

Vatandaş ve İdare Arasındaki İletişimde Elektronik Kanallar

H. Alpay Karasoy*
Özcan Sezer**
Özlem Kara Yıldırım***

Özet

Kamu yönetiminde son yıllarda yaşanan dönüşüm ile birlikte saydamlık, hesap verebilirlik ve katılımcılık gibi bazı ilkelerin önem kazandığı bilinmektedir. Özellikle yeni kamu yönetimi anlayışı ile söz konusu ilkelerin kamusal reformların başını çektiği görülmektedir. Söz konusu ilkelerin bir uygulaması olarak bilgi edinme hakkı ile de vatandaşların kamusal faaliyetlere yönelik idarelerden bilgi talep edebilmesi mümkün kılınmıştır. Böylece hem hesap verebilir ve saydam bir idari yönetim mekanizmasının hem de bilinçli bir seçmen kitlesinin oluşturulması ve nihayetinde toplumsal refahın yükseltilmesi amaçlanmıştır. Türkiye’de de bu minvalde reformlar gerçekleştirilmiştir. Özellikle 2003 ve sonrasındaki birçok reformda açık saydam ve etkin bir kamu yönetiminin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda bilgi edinme hakkına yönelik düzenleme de 2003 yılında gerçekleştirilmiştir. BİMER de bilgi edinme hakkına bağlı olarak vatandaş ile devlet iletişimini güçlendirmek üzere kurulmuş bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. Bu çalışmada bilgi edinme hakkı bağlamında BİMER uygulamasına ilişkin söz konusu uygulamaya ilişkin veriler çerçevesinde durum tespiti yapılmıştır. Elde edilen bulgularda vatandaşın BİMER başvurusunun yıllar itibariyle arttığı, eğitim düzeyinin arttıkça başvuru sayısının arttığı ve başvuru konularının ise daha çok istek ve şikâyet üzerine olduğu görülmektedir. Buna karşın ülkemizin nüfusu ile mukayese edildiğinde ise başvuru sayısının %2’lerde seyrettiği ifade edilebilir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Edinme Hakkı, Saydamlık, Katılımcılık, BİMER.

* Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, dr.alpaykarasoy@gmail.com

** Doç. Dr., Bülent Ecevit Üniversitesi, ozcansezer67@yahoo.com

*** Selçuk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Yüksek L. Öğrencisi.

Makalenin gönderilme tarihi: 01.02.2018; Kabul tarihi: 15.04.2018.

*Abstract***Electronic Channels for Communication
Between Citizen and Administration**

It is known that some principles such as transparency, accountability and participation have gained the popularity with the transformation in public administration in recent years. Specially with the new public management it is seen that these reforms lead to public reforms. It is made possible to request information from the administrations on public activities by the freedom of information as an execution of the aforementioned principles. With this practice, it will be possible for increasing social welfare by both create an accountable and transparent public administrative management mechanism and an informed voters. Turkey also made an important reform for freedom of information in 2003. As a public relations practice, BIMER was established for improving relations between citizens and government with the framework of freedom of information. In this study an assessment of the BIMER practices is made by the data of that application results. Findings show that, application to BIMER is increasing every year and education level is an important factor for inscreasing of application and the application is usually made on request and complaint. On the other hand, when compared to the population of our country, it can be stated that the number of applications is 2% approximately.

Keywords: Right to information, Transparency, Participation, BIMER.

Giriş

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının terk edilerek yeni kamu yönetimi anlayışının yaygınlaşması ile birlikte bazı kavramlar önem kazanmıştır. Bunların başında saydamlık, hesap verilebilirlik, katılımcılık gelmektedir. Yeni anlayış kapsamında yönetim yönetişim halini almış ve birlikte yönetimin esas olduğu bir kamu yönetim anlayışı gelişmiştir. Söz konusu süreç tek taraflı olmayan devlet ve vatandaşların bir arada iletişim halinde olduğu bir süreçtir. Bu bağlamda vatandaş kamusal faaliyetlere ilişkin bilgi talep edebilmekte ve bunu teknolojik imkânların gelişmesinden yararlanarak kolayca sağlayabilmektedir. Esasında devlet faaliyetlerinde bir saydamlık ve hesap verme sorumluluğunun bir sonucu olarak bilgi edinme önündeki engeller kaldırılarak yönetim sürecine bir paydaş olarak vatandaş da katılabilmektedir.

Kamu kesiminde var olan asil vekil ilişkisinden kaynaklanan bazı prob-

lemlerin önüne geçilebilmesi ancak açık ve hesap verebilir bir kamu idaresi ile bilinçli ve sorgulayan bir seçmen kitlesinin varlığına bağlıdır. Bu bağlamda verilen yetkinin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için vatandaşın farklı mekanizmalar ve uygulamalar ile karar alma süreçlerine dâhil edilmesi gerekmektedir. Bu noktada bilgi edinme hakkının önemli bir uygulama olduğunu ifade etmek mümkündür. Dünyada 1980'lerin ortalarında 11 ülkenin, 2004'ün sonunda 59 ülkenin ve günümüzde ise 70 ülkenin bilginin serbestliğine ilişkin düzenlemeye sahip olduğu ve 50 ülkede ise bu yönde çalışmaların devam ettiği ifade edilmektedir. Türkiye'de de 2003 yılında 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile bilgi edinme hakkı düzenlemesi yapılmıştır. Ayrıca söz konusu kanunun uygulamada BİMER ile sistematik hale getirildiği görülmektedir. Bir halkla ilişkiler uygulaması olarak BİMER aracılığıyla bilgi edinme kolay ve hızlı hale getirilmiştir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm ile önem kazanan yönetim ilkelerine değinilmiştir. İkinci bölüm yönetişimin bir uygulaması olarak bilgi edinme hakkına yer verilmiştir. Son bölümde ise Türkiye'de bilgi edinme hakkına ilişkin yasal mevzuat ve BİMER hakkında bilgiler grafikler aracılığı ile analiz edilmiştir.

1. Kamuda Yönetimden Yönetişime Geçiş ile Önem Kazanan Unsurlar

Bireylerin oluşturduğu bir toplumda düzeni tesis etmek üzere bireylerin üzerinde bir kuruma ihtiyaç bulunmaktadır. Bu üst kurum devlettir. Devlet bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamak toplumsal düzeni sağlamak üzere ortaya çıkmıştır. Devletin ortaya çıkmasında birçok saik bulunmaktadır. Bunların başında güvenlik, adalet, düzen, bürokrasi, eğitim ve sağlık gibi kamusal niteliğe haiz olan ve bireylerin tek başına gideremeyecekleri ortak nitelikteki hizmetler yer almaktadır. Devlete verilen rol ve sorumlulukları yerine getirebilmesi açısından devletin bir örgütlenmeye ihtiyacı bulunur. Söz konusu örgütlenme kamu yönetimi adı altında ifade edilmektedir.

Birçok gelişmiş ülkede kamu sektörü reformları bağlamında kamu yönetimi yaklaşımları farklı şekillerde sınıflandırılmaya çalışılmıştır. Bunların birçoğu özellikle 1980-1990'lı yıllarda geleneksel ve yeni kamu yönetimi adı altında düzenlenmiştir. Ancak 2000'li yıllardan itibaren ise sınıflandırmalar yeni kamu hizmeti, yeni kamu yönetişimi ve post yeni kamu yönetimi adı altında yapılmıştır (Robinson, 2015; Dunleavy and Hood, 1994; Denhardt and Denhardt, 2000; Osborne, 2006).

Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı yukarıdan aşağıya ve kamu çalışanlarının hiyerarşi, bağımsızlık ve dürüstlük ilkeleriyle donanmış ve siyasetçiler ile vatandaşlardan izole olmuş bir yapının bulunduğu elitist bir yaklaşıma da-

yalıdır. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı ise kamu çalışanlarının bireysel faydalarını maksimize etme eğilimini kısıtlamak üzere gözetim ve denetim altında olduğu ve dolayısıyla etkinsizliklerin ve yolsuzlukların önleendiği ve temelinin kamu tercihi teorisi ve asil vekil yaklaşımına dayalı olduğu bir yaklaşımdır. Yeni kamu hizmeti yaklaşımı ise aktif ve katılımcı vatandaş öngören demokrasi teorisine dayalı olup, kamu çalışanlarının vatandaşına hesap verdiği böylece vatandaşların beklentilerine dayalı hizmet sunduğu bir yaklaşım olup, bu yaklaşımda kamu çalışanlarının toplumsal faydayı artırma yönünde eğilime ve erdemine sahip olduğu varsayılmaktadır (Robinson, 2015: 4-5). Kamu yönetimine ilişkin söz konusu yaklaşımların mukayesesi Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Kamu Yönetimi Yaklaşımlarının Karşılaştırması

	Geleneksel kamu yönetimi	Yeni kamu yönetimi	Yeni kamu hizmeti
<i>Teorik altyapısı</i>	Siyaset teorisi	Ekonomi teorisi	Demokrasi teorisi
<i>Rasyonelite ve davranış saiki</i>	Yönetimsel rasyonellik ve kamu çıkarı	Teknik ve Ekonomik rasyonellik ve bireysel çıkar	Stratejik rasyonellik ve vatandaş çıkarı
<i>Kamu çıkarının tanımı</i>	Politiktir ve kanunlarda tanımlanmıştır.	Bireysel çıkarların toplamıdır.	Paylaşılan değerlere ilişkin iletişimseldir.
<i>Kamu çalışanı kime karşı sorumludur?</i>	Hizmet alanlar	Müşteriler	Vatandaşlar
<i>Devletin rolü nedir?</i>	Politik olarak tanımlanmış amaçları yerine getirmektir.	Piyasa mekanizmasının işleyişini güçlendirmektir.	Vatandaş hizmet etmektedir.
<i>Politika amaçlarına ulaşmada mekanizmalar</i>	Devlet kurumlarına yönelik yönetim programları	Piyasaya ve STK'lara yönelik teşvikler	Kamu, özel ve STK ortaklığı sağlamak
<i>Hesap verme yaklaşımı</i>	Seçilmiş liderlere karşı hiyerarşik sorumluluk	Bireysel çıkarların toplamından elde edilen piyasa odaklı sonuçlar	Vatandaş çıkarları, profesyonel kurallar, değerler ve kanunlar ile güdümlü karmaşık kamu çalışanları
<i>İdari takdir</i>	Kamu çalışanlarına sınırlı idari takdir yetkisi	Girişimsel hedeflere ulaşmak üzere geniş takdir	Sınırlı ve hesap verilebilir olmak üzere takdir yetkisi

Tablo 1. devamı

	Geleneksel kamu yönetimi	Yeni kamu yönetimi	Yeni kamu hizmeti
<i>Varsayılan örgütsel yapı</i>	Kontrol altında yukarıdan aşağıya otoritenin olduğu bürokratik yapı	Kurum içi ön kontrolün olduğu adem-i merkeziyetçi kamu yapısı	Liderliğin paylaşıldığı ve işbirliğine dayalı yapı
<i>Kamu çalışanlarının motivasyon sebebi</i>	Ödeme ve yardım ve kamu görevi koruması	Devletin rol ve sorumluluklarını sınırlandırmayı amaçlayan girişimci ruh	Topluma fayda sağlayacak kamusal hizmet

Kaynak: Denhardt ve Denhardt, 2000: 554.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışından vazgeçilerek yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş süreci dört kısımda ifade edilebilir (Osborne ve McLaughlin, 2002: 8-9). Birincisi 19. yy sonlarındaki minimal devlet anlayışıdır. Devletin zorunlu bir fena olarak görüldüğü söz konusu anlayış kapsamında kamusal hizmetlerin daha çok özel kesim ve vakıflar tarafından sağlanması öngörülmektedir. İkincisi 20.yy başlarında gelişen ve kamusal hizmetlerin devlet, özel ve STK'ların işbirliği halinde bulunduğu ortaklıklar ile sağlanmasıdır. Üçüncü 1945-1980 periyodunda yoğunlaşarak gelişen refah devleti anlayışı olup, bu süreç özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında yeniden yapılanma ve var olan sosyal sorunların giderilmesinde kamu kesimine daha fazla rol ve sorumluluğun verildiği dönemdir. Söz konusu anlayışın gelişiminde daha önceki dönemlerde kamu dışında kalan kesimlere daha fazla görev verilmesinin kamusal hizmetlerin sunumunda bölünmeye ve mükerrerliğe sebebiyet vermesi ve bunun neticesinde ortaya çıkan etkinsizlikler etkilidir. Dördüncüsü ise çoğul devlet anlayışının hâkim olmaya başladığı 1970'ler sonlarında ortaya çıkmış olup, bu süreçte kamusal hizmetlerin beklentileri karşılayabilmesi için merkezi ve yerel yönetim birimleri arasında paylaşıldığı görülmektedir.

Yeni kamu yönetiminin temel özellikleri şöyledir (Pollitt, 1994; Osborne ve McLaughlin, 2002: 9; Osborne, 2006: 379):

- Aktif katılımı ve girişimci yönetim anlayışını benimser.
- Standartların belirlendiği ve performans ölçümünün yapıldığı bir yaklaşımdır.
- Kamusal hizmetlerin bölünmesini ve yerel idarelerce de sunulmasını gerektirir.
- Kamusal hizmetlerin sunumunda rekabeti geliştirir.

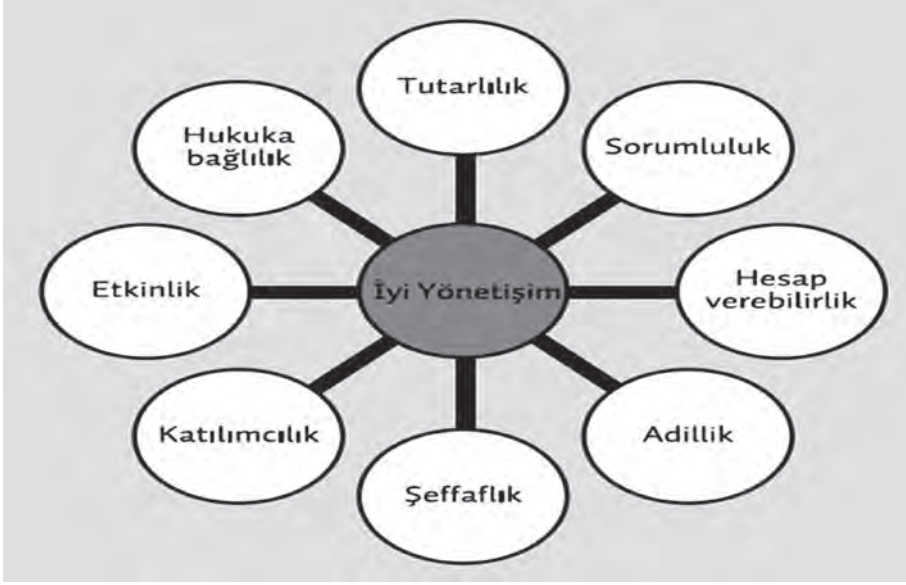
- Kamu yönetiminde özel kesim yönetim tekniklerinin kullanılarak etkin kılınmasını amaçlar.
- Kaynakların etkin ve disiplinli bir şekilde dağılımını sağlar.
- Müşteri ve kalite odaklılığa önem verir.
- Kamu, özel ve üçüncü sektörler arasındaki sınırları berraklaştırır.
- Hiyerarşik ilişkiye karşın sözleşmelere dayalı ilişkileri esas alır.
- Bireysellik ve etkinliğe önem verir.

Yeni kamu yönetimi anlayışı 1997 sonrasında *yönetişim* formatı altında anılmaktadır. Bu kavram altında devlet kamusal hizmetlerin planlayıcısı ve sunucusu olmanın ötesinde kamu yönetimi sürecinde hükümet, gönüllüler, üçüncü sektör ve özel sektör ile iletişimi ve koordinasyonu gerektiren bir anlayış kapsamında yeniden tanımlanmaktadır. Söz konusu yeni süreçte en önemli faktör ise kamusal karar alma süreçlerinde devletin diğer aktörler ile işbirliği içerisinde bulunmasıdır (Osborne ve McLaughlin, 2002: 10). Devlet, yatay yönetim anlayışı kapsamında; kamu özel ortaklığı, paydaş katılımı ve vatandaş katılımı gibi farklı biçimlerde ve yönetim kavramı altında yeni bir şekil almıştır (Klijn, 2012: 1). Bu format içerisinde kamu kesiminin katı hiyerarşik yapısı yerine gerek özel kesim gerekse de vatandaşın yönetim kapsamına dâhil olduğu bir yönetim anlayışına geçildiği ifade edilebilir. Söz konusu değişimin altında birçok sebep bulunmaktadır. Ancak özellikle devlete verilen rol ve sorumluluklardaki değişim bu sebeplerin özeti olarak gösterilebilir.

Yönetişim; kamusal karar alma ve uygulama süreçlerinde çeşitli aktörlerin bulunmasını gerektiren bir kavramdır. Bu bağlamda son yıllarda ülkeler karşılaştıkları karmaşık yapıdaki sorunları başarı ile çözümlenebilmek için toplumsal aktörlere daha fazla bağlılık göstermektedir. Öyle ki katılımçılık olarak ifade edilen yönetim ilkesinin kamu kesiminde oldukça yoğun bir şekilde kullanılmaya başladığını ifade etmek mümkündür. Yönetişimin kamu yönetimi ve nihayetinde toplum bakımından faydalı sonuçlar ortaya çıkarması beklenmektedir. Bu bağlamda yönetim; kamu yönetimini vatandaşa yaklaştırır, kamu yönetimini etkinleştirir, yolsuzlukla mücadeleyi sağlar, yönetime farklı paydaşların görüş bildirerek katılımını sağlar ve dolayısıyla da kararların içeriğini zenginleştirir, uygulanmasındaki etkinliği artırır, demokrasiyi güçlendirir, kurumların meşruluğunu artırır, karar ve işlemlerin açık ve anlaşılır olmasını sağlar (Tesev, 2008: 18). Yönetişim bünyesinde toplumun yararına olabilecek birçok ilkeyi barındırdığı için faydalı görülmektedir. Bu ilkeler arasında, tutarlılık (öngörülebilirlik), sorumluluk, hesap verebilirlik, adillik, saydamlık, katılımçılık, etkinlik, hukuka bağlılık, yerindenlik ve ölçülülük sayılabilir (Tesev, 2008: 19). Söz konusu ilkelere kamu yönetim anlayışında uyulması nihayetinde yönetim kavramını ortaya çıkarmaktadır.

Bu çerçevede iyi yönetişimin temel ilkeleri Şekil 1'deki gibi gösterilebilir.

Şekil 1. İyi Yönetişimin Temel İlkeleri



Kaynak: Tesev, 2008: 19.

Kamusal kararların hem kendi içinde hem de zaman içerisinde tutarlı olması, devlet faaliyetlerinin öngörülebilir olması, değişimlere karşı sorumluluk bilinci içerisinde devletin hızlıca cevap vermesi, kamusal kaynakların elde edilişi, kullanımına dair hesap verme sorumluluğu altında hareket edilmesi, standart bir uygulama bütünlüğü ile toplumda yer alan bireylere eşit uygulamaların yapılması, kamusal karar alma süreçlerinin açık ve anlaşılır olması, karar alma süreçlerine paydaş katılımının sağlanması ve bütün bu süreçlerde hukuka bağlı kalınması yönetişimin temel ilkeleri arasında sayılabilir (Tesev, 2008: 18-19).

Yönetişim ilkelerinin her birinin ayrı ayrı önemi bulunmakta olup, bunların tamamının bir arada uygulanması iyi bir yönetişimin varlığını gösterir. İyi yönetişim kavramı özellikle Dünya Bankası çalışmaları ile önem kazanmıştır. İlk defa 1989 yılındaki çalışma ile Sahra Altı Ülkeler açısından sürdürülebilir bir iktisadi gelişimin sağlanabilmesi bakımından kavramın kullanıldığı görülmektedir. Sonrasında yine Dünya Bankası'nın bir başka çalışmasında 1992 yılında kullanılan kavram ile ülkelerde gelişmenin sağlanmasında iyi yönetişimin önemine değinilmektedir. Bir başka Dünya Bankası çalışması 1994 yılında yayınlanmış olup, bu çalışma kapsamında iyi yönetişim uygulamalarına ilişkin tecrübeler irdelenmiştir. Dünya Bankası yönetişimi; bir

ülkenin ekonomik ve sosyal kaynaklarını, kalkınmaya yönelik yönetmede gücün kullanılma biçimi olarak tanımlanmaktadır (WB, 1992: 1). İyi yönetim; vatandaşın güvenliğinin sağlandığı, hukukun üstünlüğünün bulunduğu ve yargının bağımsız olduğu bir hukuk devletini, yönetenlerin hesap verme sorumluluğunun olduğu, bilginin serbest olduğu insan haklarına saygılı şeffaf bir yönetim anlayışını içermektedir (Özer, 2005: 330). İyi yönetişimin unsurları ise saydamlık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, cevap verebilirlik, etkinlik, hukukun üstünlüğü, eşitlik ve uzlaşmacılıktır (Weiss ve Steiner, 2006: 1549). İyi yönetim, makroekonomik istikrarın ve büyümenin sağlanmasında ve sürdürülmesinde üzerinde hemfikir olunan önemli bir faktör iken; iyi yönetişimin temel unsuru da saydamlık olarak değerlendirilebilir (Kaufmann, 2002; IMF, 2007: 8).

Yönetişim, toplumsal ihtiyaçlara cevap verebilmek ve çözümler geliştirebilmek için devletin açık, ulaşılabilir, hesap verebilir ve sorumluluk sahibi olmasını gerektirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması vatandaşların kamu yönetiminden daha kaliteli hizmet talep etmesi, yönetimde açıklık ve kamu hizmetinden yararlananların karar alma sürecine daha fazla katılmak istemesi gibi gelişmeler kamu örgütlerini bu anlayışı benimsemeye yöneltmiştir (Sezer, 2008: 148).

Saydamlık bilginin erişebilir olması olarak ifade edilebilir. Kamusal karar alma süreçlerine ilişkin bilginin kamuoyu tarafından erişebilir olması saydamlık olarak tanımlanabilir. Saydamlığın farklı boyutları bulunup özellikle mali saydamlık kamu yönetimi açısından önemli bir konu olagelmiştir. Saydamlık bilgi ile ilgili bir kavram olup, bu bilginin mahiyetine göre farklı tanımlamalar ile ifade edilmektedir. Mali saydamlık; hükümet yapısı ve fonksiyonlarının, uygulayacağı politikaların, kamu kesimi hesaplarının ve mali hedeflerinin kamuya açıklığı olarak ifade edilmekte ve bu durum hükümet içi veya dışındaki faaliyetlere ilişkin güncel, inanılır, kapsamlı, anlaşılır ve uluslararası karşılaştırılabilir nitelikteki hazır bilgiye ulaşılabilir olmayı gerektirmektedir (Kopits ve Craig, 1998). Mali saydamlık kamu kaynaklarının kim tarafından, nasıl ve hangi amaçla kullanıldığına dair bilginin var olmasıdır (Atiyas ve Sayın, 2000: 28).

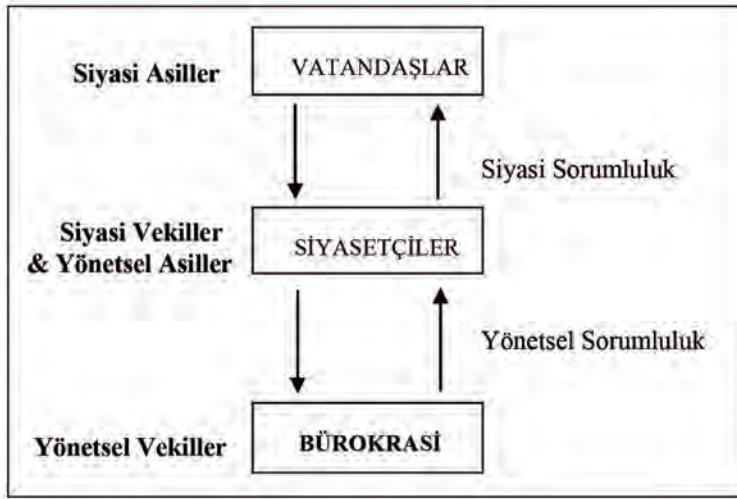
Katılımcılık ilkesi ise karar alma süreçlerine paydaşların da dâhil edilmesini ifade etmektedir. Paydaşlar ise alınacak kararlardan etkilenen kesimi göstermektedir. Örneğin mahalli bir idare için o bölgede yaşayan bir vatandaş veya üniversitedeki bir öğrenci paydaş olarak örneklendirilebilir. Katılımcılık ilkesi ile devlet ve vatandaş arasındaki bağın güçlendirilmesini sağlamak üzere bilgiye erişim, müzakere, iletişim, sosyal diyalog ve aktif katılım kavramlarının önem kazandığı söylenebilir (Aktan ve Çoban 2006: 14). Örneğin vatandaşın kamusal meselelere dair bilgi talep etmesi ve bunu sağlamak üzere

devletin bilgi edinmeye olanak tanıyan yasal düzenlemelere gitmesi bu çerçevede değerlendirilebilir. Karar alma süreçlerine vatandaşların aktif katılımı ile farklı görüşler açısından bir uzlaşmanın sağlanması mümkün olabilecektir. Günümüzde özellikle yönetime daha yakın olma imkânı sunan mahalli yönetim birimlerinde katılımcılığın uygulanması daha da kolaydır. Bu aslında adeta demokrasinin uygulamalı bir okulu olma özelliğini mahalli yönetimlere sunmaktadır.

2. Yönetişimin Bir Uygulaması Olarak Bilgi Edinme Hakkı

Yönetişim ilkelerinden saydamlık, bilginin açık ve ulaşılabilir olmasını gerektirmektedir. Özellikle iktisadi, mali, siyasi, hukuki vb. nitelikteki devlet faaliyetlerine ilişkin bilginin kamuoyu ile paylaşılması yönünde reformların gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu reformların altında ise kamu kesiminin genel yapısı yer almaktadır. Kamu kesiminde asil vekil ilişkisinden bahsetmek mümkündür. Temsili demokrasilerde asiller kamusal faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için asiller vekillere yetki verirler. Asillerin verdikleri yetkinin ne yönde kullanıldığının bilinmesi asillerin politikalarının saydam olmasına bağlıdır. Bu bağlamda kamu kesimindeki asil vekil ilişkisi Şekil 2'deki gibi verilebilir.

Şekil 2. Kamu Kesiminde Asil Vekil İlişkisi



Kaynak: Atiyas ve Sayın, 2000.

Kamuda iki tür yetki devrinden bahsetmek mümkündür. İlkinde asil konu-

mundaki vatandaşın vekil konumundaki siyasetçilere devrettiği yetkidir. Vatandaşlar bu yetki devri ile siyasetçilerden talep ve beklentileri karşılayacak biçimde kamusal hizmet sunmasını istemektedir. Bu yetkiyi kullanan siyasetçiler ise vatandaşlara hesap verme durumundadır. Bu hesap verme biçimi siyasi sorumluluğu barındırmaktadır. İkincisinde ise siyasetçilerin asil olarak vekil konumundaki bürokratlara vermiş olduğu yetkidir. Söz konusu yetki ile siyasetçiler amaçlara ulaştıracak uygulamaları üretmelerini bürokratlardan talep etmektedir. Burada bürokratların da siyasetçilere karşı bir hesap verme sorumluluğu söz konusu olup bu yönetsel sorumluluğu barındırır.

Genel olarak kamu kesiminde asil vekil ilişkisinin varlığı, süreçlerin saydam olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda devletin saydamlık adına bazı uygulamaları ortaya koyması gerekmektedir. Bunlardan birisi de bilgi edinme hakkı uygulamasıdır. Bilgi edinme hakkı, devlet kurumlarının rol ve sorumlulukları çerçevesinde gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin bilginin ulaşılabilir olmasını sağlamaktadır. Bu bizzat ilgisinin talebi üzerine olacağı gibi kurumun kamuoyuna bizzat açıklama yapması yoluyla da olabilir. Bilgi edinme hakkının kullanılabilmesi aynı zamanda bu yönde reformların ve düzenlemelerin yapılmasına bağlıdır. Bilginin serbestliğine ilişkin reform süreci bağlamında değerlendirildiğinde 1980'lerin ortalarında 11 devlet, 2004'ün sonunda 59 devlet ve günümüzde ise 70 ülkede bilginin serbestliğine ilişkin düzenlemeye sahipken 50 ülkede ise bu yönde çalışmalar sürmektedir (Bertot vd., 2010; Albalade Del Sol, 2013).

Bilgi bir güçtür. Ayrıca bilginin kamusal bir mal olma özelliğine sahip olduğu da ifade edilebilir. Dolayısıyla kamusal malların sunumu nasıl devletin temel görevlerindense bilginin serbestleştirilmesi de devletin görevleri arasındadır. Bu noktada devletin stratejik alanlarına ilişkin bilginin gizli tutulması ise istisnai bir durumdur. Bunun dışında özellikle mali alandaki bilginin kamuoyu ile paylaşılması gerekmektedir. Bilgi edinme hakkı, üçüncü kuşak temel hak ve özgürlüklerin en önemlilerinden birisi olup, bu hak, düşünce ve ifade özgürlükleri başta olmak üzere bir dizi önemli birinci kuşak temel hak ve özgürlükle bağlantılı olduğu gibi, iyi yönetim hakkı ile de yakından ilgilidir (BEDK, 2015). Bilgi edinme hakkı saydamlığın, saydamlık ise iyi yönetişimin bir teminatı olarak değerlendirilebilir.

3. Türkiye'de Bilgi Edinme Hakkı

Türkiye'de bilgi edinme hakkı anayasal bir hak olarak düzenlenmiş ve buna ilişkin de 2003 yılında bir düzenleme ile Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kabul edilmiştir. Ayrıca kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikler de söz konusudur.

3.1. Yasal Altyapı

Türkiye’de bilgi edinme hakkına ilişkin yasal mevzuat;

- Anayasanın 74. Maddesi;
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu;
- Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik;
- Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik;
- Bilgi ve Belgeye Erişim Genel Tebliği;
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Buna Bağlı Yönetmelik Uyarınca Karşılıklılık İlkesi Kapsamında Bulunan Ülkeler Hakkında Tebliğ

şeklinde dir.

Bilgi edinme açısından Anayasal düzenlemenin dilekçe hakkı ile gerçekleştirildiği görülmektedir. Buna göre *vatandaşlar ve karşılıklılık esasını gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir ve kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir* şeklindeki düzenleme ile bilgi edinme hakkının anayasal güvence altına alındığı görülmektedir.

Bilgi edinmeye yönelik kanuni düzenleme ise 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile 2003 yılında yapılmıştır. Bu kanunun amacı, *demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir*. Kanun kapsamında kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları yer almaktadır. Kanuna göre herkesin bilgi edinme hakkına sahip olduğu ve kendisinden bilgi talep edilen kamu kurum ve kuruluşlarının kanunda sayılan 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 mükellef olduğu ifade edilmektedir. Bilgi talebine yanıt normal şartlarda 15 işgünü içerisinde, farklı kurumlar ile iletişimin olması durumunda ise 30 işgünü içerisinde verilmesi gerekmektedir.

4982 sayılı Kanun’da bilgi edinmenin sınırları da belirtilmiştir. Buna göre bazı istisnai durumlarda kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi taleplerine yanıt vermemesi mümkündür. Söz konusu istisnai durumlar Kanun’da tek tek sa-

yılmıştır. Söz konusu durumlar şunlardır:

- Yargı denetimi dışında kalan işlemler
- Devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler
- Ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler
- İstihbarata ilişkin bilgi veya belgeler
- İdarî soruşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler
- Adli soruşturma ve kovuşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler
- Özel hayatın gizliliği
- Haberleşmenin gizliliği
- Ticari Sır
- Fikir ve sanat eserleri
- Kurum içi düzenlemeler
- Kurum içi görüş, bilgi notu ve tavsiyeler
- Tavsiye ve mütalaa talepleri
- Gizliliği kaldırılan bilgi veya belgeler

Buna göre yukarıda sayılan durumlar kapsamında talep edilen bir bilgi ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından reddedilebilir. Bu bağlamda söz konusu durumlar bilgi edinme hakkının istisnaları olarak değerlendirilebilir. Gerçekten de örneğin devlet sırlarının ifşası devletin bekası açısından bir tehlike arz edebilir. Bu nedenle bu hususlara ilişkin bilginin kamuoyu ile paylaşılmaması normal bir durum olarak değerlendirilebilir.

Bilgi talebinin reddi durumunda bilgiyi talep edenlerin itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bu bağlamda yargı yoluna gitmeden önce Kanun kapsamında görevlendirilmiş olan Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu'na kişilerin başvurması mümkündür. Söz konusu kurum, bilgi edinme başvurusuyla ilgili yapılacak itirazlar üzerine, verilen kararları incelemek ve kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin olarak kararlar vermek üzere oluşturulmuştur. Kurulun görevleri şu şekilde belirtilmiştir (BEDK, 2015: 29):

- Bilgi edinme başvurusuyla ilgili yapılacak itirazları karara bağlamak,
- Bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin görüş ve değerlendirme istemini içeren başvuruları karara bağlamak,
- Kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin hususları düzenlemek,
- Kurum ve kuruluşlarca, Kanununun 30 uncu maddesi uyarınca gönderilen raporları ve hazırlayacağı genel raporu her yıl Nisan ayı sonuna

- kadar Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne göndermek,
- Gerektiğinde belli işlerin gündeme alınmasına karar vermek,
 - Bilgi edinme hakkına ilişkin yapılması gereken mevzuat değişikliklerini önermek.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun uygulanmasına ışık tutmak üzere Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik bir diğer yasal altyapı uygulamasıdır. Öte yandan Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu'nun görev ve çalışmalarına ilişkin usul ve esasları düzenleyen yönetmelik de uygulamaya konulan bir diğer önemli düzenlemedir.

3.2. Bilgi Edinme Hakkı Bağlamında Bir Halkla İlişkiler Uygulaması: BİMER

Türkiye'de bilgi edinme hakkına ilişkin en güncel ve yaygın olarak kullanılan araçların başında Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) gelmektedir. Özellikle iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte bilgi edinmenin daha kolay hale geldiği söylenebilir. Esasında teknolojik gelişmenin insan hayatında meydana getirdiği birçok fayda gibi bilgi edinme açısından da bir fayda sağladığı aşikardır.

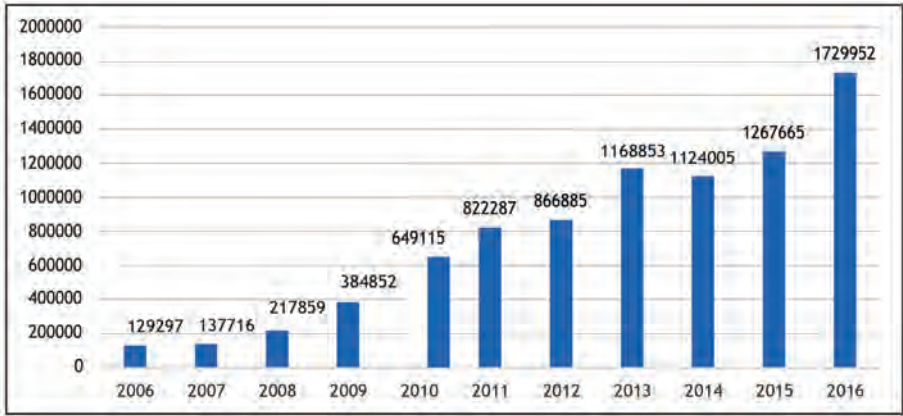
BİMER, 2006/3 Sayılı Başbakanlık Genelgesiyle yürürlüğe giren bir Halkla İlişkiler uygulamasıdır. BİMER uygulamasıyla; devlet ile vatandaş arasındaki iletişim kanallarının tümü (elektronik, mektup, faks, telefon ve şahsen) açık tutularak, vatandaşların kendileri ve kamuyla ilgili, talep, şikayet, ihbar, görüş ve önerileri ile bilgi edinme haklarına ilişkin idari makamlara yapacakları müracaatlara cevapların hızlı ve etkin bir şekilde verilmesi, iş ve işlemlerin merkezden kamu nezdinde takip ve denetimi hedeflenmiştir. BİMER uygulaması ile Dilekçe Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında ortaya çıkan dijital bir uygulamadır. BİMER'e başvuru şahsen olabileceği gibi daha hızlı ve kolay olarak internet üzerinden de yapılabilmektedir.

BİMER kapsamında bilgi edinmenin temel bir insanlık hakkı olduğu ve bilgi edinmenin temel amacının idarenin alacağı kararları hukuka uygun bir şekilde etkileyebilmesi için, kişinin bilgilenmesini sağlamak olduğu ifade edilmektedir. Buna göre bilgi edinme iki tarafı ilgilendiren ve diyaloga sokan bir süreçtir. Bilgi edinme ile birlikte yönetim süreçlerine vatandaşın katılımının sağlanması diğer yandan hesap verilebilir ve saydam bir kamu idaresinin oluşturulması amaçlanmaktadır.

3.3. Türkiye’de Bilgi Edinme Uygulamasına İlişkin Sayısal Veriler

BİMER uygulaması yıllar itibariyle daha çok kullanılan bir yöntem olarak görülmektedir. Bu bağlamda yıllar itibariyle BİMER başvurularının gelişim trendi Grafik 1’deki gibidir.

Grafik 1. Yıllar İtibariyle BİMER Başvurularının Gelişimi

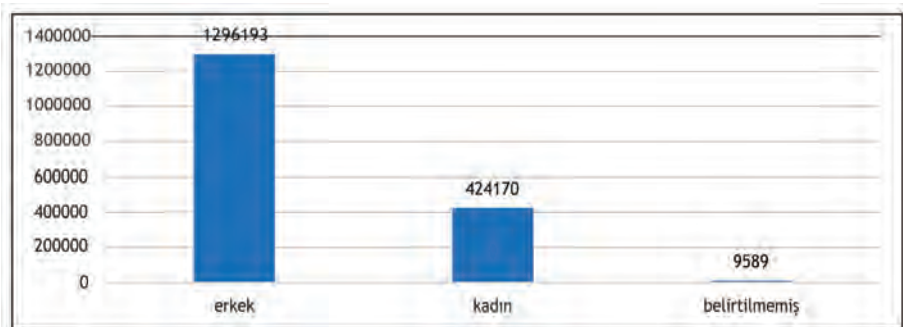


Kaynak: BİMER.

Grafik 1 incelendiğinde BİMER başvurularının yıllar itibariyle arttığı görülmektedir. 2006 yılı BİMER’in uygulamaya koyulduğu tarih olup, söz konusu tarihte başvuru sayısının en düşük olduğu görülmektedir. 2016 yılı ise en fazla başvurunun olduğu yıldır. Verilerden Türkiye’de Vatandaşların yıllar itibariyle BİMER’i daha fazla kullandıkları sonucuna varılabilir.

2016 yılı ele alındığında başvuruların cinsiyet açısından dağılımı şu şekildedir:

Grafik 2. BİMER Başvurularında Cinsiyet Faktörü

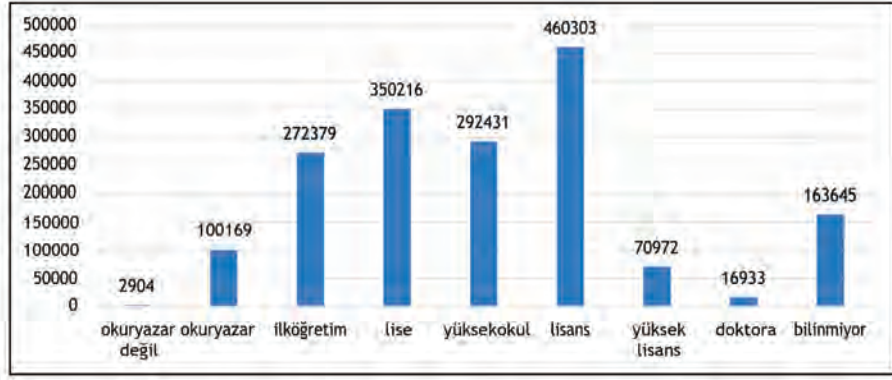


Kaynak: BİMER.

2016 yılı itibariyle BİMER'e yapılan başvuruların daha çok erkekler tarafından yapıldığı görülmektedir. Buna göre tüm başvurunun yaklaşık % 75'inin erkek olanlar tarafından yapıldığı ifade edilebilir.

Başvurucuların eğitim durumlarına ilişkin grafik ise şu şekildedir:

Grafik 3. Eğitim Düzeyine Göre BİMER Başvuruları

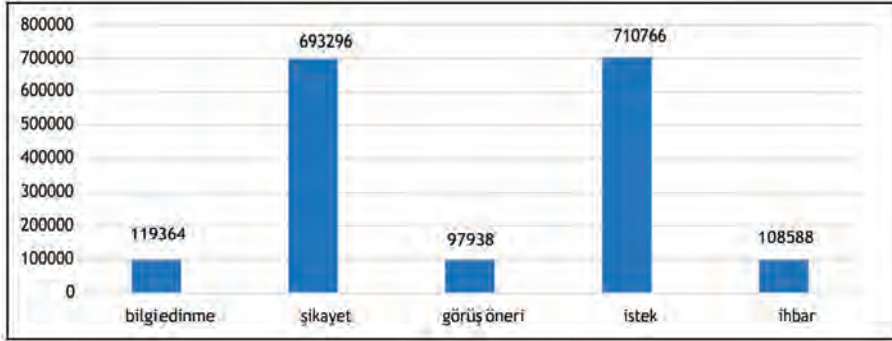


Kaynak: BİMER.

Eğitim düzeyleri çerçevesinde değerlendirildiğinde 2016 yılı için başvuru-
ların daha çok lisans eğitime sahip olduğu ifade edilebilir. Bu eğitim düze-
yinde başvuranların toplam başvuru-
cular içerisindeki oranı yaklaşık % 26'dır.
Bunları ise yaklaşık % 20 ile lise düzeyinde eğitime sahip olan başvuru-
cular takip etmektedir.

BİMER başvurularının türü ise Grafik 4'deki gibidir.

Grafik 4. Türüne Göre BİMER Başvuruları

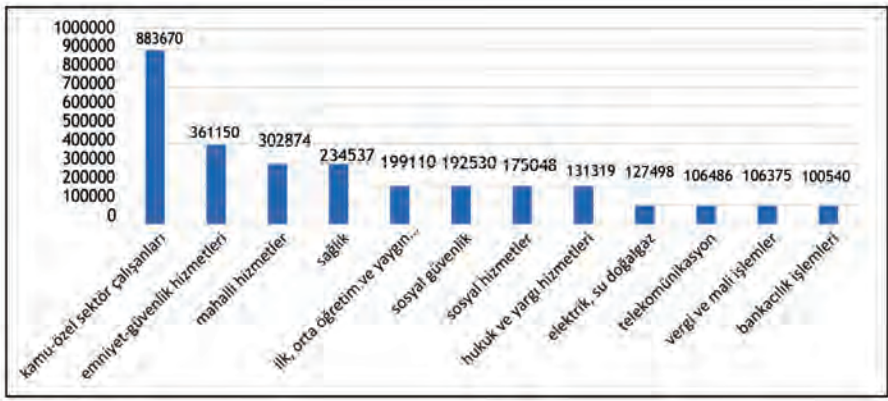


Kaynak: BİMER.

BİMER üzerinden başvuruda bilgi edinme, şikâyet, görüş ve öneri, istek ve ihbar olmak üzere farklı türler söz konusudur. 2016 yılı için BİMER başvurusunun en çok istek ve şikâyet üzerine olduğu ifade edilebilir. Bunları ise bilgi edinme amacıyla yapılan başvurular takip etmektedir. Bu bağlamda yapılan BİMER başvurularının daha çok devletten beklentilere yönelik olduğu söylenebilir.

Konularına göre BİMER başvurularına ilişkin veriler ise Grafik 5’de sunulmuştur.

Grafik 5. Konularına Göre BİMER Başvuruları



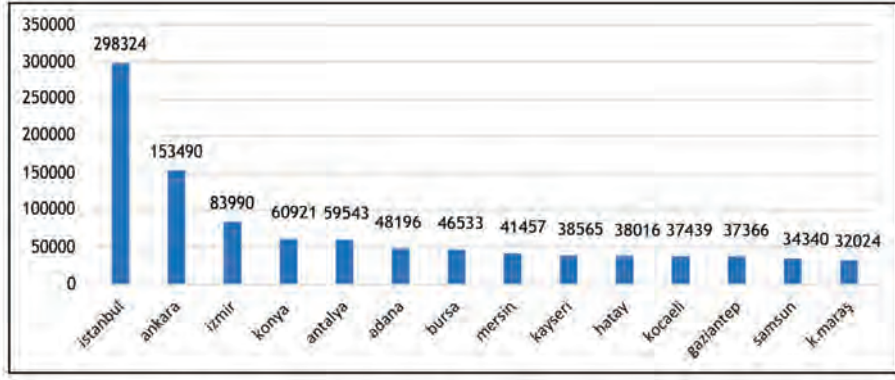
Kaynak: BİMER.

Grafik 5 incelendiğinde 2016 yılında en çok başvurunun kamu ve özel sektör çalışanlarına ilişkin olduğu görülmektedir. Bu diğer konulara göre oldukça belirgin bir düzeyde olup, tüm başvuruların yaklaşık % 51’ini oluşturmaktadır. Böyle bir başvuru altında şikâyet niteliğindeki başvuruların daha fazla olduğunu ifade etmek mümkündür. Bir başka anlatımla kamu çalışanlarının hizmetinden memnun olmayan vatandaşların başvuruları bu konuya işaret etmektedir. Bunu emniyet ve güvenlik alanında yapılan başvurular takip etmektedir. Başvuru konuları arasında bir diğer büyük paya sahip olan konu ise mahalli hizmetlere ilişkin yapılan başvuruların varlığıdır. Mahalli hizmetlere ilişkin muhtemel istek ve şikâyetlerin bu başvuruların özünü oluşturduğunu söylemek mümkündür. Diğer başvuru konuları ise sahip olduğu paya göre sırasıyla; sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, hukuk ve yargı hizmetleri, elektrik, su ve doğalgaz, telekomünikasyon, vergi ve mali işlemler ve bankacılık işlemleri yer almaktadır.

Bir diğer veri ise BİMER başvurularının hangi illerde daha çok yapıldığına ilişkindir.

Bu bağlamda illere göre başvurular Grafik 6'da verilmiştir.

Grafik 6. İllere Göre BİMER Başvuruları



Kaynak: BİMER.

Grafik 6 incelendiğinde BİMER başvurularının daha çok büyükşehir niteliğinde ve nüfus ölçeğinin büyük olduğu illerden yapıldığı görülmektedir. Bu çerçevede en yüksek başvurunun İstanbul'dan yapıldığı bunu ise Ankara ve İzmir'in takip ettiği görülmektedir.

Sonuç

Bir insanlık hakkı olarak değerlendirilen bilgi edinme hakkı kamu kesiminin sahip olduğu yapısı nedeniyle oldukça önemli bir haktır. Günümüzde temsili demokrasilerin varlığı söz konusudur. Dolayısıyla vatandaşlar kendilerini yönetecek siyasetçileri, siyasetçiler de belirledikleri politikalara uygun faaliyet ve projeleri geliştirmesi için bürokratları seçmektedir. Her iki durumda da bir yetki devri söz konusudur. Verilen yetkinin ne yönde kullanıldığının bilinmesi genel amaçlara ulaşmak açısından önemlidir. Dolayısıyla bir vatandaşın yetki devrettiği temsilcilerinin faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olması gerekir. Bu direkt ilgili kurum ve kuruluşlarca saydam bir yapının tesis edilmesi ve bilginin kamuoyu ile paylaşılması ile mümkünken ayrıca vatandaşın bizzat talep etmesi ile de mümkündür. Dünyada kamu yönetimi reformları kapsamında bilgi edinme imkânlarının geliştirilmesi yönünde düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Türkiye'de de bu çerçevede kanuni düzenleme 2003 yılında yapılmıştır. Buna paralel olarak bazı teknolojik gelişimlerden de

yararlanılarak vatandaşın kamusal faaliyetlere ilişkin bilgi edinmesinin kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Söz konusu bilgi edinme uygulamalarının başında BİMER gelmektedir.

Türkiye’de bilgi edinme hakkının kullanılmasında önemli bir yere sahip olan BİMER halkla ilişkiler uygulamasına ilişkin yapılan durum tespitinde bazı önemli bulguların varlığı göze çarpmaktadır. Öncelikle uygulamanın yürürlüğe koyulduğu 2006 yılından itibaren bilgi edinmeye yönelik başvuruların yıllar itibarıyla sürekli bir artış eğilimi içinde olduğu görülmektedir. Bu durumun ortaya çıkmasında söz konusu uygulamanın kolay, hızlı ve takip edilebilir bir sistem olmasının etkisi büyüktür. Bilgi iletişim teknolojilerinin kamu kesiminde de yaygınlaşması vatandaşların kamusal karar alma süreçlerine etkide bulunabilmesi imkânını sağlamıştır. Bu sadece vatandaş açısından olumlu bir durum olmayıp ayrıca idare açısından da olumlu bir durumdur. Öyle ki idare de faaliyetlerinde hesap verme sorumluluğu altında hareket edecektir. Bu durum neticede kamusal kaynakların etkin kullanılmasına katkı sunacaktır.

Bir diğer bulgu BİMER başvurularının eğitim düzeyi ile genel olarak doğru orantılı olmasıdır. Eğitim düzeyindeki artış kamusal karar alma süreçlerine ilişkin daha fazla katılıma imkân sağlamaktadır. Eğitim düzeyinin artması toplumun daha da bilinçlenmesine imkân sunacaktır.

BİMER uygulamasının bilgi edinmenin ötesinde bir role de sahip olduğu görülmektedir. Buna göre bilgi edinme dışında ancak bununla da ilgili olarak vatandaşların devletten istekleri, şikayetleri, görüş ve önerileri ve ihbarları bakımından da uygulamanın kullanıldığı görülmektedir.

81 milyon nüfusa sahip olan bir ülkede BİMER başvuru sayısının toplam nüfusun yaklaşık %2’sine denk gelmesi de değerlendirilmelidir. Buna göre her 100 vatandaştan sadece 2’sinin BİMER üzerinden başvuru yaptığını ifade etmek mümkündür. Bu noktada akla gelen ilk soru ise söz konusu oranın yeterli olup olmadığıdır. Devlet ile vatandaş birleştiren bir platform olarak BİMER üzerinde daha fazla vatandaş ilgisinin olması gerekmektedir. Bu daha etkin daha saydam ve daha hesap verilebilir bir kamu yönetimi açısından önemlidir. Bu noktada gereksiz başvuruların yapılması ve oranın arttırılması değil, vatandaş ilgi ve katılımının arttırılması amaçlanmaktadır. Örneğin demokrasinin uygulamalı bir okulu olarak değerlendirilen mahalli yönetim birimlerinde sunulan kamusal hizmetlerin talep ve beklentileri karşılama BİMER başvurularının oldukça etkili olması beklenmektedir. Söz konusu yönetim birimleri merkezden uzak olmaları nedeniyle vatandaş denetimine tabi olmalıdır. Ayrıca vatandaşa en yakın hizmet sunan birim olması da vatandaşın talep ve beklentilerine uygun hizmet sunmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla vatandaşın yerel idari birimlerin faaliyetlerine ilişkin bilgi edinmesi önemli görülmektedir.

Bilgi edinme hakkının etkin bir biçimde kullanılabilmesi bakımından BİMER uygulamalarının geliştirilmesi teşvik edilmesi gerekmektedir. İncelendiğinde BİMER başvurularına ilişkin istatistiklerin oldukça yüzeysel olduğu görülmektedir. Öncelikle bu konuda gelişmelerin sağlanması başvurulara ilişkin kapsamlı istatistiklerin yayınlanması önemlidir. Ayrıca BİMER başvurularının prosedür gereği yanıtlanması algısının değiştirilmesi gerekmektedir.

Kaynakça

- ALBALATE DEL SOL, D. (2013). The Institutional, Economic and Social Determinants of Local Government Transparency, *Journal of Economic Policy Reform*, Vol 16, No 1, pp. 90-107.
- ATİYAS, İ. ve SAYIN, Ş. (2000). “Devletin Mali ve Performans Saydamlığı”, (Ed.) ATİYAS, İ. ve SAYIN, Ş., Devlet Reformu: Kamu Maliyesinde Saydamlık, TESEV Yayınları, İstanbul, 27-43.
- BEDK (2015), 25 Soruda Bilgi Edinme Hakkı, <http://www.bedk.gov.tr/Yayinlar.aspx>, (ET: 29.12.2017).
- BERTOT, J. C, JAEGER, P. L., and GRIMES J. (2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anti-corruption Tools for Societies, *Government Information Quarterly*, Vol. 27, No 3, pp. 264–271.
- DENHARDT, R. B. and J. V. DENHARDT (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering, *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 6, pp. 549–559.
- DUNLEAVY, P. and HOOD, C. (1994). From Old Public Administration to New Public Management. *Public Money & Management*, Vol. 14, No. 3, pp. 9-16.
- KAUFMANN, D. (2002). Transparency, Incentives and Prevention (TIP) for Corruption Control and Good Governance, *Qinghua University-Carnegie Conference on Economic Reform and Good Governance: Fighting Corruption in Transition Economies*, Beijing, 11-12 April, http://siteresources.worldbank.org/INTWBIGOVANTCOR/Resources/1740479-1153237346645/quinghua_paper.pdf, (ET: 25.01.2018).
- KLJIN, E. H. (2012). “Public Management and Governance: A Comparison of Two Paradigms to Deal with Modern Complex Problems”, (Ed.) FAUR D. L., The Handbook of Governance, Oxford University Press, 201-214.

- KOPITS, G. ve CRAIG, J. (1998). "Transparency in Government Operations", *IMF Occasional Papers*, No 158.
- OSBORNE, S. P. (2006). "The New Public Governance?", *Public Management Review*, 8 (3): 377-387.
- OSBORNE, S. P. ve MCLAUGHLIN, K. (2002). "The New Public Management in Context, (Ed.) MCLAUGHLIN, K., OSBORNE, S.P. ve FERLIE, E., *New Public Management: Current Trends and Future Prospects*, Routledge, London, 7-14.
- ÖZER, M. A. (2005). *Yeni Kamu Yönetimi Teoriden Uygulamaya*, Platin Yayınları, Ankara. POLLITT, C. (1994). "Modernizing the Management of the Public Services Sector: Between Crusade and Catastrophe?", paper presented to the Administrative Development Agency (November, Helsinki).
- ROBINSON, M. (2015). *From The Old Public Administration to The New Public Service*, Global Centre for Public Service Excellence, UNDP, https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjOtlv1sf7YAhWJ-CiwKHTixAc8QFggwMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.undp.org%2Fcontent%2Fdam%2Fundp%2Flibrary%2Fcapacity-development%2FEnglish%2FSingapore%2520Centre%2FSPS-Reform_Paper.pdf%3Fdownload&usg=AOvVaw2id-d88Sd9SIWSk-L8La5O3, (20.12.2016)
- SEZER Ö. (2008). *Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme*, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, C.4, S. 8.
- TESEV (2008). *İyi Yönetişim El Kitabı*, Tesev Yayınları, İstanbul.
- WEISS, F. and STEINER, S. (2006). Transparency as an Element of Good Governance in the Practice of the EU and the WTO: Overview and Comparison, *Fordham International Law Journal*, Vol 30, No 5, pp. 1543-1586.
- WORLD BANK (1992). *Governance and Development*, A World Bank Publication, Washington, D.C.
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 24/10/2003 tarihli 25269 sayılı Resmi Gazete. BİMER, <https://www.bimer.gov.tr/>.