

İDARENİN UYGULAMALARINDA NEZAKET: AVRUPA DOĞRU İDARİ DAVRANIŞ YASASI AÇISINDAN BİR İNCELEME^(*)

Doç. Dr. Sezin ÖZTOPRAK^(**)

Öz

İnsanlar arası ilişkilerde uyulması gerekli ve genel olarak olumlu olarak adlandırılabilir olan bazı davranış biçimlerini anlatan nezaket kavramının, idarenin uygulamaları açısından da oldukça önemli bir yeri bulunmaktadır. Bunun en önemli nedeni, idarenin uygulamalarını gerçekleştiren kamu görevlilerinin de gerçek kişiler olmasıdır. Ayrıca, nezaket kavramı, etik ve erdem kavramlarıyla da yakın ilişki içinde bulunmakta olup erdemli davranışları ortaya çıkaracak olan sürekli ve nitelikli eğitimin nezaket içeren davranışları da kendiliğinden ortaya çıkaracağı göz ardı edilmemelidir. Buna ek olarak, Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nın temelini oluşturan "iyi idare" ile de nezaket önemli bir ilişki içinde bulunmaktadır. Aslında, idarenin uygulamalarında nezaketin önemi tarihsel süreçte ilk çağlardan itibaren önemli düşünürler tarafından vurgulanmıştır. Yine, uygarlık tarihi açısından da nezaket önemli bir davranış biçimini ifade etmek üzere ele alınan bir kavram olmuştur.

Günümüzde ise nezaket, Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nda bağımsız bir madde hükmünde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu da idareye nezaket ilkesi ile ilgili olarak benzer tavsiyelerde bulunmuştur. Bu doğrultuda, nezaket, günümüzde iyi idare ilkeleri arasında yer alan önemli bir kavramdır. Bu kavram, Türkiye'de anayasal düzeyde ve özellikle Anayasanın 40/2 maddesi ile ve kamu görevlilerine ilişkin çeşitli kanun ve yönetmelik hükümleri ile ilişkilendirilebilmektedir. Danıştay'ın da "iyi idare" ve "iyi idare hakkı"na ilişkin kararlar veriyor olması, Türk hukukunda idarenin uygulamalarında nezaketin yerleşmesi açısından oldukça olumludur.

Bu çalışmada, nezaket temel olarak Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası çerçevesinde incelenmiş ve söz konusu kavramın hukuk devleti ilkesi ve hak arama özgürlüğü ile ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın tümünde, Türk hukukundaki benzer düzenlemelere ve yargı kararlarına da yer verilmiş, idarenin uygulamalarında nezaket ilkesinin şekli davranış kurallarının ötesinde, özellikle iyi idare hakkını ve hak arama özgürlüğünü korumaya yönelik tarafları ortaya konmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Nezaket, İyi İdare, İyi Yönetişim, Kamu Denetçiliği Kurumu, Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası.

^(*) Makalenin Dergiye Geliş Tarihi: 14.03.2025 - Makalenin Kabul Edildiği Tarih: 16.06.2025
DOI No: 10.54704/akdhfd.1658091

^(**) İzmir Demokrasi Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, İdare Hukuku Anabilim Dalı / İzmir, Türkiye
E-posta: sezin.oztoprak@idu.edu.tr
Orcid Id: https://orcid.org/0000-0002-9460-9583



COURTESY IN PRACTISES OF ADMINISTRATION: A REVIEW WITHIN THE SCOPE OF THE EUROPEAN CODE OF GOOD ADMINISTRATIVE BEHAVIOUR

Abstract

The concept of courtesy which refers to some manners that are binding in human relations and can generally be described declaratively also have an important role in the practices of administration. The most important reason of this is that public officials who carry out administrative practices are also natural persons. Moreover, the concept of courtesy is hand in and glove with the concepts of ethics and virtue, and it should not be ignored that continuing and qualified education which breeds virtuous manners will also breed manners containing courtesy by itself. Additionally, courtesy is in an important relation with the concept of “*good administration*” which underlies the European Code of Good Administrative Behaviour. In fact, the importance of courtesy in the practices of administration has been emphasized by major philosophers since the early ages. Moreover, also in terms of civilization history, courtesy has been an concept which has been discussed to state an important manner.

Nowadays, courtesy is regulated in detail as an independent article in the European Code of Good Administrative Behaviour. Ombudsman Institution has also given similar advices to the administration about the principle of courtesy. In this context, courtesy is an important concept which take part among the principles of good administration. This concept can be associated with some rules at constitutional-level Turkey, particularly with Article 40/2 of the Constitution, and as well as various codes and regulations regarding public officials. The fact that there are court decisions of the Council of State related to “*good administration*” and the “*right to good administration*” is pretty constructive in terms of taking place of courtesy in the practices of administration in Turkish law.

In this study, courtesy has been analyzed within the scope of the European Code of Good Administrative Behaviour mainly and it has been tried to explain the relation between subject concept and the rule of law principle and right to legal remedies. In whole of the study, it has been included similar regulations in Turkish law and judicial decisions; it has been tried to reveal the sides of the courtesy principle in the practices of administration which have especially been directed to protect the right to good administration and right to legal remedies beyond formal rules of conduct.

Keywords

Courtesy, Good Administration, Good Governance, Ombudsman Institution, The European Code of Good Administrative Behaviour.

Extended Abstract

Courtesy is fundamentally known as a concept which indicates some manners regarding that people are respectful or polite each other. Nonetheless, concept in question is a sophisticated concept which is in a lot of science branches's such as history, sociology, psychology and philosophy's field of interest. In the field of administrative law, the concept of courtesy has been regulated by the European Code of Good Administrative Behaviour (Code) clearly. Also in Turkey, the Ombudsman Institution, which plays an important role in supervision of the practices and behaviours of the administration, has included the concept of courtesy in its guide, similarly to the Code. Tangible manner examples which have taken place in the regulations in question are hand in and glove with rule of law principle and right to legal remedies. In Turkey, many other legal provisions emphasise directly or indirectly that public officials should be polite, too. Additionally, the concepts as “*good administration*” and “*right to good administration*” take part in the State Council's decisions. Therefore, nowadays, the concept of courtesy is hand in and glove with administrative law both in terms of the practices of administration in general and in terms of protecting human rights and the rule of law principle privately. The main objective of this study is to emphasise this close link. And, the hypothesis of this study is that law rules are important in the appointments of public officials and in serving of office, but ethics education which can ensure emerging manners with virtues is more important than the law rules for good administration.

In the study with the aim which has been told below, the data has been fundamentally collected by the method of literature, legislation and case law search and the data has been analysed in terms of the relationship between

courtesy, ethics and virtue and the main principles of administrative law. However, it is crucial to state that the regulations in the Code has provided a basis for the study because the concept of courtesy has been regulated first time and clearly in that code. So, the studies in literature, the regulations in Turkish law and case law has taken part within the scope of the Code.

The study consists of three sections. In the first section, the concept of courtesy has been examined in terms of its development throughout history, its relationship with the concepts of virtue and ethics, and administrative law in general. In the second section, the concept of courtesy is examined in terms of the development process of the concept of “good administration” which is underlying the Code. In the third section, the concept of courtesy has been evaluated based on the regulation of in the Code, and tangible manners about courtesy in the code has been evaluated in separate sub-headings comparatively Turkish regulations and case law. In the article 12 of the Code, firstly, it has been provided an abstract regulation related to courtesy and emphasized the necessity for officials to behave politely in the relations with the public. Then, tangible manners which the officials should have behave within the scope of courtesy principle has been indicated. Accordingly, officials should behave solution-oriented manners insofar as possible when they answer the phone and e-mails; if there is an application about a topic which the official is not competent, the official should direct the applicant to the competent body; if a fault occurs which affects the member of public's interest or right negatively, the official should apologise and make up for the negative effects which stem from the official's fault and should inform the member of public about the designated authority to apply and application period. These manners related with courtesy which have been regulated in the Code have taken place in the same way in the “Directory of Good Administration Principles” which has been regulated by Ombudsman Institution in Turkey. Many of these principles also takes place in constitution and different codes in Turkey. These regulations, on the one hand ensure that the officials will be kind in the relations with the members of the public and on the other hand will be instrumental in rule of law and right to legal remedies.

Consequently, the concept of courtesy is one of the important issues emphasized in the practices of the administration in both Europe and Turkey and this is hopeful for the development of the rule of law and human rights. Because, the examples of polite manner found in the texts examined in this study serve as an important tool to prevent the violation of human rights. However, it should be noted that the continuity of ethical training, which will guide public officials towards virtuous behaviours, will naturally ensure the result which is aimed in administrative practices by the principle of courtesy.

GİRİŞ

Hukuk devletinin idaresi, tüm uygulamalarında hukuka bağlı olan ve idare edilenler için en iyi davranışı sergileyen idaredir. Nezaket de söz konusu iyi davranışın ayrılmaz bir parçasıdır. Nezaket, genel olarak tüm insanlar arası ilişkilerde uyulması gerekli görülen bir takım davranış kuralları olmasının yanı sıra, ilk çağdan günümüze kadar idare ile idare edilenler arasında idarenin nasıl davranması gerektiği hususunda da değinilen temel bir kavram olmuş ve Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nda¹ ayrı bir başlık altında düzenlenmiştir. Türkiye’de de Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından, söz konusu yasa ile benzer şekilde nezaket ilkesi ele alınarak aynı doğrultuda idareye tavsiyelerde bulunulmuştur. Türk hukukunda ayrıca, bu

¹ Bu hukuki belgenin orijinal dildeki karşılığı “The European Code of Good Administrative Behaviour” (bkz. The European Code of Good Administrative Behaviour. Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, https://cpvo.europa.eu/sites/default/files/documents/lex/Ombudsman_European_Code_of_Good_Administrative_Behaviour.pdf.) olup, çevirisi “Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası” şeklinde yapılmış olduğu için (Avrupa Ombudsmanı. *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* (Belçika, Avrupa Birliği, 2015). Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://www.ombudsman.europa.eu/sv/publication/tr/3510>. (Avrupa Ombudsmanı Kitapçık)))-çalışmada Türk hukukundaki kaynaklar açısından “Kanun” ifadesi kullanılmış olsa da- bu hukuk kaynağı açısından “Yasa” ifadesi kullanılmıştır.

konuyla doğrudan ya da dolaylı ilişkili olan mevzuat hükümleri bulunmaktadır. Danıştay da çalışma konusu ile ilişkilendirilebilecek kararlar vermiştir.

Geçmişten günümüze, idari davranış ile nezaket arasındaki bağlantı ile bu bağlantının öneminin; Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'ndan temellenip, ulusal mevzuatta da oldukça benzer şekilde düzenlenen nezaket ilkesi kapsamındaki somut idari davranış örneklerinin ve nezaket kavramının etik ve erdem kavramlarıyla arasındaki ilişki ile kamu görevlilerinin erdemli davranışlar sergilemek üzere sürekli ve düzenli etik eğitimden geçmesi gerekliliğinin ortaya konmak istenmesi, bu çalışmanın yapılmasının temel amaçlarıdır.

Çalışma üç temel başlık altında incelenecek olup; ilk başlık altında nezaket kavramı, anlamı ve tarihsel süreçteki gelişimi açısından, ayrıca nezaket ve erdem arasındaki ilişki bakımından irdelenecektir. Çalışmanın ikinci başlığında ise, “iyi idare” ilkesi olarak nezaket kavramı incelenecektir. Zira, Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nın temelini iyi idare hakkı oluşturmaktadır ve nezaket de günümüzde önemli bir iyi idare ilkesi olarak kabul edilmektedir. Çalışma konusunun temelini teşkil eden bu açıklamaların ardından, çalışmanın üçüncü başlığında Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nın 12. maddesinde düzenlenmiş olan nezaket kavramı ayrıntılı olarak incelenecektir.

Bu şekilde sonlandırılacak olan çalışmada, idarenin uygulamalarında nezaket ilkesinin salt bazı kibar davranışları içeren şekli bir ilke olmadığı, bundan daha çok insan haklarını, iyi idare hakkını ve hak arama özgürlüğünü korumaya yönelik somut birçok davranış şeklini de içeren bir ilke olduğu hususunda, idare ve yargı organları nezdinde farkındalık oluşturulması umulmaktadır.

I. NEZAKET KAVRAMININ İRDELENMESİ

Kökeni Farsça “*nazûk*” olan nezaket kelimesinin anlamına bakıldığında, genellikle bir kişinin başkalarına karşı kibar, anlayışlı, saygılı davranması gibi olumlu bir davranıştan bahsedildiği görülmekte ve bu kavram psikoloji, tarih ve felsefe çalışmalarında da ele alınmaktadır². Bununla birlikte, söz konusu kavramın farklı toplumlar ya da kültürler tarafından farklı şekilde anlaşılabildiği, yine kavramın farklı dini kökleri olduğu da belirtilmekte ve nezaket ahlak ve etikle de ilişkilendirilmektedir³.

Tarihte nezaket kavramının asıl öneminin ise, batılı toplumların uygarlaşma süreci açısından olduğunu söylemek mümkündür. Bu husus, Elias'ın “*Uygarlık Süreci*” isimli eserinde⁴ ayrıntılı olarak ele alınmış ve özellikle Fransa ve

² Engin Deniz Eriş ve Mustafa Said Kocabıyık, “Nezaket: Örgütlerde Yönetici-Çalışan İlişkilerini Güçlendirici Bir Davranış”, *Journal of Yasar University* 17, S. 65 (2022): 329-350, 330, 331.

³ Eriş ve Kocabıyık, “Nezaket: Örgütlerde Yönetici-Çalışan İlişkilerini Güçlendirici Bir Davranış”, 330.

⁴ Norbert Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler* (Çeviren Ender Ateşman) (İstanbul: İletişim Yayınları, 2004).

İngiltere ile Almanya arasındaki farklılıklar ortaya konmaya çalışılmıştır. Elias, bu çalışmada öncelikle Fransa'da ve İngiltere'de uygarlığa verilen anlam ile Almanya'da uygarlığa verilen anlamın farklılığı üzerinde durmuştur. Fransızcada ve İngilizcede uygarlık, "... o ulusun Batılı toplumların ve insanlığın gelişimine duyduğu övüncü" içermektedir; Almandada ise uygarlık, "... son derece yararlı olan, ama ikincil derecede kalan bir şey" anlamına gelerek, "yalnızca insanın dışında bulunan şeyleri, insan varlığının dışsal yönünü" kapsamaktadır ve bu dilde "insanın kendi içinde var olanı, ulaştığı düzeyle ve kendi varlığıyla övüncünü ifade etmekte kullanılan sözcük ise "kültür" sözcüğü" olmaktadır⁵. Almanya'da uygarlık ve kültür arasındaki karşıtlığı anlatmak için, Elias, Zedler'in 1736 tarihli Genel Kültür Ansiklopedisi'ndeki nezaket sözcüğüne ilişkin açıklamalara yer vermiştir. Bu ansiklopedide, nezaket sözcüğünün saraylı olmaktan ya da sarayda yaşamaktan kaynaklandığı belirtilmiş ve herkesin saraya kendini sevdirmek için ve saraya hizmet etmeye hazır olduğunu göstermek için elinden geleni yaptığı, insanların bazen böyle davranmak istemeseler dahi aynı şekilde davranmaya devam ettikleri ve bu durumda "dışsal davranış"larla nezaketin ortaya çıktığı vurgulanmıştır. Aynı ansiklopedide, nezaket sayesinde insanların güven kazandığı, sevildiği ve nazik kişilerin her zaman kazandığı, oysa, insana asıl kazandıran şeylerin "yetenek ve erdem" olması gerektiği belirtilmiştir⁶. Bununla birlikte, 18. yüzyılın ikinci yarısında Almanya'daki kültür kavramı gibi, Fransa'daki uygarlık kavramı da muhalefet hareketi içinde oluşmuştur⁷. Bu noktada, Elias'ın, Fransa'da "civilisation" kavramının oluşmasına ilişkin olarak gösterdiği ve Mirabeau'ya ait olan eserde, Mirabeau'nun şu sözleri oldukça önemlidir:

*"İnceleme konusundaki görüşlerimizin ne kadar yanlış ve uygarlık sandığımız çerçevede oluşuna hayret ediyorum. Uygarlık denilen şeyin ne olduğunu çoğunluğa soracak olsaydık bana şu yanıtı verirlerdi: Uygarlık, bir halkın geleneklerindeki incelik, nezaket ve genel insan ilişkilerinde karşılıklı anlayışın yaygınlaşması, rahat ve huzur arayışının bunlarla ifade edilmesi ve bunların yazılı olmayan yasa düzeyine yükselmesidir. Bütün bunlar bana erdemin kendisi değil de maskesiymiş gibi gelmekte ve eğer uygarlık erdemin temelini ve yapısını vermiyorsa, topluma hiçbir şey kazandırmıyor demektir."*⁸.

İskoç Aydınlatması açısından yapılan bir çalışmada da, nezaket ve kibarlık kavramları hakkında ele alınan konuların 16. ve 17. yüzyıllarda, nezaketin sadece saraya ve mahkemede çok vakit geçiren kişilere özgü olarak kabul edilmiş oldu-

⁵ Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler*, 74.

⁶ Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler*, 81-82.

⁷ Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler*, 114.

⁸ Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler*, 115. Bu hususta ayrıca bkz. Barış Meriç Demir, XVIII. Yüzyıl Paris Salonlarında Kamusalılık ile Nezaket İlişkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Eğitim Enstitüsü, Ankara 2020, s. 74.

ğu; 17. yüzyılın sonlarında, nezaket teorisinde hiyerarşik yapı ile eşitlik talebi arasında bir çekişmenin söz konusu olduğu; 18. yüzyılın başlarında ise nezaketin İngiltere’de artık, “*medeni insanı temsil eden bir anahtar sözcük olarak tamamen yeni, pozitif düello anlayışını*” oluşturmaya başladığı belirtilmiştir⁹.

Böylelikle, 18. yüzyıldan sonra, nezaket kavramının toplumun uygar bir topluma dönüşmesinin yanı sıra toplumsal yaşamda hak ve hürriyet kavramlarının oluşmasına da kaynaklık ettiği¹⁰ ve nezaketin “*söylemsel dünyayı düzenleyen geleneksel otoriter ve hiyerarşiye dayalı kurumlardan farklı olarak, çeşitliliği ve özgürlüğü seslendiren yeni bir yapı olarak var olmaya*”¹¹ başladığı belirtilmektedir.

Bu açıklamalardan hareketle, nezaket kavramıyla, büyük çoğunlukla olumlu anlamlar içeren bir davranış biçiminin anlatılmakta olduğu söylenebilir. Güncel Türkçe Sözlükte de nezaket, “*Başkalarına karşı saygılı ve kibar davranma; naziklik.*” şeklinde tanımlanmış¹² olup, saygı içeren, kibar davranışlar toplumsal hayatta kişilerin birbirleriyle olan ilişkilerini de olumlu yönde etkileyecektir. Bu davranış türünün belli bir toplumda sadece şekli bir davranış türü olarak kalması ise, kuşkusuz nezaketten beklenen sonucu ortaya çıkarmayacaktır. Bu da aslında, yukarıda yer verilen örneklerde de işaret edildiği gibi, nazik olmakla erdemli olmak arasındaki bağlantıyı açıklamayı gerektirmektedir. Bu noktada, Comte-Sponville’in, nezaket hakkındaki açıklamaları oldukça önemlidir. Comte-Sponville, nezaket hakkındaki açıklamalarına başlarken, bir taraftan nezaketin ilk erdem olduğunu ve bütün erdemlerin kökeni olduğunu diğer taraftan ise, “*en yoksul, en yapay ve en tartışma götürür*” erdem olduğunu, buna ek olarak nezaket gerçekte bir erdem mi değil mi, bunun da tartışılabilceğini açıklamış, sonuç olarak ise nezaketin bir erdem değil, biçimsel bir nitelik olduğunu belirtmiştir¹³. Bununla birlikte, burada yetişkinler ve çocuklar arasında ayırım yapmıştır. Ona göre, nezaket, çocuklarda erdemi hazırlar ve oldukça önemlidir, yetişkinlerde ise nezaket erdemi “*taklit*” eder. Zira, yetişkinler “*Sevmeyi, yargılamayı, istemeyi*” bildiği için erdem sahibi olabilir ve “*nezaket sevmenin yerini tutamaz*”¹⁴. Yazarın bu açıklamaları, çocuk-yetişkin bağlamında yapılmış olsa da bunu erdemli olmayan yetişkinler-erdemli yetişkinler bağlamına da belki taşımak mümkün olabilir. Zira, erdemli kişi, nezaket kuralları ile ulaşılması beklenen iyi durumları meydana getirecek şekilde davranacaktır, erdemli olmayan kişiler açısından ise nezaket kuralları hem onları eğitici olacaktır hem de toplumsal hayatta beklenen iyi du-

⁹ Emrullah Kılıç, “İskoç Aydınlanmasında “Ben ve Başkası” İlişisinin Yeni Düzeni: Nezaket”, *Felsefe Dünyası Dergisi*, S. 77 (2023): 112-139, 126.

¹⁰ Eriş ve Kocabıyık, “Nezaket: Örgütlerde Yönetici-Çalışan İlişkilerini Güçlendirici Bir Davranış”, 334.

¹¹ Kılıç, “İskoç Aydınlanmasında “Ben ve Başkası” İlişisinin Yeni Düzeni: Nezaket”, 133.

¹² Güncel Türkçe Sözlük, Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://sozluk.gov.tr>.

¹³ André Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi* (Çeviren: Işık Ergüden) (İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2004), 3, 11.

¹⁴ Comte-Sponville, *Büyük Erdemler Risalesi*, 10.

rumlar ortaya çıkmış olacaktır. Yine de asıl önemli olan, bireylere yaşam boyunca, biçimsel bazı davranış kurallarından ziyade- ki bunlar biçimsel olduğu için zamana ve mekâna göre değişime uğrayabilir-gerçek iyiliğe, gerçek erdemlere ulaşılacak nitelikte eğitim verilmesi, bireylerin kendilerini gerçekleştirebilecekleri yaşam koşullarının onlara sağlanmasıdır. Bu hususta, karşılaştırmalı hukukta yapılan bir çalışmada, insanların doğal olarak erdeme yatkın olmalarının, erdemin otomatik olarak ve kaçınılmaz olduğu anlamına gelmeyeceği, buna ulaşmanın yolunun doğru akıl (*right reason*) olduğu ancak doğru aklın eğitim, çaba ve disiplin gerektirdiği, zira erdemi başarmanın zor olduğu belirtilmiştir¹⁵.

İdarenin uygulamaları açısından konuya baktığımızda da idarenin ilk görevinin, eğitim kamu hizmetinin tüm aşamalarında çocuklara ve gençlere erdemli olmalarını sağlayacak felsefi ve etik eğitim hizmeti sunması olduğunu söylemek mümkündür¹⁶. Eğitim kamu hizmetinin bu bakış açısıyla yeniden ele alınması hem bireysel hem toplumsal açıdan çok önemli değişimler ortaya çıkaracaktır. İdarenin personeli açısından konuya bakıldığında ise, idarenin öncelikle kamu görevlilerinin göreve başlaması esnasında liyakat ilkesine¹⁷ ilk sırada yer vermesi, kamu görevlilerinin görevleri boyunca ise, söz konusu görevlilere etik eğitim vermesi gerektiğini söylemek mümkündür¹⁸. Eğitim hayatı boyu devam eden ve insan davranışlarını dönüştürme potansiyeli olan bir faaliyet olup, kamu yönetimi özelinde de etik eğitimin önemi günümüzde hem Türkiye’de hem de diğer ülkelerde anlaşılmıştır ve kamu yönetiminde etik davranışın önemi hususunda farkındalık oluşturmak üzere çeşitli uygulamalar bulunmaktadır¹⁹. Bu yolla, aslında

¹⁵ David K. Hart, “The Virtuous Citizen, the Honorable Bureaucrat, and “Public” Administration”, *Public Administration Review*, C. 44, Özel Sayı: Citizenship and Public Administration (1984): 111-120, 112-113.

¹⁶ Etik ve eğitimin birbirini tamamlayan özel bir ilişki içinde olduğu hususunda ayrıntılı bilgi için bkz. Fatma Özmen ve Ali Güngör, “Eğitim Denetiminde Etik, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C. 9, S. 15, (2008): 137-155, 143 vd.

¹⁷ Liyakat ilkesinin anayasal dayanağını AY-md. 70 oluşturmaktadır: “Her Türk, kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir. Hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözетilemez.”. 657 sayılı Kanun-md. 3/C maddesinde de kanunun temel ilkeleri arasında liyakat ilkesine de yer verilmiş ve bu ilke şu şekilde tanımlanmıştır: “*Liyakat:*

C) Devlet kamu hizmetleri görevlerine girmeyi, sınıflar içinde ilerleme ve yükselmeyi, görevin sona erdirilmesini liyakat sistemine dayandırmak ve bu sistemin eşit imkanlarla uygulanmasında Devlet memurlarını güvenliğe sahip kılmaktır.”. Türk hukukunda liyakat ilkesinin uygulaması hakkında bir çalışma için bkz. Mustafa Lütfi Şen, “Liyakat İlkesi ve Türk Personel Sistemindeki Uygulaması”, *Amme İdaresi Dergisi*, C. 28, S. 1, (1995): 77-92.

¹⁸ “*Etik değer koruyarak yaşayabilmek ve mesleğimizi etik değer koruyarak yapabilmek için, normlardan ziyade etik değerlerin ve etik değerlerin felsefi bilgisine dayanan felsefi bir eğitime ihtiyaç vardır. Çünkü böyle bir eğitim, yüz yüze geldiğimiz durumlarda, insan onurunun nerede tehlikede olduğunu gören bir göz kazanmamıza yardımcı olabiliyor.*”, Ioanna Kuçuradi, “Etik ve ‘Etikler’”, *TMH - Türkiye Mühendislik Haberleri*, S. 423 (2003/1): 7-9, 9.

¹⁹ Bu hususta ayrıntılı bilgi için bkz. Bahar Bıyıklar, “Hizmet İçi Eğitim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Etik Eğitimi: İstanbul İlçe Belediyesinde Yapılan Araştırma”, *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, C. 5, S. 1, (2019): 10-26, 13-16.

tüm mevzuat hükümleriyle amaçlanan ve aşağıdaki başlıklarda tartışılacak olan “iyi idare” ye ya da “doğru idari davranış” a ulaşmak daha kolay olacaktır. Bu noktada, etik eğitimlerin verilmesinin ardından kamu personelinin kamu hizmeti sırasındaki davranışlarının da denetlenmesi ve aksayan yönler varsa bunların düzeltilmesinin sağlanması da önemlidir. Zira, her ne kadar idarenin uygulamalarında ilk olarak kamu görevlisi ile karşılaşılıyor olsa da “iyi idare” ya da “doğru idari davranış” aslında bir bütün olarak idareye bakmamızı gerektirmektedir. 1982 Anayasası’nın (AY) 123/1 maddesinde belirtilmiş olduğu gibi, idare kuruluş ve işleyişi ile bir bütündür ve hiyerarşi ve idari vesayet, idarenin bütünlüğünü sağlamaya yönelik olan iki önemli hukuki araçtır²⁰. Bu doğrultuda, idarenin, idare edilenlere gerektiği gibi kamu hizmeti sunabilmesi için, personeli iyi seçme ve eğitme yükümlülüğüne ek olarak, idarenin bütünlüğünü gerçekleştirecek olan hiyerarşi ve idari vesayet yetkileri doğrultusunda personeli üzerinde denetim yetkisini kullanması gerekmektedir. Zira, tüm idari teşkilatta kendiliğinden var olan²¹ ve başta üstün asta emir vermesi olmak üzere üstün haiz olduğu geniş bir yetkiler bütünü olan hiyerarşi yetkisi²² ve yine kanunda açıkça belirtilmek kaydıyla merkezi idarenin yerinden yönetim kuruluşları üzerinde haiz olduğu idari vesayet yetkisinin²³, “doğru idari davranış”ı oluşturmak amacıyla kullanılması, hukuk devleti ilkesinin gerçekleşmesi açısından önemlidir. Doktrinde de iyi idarenin etik ilkeleri arasında “nezaket” e de yer verilmiştir²⁴.

Böylece, nezaket çerçevesinde ele alınabilecek somut davranış örnekleri idarenin kendi denetim mekanizmaları açısından biçimsel bir ölçüt niteliği taşıyacaktır. Ancak nezaket, erdem ve etik kavramları arasındaki yukarıda açıklanan ilişkinin biçimsel bazı davranışların ötesinde bir anlam taşıdığı da idarenin uygulamalarında göz ardı edilmemelidir.

II. AVRUPA DOĞRU İDARİ DAVRANIŞ YASASI’NIN TEMELİ OLARAK İYİ İDARE²⁵ ÇERÇEVESİNDE NEZAKET

Nezaket kavramı, yukarıdaki başlıkta açıklanan genel anlamına ek olarak iyi idare kavramının başlangıç ve gelişim süreçlerinde de sıklıkla kullanılan bir kav-

²⁰ Bahtiyar Akyılmaz, Murat Sezginer ve Cemil Kaya, *Türk İdare Hukuku* (Ankara: Savaş Yayınevi, 2024), 205; Metin Günday, *İdare Hukuku*, (Ankara: İmaj Yayınevi, 2017), 81.

²¹ Günday, *İdare Hukuku*, 83.

²² Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, *Türk İdare Hukuku*, 209; Günday, *İdare Hukuku*, 83.

²³ Günday, *İdare Hukuku*, 84, 86.

²⁴ Mehmet Kahraman ve Ali Balkan, “Kamu Denetçiliği Kurumu Kararlarında Denetim Ölçütü Olarak Kullanılan İyi Yönetim İlkeleri”, *Ombudsman Akademik*, Y. 6, S. 12, (2020): 71-101, 82.

²⁵ İyi idare ilkesi ya da iyi idare hakkı, doktrinde bazı yazarlar (Örnek için bkz. Bahtiyar Akyılmaz, “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”, *Ankara Hacı Bayram Veli Hukuk Fakültesi Dergisi* 7, S. 2 (2003): 143-158) tarafından iyi yönetim ilkesi ya da iyi yönetim/iyi idare hakkı olarak ifade edilmektedir. Yine, Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından iyi idare hakkını da içerecek şekilde İyi Yönetim İlkeleri Rehberi yayımlanmıştır. Bu çalışmada ise, idare hukuku ile daha

ram olmuştur. Çalışmanın devamında ayrıntılı olarak açıklanacağı gibi, nezaket gerek Avrupa'da gerek Türkiye'de²⁶ günümüzde bir iyi idare ilkesi olarak kabul edilmektedir. Aslında, her ne kadar bir kavram olarak iyi idare kullanılmamış olsa da tarihsel süreçte idare edenlerin idare edilenlerle ilişkilerinde nazik olmaları gerekliliğine ilişkin çok sayıda fikir ileri sürülmüştür²⁷. Gerçekten, iyi bir devlet yönetiminin nasıl olması gerektiğine, iyi bir yöneticide olması gereken özelliklerle ilişkin fikirler ilk çağa uzanmaktadır²⁸. Kavramın gelişimindeki en önemli etken ise, hukuk devleti anlayışındaki ve insan hakları alanındaki gelişmeler olup, bu gelişmeler Avrupa Konseyi ve Avrupa Birliği tarafından hazırlanan hukuki metinler ile ve bu kuruluşların yetkili organlarının içtihatlarıyla güvence altına alınmıştır²⁹. İyi idare de bu anlamda hukuk devleti ilkesinden temellenmekte³⁰ ve

uyumlu olduğu düşünülün ve bu çalışmanın konusunu oluşturup, Avrupa Ombudsmanı tarafından hazırlanan Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası kitapçığında "iyi idare ilkeleri" ve "iyi idare hakkı" şeklinde çeviri yapılmış olduğundan (Avrupa Ombudsmanı, *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* (Belçika, Avrupa Birliği, 2015) Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://www.ombudsman.europa.eu/sv/publication/tr/3510>. (Avrupa Ombudsmanı Kitapçık)) "iyi yönetim" yerine, "iyi idare" kavramı tercih edilmiştir. Çalışmada diğer yazarlar ya da kurumlar tarafından "iyi yönetim" olarak kullanılan ifadeler ise, zorunlu olarak yer verilecektir.

²⁶ Selman Sacit Boz, Cihat Yurdaer ve Yunus Eraslan, "İdare Hukuku Boyutuyla İyi Yönetişim İlkesi: İyi İdare", *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. 27, S. 3 (2019): 497-532, 526.

²⁷ Ayrıntılı bilgi için bkz. Kamu Denetçiliği Kurumu, *İyi Yönetim İlkeleri Rehberi* (Ankara: 2019), Erişim Tarihi: Aralık 5, 2023, <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/iyi-yonrtim-ilkeleri-turkce-/mobile/index.html#p=2>. (KDK 2019), 12-14.

²⁸ Sokrates'in görüşleri için bkz. Adnan Güriz, *Hukuk Felsefesi*, (Ankara: Siyasal Kitabevi, 2021), 149; Platon'un görüşleri için bkz. Güriz, *Hukuk Felsefesi*, 153-156; Farabi'nin görüşleri için bkz. Güriz, s. 169-170. Platon'un Devlet adlı eserinde devlette bulunan dört değere ilişkin şu diyalog, iyi idareye ilişkin arayışa verilebilecek güzel bir örnektir: "-Bakalım benim tutacağım yolda, aradığımızı bulabilecek miyiz? Devletimiz iyi kurulmuşsa, her bakımdan iyi demektir, değil mi? -İster istemez. -Yani bu devlet bilge, yiğit, ölçülü ve doğrudur. -Öyle ya!"; Platon, *Devlet*, (Çevirenler: Sabahattin Eyüboğlu ve M. Ali Cimcoz), (İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2019), 125, 427. Nizamü'l-Mülk de Siyasetname adlı eserinde, kamu görevlilerin görevlerini ifa ederken nezaketle davranmaları gerekliliğini açıkça ifade etmiştir: "Görevlerini icra eden memurlara Allah'ın kullarına kibar davranmaları, aldıkları haraç ve öşürü nezaketle istemeleri, mahsullerini toplamadıkları sürece onlardan mal talep etmemeleri gerektiği salık verilmelidir."; Nizamü'l-Mülk, *Siyasetname*, (Farsça aslından çeviren: Mehmet Taha Ayar), (İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2017), 27. Bu konuda ayrıca bkz. Boz, Yurdaer ve Eraslan, "İdare Hukuku Boyutuyla İyi Yönetişim İlkesi: İyi İdare", 500.

²⁹ Feiza Kırıcı, Avrupa Örneğinden Hareketle İyi İdare, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara 2023, 8. Aslında hukuk devleti ilkesinin en çok da idare hukuku ile ilgili bir kavram olduğu (Bu hususta örnek görüşler için bkz. "Kanımcı" *Hukuk Devleti*" en fazla İdare Hukukundan etkilenen bir kavramdır ya da en fazla bu bilim dalı ile özdeşleşir."; İlhan Özay, *Günüşiğinde Yönetim* (İstanbul: Alfa Yayınları, 1996), 11; "... bireyin yönetime katılması, devlete karşı korunması ve idarenin denetimine uygulanan hukuk kurallarını ihtiva eden idare hukuku, "hukuk devletinin hukuku" olarak nitelendirilmiştir.", Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, *Türk İdare Hukuku*, 34. Benzer yönde görüş için bkz. Ramazan Yıldırım ve Serkan Çınarlı, *Türk İdare Hukuku Dersleri*, C. 1, (Ankara: Adalet Yayınevi, 2021), s. 50.) düşünüldüğünde, iyi idarenin de olmazsa olmaz unsurlarından birinin hukuk devleti olduğu sonucuna ulaşmak mümkün olmaktadır.

³⁰ Gürsel Özkan, "İdari Usul, İyi Yönetim Hakkı ve Türk Devlet Geleneğinde Yönetim Anlayışı", *Danıştay ve İdari Yargı Günü 148. Yıl Sempozyumu*, (Ankara, Danıştay Yayınları No: 91, 2016): 233-262, 245.

Avrupa Konseyi'nin ve Avrupa Birliği'nin çalışmaları ile ortaya çıkan bir kavram olarak tezahür etmektedir³¹.

Çalışma konusu Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası (ADİDY) çerçevesinde ele alınacağı için, Avrupa'da iyi idare kavramına ilişkin gelişmelere kısaca değinmek gerekmektedir.

Avrupa'da Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 28 Eylül 1977 tarihli, (77) 31 sayılı ve “*Bireyin İdari İşlemler Karşısında Korunması*” konulu kararı, iyi idare kavramına ilişkin olarak ortaya konmuş olan ilk hukuki belgelerden biridir³². Bu karar ile, üye ülkelerin ulusal idari usul düzenlemelerinde dikkate alınması için “*dinlenilme hakkı*”, “*belgelere erişim hakkı*”, “*idari usulde temsil ve danışmanlık hakkı*”, “*idari işlemde gerekçe yükümlülüğü*” ve “*hukuki başvuru yollarının gösterilmesi*” şeklinde beş ilkeye işaret edilmiştir³³. Her ne kadar bu metinde “iyi idare” (*good administration*) kelimesi geçmese de doktrinde, metnin içinde iyi idarenin ruhunun bulunabileceği belirtilmiştir³⁴. Bunlardan “*hukuki başvuru yollarının gösterilmesi*”ne ilişkin ilke, çalışmanın devamında belirtileceği üzere, ADİDY'nin nezaket kavramını düzenleyen 12. maddesinde de yer verilen ilkelerden biridir. Diğer ilkeler ise, yine ilgili başlıkta açıklanacağı üzere, ADİDY-md. 12'de açıkça yer almasa da md. 12/1'de düzenlenmiş olan yetkilinin, kamu ile ilişkilerinde hizmetkâr, doğru, nazik ve ulaşılabilir olması gerekliliği ile ilişkilendirilebilir. Dolayısıyla, ADİDY'de düzenlenmiş olan nezakete ilişkin kurallar aynı zamanda idari usulün temel ilkeleri ile de yakın ilişki içinde bulunmaktadır.

Bu önemli belgenin ardından, Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı yeni bir hak olarak³⁵ ve açıkça³⁶ iyi idare hakkını düzenlemesi bakımından oldukça önemli bir gelişmedir. 7-8 Aralık 2000'de Avrupa Birliği Parlamentosu, Avrupa Birliği Konseyi ve Avrupa Birliği Komisyonu tarafından imzalanmış olan³⁷ Şart'ın 41. maddesinde³⁸ idare edilenler açısından düzenlenmiş olan bu hak, idare edenler açısın-

³¹ Kırıcı, Avrupa Örneğinden Hareketle İyi İdare, 8. Bu hususta ayrıca bkz. İlker Zeyrek, “Birey-İdare İlişkisi Bağlamında İyi İdare Hakkı ve Türk Pozitif Hukukundaki Görünümü”, *TBB Dergisi*, S. 155 (2021): 295-329, 302. Ancak yazar, bir hakkın gelişebilmesi için her ne kadar tüm hakların hukuk devleti ilkesi ile ilişkisi söz konusu olsa da, ondan bağımsız olarak var olması gerektiği görüşündedir; Zeyrek, “Birey-İdare İlişkisi Bağlamında İyi İdare Hakkı ve Türk Pozitif Hukukundaki Görünümü”, 326.

³² Oğuzhan Erdoğan, “Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası ve İyi Yönetim İlkeleri Üzerinden Yerel Yönetimlerde Reform”, *SDÜHFD* 10, S. 1 (2020): 221-242, s. 224.

³³ Akyılmaz, “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”, 145.

³⁴ Juli Ponce, “Good Administration and Administrative Procedures”, *Indiana Journal of Global Legal Studies*, C. 12, S. 2 (2005): 551-588, 558.

³⁵ Yüksel Metin, “Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 57, S. 4 (2002): 35-63, 46.

³⁶ Zehra Odyakmaz ve Oğuzhan Güzel, “İyi İdare Hakkı”, *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 7, S. 2 (2017): 13-37, 14.

³⁷ Odyakmaz ve Güzel, “İyi İdare Hakkı”, 14, dipnot 2.

³⁸ ABTHŞ-md. 41: “1. Herkes, işlerinin Birliğin kurumları, organları, ofisleri ve ajansları tarafından tarafsız ve adil bir şekilde ve makul bir süre içinde görülmesini isteme hakkına sahiptir. 2. Bu hak,

dan ise iyi yönetmek yükümlülüğü şeklinde tezahür etmektedir³⁹. Yine belirtmek gerekir ki, her ne kadar iyi idare hakkı Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nde değil, ilk kez Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'nda düzenlenmiş olsa da söz konusu hak günümüzde insan hakları arasında kabul edilmektedir⁴⁰. Gerçekten, insan hakları, “toplumsal düzenlemeler için, hukuk ve siyaset için etik ilkeler getirme girişimi”⁴¹ olarak düşünüldüğünde, iyi idare hakkı da etik ilkeler getirme yönüyle, günümüzde insan hakları arasında kabul edilmelidir.

Söz konusu Şart'ın ardından, ADİDY hazırlanmış ve 6 Eylül 2001 tarihinde Avrupa Parlamentosu tarafından onaylanmıştır⁴². Bu yasa, nezaket kavramını ayrıca ve açıkça düzenlemiş olması sebebiyle, çalışma konusu açısından oldukça önemli bir başlangıçtır. Avrupa Ombudsmanı tarafından hazırlanan kitapçığın giriş kısmında da, ADİDY'nin iyi idare ilkesini işlevsel hale getirmek için önemli bir araç olduğu hususu vurgulanmış ve ADİDY'nin Şart'ın 41. maddesinde yer alan iyi idare hakkı ile oldukça benzer düzenlemeler getirdiği ve her ne kadar ADİDY yasal olarak bağlayıcı olmasa da, Şart'ın 2009'dan itibaren Antlaşmalar ile aynı statüye kavuşturulduğu ve yasal olarak bağlayıcı olduğu ve böylece artık herkesin Avrupa Birliği kurumları tarafından iyi idare edilmek hususunda yasal hakkı olduğu belirtilmiştir⁴³.

İyi idare hususunda bir başka önemli gelişme, Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC -(2007)7 Sayılı Tavsiye Kararı⁴⁴ ve bu karar ekinde üye ülkelere model olarak sunulan “İyi İdare

şunları içermektedir: a. herkesin, kendisini olumsuz şekilde etkileyebilecek herhangi bir işlemin yapılmasından önce görüşlerinin dinlenmesini isteme hakkı; b. herkesin, kendi dosyasına erişme hakkı ve meşru gizlilik çıkarlarına ve mesleki ve ticari gizliliğe saygı gösterilmesi; c. idarenin, kararları konusunda gerekçe gösterme yükümlülüğü. 3. Herkes, Birliğin kuruluşları veya görevlilerinin, görevlerinin ifası sırasında yol açtıkları her türlü zararı, Üye Devletlerin yasalarındaki ortak genel ilkelere göre Birliğe tazmin ettirme hakkına sahiptir. 4. Herkes, Birliğin kuruluşlarına, Antlaşmaların lisanlarından birinde mektup gönderebilir ve kendisine aynı lisanda cevap verilmesi zorunludur.”; Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, s. 7.

³⁹ Akyılmaz, “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”, 145-146; Zehra Odyakmaz ve Oğuzhan Güzel, “İdarenin Uygulamaları Bakımından İdare, Etik ve Ahlak”, *Ankara Barosu Dergisi*, S. 3, (2013): 19-55, 25.

⁴⁰ İyi idare hakkı, Avrupa Temel Haklar Şartı'nın vatandaşlık hakları bölümünde yer aldığı için üçüncü kuşak haklar arasında yer alabileceği ve bu hakkın devlete bazı pozitif yükümlülükler yüklemesi sebebiyle ikinci kuşak haklar arasında da yer alabileceği yönünde görüş için bkz. Odyakmaz ve Güzel, “İyi İdare Hakkı”, 16. İyi idare hakkının, birden çok hakkın birleşerek oluşturduğu bir insan hakkı olarak yerini aldığı yönünde görüş için bkz. Zeyrek, “Birey-İdare İlişkisi Bağlamında İyi İdare Hakkı ve Türk Pozitif Hukukundaki Görünümü”, 297.

⁴¹ Ioanna Kuçuradi, “Etik İlkeler ve Hukukun Temel Öncüleri Olarak İnsan Hakları”, *İnsan Hakları: Kavramları ve Sorunları* (Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu, 2018), 60.

⁴² Akyılmaz, “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”, 149; Boz, Yurdaer ve Eraslan, “İdare Hukuku Boyutuyla İyi Yönetişim İlkesi: İyi İdare”, 507.

⁴³ Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, 4, 6.

⁴⁴ Onur Karahanoğulları (Çeviren), “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC(2007)7 Sayılı Tavsiye Kararı”, *Danıştay Dergisi* Y. 37, S. 116 (2007): I-X. (Tavsiye Kararı)

Yasası”dır. Söz konusu model Yasa’da yer alan ilkelerden özellikle, 7. maddede yer alan “*Makul Süre İçinde Faaliyette Bulunma ilkesi*”nin⁴⁵ ve idari işlemlere karşı başvuru yöntemlerinin ve sürelerinin gösterilmesi yükümlülüğünü düzenleyen 18/2 maddesinin⁴⁶, ADİDY-md. 12’de düzenlenen nezaket kavramı ile ilgili olduğunu söylemek mümkündür.

İdarenin uygulamalarında nezakete ilişkin bir başka düzenleme ise, Ekonomik Kalkınma ve İş birliği Örgütü (OECD) ve Avrupa Birliği’nin ortak girişimi olan Yönetişim ve İdarenin Güçlendirilmesi İçin Destek Programı’nın (SIGMA) 2012 tarihli raporunda yer almaktadır. Söz konusu raporda, iyi idarenin dokuz unsuru arasında, kamu görevlilerinin nezaketsiz davranmama yükümlülüğü şu şekilde belirtilmiştir:

*“idari kurumlar görev, yetki ve sorumluluklarıyla ilgili iletişim kurarken, toplumun anlayabileceği şekilde basit ve açık bir dil kullanmalı, bu konuda sorumlu kamu görevlilerini belirlemeli ve yurttaşlara karşı uygunsuz ve nezaketsiz davranışta bulunmamalıdır.”*⁴⁷

Böylelikle, bireyi idare karşısında korumaya yönelik birçok ilkeden oluşan iyi idare, Avrupa’da birçok metinde 1977’den bu yana ele alınmış ve geliştirilmeye çalışılmıştır. Türkiye’de de aşağıda inceleneceği üzere iyi idare ilkeleri ile ilişkilendirilebilecek mevzuat hükümleri bulunmaktadır. Danıştay da isabetli olarak, son yıllardaki kararlarında, “*iyi yönetim*”⁴⁸, “*iyi idare*”⁴⁹ ya da “*iyi idare hakkı*”⁵⁰ kavramlarına yer vermektedir. Söz konusu kavramların içti-hatta kullanılmaya başlanmış olması oldukça olumlu bir gelişmedir. Zira, farklı kavramlarla da olsa hepsi son tahlilde hukuk devleti ilkesinden doğan bu ilkelerin

⁴⁵ İyi İdare Yasası-md. 7: “*İdare yükümlülüklerini makul süre içinde yerine getirir ve makul süre içinde faaliyette bulunur.*”; Karahanoğulları, “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC(2007)7 Sayılı Tavsiye Kararı”, VI.

⁴⁶ İyi İdare Yasası-md. 18/2: “*Birel işlemle ilgili olanlara, yalnızca genel bildirimin mümkün olabildiği istisnai durumlar dışında kişisel bildirimde bulunulur. Her iki durumda da işleme karşı başvuru yöntemleri, süresi dahil olmak üzere bildirimde yer alır.*”; Karahanoğulları, “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC(2007)7 Sayılı Tavsiye Kararı”, IX.

⁴⁷ Selman Karakul, “İyi Yönetim ve İnsan Hakları İlişkisi Üzerine Değerlendirmeler”, *Ombudsman Akademik Özel Sayı 1*, Kamu Hizmetlerinde İyi Yönetim İlkeleri (Aralık 2018): 27-55, 28-29.

⁴⁸ Örnek için bkz. “... *İdarenin iyi yönetim ilkesine uygun hareket etme yükümlülüğü bulunmaktadır. İyi yönetim ilkesi, kamu yararı kapsamında bir konu söz konusu olduğunda kamu otoritelerinin uygun zamanda, uygun yöntemle ve her şeyden önce tutarlı olarak hareket etmelerini gerektirir.*...”; D13.D, 26.05.2022, E. 2019/29, K. 2022/2328, Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>.

⁴⁹ Örnek için bkz. “... *Denetim faaliyetlerinde objektifliğin ve öngörülebilirliğin sağlanması açısından Kurum’un kendi faaliyetlerine sınırlama getirmesine herhangi bir engel bulunmadığı gibi, bu durum iyi yönetim ilkesinin bir gereği olarak değerlendirilmelidir.*...”; D13.D, 07.03.2019, E. 2015/1473, K. 2019/703, Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>.

⁵⁰ Örnek için bkz. “... *Bireylerin idarelere yaptıkları başvuruları hızlandırmak ve başvuru usullerini kolaylaştırmak iyi idare hakkının gereğidir. İyi idare hakkının sağlanması durumunda hak arama özgürlüğüne ilişkin engellerin bir kısmının da ortadan kalkacağı açıktır.*...”; D6.D, 13.06.2022, E. 2020/2651, K. 2022/6944, Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>.

idari yargı yerlerince kullanılması ve bu kavramların açıklanarak, idarenin iyi olmayan uygulamalarının idari yargı yerleri tarafından ortaya konması iyi idare kavramının gelişmesini sağlayacaktır. Bir başka deyişle, iyi idareyi anlamak aslında kötü idarenin ne olduğunu da anlamayı gerektirmektedir. Doktrinde de iyi idareyi açıklarken kötü idare (*maladministration*) kavramına da başvurulmakta⁵¹ ve kötü idareyi tarif ederken başvurulmuş ölçütlerden birinin ise “*nezaket yok-sunu*” olmak olduğu belirtilmektedir⁵². Bu sebeplerle, iyi idareye giden yolda, Danıştay içtihadı oldukça önemli bir role sahiptir. Doktrinde Karahanoğulları’nın haklılıkla belirttiği gibi, “*idari yargı hukuk devletinin temel düzeltici mekanizmasıdır*” ve bu sayede, “*idareyi hukuka zorlar*”, “*idareye davranış kalıbı oluşturur*” ve “*idari yargı düzgün idareyi araştırır*”⁵³.

Ayrıca, Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumunun nezaket ilkesi açısından özel öneme sahip bir kurum olduğunu söylemek mümkündür. Zira, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu⁵⁴ md. 5’e göre kurumun inceleme ve araştırma görevi sadece idarenin eylem ve işlemlerini değil, aynı zamanda idarenin “*tutum ve davranışlarını*” da içermektedir⁵⁵. Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in⁵⁶ “*İyi yönetim ilkeleri*” başlıklı 6. maddesinde de Kamu Denetçiliği Kurumunun (KDK) inceleme ve araştırma yaparken idarenin işlemlerinde, eylemlerinde ya da tutum ve davranışlarında iyi yönetim ilkelerine uygun davranıp davranmadığını gözeticeği belirtilmiş ve bazı iyi yönetim ilkelerinden örnekler verilmiş olup, bu örnekler arasında “*nezaket*” de yer almaktadır: “*Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, ... nezaket, ... gibi iyi yönetim ilkelerine uygun işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözetir...*”. Kamu Denetçiliği Kurumunun iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde vermiş olduğu ve yerel yönetimlere ilişkin kararları analiz eden bir çalışmada, zaman zaman nezaket ilkesine aykırı hareket edildiği ancak bunun, uyulmayan toplam iyi idare ilkeleri arasında oldukça düşük bir oranda olduğu belirtilmiştir⁵⁷.

Bu açıklamalar ışığında, nezaket, günümüzde gerek Avrupa’da gerek Türkiye’de uyulması gereken önemli bir iyi idare ilkesidir, kamu görevlilerinden nazik olmalarını beklemek bireylerin iyi idare hakkı kapsamında değerlendirilebi-

⁵¹ Ayrıntılı bilgi için bkz. Ponce, “Good Administration and Administrative Procedures”, 555-556.

⁵² Kahraman ve Balkan, “Kamu Denetçiliği Kurumu Kararlarında Denetim Ölçütü Olarak Kullanılan İyi Yönetim İlkeleri”, 78.

⁵³ Onur Karahanoğulları, *İdari Yargı İdarenin Hukuka Zorlanması (Yargı Kararlarına Dayalı Bir İnceleme)* (Ankara: Turhan Kitabevi, 2019), 7, 8, 10.

⁵⁴ RGT. 29.06.2012, RGS. 28338.

⁵⁵ KDK 2019, s. 72.

⁵⁶ RGT. 28.03.2013, RGS. 28601 (Mükerrer).

⁵⁷ Yakup Özkaya, “İyi Yönetim İlkeleri Çerçevesinde Belediyelerce Yürütülen Kamu Hizmetlerine İlişkin Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) Kararları Üzerine Nitel Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C. 25, S. 3, (2023): 1447-1473, 1470.

lir ve ADİDY’de düzenlenmiş olan nezaket kamu görevlisinin kibar davranışlarını kapsayan ve fakat somut birçok başka unsuru da içeren kurallardan oluşmaktadır.

III. AVRUPA DOĞRU İDARİ DAVRANIŞ YASASI’NDA NEZAKET

Nezaket (*Courtesy*)⁵⁸, ADİDY’nin 12. maddesinde düzenlenmiş olup, bu maddede, nezaket kavramı üç temel başlıkta açıklanmıştır. Bu açıklamaların tümünde, ilgili idari uygulamayı gerçekleştirecek olan kamu görevlisinin yapması gerekenler yer almaktadır. Bu kapsamda öncelikle, kamu görevlilerinin idare edilenlerle ilişkilerinde nazik olması gerekliliği vurgulanmış, ardından kamu görevlisinin doğru yönlendirmede bulunma yükümlülüğü ve hatalı idari uygulama sonucu kamu görevlisinin yapması gerekenlere yer verilmiştir. ADİDY’de yer alan bu ilkelere, KDK tarafından hazırlanan “İyi Yönetim İlkeleri Rehberi”nde (İyi Yönetim İlkeleri Rehberi) de, nezaket ilkesine ilişkin olarak idareye verilen tavsiyeler arasında yer verilmiştir⁵⁹. Gerek ADİDY’de gerek KDK tarafından hazırlanan rehberde yer alan hükümlerde somut davranışların düzenlenmiş olması oldukça olumludur. Zira, ADİDY-md. 12/1-1’de yer alan soyut düzenleme dışındaki düzenlemelerin tümünde kamu görevlisinin nezaket kapsamında yapması gereken davranışlar açıkça belirtilmiştir. Bu davranışlar, aşağıda inceleneceği üzere, sorumluluk sahibi ve sonuç odaklı bir kamu görevlisi niteliğine işaret etmektedir ve söz konusu davranışlar kamu görevlileri tarafından tekrar edildikçe, iyi ya da doğru işleyen bir idare ortaya çıkacaktır. Aslında, ilk başlıkta da vurgulanmış olduğu gibi, belli erdemlere sahip olabilmek için önce doğru davranış şekillerinin neler olduğu hususunda eğitilmek ve ardından bu davranışları tekrar etmek gerekmektedir⁶⁰. Dolayısıyla, kendiliğinden bu davranışları sergile(ye)meyen kamu görevlileri açısından söz konusu normatif düzenlemelerin olumlu bir etkisi olacaktır. Ancak, unutmamak gerekir ki, etik eğitim tüm insanlar için olduğu gibi, kamu görevlileri için de tek seferlik bir eğitimin çok ötesinde ve sürekli sorgulamayı ve yenilenmeyi gerektiren bir eğitimidir. Bununla birlikte, ADİDY md. 12’de yer alan nezakete ilişkin düzenleme, iyi idare hakkını koruyan ve böylelikle insan haklarına ve hukuk devleti ilkesine katkı yapan yönüyle oldukça önemli bir başlangıç hükmüdür.

⁵⁸ Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası’nın İngilizce Kitapçığı için bkz. The European Code of Good Administrative Behaviour, Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, https://cpvo.europa.eu/sites/default/files/documents/lex/Ombudsman_European_Code_of_Good_Administrative_Behaviour.pdf. Bu yasanın 12. maddesinde düzenlenen “*Courtesy*” kavramının kökenini aslında Avrupa’nın uygarlık tarihinden almış olduğu söylenebilir. Zira Orta Çağ’da “*iyi davranış*” standardı ya da “*topluma uygun*” davranışı anlatan kavramın, *Fransızca*’da “*courtoise*”, *İngilizce*’de “*courtesy*”, *İtalyanca*’da “*cortezia*” olduğu belirtilmiştir. Bkz. Elias, *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler*, 146. Bu hususta ayrıca bkz. Kılıç, “İskoç Aydınlanmasında “Ben ve Başkası” İlişisinin Yeni Düzeni: Nezaket”, 115.

⁵⁹ KDK 2019, s. 74.

⁶⁰ Hart, “The Virtuous Citizen, the Honorable Bureaucrat, and “Public” Administration”, 112-113.

Bu açıklamaların ardından, aşağıdaki başlıklarda, ADİDY md. 12’de yer alan düzenleme, Türk hukukundaki benzerlikleriyle birlikte incelenecektir.

A. YETKİLİNİN KAMU İLE İLİŞKİLERİNDE HİZMETKÂR, DOĞRU, NAZİK VE ULAŞILABİLİR OLMASI GEREKLİLİĞİ

ADİDY-md. 12/1’e⁶¹ ve KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’ne göre⁶², yetkilinin, kamu ile ilişkilerinde hizmetkâr, doğru, nazik ve ulaşılabilir, hoşgörülü ve güler yüzlü olması gerekmektedir. Bu doğrultuda, yetkilinin telefonları ve e-posta mesajlarını yanıtlarken elinden geldiği ölçüde yardımcı olmaya çalışması ve kendisine yöneltilen soruları tam ve doğru olarak cevaplaması gerekmektedir.

