

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)



Bilgi Edinme Kanunu kapsamındaki her türlü bilgi BİMER aracılığı ile talep edilebilir. Ancak bilgi edinme talebinin yazılı yapılması zorunluluğu bulunduğundan “Alo 150” hattı üzerinden sözlü bilgi talebinde bulunulamaz.



Kadir POLAT

Personel Genel Müdürlüğü
Bilgi İşlem Şube Müdürü

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başbakanlık uygulaması olarak 19 Ocak 2006 tarihli ve 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi doğrultusunda 24 Şubat 2006 tarihinden itibaren hizmet vermeye başlamıştır. Uygulama ile vatandaşların yönetime ilişkin talep, şikâyet, ihbar, görüş ve önerilerini kolay ve hızlı bir şekilde iletebilmeleri, bu başvuruların derhal işleme alınarak değerlendirilmesi, so-

nuçlandırılması ve cevaplandırılması ve böylece daha demokratik ve katılımcı bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

BİMER, Başbakanlığa yapılacak başvuruların tüm ülke sathında kabul edilmesine ve Bakanlıklar ile Valiliklere yapılan başvuruların Başbakanlıkça izlenebilmesine yönelik bir halkla ilişkiler faaliyeti ve takip sistemidir. Bu amaçla oluşturulan bir te-

lefon numarası (Alo 150) tahsis ile bilgi işlem programını içermektedir. Bu şekilde, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmaktadır.

Bu kapsamda Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıklarda “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. Ancak “Alo 150” hattını cevaplamak üzere sadece Valiliklerde çağrı merkezleri bulunmaktadır. Bakanlıklara ve Kaymakamlıklara “Alo 150” hattı üzerinden ulaşılamamaktadır. BİMER çalışmaları için İçişleri Bakanlığında koordinasyonu sağlamak için oluşturulan büro iller idaresi Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet göstermektedir.

BİMER'E Yapılacak Müracaatların Kapsamı

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun, Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na yapılacak müracaatlar ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar BİMER'e yapılabilir.

Bilgi Edinme Kanunu kapsamında her türlü bilgi BİMER aracılığı ile talep edilebilir. Ancak bilgi edinme talebinin yazılı yapılması zorunluluğu bulunduğundan “Alo 150” hattı üzerinden sözlü bilgi talebinde bulunulamaz. Kaymakamlık, valilik ve bakanlıkların Halkla İlişkiler Müracaat Bürosu'na şahsen gelerek bilgi edinme talebinde bulunulabileceği gibi, Başbakanlık web sayfası üzerinden de bilgi edinme talebinde bulunulabilir.



Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun kapsamında olan her türlü istek, ihbar, görüş ve öneri BİMER üzerinden tüm iletişim seçenekleri kullanılarak yapılabilir. BİMER'e Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun kapsamında yapılacak ihbar ve şikâyet müracaatlarında, müracaat sahibinin kişisel bilgilerini vermeme durumunda kendisine müracaatına ilişkin bilgi verilemez. Bu durumda müracaat sahibi sistem tarafından kendisine verilen numarayla bildirerek “Alo 150” hattından veya www.basbakanlik.gov.tr adresinden müracaatının durumunu öğrenebilir.

Kamu Görevlileri Etik Kurulu ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar da bu sistem üzerinden yapılabilir. Bunlara ilişkin başvurular yetkili kurul ve başkanlıklarca gerekli işlemleri yapılır, yapılan işlem sonucu hakkında dilekçe sahibine bilgi verilir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun, Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na yapılacak müracaatlar ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar BİMER'e yapılabilir.

BİMER'E Başvuru Yolları

BİMER'e şahsen, telefon, internet ve mektup ile ulaşılabilir.

1- Şahsen Müracaat

BİMER çerçevesinde başta Başbakanlık olmak üzere bakanlıklar, valilikler ve kaymakamlıklarda “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. Vatandaşlarımız bu bürolara gelerek müracaatta bulunabilirler.

2- Telefon ile Müracaat

BİMER uygulaması için Türkiye genelinde “Alo 150” numarası tahsis edilmiştir. Vatandaşlarımız bu numaradan BİMER'e ulaşabilirler. “Alo 150” numarası sabit telefonlardan aranabileceği gibi cep telefonlarından da aranabilir.

3- İnternet Üzerinden Müracaat

www.basbakanlik.gov.tr adresinde bulunan BİMER Başvuru Formu doldurularak ya da bimer@basbakanlik.gov.tr adresine e-posta gönderilerek başvuruda bulunulabilir.

4- Mektup ile Müracaat

Başbakanlık, tüm bakanlıklarımız, valilikler ve kaymakamlıklarımızdaki Halkla İlişkiler Büroları'na mektupla müracaat yapılabilir.

BİMER'E Yapılan Başvurular Nasıl Takip Edilebilir?

Telefon, mektup, internet yoluyla ya da şahsen BİMER'e başvuruda bulunmuş olan vatandaşlarımız, müracaatlarının durumunu, www.basbakanlik.gov.tr adresinde bulunan BİMER sorgu ekranına girerek

veya "Alo 150" hattını arayarak öğrenebilirler.

BİMER sisteminin uygulamasına yönelik olarak Valiliklere ve ildeki Kaymakamlıklar, İl Müdürlükleri ve Bölge Müdürlükleri ile Bakanlıkların merkez teşkilatındaki Genel Müdürlük, Müstakil Daire Başkanlığı, bağlı, ilgili ve ilişkili birimlerine kullanıcı adı ve sisteme giriş şifresi tahsis edilmiştir. Görevliler kendilerine tahsis edilen kullanıcı adı ve şifresi ile BİMER programına girmekte ve gelen müracaatları cevaplandırmaktadırlar.

BİMER uygulamasında Valilikler il dâhilindeki Kaymakamlıkların, il müdürlüklerinin ve bölge müdürlüklerinin koordinasyon ve takibinden sorumludurlar. Bakanlıklarda kendi merkez teşkilatı ile bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşlarına BİMER aracılığı ile gönderilen müracaatların takip ve koordinasyonundan sorumludurlar.

BİMER sistemi ile yerel düzeyde çözümlenebilecek müracaatlar Bakanlık ve Başbakanlığa gelmeden hızlı bir şekilde cevaplandırılabilen ve böylece zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmış olmaktadır. Sistem bir yazılım programı aracılığıyla web üzerinden çalıştığı için ülkenin her bir yerinden yapılan müracaatlar ve bu müracaatlar üzerine yapılan işlemler Başbakanlık tarafından koordine ve takip edilebilmektedir.

İhbar ve Şikâyet

Vatandaşlarımızın kamu kurum ve kuruluşlarına kendileri veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetlerde bulunma hakkı Anayasa ve Yasalarla düzenlenmiş olmakla birlikte bu hakkın kullanılması sırasında, kamu düzeninin ve kamu görevlilerinin iftira ve isnatlardan korunması da temel ilke olarak benimsenmiştir.

BİMER sistemi ile yerel düzeyde çözümlenebilecek müracaatlar Bakanlık ve Başbakanlığa gelmeden hızlı bir şekilde cevaplandırılabilen ve böylece zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmış olmaktadır.

İhbar ve şikâyet; suçları soruşturmakla görevli mercilerin herhangi bir suçun işlendiğini öğrenme yollarındandır.

İhbar; bir kimsenin suç işlendiğini yazılı veya sözlü olarak yetkili makamlara bildirmesi,

Şikâyet ise; suçtan zarar gören kimsenin suç işlendiğini yazılı veya sözlü olarak yetkili makamlara başvurarak soruşturma açılmasını istemesidir.

BİMER uygulamasında Valilikler il dâhilindeki Kaymakamlıkların, il müdürlüklerinin ve bölge müdürlüklerinin koordinasyon ve takibinden sorumludurlar.

- İhbar ve şikâyet dilekçesinde dilekçe sahibinin doğru ad, soyad, imzası ile doğru T.C. Kimlik numaraları, iş veya ikametgâh adresi bulunmalıdır.
- Memur ve diğer kamu görevlileri hakkında yapılacak şikâyet ve ihbarlar soyut nitelikte olmamalıdır.
- İhbar ve şikâyetlerde kişi ve olay mutlaka belirtilmelidir.
- İddialar ciddi bilgi ve belgelere dayanmalıdır.
- İhbar ve şikâyetler konusunda bir ön inceleme olmaması, daha önce sonuçlandırılmış bir konu olmaması gerekir.
- İhbar ve şikâyet kapsamında **vatandaşlar, kimlik ve adres bilgilerini sağlıklı olarak vermese bile, başvurulara olayla ilgili inandırıcı mahiyette bilgi ve belgeler eklenmiş veya somut nitelikte bilgi, bulgu ya da olaylara dayanılıyor ise, bu hususlar ihbar kabul edilerek idarece işlem yapılabilir.**
- İhbarcı ve şikâyetçinin kimliğinin ihbarın değerlendirilmesi bakımından önem taşımadığı ve suçun takibine öncelik verilmesinin Anayasa Mahkemesi kararlarında da belirtildiği gibi, hukuk devleti anlayışının bir gereği olduğu ifade edilmiştir.

Türkiye genelinde 33.823 kullanıcı ile dev bir iletişim ağına sahiptir. Elektronik ortamda 27.299 kamu kurum ve kuruluşundan oluşmaktadır.

BİMER İSTATİSTİKİ VERİLERİ



YILLAR	BAŞVURU SAYISI
2006	3.101
2007	3.270
2008	8.797
2009	17.187
2010	28.351
2011	41.448
2012	63.280
2013	64.284
2014	76.771
2015	111.651