



SAYI : 18745356-101.07.04-E.21629

BAŞVURU NO : 2018/8407

KARAR TARİHİ 21/12/2018

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN

[REDACTED]

[REDACTED]

BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ

BAŞVURUYA KONU İDARE

- 1- Sağlık Bakanlığı
- 2 - Bursa İl Sağlık Müdürlüğü
- 3- Bursa Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi

BAŞVURUNUN KONUSU

Başvuranın bilgi edinme başvurularına cevap vermeyen ilgililer hakkında gerekli işlemlerin yapılması talebi hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ

23.6.2018

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

- 1) *Başvuran, Kurumunuza yaptığı başvurusunda, özetle; daha önce çalıştığı **Bursa Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi** yönetiminden çalıştığı döneme ait (2011- 2017 başına kadar olan dönem) kullandığı her türlü (yıllık, şua, hastalık vb.) izinlerinin dökümünü istediğini, ancak her seferinde kendisine çeşitli mazeretlerle cevap verilmediğini veya hastaneye müracaat etmesini söylediklerini, bilgi edinme kanununa göre BİMER üzerinden yazdığı dilekçelere bakanlıklar ve mahkemeler bile cevap verirken kurumun dilekçelerini dikkate almayarak cevap vermediğini, en son personel servisi sorumlusu Metin Bey'in kendisini arayarak ne istediğini sorduğunu, kendisinin de yalnızca kendisine ait izinlerin dökümünü istediğini söylemesine rağmen yine aynı cevabı verdiklerini, daha sonra Kurumunuzun yazısı üzerine Bursa Sağlık İl Müdürlüğü'nün 25/12/2017 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısıyla bahse konu izin belgelerinin tarafına ulaştırıldığını, bu izin belgelerine ulaşamadığı*

[REDACTED]

için ilgi kurumda çalıştığı yıllara ait fiili hizmet sürelerinin hesaplanmasına ilişkin hesaplamaları kontrol edemediğini ve Kurumumuzun yazısı üzerine gönderilen izin belgelerine bakınca da ilgili yıllara ait 6 yıllık hizmetinin eksik ve yanlış hesaplandığını tespit ettiğini, emekliliğinin bu eksiklikle hesaplandığını, bu nedenle eksik ve yanlışlıkları ortaya çıkmasın diye kendisinin mağdur edildiğini düşündüğünü, Kurumumuzun **08/12/2017 tarihli ve 15440 sayılı Gönderme Kararı** sonrasında Bursa İl Sağlık Müdürlüğü tarafından 25/12/2017 tarihli yazısıyla söz konusu izin belgeleri tarafına ulaştırıldığı halde yine Gönderme Kararında yer alan bir talep olan bilgi ve belgeleri vermeyerek kendisini meşgul ve mağdur edenler hakkında gerekenin yapılması konusunda bir işlem yapıp yapılmadığının bildirilmediğini ifade ederek; Bursa Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesinin neden dilekçelerine cevap vermediğinin araştırılıp bu duruma sebep olanlar hakkında gereken cezalandırmanın yapılmasını talep etmektedir.

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

- 2) Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 16/11/2018 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısında; Bursa İl Sağlık Müdürlüğü'nün 25/12/2017 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısı ile 2011 ve 2017 yılları arasında kullanmış olduğu izinler hakkındaki bilginin başvurana yazı ile tebliğ edildiği, istenilen belgelerin ekte sunulan Bursa İl Sağlık Müdürlüğünün 09/11/2018 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısıyla bildirildiği,
 - 3) Bursa İl Sağlık Müdürlüğünün 22/11/2018 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısının ekinde yer alan Bursa Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesinin 21/11/2018 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısında; başvuranın 2011-2017 tarihleri arası kullanmış olduğu tüm izin bilgilerinin, 29/11/2016 tarihli dilekçesinin, bireysel olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesine yapmış olduğu başvurusuna ait dilekçe ve ekleri, Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinin adı geçen bireysel başvurusuna cevaben göndermiş olduğu 02/01/2017 tarih ve [REDACTED] sayılı cevap yazısı ve ekleri, başvuranın Haziran 2010 tarihinden itibaren adına hesaplanmış ve yatırılmış olan fiili hizmet zammı sürelerinin bildirilmesi talepli 29/12/2018 tarih ve [REDACTED] sayılı dilekçesi ve kurumun bahse konu fiili hizmet zammına ilişkin vermiş olduğu 05/01/2018 tarih ve [REDACTED] sayılı cevap yazısı ve eklerinin ekte sunulduğu,
 - 4) Bursa İl Sağlık Müdürlüğünün 22/11/2018 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısında, konuyla ilgili olarak; (ilgili hastanelerden gönderilen) tüm açıklamalar ışığında, başvuranın taleplerinin her iki hastane idaresi tarafından da yerine getirildiği, izin bilgileri ve emeklilik işlemleri ile ilgili gerekli yazışmaların yapıldığı, herhangi bir keyfiyetin söz konusu olmadığı, tarafına yazılı bilgi verildiği, kurumlar arası yazışmalardan kaynaklı şikayetine konu olan sürelerin uzadığı anlaşıldığından, gerek Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi ilgilileri hakkında gerekse SBÜ Bursa Yüksek İhtisas Eğitim ve Araştırma Hastanesi ilgilileri hakkında herhangi bir işlem tesis edilmesine gerek görülmediği,
- ifade edilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

- 5) 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının “Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine

başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında;

“Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.”

6) 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun “Kurumun Görevi” başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında;

“Kurum, idarenin işleyişiyle 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.”

7) 3701 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun

7.1) “Dilekçe hakkı” başlıklı 3 üncü maddesinde;

“Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.”

7.2) “Dilekçenin incelenmesi ve sonucunun bildirilmesi” başlıklı 7 nci maddesinde;

“Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir.”

8) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunun

8.1) “Bilgi verme yükümlülüğü” başlıklı 5 inci maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.”

8.2) “Başvuru usulü” başlıklı 6 ncı maddesinde;

“Bilgi edinme başvurusu, başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, oturma yeri veya iş adresini, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve adresi ile yetkili kişinin imzasını ve yetki belgesini içeren dilekçe ile istenen bilgi veya belgenin bulunduğu kurum veya kuruluşa yapılır. Bu başvuru, kişinin kimliğinin ve imzasının veya yazının kimden neşet ettiğinin tespitine yarayacak başka bilgilerin yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.

Dilekçede, istenen bilgi veya belgeler açıkça belirtilir.”

8.3) “İstenecek bilgi veya belgenin niteliği” başlıklı 7 nci maddesinde;

“Bilgi edinme başvurusu, başvurulanan kurum ve kuruluşların ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır.”

Kurum ve kuruluşlar, ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge için yapılacak başvurulara olumsuz cevap verebilirler.

İstenen bilgi veya belge, başvuru kurum ve kuruluşta başka bir yerde bulunuyorsa, başvuru dilekçesi bu kurum ve kuruluşta gönderilir ve durum ilgili yazılı olarak bildirilir.”

8.4) “Bilgi veya belgeye erişim” başlıklı 10 uncu maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, başvuru sahibine istenen belgenin onaylı bir kopyasını verirler.”

8.5) “Bilgi veya belgeye erişim süreleri” başlıklı 11 inci maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.”

8.6) “Başvuruların cevaplandırılması” başlıklı 12 nci maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, bilgi edinme başvurularıyla ilgili cevaplarını yazılı olarak veya elektronik ortamda başvuru sahibine bildirirler. Başvurunun reddedilmesi hâlinde bu kararın gerekçesi ve buna karşı başvuru yolları belirtilir.”

8.7) “Ceza hükümleri” başlıklı 29 uncu maddesinde;

“Bu Kanunun uygulanmasında ihmâli, kusuru veya kastı bulunan memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, işledikleri fiillerin genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturması gerektirmesi hususu saklı kalmak kaydıyla, tâbi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezaları uygulanır.”

9) 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun “Disiplin cezalarının çeşitleri ile ceza uygulanacak fiil ve haller” başlıklı 125 inci maddesinde

“Devlet memurlarına verilecek disiplin cezaları ile her bir disiplin cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

... Uyarma cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

a) Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçlerin korunması, kullanılması ve bakımında kayıtsızlık göstermek veya düzensiz davranmak,

... f) Görevine veya iş sahiplerine karşı kayıtsızlık göstermek veya ilgisiz kalmak,

... Kınama cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

a) Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçlerin korunması, kullanılması ve bakımında kusurlu davranmak,

... Aylıktan kesme cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

a) Kasıtlı olarak; verilen emir ve görevleri tam ve zamanında yapmamak, görev mahallin-de kurumlarca belirlenen usul ve esasları yerine getirmemek, ...”

10) 16/06/2006 tarihli ve 26200 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu’nun “Fiilî hizmet süresi zammı” başlıklı 40 ıncı maddesinde;

“Aşağıda belirtilen işyerlerinde ve işlerde 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentleri kapsamında çalışan sigortalıların prim ödeme gün sayılarına, bu işyerlerinde ve işlerde geçen çalışma sürelerinin her 360 günü için karşılığında gösterilen gün sayıları, fiilî hizmet süresi zammı olarak eklenir. 360 günden eksik sürelerle ait fiilî hizmet süresi zammı, 360 gün için eklenen fiilî hizmet süresi ile orantılı olarak belirlenir. Çalışmanın fiili hizmet süresi zammı kapsamında değerlendirilebilmesi için, tablonun (13) ve (14) numaralı sıralarında belirtilen sigortalılar hariç sigortalının kapsamındaki işyerleri ile birlikte belirtilen işlerde fiilen çalışması ve söz konusu işlerin risklerine maruz kalması şarttır. ...

Aşağıdaki bentlerden birden fazlasına dahil olanlar için, en yüksek olan bentten fiilî hizmet süresi zammı uygulanır.

Kapsamdaki İşler/İşyerleri	Kapsamdaki Sigortalılar	Eklenecek Gün Sayısı
11) Radyoaktif ve radyoaktif maddelerle yapılan işler	Doğal ve yapay radyoaktif, radyoaktif maddeler veya bütün diğer korpüsküler emanasyon kaynakları ile yapılan işlerde çalışanlar.	90

Bu maddenin birinci fıkrası hükmüne göre hesaplanan fiilî hizmet süresi zammı, yukarıdaki tablonun (13) ve (14) numaralı sırasında yer alan sigortalılar için sekiz, diğer sigortalılar için beş yılı geçmemek üzere uzun vadeli sigorta kolları uygulamasında prim ödeme gün sayısına eklenir. Bu sürelerin, üç yılı geçmemek üzere; (18) numaralı sırasında bulunanlar için tamamı diğerleri için yarısı emeklilik yaş hadlerinden indirilir.

... Bu maddenin uygulanmasına ilişkin usûl ve esaslar Kurumun önerisi üzerine Bakanlıkça çıkarılacak yönetmelik ile düzenlenir.”

11) 27/09/2008 tarihli ve 27010 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Fiili Hizmet Süresi Zammı Uygulamasının Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin

11.1) “Fiili hizmet süresi zammından yararlanma şartları” başlıklı 5 inci maddesinde;

“1) Fiili hizmet süresi zammı uygulamasından Kanunun 40 ıncı maddesinin ikinci fıkrasında yer alan ve aşağıdaki tablonun birinci sütunundaki işler/işyerlerinde çalışan ve ikinci sütunda belirtilen işleri yaparak söz konusu işlerin risklerine maruz kalan sigortalılar yararlandırılır.

... (3) Sigortalıların fiili hizmet süresi zammından yararlanabilmeleri için, birinci fıkra da yer alan işyeri ve işlerde fiilen çalışarak söz konusu işlerin risklerine maruz kalmaları ile birlikte bu sürele ait çalışılan prim ödeme gün sayıları ile Kanunun 81 inci maddesinde belirtilen prim tutarlarının 28/8/2008 tarihli ve 26981 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği ekinde yer alan prim belgesi ile Kuruma bildirilir.

11.2) “Fiili hizmet süresi zammı kapsamındaki çalışmaların bildirilmesi” başlıklı 8 inci maddesinde;

“İşverenlerce, sigortalıların fiili hizmet süresi zammı kapsamında geçen çalışmalarına ait prim ödeme gün sayıları ile prime esas kazançları Kanunun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamındaki sigortalılar için, Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği ekindeki aylık prim ve hizmet belgesi ile (c) bendi kapsamındaki sigortalılar için ise aylık fiili hizmet süresi zammı prim belgesiyle Kurumca belirlenecek sürede verilir.”

12) 27/04/2004 tarihli ve 25445 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğin

12.1) “Bilgi verme yükümlülüğü kapsamında alınacak tedbirler” başlıklı 6 ncı maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi, Kanunda ve bu Yönetmelikte belirlenen esas ve usullere göre başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere gerekli idari ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür.

Kurum ve kuruluşlar, ellerinde mevcut olan ve bilgi edinme başvurusuna konu olabilecek bütün bilgi veya belgeleri, bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştıracak şekilde tasnif ederler. Bu amaçla kurum ve kuruluşların belge kayıt, dosyalama ve arşiv düzeniyle ilgili gerekli idari ve teknik tedbirler alınır.”

12.2) “Bilgi edinme birimlerinin oluşturulması” başlıklı 8 inci maddesinde;

“Kurum ve kuruluşların basın ve halkla ilişkilerle görevli birimlerinde, bilgi edinme hakkının etkin olarak kullanılabilmesi ve bilgi veya belgelere erişimin zamanında sağlanabilmesi amacıyla bilgi edinme birimleri oluşturulur.”

12.3) “Elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla yapılacak başvurular” başlıklı 10 uncu maddesinde;

“Bilgi edinme başvurusu, kişinin kimliğinin ve imzasının veya yazının kimden neşet ettiğinin tespitine yarayacak başka bilgilerin yasal olarak belirlenebilir olması kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.”

... Kurum ve kuruluşlar elektronik ortamda yapılan başvuruya elektronik ortamda cevap verebileceği gibi, istenen bilgi veya belgenin niteliğine göre yazıyla da cevap verebilir.”

12.4) “İstenecek bilgi veya belgelerin niteliği” başlıklı 12 nci maddesinde;

“Bilgi edinme başvurusu, başvuru kurum ve kuruluşların ellerinde bulunan veya görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır.

Kurum ve kuruluşlar; ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge için yapılacak başvurular ile tekemmül etmemiş bir işleme ilişkin bilgi veya belge için yapılacak başvurulara olumsuz cevap verebilirler.”

12.5) “Başvuruların kabulü, değerlendirilmesi ve işleme konulması” başlıklı 14 üncü maddesinde;

“Başvuru dilekçeleri veya formları, kurum ve kuruluşların bilgi edinme birimleri tarafından kabul edilir.

... Başvuru dilekçesi veya formu kaydedildikten sonra, en geç iki iş günü içinde kurum veya kuruluşun ilgili birimlerine gönderilir. Bu yazıda; başvurunun hangi birim tarafından cevaplanacağı ve başvuru sahibine hangi tarihe kadar cevap verilmesi gerektiği belirtilir. ...

Elektronik posta yoluyla gelen başvurular ilgili birimlere, elektronik ortamda veya başvurunun bilgisayar çıktısı iletilmek suretiyle gönderilir. Ayrıca başvurunun hangi birim tarafından cevaplanacağı ve istenen bilgi veya belge hakkında başvuru sahibine hangi tarihe kadar cevap verilmesi gerektiği belirtilir.

Kurum ve kuruluşlardaki bilgi edinme birimleri, Kanun ve bu Yönetmelikte belirlenen esas ve usullere göre kurum ve kuruluşların ilgili diğer birimleriyle koordinasyon içinde görev ifa ederler.”

12.6) “Başvuruların cevaplandırılması” başlıklı 18 inci maddesinde;

“Bilgi edinme birimlerince iletilen başvurular, kurum ve kuruluşların ilgili birimlerince cevaplandırılır.

... Kurum ve kuruluşlar, bilgi edinme başvurularıyla ilgili cevaplarını yazılı olarak veya elektronik ortamda başvuru sahibine bildirirler. Ancak, başvuru sahibine elektronik posta yoluyla verilecek cevaplar, kurum ve kuruluşların bilgi edinme birimleri aracılığıyla gönderilir. Bu kapsamdaki bir başvuruya hazırlanan cevap, ilgili birim tarafından bilgi edinme birimlerine yazılı olarak veya elektronik ortamda gönderilir.

... Bilgi edinme başvuruları hakkında gerekli inceleme ve araştırma, başvuruya cevap verecek birim tarafından yapılır ve başvurular, 20 nci maddede belirtilen süreler içinde cevaplandırılır.

... Başvurunun reddedilmesi halinde bu kararın gerekçesi ve buna karşı yapılabilecek başvuru yolları ve süreleri belirtilir.

Kamu görevlilerinin ihmali veya kusurlu davranışları nedeniyle, Kanunda belirtilen süreler içinde başvurunun cevaplandırılmaması, kurum ve kuruluşların cevap verme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

Daha önce cevaplandırıldığı halde aynı kişiler tarafından yapılan tekrar mahiyetindeki başvurular ile soyut ve genel nitelikteki başvurular işleme konulmaz ve durum başvuru sahibine bildirilir.”

12.7) “Bilgi veya belgeye erişim süreleri” başlıklı 20 nci maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi on beş iş günü içinde sağlarlar.

Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine on beş iş günlük sürenin bitiminden önce bildiriler.”

12.8) “Denetim ve ceza hükümleri” başlıklı 42 nci maddesinde;

“Bilgi edinme hakkının kullanımı kapsamındaki başvurulara ilişkin uygulamalar, kurum ve kuruluş yöneticilerince mevzuat dahilinde denetlenir. Kanunun ve bu Yönetmeliğin uygulanmasında ihmali, kusuru veya kastı bulunan memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, işledikleri fiillerin genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturması gerektirmesi hususu saklı kalmak kaydıyla, tabi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezaları uygulanır.”

12.9) “Eğitim” başlıklı 43 üncü maddesinde;

“Kurum ve kuruluşlar, Kanunun ve bu Yönetmeliğin uygulanması konusunda personeline gerekli eğitimi sağlar ve bu amaçla eğitim programları düzenler.”

13) 12/10/2018 tarihli ve 30563 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 2018/13 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesinde

“... kamu kurum ve kuruluşlarına yapılacak tüm başvurularda, talebin sonuçlandırılması başka bir idari makamın görev alanında kalsa dahi, başvuruların anında incelenerek takip edilecek, talebin ilk başvuru yerinde neticelendirilmesine özen gösterilecek, başvuru sahiplerine yapılan işlemler hakkında gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verilecek, başvuruların süratli ve doğru sonuçlandırılması amacıyla gerekli tüm tedbirlerin alınacaktır.”

14) 24/01/2004 tarihli ve 25356 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması ile İlgili 2004/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesinde

“Anayasa ve Kanun hükümlerinin uygulanmasında gerekli hassasiyetin gösterilmediği, dilekçeyle yapılan başvurularda idarî makamlar tarafından bazen cevap verilmediği veya yasal süresinden sonra cevap verildiği, dolayısıyla dilekçe hakkının etkin şekilde kullanımının gerçekleşmediği yolunda şikâyetler bulunmaktadır.

Bu bağlamda, bilgi edinme hakkı ile dilekçe hakkının mevzuatımızda yer alan esas ve usullere uygun olarak etkin kullanılmasını teminen, bakanlıkların merkez ve taşra teşkilatları, valilik, kaymakamlık ve mahalli idareler ile diğer kamu kurum ve kuruluşları, hizmet alanlarında aşağıda yazılı kurallara uymakla yükümlüdürler.

...Anayasal ve yasal kurallar ile yukarıda belirtilen usul ve esaslar hakkında tüm personel bilgilendirilecek, personele yönelik eğitim programlarında konuya ayrıntılı olarak yer verilmesi sağlanacak, bilgi edinme ve dilekçe haklarının kullanımı kapsamındaki başvurulara ilişkin uygulamalar mevzuat dahilinde denetlenecek ve denetimler sonucu belirtilen kurallara uymadıkları saptanan kamu görevlileri hakkında genel hükümlere göre disiplin ve ceza işlemleri uygulanacaktır.”

15) 20/01/2006 tarihli ve 26055 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başbakanlık ile İlgili 2006/3 Sayılı Başbakanlık Genelgesinde

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

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

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

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

düzenlemelerine yer verilmiştir.”

IV. KAMU DENETÇİSİNİN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ

- 16) Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; başvuru konusuyla ilgili olarak gerekli inceleme ve araştırmanın yapılarak ihmali ve kusurlu davranışı bulunan personel hakkında gerekli işlemlerin tesis edilmesi, bilgi edinme ile dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin sistemin sağlıklı ve düzgün bir şekilde işleyebilmesini ve bilgi edinme başvuruların ilişkin işlemlerin zamanında, düzenli ve eksiksiz yapılmasını teminen ilgili personelin ve birimlerin bilgilendirilmesi ve mevzuatta düzenlenen diğer gerekli tedbirlerin alınması için yönünde idareye tavsiyede bulunulması gerektiğine yönelik hazırlanan öneri Kamu Başdenetçisi'ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

- 17) Başvuran, özetle, emekli olabilmesi için gerekli olan 2011-2017 dönemine ait fiili hizmet süresi zammı bildiriminin hizmetin geçtiği Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesince yanlış hesaplanarak SGK'ya bildirildiğini tespit etmesi üzerine, hastaneden söz konusu döneme ait kendisiyle ilgili yıllık, şua, hastalık vb. izinlerinin dökümünü istemesine rağmen, uzun süre boyunca çeşitli mazeretlerle istediği bilgilerin verilmemesinde ihmali ve kusuru olan personel hakkında gerekli işlemlerin yapılmasını talep etmektedir.
- 18) Bilindiği üzere, sosyal hukuk devleti olmanın bir gereği olarak Anayasanın 60 ıncı maddesinde herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu ve Devletin bunu sağlayacak gerekli tedbirleri alacağı ve teşkilatı kuracağı düzenlenmiş, bu çerçevede tüm vatandaşların ve bakmakla yükümlü oldukları kişilerin yaşamını bir düzen içerisinde sürdürebilmesini ve sağlık hakkından yararlanabilmesini teminen çeşitli sosyal güvenlik sistemleri kurulmuştur. Bu kapsamda, ilgililerin emekliye sevk edilmeleri, emekli aylıklarının ödenmesi vb. iş ve işlemler sosyal güvenlik mevzuatında mevzuat çerçevesinde Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığının yetki ve sorumluluğunda yürütülmekte, ilgililer belli bir hizmet süresini ve yaş haddini doldurmaları halinde emekliye sevk edilerek kendilerine emekli aylığı bağlanmaktadır. Bunun için ise, ilgiliden ve ilgilinin çalıştıkları yerlerden bir takım bilgi ve belgelerin temin edilmesi, idarelerin mevzuattan kaynaklanan bir takım yükümlülüklerini yerine getirmesi gerekmektedir.
- 19) Diğer yandan, röntgen radyum ve benzeri iyonizan radyasyon laboratuvarlarında bilfiil ve devamlı çalışmayı gerektiren işlerde çalışanlara maruz kalacakları yıpranmalardan dolayı gerek çalışma koşulları gerek izinler gerekse emeklilik yaş haddi açısından bazı özel haklar tanınmıştır.
- 20) Başvuranın, Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesinde geçen hizmetleri açısından bakıldığında, fiili hizmet süresi zammından kimlerin ne şekilde ve ne kadar süreyle faydalanacağı 5510 sayılı Kanunun 40 ıncı maddesiyle ve bu maddeye dayanarak çıkarılan ve 27/09/2008 tarihli ve 27010 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Fiili Hizmet Süresi Zammı Uygulamasının Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte düzenlenmiştir. Buna göre, radyoaktif ve radyoionizan maddelerle yapılan işlerde çalışanlardan, doğal ve radyoaktif, radyoionizan maddeler veya bütün diğer korpüsküler emanasyon kaynakları ile yapılan işlerde fiilen çalışan ve söz konusu işlerin risklerine maruz kalan sigortalıların her 360

günü için 90 gün fiili hizmet süresi zammından yararlandırılması öngörülmüş, Yönetmeliğinin 8 inci maddesinde, kamu kurum ve kuruluşlarının sigortalının fiili hizmet sürelerinin aylık fiili hizmet süresi zammı prim belgesiyle Kurumca belirlenecek sürede Sosyal Güvenlik Kurumuna bildirilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

- 21) Fiili hizmet süresi zammı, sigortalının emeklilik muamelelerinde fiili hizmetinden sayılmakta ve ilgilinin emeklilik yaş haddinden indirilmektedir. Bu açıdan, sigortalının fiili hizmet sürelerinin eksiksiz olarak bildirilmesi, sigortalıya daha erken bir vakitte emekli aylığı bağlanmasını sağlamaktadır.
- 22) Ancak, yazışmalar esnasında Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Belgelerinde istenilen bilgilerin içerik olarak uygun olmaması ve eksik doldurulması gibi nedenlerle yazışmaların defalarca yapılması ve personelin fiili hizmet zammından ne kadar yararlanacağını tespitine ilişkin işlemlerin uzayarak mağduriyetine sebep olunması nedeniyle, bu durumun önüne geçilmesi ve personelin fiili hizmet süresi zammından ne kadar yararlandırılacağını bir an evvel sonuçlandırılması adına SGK tarafından bilgilerin elektronik ortamda gönderilmesi için www.sgk.gov.tr portalında E-SGK başlığı altında bulunan “Diğer Uygulamalar” bölümünde yer alan Hizmet Takip Programına (HİTAP) entegre edilen Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Belgesi Yeni Bildirim başlığı açılmış, söz konusu belgelerdeki bilgilerin nasıl düzenleneceğine ilişkin SGK’nın 23/05/2016 tarihli duyurusu ile Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Bildirimi Kullanım Klavuzu www.yhgm.saglik.gov.tr internet adresinde yayımlanmış; ayrıca, Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 81 İl Sağlık Müdürlüğüne gönderdiği 14/06/2016 tarihli ve 7301 sayılı yazıyla, 01/06/2016 tarihinden itibaren Klavuzdan yararlanarak ve bahsi geçen duyuruda bulunan iletişim bilgileri ile irtibata geçilerek belgelerin bir sonraki yılın Ocak ayında düzenli olarak elektronik ortamda eksiksiz ve doğru olarak doldurulması gerektiği ve bu konuda dikkat edilecek diğer hususlar bildirilmiştir.
- 23) Somut olayımızda, başvuranın son görev yeri olan Prof Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi, başvuranın 31/10/2016 tarihli dilekçesine istinaden 07/11/2016 tarihli ve 2516 sayılı yazıyla (Mülga) Bursa İli Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliğinden başvuranın fiili hizmet süresi tespitlerinin yapılarak emeklilik yaşının hesaplanması talebinde bulunmuş, Hastanenin bu talebi Bursa İli Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliğinin 09/11/2016 tarihli ve 27154 sayılı yazısıyla (Mülga) Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanlığına iletilmiş, bunun üzerine Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunun 17/11/2016 tarihli ve 26177 sayılı yazısıyla Bursa İli Kamu Hastaneleri Birliğine başvuranın emekliliğe tabi yaşı ve emekli olabileceği yaş bildirilmiş, ayrıca fiili hizmet süresinin tespitinin yapılabilmesi için Sosyal Güvenlik Kurumu portalının E-SGK başlığı altında bulunan Hizmet Takip Programı ile fiili hizmet tespit belgesinin/belgelerinin eksiksiz ve doğru olarak elektronik ortamda gönderilmesi ve Kuruma bilgi verilmesi istenmiştir.
- 24) Bu esnada, başvuran, 07/11/2016 tarihinde 667 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararnameye istinaden açığa alınmış, 15/12/2016 tarihinde emekliye ayrılmak isteğinde bulunmuş, ayrıca 29/12/2016 tarihinde ise Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesine ve çalıştığı diğer hastanelere verdiği dilekçeleriyle çalıştığı dönemlere ilişkin fiili hizmet tespit tutanaklarını talep etmiş, Hastanenin 05/01/2016 tarihli ve ■ sayılı yazısıyla başvuranın istediği belgeler kendisine verilmiştir.

Ancak, başvuran, 06/01/2016 tarihli ve 29940 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 676 sayılı KHK'nın birinci maddesinin birinci fıkrasına istinaden 06/01/2017 tarihli Bakanlık Oluru ile kamu görevinden çıkarılmış; bunun üzerine, daha önce çalıştığı hastanelerden temin ettiği belgelerle birlikte Sosyal Güvenlik Kurumuna kayıtlarına 18/01/2017 tarihinde giren dilekçeyle emekliye ayrılma talebinde bulunmuştur.

- 25) Başvuranın emekliye ayrılma talebi üzerine, Sosyal Güvenlik Kurumunca, başvuranın diğer sigorta kollarında yürüttüğü hizmetlerinin birleştirilmesi için ilgili birimlerle yazışmalar yapılmış, 06/02/2017 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazıyla da Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumundan başvuranın emekliye sevki için gerekli olan bütün bilgi ve belgeleri talep edilmiştir.
- 26) Sosyal Güvenlik Kurumunun söz konusu yazısı üzerine, Türkiye Hastaneleri Kamu Hastaneleri Kurumunun 01/03/2017 tarihli ve [REDACTED] sayılı yazısıyla, Bursa ve Konya Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliklerinden, başvuranın çalışmış olduğu döneme ait fiili hizmet süresinin tespitinin yapılabilmesi için Sosyal Güvenlik Kurumu portalının E-SGK başlığı altında bulunan Hizmet Takip Programı ile fiili hizmet tespit belgesinin/belgelerinin eksiksiz ve doğru olarak elektronik ortamda gönderilmesi ve Kuruma bilgi verilmesi istenmiş; bunun üzerine, Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi tarafından 10/03/2017 tarihinde, başvuranın bu hastanede çalıştığı döneme ait Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Belgesi Bildirimi HİTAP'a yüklenmiş ve Bursa İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğinin 15/03/2017 tarihli ve 6107 sayılı yazısıyla Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanlığına söz konusu belgelerin eksiksiz ve doğru olarak düzenlenerek elektronik ortamda gönderildiği bilgisi verilmiştir.
- 27) Bunun akabinde, başvuran, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığından edindiği bilgiler sonucunda, Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi tarafından düzenlenen 10/03/2017 tarihli Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Belgesi Bildirimindeki fiili hizmet sürelerinin hesaplanmasında problem olduğu düşüncesiyle, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) vasıtasıyla yaptığı 29/08/2017 tarihli ve 1701260164 başvuru numaralı başvurusuyla, fiili hizmetlerinin kesilmesine neden olan kendisinin kullandığı 2001-2017 dönemine ait yıllık izin, şua izni, hastalık izni gibi izinlerin yıllık dökümünün kendisine verilmesini talep etmiş, söz konusu başvuruya Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından 02/10/2017 tarihinde BİMER üzerinden "*İlgili personelin komuyla ilgili olarak hastane yöneticiliğinden talepte bulunulması uygun olacaktır*" şeklinde cevap verilmiştir.
- 28) Bunun üzerine, başvuran, talebinin karşılanmaması nedeniyle, yine BİMER vasıtasıyla yaptığı 10/10/2017 tarihli ve [REDACTED] başvuru numaralı başvuruda bulunmuş ve önceki başvurusunun cevapsız bırakılmasına itiraz etmiş; bu başvuruya ise Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından 09/11/2017 tarihinde BİMER üzerinden "*Kimliği gizli olan BİMER başvurusu ile ilgili olarak; öncelikle talepte bulunan kişinin kimliği bilinmemektedir. Bunun yanı sıra hastanemizden talepte bulunmuş ve yardımcı olunmamış bir durum söz konusu değildir.*" şeklinde cevap verilmiştir.
- 29) Bu başvurusundan da sonuç alamayan başvuran, yine BİMER vasıtasıyla 09/11/2017 tarihli ve [REDACTED]

■ başvuru numaralı başvuruda bulunarak talebini yenilemiş, ancak Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından 28/11/2017 tarihinde BİMER üzerinden yine “*Kendisinin hastanemize başvurması halinde söz konusu bilgilendirmeler yapılacaktır.*” şeklinde cevap verilmiştir. Başvuran, idarenin bu cevabının verilmesinden önce personel servisinden Metin Bey tarafından da telefonla arandığını, kendisinin ne istediğini şifahi olarak da izah etmesine rağmen aynı cevabın verildiğini ifade etmektedir.

- 30) Bütün bunların üzerine, başvuran, 29/11/2017 tarihinde Kurumumuza başvurmuş ve idareden istediği bilgilerin kendisine verilmesini ve 3 aydan beri bir belge için kendisini defalarca meşgul ve mağdur edilmesinin sebebinin araştırılıp bu duruma sebep olanlar hakkında gerekenin yapılmasını talep etmiş; ancak, başvuranın ilgililer hakkında gerekli işlemlerin yapılması talebiyle idareye başvuruda bulunmamış olması sebebiyle idari başvuru yollarının tüketilmediği anlaşıldığından, başvuru belgesi ve ekleri, 08/12/2017 tarihli ve ■ sayılı Gönderme Kararıyla, başvurunun bir bütün olarak değerlendirilmesi ve gereğinin yapılması için Sağlık Bakanlığına gönderilmiş; söz konusu karar, Sağlık Bakanlığı Hukuk Müşavirliğinin 15/12/2017 tarihli ve ■ sayılı yazısıyla Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğüne, Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 19/12/2017 tarihli ve 13569 sayılı yazıyla Bursa İl Sağlık Müdürlüğüne iletilmiş; Bursa İl Sağlık Müdürlüğünün 25/12/2017 tarihli ve ■ sayılı yazısının ekinde sunulan 2 sayfalık ÇKYS ekran görüntüsüyle başvuranın bilgi edinme talebi karşılanmış, bu hususta 25/12/2017 tarihli ve E.79 sayılı yazıyla Sağlık Bakanlığı Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğüne de bilgi verilmiş, ancak ilgililer hakkında herhangi bir işlem yapıp yapılmadığına ilişkin başvurana veya Bakanlığa bilgi verilmemiştir.
- 31) Bunun ardından, başvuran, idarenin cevabının tebliğinden itibaren 6 aylık süre içerisinde yeniden Kurumumuza başvurarak, 08/12/2017 tarihli ve ■ sayılı Gönderme Kararımız üzerine idarenin ilgililer hakkında işlem yapıp yapılmadığına ilişkin kendisine bilgi verilmediğini ifade ederek, bu talebinin de karşılanması için gerekli işlemlerin yapılması talebiyle işbu rapora konu başvuruda bulunmuştur.
- 32) Bireylerin idari makamlara başvuruda bulunmaları ve kendileri veya faaliyet alanlarıyla ilgili konularda bilgi edinme haklarını kullanmaları, eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri temelinde demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereğidir. Dilekçe hakkı ise, sorulara cevap almak suretiyle bilgi edinmeyi, şikayette bulunmak suretiyle denetlemeyi, dilek ve öneride bulunmak suretiyle de demokratik katılımı sağlayan haklardanır. (Bkz. 2014/12 sayılı Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması Hakkında Başbakanlık Genelgesi)
- 33) Bahsi geçen ilkelerden açıklık ilkesi, vatandaşın, idarenin karar ve işlemlerinden uygun araçlarla haberdar edilmesidir. Açık yönetim, vatandaşların kamusal bilgi ve belgeleri talep ve elde edebildiği, hizmetlere ve kamusal bilgilere ulaşabildiği, karar alma sürecine katılabildiği bir yönetimi ifade etmektedir. (Bkz. Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu, Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013), Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, s.6)
- 34) Anayasal dayanağı olan bilgi edinme ve dilekçe hakkı konusunda çıkarılan kanunlarda, belli şartları taşıyan başvuruların bilgi edinme hakkı kapsamında olması halinde istisnalar haricinde istenen bilgilerin verilmesi ve süresinde verilemeyecekse ilgilinin bu konuda bilgilendirilmesi,

dilekçe hakkı kapsamında yapılan başvurularda ise yapılan başvuruların sonucu ve yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında bilgi verilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Bu açıdan, bilgi edinme ve dilekçe hakkı, vatandaşlar için bir hak olarak düzenlenmişken, kamu kurum ve kuruluşlarına da belirli sınırlar içerisinde bir yükümlülük getirilmiş olup, bireylerin usulüne uygun şekilde yaptıkları başvuruların idarelerce geciktirilmeksizin en kısa sürede ve doğru şekilde cevaplandırılması yasal bir zorunluluktur.

- 35) Doktrinde, idarenin ifa ile mükellef olduğu herhangi bir kamu hizmetinin kuruluşunda, düzenlenmesinde veya teşkilatında, bünyesinde, personelinde yahut işleyişinde bir takım aksaklık, hukuka aykırılık, bozukluk, düzensizlik, eksiklik, sakatlık veya ihmalin ortaya çıkması neticesinde hizmetin, eksik ve hatalı ifa edilmesi, zamanında ifa edilmemesi idarenin hizmet kusuru olarak tanımlanmakta, hizmet kusurunun hem idarenin eylemlerinden hem de işlemlerinden doğabileceği değerlendirilmektedir.
- 36) Danıştay 15. Dairesinin 15/04/2015 tarihli ve E.2014/5076, K.2015/2184 sayılı kararında; *“İdare tarafından bilgi edinme birimlerinde yeterli sayıda ve kalitede personel istihdam edilmemiş olması, personelin gerekli eğitime sahip olmaması, personelin hizmetin görülmesinde gerekli dikkat ve özeni göstermemiş olması, taleplere yanlış/hatalı veya eksik cevap verilmesi gibi durumlarda " hizmetin kötü işlemesinden " dolayı idarenin kusuru doğacaktır.”* ifadelerine yer verilmiştir.
- 37) 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda, Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelikte ve 2014/12 sayılı Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması Hakkında Başbakanlık Genelgesinde, bilgi edinme hakkının kullanılmasında ihmali, kusuru veya kastı bulunan memurlar ile diğer kamu görevlileri hakkında işledikleri fiillerle ilgili olarak, genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturmasını gerektiren haller saklı kalmak kaydıyla, tabi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezalarının uygulanacağı; ayrıca, başvuru sahiplerinin taleplerinin mümkün olduğunca mahallinde çözümlenmesine özen gösterileceği; konuyla ilgili olarak Anayasal ve yasal kurallar hakkında tüm personelin bilgilendirileceği, personele yönelik eğitim programlarında konuya ayrıntılı yer verilmesinin sağlanacağı, bilgi edinme ve dilekçe haklarının kullanımı kapsamındaki başvurulara ilişkin uygulamaların denetleneceği ve denetimler sonucunda belirtilen kurallara uymadıkları saptanan kamu görevlileri hakkında genel hükümlere göre disiplin ve ceza işlemlerinin uygulanacağı belirtilmiştir. Ayrıca, 2018/13 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesinde, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılacak tüm başvurularda, talebin sonuçlandırılması başka bir idari makamın görev alanında kalsa dahi, başvuruların anında incelenerek takip edileceği, talebin ilk başvuru yerinde neticelendirilmesine özen gösterileceği, başvuru sahiplerine yapılan işlemler hakkında gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verileceği, başvuruların süratli ve doğru sonuçlandırılması amacıyla gerekli tüm tedbirlerin alınacağı ifade edilmiştir.
- 38) Günümüzde, teknolojik imkanların gelişmesiyle, gerek bilgi edinme hakkı gerekse dilekçe hakkı kapsamında yapılan başvurular zaman içinde gereksinimlere uygun olarak gelişme göstermiştir. Bu kapsamda, 20/01/2006 tarihli ve 26055 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başbakanlık ile İlgili 2006/3 Sayılı Başbakanlık Genelgesiyle, ülkemizde bireylerin hem bilgi edinme başvurularını

yapabilecekleri hem de dilekçe hakkını kullanabilecekleri Başbakanlık Bilgi Edinme Merkezi (BİMER) kurulmuştur. Bugün ise, BİMER yerine Cumhurbaşkanlığı Bilgi Edinme Merkezi (CİMER) aynı çerçevede faaliyet göstermektedir.

- 39) 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesinde günümüz devlet yapısı ve kamu yönetimi sistemlerinde ön plana çıkan yönetim ve yönetime katılma kavramlarının önemine vurgu yapılmış, bu olguların hayata geçirilmesi için tüm kamu kurum ve kuruluşlarından yurttaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini acilen işleme alıp değerlendirmesi, sonuçlandırması ve başvuru sahibine süratle cevap verilmesi gerektiği vurgulanmıştır. BİMER projesi ile bir bilgi işlem programının (e-başvuru) kullanılması öngörülmüş ve 24/02/2006 tarihinden itibaren hizmete geçen bu sistemle yapılacak olan yazılı başvuruların en kısa sürede ilgili kurum ve kuruluşlara iletilerek cevaplandırılması hedeflenmiştir.
- 40) BİMER sisteminin uygulamaya konulmasıyla birlikte devletle halk arasındaki iletişim kanalları 7 gün 24 saat açık tutulmuş, vatandaşlar dünyanın herhangi bir yerinden kesintisiz ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın BİMER üzerinden Başbakanlığa ulaşma imkânına kavuşmuşlardır. Bu uygulama ile Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ile Türkiye’de yaşayan yabancılar, kamuya daha hızlı, daha ekonomik ve daha etkin bir erişim imkânına sahip olmuşlardır. 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde bu uygulama ile vatandaşlara her türlü yazılı ihbar, şikâyet, görüş öneri ve taleplerini devlete bildirme olanağı sağlanmıştır (Başbakanlık, Aylık Faaliyet Raporu, Ocak 2011: 3).
- 41) Görüldüğü üzere, bilgi edinme başvurularının elektronik ortamda da yapılabilmekte ve bu başvuruların ıslak imzalı dilekçeyle yapılan dilekçelerden herhangi bir farkı bulunmamaktadır. Zira, BİMER yapılan başvurularda bireylerin kimliklerinin tespiti için gerekli önlemler alınmıştır. Bu sebeple, idarelerin, ilgili düzenlemeler uyarınca, BİMER üzerinden kendilerine iletilen başvuruları da kendilerine doğrudan yapılmış bir başvuru olarak ele almaları ve süresi içerisinde gerekli işlemleri yapmaları gerekmektedir.
- 42) Somut olayımızda, başvuran, kendisinin daha erken emekli olabilmesine imkan veren ve idare tarafından SGK’ya gönderilmesi gereken Fiili Hizmet Süresi Zammı Tespit Belgesi Bildirimde hatalar olduğu düşüncesiyle idareden bilgi talep ettiği görülmektedir. İstenen bilginin mahiyetine bakıldığında, verilecek bilginin doğrudan başvuranın kendisinin sosyal güvenlik hakkına etki eden bir konuya ilişkin olduğu açık olduğu, başvuranın istediği bilginin/ belgenin ilgili mevzuat uyarınca idareden talep edilebilecek nitelikte bir bilgi/belge olduğu, ayrıca idarenin elinde bulunan veya görevi gereği bulunması gereken bilgi veya belgelerden olduğu açıktır.
- 43) Diğer yandan, başvuran tarafından talep edilen bilginin/belgenin, bilgi edinme hakkının sınırlarını belirleyen, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun ve 4 üncü bölümünde ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğin 5 inci bölümünde sayılan istisnai halleden de olmadığı; ayrıca, ayrı veya özel bir çalışma, araştırma, inceleme ya da analiz neticesinde oluşturulabilecek türden bir bilgi veya belge veyahut tavsiye veya mütalaa mahiyetinde de olmadığı anlaşılmaktadır.
- 44) Bu durumda, başvuran tarafından, istediği bilginin mahiyetini örnek vermek suretiyle açık ve

anlaşılır biçimde ifade ederek yapılmış olduğu 29/08/2017 tarihli ve [REDACTED] başvuru numaralı BİMER başvurusuyla talep edilen bilginin/belgenin usulüne göre ve süresi içerisinde cevaplandırılması gerektiği aşıkardır. Bununla birlikte, Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından verilen cevap süresi içerisinde verilmediği gibi, hastane yöneticiliğinden talepte bulunması gerektiği şeklinde cevaplandırıldığı, cevapta başvuranın kimlik bilgilerinin bilinmediği yönünde bir ibareye yer verilmediği görülmektedir. Halbuki, izah edildiği üzere, mevzuatla altyapısı oluşturulmuş olan ve idarelerce kendilerine doğrudan yapılmış bir başvuru olarak değerlendirilmesi gereken BİMER başvurularının, idarece, ilgili mevzuat uyarınca, BİMER üzerinden veya resmi yazı yoluyla cevaplanması gerekmektedir.

