

T.C.
BAŞBAKANLIK
Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü

Sayı : B.02.0.PPG.0.12-010-06-567

19 Ocak 2006

Konu : Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan
Başbakanlık.

GENELGE
2006/3

Günümüzde kamu yönetimi literatüründe “Yönetişim” ve “Yönetime katılma” kavramları ön plana çıkmıştır. Yönetim tekniği olduğu kadar bir değeri de ifade eden bu kavramların hayata geçirilebilmesi için yurttaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gerekliliktir. Bu şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler ışığında, kamu kurum ve kuruluşlarının hakla ilişkiler uygulamalarına ilişkin yeni bazı düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.

Başbakanlığa yapılacak başvuruların tüm yurt sathında kabulünü ve Bakanlıklar ile valiliklere yapılan müracaatların Başbakanlıktan izlenebilmesini amaçlayan ve Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır.

Sistemin kuruluş ve işleyişine ilişkin hususlar aşağıda belirtilmiştir.

1. Bakanlıklarda, fiziki olarak erişimi kolay bir noktada halkla ilişkiler müracaat bürosu kurulacak, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilecektir. Valilik ve kaymakamlıklar da kendi düzenlemelerini bu mantık içinde gerçekleştireceklerdir.

2. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık için Türkiye genelinde kullanılmak üzere “150” numaralı kısa telefon hattı tahsis edilmiştir. Bu numara illerden arandığında valilik halkla ilişkiler müracaat bürosunda bulunan telefon hattı devreye girecek ve buradaki halkla ilişkiler görevlileri tarafından alınacak müracaat, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık web arayüz programı kullanılarak sisteme girilecektir.

T.C.
BAŞBAKANLIK
Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü

Sayı : B.02.0.PPG.0.12-010-06-567

19 Ocak 2006

Konu : Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan
Başbakanlık.

3. Bakanlıklar ve valilikler Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile; kaymakamlıklar ise valiliklerle koordinasyon içerisinde bu sistem ile uyumlu çalışacak iletişim ve bilişim sistemlerini oluşturacaklardır.

4. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar da bu bürolara bizzat ya da Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık numarası veya Başbakanlık web sayfası aracılığı ile yapılabilecektir.

5. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarının benzer amaçla kullandıkları telefon numaraları da uygun bir zamanda bu sisteme dahil edilecektir. Bu sayede vatandaşların müracaatlarını her zaman hatırlanabilir tek bir numaradan yapması ve müracaat sürecinin basitleştirilmesi sağlanmış olacaktır. Sistemin tam olarak hayata geçirilmesi ile önemli ölçüde tasarruf sağlanması da beklenmektedir.

6. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık uygulamasına 24/02/2006 tarihinde geçilmiş olacaktır. Bakanlık, valilik ve kaymakamlıklar gerekli olan fiziki mekan, personel, iletişim ve bilişim altyapısını bu tarihe kadar oluşturacaktır.

Bilgilerini ve gereğini önemle rica ederim.

Recep Tayyip ERDOĞAN
Başbakan

(20 Ocak 2006 tarihli ve 26055 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.)