlemler uygulanmaktadır. Yalınış ve haksız yere yazılan trafik cezasına itiraz o ilde bulunan Sulh Ceza Hakimliğine yapılmaktadır" denmiştir.

**Resim 5: Sosyal Medya Örnekleri****TWEET GÖRÜNTÜLERİ (Teşekkür - Memnuniyet)****Kurumsal Takip Bültenleri**

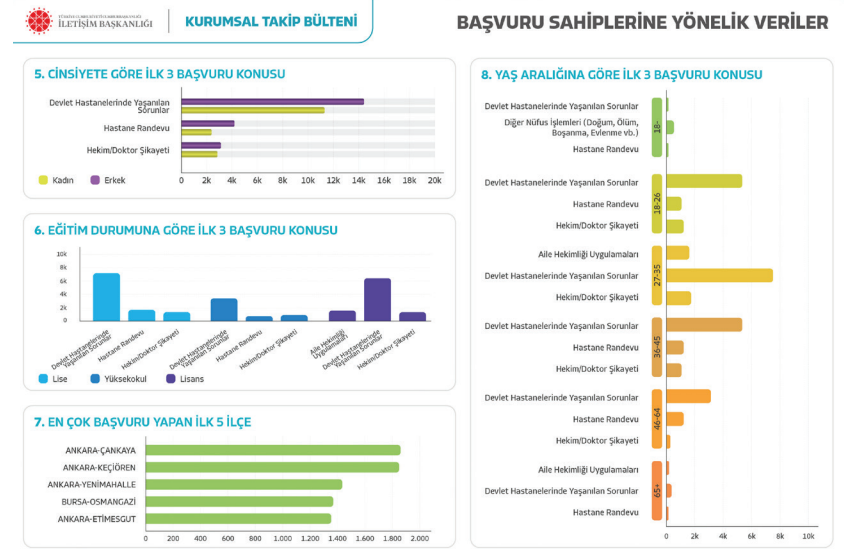
14 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nde yer alan **"başvurulara yönelik işlem süreçlerinin doğru bir şekilde yürütülmesi ve hızlı sonuçlandırılması amacıyla kurumsal takip ve inceleme faaliyetlerini yürütmek"**, Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının görevleri arasında sayılmakta, ayrıca 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği ilgili maddelerinde başvuru içeriklerine dair

hazırlanan rapor ve bültenlerin kurum ve kuruluşlar ile paylaşılacağı ve geri bildirimler alınacağı, politika yapıcılara ve icracı kurumlara kaynaklık edileceği, kurumlar başvuruların değerlendirilmesi ve cevaplanması sürecinde karşılaşılan aksaklıklar noktasında bilgilendirileceği hususları hüküm altına alınmıştır. **Kurumsal Takip Bülteni'nin sayısı; 2020 yılında 711 ve 2021 yılında 505 adet olmuştur. 2022 yılında 101 kurum için 6 adet "Kurumsal Takip Bülteni" hazırlanmış olup 606 adet bülten kurumlara gönderilmiştir. 1 Ocak 2022'den başlayarak 15 Eylül 2022 tarihine kadar hazırlanan toplam bilgi notu sayısı 18'dir.**



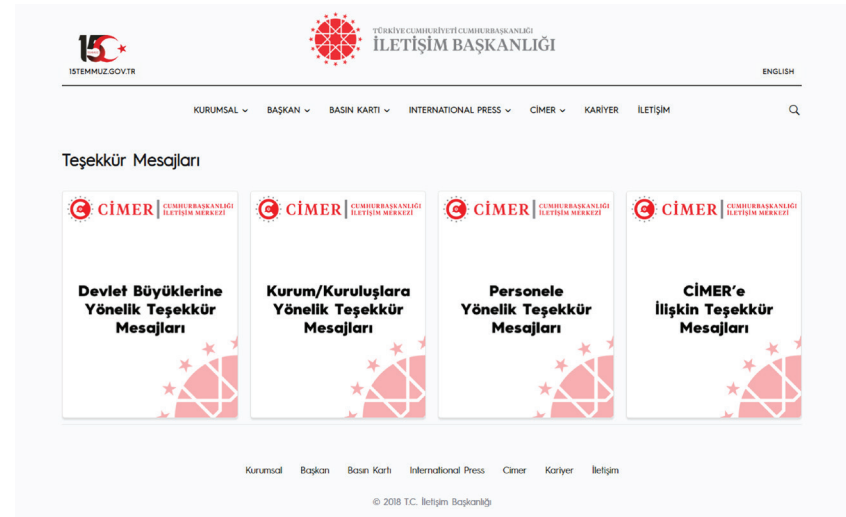
Resim 6: "Kurumsal Takip Bülteni" örnekleri

CİMER Kurumsal Takip Bültenlerinde, düzenli olarak analiz edilen veriler ve başvuru sahiplerine yönelik yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi bilgiler ile bu değişkenlere göre öne çıkan başvuru konuları ilgili kurumlarla paylaşılmaktadır.



Resim 7: Kurumsal Takip Bültenlerindeki analiz örnekleri

Hazırlanan yayınlar ilgililere iletdikten sonra kurum yöneticileri tarafından konuyla ilgili yapılan açıklamalar ve bunların basına yansımaları, bu raporların politika yapıcılar için de sağlam birer kaynak teşkil ettiğini göstermektedir.



Resim 8: Teşekkür mesajları örnekleri

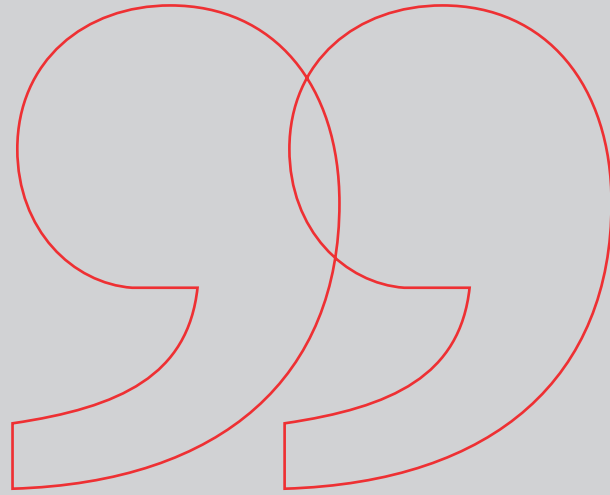
## İstatistiklerle Cimer Başvuruları

CİMER'e yapılan başvurular, kurumsal olarak takip edilmekte ve istatistiksel verilere dönüştürülmektedir. Bu verileri istatistiksel olarak görmek ve analiz etmek hem ülke gündeminin hem de katılımcı demokrasinin gelişiminin takip edilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu başlık altında **başvuru türü, başvuru yolları, başvuru ve başvuru yapan vatandaş sayısı, yaş gruplarına ve eğitime göre başvuru dağılımı ve yurt dışından yapılan başvurularla ilgili istatistiklere** yer verilmektedir.

### Başvuru Türüne Göre Dağılım

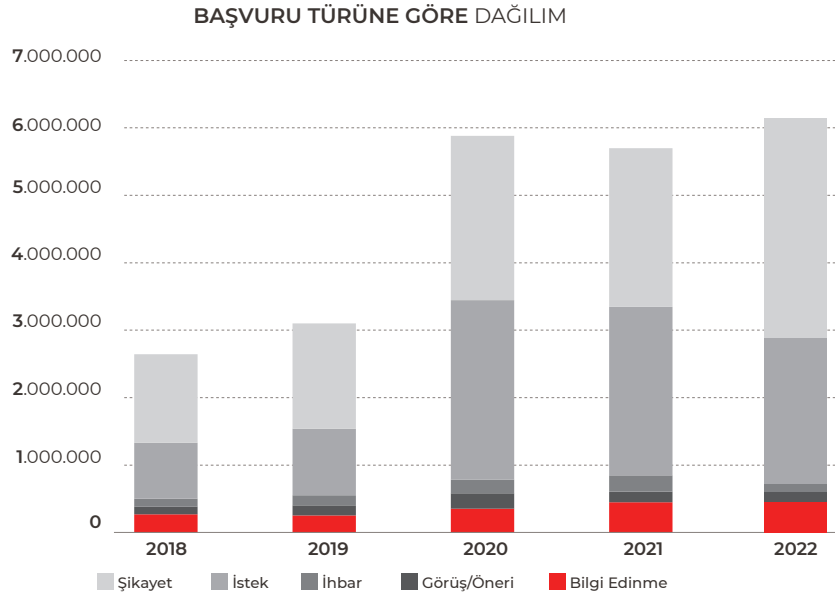
CİMER'e yapılan başvurular **bilgi edinme, görüş/öneri, istek, şikâyet, yönetime katıl** ve **teşekkür** kategorilerinde değerlendirilmektedir. Ayrıca yapılan son düzenlemeyle "**Türkiye Yüzyılı**" **Hayalini Paylaş** başvuru türü de eklenmiştir.

1 Kasım 2022 itibariyle hayata geçirilen "**Türkiye Yüzyılı**" **Hayalini Paylaş** başvuru türü ile vatandaşların gelecek yüzyıldaki Türkiye hayallerini paylaşması, millet-devlet bütünleşmesi ve önümüzdeki yüzyılın "**İletişim Yüzyılı**" olması vizyonuna katkıda bulunmaları amaçlanmaktadır.



**CİMER verilerini istatistiksel olarak görmek ve analiz etmek hem ülke gündeminin hem de katılımcı demokrasinin gelişiminin takip edilmesi açısından önem arz etmektedir.**

Aşağıda son 5 yılda yapılan başvuruların türüne göre dağılımı verilmiştir.

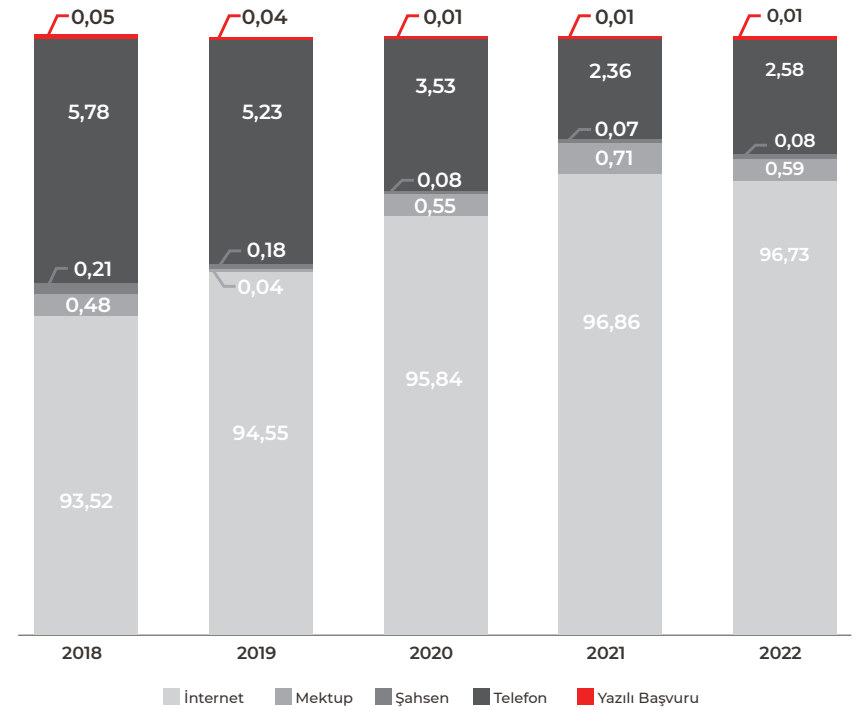


**Grafik 2:** 2018-2022 yılları arasında başvuru türüne göre dağılım

2021 yılında yapılan başvuruların %43'lük kısmı “İstek”, %44'lük kısmı “Şikâyet”, %8'lik kısmı “Bilgi Edinme”, %3'lük kısmı ise “Görüş/Öneri” başvurularından oluşmaktadır. 2022 yılında yapılan başvuruların %52'sini “şikâyet”, %35'ini “istek”, %8'ini “bilgi edinme”, %2'sini “görüş/öneri”, %2'sini “ihbar” ve %1'ini “teşekkür” amacıyla yapılan başvurular oluşturmuştur.

### Başvuru Yolları

Vatandaşların önemli anayasal haklarından olan bilgi edinme ve dilekçe haklarının kullanımını kolaylaştırmak ve demokratik katılım yolu ile idare üzerinde kamuoyu denetimini sağlamak amacıyla oluşturulan CİMER, dünya genelinde öncü elektronik başvuru alan platformlar arasında yer almaktadır. CİMER'e internet, mektup, şahsen, telefon ve yazılı olarak başvuru yapılabilmektedir.



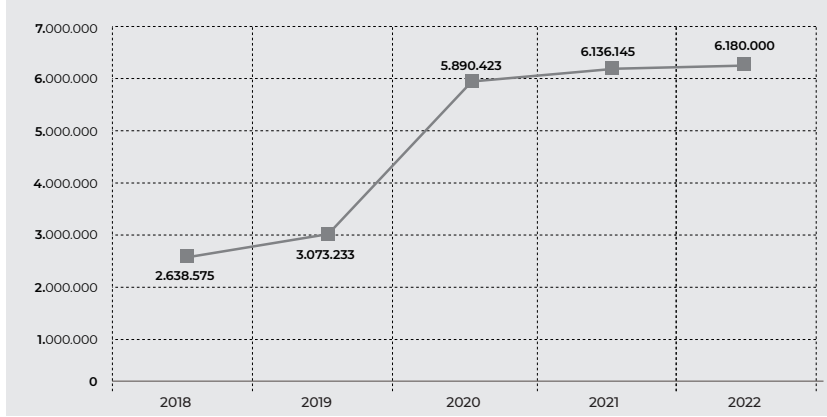
**Grafik 3:** 2018-2022 yılları arasında CİMER'e başvuru yollarının dağılımı

Günümüzdeki dijital iletişim araçları CİMER'e yapılan başvurularda önemli oranda kullanılmaktadır. Son 5 yılın verileri değerlendirildiğinde CİMER başvurusu yaparken **internet yolunu kullananların oranı 2018 yılında %93,52 iken 2022 yılında bu oran %97'ye yükselmiştir.** Grafikte dijital iletişim araçları yoluyla yapılan başvuruların her geçen yıl arttığı görülmektedir. Bu durum, CİMER'in günümüzün dijital gelişmelerine de entegre olduğunu göstermektedir.