- 45) Başvuranın 10/10/2017 tarihli ve [REDACTED] başvuru numaralı BİMER başvurusu üzerine ise, Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından, başvuranın kimlik bilgileri bilinmediğinden cevap verilmediği görülmektedir. Ancak, başvuru metni incelendiğinde başvuranın önceki başvurusunun tarihinden ve başvuru numarasından bahsettiği tespit edilmiştir.
- 46) Başvuranın 09/11/2017 tarihli ve [REDACTED] başvuru numaralı BİMER başvurusuna ise, Prof. Dr. Türkan Akyol Göğüs Hastalıkları Hastanesi Başhekimliği tarafından, hastaneye kendisinin başvurması halinde bilgilendirme yapılacağı şeklinde cevaplanmıştır. Ayrıca, başvuran, bu cevabın verilmesinden önce personel servisinden Metin Bey tarafından da telefonla arandığını ifade etmektedir. Buna göre, başvuranın kimliğinin bilinmesine rağmen, idarece, yine aynı şekilde başvuranın bizzat hastaneye başvurması istenmiştir.
- 47) Başvuranın Kurumumuza yaptığı başvurusu sonrasında ise, başvuranın istediği bilgiler kendisine verilmiştir. Başvuranın BİMER üzerinden yaptığı başvuru ile Kurumumuza yaptığı başvuru arasında mahiyet ve yöntem açısından herhangi bir fark bulunmamaktadır. Buna rağmen, başvuranın BİMER başvurularına aylarca cevap verilmezken, Kurumumuzun yazısı üzerine gönderildiği dikkate alındığında, idarenin ve ilgili personelinin kusurlu ve mevzuata aykırı davrandığı sonucuna ulaşılmaktadır.
- 48) Zira, yukarda yer verilen mevzuat hükümleri incelendiğinde, kamu görevlilerinin ihmali veya kusurlu davranışları nedeniyle, kanunda belirtilen süreler içinde veya gereğince başvurunun cevaplandırılmamasının, kurum ve kuruluşların cevap verme yükümlülüğünü ortadan kaldırmadığı; ayrıca, idarenin bu konuda gerekli denetimleri yaparak, ihmali olanlar hakkında gerekli işlemleri yapması gerektiği anlaşılmaktadır. Ancak, 08/12/2017 tarihli ve [REDACTED] sayılı Gönderme Kararımız sonrasında, Bakanlığın veya İl Sağlık Müdürlüğünün gerekli denetimleri yapmadığı; ayrıca işbu başvuru üzerine idareden talep ettiğimiz bilgi ve belgeler sonrasında da, konuyla ilgili başvuranın bilgi edinme başvurularının örneklerinin gönderilmediği gibi, başvuranın istediği bilgilerin verildiğinin ifade edilmesinin yeterli görülerek ilgiler hakkında gerekli işlemlerin de yapılmadığı ve bahsi geçen Gönderme Kararımız sonrasında bu konuda ne işlem yapıp yapılmadığı konusunda bilgi verilmediği görülmektedir.
- 49) **Yukarıdan bu yana yapılan açıklamalar, dosyada yer alan belgeler, ilgili mevzuat hükümleri neticesinde,** başvuran tarafından usulüne uygun olarak istenen bilgi ve belgelerin, idarece ilgili mevzuat uyarınca süresinde ve gereğince verilmemesinde ilgili hastanenin bilgi

edinme birimindeki personelin ve idarenin kusuru bulunduğu, ayrıca denetim göreviyle yetkili üst mercilerin de başvuranın bilgilendirilmesi konusunda gerekli denetleme, kontrol ve yönlendirme görevini gereğince yerine getiremediği anlaşıldığından, konuyla ilgili olarak gerekli inceleme ve araştırmanın yapılarak ihmali ve kusurlu davranışı bulunan personel hakkında gerekli işlemlerin tesis edilmesi, bilgi edinme ile dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin sistemin sağlıklı ve düzgün bir şekilde işleyebilmesini ve bilgi edinme başvuruların ilişkin işlemlerin zamanında, düzenli ve eksiksiz yapılmasını teminen ilgili personelin ve birimlerin bilgilendirilmesi ve mevzuatta düzenlenen diğer gerekli tedbirlerin alınması konusunda idareye tavsiyede bulunulması gerektiği sonuç ve kanaatine ulaşılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

- 50) 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde iyi yönetim ilkelerine yer verilmiş olup; idarenin, başvuranın bilgi edinme başvurularına zamanında ve gereğince cevap vermemesi nedeniyle “*kanunlara uygunluk*”, “*bilgi edinme hakkı*” ve “*haklı beklentiye uygunluk*”, başvuranın dilekçelerine verilen cevaplarda yargı yolunun gösterilmemesi nedeniyle “*karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi*” **ilkelerine aykırı hareket ettiği** tespit edilmiş olup, idareden bundan böyle söz konusu ilkelere uyması beklenmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

- 51) 6328 sayılı Kanunun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse (varsa) dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecek olup Bursa İdare Mahkemesinde yargı yolu açıktır.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçe ve dosya kapsamına göre;

Başvuru konusuyla ilgili olarak gerekli inceleme ve araştırmanın yapılarak ihmali ve kusurlu davranışı bulunan personel hakkında gerekli işlemlerin tesis edilmesi, bilgi edinme ile dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin sistemin sağlıklı ve düzgün bir şekilde işleyebilmesini ve bilgi edinme başvuruların ilişkin işlemlerin zamanında, düzenli ve eksiksiz yapılmasını teminen ilgili personelin ve birimlerin bilgilendirilmesi ve mevzuatta düzenlenen diğer gerekli tedbirlerin alınması için **SAĞLIK BAKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASI**,

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **SAĞLIK BAKANLIĞI** tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın **Başvurana** ve **SAĞLIK BAKANLIĞINA** tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

e-imzalıdır

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi