

**İYİ YÖNETİM
VE
AVRUPA İYİ YÖNETİM YASASI**

**GOOD ADMINISTRATION
AND
CODE OF GOOD ADMINISTRATIVE BEHAVIOUR**

Doç. Dr. Bahtiyar AKYILMAZ*

ÖZET

İyi yönetim yasası, idarenin rutin işleyişinde iyi yönetim ilkelerinin (kanunilik, nesnellik, bilgi edinme hakkı, dinlenilme hakkı, gerekçe yükümlülüğü, ölçülülük, ayırım yapmama, eşit davranma yükümlülüğü, katılım vs.) uygulanabilmesini sağlayacak ve bu konuda idareye uygun imkânlar sunacaktır. Bu yasa bireyin yararına olduğu kadar, idarenin ve personelinin de yararınadır. Yasa ile kamunun anlaşılabilirliği artacak, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli görülmesi sağlanacaktır.

ANAHTAR KELİMELER

İyi idare, kanunilik, ayırım yapma yasağı, ölçülülük, dinlenilme hakkı, belgelere erişim, gerekçe.

ABSTRACT

The adoption of the Code of Good Administrative Behaviour will provide usable means of putting the principles of good administration into practice in day to day work. It will benefit staff and strengthen public understanding and an essential institution dedicated to good public service.

KEYWORDS

Good Administration, Lawfulness, non-discrimination, proportionality, hearing, requests for documents, grounds.

I. İYİ YÖNETİM

Demokrasinin “evrensel bir ideal” olması, hukuk devletiyle birlikte modern devlet anlayışının değişmesine yol açmıştır. Bireylerin, “kamu hizmetinden yararlanan” olarak görülmeye başlanması, günümüz insan hakları ideolojisinin doğmasına sebep olmuştur. Bu çerçevede hak sahibi suje olarak bireyin yönetime katılması, devlete karşı korunması ve idare ile ilişkilerinde insan onuruna yaraşır bir muameleye tâbi tutulması hukuk devletinin gereği olarak görülmüştür. Hukuk devleti anlayışındaki gelişme ile birlikte, “devlet baba” anlayışında da değişiklik olmuştur. Demokratik hukuk devleti anlayışı ile, “hikmetinden sual olunmayan”, “bireyin efendisi”, “idare edilenlerin iyiliği için, onlar istemese de her konuda her istediğini yapabilen” hikmet-i hükümet anlayışı terkedilmiştir.

Hukuk devletinde idare, “doğru”, “adil”, “hukuka uygun” bir karar alabilmek için yapacağı idari işlemin dayandığı hukuki vakıaları en doğru şekilde belirlemek, olayın soruşturmasını yapmak; gerekli delillerden faydalanmak, olayın muhatabına kendini anlatma, savunma, gerekli bilgi ve belgeleri idareye sunma imkânı tanımak; kendi elindeki bilgi ve belgelere, kişilerin kolayca ulaşabilmesini sağlamakla yükümlüdür. Yine hukuk devletinde idare, bireyin iknası, idari ya da yargısal başvuru haklarını gereği gibi kullanması için idari usulün tamamlanmasından sonra ilgilisine tebliğ edilen işlemin “açık ve anlaşılır” olmasını gözetmeli; işlem metninde işlemin gerekçesinin, işleme karşı gidilebilecek başvuru yollarının yer almasını sağlamalıdır⁶.

Bütün bu yükümlülükler, hukuk devletinin gereği olarak, bireye dinlenilme, hukuki yardım ve belgelere erişim hakkının tanınması; ilgilinin haklı beklentilerine uygun davranılması; karar verme sürecinde tarafsızlık, usulde paralellik, ölçülülük, oranlılık ve nihayet işlemin tespitinde gerekçe ve başvuru yollarının gösterilmesi gibi pek çok ilke ve hakkın ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

İşte iyi yönetim, bireyin, insan onuruna yakışır bir muameleye tâbi tutulduğu, makul ve haklı her türlü beklentisinin gerçekleştiği, her zaman yanında hissettiği, kendisine güven duyduğu şeffaf bir yönetimdir.

II. İYİ YÖNETİM İSTEME HAKKI

⁶ AKYILMAZ Bahtiyar, İdare Hukuku, Konya 2004, s. 240–241; AZRAK Ali Ülkü, Umumi İdari Usulün Teorik Esasları ve Çeşitli Hukuk Sistemlerinde Gelişimi, Doktora Tezi, İstanbul 1964, s. 5-6; NEILL Patrick, The Formulation of Principles of Good Administration, in Administrative Justice Some Necessary Reforms, Oxford 1988, s. 9 vd.

Genelde “katılım”ı öngören ve özellikle çevre hakkı ile gündeme gelen dinlenilme hakkı, bilgi edinme özgürlüğü, idari belgelere erişim hakkı gibi haklar, pek çok ülkede yasal düzenlemelerin konusu olmuş hak ve özgürlüklerdir. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 28 Eylül 1977 tarihli ve (77) 31 sayılı “**Bireyin İdari İşlemler Karşısında Korunması**” başlığını taşıyan kararı, bu bakımdan önemlidir. Komite bu kararlar dinlenilme hakkı, belgelere erişim hakkı, idari usulde temsil ve danışmanlık hakkı, idari işlemde gerekçe yükümlülüğü ve hukuki başvuru yollarının gösterilmesi şeklindeki beş ilke tespit ederek, üye devletlerin milli idari usul hukukları açısından bunların dikkate alınmasını talep etmiştir⁷.

13-14 Ekim'de Fransa'nın Biarritz kentinde gerçekleşen AB zirvesinde devlet ve hükümet başkanlarının bilgisine sunulan ve kabul gören Avrupa Temel Haklar Şartı, 7-8 Aralık'taki "Nice Zirvesi"nde onaylanarak resmîyet kazandı⁸. AB vatandaşlarının temel haklarını ve AB'nin, vatandaşlarına karşı sorumluluklarını düzenleyen Temel Haklar Şartı'nın, 41. maddesinde “**iyi yönetim isteme hakkı**” düzenlemektedir:

“(1) Herkes, işlerinin Birliğin kurumları ve organları tarafından tarafsız ve adil bir şekilde ve makul bir süre içinde görülmesini isteme hakkına sahiptir.

(2) Bu hak, herkesin, kendisini olumsuz şekilde etkileyebilecek herhangi bir işlemin yapılmasından önce görüşlerinin dinlenmesini isteme hakkını; herkesin, kendi dosyasına erişme hakkını ve meşru gizlilik çıkarlarına ve mesleki ve ticari gizliliğe saygı gösterilmesini; idarenin, kararları konusunda gerekçe gösterme yükümlülüğünü içerir.

(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 Konseyi Bakanlar Komitesinin (77) 31 sayılı Kararında sayılan önemli idari usul ilkelerinden biri olan bilgi edinme hakkı ve

⁷ AKILLIOĞLU Tekin, Yönetim Önünde Savunma Hakları, Ankara 1983, s. 191 vd.

⁸ Şartın Türkçe metni için bkz. www.belgenet.com.

belgelere erişim ise Temel Haklar Şartı'nın 8. ve 42. maddelerinde özel olarak hüküm altına alınmıştır:

“(1) Herkes, kendisine ilişkin kişisel bilgilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir.

(2) Bu tür bilgiler, belirtilen amaçlar için ve ilgili kişinin muvafakatine veya yasada öngörülen başka meşru temele dayalı olarak adil şekilde kullanılmalıdır. Herkes, kendisi hakkında toplanmış olan bilgilere erişme ve bunlarda düzeltme yaptırma hakkına sahiptir.

(3) Bu kurallara uyulması, bağımsız bir makam tarafından denetlenecektir.” (m. 8)

“Birliğin bütün vatandaşları veya bir Üye Devlette ikamet eden veya kanuni adresi bu devlette bulunan bütün gerçek veya tüzel kişiler, Avrupa Parlamentosu, Konsey ve Komisyon belgelerine erişme hakkına sahiptir” (m. 42)

Görüldüğü gibi Avrupa Birliği Anayasası olarak da nitelendirilen Temel Haklar Şartı, Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin (77) 31 sayılı tavsiye kararında belirtilen idari usul ilkelerini, birliğin temel ilkeleri haline getirmiş ve bu ilkeleri idare için **“iyi yönetim yükümlülüğü”** bireyler içinse **“iyi yönetim hakkı”** olarak düzenlemiştir. 41. maddede dikkat çeken husus, iyi yönetimin gereği olarak maddede bazı idari usul ilkelerinin yanında, kamu görevlilerinin, görevin ifası sırasında üçüncü kişilere verdikleri zararlardan Birliğin “aslen”, “doğrudan” sorumlu olduğunun da kabul edilmesidir.

III. ÜLKEMİZDEKİ GELİŞMELER

4709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinin Değiştirilmesi Hakkında Kanun Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 40. maddesine ikinci fıkraya olarak şu hükmü eklemiştir: *“Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır”*.

İşlem metninde başvuru yollarının gösterilmesi, kişilerin kendilerine tanınmış bulunan kanuni hakları kolaylıkla kullanmalarını sağlayacaktır. İşleme karşı nereye ve daha da önemlisi hangi süre içinde başvuruda bulunulabileceğinin; başvurunun zorunlu olup olmadığının bilinmesi işlemin yöneldiği kişinin uğrayabileceği muhtemel mağduriyetleri için başında giderir. Bu durum idarenin “kanunu bilmemek mazeret değildir” mazeretinin arkasına sığınmasını engeller; idarenin “hasım” olmadığını gösterir.

Anayasa m. 40/2 hükmünde dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Her şeyden önce hükümde başvuru yollarının gösterilmesi yükümlülüğünün muhatabı olarak sadece “idare” değil, daha geniş kapsamlı bir ifade ile “devlet” gösterilmektedir. Başka bir ifadeyle sadece yürütme organı değil, yasama ve yargı da dahil bütün devlet organlarının yaptıkları, “yazılı” olarak tespit edilen ve muhatabının hukuki durumunu olumsuz olarak etkileyen işlemlerde, muhatabına bu işleme karşı özel ve/veya genel, idari ve/veya yargısal başvuru yolları, süreleri ve usulleri gösterilmelidir⁹.

Bu hüküm, ülkemizdeki “iyi yönetim” çalışmaları çerçevesinde, son yıllarda yapılan Genel İdari Usul Kanunu hazırlıkları sürecinde oldukça gecikmiş; fakat çok önemli bir adımdır. Ancak Anayasa m. 40/2, ayrıntılı özel düzenleme gerektiren bir hükümdür. Bu haliyle uygulanma imkânı mümkün görünmemektedir. Nitekim uygulamada idari işlemler bakımından bu madde ile getirilen yükümlülüğe uyulmamaktadır. Unutulmamalıdır ki idarenin yaptığı işlemler bakımından sadece ilgililer değil, idarenin kendisi de çoğu zaman bilgisizdir¹⁰.

Ülkemizde son yıllarda iyi yönetim bakımından en önemli yapısal değişiklik 09.10.2003 tarih ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu¹¹ ile olmuştur. Bu kanunla aslında genel idari usulün ayrılmaz bir parçası olan bilgi edinme ve belgelere erişim hakkı Fransa’dakine benzer bir biçimde müstakil olarak düzenlenmiştir. Kanun’a göre Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir. İdare ise istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdür. İlgililer bu haklarını idareye hitaben yazacakları ve istenen bilgi veya belgelerin açıkça belirtildiği yazılı dilekçe ile kullanırlar. Bilgi edinme başvurusu, idarenin elinde bulunan veya görevi gereği elinde bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır. 4982 sayılı Kanun, Kanunun kapsamı dışında kalan, bilgi edinme başvurularına konu olamayacak bilgi ve belgelere ilişkin uzun bir liste sayarak bu hakkın kullanımını sınırlamıştır.

İyi yönetimle ilgili anayasal gelişmelerden biri de Anayasa Mahkemesi’nin önceki dönemde de benimsediği ve temel hak ve hürriyetlerin sınırlanmasının sınırı olarak kullandığı “ölçülülük ilkesi”nin Anayasa’nın 4709 sayılı Kanun’la değişik 13. maddesinde yer alarak

⁹ AKYILMAZ, s. 257.

¹⁰ AKYILMAZ, s. 257.

¹¹ RG, 24.10.2003, sy, 25269.

anayasal bir ilke haline gelmesidir. Hukuki ilişkilerin adaletli, dengeli ve ölçülü bir şekilde oluşması, ölçülülük ilkesinin temelini oluşturur. Bireyleri devletin aşırı müdahalelerine karşı korumayı amaçlayan ölçülülük ilkesi için genel olarak üç unsur önemlidir: Temel hak ve özgürlükte sınırlama aracının izlenmesi, amaca ulaşmak için araç kullanılması ve bir değer ölçüsüne uyulması¹². Anayasa Mahkemesi, ölçülülük ilkesinin alt ilkelerini ise şu şekilde sıralamaktadır: “Elverişlilik”, “zorunluluk-gereklilik” ve “orantılılık”¹³.

İyi yönetim le ilgili olarak İçişleri bakanlığınca çıkarılan bir düzenleyici işlem, çalışmanın sonunda yer alan İyi Yönetim Yasasını hatırlatmaktadır. İçişleri Bakanlığı, bakanlık merkez Birimlerine, Bağlı Kuruluşlara, Valiliklere, kaymakamlıklara ve belediyelere gönderdiği 07.05.2002 tarih ve B050ÖKM0000011-12/467 sayılı, “*iyi yönetimin geliştirilmesi*” konulu bir yönerge ile iyi yönetimin sağlanabilmesi amacıyla alınacak tedbirleri 18 bent halinde sıralamıştır. Yönergede vatandaşımızı bezginliğe, yorgunluğa, zaman kaybına ve gereksiz masrafa sevk eden, onun layık olduğu medeni hizmet standartlarının gerisinde kalan, ürettiği hizmeti sunarken vatandaşın ihtiyaçları yerine kendi hiyerarşik mantığını ve ihtiyaçlarını esas alan *Bürokratik Yönetim Kültürü ve Yapısının* terk edilmesi gerektiği ifade edilerek iyi yönetim için üç temel hedef belirlenmektedir: “*Kamu sektörü halka hizmet için vardır ve vatandaşı hizmetin odağına koymak zorundadır; Kamu görevlilerinin hizmet anlayışının temelini, yurttaşa güven ve insan sevgisi oluşturmalıdır; İdari tasarrufların bütün aşamalarında; amaç, insanımızın mutluluğu olmalıdır*”. Yönergede, “*Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Kültürüne Geçiş*” için ayrıca, kamu hizmetlerinin yürütümünde hız, kalite, verimlilik, etkinlik sağlamak gerektiği; kamu görevlilerinin görev ve sorumluluklarının yeniden tarif edilip yapılandırılmalarının gerektiği; hiyerarşik kademelerin azaltılması, evrak döngüsünün en aza indirilmesi gerektiği, kamu görevlilerinin bireye karşı sorumlu hale getirilmesi, hizmetlerin sunumunda eşit ve adaletli davranılması gerektiği; karar alma ve uygulama süreçlerinin açık hale getirilmesi, görevlerin yerine getiriliş standartlarının ve şekillerinin bireyin rahatı ve ihtiyacı doğrultusunda yeniden sistematize edilmesi gerektiği ilgili birimlere emredilmiştir.

Bütün bunlar Türkiye’de de iyi yönetim için gerek yasama organının

¹² METİN, Yüksel, Ölçülülük İlkesi, Ankara 2002, s.19-20.

¹³ AyM, 23.06.1989, E 88/50, K 89/27, AMKD, c. 25, s. 312; METİN, s.26 vd. Ayrıca bkz. OGURLU Yücel, Karşılaştırmalı İdare Hukukunda Ölçülülük İlkesi, Ankara 2002, s. 36-39.

gerekse yürütme organının gayret içinde ve istekli olduğunu ortaya koymaktadır.

IV. AVRUPA HUKUKUNDA İYİ YÖNETİM YASALARI

Avrupa Komisyonu, 13 Eylül 2000 tarihinde, Komisyon'un personelinin halkla olan ilişkilerini düzenleyen "Avrupa Komisyonu İyi Yönetim Yasası" nı kabul etmiştir¹⁴. Bu yasanın amacı, kaliteli bir hizmet sunulmasını sağlamak ve halka, Komisyon ile olan ilişkilerinde hangi kurallar dahilinde muameleye tâbi olacağını göstermektir. KINNOCK yasanın ön sunumunda, iyi bir idare için gereken prensiplerin günlük hayatta uygulamaya geçirilebilmesi açısından idari usullerin sadeleştirilmesinin ve kişisel sorumluluğun ön plana çıkartılmasının son derece önemli olduğunu vurgulamaktadır¹⁵. Bu kanuna göre iyi bir idarenin unsurları meşruluk, ayrımcılık yapmama ve eşit muamele, ölçülülük ve bağlılık olmaktadır. Kanunda "iyi bir idare için belirleyici çizgiler" başlığı altında tarafsızlık ve nesnellik ilkeleri hüküm altına alınmış; "İlgili tarafların hakları" başlığı altında ise ilgilinin dinlenilmesi, kararların gerekçelendirilmesi ve başvuru yollarının gösterilmesi yükümlülüğü düzenlenmiştir.

Avrupa Parlamentosu tarafından 6 Eylül 2001 tarihinde kabul edilen Avrupa İyi Yönetim Yasası, vatandaşların idareden neler bekleyebileceklerini ve kamu görevlilerinin görevlerini icra ederken hangi prensiplere uymaları gerektiğini belirlemektedir¹⁶.

Hemen belirtmek gerekir ki Avrupa Birliği'nin çeşitli birimlerinin kendi personeline yönelik iyi yönetim yasaları mevcuttur¹⁷. Avrupa Ombudsmanı Jacob Söderman da Avrupa İyi Yönetim Yasasını "zaten bir çok birim kendi iyi yönetim yasasını çıkarmaktadır¹⁸" diyerek bu durumu teyit etmiştir.

İyi Yönetim Yasaları hakkında fikir verebilmesi açısından bu konudaki

¹⁴ http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/_docs/code_en.pdf.

¹⁵ KINNOCK Neil, http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/code/_docs/code_en.pdf.

¹⁶ http://www.euro-ombudsman.eu.int/code/pdf/en/code_en.pdf.

¹⁷ Örneğin Luxemburg'da bulunan Avrupa Hesap Mahkemesi ile ilgili olarak 19.06.2000 tarihinde "Avrupa Hesap Mahkemesi Personelinin İyi Yönetim Yasası" kabul edilmiştir. Giriş kısmında yasanın amacı, "mahkemenin personeli için, görevlerini ifa ederken onu yönlendirecek olan mesleki davranışlarının nasıl olması gerektiği; bireylerin de bu mahkemeye başvurdukları takdirde hangi kurallar dahilinde muamele beklemeyi hak ettiklerini açıklamak" olduğu ifade edilmektedir.

¹⁸ http://www.euro-ombudsman.eu.int/code/pdf/en/code_en.pdf.

genel yasa olarak kabul edebileceğimiz 6 Eylül 2001 tarihli THE EUROPEAN CODE OF GOOD ADMINISTRATIVE BEHAVIOUR aşıağıda Türkçe evirisi ile sunulmuştur:

AVRUPA İYİ YÖNETİM YASASI

Madde 1

Genel Düzenleme

Toplumla olan ilişkilerinde, kamu kurumları ve memurlar, bundan sonra sadece Yasa olarak anılacak olan bu İyi Yönetim Yasası'nda belirtilen ilkelere uyarlar.

Madde 2

Personel Açısından Uygulama Alanı

1. Yasa, toplumla olan ilişkilerinde bütün memurlara ve diğer görevlilere (ajanlara) uygulanacak olan statü ve rejimlere tâbi diğer görevlilere uygulanır. Memur kavramı ile memurlara ve diğer kamu görevlileri kastedilir.

2. Kurumlar ve bunların idari hizmet birimleri bu Yasa'da yazılı olan düzenlemelerin, özel hukuk sözleşmesiyle çalışanlar, milli kamu görevlerinden ayrılmış uzmanlar ve stajyerler gibi, onlar adına çalışan diğer kişilere de uygulanmasını gözetmek üzere gerekli tedbirleri alırlar.

3. Toplum olarak kastedilen, üye bir devlette ikametgahı veya kuruluş yeri olan veya olmayan özel veya tüzel kişilerdir.

4. Bu Yasa'dan:

- “Kurum” olarak, birliğin bir kurumu veya organı;
- “Görevli” olarak, bir memur veya Avrupa Topluluklarının diğer bir görevlisi anlaşılır.

Madde 3

Maddi Açından Uygulama

1. Bu Yasa kurumların ve idarelerinin, bunların özel düzenlemelere tâbi olmaları hâli hariç, toplumla olan bütün ilişkilerine uygulanabilen yönetimde iyi davranışın genel ilkelerini ihtiva eder.

2. Bu Yasa'da ifade edilen ilkeler, kurumla görevlileri arasındaki ilişkilere uygulanmaz. Bunlar "Statü" tarafından belirlenmiştir.

Madde 4

Kanunilik

Görevli, hukuka uygun olarak hareket eder ve birlik hukukunda yazılı olan usul ve kuralları uygular. Bireylerin özellikle haklarını ve menfaatlerini ilgilendiren kararların hukuki bir temelinin olmasını ve bunların içeriğinin hukuka uygun olmasını gözetir.

Madde 5

Ayırım Yapmama Yükümlülüğü

1. Görevli, toplumdan gelen başvuruların değerlendirilmesinde ve karar alınmasında, muamele eşitliği ilkesine uyulmasını gözetir. Toplumun aynı durumda olan mensupları aynı şekilde muameleye tâbi tutulur.

2. Muamele eşitsizliğinde görevli, bu durumun muamele yapılan işin hâline uygun ve nesnel özellikleri ile açıklanmasını gözetir.

3. Görevli, toplum mensupları arasında vatandaşlığa, cinse, ırka, renge, etnik ve sosyal kökene, genetik özelliklere, dile, din ve inançlara, siyasi ve diğer kanaâtlere, belli bir azınlığa ait olmaya, servete, doğuma, herhangi bir bedensel kusura, yaşa veya cinsel tercihe dayalı olan her türlü ayrımcılıktan kaçınır.

Madde 6

Orantılılık

1. Görevli, kararların alınmasında, güdülen amaç ile alınan tedbirlerin orantılı olmalarını gözetir. Vatandaşların haklarını kısıtlamaktan veyahut kısıtlama ve zorluklar amaçlanan durum ile orantısız ise, onları zorlamalara tâbi tutmaktan kaçınır.

2. Görevli, kararların alınmasında, özel şahısların menfaatleri ile genel kamu yararı arasındaki adil dengeyi gözetir.

Madde 7

Yetki Aşımında Bulunmama Yükümlülüğü

Yetkiler sadece ilgili hükümlerce öngöröldükleri amaçlar için kullanılır. Görevli, yetkilerini her hangi bir hukuki dayanağı olmayan veya herhangi bir kamu yararı ile gerekçelendirilmeyen amaçlar için kullanmaktan özellikle kaçınır.

Madde 8

Tarafsızlık ve Bağımsızlık

1. Görevli, tarafsız ve bağımsızdır. O, toplumun mensuplarına zarar verecek her türlü keyfi davranıştan ve her ne sebeple olursa olsun tercihe dayalı muameleden kaçınır.

2. Görevlinin davranışı hiçbir zaman kişisel, ailevi veya milli menfaatler veya siyasi baskılar tarafından yönlendirilmez. Görevli, kendisinin veya yakınlarından birinin mali menfaatlerinin bulunduğu bir karara katılamaz.

Madde 9

Nesnel (Objektif) Davranma Yükümlülüğü

Görevli, kararların alınması sırasında, uygun olan etkenleri dikkate alır, bu unsurları kararda gerektiği gibi uyarlar. Uygun olmayan bütün unsurları dışlar.

Madde 10

Hukuki Güven, Uyum ve Yol Gösterme

1. Görevli, idari davranışı ve kurumun idari faaliyeti ile uyum içindedir. Özel bir durumda, yazılı yasal dayanağa bağlı olarak uygulamalardan kaçınması gerekliliği hâli hariç, kurumun olağan idari uygulamalarına uyum gösterir.

2. Görevli kurumunun önceki uygulamaları ışığında toplum üyelerinin yasal ve haklı (mâkul) beklentilerine cevap verir.

3. Görevli, gerektiğinde, topluma kendi yetki alanına giren bir işte başvurunun nasıl yapılması gerektiği ve o başvurunun gördüğü işlemler sırasında izlenecek usuller konusunda yol gösterir.

Madde 11

Adil Davranma

Görevli, tarafsız olarak, adil ve makul bir şekilde hareket eder.

Madde 12

Nezaket

1. Görevli toplumla olan ilişkilerinde bilinçli, dürüst, saygılı ve ağırbaşlıdır. İletişim kurarken cevaplarında, telefon görüşmelerinde ve elektronik postalarda, olabildiğince hizmetkâr olmaya çalışır ve sorulan sorulara mümkün olduğunca tam ve doğru olarak cevap verir.

2. Mesele, yetkisinin dışındaysa, görevli, vatandaşı yetkili görevliye yönlendirir.

3. Toplumun her hangi bir mensubunun hak veya menfaatlerine zarar getiren bir hata yapması durumunda özür diler, yaptığı hatanın olumsuz sonuçlarını uygun şekilde düzeltmeye gayret eder ve ilgiliyi, bu Yasa'nın 19. maddesine uygun olarak, her türlü başvuru yollarından haberdar eder.

Madde 13

Mektuplara Vatandaşın Dilinde Cevap Verme

Görevli Antlaşmanın dillerinden biriyle mektup yazan birliğin her vatandaşının veya toplumun her bir üyesinin aynı dilde cevap almasını gözetir. Bu hüküm mümkün olduğu ölçüde, tüzel kişiliği bulunan diğer örgüt ve şirketlere de uygulanır.

Madde 14

Alındı Belgesi ve Sorumlu Görevlinin Gösterilmesi

1. Kuruma yöneltilen her türlü mektup veya başvuruya, geniş çaplı bir cevap verilmesinin mümkün olduğu durumlar hariç, 2 haftalık bir süre içerisinde bir alındı belgesi gönderilir.

2. Cevap veya alındı belgesi, dosyaya işlem yapan görevlinin adını, telefon numarasını ve ait olduğu hizmet birimini içerir.

3. Mektuplar veya başvurular sayıca çoksa veya nitelik olarak tekrardan ibaret ya da uygun olmayan bir şekilde iseler, alındı belgesine veya cevaba gerek yoktur.

Madde 15

Kurumun Yetkili Birimine İletme Yükümlülüğü

1. Kuruma gönderilen bir mektup veya başvuru, yetkisiz bir birim veya yere gönderilmiş ya da yapılmışsa, bu birimler, dosyanın derhal kurumun yetkili hizmet birimine iletilmesini sağlarlar.

2. Mektup veya başvuruyu ilk olarak alan hizmet birimi, mektup veya başvuru sahibini başvurusunun işleme konulduğundan haberdar eder ve dosyasının tevdi edildiği görevlinin adını ve telefon numarasını ona bildirir.

3. Görevli, vatandaşı veya örgütü, onlara gerekli düzeltme imkanını da tanıyarak, belgelerde var olabilecek hatalardan ve unutulmuş kısımlardan haberdar eder.

Madde 16

Dinlenilme ve Görüş Bildirme Hakkı

1. Vatandaşın hak ve menfaatlerinin söz konusu olduğu durumlarda, görevli, karar alınma usulünün her aşamasında savunma haklarına saygı gösterilmesini gözetir.

2. Hak ve menfaatlerini etkileyen bir karar alınacak olduğu takdirde, toplumun her üyesi yazılı olarak görüş bildirme hakkına ve gerekiyorsa, karar alınmadan evvel sözlü olarak bildirimde bulunma hakkına sahiptir.

Madde 17

Karar Alınmasında Mâkul Süre

1. Görevli, kuruma yöneltilen her başvuruya veya şikayete ilişkin olarak alınacak kararın mâkul bir sürede, gecikmesiz olarak ve her hâlükarda kayıt tarihinden itibaren 2 ay içinde alınmasını gözetir. Aynı kural, toplumun mensuplarınınca gönderilen mektuplara cevap vermede ve görevlinin alınacak kararlar hakkında hiyerarşik üstlerine gönderdiği notlara verilecek cevaplarda da uygulanır.

2. Yönetilen sorulardan ötürü, kurum belirtilen sürede karar veremezse, görevli, başvuru sahibini en kısa sürede durumdan haberdar eder. Bu durumda başvuru sahibine en kısa zamanda kesin bir karar tebliğ edilmelidir.

Madde 18

Kararları Gerekçeleştirme Yükümlülüğü

1. Kurumun özel şahısların hak veya menfaatlerine zarar verebilecek her kararı, kararın hukuki dayanağını ve sonuçlarını belirterek, hangi nedenlere dayalı olarak alındığını içermelidir.

2. Görevliler, çok kısa veya kesin olmayan unsurlara dayanan veya bireysel mâkullük içermeyen kararlar almaktan kaçınırlar.

3. Aynı doğrultudaki kararlardan etkilenen çok sayıda kişinin olması durumunda, detaylı bir şekilde kararın unsurlarının bildirilmesi mümkün değilse ve dolayısıyla standart cevaplar veriliyorsa, görevli ayrıca, isteyen vatandaşa, gerekçelendirilmiş bireysel bir cevabın verilmesini sağlar.

Madde 19

Başvuru Yollarının Gösterilmesi

1. Kurumun, özel bir şahsın hak veya menfaatlerine zarar verebilecek bir kararının, bu karara itiraz edebilmek için var olan başvuru yollarına ilişkin bilgileri içermesi gerekir. Bu bilgiler aynı zamanda başvuruların niteliğini, başvurulabilecek makamları ve başvurulara ilişkin süreleri de ihtiva etmelidir.

2. Kararlar, aynı zamanda yargısal başvuru imkânına ve Avrupa Birliği Antlaşması'nın 195 ve 230. maddelerinde belirlenen şartlar çerçevesinde, Avrupa Ombudsmanı'na şikayet başvurusu yapabilme imkânına da atıfta bulunmalıdır.

Madde 20

Kararın Tebliği

1. Görevli, vatandaşların hak veya menfaatlerini etkileyen kararların, karar alınır alınmaz, ilgili şahıs veya şahıslara yazılı olarak tebliğ edilmelerini gözetir.

2. Görevli, ilgili şahısların karardan haberdar edilmelerinden önce bunun başkaca kaynaklara iletilmesinden kaçınır.

Madde 21

Verilerin Saklanması

1. Kişisel bilgilere ilişkin muamelede bulunan görevli, Avrupa Parlamentosu'nun ve Konsey'in 45/2001 sayılı ve 18 Aralık 2000 tarihli ve birlik kurum ve organları tarafından özel şahısların kişisel bilgilerinin korunmasına ve verilerin serbest dolaşımına ilişkin tüzük hükümlerine uygun olarak, vatandaşın özel hayatına ve şahıs varlığına saygılı davranır.

2. Görevli, kişisel bilgileri, yasal olmayan durumlarda kullanmaktan veya bunları yetkili olmayan üçüncü kişilere iletmekten özellikle kaçınır.

Madde 22

Bilgi İsteme

1. Görevli, istekte bulunan toplum mensuplarına, o konuda yetkili ise bilgi verir. Duruma göre, yetki alanında idari bir prosedürü başlatmaya ilişkin tavsiyelerde bulunur. Verilen bilgilerin açık ve anlaşılır olmasını gözetir.

2. Sözlü şekilde yapılan bilgi istemi çok karmaşık veya uzun işlemler gerektiriyorsa, görevli başvuru sahibinden başvurusunu yazılı olarak yapmasını ister.

3. Gizlilik gereği bir görevli istenilen bilgileri veremiyorsa, bu Yasanın 18. maddesine göre, ilgili şahsa, bu bilgileri verememesinin nedenlerini bildirir.

4. Yetkili olmadığı durumlarda sorulan sorular üzerine görevli, istek sahibini yetkili görevliye yönlendirir ve onun isim ve telefon numarasını verir. Bir başka kurum veya organı ilgilendiren bilgi isteminde görevli, ilgili şahsı bu kurum veya organa yönlendirir.

5. Görevli, isteğin konusuna göre, bilgi edinebilmesi için ilgili şahsı yetkili kurumun toplumu bilgilendirmeye yetkili hizmet birimine yönlendirir.

Madde 23

Belgelere Erişme İstemi

1. Görevli, belgelere erişme isteklerini (AT) 1049/20013 sayılı kararnamesinde düzenlenen genel sınır ve ilkelere ve kurum tarafından konulan kurallara göre değerlendirir.

2. Görevli, sözlü olarak yapılan bu belgelere erişme isteğine cevap veremezse bunun yazılı olarak yapılmasını ister.

Madde 24

Kayıt Tutma

Kurum hizmet birimleri gelen belgeler için “giriş” ve “ıkış” şeklinde evrak kaydı ve yapılan işlere ilişkin kayıt tutarlar.

Madde 25

Yasa Hakkında Kamuoyunun Bilgilendirilmesi

1. Kurum, bu Yasa’ya göre toplumun haklarının nelerden ibaret olduğunu topluma duyurmak için gerekli tedbirleri alır. Mümkünse bunun bir metnini internet sitesinin açılış sayfasına koyar.

2. Bütün kurumlar adına Komisyon bir broşür halinde vatandaşlara yönelik olarak bu Yasa’yı yayımlar ve dağıtır.

Madde 26

Avrupa Ombudsmanı’na şikayet Hakkı

Bu yasada bahsedilen ilkelere aykırı olan kurum ve görevli davranışları, AB Antlaşması’nın 195. maddesine ve Avrupa Ombudsmanı’nın statüsüne uygun olarak, Avrupa Ombudsmanı önünde şikayet konusu oluşturur.

Madde 27

Yeniden İnceleme

Yasa'nın yapıılışından 2 sene sonra, her kurum bunu nasıl uyguladığını inceler ve bu incelemelerden çıkardığı sonuçlardan Avrupa Ombudsmanı'nı haberdar eder.