Görüldüğü gibi, bu maddede öncelikle yetkilinin idari uygulama sırasında sergilemesi gereken tavra ilişkin bir kural getirilmiş ve ardından bu tavra ilişkin somut davranış biçimlerinden bahsedilmiştir. Her ne kadar, maddenin tümü nezakete ilişkin olsa da ADİDY md. 12/1-1’de açıkça “nazik” olmaya ilişkin bir gerekliliğe de vurgu yapıldığından, nezaket ile kastedilenin ne olduğunun belirlenmesi önemlidir. Çalışmanın başında da belirtilmiş olduğu gibi, nezaket kişinin kendisi dışındaki kişilere yönelttiği davranış biçimine ilişkin bir durumu anlatmakta olup hem saygıyı hem de kibarlığı içermektedir. İdarenin uygulamalarında da idarenin idare edilenlere nazik davranması önemlidir. KDK tarafından yayımlanmış olan Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru ve İyi Yönetim Rehberi’nde de bir iyi yönetim ilkesi olan nezaket, “Kamu görevlilerinin birbirlerine ve vatandaşlara karşı saygılı, kibar, yardımsever ve işbirliği içerisinde hareket etmelerini, insanların sorununu anlamak ve çözmek için samimi bir çaba içinde olmalarını ifade eder”⁶³, şeklinde açıklanmıştır. Bu hususlara ek olarak, KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’nde nezaket ilkesi ile ilgili olarak verilmiş olan şu tavsiyenin de vurgulanması önemlidir:

*“Kamu görevlileri, vatandaş ile iletişim halinde iken empati kurmalı, yardımsever ve tevazu sahibi olmalı, herhangi bir sorunun tespiti ve çözümü noktasında ise devletin vatandaşla hizmet için var olduğu anlayışını benimseyerek vatandaşın sorununun anlaşılması ve çözüm arayışı noktasında gerçek bir gayret göstermelidir.”*⁶⁴.

⁶¹ ADİDY-md. 12/1: “Yetkili kamu ile ilişkilerinde hizmetkâr, doğru, nazik ve ulaşılabilir olacaktır. Yetkili mektupları, telefonları ve e-posta mesajlarını yanıtlarken mümkün olduğunca yardımcı olmaya gayret gösterecek ve sorulan soruları mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru bir şekilde yanıtlayacaktır.”; Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, s. 16.

⁶² “İdare, vatandaş ile ilişkilerinde nazik, kibar ve samimi bir dil kullanmalı, hoşgörülü olmalı ve vatandaşla her zaman güler yüzlü karşılık vermeli; nezaket dışı, kaba ve rahatsız edici söylemlerden kaçınmalıdır... İdare kendisine mektup, telefon ve e-posta ile iletilen başvuruları yanıtlarken vatandaşlara yardımcı olacak bir yaklaşım benimsemelidir.”; KDK 2019, s. 74.

⁶³ Kamu Denetçiliği Kurumu, Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru ve İyi Yönetim Rehberi (Ankara: 2022), Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://paylasim.Ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/Basvuruvely%C4%B1Yonetim/mobile/index.html>, 23.

⁶⁴ KDK 2019, s. 74.

Böylelikle, ADİDY-md. 12/1-1’de soyut şekilde düzenlenmiş olan nezaket ilişkin kural, KDK tarafından hazırlanan rehberlerde biraz daha somut hale getirilmiş ve nezaket kapsamında yardımseverlik, empati, hoşgörü gibi önemli erdemlere işaret edilmiştir.

KDK, idarenin tutum ve davranışlarına ilişkin yaptığı incelemelerde de idarenin nezaket ilkesine aykırı tutum ve davranışlarını tespit edip, idareye bu tespiti bildirmektedir. Örneğin, KDK “engelli” kelimesi yerine “özürlü” kelimesinin kullanılması; “toplantı nezaketine ve Kurum Başkanından beklenen nezakete riayet” edilmemesi fiillerinin nezaket ilkesine aykırı uygulamalar olduğuna karar vermiştir⁶⁵.

Türkiye’de bunun dışında birçok başka mevzuat hükmünde de kamu görevlilerinin davranışlarında nazik olmaları gerekliliğini ortaya koyan düzenlemelere rastlanmaktadır. Bunlardan bazılarında kamu görevlilerinin idari uygulamalarda nazik olmaları gerekliliği etik davranış ilkeleri arasında gösterilmişken, bazılarında nezakete aykırı davranış disiplin suçu oluşturan bir fiil olarak düzenlenmiştir. Örneğin, nezaket, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik⁶⁶’in düzenlemiş olduğu etik davranış ilkeleri arasında ve “Nezakete ve saygı” başlıklı 11. maddesinde şu şekilde düzenlenmiştir: “Kamu görevlileri, üstleri, meslektaşları, astları, diğer personel ile hizmetten yararlananlara karşı nazik ve saygılı davranırlar...”. Genel Kolluk Disiplin Hükümleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Kabul Edilmesine Dair Kanun⁶⁷’un 8/1-e maddesinde “Nezakete kurallarına aykırı tavır ve davranışlarda bulunmak.”, uyarma cezasını gerektiren fiiller arasında gösterilmiştir. Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Kanun⁶⁸’un 39/2-b maddesinde “Hükümlü ve tutuklulara karşı edep ve nezakete aykırı şekilde konuşmak veya davranışlarda bulunmak” fiili kınama cezasını gerektiren fiiller arasında gösterilmiştir. Açıkça nezaket kelimesi geçmese de 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda⁶⁹ (657 sayılı Kanun) sayılmış olan ve disiplin cezası gerektiren fiillerden bazılarını da nezaket kavramı çerçevesinde değerlendirmek mümkün olabilir⁷⁰. Örneğin, 657 sayılı Kanun-md. 125/1-A-e’de yer alan “Devlet memuru vakarına yakışmayan tutum ve davranışta bulunmak” ya da md. 125/1-A-f’de yer alan “Görevine veya iş sahiplerine karşı kayıtsızlık göstermek veya ilgisiz kalmak” fiilleri uyarma cezası verilmesi gereken fiiller olarak sayılmıştır ve bu fiiller aynı zamanda nezaket ilkesine de aykırı fiillerdir. 657 sayılı

⁶⁵ KDK 2019, s. 73. Bu hususta ayrıca bkz. Emre Dadaş ve Dursun Çelik, “Kamu Denetçiliği Kurumunun Görev Alanına İlişkin Bir Değerlendirme”, *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. 14, S. 2, (2024): 1061-1088, 1074.

⁶⁶ RGT. 13.04.2005, RGS. 25785.

⁶⁷ RGT. 08.03.2018, RGS. 30354 (1. Mükerrer).

⁶⁸ RGT. 29.12.2004, RGS. 25685.

⁶⁹ RGT. 23.07.1965, RGS. 12056.

⁷⁰ KDK 2019, s. 72.

Kanun'un "*Davranış ve işbirliği*" başlıklı 8. maddesi de, nezaket ilkesi ile ilişkilendirilebilecek bir başka hükümdür:

"Devlet memurları, resmi sıfatlarının gerektirdiği itibar ve güvene layık olduklarını hizmet içindeki ve dışındaki davranışlar(ı)yla göstermek zorundadırlar. Devlet memurlarının işbirliği içinde çalışmaları esastır."

Bu hükümler doğrultusunda, Türk hukukunda idarenin uygulamalarında kamu görevlisinin nezaketsiz davranışları, disiplin yaptırımına tabi tutulabilecek ya da kamu görevlisi hakkında tesis edilecek diğer idari işlemleri etkileyebilecektir. Bununla birlikte, nezaketsizlik sebebiyle yapılacak olan disiplin soruşturmalarında da şekil kurallarına uyulması ve soruşturmanın yetkili kişi tarafından yapılması zorunludur, aksi takdirde disiplin cezası Danıştay tarafından iptal edilmektedir⁷¹. Yine, Danıştay nezaketsizlik sebebiyle hakkında idari işlem yapılacak olan kişinin nezaketsizliğinin somut delillerle ispatlanması gerektiğine karar vermektedir. Bu duruma verilebilecek bir karar örneğinde, Performans Değerlendirme ve Geliştirme Formu'nun iptali için açılan dava sonucunda, Danıştay söz konusu formda yer alan "*ilgilinin meslektaşları ve avukatlardan edinilen bilgilere göre iş sahiplerine karşı zaman zaman kırıncı davranabildiği, bu durumun uyum nezaket ve saygı kuralları ile işbirliği içerisinde çalışmada zorlandığının bir göstergesi olarak görülmüştür.*" şeklindeki tespit "*somut bilgi ve belgeye dayandırılmadığı*" için davacı hakkında düzenlenen "*Performans Değerlendirme ve Geliştirme Formu*"nun hukuka aykırı olduğuna karar vermiştir⁷². Danıştay, bir başka kararında ise, "... *siz devletten para alıyorsunuz, beni bekletiyorsunuz.*", "*Egonuz daha tatmin olmadı mı? Ne kadar beklemem gerekecek?*", kalem personeli hakkında "*sizi korumaya çalıştığı için mi soruşturma açacaksınız...*" ve "*vicdanınızı rahatlatmak için dinlememi istiyorsunuz*" şeklindeki sözlerinin "*disiplin cezası gerektirecek nitelik ve ağırlıkta Noterlik Kanunu'nun 125. maddesinde öngörülen mesleğin vakar ve onuruna aykırı eylem ve hareketler kapsamında olmadığı*" gerekçesiyle noter hakkında tesis edilen uyarma cezasının hukuka uygun olmadığına karar vermiş olsa da söz konusu sözlerin "*nezaket kurallarına*" aykırı olarak kabul edilebileceğini de bu kararında belirtmiştir⁷³. Danıştay'ın noterin sözlerinin "*nezaket kurallarına*"

⁷¹ "... *Dava, ... İşletmeleri ... Bölge Müdürlüğünde başmühendis olarak görev yapan davacının, makama verdiği bilgi notu ve savunma gibi yazılı beyanlarında daha dikkatli ve nezaket kuralları çerçevesinde bir (ü)sl(u)p kullanması hususunda uyarılmasına ilişkin ... tarih ve ... sayılı işlemin iptali istemiyle açılmıştır... Bu duruma göre, soruşturma açılmadan, bağımsız bir soruşturmacı tayin edilmeden ve cezaya konu fiili her yönüyle ve şüpheye yer vermeyecek şekilde ortaya konulmadan tesis edilen () dava konusu işlemin hukuka aykırılık, davanın reddi yolunda verilen idare mahkemesi kararında hukuki isabet bulunmamaktadır...*", D12.D, 19.11.2015, E. 2012/1677, K. 2015/6064, Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, <https://karararama.danistay.gov.tr>.

⁷² D5.D, 18.11.2020, E. 2016/19887, K. 2020/5241, Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, <https://karararama.danistay.gov.tr>.

⁷³ "... *İnceleme konusu olayda, noterliğe ait muvazene ek defterini onaylatmak amacıyla gittiği ... Adliyesinde hakim olarak görev yapan müşteki ile arasında geçen görüşme sürecinde kullanılan ifadelerin, nezaket kurallarına aykırı olduğu kabul edilebilirse de disiplin cezası gerektirecek nite-*

aykırı olarak kabul edilebileceğini açıkça belirtmiş olması olumlu bir yaklaşımdır. Bununla birlikte son tahlilde noterin sözlerinin uyarma cezasını gerektirmediğine karar vermiş olması, her ne kadar nezaketsiz davranışları hukuka uygun kabul ediyormuş gibi bir sonuca götürme potansiyeline sahip olsa da, bu karardaki değerlendirilmeye esas alınan 1512 sayılı Noterlik Kanunu'nun⁷⁴ (NK) 125. maddesinin⁷⁵, söz konusu Danıştay kararının verildiği tarihteki şeklinde yer alan “*Meslekin vakar ve onuruna aykırı eylem ve hareketlerde bulunanlarla, görevlerini yapmayan veya kusurlu olarak yapan yahut da görevinin gerektirdiği güveni sarsıcı hareketlerde bulunan noterler hakkında, noterlik hizmetlerinin gereği gibi yürütülmesi amacı ile, durumun niteliğine ve ağırlık derecesine göre aşağıdaki maddede yazılı disiplin cezaları verilir.*” hükmünden ve söz konusu tarihteki 126. madde düzenlenmesinden⁷⁶ açıkça anlaşıldığı üzere, noterler hakkında verilecek olan disiplin cezalarına dayanak teşkil edecek olan disiplin suçları açıkça sayılmamış olduğu için -her ne kadar Danıştay bu kararda kanunilik ilkesi açısından bir değerlendirme yapmış olmasa da- disiplin yaptırımlarını genişletecek şekilde yorum yapılmamasının disiplin yaptırımlarında kanunilik ilkesi⁷⁷ ile ilişkilendirilmesi ve bu açıdan Danıştay'ın kararının isabetli bir sonuca ulaştırmış olduğunu söylemek de mümkündür. Ancak, noter hakkında verilmiş olan disiplin cezası iptal edilmiş olsa da sözlerinin “*nezaket kurallarına*” aykırı olarak kabul edilebileceğinin Danıştay kararında belirtilmiş olmasının, kamu görevlilerinin davranışlarına bir ölçüt getirmesi bakımından isabetli olduğu da göz ardı edilmemelidir.

lik ve ağırlıkta Noterlik Kanunu'nun 125. maddesinde öngörülen mesleğin vakar ve onuruna aykırı eylem ve hareketler kapsamında olmadığı...”, D8.D. 27.09.2022; E. 2022/1797, K. 2022/5190, Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>. Danıştay 8. Dairesi'nin söz konusu kararı İdari Dava Daireleri Kurulu tarafından onanmıştır. İDDK, 18.09.2024; E. 2023/223, K. 2024/1685, Erişim Tarihi: Haziran 12, 2025, <https://karararama.danistay.gov.tr>.

⁷⁴ RGT. 05.02.1977, RGS. 14090.

⁷⁵ NK-md. 125'in 2025 yılında değişmiş olan güncel hâli şu şekildedir: “(Değişik: 4/6/2025-7550/2 md.) *Noterlere; sıfat ve görevlerinin gereklerine uymayan hâl ve hareketlerinin tespit edilmesi üzerine, durumun niteliğine ve eylemin ağırlık derecesine göre 126 ncı maddede yazılı disiplin cezalarından biri verilir.*”

⁷⁶ NK-md. 126'nın, Danıştay kararının verildiği tarihteki hâli şu şekildedir: “*Noterler hakkında verilecek disiplin cezaları şunlardır. A) Uyarma: Notere görevinde daha dikkatli davranması gerektiğini yazı ile bildirmektir. B) Kinama: Notere, görevinde veya davranışında kusurlu sayıldığını yazı ile bildirmektir. C) Para cezası: 250 liradan 5 000 liraya kadardır. D) Geçici olarak işten çıkarma: Noteri sıfatı saklı kalmak şartıyla bir aydan altı aya kadar görevinden uzaklaştırmaktır. E) Meslekten çıkarma: Bir daha atanmamak üzere noterlikten çıkarmaktır.*”. NK-md. 126'nın 2025 yılında değiştirilmiş hâlinde ise, söz konusu disiplin cezalarına dayanak teşkil edebilecek fiiller açıkça yazılmıştır.

⁷⁷ Disiplin yaptırımlarında kanunilik ilkesinin ne ölçüde uygulanacağı hususu başka bir çalışmanın konusunu oluşturacak şekilde ayrıntılı bir konudur. Bununla birlikte, kanunda disiplin cezalarına ilişkin fiillerin açıkça sayılmamış olması ve açıkça sayıldığı durumlarda bile söz konusu fiillerin muğlak ya da yoruma açık ifadelerden oluşması, idareye çok geniş takdir yetkisi alanı tanımakta ve bu husus disiplin yaptırımlarında kanunilik ilkesi ile çelişen bir görünüm arz etmektedir. Bu hususta ayrıntılı açıklama için bkz. Bahtiyar Akyılmaz, “Anayasal Esaslar Çerçevesinde Kamu Personeli Disiplin Hukuku ve Uygulamadaki Sorunlar”, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. 6, S. 2 (2002): 239-262, 248-251.

Buna ek olarak, nezaketsiz davranış sebebiyle hakkında disiplin soruşturması yapılan kamu görevlisinin nezakete aykırı sözlerinin anayasal ifade özgürlüğü kapsamında olup olmadığının da mutlaka ayrıntılı şekilde değerlendirilmesi gerekir. Bu doğrultudaki bir olayda, Anayasa Mahkemesi, “*amir veya üste nezaketsizlik*” fiili sebebiyle kınama cezasıyla cezalandırılan asker kişinin şikâyet dilekçesinde yer alan sözlerin disiplin cezası gerektirmeyen sözler olduğuna ve Anayasa’nın 26. maddesinde güvence altına alınmış olan ifade özgürlüğünün ihlal edildiğine karar vermiştir⁷⁸. Bu karar, aslında iki kamu görevlisi arasındaki ilişkideki ifadelerin nezaketsizlik kapsamında değerlendirilip değerlendirilmeyeceğine ilişkin olsa da kamu görevlisinin kamu hizmeti alan kişiye olan ifadelerinin değerlendirilmesi açısından da dikkate alınması gereken bir karardır.

Görüldüğü gibi, her ne kadar ADİDY-md. 12/1-1’de yer alan düzenleme soyut bir düzenleme olsa da nazik olmakla ilgili davranışların neler olduğu hususunda, Türk hukukunda yer alan düzenlemeler ve yargı kararları belli bir fikir vermektedir.

ADİDY-md. 12/1-2’de ve KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’nde aynı şekilde yer alan düzenlemede ise, kamu görevlisinin kendisine gelen telefonları, e-posta mesajlarını yanıtlarken mümkün olduğunca yardımcı bir davranışta bulunması ve sorulan soruları da tam ve doğru olarak cevaplaması noktasında açık bir yükümlülük verilmiştir ve kamu görevlisinin bu şekilde davranıp davranmadığının tespiti oldukça kolaydır. Bir başka ifade ile, bu şekilde davranmayan bir kamu görevlisi, nezaket ilkesine aykırı bir davranışta bulunmuş olacaktır ve söz konusu kamu görevlisinin idare tarafından doğru şekilde davranılma hususunda yönlendirilmesi gerekecektir.

Ayrıca, bu başlık altında yer alan yükümlülük, Avrupa’da Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin 28 Eylül 1977 tarihli, (77) 31 sayılı kararında tavsiye edi-

⁷⁸ “... 54. Mevcut bireysel başvuruya konu olaya bakıldığında başvuru dilekçesinde öncelikle genel olarak nöbet görevinde adaletsizlik oluşturduğunu düşündüğü bazı uygulamalardan bahsetmiş, ardından da “İstek ve Taleplerim” şeklinde bir başlık açarak sözünü ettiği adaletsizliklerin yaşanmaması için nasıl bir uygulama benimsenmesi gerektiğine dair önerilerde bulunmuştur. Yine dilekçede yer alan “Bu husus düzeltilmediği sürece birliğimizde dedikoduya mahal vereceği ve personel arasında husumet yaratacağı kanaatindeyim.” ifadesinde de başvuru, adaletsiz olduğunu düşündüğü uygulamanın sürdürülmesi hâlinde kendi kanaatine göre meydana gelmesi muhtemel durumları ve sorunları dile getirmiştir. Başvurucunun şikâyet dilekçesi bir bütün olarak değerlendirildiğinde dilekçede saygısız, sert ve katı bir üsluba yer verilmediği gibi önerilerin ardından söz konusu önerileri uygulama inisiyatifinin ilgili komutanlıkta olduğunu belirten “Komutanlık emirlerine maruzdur.” ifadesini kullandığı görülmüştür.

55. Buna göre başvurunun nöbet hizmetlerinde bazı düzenlemeler yapılmasına yönelik önerilerinin ilgili komutanlığa arzına ilişkin dilekçede kullandığı üslup nedeniyle kınama cezası ile yaptırım uygulanmasının demokratik toplum düzeninde zorunlu bir ihtiyacı karşılamadığı değerlendirilmiştir.

56. Açıklanan gerekçelerle Anayasa’nın 26. maddesinde güvence altına alınan ifade özgürlüğünün ihlal edildiğine karar verilmesi gerekir.”; AYM Kararı, Başvuru No: 2016/11722, 15.09.2020, Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, <https://kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr>.

len, “dinlenilme hakkı”, “belgelere erişim hakkı”, “idari usulde temsil ve danışmanlık hakkı” ve “idari işlemde gerekçe yükümlülüğü” ile de yakın ilişki içinde bulunmaktadır. Bu hususta Türkiye’deki uygulamaya bakıldığında, günümüzde genel bir idari usul kanunu henüz yürürlüğe girmemiş olsa da, bu konuda hazırlanmış olan Genel İdari Usul Kanunu Tasarısı’nın 5. maddesinde bilgi verme ve hukuki yardıma, 25. maddesinde dinlenilme hakkına ve kullandırılmasına, 35. maddesinde idari işlemin gerekçeli olma zorunluluğuna ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir. Türkiye’de genel bir idari usul kanununun bulunmuyor olması, doktrinde hukuk devleti ilkesi ile ilişki kurularak, haklılıkla eleştirilmektedir⁷⁹. Bu hususta Oğurlu’nun 2005 tarihli makalesinde yer alan tespitlerin günümüzde de geçerli olduğu kuşkusuzdur:

*“Kamu yönetimini düzenleyecek ve aynı zamanda hukuka uygunluğu sağlayacağını düşündüğümüz İdarî usulün sağlayacağı imkân, hak ve yararlarından beklenen sonuçlar ancak, -bilgi edinme hakkı ayrı bir kanunla düzenlendiğinden bilgi edinme hakkı dışında geriye kalan- bütün idari usulleri şemsiyesi altında toplayan yasal bir düzenlemeyle mümkündür. Açık bir yasal düzenleme bulunmadıkça hizmeti sunanlar kendilerini sözügeçen ilke ve kurallarla bağlı hissetmeyecek, hizmetten yaralananlar da bu kapsamdaki haklarının varlığını veya bunları nasıl kullanılabileceklerini bilemeyecektir.”*⁸⁰

Gerçekten, söz konusu usul ilkelerinden bilgi edinme hakkı Türkiye’de hem anayasal⁸¹ hem de kanuni düzeyde güvence altındadır. Bilgi Edinme Kanunu’nun⁸² 1. maddesinde yer alan ve kanunun amacının “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir” olduğunu belirten hüküm ve md. 5/1’de yer alan “Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuruların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler” hükmü çerçevesinde bilgi edinme hakkına ek olarak, belli ölçüde dinlenilme hakkının da güvence altına alındığını ve bu hükümlerin idari usulde temsil ve danışmanlık hakkı ile de ilişkilendirilebileceğini söylemek mümkündür.

Gerekçe yükümlülüğü ile ilgili olarak ise Türk hukukunda kural olarak idari işlemlerin gerekçeli olmasının zorunlu olmadığı kabul edildiğini ve fakat

⁷⁹ Bu yöndeki görüşlere örnek için bkz. Melike Özge Çebi Buğdaycı, “İdari Usul ve Dinlenilme Hakkı”, *YBHD*, S. 1 (2016): 25-46, 44; Ramazan Çağlayan, “Genel İdarî Usûl Tartışmaları, Fransız İdarî Usûl Kânûnu ve Bu Kânunda İdarî İşlemlerin Kaldırılması ve Geri Alınması Üzerine Notlar”, *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, S. 21, (2022): 17-39, 38.

⁸⁰ Yücel, Oğurlu, “İdari Usul Kanunu Neden Acil ve Zorunludur?”, *AÜEHFD C. IX*, S. 1-2 (2005): 73-88, 87-88.

⁸¹ AY-md. 74/3: “Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.”

⁸² 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu, RGT. 24.10.2003, RGS. 25269.

idareye gerekçe yükümlülüğü getirilmiş olmasına rağmen, idari işlem gerekçesiz olarak yapılmışsa, bu durumda idari işlemin şekil unsuru yönünden hukuka aykırı kabul edildiğini söylemek mümkündür⁸³. İdari işlemin gerekçesi, her ne kadar şekil unsuru olarak ele alınıyor olsa da gerekçenin sebep ve amaç unsurunu da içeren⁸⁴ yönü göz önüne alındığında, idarenin tüm işlemlerinde gerekçeye de yer vermesinin hukuk devleti ilkesi ile yakın ilişkisi ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple, doktrinde de, gerekçe yükümlülüğü hususunda açık bir düzenleme olmasa da hukuk devletinde idari işlemlerin gerekçelendirilmesi gerektiği, isabetle belirtilmiştir⁸⁵. Danıştay da gerekçe yükümlülüğü bulunmasa da, idari işlemin yapılmasında takdir yetkisinin kullanılması söz konusu ise, takdir yetkisinin hangi gerekçeyle kullanıldığının belirtilmesi gerektiğine karar vermiştir⁸⁶.

B. İLGİLİ YETKİLİYE YÖNLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

ADİDY-md. 12/2’de⁸⁷ yer alan düzenlemeye göre, yetkiliye, kendi sorumluluk alanı dışında bir başvuru yapılırsa, vatandaşın ilgili yetkiliye yönlendirilmesi gerekmektedir. Türkiye’de KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’nde⁸⁸ idareye verilen tavsiyelerde ise, buna ek olarak yapılan işlemler hakkında ilgiliye gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verilmesi gerekliliği de nezaket ilkesi kapsamında ele alınmıştır. Bu düzenleme dışında Türkiye’de, Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in düzenlemiş olduğu etik davranış ilkeleri arasında ve “*Nezaket ve saygı*” başlıklı 11. maddesinde de benzer bir düzenleme yer almaktadır: “*Kamu görevlileri, ... konu yetkilerinin dışındaysa ilgili birime veya yetkiliye yönlendirirler.*”.

Gerek ADİDY-md. 12/2’de, gerek KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’nde ve gerek Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’te getirilen bu kural, ilgililerin yanlış yerlere yaptıkları başvurular sonucu zaman kaybına uğramaması ve yapılan yanlışlıktan sonra daha hızlı sonuç alınabilmesi için oldukça önemli düzenlemelerdir. Bu düzenlemelerin Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin 28 Eylül 1977 tarihli, (77) 31 sayılı kararında yer alan “*idari usulde temsil ve danışmanlık hakkı*” ile ve genel olarak

⁸³ Günday, 145; Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 439.

⁸⁴ Bu hususta bkz. Özay, 395.

⁸⁵ Atila, Erkal, “Türk ve Alman Hukukunda Gerekçe Yükümlülüğü”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. 17, S. 1 (2009): 120-150, 125.

⁸⁶ Bahtiyar Akyılmaz, *İdari Usul İlkeleri Işığında İdari İşlemin Yapılış Usulü*, (Ankara: Yetkin Yayınları, 2000), 212.

⁸⁷ ADİDY-md. 12/2: “*Kendisine sorumlulukları dışındaki bir konuyla ilgili bir başvuru yapıldığında, vatandaşın konuyla ilgili yetkiliye yönlendirecektir.*”; Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, s. 16.

⁸⁸ “*Nezaket ilkesi gereği idare, vatandaşın özverili bir şekilde yardımcı olmalı, yetkililerin kurum içinde kendi sorumluluğu dışında bir başvuru alması durumunda ise başvurular ivedilikle ilgisine yönlendirilmeli, ayrıca başvuru sahibine yapılan işlemler hakkında gecikmeksizin nihai ve kesin bilgi verilmelidir.*”; KDK 2019, s. 74.

idari usulde geçerli olan ilkelerden danışmanlık ve hukuki yardım ilkesi ile yakın ilişkisi bulunmaktadır⁸⁹. Danıştay da ilgililerin başvurularının hızlı şekilde sonuçlanmasını iyi idare ilkesinin gereği olarak kararlarında belirtmekte ve iyi idarenin sağlanmasıyla birlikte, hak arama özgürlüğüne ilişkin engellerin de azalacağını vurgulayarak⁹⁰, iyi idare hakkının diğer insan haklarıyla ilişkisini ortaya koymaktadır.

Yine, belirtmek gerekir ki, ADİDY-md. 12/2’de yer alan düzenleme, kamu görevlisi açısından bir yükümlülüktür ve kamu görevlisinin bu doğrultuda davranması gerekmektedir. Kaldı ki, yetkilinin kendi sorumluluk alanı dışındaki bir başvuruyu, yetkili birime yönlendirmesi gerekliliği, uygulamalarında idareden beklenen özen kapsamında da değerlendirilebilir. Bir başka ifade ile, böyle bir yükümlülük olmasa bile, kamu görevlisinin iyi idare hakkına zarar vermemek için bu yönde davranması gerekecektir⁹¹.

C. HATALI İDARİ UYGULAMA SONRASI YETKİLİNİN YAPMASI GEREKENLER

ADİDY-md. 12/3’te⁹² yer alan düzenlemeye göre, hatalı idari uygulama sonucu “*kamu üyesinin*” hakkı ya da menfaati etkilenirse, yetkilinin öncelikle özür dilemesi ve ardından hatasının sebep olduğu olumsuzlukları acilen ortadan kaldırmaya çalışması ve ADİDY-md. 19’da⁹³ belirtildiği şekilde kişileri başvuru yolları ve süreleri hakkında bilgilendirmesi gerekmektedir. KDK-İyi Yönetim İlkeleri Rehberi’nde⁹⁴ ise, hatalı idari uygulama sonrası özür dilemek ve olumsuz sonucu

⁸⁹ Bu hususta ayrıntılı bilgi için bkz. Akyılmaz, *İdari Usul İlkeleri Işığında İdari İşlemin Yapılış Usulü*, 130.

⁹⁰ “... Bireylerin idarelere yaptıkları başvuruları hızlandırmak ve başvuru usullerini kolaylaştırmak iyi idare hakkının gereğidir. İyi idare hakkının sağlanması durumunda hak arama özgürlüğüne ilişkin engellerin bir kısmının da ortadan kalkacağı açıktır...”; D6.D, 01.06.2022, E. 2019/18208, K. 2022/6510; D6.D, 13.06.2022, E. 2020/2651, K. 2022/6944, Erişim Tarihi: 28.05.2024, <https://karararama.danistay.gov.tr>.

⁹¹ Bu hususta bir Danıştay kararı örneği için bkz. “... Söz konusu düzenleme henüz başvuru süresi dolmamış olan başvurulardaki şekli eksiklikleri ilgililere bildirme yükümlülüğü getirmemekle birlikte iyi idare ilkesi gereği(nce) hangi hususların eksik olduğunu Kurum’un “www.ihale.gov.tr” adlı internet sayfasında ilan etme yükümlülüğü yüklemektedir...”; D13.D, 23.09.2019; E. 2019/2234, K. 2019/2681, Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>.

⁹² ADİDY-md. 12/3: “Herhangi bir kamu üyesinin hak veya menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyen bir hata meydana geldiği takdirde, yetkili özür dileyecek ve hatasından kaynaklanan olumsuz etkileri en hızlı şekilde düzeltmeye çaba gösterecek ve Yasa’nın 19’uncu maddesi hükümleri uyarınca ilgili kişiyi temyiz hakları konusunda bilgilendirecektir.”; Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, 16.

⁹³ ADİDY-md. 19: “1. Gerçek bir kişinin hak ve menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyebilecek bir kurum kararı, bu karara karşı olası itiraz edebilme hakkını da belirtecektir. Bu kararda özellikle ilgili kanun yollarının niteliği, hangi kuruma başvurulabileceği ve hakkın kullanılabileceği nihai süre belirtilecektir.

2. Bu tür kararlarda özellikle Avrupa Birliği’nin İşleyişi Hakkında Antlaşma’nın sırasıyla 263. ve 228. maddelerinde öngörülen, yargıya başvurma ve Ombudsman’a şikâyetle bulunma haklarına atıfta bulunulacaktır.” Avrupa Ombudsmanı Kitapçık, 21.

⁹⁴ “İdareden kaynaklı bir hatanın ortaya çıkması durumunda kişilerin mağduriyetinin giderilmesi için en uygun tedbir uygulanmalı, nezaket ilkesi gereğince özür dilenerek hatanın yol açtığı olumsuz etkilerin en hızlı biçimde ortadan kaldırılması için çaba sarf edilmelidir.”; KDK 2019, 74.

telafi etmek yönünde davranmak yükümlülüğü düzenlenmiş olmakla birlikte, bu hatalı uygulamaya ilişkin başvuru yolları ve süresinin gösterilmesi gerekliliğine ilişkin bir açıklama yapılmamıştır. Bununla birlikte, aşağıda inceleneceği üzere, bu hususta AY-md. 40/2, aynı sonuca götüren anayasal bir kural olarak Türk hukukunda yer almaktadır.

Böylece, ADİDY-md. 12/3'te hatalı bir idari uygulama sonucu kamu görevlisinin nasıl davranması gerektiğine ilişkin somut davranışlar gösterilmiştir. Bu davranışları sergilemesi, kamu görevlisi açısından bir yükümlülüktür ve bunlar arasında özür dilemek ve hatasını telafi etmeye çalışmak gibi erdemlere de yine verilmiştir. Bu davranışlar arasında, ayrıca, iyi idarenin en temel ilkelerinden olan başvuru yollarının ve süresinin idarenin uygulamasından etkilenen kişiye bildirilmesi de yer almaktadır. Ancak, burada dikkat çeken ilgili kişinin hatalı bir uygulama sonucu hakkının ya da menfaatinin etkilenmesi durumunda, ilgili kişiye başvuru yollarının ve süresinin bildirilecek olmasıdır. Dolayısıyla bu bildiririm, Türkiye'de anayasal açıdan AY- md. 40/2'de yer alan düzenlemeden daha dar bir alanı kapsıyor gibi görünse de burada kastedilenin idarenin uygulaması esnasında ortaya çıkan anlık bir idari hata olduğu söylenebilir. Böyle bir düzenleme, hukuk devletini gerçekleştirmeye katkı sağlayacak oldukça önemli bir düzenlemedir. Zira, bu düzenleme ile idarenin uygulamasından olumsuz şekilde etkilenen kişinin hakkını nasıl arayacağı da kendisine açıkça bildirilecektir. Bu durum Ulusoy'un hukuk devletinin *"ayırt edici"* özelliği olarak belirtmiş olduğu *"idarenin (kamu otoritesinin) hukuka aykırı faaliyetlerine karşı kişilere, sürekli ve düzenli olarak kullanabilecekleri etkin hukuksal koruma mekanizmalarının sağlanmış olması"* özelliği ile oldukça uyumludur ki, yine Ulusoy'un belirttiği gibi, hukuk devletinde *"istisnasız herkesin etkin biçimde hukuk güvencesi"* bulunmaktadır⁹⁵.

Ayrıca, ADİDY-md.12/3, ADİDY-md. 19'daki düzenlemeye atıf yapmış olup, bu madde hükmü de AY- md. 40/2 ile büyük ölçüde benzerdir. Zira, AY-md. 40/2'ye göre, *"Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır."* Gerek ADİDY-md. 12/3'te, gerek AY-md. 40/2'de yer alan bu düzenleme, hak arama özgürlüğünün gereği gibi kullanılabilmesi açısından oldukça önemli düzenlemelerdir ve iyi idare hakkı kapsamında kamu görevlilerinin, bu konuda idare edilenlere hiçbir şüpheye yer bırakmayacak kadar açık şekilde bilgi vermesi gerekmektedir⁹⁶.

Bununla birlikte, bu hususta Türkiye'deki uygulamaya değinmek, Türk hukukunda uygulamanın gereği gibi işlemediğini göstermek açısından önemlidir.

⁹⁵ Ali D. Ulusoy, *Yeni Türk İdare Hukuku*, (Ankara: Yetkin Yayınları, 2021), s. 86.

⁹⁶ Bu düzenlemeler aynı zamanda Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 28 Eylül 1977 tarihli, (77) 31 sayılı kararında, *"hukuki başvuru yollarının gösterilmesi"* şeklinde ve Türkiye'de Genel İdari Usul Kanunu Tasarısı'nın 36. maddesinde de yer almıştır.

Bu noktada, Akyılmaz AY-md. 40/2’de yer alan düzenlemeye uygulamada idarenin uymadığını belirtmiş ve “*idarenin yaptığı işlemler bakımından sadece ilgiler değil, idarenin kendisi de çoğu zaman bilgisizdir*” sözleri ile bu belirlemesini gerekçelendirmiştir⁹⁷. Akyılmaz’ın 2003 yılında yayımlanan çalışmasında yer alan bu görüşün haklılığı, günümüzde de ortadadır. Zira, idarelerin uygulamada Anayasa’nın 40/2. maddesinin gereklerine uymamalarının yanı sıra, söz konusu hükmün dava açma süresine etkisine ilişkin yorum da idari yargı yerleri tarafından farklı şekilde yapılmış⁹⁸ ve sonuç olarak Danıştay 15.03.2022 tarihinde oyçokluğu ile almış olduğu içtihadı birleştirme kararını yayımlamıştır. Danıştay, “*özel veya genel dava açma süresine tabi idari işlemlerde dava açma süresinin belirtilmediği hallerde genel dava açma süresinin uygulanması gerektiği*” doğrultusunda içtihadı birleştirmiştir⁹⁹. Bununla birlikte söz konusu içtihadı birleştirme kararında, sadece dava açma süresine ilişkin bir netlik kazandırılmış olup, hangi kanun yolları ve mercilere başvurulacağının bildirilmemesi durumunda, idari başvuru yollarının bildirilmemesi durumunda, zımni ret durumunda ya da düzenleyici işlemlere karşı açılacak davalarda AY md. 40/2’nin ne şekilde uygulanacağı yönünde bir sonuç belirtilmemiştir¹⁰⁰. Doktrinde ise, aksi yönde görüşler bulunmakla birlikte¹⁰¹, AY- md. 40/2’de yer alan kuralın idari işlemin şekil unsuru olduğu ve bu şekle uyulmadan yapılan idari işlemlerin hukuka aykırı olduğu belirtilmektedir¹⁰². Şekle ilişkin incelemenin ancak ilk inceleme sonrası yapılabilecek esas incelemesinde söz konusu olabileceği, başvuru yolları ve süresi gösterilmemiş olan bir idari işlemde dahi, ilgililer süreyi kaçırmadan, görevli ve yetkili mahkemede ya da zorunlu olan bir idari başvuruyu gerçekleştirerek dava açmışsa, yani ilk incelemeyle ilgili bir sorun yaşamamışlarsa, söz konusu şekil eksikliğinin esasa etkili bir şekil eksikliği olmadığı yönünde görüşler bulunsun

⁹⁷ Akyılmaz, “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”, 147.

⁹⁸ DİBK kararında da belirtilmiş olduğu gibi, bu hususta üç farklı yorum yapılmış olup ilk yorumu yansıtan sınırlı sayıdaki kararda, özel dava açma süresine tabi olan işlemlerde başvuru yolları ve dava açma süresi işletilmemiş olsa da, özel dava süresinin işletilmesi gerekmektedir. İkinci yoruma göre ise, özel ya da genel dava açmasına tabi olan idari işlemde başvuru yolları ve dava açma süresi belirtilmemişse, genel dava açma süresinin işletilmesi gerekmektedir. Üçüncü yoruma göre ise, başvuru yolu ve süresi belirtilmeyen idari işlemlerde, özel ve genel dava açma süresi yazılı bildirimi izleyen tarihten itibaren başlamaz, bu süreler geçtikten sonra açılan davalar da süresi içinde açılmış kabul edilir. DİBK, 15.03.2022, E. 2021/2, K. 2022/1, RGT. 19.06.2022, RGS. 31871.

⁹⁹ DİBK, 15.03.2022, E. 2021/2, K. 2022/1; RGT. 19.06.2022, RGS. 31871.

¹⁰⁰ Bu hususta ayrıntılı açıklamalar için bkz. Özge Aksoylu, “Anayasa Md. 40/2’nin Uygulanmasına İlişkin Belirsizliklerin K. 2022/1 Sayılı Danıştay İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı Işığında Değerlendirilmesi”, *YÜHFD* XX, S. 1 (2023): 23-76.

¹⁰¹ Örnek için bkz. Emin Koç, “Türk Hukuku’nda Devlet İşlemlerine Karşı Başvuru Yollarını Gösterme Yükümlülüğü”, *TBB Dergisi*, S. 145 (2019): 301-347, 338.

¹⁰² Bahtiyar Akyılmaz, “İkibinli Yıllarda Türkiye’de İdari Usul: Yoksa Var mı?”, *Danıştay ve İdari Yargı Günü 148. Yıl Sempozyumu*, (Ankara, Danıştay Yayınları No: 91, 2016): 201-232, 213; Aksoylu, “Anayasa Md. 40/2’nin Uygulanmasına İlişkin Belirsizliklerin K. 2022/1 Sayılı Danıştay İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı Işığında Değerlendirilmesi”, 41.

da¹⁰³, bu durumda dahi esas incelemesinde söz konusu idari işlemin şekil unsuru yönünden iptal edilmesi gerekir¹⁰⁴. Zira, idarenin bu zorunlu anayasal kurala uyması için, açık hukuka aykırılığın idari yargı yerlerince ortaya konması olumlu bir gelişme olacaktır. Danıştay 9. Dairesi'nin 03.11.2010 tarihli ve E. 2008/559, K. 2010/5801 sayılı kararında yer alan ve AY-md. 40/2 hükmünün tali bir şekil kuralı olduğuna yönelik, *"başvuru zamanının ve yerinin bulunmadığı gerekçesiyle şekil yönünden hükümsüz kabul edilmesi Anayasanın 40. maddesinin 2. fıkrası ile sağlanmak istenen amacı aşan bir yorum olacaktır"* şeklindeki tespitler, doktrinde Erkal tarafından, isabetli şekilde şu gerekçelerle eleştirilmiştir:

*"Anayasa md. 40/2. fıkrası başvuru yollarını ve süresini gösterme konusunda idareye takdir ya da yorum yetkisi tanımamaktadır. Yükümlülük yüklediğinden bağlı yetki altındadır. Bu yükümlülüğe uyulmaması maddenin amacını aşma olarak yorumlanamaz. Kaldı ki idarenin hukuk kurallarına uymama ayrıcalığı bulunmamaktadır."*¹⁰⁵.

Bu açıklamanın ardından, ADİDY-md. 12/3'te yer alan düzenlemeye döndüğümüzde, idarenin uygulamalarından menfaati ya da hakkı olumsuz şekilde etkilenen tüm kişilere başvuru yollarını ve süresini açıkça ve şüpheye yer veremeyecek şekilde bildirmesi zorunludur ve bu zorunluluğa aykırı davranış, iyi idare hakkını ve hak arama özgürlüğünü ihlal etme potansiyelini haizdir.

SONUÇ

Nezaket, bir başka kişiye kibar ya da saygılı davranmak anlamına gelen ve belli türde davranış kalıplarını içeren, genel olarak toplumsal yaşamda olumlu anlamı ağır basan bir kavramdır. Bununla birlikte, asıl önemli olan insanların gerçek erdemli davranışları kendiliğinden göstermeye başlamasıdır. Ancak, erdemli davranışları kendiliğinden göstermeyen, bu konuda eğitim almamış kişiler açısından normatif düzenlemelerin bulunması, hukuk devletinin gerçekleşmesi için bir zorunluluktur.

Bu açıklananlar, idarenin uygulamalarını gerçekleştiren kamu görevlilerinin davranışları açısından da geçerlidir. Hele ki günümüzde insan hakları arasında kabul edilen iyi idare hakkının zarar görmemesi ve giderek geliştirilmesi için, kamu görevlilerinin görevlerini yerine getirirken nezaket ilkesine uygun davran-

¹⁰³ Aksoylu, "Anayasa Md. 40/2'nin Uygulanmasına İlişkin Belirsizliklerin K. 2022/1 Sayılı Danıştay İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı İşığında Değerlendirilmesi", 42.

