

"İYİ İDARE HAKKI" BAĞLAMINDA İÇİŞLERİ BAKANLIĞI "AÇIK KAPI UYGULAMASI"

"Open Door Application" of The Ministry of Interior in the Context of "Right to Good Administration"

Prof. Dr. Abdullah YILMAZ* Dr. Öğr. Üyesi Duru ŐAHYAR AKDEMİR**

Geliő Tarihi: 31.05.2019 Yayına Kabul Tarihi: 11.12.2019

Öz

"İyi idare hakkı" çok daha önceleri Avrupa Konseyi belgelerinde yer almış bir kavram olmasına karşın genel olarak literatüre "Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı" sayesinde girmiőtir. Şartın ilgili Maddesinde "iyi idare hakkı"; kişilerin Birlik nezdindeki taleplerinin makul bir zaman zarfında, yansız ve hakkaniyetli bir Şekilde neticelendirilmesini isteyebilmeleri olarak tanımlanmaktadır. Açık Kapı Birimlerinin ise vatandaşların valilik ve kaymakamlık makamlarına yaptıkları başvuruları hızlandırmak, başvuruların sonuçlarını takip etmek, başvurulara ilişkin analizler yapmak ve raporlama çalıőmalarında bulunmak gibi görevleri bulunmaktadır.

Bu çalışmada "iyi idare hakkı" olgusu incelenerek, bu hakkın uygulanmasına aracılık etme potansiyeline sahip bir mekanizma olarak "Açık Kapı Büroları" değerlendirilmektedir. Çalışmanın temel amacı bireyin "iyi idare hakkı" kapsamında talep ve isteklerinin gerçekteőmesine aracılık eden bir mekanizma olarak Açık Kapı Bürolarına ve iőlevlerine dikkat çekmek ve bu alanda literatüre katkı sağlamaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, İyi İdare Hakkı, Açık Kapı Büroları, AB Temel Haklar Şartı, İnsan Hakları

Abstract

Although the "right to good administration" is a concept that was previously included in the documents of the Council of Europe, it has entered the literature with the "Charter of Fundamental Rights of the European Union". The "right to good administration" in the relevant Article of the Charter; it is defined as the ability of individuals to request an impartial and equitable conclusion within a reasonable period of time. The duties of the Open Door Units are to speed up the applications of citizens to the governorship and district governorships, to follow the results of the applications, to make analyzes about the applications and to prepare reports.

In this study, the concept of the "right to good administration" will be examined and "Open Door Offices" will be evaluated as mechanisms to ensure the right to good administration. The main purpose of the study is to emphasize the "Open Door Offices" and their functions and to contribute to the literature in this field.

Keywords: Public Administration, Right to Good Administration, Open Door Offices, Charter of Fundamental Rights of the European Union, Human Rights.

* Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakóltesi, İktisadi ve İdari Programlar Bölümü, İktisadi ve İdari Programlar Anabilim Dalı, abduallah_y@anadolu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3711-6915

** Anadolu Üniversitesi İktisat Fakóltesi, Kamu Yönetimi Bölümü, Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı, dsakdemir@anadolu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2374-9770

GİRİŞ

"İyi idare" kavramı insanların "insan onuruna uygun bir şekilde" muamele gördükleri idareleri tanımlamak için kullanılan bir kavramdır. İnsan onuruna uygun muamelelerin gerçekleştiği idarelerde devlete koruma, dokunmama ödevi yükleyen haklar korunduğu gibi aynı zamanda devlere pozitif sorumluluklar yükleyen hakların da korunması gerekmektedir. Pozitif statü hakları olarak da tanımlanan bu haklar diğer bir taraftan da kamusal hizmetlere karşılık gelmektedir. Kamusal hizmetlerin etkin, verimli, hızlı, eşit ve kaliteli bir şekilde sunulması; kişilerin haklarının gerçekleşmesini sağlamakta dolayısıyla da ilgili idarenin "iyi idare" olarak nitelenmesine neden olmaktadır.

Bu durumda yerel ve ulusal düzeyde kamusal hizmetlerin iyileştirilmesi, bu yönde çalışmaların ve düzenlemelerin yapılması; kişilerin pozitif statü haklarının ve konumuz açısından da iyi yönetilme haklarının korunmasına katkı sağlamaktadır.

Ülkemizde son dönemde kamusal hizmetlerin daha etkin, hızlı, verimli ve kaliteli sunulması için bir takım düzenlemeler yapılmaktadır. Bu düzenlemelerden bir tanesi de 2017 yılında bir proje olarak geliştirilen "Açık Kapı Uygulaması"dır. "Açık Kapı Uygulaması" vatandaşların kamusal hizmetlere hızlı, kaliteli ve eşit olarak erişebilmeleri için tasarlanmış bir kamusal hizmet uygulamasıdır.

Buradan hareketle çalışmada öncelikle iyi idare kavramı ve ilkeleri ele alınmaktadır. Sonrasında "iyi idare hakkı" ve bu hakkın kapsamı ele alınacaktır. Türkiye'de iyi idare hakkının korunması kapsamında değerlendirebilecek uygulama örnekleri ele alındıktan sonra ardından Açık Kapı Birimlerinin görevleri, işleyişi ve mevcut durumu irdelenmektedir. Son olarak ise Açık Kapı Birimleri "iyi idare hakkı" kapsamında değerlendirilmekte ve bu birimlerin iyi idare hakkının korunmasındaki rolü saptanmaya çalışılacaktır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kamu yararını gözeterek kamu hizmeti sunan taraf ile bu hizmetten faydalanan taraf arasındaki ilişkileri düzenleyen ve bu ilişkideki temel prensipleri ortaya koyan bir hak olarak "iyi idare hakkı" ya da başka isimleriyle "iyi yönetilme hakkı"

veya “iyi yönetim isteme hakkı” insan hakları ile kamu yönetimi disiplinleri ile ilgili bir konudur. Bu çerçevede ilgili hak bir taraftan hizmeti alan bakımından “insan hakkı” iken hizmeti sunan bakımından ise temel bir sorumluluk olarak anlaşılabilir. Bu durum ilgili hakkın gerçekleşmesi için kamusal hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunulmasını zorunlu kılmaktadır.

Gözübüyük (2001: 1), genel manada idare kavramını “belli bir amacın gerçekleştirilmesi için bireylerin işbirliği yapması” olarak tanımlanmaktadır. “İyi idare” kavramının ise herkesin üzerinde uzlaştığı bir tanımı bulunmamaktadır. Ancak çalışmanın perspektifi açısından iyi idare; kişilerin daima güven duydukları, yalnız bırakılmadıkları, insanca muamele gördükleri, şeffaf bir idare olarak tanımlanabilir (Akyılmaz, 2003: 2; Odyakmaz ve Güzel, 2017: 16). “İyi idare” denince akla “iyi yönetim” kavramında da olduğu gibi tanımdan önce bir takım ilkeler gelmektedir. Bu ilkeler; “yasallık”, “eşitlik”, “tarafsızlık”, “orantılılık”, “hukuki kesinlik”, “makul süre içerisinde faaliyette bulunma”, “katılım”, “dinlenilme hakkı”, “mahremiyete saygı”, “açıklık”, “tazmin yükümlülüğü” olarak sıralanabilir (Odyakmaz ve Güzel, 2017: 6-12). Buradan hareketle, adı geçen ilkelerin gerçekleştiği idarelerin iyi idare olarak tanımlanabileceği sonucuna ulaşılabilir.

İyi idare hakkı, kamu yönetimi disiplini ile birlikte ele alındığında “kamusal hizmet sunumu”, “kamusal hizmetlerin iyileştirilmesi” ve “kamusal hizmetlerin değerlendirilmesi” gibi konular karşımıza çıkmaktadır. Çünkü iyi idare hakkının gerçekleşmesi kamusal hizmetlerin sunumuyla doğrudan ilgilidir. Özel sektörün aksine kamu sektöründe hizmet sunumunun değerlendirilmesi, hizmetlerin daha etkin, verimli ve kaliteli olarak sunulması konusunda herhangi bir ölçüm yapmak mümkün görünmemektedir (Yılmaz ve Çatı, 2001:42). Boyne (2003: 368) de hizmetlerin değerlendirilebilmesi konusunda “sabit ve evrensel olarak uygulanabilir” herhangi bir ölçüt olmadığını belirtmekle birlikte “hizmet iyileştirme” konusunda literatürden hareketle bir takım başlıkların ortaya konabileceğini ifade etmektedir. Buna göre “çıktı miktarı ve kalitesi”, “verimlilik”, “eşitlik” ve “tüketici memnuniyeti” gibi bazı performans göstergelerindeki artışlar kamusal hizmetlerdeki iyileştirmeler için temel göstergeler olarak kabul edilebilir. Bu çerçeveden hareketle çalışmanın kamu yönetimi disiplini açısından odağı “Kamusal hizmet sunumu nasıl daha iyi olur?” ve “Vatandaşların hizmetlere ulaşımı ne şekilde daha etkin, hızlı, verimli ve kaliteli bir şekilde gerçekleşir?” sorularıdır. İnsan hakları açısından bakıldığında ise söz konusu hizmetlerin etkin, verimli

ve kaliteli bir şekilde vatandaşlara sunulmasının sonucunda bir insan hakkının korunduğu ya da insan hakkının gerçekleştiği görülmektedir.

Diğer taraftan küreselleşme ile birlikte bireylerin kamusal hizmetler hakkında önemli bir farkındalık kazanmış olduklarının ve bu durumun da vatandaşların kamusal hizmetlerle ilgili bir standart talep etmelerine yol açtığına da not edilmesi gerekmektedir. Zira bugün birçok vatandaş kamusal hizmetlere erişemediğini veya diğerleriyle eşit olarak erişemediğini dile getirmekte ve bu konuda hak arama yollarını kullanmaktadır. Bu durum kamusal hizmetlerin sunumunda yerel ve ulusal yöneticileri harekete geçirmekte ve onları kamusal hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik adımlar atmaya zorlamaktadır (Yılmaz ve Çatı, 2001: 42).

İçişleri Bakanlığı tarafından 2017 yılında kamuoyu ile paylaşılan "Açık Kapı" Projesi de bu çerçevede kamusal hizmetlerin sunumunda iyileştirici role sahip bir mekanizma olarak değerlendirilebilir. Açık Kapı Projesi'nin hedefi; vatandaşlarla iletişimin geliştirilmesi ve bu çerçevede vatandaşların arzu ve isteklerini kolayca ilgili makamlara iletebilmeleri ve sonuç alabilmeleridir (<https://www.acikkapi.gov.tr/>). Bu bağlamda Açık Kapı Büroları söz konusu amaçları gerçekleştirecek ve vatandaş ile kamu yöneticileri arasında köprü görevi üstlenecek kurumlar olarak tanımlanabilir.

"Açık Kapı" uygulaması konusunda gerçekleştirilen literatür taramasında konuyla ilişkili olabilecek iki farklı akademik çalışmaya rastlanmıştır: Bunlardan bir tanesi "Türkiye'de E-devlet Pratiğinin Atipik Bir Örneği: Tek Adımda Hizmet Birimleri" adlı çalışma; diğeri de "Bir Yönetişim Reformu Olarak Devletin Gülen Yüzü: "Açık Kapı Uygulaması" adlı çalışmadır. İlk çalışmada; Yılmaz ve Yavuz (2014), E-devlet sisteminden ve sistem içindeki bir uygulama olarak "Tek Adımda Hizmet Uygulaması"ndan söz etmişlerdir. Çalışmada, uygulama aracılığıyla daha etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde ulaşılabilen kamu hizmetlerinden bahsedilerek 2006 yılından bu yana ilgili sistemin ve uygulamanın nasıl geliştirildiği anlatılmıştır. Tahsin ve Yılmaz (2019) tarafından kaleme alınan ikinci çalışmada ise yönetim yaklaşımıyla birlikte son dönemde gerçekleşen reformlar ele alınmış ve bu çerçevede "bilgi edinme hakkı" ile "e-devlet platformları" üzerinden Açık Kapı uygulamaları değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Her iki çalışmada da çalışma konusuna ilişkin istatistiksel veri yetersizliği ile kuramsal arka plana ilişkin eksikliklere dikkat çekilmiştir. Bu çerçevede mevcut çalışmanın ve sonraki çalışmaların literatürün gelişmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. İYİ İDARE KAVRAMI VE İYİ İDARE HAKKI

İyi idare ve iyi idarenin hâkim kılındığı bir devlet ve yönetim sistemi konusu çok eski dönemlerden bu yana uygarlıkların gündeminde yer almış ve düşünürlerin fikri eserlerine kaynaklık etmiştir. Sümer ve Hint Uygarlıklarından, İnk ve Maya Uygarlıklarına kadar “iyi idare” ilkelerine rastlanmaktadır (Karakul 2015: 64). Platon tarafından yazılan “Devlet”, Aristoteles tarafından yazılan “Politika” ve hatta Farabi’nin “İdeal Devlet” i ve İbn- Haldun’un “Mukaddime” si hep “İyi idare ve iyi yönetici nasıl olmalıdır?” sorunsalı üzerine yazılmış eserlerdir (Eryılmaz, 2016: 2).

Bugün ise iyi idare, devlet ve yönetim sistemi ile ilişkisinin yanında insan haklarıyla olan ilişkisi bakımından da gündem teşkil etmektedir.

a. İyi İdare Kavramı

İyi idare kavramının “belirli bir faaliyeti yürütmek için öngörülen usul ve kullara uygun” davranılması anlamına geldiği belirtilmektedir (Karakul, 2015: 62). Diğer taraftan bir hak olarak iyi idare ise “ulusal egemenlik prensibinin” zorunlu bir sonucu ve “vatandaşların iktidar ve idare üzerindeki kontrolünü kullanma hakkı” olarak karşımıza çıkmaktadır (Cheshmedzhieva, 2014: 64).

İyi idare kavramının anlamı ve kapsamı konusunda teoride ve pratikte henüz bir uzlaşma bulunmamaktadır. Ancak iyi idare konusunda hazırlanmış olan raporlar, tavsiye kararları ve belgeler kavramın içeriğinin ve kapsamının genel hatlarının belirlenmesinde kılavuzluk edebilecek niteliktedir. Zira iyi idare kavramının yer aldığı birçok kaynak bulunmaktadır. Bu kaynakların başlıcaları şunlardır:

1971 tarihli “İyi İdarenin Prensipleri”,

1977 tarihli “İdarenin İşlemleri Karşısında Bireyin Korunması Hakkında Karar”,

2001- “Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası”,

2007- “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi CM/ Rec (2007) 7 Sayılı Tavsiye Kararı”,

2007 - “Avrupa Temel Haklar Şartı”.

"1971 tarihli İyi İdarenin Prensipleri" (Principles Of Good Administration): Britanya'da "Adalet Komitesi" (The Committee Of Justice) adlı sivil toplum örgütü tarafından 1971 yılında hazırlanmış olan "Kanuna Uygun İdare" (Administration Under Law) adlı raporun Birleşik Krallık'ta "iyi idare prensipleri"nin gelişimi açısından önem taşıdığı ifade edilmektedir (Ponce, 2005: 557). Belgede "İyi İdarenin Prensipleri" başlığı altında idarenin vatandaşla ilişkilerinde nelere dikkat etmesi gerektiği belirtilmiştir. Belgede yer alan prensiplere göre; yetki sahibi-otorite kararlardan önce ilgili karardan etkilenecek kimseleri bilgilendirmeli ve konulara ilişkin doğru karara varmak için "gerekli ve makul tüm adımları" atmalıdır. Kişiler kurumlara ilişkin bilgi talep ettiklerinde bu bilgilerin yetki sahipleri tarafından ilgili kişilere sunulması ve konuya ilişkin makul önlemlerin alınması gerekmektedir. Ayrıca yetki sahiplerinin bilgiyi sunarken bu işi belirli bir zaman kısıtı içinde gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Talepler karşısında yetkili makamların beyanlarını "gerekçeli" olarak sunması gerekmektedir. Diğer taraftan yetki sahibinin almış olduğu kararlardan etkilenecek herkesi bilgilendirmesi ve bu bilgilendirmeyi yapabilmek için gerekli önlemleri alması gerekmektedir (Goodfellow, 1971: 38-39)

"1977 tarihli İdarenin İşlemleri Karşısında Bireyin Korunması Hakkında Karar" (Resolution 77 (31) On The Protection Of The Individual In Relation To The Acts Of Administrative Authorities): Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi tarafından kaleme alınmış olan bu belgede yer alan kararların amacının idarenin alacağı kararlar karşısında bireylerin korunması olduğu belirtilmektedir (Kuntbay, 1978: 3-4). İlgili belgede idarenin iyi işlemesi için prensipler sıralanmıştır. Bu prensiplerin ilk ikisi "dinlenme hakkı" ve "enformasyon kaynaklarından yararlanma hakkı"dır. Bu prensiplere göre bireyler kendi hakları ve özgürlükleri söz konusu olduğunda ilgili idari işlemler hakkında kanıt teşkil edecek belgeler ve deliller sunma haklarına sahiptirler. Ayrıca talep edilmesi halinde idari işlem sona ermeden söz konusu işleme ilişkin her türlü bilginin kişilere sunulması gerekmektedir. Belgede yer alan üçüncü prensip "katılma ve temsil" prensibidir. Buna göre; kişiler idari işlem süreçlerine katılım sağlayabilir ya da bu süreçte temsil edilme hakkını kullanabilirler. "İdari işlemin nedeni" adını taşıyan dördüncü prensibe göre; bireyler haklarının ihlal edildiği idari işlemler konusunda söz konusu işlemin "dayanağı olan nedenler" konusunda bilgilendirilmelidir. Belgede yer alan son prensip "itiraz yollarının belirtilmesi" başlığı altında sunulmuştur. Bu prensibe göre; bireyin haklarını ihlal edecek bir idari işlem söz

konusu ise ve bu işlem ilgili tarafa “yazılı olarak tebliğ edilmişse” konuya ilişkin “ilgulinin başvurabileceği normal itiraz yolları ve süresi” belirtilmiş olmalıdır (Kuntbay, 1978: 3-12).

“2001 tarihli Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası” (European Code Of Good Administrative Behaviour): Avrupa Parlamentosu tarafından 2001 yılında kabul edilmiş olan yasanın amacının “Avrupa idari kültürünü” teşvik etmek olduğu ifade edilmektedir (Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası, 2002, 2). 27 maddeden oluşan yasada yer alan ilkelerin başlıkları şöyle sıralanabilir:

Genel hükümler; Kişisel uygulama alanı; Maddi uygulama alanı; Yasaya uygunluk; Ayrımcılık yapılmaması; Orantılılık; Yetkinin kötüye kullanılmaması; Tarafsızlık ve bağımsızlık; Nesnellik; Meşru beklentiler, tutarlılık ve bilgilendirme; Adaletlilik; Nezaket; Mektupların vatandaşların anadilinde yanıtlanması, Alındı bilgisinin iletilmesi ve ilgili yetkilinin bildirilmesi; Kurumun ilgili servisine iletme yükümlülüğü; Dinlenilme ve fikir beyan etme hakkı; Kararların makul bir süre içinde verilmesi; Kararların gerekçelerini belirtme yükümlülüğü; İtiraz hakkının belirtilmesi; Kararın tebliğ edilmesi; Verilerin korunması; Bilgi talebi; Belgelerin kamunun erişimine sunulması talepleri; Kayıtların yeterli tutulması; Kamunun yasa hakkında bilgilendirilmesi; Avrupa Ombudsmanı'na şikâyetle bulunma hakkı; Uygulamanın gözden geçirilmesi.

Görüldüğü gibi yasada bir taraftan vatandaşlara “haklarını anlamaları ve elde etmeleri” konusunda bilgi sunulmakta diğer taraftan da “kamu çıkarlarını” korumaya yönelik ilkelere yer verilmektedir (Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası, 2002: 4).

“2007 tarihli Bakanlar Komitesi'nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/ Rec (2007) 7 Sayılı Tavsiye Kararı” (Recommendation CM/Rec(2007)7 Of The Committee Of Ministers To Member States On Good Administration): Avrupa Konseyi tarafından kaleme alınmış olan tavsiye metninde iyi idarenin “kamu hizmetlerinin toplumun temel ihtiyaçlarını karşılaması anlamına geldiği” belirtilmektedir (Karahanoğulları, 2007: 19). Belgede “iyi idare yasası” adlı bir düzenleme mevcuttur. Bu yasa kapsamında konsey üyesi ülkelerden kendi anayasal ve yasal yapıları içinde gerekli düzenlemeleri yapmaları salık verilmektedir. Söz konusu yasa üç bölümden oluşmaktadır: İlk bölümde “iyi idarenin ilkeleri”

sıralanmıştır. Bu ilkeler; "yasallık, eşitlik, tarafsızlık, orantılılık, hukuki kesinlik, katılım, mahremiyete saygı ve açıklık" ilkeleridir. İkinci bölümde ise; idari işlemleri düzenleyen kurallardan söz edilmiştir. Bu kurallar idari işlemlerin ne şekilde vuku bulacağına ilişkin bir takım prensiplerden oluşmaktadır. "Başvurular" başlığını taşıyan üçüncü bölümde ise, kişilerin haklarının ihlal edilmesi durumunda özel kişilerin "idari işlemlere karşı" ne şekilde haklarını savunacaklarına ilişkin bilgiler yer almaktadır (Karahanoğulları, 2007).

2007 tarihli "Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı (ABTHŞ)" (The Charter Of Fundamental Rights Of the European Union): Bu belge ile "iyi idare hakkı" ilk defa uluslararası bir insan hakları belgesinde yer almıştır (Şimşek, 2007: 95). Yedi bölüm ve 54 maddeden oluşan Şartın 41. Maddesi "iyi idare hakkı" başlığını taşımaktadır. Beşinci bölümde yer alan söz konusu madde "Yurttaşlık Hakları" başlığı altında yer almaktadır. İlgili madde; "Herkes, işlerinin Birliğin kurumları ve organları tarafından tarafsız ve adil bir şekilde ve makul bir süre içinde görülmesini isteme hakkına sahiptir" ifadesiyle başlamaktadır. Maddenin devamında hakkın kapsamının; "dinlenme hakkı", "kişilerin dosyalarına erişme hakları", "mahremiyete saygı ve idarenin gerekçe gösterme sorumluluğu" gibi konuları içerdiği belirtilmiştir. Yine maddenin devamında, tazminat ve dil konusunda düzenlemelere yer verilmiştir. "Yurttaşlık Hakları" başlığını taşıyan beşinci bölümde iyi idare hakkı dışında sözü edilen diğer haklar; "Belgelere erişme hakkı" (Madde 42), "Kamu Denetçisine başvurma" (Madde 43), "Dilekçe ile başvurma hakkı" (Madde 44), "Dolaşım ve ikamet özgürlüğü" (Madde 45), "Diplomatik ve konsolosluk koruması" (Madde 46) olarak sıralanmaktadır.

Yukarıdaki belgelerde görüldüğü gibi "iyi idare" olgusu idareye sorumluluklar yüklerken vatandaşlara da bir takım haklar tanımaktadır. İyi idare bu dengenin korunduğu, idare açısından sorumlulukların yerine getirildiği, vatandaşlar açısından da hakların talep edilebildiği ve korunabildiği idare anlamına gelmektedir. İyi idarenin vatandaşlara tanıdığı haklar bakımından öncelikle iyi idarenin ilkelerini ortaya koymak sonrasında ise iyi idare hakkının kapsamına bakmak gerekmektedir.

b. İyi İdarenin İlkeleri

İyi idarenin "demokratik yönetimi ve siyasi verimliliği" artırdığını, ekonomik kalkınmayı teşvik ettiğini belirten Rusch (2011: 6), iyi idarenin beş temel özel-

liğinden söz etmektedir. Bu niteliklerden ilki “güvenilirlik” ve “öngörülebilirlik” tir. İdarenin güvenilirlik ve öngörülebilirlik niteliği temellerini “hukukun üstünlüğü” ilkesinde bulmaktadır. Bu ilkeye göre; idari makamlar yasalar ve düzenlemeler çerçevesinde hareket etmeli ve tarafsız, eşitlikçi ve orantılı kararları makul süreler içinde vermelidirler. İyi idarenin ikinci özelliği, “şeffaf ve açık olması”dır. Bu özelliğe sahip idare, “erişilebilir” olmalıdır. Ayrıca idari organlar basit bir dil kullanmalı, ulaşılabilir olmalı ve katılımı teşvik etmelidir. Üçüncü olarak iyi idare hesap verebilir olmalıdır. Yani, idari organlar hem hukuken hem de idari olarak incelemeye açık olmalı ve idari makamlar alınan kararların nedenlerini, gerekçe ve delillerini belirtmelidir. Hesap verebilirliğin sağlandığı iyi idarelerde vatandaşlar dosyalarına erişim sağlayabilirler. Ayrıca vatandaşlar haklarının ihlal edildiği durumlarda bağımsız bir organa şikâyetle bulunabilirler. Ombudsmanlık kurumları hesap verebilirliğin tesis edilmesinde önemlidir. İyi yönetimin bir başka niteliği de “ulaşılabilir ve kapsamlı bir adli kontrol sistemine sahip olması”dır. Bu sistem vatandaşların haklarının korunması açısından önemlidir. Son olarak iyi yönetim “etkili ve verimli”dir. Etkili ve verimli çalışan bir idare “belirlenmiş hedeflere ulaşma” ve “kamusal sorunların çözülmesi” konularında başarılı olan idaredir. Ayrıca bu niteliğin gerçekleşmesi için kamu kaynaklarının etkin kullanılması ve geçmiş deneyimler ışığında net hedefler belirlenmesi gerekmektedir. (Rusch, 2011: 6)

Diğer taraftan, iyi idarenin ilkeleri “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/Rec (2007) 7 Sayılı Tavsiye Kararı” ekinde “Yasallık, Eşitlik, Tarafsızlık, Orantılılık, Hukuki Kesinlik, Makul Süre İçinde Faaliyette Bulunma, Katılım, Mahremiyete Saygı, Açıklık” olarak sıralanmıştır. Kısaca açıklamak gerekirse; “Yasallık İlkesi”; idarenin keyfiyetten uzak, yasaya uygun faaliyette bulunması anlamına gelmektedir. “Eşitlik İlkesi” uyarınca idareden beklenen ise faaliyetlerinde herkese eşit davranması ve kimseye farklı muamele etmemesidir. “Tarafsızlık” ise; idarenin objektif ve yansız bir şekilde işlemlerini gerçekleştirilmesi demektir. “Orantılılık İlkesi”; idarenin faaliyetlerinde ortaya çıkabilecek olumsuz etkiler ile ulaşılmak istenen amaç arasında denge kurulmasıdır. İdarenin uyması gereken bir diğer ilke olan “Hukuki Kesinlik İlkesi” ise idarenin zorunlu haller dışında “kazanılmış haklara” dokunmaması anlamına gelmektedir. “Makul Süre İçinde Faaliyette Bulunma” ise idarenin görev ve sorumluluklarını belirli bir zaman dilimi içinde yerine getirmesi demektir. “Katılım İlkesi”; idarenin vatandaşlara kendileriyle ilgili karar alma süreçlerine katılma imkânı sağlamasıdır. “Mahremiyete Saygı İlkesi”; idarenin “kişisel veri ve

dosyaların mahremiyeti ve güvenliğinin sağlanması" anlamına gelmektedir. Son olarak "Açıklık İlkesi"; "resmi belgelere erişim" ile vatandaşların idarenin faaliyetleri konusunda bilgilendirilmesidir (Karahanoğulları, 2007: 4-5).

İyi idare bir yandan yasallık, tarafsızlık, açıklık, katılım, orantılılık gibi ilkelerin korunduğu idare şekli olarak tanımlanırken başka bir açıdan kötü idarenin tersi olarak da kavramlaştırılmaktadır. Buna göre iyi idare; ayrımcılık, iltimas, keyfilik, haksızlık ve ilgisizlik gibi durumların bulunmadığı, bu durumlarla karşılaşılmayan idarelerdir (Odyakmaz ve Güzel, 2017: 4). İnsan hakları perspektifinden bakıldığında ise kavram insanların "insan olarak" var olabildikleri, değerlerine uygun muamele görebildikleri, şeffaf ve güvenilir bir idare olarak tanımlanabilir (Akyılmaz, 2003: 2).

Zira Donelly (1995: 78)'nin de "topluma yararı ne olursa olsun her bir insanın eşit ve vazgeçilmez bir ahlaki değeri vardır. Bireylerin kim olduklarından ve nerede durduklarından bağımsız olarak, devletin aktif bir ilgi göstermesi gereken asli bir onuru vardır" şeklindeki ifadesinden de anlaşılacağı üzere insan hakları insan onurunda temellerini bulmaktadır ve bu değerler devlet tarafından tanınması, korunması, geliştirilmesi gerekmektedir. Bu durum idarenin en temel sorumlulukları arasında yer almaktadır. Bu sorumluluklarını gerçekleştirirken idarenin "iyi idare hakkı" şeklinde kavramlaştırılan "dinlenilme", "bilgi ve belgelere ulaşma", "makul süre içinde cevap alma", "gizliliğin korunması" gibi talepleri de karşılaması gerektiği son dönemde gerek uluslararası belgelerde gerekse insan hakları ve kamu yönetimi yazınında sıklıkla dile getirilmektedir.

c. İnsan Hakkı Olarak "İyi İdare"

İnsan hakları, insanların "insanca" yaşamaları için gerekli olan ilkelere dir. İnsan haklarıyla ilgili yapılan birçok sınıflandırma bulunmaktadır. Bu sınıflandırmaların bir tanesi de devlet ve birey arasındaki ilişki temel alınarak yapılan sınıflandırmadır. Bu çerçevede G. Jellinek de insan haklarını aktif statü, negatif statü ve pozitif statü hakları olarak üçe ayırarak sınıflamaktadır (Coşkun, 2014: 34). Kabaca, aktif statü hakları oy kullanma ve siyasi faaliyette bulunma gibi "aktif olarak siyasi yaşama katılma" hakları olarak tanımlanırken negatif statü hakları; kişi dokunulmazlığı, din ve vicdan özgürlüğü gibi "devlet tarafından dokunulmayacak" hakları kapsamaktadır (Coşkun, 2014: 33-34). Son olarak pozitif statü

hakları ise eğitim hakkı ve sağlık hakkı gibi kişilere devletten bir takım hizmetler talep etme olanağı veren haklardır (Coşkun, 2014: 34).

Buradan hareketle iyi idare hakkının da “devletten olumlu davranış” ve “hizmet” talep etme, bekleme kapsamında değerlendirilmesi gerektiği belirtilebilir. Çünkü bu hakkın gerçekleşebilmesi için devletin bir takım düzenlemeler gerçekleştirmesi, kurumlar, mekanizmalar oluşturması gerekmektedir. Daha önce ifade edildiği gibi “İyi idare hakkı” Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı (ABTHŞ) içinde V. Bölümde ve “yurttaşlık hakları” olarak sıralanan haklar arasında yer almaktadır. İyi idare hakkı, idareye pozitif edimler yükleyen bir haktır. Yani devletin üstüne düşen “pozitif” sorumlulukları yerine getirmemesi halinde bu hakkın gerçekleşmesi mümkün değildir. Hakkı gerçekleştirecek “pozitif yükümlü” ise “devlet, yerel yönetimler ve özerk birimler dâhil her tür ve düzeydeki, kamu hizmeti sunan ve kamu yararına hareket eden kamu hukuku birimleri ile kamu yararına hareket eden veya kamu hizmeti sunan bir idarenin ayrıcalıklarını kullanan özel hukuk birimleri” olarak sıralanmaktadır (Karahanoğulları, 2007). Diğer taraftan haktan faydalanacak kişiler, “idarenin faaliyetlerine tabi olan özel hukuk gerçek ve tüzel kişileri” olarak belirtilmektedir (Odyakmaz ve Güzel, 2017: 5, Karahanoğulları, 2007). Ayrıca yurttaşlık hakları arasında sıralanmasına karşın hakkın süjesinin “herkes” olarak belirtilmiş olduğunun da altının çizilmesinde yarar bulunmaktadır.

d. Türkiye’de İyi İdare Hakkı Kapsamında Değerlendirilebilecek Uygulamalar

İyi idare hakkı idareye sorumluluk yükleyen, yurttaşlara da bir takım imkânlar sağlayan bir hak olarak tanımlanmıştır. Bu hakkın özünün gerçekleşmesi ve korunması idarenin alacağı bir takım önlemlere ve geliştireceği düzenlemelere bağlıdır. Türkiye’de özellikle 2000’li yılların başından itibaren iyi yönetimin geliştirilmesi ve iyi yönetim hakkının korunması amacıyla pek çok düzenleme yapılmıştır.

İçişleri Bakanlığı’nın 2002 yılında hayata geçirmiş olduğu “bürokratik kültürden varandaş odaklı kamu hizmeti kültürüne geçiş” projesi kapsamında “iyi yönetimin geliştirilmesi” konusunda bir genelge yayımlanmıştır. “07.05.2002 tarih ve 467 sayılı” genelge 18 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerde iyi yönetimin sağlanabilmesi için gerçekleştirilmesi gereken hususlar belirtilmektedir. Söz konusu genelgeye göre; kamusal hizmetlerin iyileştirilmesi ve personel başarısını artırmak için vatandaşların talepleri önemsenmeli ve çok paydaşlı bir yaklaşım

benimsenmelidir. Kamu yönetimi içinde etkin bir "iletişim sistemi" oluşturulmalı ve iş akışı belirlenerek bu konuda halk bilgilendirilmelidir. Personelin etkin ve verimli çalışması için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. "Vatandaşa yansıyan" kamu hizmet uygulamalarında söz konusu hizmetlerin basit, hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulması için önlemler alınmalı, kamu binalarında vatandaşın bilgi alabileceği "hizmet masaları" oluşturulmalıdır. Vatandaşların kamu hizmetlerine ulaşabilmesi için formlar geliştirmeli ve bu formlarla başvuran kişinin iş akışıyla ilgili bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Kurumlarda performans sistemiyle ilgili düzenlemeler yapılmalıdır. Kamusal hizmet süreçlerinde toplumdaki tüm paydaşların taleplerini iletebilecekleri ve paydaşların tüm süreçlere katılabilecekleri bir sistem oluşturulmalıdır. Vatandaşların ve sivil toplum örgütlerinin karar alma süreçlerine katılımlarını artırmak için kurullar oluşturulmalı ve vatandaş ile personelin üst düzey yöneticilere ulaşabilmesi için imkânlar geliştirilmelidir.

Söz konusu genelgeyi de göz önünde tutarak Türkiye'de iyi idare hakkının korunması kapsamında değerlendirilebilecek bazı düzenlemeler şöyle sıralanabilir:

1. Bilgi Edinme Hakkının Anayasal Bir Hak Haline Gelmesi:

"Yönetime katılmanın ilk adımı" olarak söz konusu hak, "bireylerin devlet kurum ve kuruluşlarının görevlerinden dolayı sahip oldukları bilgilere ulaşabilmeleri" olarak tanımlanmaktadır (Sözen, 2014: 145). Bu hakkın yasal dayanağı 9 Ekim 2003 Tarih ve 4982 Sayılı Kanun'dur. Hakkın anayasal bir hak haline gelmesi 2010 yılında gerçekleştirilen halkoylaması ile olmuştur. Halkoylaması sonucunda "5982 Sayılı Anayasa Değişikliği Kanunu'yla Anayasa'nın 74'üncü maddesinde" değişiklik yapılmış ve "bilgi edinme hakkı" anayasa ile de tanınır hale gelmiştir (Gözler, 2013: 147). Bilgi edinme hakkı vatandaşların "merak ettikleri herhangi bir bilgiyi" elde edebilmeleri anlamına gelmektedir. Böylelikle ilgili kurumların vatandaşlara talepleri doğrultusunda söz konusu bilgileri sunmalarının kurumları "hesap verebilir ve şeffaf" hale getirdiği ve bilgiyi de "demokratikleştirdiği" belirtilmektedir. (<https://www.bilgi.edu.tr/tr/haber/2429/bilgi-edinme-hakkinin-kullanilmasi-ve-uygulamadan-ornekler-1/>).

2. Ombudsmanlık Kurumunun Oluşturulması:

İyi idare hakkının gerçekleşmesi idarenin faaliyetlerinde "yasallık, eşitlik, tarafsızlık, orantılılık" gibi ilkeleri gerçekleştirmesine bağlıdır. Ancak bu ilkelerin

bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde ihlal edildiği durumlarda temel bir hak olarak iyi idare hakkının korunması için çalışan ulusal insan hakları kurumlarına ihtiyaç vardır. “Kamu Denetçiliği Kurumu” ya da diğer adıyla “Ombudsmanlık Kurumu” 2013 yılından bu yana “idarenin şikâyet konusu eylem ve işlemlerinin incelemek ve önerilerde bulunmak” görevini ifa etmektedir (Gözler, 2013: 149). Buna göre kararlarında iyi yönetim ilkelerini esas aldığı belirten kurum “vatandaşın idare ile sorunlarını ücretsiz ve dostane bir şekilde çözer” ve “kamu görevlilerinin haksız ve kötü davranışlarını denetler” (Ombudsmanlık, ty: 9).

3. Kamu Görevlileri Etik Kurulunun Oluşturulması:

Kurul, Başbakanlık bünyesinde “25.05.2004 Tarih ve 5176 Sayılı”, “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” çerçevesinde kurulmuştur. Kurulun görevleri; kamu görevi icra eden kişilerin işlerini yaparken dikkate almaları gereken etik prensipleri geliştirmek, etik ilkelerin ihlal edildiği ihtimalinde gerekli çalışmaları yaparak neticesini iletmek ve “kamuda etik kültürünü yerleştirmek” olarak ifade edilmiştir (İlgili Kanun, 2004, 8832). Kuçuradi (2016: 61)’nin de önemle üzerinde durduğu gibi insan hakları ilkelerinin etik ilkeler olduğu göz önünde bulundurulduğunda kamuda etik kültürün yerleşmesi kamuda insan haklarının korunması anlamına gelmektedir.

4. Tek Adımda Hizmet Uygulaması:

2006 yılında uygulanmaya başlanan “Tek Adımda Hizmet Uygulaması” bir E-devlet hizmetidir. Bu hizmet aracılığıyla ihtiyaç sahibi kimselere kolayca “muhtaçlık belgesi” ve “yeşil kart” hazırlanabilmekte; yaşlılık ve engellilik gibi durumlarda kişilere zahmetsiz bir şekilde aylık bağlanabilmektedir. Uygulama ile edinilmesi uzun zaman alan ve idareyi de meşgul eden hizmetlerin kolayca, maliyetsiz ve tek adımda sunulması planlanmıştır (Yılmaz ve Bozkurt, 2014: 303). Bu amaç için il ve ilçelerde “Tek Adımda Hizmet Büroları” oluşturulmuştur. 2011 yılında Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Müdürlüğü tarafından “Sosyal Yardım ve Bilgi Sistemi” geliştirilmiş ve tek adımda hizmet uygulamaları bu sisteme aktarılmıştır (Yılmaz ve Bozkurt, 2014: 305). Bugün ilgili bilgilere E-devlet kapısı sistemi üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

Burada kısaca örnekleri verilen “iyi idare hakkı” ile ilişkili olabilecek uygulamalardan bir tanesi de çalışmanın konusuna temel teşkil eden “Açık Kapı Projesi”dir.

3. AÇIK KAPI PROJESİ

"Kamu hizmetinde yeni anlayış" sloganıyla 2017 yılında gündeme taşınan "Açık Kapı" projesinin vatandaşla olan iletişimin geliştirilmesi, vatandaş taleplerinin kolayca ilgili makamlara aktarılabilmesi ve hızlıca çözülmesi maksadıyla hayata geçirilmiş olduğu ifade edilmektedir (<https://www.acikkapi.gov.tr/>). Söz konusu amacı gerçekleştirmek için proje kapsamında İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesinde Başkanlık Açık Kapı Koordinasyon Birimi ve valilik ve kaymakamlıklarda "Açık Kapı" büroları oluşturulmuştur. 2017 yılında imzalanan "Açık Kapı Kuruluş, Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi"ne göre Başkanlık Açık Kapı Koordinasyon Birimi'nin; "projenin kurumsal konseptini belirlemek", "personel seçilmesini ve yetiştirilmesini planlamak", proje kapsamında "her türlü eğitim faaliyeti, çalıştay ve toplantıyı organize etmek", tanıtım ve eğitim faaliyetlerine ilişkin "yayın ve görsel materyali hazırlamak", personel performanslarına ilişkin çalışmalar yapmak, "analizler yapmak, raporlar hazırlamak", bürolar, bakanlıklar ve kurumlar arasında "koordinasyon sağlamak" gibi görevleri bulunmaktadır. Açık kapı bürolarının görevleri ise ilgili yönergede şöyle sıralanmaktadır (Açık Kapı Kuruluş, Çalışma, Usul ve Esasları Yönergesi, 2017: 3):

- ◇ Valilik/kaymakamlıklara bizzat başvuran vatandaşları güven verici, güler yüzlü ve ihtiyaçlara odaklanan bir şekilde karşılamak,
- ◇ Proje kapsamında vatandaşlarca valiliklere bizzat web sitesi ya da mobil uygulama, KIOSK'lar (daha sonraki dönemde), Açık Kapı Çağrı Merkezi (daha sonraki dönemde) üzerinden yapılacak başvuruları elektronik sisteme kaydederek, ilgili birimlere yönlendirmek,
- ◇ Her aşamada başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesini sağlamak,
- ◇ Veri tabanında biriken başvuruları iş zekâsı uygulamaları kullanarak analiz etmek,
- ◇ İlin yoğunluklu başvuru türlerini, sorun alanlarını, aksayan yönleri, iyi uygulamaları, coğrafi, demografik ve sosyoekonomik açılardan tespit etmek,
- ◇ Valiliğe/kaymakamlığa bizzat gelen yaşlılar, engelliler, hasta ve düşkünler, şehit yakınları ve gazilere valilik/kaymakamlık içinde danışma ve mihmandarlık hizmeti vermek,

◇ Vali/kaymakam tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Açık Kapı Kılavuzu'nda açık kapı sisteminin kullanıcıları ve tarafları olarak dört farklı kullanıcı tipi tanımlanmıştır. Bu kullanıcılar: vatandaş, Açık Kapı Sorumlusu (AKS), Yetkili Kullanıcı ve Mülki İdare Amirleri (MİA)'dir. Vatandaş söz konusu hizmeti kullanacak taraf olarak tanımlanabilir. AKS ise proje kapsamında valiliklerde "oluşturulacak masalarda görevlendirilen personel" olarak tanımlanmaktadır. Bu personelin görevi; "yazılı olarak gelen vatandaş başvurularının sistem üzerinden yapılması, başvuruların sorgulanması, mevcut bir başvurunun kapatılması, mevcut bir başvuru üzerinde güncelleme işleminin yapılması, mevcut başvuruları ilgili kurumun yetkililerine gönderilmesi, yetkili tarafından gelen başvuru sonucunun MİA onayına gönderilmesi, başvuruların raporunun alınması" olarak tanımlanmıştır. Buradan hareketle AKS'nin vatandaş ile yetkili ve MİA arasında köprü vazifesi görmekte olduğu söylenebilir. Yetkili kullanıcı ise AKS tarafından aktarılan başvuruları cevaplayan kullanıcı olarak tanımlanmıştır. Yetkili bu çerçevede kendisine aktarılan başvuruları inceler, cevaplar ve konuya ilişkin dönüş sağlar. MİA ise "illerde bulunan en yetkili kullanıcı" olarak tanımlanmaktadır. Bu kullanıcılar "kendi illerine yapılan başvuruların takibini yapabilmektedir" (Açık Kapı Projesi Yardım Dokümanı, 2017: 21).

Bu çerçevede proje kapsamında vatandaş hizmet alan taraf, AKS yetkili ve MİA ise hizmet sunan ya da hak çerçevesinden baktığımızda hakkın özünün gerçekleşmesi için pozitif sorumluluğu olan taraf olarak anlaşılmaktadır.

Vatandaşlar "Açık Kapı" birimlerine başvurularını yazılı olarak iletebildikleri gibi internet yoluyla da bizzat başvuru yapabilmektedirler. Bürolara yazılı olarak yapılan başvurular Açık Kapı Büro personeli tarafından sisteme aktarılmaktadır. Diğer taraftan vatandaşlar "www.acikkapi.gov.tr" adresi üzerinden internet yoluyla da başvurularını yapabilmektedirler. Ayrıca akıllı telefonlarda "açık kapı" uygulaması bulunmaktadır. Telefonlarına bu uygulamayı indiren kişiler uygulama üzerinden de başvuru işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Bu birbirinden farklı yöntemler vatandaşların ilgili hizmete erişimini yaygınlaştırmakta, hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır.

Başvurunun nasıl yapıldığına bakıldığında; internet üzerinden veya akıllı telefon uygulamaları üzerinden yapılacak başvurularda kayıt işlemini takiben yapılacak işlemin başvuru konusunu ve konunun alt başlığını belirlemek olduğu

görülmektedir. Uygulamada hizmet başlığı sekmesinde "Valilik hizmetleri, din hizmetleri, eğitim, emniyet ve güvenlik hizmetleri, enerji, gıda, tarım ve hayvancılık, tapu ve kadastro, kültür ve turizm, yerel yönetimler, orman ve su işleri, sağlık, sosyal hizmetleri, gençlik ve spor ve diğer" gibi başlıkları yer almaktadır. Bu alanda seçim yapıldıktan sonra yönlendirilen ekranda "hizmet alt başlığı" sekmesi için seçim yapmak gerekmektedir. Bu kısımda da seçim yaptıktan sonra "başvuru konusu" başlığı altında başvuruya temel teşkil eden konunun ve detayların yazılması istenmektedir. Örneğin; hizmet başlığı olarak "Valilik hizmetleri" sekmesinin seçildiği varsayılırsa, bu işlemin ardından hizmet altı başlığı olarak "adli sicil kaydı talebi, çalışma günü ve saatlerine ilişkin talep ve başvurular, engelli vatandaşların talepleri/ şikâyetleri, güvenlik korucularına ilişkin iş ve işlemler, güvenlik kurumlarına ilişkin başvurular, kurumlardan bilgi/belge talebi başvuruları, şehit aileleri ve gazilerin talepleri, tüketici hakem heyeti, zarar tespit komisyonu başvuruları, insan hakları ihlalleri hakkındaki başvurular, askerlik hizmetlerine yönelik başvurular, vatandaşlığa ilişkin iş ve işlemler, azınlıklarla ilgili işlemlere ilişkin başvurular, uluslararası koruma kapsamındaki yabancılara yönelik işlemler, siyasi partilere yönelik iş ve işlemler, yardım toplama izin talepleri" gibi başlıklardan bir tanesinin daha seçilmesi gerekmektedir. Bu işlemin ardından başvuruya temel teşkil eden konunun yazılması ve konuya ilişkin belgelerin de eklenerek başvurunun tamamlanması gerekmektedir.

4. "İYİ İDARE HAKKI" UYGULAMASI OLARAK AÇIK KAPI PROJESİ

2018 Yılı Ekim ayı verilerine göre 81 ilde ve 48 ilçede Açık Kapı Büroları faaliyet göstermektedir. Bürolara 15 Aralık 2017 tarihinden 12 Ekim 2018 tarihine dek 44.717 adet başvuru alınmış olduğu ve bu başvuruların 33.598 tanesinin olumlu sonuçlanmış olduğu belirtilmektedir (<https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-egitim-programi>).

Açık kapı uygulaması kapsamında basına da yansımış bazı örnekler mevcuttur. Bu örneklerden bir tanesi Açık Kapı Birimlerinin iyi idare hakkının korunmasına sağladığı katkıyı değerlendirebilmek açısından dikkate değerdir. Şanlıurfa'da gerçekleşmiş olan olay eğitim hakkının korunması ile ilgilidir. Habere göre; Zeynep Aksoy adlı kişi öğretmene:

"Yasemin hocam merhaba nasılsınız, sizi çok seviyorum, sizleri çok özledim, yeni öğrencileriniz hayırlı, uğurlu olsun. Okula gitmiyo-

rum çünkü sizler, yani tüm hocalar sözünüzü tutmadınız. Hep boşuna çalıştım, Hasibe ve Sıdık'adan daha başarılıydim ama onlar okuyor, ben ise okumuyorum. Ne güzel hayallerim vardı. Hepsi yıkıldı. Hepsi sizlerin yüzünden. Keşke hiç umutlanmasaydım. Çalıştım hep boşunaydı. Hepiniz sözünüzü tutmadınız.”

ifadelerinin yer aldığı bir mektup göndermiştir. Bu mektup ile Açık Kapı Birimine başvuran Yasemin öğretmen ve okul idaresi Zeynep Aksoy'un okul kaydının yapılmasına ve okul için gerekli olan malzemelerin temin edilmesine aracılık etmişlerdir (http://gapktml.meb.k12.tr/icerikler/ogrencimiz-zeynep-aksoyu-hayaline-kavusturan-acik-kapiya-sonsuz-tesekkurler_4638962.html). Böylece eğitim hakkı korunamayan bir kişi bu durumu açık kapı sistemini kullanarak ilgili makamlara iletmiş ve eğitim hakkının gerçekleşmesi sağlanmıştır.

İyi idare kavramı, kişilerin insan onuruna uygun şekilde muamele gördükleri bir idare ve yine kişilerin insan onurunun korunması amacıyla gündeme taşındıkları taleplerin dikkate alındığı, güvenilir bir idare olarak tanımlandığında söz konusu hak sadece bilgi edinme, dinlenme, makul sürede cevap alma ya da mahremiyete saygı gibi taleplerin karşılanması ile sınırlanamaz (Akyılmaz, 2003, 2; Odyakmaz ve Güzel 2017: 16). “İyi idare” bireylerin insan haklarına yakışır şekilde muamele gördüğü yani insan onurunun korunduğu idare olarak anlaşıldığında, hakkın kapsamı herhangi bir hakka erişemeyen kimselerin bu hakka erişebilmek için ilgili taleplerini doğrudan idareye iletebilmeleri olarak düşünülmelidir. Zira eğitim hakkına erişemeyen bir kişinin insan haklarına yakışır bir şekilde yaşam sürdüğünü söylemek mümkün değildir. O halde sunduğu diğer hizmetler ve yukarıda paylaşılan örnek de göz önünde bulundurulduğunda “Açık Kapı Uygulaması” sağladığı imkânlarla herkese olmasa da en azından durumlarını bildiren kimselerin insan haklarına yakışır bir şekilde yaşam sürmelerine yardımcı olmakta ve bu bağlamda da “iyi idare hakkı”nın korunmasına aracılık etmektedir.

SONUÇ

Türkiye’de iyi yönetimin tesis edilmesi, insan hakları temelinde idarenin koruyucu ve geliştirici önlemler alması gibi konularda 2000’li yıllardan sonra önemli aşamalar kaydedilmiştir. Bu süreç boyunca yasal düzenlemeler yapılmış, kurumlar ve kurullar oluşturulmuş ve projeler hayata geçirilmiştir. Bunların ba-

şında "Bilgi Edinme Hakkı"nın anayasal bir hak haline gelmesi, "Kamu Görevlileri Etik Kurulu"nun oluşturulması, "Ombudsmanlık Kurumu"nun oluşturulması gibi düzenlemeler ile "Tek Adımda Hizmet" ve "Açık Kapı" gibi projelerin hayata geçirilmesi gelmektedir.

"Açık Kapı Projesi" ise 2017 yılında hayata geçirilmiş ve bugüne değin yoğun ilgiyle karşılanmış bir projedir. "Açık Kapı Projesi" kapsamında açılan bürolar vasıtasıyla vatandaşların idareye seslerini duyurmaları, şikâyet ve taleplerini iletebilmeleri sağlanmıştır. Bu bağlamda bürolar, idare ile vatandaş arasında köprü vazifesi görerek idarenin korumakla yükümlü olduğu iyi idare hakkının gerçekleşmesine de katkı sağlamıştır.

Projenin yeni olması, "Açık Kapı Projesi" ve "Açık Kapı Büroları" ile ilgili yeterli çalışmaların olmaması, erişilebilen kaynakların sınırlı olması, konuya ilişkin sayısal verilere erişilememesi gibi kısıtlar nedeniyle ilgili büroların kapasitelerinin geliştirilmesi ve zayıf yönleri gibi konular hakkında çalışmada herhangi bir değerlendirme yapılamamaktadır. Ancak önümüzdeki dönemde büroların daha da yaygın hale gelmesi ve başvurulara ilişkin istatistiki bilgilerin kamuoyuyla paylaşılması halinde "Açık Kapı Sistemi", "Açık Kapı Büroları" ve "Açık Kapı Projesi" hakkında yapılacak çalışmalarda sağlıklı değerlendirmelerin yapılması ve verilerin yorumlanması söz konusu olabilecektir.

Son olarak literatürde konuya ilişkin kuramsal ve kavramsal bakımdan yeterli çalışmanın olmadığı ve konunun literatürde henüz gelişmekte olduğu belirtilmelidir. Bu nedenle çalışmanın konuya ilişkin ikinci çalışma olması bakımından literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Açık Kapı Projesi, **Yardım Dokümanı**, 2017.

<http://www.eskisehir.gov.tr/kurumlar/eskisehir.gov.tr/ilan/klavuz1.pdf>, (Erişim tarihi: 03.11.2018).

Açık Kapı Kuruluş, Çalışma, Usul ve Esasları Yönergesi, 2017.

<http://www.eskisehir.gov.tr/kurumlar/eskisehir.gov.tr/ilan/yonerge.pdf>, (Erişim tarihi: 03.11.2018).

AKTAN, Coşkun Can (2015), İdeal Devlet ve İyi Yönetim: Temel İlkeler, Kurallar ve Kurumlar. **Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi**, 7/1, 50-61.

AKYILMAZ, Bahtiyar (2003), İyi Yönetim ve Avrupa İyi Yönetim Yasası. **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, s.2.

http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/7_6.pdf, (Erişim tarihi: 15.12.2018).

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası, 2002.

file:///C:/Users/user/Downloads/code_2015_TR.pdf, (Erişim tarihi: 27.12.2018).

BOYNE, A. George (2003), Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda. **Journal Of Public Administration Research and Theory**, Cilt:13, Sayı: 3, ss. 367-394.

CHESHMEDZHİEVA, Margarita (2014), The Right to Good Administration. **American International Journal of Contemporary Research**, Cilt:4, Sayı: 8, ss. 64-68.

COŞKUN, Vahap (2014), **İnsan Hakları ve Demokratikleşme Süreci**, Editör: İhsan Dağı ve Emre Gökbalp, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

DONNELLY, Jack (1995), **Teoride ve Uygulamada Evrensel İnsan Hakları**, Yetkin Yayınları, Ankara.

ERYILMAZ, Bilal (2016), **Kamu Yönetimi**. Umuttepe Yayınları, Kocaeli.

GOODFELLOW, Keith (1971), A report by Justice. **Administration Under Law**, Stevens & Sons, London.

GÖZLER, Kemal (2013), **Temel İnsan Hakları Bilgisi-II**, Editör: Mustafa Avcı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

GÖZÜBÜYÜK, Şeref (2001), **Yönetim Hukuku**, Turhan Kitapevi, Ankara.

KARAHANOĞULLARI, Onur (2007), Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/Rec (2007) 7 Sayılı Tavsiye Kararı, (İngilizce'den çeviri). **Danıştay Dergisi**.

<http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/karahan/ceviriler/iyiidare.htm>, (25.12.2018).

KARAKUL, Selman (2015), Hukuki ve İdari Denetim Ölçütü Olarak İyi Yönetim İlkeleri. **Ombudsman Akademik Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 3, ss. 61-105.

Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 2004.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5176-20100518.pdf>, (Erişim tarihi: 17.01.2019).

KUÇURADİ, İoanna (2016), **İnsan Hakları: Kavramları ve Sorunları**, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara.

ODYAKMAZ, Zehra ve Güzel, Oğuzhan (2017), İyi İdare Hakkı. **Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 2, ss. 13-37.

Ombudsmanlık (yayın tarihi yok), KILINÇ, İbrahim, SARI, Mehmet, ŞAHİN, Ümit ve SOLMAZ, Seher (Yay. Haz.). **Ombudsmanlık Tanıtım Rehberi**. Ankara: Kamu Denetçiliği Kurumu Yayınları No:23.

KUNTBAY, İhsan (1978), İdarenin İşlemleri Karşısında Bireyin Korunması Hakkında Karar, (İngilizce'den çeviri). **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 4, ss. 3-12.

PONCE, Juli (2005), Good Administration and Administrative Procedures. **Indiana Journal of Global Legal Studies**, Cilt: 2, Sayı: 12, ss. 551-589.

RUSCH, Wolfgang (2011), **Citizens First: Good Administration Through General Administrative Procedures**. Regional School of Public Administration Annual Conference: "Modernising Administrative Procedures, meeting EU Standards".

[file:///C:/Users/user/Downloads/Modernising%20Administrative%20Procedures%20Meeting%20EU%20Standards%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Modernising%20Administrative%20Procedures%20Meeting%20EU%20Standards%20(2).pdf), (Erişim tarihi: 15.11.2018).

SÖZEN, Süleyman (2014), **Demokratik Yönetişim ve Poliste Hesap Verebilirlik**, Adalet Yayınevi, Ankara.

ŞİMŞEK, Oğuz (2007), Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'nda İyi Yönetim Hakkı. **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 9, Sayı: 3, ss. 91-108.

YILMAZ, Abdullah ve Çatı, Kahtaman (2001), "Müşteri" Olarak Vatandaşların Yerel Kamusal Hizmetlerin Sunumuna Bakışları – Ampirik Bir Araştırma-. **Pazarlama Dünyası**, Cilt:15, Sayı: 2001-06, ss. 42-45.

YILMAZ, Abdullah ve Bozkurt, Yavuz (2014), Türkiye'de E-devlet Pratiğinin Atipik Bir Örneği: Tek Adımda Hizmet Birimleri. **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 15, Sayı: 1, ss. 293-308.

YILMAZ, Abdullah ve Güler, Tahsin (2019), Bir Yönetişim Reformu Olarak Devletin Gülen Yüzü: "Açık Kapı" Uygulaması. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 3, ss. 359-374.

İNTERNET KAYNAKLARI

URL 1:

<https://www.bilgi.edu.tr/tr/haber/2429/bilgi-edinme-hakkinin-kullanilmasi-ve-uygulamadan-ornekler-1/>, (Erişim tarihi: 17.01.2019).

URL 2:

<https://www.bilgi.edu.tr/tr/haber/2429/bilgi-edinme-hakkinin-kullanilmasi-ve-uygulamadan-ornekler-1/>, (Erişim tarihi: 17.01.2019).

URL 3:

<https://www.acikkapi.gov.tr/>, (Erişim tarihi: 07.01.2019).

URL 4:

<https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-egitim-programi>, (Erişim tarihi: 07.01.2019).

URL 5:

http://gapktml.meb.k12.tr/icerikler/ogrencimiz-zeynep-aksoyu-hayaline-kavusturan-acik-kapiya-sonsuz-tesekkurler_4638962.html, (Erişim tarihi: 14.02.2019).