

HAK ARAMA HÜRRİYETİ BAĞLAMINDA CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)

Tahir DEMİR¹ Nizamettin AYDIN²

Makale Bilgisi

Geliş : 18/06/2025
Düzeltilme : 19/07/2025
Kabul : 31/12/2025

Anahtar Kelimeler:

Hak Arama Hürriyet,
CİMER
Anayasal Haklar
E-Katılım
Kamu Yönetimi
JEL Kodları: K10, D63

Özet

Hak arama özgürlüğü, bireyin sahip olduğu temel hak ve hürriyetlerin korunması ve kullanılmasında önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle hak arama özgürlüğü olmaksızın bireyin sahip olduğu diğer hak ve hürriyetlerin etkili bir şekilde kullanılabileceğini ileri sürmek güç olacaktır. Bu bağlamda hak arama hürriyeti, diğer tüm temel hak ve hürriyetlerin sağlayacağı menfaatleri elde etme anlamında bir güvence niteliğindedir.

Hak arama özgürlüğü günümüzde çeşitli şekillerde tezahür etmektedir. Alan yazında hak arama özgürlüğünün idari, siyasi ve yargısal makamlar önünde olmak üzere üç farklı şekilde kullanılabildiği kabul edilmektedir. İdari makamlar önünde hak arama hürriyeti, dilekçe, bilgi edinme ve şahsen başvuru gibi yöntemlerin yanı sıra Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla da kullanılabilmektedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, bireyler tarafından kamu kurumlarına yapılacak başvuruların dijital ortamda ve Cumhurbaşkanlığı üzerinden yapılmasına olanak veren dijital bir platformdur. Bu çalışmada Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin hak arama özgürlüğü çerçevesinde etkinliği ele alınmaktadır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiş, veriler doküman incelemesi tekniğiyle elde edilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde hak arama özgürlüğünün kuramsal ve kavramsal çerçevesi; ikinci bölümde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin hukuksal boyutu; üçüncü ve son bölümde ise Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi aracılığıyla hak arama özgürlüğü ele alınmıştır. Çalışma sonucunda CİMER sisteminin hak arama özgürlüğünün kullanılmasında önemli bir araç olduğu, sisteme erişim ve kullanım kolaylığı nedeniyle kullanım oranının giderek yükseldiği, sistemin hak arama özgürlüğü bağlamında birçok olumlu yönünün yanı sıra birtakım eleştirilerle karşı karşıya olduğu değerlendirilmiştir.

PRESIDENTIAL COMMUNICATION CENTER (CIMER) IN THE CONTEXT OF THE FREEDOM OF SEEKING RIGHTS

Article Info

Received : 18/06/2025
Revised : 19/07/2025
Accepted : 31/12/2025

Keywords:

Right to Legal Remedies
CİMER
Constitutional Rights
E-Participation
Public Administration

JEL Codes: K10, D63

Abstract

The Right to Legal Remedy occupies a significant position in the protection and exercise of fundamental rights and freedoms. Accordingly, in the absence of the right to legal remedy, it would be difficult to argue that other rights and freedoms vested in the individual could be effectively exercised. In this respect, the right to legal remedy functions as a safeguard in terms of securing the benefits derived from all other fundamental rights and freedoms. Today, the right to legal remedy manifests itself in various forms. The literature generally acknowledges that this right may be exercised before administrative, political, and judicial authorities. In the administrative sphere, the right to legal remedy can be pursued through petitions, requests for information, and personal applications, as well as through the Presidential Communication Center (CIMER). The Presidential Communication Center is a digital platform that enables individuals to submit applications to public institutions electronically via the Presidency. This study examines the effectiveness of the Presidential Communication Center within the framework of the right to legal remedy. A qualitative research method was adopted, and data were collected through document analysis. The first section of the study addresses the theoretical and conceptual framework of the right to legal remedy; the second section explores the legal dimension of the Presidential Communication Center; and the third and final section discusses the exercise of the right to legal remedy through the Presidential Communication Center. The findings indicate that the CIMER system constitutes an important instrument in the exercise of the right to legal remedy. Due to its accessibility and ease of use, the rate of utilization has steadily increased. While the system presents numerous advantages in the context of the right to legal remedy, it has also been subject to certain criticisms.

¹Bilim Uzmanı, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kamu Yönetimi ABD Doktora Programı Öğrencisi, td4363@gmail.com, ORCID 0000-0002-5196-9343.

² Dr. Öğretim Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü Hukuk Bilimleri ABD, nizamettinaydin@hotmail.com, ORCID 0000-0001-9928-7571.

Demir, T ve Aydın, N. (2025). Hak Arama Hürriyeti Bağlamında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (Cimer), *Uluslararası Sosyal Ve Ekonomik Çalışmalar Dergisi*, 6(2),509-529, DOI: 10.62001/Gsijses.1722723

GİRİŞ

Günümüzde gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde kabul edilen normatif düzenlemelerle toplumun parçası olan bireylerin sahip olduğu haklar güvence altına alınmış ve devletler açısından tanınması zorunlu bazı haklar kabul edilmiştir. Bireylere tanınan temel hak ve hürriyetler tarihsel, toplumsal ve teknolojik gelişmeler gibi faktörlerden etkilenmekte ve dinamik bir yapıya sahip olmaktadır. Tarihsel perspektifte bu haklar, insan hakları temelinde medeni, siyasi, kültürel ve sosyal haklar gibi şekillerde sınıflandırılmıştır. Kuşkusuz bu hakların tanınması ve kullanılabilmesi için her şeyden önce hukuk devleti ilkesinin benimsenmesi gerekmektedir. Hukuk devleti ilkesinin temel prensiplerinden biri de bireylere tanınan hakların sağlayacağı menfaatlerin elde edilebilmesi açısından gerekli olanak ve koşulların sunulması ve bu hakların ihlali durumunda başvurulabilecek etkili çözüm yol, yöntem ve denetim mekanizmalarının bireyin kullanımına sunulmasıdır.

Günümüzde kabul gören ve modern demokrasi olarak tanımlanan yönetim biçimlerinde bireylere tanınan hakların kullanılması için gerekli tedbirleri alma görevi, devletin en temel görevleri arasında yer almaktadır. Bu görev çok sayıda normatif düzenleme ile kabul edilmiştir. Bu çerçevede uluslararası düzeyde kabul edilen Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi, BM Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi ve BM Siyasi ve Medeni Haklar Uluslararası Sözleşmesi gibi uluslararası anlaşmalar ile ulusal düzeyde Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gibi normatif düzenlemelerin tümü bireylerin sahip olduğu haklar ile bu hakların kullanılmasına dair çeşitli hükümler içermektedir.

Bireylerin sahip olduğu hakların kullanılması açısından denetim mekanizmaları oluşturulması ve bu hakların ihlal edilmesi halinde çeşitli başvuru yollarının belirlenmesi hukuk devleti ilkesinin temel dayanakları arasında yer almaktadır. Gelişmiş demokrasilere benzer biçimde Türkiye’de de temel insan haklarının korunmasına yönelik çeşitli kamu idarelerinin teşekkül ettirildiği görülmektedir. Türkiye İnsan Hakları Eşitlik Kurumu (TİHEK), TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, Kamu Denetçiliği Kurumu ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gibi kamusal organizasyonların tümü, insan haklarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi ve ihlal durumunda etkin biçimde denetlenmesi amacıyla oluşturulmuş kamu idarelerine örnek teşkil etmektedir.

Hak arama hürriyeti, temelini 1982 Anayasası’ndan alan ve anayasal düzeyde güvence altına alınan bir özgürlüktür. Anayasanın otuz altıncı maddesi “hak arama hürriyeti” başlığı altında kaleme alınmış ve hak arama hürriyetinin çerçevesi çizilmiştir. XXI. yüzyıl, özellikle teknoloji alanında ortaya çıkan yenilikler sebebiyle dijital çağ olarak tanımlanmaktadır. Bu çağda teknoloji alanında çok hızlı bir değişim ve dönüşüm meydana gelmiş ve teknoloji çeşitli alanlarda kullanılmaya başlanmıştır. Teknoloji alanında ortaya çıkan bu baş döndürücü ilerleme, kamu yönetimini de etkilemiş ve bazı kamu hizmetleri dijital ortamlarda sunulmaya başlanmıştır. Dijital ortamda sunulan kamu hizmetlerinden biri de bilgi edinme, şikâyet, talep gibi içerikler ihtiva eden ve hak arama hürriyeti çerçevesinde kullanılan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi olmuştur. Konu ile ilgili yapılan literatür taraması neticesinde CİMER uygulamasını hak arama hürriyeti kapsamında ele alan çalışma sayısının oldukça sınırlı olduğu müşahade edilmiştir. Bu kapsamda konu ile ilgili yapılan araştırma sayısı sınırlı olduğundan dolayı CİMER hizmetinin hak arama hürriyeti noktasındaki etkinliğinin ortaya konulması amacıyla araştırma yapılması gerektiği değerlendirilmiş ve neticesinde çalışma bu düşünce etrafında şekillenmiştir. Çalışmada yöntem olarak nitel yaklaşım benimsenmiş olup, literatür taraması, mevzuat incelemesi, yüksek yargı organları tarafından verilen kararlar ve rapor değerlendirmesi yoluyla veriler toplanmıştır.

Bu çalışmada hak arama özgürlüğü çerçevesinde CİMER uygulamasının etkinliği tartışılacaktır. Çalışma kapsamında hak arama hürriyeti ve CİMER uygulaması hakkında yapılan çalışmalar irdelenecek ve her iki kavram birbiri ile bağdaştırılmaya çalışılacaktır. Çalışma toplam üç bölümden oluşacak, birinci bölümde hak arama hürriyetinin kavramsal ve kuramsal çerçevesi; ikinci bölümde CİMER uygulamasının hukuksal boyutu; üçüncü ve son bölümde ise CİMER uygulaması aracılığı ile hak arama hürriyeti ele alınacaktır.

1. HAK ARAMA HÜRRİYETİ: KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Hak Arama Hürriyeti

Hak kavramı öğretilerde “hukuk düzeni tarafından korunan menfaat” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre hak, özü itibarıyla bir menfaati ifade etmekte ve bu menfaatin kullanılma yetkisi olarak kabul edilmektedir (Tutumlu, 2014:734). Hak arama hürriyeti ise bireylerin ihlal edilen haklarını yeniden elde etmeye yönelik çaba sarf etme özgürlüğüne sahip olması anlamında kullanılmaktadır. Bu yönüyle hak arama hürriyetinin, adaletin sağlanması, hakkın sahibine teslim edilmesi ve haksızlığın ortadan kaldırılması gibi amaçlarla yasama, yürütme ve yargı makamlarına müracaat edebilmeyi güvence altına aldığı vurgulanmaktadır (Köküsarı, 2011:166).

Hak arama hürriyeti kapsamında bireylere tanınan çeşitli hakların var olduğu kabul edilmektedir. Bireylere tanınan hakların etkili bir şekilde kullanılabilmesi ise devlet tarafından sağlanan ve koruma altına alınan hakların ihlaline yönelik etkin bir denetim mekanizmasının varlığına bağlı kılınmaktadır. Bu nedenle hak arama hürriyetinin, temel hak ve hürriyetlerin kullandırılmasında bir ön koşul ve usuli güvence sağladığı ifade edilmektedir (Gül ve Birtek, 2007:6). Kişi güvenliği, düşünce ve kanaat özgürlüğü, konut dokunulmazlığı ve yaşam hakkı gibi hakları ihtiva eden negatif statü hakları, bireylere devlet tarafından dokunulamayacak özel bir alan oluşturmakta ve bu niteliğinden dolayı korunma hakları olarak adlandırılmaktadır (Fendoğlu, 2017:29). Hak arama hürriyeti, Anayasa’nın “Kişi Hak ve Ödevleri” başlığı altında düzenlenmiş olmakla beraber Tanör ve Yüzbaşıoğlu (2004) bu hakkın diğer hakların kullanımı açısından bir koruma mekanizması oluşturduğunu ve bu sebeple korunma hakları içerisinde ele alınabileceğini kabul etmiştir.

Anayasa’nın 36. ve 40. maddelerinde güvence altına alınan hak arama hürriyetinin, aynı zamanda kamu hizmetlerinde “gerekçe gösterme zorunluluğunu” ortaya çıkardığı ifade edilmektedir (Güran, 1992:29). Şüphesiz devlet, bireylere birtakım hakların tanınmasında olduğu gibi bu hakların kullanılması ve korunmasında da en büyük paya ve iktidara sahip organizasyondur (Özbilgen, 2011:57). Hak arama hürriyeti, kamu gücü kullanma yetkisini haiz devlet organlarının ve bireylerin hukuksuz işlemlerine karşı kişilere güvence sağlayan bir sistemin varlığını gerekli kılmaktadır. Thomas Hobbes’a göre hak arama hürriyetinin temeli bireylerin itiraz hakkına dayanmaktadır. Hobbes, haksızlıkla karşı karşıya kalan bireylerin bu haksızlığa karşı itiraz hakkı bulunduğunu savunmaktadır (Dönmez ve Elmalı, 2024:17).

Gözler’e göre (2020) temel hak ve hürriyetler, yasama ve yürütme organları ile özel kişilere karşı korunmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu kapsamda yasama organına karşı koruma Anayasa Mahkemesi tarafından sağlanırken, yürütme organına karşı koruma teşrii başvuru, idari başvuru, ombudsmana başvuru ve yargısal başvuru şekillerinde tebarüz etmektedir. Son olarak özel kişilere karşı koruma ise ceza veya hukuk davası şeklinde işlevsellik kazanmaktadır (Gözler, 2020:562). Bu çerçevede hak arama hürriyetinin tanınması, korunması ve kullanılabilmesi, devlet tarafından teşekkül ettirilecek hak arama mekanizmalarının varlığına bağlı olmaktadır. Bu kapsamda hak arama hürriyetinin dar anlamda yürürlükte bulunan mevzuat tarafından bireylere sağlanan hakların ihlal edilmesi durumunda bu ihlalin ortadan kaldırılması amacıyla yetkili makamlara başvurma hakkı olarak tanımlanabileceği ifade edilmektedir. Bu noktada “yetkili makamlar” tabiri ile hangi birimlerin kastedildiği konusu tartışmalı bir alana isabet etse de doktrinde genel kabul gören düşünceye göre yetkili makam ibaresi ile yalnızca yargısal makamlar kastedilmemekte, ihlali ortadan kaldırma yetkisi bulunan idari makamlara başvuru hakkını da içermektedir (Gül ve Birtek, 2007:7).

Hak arama hürriyetinin çerçevesinin yargısal makamlarla sınırlı olmadığı düşüncesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin altıncı maddesiyle güvence altına alınan adil yargılanma hakkına ve on üçüncü maddesinde yer verilen etkili başvuru hakkına dayanmaktadır (Gül ve Birttek, 2007:7). Yetkili makamların hangileri olduğuna dair tartışmalar bir kenara bırakılarak hak arama hürriyetinin özü itibari ile gerekliliklerine odaklanıldığında, hakkı ihlal edilen birey açısından bu ihlali ortadan kaldırmaya yetkili tüm makamların hak arama hürriyeti kapsamında yer aldığı görülmektedir. Bu durum, hak arama hürriyetinin kullanılması için adli, idari veya siyasi makamların tümüne başvuru yapabilme hakkının tanınması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır.

Günümüzde bireylerin temel hak ve hürriyetleri arasında yer alan hak arama hürriyeti, modern demokrasilerde demokratik toplum düzeninin vazgeçilmez bir gerekliliği olarak ön plana çıkmaktadır. Hak arama hürriyeti, bireylere çeşitli makamlara müracaat ederek sahip olduğu hakları savunma imkânı vermesi açısından dikkat çekici bir hak görünümü arz etmektedir. Türkiye'de hak arama hürriyetinin çeşitli dayanak noktaları bulunmaktadır. Bu çerçevede hak arama hürriyetini konu edinen bu çalışma kapsamında hak arama hürriyetinin normatif dayanaklarının irdelenmesinde yarar görülmüştür.

1.2. Hak Arama Hürriyetinin Anayasal Dayanakları

Hak arama hürriyetinin çeşitli normatif dayanakları bulunmaktadır. Bu dayanakların başında 1982 Anayasası gelmektedir. Anayasa'nın "*hak arama hürriyeti*" başlıklı otuz altıncı maddesinde "*Herkes, meşru vasıta ve yollardan faydalanmak suretiyle yargı mercileri önünde davacı veya davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılanma hakkına sahiptir. Hiçbir mahkeme, görev ve yetkisi içindeki davaya bakmaktan kaçınamaz.*" şeklinde bir düzenlemeye yer verilerek hak arama özgürlüğünün anayasal çerçevesi çizilmiştir. Mezkûr anayasa maddesi, hak arama hürriyeti başlığı taşımakla birlikte bu maddede açıkça "*yargı makamları*" ibaresi kullanılmış olması nedeniyle yargısal merciler dışında kalan diğer makamları kapsamadığına dair düşünceler ileri sürülmektedir. Bu düşüncüyü savunanlara göre hak arama hürriyetinin kullanılması ve korunması açısından Anayasa'nın kırkinci maddesi daha fazla yol gösterici nitelik taşımaktadır (Gül ve Birttek, 2007:7).

Anayasa'nın 36. maddesinde hak arama hürriyetinin kullanımının yargısal mercilerle sınırlanmış olduğuna yönelik düşüncelere karşı çıkan fikirler de ileri sürülmektedir. Madde hükmünün geniş yorumlanması çerçevesinde şekillenen bu görüşü savunanlara göre Anayasa'nın 36. ve 40. maddelerinin bir bütün olarak değerlendirilmesi halinde bu hakkın yalnızca yargı mercileri önünde değil idari ve siyasi makamlar önünde de kullanılabileceği ortaya çıkmaktadır. Nitekim Tanör ve Yüzbaşıoğlu da (2016) kırkinci maddenin hak arama özgürlüğü açısından daha geniş bir perspektif ortaya koyduğunu kabul etmiştir.

Gerçekten de 1982 Anayasası'nın otuz altıncı maddesinin hak arama özgürlüğünü yargısal makamlar ile sınırlandırmasına karşın kırkinci maddesinde bu özgürlüğün daha geniş bir perspektifte ele alındığı ve bu yönüyle kırkinci maddenin muhtevası itibariyle hak arama hürriyetine daha yakın olduğu görülmektedir (Tanör ve Yüzbaşıoğlu, 2004:186). İlgili anayasa maddesi, "*Anayasa ile tanınmış hak ve hürriyetleri ihlal edilen herkes, yetkili makama geciktirilmeden başvurma imkanının sağlanmasını isteme hakkına sahiptir. Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır. Kişinin, Resmî görevliler tarafından vaki haksız işlemler sonucu uğradığı zarar da, kanuna göre, Devletçe tazmin edilir. Devletin sorumlu olan ilgili görevliye rücu hakkı saklıdır.*" şeklinde kaleme alınmıştır (Anayasa, m.40). Madde hükmünün incelenmesinden açıkça hak arama hürriyetinin kastedildiği düşüncesini ortaya çıkaran bir muhtevaya sahip olduğu görülmektedir. Maddenin birinci cümlesinde hak arama hürriyetinin tanınmasına yönelik bir ifadeye yer verilmiş, ayrıca bu ifadeye yer verilirken otuz altıncı maddeye benzer bir sınırlamaya da yer verilmeyerek daha geniş bir anlama gelen "*yetkili makam*" ifadesi kullanılmıştır. İkinci cümlede hak arama hürriyetinin kullanılması noktasında Devlet'e kanun yollarını gösterme zorunluluğu yüklenmiş, üçüncü cümlede ise kamu görevlileri tarafından tesis edilen hukuka aykırı

işlemler nedeniyle ortaya çıkan zararların Devlet tarafından tazmin edileceği hüküm altına alınmıştır (Aydın, 2008:141).

Hak arama hürriyetinin anayasal dayanaklarının yalnızca Anayasa'nın otuz altı ve kırkinci maddeleri ile sınırlı kalmadığı görülmektedir. Bunların yanında Anayasa'nın yetmiş dördüncü maddesinde yer verilen ve bilgi edinme, kamu denetçisine başvurma ve dilekçe hakkının anayasal temelini oluşturan maddenin de hak arama hürriyeti ile ilgili olduğu kabul edilmektedir. Anılan Anayasa maddesinde yer verilen *“Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikayetleri inceler. (...)”* şeklindeki hükmün de hak arama hürriyetinin korunması ve kullanılmasında anayasal dayanak oluşturduğu kabul edilmektedir (Teziç, 2016:288). Bunların yanı sıra 2004 yılında yapılan anayasa değişiklikleri ile Anayasa'nın doksaninci maddesine eklenen ve temel hak ve hürriyetlere ilişkin uluslararası sözleşmelerle kanunların çelişmesi halinde uluslararası anlaşma hükümlerinin esas alınacağına dair hükmün de hak arama hürriyeti bağlamında dikkat çekici olduğu vurgulanmıştır (Gül ve Birtek, 2007:7). Diğer yandan Anayasa'nın 152. maddesinde yer verilen ve yapılmakta olan bir yargılama sırasında uygulanacak düzenleyici işlem hükmünün hâkim tarafından Anayasa'ya aykırı görülmesi halinde Anayasa Mahkemesi'ne başvuru hakkı tanıyan anayasal düzenlemenin hak arama hürriyeti açısından anayasa yargısı düzeyinde bir koruma mekanizması oluşturduğu belirtilmektedir (Tanör, 1994:145).

1.3. Uluslararası Belgelerde Hak Arama Hürriyeti

Hak arama hürriyetinin korunması ve kullanılması ile ilgili normatif düzenlemeler, yalnızca ulusal düzeyde kabul edilen anayasalar veya kanunlar ile sınırlı bulunmamaktadır. Niteliği itibarıyla temel hak ve hürriyetlerin korunmasında başat bir rol oynayan hak arama hürriyeti, uluslararası düzeyde kabul edilen çeşitli metinlerde de yer bulmaktadır. Bu çerçevede gerek Birleşmiş Milletler gerekse Avrupa Konseyi tarafından kabul edilerek yayımlanan metinlerde hak arama hürriyetine dair hükümlerin irdelenmesinde yarar görülmüştür.

Hak arama hürriyetinin uluslararası belgelerde ortaya konulduğu metinlerin başında Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi gelmektedir. 1948 yılında kabul edilen ve Türkiye tarafından 1949 yılında onaylanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin sekizinci maddesinde *“Her şahsın kendine anayasa veya kanun ile tanınan ana haklara aykırı muamelelere karşı filli netice verecek şekilde milli mahkemelere müracaat hakkı vardır.”* şeklinde bir hükme yer verilmiştir (BM, 1949). Bu hüküm, özellikle yargısal makamlar önünde hak arama hürriyetinin uluslararası düzeyde güvence altına alınması açısından ön plana çıkmaktadır. Beyanname'nin onuncu maddesinde ise *“Herkes, haklarının, vecibelerinin veya kendisine karşı cezai mahiyette herhangi bir isnadın tespitinde, tam bir eşitlikle, davasının bağımsız ve tarafsız bir mahkeme tarafından adil bir şekilde ve açık olarak görülmesi hakkına sahiptir.”* şeklinde bir düzenlemeye yer verilerek adil yargılanma hakkı kapsamında hak arama özgürlüğünün çerçevesi çizilmiştir (BM, 1949).

Hak arama hürriyetinin uluslararası düzeyde korunmasına yönelik düzenlemeler içeren ikinci metin, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'dir. Avrupa Konseyi (AK) tarafından kabul edilen bu sözleşme, 4 Kasım 1950 tarihinde İtalya'nın Roma kentinde üye devletler tarafından imzalanmıştır. Sözleşme temel hak ve hürriyetlerin korunması açısından yargısal denetim mekanizması getirmesi açısından dikkat çekici bir görünüm arz etmektedir (Gözler, 2015:147). Türkiye, sözleşmeyi 4 Kasım 1950 tarihinde imzalamış ve 18 Mayıs 1954 tarihinde onaylayarak iç hukukun bir süjesi haline getirmiştir (Açıkgül, 2021:110). Sözleşmenin altıncı maddesinde *“Herkes davasının, medeni hak ve yükümlülükleriyle ilgili uyuşmazlıklar ya da cezai alanda kendisine yöneltilen suçlamaların esası konusunda karar verecek olan, yasayla kurulmuş, bağımsız ve tarafsız bir mahkeme tarafından, kamuya açık olarak ve makul bir süre içinde görülmesini isteme hakkına sahiptir (...)”* şeklinde bir

hükme yer verilerek yargı mercileri önünde hak arama hürriyetinin çerçevesi çizilmiş, “etkili başvuru hakkı” başlıklı on üçüncü maddesinde ise “*Bu Sözleşme’de tanınmış olan hak ve özgürlükleri ihlal edilen herkes, söz konusu ihlal resmi bir hizmetin ifası için davranan kişiler tarafından gerçekleştirilmiş olsa dahi, ulusal bir merci önünde etkili bir yola başvurma hakkına sahiptir.*” şeklinde bir hükme yer verilerek yargısal makamlar dışında kalan merciler önünde hak arama hürriyetinin kapsamı belirtilmiştir (AK, 1953). Sözleşmenin altıncı maddesiyle taraf devletlere bireylerin hak arama hürriyetini herhangi bir engelle karşılaşmadan kullanabilmesi için gerekli tedbirleri alma yükümlülüğü getirilmiştir (Kılınç, 2011:6). Böylece hak arama hürriyetini uluslararası düzlemde güvence altına alan hükümler açıklanmış olmaktadır. Kuşkusuz uluslararası düzeyde hak arama hürriyetini ihtiva eden düzenlemelerin burada ele alınan iki metinle sınırlandırılması mümkün değildir. Bu metinler dışında gerek Birleşmiş Milletler gerekse Avrupa Konseyi tarafından kabul edilmiş çok sayıda anlaşma veya uluslararası belgenin varlığı bilinmektedir. Bu metinlerde hak arama hürriyetinin korunması veya kullanılmasını konu edinen düzenlemelerin varlığı da söz konusudur. Ancak çalışma kapsamında, ana temadan uzaklaşmamak adına burada daha fazla uluslararası metne yer verilmeyecektir.

1.4. Yasal Metinlerde Hak Arama Hürriyeti

Anayasal düzeyde veya uluslararası metinlerde yer alan ve içerdiği hükümler itibarıyla hak arama hürriyetinin tanınması, korunması ve kullanılması gibi bağlamlarda ön plana çıkan düzenlemelere yukarıda yer verilmiş olmakla beraber bu düzenlemelerin doğrudan toplumsal hayata yansıdığını söylemek güçtür. Günümüzde hukuk devleti ilkesini benimsemiş olan modern demokrasilerde idarenin kanuniliği ilkesi geçerli olmaktadır. İdarenin kanuniliği ilkesi, idare tarafından yapılan işlemlerin kanunlara dayanması gerekliliğini, kanunlara dayanmayan idari işlemlerin devlet tarafından yerine getirilemeyeceği anlamında kullanılmaktadır. Bu ilkeye göre idare, elinde bulundurduğu kamu gücü ve imkanlarını ancak kanundan aldığı yetkiyle kullanabilecek, kanunların yetki vermediği konularda ise işlem tesis edemeyecektir (Yılmaz, 2024:593). İdarenin kanuniliği ilkesi aynı zamanda idarenin görev ve sorumluluklarının da kanunla düzenlenmesini gerektirmektedir. Buna göre devletin yerine getirmekle sorumlu olduğu görevlerin anayasa seviyesinde düzenlenmesiyle yetinilmeyecek, bu görevler ayrıca kanun seviyesinde de düzenlenecektir. Bu durum, çalışma konusu bağlamında hak arama hürriyetinin yasal metinlere yansımalarının incelenmesini zorunlu kılmaktadır.

Hak arama hürriyetinin yasal düzenlemelere yansımalarının incelenmesinde iki temel kanunun ön plana çıktığı görülmektedir. Bu kanunlar, 1984 yılında yayımlanan 3071 sayılı *Dilekçe Hakkının Kullanılmasında Dair Kanun* ile 2003 yılında yayımlanan 4982 sayılı *Bilgi Edinme Hakkı Kanunu*’dur. Çalışmanın bu bölümünde ele alınacak iki yasal düzenleme dışında kalmakla beraber hak arama hürriyetinin tanınması, korunması veya kullanılması açısından hükümler ihtiva eden farklı kanunların varlığı da bilinmektedir. Bu noktada özellikle ceza yargılaması alanında hükümler içeren Ceza Muhakemesi Kanunu, hukuki ihtilafların çözüme kavuşturulduğu yargılamalar açısından Hukuk Muhakemeleri Kanunu, idare tarafından tesis edilen işlemlerin iptaline dair yargılamalar açısından İdari Yargılama Usul Kanunu gibi kanunların tümünün hak arama hürriyetine dair çeşitli hükümler ihtiva ettiğinin belirtilmesi mümkündür. Bununla birlikte bu kanunların her biri yargılama usullerinin gösterilmesi gibi spesifik amaçlarla kabul edilmiş durumda olduğundan, çalışmanın bu bölümünde hak arama hürriyetine dair sınırlı düzenlemelere yer veren bu kanunlar irdelenmeyecektir.

Çalışma kapsamında hak arama hürriyeti çerçevesinde ele alınacak ilk yasal düzenleme, 3071 sayılı *Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun* olacaktır. Bu Kanun, dilekçe ile başvuru yapma şeklinde bir hak arama yöntemi benimsemiştir. Kanun’un üçüncü maddesinde 3071 sayılı Kanun’un “Türk vatandaşlarının kendileri veya kamu ile ilgili, dilek ve şikayetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisi ve idari makamlara yapılan dilek ve şikayetler hakkındaki başvuruları” kapsayacağı kabul edilmiştir (3071 SK, m.3). Anılan kanun maddesinin incelenmesinden vatandaşlara “dilek” ve “şikâyet” şeklinde iki temel hak verildiği, bu hakların ise TBMM Başkanlığına ve “idari makamlara”

karşı kullanılabilmesi anlaşılmaktadır. Kuşkusuz hak arama hürriyeti kapsamında başvuru yapılabilecek yargı mercileri gibi kurumlar da bulunmaktadır. Ancak bu kurumlar 3071 sayılı Kanun'un kapsamı dışında bırakılmıştır. Yukarıda da zikredildiği üzere yargı mercileri önünde kullanılacak hak arama hürriyetinin kapsamı farklı yasal düzenlemelerle belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında ele alınacak ikinci yasal düzenleme, 2003 yılında yayımlanan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu olacaktır. Devlet tarafından yürütülen hizmetlerle ilgili bilgi sahibi olma hakkının bir taraftan hak arama hürriyetinin, diğer taraftan hukuk devleti ilkesinin bir ön koşulu olduğu ifade edilmektedir (Kahraman ve Balkan, 2020:93). 4982 sayılı Kanun, 3071 sayılı Kanun'dan farklı olarak spesifik bir şekilde bireylerin bilgi edinme hakkına odaklanmıştır. Bu durum, Kanun'un "Amaç" başlıklı birinci maddesinde "Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir." şeklinde ifade edilmiştir (4982 SK, m.1). Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, kamu idareleri tarafından yürütülen hizmetlerle ilgili toplumun bilgilendirilmesi ve bireylerin kendileri hakkında tesis edilen işlemler hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlaması açısından hak arama hürriyeti kapsamında önem arz eden bir yasal düzenlemedir. Demokratik yönetim sistemini benimsemiş olan toplumlarda kamu hizmetlerinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri geçerli olmaktadır. Bu ilkelerin özellikle yeni kamu yönetimi düşüncesiyle birlikte önem kazandığı vurgulanmaktadır (Demirkıran, Eser ve Keklik, 2011:170). Kamu hizmetini üstlenen bireyler açısından geçerli olan hesap verebilirlik ilkesinin uygulanabilmesi ise ancak şeffaflık ilkesinin kabulü ile mümkün hale gelmektedir. Bu bağlamda idare tarafından yürütülen hizmetler hakkında bilgi sahibi olunması hakkını ihtiva eden Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, hizmetlerin şeffaflığı noktasında önem kazanmakta ve hak arama hürriyetinin kullanılmasına olanak sağlamaktadır.

Bu noktada hak arama hürriyetinin korunması ve kullanılmasında referans kabul edilen üçüncü bir yasal düzenleme olarak 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun da ele alınabileceği değerlendirilmektedir. Bu Kanun, TBMM Başkanlığına bağlı Kamu Denetçiliği Kurumu'nun teşekkül ettirilmesine dayanak oluşturmaktadır. Kanun'un "Kurumun görevi" başlıklı beşinci maddesinde "*Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.*" şeklinde bir ifadeye yer verilerek Kamu Denetçiliği Kurumu'nun idare tarafından tesis edilen işlemleri hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönünden değerlendireceği hüküm altına alınmıştır (6328 SK, m.5). Bu düzenleme, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun da hak arama hürriyeti kapsamında faaliyet gösteren bir denetim mekanizması olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte Kurum'a yalnızca idarenin işlemleriyle ilgili konularda başvuru yapılabilmesi, çalışmanın konusu olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvuru yapılamaması gibi göstergeler göz önüne alındığında Kurum'un faaliyetlerinin belli ölçütlerle sınırlandırıldığı görülmektedir.

Çalışmanın buraya kadar olan bölümünde hak arama hürriyeti, kavramsal ve kuramsal olarak ele alınmış ve bu hakkın çerçevesi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Kuşkusuz bu özgürlüğün tanımlanması için buraya kadar olan kısım gerekli olmakla beraber yeterli değildir. Bu bağlamda hak arama hürriyetinin çerçevesinin daha net bir şekilde çizilebilmesi amacıyla çalışmanın devam eden bölümünde günümüz pozitif hukukunda hak arama hürriyetinin pratik yansımalarının irdelenmesinde yarar görülmektedir.

2. HAK ARAMA USULLERİ VE CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)

2.1. Hak Arama Usulleri

Hak arama hürriyetinin pratik yansımaları konusunda öğretide bir görüş birliğine varıldığı ileri sürülmesi güçtür. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar, hak arama hürriyetine dair uygulamaları farklı başlıklar altında incelemektedir. Hak arama hürriyetini konu edinen bazı çalışmalarda konu, *idari başvuru*, *siyasi başvuru* ve *yargısal başvuru* olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir (Gül ve Birtok, 2007:13). Bunların yanı sıra diğer bazı çalışmalar, Kamu Denetçiliği Kurumu, arabuluculuk

gibi alternatif uygulamaları içeren dördüncü bir başlıktan söz etmektedir (Çetin, 2007:111). Kanımızca bu görüşlerin her birinin doğru tarafları olmakla beraber hak arama hürriyetini üç başlık altında toplayan görüşlerin daha rasyonel bir zemine oturtulmuş olduğu kabul edilmelidir. Zira alternatif başvuru yollarının dördüncü bir usul ortaya çıkardığının ileri sürülmesi mümkün görülmemektedir. Alternatif başvuru yolları olarak gösterilen Kamu Denetçiliği Kurumu TBMM Başkanlığına bağlı olarak (6328 SK, m.4) faaliyet göstermekte, arabuluculuk uygulaması ise hukuksal uyuşmazlıkların çözümünde ve yargısal işlemler kapsamında yürütülmektedir (6325 SK, m.1). Bu çerçevede çalışma kapsamında konu, üçlü ayırım etrafında irdelenecektir.

Günümüz Türk pozitif hukukunda hak arama özgürlüğünün kullanılmasına dair bireylere sağlanan hakların üç başlık altında incelenebileceği kabul edilmektedir. Bu başlıklardan ilki TBMM nezdinde kullanılacak hak arama hürriyeti iken, ikincisi yargısal makamlar önünde hak arama hürriyetinin kullanılması, son olarak üçüncüsü ise yönetsel merciler önünde bu hakkın kullanılmasıdır. Doktrinde bunlardan ilki siyasi başvuru, ikincisi yargı yolu ve üçüncüsü idari başvuru olarak adlandırılmaktadır (Akçay ve Güler, 2020:531). Çalışma kapsamında bu hak arama türlerinin ayrıntılı olarak ele alınmasında fayda görülmektedir.

Hak arama hürriyetinin TBMM nezdinde kullanılması olarak adlandırılan siyasi başvuru, herhangi bir hakkı ihlal edilen bireylerin Devlet'in en yüksek karar alma mekanizması olan TBMM Başkanlığı'na veya bu Başkanlığa bağlı diğer birimlere başvuru yaparak ihlal edilen hakkının iadesine yönelik talepte bulunması durumunu ifade etmektedir (Anayurt, 2002:95). TBMM nezdinde, bireylere tanınan temel hak ve hürriyetlerin korunması ve dolayısıyla hak arama hürriyetinin sağlanması amacıyla çeşitli komisyonlar oluşturulmuştur. Bu komisyonlar Dilekçe Komisyonu ve İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu şeklinde tebarüz etmiştir. Bunlardan Dilekçe Komisyonu, dilekçe hakkının kullanılmasına yönelik bireyler tarafından sunulan dilekçeleri inceleme görevi üstlenirken, İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, temel hak ve hürriyetlerin ihlaline dair iddiaların incelenmesiyle görevlidir (Karcı ve Küçükcan, 2016:81).

Hak arama hürriyetinin yargı mercileri önünde kullanılması durumunu ifade eden ikinci tür hak arama yolu, yargısal başvuru olarak tanımlanmaktadır. Yargısal başvuruda temel bir hakkı ihlal edilen bireyler, bu ihlalin ortadan kaldırılması için yargı makamlarına başvuru yapma yöntemini kullanmaktadır. Anayasa Mahkemesi konu ile ilgili verdiği kararlarda hak arama özgürlüğünün siyasi, idari ve yargısal başvuru yöntemlerini ihtiva ettiği, en etkili hak arama yönteminin ise yargısal başvuru olduğunu vurgulamaktadır (Yazıcıoğlu ve Uçar, 2025:274). Bu kapsamda bireylere tanınan hak ve hürriyetlerin kullanılabilmesinin en etkili yolunun idarenin yargısal denetimi olduğu ifade edilmektedir. Bu düşüncüyü savunanlara göre kamu gücünü kullanma yetkisini haiz idare tarafından tesis edilen işlemlerin hukuka uygunluğu yargısal makamlar tarafından denetlenmelidir (Gönen, 2016:453).

Günümüz Türk yargı sistemi içerisinde başvuru yapılacak makam ise ihlal edilen hakkın öznesine ve hatta ihlali gerçekleştiren tarafın niteliğine göre değişkenlik göstermektedir. Söz gelimi ihlal edilen hakkın öznesinin idari bir tasarruftan kaynaklanması veya idarenin kamu gücünü kullanarak işlem tesis etmesi halinde yetkili yargı organları idari yargı makamları olmaktadır. Hakkın bir başka birey tarafından ihlal edilmesi halinde yetki, konusuna göre cezai yargıda veya hukuk yargısında olmaktadır.

Hak arama hürriyetinin bireyler açısından ortaya koyduğu güvence sistemi yalnızca yargısal mercilerle sınırlandırılmamıştır (Yalçın, 2016:2532). Hak arama hürriyetinin yönetsel makamlar önünde kullanılması durumunu tanımlamak amacıyla kullanılan ve üçüncü tür hak arama yolu olan idari başvuru yöntemi ise hakkı ihlal edilen bireylerin kamu idarelerine başvuru yaparak ihlalin ortadan kaldırılması istemine yönelik talepte bulunması durumunu ifade etmektedir. Günümüz Türk idari yapılanması içinde kamu idareleri oldukça dağınık bir görüntü arz etmektedir. Bölge, il, ilçe gibi çeşitli seviyelerde kurulmuş olan kamu idareleri, günümüzde oldukça çeşitlenmiş olan kamu hizmetlerini yerine getirmektedir. Hizmetin yerine getirilmesinde toplumla iç içe olan bu birimlerin

herhangi bir sebeple ihtiyari olarak, bilmeden veya zorunlu olarak bir hakkın ihlaline yol açmaları doğal bir durum olarak görülmektedir. Bu çerçevede hakkı ihlal edilen bireyler, ilgili kamu idaresine başvuru yaparak ihlalin ortadan kaldırılmasını talep edebilecektir. Aynı zamanda bu bireyler yargı yoluna da başvuru yapabilecektir. İşte bu noktada çalışmanın ana konusunu oluşturan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi hayati bir önem taşımaktadır.

CİMER, bireyler tarafından kamu idarelerine başvuru yapılmasına olanak veren dijital bir platform olarak hizmete girmiştir. Günümüzde varlığını devam ettiren bu uygulama, bireylerin hak arama hürriyeti açısından önemli avantajlar ortaya koymaktadır. Bu kapsamda çalışmanın devam eden bölümlerinde CİMER uygulamasının kapsamlı bir şekilde ele alınmasında fayda görülmektedir.

2.2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, vatandaşların talepleri, başvuruları ve şikâyetlerinin aracısız bir şekilde Cumhurbaşkanlığı birimlerine, merkez ve taşra teşkilatına aktarılabilmesi maksadıyla 2015 yılında temelleri atılan dijital bir platformdur. Bu platformda Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındaki haklarını kullanabilmektedir. Kuruma yapılan talep ve isteklerin değerlendirme işlemlerinin kayıt sırasına alınması için Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası, adı, soyadı ve adres bilgilerinin eksiksiz ve doğru bir şekilde girilmesi zorunludur. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne dijital platformların yanı sıra sabit hatlar, posta ve şahsen başvuru şeklinde müracaat edilmesi de mümkündür (CİMER Yönetmeliği, m.6).

Türkiye'de 2000'li yılların başında Avrupa Birliği'ne üyelik yolunda yeni bir dönem başlamıştır. Bu dönemde özellikle mevzuatın Avrupa Birliği müktesebatına uygun hale getirilmesine yönelik çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. 2001 yılında yapılan kapsamlı anayasa değişiklikleri, ölüm cezasının kaldırılması, ceza yargılamasına yönelik mevzuatta köklü değişiklikler yapılması gibi reformların yapıldığı bu dönemde Devlet-vatandaş iş birliğine ve vatandaşların hak arama hürriyetine yönelik çeşitli çalışmalar da yapılmıştır (Aydın ve Demir, 2022:139). Bu çalışmalardan biri de Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) hizmetidir. BİMER uygulaması, 2006 yılında faaliyete geçmiş, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin kabulünden sonra 2018 yılında CİMER adını almıştır (Güler, 2020:280). Bu çerçevede BİMER'den CİMER'e geçiş sürecinin ele alınmasında yarar görülmektedir.

2.2.1. CİMER öncesi dönem ve BİMER'den CİMER'e geçiş süreci

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) 2006 yılında yayımlanan 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuştur. Bu Genelge'de kamu yönetiminde yönetime katılma ve yönetim kavramlarının ön plana çıktığı, bu çerçevede yönetimin başarılı olması ve demokrasinin sağlıklı bir şekilde işletilebilmesi için yurttaşların yönetimle ilgili talep, şikâyet, görüş ve önerilerinin hızlı bir şekilde değerlendirilmeye alınması, sonuca kavuşturulması ve cevaplandırılmasının önem kazandığı, BİMER hizmetinin kurulması ile birlikte Başbakanlığa yapılacak müracaatların kabulü, bakanlıklarla mülki idare amirliklerine yapılacak müracaatların ise izlenebileceği bir sistemin oluşturulacağı, sistemin oluşturulması ile birlikte yurttaşlar tarafından yapılan müracaatların hızlı bir şekilde ilgili kamu idarelerine ulaştırılması, makul süre içerisinde cevaplandırılması, geciken cevaplarla ilgili kamu idarelerinin ikaz edilmesi ve tüm bu süreçlerin bir bütün halinde yürütülmesi ve denetlenmesinin mümkün hale geleceği belirtilmiştir. Genelge'de ayrıca bakanlıklarda ve mülki idare amirliklerinde fiziki başvuru için birer büro oluşturulacağı ve "150" numaralı telefon hattının bu amaçla tahsis edildiği vurgulanarak BİMER uygulamasının *Bilgi Edinme Hakkı Kanunu*, *Dilekçe Hakkı Kanunu*, *5716 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun* ile temel insan haklarının ihlaline ilişkin başvurular çerçevesinde hizmet yürüteceği ve 24.02.2006 tarihinde uygulamaya geçeceği ifade edilmiştir (Başbakanlık, 2006).

2006 yılında teşekkül ettirilen BİMER sistemine kurulduğu ilk yıllarda yıllık 120-130 bin civarında başvuru yapılmış, başvuru sayısı zaman geçtikçe hızlı bir artış göstermiş ve oldukça üst seviyelere ulaşmıştır. Binlerce kullanıcısı olan sistemde yaklaşık seksen beş bin kamu personeli kaydedilmiş, 2011 yılında sistemde birtakım değişiklikler yapılarak yaklaşık beş yıl bu haliyle kullanılmıştır. 2015

yılında Cumhurbaşkanlığının web sayfasında “*Cumhurbaşkanına yazın*” mottosu ile vatandaşlara Cumhurbaşkanlığına doğrudan başvuru yapma imkânı tanınmıştır. Bu sistemde vatandaşlar tarafından yapılan müracaatlar Cumhurbaşkanlığı personeli tarafından okunmuş ve konusuna göre ilgili kamu idaresine elektronik posta yoluyla aktarılmıştır. Yoğun bürokratik işlemler gerektiren bu sistemde meydana gelen aksaklıklar nedeniyle ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin kabulü ile birlikte Cumhurbaşkanlığının sitesinde yer alan “*Cumhurbaşkanına yazın*” sekmesi kapatılmış ve 2018 yılında BİMER sistemi CİMER olarak değiştirilmiştir (Selvi, Ulucan ve Çoşgun, 2019:25).

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi’ne yapılan taleplerde ve ilgililere verilen yanıt sayılarında her geçen gün değişken oranlı bir artış kaydedildiği gözlemlenmektedir (AA, 2019). 2019 yılında 3.138.233 olan (Güler, 2020:280) CİMER başvuru sayısı, 2024 yılında 4.590.000’e kadar yükselmiştir (İletişim Başkanlığı, 2025). Başvuru sayısının hızla artması, bir taraftan CİMER’in yaygın bir şekilde başvuru aracı olarak kullanıldığını ve toplum tarafından kabul edilen bir halkla ilişkiler aygıtına dönüştüğünü gösterirken, diğer taraftan nitelik anlamında ortaya konulan bazı argümanlar ile birtakım sorunların da ortada olduğunu göstermektedir. Güven ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, hizmet talebi olan kişilerin ve kamu çalışanlarının, çeşitli sebeplerden kaynaklanan problemler karşısında CİMER’e başvuru yapma kozunu kullanma ve böylece kendilerini temize çıkarma arayışına girdiklerini göstermiştir (Güven, Kutlu ve Demirci, 2019:167).

2.2.2. Bir e-Devlet uygulaması olarak CİMER

1980’lerin sonlarına doğru kamu bürokrasisi ve yönetiminde meydana gelen değişim ve gelişimlere paralel olarak gelenekçi kapsamda olan kamusal idarenin hesap vermeyen ve kapalı sistemlere benzer birtakım gizli ifadeler barındıran oligusal yapısının yerini açıklık ve hesap verilebilirlik çerçevesinde gelişen bir oligusal durum almaya başlamıştır. Geleneksel kamu yönetimi düşüncesinin bürokratik, yapısalcı ve kırtasiyecilik gibi niteliksel özellikleri, ilgili alanda verilen hizmet kapasitelerinde verimsizliğe sebebiyet vermektedir (Akyıldız ve Demir, 2011: 589-590). Yeni kamu yönetimi kavramı ile beraber ortaya çıkan şeffaf, açık, hesap verebilen, katılım davranışlarını üst seviyede uygulayabilen, vatandaşları merkeze alan, yönetim gibi oligusal kavramlar ile küresel düzlemde mobil iletişim sistemleri alanında yaşanan gelişmeler, bu kavramları destekleyen oluşumların da ortaya çıkmasına neden olmuştur. Demokratik ve şeffaf yönetim gereği idare eylem ve işlemlerini gerçekleştirirken birtakım kanunlar çerçevesinde bireylere haklar tanımaktadır. Bunlardan biri olan ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında kullanılan bilgi edinme hakkı, herkes tarafından kullanılabilen bir hak olarak düzenlenmiş ve bu amaçla kamu kurum ve kuruluşları, kanunda yer alan istisnalar dışında, her türlü bilgi ve belgeyi başvuranların yararına sunmakla yükümlü kılınmıştır. Ayrıca kanunun uygulanmasına ilişkin çıkarılan yönetmelikte bilgi ve belgelerin iletişim teknolojileri kullanılarak kamuoyunun bilgisine sunulması şart koşulmuştur (7189 sayılı Yönetmelik, m.6). 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun’da tanınan dilekçe hakkı ile bireylere, idareden cevap alma yoluyla bilgi edinme, şikâyetle bulunma yoluyla denetleme, dilek ve öneride bulunma yoluyla demokratik katılım sağlama imkânı verilmiştir (Şavran, 2006:73). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ise birey odaklı kamu yönetimi anlayışı ile meydana gelen birtakım olguları içerisinde barındıran, bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkının kullanılması noktasında ortaya çıkan, hakların kullanımını sağlayan dijital bir hak arama platformu olarak tezahür etmiştir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, aynı zamanda günümüzde vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılan bir e-Devlet uygulamasıdır. E-Devlet, kamu idarelerinin topluma, iktisadi kuruluşlara ve diğer kamu idarelerine yönelik hizmetlerini dijital ortamda sunması anlamında kullanılmaktadır (Metin, 2012:98). E-Devlet hizmeti, belli bir süre devam eden hazırlık evresinden sonra nihayet 18 Aralık 2008 tarihinde kullanıma açılmıştır. Uygulamanın 2008 yılı kullanıcı sayısı yaklaşık on bin iken 2017 yılında bu rakam yirmi bir milyonun üzerine çıkmıştır (Akçakaya, 2017:20). Bu çalışmanın yapıldığı 2025 yılı itibarıyla e-Devlet kullanıcı sayısı 67,7 milyona kadar yükselmiştir

(Türkiye.gov.tr). E-devlet kullanıcı sayısındaki hızlı artış, toplumun dijital dünyaya hızlı bir şekilde uyum sağladığını göstermektedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi uygulaması da e-Devlet tabanlı olarak hizmet vermektedir. Bu bağlamda e-Devlet kullanıcı sayısına paralel olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne başvuru sayısı da hızla artmıştır. Konu ile ilgili yapılan bir çalışma sonucuna göre önce BİMER ve akabinde CİMER olarak hizmet yürütülen uygulamaya yapılan başvurular ilk on beş yıl içerisinde yaklaşık on sekiz kat artış göstermiştir. Aynı araştırma sonuçlarına göre yurttaşların uygulamayı kolay ve yoğun bir şekilde kullandıkları, bu durumun toplumda hak arama bilincinin oluşması ve gelişmesinde önemli rol oynadığı ifade edilmiştir (Güler, 2020:280).

2.2.3. Yüksek Yargı Kararlarında CİMER

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), özellikle devlet memurları tarafından kullanılması yönüyle yüksek yargı kararlarına da konu olmuştur. Bu çerçevede çalışma kapsamında CİMER uygulamasının yüksek yargı kararlarına yansıyan yönüyle ele alınmasında yarar görülmektedir.

Anayasa Mahkemesi 2024 yılında verdiği bir kararda disiplin cezası verilen personelin mevzuatta öngörülen başvuru usulünü izlemeden doğrudan CİMER'e başvuru yapmasını ifade özgürlüğünün ihlali olarak değerlendirmemiştir (AYM, 2024). Aynı çerçevede BİMER'e yaptığı başvuru sebebiyle hakkında disiplin cezası verilmesine karar verilen bir personel ile ilgili verdiği 2017 tarihli bir kararında ise konuyu ifade özgürlüğü çerçevesinde ele alarak ifade özgürlüğünün ihlal edildiğine yönelik hüküm kurmuştur (AYM, 2017). Anayasa Mahkemesi 2017 tarihli kararında CİMER benzeri uygulama olan BİMER'e yapılan başvuruyu "*başvuruda yer alan hususların sıralı amirler nezdinde çözülebilecek sorunlar olduğu, başvurunun yapıldığı BİMER'in kamu kurumları içerisinde yer aldığı ve başvuru içeriğinin kamuoyuna yansıtılmadığı*" gerekçelerine dayandırarak demokratik toplum düzeninde gerekli bir müdahale olmadığına hükmetmiştir. Yüksek Mahkeme, 2024 tarihli kararında ise ifade özgürlüğü bağlamında benimsenen ilkelerin zikredilen 2017 tarihli kararda yer aldığına vurgu yaparak başvuru yapanın "*taleplerini sıralı amirleri yoluyla üstlere iletme imkânı varken doğrudan CİMER'e başvuru yapmasını*" usule aykırı müracaat olarak kabul etmiş, ayrıca başvurucuya verilen disiplin cezasının "*en hafif ceza türü olan uyarma cezası*" olduğuna vurgu yapmıştır. Anayasa Mahkemesi tarafından verilen bu kararlardan 2017 tarihli kararda, başvuru tarafından hak arama özgürlüğünün ihlal edildiğine dair iddia yer almışsa da Yüksek Mahkeme konuyu ifade özgürlüğü çerçevesinde değerlendirerek hükme bağlamıştır. 2024 tarihli kararda ise başvuru yalnızca ifade özgürlüğünün ihlali iddiasını ileri sürmüştür.

Çalışma kapsamında ele alınacak bir diğer yüksek mahkeme Danıştay olacaktır. Danıştay 12. Dairesi 2024 yılında verdiği bir kararda, farklı konularla ilgili çok sayıda CİMER başvurusu yapan bir kamu görevlisine verilen disiplin cezasını "*hak arama hürriyeti çerçevesinde dilekçe hakkını kullanarak yaptığı*" gerekçesiyle hukuka aykırı bulan bölge idare mahkemesi kararının onanmasına hükmetmiştir (Danıştay, 2024). Danıştay 2. Dairesi, BİMER üzerinden yapılan başvuru nedeniyle tesis edilen disiplin cezası ile ilgili verdiği 2025 tarihli bir kararda, yapılan başvuruyu "*hak arama hürriyeti kapsamında şikâyet hakkının kullanılması*" olarak değerlendirerek işlemin iptali yönünde hüküm kurmuştur (Danıştay, 2025). Yüksek Mahkeme böylece Anayasa Mahkemesinden farklı olarak CİMER üzerinden yapılan başvuruları hak arama özgürlüğü çerçevesinde değerlendirerek karara bağlamıştır. Esasen hak arama özgürlüğü ile ifade özgürlüğü hakkının bağlantılı olduğu kabul edilmektedir. Çünkü hak arama özgürlüğünün kullanılabilmesi için öncelikle bu talebin ifade edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle bireylere ifade özgürlüğü tanınmadan hak arama özgürlüğünün kullanılması güç olacaktır. Diğer taraftan ifade özgürlüğü hakkı, 1982 Anayasası'nın 26. maddesinde düzenlenmiş müstakil bir hak olarak hak arama özgürlüğünden ayrılmaktadır. Genel olarak ifade özgürlüğü hakkı, bireylerin belli bir konuda fikir sahibi olmaları ve bu fikirlerini herhangi bir kınamaya maruz kalmadan açıklayabilmeleri anlamında kullanılmaktadır (Yılmaz, 2023:4). Bu yönüyle ifade özgürlüğü hakkının "*bilgi edinme ve düşüncüyü açıklama özgürlüğü, bir görüşe veya kanaate sahip olma özgürlüğü ve düşüncüyü açıklama özgürlüğü*" şeklinde üç unsuru olduğu belirtilmektedir (Kara, 2023:8).

Nitekim Anayasa Mahkemesi de 2018 tarihli bir kararında hak arama hürriyeti kapsamında kullanılan şikâyet dilekçesinde yer alan ifadeler nedeniyle tazminata hükmedilmesini ifade özgürlüğünün ihlali olarak kabul etmiştir. Yüksek Mahkeme bu kararda “*kişilerin hak arama hürriyetinin kullanımı esnasında ileri sürdükleri iddiaları açıklarken iddiaların muhatabı olan kişilerle ilgili belli ölçüde olumsuz değerlendirmelerde bulunması da hoşgörüyü karşılanmalıdır*” şeklinde bir gerekçeye de yer vererek temelde hak arama özgürlüğünün kullanımı sürecinde ifade özgürlüğü hakkına da vurgu yapmıştır (AYM, 2018). Bu çerçevede her ne kadar yukarıda zikredilen ve CİMER sistemini konu edinen Anayasa Mahkemesi kararlarında ifade özgürlüğü hakkı çerçevesinde bir değerlendirme yapılmışsa da kanımızca her iki hakkın kesin olarak birbirinden ayrılması güç bir duruma işaret etmektedir.

3.HAK ARAMA HÜRRİYETİ BAĞLAMINDA CUMHURBAŞKANLIĞI İLETİŞİM MERKEZİ (CİMER)

3.1. Hak Arama Hürriyeti ve CİMER

Çalışma kapsamında yapılan araştırmalar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi’nin hak arama hürriyetinin kullanılmasında önemli bir araç olduğunu göstermektedir. Hak arama hürriyetinin kapsamı, Anayasa ve yasalarla bireylere tanınan hakların ihlali halinde bu ihlalin ortadan kaldırılması amacıyla yetkili kamu idarelerine başvuru yapılmasıdır. Bunun yanında kamu gücü kullanılarak tesis edilen işlemlerle hukuki ihtilafların çözülmesi amacıyla yargısal mercilere yapılan başvuruların da hak arama hürriyeti muhtevasına dahil olduğu kabul edilmektedir. İhlalin ortadan kaldırılması yetkisi veya hukuki bir ihtilafların çözülmesi yetkisi ise ihlal edilen hakkın ve hukuki ihtilafların türüne veya niteliğine göre değişiklik göstermektedir. Örneğin bir kamu kurumunun tesis ettiği işlem nedeniyle hakkı ihlal edilen bir vatandaşın ilgili kamu idaresine başvuru hakkı bulunduğu gibi bu işleme karşı yargı yolunun kullanılması da mümkündür. Buna karşın bireyler arasında ortaya çıkan hukuki ihtilaflar açısından ancak yargısal mercilere başvuru yapılabilmektedir. Bu durum, hak arama hürriyetinin kullanılmasında bireylerin geniş bir hareket alanı olduğunu göstermektedir.

Hak arama hürriyeti belli başlı haklar açısından değil, Anayasa ve yasalar tarafından tanınan tüm haklar açısından geçerlidir. Gerek Anayasa gerekse yasalar düzeyinde bireylere tanınan haklar ise tür ve kapsam olarak çeşitlilik göstermektedir. Doktrinde Jellinek tarafından yapılan *negatif statü hakları*, *pozitif statü hakları* ve *aktif statü hakları* başlıkları altında toplanan temel hak ve özgürlükler, bu başlıklardan her birinin altında onlarca hak olmak üzere toplumsal hayatın farklı alanlarına yayılmış bir görünüm arz etmektedir (Gözler, 2023:111-112). Temel hakların bu şekilde yayılmış olması bu hakların ihlali sebebiyle başvuru yapılacak kamu idarelerinin de farklılaşmasına yol açmaktadır. İşte bu noktada Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi başvuru yapılacak kamu idarelerinin tümünü tek bir çatı altında toplaması yönüyle önem kazanmakta ve ön plana çıkmaktadır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi bu yönüyle diğer hak arama yollarından farklılaşmaktadır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi’nin ikinci farklı yönü, vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonucu açısından merkezi yönetime bir denetleme imkânı sunmasıdır. Üniter devlet yönetimini benimsemiş ülkelerde kamu hizmetleri merkezden taşraya doğru hiyerarşi yetkisini de içerecek şekilde teşekkül ettirilmektedir. Bu sistem, yerel kamu hizmetlerini sunmakla görevli olan kamu idarelerinin merkez teşkilatının yönetim ve denetimi altında hizmet yürüttüğü bir düzeni beraberinde getirmektedir. Gerçekten de günümüzde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden yapılan başvurular öncelikle hiyerarşik olarak üstte bulunan makamlara yönlendirilmekte, ardından işlem tesis edecek kamu idaresine iletilmektedir. Bu durum hiyerarşik olarak üstte bulunan makamlara başvuru sonucunu takip etme imkânı sunmaktadır. Böylece merkez teşkilatı, vatandaşlar tarafından hangi konularla ilgili başvuru yapıldığını, yapılan başvuruların taşra teşkilatları tarafından nasıl cevaplandırıldığını, hangi işlemlerin tesis edildiğini, bunların yanında hangi alanlarda sorunlar ortaya çıktığını denetleme imkanına sahip olmaktadır.

Tüm bu olumlu taraflarının varlığına karşın Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi’nin hak arama hürriyeti çerçevesinde yapılan başvurularla ilgili kesin çözüm noktası olduğunun ifade edilmesi

mümkün görülmemektedir. Günümüzde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin mevcut yapısı ile ilgili tartışmalı olarak değerlendirilen ve çözüm bekleyen birtakım yönlerinin de olduğu kabul edilmektedir. Bu kapsamda çalışmanın devam eden bölümünde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin tartışmalı yönlerinin ele alınmasında yarar görülmektedir.

3.2. Bürokratik Sınırlılıklar

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin hak arama hürriyeti bağlamında değerlendirilmesinde ifade edilebilecek ilk sorunlu alanın bürokratik sınırlılıklar başlığı altında tanımlanabileceği kabul edilmektedir. Bürokratik sınırlılıklar başlığı altında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapılan başvuruların birer bürokratik işlem olarak görüldüğü ve bu çerçevede işlem tesis edildiği durumlar incelenecektir. Bürokrasi terimi en genel anlamıyla büro çalışanlarının yönetimi, kırtasiyecilik, kamu idaresinin verimsiz görev yapması gibi şekillerde tanımlanmaktadır (Dursun, 2012:133). Bu anlamda bürokrasi, kamu yönetimi açısından olumsuz bir algıyı açıklamak amacıyla kullanılmaktadır. Günümüzde Türk bürokratik yapısının da çeşitli sorunlarla karşı karşıya olduğu bilinmektedir. Akçakaya'ya göre (2016), bu sorunlar yapısal sorunlar ve işlevsel sorunlar olmak üzere iki başlık altında incelenebilecektir. Bu noktada yapısal sorunlar; *“merkeziyetçilik, örgütsel büyüme, yönetimde gizlilik, dışa kapalılık ve şeffaflık, yönetimde tutuculuk ve değişime ayak uyduramama”* gibi başlıklar altında incelenirken işlevsel sorunlar; *“kuralcılık ve sorumluluktan kaçma, yönetimde siyasallaşma, araçlar yoluyla işlemleri yürütme ve yolsuzluk”* başlıkları altında incelenebilmektedir (Akçakaya, 2016: 684-686).

Günümüzde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapılan başvuruların önemli bir kısmının otomasyon sistemine bağlı bir yazılım marifetiyle hazır yanıt sistemi üzerinden sonuca bağlandığı ifade edilmektedir. Bu yöntem, vatandaş odaklı çözüm üretme amacı yerine kurum içi güvenliği ve zaman tasarrufunu ön plana alan bir bürokratik sürece işaret etmektedir. Bu durum, toplum nezdinde kişisel anlamda hizmet alma algısını zayıflatmakta ve programın işlevselliğinin tartışmalı hale gelmesine sebebiyet vermektedir (Mısırlı, 2021: 87). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapılan başvuru sayısının her yıl katlanarak arttığı bilinen bir gerçekliktir. Başvuru sayısının giderek yükselmesi, yapılan başvuruların tümünün karşılık bulduğu anlamına gelmemektedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapılan başvurular neticesinde verilen cevapların çoğunlukla bilgi verici mahiyette olmadığı, farklı veya ilgili kuruma yönlendirme, cevaptan kaçınma anlamına gelen standart cümlelerle cevap verme gibi nitelikler taşıdığı, bu yönüyle kamu yönetimine hâkim olan şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini zedeleyici bir görünüm arz ettiği ifade edilmektedir.

Bürokratik sınırlılıklar başlığı altında ifade edilmesinde yarar görülen bir diğer konu, kamu görevlilerinin Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni kendilerine yönelen bir denetim mekanizması olarak görmesi ve bu sebeple savunma algısı içinde hareket etmeleridir. Gerçekten de günümüzde kamu görevlilerini şikâyet muhtevası taşıyan başvuruların azımsanmayacak bir oranda olduğu bilinmektedir. Bu durum, bir yönüyle kamu görevlilerinin üzerinde yeni bir denetim ve disiplin mekanizması ortaya çıkmasına neden olurken diğer yandan kamu görevlilerinin Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden yapılan başvurulara önyargı ile yaklaşması sonucunu beraberinde getirmektedir. Bu türden algılar ise kamu personelinin görev motivasyonlarının olumsuz yönde etkilenmesine sebep olmaktadır. Bu çerçevede kamu görevlilerinde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne karşı oluşacak olumsuz yargının önüne geçebilmek amacıyla gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Kuşkusuz bu yönde alınacak tedbirlerin başında mesnetsiz iddiaların işleme alınmaması gelmektedir.

3.3. Siyasal Algı ve Taraf Olma Sorunu

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi hizmetinin hak arama hürriyeti bağlamında değerlendirilmesinde ele alınacak ikinci sorunlu alanın siyasal algı ve taraf olma sorunu olduğu değerlendirilmektedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, doğrudan Cumhurbaşkanlığı'na bağlı olarak hizmet yürütmektedir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin kabul edilmesi ile beraber Cumhurbaşkanlığı görevini üstlenen kişilerin aynı zamanda siyasi partilere üye olabilecekleri kabul edilmiştir. Böylece

partili cumhurbaşkanı terimi ile ifade edilen yeni bir yönetim düzenine geçilmiştir (Aydın ve Durgun, 2017:156). Partili Cumhurbaşkanına bağlı olarak faaliyet gösteren Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin diğer partilere mensup bireyler açısından siyasal bir algı ile karşı karşıya kaldığı ve salt bu sebeple Cumhurbaşkanı ile aynı partiye mensup olmayan bireyler bağlamında belirgin bir başvuru sayısı düşüklüğüne sebebiyet verebileceği ileri sürülmektedir. Bu düşüncüyü savunanlara göre partili cumhurbaşkanına bağlılık, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin kapsayıcılığı ve tarafsızlığı konularını tartışmalı hale getirmektedir.

Kanımızca Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin siyasi bir bağlantıya sahip olduğu yönündeki düşüncelere katılmak mümkün değildir. Zira Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin siyasi bir taraf teşkil ettiğine dair düşünceler pek çok açıdan çürütülebilir niteliktedir. Her şeyden önce yalnızca bağlı bulunan makam göz önüne alınarak bu yönde bir düşüncenin ileri sürülmesi mümkün değildir. Cumhurbaşkanı, günümüz Türk idari sisteminde tüm kamu idareleri açısından bağlı olunan makam konumundadır. Bu nedenle bu yöndeki bir kabul, tüm kamu kurumlarının siyasi taraf teşkil ettiğinin de kabulü anlamına gelecektir. İkinci olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin dar bir çerçeve içerisine oturtulması mümkün değildir. Merkez, Türkiye genelinde görev yapan binlerce personel ile hizmet yürütmektedir. Farklı bölgelerde teşekkül ettirilmiş, farklı kamu kurumlarında görev yapan, farklı kamu personelinin tek bir siyasi düşünce ile hareket ettiğinin ileri sürülmesi güçtür. Üçüncü olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden yapılan başvurular doğrudan ilgili kamu kurumuna yönlendirilmektedir. Bu durum, başvuru ile ilgili işlemlerin yetkili kamu kurumu tarafından yerine getirildiğini göstermektedir. Kamu kurumları tarafından yürütülen hizmetler ise normatif düzenlemeler kapsamında ve önceden belirlenmiş standart prosedürler izlenerek tesis edilmektedir. Bu durum, kamu görevlilerinin hareket alanlarının sınırlı olduğunu ve işlemlerinin sorumluluk doğurduğunu göstermektedir. Hal böyle iken kamu görevlilerinin Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden yapılan başvurular kapsamında zaten dar olan takdir yetkisi alanında salt siyasi saikle hareket etmeleri ihtimalinin oldukça düşük olduğu görülmektedir.

3.4.CİMER Bağlamında Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Şeffaflık, kamusal alanda faaliyet gösteren kurumsal idarelerin karar mekanizmalarının işleyişlerinde ve karar alma süreçlerinde yapılan her türlü iş ve işlemin vatandaşlarca izlenebilir ve hizmet alan kişilerce anlaşılabilmesinin önemini ifade etmektedir. Bu çerçevede şeffaf bir kamusal yönetim anlayışının; alınan kararları dolaysız ve aracısız olarak paylaşma, karar alma nedenlerini kamuoyuyla paylaşma ve bilgi edinme hakkını vazgeçilmez bir hak olarak görmek gibi parametreleri bünyesinde barındırdığı ifade edilmektedir (Chevallier, 1983:23). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi yoluyla yapılan başvurular, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde şeffaflık ilkesinin işlevsel hale gelmesini de sağlamaktadır. Özellikle bilgi edinme hakkının kullanımı amacıyla yapılan başvurular, vatandaşların kamu hizmetleri ile ilgili detaylı bilgiye sahip olması sonucunu beraberinde getirmekte ve şeffaflık ilkesinin bir tezahürü olarak ortaya çıkmaktadır. Modern demokrasilerde yönetimin vazgeçilmez ilkelerinden biri de toplumun istek ve görüşleri doğrultusunda politika geliştirilmesi zorunluluğudur (Turan ve diğerleri, 2015:222). Bu çerçevede Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin bireylerin kamusal hizmetlere dair fikirlerini paylaştığı ve yeni kamu politikalarının oluşumuna dair beklentilerini paylaşma aracı olduğu ifade edilmektedir (Dede, 2024: 357). Bu yönüyle Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin vatandaşların kamu idareleri tarafından sunulan hizmetlerle ilgili görüşlerini paylaşmaya imkân tanıyan bir demokratik katılım aracı olduğu ifade edilebilir (Belli ve diğerleri, 2022:76)

Hesap verebilirlik ise kamusal alanda faaliyet gösteren idari birimlerin yapmış oldukları iş ve işlemlerden kaynaklı olarak hukuksal, idari ve siyasal anlamda sorumluluk altına girmesi olarak tanımlanabilmektedir. Bu çerçevede hesap verebilirlik, kamu kurumları tarafından tesis edilen işlemlerin, bu işlemleri yerine getiren personel açısından sorumluluk doğurması anlamına gelmektedir (Manning, 2008: 98). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, kamu görevlilerinin hesap verebilirlik ilkesi çerçevesinde hizmet yürütmesinin bir aracı olarak görülmektedir. Öyle ki kamu

görevlilerinin hukuka aykırı işlemleri sebebiyle vatandaşlara tanınan CİMER üzerinden başvuru yapma hakkı, kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarını hukuk çerçevesinde tutması sonucunu beraberinde getirmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma nitel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler, doküman incelemesi yöntemiyle toplanmıştır. Bu kapsamda, CİMER sistemi ve hak arama özgürlüğü konularında yayımlanmış akademik makaleler, mevzuat düzenlemeleri, yüksek yargı organları tarafından verilen kararlar, raporlar ve kamu verileri analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bulgular, literatür ve mevzuat incelemesine dayalı olarak elde edilmiş olup, içerik analizi yöntemi çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Hak arama hürriyeti, bireylere tanınan hakların kullandırılmaması veya ihlal edilmesi halinde bu durumların ortadan kaldırılmasına yönelik yetkili makamlara başvuru yapma yetkisini tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. Bu bağlamda hak arama hürriyeti, Anayasa, uluslararası anlaşmalar ve yasalar ile bireylere tanınan hakların korunması ve kullanılabilmesi için gerekli bir ön koşuldur. Bu nedenle hak arama hürriyeti tanınmaksızın bireylere sağlanan hakların işlevsel olduğunun kabul edilmesi mümkün değildir. Bu yönüyle hak arama hürriyeti diğer tüm temel hak ve hürriyetler açısından bir güvence niteliği taşımaktadır.

Hak arama hürriyeti dayanağını çeşitli normatif düzenlemelerden almaktadır. Bu düzenlemelerin başında Anayasa gelmektedir. Anayasa'nın otuz altıncı maddesi doğrudan "*hak arama hürriyeti*" başlığını taşımakta, ayrıca kırkıncı ve yetmiş dördüncü maddeleri hak arama hürriyetinin kullanılmasına yönelik hükümler ihtiva etmektedir. Anılan Anayasa hükümleri dışında İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi gibi uluslararası metinlerde de hak arama hürriyetine dair düzenlemelere yer verilmiştir. Son olarak Türk pozitif hukukunda da hak arama özgürlüğünü ihtiva eden çeşitli yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Bu düzenlemelerin başında Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gelmektedir. Bunların dışında hak arama hürriyetinin yargısal merciler önünde kullanılmasını düzenleyen çeşitli yasal düzenlemelerin de varlığı bilinmektedir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), 2006 yılında Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) olarak uygulamaya konulan ve 2018 yılında CİMER olarak değiştirilen, vatandaşların Cumhurbaşkanlığı üzerinden kamu idarelerine yazılı başvuru yapma imkanını ortaya çıkaran dijital bir platformdur. Vatandaşlar bu platform üzerinden bilgi edinme, görüş, şikâyet ve talep gibi konular içeren başvurularını internet tabanlı olarak uzaktan yapabilmektedir. Bu niteliği göz önüne alındığında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin etkin bir katılım mekanizması olduğu ortaya çıkmaktadır. Nitekim CİMER sistemi üzerinden yapılan başvuru sayısının her geçen yıl katlanarak artması bu savı destekler niteliktedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin; yapılan başvuruları takip ve denetleme imkânı sunması, cevaplandırılmayan başvuruların kontrol edilebilmesi, başvuruların tek bir çatı altında toplanarak veri elde edilmesini sağlaması ve sorunlu alanların tespit edilebilmesi gibi pek çok olumlu tarafının olduğu görülmektedir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, tüm olumlu taraflarına karşın pratikte ortaya çıkan bazı aksaklıklar nedeniyle çeşitli eleştirilerle karşı karşıya bulunmaktadır. Bu eleştirilerin başında kamu görevlilerinin CİMER üzerinden yapılan başvuruları birer bürokratik işlem olarak görmeleri ve buna göre işlem tesis etmeleri gelmektedir. İkinci olarak CİMER bağlamında siyasal algı ve taraf olma yönüyle bazı fikirler ileri sürülmektedir. Üçüncü olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yapılan başvuruların şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği kabul edilmektedir. Son olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne erişim imkanının geliştirilmesi ve kullanıcı sayısının arttırılmasının katılımcı demokrasi açısından bir zorunluluk arz ettiği değerlendirilmektedir.

Bu çerçevede Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin hak arama hürriyeti bağlamında araç görevi üstlenen önemli bir platform olduğu görülmektedir. Platform, dijitalleşme süreci ile beraber internet erişiminin olduğu her yerden ulaşılabilir olması, yapılan başvuruların yukarıdan aşağıya doğru bir yol izleyerek ilgili kamu idaresine ulaşması sebebiyle kamu görevlilerinin dikkatine mazhar olması, başvuru sahipleri açısından sürecin takip edilmesine olanak vermesi ve başvuru neticesinde yapılan işlemleri denetleme imkânı vermesi gibi pek çok olumlu özelliğe sahiptir. Bu durum, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin hak arama özgürlüğünün korunması ve kullanılmasında önemli bir uygulama olduğunu göstermektedir. Bu çerçevede değişen ve gelişen koşullara göre CİMER sisteminin de güncellenmesi ve toplumun ihtiyaçlarına bihakkın cevap verebilecek şekilde hak arama hürriyeti kapsamında etkinliğinin ve verimliliğinin yükseltilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- AA. (2019). *CİMER'e 2018 yılında 2 milyon 870 bin 879 başvuru*, Erişim adresi: <https://www.aa.com.tr/tr/gunun-basliklari/cimere-2018-yilinda-2-milyon-870-bin-879-basvuru/1396083>, Erişim tarihi: 18.06.2025.
- Açıkgül, H. A. (2021). Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesine ek protokoller ile getirilen yenilikler. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, (48), 109-150.
- Akçakaya, M. (2016). Bürokrasi kuramları ve Türk kamu yönetiminde bürokratik sorunlar. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 669-694.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet anlayışı ve Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (3), 8-31.
- Akçay, P. ve Güler, G. (2021). Hak arama tutum ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, 11 (2), 529-548.
- Akyıldız, F. ve Demir, F. (2011), Beşinci yılında bilgi edinme hakkı: Uşak ili örneği, *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 588-612.
- Anayasa Mahkemesi. (2017). 16.11.2017 tarih ve 2014/12143 başvuru numaralı A. T. başvurusu kararı.
- Anayasa Mahkemesi. (2024). 31.10.2024 tarih ve 2022/7270 başvuru numaralı M. Ç. başvurusu kararı.
- Anayurt, Ö. (2002). 1982 Anayasası ve 3071 sayılı Kanun'a göre dilekçe hakkı. *İnsan Hakları Yıllığı (2001-2002)*, C. 23-24, ss. 95-128
- Avrupa Konseyi. (1950). *Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi*. Erişim Adresi: https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_tur, Erişim Tarihi: 15.06.2025.
- Aydın, A. H. ve Durgun, S. (2017). Kuvvetler ayrılığı/birliği açısından Türkiye'de partili cumhurbaşkanlığı sistemi. *2nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS)*, 19-22 May 2017, 147-160.
- Aydın, N. (2008). *3 Ekim 2001 Tarihli anayasa değişikliklerinin temel hak ve hürriyetler üzerine etkileri*. Bursa: Ekin Yayınları.
- Aydın, N. ve Demir, T. (2022). 1982 Anayasasında milenyum sonrası anayasa değişikliklerinin dinamikleri, *Kamu Hukuku*. (Ed. Koyuncu N. ve Yıldız A.) Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Yayınları.
- Bal, H. (2018). *İletişim sosyolojisi: sosyal iletişim, kitle iletişimi, elektronik iletişim*. Bursa: Sentez Kitabevi.
- Bal, Y. B. (2016). Hak arama özgürlüğü önünde bir engel: riskli alan kararlarına karşı dava açma süresi. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 65 (4), 2513-52.
- Balkan, A. ve Kahraman, M. (2020). Kamu Denetçiliği Kurumu kararlarında denetim ölçütü olarak kullanılan iyi yönetim ilkeleri. *Ombudsman Akademik*, (12), 71-101.
- Başbakanlık. (2006). 2006/3 sayı ve Başbakanlık iletişim berkezi (BİMER) konulu Başbakanlık genelgesi, 20.01.2006 tarih ve 26055 sayılı *Resmî Gazete*.
- Belli, T. K.; Gökkız, M.; Belli, Ş.; Hakan, A. ve Akıncı, I. (2022). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler bağlamında CİMER ve Kamu Denetçiliği Kurumunun karşılaştırılması. *Boyabat İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergisi*, 2 (2), 64-80.

- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. (2003). 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı *Resmî Gazete*.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. (2004). 27.04.2004 tarih ve 25445 sayılı *Resmî Gazete*.
- Birleşmiş Milletler. (1948). *İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi*. Erişim Adresi: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>, Erişim Tarihi:15.06.2025.
- Chevallier, J. (1983). "*L'Administration Face Au Public*", *Communication Administration-Administré (in)*, Paris: PUF, 13-60.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği. (2022). 03.06.2022 tarih ve 31856 sayılı *Resmî Gazete*.
- Çetin, O. (2020). *Hak Arama Hürriyeti*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Danıştay. (2024). Danıştay 12. dairesi'nin 2023/4133 esas ve 2024/244 sayılı kararı.
- Danıştay. (2025). Danıştay 2. dairesi'nin 2021/10084 esas ve 2025/1478 sayılı kararı.
- Dede, A. (2024). Dijital iletişim, dijital vatandaşlık, dijital yönetim ve CİMER. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 24 (1), 355-365.
- Demirkıran, Ö. ; Eser, H. B. ve Keklik, B. (2011). Demokrasinin tabana yayılması, yönetimde şeffaflık ve hesap verebilirlik bağlamında Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 169-192.
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun. (1984). 10.11.1984 tarih ve 18571 sayılı *Resmî Gazete*.
- Dönmez, Ö. N. Ve Elmalı, O. (2024). Thomas Hobbes'da bireysel hak ve özgürlükler. *Current Perspectives in Social Sciences*, 28 (1), 12-22.
- Dursun, D. (2012). Bürokrasi teorisi ve yönetim. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (37-38), 133-149.
- "E-devlet kullanıcı sayısı", Erişim adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri>, Erişim Tarihi: 11.06.2025.
- Fendoğlu, H. (2017). *İnsan hakları hukuku*. (1. Baskı), Ankara: Yetkin Yayınları.
- Gönen, Y. (2016). Hak arama özgürlüğü bağlamında tam yargı davasındaki usul ve sürelerin haksız fiilden kaynaklanan tazminat davası ile karşılaştırılması. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(1), 451-478.
- Gözler, K. (2015). *Anayasa hukukuna giriş*. Bursa: Ekin Yayınları.
- Gözler, K. (2020). *Anayasa hukukunun genel teorisi*. Cilt II, Bursa: Ekin Yayınları.
- Gül, C. ve Birtok, F. (2007). Hak arama özgürlüğü ve Türk pozitif hukukunda yargı yolu kapalı işlemler. *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2 (1-2), 3-41.
- Güler, T. (2020) Türkiye'de bürokrasinin denetiminde hak arama mekanizmalarının rolü. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 273-287.
- Güran, S. (1992). Hak arama özgürlüğünün iki boyutu. *Anayasa Mahkemesi Dergisi*, (9), 23-41.
- Güven, A. ; Kutlu, A. ve Demirci, Ö. F. (2019). Yeni kamu yönetimi anlayışının kazanımlarından birisi olan CİMER kurumu. *Cumhuriyet 1. Sosyal Bilimler Kongresi Bildiri Kitabı* (ss. 158-170).

- Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu. (2012). 22.06.2012 tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete.
- İletişim Başkanlığı. (2025). “CİMER’e 2024’te 4,5 milyondan fazla başvuru yapıldı”, Erişim Adresi: <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/duyurular/detay/cimere-2024te-45-milyondan-fazla-basvuru-yapildi>, Erişim Tarihi: 13.06.2025
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu. (2012). 29.06.2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazete.
- Kara, M. (2023). *AİHM Kararlarında İfade Özgürlüğünün Sınırlanmasında Takdir Marjı Doktrini Uygulaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankaya Üniversitesi, Ankara.
- Karcı, Ş. M. ve Küçükcan, B. (2016). Türkiye’de kamu yönetiminin hak arama kurumları yoluyla denetimi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (1), 71-94.
- Kılınç, A. (2011). Bir insan hakkı olarak “adli yardım”. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 3 (1), 1-10.
- Köküsarı, İ. (2011). Hak arama özgürlüğü ve 2010 anayasa değişiklikleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15 (1), 163-208.
- Manning, M. M. (2008), How to discuss accountability with educators or the external stakeholders. *Guide to the Accountability Galaxy on the Horizon*, 16 (2), 97-106.
- Metin, A. (2012). Türkiye’de e-Devlet uygulaması ve e-Devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 97-108.
- Mısırlı, Ö. (2021). *Dijital iletişim. pandemi döneminde sınanan dijital vatandaşlık*. (Ed. A. Kurt ve F. Odabaşı), Ankara: Anı Kitabevi, ss. 87-95.
- Özbilgen, T. (2011). Hukukun sosyolojik oluşum prosesü açısından bir örnekleme olarak hak arama yolları. *Istanbul Journal of Sociological Studies*, (13), 50-72.
- Selvi, Ö., Ulucan, M. ve Coşgun, A. E. (2019). Halkla ilişkiler ve bir e-Devlet uygulaması olarak CİMER. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (75), 13-37.
- Şavran, Y. (2006). Bilgi edinme hakkı ve idarenin bilgi verme yükümlülüğü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Tanör, B. (1994). *Türkiye’nin insan hakları sorunu*. İstanbul: BDS Yayınları.
- Tanör, B. ve Yüzbaşıoğlu, N. (2004). *1982 Anayasasına göre Türk anayasa hukuku*. Ankara: Yapı Kredi Yayınları.
- Tanör, B. ve Yüzbaşıoğlu, N. (2016). *1982 Anayasasına göre Türk anayasa hukuku*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Teziç, E. (2016). *Anayasa hukuku*. (20. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları.
- Turan, E.; Aydılek, E. ve Şen, A. T. (2015). “BİMER” uygulaması ve Türk kamu yönetimi sistemine etkileri. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 215-225.
- Tutumlu, M. (2014). Psikolojik, metafizik ve hukuki bir fenomen olarak hak kavramı. *Journal of Istanbul University Law Faculty*, 72 (1), 729-738.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). 09.11.1982 tarih ve 17863 (mük) sayılı Resmi Gazete.
- Yazıcıoğlu, İ., & Uçar, G. N. (2025). Anayasa Mahkemesi’ne bireysel başvuru harcının hak arama hürriyeti bağlamında değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 267-288.
- Yılmaz, A. (2023). *Anayasa Mahkemesi bireysel başvuru kararlarında ifade özgürlüğü*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.

Yılmaz, B. (2024). 2017 Anayasa değişikliği sonrası idarenin kanuniliği ilkesi çerçevesinde kamu hizmeti kurma yetkisi. *Adalet Dergisi*, (73), 591-613.

EXTENDED ABSTRACT

This study analyzes how individuals can exercise the constitutionally protected "freedom to seek legal remedy" and evaluates the role of the Presidential Communication Center (CİMER) within this framework. Enshrined in Articles 36, 40, and 74 of the 1982 Constitution, this freedom guarantees individuals the right to make claims before the state and to pursue remedies in the event of rights violations. Within this scope, three main avenues of recourse are identified: administrative, political, and judicial.

CİMER, launched in 2018 as the successor to BİMER (established in 2006), is a digital platform that enables citizens to directly convey requests for information, complaints, opinions, and demands to public institutions. By providing a digital medium for administrative appeals, CİMER makes the process of seeking remedies more accessible to citizens.

One of its key advantages is the centralized management of submissions, which allows for the redirection of requests to relevant institutions. This centralized oversight also helps identify service deficiencies in local administrations. However, the system faces several structural challenges. The widespread use of automated response systems limits effective intervention in personal issues and reduces citizen satisfaction. Additionally, when public officials perceive CİMER as a tool of surveillance, it may lead to defensive attitudes that undermine its functional role.

Regarding political impartiality, although CİMER is institutionally affiliated with the Presidency, the study argues that concerns over political bias are unfounded. Applications are handled by the respective public bodies following predetermined procedures, not by political actors.

In conclusion, CİMER is a powerful tool for legal remedy, developed in alignment with the digital age. Nevertheless, improving transparency, neutrality, and user-friendliness, and revising the application process in line with principles of efficiency and accountability, remain necessary steps.