

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Sıkça Sorulan Sorular

1. CİMER Nedir?
2. CİMER'e Kimler Başvuru Yapabilir?
3. CİMER'e Nasıl Başvuru Yapabilirim?
4. CİMER Başvurum Nasıl Bir Süreçten Geçer?
5. CİMER Üzerinden İstedğim Kuruma Başvurumu Doğrudan İletebilir Miyim?
6. CİMER'de Hangi Tür Başvuruları Yapabilirim?
7. Başvuruma Ne Kadar Sürede Cevap Alabilirim?
8. Başvurumun Durumu Hakkında Nasıl Bilgi Alabilirim?
9. Başvuruma Cevap Verilmediğinde Ne Yapabilirim?
10. CİMER'in İşleme Almadığı Başvurular Nelerdir?
11. Başvuruma Belge Ekleyebilir Miyim?
12. Başkası Adına Başvuru Yapabilir Miyim?
13. CİMER'e Günde Kaç Başvuru Yapabilirim?
14. Başvuruma Verilen Cevaptan Memnun Kalmadıysam Ne Yapabilirim?
15. Başvurumun İptal Edilmesi Talebinde Bulunabilir Miyim?
16. CİMER'deki Kişisel Bilgilerim Koruma Altında mıdır?
17. CİMER Başvuru Sözleşmesi Nedir?
18. Farklı Bir Yazışma Adresi Kullanabilir Miyim?
19. Konum Bilgimi Paylaşabilir Miyim?
20. CİMER Çağrı Merkezinden Başvuru Yapabilir Miyim?
21. Yabancı Bir Dilde Başvuru Yapabilir Miyim?

Cevaplar

1. CİMER Nedir?

- CİMER, "Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi" ifadesinin kısaltmasıdır. Anayasa tarafından güvence altına alınan dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak için oluşturulmuş bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülmektedir.

2. CİMER'e Kimler Başvuru Yapabilir?

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları (12 yaşından büyük), özel hukuk tüzel kişileri, Türkiye'de ikamet eden yabancılar (karşılıklılık esası çerçevesinde).

3. CİMER'e Nasıl Başvuru Yapabilirim?

- www.cimer.gov.tr veya e-Devlet kapısı www.turkiye.gov.tr adreslerini kullanarak veya ALO 150 telefon hattını arayarak.

4. CİMER Başvurum Nasıl Bir Süreçten Geçer?

- İnternet ortamında yapılacak başvurularda, başvurunun doğrudan gönderilmesini istediğiniz kamu kurumunu seçebilirsiniz. Eğer müracaat konunuzla ilgilenecek kurumun hangisi olduğunu bilmiyorsanız İletişim Başkanlığını seçmeniz gerekmektedir. Bu durumda başvurunuz CİMER personeli tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulmakta ve sonrasında ilgili kamu kurumuna sevk edilmektedir.

5. CİMER Üzerinden İstedğim Kuruma Başvurumu Doğrudan İletebilir Miyim?

- İnternet üzerinden başvurularınızda, başvuru metninizi oluşturduktan sonra "Başvurunuzu göndermek istediğiniz kamu kurumunu seçiniz. Gönderdiğiniz kamu kurumunun görev alanına girmeyen başvurular yetkili kamu kurumuna sistem üzerinden iletilir" butonuna tıklayarak doğrudan seçtiğiniz kuruma gönderebilirsiniz.

6. CİMER'de Hangi Tür Başvuruları Yapabilirim?

- İstek, Şikâyet, Görüş-Öneri, Bilgi Edinme, Teşekkür ve Yönetime Katıl türlerinde başvuru yapabilirsiniz.

7. Başvuruma Ne Kadar Sürede Cevap Alabilirim?

- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamında yapılan istek ve şikâyet başvurularına cevap verme süresi 30 gündür. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvurulara cevap verme süresi 15 iş günüdür.

8. Başvurumun Durumu Hakkında Nasıl Bilgi Alabilirim?

- CİMER'e internet ortamında yaptığınız başvurularda, size bir başvuru takip sayısı verilir ve e-posta adresinize başvurunuzun alındığı bilgisi gönderilir. cimer.gov.tr veya e-Devlet üzerinden "Başvuru Sorgulama" ekranı üzerinden başvuru takibinizi yapabilirsiniz. Ayrıca CİMER çağrı merkezini (0312 590 20 00 / 0) arayarak da başvurunuzun durumunu öğrenebilirsiniz.

9. Başvuruma Cevap Verilmediğinde Ne Yapabilirim?

- Başvurunuzun konusu istek veya şikâyet niteliğindeyse ve başvurunuza 30 gün içerisinde herhangi bir cevap verilmediyse CİMER üzerinden cevap alamadığınıza dair bir başvuru oluşturabilirsiniz. Yasal sürenin sona ermesi itibarıyla 60 gün içerisinde idari dava açabilirsiniz. İdarenin cevap vermemesine yönelik şikâyetinizi Kamu Denetçiliği Kurumuna iletebilirsiniz.

10. CİMER'in İşleme Almadığı Başvurular Nelerdir?

- Yargı makamları ve TBMM'nin görev ve yetkisi alanında bulunan başvurular, belli bir konuyu içermeyen veya anlaşılır, açık ve net olmayan başvurular, üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamında talep, borç veya yükümlülükleri içeren başvurular vb.

11. Başvuruma Belge Ekleyebilir Miyim?

- CİMER'e internet ortamında yapacağınız başvurularda müracaat konunuzu başvuru metni alanına yazmanız gerekmektedir. Başvurunuzu yazdıktan sonra, metninizin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğinde dosya, ekran görüntüsü veya fotoğraf yükleyebilirsiniz.

12. Başkası Adına Başvuru Yapabilir Miyim?

- Bir başkasının kimlik ve iletişim bilgilerini kullanarak onun adına başvuruda bulunulamaz. Bir başkası adına başvuru yalnızca kişinin velisi, vasisi veya diğer yasal temsilcileri tarafından gerekli ispat yükümlülüğünün yerine getirilmesi şartıyla yapılabilir.

13. CİMER'e Günde Kaç Başvuru Yapabilirim?

- Hizmetin sağlıklı ve herkese eşit bir şekilde işlenmesini temin etmek amacı ile oluşturulan CİMER sistemine, internet ortamında ve Alo 150 aracılığıyla günde 1 kez başvuru yapabilirsiniz.

14. Başvuruma Verilen Cevaptan Memnun Kalmadıysam Ne Yapabilirim?

- Başvurunuzun konusu belirli bir istek veya şikâyet niteliğindeyse ve başvurunuza verilen cevaptan memnun kalmadıysanız ilgili kurumdan yeni bir cevap verilmesini veya başvurunuzun yeniden değerlendirilmesini talep edebilirsiniz.

15. Başvurumun İptal Edilmesi Talebinde Bulunabilir Miyim?

- İşlemi devam eden bir başvurunuzun iptal edilmesini talep edebilirsiniz. Bunun için iptalini istediğiniz başvurunun tarih ve sayısını belirterek istek türünde yeni bir başvuru yapmanız gerekmektedir.

16. CİMER'deki Kişisel Bilgilerim Koruma Altında mıdır?

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kamu kurumları, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır. Aynı şekilde, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca da kişinin özel hayatı ve kişiye ilişkin bilgiler korunmaktadır.

17. CİMER Başvuru Sözleşmesi Nedir?

- Başvuru sözleşmesi, CİMER'in sağladığı hizmetlerin kullanımına ilişkin olarak CİMER'e erişim ve CİMER üzerinden yapılan müracaatlara yönelik hak ve yükümlülükleri açıklayan bir sözleşmedir. Başvuru sözleşmesi, başvurunuzun tamamlanabilmesi için son aşamada başvuru sahibinin onayına sunulur.

18. Farklı Bir Yazışma Adresi Kullanabilir Miyim?

- İnternet ortamında yapacağınız başvurularda, MERNİS'te bulunan adres bilgileriniz sisteme otomatik olarak yüklenmektedir. Bununla birlikte isterseniz "nüfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum" seçeneğini işaretleyerek farklı bir adresi iletişim adresiniz olarak belirleyebilirsiniz.

19. Konum Bilgimi Paylaşabilir Miyim?

- İnternet ortamında yaptığınız başvurularda "Konum Bilgilerimi Paylaş" butonunu işaretleyerek bulunduğunuz yerin konumunu başvurunuza ekleyebilirsiniz. Böylelikle acil

bir durum veya olay ile karşılaştığınızda, bulunduğunuz yerin adresini bilmenize gerek kalmadan olay yeri ilgililer tarafından tespit edilebilmektedir.

20. CİMER Çağrı Merkezinden Başvuru Yapabilir Miyim?

- CİMER çağrı merkezi üzerinden başvuru yapılmamaktadır. Çağrı merkezini arayarak başvuru yolları hakkında bilgi edinebilir, başvurularınızın durumunu sorgulayabilir ve idari danışmanlık hizmeti alabilirsiniz. CİMER Çağrı Merkezine 0312 590 20 00 / 0 telefon numarasından ulaşabilirsiniz.

21. Yabancı Bir Dilde Başvuru Yapabilir Miyim?

- Başvurular “Türkçe” yazılmalıdır. Yabancı dilde yapılacak başvurunun Türkçe noter onaylı tercümesi istenmektedir.