¹⁰⁴ Çoban Atik, idarenin başvuru yolları ve süresini belirtmemesini hak arama özgürlüğünün ihlali olarak yorumlayarak, bu durumda idari işlem hakkında yokluk yaptırımını da uygulanabileceğini belirtmiştir. Ayşegül Çoban Atik, "İdari İşlemlerde Başvuru Yollarının Gösterilmesi ve İdari Yargıda Dava Açma Süresi Çerçevesinde Danıştay 13. Dairesinin 26.11.2014 Günlü ve E. 2014/3745, K. 2014/3772 Numaralı Kararının İncelenmesi", 5. *İdare Hukuku Buluşması - Danıştay Kararları İncelemeleri*, (İstanbul 2019): 117-130, 128.

¹⁰⁵ Atıla Erkal, "İdari İşlemlerde Usul ve Şekil Sakatlıklarının Sonradan Düzeltilmesi ve Almanya Örneği", *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C. 11, S. 2 (2021): 183-208, 190.

maları gerekmektedir. Bu husus, 2001 yılında kabul edilen Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nda açıkça düzenlenmiştir. Söz konusu düzenlemede, öncelikle yetkili kişilerin kamu ile ilişkilerinde nazik davranışları gerekliliği vurgulanmıştır. Bu soyut düzenlemenin ardından ise, yetkili kişinin nezaket ilkesi kapsamında yapması gereken somut davranışlar belirtilmiştir. Buna göre, yetkilinin kendisine gelen telefonları, e-postaları kendisine sorulan soruları yanıtlarken mümkün olduğunca sorun çözme odaklı davranışlar sergilemesi; kendisine yetki alanı dışında bir başvuruda bulunulursa, başvuran kişiyi yetkili birime yönlendirmesi ve yetkilinin kendi hatası ile kamu üyesinin menfaatinin ya da hakkının ihlal edilmesi durumunda, bu hatasını hemen telafi etmeye çalışması, özür dilemesi ve kişiyi bu ihlale karşı başvurabileceği merciler ve süreleri konusunda bilgilendirmesi gerekmektedir. Bu düzenlemelerden özellikle, kişiyi idari uygulamaya karşı başvuru mercii ve süreleri ile ilgili bilgilendirme yükümlülüğünün Avrupa'da iyi idare kavramını ortaya çıkaran belgelerde 1977'den bu yana yer aldığını söylemek mümkündür. Türkiye'de bu ilke, 1982 Anayasası'nın 40/2. maddesi ile güvence altına alınmıştır. Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası'nda yer alan nezakete ilişkin diğer düzenlemelere ise Türkiye'de, Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından yayımlanan "İyi Yönetim İlkeleri Rehberi"nde de idareye nezaket ilkesi kapsamında verilen tavsiyeler arasında yer verilmiştir. Yine Türkiye'de diğer mevzuat hükümlerinde de kamu görevlilerinin nezakete uygun davranması etik bir ilke olarak kabul edilmiş ve nezakete aykırı davranışlar disiplin yaptırımı gerektiren fiiller arasında sayılmıştır. Danıştay da son yıllarda iyi idare kavramını öne çıkaran kararlar vermektedir.

Böylelikle, nezaket günümüzde gerek Avrupa'da gerek Türkiye'de iyi idare hakkı kapsamında üzerinde önemle durulan bir kavram olmuştur. Bu kavram, özellikle hukuk devleti ilkesini gerçekleştirmeye ve iyi idare hakkını ve hak arama özgürlüğünü korumaya yönelik somut davranış biçimlerini de içermesi sebebiyle oldukça önemlidir. İdarenin uygulamalarının nezaket ilkesine uygun olması için, personelinin bu davranışlar hakkında bilgilendirmek amacıyla eğitmesi ve yargı yerlerinin de nezaket ilkesine, bu ilke kapsamındaki somut davranışların neler olduğunu açıklayarak yer vermeleri, iyi ve doğru işleyen idarenin, böylece hukuk devletinin gerçekleşmesi için vazgeçilmez bir yerde durmaktadır.

KAYNAKÇA

- Aksoylu, Özge. “Anayasa Md. 40/2’nin Uygulanmasına İlişkin Belirsizliklerin K. 2022/1 Sayılı Danıştay İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı Işığında Değerlendirilmesi”. *YÜHFD C. XX, S. 1* (2023): 23-76.
- Akyılmaz, Bahtiyar. *İdari Usul İlkeleri Işığında İdari İşlemin Yapılış Usulü*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2000.
- Akyılmaz, Bahtiyar. “Anayasal Esaslar Çerçevesinde Kamu Personeli Disiplin Hukuku ve Uygulamadaki Sorunlar”, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 6, S. 2* (2002): 239-262.
- Akyılmaz, Bahtiyar. “İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası”. *Ankara Hacı Bayram Veli Hukuk Fakültesi Dergisi C. 7, S. 2* (2003): 143-158.
- Akyılmaz, Bahtiyar. “İkibinli Yıllarda Türkiye’de İdari Usul: Yoksa Var mı?”. *Danıştay ve İdarî Yargı Günü 148. Yıl Sempozyumu*, (Ankara, Danıştay Yayınları No: 91, 2016): 201-232.
- Akyılmaz, Bahtiyar, Sezginer, Murat ve Kaya, Cemil. *Türk İdare Hukuku*. Ankara: Savaş Yayınevi, 2024.
- Anayasa Mahkemesi Kararlar Bilgi Bankası, Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, <https://kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr>.
- Avrupa Ombudsmanı. *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* (Belçika, Avrupa Birliği, 2015). Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://www.ombudsman.europa.eu/sv/publication/tr/3510>. (Avrupa Ombudsmanı Kitapçık)
- Bıyıklar, Bahar. “Hizmet İçi Eğitim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Etik Eğitimi: İstanbul İlçe Belediyesinde Yapılan Araştırma”. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi, C. 5, S. 1*, (2019): 10-26.
- Boz, Selman Sacit, Yurdaer, Cihat ve Eraslan Yunus. “İdare Hukuku Boyutuyla İyi Yönetişim İlkesi: İyi İdare”. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 27, S. 3* (2019): 497-532.
- Comte-Sponville, André. *Büyük Erdemler Risalesi* (Çeviren: Işık Ergüden). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2004.
- Çağlayan, Ramazan. “Genel İdarî Usûl Tartışmaları, Fransız İdarî Usûl Kânûnu ve Bu Kânunda İdarî İşlemlerin Kaldırılması ve Geri Alınması Üzerine Notlar”, *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi, S. 21*, (2022): 17-39.
- Çebi Buğdaycı, Melike Özge. “İdari Usul ve Dinlenilme Hakkı”, *YBHD, S. 1* (2016): 25-46.
- Çoban Atik, Ayşegül. “İdari İşlemlerde Başvuru Yollarının Gösterilmesi ve İdari Yargıda Dava Açma Süresi Çerçevesinde Danıştay 13. Dairesinin 26.11.2014 Günlü ve E. 2014/3745, K. 2014/3772 Numaralı Kararının İncelenmesi”. *5. İdare Hukuku Buluşması - Danıştay Kararları İncelemeleri*, (İstanbul 2019): 117-130.
- Dadaş, Emre ve Çelik, Dursun. “Kamu Denetçiliği Kurumunun Görev Alanına İlişkin Bir Değerlendirme”. *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 14, S. 2*, (2024): 1061-1088.
- Danıştay Karar Arama. Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, Haziran 12, 2025, <https://karararama.danistay.gov.tr>.

- Demir, Barış Meriç. XVIII. Yüzyıl Paris Salonlarında Kamusalılık ile Nezaket İlişkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Eğitim Enstitüsü, Ankara 2020.
- Elias, Norbert. *Uygarlık Süreci C. 1, Batılı Dünyevi Üst Tabakaların Davranışlarındaki Değişmeler* (Çeviren Ender Ateşman). İstanbul: İletişim Yayınları, 2004.
- Erdoğan, Oğuzhan. “Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası ve İyi Yönetim İlkeleri Üzerinden Yerel Yönetimlerde Reform”. *SDÜHFD C. 10, S. 1* (2020): 221-242.
- Eriş, Engin Deniz ve Kocabıyık, Mustafa Said. “Nezaket: Örgütlerde Yönetici-Çalışan İlişkilerini Güçlendirici Bir Davranış”. *Journal of Yasar University, C. 17, S. 65* (2022): 329-350.
- Erkal, Atilla. “Türk ve Alman Hukukunda Gerekçe Yükümlülüğü”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 17, S. 1* (2009): 120-150.
- Erkal, Atilla. “İdari İşlemlerde Usul ve Şekil Sakatlıklarının Sonradan Düzeltilmesi ve Almanya Örneği”, *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. 11, S. 2* (2021): 183-208.
- Güncel Türkçe Sözlük. Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://sozluk.gov.tr>.
- Günday, Metin. *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayınevi, 2017.
- Güriz, Adnan. *Hukuk Felsefesi*. Ankara: Siyasal Kitabevi, 2021.
- Hart, David K.. “The Virtuous Citizen, the Honorable Bureaucrat, and “Public” Administration”. *Public Administration Review, C. 44, Özel Sayı: Citizenship and Public Administration* (1984): 111-120.
- HukukTürk. Erişim Tarihi: Aralık 13, 2023, <https://www.hukukturk.com>.
- Kahraman, Mehmet ve Balkan, Ali. “Kamu Denetçiliği Kurumu Kararlarında Denetim Ölçütü Olarak Kullanılan İyi Yönetim İlkeleri”. *Ombudsman Akademik, Y. 6, S. 12*, (2020): 71-101.
- Kamu Denetçiliği Kurumu. *İyi Yönetim İlkeleri Rehberi*. Ankara: 2019. Erişim Tarihi: Aralık 5, 2023. <https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/iyi-yonrtim-ilkeleri-turkce/mobile/index.html#p=2>. (KDK 2019).
- Kamu Denetçiliği Kurumu. *Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru ve İyi Yönetim Rehberi*. Ankara: 2022. Erişim Tarihi: Aralık 4, 2023, <https://paylasim.Ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/Basvuruvely%C4%B1Yonetim/mobile/index.html>.
- Karahanoğulları, Onur (Çeviren). “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC(2007)7 Sayılı Tavsiye Kararı”. *Danıştay Dergisi Y. 37, S. 116* (2007): I-X.
- Karahanoğulları, Onur. *İdari Yargı İdarenin Hukuka Zorlanması (Yargı Kararlarına Dayalı Bir İnceleme)*. Ankara: Turhan Kitabevi, 2019.
- Karakul, Selman. “İyi Yönetim ve İnsan Hakları İlişkisi Üzerine Değerlendirmeler”. *Ombudsman Akademik Özel Sayı 1, Kamu Hizmetlerinde İyi Yönetim İlkeleri* (Aralık 2018): 27-55.
- Kılıç, Emrullah. “İskoç Aydınlanmasında “Ben ve Başkası” İlişkisinin Yeni Düzeni: Nezaket”. *Felsefe Dünyası Dergisi, S. 77* (2023): 112-139.
- Kırıcı, Feiza. Avrupa Örneğinden Hareketle İyi İdare, Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara 2023.

- Koç, Emin. “Türk Hukuku’nda Devlet İşlemlerine Karşı Başvuru Yollarını Gösterme Yüklümlülüğü”. *TBB Dergisi* S. 145 (2019): 301-347.
- Kuçuradi, İoanna. “Etik ve ‘Etikler’”. *TMH - Türkiye Mühendislik Haberleri* S. 423 (2003/1): 7-9.
- Kuçuradi, İoanna. “Etik İlkeler ve Hukukun Temel Öncüleri Olarak İnsan Hakları”. *İnsan Hakları: Kavramları ve Sorunları*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu, 2018.
- Metin, Yüksel. “Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* C. 57, S. 4 (2002): 35-63.
- Nizamü’l-Mülk. Siyasetname. (Farsça aslından çeviren: Mehmet Taha Ayar), İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2017.
- Odyakmaz, Zehra ve Güzel, Oğuzhan. “İdarenin Uygulamaları Bakımından İdare, Etik ve Ahlâk”. *Ankara Barosu Dergisi* S. 3, (2013): 19-55
- Odyakmaz, Zehra ve Güzel, Oğuzhan. “İyi İdare Hakkı”. *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 7, S. 2 (2017): 13-37.
- Oğurlu, Yücel. “İdari Usul Kanunu Neden Acil ve Zorunludur?”, *AÜEHFD* C. IX, S. 1-2 (2005): 73-88.
- Özay, İl Han. *Günüşiğinde Yönetim*. İstanbul: Alfa Yayınları, 1996.
- Özkan, Gürsel. “İdari Usul, İyi Yönetim Hakkı ve Türk Devlet Geleneğinde Yönetim Anlayışı”. *Danıştay ve İdarî Yargı Günü 148. Yıl Sempozyumu*, (Ankara, Danıştay Yayınları No: 91, 2016): 233-262.
- Özkaya, Yakup. “İyi Yönetim İlkeleri Çerçevesinde Belediyelerce Yürütülen Kamu Hizmetlerine İlişkin Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) Kararları Üzerine Nitel Bir Araştırma”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C. 25, S. 3, (2023): 1447-1473.
- Özmen, Fatma ve Güngör, Ali. “Eğitim Denetiminde Etik”. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C. 9, S. 15, (2008): 137-155.
- Platon. *Devlet*. (Çevirenler: Sabahattin Eyüboğlu ve M. Ali Cimcoz). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2019.
- Ponce, Juli. “Good Administration and Administrative Procedures”. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, C. 12, S. 2 (2005): 551-588.
- Şen, Mustafa Lütfi. “Liyakat İlkesi ve Türk Personel Sistemindeki Uygulaması”. *Amme İdaresi Dergisi*, C. 28, S. 1, (1995): 77-92.
- The European Code of Good Administrative Behaviour. Erişim Tarihi: Mayıs 28, 2024, https://cpvo.europa.eu/sites/default/files/documents/lex/Ombudsman_European_Code_of_Good_Administrative_Behaviour.pdf.
- Ulusoy, Ali D. *Yeni Türk İdare Hukuku*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2021.
- Yıldırım, Ramazan ve Çınarlı, Serkan. *Türk İdare Hukuku Dersleri, C. 1*. Ankara: Adalet Yayınevi, 2021.
- Zeyrek, İlker. “Birey-İdare İlişkisi Bağlamında İyi İdare Hakkı ve Türk Pozitif Hukukundaki Görünümü”. *TBB Dergisi* S. 155 (2021): 295-329.