



SAYI : 36311982-101.07.04-E.4186

BAŞVURU NO : 2016/3075

KARAR TARİHİ : 02/05/2017

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN

:

BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ

:

BAŞVURUYA KONU İDARE

: Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu

BAŞVURUNUN KONUSU

: Başvuranın, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunun vatandaşlar tarafından bilgi alma amaçlı yapılan telefon aramalarına cevap verilmesi hususunda uyarılması talebi hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ

: 22.7.2016

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1) ...'de İç hastalıkları Uzmanı olarak görev yapan başvuran, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunu (TKHK) telefon ile birçok kez aramasına rağmen cevap alamadığını, bunun üzerine Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) aracılığıyla şikâyetinde bulunduğunu, TKHK İnsan Kaynakları Kurum Başkan Yardımcılığı Sağlık Personeli Atama Daire Başkanlığından “*Telefon aracılığıyla yapılan taleplerin gereksiz yoğunluğa ve zaman kaybına sebebiyet vermekle beraber hizmet sunumunda iş ve işlemlerin aksamasına sebep olduğuna*” dair cevap aldığını belirterek TKHK'nin vatandaşlar tarafından bilgi alma amaçlı yapılan telefon aramalarına cevap verilmesi hususunda uyarılmasını talep etmektedir.

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2) Şikâyet başvurusunun çözüme kavuşturulması amacıyla TKHK Başkanlığından bilgi ve belge talebinde bulunulmuştur. TKHK Başkanlığından alınan 17/01/2017 tarih ve 903.99 sayılı cevabi yazı ve eklerinde özetle;

2.1) Kamu kurumlarının gerçek veya tüzel kişilerle olan iletişimlerinin esas olarak, yazılı ve kayıtlı evrak üzerinden yapıldığı, bunun dışında yüz yüze görüşme, telefon, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında elektronik posta, Sağlık Bakanlığının elektronik iletişim sistemi olan

“Sağlıkta Buluşma Noktası” (SBN) ve Başbakanlık Bilgi Merkezi (BİMER) yolu ile bilgi alınmasının mümkün olduğu,

2.2) Kuruma ait telefon hatlarının Kurum dışından ulaşımına açık olmasına rağmen daha çok Kurum içi haberleşme için kullanıldığı, bununla birlikte telefonla iletişimin hem bilgi almak isteyenler hem de bilgi verenler için daha çok **iş ve zaman kaybına sebep olduğu**, bu yüzden diğer işlerden fırsat buldukça telefonlara cevap verilebildiği, ayrıca telefonda bilgi vermenin kişilerin kişisel bilgilerini ilgilendirmesi nedeniyle bilgi güvenliği ve hukuksal açıdan sakıncaları bulunduğu, belirtilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3) **18/10/1982 tarihli ve 2709 sayılı T.C. Anayasasının “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 şikâyetleri inceler. ...” ,

4) **14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun "Kurumun Görevi" başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında;** “Kurum, idarenin işleyişiyle 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.” ,

5) **02/11/2011 tarihli ve 28103 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin “Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu” başlıklı 29 uncu maddesinin birinci fıkrasında,** “Bakanlık politika ve hedeflerine uygun olarak, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetlerini vermek üzere hastanelerin, ağız ve diş sağlığı merkezlerinin ve benzeri sağlık kuruluşlarının açılması, işletilmesi, faaliyetlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve denetlenmesi, bu hastanelerde her türlü koruyucu, teşhis, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerinin verilmesini sağlamakla görevli, **Bakanlığa bağlı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu kurulmuştur.**” ,

6) **4982 sayılı Bilgi Edinme Kanununun “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde,** “Bilgi: Kurum ve kuruluşların sahip oldukları kayıtlarda yer alan bu Kanun kapsamındaki her türlü veriyi” ifade ettiği,

6.1) **“Bilgi Edinme Hakkı” başlıklı 4 üncü maddesinin birinci fıkrasında,** “Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.” ,

6.2) **“Bilgi verme yükümlülüğü” başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında,** “Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.” , düzenlemelerine yer verilmiştir.

IV. KAMU DENETÇİSİ AV. HÜSEYİN YÜRÜK’ÜN KAMU BAŞDENETÇİSİ’NE ÖNERİSİ

7) Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; ilgili idare tarafından telefonla iletişimin ikinci plana atıldığı, diğer işlerden fırsat buldukça telefonlara cevap verilmesi şeklindeki uygulamaların vatandaş ve sağlık personeli açısından mağduriyetlere neden olabileceği değerlendirilerek, yeterli sayıda ve kalitede personel istihdamı gibi iç işleyişte gerekli düzenlemelerin yapılması hususunda hazırlanan öneri Kamu Başdenetçisi’ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

8) Başvuran, 1 numaralı paragrafta ayrıntılarına yer verilen başvurusunda, TKHK'nin vatandaşlar tarafından bilgi alma amaçlı yapılan telefon aramalarına cevap verilmesi hususunda uyarılması talebinde bulunmuştur.

9) Demokratik ve katılımcı yönetim anlayışıyla beraber, idarenin yalnızca hukuka uygun işlem tesis etmesi değil, aynı zamanda iyi yönetim ilkelerine uygun hareket etmesi beklenmektedir. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/REC(2007)7 sayılı Tavsiye Kararına Ek İyi İdare Yasasında, *yasallık, eşitlik, tarafsızlık, orantılılık, hukuki kesinlik, makul süre içinde faaliyette bulunma, katılım, mahremiyete saygı, açıklık ilkesi* olmak üzere iyi idarenin ilkeleri sıralanmıştır. (Bkz. Karahanoğulları, Onur (2011). "İdarenin Hukukla Kavranması: Yasallık ve İdari İşlemler", Turhan Kitabevi, Ankara, s.640-645)

10) Bu ilkelerden açıklık ilkesi, vatandaşın, idarenin karar ve işlemlerinden uygun araçlarla haberdar edilmesidir. Açık yönetim, vatandaşların kamusal bilgi ve belgeleri talep ve elde edebildiği, hizmetlere ve kamusal bilgilere ulaşabildiği, karar alma sürecine katılabildiği bir yönetimi ifade etmektedir. (Bkz. Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu, Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013), Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, s.6)

11) Açık yönetimin önemli göstergelerinden biri, bilgi edinme hakkı olup, Anayasamızın 74 üncü maddesiyle anayasal bir hak olarak koruma altına alınmıştır. Bilgi edinme vatandaşlar için bir hak olarak düzenlenmişken, devlet için de belirli sınırlar içerisinde bir yükümlülüktür. Bilgi edinmenin çeşitli yöntemleri vardır ve bu yöntemler zaman içinde gereksinimlere uygun olarak gelişme göstermiştir. Artık elektronik posta yoluyla dahi bilgi alınabilmektedir.

12) Somut olay açısından baktığımızda, 2.1 numaralı paragrafta açıklandığı üzere, idare; iletişimin esas olarak yazılı ve kayıtlı evrak üzerinden yapıldığını, bunun dışında yüz yüze görüşme, telefon, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında elektronik posta, Sağlık Bakanlığının elektronik iletişim sistemi olan Sağlıkta Buluşma Noktası (SBN) ve Başbakanlık Bilgi Merkezi (BİMER) yolu ile bilgi almanın mümkün olduğunu ifade etmiştir. Bilgi edinmek için BİMER ve CİMER dışında, Sağlık Bakanlığı bünyesinde Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM), sağlık çalışanları ile Bakanlık arasında doğrudan ve güvenilir bir iletişim sağlamaya yönelik hazırlanmış Sağlıkta Buluşma Noktası (SBN) ve Sağlık Bakanlığı bilgi edinme sistemi yer almaktadır. Dolayısıyla Sağlık Bakanlığı gerek vatandaşlar gerekse de çalışanları için çeşitli bilgi edinme yöntemleri belirlemiştir.

13) Çeşitli bilgi edinme yöntemlerinin olması yanında önemli olan söz konusu iletişim kanallarının açık olmasıdır. Şikâyete konu husus açısından baktığımızda, şikâyetçinin bilgi almak maksatlı yaptığı aramalara cevap verilmediği, söz konusu hususun hem şikâyetçiye 22/07/2016 tarihinde verilen cevabi yazıda hem Kurumumuzun bilgi ve belge isteme yazısına istinaden gönderilen 17/01/2017 tarihli cevabi yazıda ifade edildiği, gerekçe olarak telefonla iletişimin iş ve zaman kaybına neden olduğunun belirtildiği, ancak yazıda gerekçeyi destekleyici mahiyette argümanlara yer verilmediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla telefonla iletişimin ikinci plana atıldığı, diğer işlerden fırsat buldukça telefonlara cevap verilmesi şeklindeki uygulamaların vatandaş ve sağlık personeli açısından mağduriyetlere neden olabileceği değerlendirilmiştir.

14) Danıştay 15. Dairesinin 15/04/2015 tarihli ve E.2014/5076, K.2015/2184 sayılı kararında; "İdare tarafından bilgi edinme birimlerinde yeterli sayıda ve kalitede personel istihdam edilmemiş olması, personelin gerekli eğitime sahip olmaması, personelin hizmetin görülmesinde gerekli dikkat

ve özeni göstermemiş olması, taleplere yanlış/hatalı veya eksik cevap verilmesi gibi durumlarda " hizmetin kötü işlemesinden " dolayı idarenin kusuru doğacaktır..." ifadelerine yer verilmiştir.

15) Dolayısıyla açık ve ulaşılabilir idarenin önemli göstergelerinden olan bilgi edinme hakkının sağlanması için idarenin gerekli tedbirleri alması gerekmektedir. İş yoğunluğu nedeniyle zaman kaybına yol açtığı gerekçesiyle telefonlara cevap verilmemesi makul karşılanmamakla birlikte idarenin konuyla ilgili gerekli tedbirleri alarak söz konusu sorunu aşabileceği değerlendirilmektedir.

16) **Kurumumuzca yapılan değerlendirme neticesinde**, her ne kadar idareden BİMER, CİMER, SBN gibi çeşitli yöntemler aracılığıyla bilgi alma imkanı bulunsa da, başlıca bilgi edinme araçlarından olan telefonla aramalara cevap verilmemesinin makul gerekçelere dayanmadığı, bilgi almak amaçlı yapılan aramaların cevaplandırılmamasının hakkaniyete ve iyi yönetim ilkelerine aykırı olduğu sonuç ve kanaatine varılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

17) **Söz konusu ilkeler yönünden yapılan değerlendirme neticesinde**; Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu tarafından, Kurumumuzun bilgi ve belge talebine süresi içinde cevap verildiği, idarenin başvuranın BİMER aracılığıyla yaptığı başvurulara ilişkin işlemlerinde '*kanunlara uygunluk*', '*makul sürede karar verme*', '*hesap verilebilirlik*', '*kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi*' **ilkelerine uygun davrandığı**, ancak idarenin, şikâyetçiye verdiği cevapta hangi sürede hangi mercilere başvurabileceğini göstermediği bu nedenle '*karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi*' **ilkesine**, ayrıca bilgi alma amaçlı yapılan telefon aramalarına cevap verilmemesi nedeniyle '*açıklık, şeffaflık*' **ilkelerine uymadığı** anlaşılmış olup, bu ilkelere uyması beklenmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

18) 14/06/2012 tarih ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 17 inci maddesinin sekizinci fıkrasına göre Kamu Denetçiliği Kurumuna, dava açma süresi içinde yapılan başvuru, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurmakta olup, anılan Kanunun "Dava açma süresinin yeniden işlemeye başlaması" başlıklı 21 inci maddesinde, Kamu Denetçiliği Kurumunun inceleme ve araştırmasını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde sonuçlandıramaması hâlinde durmuş olan dava açma süresinin kaldığı yerden işlemeye başlayacağı belirtilmiş; Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 38 inci maddesinin dördüncü fıkrasında da Kurumun inceleme ve araştırmasını, şikâyet başvuru tarihinden itibaren, altı ay içinde sonuçlandıramaması halinde durumun gerekçesiyle birlikte şikâyetçiye tebliğ edileceği ve durmuş olan dava açma süresinin tebliğden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlayacağı belirtilmiştir. Bu kapsamda incelemenin altı ayda bitirilememe gerekçesi ve dava açma süresinin kaldığı yerden yeniden işlemeye başlayacağı hususu şikâyetçiye 12/01/2017 tarihli ve E.188 sayılı yazı ile bildirilmiştir.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçe ve dosya kapsamında göre, **BAŞVURUNUN KABULÜNE**;

Telefonla yapılan aramalara cevap verilmesi hususunda gerekli tedbirlerin alınması yönünde **TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMUNA TAVSİYEDE BULUNULMASINA**,

Kararın **BAŞVURANA ve TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMUNA** tebliğine;

6328 sayılı Kanunun 20 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunca bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

e-imzalıdır

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi