



T.C.  
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU  
(OMBUDSMANLIK)

**ŞİKAYET NO** : 2016/1899

**KARAR TARİHİ** : 12/10/2016

**RET KARARI**

**ŞİKAYETÇİ** :

**ŞİKAYETÇİ VEKİLİ** :

**ŞİKAYET EDİLEN İDARE** :

**ŞİKAYETİN KONUSU** :

Anadolu Üniversitesi Rektörlüğü

Açıköğretim Fakültesine ders kaydı yapmasına rağmen dönem harç ve ücretini ödeyemeyen öğrencilerin 2015-2016 bahar dönemi ders kayıtlarının yapılması talebi hakkındadır.

**ŞİKAYET BAŞVURU TARİHİ** : 02/05/2016

**I. USUL**

**A. Şikayet Başvuru Süreci**

1. Şikayet başvurusu, Kurumumuza posta yoluyla yapılarak 02/05/2016 tarih ve 5420 sayı ile kayıt altına alınmıştır. Şikayet başvurusunun karara bağlanması için 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 41 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyarınca, şikayetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 23/08/2016 tarihli Ret Karar Önerisiyle Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

**B. Ön İnceleme Süreci**

2. Şikâyet başvurusunun ön incelemesinde; başvurusunun 21/03/2016 tarihli ilk şikâyet başvurusunun diğer şartları taşıdığı ancak 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun 17 nci maddesinin dördüncü fıkrası ve Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 12 nci maddesi uyarınca 06/01/1982 tarih ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu'nda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmemiş olduğu görüldüğünden başvuru ve eklerinin bahsi geçen Yönetmeliğin 20 nci maddesinin ikinci fıkrasına göre Anadolu Üniversitesi Rektörlüğüne gönderilmesine 07/04/2016 tarihinde karar verilmiştir. İdarece talebin reddedilmesi üzerine başvuru bu kez 02/05/2016 tarihli şikayet başvuru dilekçesiyle Kurumumuza yeniden başvuruda bulunmuştur. Yeniden yapılan şikâyet başvurusunun konusunun Kurumumuzun görev alanına girdiği, başvurusunun menfaat ihlali koşulunu taşıdığı, gönderme kararı üzerine yapılan başvurunun süresinde olduğu, diğer ön inceleme konularında da bir eksiklik bulunmadığı, bu nedenle şikayetin inceleme ve araştırmasına engel bulunmadığı tespit edilmiştir.

**II. OLAY VE OLGULAR**

**A. Şikayetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları**

3. Şikayet başvurusu; Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi (AÖF) ders kayıtlarının 22/02/2016-04/03/2016 tarihleri arasında yapıldığını, sistem üzerinden ders kayıtlarının yapılmasından sonra harç ücretleri ve öğrenim gideri katkı payının bankaya yatırılması gerektiğini, önceki senelerde AÖF ders kaydı sistem üzerinden yapıldıktan sonra harç ve diğer giderlerin kayıt süresi içerisinde yatırılmaması halinde öğrencinin dönem kaydının yine de yapıldığını, söz konusu harç ve giderlerin ise faizi ile birlikte öğrenciden daha sonra tahsil edildiğini fakat bu uygulamanın AÖF yönetimi tarafından 2015-2016 öğretim döneminde değiştirildiğini ve öğrencilere bu değişiklik hakkında detaylı bilgi verilmediğini dolayısıyla ders kaydını yapan ama çeşitli nedenlerle harç ve gider ücretini ödeyemeyen öğrencilerin mağdur edildiğini, AÖF yönetimine 07/03/2016 tarihinde e-posta yoluyla bilgi verilmesine rağmen kendisine geri dönüş yapılmadığını ifade etmekte olup; söz konusu durumun eğitim ve öğretim hakkı ile idarenin yapacağı işlemlerde vatandaş bilgilendirmesi hususlarına aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla Açıköğretim Fakültesine ders kaydı yapmasına rağmen dönem harç ve ücretini ödeyemeyen öğrencilerin 2015-2016 bahar dönemi ders kayıtlarının yapılmasını talep etmektedir.

## **B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları**

4. **Anadolu Üniversitesi Rektörlüğünden** 23/5/2016 tarihli ve .... sayılı yazımıza istinaden gönderilen 08/06/2016 tarihli ve .... sayılı cevabi yazı ve eklerinde özetle;

4.1. Başvurucunun Açıköğretim Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Önlisans Programına 01/10/2014 tarihinde kayıt yaptırdığı, 2015-2016 Öğretim Yılı Bahar Döneminde kaydını yenilemediği,

4.2. Açıköğretim İktisat ve İşletme Fakültelerinin yıllık sistemde öğretim yapılan programlarının tamamının 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu değişik 44 üncü maddesi gereğince 2012-2013 öğretim yılında dönemlik-kredili sisteme geçirildiği, 2012-2013 öğretim yılından önceki kayıt ve kayıt yenileme işlemlerinde ödenen öğretim giderinin ve öğrenci katkı paylarının iki eşit taksitte alındığı, ilk taksitin eğitim-öğretim yılı başında kayıt sırasında, ikinci taksitin ise Şubat ayı sonunda ödendiği,

4.3. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu 46 ncı maddesinin (g) bendinde “Öğrenci katkı payı ve öğrenim ücretleri, ilgili dönem başlarında ödenir. Süresi içinde katkı payı veya öğrenim ücretini ödemeyenler ve mazeretleri ilgili yükseköğretim kurumunun yönetim kurulunca kabul edilmeyenler, o dönem için kayıt yaptıramaz ve öğrencilik haklarından yararlanamaz.” denildiği,

4.4. Kayıt ve kayıt yenileme tarihlerinin her yıl Fakülte Yönetim Kurulu Kararı ile belirlenerek <http://www.anadolu.edu.tr> adresi “Açıköğretim” linki “Akademik takvim” de yayımlandığı, 2015-2016 öğretim yılı bahar dönemi kayıt yenileme işlemlerinin 22 Şubat-03 Mart 2016 tarihleri arasında yapıldığı, bu tarihlerde mazereti nedeniyle kayıt yeniletemeyenlerin 04 Mart 2016 tarihinde kayıt yenilemelerini yaptırdığı, kayıt ve kayıt yenilemeyle ilgili resmi duyurunun gazete ilanı ile yapıldığı, Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerinin programlarında kayıt yeniletecek öğrencilere ilişkin 2015-2016 öğretim yılı bahar dönemine ait resmi duyurunun 21 Şubat, 25 Şubat ve 2 Mart 2016 tarihlerinde olmak üzere üç kez Hürriyet Gazetesinde ilan verilerek yapıldığı, Açıköğretim Fakültesi bürolarında da ilan edildiği ve <http://www.anadolu.edu.tr> adresinden yayımlandığı,

4.5. Öğrencilerin ders bilgilerini, sınav bilgilerini ve diğer öğrencilik hizmetleri ile ilgili bilgileri öğrendikleri veya kontrol ettikleri <http://aof.anadolu.edu.tr> adresi öğrenci otomasyonunda kayıt yenileme, ders atamaları, ders ekle-sil işlemleri hakkında ayrıntılı bilgi veren Kayıt Yenileme Kılavuzu ve Öğrenci Kılavuzunun bulunduğu,

**4.6.** 2015-2016 öğretim yılı bahar dönemi kayıt yenileme kılavuzunda dört aşamadan oluşan kayıt yenileme işlemlerinin birinci aşamasında ders ekle-sil işleminin, ikinci aşamada bankada oluşan ödeme tutarının ödenmesinin, üçüncü aşamada kayıtlarının yenilendiğinin kontrolünün yapılması ve dördüncü aşamada ise varsa kitapların AÖF Bürosundan alınmasının istenildiği, **kayıt yenileme tarihleri içinde ders ekle-sil işlemi yapıldıktan sonra bankada oluşan kayıt yenileme tutarı ödenmeden hiçbir şekilde kayıt yenileme işleminin tamamlanamayacağı,**

**4.7.** Başvurucunun 04/03/2016 tarihinde <http://aof.anadolu.edu.tr> adresi ders ekle-sil otomasyonuna girdiği, açıklamaları ve kayıt yenileme tarihlerini okuyarak “Okudum, anladım” butonunu işaretlediği, ders ekle-sil sayfası koşullarını kabul ettiği ancak banka ödemesini kayıt yenileme tarihleri içinde yapmadığı ve belirlenen tutarlar ödenmeden kayıt yapılmasının veya kayıt yenilenmesinin mümkün olmayacağı,

**4.8.** Öğrencilerin fakülte sisteminde kayıtlı olan cep telefonu numaralarına kayıt yenileme işlemleriyle ilgili **25 Şubat, 26 Şubat, 1 Mart, 4 Mart 2016 tarihlerinde ücretsiz olarak kısa mesaj gönderildiği,**

**4.9.** Başvurucunun 7 Mart, 28 Mart 2016 tarihlerinde [aofbilgi@anadolu.edu.tr](mailto:aofbilgi@anadolu.edu.tr), [aofak@anadolu.edu.tr](mailto:aofak@anadolu.edu.tr) adreslerine göndermiş olduğu maillerine cevap verildiği,

**4.10.** Açıköğretim sistemine göre eğitim-öğretim yapan fakültele kayıtlı öğrenciler ile yüz yüze görüşülemediğinden, öğrencilere yapılacak bildirimlerin duyurularla ya da internet adresinden duyurmak suretiyle yapıldığı, **4 Mart 2016 tarihinden itibaren kayıt yenileten öğrenci sayısının belirlendiği ve sınav atamasının tamamlandığı, bu tarihten sonra kayıt yenileme işleminin yapılması halinde öğrenci sayısı değişeceğinden ve değişen öğrenci sayısına göre de yeniden sınav organizasyonu yapılması gerektiğinden sınavların belirlenen tarihte yapılmasının mümkün olmayacağı,**

**4.11.** Anadolu Üniversitesi 2015-2016 Öğretim Yılı Bahar Dönemi Kayıt Yenileme Kılavuzunun 2.4. Ödeme Yöntemleri başlıklı maddesinde; “Kayıt yenileme için yapmanız gereken ödemeleri Vakıf Bank aracılığıyla aşağıdakilerden biriyle gerçekleştirebilirsiniz:

- Kredi Kartı/Banka Kartı İle Ödeme (Ders ekle-sil işlemlerinizi yaptıktan sonra herhangi bir bankanın kredi kartı/banka kartı ile online ödeme yapabilirsiniz. Ancak, kayıt yenileme tarihinin son günü provizyon işlemleri nedeni ile kredi kartı/banka kartıyla ödeme yapamazsınız.)
- Şubeden Ödeme
- İnternet Bankacılığında Ödeme

- ATM’den Ödeme (Kartla/Kartsız)
- Telefon Bankacılığı ile Ödeme

Kayıt yenilemenin son günü olan 4 Mart 2016 tarihinde İnternet, ATM ve Telefon Bankacılığında saat 23.30’a kadar, şubelerden ise mesai saati bitimine kadar ödeme yapılabilecektir. Posta havalesi, banka havalesi ve EFT gibi yollarla yapılan ödemeler kabul edilmemektedir.” denilerek öğrencilerin ödemelerini nasıl gerçekleştireceğine ilişkin bilgi verildiği,

**4.12.** Aynı kılavuzda, “Kayıt yenileme ile ilgili ödemelerin zamanında yapılmamasından veya yanlış yapılmasından doğacak sonuçlardan Anadolu Üniversitesi sorumlu değildir. Yanlış yapılacak bir ödemenin sorumluluğu öğrenciye aittir.” denilerek öğrencilere gerekli uyarının yapıldığı,

**4.13.** 2015-2016 öğretim yılında ders kayıt sistemi ve ödeme yöntemlerinde herhangi bir değişiklik yapılmadığı, öğrencilere ödeme kolaylığı sağlamak için diğer ödeme yöntemlerine “Kredi Kartı/ Banka Kartı İle Ödeme” nin ilave edildiği,

**4.14.** Açıklanan nedenlerle ve Fakülte Yönetim Kurulu Kararı gereğince 4 Mart 2016 tarihinden sonra mazeret beyan ederek kayıt yeniletmek isteyenlerin mazeretlerinin kabul edilmeyeceği ve 2015-2016

öğretim yılı bahar dönemi kayıt yenileme işlemlerinin yapılmayacağı, kayıt yeniletecek öğrencilerin ilgili döneme ait kayıt yenileme tutarlarını ödemeleri gerektiği, ödemelerini gerçekleştirilmeyen öğrencilerin kayıtlarının yenilenmesinin mümkün olmayacağı belirtilmiştir.

### **C. Olaylar**

**5.** Şikayet başvurusu tarafından şikayet başvurusuna eklenen belgeler ile ilgili idareyle yapılan yazışmalar sonucunda elde edilen bilgi ve belgeler birlikte değerlendirildiğinde;

**5.1.** Başvurucunun Açıköğretim Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Önlisans Programına 01/10/2014 tarihinde kayıt yaptırdığı,

**5.2.** 2012-2013 öğretim yılında dönemlik-kredili sisteme geçirildiği, 2012-2013 öğretim yılından önceki kayıt ve kayıt yenileme işlemlerinde ödenen öğretim giderinin ve öğrenci katkı paylarının iki eşit taksitte alındığı, ilk taksitin eğitim-öğretim yılı başında kayıt sırasında, ikinci taksitin ise Şubat ayı sonunda ödendiği,

**5.3.** Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakültelerinin programlarında kayıt yeniletecek öğrencilere ilişkin 2015-2016 öğretim yılı bahar dönemine ait resmi duyurunun 21 Şubat, 25 Şubat ve 2 Mart 2016 tarihlerinde olmak üzere üç kez Hürriyet Gazetesinde ilan verilerek yapıldığı, Açıköğretim Fakültesi bürolarında da ilan edildiği ve <http://www.anadolu.edu.tr> adresinden yayımlandığı,

**5.4.** Öğrencilerin fakülte sisteminde kayıtlı olan cep telefonu numaralarına kayıt yenileme işlemleriyle ilgili 25 Şubat, 26 Şubat, 1 Mart, 4 Mart 2016 tarihlerinde ücretsiz olarak kısa mesaj gönderildiği,

**5.5.** 2015-2016 öğretim yılı bahar dönemi kayıt yenileme işlemlerinin 22 Şubat-03 Mart 2016 tarihleri arasında yapıldığı, bu tarihlerde mazereti nedeniyle kayıt yeniletemeyenlerin 04 Mart 2016 tarihinde kayıt yenilemelerini yaptırdığı,

**5.6.** Başvurucunun 04/03/2016 tarihinde <http://aof.anadolu.edu.tr> adresi ders ekle-sil otomasyonuna girdiği, açıklamaları ve kayıt yenileme tarihlerini okuyarak “Okudum, anladım” butonunu işaretlediği, ders ekle-sil sayfası koşullarını kabul ettiği ancak banka ödemesini kayıt yenileme tarihleri içinde yapmadığı,

**5.7.** 4 Mart 2016 tarihinden itibaren kayıt yenileten öğrenci sayısının belirlendiği ve sınav atamasının tamamlandığı,

**5.8.** Başvuru ücretini yatırmaması nedeniyle kayıt tarihini kaçıran başvurusunun 21/03/2016 tarihinde Kurumumuza yapmış olduğu başvuruya ilişkin 07/04/2016 tarihli Gönderme Kararı verildiği, idarece talebin 21/04/2016 tarihli yazı ile reddedilmesi üzerine başvurusunun bu kez 02/05/2016 tarihinde Kurumumuza yeniden başvuruda bulunduğu anlaşılmıştır.

### **D. Kamu Denetçisi Serpil ÇAKIN'ın İnceleme ve Araştırma Bulguları**

**6.** Konu kapsamında Anadolu Üniversitesi Rektörlüğü ile yazışma yapılmış olup, ilgili idarenin açıklamalarına 4 numaralı paragrafta yer verilmiştir. Ayrıca Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi yetkilileri ile 18/08/2016 tarihinde yapılan ve aynı tarihli Tutanak ile kayıt altına alınan görüşmede başvurusunun “harç ve diğer giderlerin kayıt süresi içerisinde yatırılmaması halinde öğrencinin dönem kaydının yine de yapıldığı, söz konusu harç ve giderlerin ise faizi ile birlikte öğrenciden daha sonra tahsil edildiği” iddiasının doğru olmadığı belirtilmiştir. Söz konusu iddiaları teyit etmek için başvurucuya ulaşma çabalarının sonuçsuz kaldığı ise yine aynı tarihli Tutanak ile kayıt altına alınmıştır.

### III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

#### A. İlgili Mevzuat

**7. Anayasamızın “Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesinde;** “Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikayetleri inceler.” hükmüne, **“Yükseköğretim kurumları” başlıklı 130 uncu maddesinde;** “Çağdaş eğitim öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde milletin ve ülkenin ihtiyaçlarına uygun insan gücü yetiştirmek amacı ile; ortaöğretime dayalı çeşitli düzeylerde eğitim öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmak, ülkeye ve insanlığa hizmet etmek üzere çeşitli birimlerden oluşan kamu tüzelkişiliğine ve bilimsel özerkliğe sahip üniversiteler Devlet tarafından kanunla kurulur. (...) Yükseköğretim kurumlarının kuruluş ve organları ile işleyişleri ve bunların seçimleri, görev, yetki ve sorumlulukları üniversiteler üzerinde Devletin gözetim ve denetim hakkını kullanma usulleri (...) yükseköğretime giriş, devam ve alınacak harçlar, Devletin yapacağı yardımlar ile ilgili ilkeler, (...) Yükseköğretim kuruluna ve üniversitelere Devletin sağladığı mali kaynakların kullanılması kanunla düzenlenir.” hükmüne,

**8. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun görevi” başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında;** “Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.” hükmüne,

**9. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun “Cari hizmet maliyetinin hesaplanması, öğrenci katkı payları ve öğrenim ücretleri” başlıklı 46 ncı maddesinin (g) bendinde;** “Öğrenci katkı payı ve öğrenim ücretleri, ilgili dönem başlarında ödenir. Süresi içinde katkı payı veya öğrenim ücretini ödemeyenler ve mazeretleri ilgili yükseköğretim kurumunun yönetim kurulunca kabul edilmeyenler, o dönem için kayıt yaptıramaz ve öğrencilik haklarından yararlanamaz.” hükmüne,

**10. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin “Yeni kayıt, kayıt yenileme ve ders kaydı” başlıklı 8 inci maddesinin birinci fıkrasında;** “Yeni kayıt ve kayıt yenileme tarihleri, süreleri, usulleri, kayıta istenecek belgeler ve kayıt koşulları Üniversite Yönetim Kurulunun belirleyeceği genel ilkeler çerçevesinde, ilgili birim yönetim kurulları tarafından ortak olarak belirlenir. Öğrenci kayıt yaptırmak için belirlenen bu koşullara uymak, ilgili mevzuat ve birim yönetim kurulunca belirlenen bedelleri süresi içinde ödemek zorundadır.” hükmüne, **dördüncü fıkrasında;** “Merkezî Açıköğretim ve Uzaktan Öğretim Sistemine göre öğretim yapan fakültele kayıtlı öğrenci, **öğrenimine devam etmek istediği dönemin başında, kayıt yenileme tarihleri arasında kaydını yenilemek zorundadır. Kaydını yenilemeyen öğrenci, o dönemde sınavlara giremez ve öğrencilik haklarından yararlanamaz.**” hükmüne,

**11. 25/08/2015 tarihli ve 28456 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2015-2016 Eğitim-Öğretim Yılında Yükseköğretim Kurumlarında Cari Hizmet Maliyetlerine Öğrenci Katkısı Olarak Alınacak Katkı Payları Ve Öğrenim Ücretlerinin Tespitine Dair Bakanlar Kurulu Kararının “Katkı payı ve öğrenim ücretini süresinde ödemeyenler hakkında yapılacak işlem” başlıklı 4 üncü maddesinin birinci fıkrasında;** “Öğrenci katkı payları ve öğrenim ücretleri, ilgili dönem başlarında kayıt olma veya kayıt yenileme sırasında ödenir. Süresi içinde katkı payı veya öğrenim ücretini ödemeyenler ile mazeretleri ilgili yükseköğretim kurumunun yönetim kurulunca kabul edilmeyenler, o dönem için kayıt yaptıramaz ve öğrencilik haklarından yararlanamaz.” hükmüne,

**12. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Uygulama Esaslarının “Mali yükümlülükler” başlıklı 6 ncı maddesinin birinci fıkrasında;** “Öğrenci, öğrenim gördüğü sürece 2547 sayılı Kanununun 44 üncü ve 46 ncı maddeleri gereğince kayıtlı olduğu programa göre; her yıl Bakanlar Kurulu tarafından belirlenen Öğrenim Ücreti ve Katkı Payı ile ilgili fakülte yönetim kurulunun önerisi ve Üniversite Yönetim Kurulu kararıyla belirlenen Öğretim Gideri ve diğer mali yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.” hükmüne,

**13. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Uygulama Esaslarının “Kayıt yenileme” başlıklı 9 uncu maddesinin birinci fıkrasında;** “Kayıtlı öğrencinin öğrenime devam edebilmesi için güz ve bahar dönemlerinde ilgili Fakülte tarafından belirlenen tarihler arasında kayıt yenileme işlemini yapması gerekir. Bu tarihler dışında kayıt yenileme işlemi yapılamaz.” hükmüne,

**14. Anadolu Üniversitesi 2015-2016 Öğretim Yılı Bahar Dönemi Kayıt Yenileme Kılavuzu 2.4. Ödeme Yöntemleri başlıklı maddesinde;** “Kayıt yenileme ile ilgili ödemelerin zamanında yapılmamasından veya yanlış yapılmasından doğacak sonuçlardan Anadolu Üniversitesi sorumlu değildir. Yanlış yapılacak bir ödemenin sorumluluğu öğrenciye aittir.” hükmüne yer verilmiştir.

## **B. Şikayet Konusuna İlişkin Uygulamalar**

**15. Ankara 1. İdare Mahkemesi 31/01/2014 tarihli ve E:2013/1000, K:2014/113 sayılı kararıyla;** “Anayasa’da da belirtildiği gibi temel hak ve hürriyetlerin ayrıca kişinin topluma, ailesine ve diğer kişilere karşı ödev ve sorumluluklarını da ihtiva ettiği, bu nedenle temel hak ve özgürlüklerin kullanılmasına yönelik olarak devletin ve kurumlarının gerekli alt yapıyı oluşturarak bu hakların kullanılmasının sağlama yükümlülüğünü yerine getirdikten sonra bireyin bu hakların kullanılmasında belli yönde irade açıklamasında bulunma ve hareket etme tarzı sorumluluğunu yüklediği durumlarda da bireylerin bu sorumluluklarını/ödevlerini yerine getirmeleri gerektiği, **bireyin üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmemesinden dolayı bir hakkı kullanamamasında devletin ve kurumların bir sorumluluğunun bulunmayacağı;** bu çerçevede davalı idarenin sınava katılma şart ve koşullarını düzenlediği, söz konusu şart ve koşulların sınavın sağlıklı ve düzenli yapılabilmesi için gerekli olduğu ve sınava katılmak isteyen bireylerin bu şart ve koşullara uymaları gerektiği... Açıklanan nedenlerle davanın reddine” hükmetmiştir. **Söz konusu kararın itiraz ve temyiz yolu tüketilmeksizin kesinleştiği anlaşılmıştır. Her ne kadar içtihat niteliği taşımasa da somut olayımıza biraz daha açılım getirdiği ve kesinleştiği için karar buraya alınmıştır.**

## **C. Kamu Denetçisi Serpil ÇAKIN’ın Kamu Başdenetçisine Önerisi**

**16. Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde;** şikayet konusu işlemde hukuka ve hakkaniyete aykırılık olmadığı değerlendirilerek şikayetin reddi yönündeki öneri Kamu Başdenetçisi’ne sunulmuştur.

## **D. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekeç**

**17. Şikayet başvurusu 3 numaralı paragrafta açıklandığı üzere;** Açıköğretim Fakültesine ders kaydı yapmasına rağmen dönem harç ve ücretini ödemediğini belirterek 2015-2016 bahar dönemi ders kayıtlarının yapılması talebinde bulunmaktadır.

**18. Şikayet konusu somut olayda;** başvurusunun Açıköğretim Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Önlisans Programına 01/10/2014 tarihinde kayıt yaptırdığı, **2015-2016 Öğretim Yılında** kayıt yeniletecek öğrencilere ilişkin resmi duyurunun 21 Şubat, 25 Şubat ve 2 Mart 2016 tarihlerinde olmak üzere üç kez Hürriyet Gazetesinde ilan verilerek yapıldığı, Açıköğretim Fakültesi bürolarında da ilan edildiği ve <http://www.anadolu.edu.tr> adresinden yayımlandığı, öğrencilerin fakülte sisteminde kayıtlı

olan cep telefonu numaralarına kayıt yenileme işlemleriyle ilgili 25 Şubat, 26 Şubat, 1 Mart, 4 Mart 2016 tarihlerinde ücretsiz olarak kısa mesaj gönderildiği, kayıt yenileme işlemlerinin 22 Şubat-03 Mart 2016 tarihleri arasında yapıldığı, bu tarihlerde mazereti nedeniyle kayıt yeniletemeyenlerin 04 Mart 2016 tarihinde kayıt yenilemelerini yaptırdığı, başvurusunun 04/03/2016 tarihinde <http://aof.anadolu.edu.tr> adresi ders ekle-sil otomasyonuna girdiği, açıklamaları ve kayıt yenileme tarihlerini okuyarak “Okudum, anladım” butonunu işaretlediği, ders ekle-sil sayfası koşullarını kabul ettiği ancak banka ödemesini kayıt yenileme tarihleri içinde yapmadığı ve bu nedenle kayıt tarihini kaçırdığı anlaşılmıştır.

**19. Açıköğretim, kampüse gelme zorunluluğunun olmadığı, derslerin bilgisayar vasıtasıyla tamamen sanal ortamda, canlı ve interaktif olarak işlendiği, öğrencinin istediği zaman bunları tekrar tekrar izleyebileceği eğitimin adıdır. Açıköğretim ile bilgi akışı (kayıt ve kayıt yenileme ile ilgili olan bilgilendirmeler dahil) veya öğretme işlevi, iletişim teknolojisi ile yerine getirilmektedir.**

Bu kapsamda, “Anadolu Üniversitesi Açıköğretim” internet sayfası (<https://www.anadolu.edu.tr/acikogretim>) incelendiğinde; akademik takvime, kılavuzlara ve e-öğrenme ortamlarının kullanımı gibi birçok önemli bilgilere erişim için internet sitesinin öğrencilerin hizmetine sunulduğu, söz konusu sayfaya e-posta adresi veya kimlik numarası ve parola ile girildiği, öğrencilerin ders bilgilerini ve diğer öğrencilik hizmetleri ile ilgili bilgileri öğrendikleri veya kontrol ettikleri <http://aof.anadolu.edu.tr> adresi öğrenci otomasyonunda kayıt yenileme, ders atamaları, ders ekle-sil işlemleri hakkında ayrıntılı bilgi veren Kayıt Yenileme Kılavuzu ve Öğrenci Kılavuzunun bulunduğu görülmektedir.

**20. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ve Anadolu Üniversitesi Açıköğretim, İktisat ve İşletme Fakülteleri Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinde öğrenci katkı payı ve öğrenim ücretlerinin ilgili dönem başlarında ödeneceği, Süresi içinde katkı payı veya öğrenim ücretini ödemeyenlerin o dönem için kayıt yaptıramayacakları ve öğrencilik haklarından yararlanamayacakları, kaydını yenilemeyen öğrencinin o dönemde sınavlara giremeyeceği ve öğrencilik haklarından yararlanamayacağı belirtilmiştir (Bknz: 9. ve 10. prgrflar).**

**21. Söz konusu hükümlerden öğrencilerin söz konusu bedelleri ödemiş olmaları koşuluyla kayıt yeniletebildikleri açıkça anlaşılmaktadır. İdare kamu hizmetini gerekli imkânları sağlayacak şekilde örgütlemiş olduğundan, başvurusunun hakkını kullanırken belli bir yönde irade açıklamasında bulunma ve sorumluluklarını yerine getirme yükümlülüğü mevcuttur. Başvurusunun başvurusunu doğru biçimde yapma, yeni başvuru tarihlerini takip etme, mevzuatta belirtildiği şekilde kayıt veya kayıt yenileme için gerekli ödemeleri yapma sorumluluğu bulunmaktadır. İdarenin eğitim konusunda kamu hizmetini örgütlerken hizmetin iyi işleyebilmesi için bir takım düzenlemeler yapması zaruridir ve hizmetten faydalananların da istenen şart ve koşullara uymaları gerekmektedir.**

**22. Nitekim yukarıda anılan Mahkeme Kararında temel hak ve özgürlüklerin kullanılmasına yönelik olarak devletin ve kurumlarının gerekli alt yapıyı oluşturarak bu hakların kullanılmasının sağlama yükümlülüğünü yerine getirdikten sonra bireyin bu hakların kullanılmasında belli yönde irade açıklamasında bulunma ve hareket etme tarzı sorumluluğunu yüklediği durumlarda da bireylerin bu sorumluluklarını/ödevlerini yerine getirmeleri gerektiği, bireyin üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmemesinden dolayı bir hakkı kullanamamasında devletin ve kurumların bir sorumluluğunun bulunmayacağı belirtilmiştir (Bknz: 15. prgrf).**

**23. Ayrıca başvurusunun “harç ve diğer giderlerin kayıt süresi içerisinde yatırılmaması halinde öğrencinin dönem kaydının yine de yapıldığı, söz konusu harç ve giderlerin ise faizi ile birlikte öğrenciden daha sonra tahsil edildiği” iddiasının Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi yetkilileri ile yapılan görüşmede doğru olmadığını belirtildiği, söz konusu iddiaları teyit etmek için**

Kurumumuz tarafından başvurucuya ulaşma çabalarının ise sonuçsuz kaldığı anlaşılmıştır (Bknz: 6. prgrf). Nitekim İdare tarafından 2015-2016 öğretim yılında ders kayıt sistemi ve ödeme yöntemlerinde herhangi bir değişiklik yapılmadığı belirtilmiştir (Bknz: 4.13. prgrf).

**24. Yukarıdan bu yana yapılan açıklamalar, anılan mevzuat hükümleri, idarenin cevabi yazıları, yargı kararı ve tüm dosya birlikte değerlendirildiğinde;** Anadolu Üniversitesinin sunmuş olduğu kamu hizmetinin nitelikleri ve yararlanma koşullarının ilgili mevzuat ile düzenlendiği, buna göre, **öğrenci katkı payı ve öğrenim ücretlerinin ilgili dönem başlarında ödeneceğinin, süresi içinde katkı payı veya öğrenim ücretini ödemeyenlerin o dönem için kayıt yaptıramayacaklarının açıkça hüküm altına alındığı,** öğrencilere kayıt yenileme işlemi ile ilgili muhtelif tarihlerde **kısa mesaj ile ücretsiz bilgi verildiği, üç defa gazeteyle ilan edilerek duyuru yapıldığı, ilgili kılavuzlarda ilan edildiği,** idarenin şikâyete konu olan işlemi ilgili **mevzuatına uygun** olarak tesis ettiği, başvurucunun 04/03/2016 tarihinde ders ekle-sil otomasyon bağlantısına girerek koşulları kabul etmesine rağmen banka ödemesini kayıt yenileme tarihleri içinde yapmadığı, dolayısıyla kayıt yenileme işlemlerini belirlenen **kurallara uygun olarak üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirecek şekilde yerine getirmediği,** başvurucuya iddialarının teyidi amacıyla ulaşılmadığından idarenin cevabi yazılarının aksinin ispat edilemediği, aksi yönde bir bilgi ve belgeye de dosya kapsamında rastlanılmadığı, ayrıca idarenin eğitim öğretim planlamasını yaparken bir veya birkaç öğrencinin tercihine göre değil sunduğu hizmetin kalitesine ve çoğunluğun tercihlerine göre karar vermek ve her öğrencisine de eşit muamele sunmak durumunda olduğu, hitap ettiği çok sayıda öğrencinin tek tek tercihlerine göre hareket etmesinin söz konusu olamayacağı, 4 Mart 2016 tarihinden itibaren kayıt yenileten öğrenci sayısının belirlendiği ve sınav atamasının tamamlandığı, bu tarihten sonra **kayıt yenileme işleminin yapılması halinde öğrenci sayısı değişeceğinden ve değişen öğrenci sayısına göre de yeniden sınav organizasyonu yapılması gerektiğinden sınavların belirlenen tarihte yapılmasının mümkün olamayacağı,** bu nedenlerle şikayet başvurucusunun talebinin idarece reddedilmesi işleminde **hukuka aykırılık bulunmadığı sonuç ve kanaatine varılmıştır.**

#### **E. İnsan Hakları Yönünden Değerlendirme**

**25.** Anayasamızın "Kanun Önünde Eşitlik" başlıklı 10 uncu maddesinde ifadesini bulan kanun önünde eşitlik ilkesinin, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin 13 üncü maddesindeki etkili başvuru hakkının ve 17 inci maddesindeki hakları kötüye kullanma yasağının ihlal edildiğine dair herhangi bir bulgu ve bilgiye rastlanmadığı gibi şikayete konu olayda, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ile İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesinde yazılı ve güvence altına alınmış olan başkaca bir insan hakkı ihlalinin tespit edilemediği sonuç ve kanaatine varılmıştır.

#### **F. İyi Yönetişim İlkeleri Yönünden Değerlendirme**

**26.** Günümüzde demokratik, modern ve katılımcı yönetim anlayışında idarelerden sadece hukuka uygun hareket etmeleri değil, aynı zamanda iyi yönetim ilkelerine de uygun işlem tesis etmeleri beklenmektedir.

**27.** 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi Yönetim İlkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde; Kurumun, inceleme ve araştırma yaparken insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde; kanunlara uygunluk, ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması; eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk, kazanılmış hakların korunması, dinlenilme hakkı, savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, kişisel verilerin korunması gibi iyi yönetim ilkelerine uygun



işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözeteceği düzenlenmiştir. Söz konusu Yönetmelik hükmünde yer alan ilkelerin kaynağını teşkil eden Avrupa Birliği Temel Haklar Şartının 41 inci maddesinde de iyi yönetim hakkından bahsedilmekte olup, benzer ilkelere Avrupa Parlamentosu tarafından kabul edilen “Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası”nda da yer verilmiştir.

**28. Söz konusu ilkeler yönünden yapılan değerlendirme neticesinde;** şikayet başvurusu kapsamında Kurumumuzun bilgi ve belge talebine süresi içinde cevap verildiği, idarenin başvurularla ilgili işlemlerinde makul sürede karar verme, kanunlara uygunluk, nezaket, şeffaflık, hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk, kararların gerekçeli olması ve kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi **ilkelerine uygun davrandığı;** ancak idarenin şikayet başvurusuna verdiği cevaplarda karara karşı başvuru yolunu göstermediği, bu nedenle iyi yönetim ilkelerinde vurgulanan “karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi” **ilkesine uymadığı** anlaşılmış olup, idarenin bundan böyle bu ilkeye de uyması beklenmektedir.

#### **IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT**

##### **A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması**

**29.** 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 17 nci maddesinin sekizinci fıkrasına göre Kamu Denetçiliği Kurumuna, dava açma süresi içinde yapılan başvuru, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurmakta olup, anılan Kanunun 21 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca, başvurunun Kurum tarafından reddedilmesi halinde, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır.

##### **B. Yargı Yolu**

**30.** Anayasamızın “Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması” başlıklı 40 inci maddesinin ikinci fıkrasında “Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır.” hükmü yer almakta olup, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca ilgili idarenin işlemine karşı varsa 60 günlük dava açma süresinden arta kalan sürede Eskişehir İdare Mahkemesinde yargı yolu açıktır.

#### **V. KARAR**

Yukarıda açıklanan gerekçeler ve dosya kapsamına göre; **ŞİKAYETİN REDDİNE,**

Kararın **şikayet başvurusuna ve ANADOLU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE** tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce **karar verildi.**

**e-imzalıdır**

M.Nihat ÖMEROĞLU  
Kamu Başdenetçisi