



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU (OMBUDSMANLIK) ve İYİ YÖNETİM İLKELERİ

İBRAHİM KILINÇ
KDK GENEL SEKRETERİ
22.12.2021



GENEL BİLGİLER

Anayasal bir Kurum olarak Kamu Denetçiliği Kurumu;

- ❖ Bir hak arama kurumu olan Kurumumuza erişimin toplumun tüm kesimlerine yönelik daha da kolaylaştırılması,
- ❖ Dostane çözüm ve sulh mekanizmalarının daha da etkin kullanımını sağlayarak bireylerin adalete masrafsız ve kolay erişebilmesinin sağlanması,
- ❖ Önleyici ve eğitici rolümüzü ön plana çıkararak idarelere rehberlik edilmesi ve toplumun geniş kesimlerini etkileyen sorunlara daha fazla çözüm üretilmesi,
- ❖ İyi yönetim ilkelerini ve insan haklarını önceleyen ve tam anlamıyla benimseyen idari anlayışın kökleşmesi,
- ❖ Toplumun tüm kesimlerinde bilinirlik düzeyimizi en üst seviyeye çıkararak, güven veren ve tercih edilen alternatif bir hak arama mekanizması olarak yargının da iş yükünün azaltılmasına

katkı sağlamaya çalışmaktadır.

Görev, Yetki ve Sorumlulukları

6328 sayılı Kanun uyarınca Kurumumuz şikayet üzerine,

- **İdarenin her türlü eylem ve işlemlerini,**
 - **Tutum ve davranışlarını;**
 - **İnsan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde,**
 - **Hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden**
- incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.**

Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları

Kamu Başdenetçisinin Kamu Denetçileri arasında yaptığı görev dağılımı şu şekildedir:

Sn. Yahya AKMAN

- ❖ Orman, su, çevre ve şehircilik
- ❖ Mülkiyet
- ❖ Gıda, tarım ve hayvancılık
- ❖ Adalet, milli savunma ve güvenlik
- ❖ Sağlık

Sn. Fatma BENLİ YALÇIN

- ❖ Ulaştırma, basın ve iletişim
- ❖ Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler
- ❖ Kamu personel rejimi -2
(a- İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular)
- ❖ İnsan Hakları
- ❖ Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları

Sn. Arif DÜLGER

- ❖ Eğitim-öğretim, gençlik ve spor
- ❖ Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret
- ❖ Bilim, sanat, kültür ve turizm
- ❖ Ekonomi, maliye ve vergi
- ❖ Diğer konu ve alanlar

Sn. Sadettin KALKAN

- ❖ Kamu personel rejimi -1

Sn. C. Özlem TUNÇAK

- ❖ Çalışma ve sosyal güvenlik
- ❖ Engelli Hakları
- ❖ Kadın Hakları
- ❖ Çocuk Hakları
- ❖ Sosyal Hizmetler
- ❖ Ailenin Korunması



ŞİKÂYETLERE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

“Şikayet Başvuru İşlemleri ”



Kurumumuza;

İdarenin işlem ve eylemleri ile tutum ve davranışları sonucu;
hak ve özgürlükleri ihlal edilen, menfaatleri ihlal edilen,

Gerçek kişiler (tabiiyet ve mütekabiliyet şartı aranmaksızın yabancı
ülke vatandaşları da dahil tüm bireyler)

Tüzel kişiler (şirketler, sivil toplum kuruluşları, dernekler, vakıflar,
sendikalar vb.)

posta, elden, elektronik sistem (e-başvuru), e-posta ve faks
yöntemleriyle/aracılıyla başvurabilirler.



- **Kolay başvuru alma usulü,**
- **Başvuruların ücretsiz olması,**
- **Kısa sürede karar verilebilmesi**

Adalete hızlı erişimin sağlanmasında Kurumumuzun 3 önemli özelliğidir. Bu kapsamda;

- ❑ Kurumumuz başvuruları **6 ay gibi kısa bir sürede** sonuçlandırmaktadır.
- ❑ Kurumumuz başvuran ile idare arasında köprü vazifesi görerek dostane çözüm yollarını etkin kullanmaktadır.
- ❑ Kurumumuza başvuruda bulunabilmek için **zorlaştırıcı hiçbir ek şart bulunmamaktadır.**
- ❑ Kurumumuza başvuru yöntemi çok kolay ve çeşitli olup ayrıca **www.kdkcocuk.gov.tr adresi üzerinden çocuk başvuruları kabul edilmektedir.**
- ❑ Kurumumuz idarenin tutum ve davranışlarını da incelemektedir.
- ❑ Kurumumuz **hakkaniyet denetimi yapan tek Kurumdur.**

“Şikayet Başvuru İşlemleri ”



- ❖ Kurumumuza başvuruda bulunabilmek için zorlaştırıcı hiçbir ek şart bulunmamaktadır.
- ❖ Kurumumuza başvuru yöntemi çok kolay ve çeşitli olup, elden, posta, e-posta, faks ve e-başvuru sistemi aracılığı ile ayrıca illerde valilikler ve ilçelerde ise kaymakamlıklar aracılığıyla da başvurular alınmaktadır. Bunlara ilaveten www.kdkcocuk.gov.tr adresi üzerinden çocuk başvuruları kabul edilmektedir.
- ❖ Kurumumuza başvuru için herhangi bir ücret talep edilmemektedir.
- ❖ Kurumumuza başvuru yapıldığında dava açma süresi de durmaktadır.
- ❖ Kurumumuz, idari yargının çalışma usulünden farklı olarak şikâyet konusuyla alakalı tanık dinleyebilmektedir.
- ❖ Kurumumuz idarenin tutum ve davranışlarını incelemektedir.
- ❖ Kurumumuz Hakkaniyet denetimi yapan tek Kurumdur.
- ❖ Şikayet konusunun özel uzmanlık gerektirmesi halinde bilirkişi tayini yapılabilmektedir.
- ❖ Kurumumuz başvuruları 6 ay gibi kısa bir sürede sonuçlandırmaktadır

“Yeni e-Başvuru Sayfası”



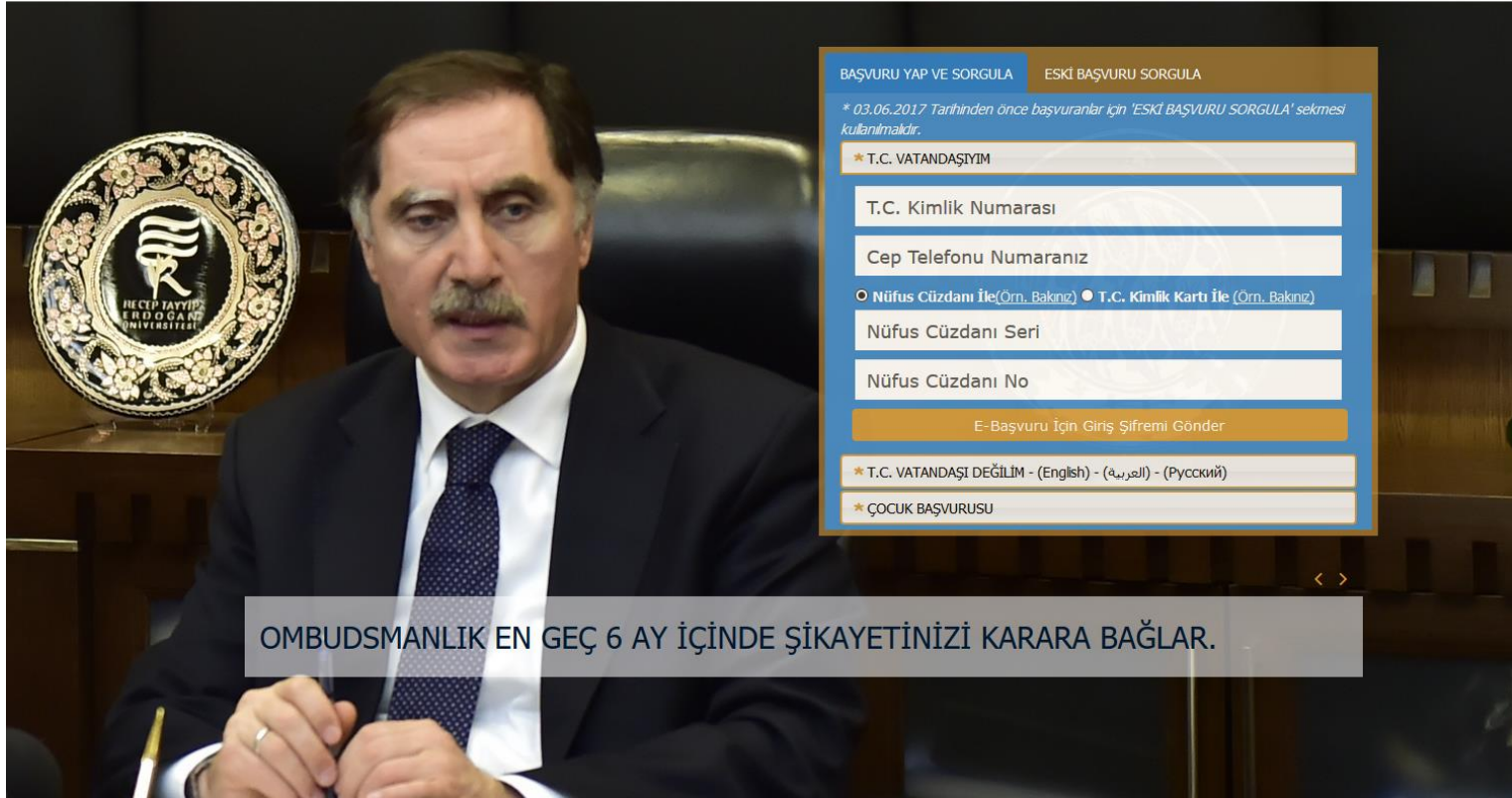
Anasayfa

KDK Hakkında

Sıkça Sorulan Sorular

İletişim

English



The screenshot shows the KDK e-Application Form interface. The background features a portrait of Recep Tayyip Erdoğan and the KDK logo. The form is titled "BAŞVURU YAP VE SORGULA" and "ESKİ BAŞVURU SORGULA". It includes a warning message: "* 03.06.2017 Tarihinden önce başvurular için 'ESKİ BAŞVURU SORGULA' sekmesi kullanılmaktadır." The form has several sections: "T.C. VATANDAŞIYIM" with a dropdown menu, "T.C. Kimlik Numarası", "Cep Telefonu Numaranız", "Nüfus Cüzdanı İle (Örn. Bakınız)" and "T.C. Kimlik Kartı İle (Örn. Bakınız)" radio buttons, "Nüfus Cüzdanı Seri", "Nüfus Cüzdanı No", "E-Başvuru İçin Giriş Şifremi Gönder", "T.C. VATANDAŞI DEĞİLİM - (English) - (العربية) - (Русский)", and "ÇOCUK BAŞVURUSU".

OMBUDSMANLIK EN GEÇ 6 AY İÇİNDE ŞİKAYETİNİZİ KARARA BAĞLAR.

İncelenemezlik Kararı

Gönderme Kararı

Birleştirme Kararı

Dostane Çözüm Kararı

Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar

Tavsiye Kararı

Ret Kararı

Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı

2013 yılından bugüne kadar toplam **188.613** adet şikâyet başvurusu yapılmıştır.

| Şikâyet sayısı | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 (12 Aralık) | Toplam |
|----------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|---------------------|---------|
| | 7.638 | 5.639 | 6.055 | 5.519 | 17.131 | 17.585 | 20.968 | 90.209 | 17.869 | 188.613 |

Alanlarına Göre Dağılım



2021 yılında en çok başvuru alınan ilk 10 alan aşağıdaki şekildedir:

| Şikâyet Konusu | 2021 (12 Aralık) | Yüzde % |
|--|---------------------|---------------|
| Kamu personel rejimi | 3637 | 20,35% |
| Adalet, milli savunma ve güvenlik | 3480 | 19,48% |
| Eğitim-öğretim, gençlik ve spor | 1929 | 10,80% |
| Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler | 1904 | 10,66% |
| Ekonomi, maliye ve vergi | 1749 | 9,79% |
| Çalışma ve sosyal güvenlik | 1174 | 6,57% |
| Kamu Personel Rejimi- 2 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve İş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular) | 563 | 3,15% |
| Sağlık | 453 | 2,54% |
| Ulaştırma, basın ve iletişim | 443 | 2,48% |
| Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret | 380 | 2,13% |

