

BİMER ve CİMER denetim kurumuna dönüştürülmeli

.....
EKREM ÇELİKİZ



Teknolojinin baş döndüren bir hızla ilerlemesi, günlük yaşantımızda da pek çok kolaylığı beraberinde getiriyor. İletişim ve internet teknolojilerinin yaygınlaşması ile birlikte vatandaş ve devlet arasındaki iletişim, daha kolay bir şekilde sağlanabilir olmuştur. Türkiye’de vatandaşların karşılaştıkları sorunları, online olarak yetkili kişilere aktarabilecekleri ve başvuru yapabilecekleri Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gibi yapılar var. Vatandaşlar; istedikleri her konuda görüş, eleştiri, öneri ve şikâyetlerini BİMER ve CİMER aracılığı ile yetkili kişilere iletebiliyor.

BİMER ve CİMER’e rekor başvuru

Son yıllarda BİMER ve CİMER’e yapılan başvuru sayısında ciddi anlamda bir artış söz konusu. Başvuruların birçoğu da başta yerel yönetimlerle ilgili olmak üzere şikâyet başvuruları. BİMER’e, 2016 yılında 1 milyon 729 bin şikâyet, öneri ve talep geldi. BİMER’e en çok şikâyet sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Konya, Antalya, Adana, Bursa gibi büyük şehirlerden geldi. BİMER’e geçtiğimiz yıl 693 bin şikâyet, 710 bin istekte

bulunuldu. 883 bin vatandaşın kamu çalışanlarını şikâyet ettiği BİMER’e, mahalli hizmetlerle ilgili 302 bin başvuru yapıldı. Vatandaşlar, BİMER ve CİMER’e çok kolay bir şekilde başvuru yapmasından oldukça memnun. Ancak vatandaşlar, BİMER ve CİMER’e yapılan başvurularla ilgili, gelen cevap yazılarından ya da şikâyetlerle ilgili herhangi bir sonuç alamamaktan şikâyetçi. BİMER ve CİMER üzerinden yapılan başvurularda mevcut durumda BİMER ve CİMER, vatandaşların şikâyet ettiği konuları ilgili kamu mercilerine iletiyor. İlgili kamu kurumlarının da vermiş olduğu cevapları vatandaşlara iletiyor. BİMER ve CİMER bir anlamda vatandaş ile ilgili kurumlar arasında aracılık yapıyor. Herhangi bir suç teşkil eden konularla ilgili olarak da BİMER ve CİMER, bu konuları adli makamlara iletebiliyor. BİMER ve CİMER, bu yapıyla bile bir denetim mekanizması gibi işlev görüyor. Kamu kurumlarında çalışanlar, herhangi bir olumsuz durumda doğrudan BİMER ve CİMER aracılığı ile kendi kurumlarını, yöneticilerini bile şikâyet edebiliyor. BİMER ve CİMER’e şikâyet yapılabilmesi başta devlet memurları olmak üzere, hata yapan, milleti yanıltan kişiler üzerinde de caydırıcı bir etki oluşturuyor.

BİMER ve CİMER denetim kurumuna dönüştürülmeli

BİMER ve CİMER uygulaması kuşkusuz çok iyi bir uygulama. Ancak BİMER ve CİMER’in çok daha etkili bir denetim kurumuna dönüştürülmesi gerekiyor.

BİMER ve CİMER nasıl daha etkili bir denetim mekanizmasına dönüştürülebilir?

■BİMER ve CİMER birleştirilerek (Sorunlara Çözüm Merkezi gibi biri isimle) tek bir kurum hâline getirilmeli. ■BİMER ve CİMER; görüş, öneri ve eleştirileri sadece ilgili kurumlara

iletken, aracılık yapan bir yapı olmaktan çıkarılmalı. ■BİMER ve CİMER’de vatandaşlardan gelen şikâyetleri değerlendiren yargı temsilcileri olmalı. Sayıştay gibi kurumların temsilcileri yer almalı, şikâyetlerle ilgili harekete geçilmeli. Şikâyetlerle ilgili dava açmaya yetkili savcılar olmalı. ■BİMER ve CİMER’e gelen şikâyetler, istatistiksel olarak değerlendirilmeli, en çok şikâyet edilen kamu kurumları ya da özel kuruluşların isimleri her yıl kamuoyuna açıklanmalı. ■BİMER ve CİMER’e gelen şikâyetler doğrultusunda kamu kurumlarına puanlar verilmeli, vatandaş en çok memnun eden kamu kurumları her yıl kamuoyuna açıklanmalı. ■BİMER ve CİMER’e gelen şikâyetlerin sonuçları ile ilgili olarak TV programları yapılmalı. ■BİMER ve CİMER’e yapılan şikâyetlerin gerçekten dikkate alındığı, herhangi bir suç işleyen kişi ya da kuruluşların cezai müeyyidelerle karşılaştıkları basın ve yayın yoluyla kamuoyuna açıklanmalı. ■Başta TRT olmak üzere, vatandaşlardan BİMER ve CİMER aracılığı ile gelen görüş ve öneriler dikkate alınmalı, açık oturum programlarında vatandaşlardan gelen öneri ve görüşlerin uygulanabilirliği tartışılmalı. ■BİMER ve CİMER’e, vatandaşların güvenebilecekleri her platformda duyurulmalı, kamu spotları aracılığı ile vatandaşların her konuda görüş, öneri ve şikâyetlerini bu kurumlara iletebileceği açıklanmalı. BİMER ve CİMER gibi yapıların daha işlevsel hâle getirilerek bir denetim kurumuna dönüştürülmesi, Türkiye’nin sorunlarının çözümüne oldukça katkı sunacaktır. Vatandaşların çok kolay bir şekilde sorunlarını bu kurumlara iletebilmesi ve şikâyetlerinin etkili bir şekilde sonuçlanması bir taraftan vatandaşları memnun edebilecek; öte yandan kamu kurumlarında çalışan ve hata yapan, yolsuzluk yapan, rüşvet yiyen kişiler üzerinde de caydırıcı etki oluşturacaktır.