



**SAYI** :53878609-101.07.04-E.8092

**BAŞVURU NO** : 2017/10604

**KARAR TARİHİ** :11/05/2018

## **TAVSİYE KARARI**

### **BAŞVURAN**

#### **BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ**

#### **BAŞVURUYA KONU İDARE**

:Mardin Valiliği

#### **BAŞVURUNUN KONUSU**

:Terör olayları nedeni ile Mardin ili Nusaybin ilçesinde bulunan evinin eşyaları ile birlikte yıkıldığı iddiasına istinaden, hâlen karşılanmayan zararının tespiti ve tazmininin temini talebi hakkındadır.

#### **BAŞVURU TARİHİ**

: 10.8.2017

### **I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ**

(1) Başvurucu tarafından;

(1.1) Mardin ili Nusaybin ilçesinde yaşanan terör olayları ve bu eylemlere karşılık güvenlik güçlerince gerçekleştirilen operasyonlar sadedinde Yenişehir Mahallesinde bulunan evinin eşyaları ile birlikte tamamen yıkıldığı,

(1.2) Bunun üzerine Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılansması Hakkında Yönetmelik gereğince, 02/08/2016 tarihinde 15996 sayı ile kayıt altına alınan dilekçe ile ev ve eşya zararlarının tespiti ve tazmini için Nusaybin Kaymakamlığına başvuruda bulunduğu,

(1.3) Başvurusunun üzerinden 1 sene geçmiş olmasına rağmen hiçbir şekilde zararının karşılanmadığı gibi söz konusu dilekçesinin de cevaplandırılmadığı; Kaymakamlık

bünyesindeki Zarar Tespit komisyonuna başvurusunun durumunu öğrenmek için gittiğinde kendisine, “bekâr olduğu için zarar ve ziyanının karşılanmayacağı” ifade edildiği,

(1.4) Hemen akabinde Mardin Valiliğine 02/05/2017 tarihinde 686 numara ile kayıt altına alınan dilekçesi ile başvurarak, tekraren mağduriyet ve talebini Valilik makamına da iletildiği, ancak başvurusunun gereğinin yapılmadığı, iddia ve şikâyet edilerek,

(2) Bütün yasal yolları denemesine rağmen cevapsız bırakılan ve böylece mağduriyetini daha da artıran, terör nedeni ile uğradığı zararının karşılanmasını teminen gereğinin yapılması talep edilmektedir.

## II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

(3) Kurumumuzca, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu hükümleri uyarınca gerçekleştirilen inceleme ve araştırmaya esas olmak üzere, başvuru belgesinde yer alan iddiaların doğruluğunun tespiti ve eğer mümkünse Valilik ile başvuru arasında muhtemel bir dostane çözümün tesisi amacı ile şikâyete konu talebin, 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanun hükümleri uyarınca karşılanıp karşılanamayacağı hususunda Mardin Valiliği nezdinde inceleme ve araştırma gerçekleştirilmiştir.

(4) Mardin Valiliğine muhatap 27.9.2017 tarih ve E.11306 sayılı yazımız ile bahse konu iddia ve şikâyet hakkındaki açıklamaları talep edilmiştir. Valilikten alınan 10.10.2017 tarih ve 1903 sayılı yazıda, başvuru Valiliklerine muhatap dilekçesi ve bu dilekçenin eklerinden bir kısmı Kurumumuza iletilmiş; konu hakkında herhangi bir izahat ve değerlendirmede bulunulmamıştır.

(5) Bunun üzerine Mardin Valiliğine muhatap 17.10.2017 tarih ve E.12476 sayılı yazımız ile başvuru Vedat Acar'ın Valiliğe muhatap başvurusunun bir kopyasının iletilmekle yetinildiği; adı geçen kişinin iddia ve şikâyeti hakkında hiçbir açıklama getirilmediği belirtilerek, 28/03/2013 tarih ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin “Dostane çözüm kararı” başlıklı 33/A maddesinde kayıtlı, *şikâyet konusu talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi veya şikâyetin çözüme kavuşturulduğunun taraflarca Kuruma bildirilmesi hâlinde dostane çözüm kararı verileceği* hükmü göz önünde bulundurularak, başvuru konusunun ve başvuru somut durumunun yeniden incelenerek, başvuru talebi doğrultusunda işlem yapıp yapılamayacağı değerlendirilmesi, talebinin karşılanıp dostane çözüm yoluna gidilmeyeceği değerlendiriliyor ise bunun yasal dayanağının izahına ilişkin bilgi, belge ve değerlendirme talep edilmiştir.

(6) Mardin Valiliğinden alınan 27.10.2017 tarih ve 1958 sayılı yazıda, başvuru 5233 sayılı Kanun kapsamında Mardin ilinde oluşturulan Zarar Tespit Komisyon Başkanlığına 2.8.2016 ve

2.5.2017 tarihli iki adet müracaat dilekçesinin bulunduğu, şahsın **2.08.2016 tarihli müracaatının Komisyon Başkanlığı kayıtlarına 09.06.2017 tarihinde kaydedildiği,**

- (7) 5233 sayılı Kanun kapsamında yapılan müracaatların sonuçlandırma süresinin, müracaatların Komisyon Başkanlığına ulaştıktan sonra başladığı ve müracaat dosyalarının, gerekli inceleme ve araştırma yapıldıktan sonra karara bağlandığı, 5233 sayılı Kanun kapsamında yapılan müracaatların sonuçlandırılması sadedinde ilgili Kanunun 6 ncı maddesinde *“Zarar Tespit Komisyonu çalışmalarını başvuru tarihinden itibaren altı ay içerisinde tamamlamak zorundadır. Zorunlu hallerde, bu süre vali tarafından üç ay daha uzatılabilir.”* hükmünün amir olduğu,
- (8) Müracaat dosyalarının sonuçlandırma sürelerinin, dosya sayısının fazlalığı ve iş yoğunluğundan dolayı aynı olmadığı, mücbir sebeplerden dolayı müracaat dosyalarının sonuçlandırma sürelerinin uzayabilmekte olduğu, bahse konu şahsın zarar tazmin müracaatı ile ilgili 5233 sayılı Kanun kapsamında yasal sonuçlandırma süresinin devam etmekte olduğu bilgisi verilmiştir.
- (9) Bunun üzerine aynı Valiliğe muhatap 20.11.2017 tarih ve E.14366 sayılı yazımız ile Kamu Denetçiliği Kurumunun, 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 74 üncü ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 1 inci maddesi hükümleri uyarınca kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması sıfatı ile idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere gerçek ve tüzel kişilerden şikâyet başvurusu almakta olduğu **hatırlatılarak,**
- (10) Bu gerekçeye istinaden, 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanun hükümleri uyarınca Valilikleri bünyesindeki Komisyon tarafından başvuru hakkında verilecek kararın bir örneğinin, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Bilgi ve belge isteme” başlıklı 18 inci maddesinin birinci fıkrası hükmü uyarınca Kurumumuza da gönderilmesi hususunda **talimat verilmiştir.**
- (11) Son olarak Kurumumuzca, 12.3.2018 tarih ve E.3872 sayılı yazı ile bahse konu şikâyet başvurusu hakkında Kurumumuzca yürütülen inceleme ve araştırmaya esas olmak üzere, Mardin Valiliği bünyesindeki Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Komisyonu tarafından başvuru hakkında verilecek kararın bir suretinin Kurumumuza iletilmesinin beklendiği hususu, tekiden, **hatırlatılmıştır.**

### III. İLGİLİ MEVZUAT

#### (12) 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının;

(12.1) **“Devletin temel amaç ve görevleri” başlıklı 5 inci maddesinde,** devletin amaç ve görevinin, diğerleri yanı sıra, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan engelleri kaldırmak olduğu hüküm altına alınmıştır.

**(12.2) “Anayasanın bağlayıcılığı ve üstünlüğü” başlıklı 11 inci maddesinde,** Anayasa hükümlerinin, yasama, yürütme ve yargı organları ile idari makamları ve diğer kuruluş ve kişileri bağlayan temel hukuk kuralları olduğu hususu düzenlenmiştir.

**(12.3) “Temel hak ve hürriyetlerin korunması” başlıklı 40 ıncı maddesinde,** Anayasa ile tanınmış hak ve hürriyetleri ihlal edilen herkesin, yetkili makama geciktirilmeden başvurma imkânının sağlanmasını isteme hakkına sahip olduğu; devletin işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorunda olduğu hüküm altına alınmıştır.

**(12.4) Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesi** dördüncü fıkrasında, *“Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.”* hükmü düzenlenmiştir.

**(13) 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun Görevi” başlıklı 5 inci maddesi** 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.”* hükmüne yer verilmiştir.

**(14) 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanunun, “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde** Kanunun amacının, terör eylemleri veya terörle mücadele kapsamında yürütülen faaliyetler nedeniyle maddî zarara uğrayan kişilerin, bu zararlarının karşılanmasına ilişkin esas ve usulleri belirlemek olduğu kaydedilmiştir.

**(14.1) Aynı Kanunun “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesinde** bu Kanunun, 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununun 1 inci, 3 üncü ve 4 üncü maddeleri kapsamına giren eylemler veya terörle mücadele kapsamında yürütülen faaliyetler nedeniyle zarar gören gerçek kişiler ile özel hukuk tüzel kişilerinin maddî zararlarının sulhen karşılanması noktasındaki esas ve usullere ilişkin hükümleri kapsadığı belirtilmiştir. Maddenin devamında, usul açısından kapsam dışında bırakılan zararlar sayılmıştır.

**(14.2) Aynı Kanunun “Başvurunun süresi, şekli, incelenmesi ve sonuçlandırılması” başlıklı 6 ncı maddesi** üçüncü fıkrasında, *“Komisyon, zarar görenlerce yapılacak her başvuru ile ilgili çalışmalarını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde tamamlamak zorundadır. Zorunlu hâllerde, bu süre vali tarafından üç ay daha uzatılabilir.”* hükmü yer almaktadır.

**(14.3) Aynı Kanunun “Karşılanacak zararlar” başlıklı 7 nci maddesinde** aşağıda kayıtlı husus hüküm altına alınmıştır: *“Bu Kanun hükümlerine göre sulh yoluyla karşılanabilecek zararlar şunlardır: a) Hayvanlara, ağaçlara, ürünlere ve diğer taşınır ve taşınmazlara verilen her türlü zararlar. b) Yaralanma, engelli hâle gelme ve ölüm hâllerinde uğranılan zararlar ile tedavi ve cenaze giderleri. c) Terörle mücadele kapsamında yürütülen faaliyetler nedeniyle kişilerin mal varlıklarına ulaşamamalarından kaynaklanan maddî zararlar.”*

**(14.4) Aynı Kanunun “Zararın tespiti” başlıklı 8 inci maddesinde,** Kanunun bir üstteki 7 nci maddesi kapsamına giren zararların, zarar görenin beyanı, adlî, idarî ve askerî mercilerdeki bilgi ve belgeler göz önünde tutularak olayın oluş şekli ve zarar görenin aldığı tedbirlere göre, zarar görenin varsa kusur veya ihmalinin de göz önünde bulundurulması suretiyle, hakkaniyete ve günün ekonomik koşullarına uygun biçimde komisyon tarafından doğrudan doğruya veya bilirkişi aracılığı ile belirleneceği hükmü getirilmiştir.

**(15) 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun “Görev” başlıklı 2 nci maddesinde** Başbakanlığın görevleri arasında, diğerleri yanı sıra,

*“a) Bakanlıklar arasında işbirliğini sağlamak, Hükümetin genel siyasetinin yürütülmesini gözetmek, Anayasa ve kanunlarla verilen hizmetleri yerine getirmek maksadıyla gerekli tedbirleri almak,*

*e) İdarede etkinliğin sağlanması, görevlerin tam ve verimli bir şekilde zamanında yerine getirilmesi, idari usul ve işlemlerin basitleştirilmesi, Devlet Teşkilatının düzenlenmesi için gerekli olan sistem ve prensiplerin geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak,*

*f) Devlet Teşkilatındaki teftiş ve denetim sistemini geliştirmek, uygulanmasını takip etmek, gerektiğinde teftiş ve denetim yapmak,”* hususları sayılmıştır.

**(16) 20.10.2004 tarih ve 25619 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılansısı Hakkında Yönetmeliğin;** “Zararın tespiti” başlıklı 16 ncı maddesinde kapsama giren zararların, zarar görenin beyanı, adlî, idarî ve askerî mercilerdeki bilgi ve belgeler göz önünde tutularak olayın oluş şekli ve zarar görenin aldığı tedbirlere göre, zarar görenin varsa kusur veya ihmalinin de göz önünde bulundurulması suretiyle, hakkaniyete ve günün ekonomik koşullarına uygun biçimde komisyon tarafından doğrudan doğruya veya bilirkişi aracılığı ile belirleneceği öngörülmüştür.

**(17) 31.7.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin;**

**(17.1) “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde,** Yönetmeliğin amacının; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemek olduğu belirtilmiştir.

**(17.2) Aynı Yönetmeliğin “Vatandaşın bilgilendirilmesi” başlıklı 5 inci maddesinde,** kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idarenin, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyuracağı,

**(17.3) “Hizmet standartları oluşturma” başlıklı 6 ncı maddesinde,** idarenin, hizmet standartlarını oluşturacağı, hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgilerin yer alacağı, bu tablonun,

hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyuracağı,

**(17.4) “Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması” başlıklı 12 nci maddesinde,** vatandaşların başvurularının, hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılacağı, hüküm altına alınmıştır.

#### **IV. KAMU DENETÇİSİ ÖZLEM TUNÇAK’IN KAMU BAŞDENETÇİSİNE ÖNERİSİ**

**(18)** Şikâyet dilekçesinde yer verilen iddialar ile ilgili kamu idaresinden alınan bilgi, belge ve değerlendirme birlikte göz önünde bulundurulduğunda, gerekçe bölümünde açıklandığı şekilde; başvurucunun 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanunun kapsamında 2.8.2016 tarihli dilekçesi ile gerçekleştirdiği başvurusunun, bu zaman itibari ile sonuçlandırılmaması ve başvurusunun durumu/akıbeti hakkında kişiye hiçbir açıklama yapılmamasının, 2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ile çerçevesi belirlenen ve devletin amaç ve görevleri ile sorumluluğunu tespit eden ilkeler ile uyuşmadığı ve somut başvuru hakkında, en etkili, isabetli ve süratli bir şekilde karar verilmesinin, Anayasanın aynı ilkelerinin, hukukun ve hakkaniyetin gereği olduğu, hususunda Mardin Valiliğine tavsiyede bulunulmasına ilişkin hazırlanan bu öneri Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

#### **V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE**

**A. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Açısından Değerlendirme (19)** Şikâyet başvurusu, (1) numaralı paragrafta yer verildiği üzere, terör eylemleri ve bu eylemlere karşılık güvenlik güçlerince gerçekleştirilen operasyonlar sadesinde başvurucunun Yenişehir Mahallesinde bulunan evinin eşyaları ile birlikte tamamen yıkılması, bu zararın karşılanması konusunda 2/08/2016 tarihli dilekçeye konu talebi hakkında herhangi bir işlem yapılmaması; 2/5/2017 tarihli dilekçe ile bu talebin tekraren iletilmesine rağmen hala herhangi bir işlem yapılmaması iddia ve şikâyetine istinaden, başta bahse konu ev ve eşya zararının karşılanması ve ilgili kamu idaresinin tutum ve davranışlarının incelenmesi talebi ile Kurumumuza iletilmiştir.

**(20)** Kurumumuzca yürütülen inceleme ve araştırmada, başvuruya konu edilen evin eşyaları ile birlikte yıkılmasından kaynaklanan zararının mer’i mevzuat açısından kamu idaresi tarafından tazmin edilip edilmeyeceği hususunda sadece genel değerlendirmede bulunmakla yetinilmiş; araştırma, bu talep hakkında ilgili kamu idaresi tarafından yürütülen usule dair iş ve işlemlerin, hukuka ve hakkaniyete uygunluğu açısından derinleştirilmiştir.

**(21)** Terör eylemleri veya terörle mücadele kapsamında devlet tarafından yürütülen mücadele nedeniyle maddi zarara uğrayan kişilerin, bu zararlarının karşılanmasına ilişkin esas ve usulleri belirlemek amacıyla yürürlüğe konulan 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanunun “Karşılanacak zararlar” başlıklı 7 nci maddesinde, bu Kanun hükümlerine göre sulh yoluyla karşılanabilecek zararlar tek tek sayılmıştır. Buna göre; *“hayvanlara, ağaçlara, ürünlere ve diğer taşınır ve taşınmazlara verilen her türlü zararlar”, “yaralanma, engelli hâle gelme ve ölüm hâllerinde uğranılan zararlar ile tedavi ve cenaze giderleri”* ve *“terörle mücadele kapsamında yürütülen faaliyetler nedeniyle kişilerin mal varlıklarına ulaşamamalarından*

*kaynaklanan maddî zararların*”, Kanunda öngörülen sulh yolu ile tazmini mümkün olabilecektir. (22) Bu açıdan somut olay incelendiğinde, mezkûr 5233 sayılı Kanunun “Zarar tespiti” başlıklı 8 inci maddesinde kayıtlı usul ve esaslar [zarar görenin beyanı, adli, idarî ve askerî mercilerdeki bilgi ve belgeler, olayın oluş şekli ve zarar görenin aldığı tedbirler, zarar görenin varsa kusur veya ihmalinin de göz önünde bulundurulması, hakkaniyete ve günün ekonomik koşullarına uygun biçimde] gözetilerek takdirî Komisyon tarafından yapılmak kaydı ile şikâyete konu talebin, 5233 sayılı Kanun kapsamında tazmini gereken zararlardan olduğu konusunda herhangi bir tereddüt bulunmamaktadır.

(23) Somut olayda başvuru 2.8.2016 tarihli dilekçesi ile ev ve eşya zararlarının tespiti ve tazmini için Nusaybin Kaymakamlığına başvuruda bulunduğu, başvurusu hakkında herhangi bir işlem yapılmaması üzerine ise Mardin Valiliğine 2.5.2017 tarihinde yeniden başvurarak aynı talebini dile getirdiği görülmektedir. Mardin Valiliğinin Kurumumuza muhatap 27.10.2017 tarih ve 1958 sayılı cevabında da bu husus teyit edilmiş; *başvurucunun Mardin ilinde oluşturulan Zarar Tespit Komisyon Başkanlığına 2.8.2016 ve 2.5.2017 tarihli iki adet müracaat dilekçesinin bulunduğu, 2.8.2016 tarihli başvurusunun Komisyon kayıtlarına 9.6.2017 tarihinde kaydedildiği*” bilgisi Kurumumuza iletilmiştir. Mardin Valiliği ayrıca, 5233 sayılı Kanun kapsamında yapılan müracaatların sonuçlandırma süresinin, müracaatların Komisyon Başkanlığına ulaştıktan sonra başladığı ve müracaat dosyaları ile ilgili olarak gerekli inceleme ve araştırma yapıldıktan sonra karara bağlandığı, 5233 sayılı Kanun kapsamında yapılan müracaatların sonuçlandırılmasıyla ilgili olarak ilgili Kanunun 6 ncı maddesinde *“Zarar Tespit Komisyonu çalışmalarını başvuru tarihinden itibaren altı ay içerisinde tamamlamak zorundadır. Zorunlu hallerde, bu süre vali tarafından üç ay daha uzatılabilir.”* hükmünün amir olduğu, müracaat dosyalarının sonuçlandırma süreleri dosya sayısının fazlalığı ve iş yoğunluğundan dolayı aynı olmadığı, mücbir sebeplerden dolayı müracaat dosyalarının sonuçlandırma sürelerinin uzayabilmekte olduğu, bahse konu şahsın zarar tazmin talebi ile 5233 sayılı Kanun kapsamında yaptığı başvurusunun yasal sonuçlandırma süresinin devam etmekte olduğu açıklamasını iletmıştır.

(24) Öncelikle 5233 sayılı Kanunun “Başvurunun süresi, şekli, incelenmesi ve sonuçlandırılması” başlıklı 6 ncı maddesinde üçüncü fıkrasında kayıtlı, *“Komisyon, zarar görenlerce yapılacak her başvuru ile ilgili çalışmalarını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde tamamlamak zorundadır. Zorunlu hâllerde, bu süre vali tarafından üç ay daha uzatılabilir.”* hükmü göz önünde bulundurulduğunda, Komisyonun, **2.8.2016 tarihinde iletilen fakat 9.6.2017 tarihinde kayda alındığı** belirtilen başvuru hakkında, 5233 sayılı Kanunun tanıdığı yasal süreyi de aştığı açık bir şekilde görülmektedir. (25) Bunun dışında, ilgilinin 2.08.2016 tarihli başvurusunun 9.6.2017 tarihinde kayıt altına alınmasının haklı ve makul bir gerekçesi Kurumumuza iletilmemiş olup; ilaveten, kayıt tarihi olan 9.6.2017 tarihinden itibaren işletilmesi gerekli olan ve 5233 sayılı Kanunun 6 ncı maddesinde öngörülen azami 9 aylık sürenin de aşıldığı ve buna ilişkin de herhangi bir gerekçenin Kurumumuza ulaştırılmadığı görülmüştür.

(26) Meseleye 5233 sayılı Kanun ve bu Kanunun uygulama Yönetmeliğinde kayıtlı usul hükümleri haricinde, kamu idarelerinin doğrudan vatandaşlara, özel sektöre ve diğer kamu kurumlarına sundukları hizmetin, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetim anlayışı çerçevesinde, hizmet alanlara en yakın birimlerce, etkin, verimli, hesap verebilir, **hızlı**, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesi, usullerin sadeleştirilmesi ve bürokratik kademelerin

azaltılmasını temin etmek üzere 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 2 ve 33 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanan ve 31.7.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik hükümleri açısından bakıldığında ise;

(27) Somut olayda Valiliğin usul işlemleri açısından izlediği yol, bahse konu Yönetmeliğin “Vatandaşın bilgilendirilmesi” başlıklı 5 inci maddesinde, kanunî sınırlamalar saklı kalmak kaydıyla idarenin, sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı ya da elektronik ortamda duyuracağı; “Hizmet standartları oluşturma” başlıklı 6 ncı maddesinde, idarenin, hizmet standartlarını oluşturacağı, hizmet standartları tablosunda; hizmetin adı, başvuruda istenen belgeler, hizmetin ne kadar sürede tamamlanacağı ve şikâyet mercilerine ilişkin bilgiler yer alacağı, bu tabloyu hizmeti doğrudan sunan birimlerce vatandaşların kolayca görebileceği panolarda, kurumsal internet sayfalarında ve e-Devlet Kapısında duyuracağı ve “Başvurunun kabulü ve sonuçlandırılması” başlıklı 12 nci maddesinde, vatandaşların başvurularının, hizmet standartlarında belirtilen süre içinde sonuçlandırılacağı, hükümlerine aykırılık teşkil ettiği tespit edilmiştir.

(28) Çünkü 5233 sayılı Terör ve Terörle Mücadeleden Doğan Zararların Karşılanması Hakkında Kanun kapsamında uğranılan maddi zararların tespiti ve tazmini talebi ile 2.8.2016 tarihinde gerçekleştirilen bir başvuru, ancak 10 ay sonra kayda alınmış, günümüze kadar arada geçen takribi 21 aylık süre zarfında hakkında herhangi bir işlem tesis edilmediği gibi başvuru da bir surette bilgilendirilmemiştir.

(29) Tekraren, şikâyet başvurusunun esastan yürütülen inceleme ve araştırılması neticesinde ve yukarıda yer verilen mevzuat ile değerlendirme ışığında, 5233 sayılı Kanun kapsamında uğranılan maddi zararların tazmini talebi hakkında takriben 21 ayı bulan süre zarfında olumlu veya bir karar verilmeyişi ve başvuru bir şekilde bilgilendirilmemesi, mezkûr Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik hükümleri ve hukukun genel ilkeleri ile uyumu mümkün olmayan bir yönetim anlayışını temsil etmektedir.

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

(30) İyi yönetim ilkelerine 28.3.2013 tarih ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde yer verilmiş olup; idarenin Kurumumuz tarafından istenilen bilgi ve belgeleri süresi içinde gönderdiği; ancak istenen tüm belgeleri tarafımıza göndermediği anlaşılarak “şeffaflık” ilkesine, idarenin başvurularla ilgili işlemlerinde ise “kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi” ilkesine uymadığı anlaşılmış olup, idareden bundan böyle bu ilkelere uyması beklenmektedir.

## **VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA**

(31) 6328 sayılı 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 belirtilmiştir. Bu kapsamda incelemenin 6 ayda bitirilemeye gerekçesi, dava açma süresinin kaldığı yerden yeniden işlemeye başlayacağı hususu ve yargı yolu, başvurana 8.2.2018 tarih ve 53878609-101.06.06-E.1674 sayılı yazı ile bildirilmiştir.

## **VII. KARAR**

Açıklanan gerekçelerle **başvurunun kabulüne;**

Başvurunun ivedilikle sonuçlandırılarak mağduriyetin giderilmesi, hususunda **MARDİN VALİLİĞİNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca; **Mardin Valiliği** tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın **BAŞVURANA, MARDİN VALİLİĞİNE ve ayrıca bilgi için İÇİŞLERİ BAKANLIĞINA** tebliğine,

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

**e-imzalıdır**

Şeref MALKOÇ  
Kamu Başdenetçisi