



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

**ENGELLİ BİREYLERİN ŞİKÂYET
MEKANİZMALARINI KULLANIRKEN KARŞILAŞTIĞI
SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÇALIŞTAYI**

SONUÇ BİLDİRİSİ

Ocak 2025

Ankara



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

ENGELLİ BİREYLERİN ŞİKÂYET MEKANİZMALARINI KULLANIRKEN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÇALIŞTAYI SONUÇ BİLDİRİSİ

3 Aralık Dünya Engelliler Günü vesilesiyle Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TIHEK) tarafından 5 Aralık 2024 tarihinde Ankara’da “Engelli Bireylerin Şikâyet Mekanizmalarını Kullanırken Karşılaştığı Sorunlar ve Çözüm Önerileri Çalıştayı” düzenlenmiştir. Söz konusu Çalıştay, Kurumumuzun ayrımcılıkla mücadele ve eşitlik görevi ile Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı 2023-2025’in “*Engelli bireylerin ayrımcılığa karşı yasal olarak korunması*” hedefi kapsamındaki “1.2. *Engelli bireylerin şikâyet mekanizmaları ve prosedürlerini kullanırken yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri engelli bireylerin katılımı ile gerçekleştirilecek bir çalıştay ile tespit edilecek ve raporlanacaktır.*” eylem alanı doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Kamuya açık olarak iki oturum halinde gerçekleştirilen Çalıştay’a, başta Anayasa Mahkemesi (AYM), Adalet Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB), Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) olmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri, akademisyenler, engelli bireyleri temsil eden sivil toplum kuruluşları (STK), barolar ile Kurum uzman, uzman yardımcıları ve vatandaşlar katılım sağlamıştır.

Engelli bireylerin şikâyet mekanizmalarını kullanırken karşılaştığı sorunlar ile bu sorunlara ilişkin çözüm önerilerinin istişare edilerek tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen Çalıştay kapsamında katılımcılar tarafından:

- Engelli bireylerin haklarının korunması için hem bölgesel hem küresel ölçekte ayırım gözetmeksizin konuya ilişkin kararlılığın sağlanması ve farkındalığın artırılması gerektiği,
- Engelli bireylerin topluma tam ve etkin katılımı için içermeci ve erişilebilir toplumların tesis edilmesi gerektiği ve böylece engelli bireylerin tüm hak ve özgürlük kategorilerinden faydalanmasının sağlanabileceği,
- İçermeci toplum felsefesinin toplumsal yaşamda ortaya çıkan yeni alanlar, yeni imkânlar, yeni fırsatlar doğrultusunda hizmetlerin ve çevrenin revize edilmesini, dinamize edilmesini gerekli kıldığı,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- Dijital alanda gelişmelere, özellikle de yapay zekâ teknolojilerine tanıklık edildiği; engelli bireylerin özel gereksinimlerinin karşılanabilmesi için bu araçların düzenlenmesine ya da yeni yöntemlerin ihdas edilmesine ihtiyaç bulunduğu,
- Engelli bireylerin karşılaştığı temel problemlerin, engellilere yönelik bakış açısından ve ayrımcılıktan kaynaklandığı,
- Engelli bireylere yönelik kalıp yargıların İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS) ve diğer insan hakları müktesebatı tarafından güvence altına alınan temel hak ve hürriyetlerden faydalanmayı engellediği, ayrımcılığı daha da derinleştirdiği ve sistematik hale getirdiği, bu çerçevede üzerinde durulması gereken önemli konulardan birinin de engelliler için hukuki ehliyet kavramının tanımlanması olduğu,
- ASHB'nin, erişilebilirlik konusunda mevzuatın hazırlanması, standartların belirlenmesi ve bunların hayata geçirilmesine yönelik toplumsal bilgi ve bilinç düzeyinin artırılması ile farkındalığın sağlanması konusunda çalışmalarını sürdürdüğü,
- Toplumsal yaşama katılımın en önemli gerekliliklerinden birinin erişilebilirlik olduğu, bu nedenle de erişilebilirliğin aslında şikâyet mekanizmalarına erişimde de öncelikli rol oynayan ve öncelikle sağlanması gereken bir konu olduğu,
- Erişilebilirliğin herkesin her hizmete güvenli ve sorunsuz bir şekilde ulaşabilmesi anlamına geldiği, çeşitli fonksiyon kaybı olan bireylerin günlük gereksinimlerinin karşılanması için vazgeçilemez bir zorunluluk olduğu; dijital alanlar dâhil erişilebilirliğin her alanda sağlanmasının önem teşkil ettiği,
- Erişilebilirliğin binalardan açık alanlara, toplu taşıma sistemlerinden bilgi ve iletişim teknolojilerine kadar çeşitli alanlar için sağlanması gerektiği, her bir başlığın şikâyet mekanizmaları için önemli bir çalışma alanını oluşturduğu,
- Engelli bireylerin şikâyet /başvuru hakkını kullanabilmesi için temel hak ve özgürlüklere ve bunların kullanımına ilişkin bilgiye sahip olması gerektiği,
- ASHB'nin mevzuata ilişkin sorumluluğunun bulunduğu, bu kapsamda ilk düzenlemenin 1997 yılında 9/5/1985 tarihli ve 3194 sayılı İmar Kanunu'nda yapıldığı, Ek-1'inci madde ile fiziksel çevrenin engelliler için ulaşılabilir ve yaşanabilir kılınması amacıyla imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartları Enstitüsünün ilgili standardına uyulmasının zorunlu hale getirildiği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- 2005 yılında 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un yürürlüğe girdiği, Kanun'un 7'nci maddesinin birinci fıkrasında binaların ve açık alanların, ikinci fıkrasında toplu taşıma araçlarının ve üçüncü fıkrasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin erişilebilirliğinin düzenlendiği, mezkûr Kanun uyarınca kamunun kullanımına açık alanların 2013 yılına kadar, ulaşım araçlarının ise 2018 yılına kadar erişilebilir hale getirileceğinin hükme bağlandığı,
- 3194 sayılı İmar Kanunu'nun yeni yapılaşmanın nasıl olması gerektiğine ilişkin yol gösterdiği, 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un geçici 2'nci ve 3'üncü maddelerinin ise mevcut yapıların dönüştürülmesini gerekli kıldığı, mevcut yapıların erişilebilir hale getirilmesi için tanınan 8 yıllık sürenin 2013 yılında sona erdiği, ayrıca 3/7/2017 tarihli ve 30113 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Planlı Alanlar İmar Yönetmeliği'nde de 2017-2019 yıllarında kapsamlı revizyonlar yapıldığı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin erişilebilirliği noktasında "Web content accessibility" standardı bulunduğu,
- 5378 sayılı Kanun'un geçici 3'üncü maddesinde her Valilik bünyesinde Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonu kurulmasının hükme bağlandığı, bu Komisyonun da şikâyet mekanizmalarından birini teşkil ettiği, Komisyona başvuru yapabilmek için engelli olmanın bir kıstas olmadığı, herkesin başvuru yapma hakkına sahip olduğu,
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği'nin 20/7/2013 tarihli ve 28713 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girdiği, ASHB'nin görevinin Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonlarının koordinasyonunu sağlamak olduğu, Komisyonun başvuru üzerine ya da resen harekete geçebildiği, Komisyonda hem kamu temsilcilerinin hem de STK temsilcilerinin yer aldığı, Komisyonun erişilebilirliğin tesis edilmediğini tespit etmesi halinde idari para cezası verme yetkisinin bulunduğu, Komisyon tarafından gerçekleştirilen denetimlerde yaklaşık 200 sorunun/kriterin cevaplandırıldığı/dikkate alındığı, şartların sağlandığı durumda Komisyon tarafından erişilebilirlik belgesi verildiği,
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları denetim istatistiklerine bakıldığında yıllara göre oldukça farklılaşan istatistiklerin söz konusu olduğu, 2020 yılında COVID-19 pandemisiyle bağlantılı olarak denetimlerde bir düşüş yaşandığı, ancak 2024 yılının ilk 6 ayında 2023 yılına kıyasla daha fazla denetim gerçekleştirildiği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- Şikâyet mekanizmalarına dijital araçlarla başvuru yapılabilmesi için web sitelerinin de erişilebilir olması gerektiği, bu kapsamda ASHB'nin genelge hazırlığı içerisinde olduğu ve genelgenin ekinde erişilebilirliğe ilişkin konuların yer alacağı,
- Sosyal medyanın erişilebilir olmasının da büyük önem arz ettiği, bu konuda ASHB tarafından çeşitli eğitimlerin gerçekleştirildiği, istatistiklere göre son 13 yılda 28.000'den fazla kişiye eğitim verildiği,
- Erişilebilirliği yaygınlaştırmada eğitim kadar bütçenin de önem arz ettiği, ASHB tarafından 2018 yılında Hazine ve Maliye Bakanlığına talepte bulunularak bir bütçe kodu açtırıldığı,
- Bilişim alanında ise Resmi Gazete'nin, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)'in ve Kadın Destek Uygulaması (KADES)'in erişilebilirliğine ilişkin çalışmalar yapıldığı, Erişilebilirlik Değerlendirme Modülü (ERDEM)'in bulunduğu,
- Ailem Engelsiz İletişim Merkezinin işitme engellilerin aile ve yakın çevrelerinden bağımsız bir şekilde sosyal hayatta gerekli durumlarda iletişim ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan görüntülü arama ile işaret dili desteği veren bir merkez olduğu,
- 5378 sayılı Kanun'da engelliliğe dayalı ayrımcılığın tanımlandığı, mezkûr Kanun'a göre engelliliğe dayalı ayrımcılığın; siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel, medeni veya başka herhangi bir alanda insan hak ve temel özgürlüklerinin tam ve diğerleri ile eşit koşullar altında kullanılması veya bunlardan yararlanılması önünde engelliliğe dayalı olarak gerçekleştirilen her türlü ayırım, dışlama veya kısıtlamayı ifade ettiği,
- Erişilebilirliğin sağlanmamasının engelliliğe dayalı ayrımcılık teşkil ettiği, erişilebilirliğin tasarımın en başından itibaren bireysel talep olmaksızın tüm alanlarda sağlanması ve uygulanması gereken yasal bir yükümlülük olduğu ve yalnızca engelliler için değil herkes için bir gereksinim olarak görüldüğü,
- Fiziksel mekânların erişilebilirliğinin sağlanması çok önemli olsa da dijital alanda atılacak adımların da büyük önem arz ettiği, Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğünün avukat portal/vatandaş portal gibi vatandaşlara hizmet veren portalların geliştirmesini yaptığı, fiziki ortamda yapılan yazışmaların ve beklenen sürelerin Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) entegrasyonu ile dijital ortamda hızlıca gerçekleştirildiği, portallardan faydalanan birçok engelli avukatın, vatandaşın ve arabulucunun bulunduğu,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- Özellikle görme engelli bireylerin web sitelerine erişim noktasında çok fazla talepte bulunduğu, bu kapsamda Adalet Bakanlığı personeli tarafından web erişilebilirlik çözümlerinin geliştirilerek hayata geçirildiği, web erişilebilirlik çözümlerinin içerisinde farklı engel türlerinin erişimlerini kolaylaştıracak modlar bulunduğu, 300 bin kişinin aynı anda bu veri tabanına erişebildiği,
- Adalet Bakanlığının 50’den fazla kurumla 180’den fazla entegrasyon sağladığı, bu entegrasyonla kamu kurumlarına gerekli bilgilere erişim imkânı sağlandığı, yargı mensuplarının, avukatların kullandığı bir doküman editörü bulunduğu, bu editör hakkında çeşitli eleştirilerin yapıldığı, editörün kullanılmasıyla ilgili engelli avukatlardan çeşitli talepler alındığı ve bu taleplerin yerine getirilmesi için gerekli çalışmaların yürütüldüğü,
- Kaynak ihtiyacındaki artış karşılanabilecek durumda olmadığından UYAP döküman editörünün kullanılmaya devam edildiği; editörün kullanımıyla alakalı ekran okuyucuların editörü okuyamamasından kaynaklı görme engelli kişilerin Adalet Bakanlığında taleplerde bulunduğu, bu kapsamda görme engelli bireyler tarafından kullanılan “Jaws for Windows” programı ile editördeki bilgilerin okunabilmesinin sağlandığı, “Ribbon” menüsünde alt tuşu ile menüler arasında ve ok tuşlarıyla menü seçenekleri arasında gezinti yapılabilirdiği, bilgisayar faresiyle seçildiğinde yazılı bir alanın “Jaws for Windows” programı ile okunabilirliğinin sağlandığı,
- Vatandaş portal, avukat portal ve celse uygulamalarında sesli komutlar ile bazı fonksiyonların yerine getirilmesinin sağlanmaya çalışıldığı, dava açma vb. süreçlerde sesli komut özelliğiyle dosya açma, taraf ekleme gibi işlemlerin yapılabilmesi için çalışmalar yürütüldüğü,
- Adalet Bakanlığı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığının da erişilebilirlik alanında çalışmaları olduğu, bu kapsamda engelli bireylerin adalete erişimi için çeşitli dijital broşürlerin hazırlandığı,
- Adalet hizmetine erişilebilirliğin sağlanmasının önem arz ettiği, bu açıdan adliye binalarının fiziken erişilebilir olması gerektiği,
- Adliye binalarının erişilebilirliğine bakıldığında; Ankara’daki adliyelerin dağınık olduğu, bu durumun erişilebilirliği zorlaştırabildiği, engellilerin aradıkları birime gitmesini kolaylaştırmak için Adalet Bakanlığı tarafından birim içi navigasyon çalışması



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

yapıldığı, bu çalışma ile adliyeler içinde vatandaşların istediği birime gidebilmesine yardımcı olacak çözümlerin geliştirilmeye çalışıldığı ve araştırmaların devam ettiği,

- Ankara’da yer alan adliye binalarının plaza benzeri yapılar olarak tasarlanmasının hâkimlerin, savcılarının, avukatların ve vatandaşların ihtiyaçlarına uygun olmadığı, bu tür projelerin İmar Kanunu’nun 1’inci maddesi ve ilgili yönetmelikler çerçevesinde planlanarak erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesinin gerektiği, Türkiye genelinde de evrensel tasarım ilkelerine uygun olarak adliyelerin engellilerin erişimine uygun inşa edilmesine ihtiyaç duyulduğu,
- Adliyelerde farklı engel türleri için çeşitli erişilebilirlik düzenlemeleri yapılmışsa da işitme engelliler açısından adliyelerde işaret dili tercümanının bulunmamasının önemli bir eksiklik olduğu, işitme engellilerin bilgiye erişiminin sağlanması için bir çağrı merkezinin kurulmasının bu tür sorunların çözümüne katkı sağlayabileceği,
- Şikayet mekanizmalarına dijital başvurular kapsamında işitme engeli olan bireylerin web sitesini tam olarak kullanmasında sorunlar yaşanabildiği, bu kapsamda CİMER sisteminde olduğu gibi işitme engelli bireyler için kamera kaydı sistemi ile başvuruların alınmasına imkân sağlanması gerektiği,
- İndüksiyon döngü sisteminin erişilebilirlik belgesinin verilme şartlarından biri olmasına rağmen çok yaygın olmadığı, bu sistemin yaygınlaştırılması gerektiği, konunun hem hukuki hem de bilişim altyapısının incelenmesinin faydalı olacağı,
- Adalet Bakanlığı bünyesindeki işaret dili tercüman sayısının yeterli olmadığı, hali hazırda 32 işaret dili tercümanı bulunduğu, bu konuda çeşitli girişimlerin başlatıldığı, Adalet Bakanlığının 2024-2028 Strateji Planı’na işaret dili tercümanlarına ilişkin faaliyetlerin eklendiği, işaret dilini çözümleyebilen birkaç yapay zekâ modeli çalışmasının da mevcut olduğu, bu tür modellerin işitme engelli bireylerin şikâyet mekanizmalarına başvururken karşılaştığı sorunlara çözüm sunabileceği, bununla birlikte yapay zekânın henüz işitme engellilerin acil sorunlarını çözecek kapasitede olmadığı, bu nedenle de işitme engelliler için acil ihtiyacın işaret dili tercümanlarının varlığı olduğu, bu konuda talep edilmesi halinde Türkiye Sağırlar Milli Federasyonu tarafından destek verilebileceği,
- Duruşmalarda görev alan işaret dili tercümanlarının yeterli nitelikte olmamasının da başka bir sorun alanı teşkil ettiği, işaret dili tercümanı konusundaki belirlenen kriterlerin yeterli olmadığı, Milli Eğitim Bakanlığının 200 saatlik eğitim sonucunda verdiği belgeye



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

dayanılarak alınan işaret dili tercümanlarının yeterli niteliğe sahip olmadığı, adliyelerde işaret dili eğitiminin belirli aralıklarla yapıldığı, ancak işitme engelli bireylerin adliyelere çok sık gelmemesi veya avukatları vasıtasıyla işlem yapması sonucunda öğrenilen işaret dilinin ilgili personelce unutulabildiği,

- Tercümanların niteliğinin ve niceliğinin artırılmasının idari bir süreç olduğu, bu konuda AYM'ye doğrudan bir başvuru olamayacağı ancak tercüman eksikliğiyle ilgili olarak kişinin bir dava sürecinde haklarından faydalanamaması söz konusu olursa bu durumun bireysel başvuruya konu olabileceği,
- Gerek tercüman sorunu gerekse indüksiyon sistemlerinin kurulmamış olmasından dolayı TIHEK'e başvuru yapılabileceği, böylelikle bu tür fiziki engellerin kaldırılması için kurumların uyarılmasının gündeme getirilebileceği,
- Adalet Bakanlığına engelli bireyler tarafından erişilebilirliğe ilişkin e-posta ve diğer yollarla yapılan başvuruların mümkün olduğunca süzgeçten geçirildiği ve geri dönüş yapılmaya dikkat edildiği, engelli bireylerin hizmetlerin erişilebilirliğinin sağlanmasında karşılaştıkları sorunların çözümüne ilişkin önerilerini Adalet Bakanlığına iletmelerinin çalışmaların yürütülmesinde önem arz ettiği,
- Anayasa değişikliği sonrasında 2012 yılından beri AYM'nin bireysel başvuru aldığı ve bireysel başvuru sayısında her sene artış olduğu, bunlar içerisinde engellilere ilişkin de pek çok bireysel başvurunun bulunduğu, bu kapsamda AYM tarafından verilen Fatma Deniz UZUNCUKOĞLU (B. No: 2021/59520, 10/1/2024), Hamit AYDEMİR (B. No: 2015/17844, 7/3/2019), Sevda YILMAZ (B. No: 2017/37627, 2/3/2023), Devrim ALYÜZ (B. No: 2017/40383, 16/9/2020), Bedrettin YALÇIN ve Diğerleri (B.No: 2014/16380, 9/1/2018), Selman TUMUR ve Diğerleri (B.No: 2015/18754, 12/9/2019), Gürkan KAÇAR ve Diğerleri kararlarının (B. No: 2014/11855, 13/9/2017) engelli bireylerin hak ve özgürlüklerine ilişkin olduğu,
- Fatma Deniz UZUNCUKOĞLU kararında özetle; Gümrük ve Ticaret Bakanlığında şef olarak görev yapan başvuranın % 86 oranında engelli olan babasına vasi atandığı, atanma döneminde yerinde bırakılmasını ya da geliş gidiş yapabileceği 2. bölge kapsamındaki bir yere atanma talebinde bulunduğu ancak başvuranın talebinin reddedildiği, AYM tarafından kamu hizmetlerinin sürekliliğini ve aksamadan yürütülmesini temin etmenin idarenin anayasal yükümlülükleri arasında olduğu, yönetmeliklerin ilgili hükümlerinde memurların ağır engelli birinci derece yakınlarının



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

durumundan kaynaklanan gerekçelerle yer değiştirme talebinde bulunabileceğinin ve bu taleplerin kısıtlayıcı hükümlere tabi olmaksızın kadro imkânları ve hizmet ihtiyacı dikkate alınarak karşılanacağına vurgulandığı, ilgili mevzuat hükümlerine rağmen somut olayda idare tarafından mevcut görev yeri ya da çevre idarelerindeki kadro imkânları ve hizmet ihtiyacına ilişkin bir değerlendirme yapılmaması nedeniyle başvurana aşırı bir külfet yüklediği, bu nedenle de devletin aile hayatına saygı hakkı kapsamındaki pozitif yükümlülüklerinin kamu makamlarınca yerine getirilmediği sonucuna ulaşıldığı,

- Hamit AYDEMİR kararında özetle; engelli olan başvuranın vasisi tarafından Sulh Hukuk Mahkemesinden engelli borçlandırmadan onun adına yeni bir otomobil almak amacıyla izin talebinde bulunduğu ancak bu talebin Mahkeme tarafından reddedildiği, AYM tarafından Karayolları Trafik Kanunu'nun 74'üncü maddesi gereğince kanuni temsilcilerin aracın kullanımından dolayı ileride doğabilecek hukuki ve cezai sorumlulukları kabul ettiğine dair noterden tanzim edilecek taahhütname verme zorunluluğuna ilişkin Yargıtay içtihadı bulunduğu, kısıtlının vefatı halinde mirasçuları arasında karşılaşılması muhtemel miras sorunlarının kısıtlıyı ilgilendirmediği, Özel Tüketim Vergisi (ÖTV) muafiyetinin yalnızca aracın ilk iktisabı yönünden geçerli olduğu ve böylelikle engelli bireylerin daha güvenli ve konforlu bir şekilde seyahat etmesinin amaçlandığı, engellilerin ulaşımının sağlanmasının onların toplum ile bütünleşmesi yönünden büyük bir önem taşıdığına vurgulandığı, bu nedenle Anayasa'nın 35'inci maddesinde güvence altına alınan mülkiyet hakkının ihlal edildiğine hükmedildiği,
- Sevda YILMAZ kararında özetle; özel bir bankadan kredi kullanmak amacıyla ilgili banka şubesine giden görme engelli başvuranın "sözleşmenin bir nüshasını elden aldım." şeklindeki ifadeyi el yazısı ile yazamaması sonucunda uzun süre banka şubesinde bekletildikten sonra krediyi kullanamadan şubeden ayrıldığı, AYM tarafından söz konusu bankacılık işlemine ilişkin olarak başvuranın durumunu gözeten alternatif bir tedbirin etkili biçimde uygulanması için gereken özenin gösterildiğinin ortaya konulmadığının, başvuranın görme engelli olması nedeniyle kredi kullanamamasının ve uzun bir süre banka şubesinde bekletilmesinin nesnel ve haklı bir sebebinin bulunmadığının değerlendirildiği, görme engelli başvuranın özel ihtiyaçlarının dikkate alınmaması nedeniyle Anayasa'nın 17'nci maddesi ile bağlantılı olarak Anayasa'nın



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

10'uncu maddesinde güvence altına alınan ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine hükmedildiği,

- Devrim ALYÜZ kararında özetle; başvuranın engelli aylığı almasına imkân veren Kanun maddesinde hak kazanma koşullarına ilişkin değişiklik yapılması nedeniyle aylığının kesildiği, AYM'nin kazanılmış haklara dokunmamak kaydıyla hukuki düzenlemelerde değişiklik yapmanın kanun koyucunun takdirinde olduğunu belirttiği, müdahalenin kamu yararına dayalı meşru bir amacının olduğunu, ancak başvurana daha önceki ölçütlere göre ödenmekte olan engelli aylığının yapılan kanun değişikliğiyle bütünüyle kesilmesinin aşırı bir külfet yüklediği, yeni kanuni düzenlemeyle yasa koyucunun, başvuran için önceki nakdi ödeme yerine ikame edilebilecek alternatif bir koruma yöntemi de ihdas etmeyerek engelli bir birey olan başvuranın sosyal güvenlik hakkından sistemli bir şekilde mahrum bırakılmasına neden olduğunu ifade ederek Mahkeme tarafından Anayasa'nın 17'nci maddesinin ihlal edildiğine hükmedildiği,
- Bedrettin YALÇIN ve Diğerleri kararında özetle; başvuranların yakınının 9 yaşında bir çocuk olduğu, çocuğun ikamet etmekte olduğu köye yaklaşık 500 metre mesafedeki kamuya ait kullanılmayan verici binasının üzerine çökmesi sonucunda hayatını kaybettiği, Başsavcılığın bilirkişi raporunda söz konusu binaya büyükbaş hayvan ile girerek hayvanın çarpması sonucu binanın yıkılmasına sebep olan çocuğun kendi kusuru nedeniyle hayatını kaybettiği, bu kişinin ve uzun süredir kullanılmayan binayı tahrip eden diğer kişilerin eylemlerinin kamu görevlilerinin cezai sorumluluğu arasındaki illiyet bağımlı kestiği kanaati ile kovuşturmaya yer olmadığına karar verdiği, AYM'nin başvuranın 9 yaşında bir çocuk olması nedeniyle yetişkinlerin sahip olduğu muhakeme yeteneğine sahip olmaması, binanın etrafında hiçbir uyarıcı levha ve işaret bulunmaması ve Başsavcılıkça alınan bilirkişi raporunda yer verilen tespitlere göre kamu makamlarının tehlikeyi önlemek için makul ölçüler çerçevesinde kendilerinden beklenebilecek herhangi bir tedbiri almadıklarını belirlediği, buradan hareketle özellikle küçükler ve zihinsel engelli bireyler gibi tam olarak muhakeme yeteneğine sahip olmayan savunmasız kişilerin yaşamının açıkça tehlikeye atılmasına ilişkin sorumlulukları bulunanlar hakkında yalnızca tazminata hükmedilmesinin devletin bu tür bir olaya ilişkin etkili yargısal koruma sağlama yükümlülüğü bakımından yeterli olmayacağı, devletin bu olaya göstereceği yargısal tepkinin benzer olayların



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

yaşanmaması bakımından da önem taşıdığı, bu nedenle de Anayasa'nın 17'nci maddesinde güvence altına alınan yaşam hakkının ihlal edildiğine hükmettiği,

- Selman TUMUR ve Diğerleri kararında özetle; üç yaşındaki çocuğun sokakta bulunan kapakları açık haldeki trafo panosuna temas ederek ağır yaralandığı, Başsavcılığın soruşturma sonucunda Kobani olayları olarak bilinen toplumsal olayların devam etmesi nedeniyle elektrik trafolarına müdahale edilmesinin mümkün olmadığı kanaati ile kovuşturmaya yer olmadığına karar verdiği, AYM'nin yerleşime açık bir bölgeye konuşlandırılmış ve basit bir kilit mekanizması ile kilitlenen trafoda yaşanan olayda kamu makamlarının sorumlulukları ile tehlikenin bireyler için öngörülmezliği ve çocuklar ile zihinsel engelliler gibi özel korunmaya muhtaç kişiler yönünden alınması gereken tedbirlerin dikkate alınmadığı sonucuna ulaştığı ve Mahkemenin Anayasa'nın 17'nci maddesinde güvence altına alınan yaşam hakkının ihlal edildiğine hükmettiği,
- Gürkan KAÇAR ve Diğerleri kararında özetle; zihinsel engelli bir çocuğun demir yolu hattı üzerinde bulunan yüksek gerilim hattı kablolarından geçen elektrik akımına kapılarak ağır şekilde yaralandığı, AYM tarafından çocuklar, bedensel veya zihinsel engelliler ya da benzeri durumda olan diğer kişilerin bu tür tehlikeli faaliyetlere karşı korunmaya diğer kişilere göre daha fazla muhtaç olduğunun, başka bir ifadeyle çocukların ve zihinsel engellilerin, yetişkinlerin sahip olduğu muhakeme yeteneğine sahip olmamaları nedeniyle özel olarak korunmaya muhtaç olduğunun, aksi bir durumun çocuklara ve zihinsel engellilere olaylara ve özelde kendilerine yönelen tehlikeye karşı yetişkinlerden gösterilmesi beklenen asgari davranışları sergilemelerini bekleme yükümlülüğü getireceğinin değerlendirildiği, kamu makamlarının yaşama yönelik öngörebilecekleri gerçek ve yakın bir tehlikenin bulunduğu somut olayda anılan makamların bu tehlikeyi önleyebilmek için makul ölçüler çerçevesinde kendilerinden beklenebilecek herhangi bir tedbiri almadıkları kanaatine varıldığı, bu nedenle Anayasa'nın 17'nci maddesinde güvence altına alınan yaşam hakkının ihlal edildiğine karar verildiği,
- Adalete erişimde engelli bireylerin karşılaştığı birtakım sorunların bulunduğu, örneğin görme engelli avukatların duruşma tutanaklarına erişiminde barkod sistemi gibi yenilikçi çözümler uygulanmasına rağmen bu konuda yeterince ilerleme kaydedilemediği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- Posta ve Telgraf Teşkilatı (PTT) tarafından gönderilen tebligatlarda görme engelliler için uygun formatların kullanılmamasının kişisel veri güvenliği açısından riskler barındırdığı,
- Görme engellilerin hukuk metinlerine erişimini kolaylaştıracak dijital uyumluluk ve kütüphane hizmetleri konusunda ciddi eksikliklerin bulunduğu, Eylül 2023'te kapatılan görme engelliler kütüphanesinin tekrar açılması için mücadele edildiği,
- Ekran okuyucularının Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin görme engelliler için yetersiz kaldığı kamu kurum ve kuruluşlarının bulunduğu, ASHB'nin web sitelerinin erişilebilirliğinin incelenmesine yönelik bir denetim yetkisinin olmadığı, ancak 5378 sayılı Kanun gereği kamu kurumlarının EBYS sistemlerini erişilebilir hale getirme yükümlülüğü altında olduğu, ASHB'nin talep halinde ilgili Kurumlara EBYS sistemlerinin erişilebilirliğinin sağlanması için gerekli teknik yardımlarda bulunabildiği, denetim değil izleme mekanizması ile bu sorunların aşılına çalışıldığı, EBYS sistemlerinin standartlarının belirlenmesi için bir mevzuat çalışması olduğu, bu kapsamda erişilebilirliğin de gündeme gelebileceği,
- Engellilik konusunda artık sosyal modelin benimsenmesi gerektiği, sosyal ve insan hakları modelinin engellilerin eşit bir şekilde, ayrımcılığa uğramaksızın haklarından istifade edebilmesi ve toplum içerisinde var olabilmesi için gerekli imkânların sağlanmasının devletlerin yükümlülüğünde olduğunu kabul ettiği, bu anlayışla bütün insanların eşit ve değerli olduğu inancının ve ayrımcılığa mahal vermeyen kapsayıcı toplumların inşa edilmesi gerektiği,
- EHİS'in uygulanmasında ve izlenmesinde bağımsız ulusal insan hakları kurumlarının rolünün de büyük önem taşıdığı, Türkiye'nin ulusal insan hakları kurumu ve eşitlik kurumu olarak TİHEK'in engelli bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin korunmasında ve engelliliğe dayalı ayrımcılıkla mücadele edilmesinde önemli bir görev üstlendiği,
- 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun 3'üncü maddesinde cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılığın yasaklandığı,
- Ayrımcılık temellerinin yanında ayrımcılık türlerinin de 6701 sayılı Kanun kapsamında düzenlendiği, makul düzenleme yapılmamasının mezkûr Kanun kapsamında ayrımcılık



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

türü olarak belirlendiği, EHİS'in makul düzenleme tanımında "ölçüşüz ve aşırı yük getirmeyen" ifadesinin yer aldığı, bu ifadenin hala engellilerin yük olarak görüldüğünün bir yansıması olduğu, ancak bu algının değişmesi ve engelli bireylerin topluma tam katılımı için gerekli düzenlemelerin yapılmasının elzem olduğu, 6701 sayılı Kanun'un makul düzenleme tanımı bakımından çok daha ileri bir düzenleme olduğu,

- Engelli bireylerin TIHEK'e daha etkin bir şekilde başvuru yapabilmesini sağlamak için Kurumun web sitesinin erişilebilirliğini artırmaya yönelik çalışmalar yapıldığı ve Engellik Temelinde Ayrımcılık El Kitabı'nın hazırlandığı,
- Son dönemde TIHEK'e yapılan başvurular arasında engellilik temelinde ayrımcılık iddialarının öne çıktığı, bu kapsamda 2022/487, 2024/115 ve 2022/489 sayılı Kurul kararlarının kamuoyunda etki yarattığı,
- 2022/487 sayılı Kurul kararında özetle; noterde gerçekleştirilen vekâletname çıkarma işleminde görme engeli nedeniyle iki tanık bulundurması zorunluluğunun engellilik temelinde doğrudan ayrımcılığa yol açtığına karar verildiği, söz konusu uygulamanın Türkiye Noterler Birliğinin tüm noterlere göndermiş olduğu bir genelgeden kaynaklandığı ve genelgenin iptali için başvuran tarafından açılan dava neticesinde düzenlemenin iptal edildiği, davada Türkiye Barolar Birliği, Görme Engelli Evrensel Hukukçular Derneği ve çeşitli STK'ların TIHEK'i desteklediği, kararda TIHEK kararına atıf yapıldığı, davanın istinaf aşamasında olduğu,
- Danıştay'ın Türkiye Noterler Birliğinin genelgesini iptal kararından sonra Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi ile Noterler Birliğinin yürütmüş olduğu çalışma neticesinde, görme engellilerin yapacağı işlemle ilgili belgelerin e-devlet sisteminden sesli bir şekilde görme engellilerin erişimine sunulduğu, noterlerde görme engelli bireylerin tanık bulundurma zorunluluğu olmadan işlemlerini yapabildiği,
- 2024/115 sayılı Kurul kararında özetle; görme engelli bir bireyin, internet bankacılığı ve mobil bankacılık işlemlerinde yaşadığı erişim zorlukları nedeniyle ayrımcılığa uğradığının tespit edildiği,
- 2022/489 sayılı Kurul kararında özetle; çocuğun üstün yararı ilkesi de gözetilerek Milli Eğitim Bakanlığının "Kolaylaştırıcı Kişi" konulu resmi yazısı kapsamında sadece Otizm Spektrum Bozukluğu tanılı öğrencilere kolaylaştırıcı kişiden faydalanma hakkı verilmesinin özel gereksinimli öğrenciler arasında engelliliğe dayalı doğrudan ayrımcılık oluşturduğuna karar verildiği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- TİHEK'in mevcut yapısı itibarıyla daha etkin bir kurum haline gelmesinin gerektiği, kararlarının uygulama aşamasında daha kapsamlı düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu, Kurumun aldığı kararların, özellikle ilkeler ve içtihat yaratma kapasitesi bakımından değerli olduğu, Noterler Birliği ve Kültür ve Turizm Bakanlığı aleyhine yapılan başvurulara ilişkin verdiği kararların engellilerin hayatına doğrudan dokunan kararlar olduğu, Türkiye Barolar Birliği tarafından engelli avukatlar için dijital kütüphane kurulmasının kararlaştırılmasında TİHEK'in konuya ilişkin Ankara 1 No'lu Barosu aleyhine yapılan başvuruda ihlal kararı vermesinin etkisinin bulunduğu,
- TİHEK'in insan hakları ihlallerine ilişkin karar alma süreçlerinde daha fazla etkinlik göstermesi ve insan hakları ihlallerinin önlenmesi adına yeni alanlar açması gerektiği, ancak 6701 sayılı Kanun uyarınca verilen kararlar nedeniyle vatandaşların açtığı davalarda, vekâlet ücretine hükmedilmesi gibi uygulamaların hak arama özgürlüğünü olumsuz etkileyen sonuçlar doğurduğu, bu gibi durumların önüne geçmek adına mevzuat değişiklikleri yapılması gerektiği,
- TİHEK yapısında engelli STK'larının yer almasının sağlanmasının faydalı olacağı,
- Engelli bireylerin bağımsız bir yaşam sürmelerinin desteklenmesinin toplum içinde eşit birer birey olarak yer almaları açısından kritik önem taşıdığı, ancak engellilerin birçoğunun ailelerine bağımlı yaşadığı, bunun da kişisel gelişim açısından bir zafiyete dönüştüğü, engelli bireylerin toplumsal hayata dâhil olabilmesinin ve erişilebilirliğin sağlanmasının kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmalarıyla mümkün olabileceği,
- Engelli bireylerin "engellenen" bireyler olmaktan çıkıp özgür iradeleriyle yaşamlarını sürdürebilmeleri için tüm toplumun sorumluluğunun bulunduğu,
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın sosyal devlet ilkesini benimsediği ve bu ilke doğrultusunda engelli bireylerin sosyal hayata katılımını sağlamak için ulusal ve uluslararası düzeyde birçok düzenleme yapıldığı, bu kapsamda, 3 Aralık 2021 tarihinde 2030 Engelsiz Vizyon Belgesi'nin ilan edildiği,
- KDK'nın kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulduğu,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- KDK'nın engelli bireylerin haklarının korunması amacıyla önemli görevler üstlendiği, KDK'ya başvuru usulünün oldukça kolay olduğu, gerçek ve tüzel kişilerin herhangi bir ücrete tabi tutulmaksızın Yönetmelik'te belirlenen şartlara uyulmak kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla başvuru yapabileceği, başvurunun insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konular ile ilgili olması halinde menfaat ihlali şartı aranmadığı, talep edilmesi halinde başvuruların gizli tutulabildiği,
- KDK'nın çocuklara yönelik özel bir başvuru sistemi bulunduğu, bu sayfanın henüz çok verimli şekilde kullanılmadığı ancak çocukların başvurularının özenle incelendiği,
- Engelli bireylerin karşılaştığı ayrımcılık ve hak ihlalleri konusunda KDK tarafından çeşitli tavsiye kararlarının verildiği,
- 2024/4489 numaralı başvuru hakkında KDK tarafından verilen 01/07/2024 tarihli Tavsiye Kararında özetle; ortopedik engellilere sabit koltuk tahsis edilmemesinin ayrımcılık teşkil ettiğinin belirtildiği ve makul düzenleme yapılması hususunda tavsiyede bulunulduğu,
- 2024/3010 numaralı başvuru hakkında KDK tarafından verilen 04/04/2024 tarihli ve 2024/3848-S.24.6068 sayılı kararda özetle; Yükseköğretim Kurumlar Sınavı (YKS)'de engellilere ek süre tanınması hakkında tavsiyede bulunulduğu,
- 2024/3090 sayılı başvuru hakkında KDK tarafından verilen 24/07/2024 tarihli kararda özetle; başvuranın engelli otobüs kartlarının sağlık kurulu raporu süresi boyunca vize yenileme işlemine tabi tutulmaması talebinin incelendiği ve engelli otobüs kartlarının sağlık kurulu raporu süresi boyunca vize yenileme işlemine gerek olmadığı, ücretsiz ve daha uygun alternatiflerin değerlendirilmesi hususunda Van Büyükşehir Belediyesi Başkanlığına tavsiyede bulunulmasına karar verildiği,
- 2023/20103 sayılı başvuru hakkında KDK tarafından verilen 30/05/2024 tarihli kararda özetle başvuranın, Ankara ilindeki toplu taşıma otobüslerinin tekerlekli sandalyeli bireylerin bir arada seyahat edebilmelerine olanak sağlayacak, erişimlerini kolaylaştıracak şekilde tasarlanması talebinin incelendiği ve Ankara ilinde toplu taşıma kamu hizmetinin engelli bireylerin erişimine uygun hale getirilmesi için Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanlığına tavsiye verildiği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- 2024/3627 sayılı başvuru hakkında KDK tarafından verilen 09/05/2024 tarihli kararın ASHB tarafından evlenecek gençlerin desteklenmesi projesi kapsamında verilen desteğin engellilere yaş şartı olmadan verilmesi konusuna ilişkin olduğu,
- KDK tarafından dostane çözüm yöntemiyle çözülen başvuruların da bulunduğu, örneğin 82 yaşındaki engelli annesine bakmakla yükümlü olan bir memurun nakil talebi üzerine dostane çözüm kararı verildiği,
- Engelli bireylerin haklarının korunması ve geliştirilmesi amacıyla hızlı, masrafsız ve dijital platformlar üzerinden başvuru kabul edilmesinin KDK'nın bu alandaki önemli çalışmalarından biri olduğu,
- Engelli bireyler için daha erişilebilir bir kamu hizmeti sunulması yönünde KDK'nın çabalarının devam ettiği,
- Savunma hakkı ve engelli hakları açısından, yargı organlarının bu konularda bilinç ve anlayış düzeyinin geliştirilmesinin gerektiği, bu bağlamda Türkiye Adalet Akademisinin eğitim müfredatına engelli haklarının eklenmesinin, hâkim ve savcı adaylarına farkındalık eğitimleri verilmesinin öneriler arasında yer alabileceği,
- EHİS'in gereklerinin yerine getirilmesi konusunda yeterince mesafe kat edilemediği, Sözleşme'nin 13'üncü maddesinin adalete erişimin sağlanmasını şart koştuğu, bu bağlamda hem fiziki erişim hem bilgiye erişim konularında gerekli düzenlemelerin bir an önce hayata geçirilmesi gerektiği,
- Bilgiye erişimin görme engelli hukukçular için çok önemli olduğu, bugün itibarıyla Resmi Gazete'de engelliler açısından erişilemeyen bölümlerin bulunduğu, bir kısım AYM kararlarının da dijital fotoğraf/resim olarak yayımlanmasından dolayı görme engelliler bakımından erişilebilir formatta olmadığı, AYM kararlarının PDF formatında veya farklı formatlarda yayınlanması noktasında STK'ların çalışmalarının devam ettiği,
- İhtiyaç sahibi engelli bireyler hukuk davası açmak istediklerinde, avukat giderlerini karşılayamadıklarında bu kimselere adli yardımda bulunulmasının gündeme geldiği, adli yardımdan faydalanmak istenildiğinde ise 12 tane evrak istendiği, belgelerin temin edilmesinin çoğu zaman engelli bireyler için zor olabildiği, Türkiye Barolar Birliğinin belgeleri engelli bireylerden istemek yerine yalnızca başvuruyu alıp sonra kendilerinin belgeleri temin edip edemeyeceğinin değerlendirmesinin faydalı olacağı, bu belgelerin engelli bireyler üzerinde yük oluşturmaması için gerekli çalışmaların yapılabileceği,



TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

- Adli yardım müessesinin kötüye kullanılmasının engellenmesinin son derece önem teşkil ettiği, bununla birlikte Barolardan görevlendirilen avukatların davayla yeterince ilgilenmediği yönünde şikâyetlerin mevcut olduğu, böyle bir durumda konuya ilişkin barolara şikâyette bulunulması gerektiği,
- Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından gerçekleştirilen Dikey Geçiş Sınavı (DGS) gibi her türlü sınavda YKS de olduğu gibi engelli bireyler için sınav süresinin uzatılması hususunun değerlendirilebileceği,
- 3 Aralık Dünya Engelliler Günü'nde memur olan engelli bireylere izin verilmediğine ilişkin çok sayıda şikâyet yapıldığı, konuya ilişkin 3 Aralık 2002 tarihli ve 2002/58 sayılı Başbakanlık (Mülga) Genelgesi'nin hala yürürlükte olduğu, dolayısıyla 3 Aralık Dünya Engelliler Günü'nde engellilerin idari izinli sayılması gerektiği,

hususları gündeme gelmiştir.* ,**

* TİHEK; Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı 2023-2025'in "*Hakların Korunması ve Adalet*" politika alanında yer alan "*Engelli bireylerin ayrımcılığa karşı yasal olarak korunması*" hedefinin 1.2. numaralı "*Herhangi bir hakkın ihlali iddiası durumunda hukuki ehliyete sahip olup olmadığına bakılmaksızın şikâyet mekanizmaları ve prosedürlerinin engelli bireyler açısından erişilebilir hale getirilmesine ilişkin gerekli yasal ve idari tedbirlerin alınması.*" eylem alanında öngörülen "*Engelli bireylerin şikâyet mekanizmaları ve prosedürlerini kullanırken yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri engelli bireylerin katılımı ile gerçekleştirilecek bir çalıştay ile tespit edilecek ve raporlanacaktır.*" şeklindeki 1.2.1. numaralı faaliyetinden sorumlu kurum ve kuruluşlar arasında yer almaktadır.

** Yukarıda belirtilen faaliyet doğrultusunda TİHEK tarafından 5/12/2024 tarihinde Ankara'da "*Engelli Bireylerin Şikayet Mekanizmalarını Kullanırken Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri Çalıştayı*" düzenlenmiş ve işbu *Sonuç Bildirisi* hazırlanmıştır. İşbu *Sonuç Bildirisi*'nde yer alan ifadeler ve gündeme getirilen hususlar, katılımcılar tarafından dile getirilmiş olup TİHEK'in kurumsal görüşlerini yansıtmamaktadır.