



T.C.
DÜZCE VALİLİĞİ
Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Sayı : 71529904-620-E.11118
Konu : Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
(CİMER)-Doğrudan Cumhurbaşkanlığı

26/11/2018

GENELGE
2018/4

Kamu hizmetlerinin sunumunda "Yönetişim" ve "Yönetime katılma" kavramları ön plana çıkmış, her yönüyle hizmet kalitesinin artırılması önem kazanmıştır. Bunun hayata geçirilebilmesi için vatandaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gerekliliktir. Şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır.

12 Ekim 2018 tarih ve 2018/13 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'nde; "Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sorun çözen, çözüm üreten, sonuç ve vatandaş odaklı devlet anlayışı ile bürokrasinin azaltılması Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin öncelikli hedeflerindedir. Kamu hizmetlerinde hantallığa sebebiyet veren hususların ortadan kaldırılması, milletimize hizmetlerin süratli ve en iyi şekilde sunulması, devlet ve millet bütünleşmesini zedeleyen davranışlardan kaçınılması gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan tüm başvurularda, talebin sonuçlandırılması başka bir idari makamın görev alanında kalsa dahi, başvurular anında incelenerek takip edilecek, talebin ilk başvuru yerinde neticelendirilmesine özen gösterilecek, başvuru sahibine yapılan işlemler hakkında gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verilecek, başvuruların süratli ve doğru sonuçlandırılması amacıyla gerekli tüm tedbirler alınacaktır." denilmektedir.

Buna göre; Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Cumhurbaşkanlığı İletim Merkezi (CİMER) başvuruları hakkında;

1- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Kullanıcı ve Cevap Onaylayıcıların vatandaşa en doğru cevabı ulaştırılmasında gereken özeni göstererek, vatandaşların taleplerini gerçekleştirme düzeylerini takip edeceklerdir.

2- İşlem, süreç ve cevapların gecikmesinden kaynaklanacak oluşabilecek muhtemel hak kayıplarının ve negatif algının önüne geçilmesi en önemli hedefimizdir. Kurum yöneticileri; sürecin takibi, gizlilik ve verilen cevapların niteliği ile ilgili sorumluluklarının yerine getirilmesi ile beklemeye alınan evraklar hakkında işleyiş ve süreç hakkında ara cevap verilmesinin takibinden sorumludurlar.

3- CİMER sisteminde tanımlı personellerin atama, yer değiştirme, emeklilik, istifa etme ve diğer sebeplerle görevinden ayrılan personelin yerine görevlendirilecek olan personel

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (NzuJKU-PATZ0/-yu6+yN-d3FUGN-MhSTNtdV) kodunu yazınız.

bilgilerinin ivedi olarak yetkili Kuruma zamanında bildirilecektir.

4- Kamu Kurum ve Kuruluşlarında, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılması Kanunu ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na göre yasal süresi içinde cevap verilerek, kurumda sisteme tanımlı yetkili amir tarafından yasal süresi içinde onaylanması gerekmektedir. Söz konusu Kanunlarda belirtilen yasal süreler içinde cevap ve onay süresi geçtiği takdirde ilgililer hakkında yasal işlem başlatılacaktır.

Bu karar yayımı tarihinde yürürlüğe girecektir.

İlanen tebliğ olunur.

Dr.Zülkif DAĞLI
Vali

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (NzuJkU-PATZ0/-yu6+yN-d3FUGN-MhSTNdV) kodunu yazınız.

Hükümet Konağı H Blok - Zemin Kat No:31 Düzce
Telefon No: (380)523 04 57 Dahili: 1124 Faks No: (380)525 03 77
e-Posta: basin@duzce.gov.tr İnternet Adresi: www.icisleri.gov.tr

Bilgi için: Ayhan YILMAZ
VERİ HAZIRLAMA VE KONT.İŞLETMENİ
Telefon No: