

KAPSAYICI KAMU HİZMETİ

Sosyal İçerme Eğitim Programı





KAPSAYICI KAMU HİZMETİ

Sosyal İçerme Eğitim Programı

Yazarlar

İsmet Kesen

Serhat İrez

Proje

T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Sosyal İçerme Eğitim Programı

Copyright

©2021, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Bu kitabın tüm yayın hakları saklıdır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın izni olmaksızın tamamı veya herhangi bir bölümü herhangi bir biçimde veya yöntemde, elektronik, mekanik, fotokopi, kayıt olarak çoğaltılamaz, yayınlanamaz. Bu kitapta ifade edilen görüşler ve düşünceler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın resmi görüşü değildir. Bu görüş ve düşünceler ile ilgili her türlü sorumluluk tamamen bölüm yazar/yazarlarına ve editörlere aittir.

Yazarlar

İsmet Kesen
Serhat İrez

Editör

Proje İzleme Grubu

Grafik Tasarım ve Uygulama

Erkan Söğüt
Said Demirtaş

Baskı Cilt

Filmsan Reprodüksiyon ve Matbaacılık
Matbaacılar Sitesi 1515 Sk. No:40 Yenimahalle / Ankara
Tel: 0312 395 27 27
Sertifika No: 48146

ISBN

978-625-8402-03-2
1. Baskı: Ocak 2023

İletişim

T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Adres: Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sokak
no:10/A Çankaya/ANKARA
Tel: +90 (312) 705 55 00
Fax: (312) 705 55 99
<https://www.aile.gov.tr>

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	9
1. KAMU HİZMETİ	11
1.1. Günümüzde Kamu Hizmeti Kavramı	14
1.2. Kamu Hizmeti ve İnsan Hakları (Hak Temelli Kamu Hizmeti)	17
1.3. Geleneksel Kamu Hizmeti Yaklaşımından Kapsayıcı Kamu Hizmeti Yaklaşımına	24
2. KAPSAYICI KAMU HİZMETİ İÇİN ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUAT	31
2.1. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile İlgili Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda Hangi Hükümler Vardır?	32
2.2. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile ilgili Ulusal Mevzuatta Hangi Hükümler Bulunmaktadır?	33
2.3. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile ilgili Olarak Türkiye'nin Taraf Olduğu Uluslararası Sözleşmeler Nelerdir?	38
KAYNAKÇA	43



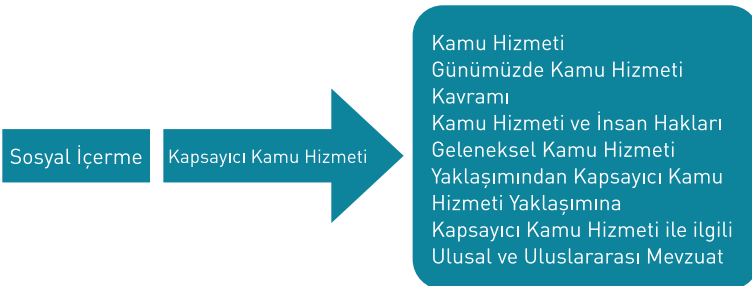
AMAÇLARIMIZ

1. Kamu hizmeti kavramını açıklayabilmek
2. Kamu hizmeti ilkelerini açıklayabilmek
3. Kamu hizmetinde insan haklarının önemini kavrayabilmek
4. Geleneksel kamu hizmeti yaklaşımından kapsayıcı kamu hizmeti yaklaşımına geçişin nedenlerini kavrayabilmek
5. Kapsayıcı kamu hizmetinin hukuki zeminini oluşturan ve uluslararası mevzuatı kavrayabilmek

ANAHTAR KAVRAMLAR

- Kamu Hizmeti
- İnsan Hakları
- Kapsayıcı Kamu Hizmeti
- Ulusal ve Uluslararası Mevzuat

KİTABIN KAPSAMI





GİRİŞ

Kamu hizmeti sunumu devletlerin en önemli görevlerinden birisidir. Kamu hizmeti, toplumun ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üretimi temelinde yapılır. Yani kamu hizmeti ile güçlü ve müreffeh bir toplumsal düzen kurabilmek amaçlanır. Modern devletlerde ise sunulan kamu hizmetinin niteliği önemlidir. Sunulan kamu hizmetinin niteliği şu üç temel değişkene bağlıdır: Kamu hizmetlerinin kamu yararı düşüncesi temelinde yapılması, halkın beklentilerine göre yapılması ve herkese eşit olarak sunabilmesi. Kamu hizmetlerini çağın gelişmelerine uyarlama göstergelerinden birisi de “*insan onuru*” kavramıdır. Kamu hizmetinde tüm farklılıkları kapsayacak ortak bir bakış açısı insanları farklılıklarına rağmen bir arada tutabilecek “*insan onuru*” kavramında yatmaktadır. Yani insan haklarına dayalı bir kamu hizmeti üretebilme modern dönemde devletlerin en temel sorumluluklarından biridir.



1. KAMU HİZMETİ

Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

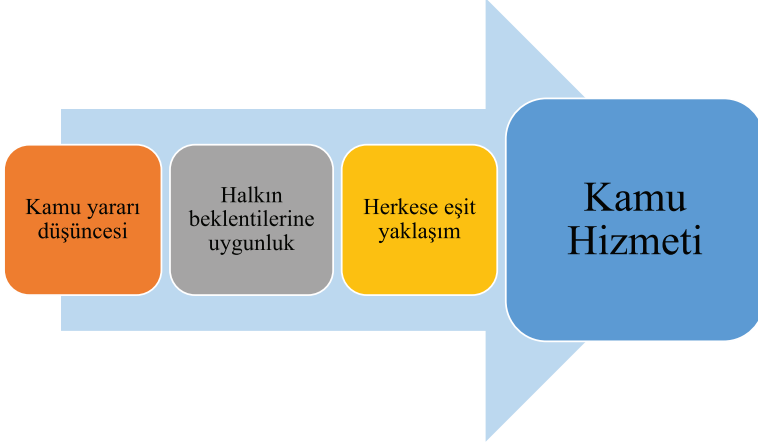
- Kamu hizmeti kavramı ne zaman ve nerede ortaya çıkmış olabilir?
- Kamu hizmetinin niteliği nelere bağlı olabilir?
- Kamu hizmeti eylemi ile kamu hizmeti sunan kurumlar arasında kavramsal bir ilişki var mıdır?