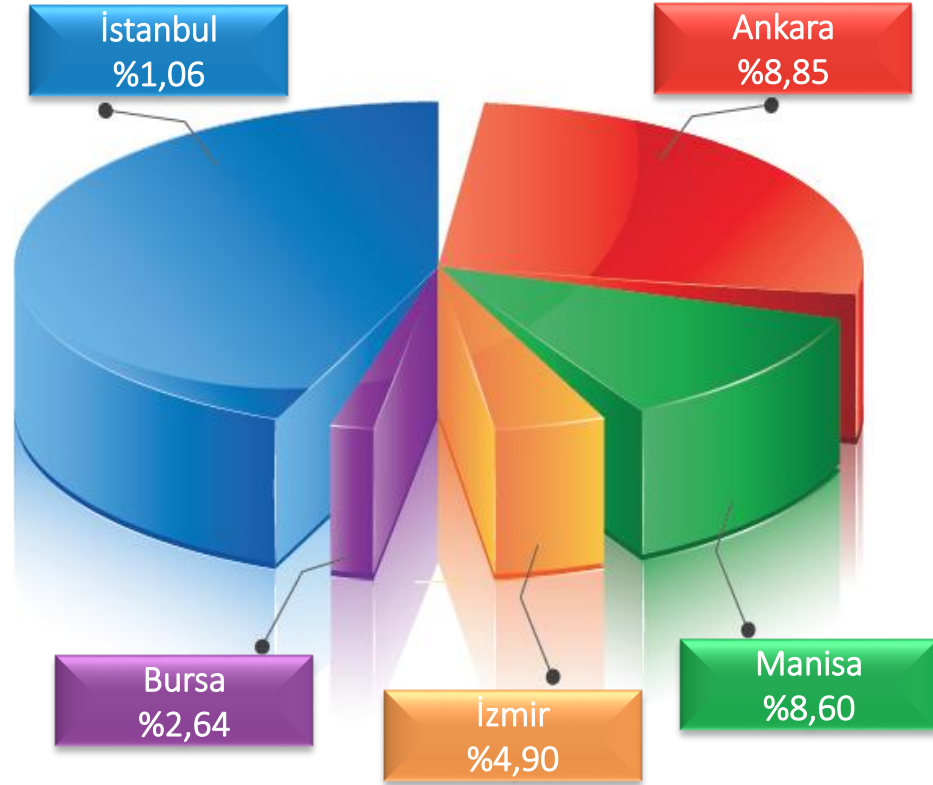
İdarelere Göre Dağılım

2021 yılında başvuruya konu yapılan ilk 10 idare aşağıdaki şekildedir:

| Başvuruya Konu İdare | 2021 (12 Aralık) | Yüzde % |
|---|---------------------|---------|
| Adalet Bakanlığı | 2457 | 13,75% |
| Mahalli İdareler | 2330 | 13,04% |
| Üniversite ve Fakülteler | 1629 | 9,12% |
| Sağlık Bakanlığı | 1263 | 7,07% |
| Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) | 1071 | 5,99% |
| Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı | 909 | 5,09% |
| Banka ve Finans Kuruluşları | 467 | 2,61% |
| Valilik-Kaymakamlık | 443 | 2,48% |
| Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı | 424 | 2,37% |
| Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (mülga) | 395 | 2,21% |

İllere Göre Dağılım

| İller | 2021 (12 Aralık) | Yüzde % |
|---------------|---------------------|---------|
| İstanbul | 2710 | 15,17% |
| Ankara | 1581 | 8,85% |
| Manisa | 1536 | 8,60% |
| İzmir | 876 | 4,90% |
| Bursa | 471 | 2,64% |
| Konya | 447 | 2,64% |
| Antalya | 409 | 2,50% |
| Gaziantep | 349 | 2,29% |
| Kocaeli | 342 | 1,95% |
| Diyarbakır | 332 | 1,91% |
| Diğer | 9148 | 51,19% |
| Toplam | 17.869 | |



Karar İstatistikleri



| Karar Türleri | 2021 (12 Aralık) | Yüzde % |
|--|----------------------|---------|
| Gönderme Kararı | 6675 | 38,78% |
| İncelenemezlik Kararı | 5098 | 29,62% |
| Başvurunun Geçersiz Sayılması | 407 | 2,36% |
| Birleştirme Kararı | 95 | 0,55% |
| Ayırma Kararı | 35 | 0,20% |
| Dostane Çözüm Kararı | 1819 | 10,57% |
| KVYO | 254 | 1,48% |
| Tavsiye Kararı | 1166 | 6,77% |
| Ret Kararı | 1276 | 7,41% |
| K. Tavsiye K. Ret Kararı | 387 | 2,25% |
| Karar toplamı | 17.212 | |
| Birleştirme Kararı ile sonuçlanan dosya sayısı (+) | 1393 | |
| Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı | 18.605 | |

Kurumumuzca 2021 yılında arasında karara bağlanan şikâyet başvuruları değerlendirildiğinde; verilen kararların %38,78'si, gönderme kararı ile sonuçlanırken bunu %29,62'si ile incelenemezlik kararı, %10,57 ile dostane çözüm kararı, %7,41 ile ret kararı ve %6,77 ile de tavsiye kararı takip etmiştir.

Bilgilendirme İstatistikleri



Kurumumuz şikâyet başvurularını incelemenin yanı sıra kişilerin bilgilendirme taleplerini de karşılamaktadır. Adeta çağrı merkezi gibi çalışan Bilgilendirme Büromuz vasıtasıyla 2021 yılı içerisinde yapılan bilgilendirme istatistikleri aşağıdaki gibidir:

| Konu Başlığı | 2021 12 Aralık | Yüzde % |
|--|-------------------|---------|
| (Doğrudan Yüz Yüze görüşmeler ile Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor Bölgesel Toplantıları kapsamında, İl Çalışma Ziyaretleri kapsamında, İlköğretim ve Liselerle Buluşmalarda, Üniversite Konferanslarında, Gerçekleştirilen Video Konferans ve Sosyal Medya Canlı Yayınlarında ve Uluslararası Alanda Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Kapsamında Yapılan Çevrim İçi Görüşmeler) | 3.651 | 4,12% |
| E-posta yoluyla gelen bilgi edinme başvuruları | 61.786 | 69,81% |
| Telefonla görüşme | 23.069 | 26,07% |
| Toplam | 88.506 | |

Dostane Çözüm Süreci



Kuruma yapılan başvuru en geç 2 iş günü içerisinde Kamu Denetçisine iletilir.



Kamu Denetçisi idare ile en hızlı şekilde iletişime geçer ve yazışmaya gerek kalmaksızın, sorunun dostane yollarla çözüme kavuşturulmasını sağlar.



Görüşmelerden sonuç alınamaması durumunda; bilgi ve belge talep yazısı ile idare dostane çözüme davet edilir ve tavsiye kararına gerek kalmaksızın, sorunun dostane yolla çözümü sağlanır.



TAVSİYE KARARI

Ombudsmanlık Kurumu, tüm dünyada yumuşak bir güç olarak tavsiye niteliğinde kararlar vermekte ve gücünü de tavsiye kararlarından almaktadır. Yapılan başvurunun yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde Tavsiye Kararı; kısmen yerinde olduğu kanaatine varılması halinde ise Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilmektedir. Kurumumuzca yapılan inceleme ve araştırma sonucunda;

- ❖ **Hatalı davranıldığıının kabulü,**
- ❖ **Zararın tazmini,**
- ❖ **İşlem yapılması veya eylemde bulunulması,**
- ❖ **Mevzuat değişikliğinin yapılması,**
- ❖ **İşlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi**
- ❖ **Uygulamanın düzeltilmesi,**
- ❖ **Uzlaşmaya gidilmesi,**
- ❖ **Tedbir alınması**

gibi hususların bir veya bir kaçını kapsayan içerikte **"Tavsiye Kararı"** verilmektedir.

Tavsiye Kararlarına Yaklaşım (Uyum)



| Tavsiye Kararlarına İdarelerin Yaklaşımı | 2021 (12 Aralık) | Yüzde % |
|--|---------------------|---------|
| Uyuldu | 984 | 80% |
| Gerekçe bildirildi | 246 | 20 % |

Kurumumuz tarafından şikâyetlerin alınmaya başlandığı tarihten bu yana uyum oranında yaşanan artış aşağıda belirtilmiştir. Buna göre;

2013 yılında %20,

2014 yılında %39,

2015 yılında %37,

2016 yılında %42,

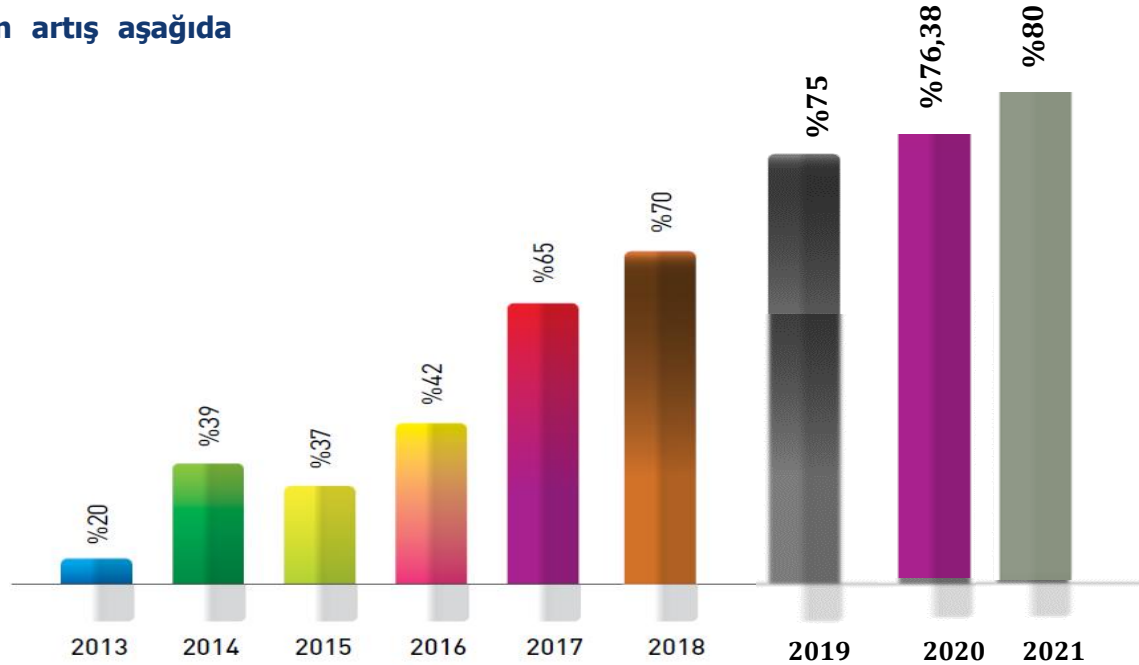
2017 yılında %65,

2018 yılında %70,

2019 yılında %75,

2020 yılında %76,38,

2021 yılında ise %80'dir.



Kurumumuz verdiği kararlarla,

- ❖ **Hakkaniyet,**
- ❖ **İyi Yönetim İlkeleri,**
- ❖ **Mevzuat Değişikliği Önerileri,**
- ❖ **Diğer Uyuşmazlıklara Çözüm Sunma,**
- ❖ **Açılması Muhtemel Davaları Önleme**

gibi birçok hususta kamu yönetimine katkı sağlamaktadır.

Ayrıca,

- ❖ **Genele şamil kararlarımız ile mahkemelere giden dosya sayılarının azaltılmasına, böylece yargının iş yükünün hafifletilmesine katkı sağlanmaktadır.**
- ❖ **Bu doğrultuda, 2021 yılında verdiğimiz geneli ilgilendiren kararlar milyonlarca kişiyi etkilemiştir. Bu da tahminen yüz binin üzerinde açılması muhtemel davayı engellemiştir.**
- ❖ **Kamu Denetçiliği Kurumu incelediği şikâyetler ile vatandaşın, kamu kurum ve kuruluşlarını denetlemesinin vasıtası olmuş, beş yılda bir yapılan seçimler dışında mahalli idareler başta olmak üzere devlet yönetimine vatandaşın katılımı sağlanmış, böylelikle Kurumumuz doğrudan demokrasinin bir aracı olarak ülkemizde demokrasinin güçlenmesine katkıda bulunmuştur.**



Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesiyle birlikte halkın **kamu hizmetlerinden hızlı ve sorunsuz yararlanması, bürokrasinin azaltılması, hizmetlerde katılımın ve kalitenin artırılması ve sunulan hizmetlerde bir aksama olması durumunda etkin hak arama yollarının kullanılmasını** teminen idarelere yol göstermek amacıyla 2019 yılı içerisinde İyi Yönetim İlkeleri Rehberi hazırlanarak Türkçe ve İngilizce versiyonu yayımlanmıştır.

İyi Yönetim İlkeleri Rehberinde Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde yer alan ilkeler baz alınarak bunlara ilişkin genel bilgi vermekle yetinmeyip **kamu kurum ve kuruluşlarının işlem, eylem, tutum ve davranışlarına rehberlik edici bir dil kullanılmasına özen gösterilmiştir.**

Rehberde yer verilen iyi yönetim ilkeleri şunlardır:

1. **KANUNLARA UYGUNLUK**
2. **EŞİTLİK VE AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ**
3. **ÖLÇÜLÜLÜK**
4. **YETKİNİN KÖTÜYE KULLANILMAMASI**
5. **TARAFSIZLIK**
6. **DÜRÜSTLÜK**
7. **NEZAKET**
8. **ŞEFFAFLIK**
9. **HESAP VEREBİLİRLİK**
10. **KAZANILMIŞ HAKLARIN KORUNMASI VE HAKLI BEKLENTİYE UYGUNLUK**
11. **DİNLENİLME VE SAVUNMA HAKKI**
12. **BİLGİ EDİNME HAKKI**
13. **MAKUL SÜREDE KARAR VERME**
14. **KARARLARIN GEREKÇELİ OLMASI**
15. **KARARA KARŞI BAŞVURU YOLLARININ GÖSTERİLMESİ**
16. **KARARIN GECİKTİRİLMEKSİZİN BİLDİRİLMESİ**
17. **KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI**

- ❖ **Görev ve sorumluluklarının bilincinde olmaları,**
- ❖ **İyi bir eğitim almaları ve çok yönlü olmaları,**
- ❖ **Makam ve konumlarının çekiciliğine kapılmamaları,**
- ❖ **Vatandaşlara hukuk çerçevesinde, tarafsız, iyi ve nezaketli davranmaları,**
- ❖ **Bilgi ve deneyim paylaşımı ile danışmaya önem vermeleri,**
- ❖ **Erdemli olmaları ve etik ilkelere uymaları,**
- ❖ **Yolsuzluk ve yüz kızartıcı suçlardan sakınmaları,**
- ❖ **Kamu yararını, kişisel çıkarların üzerinde tutmaları,**
- ❖ **Zulümden yani insan hakları ihlallerinden sakınmaları.**

KANUNLARA UYGUNLUK

- İdarenin her türlü görünümünün başta Anayasa olmak üzere ilgili yasalara, Cumhurbaşkanlığı kararnamelerine ve diğer düzenleyici işlemlere dayanmasını, İdarenin yasaları uygularken ve takdir yetkisini kullanırken hakkaniyeti de gözetmesini,
- İdarenin kendisine verilen görevleri yapma ve yasaları uygulama zorunluluğunu,
- Kamu görevlilerinin kanunsuz emri yerine getirmeme yükümlülüğünü,
- İdarenin düzenleyici işlemlerinin üst hukuk normlarına uygunluğunu,
- Temel hak ve özgürlüklerin ancak yasayla ve Anayasal çerçevede hakların özüne dokunulmaksızın sınırlandırılmasını

ihativa eder.

EŞİTLİK VE AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ

- Aynı durumda olanlara aynı şekilde davranmayı,
- Eşitliğin yaşama geçmesini sağlamak amacıyla gerektiğinde tedbirler almayı,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda eşit muamelede bulunmayı ve ayrımcılık yasağını,
- Aynı durumda olanlara farklı uygulamalar yapılmak suretiyle ayrıcalıklı kişi ve toplulukların oluşmasının engellenmesini

kapsar.

ÖLÇÜLÜKLÜK

- Temel hak ve özgürlüklerin sınırlandırılmasında kullanılan aracın, amacı gerçekleştirmeye "elverişli" olmasını,
- Amaca ulaşmak için kullanılacak birden fazla araç arasından, bireylerin menfaatlerini olumsuz etkileyecek en hafif tedbirin seçilmesini,
- Yapılan müdahale ile ulaşılmak istenen amaç/yarar arasında adil bir dengenin gözetilmesini,
- İdarenin tüm faaliyetlerinde amaçlanan kamu yararı ile gerçek ve tüzel kişilerin özel menfaatlerinin belli bir düzeyde uyumlaştırılması ve bu suretle hakkaniyete uygun adil bir sonuca ulaşılmasını,
- İdarenin, faaliyetlerinde dayandığı düzenlemenin amacına, kapsamına ve sınırlılıklarına dikkat etmesini, ayrıca hakkaniyetli ve vicdanlı davranmasını

kapsar.

YETKİNİN KÖTÜYE KULLANILMAMASI

- İdarenin kendisine verilen yetkiyi yasaya ve verilmiş amacına uygun olarak kullanmasını,
- Kamu yararını sağlamak veya kamu düzenini gerçekleştirmeye yönelik olan yetkinin kullanımının tercihe bağlı olmamasını,
- Yetkinin kamu yararını sağlamak amacıyla ve kamusal menfaati gerçekleştirmek için kullanılmasını

ihativa eder.

TARAFSIZLIK

- İdarenin ayrımcılık yasağını ve ayrıcalıklı davranmama ve eşit davranma yükümlülüğünü,
- Kamu görevlilerinin sorumlu olduğu işlerde, kişisel, ailevi ve benzeri nedenlerden bağımsız hareket etmelerini,
- Kamu görevlilerinin kendi ya da bir yakınının menfaatini etkileyecek hiçbir karar ve sürece dâhil olmamasını,

gerektirir.

DÜRÜSTLÜK

- Kamu görevlilerinin muhataplarına doğruyu söylemesi ve onları doğru yönlendirmesini,
- Kamu görevlilerinin, bireylerin devlete olan güvenini zedeleyecek davranışlardan kaçınmasını,
- İdarenin, toplum nezdinde dürüst olduğu düşüncesine zarar verecek davranışlarda bulunmamasını

ihtiva eder.

NEZAKET

- Kamu görevlilerinin her türlü faaliyetlerinde, tutum ve davranışlarında saygılı ve kibar davranmasını,
- İdarenin vatandaş odaklı hareket etmesini, kamu görevlilerinin dile getirilen sorunu anlayarak ve çözüm yolu bulmaya çalışarak kişileri doğru yönlendirmesini,
- Kamu görevlilerinin nezaket ilkesine aykırı davranışı sonucu kişilerin hak veya menfaatinin olumsuz etkilenmesi durumunda, nezaket ilkesine aykırı davranışlarının ivedilikle önüne geçilmesi ve ilgilisinden özür dilenmesini

gerektirir.

ŞEFFAFLIK

- Gerçek ve tüzel kişilerin bilgiye erişim hakkının yasal olarak güvenceye bağlanmasını,
- İdarenin faaliyetleri ile faaliyet sonuçlarının kamuya açık olmasını,
- İdarenin karar alma süreçlerine hizmetten yararlananların katılımının sağlanmasını ve kamu hizmetlerinin işleyişine ilişkin vatandaş görüşünün alınmasını,
- İdarenin işleyişine ilişkin her türlü düzenleme ve prosedürün kamuoyunun erişimine açık ve kolayca ulaşılabilir olmasını

gerektirir.

Hesap Verebilir Kazanılmış Hakların Korunması ve Haklı Beklentiyeye Uygunluk

HESAP VEREBİLİR

- Hesap verenin, açıklama yapma ve bilgi verme zorunluluğunu; hesap soranın ise hesap verenlerin yerine getirdikleri faaliyetler için açıklama bekleme hakkını,
- Kendilerine kaynak tahsis edilenlerin ya da yetki verilenlerin bu kaynakları ve yetkileri ne kadar iyi kullandıklarını gerekçelendirme sorumluluğunu,
- Devlet-birey ilişkilerinde, devlete karşı güvenin tesis edilmesinin sağlanmasını, kamu yönetiminde bir denetim mekanizması oluşturulmasını ve yönetimde verimliliğin artırılmasını,
- Yöneticilerin; hukuka, kurumlarının amaç ve politikalarına uygun olmayan işlem veya eylemlerinin önüne geçebilmek amacıyla gerekli önlemleri alma yükümlülüğünü

kapsar

KAZANILMIŞ HAKLARIN KORUNMASI VE HAKLI BEKLENTİYE UYGUNLUK

- Yürürlükte bulunan mevzuat hükümlerine uygun olarak doğan bir hakkın kazanılmış hak olarak değerlendirilip hem geçmiş hem de geleceğe yönelik olarak korunmasını,
- Hukuken kabul edilebilir meşru bir amaç dışında idarenin geçmişe etkili işlem yapmamasını ve sonradan yaptığı değişikliklerle kazanılmış haklara müdahale etmemesini,
- Hukuki belirliliği sağlamak adına süregelen uygulamaların veya düzenlemelerin kaldırılması veya değiştirilmesi durumunda bireylerin haklı beklentilerinin korunmasını

içerir.

DİNLENİLME VE SAVUNMA HAKKI

- İşlemin tesis edilmesi sırasında doğru veriler üzerinden hareket edilmesini ve muhatapların taleplerinin gözetilmesini,
- Bireyin kendisini etkileyecek kararlara etkin bir şekilde katılımının sağlanmasını

ihativa eder.

BİLGİ EDİNME HAKKI

- İdare açısından bilgi verme görevini; muhataplar açısından ise bilgi edinebilme hakkını,
- İdarenin, yasal düzenlemelerde belirtilen istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmakla yükümlü olmasını,
- Talep edilen bilgileri süresi içinde ve geciktirilmeksizin vermesini

içerir.

MAKUL SÜREDE KARAR VERME

- Öncelikle yasal düzenlemelerde başvuruların karara bağlanması için belirlenen sürelere riayet edilmesini,
- Karar verme sürecine ilişkin bir sürenin belirlenmemesi durumunda başvurunun özelliklerine göre mümkün olan en hızlı şekilde işlemin tamamlanmasını,
- Kasıtlı, keyfi veya ihmal sonucu karar verme sürecinin uzatılmamasını

kapsar.

Kararların Gerekçeli Olması

Karara Karşı Başvuru Yollarının Gösterilmesi



KARARLARIN GEREKÇELİ OLMASI

- Hakkında işlem tesis edilen ilgilinin, bu kararın neden alındığını açık bir şekilde anlamasının sağlanmasını,
- Bireylerin hak ve özgürlükleri ile menfaatlerini ilgilendiren işlemlerin sebeplerinin anlaşılır bir şekilde açıklanmasını,
- Aslında var olmayan sebeplere gerekçede yer verilmemesini,
- Karar metninde işlemin dayanağı olan kanun hükmü başta olmak üzere maddi olayların da gösterilerek, işlemin keyfiyete dayalı olmadığı muhataba açıklanmasını

ihtiva eder

KARARA KARŞI BAŞVURU YOLLARININ GÖSTERİLMESİ

- Hak arama hürriyetinin kullanılmasını zorlaştıracak karmaşıklıktan, anlaşılması güç ifadelerden ve yanlış bilgilerden kaçınılması,
 - Başvuru yollarının yer aldığı işlem metni, hangi makam veya mercie ne kadar süre içerisinde başvurulacağı, bu başvurunun zorunlu mu yoksa ihtiyari mi olduğu hususlarının tam olarak gösterilmesini,
- İçerir.

KARARIN GECİKTİRİLMEKSİZİN BİLDİRİLMESİ

- Bireyleri, hukuki statüleri üzerinde tek yanlı olarak işlem tesis edebilen idarenin öngörülemeyen kararlarından korumayı,
- İdarenin kararının dayanağı olan olayların belgelendirilmesi suretiyle hukuki denetimin etkin bir şekilde sağlanmasını,
- Hukuki etki doğuran kararın alınmasından sonra gecikmeksizin muhabata bildirilmesini,
- Alınan kararların kasıtlı, keyfi veya ihmali olarak bildirilmesinden imtina edilmemesini

kapsar.

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

- Kişisel verilerin yasal düzenlemelerde belirlenen usul ve kurallara göre toplanması ve işlenmesini,
- Kişisel verilerin yetkili kişilerce tutulması ve işlenmesini, yetkisiz üçüncü kişilerin erişimini engelleyecek tedbirler alınmasını,
- Bireylerin hangi kişisel verilerinin kim tarafından ne amaçla toplandığını ya da işlendiğini öğrenebilmesini

ihtiva eder.

TEŐEKKÜR EDERİM.