### Başvuru Sayısı

Ülkemizdeki **katılımcı demokrasinin aracı olan CİMER** platformu vatandaşlar tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. CİMER'e yapılan başvuru konularının çeşitliliğinin (*Başvuru Güncelleme Talebi/ Ek Başvuru, Elektrik Faturası, İç Ticaret, İşyeri/İşveren Şikâyetleri, Kredi Talebi/Kredi Sorunları, Kurumlardan Bilgi/Belge Talebi, OHAL Kapsamında İtiraz Başvurusu, Öğrenci İşleri, Öğrenim Kredisi ve Yükseköğrenim Bursu, Özel Sektör Çalışanları, Özlük Hakları, Personel*

*Şikâyeti, Savcılık İşlemleri, Yol ve Yol Bakım, Yurtlarda Yaşanılan Sorunlar, Sosyal Yardımlar, Hukuki Danışma/Yardım Talepleri, Devlet Üniversiteleri Şikâyeti, İş Talebi, Devlet Hastanelerinde Yaşanılan Sorunlar, İnternet Servis Sağlayıcıları, Virüs Salgını, Tüketicinin Korunması, Kamu Personel Alımları, Ders Kitapları, Modüller, Yardımcı Eğitim Materyalleri*) ve başvuru yollarının erişilebilirliğinin artması başvuru sayısını yıllar itibarıyla artırmıştır.



**Grafik 4:** 2018-2022 yılları arasında CİMER'e başvuru sayısı

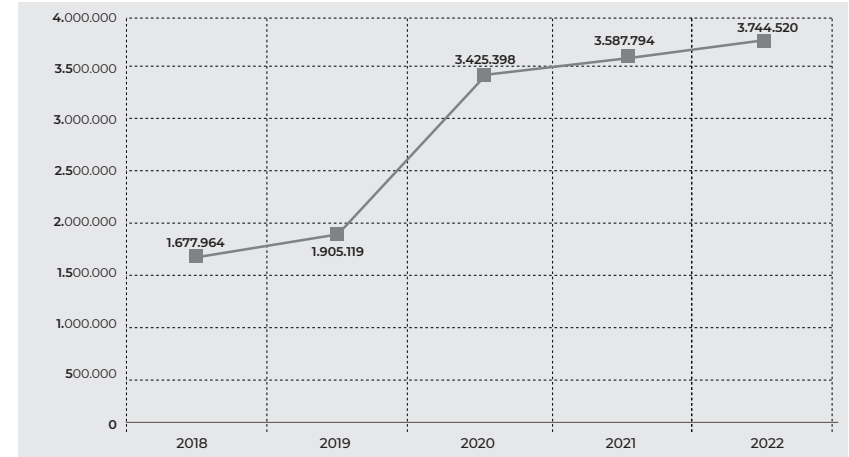
YIL	BAŞVURU SAYISI	BAŞVURU SAYISI DEĞİŞİM %
2018	2.638.575	31
2019	3.073.233	16
2020	5.890.423	92
2021	6.126.145	4
2022	6.180.000	92

**Tablo 5:** Başvuru sayısı artış oranları

CİMER'e 2018 yılında 2.638.575 başvuru yapılırken bu sayı 2022 yılında 6.180.000 olup artış oranı da yaklaşık %234 olmuştur. Grafikte de görüldüğü üzere 2019 yılından itibaren başvuru sayısı önemli oranda artış göstermektedir.

## Başvuru Yapan Vatandaş Sayısı

CİMER'e başvurular tek bir konu veya başvuru sayısı ile sınırlandırılmamaktadır. Bir vatandaş birden fazla konu ile ilgili başvuruda bulunabilmektedir. Aşağıdaki grafik CİMER'e yapılan başvurularda vatandaş sayısını ifade etmektedir.



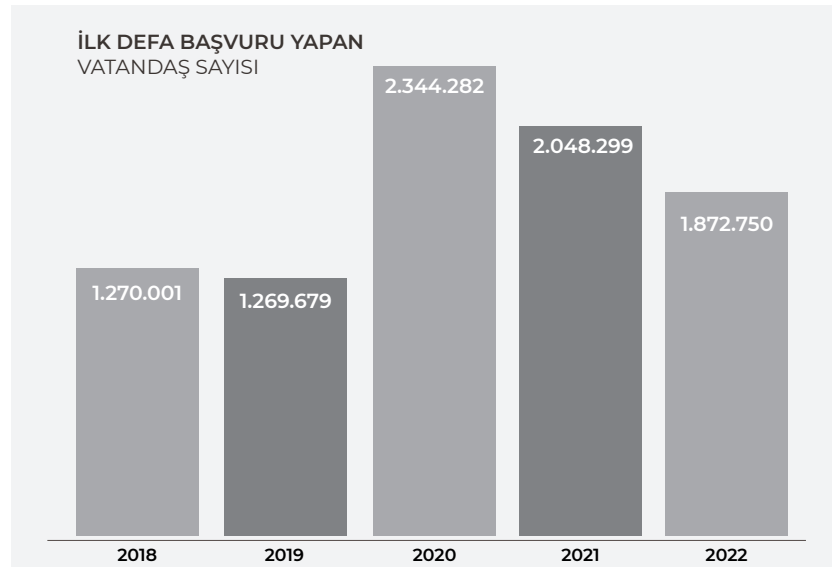
**Grafik 5:** 2018-2022 yılları arasında CİMER'e başvuru yapan vatandaş sayısı

CİMER'in bilinirliğinin ve sisteme olan güvenin de artmasıyla her geçen yıl başvuru yapan vatandaş sayısında da artış gözlenmektedir. Son 5 yılın verilerine bakıldığında başvuru yapan vatandaş sayısındaki en yüksek artış %80 oranla 2020 yılında gözlenmiştir. 2019 yılında 1.905.119 olan başvuru yapan vatandaş sayısı 2020 yılında 3.425.398'e ve 2021 yılında 3.587.764'e yükselmiştir. 2022 yılında ise başvuru yapan vatandaş sayısı 3.744.520 olmuş ve bir önceki yıla göre %4 oranında artmıştır.

YIL	VATANDAŞ SAYISI	VATANDAŞ SAYISI DEĞİŞİM %
2018	1.677.964	27
2019	1.905.119	14
2020	3.425.398	80
2021	3.587.794	5
2022	3.744.520	4

**Tablo 6:** 2018-2022 yılları arasında CİMER'e başvuru yapan vatandaş sayısı

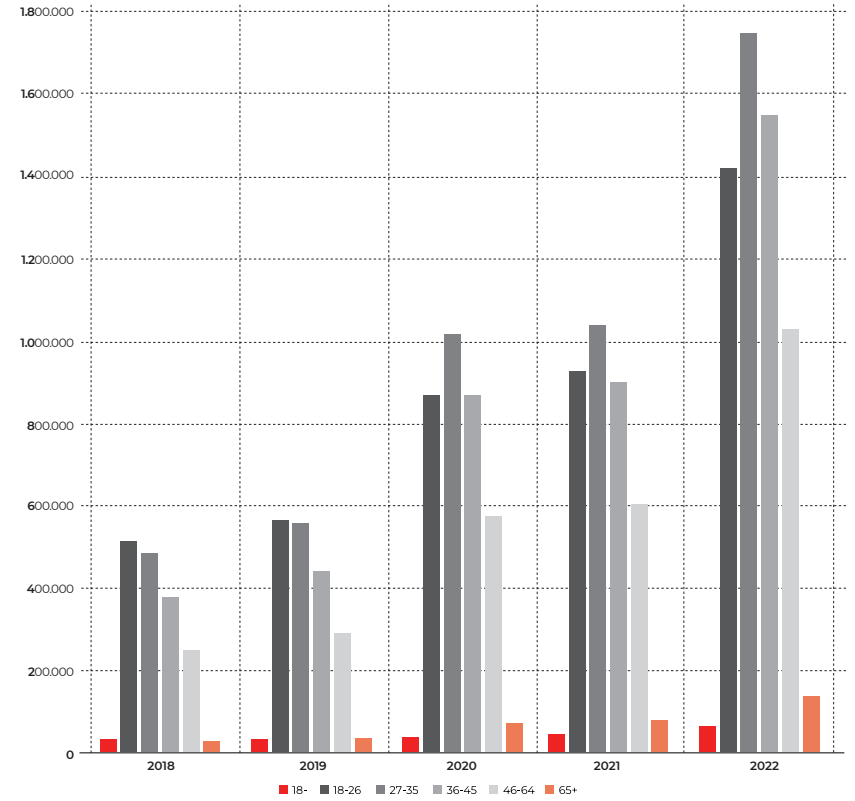
Başvuru sayısında 2019 yılından itibaren görülen artış başvuru yapan vatandaş sayısında da görülmektedir. Yukarıda ifade edildiği gibi bu artışın önemli sebeplerinden birinin Covid-19 salgını ve etkileri olduğu düşünülmektedir. Ayrıca başvuruların belirli bir sürede cevaplandırılması zorunluluğu ve CİMER'in başvurularla ilgili süreci takip ederek sonuçlandırması da vatandaşların CİMER'e ilgisini artırmıştır. Aşağıdaki grafikte her yıl CİMER sistemi ile ilk defa tanışan ve ilk kez başvuran vatandaş sayısı verilmiştir.



**Grafik 6:** 2018-2022 yılları arasında ilk defa başvuru yapan vatandaş sayısı

### Yaş Gruplarına Göre Başvuru Dağılımı

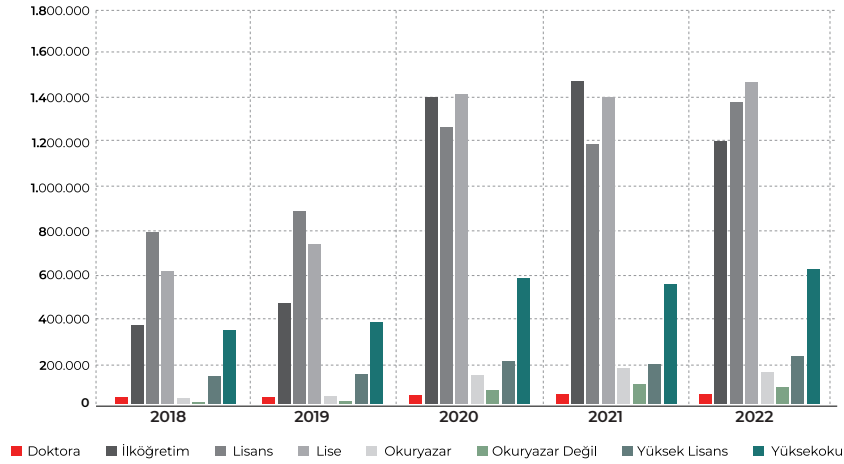
CİMER platformunda takip edilerek grafik hâline dönüştürülen konulardan biri de katılımcı demokrasiye dâhil olmak isteyen vatandaşların yaş aralığıdır. Bu verilerden hareketle “Gençlerin Gündemi” ve “CİMER’de Çocuk” isimli raporlar hazırlanarak gençler ve çocuklar da sürece dâhil edilmektedir.



**Grafik 7:** 2018-2022 yılları arasında yaş gruplarına göre başvuru dağılımı

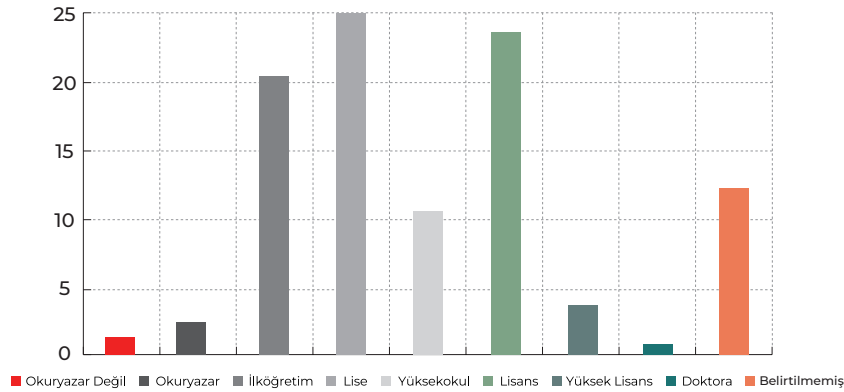
Yukarıdaki tabloda son 5 yılın başvuruları yaş gruplarına göre tasnif edilerek verilmiştir. Yaş gruplarına göre CİMER’e en fazla başvuru 27-35 yaş aralığında iken en az başvuru da 18 yaş altı grubundan yapılmıştır.

Aşağıda son 5 yılda başvuru yapan vatandaşların eğitim durumuna göre dağılımı verilmiştir.



**Grafik 8:** 2018-2022 yılları arasında eğitim durumuna göre başvuru dağılımı

Aşağıda 2022 yılında başvuru yapan vatandaşların eğitim durumuna göre pasta grafiği verilmiştir. 2022 yılında yapılan başvurular incelendiğinde, başvuru sahiplerinin eğitim durumlarının çeşitlilik gösterdiği görülmektedir. Bu dağılımda sırasıyla %25'lik dilimle "Lise" ve yine %23,6'lık dilimle "Lisans" düzeyine sahip vatandaşların birbirlerine aynı oranda başvuru yaptığı görülürken; bunu %20,4'lük dilimle "İlköğretim" düzeyine sahip vatandaşlar takip etmektedir.

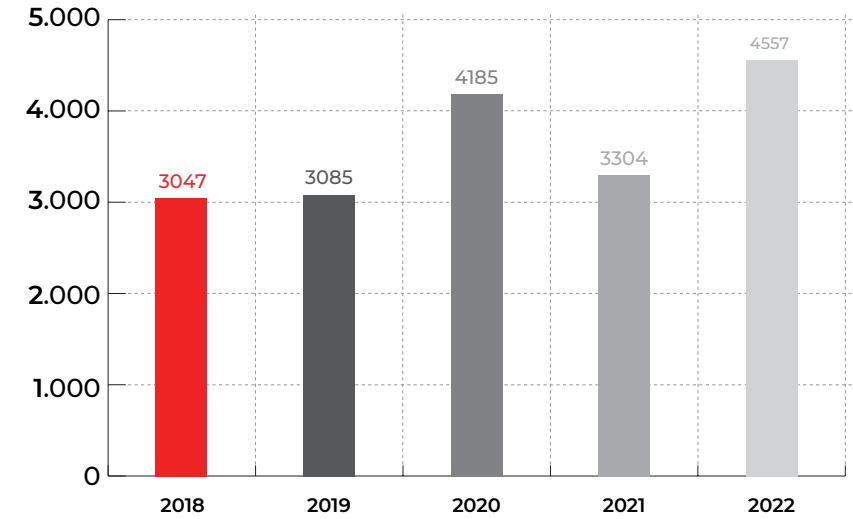


**Grafik 9:** Eğitim durumuna göre 2022 yılı başvuru dağılımı

Grafikten elde edilen verilere göre CİMER'e yapılan başvurularda eğitim düzeyi bir engel olarak görülmemektedir. Her eğitim düzeyinde vatandaş bu platformda hak arayışında bulunabilmekte, isteklerini iletebilmektedir.

## Yurt Dışından Yapılan Başvurular

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, ayırt etme gücüne sahip 12 yaşını doldurmuş gerçek kişiler, yurt dışında yaşayan Türk vatandaşları, çıkma izni almak suretiyle Türk vatandaşlığını kaybedenler, mavi kartlılar/çifte vatandaşlık sahipleri, ayırt etme gücüne sahip kısıtlılar, uluslararası sözleşmeler uyarınca karşılıklılık esas çerçevesinde yabancılar ve belli kriterler çerçevesinde özel hukuk tüzel kişileri CİMER'e başvuru yapabilmektedir.



**Grafik 10:** 2018-2022 yılları arasında yurt dışından CİMER'e yapılan başvuru sayıları

Yıllar itibarıyla yurt dışından yapılan başvuru sayıları incelendiğinde en fazla başvurunun 2022 yılında olduğu görülmektedir.

## Cimer'in Başarıları

Başarılar ve sonrasında kazanılan ödüller, ilgili alandaki yönelimleri görmeye yönelik bir çerçeve sunarken, hem kurumsal hem de bireysel motivasyonun artmasında tetikleyici rol üstlenmektedir. Bu bağlamda Türkiye'nin devlet ve vatandaş arasındaki iletişimini sağlayan CİMER de halkla ilişkiler ve bilgi iletişim teknolojileri kapsamında çeşitli ödüller kazanmıştır.

**Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU);** Ülkemizin de aralarında bulunduğu 20 kurucu üye ile “**Uluslararası Telgraf Birliği**” adı altında 1865'te kurulmuştur. 15 Ekim 1947 tarihinde ise Birleşmiş Milletler'e bağlı olarak faaliyet gösteren, devletlerarası hukuk tüzel kişiliğini haiz bir uzmanlık kuruluşu hâline gelmiştir. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimine katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından her yıl düzenlenen “**Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi**”nde (**World Summit on The Information Society Forum (WSIS)**) 18 kategoride uluslararası prestiji olan WSIS Ödülleri de verilmektedir. **WSIS**, Birleşmiş Milletler üye kuruluşlarının neredeyse tamamının desteklediği, dünyanın en geniş kapsamlı bilgi iletişim teknolojileri gelişmelerini bir araya getiren bir organizasyondur. Başlıca amacı ülkelerdeki bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimini ve gelişmekte olan ülkelerin bilişim alt yapılarını iyileştirmeyi teşvik etmektir.

**CİMER**, Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından düzenlenen ve **UNESCO**, **UNDP** ve **UNCTAD**'ın iş birliği kapsamında organize edilen **Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Forumu**'na katılarak ödül almıştır. 2019 Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Forumu'nda **Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı**, 18 kategoride toplam 1.064 adayın katılımıyla gerçekleştirilen ve 2 milyondan fazla oy kullanılan yarışmada **CİMER** ile “**Bilgiye Erişim**” kategorisinde en çok oyu alan 5 proje arasına girerek “**WSIS Prize 2019 Champion**” ödülünün sahibi olmuştur. Cenevre'de gerçekleştirilen törende ödül, ITU Genel Sekreteri tarafından Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanına takdim edilmiştir.



**Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri doğrultusunda bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.**



**Resim 9:** Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU)- Şampiyonluk Ödülü

Halkla ilişkiler alanının yaratıcılık ile olan ilişkisi ve alanın gelişerek kampanya temalarının çeşitlenmesi, halkla ilişkiler alanında da ödül pratiğini somut hâle getirmiştir. 1947 yılında kurulan **Amerikan Halkla İlişkiler Derneği (PRSA)** tarafından **Gümüş Örs Ödülleri (Silver Anvil)**, **Bronz Örs Ödülleri (Bronze Anvil)**, merkezi Londra'da bulunan ve 1955 yılında kurulan **Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA)** tarafından verilen ve halkla ilişkilerde mükemmellik ödülü olarak da nitelendirilen **Altın Küre Ödülleri (Golden World Awards)** ile **Türkiye Halkla İlişkiler Derneği** tarafından verilen **Altın Pusula Ödülleri** halkla ilişkiler alanında uluslararası ve ulusal alandaki önemli ödüller olarak kabul edilmektedir.

Merkezi Londra'da bulunan ve 1955 yılında kurulan **IPRA (International Public Relations Association)**, bugün tüm dünyada 82 ülkeden bine yakın halkla ilişkiler uzmanının üye olduğu Uluslararası Halkla İlişkiler Derneğidir. **IPRA**, küresel düzeyde halkla ilişkiler alanında kurumlar arası iletişimi güçlendirmeyi ve halkla ilişkiler uygulamalarının geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu amaç kapsamında halka ilişkiler mesleğinin etik ve davranış kurallarını be-

lirleyerek, küresel çapta organizasyonlar düzenleyerek ve **The IPRA Golden World Awards (Altın Küre Mükemmellik Ödülü)** ile halkla ilişkiler alanında uluslararası düzeyde liderlik rolü üstlenmektedir.

2019 yılında İletişim Başkanlığı bünyesindeki CİMER faaliyetleri "**Halkla İlişkiler**" kategorisinde, "**Ülkem İçin Bir Fikrim Var**" projesi de "**Toplumsal Katılım**" kategorisinde "**Halkla İlişkilerin Oscarları**" olarak kabul edilen ve Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından düzenlenen "**Altın Küre Mükemmellik Ödülü**"ne layık görülmüştür.



**Resim 10:** CİMER'e verilen Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA)- Altın Küre Mükemmellik Ödülü



**Resim 11:** Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TUHİD)-Altın Pusula Halkla İlişkiler Kurumları Ödülü

**Türkiye Halkla İlişkiler Derneği (TÜHİD)**, Türkiye’deki halkla ilişkiler uzmanlarını bir çatı altında toplayarak meslek içi dayanışma sağlamak, mesleğin tanınması, yerleşmesi ve gelişmesi yolunda çalışmalar yapmak üzere 1972 yılında kurulmuştur. Başarılı halkla ilişkiler çalışmalarını ödüllendirmek ve teşvik etmek amacıyla, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından, 1999 yılından beri “**Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri**”, Türkiye’de halkla ilişkiler sektörünün ilk ve tek ödül programıdır. Aday Projeler, her biri 20 puan değerinde 5 ana (*Durum Analizi/Araştırma, Planlama, Uygulama, Yaratıcılık, Ölçümleme-Değerlendirme kriterleri*) kriter üzerinden, alt maddeleri de dikkate alınarak değerlendirilmektedir. Aday projenin değerlendirmeye dâhil edilebilmesi için her bir ana kriterden en az 5 puan, toplamda da en az 60 puan alması gerekmektedir.

19. Altın Pusula Türkiye Halkla İlişkiler Ödülleri’ne kamu ve özel sektör kurumları ve genç iletişimciler, 21 ana ve 27 alt kategoride 300’e yakın proje ile başvurmuştur. Bu başvurular içerisinde CİMER platformu gerekli kriterleri sağlayarak 2019 yılı “**Kamu Kurumları**” kategorisinde “**Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülü**”nü kazanmıştır.

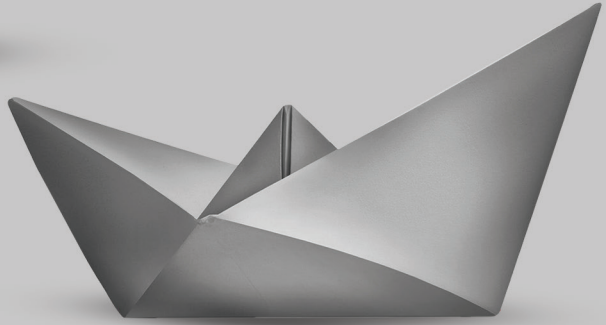
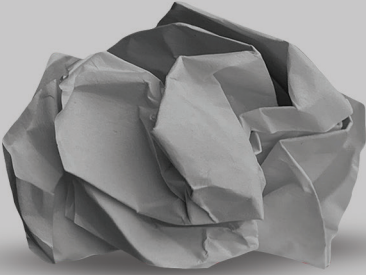


**Resim 12:** Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu-Engelsiz Bilişim Ödülleri-Jüri Özel Ödülü

**Engelsiz CİMER projesi**, engelli bireylerin sosyo-kültürel hayata, eğitime ve ekonomik hayata katılabilmeleri için farkındalık sağlanması ve bu amaçla başta kamu kurumları olmak üzere kurumlar arası iş birliğinin gelişmesi için çalışmalarını sürdüren **Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu** tarafından, Türkiye’de engellilere yönelik yürütülen başarılı bilişim hizmetlerine verilen **Engelsiz Bilişim Ödülleri** kapsamında **Jüri Özel Ödülü**’ne layık görülmüştür.

# Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER





**Kamu  
Yönetiminde  
Bir Dönüşümün  
Hikayesi:  
CİMER**



ISBN: 978-625-7377-48-5



9 786257 377485