Modern dönemde devletlerin en önemli görevlerinden birisinin nitelikli kamu hizmeti sunmak olduğunu söyleyebiliriz. Sunulan kamu hizmetinin niteliğinin ise aşağıdaki üç temel yaklaşıma bağlı olduğu bilinmektedir:

- Kamu hizmetlerinin kamu yararı düşüncesi temelinde yapılması,
- Kamu hizmetinin halkın beklentilerine göre yapılması,
- Kamu hizmetinin herkese eşit olarak sunabilmesi,

Birbirlerine etkisi ile sinerji oluşturan bu üç yaklaşım, birbirini destekleyici olmadığında ise devletin işleyişini olumsuz yönde etkiler.

1. Kamu Hizmeti



Şekil 1. Kamu hizmetinin niteliğine ilişkin üç temel yaklaşım

Fransızca “service public” ifadesinin dilimizdeki yansıması olan kamu hizmeti kavramı, ilk defa 19. Yüzyıl sonlarında Fransa’da ortaya çıkmıştır. Crozat, kamu hizmeti hakkında şu tanımlamayı yapmıştır (Derbil, 1950):

“Devlet âmme hizmetleri heyeti mecmuasıdır, âmme hizmetleri biz-zat devletin bünyesini vücuda getiren teşkilâtlardır.”

Bir hukuk terimi olarak “Service public” terimi Fransızca ve Al-mancada hem statik hem de dinamik anlamlar taşımaktadır. Yani bu ifade kullanıldığında hem kamusal hizmet hem de kamu teşkilatı anlaşılmalıdır. Türkçede ise “kamu hizmeti” tabiri sadece dinamik bir anlam taşımakta ve kamu kurumlarının yaptıkları “faaliyet” kar-şılığında kullanılmaktadır. Bu nedenle kamu hizmetinin niteliğini

iyileştirme çalışmalarında kamu hizmeti kavramı ile hem hizmetin niteliğine hem de hizmeti sunan kurumun gelişimine odaklanılması önemli olacaktır.



Şekil 2. Kamu hizmeti kavramının bileşenleri

Kamu hizmeti, toplumun ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üretimi temelinde yapılıır. Yani kamu hizmeti ile güçlü ve müreffeh bir toplumsal düzen kurabilmek amaçlanır.

LÜTFEN DÜŞÜNÜZ

Sağlıklı, güçlü ve müreffeh bir toplumsal yapı oluşturabilme ile üretilen mal ve hizmetler arasında nasıl bir ilişki vardır?

1.1. Günümüzde Kamu Hizmeti Kavramı

Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Kamu hizmeti kavramını nasıl tanımlarsınız?
- Kamu hizmetinin ne gibi ilkeleri vardır?
- Kamu hizmeti ve insan onuru arasında nasıl bir ilişki vardır?

Günümüzde kamu hizmeti kavramının belirsizliği konusunda literatürde bir görüş birliği vardır. Bununla birlikte kamu hizmeti çeşitli biçimlerde tanımlanmaya çalışılmıştır. En temel anlamıyla kamu hizmeti şöyle tanımlanır (Onar, 1966):

“Kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.”



Şekil 3. Modern dünyada kamu hizmetinin unsurları

Toplumsal yaşam için iki kavram zorunludur: “Düzen” ve “süreklilik”. Bu nedenle toplumsal yaşamın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yapılan kamu hizmetinin bu iki kavrama dayalı olarak yapılması gerekir. Bu yaklaşım kamu hizmetlerinde şu ilkelerin benimsenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır:

- Eşitlik
- Süreklilik
- Uyarlanma

Eşitlik ilkesi, kamu hizmetinin genel ilkelerinden biridir. Hukuk alanında eşitlik ilkesi, kamu hizmeti uygulamaları üzerinden tartışılır. Kamu hizmeti sunan kurumlar, bu hizmeti diledikleri gibi sunma özgürlüğüne sahip değillerdir. Yani kamu hizmeti sunulurken eşitlik ilkesine uyulmalı ve ayrımcılık yapılmamalıdır. Bu ilke Anayasa'nın 10. Maddesine dayanır:

1. Kamu Hizmeti

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

Süreklilik ilkesi, kamu hizmetinin devamlı ve istikrarlı olması gerektiğini anlatan ilkedir. Çünkü kamu hizmeti ile karşılanacak olan toplumsal ihtiyaçların kesintisiz olarak giderilmesi gerekir.

Uyarlama ilkesi, kamu hizmetinin çağın gelişmelerine uygun yani çağın bilimsel, teknolojik ve sosyal imkanları dikkate alınarak sunulmasını ifade eden bir ilkedir (Özay, 2004).

Kamu hizmetlerini çağın gelişmelerine uyarlama sorumluluğunun göstergelerinden birisi de *“insan onuru”* kavramıdır. Anayasanın başlangıç kısmında; *“Her Türk vatandaşının bu Anayasa’daki temel hak ve hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak millî kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme ve maddî ve manevî varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu...”* ifade edilir. Bu hükümde geçen *“onurlu bir hayat sürdürme”* ifadesi, kamu hizmeti sunan kuruma, uyarlama ilkesi gereği kamu hizmetlerini çağın gelişmelerine uygun olarak yapma sorumluluğu yükler (Atasayan, 2012).

LÜTFEN DÜŞÜNÜZ

Kamu hizmeti uygulamaları ile insan onuru kavramı arasında nasıl bir ilişki olabilir?

1.2. Kamu Hizmeti ve İnsan Hakları (Hak Temelli Kamu Hizmeti)

Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Kamu hizmeti ile insan hakları arasında nasıl bir ilişki olabilir?
- İnsan hakları ve insan onuru kavramlarından ne anlıyorsunuz?
- İnsan haklarına dayalı tutumlar nasıl kazanılır?

İnsan haklarına ilişkin yirmi dokuz maddelik bildiri 1948 yılında resmen açıklanmış ve hemen hemen tüm uluslar tarafından imza edilmiştir. *“Bütün insanların ... onur (değer) bakımından eşit olduğu”* ifadesi, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi’nden herkesin aşına olduğu bir tabir olmuştur.

İnsan onuruna dayalı bir kamu hizmeti üretebilmek için, öncelikle insan hakları kavramı ile nasıl bir talepte bulunduğumuzu bilmemiz gerekir. Bunu bilmek bize şunları kazandırır:

- Kamu hizmetinde insan haklarının hizmet veren ve hizmet alanlar tarafından sürekli korunması gerektiğini bilmiş oluruz.
- Kamu hizmetinde her türlü kararın temelinde kendi başlarına bir amaç olan ve devredilmez kişi haklarının olması gerektiğini bilmiş oluruz.

1. Kamu Hizmeti

- Kamu hizmetinin iyileştirilmesi için yapılan eğitim uygulamalarında insan haklarına gerekli önemi vermiş oluruz.

“İnsan hakları, bir insanın sadece insan olduğu için sahip olduğu haklardır ve evrenselidir.” Bu ifade insan hakları hakkında en çok bilinen ifadelerden biridir.



Bir kişinin haklarının korunması o kişinin kim olduğuna bağlı değildir. Bu kişinin başkalarının haklarını çiğnemiş olup olmaması da önemli değildir. Önemli olan kişinin insan olmasıdır. Bir kişinin sadece insan olması, ona haklarının korunması hakkını verir.

Kuçuradi, insan onuruna veya kendi onurumuza, maruz kaldıklarımızla değil, yaptıklarımızla zarar verdiğimizizi vurgular. Çünkü başkalarının bize yaptıklarından biz sorumlu değilizdir, fakat yaptıklarımızdan bizzat biz sorumluyuzdur. Yani bir şeyi yapmak veya yapmamak kendi elimizde olduğu için yaptıklarımız bizi insan onuruna saygılı veya saygısız yapar. Kuçuradi'ye göre tek tek insan hakları, insan onu-

runun pratikteki gerektirdikleri olarak etkin ve edilgin anlamda etik ilkelerdir. Bütün kişilerden insanın değerini (evrendeki yerini) koruyan bir muameleyi diğer bütün kişilere göstermelerini talep ederler. Aynı zamanda insan hakları, toplumsal düzenlemeye, hukuka ve siyasete etik talepler getirme girişimidir. Bunun için insan hakları “evrensel” normlar olarak vurgulanır (Kuçuradi, 2016).

İnsan hakları sadece hukukun konusu olmamıştır. Bütün dinler de insan haklarına saygıyı bir ilke olarak benimsemektedir. Hz. Muhammed’in; “bütün insanlar bir tarağın dişleri gibi birbirine eşittirler” sözünün insan hakları kavramının en iyi ifade şekli olduğunu söyleyebiliriz. İslam Peygamberinin Veda Hutbesinde dünyaya sunduğu şey, aslında bir insan hakları belgesidir. Bu hutbe, her bir insanın sahip olması gereken temel hakların özetidir. Bu hutbede birlik, eşitlik, insan özgürlüğü ve insan değerinin önemi vurgulanır. İnsanları birbirinden daha üstün ya da aşağı saymak için ırkın, rengin veya cinsiyetin temel alınmasına şiddetle karşı çıkılır.

İnsan haklarına saygılı, yani hak temelli bir kamu hizmeti üretebilme düzeyine aşağıdaki yaklaşıma sahip olarak ulaşabiliriz (Kuzgun, 2016):

1. **Kendimize karşı saygılı olmak;** bir insan olarak, her şeyden önce kendi ihtiyaçlarımızın farkında olmak ve bunları karşılamaya çalışmak,
2. **Başkalarına karşı saygılı olmak;** başkalarının ihtiyaçlarına duyarlı olmak ve başkalarına ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için elimizden gelen kolaylığı sağlamak,
3. **Tüm insanlığa karşı saygılı olmak;** saygı duyulan “başkaları”nın kapsamını, tüm insanlığı içine alacak kadar genişletmek, tüm

1. Kamu Hizmeti

insanların temel ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmak ve onların bu ihtiyaçlarını karşılama hak ve özgürlüklerini elden geldiği kadar korumak ve savunmak.

İnsan haklarının farkında olmak, benimsemek ve savunmak kişiliğin temel öğelerinden sayılan “tutum”larla ilgilidir. İnsan davranışları, bilişsel, duyuşsal ve devinişsel olarak sınıflandırılır. Bilişsel alan, zihinsel etkinliklerin baskın olduğu davranışların kodlandığı alandır. Altı kategoride toplanır (1. Bilgi, 2. Kavrama, 3. Uygulama, 4. Analiz, 5. Sentez, 6. Değerlendirme). Duyuşsal alan, duygusal etkinliklerin baskın olduğu davranışların kodlandığı alandır. Bilgi almaya gönüllü olmak, inançlar ve tutumlar bu alanla ilgilidir. Beş kategoride toplanır (1. Alma, 2. Tepki gösterme, 3. Değerlendirme, 4. Düzenleme, 5. Nitelik kazanma). Devinişsel alan, beyin ve kaslar arasında işbirliği içeren fiziksel becerilerin olduğu davranışların kodlandığı alandır. Sağlık, sanat, müzik, mühendislik, drama, beden eğitimi gibi alanlardaki davranışlar bu alanla ilgilidir. Beş kategoride toplanır (1. Taklit, 2. Manipülasyon, 3. Duyarlılık, 4. Telaffuz etme, 5. Benimseme).

Duygularımızı içeren davranışlarımız duyuşsal alan olarak ifade edilir. Yani bir insana eğitim yoluyla kazandırmak istediğimiz duygular, değerler, etik kurallar, tercihler ve yönelimler bu kapsamda değerlendirilir. İnsan, belirli bir olgu veya nesneye yönelik sürekli bir ilgi, kararlı bir tutum ve değerler sistemi geliştirebilir. Bloom’un eğitim amaçlarını sınıflandırmak için geliştirdiği tutum kazanımı davranışları aşamalarını (Taksonomi), insan haklarına dayalı bir tutum gelişimi için şöyle örneklendirebiliriz (Kuzgun, 2016):

Sınıflamada 1. hedef “Alma” (Receiving): Bu düzeyde belli olguların ve uyarıcıların varlığının farkına varılır. Örneğin, temel bir insan

hakkı olan “düşündüğünü söyleme özgürlüğü” konusunda bir konuşma dinlediğimizde, başkalarının düşüncelerini ifade etme ihtiyaçlarına ilişkin bir konuşmayı dinlemeye açık olma durumu, “Alma” düzeyinde davranışlardan sayılır.

Sınıflamada 2. hedef “Tepki Gösterme” (Responding): Bu düzey, edilgin bir kabulün ötesinde, bir olgu ya da bir etkinlikle ilgilenme davranışını içerir. Örneğin, başlangıçta bir kimsenin sözlerini kesmeden dinlese bile daha sonra bunu isteyerek, bilinçli olarak yaparız. Yani böyle yapmamız gerektiğini düşündüğümüz için yaparız, başkalarının onayını almak için yapmayız.

Sınıflamada 3. hedef “Değerlendirme” (Valuing): Bu davranış bir şeyin, bir olgunun ya da davranışın bizim için önem ve değer taşıdığını gösterir. Bu aşamada insanlara düşüncelerini söyleme ve kendilerini ifade etme hakkını tanırız, bu hakka saygı duyar ve onu savunuruz.

Sınıflandırmada 4. hedef “Düzenleme” (Organization): Bu aşamada değerlerin bir sistem halinde örgütlenmesine gerek duyulur. Değerler kendi içinde tutarlı ve ahenkli bir bütün halinde kaynaştırılır. Gerçekte bu, bir yaşam felsefesinin ortaya çıkışıdır. Bu aşamada düşündüğümüzü söyleme ve kendimizi ifade edebilme özgürlüğünü kavramlaştırır ve bu değer diğer değerlerle ilişkisini açıkça belirleriz.

Sınıflandırmada 5. hedef “Nitelik Kazanma” (Characterization): Bu aşamada, yalın ya da karmaşık bir değer bizim niteliğimiz olur. Artık değer sistemimiz ile tutarlı olarak davranır ve düşündüğümüzü söyleme özgürlüğünün sürekli savunucusu oluruz.

1. Kamu Hizmeti

Kamu hizmeti sunarken “insan haklarına saygılı kamu hizmeti” yaklaşımını değil “insan haklarına dayalı kamu hizmeti” yaklaşımını yaygınlaştırmak gerekir.

Kamu hizmeti sunarken “insan haklarına saygılı kamu hizmeti” yaklaşımını değil, “insan haklarına dayalı kamu hizmeti” yaklaşımını yaygınlaştırmak gerekir. Bir düşünceye, ilkeye, inanca saygı duymak o düşünce, ilke ve inanca katılmak anlamına gelmez. Oysa bir davranışı bir ilkeye dayandırarak yapmak, o ilkeye inanmak, katılmak ve o ilkeyi temel değer olarak kabul etmek anlamına gelir. Bunun yolu, insan haklarına dayalı eğitim programlarında tutum geliştirici yaklaşıma göre eğitim yapmaktır. Bir toplumda insan haklarına dayalı bir ilişki alt yapısı oluşturabilmenin yolu insan haklarına dayalı bir eğitimin ilkokuldan hatta okul öncesinden başlatılması ile mümkün olabilir.



Şekil 4. Hak temelli kamu hizmetinin bileşenleri

LÜTFEN DÜŞÜNÜZ

Kamu hizmeti sunan personelin insan haklarına dayalı kamu hizmeti sunabilmelerini sağlayabilecek etkili bir eğitim programı nasıl geliştirilebilir?

İnsan haklarına dayalı bir değerler sistemi oluşturulduğunda tüm kamu hizmetlerinde hak temelli kamu hizmeti sunulabilir. Bunun için kamuya hizmet veren personelde üç yetkinliğin güçlendirilmesi önemli görülmektedir: Kapsayıcı bakış açısı, sorumluluk duygusu ve donanım. Yani kamuya hizmet veren personelin öteki insanlara bakış açısının farklılıkları kapsayacak şekilde, insan merkezli olarak oluşturulması, bu bakış açısı doğrultusunda sorumluluk bilinci yüklenmesi ve etkili hizmet üretebilmesi için hem teknik hem de insan ilişkileri konusunda donanımlı olması gerekir (Şekil 4).

1.3. Geleneksel Kamu Hizmeti Yaklaşımından Kapsayıcı Kamu Hizmeti Yaklaşımına

Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Kapsayıcı kamu hizmeti ne ifade etmektedir?
- Kapsayıcılık ve inovasyon arasında nasıl bir ilişki vardır?
- Kapsayıcı kamu hizmetinin niteliği nelere bağlı olabilir?

Kamu hizmetlerinin sunumunu etkileyen yönetim yaklaşımları çok eski dönemlerden, içinde bulunduğumuz çağdaş döneme kadar hem bir sorunsal alan hem de doğal olarak gelişimsel bir alan olarak süregelmiştir. İlkel olarak sınıflandırabileceğimiz eski toplumların kendilerini "*insan/insanoğlu*" olarak tanımladığını ve diğer (tanımadığı) toplulukları ise "*insan dilini*" bilmeyen anlamında "*barbarlar*" olarak nitelendirdiklerini biliriz. Bu yaklaşım, farklı inanç, farklı yaşam ve düşünme tarzına sahip toplumları kategorik olarak yanlış, eksik ve kötü olarak görmeye dayanmaktadır. Modern dönemlerde ise farklılık kavramı bir dışlamanın ötesinde özünde saygıyı besleyen bir kavrama dönüşmüştür. Farklılık kavramında hiyerarşik bir yapılanma yoktur, çeşitlilik vardır.

Kulağa gelen müzik tekse de onu oluşturan notalar farklıdır.

Halil Cibran

Kamu hizmetinde tüm farklılıkları kapsayacak ortak bir bakış açısı insanları farklılıklarına rağmen bir arada tutabilecek “insan onuru” kavramında yattığını söyleyebiliriz.

İçinde bulunduğumuz çağda kamu hizmeti kavramsal olarak insan onuru temelinde düşünölmeye başlanılmıştır. İnsan onuruna dayalı kamu hizmeti sunmak demek, insanın değerinin farkında olarak hizmet üretmek demektir. Onur bakımından eşitlik burada yatar. İnsan onuruna dayalı hizmet üretmede kamu hizmeti sunan bir kişi, eylemlerinden çok yapmadıkları ile insan onurunu koruyabilir. Yani insan onuruna dayalı bir hizmet üretiminin temelinde insan onuruna yakışmayan eylemleri yapmama yaklaşımı daha etkilidir.

Günümüzde giderek insan onuruna dayandırılmaya çalışılan kamu hizmeti, farklılık yani farklı görüş ve beklentilere sahip bireylere duyulan saygıyı temel alır. Tüm uluslarda değişen demografik durum, kamu hizmetinin çehresini etkilemekte ve onu değişime zorlamaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar, kapsayıcılığın toplumsal inovasyonu teşvik ettiğini ve daha iyi sonuçlara yol açabileceğini de göstermektedir. Bir kurumun yenilik yapma ve insanlara daha nitelikli hizmet sunma kapasitesini artırmada da kapsayıcılık giderek daha vazgeçilmez olmaktadır.

İnovasyonun kaynağında insanların ürettikleri fikirler yatar. Tüm insanlara saygılı, onurlu ve adil davranmak, kamu hizmeti sunumunda

1. Kamu Hizmeti

temel alınırsa bu durum katılımı, açıklığı ve şeffaflığı destekleyen güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamına dolayısıyla nitelikli ve kapsayıcı bir kamu hizmeti sunumuna katkı sağlamış olur.

Geçmiş dönemlerde kamu hizmeti değerleri olarak genellikle “hesap verebilirlik” ve “etik” gibi kavramlar sayılırdı. Son dönemlerde kamu hizmeti sunumunda kapsayıcılık ve sosyal içerme gibi kavramlar öne çıkmaya başlamıştır. Kapsayıcılık ve sosyal içerme giderek kamu hizmetinde temel değerler haline gelmeye başlamaktadır.

Kamu hizmetinde kapsayıcılığın benimsenebilmesi için “ayrımcılık” ve “ön yargı” kavramlarının açıkça tartışılması gerekir (Detaylı bilgi için “Temel Kavramlar” kitapçığını inceleyiniz). Kapsayıcılık çabaları, daha fazla öz farkındalığı ve kültürel yetkinliği teşvik edecek şekilde aktif ve sürekli etkileşim gerektirir.

Kapsayıcılık alanında Türkiye’de yapılan en etkili proje olarak Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (UNICEF)’nin birlikte gerçekleştirdiği Kapsayıcı Eğitim Projesi örnek verilebilir. Bu proje ile aşağıdaki hedeflere ulaşılması amaçlanmıştır (MEB, 2018):

- **Eğitimde kapsayıcılığın tanımlanması ve temel alınması;** kapsayıcı eğitim uygulaması ile öğretmenlerin kişisel ve mesleki gelişimlerine destek sağlamak, entelektüel, duygusal ve sosyal gelişimlerini desteklemek öğretmenler üzerinden toplumsal bir dönüşüm sağlayabilmek,
- **Kapsayıcılık için öğretmenlere yönelik örnek uygulamalar geliştirilmesi;** insan merkezli yaklaşımla sosyal adalet gelişimine katkı sunmak, her çocuğun farklılıklarının ve özelliklerinin eğitim

öğretim faaliyetlerine dâhil edilmesini sağlamak, okullarda çocuklara karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak, sınıflarda kişiliklerin değişim ve ayarlanmaya zorlanmasına engel olmak, farklılıklarıyla birlikte her çocuğun değerli bir birey olarak görülmesine katkı sunmak.

Başarılı bir kamu hizmeti sunumunda kapsayıcılık isteğe bağlı bir durum olmaktan çıkmakta ve giderek bir zorunluluk olmaya başlamaktadır. Kapsayıcı bir kamu hizmeti sunan bir kurum çalışanları:

- Kendilerini saygı duyulan, değer verilen ve desteklenmiş hissettiklerini,
- Deneyimlerini, yetkinliklerini, beceri ve yeteneklerini işlerine ve iş arkadaşlarına kolaylıkla ulaştırabildiklerini belirtmektedir.

Kamu hizmetinde kapsayıcılığı teşvik etmek için aşağıdaki unsurların kurumsal kültür haline gelmesi gerekir:

- Çalışanların endişelerine duyarlı olmak,
- İş yerinde olumsuz tutum ve davranışlara karşı durmak,
- Sistemik engelleri belirlemek ve kaldırmak için liderlik yapmak, sürekli ve duyarlı bir şekilde kapsayıcı bir işyerine doğru çabalamak.

Bir kamu kurumunun kapsayıcı kamu hizmeti üretebilmesi için şu dört adımı takip etmesi önemlidir:



Şekil 5. Kapsayıcı kamu hizmeti üretebilme aşamaları

Eğitim ve farkındalık çalışmaları kapsayıcılığı güçlendirmek için kamusal alanda yapılabilecek en etkili çalışmalardan birisidir. Sağlıklı, üretken bir işgücünü ve işyerini teşvik etmek için kapsayıcılığın faydalarını anlamak ve kapsayıcılık alanında farkındalık geliştirici eğitimler yapabilmek aşağıdaki alanlara odaklanarak yapılabilir:

- Kültürlerarası farkındalık ve etkinlik,
- İşyerinde saygı ve nezaket,
- Örtük önyargıyı azaltmak,

Kısaca kamuya hizmet sunarken personele sosyal içerme ve kapsayıcılığı göz önünde bulunduracak bakış açısını kazandırmak önemlidir.

Kapsayıcı bir kurumsal kültüre katkıda bulunan faktörler olarak; "saygı ve nezaket", "kurumsal adalet", "kültürel farkındalık ve duyarlılık" kavramları sayılırken, kapsayıcılığın önündeki engeller olarak ise; "nyargı" ve "ayrımcılık" kavramları sayılmaktadır.

LÜTFEN DÜŐÜNÜNÜZ

Kapsayıcı kamu hizmeti sunabilmek için temel ilkeleriniz neler olurdu?



2. KAPSAYICI KAMU HİZMETİ İÇİN ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUAT

Toplumsal yaşamda eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili olarak Türkiye’de birçok ulusal yasa ve düzenleme mevcuttur. Ayrıca Türkiye’nin de taraf olduğu birçok uluslararası sözleşme toplumsal eşitliği garanti altına almaktadır. Kamu hizmeti sağlayanların bu mevzuatın farkında olması ve iş yaşantılarında gereklerini yerine getirmesi gerekmektedir. Çünkü bu ulusal ve uluslararası düzenlemeler kapsayıcı kamu hizmetinin hukuki zeminini ve dayanağını oluşturmaktadır. Bu noktadan hareketle bu bölümde toplumsal yaşamda eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat ele alınmıştır. Bu bölümde üzerinde durulan konular şunlardır;

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nda eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili hükümler
- Ulusal mevzuatta eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili hükümler
- Uluslararası sözleşmelerde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili sözleşmeler

Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Toplumsal yaşamda eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeleri biliyor musunuz?
- İş yaşamınızda bu konu ile ilgili bir bilgilendirme eğitimi aldınız mı?
- Sizce kamuya hizmet veren personel için böyle bir eğitim gerekli midir?

2.1. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile İlgili Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda Hangi Hükümler Vardır?

Hukuki anlamda eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili olarak Türkiye'de birçok yasal düzenleme bulunmaktadır. Şüphesiz yasal düzenlemelerin en önemlisi **Türkiye Cumhuriyeti Anayasası**'dır. Anayasa'da tüm fertlerin eşitliğini garanti altına alan ve ayrımcılığı yasaklayan çeşitli hükümler mevcuttur. Örneğin, Anayasa'nın 10 uncu maddesinde;

Madde 10. Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.

ifadesi yer almaktadır. Bu madde *“kadın-erkek eşitliğini sağlamak ve çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı sayılmayacağını”* belirtmektedir. Ayrıca 10 uncu maddenin son paragrafı tüm *“devlet organları ve idare makamlarının bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorunda”* olduklarını vurgulamaktadır.

Anayasa'da ayrımcılık yasağı ile ilgili diğer bir düzenleme 70 inci maddede şu şekilde yer almaktadır:

Madde 70. Her Türk, kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir. Hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözetilemez.

2.2. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile ilgili Ulusal Mevzuatta Hangi Hükümler Bulunmaktadır?

Anayasa'da yer alan hükümler çeşitli yasal düzenlemelerde de kendisini göstermektedir. Bu anlamda Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu, Engelliler Hakkında Kanun, Sosyal Hizmetler Kanunu, İş Kanunu, Devlet Memurları Kanunu, Milli Eğitim Temel Kanunu ve Türk Ceza Kanunu gibi birçok yasal düzenleme, kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi ile ilgili çeşitli hükümler içermektedir.



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

Bu bağlamda 2016 yılında kabul edilen 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu, kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi açısından en özelleşmiş kanundur. Kanunun amacı *“insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmek ve bu konuda ulusal önleme mekanizması görevini yerine getirmek üzere Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun kurulması, teşkilat, görev ve yetkilerine ilişkin esasların düzenlenmesi”*

olarak tanımlanmıştır. Bu Kanunun 3 üncü maddesi *“cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılığını”* yasaklamaktadır. Kanunun 4 üncü maddesi ayrımcılığın türlerini ve/veya ortaya çıkış şekillerini *“a) Ayrı tutma, b) Ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama, c) Çoklu ayrımcılık, ç) Doğrudan ayrımcılık, d) Dolaylı ayrımcılık, e) İşyerinde yıldırma, f) Makul düzenleme yapmama, g) Taciz, ğ) Varsayılan temele dayalı ayrımcılık”* olarak tanımlamaktadır. Kanunun 5 inci maddesi ise ayrımcılık yasağının kapsamına giren kamu kurum ve hizmetlerini; *“eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişiler”* olarak belirlemiştir. Ayrıca Kanunun 3 üncü maddesinin (3) fıkrasında ayrımcılık yasağının ihlali durumunda, konuyla ilgili görev ve yetkisi bulunan kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının *“ihlalin sona erdirilmesi, sonuçlarının giderilmesi, tekrarlanmasının önlenmesi, adli ve idari yoldan takibinin sağlanması amacıyla gerekli tedbirleri almakla”* yükümlü olduğuna hükmetmektedir.

Yasalarda kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi ile doğrudan ilgili bir diğer Kanun 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’dur. Bu Kanun özel olarak engellilerin kamu hizmetlerine erişimi ve toplumsal hayata eşit katılımları ile ilgili düzenlemeleri içermektedir. Kanunun 4 üncü maddesi, engelliliğe dayalı ayrımcılık yapılamayacağını ve *“engellilerin tüm hak ve hizmetlerden yararlanması için fırsat eşitliğinin sağlanmasının”, “engeli olan çocuklara yönelik hizmetlerde çocuğun üstün yararının gözetilmesinin”, “engeli*

olan kadın ve kız çocuklarının çok yönlü ayrımcılığa maruz kalmalarının önlenerek, hak ve özgürlüklerden yararlanmalarının sağlanmasının” esas olduğunu belirtmektedir. Ayrıca aynı madde kapsamında “doğrudan ve dolaylı ayrımcılık dâhil olmak üzere engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık” yasaklanmıştır (Madde 4/A) ve “engellilerin toplumdan tecrit edilmeleri ve ayrı tutulmalarının önlenmesine, engellilerin diğer fertlerle eşit koşullarda bağımsız olarak toplum içinde yaşamaları esas olduğuna, özel bir yaşama düzenine zorlanamayacaklarına” hükmedilmiştir (Madde 4/B).



Kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi diğer birçok Kanunun içeriğinde de mevcuttur. Örneğin, 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nun 4 üncü maddesinin (d) fıkrasında “sosyal hizmetlerin yürütülmesi ve sunulmasında sınıf, ırk, dil, din, mezhep veya bölge farklılığı gözetilemez, hizmet talebinin hizmet

2. Kapsayıcı Kamu Hizmeti İçin Ulusal ve Uluslararası Mevzuat

arzından fazla olması halinde öncelikler, ihtiyacı olan olma derecesi ve başvuru veya tespit sırası esas alınarak belirlenir” ifadesi yer almaktadır.

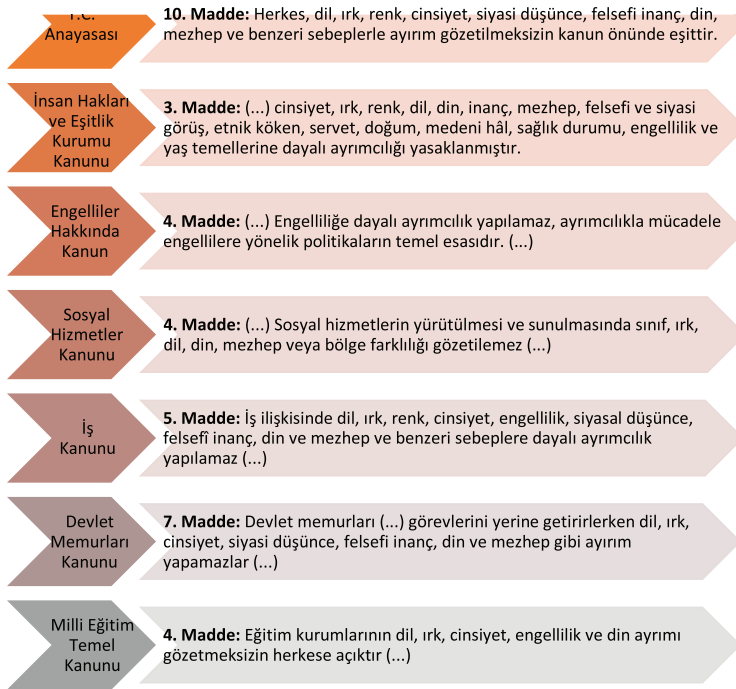


4857 sayılı İş Kanunu'nun 5 inci maddesinde *“her türlü iş ve istihdam ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayrımcılığı”* yasaklanmaktadır.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 7 inci maddesi, devlet memurlarının görevlerini yerine getirirken dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep gibi ayırım yapamayacaklarını vurgulamaktadır. Aynı Kanununun 125 inci maddesi ise *“devlet memurlarının görevini yerine getirirken dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ayırımı yapması durumunda, bir yıldan üç yıla kadar kademe ilerleme cezasına çarptırılabilceğini”* belirtmektedir.

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'nun 4 üncü maddesi *“eğitim kurumlarının dil, ırk, cinsiyet, engellilik ve din ayırımı gözetmeksizin herkese açık olduğunu ve eğitimde hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınmayacağı”*na işaret etmektedir.

Son olarak 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 122 inci maddesine göre eğer bir kişi *"dil, ırk, milliyet, renk, cinsiyet, engellilik, siyasi düşünce, felsefi inanç, din veya mezhep farklılığından kaynaklanan nefret nedeniyle: a) bir kişiye kamuya arz edilmiş olan bir taşınır veya taşınmaz malın satılmasını, devrini veya kiraya verilmesini, b) bir kişinin kamuya arz edilmiş belli bir hizmetten yararlanmasını, c) bir kişinin işe alınmasını, d) bir kişinin olağan bir ekonomik etkinlikte bulunmasını engellerse, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır."*



Şekil 6. Eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi ile ilgili ulusal mevzuat

2.3. Eşitliğin Sağlanması ve Ayrımcılığın Önlenmesi ile ilgili Olarak Türkiye'nin Taraf Olduğu Uluslararası Sözleşmeler Nelerdir?

Yukarıda özetlendiği gibi kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi konusunda Türkiye'de iç hukuk anlamında önemli yasal düzenlemeler bulunmaktadır. İç hukukta yer alan bu yasal düzenlemelere ek olarak Türkiye, kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi ile ilgili olarak çeşitli uluslararası sözleşmelere de taraftır. Bu bağlamda ayrımcılık, uluslararası düzeyde ilk defa 1948 tarihli Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde yasaklanmıştır. Daha sonra çıkarılan ve Türkiye'nin taraf olduğu konuyla ilişkili uluslararası sözleşmelere örnek olarak Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi (1950), Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Uluslararası Sözleşme (1965), Kişisel ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesi (1966), Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme (1966), Medeni ve Siyasal Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme (1976), Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (1979), Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (1989) ve Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (2006) verilebilir.

Bu sözleşmelerde her tür ayrımcılık yasaklanmış ve herkesin hukuk önünde eşit olduğu vurgulanmıştır. Örneğin İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 2 inci maddesinde herkesin, *"ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka bir görüş, ulusal veya sosyal köken, mülkiyet,*

doğuş veya herhangi başka bir ayırım gözetmeksizin bu Bildirge ile ilan olunan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabileceği” belirtilmektedir.

BM Kişisel ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesi’nin 26 ıncı maddesi hukuk önünde herkesin eşit olduğunu vurguladıktan sonra *“Hukuk bu alanda her türlü ayrımcılığı yasaklar ve herkese ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka bir fikir, ulusal veya toplumsal köken, mülkiyet, doğum veya başka bir statü ile yapılan ayrımcılığa karşı etkili ve eşit koruma sağlar”* ifadesini içermektedir. Ayrıca bu sözleşmenin 2 inci maddesi uyarınca *“tüm taraf devletler Sözleşmede tanınan hakları ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya diğer bir fikir, ulusal veya sosyal köken, mülkiyet, doğum veya diğer bir statü gibi herhangi bir nedenle ayrımcılık yapılmaksızın, kendi toprakları üzerinde bulunan ve egemenlik yetkisine tabi olan bütün fertler için güvence altına almayı bu ve haklara saygı göstermeyi taahhüt etmektedir”.*

Benzer şekilde Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nde (Protokol No. 12: Ayrımcılığın Genel Olarak Yasaklanması) *“hukuken temin edilmiş olan tüm haklardan, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasi veya diğer kanaatler, ulusal ve sosyal köken, ulusal bir azınlığa mensup olma, servet, doğum veya herhangi bir diğer statü bakımından hiçbir ayrımcılık yapılmadan herkesin yararlanılması sağlanacaktır.”* ifadesi yer almaktadır.

2. Kapsayıcı Kamu Hizmeti İçin Ulusal ve Uluslararası Mevzuat



Şekil 7. Eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili uluslararası mevzuat

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 90 ıncı maddesinin (5) inci Fıkрасında "usulüne göre yürürlüğe konulmuş uluslararası sözleşmelerin kanun hükmünde olduğu", ulusal "kanunlar ile söz konusu sözleşme hükümleri çelişirse sözleşme hükümlerinin esas alınacağı" belirtilmektedir. Dolayısı ile Türkiye'nin taraf olduğu tüm uluslararası sözleşmeler ve bu sözleşmelerde yer alan hükümler bağlayıcıdır ve kanun hükmündedir. Kamusal hizmetlere erişimde eşitliğin sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesine dair sözleşmeler de bu kapsamdadır.

KAPSAYICI KAMU HİZMETİ

HAK TEMELLİ KAMU HİZMETİ

KAMU HİZMETİ

Kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.

İNSAN HAKLARI

İnsan kişisi, sırf kişi olmasından, bir bütün olmasından, eylemlerinin ve kendisinin efendisi olmasından dolayı haklara sahiptir; bunun sonucu olarak da o, bir amacın aracı değil, bir amaçtır ve ona böyle davranılması gerekir. Ya insan kişinin onuru? Bu ifade, eğer doğal hukuk sayesinde, insan kişinin saygı görme hakkına sahip olduğu, hak taşıyıcısı olduğu, haklara sahip olduğu anlamına gelmiyorsa, hiçbir şey demek değildir. Bunlar, insana sırf insan olması olgusundan dolayı verilmesi gereken şeylerdir.

KAMU HİZMETİ İLKELERİ

Kamu hizmetleri şu ilkelere dayalı olarak yapılır:

- Eşitlik
- Süreklilik
- Uyarlanma

2. Kapsayıcı Kamu Hizmeti İçin Ulusal ve Uluslararası Mevzuat

KAPSAYICI KAMU HİZMETİ

Kapsayıcı bir kurumsal kültüre katkıda bulunan faktörler olarak; "saygı ve nezaket", "kurumsal adalet", "kültürel farkındalık ve duyarlılık" kavramları sayılırken, çeşitlilik ve kapsayıcılığın önündeki engeller olarak ise; "önyargı" ve "ayrımcılık" kavramları sayılmaktadır.

İNSAN ONURU

Kuçuradi, insan onuruna veya kendi onurumuza, maruz kaldıklarımızla değil, yaptıklarımızla zarar verdiğimizizi vurgular. Çünkü başkalarının bize yaptıklarından biz sorumlu değildir fakat yaptıklarımızdan bizzat biz sorumluyuzdur. Yani bir şeyi yapmak veya yapmamak kendi elimizde olduğu için yaptıklarımız bizi insan onuruna saygılı veya saygısız yapar.

Günümüzde giderek insan onuruna dayandırılmaya çalışılan kamu hizmeti, farklılık yani farklı görüş ve beklentilere sahip bireylerin çeşitliliğine duyulan saygıyı temel alır. Tüm uluslarda değişen demografik durum, kamu hizmetinin çehresini etkilemekte ve onu değişime zorlamaktadır.

KAYNAKÇA

Atasayan, M. G. (2012). *Kamu hizmetlerinin süreklilik ve düzenlilik İlkesi*. On İki Levha Yayınları, İstanbul.

Building a Diverse and Inclusive Public Service: Final Report of the Joint Union/Management Task Force on Diversity and Inclusion, <https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/corporate/reports/building-diverse-inclusive-public-service-final-report-joint-union-management-task-force-diversity-inclusion.html>

Devlet Memurları Kanunu. (1965). *Devlet memurları kanunu*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf>

Engelliler Hakkında Kanun. (2005). *Engelliler hakkında kanun*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5378&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

İş Kanunu. (2003). *İş kanunu*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>

Kuçuradi, İ. (2016). *İnsan Haklarının Felsefi Temelleri*, Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara.

Kuzgun, Y. (2016). İnsan Hakları ve Eğitim. İ. Kuçuradi (Ed.), *İnsan Haklarının Felsefi Temelleri* (s. 217-225) içinde. Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara.

Milli Eğitim Temel Kanunu. (1973). *Milli Eğitim Temel Kanunu*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1739.pdf>

- Özay, İ. H. (2017). *Günişığında Yönetim*, Filiz Kitabevi, s. 237, İstanbul.
- Sami, O. S. (1996). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, Hak Kitabevi, İstanbul.
- Sosyal Hizmetler Kanunu. (1983). Sosyal hizmetler kanunu. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf>
- Süheyp, D. (1950). *İdare Hukuku, C. I, AÜHF Yayını, Ankara, 1940. - Kamu Hizmeti Nedir? AÜHFM, C. VII, Sy. 3-4.*
- Türk Ceza Kanunu. (2004). *Türk ceza kanunu*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5237.pdf>
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982). *Türkiye Cumhuriyeti Anayasası*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf>
- Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu. (2016). *Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu*. 3 Aralık 2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6701.pdf>



 tcailesosyal

 tcailesosyal

 ailevesosyal

 tcailesosyal

www.aile.gov.tr