

VATANDAŞLARIN MERKEZÎ HÜKÜMET TEŞKİLÂTINA DAHİL BAKANLIK, DAİRE VE MÜESSESELERE VERDİKLERİ DİLEKÇELERE İLİŞKİN SORUNLAR *

Nermin GÖKPINAR
Merkezî O ve M Teşkilâtı Uzmanı

Vatandaşların dilek ve şikâyetlerini bildirmek üzere Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil Bakanlık, Daire ve Müesseselere verdikleri dilekçeler, halk-idare ilişkisinin çok önemli bir bölümünü meydana getirmektedir.

En eski siyasî haklardan biri ol an ve ülkemizde de 1876'dan beri kabul edilen tüm Anayasa metinlerinde yer verilen dilekçe hakkı, 1924 tarihli Teşkilâtı Esasiye Kanununun 82'nci maddesi ile düzenlendiği gibi, 1961 tarihli Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın da 62'nci maddesinde yer almış bulunmaktadır.

Söz konusu 62'nci maddenin taşıdığı hüküm şudur :

«Vatandaşlar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, tek başlarına veya topluca yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.»

Görülmektedir ki madde, bir yönden dilekçe hakkını açıkça belirtirken, bir yönden de yetkili makamları ve Türkiye Büyük Millet Meclisini, kendileriyle ilgili başvuruların sonucunu dilekçe sahiplerine bildirmekle yükümlü kılmaktadır.

Böylece, vatandaş tarafından dilekçe hakkının kullanılışı, geniş çapta bir yazışmaya neden olmaktadır. 1968 yılında, Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil kuruluşlardan salt on üçüne, Genel Evrak Servisleri kanalı ile 270.000

* Bu yazıda dayanan vakıalar ve teklif edilen form örnekleri konusunda, TODAİE Merkezî O ve M Teşkilâtında görevli uzmanlar tarafından «Merkezî Devlet Teşkilâtına Dahil Bakanlık, Daire ve Müesseselere Verilen Dilekçelere Uygulanan İşlemlerin Basitleştirilmesi» konusunda yapılan araştırma sonuçlarından yararlanılmıştır.

dolaylarında dilekçenin gelmiş olduğu göz önünde bulundurulduğu takdirde, konunun, tüm Merkezî Hükümet Teşkilâtı açısından taşıdığı önem kolayca anlaşılmaktadır.

Anayasa'nın 62'nci maddesinin kapsadığı bir başka hüküm de, vatandaşın Türkiye Büyük Millet Meclisine, ancak yetkili makamlara başvurduktan sonra müracaat edebileceği hususudur. Bu bakımdan, dilek ve şikâyetlerin idarî teşkilât içinde vatandaşı inandıracak yeterli sonuçlara bağlanması, Türkiye Büyük Millet Meclisine yapılacak başvurularını geniş ölçüde azaltacak bir tedbir niteliği kazanmaktadır.

Ancak, vatandaş, Anayasa'nın kendisine verdiği dilekçe hakkını her zaman etkinlikle kullanamamakta, çoğu kez yanlış, yararsız ve gereksiz başvurumlarda bulunmaktadır.

Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil kuruluşlara gelen dilekçelerin bir bölümü, gerçekten merkez teşkilâtında sonuçlandırılması gereken konulara ilişkin olmakla birlikte, çoğunluğu, taşrada da çözülebilecek nitelikte sorunları kapsamaktadır. Bu durumda, merkeze başvurulması, gereksiz yazışmalara ve dolayısıyla gecikmelere yol açmaktadır. Kaldı ki, çoğu kez vatandaş tek bir kuruluşla yetinmeyerek birkaç yere birden başvurmaktadır. Bu arada, Devlet Başkanı, Millet Meclisi ve Cumhuriyet Senatosu üyeleri, Başbakan ve Bakanlara hitap eden dilekçeler de önemli bir yer tutmaktadır. Bu durumda, yapılacak işlemler daha da artmaktadır. Bu bakımdan, kuruluşların merkez teşkilâtını ilgilendiren dilekçeler üzerinde yapılan işlemlerin basitleştirilmesi ve taşra teşkilâtınca çözülebilecek sorunları kapsadığı halde merkeze verilen dilekçelerin ilgili taşra birimlerine kolaylık ve çabuklukla geçmesine olanak verecek usullerin tespiti ile vatandaşta hoşnutsuzluk ve idareye karşı güvensizlik yaratan gecikmelerin önlenmesi gerektiği gibi, bunun yanında, vatandaşın, yararsız işlemlere yol açan merkeze ve çeşitli makamlara başvurma eğiliminden kurtarılması yollarının bulunmasında da zorunluluk vardır.

Konunun incelenmesi sırasında üzerinde önemli durulması gereken bir nokta da, dilekçelerin, vatandaş sorun, ihtiyaç ve eğilimlerini yansıtarak uygulanacak politikaların tespiti ve geliştirilmesi sırasında Merkezî İdareye sağladığı değerli ve önemli yardımdır. Bu bakımdan, işlemlerin kolaylaştırılması amacı ile alınacak tedbirlerin, vatandaş ile Merkezî İdare arasında dilekçe yoluyla kurulan ilişkinin kopmasına neden olmamasına özel bir dikkat gösterilmesi gerekli bulunmaktadır.

Aşağıda, sorunlar bu esaslar çerçevesinde incelenecektir.

DİLEKÇE TÜRLERİ VE DİLEKÇELERE UYGULANAN İŞLEMLER

Şikâyet ve İhbar Dilekçeleri

Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil kuruluşlara gönderilen dilekçelerin yaklaşık olarak % 20'sini, şikâyet ve ihbar dilekçeleri meydana getirmektedir.

Bu tür dilekçelere uygulanan işlemler çeşitli kuruluşlarda değişiklikler göstermektedir.

a. Bazı kuruluşlarda önemli görülmeyen ya da sicilleri taşrada tutulan görevlilerle ilişkili ihbar ve şikâyet dilekçeleri, işlem yapılmak üzere ilgili ve yetkili taşra teşkilâtına gönderilmekte ve yapılan inceleme sonucu, dilekçe sahibine o taşra kuruluşunca bildirilmektedir.

Önemli konularla ve sicilleri merkezde tutulan memurlarla ilgili ihbar ve şikâyetler ise merkezde ve gerekirse ilgili taşra teşkilâtı ile ilişki kurularak ya da yerine müfettiş gönderilerek incelenmekte ve yapılan kovuşturma sonucu dilekçe sahibine merkez teşkilâtınca bildirilmektedir.

b. Bazı kuruluşlarda ise ihbar ve şikâyet dilekçeleri kapsadığı konu önemli olmasa yahut taşra birimlerince cevaplandırılabilir nitelikte de olsa, merkez teşkilâtınca gerekli taşra kuruluşu ile yazışma yapılarak, ya da müfettiş gönderilerek incelenmekte ve sonuç, dilekçe sahibine, başvurduğu merkez teşkilâtınca bildirilmektedir.

c. Bir şikâyet ve ihbar taşıyan ve Cumhurbaşkanlığı ya da Başbakanlığa verilip, oradan ilgili kuruluşlara dağıtılan dilekçeler üzerinde yapılan işlemler, bu kuruluşlarca Başbakanlığa bildirilmekte ve dilekçe sahibine gerekli cevap Başbakanlıkça verilmektedir.

Konusu ve önemi ne olursa olsun, şikâyet ve ihbar dilekçeleri, bir dileği bildiren dilekçelerden daha değişik bir nitelik taşımaktadır. Burada vatandaş, gördüğünü ya da uğradığını öne sürdüğü bir haksızlık ya da yolsuzluğu, yani kamu düzenindeki bir bozukluğu ortaya koymaktadır. Bu nedenle bu tür dilekçelere ayrı bir özen göstermek, yerinde olacaktır. Bu bakımdan, ihbar ve şikâyetin niteliğine göre yetkili teşkilât kademesinde inceleme yapıldıktan sonra dilekçe sahibine gerekli cevabın ilgili taşra teşkilâtınca değil, dilekçede hitabedilen merkezî teşkilât tarafından bildirilmesini sağlamak, vatandaş psikolojisi açısından daha yararlı görülmektedir.

Birkaç Kuruluşu Birden İlgilendiren Dilekçeler

Cumhurbaşkanı ve Başbakanı gönderilen ya da yaptıkları gezilerde kendilerine sunulan dilekçeler arasında, birkaç kuruluşu ilgilendiren dilekçeler, büyük bir yer tutmaktadır. Kuruluşlara da çok az sayıda olmakla birlikte bu tür dilekçelerin geldiği olmaktadır.

Bu dilekçeler, tek bir isteğin ve şikâyetin açıklanmasından çok, genel olarak tüm ihtiyaçları belirtir nitelik taşımaktadır. Örneğin, bir vatandaş ya da vatandaş grubu, köylerine, bir dilekçe ile, okul, yol ve elektrik sağlanmasını istemektedir. Böylece 4-5 kuruluşu birden ilgilendiren dilekçelerin verildiğine rastlanmaktadır.

Birkaç kuruluşu birden ilgilendiren dilekçeler, Başbakanlıkça veya dilekçe başka bir kuruluşu verilmiş ise o kuruluşça gerekli sayıda çoğaltılarak üzerinde işlem yapacak teşkilâta dağıtılmaktadır. Her kuruluşun kendi görev alanı içine giren istek ve şikâyetler ile ilgili olarak yaptığı işlemin so-

nucu, buraya bildirilmekte ve toplanan sonuçlar, dilekçe sahibine tek bir cevap halinde gönderilmektedir.

Bu durumun, özellikle, dilekçeye muhatap kuruluş bakımından çeşitli çoğaltma, yazışma, izleme ve derleme işlemleri gibi gereksiz külfetlere neden olduğu ortadadır. Bununla birlikte, bugün için, -vatandaşın olanaklar ölçüsünde uyarılması dışında-bu gereksiz işlemlerin ortadan kaldırılmasını sağlayacak geçerli bir yol bulunamadığından bugün uygulanmakta olan usulün devamında zorunluluk vardır.

Bir Kuruluş İçinde Birden Fazla Birimi İlgilendiren Dilekçeler

Dilekçelerin ortalama % 1-2 oranında bir bölümü de bir kuruluş içinde birden fazla birimi ilgilendiren nitelik taşımaktadır. Bu tür dilekçeler üzerine Genel Evrak Servisince ilgili birim adları sıra ile yazılarak havale yapılmaktadır. Dilekçeyi alan ilk birim ya öbür birimlerle ilişki kurarak sonucu sağlamakta ve dilekçeyi cevaplandırmakta ya da dilekçe, işlem görecektüm birimlerde dolaştırıldıktan sonra cevap, sonuncu birimce düzenlenmektedir.

Bu tür dilekçelerin sıra ile ilgili birimlerde dolaştırılması yerine, alan ilk birimde gerektiği kadar çoğaltıldıktan sonra dağıtılması, tüm birimlerin aynı zamanda konuya eğilmesine ve dilekçe cevabının daha kısa süre içinde hazırlanmasına olanak vermesi bakımından, yararlı görülmektedir.

Bu takdirde de, çeşitli birimlerce düzenlenen cevapların ilk birimce derlenerek sonucun dilekçe sahibine tek bir cevap halinde bildirilmesi, yerinde olacaktır.

Üzerinde İşlem Yapacak Teşkilâttan Başka Makam ve Kuruluşlara Verilen Dilekçeler

Burada, vatandaşın dilek ve şikâyetini, bu konuda işlem yapacak teşkilât dışında başka kuruluş ve makamlara bildirmesi halinde uygulanan işlemlerle vatandaşın bu yolda harekete iten nedenler ve bu tür başvurularını önleyecek tedbirler üzerinde durulacaktır.

Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlığa Verilen Dilekçeler

Daha önce de kısaca değinildiği gibi, vatandaşın dilek ve şikâyetini, doğrudan doğruya konu ile ilgili kuruluş yerine Cumhurbaşkanlığı ya da Başbakanlığa bildirilmesi, ülkemizde yaygın bir gelenek halindedir. Ayrıca gerek Cumhurbaşkanı ve gerek Başbakanın gezilerinde kendilerine pek çok sayıda dilekçe verilmektedir. Örneğin, Başbakanın bir yurt gezisinden 5000 dolaylarında dilekçe ile döndüğü olmaktadır. 1968 yılında Cumhurbaşkanlığına sunulup, gereği yapılmak üzere Başbakanlığa gönderilen dilekçe sayısı 10.000'i, doğrudan doğruya Başbakanlığa verilen dilekçe adedi de 20.200'i aşmış bulunmaktadır.

Cumhurbaşkanlığına sunulan dilekçeler, birer forma bağlanarak Başbakanlığa gönderilmektedir. Cumhurbaşkanı tarafından önemli görülen dilekçelerle kendilerine gezilerinde verilen dilekçeler üzerinde yapılan işlemlerin

sonucundan bilgi istenmekte, bunun dışında kalanların, gereğinin yapılması ve dilekçe sahibine cevap verilmesi bildirilmektedir.

Gerek bu dilekçeler, gerek doğrudan doğruya Başbakanlığa verilenler, Başbakanlıktan yine birer form ya da yazı ile taşıdığı öneme göre ya işlem sonucundan bilgi talebi ile, ya da gereği yapılp başvurma sahibine gerekli karşılığın verilmesi istenerek ilgili kuruluşlara dağıtılmaktadır.

Genellikle, telgrafla yapılan başvurular ve su baskını, eşkiyalık olayları, asayiş bozukluğu gibi önemli konuları kapsayan dilekçeler ile her türlü ihbar ve şikâyetin sonucundan Başbakanlıkça bilgi istenmektedir.

Kısaca açıklanan ve sayısı yılda 30.000'i aşan bu işlemler, vatandaşların dilek ve şikâyetlerini ilgili kuruluşa bildirmek yerine Devlet ve Hükümet Başkanlarına başvurmaları nedeninden doğmaktadır.

Bu başvuruların bir bölümü de nereye başvurulursa vurulsun bir sonuç alınmasına olanak olmayan konulara ilişkin bulunmaktadır. Örneğin, bir vatandaş Yargıtay'ca karar düzeltmesi yoluna gidilmiş bir dava için, kararın tekrar değiştirilmesi yolunda Başbakanlığa başvurmaktadır.

Bu tür müracaatlar üzerinde yazışma yapılarak dilekçenin, örneğin Adalet Bakanlığına gönderilmesi yerine, doğrudan doğruya Başbakanlıkça bu konuda yapılacak bir işlem kalmadığı belirtilerek cevaplandırılması, harcanacak emek, zaman ve malzemededen tasarruf sağlayacaktır. Bununla birlikte bu yararın, konunun tümü göz önünde bulundurulduğu takdirde çok önemsiz olduğu da bir gerçektir.

Birkaç Kuruluş Veya Makama Birden Verilen Dilekçeler

Daha önce de kısaca değinildiği gibi, genellikle bir dilek ya da şikâyeti olan vatandaş, bu dilek ya da şikâyeti salt ilgili kuruluşa bildirmekle yetinmemekte, aynı konuyu kapsayan birkaç dilekçe düzenleyerek örneğin, Cumhurbaşkanlığına, Başbakanlığa, Köy İşleri Bakanlığına ve Toprak ve İskân Genel Müdürlüğüne birden başvurmaktadır.

Hangi makama verilirse verilsin bu dilekçelerin aynı yerde toplanmasını ve bu konuda yapılacak işlemin, bir defada ve bu kuruluşça yapılarak, dilekçenin de salt bu kuruluşça cevaplandırılmasını sağlamak, gereksiz yazışmaların önlenmesi bakımından yararlı bulunmaktadır. Bunun için de dilekçeyi alan her kuruluşun işlem yapacak Bakanlık, kurum ya da müesseseyi dikkatle tespit etmesi ve havale yanılığlarından kaçınması, işlem yapacak kuruluşun da çeşitli makamlara verilip kendisine havale edilen dilekçeleri bir araya getirerek tek bir cevaba bağlamaya özen göstermesi gerekmektedir.

Dilekçe sayısının az olduğu kuruluşlarda ilgili evrak memurları, ya da işlem yapan raportörlerin konuyu hatırlamaları ile bu tür dilekçelerin bir araya getirilmesi ve tek işleme tümünün birden cevaplandırılması yoluna gidilebiliyorsa da günlük dilekçe sayısının yüksek olduğu kuruluşlarda bu ilişkiyi kurmak bu zaman olanaklı olmamaktadır.

Bu bakımdan, gelen dilekçe sayısı çok olan kuruluşlarda dilekçeler üzerinde işlem yapan birimlerin-gerekirse alfabetik bir fihrist kullanarak-aynı konudaki dilekçeleri birleştirmesi, mükerrer dosyalar açılmasını ve ayrı ayrı işlemler yapılmasını önleme açısından, yararlı bir yoldur.

Bununla birlikte, her dilekçenin ayrı ayrı kayıttan geçirilmesi, üst kuruluşlarca işlem sonundan bilgi isteniyorsa bu bilgi yazılarının düzenlenmesi, kaydedilmesi, postalama ve gönderme işlemleri yine de bir yarar sağlamayan emek, zaman ve malzeme harcamalarını gerektirmektedir.

Yanlış Gelen Dilekçeler

Bazı kez vatandaşların, dilek ve şikâyetleri ile ilgilenecek kuruluşu doğru olarak tespit edememeleri yüzünden yanlış yerlere başvurdukları olmaktadır. Örneğin, tarımsal krediler konusunda yetkili makam Ziraat Bankası olduğu halde çoğunlukla bu konudaki dilekçeler Tarım Bakanlığına verilmektedir; toprak dağıtım işleri ile Köy İşleri Bakanlığı ilgilenebilir olduğu halde bu konudaki başvuruların bir bölümü İmar ve İskân Bakanlığına yapılmaktadır.

Bu tür dilekçeler bazı kuruluşlarda Genel Evrak Servislerinde incelenerek yanlışlığı belirtmek üzere hazırlanmış bir damga basıldıktan ya da bir yazıya eklendikten sonra Genel Evrak Amiri tarafından imzalanarak ilgili kuruluşa gönderilmekte ise de genel uygulama, bu tür dilekçelerin Genel Evrak Servisince birimlerden birine havale edilmesi ve o birimce düzenlenen bir yazı ile ya da bir form eklenerek ilgili kuruluşa gönderilmesi yolundadır. Böylece kuruluşu ilgilendirmeyen bir dilekçe, çeşitli kayıt ve işlemlere neden olmaktadır.

Bu tür dilekçelerin kaydedilmeksizin, Genel Evrak Servisince, bu amaçla hazırlanmış bir forma bağlanarak ilgili kuruluşa gönderilmesi, dilekçe sahibine de yine form haline getirilmiş bir mektupla durumun bildirilmesi ve gerekirse başvurulmak üzere bu mektubun bir örneğinin bu iş için açılmış bir dosyada saklanması, zaman ve emekten tasarruf sağlayacak bir tedbir olarak görülmektedir.

Bu havalenin yapılmasında da ilgili kuruluşun dikkatle tespit edilmesi ve yeni yanlışlıklara yol açılmaması önemli bir nokta teşkil etmektedir.

Taşraya Verileceği Yerde Merkeze Verilen Dilekçeler

Hemen her kuruluşta taşra teşkilâtına verildiği takdirde orada sonuçlandırılabilir türdeki dilek ya da şikâyetleri, bu taşra birimleri yerine merkeze bildiren dilekçelere rastlanmaktadır.

Örneğin, İçişleri Bakanlığına gelen dilekçelerin % 90'ı, taşra teşkilâtına başvurulduğu takdirde sonuçlandırılabilir işlemlere ilişkin olduğu gibi, bu oran, Tarım Bakanlığı Orman Genel Müdürlüğü ve Ziraat İşleri Genel Müdürlüğünde % 100'ü, Veteriner İşleri Genel Müdürlüğünde % 75'i, Ziraat Mücadele Genel Müdürlüğünde % 90'ı, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Sağlık İşleri Genel Müdürlüğünde % 60'ı, Tedavi Kurumları Genel Müdürlü-

günde % 90'ı, İmar ve İskân Bakanlığı Afet İşleri Genel Müdürlüğünde % 95'i, Planlama ve İmar Genel Müdürlüğünde % 80'i, Köy İşleri Bakanlığında % 70'i bulmaktadır. Bunlar dışında kalan kuruluşlarda da merkeze verilen dilekçelerin % 20-75 arasında değişen bir oranının taşrada işlem görmesi gereken konulara ilişkin olduğu anlaşılmaktadır.

Bu Tür Dilekçelere Uygulanan İşlemler

Bu tür dilekçeler üzerinde yapılan işlemler genel olarak şöyle bir sıra izlemektedir:

a. Vatandaşın dilekçesi Genel Evrak Servisinde kaydedilmekte, ilgili birimlere havale edilmekte ve zimmetle bu birimlere gönderilmektedir. Birimde evrak tekrar kaydedilmekte ve -zimmetle ya da zimmetsiz olarak -servislere dağıtılmaktadır. Servislerde hazırlanan birer yazı ile dilekçe aslı ya da örneği ilgili taşra kuruluşlarına gönderilmekte ve gerekli işlem yapılarak sonucun dilekçe sahibine bildirilmesi istenmekte, ayrıca bu durumdan dilekçe sahibine de bilgi verilmektedir.

Önemli görülen konularda taşra teşkilâtından, yapılan işlem sonundan ayrıca merkeze bilgi verilmesi de istenmektedir. Bu takdirde işlem sonucu bazen dilekçe sahibine merkezce bildirilmektedir.

b. Bu konudaki yaygın bir uygulama biçimi de bir önem taşısın ya da taşımasın, her dilekçenin, taşra ile ilişki kurularak sonuçlandırılan işlemin sonunda, merkezce cevaplandırılmasıdır. Bu takdirde, birinci uygulama biçimine göre işlem daha da karmaşıklık ve genişlik kazanmaktadır.

Daha önce de değinildiği gibi, Cumhurbaşkanlığı ya da Başbakanlığa verilen dilekçelerde ise bu işlemlere Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil kuruluşlarla Başbakanlık, Başbakanlıkla Cumhurbaşkanlığı arasındaki yazışmalar ve dilekçe sahiplerine bu makamlarca yazılan bilgiler de eklenmektedir.

Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil kuruluşlara verilen dilekçelerin % 20 - % 100 arasında değişen bir bölümüne bu tür işlemlerin uygulandığı göz önünde bulundurulduğu takdirde, konunun tüm devlet teşkilâtı açısından taşıdığı önem daha iyi anlaşılmaktadır.

Kuruluşların taşra teşkilâtında işlem görecekle dilekçelerin merkeze verilmesi, böylece, Merkezî Teşkilâtı gereksiz bir iş kovuşturuculuğuna yöneltmekte, bu durum büyük ölçüde yazışmalara ve gecikmelere neden olmaktadır.

Oysa dilekçe hakkının ereği, vatandaşın işinin en kısa zamanda, en az çaba ve külfetle ve en iyi biçimde görülmesinin sağlanmasıdır.

Biraz önce açıklanan gereksiz işlemlerin ortadan kaldırılması ve dilekçelerin, çok kısa bir süre içinde ilgili taşra kuruluşlarına gönderilmesi için, Genel Evrak Servislerinde kayda geçirilmeden bir forma eklenerek (Bakınız Örnek : 1) ilgili taşra teşkilâtına gönderilmesi ve başka bir formla (Bakınız, Örnek : 2) dilekçe sahibine bilgi verilmesi, ayrıca dilekçe sahibinin

merkeze başvurarak yapılan işlemde bilgi istemesi halinde cevap verilebilmesi için de kendisine gönderilen formun bir nüshasının -genellikle alfabetik bir tasnife tabi tutularak- Genel Evrak Servisinde dosyalanması ile, işlemler basitleştirilecek ve geniş ölçüde zaman tasarrufu sağlamak mümkün olacaktır.

Ancak sorunun, bu biçimde çözülebilmesi için Genel Evrak Servisi Amirlerine gerekli imza yetkisinin verilmesi, bu görevde çalışanlara yardımcı olmak üzere merkez ve taşra birimlerinin görevlerini, merkezde ve taşrada işlem görecekle dilekçe konularını gösterir listelerin hazırlanması da gerekli bulunmaktadır.

Bununla birlikte, bu usulün her kuruluşta geçerli ve pratik olmadığı da bir gerçektir.

Özellikle Başbakanlık düzeyinde, vatandaşların başvuruları ayrı ayrı incelenmekte ve yapılacak işlemin tespitinde, dilekçe konusunun yanında dilekçe sahiplerinin kimliği, dilekçelerin gönderildiği yer gibi çeşitli sübjektif etkenler de göz önünde bulundurulmaktadır. Bu nitelikte bir ayırımı Genel Evrak Müdürlüğünce sağlanması tabiatıyla olanaklı bulunmamaktadır.

Bunun yanında, İçişleri ve Millî Eğitim Bakanlıkları, Sosyal Sigortalar Kurumu gibi işlem türü ya da başvurma sayısı çok yüksek olan kuruluşlarda, Genel Evrak Servisinde gelen tüm dilekçeleri inceleyip taşrada işlem görecekle ayırmanın, büyük bir yeteneğe ve oldukça geniş bir kadroya ihtiyaç göstermesi bakımından, kolaylıkla gerçekleştirilebilecek bir husus olmadığı da açıktır.

Bu tür kuruluşlarda, dilekçelerin Genel Evrak Servislerinden ilgili birimlere gönderilmesi ve evrakın taşra kuruluşuna havale işleminin birim evrak servislerince yerine getirilmesi, bu sakıncaları ortadan kaldıracak bir tedbir olarak düşünülmektedir. Bununla birlikte, bugün var olan uygulamada, gelen evrakın, Genel Evrak Servislerinde kayıttan geçirilerek birimlere gönderilmesi, birimlerden taşra teşkilâtına yapılacak havalenin de tekrar kayıttan geçirilmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsünce çeşitli kamu kuruluşlarında evrak ve dosya sistemleri üzerinde yapılan bir araştırma, kaydın genel evrak servisleri yerine, dosyaların tutulduğu birim evrak servislerinde yapılmasının, çeşitli açılardan, daha yararlı olduğunu ortaya koymuş bulunmaktadır.*

Bu tavsiye, tüm kamu kuruluşlarında uygulandığı takdirde, dilekçelerin, ilgili bulunduğu taşra kuruluşuna havalesi işleminin, hiç bir kayıttan geçirilmesine gerek kalmadan birim evrak servislerince yapılması olanaklı olacaktır. Bu durumda, hem havalenin Genel Evrak Servisinden yapılması halinde olduğu gibi kayıt yükünden kaçınılabilecek, hem de birime gelen dilekçelerin taşra teşkilâtında mı yoksa merkezde mi işlem göreceğinin, Ge-

* Kurumlararası Evrak ve Dosya Sistemleri Araştırma Raporu, TODAİE Yayını, Ankara, Sevinç Matbaası, 1968.

nel Evrak Servisine göre daha kolaylıkla tespitine imkân bulunmuş olacaktır. Bu bakımdan, kuruluşlarca bu sistem üzerinde durulması, yararlı olacaktır.

Dilekçelerin İşlem Yapacak Teşkilâtın Başka Makam ve Kuruluşlara Verilmesinin Nedenleri

Daha önce gözden geçirilen, Devlet ve Hükümet Başkanlarına yapılan başvurular, birden çok makama verilen dilekçeler, taşra yerine merkeze verilen ya da yanlış gelen dilekçeler konularında öne sürülen görüşler, bugün mevcut duruma ve gerçeklere göre öngörülmüş bulunmakta ve kısa süreli tedbirler niteliği taşımaktadır.

Bununla birlikte, vatandaş Devlet Başkanından başlayarak tüm Merkezi İdareye başvurmaya iten nedenlerin neler olduğunun tespiti ve bu nedenleri ortadan kaldıracak esas tedbirlerin araştırılması, dilekçe sorununun en önemli yönünü meydana getirmektedir.

Bu etkenlerin genellikle şu noktalarda toplandığı görülmektedir :

Kesin ve Olumlu Sonuç Alabilme Unudu

Vatandaşların taşrada cevaplandırılacak dilek ve şikâyetleri için merkeze başvurularının ilk nedeni - bir geleneğe ve yılların verdiği deneye dayanılarak - sorun ne kadar büyük bir makama bildirilecek olursa, o kadar olumlu sonuç alınacağı kanısındır. Gerçekten de merkez kuruluşları dilekçeleri izleyip işlemi sonuçlandırmaktadır. Böylece işi olan başka vatandaşlarda da merkeze verecekleri dilekçelerle işlerinin daha güvenli ve daha çabuk olarak görüleceği kanısı yerleşmektedir. Bunun yanında merkezde bazı konularda bir tür takdir hakkı kullanılarak, önceden taşraya bildirilmiş objektif kararların dışında vatandaşa yeni haklar tanınmaktadır. Örneğin, bir ortaokulun öğrenci limiti dolduğu halde, Bakanlığa yapılan bir başvurma ile olumlu sonuç alınabilmekte ve okula limit üstü bir kayıt yaptırılabilir.

Bu tür olaylar da vatandaş merkeze başvurumağa yöneltmektedir.

Kuruluşların gerek merkez ve gerek taşra teşkilâtına başvurulması halinde işlemlerin aynı çabuklukla yürütülmesi ve her iki halde de başvurmadan aynı sonuçların alınması, merkeze başvuran vatandaşa farklı işlem yapılması gibi objektif olmayan uygulamaların bırakılması, vatandaşın uzun yıllar sonunda edindiği kanıdan ve merkeze başvurma eğiliminden yavaş yavaş kurtulmasını sağlayacak en geçerli yol olarak görülmektedir.

Taşra Teşkilâtının Gerekli Yetkiye Sahip Olmaması ya da Sahip Olduğu Yetkiyi Kullanmaktan Kaçınması

Bazı hallerde taşra kuruluşlarına verilmiş olan yetkilerin yeterli olması, açıkça ve kesinlikle belirtilmemiş bulunması, ya da gerekli yetki mevcut olduğu halde, bu teşkilâtın yetkisini kullanmaktan ve üzerine sorumlu

luk almaktan çekinmesi de vatandaşın merkeze başvurmasını gerektirmektedir.

Bu bakımdan kuruluşlarda taşra teşkilâtına verilen yetkilerin gözden geçirilerek imkânlar oranında genişletilmesine, kesinlikle tespit edilerek ilgililere bildirilmesine ve özellikle, mevcut yetkiyi kullanmaktan çekinerek herhangi bir konuda karar verme sorumluluğunu üzerinden atmak için vatandaşın merkeze başvurmak zorunda bırakan taşra yöneticilerinin-çeşitli idarî tedbirlerle- bu eğilimden vazgeçirilmesine özen gösterilmesi yerinde olacaktır.

Vatandaşın Başvuracağı Yeri Bilmemesi

Vatandaşın dilek ya da şikâyeti konusunda merkeze başvurmaya iten nedenlerden biri de başvuracağı yeri bilmemesidir. Bu bilgisizlik, vatandaşın, dilek ya da şikâyeti ile ilgili olduğunu sandığı bir ya da birkaç makama birden başvurmaya itmektedir. Örneğin, Tarım Bakanlığına yapılan başvuruların büyük bir bölümünün Ziraat Bankasına yapılması gerekmektedir. Kendisine toprak verilmesini isteyen bir vatandaş, Köy İşleri Bakanlığı yerine Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğüne başvurmaktadır. Vatandaşın bu konuda daha güvenli görünen bir yol da Cumhurbaşkanına ya da Başbakanına başvurmak olmaktadır.

Bu bakımdan, gerek merkezi gereksiz işlemlerin yükünden kurtarmak, gerek vatandaşa kolaylık sağlamak bakımından, il ve ilçelerde vatandaşa dilek ve şikâyetlerinin konusuna göre hangi teşkilâta ve ne biçimde başvurusu gerektiğini anlatacak danışma bürolarının açılması yararlı görülmektedir. Personel sayısı bu görev için ayrı bir memurun çalıştırılmasına imkân vermeyecek ilçelerde bu görevin, belirli bir memura asıl işi yanında ikinci bir görev olarak verilmesi de mümkün bulunmaktadır. Ancak, bu hizmetten beklenen verimin sağlanmasının, çalışacak kimselerin mevzuat bilgisine, vatandaşa karşı anlayışlı, sabırlı ve nazik davranmasına ve inandırma yeteneğine sahip bulunmasına bağlı olduğu da gözönünde bulunacak önemli bir noktadır.

Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından hazırlanmış olan T. C. Devlet Teşkilâtı Rehberi, bu konudaki çalışmalarda önemli bir yardımcı kaynak niteliği taşımaktadır.*

Yine aynı amaçla, vatandaşın idare ile ilişki kurmasına neden olan önemli işlemlerin hangi teşkilâta başvurularak yürütüleceği hakkında, çeşitli kuruluş yetkilileri tarafından düzenlenecek yalın ve açık ifadeli bir «Başvurma Rehberi» düzenlenmesi ve bu rehberin köylere kadar dağıtılmasının sağlanması, aynı nitelikte bilgilerin, gazete ve radyo gibi kitle haberleşme araçları ile vatandaşa duyurulması da, bu konuda alınacak yararlı tedbirler olarak görülmektedir.

* T.C. Devlet Teşkilâtı Rehberi 1968, TODAİE Yayını, Ankara, Ankara Üniversitesi Basımevi, 1968.

Arzuhalçiler

Dilekçe konusuna değinildiği zaman karşılaşılan en önemli sorunlardan birini arzuhalçiler meydana getirmektedir. Gerçekten, merkezî hükümet teşkilâtına verilmiş olan dilekçelerin % 80'inin arzuhalçiler tarafından yazılmış olduğu görülmektedir. Okuma ve yazma bilmeyen, istek ve şikâyetini ilgili kuruluşa dilekçe yolu ile anlatma yeteneğine sahip olmayan vatandaş, arzuhalcinin aracılığına ihtiyaç duymakta, arzuhalci tarafından, gereksiz teşkilât ve makamlara bazı kez gerçekleşmesi imkânsız başvurularda bulunmaya teşvik edilmektedir. Çoğunlukla, aynı isteğin üç dört makama birden bildirilmesi de arzuhalçilerin fazla kazanç sağlamak gayreti ile vatandaşlara yaptıkları telkinlerden ileri gelmektedir.

Vatandaş ve idare arasında arzuhalçilerin aracılığının kısmen de olsa önlenbilmesi için, bazı konularda formüle edilmiş dilekçelerin düzenlenmesi ve bu dilekçe formüllerinin kuruluşların taşra teşkilâtında ve Danışma Bürolarında vatandaşa parasız olarak verilmesi bu konuda yararlı bir tedbir olacaktır.

Örneğin, tapu işleri ile ilgili olarak, kayıt ve müsbet evrak isteği, sicil örneği isteği, ifraz ve taksim isteği gibi konularda yapılacak başvurularda form haline getirilmiş dilekçelerin kullanılabileceği görülmektedir.

Mümkün olan hallerde vatandaşın, dilek ya da şikâyetini yazılı biçime konmaksızın idareye sözle bildirmesine imkân hazırlanması ve her kuruluşta vatandaşın sözle başvuracağı belirli bir yetkili memurun bulunması da aynı amaca yönelmiş bir başka tedbiri teşkil etmektedir.

DİLEKÇELERİN İDARE BAKIMINDAN TAŞIDIĞI ÖNEM

Daha önce de değinildiği gibi, dilekçe konusu, vatandaş dilek ve şikâyetlerini idareye ulaştırması, böylelikle halk hizmetlerinin çabuklukla yerine getirilebilmesi, halkla ilişkilerin düzenlenmesi, öncelikle ele alınarak çözülecek sorunları ortaya koyması bakımından büyük değer ve önem taşımaktadır.

Bu nedenle, çeşitli kuruluşlara verilmekte olan dilekçelerin konularının gözden geçirilmesi yararlı olacaktır.

1967 yılının on iki ve 1968 yılının ilk üç ayı içinde Başbakanlığa gelmiş olan dilekçelerden bazı konuları kapsayanlar üzerinde tutulan istatistikler bu konuda ilginç bir örnek meydana getirmektedir.

1967 Yılı

<u>Dilekçe Konusu</u>	<u>Sayı</u>
İskân isteği	72
Ev isteği	110
Eğitim isteği	140
Para yardımı isteği	238

Kredi isteği	290
Toprak isteği	856
İş isteği	1282

1968 Yılı

İşkân isteği	27
İşkân yardımı isteği	22
Ev isteği	9
Eğitim isteği	23
Para yardımı isteği	30
Kredi yardımı isteği	73
Toprak isteği	261
Okul yapımı isteği	9
Yol yapımı isteği	24
Su getirme isteği	16
Toplum sağlığı isteği	1
Cami yapımı isteği	1
Elektrik isteği	2
Akarsu ıslahı isteği	3
Din adamı isteği	2
Yurt içinde iş isteği	256
Yurt dışında iş isteği	66

Bunun yanında, asayiş, sel baskını, deprem ve benzeri tabii afetler yû zünden yardım isteği vb. gibi pek çok konuları kapsayan dilekçeler bulunmaktadır.

Başka bazı kuruluşlara gelen dilekçelerde de, isteklerin şu konular üzerinde gruplandığı gör÷lmektedir.

Kuruluşun Adı

Dilekçe Konuları

İçişleri Bakanlığı

Hudut anlaşmazlıkları ve arazi tecavüzü şikâyetleri, il ve bucak olma istekleri, toprak istekleri, vatandaşlığa alınma ve pasaport istekleri, asayiş bozukluğu ve hırsızlık şikâyetleri, belediyelere ilişkin işlemlerle ilgili istekler.

Tarım Bakanlığı

Traktör, Biçer - Döğer, tohumluk, hayvan ve yem kredilerine ilişkin istekler, fidan ve toprak isteği, seylâp ve dolu zararlarının hafifletilmesi ve iş istekleri.

İmar ve İşkân Bakanlığı

Yangın, su baskını, heyelân, çığ, kaya düşmesi hasarlarının tespiti, gecekonduların ıslahı, belediyelere arsa tahsisi, konut tahsisi ve iş istekleri.

Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı

Eczacılık işleri, ham madde ithali, ilâç ruhsatları ve tedavi istekleri, iş istekleri.

Çalışma Bakanlığı	İhbar ve şikâyetler, iş istekleri, Sosyal Sigorta mevzuatının ve 931 sayılı İş Kanununun uygulanması ile ilgili istekler.
Milli Eğitim Bakanlığı	Öğrenci kaydı, öğretmen nakli istekleri, okullara ilişkin ihtiyaçlar, dış ülkelere gitme ve iş istekleri.
Köy İşleri Bakanlığı	Kredi ve toprak istekleri, sel ve çeşitli afetler yüzünden yardım istekleri, yol, köprü ve cami yapımı ve imam atanması istekleri.
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	Kayıt örneği, şehir kadastrondan doğan düzeltme ve tespit ve harita kopyaları istekleri, tapulamadan doğan anlaşmazlıklar vb.
Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü	İçme ve sulama suyu istekleri, kanal açılması ve ıslahı istekleri, sondaj ve taşkın koruma istekleri, iş istekleri, fuzulî işgal şikâyetleri, istimlâk bedeli istekleri.
İş ve İşçi Bulma Kurumu Gn. Md.	Yurt içinde ve yurt dışında çalışmak üzere iş istekleri, yardım istekleri.
Sosyal Sigortalar Kurumu Gn. Md.	İhtiyarlık ve malüiyet aylıkları ile, sosyal sigortalar kapsamına giren başka haklardan yararlanma istekleri, iş istekleri.
P. T. T. Genel Müdürlüğü	İş istekleri, telefon şebeke tesisleri, tahsis istekleri, şikâyetler vb.

Bu döküm, bazı dilekçelerin yalnız belirli bir kuruluşun görevleri ile ilgili olduğunu, bazılarının ise ortak sorunlar taşıdığını ortaya koymaktadır.

Bu verilerin, gerek Başbakanlıkta, gerek Merkezî Hükümet Teşkilâtına dahil başka kuruluşlarda, ulaşılmak istenen hedeflerin tespitine, yıllık çalışma programlarının düzenlenmesine, vatandaş ihtiyaçlarının anlaşılıp çözülemeyen sorunlara çözüm yolları bulunmasına ve bu konu ile ilgili olanlara duyurulmasına, böylece uygulanan politikaların geliştirilmesine olanak sağlaması bakımından çok büyük bir önem taşıdığı ortadadır.

Bu bakımdan her kuruluşun Genel Evrak Servisinde bu işle görevlendirilecek bir memur tarafından dilekçe konularının ve her konudaki dilekçe sayısının tespit edilmesi ve bu bilgilerin belirli dönemlerde Baş yöneticilik makamına sunulması, büyük bir yarar sağlayacaktır.

ÖNE SÜRÜLEN TEDBİRLERİN SAĞLAYACAĞI YARARLAR

Öngörülen tedbirlerin şu yararları sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Dilekçelerin doğrudan doğruya işlem göreceği mercie verilmesinin sağlanması suretiyle, vatandaşın işinin en kısa zamanda, en az çaba ve külfetle en iyi şekilde görülmesi sağlanacaktır.

2. Vatandaşın, Anayasanın 62'nci maddesinin kendisine tanıdığı dilekçe hakkını yerinde ve gerektiği zamanlarda etkin biçimde kullanması sağlanmış olacak, buna karşılık Merkez Teşkilâtı, işin çözümlenmesine bir katkıda bulunmaksızın yapılan işlemlerin yükünden kurtarılacak, merkeze verilen dilekçeler hiç bir işleme tabi tutulmaksızın yerine gönderilerek, merkeze iş kovuşturuculuğu yapmak suretiyle yüklenen çok büyük bir yük ortadan kalkmış, böylece büyük ölçüde personel, zaman ve para tasarrufu sağlanmış olacaktır.

3. Vatandaşın dilek ya da şikâyetlerinin kısa süre içinde ve kendisini inandıracak yeterli sonuçlara bağlanmasına olanak hazırlanarak, Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonuna yapılan başvurular, geniş ölçüde azaltılabilecektir.

4. Aynı nedenle bu konularla ilgili olarak Türkiye Büyük Millet Meclisi üyelerine intikal eden ve sözlü soru konusu teşkil eden sorunlarda da bir azalma meydana gelecektir.

5. Dilekçe konularının gözden geçirilmesi ve vatandaş sorunlarının öğrenilmesi ile kuruluşlarda uygulanan politikaların geliştirilmesi mümkün olacaktır.

T. C.
... BAKANLIĞI

...../...../196
ANKARA

.....
.....

..... ye ait tarihli dilekçe ilişikte gönderilmiştir.
Gereğini ve neticeden ilgilie bilgi verilmesini rica ederim.

İmza

Ek : 1 Dilekçe.

Örnek : 1

T. C.
... BAKANLIĞI

...../...../196
ANKARA

Bay (an)

.....
.....
.....

..... tarihli dilekçeniz işlem görmek üzere tarih ve
sayılı yazımızla gönderilmiştir.
Dilekçenizi adı geçen teşkilâtın takip etmeniz gerektiğine bilginizi rica ederim.

İmza

Örnek : 2