

“BİMER” UYGULAMASI VE TÜRK KAMU YÖNETİMİ SİSTEMİNE ETKİLERİ

Erol TURAN*

Emre AYDİLEK**

Alper Tunga ŞEN***

Özet:

Bilgi edinme hakkı, devletin vatandaşlarına sunduğu ve değişen kamu hizmeti anlayışı bağlamında oldukça önemli bir konudur. Gizlilik ve dışı kapalılığa dayanan Geleneksel yönetim anlayışının terk edilerek, vatandaş odaklı, şeffaf, hızlı ve kaliteli bir kamu yönetimi anlayışına geçilme çabalarının sürdüğü son 30 yıllık süreçte, vatandaşların devlete ulaşabilmeleri büyük önem taşır. Yeni Kamu Yönetimi ve Yönetişim yaklaşımları çerçevesinde gerçekleştirilmeye çalışılan kamu yönetimi hizmet sunumunda değişim çabaları, son 10 yıllık süreçte BİMER uygulamasının faaliyete geçirilmesi ile farklı bir boyut kazanmıştır. Bu çalışmada BİMER uygulamasının Türk kamu yönetimi sistemi üzerindeki etkileri ve sonuçları tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: BİMER, Bilgi Edinme Hakkı, Yönetişim, Yeni Kamu Yönetimi

JEL Kodu: O380

BİMER APPLICATION AND EFFECTS TO TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM

Abstract:

The right to the information is provided by the state citizens. However, this subject is an important issue in the context of the changing concept of public service. Privacy and self-closed system was abandoned. On the other hand, of efforts to changing the public administration in the last 30-year period which is includes citizen-oriented, transparent, fast and quality system. Citizens' access easily to government in a country of great importance. New Public Management and Governance approach that is being pursued in the context of changes in the provision of public services management efforts, the last 10-year period has gained a new dimension with the launch of the BİMER application. This study discussion the BİMER application of the effects and results on the Turkish Public Administration System.

Keywords: BİMER, Right to Information, Governance, New Public Management

JEL Code: O380

* Doç. Dr., Kastamonu Üniversitesi, S. Yazar, eturan@kastamonu.edu.tr.

** Doktora Öğrencisi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, S. Yazar, emreaydilek@hotmail.com.

*** Araştırma Görevlisi, Kastamonu Üniversitesi, S. Yazar, alpertungasen@gmail.com.

1. GİRİŞ

Son 30 yıllık süreçte iletişim ve ulaşım başta olmak üzere hayatı kolaylaştıran her alanda teknolojik gelişmelerin artması, bunun bir sonucu olarak da bilgiye erişimin ve depolamanın kolaylaşması hem devlet yapılarında hem de kamu hizmetlerinin görülmesinde büyük değişimlere yol açmıştır. Bunun bir sonucu olarak da geleneksel bürokratik devlet anlayışından, önemi gittikçe artan yönetişimci devlete geçiş sürecinde kamu hizmetlerini hızlandırmak, daha etkin ve verimli hale getirmek amacıyla çeşitli projeler geliştirilmiştir. Bu projelerden bir tanesi de –“e-Devlet Projesi” kapsamında faaliyete sunulan- “BİMER” (Başbakanlık İletişim Merkezi) uygulamasıdır. Bu uygulama vatandaşların yeni yönetim anlayışı kapsamında devlet kurumlarına daha kolay, daha hızlı ve daha az maliyetle ulaşmalarını sağlamak, kamu ile ilgili talep, dilek, şikâyet ve sorunlarını bildirmek, bilgi edinme taleplerine cevap almak gibi en temel demokratik haklarını kullanmalarını sağlamak amacıyla, bir internet sitesi ya da telefon hattı üzerinden devlete müracaat edebilmelerinin sağlanmasıdır.

BİMER uygulamasının biri vatandaş diğeri devlet olmak üzere iki temel hedef kitlesi olduğu söylenebilir. Vatandaş açısından bakıldığında, kamu politikası karar alma süreçlerine daha etkin katılım, devlete olan güven ve aidiyet duygularının kuvvetlendirilmesi ve memnuniyetlerinin artırılması gibi amaçlar ön plana çıkarken devlet aygıtı ve kurumları açısından ise hizmetlerinde daha hızlı, kaliteli, verimli ve vatandaş odaklı sunulabilmesi, kamu çalışanlarının keyfi tutum ve uygulamalarının minimize edilmesi, performanslarında artış kaydedilmesi, kamu kaynaklarının daha bilinçli ve etkin kullanımı hedeflenmektedir.

Bu açıklamalar doğrultusunda, bu çalışmanın ilk kısmında kamu yönetimindeki değişim süreci genel hatlarıyla ele alınmakta ve Türk kamu yönetiminde bu değişimin pratikteki örneklerinden biri olan BİMER uygulamalarının sistem üzerindeki ve sonuçları değerlendirilmektedir.

2. KAMU HİZMETLERİ’NİN SUNULMA ANLAYIŞINDA DEĞİŞİM: YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI VE YÖNETİŞİM

Devletler avcı toplayıcı oldukları dönemden, feodaliteye, imparatorluklardan, ulus devletlere kadar tarihsel anlamda büyük bir değişim ve gelişim göstererek günümüzdeki modern yapılarına ulaşmıştır (Akıncı, 2012: ss.61-70). Ancak özellikle kapitalizmin hâkim olduğu dönem olan son birkaç yüzyılda devlet ve yönetim anlayışı, tarihsel hızının çok daha ötesinde büyük değişimler geçirmiştir. Bu değişimlerin en önemlileri arasında Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı ve yönetişim olguları yer alır.

Teknolojik yenilikler eşliğinde üretim merkezlerine yönelik olan göçler, kentleşme, ulaşım, alt yapı, güvenlik, adalet gibi sosyo-ekonomik ve kültürel sorunları da beraberinde getirmiştir (Turan, 2014: 131) Bu nedenle özellikle geçtiğimiz yüzyılın son çeyreğinden itibaren devletlerin hizmet sunum mekanizmasını oluşturan kamu yönetimleri önemli değişim süreçlerinden geçmektedir. YKY anlayışının ciddi şekilde benimsendiği başta Anglo-Sakson kültürü olmak üzere Batılı ülkelerde, sıkı kontrol ve esnetilmeyen kurallar üzerinde odaklanan geleneksel bürokratik yapılanma yerine işletmecilik mantığına dayanan, özel sektörleşmiş kamu yönetimi sistemine doğru dönüşüm sürmektedir. YKY, özel sektörde geliştirilen yönetim yaklaşımlarının kamu sektöründe uygulanmasını, devletin işletme gibi yönetilmesini önermekte, kamu yöneticilerinden yaptıkları işle ilgili yeni ve yenilikçi yöntemler bulmalarını beklemektedir. Bu doğrultuda YKY’yi benimseyen birçok gelişmiş ülkede, kamu kurumları verimliliği artırmak için alternatif hizmet sunma yöntemleri geliştirmiş, kamu yöneticileri hesap verebilirlik ve yüksek performans üzerinde odaklanmış, bürokratik örgütler yeniden yapılandırılmış, örgüt misyonları yeniden tanımlanmış, karar vermede desantralizasyona gidilmiş, verimliliği artırmak amacıyla yöneticiler için performans standartları belirlenmiştir (Genç, 2010: 145-159).

Peki YKY düşüncesinin ortaya çıkma sebebi nedir? Esasta, 1970’lerden itibaren devlete, iktisadi rollerine, fonksiyonlarına, devlet-piyasa ilişkisine yönelik olarak ortaya çıkan eleştiriler kamu idaresinde de yansımaları bulmuştur. Kamu yönetimi disiplininde de özellikle 1980’lerin başından itibaren eski (ya da geleneksel) idari modelin eleştirisi üzerine inşa olan veya geleneksel idari yapının yarattığı sorunlara çözüm bulma çabasından kaynaklı ve yeni bir “paradigma” olarak da ifade edilen bir anlayış gelişmeye başlamıştır. Bu yeni anlayışın geleneksel modele eleştirileri aynı zamanda yeni bir paradigmayı da işaret etmektedir (Turan, 2015: 97). Geleneksel Kamu Yönetimine (GKY) göre örgütlenmiş ve çalışmakta olan bir devlet aygıtında kamu personelinin etkinlik ve verimlilik amacıyla konulmuş bulunan bürokratik kural ve teknikleri kullanmak suretiyle sorumluluktan kaçmaları mümkündür ve bu durum büyük oranda gerçekleşmektedir. Genellikle yöneticiler sorumluluktan kaçmak istediklerinde önlerine gelen somut bir sorunun çözümünü yazılı bir kuralın ruhuna değil lafzına dayandırmak isterler. Böylece kendilerini kuralların kastettiğinden daha dar sınırlar ve kalıplar içine koyarlar. İşin şeklinin aslından daha önemli olduğu kanısını uyandıran uygulamalar içine girerler. Karşılaştıkları bir sorunun çözümü için uygun bir kural bulamadıklarında, konu ile ilgili önceki bir uygulamanın olup olmadığına bakarlar. Benzer bir uygulama bulamadıklarında inisiyatif kullanmaktan kaçınırlar; çözümsüzlüğü ya

da hayır demeyi tercih ederler (Eryılmaz, 2010: 227). Bu tür bir hizmet anlayışı da vatandaşları memnun ve tatmin etmekten oldukça uzaktır.

YKY anlayışı devleti küçültmek, girişimci yönetimler mantığını kamu yönetimine yerleştirmek, yerleşmek, bürokrasiyi (kırtasiyeciliği) azaltmak ve özelleştirmeler gibi uygulamalarla kamu yönetimine yeni bir pencere açmıştır. Buradaki amaç daha verimli ve etkin çalışan, vatandaşın taleplerine duyarlı bir kamu yönetimi sistemi oluşturmaktır (Özer, 2005: 3-46). Bürokratik hiyerarşiye dayanan geleneksel kamu yönetimi anlayışı ile işletmecilik ilkeleri etrafında şekillenen yeni kamu yönetimi arasındaki farklar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 1. Geleneksel Yönetim ve Yeni Yönetim

	Geleneksel Yönetim	Yeni Kamu Yönetimi ve Yönetişim
Yapı	<ul style="list-style-type: none"> Katı Örgüt Yapısı Merkeziyetçi Katı Hiyerarşi Geniş Merkez Hizmet Devleti Büyük Ölçekli Yapı Bürokrasi Yönelimli 	<ul style="list-style-type: none"> Esnek Örgüt Yapısı Desantralizasyon Yumuşak Hiyerarşi Dar Merkez – Geniş Çevre Minimal Devlet Küçük Ölçekli Yapı Piyasa Yönelimli
Roller, İlkeler, Politikalar	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim (Administration) Örgüt Merkezli Kurallara Bağlı Yakından Kontrol Sevk ve İdare Sabit Ücret Bürokrat Tipi Yönetici Az Yetkili Yönetici Gizlilik Hizmetlerde Nicelik Üst Yöneticiye Bağlı Değerlendirme Kapalı Enformasyon Kuralları Yetkiyi Toplayan Risk Almakta İsteksiz Kuralcı ve Kırtasiyecisi Girdi ve Süreç Odaklı Birey Yönelimli 	<ul style="list-style-type: none"> İşletme (Management) Müşteri – Vatandaş Merkezli Performans Hedefli Denetim Yönetişim Performansa Bağlı Ücret Girişimci Yönetici Yetkilendirilmiş Yönetici Şeffaflık Hizmetlerde Kalite Çok Yönlü Değerlendirme Açık Enformasyon Kanalları Yetkiyi Paylaşım Risk Almakta İstekli Vizyon sahibi ve Esnek Çıktı ve Sonuç Odaklı Ekip Yönetimi

Kaynak: Eryılmaz, Bilal (2010) **Kamu Yönetimi Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar**, Ankara: Okutman Yayıncılık, s. 26-27’den uyarlanmıştır.

Devletin dönüşüm sürecinde sıkça telaffuz edilen diğer bir kavram yönetişimdir. Yönetişim (governance), ‘birlikte yönetme’ anlamına gelir (Bayramoğlu, 2005: 31). Kavram, 1990’lar sonrası kamu yönetimi literatürüne girmiş olup değişen devlet-vatandaş ilişkilerini açıklamaya çalışmaktadır (Sobacı, 2007: 219-235). Diğer sosyal bilim alanlarında olduğu gibi yönetişim teriminin de tek ve üzerinde uzlaşmış bir tanımı yoktur, kullanımı ve uygulanmasında belirsizlikler ve değişkenlikler mevcuttur. Ancak kavram genel olarak, yönetim sürecinde rol oynayan kurum, aktör ve örgütler arasındaki etkileşimi, resmi ya da sivil kişi - grup ve kuruluşların idari faaliyetlere katılımını, hükümet dışı aktörlerin de etkin bir şekilde yönetim faaliyetlerinde yer almasını ifade eder. Merkezi iktidarın emir-komuta üzerine dayanan hiyerarşik yapısının yetersizliğine inanır, çoğulcu modeli destekler. Devlet ile devlet dışı alan (kamu-özel sektör) arasındaki işbirliğinin ve ilişkilerin geliştirilmesi, çok kutuplu karar alma mekanizmaları oluşturulması gerekliliğini savunur (Yüksel, 2000: 145-160). Yönetişim de bu özellikleri ile YKY ile birlikte devletin hizmet sunumu, rolü ve yapısındaki değişimin önemli bir ayağını oluşturmaktadır.

Bu yeni yönetim yaklaşımları hem dünyada hem de ülkemizde devletin vatandaşa hizmet sunum anlayışını ve kalitesini olumlu düzeyde etkilemiştir. GKY’nin ve Weberyen bürokrasinin katı şekilde uygulandığı ülkemizde uzun yıllar vatandaşlar devleti kutsal, sorgulanamayan ve biat edilen bir varlık olarak görmüşler, bu sebeple devletin sunduğu kalitesiz, yavaş ve pahalı hizmeti eleştirememişlerdir. “Bugün git yarın gel”, “devletin malı deniz”, “imza atacak amir yok”, “evrakin kayıp” gibi çağdışı ifadelerin bugün hala akıllarda

olması, nasıl bir devlet yapısı ile yönetildiğimizi oldukça güzel ortaya koymaktadır. Profesyonelliğe ve rasyonel ilkelere uymayan bu anlayış, YKY ve Yönetişim yaklaşımları ile yerini daha insancıl ve kaliteli bir hizmet anlayışına bırakmaktadır.

Yeni yönetim anlayışlarının benimsenmesinin bir sonucu olarak Türkiye’de son yıllarda uygulamaya geçirilen ve uygulama safhasında olan birçok proje mevcuttur. Bu projelerden bazıları yerel yönetimler, bazıları özerk kurumlar bazıları da merkezi yönetim tarafından uygulanmaktadır. Örneğin İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin 2011 yılında satın aldığı 172 adet otobüsün rengini vatandaşlar tarafından yapılan oylama ile belirlemesi (Hürriyet Gazetesi, 27 Ekim 2011) yönetişime oldukça güzel bir örnektir. Aynı şekilde İDO da feribot alımında böyle bir yöntemi tercih ederek vatandaşların kullanacağı araçları seçmesini sağlamıştır. Yönetişime örnek uygulamalardan biri de Kent Konseyleridir. Kent Konseyleri, yerel düzeyde demokratik katılımın yaygınlaştırılması, hemşerilik hukuku ve ortak yaşam bilincinin, çok ortaklı ve çok aktörlü yönetişim anlayışının benimsenmesi, kente ilişkin temel stratejiler ve faaliyet planlarının belirlenmesi, uygulama ve izleme süreçlerinde tüm kenti kapsayan ortak bir aklın oluşturulması, yerellik ilkesi çerçevesinde katılımçılık, demokrasi ve uzlaşma kültürünün geliştirilmesi, kent kaynaklarının etkin, verimli ve adil kullanımı, sivil toplumun gelişmesi ve kurumsallaşması, kent yönetiminde saydamlık, katılım, hesap verebilirlik, öngörülebilirlik ilkelerinin uygulanmasına katkıda bulunmak gibi amaçları bulunan; üyeleri arasında mahallin en büyük mülki idare amiri, belediye başkanı, kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri, mahalle muhtarları, siyasi parti temsilcileri, üniversite temsilcileri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, baroların ve ilgili dernekler ile vakıfların temsilcileri bulunan (T.C. Resmi Gazete, Kent Konseyi Yönetmeliği, 2006) çok kutuplu ve heterojen nitelikte oldukça önemli bir yönetişim uygulamasıdır.

Bu tür küçük ölçekli, devamlılığı ve kapsamı çok geniş olmayan örneklerin yanında çok daha anlamlı ve kapsamlı bir yönetişim uygulaması olan Elektronik Devlet (e-Devlet) projesi, yönetişim ve yeni kamu yönetimi anlayışı kapsamında bahsedilmesi ve üzerinde durulması gereken önemli bir uygulamadır.

Son yıllarda dünyada teknoloji alanında yaşanan hızlı gelişmeler, devletlerin yapısında da değişikliklere sebep olmuş, devletler klasik bürokratik yapılarından uzaklaşarak işlemlerin daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle yapıldığı yeni bir yapıya doğru yönelmişlerdir. Bu yapı Elektronik Devlet, bir diğer adıyla e-Devlet sistemidir. Bu sisteme göre devletler mümkün olan tüm işlemlerini elektronik ortamda yürütmeye çalışmaktadırlar (Çakıroğlu, 2005: 5) E-Devlet ile alışlagelmiş hantal ve bürokratik devlet yapısı, yerini daha hızlı, modern, şeffaf, katılımcı ve müşteri odaklı, düşük maliyetli çalışan devlet modeline bırakmaktadır (Çiçek vd., 2007: 1) Ülkemizde de bu kapsamda bilgi toplumu olma hedefleri doğrultusunda, 2003 yılında e-dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunulması öngörülmüştür (Seferoğlu vd., 2011: 281)

“Akıllı Devlet”, “Dijital Devlet” gibi isimlerle de ifade edilen e- devlet kavramının, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması (Demirel, 2006: 83-118) halkın demokrasi, katılımcı yönetim, daha iyi yönetebilme ve etkin hizmet alma gibi taleplerinin karşılandığı bir sistem, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi gibi farklı tanımlanmaları mevcuttur (Çakıroğlu, 2005: 12)

E-Devlet projesi, devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde elektronik ortamda vatandaşlara ulaştırılmasıdır. Hızlı bir şekilde ve düşük maliyetle sunulması gereken hizmetler için elektronik ortamların kullanılması zorunludur. Bu zorunluluk da e- Devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. E-Devlet projesinde, oluşturulan web sayfalarında bilgi sunulması, bazı hizmetlerin devlet tarafından çevrimiçi sağlanması, tek bir “devlet ana kapısı” oluşturularak ve hizmetlerin tümünün burada toplanarak tek kaynaktan sunulması gibi hedefler mevcuttur. GKY anlayışında vatandaş ya da kurumların iş akış süreçlerinde, ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek dilekçe yazma, form doldurma, evrak tamamlama gibi zaman kaybına neden olan zahmetli süreçler varken e-devlette bu işlemler ortadan kalkmaktadır (Çelen vd., 2011: 2).

3. KAMU YÖNETİMİNDE GİZLİLİK-ŞEFFAFLIK AÇMAZI

Kamu yönetimi denilince gizliliğin yoğun şekilde yaşandığı, yönetişimin, paylaşımın görülmediği, her şeyi devletin belirlediği, yönetilenlerin ise buna uymak zorunda olduğunu düşünülür. Devlet her şeyin en iyisini bilir anlayışı doğrultusunda kamu görevlileri kamuoyuyla bilgi paylaşımı noktasında oldukça cimri davranmakta, halk bilinçlendirilmemekte her şey kapalı kapılar arkasında yürütülmektedir. Gizlilik; yönetimin böyle daha verimli çalışabildiği, devletin üstün olduğu ve devlet çıkarlarının korunması gibi bahanelerle meşrulaştırılmaktadır (Koçak, 2010: 115-125).

Hem YKY hem de Yönetişim anlayışları yalnızca devletin rolünü ve yapısını değiştirmekle kalmamış, kamusal hizmet sunumunda ciddi değişimlere yol açmıştır. Birçok kamusal sorunun kökeni olan ve GKY'nin bir hastalığı olan "gizlilik" ve "dışa kapalılık" gibi yönetimin yapısal eksiklikleri konusunda, sözü edilen yaklaşımlar sayesinde gittikçe iyileşmeler kaydedildiği görülmektedir. Bunun sebebi GKY anlayışının gizlilik ve denetimden uzak yapısının aksine, son dönemde öne çıkan YKY ve Yönetişim Yaklaşımlarının bilgi edinme konusunu; vatandaşlar açısından bir hak, kamu yönetimi açısından ise bir ödev olarak görmesidir (Yağmurlu, 2007: 63-79).

Yönetimin fonksiyonlarının artması, yönetimdeki hizmet kalitesinin artırılması gereğini zorunlu kıldığı kadar, yönetilenlerin devlete karşı korunmasını da kaçınılmaz bir zorunluluk haline getirmektedir. Kamu yönetiminin klasik denetiminin yanında, yönetilenler eliyle denetlenmesi büyük önem taşımaktadır. Yönetilenlerin yönetimin faaliyetlerinden haberdar olmaları, bilgi ve belgelere kolayca ulaşabilmeleri, yönetime karşı duydukları güvenin artmasını sağlayabileceği gibi, yönetilenlerin yönetime katılması ile denetim daha etkin bir hale gelebilecektir. İdarenin gerçekleştirdiği kamusal faaliyetlerin ilgililerinin, gerçekleştirilen uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmaları en doğal haklarıdır. İdarenin tek yanlı irade açıklamaları ile kişisel durumlar ve haklar üzerinde değişiklikler yapabilme gücü karşısında bireylerin, gereksinim duyacakları bilgi ve belgeye ulaşma hakkına sahip olmaları da gerekli ve zorunludur. Yürütülen kamusal faaliyetlerle ilgili olarak idareden bilgi ve belge talep etme hakkına sahip kişiler, idarenin gerçekleştirdiği faaliyetlerden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen kişilerdir (Koçak, 2010: 116).

Birçok liberal ülke 1960'li yıllardan itibaren kamu yönetimlerini şeffaflaştırmaya (transparence) yönelik hukuksal düzenlemeler yapmaktadır. 1766 İsveç modelinden esinlenerek yapılan yönetsel şeffaflık alanındaki düzenlemelerin ortak özelliği, yönetsel belgeleri görme, yönetsel işlemlerin gerekçelendirilmesi ve enformatik veriler alanlarında olmasıdır. Yapılan düzenlemelerin amacı, yönetilenlere bu alanlarda yeni garantiler vermeye yöneliktir (Chevaller akt. Şengül, 2005: 215-234)

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 24 Nisan 2004'de yürürlüğe girmesiyle, Türkiye'de de açıklık, şeffaflık ve demokratik yönetim konularında önemli bir adım atılmıştır. Kapalılık ve gizlilik üzerine kurulu klasik yönetim anlayışında, yönetim yönetilenlerle olan ilişkilerinin çerçevesini bizzat kendisi belirlemektedir. Şeffaf yönetim anlayışı ise, klasik yönetim anlayışını yönetilenlerin bilgilendirilmesi yoluyla katılımına olanak verecek şekilde dönüştürmeyi amaçlamaktadır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile amaçlanan, gizlilik üzerine kurulu Türk kamu yönetiminin işleyişini kökten değiştirmektir. Yönetilenlerden bilgileri gizleyen, yönetsel diyalogdan kaçınan anlayıştan, yönetilenlerle bilgileri paylaşan, onları katılımcı olarak gören ve faaliyetlerini herkesin gözü önünde gerçekleştiren anlayışa geçmeyi amaçlamaktadır (Şengül, 2005: 215-234).

Gizliliğin pek çok sorunu beraberinde getirdiği bir gerçektir. Gizlilik içinde çalışan yönetimde kamu görevlileri açıklığın beraberinde getireceği denetim mekanizmalarından kurtularak halk, siyasi iktidar ve parlamento karşısında gücünü sürekli olarak artırır. Gizliliğin egemen olduğu yönetsel ortamda yönetimin işleyişindeki yetersizlikleri ifade eden; karışıklıklar, hatalar, çelişkiler, keyfilikler, gecikmeler, rüşvet, kayırma, vatandaş-memur arasındaki bozukluk gibi kötü yönetim uygulamaları artar. Çok sayıda etik dışı davranış gözlemlenir; ülkede kamu yararı yerini bireysel çıkara, liyakat ilkesi yerini kayırmacılığa bırakır. İşte tüm bu nedenler ve beraberindeki sorunlar yönetimde açıklık ve şeffaflık ihtiyacını göstermektedir (Koçak, 2010: 116). Bu ihtiyaca istinaden ülkemizde ortaya çıkan ve bir e-devlet projesi olan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulamasıdır.

4. BİMER UYGULAMASININ BAŞLANGICI

BİMER uygulaması, 20 Ocak 2006 tarih ve 26055 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan başbakanlık genelgesi ile kuruluş ve işleyişine ilişkin hususların belirlendiği, 24 Şubat 2006 tarihinde bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak faaliyete geçirilen önemli bir halkla ilişkiler projesidir. BİMER sisteminin uygulamaya konulmasıyla birlikte devletle halk arasındaki iletişim kanalları 7 gün 24 saat açık tutulmuş, vatandaşlar dünyanın herhangi bir yerinden kesintisiz ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın BİMER üzerinden Başbakanlığa ulaşma imkânına kavuşmuşlardır. Bu uygulama ile Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ile Türkiye'de yaşayan yabancılar, kamuya daha hızlı, daha ekonomik ve daha etkin bir erişim imkânına sahip olmuşlardır. 3071 sayılı "Dilekçe Hakkı Kanunu" ile 4982 sayılı "Bilgi Edinme Kanunu" çerçevesinde bu uygulama ile vatandaşlara her türlü yazılı ihbar, şikâyet, görüş öneri ve taleplerini devlete bildirme olanağı sağlanmıştır (Başbakanlık, Aylık Faaliyet Raporu, Ocak 2011: 3).

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümünü ve e-Devletin işleyişini hızlandırmak amacıyla başlatılan, 32.068 kullanıcı ile 25.738 kurum ve kuruluşun alt birimlerinde hizmete sunulan BİMER uygulaması, kamusal iletişimde coğrafi uzaklığı ve yönetsimsel etkileşimi "anlılık" veya "günlük" mesafeye indirmiş, devletin hizmet sunumunda "vatandaş odaklı" duyarlılığını da ön plana çıkarmıştır (Başbakanlık, Aylık Faaliyet Raporu, Ocak 2010: 3).

2006/3 sayılı başbakanlık genelgesinde günümüz devlet yapısı ve kamu yönetimi sistemlerinde ön plana çıkan yönetim ve yönetime katılma kavramlarının önemine vurgu yapılmış, bu olguların hayata geçirilmesi için tüm kamu kurum ve kuruluşlarından yurttaşların yönetime ilişkin şikâyet, talep, görüş ve önerilerini acilen işleme alıp değerlendirmesi, sonuçlandırması ve başvuru sahibine süratle cevap verilmesi istenmiştir. BİMER projesi ile ülke genelinden aranabilir genel bir telefon numarası tahsisi (150) ile bir bilgi işlem programının (e-başvuru) kullanılması öngörülmekte, böylece vatandaşlar tarafından yapılacak olan sözlü ve yazılı başvuruların en kısa sürede ilgili kurum ve kuruluşlara iletilerek cevaplandırılması hedeflenmektedir (Başbakanlık, (2006/3) BİMER hakkında Genelge, 2006: 3).

Genelge ile sistemin kuruluş ve işleyişine ilişkin detaylar şu şekilde sunulmuştur: Tüm bakanlıklarda, valilik ve kaymakamlıklarda kolay erişilen işleyen bir halkla ilişkiler bürosu kurulacak, tüm bu kurumlar ile Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı koordinasyon ve uyum içinde çalışacaktır. Türkiye genelinde kullanılmak üzere “150” numaralı telefon hattı tahsis edilecek, bu numara ile ülke genelindeki tüm kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili başvurular sözlü olarak alınacak ve ilgili kuruma iletilecektir. Ayrıca başvuruların bir bilişim programı üzerinden de yapılabilmesi sağlanacaktır (Başbakanlık, (2006/3) BİMER hakkında Genelge, 2006: 1-2).

5. BİMER’İN YASAL DAYANAKLARI

BİMER uygulaması temellerini “Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun”dan ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 19. Maddesi’nden, yasal dayanağını ise Anayasa’nın 74. Maddesi’nden ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’ndan alır. Ayrıca “Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”, “Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”, “Bilgi ve Belgeye Erişim Ücreti Genel Tebliği”, “4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Buna Bağlı Yönetmelik Uyarınca Karşılıklılık İlkesi Kapsamında Bulunan Ülkeler Hakkında Tebliğ” gibi hukuki belge ve dokümanlar da BİMER uygulamasında yararlanılan yasal belgelerdendir. BİMER’in ortaya çıkmasını sağlayan mevzuatlar hakkında kısaca bilgi vermekte fayda vardır.

“Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun” Türk vatandaşlarına ve Türkiye’de ikamet eden yabancılara (karşılıklılık esasını gözetilmek şartıyla) kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisi’ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkı verir. Bu hak kapsamında başvuru sahibine en geç 30 gün içerisinde cevap verilir (T.C. Resmi Gazete, (3071 Sayılı) “Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, 1984).

Anayasa’nın 74. Maddesinde “Vatandaşlar ve karşılıklılık esasını gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisi’ne yazı ile başvurma hakkına sahiptir” ve “Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir” (T.C. Anayasası, Madde 74) hükümleri bulunmaktadır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir. Bu kanun ile yine Dilekçe Hakkı Kanunu’nda olduğu gibi Türk vatandaşlarına ve Türkiye’de ikamet eden yabancı gerçek/tüzel kişilere (karşılıklılık ilkesi gözetilerek) başvuruda buldukları konu hakkında bilgi isteme ve cevap alma hakkı verilirken, kamu kurum ve kuruluşlarına ise, 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 idari ve teknik tedbirleri alma sorumluluğunu yüklemektedir. Kamu kurumları başvuruda istenen bilgi ve belgeleri içlerinden gizli ve yasak olanları ayıklayarak yurttaşlara sunar. Başvurular 15-30 gün (başvurulan kuruma göre değişmektedir) içerisinde cevaplandırılır. Devlet sırrına ve ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler, istihbarata ilişkin bilgi veya belgeler, idari ve adli soruşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler, özel hayatın ve haberleşmenin gizliliğine dair belgeler, ticari sırlar, fikir ve sanat eserleri, kurum içi düzenlemeler ile tavsiye ve mütalaa talepleri bu kanun kapsamı dışında tutulmuştur. Yani bu tür belgeler istense de elde edilemezler (T.C. Resmi Gazete, “(4982 Sayılı) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003).

“Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” ile ise kamu görevlilerine, “halkın bilgi edinme hakkını kullanmasına yardımcı olma, gerçek ve tüzel kişilerin talep etmesi halinde istenen bilgi veya belgeleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirlenen istisnalar dışında, usulüne uygun olarak verme” (T.C. Resmi Gazete, “Kamu Görevlileri Etik..., 2005) görevi verilmiştir.

Tüm bu yasal düzenlemeler ile devlet geleneksel, bürokratik ve hantal yapısından kurtulma amaç ve isteğiyle yeni kamu yönetimi ve yönetim anlayışına geçiş çabalarını sürdürmektedir. Bu doğrultuda vatandaşlarına hesap verme, şeffaf ve açık olma, kamu hizmetlerini daha hızlı, verimli ve yurttaşların talepleri doğrultusunda sunma gibi ilkeleri benimsemekte ve uygulamaya çalışmaktadır.

6. BİMER BAŞVURU USULÜ

BİMER, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulaması olup, bir program ile web sayfası üzerinden kullanılan bir sistemdir. Vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarını açık tutarak, müracaatların süre ve mekân sınırı olmaksızın yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. BİMER uygulamasına; Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun kapsamında yapılacak müracaatlar ve Kamu Görevlileri Etik Kurulu'na yapılacak müracaatlar ile İnsan Hakları İhlallerine ilişkin müracaatlar kapsamındaki her türlü istek, şikâyet, ihbar, görüş ve öneri ile başvurulabilir. İsteyen her vatandaş BİMER'e başvuru yapabilir. Başvuru yolları şahsen, telefon, internet, faks ve mektuptur (BİMER - Sıkça Sorulan Sorular).

Başvuru yaparken doldurulması zorunlu alanları eksiksiz doldurulmalı, başvuru metni kutusuna istek/talep/şikâyet kısa ve yalın bir dille yazılmalı ve ekranda çıkan "Başvuru Numarası" not edilmelidir. Başvuru nedeni ihbar ise kimlik bilgilerini gizleyerek ihbarda bulunmak mümkün iken diğer seçeneklerde (istek, şikâyet, görüş ve öneri) kimlik bilgileri talep edilmektedir. Başvurular, başvurunun durumuna göre en geç 15 ile 30 gün arasında cevaplandırılır. Bu süre içerisinde başvuru durumunu sorgulamak mümkündür. Belirli bir konu içermeyen ya da içeriğinde kişilik haklarına saldırı, hakaret, asılsız ihbar bulunan başvurular, yargı mercilerinin görevine giren konularla ilgili başvurular işleme alınmaz. Bütün başvurular olumlu veya olumsuz olarak cevaplandırılırken, başvurunun reddedilmesi halinde bu kararın gerekçesi ve buna karşı yapılabilecek başvuru yolları ve süreleri belirtilir. (İtiraz için önce Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu'na, ardından mahkemelere başvurulmalıdır.) Başvuran tarafından kurum ve kuruluşlardan belge talep edilmesi halinde, başvuru sahibine istenen belgenin onaylı bir kopyası verilir. Bilgi veya belgenin niteliği gereği kopyasının verilmesinin mümkün olmadığı veya kopya çıkarılmasının aslına zarar vereceği hallerde, kurum ve kuruluşlar başvuru sahibinin; aslını incelemesi ve not alabilmesi ya da belgeyi dinleyebilmesi veya izleyebilmesi sağlanır. Kurum ve kuruluşlar bu işlemler için başvuru sahibinden ücret talep edebilir (T.C. Resmi Gazete, Bilgi Edinme Hakkı..., 2004)

7. BİMER'E YAPILAN BAŞVURULAR VE SİSTEME ETKİLERİ

BİMER uygulaması Türk kamu yönetiminin yoğun ilgi ve hassasiyet gösterdiği, yurtdışından ve yurtdışından çeşitli ödüller almış, kamu yönetimiyle ilgili sorunların aktarılmasında ciddi bir boşluğu dolduran, eksikleri olmakla birlikte son derece kullanışlı ve faydalı bir e-devlet projesidir. Başbakanlık 2011 yılına kadar, projeye özel önem göstermiş olup uygulama kapsamında tüm kamu kurum ve kuruluşlarından düzenli raporlar alarak "aylık faaliyet raporları" oluşturmuştur. BİMER'in web sayfasındaki <http://bimerapplication.basbakanlik.gov.tr/Forms/pgMain.aspx> linkinde "Faaliyet Raporları" bölümünde 2010 yılının Ocak ayından, 2011 yılının Temmuz ayına kadar olan dönemi kapsayan faaliyet raporları yayınlanmıştır. Böylece başbakanlık kamu kurumlarını işleyiş, işlerin akış hızı, verimlilik ve performans açısından denetleyebilmiştir. Öyle ki, başvuru işlemlerini günlük cevaplandırılan ve işleme alan kamu kurumları faaliyet raporlarında ilan edilerek bir anlamda övülmüş ve diğer kurumlara örnek olarak gösterilmiştir.

Bu tarihten itibaren "aylık faaliyet raporları" yayınlanmamaya başlanmış, web sitesinde yer alan geçmiş tarihli faaliyet raporları kaldırılmıştır. Bu raporlarda yer alan bilgilerin bir kısmı "Başbakanlık Yıllık Faaliyet Raporları"nda yer almaya başlamıştır. Bunun sonucu olarak eskisi gibi BİMER hakkında detaylı performans bilgilerine ulaşmak mümkün olmamaktadır.

Başbakanlığın 2013 tarihli "T.C. Başbakanlık 2013 Faaliyet Raporu"nun 52. Sayfasında "*Başbakanlık 2013 Yılı Faaliyet Raporu hazırlanıp yayımlanmış, kurumsal mali durum ve beklentiler raporu açıklanmış, Başbakanlığın halkla ilişkiler uygulaması olan BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) kanalıyla alınan ihbar, şikâyet, teklif, dilekler ve genel olarak bilgi edinme hakkının kullanımı kapsamında yapılan başvuru ve itirazlara ilişkin bilgiler düzenlenerek sayısal dağılımları gösteren tablolar hazırlanmış ve bunların raporlanmasına ilişkin işlemler gerçekleştirilmiştir*" değerlendirmesi bulunmaktadır. Yine aynı raporun 53. Sayfasında "*Başbakanlığın halkla ilişkiler uygulaması olan BİMER kapsamında aylık ve yıllık raporlar hazırlanarak Başbakanlık internet sitesinde yayımlanmıştır. Bunun yanı sıra halkla ilişkiler ve bilgi edinme başvurularına yönelik olarak raporlar hazırlanarak kamuoyunun bilgisine sunulmuştur*" denilmektedir. Ancak bu tür verilere uzun araştırmalar

yapılmasına, Başbakanlığın ilgili birimlerine başvurulmasına¹ rağmen ulaşılamamıştır. Yalnızca BİMER’in web sayfasında “Sayılarla BİMER” bölümünde Yıllara Göre Başvuru ve İşlem Sayıları ile Başvuruların Eğitim, Cinsiyet, İllere ve Konularına göre dağılımlarını gösteren grafikler yer almaktadır. Başbakanlık Faaliyet Raporlarında ise BİMER ile ilgili bölümler yer almaktadır ancak buradaki bilgiler de yeterli düzeyde detaylı değildir. Bu grafikler BİMER ile ilgili performans değerlendirmesi yapmaya yeterli olmaktan oldukça uzaktır.

Elimizde yeterli verinin olduğu 2010 ve 2011 yıllarında BİMER’e ilişkin raporlarda; BİMER’e yapılan başvuruların ve işlemlerin genel dağılımı, yapılan başvuruların genel değerlendirmesi, başvuruların kurumlara, konularına göre ve grafiksel dağılımı, vatandaş başvurularından özetler, BİMER başvurularından örnekler gibi konu başlıkları altında detaylı bilgiler yer almaktadır. Bu bilgilerden bazıları şu şekilde verilebilir:

BİMER uygulaması (Temmuz 2011 verilerine göre) 25.738 kurum ve alt birimi ile 39.271 kullanıcı tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. BİMER’e 2006 – 2013 yılları arasında toplam 4.376.864 başvuru işlemi gerçekleştirilmiştir. BİMER’e 2006 yılında 129.297 başvuru olurken bu rakam 2013 yılında 1.168.853’e yükselmiştir. Başvurularda aylık bazda dönem dönem dalgalanmalar oluşurken yıllık olarak sürekli bir artış olmuştur. Bu durum uygulamanın ilgi gördüğünün bir göstergesi olarak değerlendirilebilir ancak vatandaşın devletiyle ne kadar büyük sorunlar yaşadığını ve bu sorunların her yıl arttığı çıkarımı da yanlış olmayacaktır.

Sözü edilen dönemlerdeki faaliyet raporları incelendiğinde başvurularda yoğunluk kazanan konular; içişleri, sosyal güvenlik ve çalışma hayatı, eğitim, kamu yönetiminden şikâyetler, iletişim, personel sorunları öne çıkmaktadır. Burada dikkat çeken husus birçok dönem aralığında en çok başvuru sosyal güvenlik ve çalışma hayatı ile içişleri konularında gerçekleşmiştir. Ayrıca görüş ve öneriler ile iletişim konu başlıkları üzerinden BİMER’e gelen başvurularda önemli bir yer tutmaktadır. Aslında üzerinde durulması gereken nokta burasıdır. Çünkü bu durum halkın güncel konularda ve ilgi duyduğu meselelerde idarecilere tavsiyelerde, görüş ve önerilerde bulunduğunu gösteren oldukça önemli bir detaydır. Yönetişim ilkeleri doğrultusunda oluşturulan BİMER uygulaması, yönetişimin en temel ilkelerinden siyasal katılımı sağlama yolunda değerli ve küçümsenemeyecek bir adımdır. Demokratik toplumların vazgeçilmez unsurlarından biri de vatandaşların talepleri ve itirazları doğrultusunda kamu politikaları oluşturma sürecidir BİMER projesi sayesinde (ne derece dikkate alındığı bilinmese de) vatandaşlar yöneticilerine düşüncelerini aktarma imkânı bulmuşlardır. Bu durum yönetim sürecine katkılarının yanı sıra vatandaşların kendilerini daha değerli ve önemli hissetmelerini sağlayacağından kamusal düzen ve huzur ile vatandaşların devlete bağlılıklarının artmasına sebep olabilecektir.

Uygulamanın önemli artıları da olmuştur. Devlet bu uygulamaya en tepe yöneticileri ile sahip çıkmıştır. T.C. Cumhurbaşkanlığı’nın internet sayfasında “Cumhurbaşkanına Yazın” ve “Cumhurbaşkanına Sorun” isimli bölümler bulunmakta olup, buraya vatandaşlar tarafından çeşitli dilek, temenni talep ve şikâyetler aracısız Cumhurbaşkanlığı’na iletebilmektedir. Öyle ki “Cumhurbaşkanına Sorun” uygulaması kapsamında sorulan sorular arasında oylama yapılarak en çok oyu alan soru sahipleri Çankaya Köşkü’ne davet edilerek sorularını Cumhurbaşkanına bizzat sorma ve sorunlarını doğrudan dile getirme fırsatı elde etmişlerdir. 2012 yılının Ocak ayında başlayan uygulamaya vatandaşlar yoğun ilgi göstermiş, sadece üç ay içerisinde 16.725 soru sorulmuş ve bu sorular için 2 milyon 380 bin oy kullanılmıştır (Cumhurbaşkanına Sorun’ Uygulamasının Üçüncüsü Yayında”, 30 Temmuz 2012) Ayrıca Cumhurbaşkanlığı’nın yanısıra Başbakanlık dahil tüm bakanlıkların internet sayfaları incelendiğinde neredeyse tamamının anasayfalarında kolay görülen ve dikkat çeken bir alanda “BİMER”, “Bilgi Edinme” gibi linklerle vatandaşlara online başvuru imkânı sunduğu görülmektedir.

BİMER uygulamasının Türk kamu yönetimine çok ciddi katkıları olmuştur. Yukarıda da bahsedildiği üzere BİMER uygulaması ile vatandaşların yönetime bir ölçüde katılmaları sağlanmış, böylece katılımcı demokrasi güçlenmiştir. Bununla beraber yurttaşlar kendi fikirlerinin önemsendiğini hissetmeye başlamış ve bunun sonucu olarak devletle aralarında bağlar güçlenmiştir. Devlete legal yollardan ulaşabilmek, devlet ile iletişim kurabilmek ona karşı isyan düşüncesini büyük ölçüde yok eder, devlete itaati ve biatı artırır. Bu sebeple vatandaş-devlet ilişkilerinde iletişim kanallarını açık tutmak oldukça önemlidir.

Uygulamanın kamu hizmetleri yönünden de kayda değer faydaları ortaya çıkmıştır. Yöneticilerin ve devlet kurumlarının hesap verebilirliği, şeffaflığı, açıklığı sorgulanabilir duruma gelmiştir. Gizlilik adı altında kamuda performans ve verimliliği ölçmeyi engelleyen, bilgileri saklamaya ve menfaat sağlamaya zemin oluşturan olgunun arkasına sığınma dönemi sona ermiştir. 2011 yılına kadar Başbakanlık tarafından yayınlanan aylık faaliyet raporlarında kurumların performansları net olarak görülebilmekte olup bu durum kamu çalışanlarındaki keyfiliği bir ölçüde engellemiş, daha kaliteli, hızlı ve nitelikli hizmetlerin sunulmasına imkân sağlamıştır. Bu durum da vatandaşın devlete güvenini artıran bir unsur olmuştur.

¹ 11-13 Şubat 2015 tarihlerinde Başbakanlık teşkilatından verilen irtibat numarası (0132 422 26 30) aranmış ve yetkili kamu personeli ellerinde 2011 sonra BİMER verilerinin bulunmadığını, bu konuda yardımcı olamayacaklarını sözlü olarak ifade etmiştir.

Son olarak BİMER'in iki temel işlevi üzerinde durulmasında fayda vardır: Birincisi, vatandaşları yönetimin uygulamaları ve faaliyetleri hakkında bilgilendirmek; ikincisi, bilgiye erişimi yasal olarak ve eşit bir biçimde sağlamaktır. Bu nedenle BİMER, hem vatandaşların bilgilenmelerini olanaklı kılmakta, hem de yönetimin kamu gücünü garanti altına almaktadır. Yönetimin, yönetilenler tarafından denetlenmesi yani hesap verebilirliği, kişilerin resmi bilgi ve belgelere ulaşabilmesiyle mümkündür. Yönetim faaliyetlerinin izlenebilmesi, dosyaların görülebilmesi, her türlü bilgi ve belgenin yönetimden tedarik edilebilmesi, yönetimi denetlemenin ve yönetimin hesap verebilirliğinin bir gereğidir. Geleneksel gizlilik kültürü, ancak halka yasal bilgi edinme hakkının verilmesi ile bertaraf edilebilir. Aşırı gizlilik anlayışı, yönetimin halktan uzaklaşmasına ve yanlış kararlar almasına yol açmaktadır. Kamu için hayati önem taşıyan kararlar kapalı kapılar ardında halkın denetimine kapalı bir biçimde alınmaktadır. Bu ise, yönetime olan kamu güvenini aşındırmakta, yolsuzluk kavramını ortaya çıkarmaktadır. Bilgi edinme hakkı ve BİMER uygulaması, kamu görevlilerine hesap vermek durumunda olduklarını hatırlatarak caydırıcı etkide bulunmaktadır. Nitekim Uluslararası Saydamlık Örgütü tarafından her yıl yayımlanan yolsuzluk raporlarında yolsuzluk ve rüşvet açısından en temiz olarak gösterilen ülkeler, aynı zamanda yönetimde açıklığı kabul eden ülkeler olarak öne çıkmaktadır (Akyıldız, 2011: ss.588-612).

8. SONUÇ

Son dönemde birçok ülkede neo-liberal politikaların benimsenmesi ve devletin değişen rolü kapsamında kamu yönetimleri eski geleneksel tarzlarından uzaklaşmış, yeni kamu yönetimi denilen bir anlayışı benimsemeye başlamıştır. Yönetişim ilkelerinin de bu anlayışla iç içe geçmesi neticesinde daha verimli ve kaliteli hizmet sunma konusunda örnek olarak gösterilen özel sektör idare usul ve yapıları, devlet aygıtına ve kamu idarelerine ihraç edilmeye başlanmıştır. Bu da bir dönüşüm süreci başlatmış, vatandaş odaklı hizmet anlayışının benimsenmesine ve sempati kazanmasına sebep olmuştur.

Vatandaşın öneminin arttığı yeni anlayışta, bilgi edinme konusu önemli bir yer tutmaktadır. Her yurttaşın kendisini doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendiren konularla ilgili devlet kurumlarından bilgi talep etme hakkına sahip olması, demokratik yönetimlerin vazgeçilmez unsurudur. Türkiye'de de bu kapsamda ilk olarak 1984 yılında "Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun", ülkemizde bilgi edinme konusundaki ilk büyük ancak yetersiz hamle olarak görülebilir. 24 Ekim 2003 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu" ile gerçek anlamda ve makul düzeyde her vatandaşa bu hak tanınmıştır. Ardından bu hakkı kuvvetlendirmek ve uygulanabilirliğini artırmak amacıyla 24 Şubat 2006 tarihinde, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak faaliyete geçirilen BİMER uygulaması bu kapsamda atılan en değerli adım olmuştur.

Bilgi edinmenin önündeki en büyük engellerden biri kamu kurum ve kuruluşlarının hantal, verimsiz yapıları ve devlet memurlarının keyfi tavırlarıdır. "Bugün git yarın gel anlayışı", hizmetlerin aksamasına ve gecikmesine sebep olmakta, devletin somut bir "gizli evrak" politikasının olmaması da bilgi edinme konusunda keyfi yasaklara sebebiyet vermektedir. Herhangi bir devlet memurunun kendi inisiyatifiyle gizli kaşesi vurduğu bir evrak, başka bir gerekçe gösterilmeden bilgi edinme kapsamından çıkarılıyorsa, o noktada ciddi bir yanlış olduğundan söz edilmelidir.

Yönetimlerin şeffaf ve hesap verebilir olduğu toplumlarda bilgi edinme hakkı vardır ve gün geçtikçe gelişmektedir. BİMER uygulaması ile Türk idari yapısında bir anlayış değişikliği olmuş, hesap verme, şeffaflık, açıklık gibi yönetim unsurları devletin hizmet anlayışında daha içi dolu kavramlar haline gelmiştir. Uygulama ile tüm kamu kurumlarının performansları Başbakanlık tarafından oldukça detaylı şekilde değerlendirilebilme imkânına kavuşmuş, şeffaflık ilkesi gereği bu konudaki veriler Başbakanlığın internet sayfasında aylık faaliyet raporları olarak yayınlanmaya başlanmış ve halkın bilgisine açık hale getirilmiştir. Kamu kaynaklarının daha dikkatli, etkin ve verimli kullanılmasının önü açılmış, yolsuzluklar gözle görülür derecede azaltılmış, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha hızlı görülmesi sağlanmış, keyfiliğe (önemli ölçüde) son verilmiş, vatandaşın devlete güveni, aidiyeti ve kamusal hizmetlerdeki memnuniyeti artırılması hedeflenmiştir. Ayrıca yurttaşların yönetime katılımı artırılmış, yasalar veya kararlarla ilgili görüş ve önerilerini idarecilere aktarabilmeleri sağlanmış, böylece katılımcı demokrasi daha da güçlendirilmiştir.

Kaynakça

Akıncı, Abdulvahap (2012) "Modern Ulus Devletlerin Doğuşu", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:34, ss.61-70

Akyıldız, Fulya ve Demir, Fatih (2011) "Beşinci Yılında Bilgi Edinme Hakkı: Uşak İli Örneği", **CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:9 Sayı:2, ss.588-612.

- Avcı, Mücahit (2007) “Yönetişim Çerçevesinde Sivil Toplum Kuruluşlarının Değişen Rolü ve Sivil Toplum Kuruluşları Üzerine Bir İnceleme”, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Başbakanlık İletişim Merkezi, Ocak 2010-Temmuz 2011 faaliyet raporları, <http://bimerapplication.basbakanlik.gov.tr/Forms/pgReports.aspx>, [Erişim Tarihi: 03.02.2015].
- Bayramoğlu, Sonay (2005) **Yönetişim Zihniyeti, Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü**, İstanbul: İletişim Yayınları.
- BİMER - Sıkça Sorulan Sorular, <http://www.bimer.gov.tr/Forms/pgFaq.aspx>, [Erişim Tarihi: 02.02.2015].
- Chevaller, J. (1994), Science Administrative, Paris: PUF.
- Çakıroğlu, Salih (2005) “E-Devlet”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelen F. Kübra vd. (2011). “Türkiye’deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, Akademik Bilişim Konferansları, 2-4 Şubat, İnönü Üniversitesi, Malatya, <http://ab.org.tr/ab11/ozet/170.html>
- Çiçek, Serdar, Çiçek, Hüseyin Güçlü ve Çiçek, Uğur (2007). “Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri”, <http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf>, [Erişim Tarihi: 10.02.2015].
- Çoban, S. Yalçın (2010). “Kamu Yönetiminde Açıklık İçin Bilgi Edinme Hakkı”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 23, ss.115-125
- Demirel, Demokan (2006). “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:61, ss. 83-118.
- Eryılmaz, Bilal (2010). **Kamu Yönetimi Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar**, Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Genç, F. Neval (2010). “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 466, ss.145-159
- Hürriyet Gazetesi (2011). “İstanbullular İETT otobüsünün yeni rengini seçti”, <http://www.hurriyet.com.tr/gundem/17605088.asp> 919, [Erişim Tarihi: 23.01.2015].
- Koçak, S. Yaman (2010). “Kamu Yönetiminde Açıklık İçin Bilgi Edinme Hakkı”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 23, ss.115-125.
- Övgün, Barış, (2010). “Bürokrasiden Yönetişime Yönetim Biçiminin Değişmesi”, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, M.Akif (2005). “Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:59, ss. 3-46.
- Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K. ve Çelik, A. (2011). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında E-Öğrenmenin Yeri”, (içinde). **Türkiye’de e-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II**, B. B. Demirci, G. T. Yamamoto & U. Demiray (Ed.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, ss. 281-308.
- Sobacı, Mehmet Zahid (2007). “Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Değerlendirmeler”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 5, Sayı:1, ss. 219-235.

- Şengül, Ramazan (2005). “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Türk Kamu Yönetimini Camdan Eve Dönüştürür Mü?”, **A.Ü.S.B.F.Dergisi**, Cilt:60, Sayı:3 ss. 215-234.
- T.C. Anayasası, Madde 74, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf>, [Erişim Tarihi: 04.02.2015].
- T.C. Başbakanlık 2013 Faaliyet Raporu, <http://www.basbakanlik.gov.tr/docs/KurumsalHaberler/2.pdf>, [Erişim Tarihi: 11.02.2015].
- T.C. Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Aylık Faaliyet Raporu, Ocak 2011.
- T.C. Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Aylık Faaliyet Raporu Ocak 2010.
- T.C. Başbakanlık, (2006) Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) Hakkında Genelge (2006/3), T.C. Resmi Gazete, Resmi Gazete Tarihi: 20 Ocak 2006, Resmi Gazete Sayısı: 28055.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı (2012). “Cumhurbaşkanına Sorun Uygulamasının Üçüncüsü Yayında”, <http://www.tccb.gov.tr/haberler/170/83667/cumhurbaskanina-sorun-uygulamasinin-ucuncusu-yayinda.html>, [Erişim Tarihi: 09.02.2015].
- T.C. Resmi Gazete, “Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”, Madde 19, Resmi Gazete Tarihi: 13.04.2005, Resmi Gazete Sayısı: 25785.
- T.C. Resmi Gazete, “(4982 Sayılı) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”, Resmi Gazete Tarihi: 24 Ekim 2003, Resmi Gazete Sayısı: 25269.
- T.C. Resmi Gazete, “Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik”, Resmi Gazete Tarihi: 27.04.2004, Resmi Gazete Sayısı: 25445.
- T.C. Resmi Gazete, (3071 Sayılı) “Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun”, Resmi Gazete Tarihi: 10.11.1984 tarihi, Resmi Gazete Sayısı: 18571.
- T.C. Resmi Gazete, Kent Konseyi Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 08.10.2006, Resmi Gazete Sayısı: 26313.
- Turan, Erol (2014). **Siyaset Bilimine Giriş**, Konya: Palet Yayınları.
- Turan, Erol (2015). **Kamu Yönetiminde Reform**, Konya: Palet Yayınları.
- Yağmurlu, Aslı (2007). “Bilgi Edinme Kanunu ve Halkla İlişkiler”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt:40, Sayı: 4, ss. 63-79.
- Yüksel, Mehmet (2000). “Yönetişim (Governance) Kavramı Üzerine”, **Ankara Barosu Dergisi**, Sayı:3, ss.145-160.