7/12101

T.C.
DEVLET BAKANLIĞI VE
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

SÜRELİDİR

Sayı :B.02.0.002/ 1161
Konu :

23./2./2006

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İLGİ: TBMM Başk.nın, 15.02.2006 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-18268 sayılı yazısı.

Karaman Milletvekili Sayın Mevlüt AKGÜN'ün, Bakanlığıma tevcih ettiği, 7/12101 esas no'lu yazılı soru önergesi cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Mehmet Ali ŞAHİN
Devlet Bakanı ve
Başbakan Yardımcısı

Ek: Soru önergesi cevabı ve eki (3 sayfa)

DAĞITIM :
Gereği :
TBMM Başkanlığına

Bilgi :
Başbakanlığa

Adres : Başbakanlık Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı (Sn.Mehmet Ali ŞAHİN) Bakanlıklar/ANKARA
Telefon : (0 312) 413 73 22
Faks : (0 312) 419 15 45 – (0 312) 425 14 35

Ayrıntılı Bilgi İçin Telefon : (0 312) 419 16 48
M. DURMUŞOĞLU Özel Kalem Müdür Yardımcısı
e-posta : buro.mehmetalisahin@basbakanlik.gov.tr

7/12101

T.C.
BAŞBAKANLIK
Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü

Sayı : B.02.0.PPG.0.12-010-06-567 19 Ocak 2006

Konu : Başbakanlık iletişim 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 ilgilisine 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.

7/12101

T.C.
BAŞBAKANLIK
Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü

Sayı : B.02.0.PPG.0.12-010-06-567 19 Ocak 2006

Konu : Başbakanlık iletişim 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.)

7/12101

KARAMAN MİLLETVEKİLİ SAYIN MEVLÜT AKGÜN'ÜN, BAKANLIĞIMA TEVCİH ETTİĞİ, 7/12101 ESAS NO'LU YAZILI SORU ÖNERGESİ CEVABI:

SORU : 1 – Kamu Yönetimi Reformu doğrultusunda; kamu kurum ve kuruluşlarının Halkla İlişkiler Başkanlıkları bünyesinde İletişim Merkezi birimlerinin kurulması hususunda bir çalışma yapmayı düşünmekte misiniz?

CEVAP : 1 – 20 Şubat 2006 tarihli resmi gazetede yayınlanan Başbakanlığın 2006/3 sayılı genelgesinde belirtildiği üzere;

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 önerilerin 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 ilgilisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler ışığında, kamu kurum ve kuruluşlarının halkla ilişkiler uygulamalarına ilişkin yeni bazı düzenlemeler yapılmaktadır.

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 düzeleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını , Böylece vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların 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.

SORU : 2 – Vatandaşların ve memurların talepleri ile ilgili dilekçelerini günü gününe takibini yapabilecekleri ve sonuçtan bilgi alabilecekleri Halkla İlişkiler Başkanlığı İletişim Merkezleri hakkında ne düşünüyorsunuz ? Bunun ülkemize bir fayda getireceğine inanıyor musunuz?

CEVAP : 2 – Yine ilgi genelge uyarınca, Bakanlıklar, Valilikler, tüm kamu kurum ve kuruluşları ile kaymakamlıklarda fiziki olarak erişimi kolay bir noktada halkla ilişkiler müracaat bürosu kurulacak, bu bürolarda halkla ilişkiler konusunda hizmet verebilecek nitelikte ve yeterli sayıda personel görevlendirilecektir.

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) – Doğrudan Başbakanlık için Türkiye genelinde kurulması üzere 150 numaralı kısa telefon hattı tahsis edilmiştir.

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

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) – Doğrudan Başbakanlık uygulamasına 24.02.2006 tarihinde geçilmiş olacaktır.

Bu sistem sayesinde Devlet ile halk arasında sağlam ve sağlıklı iletişim kurulacak, verilen hizmetin kalitesi en üst düzeye ulaştırılacaktır. Halkımıza en iyi hizmeti vermeyi amaç edinen Hükümetimiz, günümüz teknolojisinin tüm imkanlarını kullanarak, Devletimizin vatandaşının hizmetinde olduğunu böylelikle hissettirecektir.