



BAŞVURU NO : 2016/293

KARAR TARİHİ :

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN:

BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ:

BAŞVURUYA KONU İDARE :
1. İETT Genel Müdürlüğü
2. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı
BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A. Ş.

BAŞVURUNUN KONUSU

: Engelli ve öğrenci statüsünde olan şikâyetçinin, her iki statüye bağlı olarak kendisine tanınan ücretsiz ve indirimli seyahat hakkından aynı anda yararlanma ve engelli seyahat kartı için kendisinden ücret alınmaması taleplerine ilişkindir.

: 15.1.2016

BAŞVURU TARİHİ

I. USÛL

A. Şikâyet Başvuru Süreci

1. Şikâyet başvurusu, 15/01/2016 tarihli, 602 evrak kayıt numarası ile Kurumumuz kayıtlarına giren gerçek kişiler için şikâyet başvuru belgesi ile yapılmıştır. Şikâyet 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 41/1-a maddesi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyarınca, şikâyet incelemesine ve araştırmasına geçilmiş, şikâyet ile ilgili inceleme ve araştırma tamamlanarak 2016/293 numaralı Tavsiye Önerisi ile Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

B. Ön İnceleme Süreci

2. Şikâyet başvurusu hakkında yapılan ön inceleme neticesinde; şikâyet konusunun Kurumumuzun görev alanına girdiği, şikâyetçinin menfaat ihlali koşulunu taşıdığı, idari başvuru

yollarının tüketildiği, şikâyetin süresinde yapıldığı ve diğer ön inceleme konularında da bir eksiklik olmadığı, bu nedenle şikâyetin incelenmesine ve araştırılmasına engel bir durumun bulunmadığı tespit edilmiştir.

II. OLAY VE OLGULAR

A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları

3. Şikâyetçi Kurumumuza yapmış olduğu başvuruda özetle, engelli ulaşım kartının aynı zamanda öğrenci ulaşım kartı bulunması sebebiyle iptal edildiğini, engelli kartının geçmediği toplu taşıma araçlarında öğrenci kartını kullandığını, ancak engelli ulaşım kartının iptal edilmiş olması nedeniyle mağdur olduğunu belirterek, engelli ulaşım kartının tekrar çıkarılmasını, bu işlem için kendisinden 10 TL ücret talep edilmemesini ve engelli ulaşım kartını kullanmadığı toplu taşıma araçlarında öğrenci kartını kullanmasına müsaade edilmesini talep etmektedir.

B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları

4. Kamu Denetçiliğimizce şikâyet konusu ile ilgili olarak öncelikle İstanbul Elektrik Tramvay Ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü yetkilileri ile telefonda görüşülmüş ancak konunun muhatabının İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Ulaşım Daire Başkanlığı olduğu yanıtı alınmıştır. Bunun üzerine İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Daire Başkanlığı yetkilileri ile telefon ve elektronik posta aracılığı ile iletişime geçilerek, sorunun uzlaşma yoluyla çözülmesi için gayret sarf edilmiş ancak bu kez de konu ile ilgili yetki sahibi olan kuruluşun BELBİM A.Ş. olduğu yanıtı alınması üzerine 11/6/2016 ve 2/8/2016 tarihli yazılarımız ile İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.'den bilgi ve belge talep edilmiş olup, anılan idareden alınan 03/08/2016 ve 10/08/2016 tarihli yazılarda özetle;

4.1. Bilindiği üzere İstanbul Kart'ın sorumluluğunun 1 Mart 2016 tarihinden itibaren şirketlerine geçtiği, kişinin Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurusunun bu tarihten önce olduğu, bu sebeple Kurumumuzun istediği belge ve bilgilerin İETT Genel Müdürlüğünden talep edilmesi gerektiği, ayrıca şu andaki mevcut sistemde kişilerin sadece tek bir tip İstanbul Kart kullanabildiği, farklı bir kart türü üretilmesine sistemin müsaade etmediği, Hususlarına yer verilmiştir.

4.2. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.'nin yukarıda yer verilen yazısını müteakiben Denetçiliğimizce İETT Genel Müdürlüğüne yazılan 16/08/2016 tarih ve E.6234 sayılı yazı ile yeniden bilgi ve belge talep edilmiştir.

4.3. İstanbul Elektrik Tramvay Ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğünden alınan 26/08/2016 tarih ve 30946 sayılı yazıda özetle; İstanbul toplu ulaşım hizmetlerinin ücretlendirilmesinin, 2010 yılında uygulamaya alınan İstanbul Kart ile yapılmaya başlandığı, özgün yazılım ve donanımdan oluşan İstanbul Kart'ın, elektronik ödeme sistemi olup, teknik özellikleri nedeniyle kişiselleştirilebildiği ve yolcu geçişlerinin kayıt altına alınmasına imkân tanıdığı,

4.4. Bilindiği üzere toplu ulaşım hizmetlerinden ücretsiz veya indirimli tarifeden yararlanma hakkının, 4736 sayılı kanun ve bu kanun uyarınca Bakanlar Kurulu Kararları ile belirlenmiş olduğu, söz konusu hak kişiye bağlı olup, başkası tarafından kullanılmasının usulsüz kullanım olarak belirlendiği,

4.5. Bu güne kadar yaklaşık altı milyonu kişisel olmak üzere 20 milyon adet üretilip sahiplerine dağıtılan İstanbul Kart ile, günde yaklaşık 7 milyon yolculuğun ücretlendirilmesinin gerçekleştirildiği, yolculuğun ücretlendirilmesinde her bir yolcunun kendi hakkı olan tam, indirimli veya ücretsiz tarifeden yapılmasının esas olup, buna

rağmen indirimli veya ücretsiz tarifeden yararlanma hakkı bulunmayan kişilerin başkasına ait kartları kullanarak yolculuklarını ücretlendirmesinin de usulsüz kullanım hali olarak tanımlandığı,

4.6. Her biri ayrı hukuk kişileri tarafından işletilen deniz, kara, raylı toplu ulaşım araçlarında kullanılan İstanbul Kart'ların hak sahibi olmayanlar tarafından kullanılmasının, toplu ulaşım işletmecilerinin büyük gelir kayıplarına neden olması nedeniyle idareyi bu konuda önlem almaya sevk ettiğini, bu amaçla indirimli veya ücretsiz tarifeden yararlanma imkânı veren öğrenci, engelli, öğretmen gibi birden fazla sebeple kart üretilen vatandaşların, söz konusu hallerden birini seçmeleri sağlanarak diğer kartın başkaları tarafından kullanılmasının engellendiğini,

4.7. Dilekçe sahibi gibi ücretsiz ve indirimli tarifeden yararlanma hakkına sahip olduğu için iki ayrı seyahat kartı alabilecek çok sayıda kişi bulunması, söz konusu kartların usulsüz kullanımındaki fazlalık ve her iki kartın kullanımının usulsüz olup olmadığının yaklaşık 6500 araç ve istasyonun her gün tek tek kontrol edilmesini gerektirmesi göz önüne alınarak hak sahibinin talebine göre tek bir kartı kullanmaları uygulamasına geçildiğini, uygulamanın şikayet sahibinin ileri sürdüğü şekilde neden olduğu sorun, hak sahibinin İstanbul Karta bağlı olmayan örneğin öğrencilik, öğretmenlik gibi durumu gösteren belgesini (öğrenci, öğretmen kartı) göstermek suretiyle bu hakkı kullanması halinde çözülmesi mümkün olacağını,

4.8. İETT Genel Müdürlüğüne ulaşmış yargıya konu olmuş veya şikayete konu benzer talepler vaki olmayıp, konuya ilişkin talep ve işlemlerin İstanbul Büyükşehir Belediye Meclis kararı uyarınca 01/03/2016 tarihinden itibaren İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bel-Bim Elektronik Para Kuruluşu Anonim Şirketi tarafından yerine getirileceğini, Belirtmiştir.

C. Olaylar

5. ... %58 oranında engeli olmasından ötürü engelliler için tanımlı İstanbul Kart ile ücretsiz toplu taşıma imkanlarından faydalanmakta iken, mevzuat gereği engelli kartı ile ücretsiz seyahat edemediği toplu taşıma araçlarında, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi öğrencisi olması nedeniyle, öğrenciler için tanımlanan ve indirimli seyahat imkanı sunan İstanbul Kart'ı kullanmaktadır.

6. İstanbul Elektrik Tramvay Ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü tarafından indirimli kart kullanması nedeniyle ...'in ücretsiz taşıma hakkı veren kartı iptal edilmiştir. Adı geçen İstanbul Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 30/12/2015 tarihinde başvurarak engelli statüsündeki toplu taşıma kartının yeniden aktif edilmesini talep etmiş, anılan idarenin cevabi yazısında usulsüz kullanımın önlenmesi adına her kişinin bir kart türünü aktif olarak kullanabileceği, başvuru merkezine giderek ücretsiz taşıma kartını alabileceği, ancak bu halde indirimli kartının iptal edileceği belirtilmiştir.

7. ... her iki kartı aynı anda kullanabilmek ve iptal edilen engelli kartının kendisine ücretsiz olarak verilmesi için Kurumumuza başvurmuştur.

D. İnceleme ve Araştırma Bulguları

8. Şikayet başvurusuna konu idari işlemler ile ilgili olarak Denetçiliğimizce, İstanbul Elektrik Tramvay Ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Daire Başkanlığı ve İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. ile müteaddit defa görüşülmüş olup, anılan idareler tarafından sorunun çözüm mercii ve şekli hususunda görüş ayrılığı bulunduğu anlaşılmıştır.

III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. İlgili Mevzuat

9. **2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 2. maddesinde**, Devletin nitelikleri sayılmış ve **Türkiye Cumhuriyeti Devletinin sosyal bir hukuk Devleti** olduğu vurgulanmıştır.

9.1. **Anayasanın Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesi** “...Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler...” Hükmü yer almaktadır.

9.2. Anayasanın 10. maddesinde, “**Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.**

...

Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz.” kuralına yer yer verilmiştir.

10. **6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun “Kurumun görevi” başlıklı 5 inci maddesi**; “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. Ancak; a) Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler, b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler, c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar, ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri, Kurumun görev alanı dışındadır.” Hükmüne amirdir.

11. Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 1. Maddesinin 2. Fıkrasında , “... yukarıda sayılan kanunlara göre harp veya vazife malulü sayılanlardan sınıf veya görev değiştirerek çalışmaya devam edenler ile vazife malulü sayılarak aylık bağlananlardan, 5510 sayılı Kanunun 4 üncü maddesi kapsamında çalışmaya başlamaları nedeniyle ödenmekte olan aylıkları kesilenlerin kendileri ile eşleri, evli olmayan ve yirmi beş yaşını doldurmamış çocukları, anne ve babaları; yukarıda sayılan kanunlara göre harp veya vazife malulü sayılacak şekilde hayatını kaybedenlerin ya da aynı kapsamda aylık almaktayken hayatını kaybedenlerin eşleri, evli olmayan ve yirmi beş yaşını doldurmamış olan çocukları, anne ve babaları; **engelliler için sağlık kurulu raporuyla %40 ve üzerinde engelli olduğunu belgeleyen Türk vatandaşlarının kendileri, ağır engellilerin kendileri ile birlikte birden fazla olmamak üzere birlikte yolculuk ettikleri refakatçileri, demiryolları ve denizyollarının şehiriçi ve şehirlerarası hatlarından, belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehiriçi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanırlar.**”

“İlgili kurumlar, belediyeler ile belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketler, ücretsiz ve indirimli seyahat hakkının kullanılması ile ilgili olarak gerekli tedbirleri alırlar. Ücretsiz veya indirimli seyahat hakkının kullandırılmaması halinde bu haktan faydalandırılmayan her kişi için toplu taşıma aracının tarifesi üzerinden elli tam bilet bedeli tutarında idari para cezası mülki idare amiri tarafından uygulanır. Bu maddeye göre verilecek idari para cezaları tebliğinden itibaren bir ay içinde ödenir.”

“İkinci ve üçüncü fıkra hükümleri kapsamında hizmet verecek toplu taşıma araçları, toplu taşıma hizmetlerinin kapsamı ile bu hizmetlerden ücretsiz ve indirimli yararlanmaya ilişkin usul ve

esaslar, Maliye, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme, İçişleri ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik bakanlıklarının görüşleri alınmak suretiyle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından çıkarılan yönetmelikle düzenlenir.” Hükümlerine yer verilmiştir.

12. 4736 sayılı Kanunun 1 inci maddesinin sekizinci fıkrasına dayanılarak hazırlanan Ücretsiz veya İndirimli Seyahat Kartları Yönetmeliği Yönetmeliğin Tanımlar başlıklı 3. Maddesinde “**Engelliler için kimlik kartı: Engellilere tanınan hak ve hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere Bakanlık tarafından verilen ve engellilik durumuna göre ulaşımda refakatçi ile birlikte yararlanma durumunu da gösteren kimlik kartını,**

12.1. **Seyahat kartı: 4736 sayılı Kanunun 1 inci maddesinin ikinci fıkrasında sayılan engelliler ve refakatçileri dışındaki kişilerin ücretsiz seyahat hakkından yararlanabilmesi için Bakanlık tarafından düzenlenecek kartı,**

12.2. **Şehir içi toplu taşıma hizmetleri: Şehir içi kara ve deniz taşımacılığında taksi, taksi dolmuş, dolmuş, rekreatif, turistik ve servis amaçlı kullanılan araçlar hariç olmak üzere; demiryolları ve denizyollarının şehiriçi hatlarında sunulan toplu insan ulaşımına yönelik hizmetler ile belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs veya şirketlere ait olup da mevzuatına göre ayakta yolcu taşıyabilen araçlar ya da demiryolları ve denizyolları araçları kullanılmak suretiyle sunulan şehir içi toplu insan ulaşımına yönelik hizmetleri.”**

12.3. Ücretsiz seyahat hakkından yararlanacak kişiler başlıklı 4. Maddesinde; “4736 sayılı Kanunun 1 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca demiryolları ve denizyollarının şehiriçi ve şehirlerarası hatlarından, belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehiriçi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanacaklar aşağıda belirtilmiştir:

...

e) **Engelliler için sağlık kurulu raporuyla % 40 ve üzerinde engelli olduğunu belgeleyen Türk vatandaşlarının kendileri, ağır engellilerin ise kendileri ile birlikte birden fazla olmamak üzere beraber seyahat ettikleri refakatçileri.”**

Ücretsiz veya indirimli seyahat hakkının kullanımı başlıklı 6. Maddesinde; “(1)**Ücretsiz veya indirimli seyahat edebilmek için;**

...

b) **4 üncü maddenin birinci fıkrasının (e) bendi kapsamındakiler için Engelliler İçin Kimlik Kartı, engellilere kimlik kartı verilmesine ilişkin 19/7/2008 tarihli ve 26941 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Yönetmelik uyarınca verilmiş bulunan kimlik kartı, anılan Yönetmeliğin geçici 1 inci maddesinde sayılan engelliler için kimlik kartı ile engel oranının yer aldığı nüfus cüzdanı,**

(3)**Toplu taşıma araçlarından ücretsiz veya indirimli yararlanma amacıyla birinci fıkrada belirtilen belgelerin ibraz edilmesi halinde, ücretsiz veya indirimli seyahat hakkı herhangi bir gerekçeyle engellenemez. Kişiler, birinci fıkrada belirtilen belgeleri ibraz etmek suretiyle toplu taşıma araçlarından ücretsiz veya indirimli yararlandırılır. Toplu taşıma hizmetini sunan kurum ve kuruluşlar ile belediyeler, ücretsiz veya indirimli seyahat hakkının kullanılması ile ilgili kolaylaştırıcı tedbirler alır.”**

12.4. Seyahat kartının şekli ve basımı başlıklı 7. Maddesinde; “Seyahat kartının şekli, içeriği, ebadı, değiştirme ve geçerlilik tarihi, tahrif ve sahtecilikten korumak maksadıyla seyahat kartı

üzerine konulacak güvenlik unsurları ile **basım ve teslimat aşamasında uygulanacak sistem ve teknoloji, Bakanlık tarafından belirlenir.**”

12.5. Seyahat kartının teslimi başlıklı 9. Maddesinde; “*Seyahat kartı, hak sahiplerine bedelsiz olarak verilir.*”

12.6. Seyahat kartının yeniden düzenlenmesi başlıklı 10. Maddesinde; “Seyahat kartının içeriğinin değişmesi, çalınması, kaybedilmesi veya herhangi bir nedenle kullanılamaz hale gelmesi durumunda Bakanlık tarafından **bedelsiz olarak yeniden düzenlenir.**” Hükümleri bulunmaktadır.

B. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe

13. Şikayetçi ... 3 numaralı paragrafta ayrıntılarıyla belirtildiği üzere, engelli bir öğrenci olmasına karşın aynı anda iki statüye bağlı ücretsiz ve indirimli seyahat hakkından yararlandırılmadığı ve kendisinden engelli kartı için para talep edildiği iddialarıyla Kurumumuza başvurmuştur.

14. İdare tarafından, ayrıntılarına 4 numaralı paragrafta yer verildiği üzere, usulsüz kullanımların önlenmesi adına ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı bulunan kişilerin bu statülerden birisini seçmesinin zorunlu olduğu ve aynı anda bu türden iki farklı kart kullanımının mümkün olmadığı bilgisi verilmiştir.

15. Öte yandan idarenin (<http://istanbulkart.iETT.istanbul/tr/istanbulkart/pages/engelli-karti/358>) internet adresinde yer alan bilgilerden, Engelli Kartı için ilk alımda 10 TL, kartların herhangi bir sebeple yenilenmesi talebinde (eski kartın ibrazı şartıyla) 10 TL ve Kayıp / Çalıntı hallerinde 20 TL ücret talep edildiği, Engelli Kartının Çift Katlı Express Otobüslerde, 145M, 145T, 145Y, 16D, 202, 251, 252, 253, 256, 76D, 76E, E-11, E-57, E-58, E-59, E-60, SG-1, SG-2, SİLİVRİ, TAHSİS 1, TAHSİS 2, TAHSİS 3, TAHSİS4, TAHSİS6, TB1, TB2, TH1, YH1, YT1 numaralı hatlarda, İDO - İST 2 (Sirkeci-Harem Araba Vapuru) haricinde kalan İDO seferlerinde ve TURYOL şehir hattında geçerli olmadığı belirtilmektedir. Söz konusu internet sayfasında öğrencilerin indirimli seyahati için (<http://istanbulkart.iETT.istanbul/tr/istanbulkart/pages/ogrenci-karti/351>) Yüksek Öğretim Kurumu Kanunu, Çıraklık Eğitim Kanunu kapsamında eğitim gören öğrenciler ile Temel Eğitim Kanunları ve diğer kanunlar kapsamında eğitim gören öğrenciler, Açık İlköğretim, Açık Lise, Kur'an Kursu öğrencilerinin İndirimli İstanbul Kart alabileceği belirtilmektedir.

16. Her iki karta bağlı ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı tanınan hatlar karşılaştırıldığında, ücretsiz seyahat hakkı tanınmayan bazı hatlarda öğrenci indirimli seyahat hakkı bulunduğu anlaşılmaktadır.

17. Şikayet konusu idari işlem ile ilgili mevzuat incelendiğinde, 11. Paragrafta yer verildiği üzere, 4736 sayılı Kanun uyarınca, %40 ve üzerinde engelli olduğunu sağlık kurulu raporuyla belgeleyen Türk vatandaşları, demiryolları ve denizyollarının şehir içi ve şehirlerarası hatlarından, belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehir içi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanırlar. İşbu mevzuat hükmü uyarınca 12. Paragrafta belirtildiği üzere, engellilere tanınan hak ve hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından verilen ve engellilik durumuna göre ulaşımda refakatçi ile birlikte yararlanma durumunu da gösteren kimlik kartının ibraz edilmesi yeterlidir.

18. Toplu taşıma araçlarından ücretsiz yararlanma amacıyla engelli kimlik kartının ibraz edilmesi halinde, ücretsiz seyahat hakkı gerek idare gerekse toplu taşıma hizmeti veren diğer özel kurum ve şahıslar tarafından herhangi bir gerekçeyle engellenemez. İdarenin ücretsiz veya indirimli seyahat hakkının kullanılması ile ilgili kolaylaştırıcı tedbirler alma yükümlülüğü bulunmaktadır.

19. İdare tarafından şikayet konusu idari işlemin yasal dayanağı olarak 11. Paragrafta yer verilen 4736 sayılı Kanun gösterilmektedir. İşlemin temel gerekçesi ise, 4. Paragrafta detaylı şekilde aktarıldığı üzere, ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı tanınan iki farklı statüye aynı anda sahip bulunan çok sayıda kişi bulunması, usulsüz kullanımın önlenmesi için yaklaşık 6500 araç ve istasyonun her gün tek tek kontrol edilmesi gerekmesi olarak belirtilmektedir. Söz konusu yasal dayanak ve gerekçe, yukarıda yer verilen mevzuat hükümleri ile birlikte değerlendirildiğinde; idarenin engelli bireylere yasal olarak tanınan ücretsiz seyahat hakkını kullandırmaması ya da kısıtlamasının hukuken mümkün olmadığı görülmektedir. Aksine ilgili mevzuat hükmü uyarınca idareye düşen husus, engelli bireylerin bu haktan yararlanma usullerini mümkün olduğunca kolaylaştırmaktır. Bu itibarla denetim görevi gibi idarenin asli işlevleri arasında yer alan bir husus gerekçe gösterilerek engellilere tanınan seyahat hakkının kısıtlanması gayri hukuki olacaktır.

20. Öte yandan idarenin ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı tanınan iki farklı statüye aynı anda sahip bulunan kişilere iki farklı kart verilmesinin usulsüz kullanıma sebep olacağı şeklindeki gerekçesine anlam verilememektedir. Zira şikayet konusu sorunun çözümü için aynı anda iki kart verilmesi yönünde bir talep yahut gereklilik bulunmamaktadır. Ücretsiz seyahat hakkı için engelli bireylere verilen elektronik İstanbul Kart'lara, engelli bireyin aynı zamanda indirimli seyahat hakkı tanınmasını gerektiren öğrencilik ve benzeri diğer statülerden birini taşıması ve bunu gerekli belgelerle tevsik etmesi halinde ikincil statünün tanımlanması, yani bir diğer deyiş ile elektronik kartların engelli öğrencilerin tek bir kart ile ücretsiz seyahat hakkından faydalanmadığı hatlarda indirimli seyahat hakkından yararlanmasına imkan verecek surette üretilmesi ile de çözülebilecektir.

21. 4736 sayılı Yasa ve ilgili Yönetmelik uyarınca ücretsiz seyahat hakkından yararlanmak için Aile ve Sosyal politikalar Bakanlığı tarafından verilen engelli kimlik kartının ibrazı yeterli görülmektedir. İdare organizasyonel gereklilik doğrultusunda gerek ücretsiz gerekse indirimli seyahat hakkının kullanılabilmesi için elektronik kart uygulamasına geçmiştir. Sisteme entegrasyon açısından engelli bireylere yönelik olarak düzenlenen seyahat kartlarının bir maliyet gerektirdiği, ayrıca bir defaya mahsus alınan ücretin makul olduğu değerlendirilmiştir.

22. **Yukarıdan beri anlatılan hususlar, bilgi, belge, yasal mevzuat, idarenin konu ile ilgili açıklamaları, tüm dosya kapsamı hep birlikte değerlendirildiğinde;** idarenin ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı bulunan kişilerin bu statülerden sadece birisinden yararlandırılması yönündeki işleminin hukuka ve hakkaniyete aykırı olduğu düşünülmektedir.

D. İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

23. 2709 sayılı T.C. Anayasanın "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'nci maddesindeki hakları kötüye kullanma yasağının ihlal edildiğine dair herhangi bir bulgu ve bilgiye rastlanmadığı gibi şikayete konu olayda, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi ile İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesinde yazılı ve güvence altına alınmış olan haklara da aykırı bir durum tespit edilmediği sonuç ve kanaatine varılmıştır.

E. İyi Yönetişim İlkelerine Uygunluk Yönünden Değerlendirme

24. 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.

25. 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde: "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." hükmü yer almaktadır. Avrupa Birliği Temel Haklar Şartının 41'inci maddesi ve Avrupa Parlamentosu tarafından kabul edilen Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası gibi uluslararası mevzuatlarda da iyi yönetim ilkelerinin ne olduğuna ilişkin açıklamalara yer verilmiştir.

26. Söz konusu ilkeler yönünden yapılan değerlendirme neticesinde; Kurumumuzca istenilen bilgi ve belgeleri idarenin yasal süresi içerisinde gerekçeli olarak Kurumumuza gönderdiği, idarenin başvuru ile ilgili işlemlerinde; her türlü bilgi ve belge verilerek başvuruya da süresi içinde gerekçeli olarak cevap verildiği, bu yönlerden İdarenin iyi yönetim ilkelerinden *kanunlara uygunluk, hesap verilebilirlik, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi* **ilkelerine uygun hareket ettiği** ancak idarenin cevabi yazılarında şikayetçiye hangi sürede hangi mercilere başvurabileceğini göstermediği anlaşıldığından iyi yönetim ilkelerinden *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

27. 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu tavsiye kararı üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis edilmez veya eylemde bulunulmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır.

B. Yargı Yolu

28. 2709 Sayılı 1982 Anayasasının "Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması" başlıklı 40 ıncı 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 İstanbul İdare Mahkemesinde yargı yolu açıktır.

V. KARAR

Açıklanan gerekçelerle; şikâyetin kabulü ile elektronik kart sisteminin ücretsiz ve indirimli seyahat hakkı bulunan kişilerin aynı anda her iki statüye dayalı haklarını kullanabilmesine olanak tanıyacak şekilde değiştirilmesi ile başvurana iptal edilen elektronik seyahat kartının yeniden düzenlenmesi ve başvuran adına yeniden düzenlenecek olan karttan ücret talep edilmemesi yönünde **İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü ve İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı BELBİM Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.'ye tavsiyede bulunulmasına, kararın şikayetçiye ve anılan idarelere tebliğine** Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi tarafından karar verildi.

e-imzalıdır

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi