

ŞİKAYET NO :04.2013/2118

KARAR TARİHİ:04/04/2014

RET KARARI

- ŞİKAYET EDİLEN İDARE** : Sosyal Güvenlik Kurumu Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü
Karatepe Mah. Hacı Ahmet Yesevi Cad. No:8 Yozgat
- ŞİKAYETİN KONUSU** : Şikâyetçi, çeşitli taleplerle, muhtelif tarihli dilekçeleriyle başvuru yaptığı İdarenin, dilekçelerine süresi içinde işlem yapmadığını, bazı dilekçelerine cevap dahi vermediğini, idarede çalışan personelin tutum ve davranışlarının olumsuz olduğunu iddia ederek Kurumumuzca gereğinin yapılması için tavsiye kararı verilmesini talep etmiştir.
- ŞİKAYET BASVURU TARİHİ** : 07/10/2013

I. USÛL

A. Şikâyet Başvuru Süreci

1. Şikâyet başvurusu, Kurumumuza posta yolu ile gönderilen 07/10/2013 tarih ve 8842 sayı ile kayıt altına alınan, gerçek kişiler için şikâyet başvuru formu vasıtasıyla yapılmıştır. Şikâyet başvurusunun karara bağlanması için 28/3/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 41/1-a maddesi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7 inci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyanınca, şikâyetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 04.2013/2118 şikâyet no 2014/351 karar no.lu Ret önerisiyle Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

B. Ön İnceleme Süreci

2. Şikâyetçi 16/05/2013 tarihli ilk şikâyet başvurusunda, 3 numaralı paragrafta değinilecek hususları ifade ederek, idareden talep ettiği bilgi ve belgelere yasal süresinde yanıt alamamasını ve personelin tutum ve davranışlarını şikâyet konusu yapmıştır. İlgili personelin cezalandırılması ve işlem yapılmayan dilekçeleri için de maddi ve manevi tazminat talebinde bulunmuştur. Bahsi geçen başvuru hakkında, idari başvuru yollarının tüketilmediği gerekçesiyle Kurumumuzca 05/07/2013 tarihinde Gönderme Kararı verilmiştir. Bu karar

üzerine şikâyetçiye İdarece 30/07/2013 tarih ve 11888778 sayılı yazıyla cevap verilmiş; şikâyetçi 07/10/2013 tarihli şikâyet dilekçesiyle Kurumumuza tekrar başvuruda bulunmuştur. Yenilenen başvuru üzerine yapılan ön inceleme neticesinde, şikâyetin inceleme ve araştırmasına engel bir eksikliğin bulunmadığı tespit edilmiştir.

II. OLAY VE OLGULAR

A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları

3. Şikâyetçi, Gönderme Kararımıza ilişkin idare tarafından verilen cevap üzerine yenilediği 07/10/2013 tarihli şikâyet başvurusunda özetle; çeşitli taleplerle çeşitli tarihli dilekçelerle başvuru yaptığı İdarenin, dilekçelerine süresi içinde işlem yapmadığını, bazı dilekçelerine cevap dahi vermediğini, idarede çalışan personelin tutum ve davranışlarının olumsuz olduğunu, idare tarafından kendisine gönderilen bilgilendirmelerin düzmece, asılsız ve aldatmaya yönelik olduğunu, idarenin keyfi uygulamalarını kasten örtbas etmeye yönelik cevaplar verdiğini iddia ederek gereğinin yapılmasını talep etmiştir.

B. İlgili İdarenin Şikâyetlere İlişkin Açıklamaları

4. SGK Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü (SGİM)'nin, Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne hitaben kaleme aldığı 18/12/2013 tarih ve 4850377 sayılı yazısında şikâyetçinin talepleri kronolojik biçimde sıralanarak cevaplandırılmıştır. İdarece, şikâyetçinin dilekçeleri üzerine ne gibi işlemler yapıldığı özetlendikten sonra, ilgili dilekçelere istinaden yapılan işlemlerin hizmet standartlarında bildirilen sürelerle uygun olduğu, 'vatandaş odaklı hizmet anlayışının' gereğine uygun olarak hizmet verildiği açıklanmıştır. Konunun araştırılması neticesinde ilgili personele, sigortalıların mağduriyetlerine sebep olunmaması için daha dikkatli olmaları konularında sözlü uyanlarda bulunduğu açıklanarak uyanlara ilişkin yazılar sunulmuştur. Kurumun (SGK'nın, özelinde İl Müdürlüğünün) iş hacmi ile personel sayısının orantısız olması nedeniyle küçük aksaklıkların kaçınılmaz olduğu; şikâyetçinin dilekçelerine yapılan işlemlerden bağımsız olarak zaman alıcı işlemlerin doğması nedeniyle 'hizmet standartlarında belirtilen sürelerin' zaman zaman aşılabildiği ancak personelin büyük bir fedakârlık ve özveri göstererek çalıştığı hususları izah edilmiştir. Ayrıca cevabi yazı ekinde Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nce uygulanması gereken toplam 84 adet hizmet için belirlenen Hizmet Standartları da yer almaktadır.

C. Olaylar

5. 3 numaralı paragrafta kısaca değinildiği üzere şikâyetçi idareden talep ettiği bilgi ve belgelere yasal süresinde yanıt alamamasını ve idare personelin tutum ve davranışlarını şikâyet konusu yapmıştır. İdarece 4 numaralı paragrafta bahsedilen açıklamalar yapılarak yapılan işlemlerin hukuka uygun olduğu açıklanmış gerekli bilgi ve belgeler gönderilmiştir. Şikâyetçinin dilekçelerinde belirttiği talepleri ile idarenin cevapları ayrıntılı olarak aşağıdaki paragraflarda açıklanmıştır. Buna göre;

6. Şikâyetçi, 04/09/2012 tarihli dilekçesine istinaden idareden elden belge almadığını ve dilekçesinin konusunun hesap ekstresi olmadığını belirtmiştir. İdareden gelen cevabi yazı ekinde yer alan söz konusu dilekçenin tarihinin 04/09/2012 olduğu, konusunun ise; şikâyetçinin tescil tarihinden 18/04/2012 tarihine kadar ödediği primleri gösterir yazılı bilgi istemi olduğu anlaşılmıştır. İdarece şikâyetçiye '1479 sigortalı bilgileri' başlıklı belge verildiği görülmüştür. Bu belge 'hesap ekstresi' olarak bilinen belgedir ve bu belgenin

ikinci sayfasında '2005 öncesi ve sonrası sigortalının yaptığı ödemeler' bölümü yer almaktadır. Belge, bu yönüyle dilekçenin karşılığı istenilen bilgileri ihtiva etmektedir. Anılan belgenin, adı geçene elden verildiği bilgisi, idarece şikâyetçiye ve tarafımıza verilen cevabi yazılarda değinildiği gibi bu belgenin üzerine not olarak düşülmüştür.

7. Şikâyetçi, Kurumumuza yaptığı ilk başvurusunda 12/03/2012 tarih ve 1100118 sayılı dilekçesinin tarihinde hata yaptığını ve dilekçenin asıl tarihin 03/12/2012 olduğunu; bu dilekçe ile yolluk ödemesi konusunda bilgi talep ettiğini ve sözlü bilgi aldığını, yolluk ödemesiyle ilgili olarak Sorgun Sosyal Güvenlik Merkezine (SGM) yaptığı asıl başvurusunun 20/09/2011 tarih ve 17816599 sayılı olduğunu, bu dilekçesine karşılık alamadığını belirtmiştir. İdare şikâyetçiye ve Kurumumuza verdiği cevaplarda, söz konusu dilekçenin adı geçene ait olmadığını dile getirmiştir. Bu yönüyle anılan dilekçe için kesin değerlendirme yapmak pek olanaklı görünmese de; şikâyetçinin şifahi olarak bilgi aldığını ve konunun yolluk ödemesi ile ilgili olduğunu belirtmesine bağlı kalarak, adı geçene başka dilekçelerine bağlı olarak yolluk ödemesi yapılması hakkında sözlü bilgi verilmesiyle şikâyetçinin talebinin yerine getirildiği anlaşılmaktadır.

8. Şikâyetçinin 24/04/2012 tarih ve 767193 sayılı dilekçesinin, yanlış hesaba geçen ödemesinin doğru hesaba aktarılması istemine bağlı matbu bir dilekçe olduğu görülmüştür. Bu dilekçe için işlem yapılmadığından bahisle şikâyetçi BİMER'e 12/06/2012 tarihinde başvuru yapmış ve talebi yerine getirilmiştir. BİMER bilgi ekranı çıktısı üzerine, işlemin tamamlandığı ve başvuru sahibine cep telefonu ile bilgi verildiği notu düşülmüştür. Şikâyetçinin sonraki tarihli (4/9/2012-53656 tarih sayılı) bir başka BİMER başvurusunda, bu konuya atfen, müracaatının kısa sürede cevaplandırıldığını belirttiği ve teşekkürlerini sunduğu görülmektedir. İdarenin ilgili işlemi (yanlış hesaptaki ödemeleri doğru hesaba aktarması) diğer bir anlatımla giriş çıkış işlemi 14/05/2012 tarihinde gerçekleştirdiği, ilgili evraktan (MOSİP tahsilat türü değiştirme işlem evrakından) anlaşılmıştır. İşlemin gerçekleştirildiği bu tarih ise şikâyetçinin BİMER başvurusundan önceki bir tarihtir. Hizmet standartları doğrultusunda şikâyetçinin 20 günde cevaplanması gereken işleminin 20 günde cevaplandığı görülmektedir.

9. 26/07/2012 tarihli dilekçe ise; şikâyetçinin fazla prim ödemelerinin kendisine iade edilmesine ilişkin olup, gerekli sürede bu dilekçeye yanıt alınmadığından bahisle, konu şikâyetçi tarafından 04/09/2012 tarihli sayılı başvuru ile BİMER'e intikal ettirilmiştir. BİMER başvurusunda şikâyetçi, Kurumumuza ilk başvurusunda da dile getirdiği, idarenin ilgili servis çalışanlarının tutum ve davranışlarından kaynaklı yakınmasını da ayrıca şikâyet konusu yapmıştır. İdare bu duruma ilişkin olarak, dilekçenin Sorgun SGM'ye verildiğini, anılan merkezin bu dilekçeyi schven 'Sigortalama Tescil Birimi'ne havale ettiğini, yapılan değerlendirme sonucu dilekçenin 19/09/2012 tarihinde 'Tahsis Birimine' intikal ettirildiğini ve talep edilen fazla prim iade işleminin aynı gün gerçekleştirilerek, şikâyetçiye 04/10/2012 tarihinde 17491395 sayılı yazıyla bilgi verildiğini savunmuştur. Dilekçe, Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'ne-YOZGAT hitabıyla kaleme alınmış olduğundan, dilekçenin Sorgun SGM'ye verilip verilmediğine dair bir saptamada bulunulamamıştır. Ancak dilekçenin üzerinde 'iade evrak', 'Sn: 18.09.2012' notlarının düşüldüğü görülmüştür. Fazla ödemeye ilişkin olarak, 03/10/2012 tarihli muhasebe evrakının düzenlendiği ve takip eden günlük evrak ile de şikâyetçiye bilgi verildiği anlaşılmaktadır.

10. 28/11/2012 tarih ve 20719851 sayılı dilekçedeki talep 'aslının aynıdır' şeklinde onaylanmış belge fotokopisinin 4982 sayılı Yasada belirtilen süre içinde işlem yapılarak gönderilmesi istemine dairdir. İdare cevabında, ilgili dilekçenin aynı gün işlem gördüğünü ve istenilen belgenin elden verildiğini açıklamıştır. Şikâyetçi ise elden evrak almadığını belirtmektedir. İlgili dilekçenin üzerine ' 'nın talimatına

istinaden istenilen dilekçe fotokopisinin elden verildiği' notu düşülmüştür.

11. 28/11/2012 tarih ve 20842039 sayılı dilekçeyle ise; şikayetçinin 16/05/2013 tarihinde Kurumumuza yaptığı müracaatı takiben dilekçesine 24/06/2013 tarihinde işlem yapılarak kendisine ödemede bulunduğu, yaklaşık 7 ay süren gecikme ile ilgili olarak kendisine bilgi verilmediğini ifade etmiştir. İdare; sağlık gideri (fatura) ödemesine ilişkin dilekçenin, havale edildiği birimlerde gördüğü işlemleri belirtilerek, ödemenin uygunluğunun SGK Merkez Birimlerine sorulduğu, merkezden gelen talimat doğrultusunda ödemenin gerçekleştirildiği, Daire Başkanlıklarından görüş alınarak yapılan işlemlerde gecikmeler yaşanabildiği hususlarını belirtmiştir. Konusu dilekçenin eki faturaların ödenmesi olan işlemin, 24/06/2013 tarihli ödeme emri belgesine bağlı olarak gerçekleştirildiği; bu tarihin ise görüş sorulan makamdan gelen ve 30/04/2013 tarihinden (Yozgat SGİM kayıtlarına giriş 3/5/2013) sonraki bir tarih olduğu görülmektedir. Diğer bir anlatımla, ödeme yapılma işlemi, hizmet standartlarının 82. sırasında gösterilen 7 günlük sürenin ötesinde gerçekleşmiştir.

12. Şikayetçi 28/11/2012 tarih ve 20841153 sayılı dilekçesine hiç işlem yapılmadığını, dikkate dahi alınmadığını belirterek; idarenin cevabi yazısının ekinde yer alan ilgili müdür yardımcısı imzalı açıklama yazısında, belirtilen tarih sayıyla muhasebe servisine intikal eden şikayetçinin bir dilekçesinin bulunmadığı ifade edilmiştir.

D. Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas'ın İnceleme ve Araştırma Bulguları

13. Şikayet konusu işlem ve davranışa ilişkin bilgi ve belgeler Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı'ndan istenilmiş, ilgili idarece konuya ilişkin belgelerin örnekleri gönderilmiştir.

III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. İlgili Mevzuat

14. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun "*Bilgi veya belgeye erişim süreleri*" başlıklı 11 inci maddesinin ilk fıkrası "*Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru alan kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarda bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.*" hükmünü düzenlemektedir. Kanun'un "*Ceza hükümleri*" başlıklı 29. maddesi ise "*Bu Kanunun uygulanmasında ihmâli, kusuru veya kastı bulunan memurlar ve diğer kamu görevlileri hakkında, işledikleri fiillerin genel hükümler çerçevesinde ceza kovuşturması gerektirmesi hususu saklı kalmak kaydıyla, tâbi oldukları mevzuatta yer alan disiplin cezaları uygulanır.*" şeklindedir.

15. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un "*Dilekçenin incelenmesi ve sonucunun bildirilmesi*" başlıklı 7 nci maddesi ise; "*Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir.*"

hükmünü amirdir.

B. Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas'ın Kamu Başdenetçisine Önerisi

16. Kamu Denetçisi, şikayetçinin iki dilekçesi haricindeki dilekçelerine İdarece usulüne uygun ve süresinde cevap verildiği, süresinde cevap verilemeyen dilekçeler bakımından ise idarenin personel yetersizliği ve iş yoğunluğu gibi gerekçelerle şikayetçinin taleplerini zamanında karşılayamadığı ancak idarenin iyi yönetim ilkelerini yerine getirme konusunda hassas davrandığı, personelini bu ilkelere uyma konusunda uyardığı hususlarını değerlendirilerek İdarece yapılan işlemlerin hukuka uygun olduğu gerekçesiyle şikayetçinin talebinin reddi yönünde karar önerisini Kamu Başdenetçisinin uygun görüşlerine sunmuştur.

C. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe

17. Şikayetçi çeşitli taleplerle 2012 yılının muhtelif tarihlerinde 7 farklı dilekçesiyle İdareye başvuru yaptığını, İdarenin dilekçelerine süresi içinde işlem yapmadığını, bazı dilekçelerine cevap dahi vermediğini, İdarede çalışan personelin tutum ve davranışlarının olumsuz olduğu gerekçeleriyle Kurumumuza şikayet başvurusunda bulunmuştur.

18. "*C. Olaylar*" başlığı altında değinilen 6, 8, ve 10 numaralı paragraflarda bahsi geçen şikayetçinin dilekçelerindeki taleplerinin 4 numaralı paragrafta değinilen hizmet standartlarından 58 inci, 59 uncu, 75 inci ve 82 nci sırada gösterilenler şikayetçinin dilekçelerinde talep ettiği konularla bağlantılıdır. Buna göre; başvuruda istenilen bilgi ve belgelerin eksiksiz olarak verilmesini müteakip tescil düzeltmesinin 1 gün, hizmet düzeltmesinin 1 gün, bilgi edinme cevabının 10 gün içinde tamamlanması öngörülmüştür. İdarenin şikayetçinin taleplerini süresinde yerine getirdiği anlaşıldığından işleminde hukuka aykırılık bulunmamaktadır.

19. 8 ve 12 numaralı paragraflarda değinilen tarih ve sayıları belirtilen dilekçelerin şikayetçiye ait olmadığı İdarenin cevabi yazısından anlaşılmaktadır. Anılan dilekçelerin İdareye verildiği hususunun şikayetçi tarafından ispat edilememesi ve şikayetçinin iddiaların soyut olması gözetildiğinde İdareye bu dilekçeler bakımından bir kusur izafe edilemeyecektir.

20. Ancak 9 ve 11 numaralı paragraflarda bahsi geçen dilekçelere İdarece cevap verilip, gereken işlemler yapılmışsa da; bu işlemlerin hizmet standartlarında belirtilen süreleri aşması nedeniyle İdarenin sorumluluğunu tartışmak gerekmektedir. 9 numaralı paragrafta değinilen dilekçenin, şikayetçi tarafından "Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü"ne hitaben kaleme alındığı ancak dilekçede yapılması istenilen işlemlerin Sorgun Sosyal Güvenlik Merkezince yapılması gereken işlemlerden olduğu, dilekçenin "*Tahsis Birimine*" intikal ettirilmesi gerekirken İdarece sehven "*Sigortalama Tescil Birimi*"ne havale edildiği, dilekçenin 19/09/2012 tarihinde Tahsis Birimine intikal etmesini müteakip şikayetçi tarafından talep edilen fazla prim iade işlemine İdarece başlanarak 03/10/2012 tarihinde düzenlenen muhasebe evrakıyla şikayetçiye ödendiği ve bu durumun şikayetçiye 04/10/2012 tarihli yazıyla bildirildiği anlaşılmaktadır. Hal böyleyken; idarenin şikayetçinin talebini zamanında yerine getirememesine şikayetçinin yanlış birime dilekçe vermesinin sebebiyet verdiği, idarenin sehven farklı birime dilekçeyi havale etmesinin mazur görülebilecek bir hatadan kaynaklandığı değerlendirilerek idarenin bu işleminde de hukuka aykırılık davranmadığı anlaşılmaktadır.

21. 11 numaralı paragrafta anlatılan sağlık gideri ödemesine ilişkin dilekçenin İdareye verilmesinden yaklaşık 7 ay sonra sonuçlandırılmasına ilişkin olarak İdare verdiği cevabında; dilekçenin, havale edildiği birimlerde

gördüğü işlemleri belirtilerek, ödemenin uygunluğunun SGK merkez birimlerine sorulduğunu, merkezden gelen talimat doğrultusunda ödemenin gerçekleştirildiğini, daire başkanlıklarından görüş alınarak yapılan işlemlerde gecikmeler yaşanabildiğini açıklamıştır. Söz konusu ödemenin rutin ödemeler kapsamında olmaması, üst makamlardan görüş sonularak işlem yapılması, idarenin gecikmeyi kabulü ile İyi Yönetişim İlkelerine Uygunluk Yönünden Değerlendirme başlığı altında değinileceği üzere, ilgili servis şeflerinin yazılı savunmalarının alınması hususları dikkate alındığında, gecikmeli de olsa ödemenin gerçekleştirilerek dilekçe gereğinin yerine getirilmesi karşısında İdarenin bu işleminin de hukuka aykırılığında söz edilemeyecektir.

E. İyi Yönetişim İlkelerine Uygunluk Yönünden Değerlendirme

22. 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin ilk maddesi, Kurumumuza verilen görevlerin ifasında "*iyi yönetim ilkelerini gözetilmesini*" öngörmüştür. İdarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek ve araştırmakla görevli kılınan Kurumumuza, şikâyetçi tarafından yapılan başvurunun, idarenin iyi yönetim ilkelerine uygun davranmadığı hususunu ve personelin tutum ve davranışlarını da içerdiği görülmektedir.

23. Bir üst paragrafta bahsi geçen Yönetmeliğin "*iyi yönetim ilkeleri*" başlığını taşıyan 6 ncı maddesi "*Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, 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 gözetir ve iyi yönetim ilkelerine uyar.*" şeklindedir.

24. Şikâyetçi, idarede çalışan servis sorumlularının tutum ve davranışlarının nezaket kurallarının ötesinde olduğunu belirterek bu hususu da şikâyet konusu yapmıştır. 4 numaralı paragrafta açıklandığı üzere idare cevabında personel ve sorumluların, vatandaş odaklı hizmet anlayışını esas kabul eden Kurumun hizmetleri noktasında daha dikkatli olmaları konusunda uyarıldıklarını belirtmiştir.

25. Ayrıca idare cevabının ekinde ilgili personelin yazılı açıklamalarını da eklemiştir. Buna göre, ilgili servislerden sorumlu Müdür Yardımcısının imzası ile yapılan açıklamada servislerdeki iş yoğunluğu nedeniyle bir takım işlerin zaman alabildiği, şikâyetçinin işlemlerinin yapıldığı servislerdeki yoğunluğun ise hat safhada olduğu, şikâyete konu servis şeflerinden yazılı bilgi istenildiği, personelin daha dikkatli olmaları ve sigortalıların mağduriyetine sebebiyet vermemeleri hususlarında bir kez daha sözlü olarak uyarıldıkları belirtilmiştir. Ödeme Servis Şefi ise; şikâyetçiye ilişkin olarak yapılan işlemlere dair bilgi verdikten sonra; işlemlerin, merkez birimlerle yapılan yazışmalar neticesinde gecikmeli de olsa yerine getirildiğini, şikâyetçinin

yanlış ifadeler kullanarak bildirdiği ve servislerince gerçekleştirilen ödemelerin Sayıştay denetimine tabi olduğunu, bu nedenle işlemlerinin titizlikle ve talimatlar neticesinde gerçekleştirildiğini, bu yüzden uzun zaman alabildiğini, birimlerinin yıllık ortalama yirmibin civarında ödeme gerçekleştirdiğini, bu hizmetin kısıtlı personel sayısı ile ifa edildiğini, amaçlarının en kısa sürede hizmet vermek olduğunu, açıklanan nedenlere bağlı olarak benzer şikâyetlerin olabileceğini açıklamıştır. Tahsis Servis Şefi de, maddeler halinde belirttiği yedi adet dilekçeden, bir tanesinin (fazla prim iadesi ile ilgili olanın) servisleri ile ilgili olduğunu ve bu dilekçeye de 15 gün içinde işlem yaptıklarını belirttiği yazılı açıklamasının ikinci kısmında; maluliyet sevki sırasında borcu bulunan şikâyetçiye, karşılamak zorunda kaldığı masrafları, malulen emekli olduktan sonra Kurumlarından alabileceği yönünde bilginin kendisince verildiğini, ötesinde adı geçenle herhangi bir sorun yaşamadığını ve işlemlerini serviste beklerken tamamladıklarını, evrakları elden verdiklerini ifade etmiştir.

26. İlgili personelin, 25 ve 26 numaralı paragraflarda değinildiği üzere uyarılmaları üzerine ilgililerin bu durumu yazılı savunmaları ile açıklamış olmaları; açıklamalardaki gerekçelerin de, iyi yönetim ilkelerinin yerine getirilmesi ve şikâyetçinin Kurum ve personelle yaşadığı uyuşmazlığın ve gecikmenin açıklanmasında yerinde ve yeterli olduğu kanaatine varılmıştır. Aynı zamanda, süresinde yerine getirilemeyen işlemler için, ilgili personelin uyarılması ve yazılı savunmalarının alınması durumunun da 14 numaralı paragrafta anlatılan 4982 sayılı Yasanın 29 uncu maddesi hükmünün yerine getirildiğinin göstergesidir. Tüm bu açıklamalar ışığında İdarenin işlem ve eylemlerini yerine getirirken evrensel kurallar niteliğinde olan iyi yönetim ilkelerine de uygun davrandığı, işlemlerinde hukuka ve hakkaniyete aykırı bir durumun bulunmadığı anlaşıldığından şikâyetçinin şikâyet başvurusunun reddine karar vermek gerekmiştir.

IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT

A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması

27. 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır.

B. Yargı Yolu

28. 2709 Sayılı 1982 Anayasası'nın Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması Başlıklı 40 ıncı maddesinin 2 nci 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 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, ilgili idarenin işlemine karşı dava açma süresinden arta kalan süre içinde İdare Mahkemesine yargı yolu açıktır.

V. KARAR

Açıklanan gerekçelerle; şikayetin REDDİNE,

Kararın şikayetçiye ve Sosyal Güvenlik Kurumu Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'ne tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

M.Nihat ÖMEROĞLU
Kamu Başdenetçisi