



## Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası

Document - 01/03/2002

Avrupa Ombudsmanı

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası

TR

Misyonumuz, Avrupa Birliği kurumları ile birlikte, daha etkili, sorumluluk sahibi, şeffaf ve etik bir yönetim için çalışarak demokrasiye hizmet etmektir.

İçindekiler

2 Önsöz 4 Giriş 12 Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Önsöz

Sayın Okuyucu,

Avrupa Parlamentosu tarafından ilk kez 2001'de kabul edilen *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* nın güncellenmiş sürümünü takdim etmekten gurur duyuyorum.

Avrupa Ombudsmanı olarak, birçok Avrupa kamu çalışanının dürüstlüğüne, adanmışlığına ve insanlığına tanık oldum. Bu Kurallar, en doğru uygulamaları paylaşıp kurumlar çapında ve ötesinde uyumlulaştırılmış, vatandaş odaklı ve vatandaşlar, işletmeler ve katılımcılarını dinleyip onlardan öğrenen bir Avrupa idari kültürünü teşvik ederek bu çabaları desteklemek için geliştirilmiştir.

Bu kurallar daha fazla verimlilik, şeffaflık ve hesap verilebilirliğe yönelik pratik adımlara rehberlik eder, ayrıca gerekirse gayriresmî tavsiyeler için de istediğiniz zaman ofisime başvurabilirsiniz.

AB kurumları, yapı itibariyle Üye Ülkelerin deneyim ve perspektif zenginliğinden beslenir. Bu nedenle ortak kabul görmüş ve uyumlulaştırılmış bir hizmet kültürü oluşturmak zor olabilir. Ancak, kurumlar vatandaş odaklı yaklaşımı pratikte faaliyet yaklaşımlarında her geçen gün daha fazla özümsemektedir.

Avrupa karar verme süreçleri hiç olmadığı kadar fazla incelenirken, bu Kurallara her zamankinden çok ihtiyaç duyulduğu kanısındayım. Karar verme süreçlerinin genel olarak bu denetim gereksinimlerini karşılayacak kadar sağlam olduğuna güveniyorum. Ancak, kurumlar bu denetimi bir hesap verilebilirlik normu olarak ele almalı ve savunmaya geçmemeli ya da kaçınmamalıdır.

Doğru bir yönetim, AB vatandaşlarının Sözleşme kapsamında temel bir hakkıdır. Kurumlar da



buna bağılı olarak değişiklik ve zorlukları hoş karşılamalıdır ve çalışmalarının verim ve kalitesini geliştirip iyileştirmek konusunda proaktif olmalıdır.

Bu da benim kurumumun bu zorluklarla baş etme konusundaki katkısıdır. Bu Kuralları incelemek için zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz, sorularınız için ofis olarak yardımcı olmaya hazırız.

*Le gach dea-ghuí,*

Emily O'Reilly Avrupa Ombudsmanı

Giriş

Avrupa Birliği'nin kurumları, organları, ofisleri ve ajanslarının ("AB Kurumları") iyi idare edilmesi Avrupa'nın tüm vatandaşlarına ve sakinlerine yarar sağlamaktadır. Bu, özellikle AB kurumları ile doğrudan ilişkisi olan kişiler için önemlidir.

Avrupa Parlamentosu tarafından 2001 yılında onaylanmasını takiben, *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* iyi idare ilkesini uygulamaya geçirmek için son derece önemli bir araç haline gelmiştir. Vatandaşlara, haklarını anlamaları ve elde etmeleri konusunda yardımcı olur ve açık, verimli ve bağımsız bir Avrupa idaresinde kamu çıkarlarını destekler.

Yasa, vatandaşların, AB kurumlarından hangi idari standartları beklemeye hakları olduğu konusunda bilgi sahibi olmalarına yardımcı olur. Ayrıca, memurların kamu ile olan ilişkileri için faydalı bir rehber görevi görür. Yasa, iyi idare ilkesini daha somut hale getirerek, en yüksek idare standartlarının teşvik edilmesini sağlar.

Yasayı onaylarken, Avrupa Parlamentosu aynı zamanda Avrupa Ombudsmanına kötü idarenin meydana gelip gelmediğini incelerken Yasa'yı uygulaması konusunda ağrı yapan bir kararı da kabul etmiştir. Dolayısıyla Ombudsman, araştırma ları sırasında ve iyi idareyi teşvik etmek için yaptığı sorunları önleyici çalışmalarında Yasa'ya, uygun göndermeler yapar.

Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 228. maddesi Avrupa Ombudsmanına, Avrupa Birliği Adalet Mahkemesi'nin yargı görevini yerine getirmesi hariç olmak üzere, Birliğin kurumları, organları, ofis ve ajanslarının faaliyetlerindeki kötü idare ile ilgili araştırma yapma yetkisi vermektedir.

Birliğin her vatandaşının Ombudsman'a şikâyette bulunma hakkı bulunmaktadır. AB sakinleri, şirketler ve dernekler de şikâyette bulunabilirler.

Bu hak, Birliğin vatandaşlarının Temel Haklar Şartı (Madde 43) ile teminat altına alınan temel haklarından birisidir.

Şikâyette bulunan kişinin kişisel olarak kötü idareden etkilenmiş olması veya durumla ilgili herhangi bir özel ilgisinin bulunması gerektiğine dair hiçbir gereklilik bulunmamaktadır.



Ombudsman, ayrıca, kendi inisiyatifi ile de araştırmalar yapar.

Giriş iyi idare hakkı

Ombudsman'ın yasal olarak bağlayıcı kararlar alma hakkı bulunmamakla birlikte, *Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası* da yasal olarak bağlayıcı bir araç değildir. Ancak Yasa'ya ait unsurlar, Avrupa Birliği'nin Temel Haklar Şartı'nın 41. maddesinde bulunan temel iyi idare hakkı ile örtüşmektedir.

Aralık 2009'da Lizbon Antlaşması'nın yürürlüğe girmesinden beri, Temel Haklar Şartı, Antlaşmalar ile aynı yasal değere sahiptir. Sonuç olarak, artık herkesin, ilişkilerinin AB kurumları tarafından iyi idare edilmesine dair yasal hakkı bulunmaktadır.

İyi idare hakkı (Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'nın 41. Maddesi)

**1.** Herkes, işlerinin Birliğin kurumları, organları, ofisleri ve ajansları tarafından tarafsız ve adil bir Şekilde ve makul bir süre içinde görölmesini isteme hakkına sahiptir.

**2.** Bu hak, Őunları içermektedir: a. herkesin, kendisini olumsuz Şekilde etkileyebilecek herhangi bir işlemin yapılmasından önce görüşlerinin dinlenmesini isteme hakkı;

b. herkesin, kendi dosyasına erişme hakkı ve meşru gizlilik çıkarlarına ve mesleki ve ticari gizliliğe saygı gösterilmesi; c. idarenin, kararları konusunda gerekçe gösterme yükümlölüğü.

**3.** Herkes, Birliğin kuruluşları veya görevlilerinin, görevlerinin ifası sırasında yol açtıkları her türlü zararı, Üye Devletlerin yasalarındaki ortak genel ilkelere göre Birliğe tazmin ettirme hakkına sahiptir.

**4.** Herkes, Birliğin kuruluşlarına, Antlaşmaların lisanlarından birinde mektup gönderebilir ve kendisine aynı lisanda cevap verilmesi zorunludur.

Giriş Kamu hizmeti ilkeleri

Yasa'nın, Temel Haklar Şartı'nın ve genel olarak AB hukukunun eksiksiz ve doğru Şekilde uygulanması, memurların iyi idare ilkelerini anladığı ve içselleştirdiğı idari bir hizmet kültürünün var olmasına dayanmaktadır.

Etik standartlar hizmet kültürünün hayati bir bileşenini oluştururlar.

Haziran 2012'de, bir halk müzakeresinin ardından, Ombudsman, AB kamu idaresinin sadık kaldığı, etik standartların yüksek düzeyli bir ana fikrini yayınlamıştır. Bunlar, hemen aşağıda belirtilen beş kamu hizmeti ilkesi halini almıştır.

AB memurlarına yol gösterecek olan kamu hizmeti ilkeleri

## **1. Avrupa Birliği'ne ve onun vatandaşlarına bağlılık**

Memurların; Birliğin kurumlarının, Birliğin ve onun vatandaşlarının, Antlaşmaların amaçlarını yerine getirmedeki menfaatleri için var olduğunun bilincinde olmaları gerekmektedir.

Sadece bu menfaatler doğrultusunda önerilerde bulunup kararlar vermelidirler.

Memurlar, görevlerini yeteneklerini en iyi kullanacak Şekilde ifa etmelidirler ve her durumda



en yüksek profesyonel standartlara ulaşmak için çaba göstermelidirler.

Kamu güveni ile ilgili pozisyonlarını akılda bulundurup diğerlerine iyi bir örnek oluşturmalarıdır.

## 2. Bütünlük

Memurlar görgü kuralları kapsamında hareket etmelidirler ve daima kamunun onları dikkatle izlediğini göz önünde bulunduran bir şekilde davranmalıdırlar. Bu zorunluluk, sadece yasa çerçevesinde hareket ederek tamamıyla yerine getirilmemektedir.

Memurlar kendilerini, hediye kabul etmek dâhil, görevlerini ifa etmelerini etkileyebilecek mali ya da başka türlü herhangi bir yükümlülük altına sokmamalıdırlar. Görevleri ile ilgili tüm özel çıkarları derhal beyan etmelidirler.

Memurlar, çıkar çatışmalarını ve bu tür çatışmaların ortaya çıkmasını önlemek için gerekli önlemleri almalıdırlar. Ortaya çıkan herhangi bir çatışmayı çözmek için hızlı hareket etmelidirler. Bu yükümlülük görevden ayrıldıktan sonra da devam etmektedir.

## 3. Nesnellik

Memurlar tarafsız, açık fikirli olmalıdırlar, bulgular doğrultusunda hareket etmelidirler ve farklı bakış açılarını duymaya istekli olmalıdırlar. Hataları kabul etmeye ve düzeltmeye hazır olmalıdırlar.

Karşılaştırmalı değerlendirmeler içeren işlemlerde, memurlar, önerilerini ve kararlarını, sadece değerlere ve kanunun açıkça belirttiği diğer faktörlere dayandırmalıdırlar.

Memurlar ayrımcılık yapmamalıdırlar ve belirli bir kişiden hoşlandıkları veya hoşlanmadıkları gerçeğinin profesyonel davranışlarını etkilemesine izin vermemelidirler.

Giriş

## 4. Diğerlerine saygı

Memurlar, birbirlerine ve vatandaşlara karşı saygılı hareket etmelidirler. Kibar, yardımsever, işbirlikçi olmalıdırlar ve işlerini zamanında yapmalıdırlar.

Diğer kişilerin ne söylediğini anlamak için gerçek bir çaba göstermelidirler ve sade bir dil kullanarak kendilerini açıkça ifade etmelidirler.

## 5. Şeffaflık

Memurlar faaliyetlerini açıklamaya ve hareketlerinin nedenlerini belirtmeye istekli



olmalıdırlar.

Düzgün kayıt tutmalıdırlar ve kamunun, bu kamu hizmeti ilkelerine uymaları dâhil olmak üzere davranışlarını dikkatle incelemesini hoş karşılamalıdırlar.

İlkeleri akılda tutmak, memurların, kuralları ve ilkeleri doğru bir şekilde uygulamasını sağlayabilir ve muhakeme kullanmaları gereken durumlarda doğru kararı vermeleri için onlara rehberlik edebilir.

İlkeler bu şekilde kamu idaresinin kalitesinin yükselmesini sağlamakta, hukukun üstünlüğünü sağlamlaştırmakta ve takdir yetkisinin gelişigüzel kullanılmasını daha imkânsız hale getirmektedir.

Ombudsman, ilgili olduğunda, Avrupa Birliği'nin kurumları, organ, ofis ve ajanslarının faaliyetlerindeki olası kötü idare durumlarını araştırırken ilkelere başvurur.

Yasa ve Üye Ülkeler

Yasa, Şart'ın 41. maddesi ve kamu hizmeti ilkeleri gibi, sadece Avrupa Birliği'nin kurumları ve memurlarına doğrudan uygulanabilir.

Yine de, Yasa, Avrupa Birliği'nin Üye Ülkelerinde, aday ülkelerde ve üçüncü ülkelerde bazı benzer metinlere ilham vermiştir.

Ayrıca, Temel Haklar Şartı'na eşlik eden açıklamalarda açıkça belirtildiği gibi, iyi idare hakkı, Adalet Divanı'nın AB hukukunun genel ilkesi olarak iyi idare ile ilgili içtihat hukukuna dayanmaktadır. Bu tür genel ilkeler ayrıca, AB hukuku kapsamında hareket ettikleri durumlarda Üye Ülkeler için de bağlayıcıdır.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası

Avrupa Parlamentosu tarafından onaylanan Yasa aşağıda belirtilen maddi hükümleri içermektedir 1 :

Madde 1 Genel Hükümler

Kamu ile ilişkilerinde, Kurumlar ve görevlileri, bundan böyle "Yasa" olarak adlandırılan, bu Doğru İdari Davranış Yasası'nda yer alan ilkelere uymak zorundadırlar.

Madde 2 Kişisel uygulama alanı

- 1.** Bu Yasa, tüm yetkililerin ve Personel Yönetmeliği ile Çalışma Koşullarına tabi diğer resmi görevlilerin kamu ile ilişkilerinde uygulanacaktır. Bundan böyle "yetkili" terimi hem yetkilileri hem de diğer resmi görevlileri tanımlamak amacı ile kullanılacaktır.
- 2.** Kurumlar ve bu kurumlara bağlı idareler, bu Yasa hükümlerinin, kendileri için çalışan, sözleşmeli personel, devlet memuru statüsündeki uzmanlar ve stajyerler gibi diğer kişilere de uygulanması için gerekli önlemleri alacaklardır.
- 3.** "Kamu" terimi, bir Üye Ülke'de ikamet eden ya da kayıtlı olan veya olmayan tüm gerçek ve tüzel kişiler anlamında kullanılmaktadır.



4. Bu Yasa'da: a. "Kurum" terimi bir AB kurum, organ, ofis ya da ajansı anlamındadır; b. "Yetkili" terimi Avrupa Birliği yetkilisi ya da görevlisi anlamında kullanılmaktadır.

Madde 3 Maddi uygulama alanı

1. Bu Yasa, özel hükümlerle düzenlenmedikçe, kurumların ve bu kurumlara bağlı idarelerin kamu ile olan tüm ilişkileri için geçerli olan doğru idari davranış genel ilkelerini içermektedir.

2. Bu Yasa'da düzenlenen ilkeler kurum ve yetkilileri arasındaki ilişkilere uygulanmayacaktır. Bu tür ilişkiler Personel Yönetmeliği'nce düzenlenmektedir.

1. Aşağıdaki metin Antlaşmaların ve maddelerinin adlandırılmasına yönelik olarak Lizbon Antlaşması tarafından yapılan değişiklikler ve 2008 yılında Ombudsman Statüsü'nde yapılan değişiklik göz önüne alınarak güncellenmiştir. Belirli yazım ve dil hataları da düzeltilmiştir.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Madde 4 Yasaya uygunluk

Yetkili, yasaya uygun davranmalı ve AB mevzuatında yer alan kuralları ve işlemleri uygulamalıdır. Yetkili, özellikle bireylerin hak ve menfaatlerini etkileyen kararların yasal bir dayanağı olmasını ve içeriklerinin yasalara uygun olmasını sağlamaya dikkat etmelidir.

Madde 5 Ayrımcılık yapılmaması

1. Yetkili, kamudan gelen taleplerin değerlendirilmesi ve gerekli kararların alınması sürecinde herkese eşit muamele yapma ilkesine saygı gösterilmesini sağlayacaktır. Aynı durumda olan kamu mensupları aynı şekilde muamele edileceklerdir.

2. Farklı bir muamele yapılması halinde, yetkili bu durumun söz konusu olayın özel nitelikleri nedeniyle haklı olmasına dikkat edecektir.

3. Yetkili özellikle kamu üyeleri arasında, tabiiyete, cinsiyete, ırka, renge, etnik ya da sosyal kökene, genetik özelliklere, lisana, dine ya da inanca, siyasi ya da farklı bir görüşe, ulusal azınlık üyeliğine, varlığa, soya, maluliyete, yaşa ya da cinsel eğilimlere dayalı haksız ayrımcılıktan kaçınacaktır.

Madde 6 Orantılılık

1. Yetkili, karar alırken alınan önlemlerin amaçla orantılı olmasına dikkat edecektir. Yetkili özellikle, sınırlama ya da yükümlülüğün işlemin amacıyla orantılı olmadığı durumda, vatandaşların haklarını sınırlamaktan ya da yükümlülük getirmekten kaçınacaktır.

2. Yetkili, karar alırken özel kişilerin menfaatleri ile kamunun menfaatleri arasındaki adil dengeye saygı gösterecektir.

Madde 7 Yetkinin kötüye kullanılmaması

Yetkiler sadece ilgili hükümler tarafından öngörüldükleri amaçlar için kullanılmalıdır. Yetkili, bu tür yetkilerini özellikle herhangi bir yasal dayanağı olmayan ya da kamu menfaati gözetmeyen amaçlarla kullanmaktan kaçınacaktır.

Madde 8 Tarafsızlık ve bağımsızlık

1. Yetkili tarafsız ve bağımsız olacaktır. Yetkili kamu üyelerini olumsuz yönde etkileyecek keyfi işlemden ve aynı zamanda gerekçesi ne olursa olsun ayrıcalıklı uygulamadan kaçınacaktır.

2. Yetkilinin davranışı asla kişisel, ailevi ya da milli menfaatleri veya politik baskılar tarafından yönlendirilmeyecektir. Yetkili kendisi ya da yakın bir aile ferdinin maddi bir menfaatinin



olduğu hiçbir karara katılmayacaktır.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Madde 9 Nesnellik

Yetkili, karar alırken ilgili etkenleri dikkate alacak, her bir etkene hak ettiği önemi verecek, konuyla ilgisi bulunmayan öğeleri göz ardı edecektir.

Madde 10 Meşru beklentiler, tutarlılık ve bilgilendirme

**1.** Yetkili, hem kendi idari davranışında hem de kurumun idari işleminde tutarlı olacaktır. Aksi şekilde davranılmasını gerektiren meşru gerekçelerin bulunduğu münferit vakalar dışında, yetkili kurumun normal idari uygulamalarını takip edecektir. Bu tür gerekçelerin mevcut olması halinde, yazılı kayıt altına alınacaklardır.

**2.** Yetkili, kurumun geçmişteki uygulamaları ışığında, kamu üyelerinin meşru ve makul beklentilerine saygılı davranacaktır.

**3.** Yetkili, gerektiğinde, uhdelerinde bulunan belirli bir konunun ne şekilde takip edileceği ve çözüme kavuşturulacağı hususunda kamuyu bilgilendirecektir.

Madde 11 Adaletlilik

Yetkili tarafsız, adil ve makul davranacaktır.

Madde 12 Nezaket

**1.** Yetkili kamu ile ilişkilerinde hizmetkâr, doğru, nazik ve ulaşılabilir olacaktır. Yetkili mektupları, telefonları ve e-posta mesajlarını yanıtlarken mümkün olduğunca yardımcı olmaya gayret gösterecek ve sorulan soruları mümkün olduğunca eksiksiz ve doğru bir şekilde yanıtlayacaktır.

**2.** Kendisine sorumlulukları dışındaki bir konuyla ilgili bir başvuru yapıldığında, vatandaşı konuyla ilgili yetkiliye yönlendirecektir.

**3.** Herhangi bir kamu üyesinin hak veya menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyen bir hata meydana geldiği takdirde, yetkili özür dileyecek ve hatasından kaynaklanan olumsuz etkileri en hızlı şekilde düzeltmeye çaba gösterecek ve Yasa'nın 19'uncu Maddesi hükümleri uyarınca ilgili kişiyi temyiz hakları konusunda bilgilendirecektir.

Madde 13 Mektupların vatandaşın ana dilinde yanıtlanması

Yetkili, her bir Birlik vatandaşı ya da herhangi bir kamu üyesinin Antlaşma dillerinden birinde Kurum'a yazdığı mektuba aynı dilde cevap almasını sağlayacaktır. Bu kural, mümkün olduğu ölçüde, dernekler (Sivil Toplum Örgütleri) ve şirketler gibi tüzel kişiler için de geçerlidir.

Madde 14 Alındı bilgisinin iletilmesi ve ilgili yetkilinin bildirilmesi

**1.** İki haftalık süre içerisinde tatminkâr bir cevap verilebilecek olanlar dışında, Kuruma yazılan her bir mektuba ya da yapılan şikâyete iki haftalık süre içerisinde alındı bilgisi iletilecektir.

**2.** Kurum'un cevabi yazısında ya da alındı bilgisinde, konu ile ilgilenen yetkilinin adı, telefon numarası ve görevli olduğu bölüm de belirtilecektir.

**3.** Aynı konu ile ilgili olarak çok sayıda gönderilmesinden dolayı suistimal niteliği taşıyan ya da anlamsız mektup ya da şikâyetlere alındı bilgisi iletilmesine ya da cevap yazılmasına gerek yoktur.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Madde 15 Kurumun ilgili servisine iletme yükümlülüğü



**1.** Kuruma gönderilen bir mektup ya da şikâyetin, konu ile ilgilenme yetkisi olmayan bir Genel Müdürlüğe, Müdürlüğe ya da Birime hitaben yazılmış ya da iletilmiş olması durumunda söz konusu Genel Müdürlük, Müdürlük ya da Birim, dosyanın vakit kaybetmeden kurumun ilgili servisine iletilmesini sağlayacaktır.

**2.** Mektubu ya da şikâyeti ilk olarak alan servis, durumu mektubun ya da şikâyetin sahibine bildirecek ve dosyanın iletildiği yetkilinin adını ve telefon numarasını da bildirecektir.

**3.** Yetkili, belgelerdeki eksiklik ve hataları kamu üyesine ya da örgüte bildirerek düzeltmeleri için bir fırsat verecektir.

Madde 16 Dinlenme ve fikir beyan etme hakkı

**1.** Bireylerin hak ve menfaatlerini ilgilendiren konularda, yetkili kişi karar verme sürecinin tüm aşamalarında karşı tarafın savunma hakkına saygı gösterilmesini sağlayacaktır.

**2.** Her bir kamu üyesi, hak ve menfaatlerini ilgilendiren kararların alınması gereken durumlarda, karar alınmadan önce görüşlerini yazılı olarak bildirme ve gerektiğinde fikirlerini sözlü olarak ifade etme hakkına sahip olacaktır.

Madde 17 Kararların makul bir süre içerisinde verilmesi

**1.** Yetkili, kuruma yapılan her bir talep ya da şikâyet ile ilgili kararın, makul bir süre içerisinde, gecikmeden ve her halükârda talebin ya da şikâyetin kuruma ulaştığı tarihten itibaren en geç iki ay içerisinde verilmesini sağlayacaktır. Aynı kural kamu üyeleri tarafından yazılan mektuplara ve yetkilinin verilecek kararla ilgili talimatlarını almak üzere amirlerine gönderdiği idari notalara verilecek yanıtlar için de geçerlidir.

**2.** Kuruma yapılan herhangi bir talep ya da şikâyetin, konunun karmaşıklığı nedeniyle, yukarıda belirtilen süre içerisinde yanıtlanmasının mümkün olmadığı durumlarda, yetkili talebin ya da şikâyetin sahibini en kısa zamanda bilgilendirecektir. Bu tür bir durumda, kesin karar mümkün olan en kısa sürede talep ya da şikâyet sahibine tebliğ edilecektir.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Madde 18 Kararların gerekçelerini belirtme yükümlülüğü

**1.** Kurumun gerçek bir kişinin hak ve menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyebilecek her kararında, ilgili olaylar ve hukuki dayanağı işaret edilerek kararın gerekçesi belirtecektir.

**2.** Yetkili yetersiz ya da belirsiz ya da bireysel gerekçe içermeyen kararlar almaktan kaçınacaktır.

**3.** Benzer kararların çok sayıda kişiyi ilgilendirmesi nedeniyle, kararın gerekçesinin ayrıntılı bir şekilde bildirilmesinin mümkün olmadığı ve buna bağlı olarak standart yanıtlar yollandığı durumlarda, yetkili, açıkça talep eden vatandaşın kararın bireysel gerekçesini bildirecektir.

Madde 19 İtiraz hakkının belirtilmesi

**1.** Gerçek bir kişinin hak ve menfaatlerini olumsuz şekilde etkileyebilecek bir kurum kararı, bu karara karşı olası itiraz edebilme hakkını da belirtecektir. Bu kararda özellikle ilgili kanun yollarının niteliği, hangi kuruma başvurulabileceği ve hakkın kullanılabilmesi nihai süre belirtilecektir.

**2.** Bu tür kararlarda özellikle Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın sırasıyla 263. ve 228. maddelerinde öngörülen, yargıya başvurma ve Ombudsman'a şikâyetle bulunma





haklarına atıfta bulunulacaktır.

Madde 20 Kararın tebliğ edilmesi

**1.** Yetkili, hak ve menfaatlerini ilgilendiren kararlar alınan bireylerin, bu karar alınır alınmaz yazılı olarak bilgilendirilmesini sağlamalıdır.

**2.** Yetkili, kararların ilgili kişiye ya da kişilere bilgi tebliğ edilmeden önce başka kaynaklara bildirilmesinden kaçınmalıdır.

Madde 21 Verilerin korunması

**1.** Bir vatandaşın kişisel verileriyle ilgilenen yetkili, Avrupa Parlamentosu'nun ve Avrupa Birliği Konseyi'nin, kişisel verilerin Avrupa Topluluğu kurum ve kuruluşları tarafından işlenmesi sırasında bireylerin korunmasına ve bu tür verilerin serbest dolaşımına yönelik, 18 Aralık 2000 tarihli ve (EC) 45/2001 sayılı Tüzüğü hükümleri uyarınca, ilgili bireyin mahremiyetine ve kişilik haklarına saygı gösterecektir 2 .

**2.** Yetkili özellikle, kişisel verileri meşru olmayan amaçlar için kullanmaktan ve bu verilerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinden kaçınacaktır.

Madde 22 Bilgi talebi

**1.** Yetkili, sorumluluğu altındaki ilgili bir konuda, kamu üyelerine talep ettikleri bilgileri verecektir. Yetkili, uygun olduğu durumlarda, uzmanlık alanını ilgilendiren bir konuda nasıl idari işlem başlatılacağı hakkında bilgi verecektir. Yetkili verdiği bilgilerin açık ve anlaşılır olmasına dikkat edecektir.

**2.** OJ L 8/1, 12.1.2001.

Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası

**2.** Sözlü bilgi talebinin çok geniş kapsamlı ya da ayrıntılı olması durumunda, yetkili ilgili kişiye talebini yazılı olarak yapması tavsiyesinde bulunacaktır.

**3.** Talep edilen bilginin gizlilik tabiatı nedeniyle ifşa edilememesi durumunda, yetkili bu Yasa'nın 18'inci Maddesi hükümleri uyarınca, ilgili kişiye talep ettiği bilginin verilememesinin nedenlerini açıklayacaktır.

**4.** Sorumluluk alanına girmeyen konularda bilgi vermesi talebinde bulunan bir yetkili, talepte bulunan kişiye, konuyla ilgili yetkilinin adını ve telefon numarasını vererek yönlendirecektir. AB Enstitüsü'nün başka bir kurum ya da kuruluşu hakkında bilgi talebinde bulunulduğunda, yetkili talepte bulunan kişiyi ilgili Enstitüye yönlendirecektir.

**5.** Uygun olduğu durumlarda, yetkili, talebin konusuna bağlı olarak, bilgi talebinde bulunan kişiyi, kurumun kamuya bilgi sağlamakla sorumlu servisine yönlendirecektir.

Madde 23 Belgelerin kamunun erişimine sunulması talepleri

**1.** Yetkili belgelere erişim taleplerini, kurum tarafından kabul edilen kurallara ve (EC) 1049/2001 sayılı Tüzükte düzenlenen genel ilke ve sınırlamalara uygun şekilde değerlendirecektir 3 .

**2.** Yetkili sözlü olarak yapılan belgelere erişme talebini yerine getiremezse, vatandaşa talebini yazılı yapması tavsiyesinde bulunacaktır.

Madde 24 Kayıtların yeterli tutulması



Kurumun birimleri, gelen ve giden mektupların, kendilerine gönderilen belgelerin ve bunlarla ilgili olarak aldıkları önlemlerin yeterli kaydını tutacaklardır.

Madde 25 Kamunun yasa hakkında bilgilendirilmesi

**1.** Kurum kamuyu bu Yasa'dan kaynaklanan hakları konusunda bilgilendirmek amacı ile etkili önlemler alacaktır. Mümkün olduğu takdirde, metni internet sitesinde elektronik formda sunacaktır.

**3.** OJ L 145/43, 31.5.2001.

**2.** Komisyon, tüm kurumlar adına, Yasa'yı bir broşür halinde yayınlayıp vatandaşlara dağıtacaktır.

Madde 26 Avrupa Ombudsmanı'na şikâyetle bulunma hakkı

Bir kurumun ya da yetkilinin bu Yasa tarafından düzenlenen ilkelere riayet etmemesi durumunda, Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 228. Maddesi ve Avrupa Ombudsmanı Statüsü uyarınca, Avrupa Ombudsmanı'na şikâyetle bulunulabilecektir 4 .

Madde 27 Uygulamanın gözden geçirilmesi

Her bir kurum, iki yıllık dönemin sonunda Yasa'nın uygulanmasını gözden geçirecek ve sonuçlarını Avrupa Ombudsmanı'na bildirecektir.

**4.** Avrupa Parlamentosu'nun, Ombudsman'ın Görevlerinin İfasını Düzenleyen Tüzük ve Genel İkelere ilişkin kararı, OJ 1994 L 113 sf. 15, Avrupa Birliği Parlamentosu'nun 2008/587/EC Kararı ile yapılan son değişiklik, Euratom 18 Haziran 2008, OJ 2008 L 189 sf. 25.

© Avrupa Birliği, 2015 Kaynağı belirtilmek şartıyla, eğitim amacı ve ticari olmayan amaçlar için çoğaltılmasına izin verilmektedir. Bu kitapçık internette <http://www.ombudsman.europa.eu> adresinde yayınlanmaktadır. Tasarım ve sayfa düzeni Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarka ve EntenEller A/S, Valby, Danimarka'ya aittir. Görseller Toril Bækmark tarafından hazırlanmıştır. FrutigerNext ve Palatino yazı tipleri kullanılmıştır. Printed in Belgium Print ISBN 978-92-9212-738-1 . doi:10.2869/68980 . QK-04-14-988-TR-C PDF ISBN 978-92-9212-708-4 . doi:10.2869/63526. QK-04-14-988-TR-N

Eğer bu yayının büyük, basılı bir versiyonuna ihtiyacınız varsa, lütfen Avrupa Ombudsmanı'nın makamı ile iletişime geçiniz. Ayrıca, istek üzerine, sesli bir versiyonunu da temin etmeye çalışacağız.

**Avrupa Ombudsmanı** 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001  
Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 23 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-30-12-450-TR-C