

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Başvuran Merihan Neris CANAK Kurumumuza 05/04/2019 tarihinde yapmış olduğu başvuruda özetle; 12 Şubat 2019 günü Yükseköğretim Kurumları Sınavı (YKS) başvurusunu yaptığını, bir gün sonra Okul Müdürü ile “<https://odeme.osym.gov.tr/>” sayfası üzerinden online ödemeyi gerçekleştirdiğini, ekranı kontrol ettiklerinde “işleminiz tamamlandı” yazısını gördüklerini, ancak 28 Mart 2019 günü Milli Savunma Üniversitesi (MSÜ) sınav yeri kağıdını çıkarmak için “https://ais.osym.gov.tr” adresine girdiğinde YKS başvurusunu göremediğini, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezini (ÖSYM) aradığında Bankanın 3D hatası verdiğini, bu sebeple ödemenin gerçekleşmediğini ve başvurusunun iptal edildiğini söylediklerini, Garanti Bankası veya ÖSYM’den ödeme yapılmadığına dair ikaz gelmediğini, eğer kendisine başvurusunun iptal edildiği bilgisi verilseydi 19 Mart 2019 tarihinde bir günlük açılan geç başvuru hakkını kullanabileceğini belirterek kendisinden kaynaklanmayan bu durum sebebiyle yaşadığı mağduriyetin giderilmesi için sisteme sınav ücretini ödemek koşuluyla kaydının yapılmasını talep etmektedir.

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Kurumumuzun 19/04/2019 tarihli ve E.1736 sayılı bilgi-belge talep yazısına istinaden ÖSYM Hukuk Müşavirliğinin 14/05/2019 tarihli ve E.11897 sayılı cevabi yazısında;

2.1. Başvuranın YKS sınav ücretini ödediğine ve ekranda "işleminiz tamamlandı" yazısını gördüğüne dair beyanında gerçeğe uyarlık bulunmadığı, Aday Ödeme Raporunun incelenmesi neticesinde görüleceği üzere başvuranın iki defa 2019 YKS için ödeme girişiminde bulunduğu, ilkinde 3D Secure şifresini girmediği veya hatalı girdiği, ikincisinde ise belirlenen süre içerisinde işlemi tamamlamadığı için ödeme işlemini gerçekleştiremediği; iki işlem arasında yapmış olduğu 2019 Milli Savunma Üniversitesi Askeri Öğrenci Aday Belirleme Sınavı (MSÜ) ödemesini ise başarılı bir şekilde tamamladığı, ek te gönderilen Halkbank Sanal Pos Ekran Görüntülerinde adayların ödeme işleminde başarılı ve başarısız olmaları durumunda ekrana yansıyan mesajlar yer aldığı, başvuranın ikinci ödeme girişimini tamamlayamamasının nedeninin şifreyi girdikten sonra karşısına gelen "Lütfen bekleyiniz işleminiz devam etmektedir." mesajı esnasında sayfayı kapatması olduğunun düşünülmekte olduğu, başvurana ait silinen 2019 YKS Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinin Oturum Bilgileri alanında, başvuranın sınav ücretini ödeme durumunda "Ödenmedi" bilgisinin yer aldığı, sınav ücretinin ödenmesi durumunda anlık olarak ücret ödeme bilgisinin güncellendiği, bir diğer ifadeyle başvuran sınav ücreti ödemesini başarılı bir şekilde gerçekleştirseydi Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinde ödeme durumuna "Ödendi" yazacağı ve Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinin çıktısını edinerek ödeme yaptığını ispatlayabileceği, değinilen Kılavuzun ilgili maddeleri uyarınca başvuranın, başvuru ve ödeme işleminin tamamlanıp tamamlanmadığını Aday İşlemleri Sisteminden kontrol etmek ve Aday Başvuru Kayıt Bilgisinin dökümünü edinerek saklamakla yükümlü olduğu, başvuranın bu yükümlülüğünü yerine getirmede, başvuranın aday işlemleri log kayıtlarından görüleceği üzere 2019 YKS başvuruları sona erdikten sonra 09/03/2019 tarihinde ücretini ödemediği için başvuranın 2019 YKS başvurusunun sistem tarafından otomatik olarak silindiği,

2.2. Sınavlara ilişkin iş ve işlemlerin belirli bir işlem-zaman çizelgesi kapsamında aylar öncesinde planlanan takvime göre yürütülmesi ve adayların belirlenen bu süreçlere uyma zorunluluğunun sınavlardan aylar önce tebliğ hükmünde olmak üzere ilan edilmeye başlanan

Kılavuzlarda detaylı olarak düzenlenmesinin, bir kamu kurumu olan ÖSYM Başkanlığının bireysel değil kamu yararı eksenli görev ifa etmeyi hedefleyen sorumluluk bilincinden kaynaklandığı, adayların başvurularını yaptıktan sonra sınav ücretini süresi içinde yatırmaları gerektiği, sınav ücretinin süresi içinde yatırılmaması durumunda sisteme girilmiş olan başvuru bilgilerinin geçersiz sayılacağı ve işleme alınmayacağı, başvuru ve ödeme işlemi tamamlayan adayların <https://ais.osym.gov.tr> adresinden başvurularını kontrol etmeleri ve Aday Başvuru Kayıt Bilgisinin dökümünü edinerek sınavın diğer aşamalarında gerekebileceğinden özenle saklamaları gerektiği hususunda adaylara gerekli uyarı ve hatırlatmayı tebliğ hükmünde olmak üzere yaptığı, ilaveten başvuru süresi içerisinde başvuru ve sınav ücreti ödemesi yapmayan adaylara geç başvuru gününde başvuru yapma hakkı da tanıdığı dikkate alındığında üzerine düşen yükümlülüğü yerine getirmekten imtina eden başvuranın idarenin kanuniliği ilkesine de aykırılık teşkil eden talebinde hukuka uyarlık bulunmadığı,

2.3. ÖSYM Başkanlığınca gerçekleştirilen sınavlara ilişkin yerleştirme dahil tüm işlemlerin adaylar açısından eşit koşullar altında ve aynı kurallara tabi olarak gerçekleştirilmesinin, Devlet organları ve idari makamların bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorunda olduğuna dair Anayasamızın 10. maddesinin de bir gerekliliği olduğu, başvuranın 2019 YKS başvuru işlemleri tamamlandıktan sonra başvurusunun kabul edilmesi talebinin yukarıda belirtilen Kanun ve Kılavuz kuralları dahil yürürlükteki mevzuata aykırılık teşkil edecek olmakla beraber bu durumun hiçbir kişiye imtiyaz tanınamayacağına dair Anayasamızın 10. maddesinin 3. fıkrasının da ihlali sonucunu doğuracak olup mevzuatın gözardı edilerek başvurana özel, mevzuatta yer almayan bir uygulama yapılmasının, Anayasamızın 2. maddesi ile güvence altına alınan demokratik hukuk devleti anlayışı ile de bağdaşmayan kişiye özel bir ayrıcalık durumu yaratacağı,

2.4. 2016 Lisans Yerleştirme Sınavı (LYS) başvurusunu yapan ancak sınav ücretini başvuru süresi içerisinde yatırmadığından başvurusu sistem tarafından otomatik olarak silinen davacı tarafından 2016 LYS başvurusunun kabul edilmesi talebiyle açılan davada yargılamayı yapan Ankara 3. İdare Mahkemesinin 14/06/2016 tarihli ve 2016/2087 E., 2016/2361 K. sayılı kararında "davacının 2016 yılı Lisans Yerleştirme Sınavına katılmak için Aday İşlemleri Sistemi üzerinden başvuru yapmış olmasına karşın, 6114 sayılı Kanun'un 7. maddesinin 5. fıkrası hükmü uyarınca adaylara tebliğ hükmünde olan duyuru ile ilan edilen 15 Nisan 2016 tarihine kadar başvuru ücretini ödemediği, kendi kusur ve ihmali nedeniyle başvuru ücretini yatırmadığı anlaşıldığından, dava konusu işlemde hukuka aykırılık bulunmadığı sonucuna varılmıştır." gerekçesiyle davanın reddine karar verdiği, bu itibarla konuyla ilgili yargı kararları da dikkate alınarak başvuranın gerçeğe ve hukuka uyarlık bulunmayan başvurusunun reddini talep ettikleri,

yönünde açıklamalara yer verildiği görülmüştür.

3. Kurumumuzun 19/04/2019 tarihli ve E.1735 sayılı bilgi-belge talep yazısına istinaden Garanti Bankasının 03/05/2019 tarihli cevabi yazısında;

3.1. Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik'in 4.üncü maddesinin birinci fıkrasının (k) bendinde "*İnternet ortamında banka kartı veya kredi kartı ile gerçekleştirilen işlemlerde ek güvenlik katmanı getiren, kartlı sistem kuruluşları tarafından onaylı protokol olarak tanımlanan 3D Secure sürecinin; bir kart hamili kimlik doğrulama yöntemi*" olduğu, internet ortamında gerçekleştirilecek işlemlerde söz konusu altyapının kullanımının zorunlu tutulması, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların ve üye işyerlerinin tercihlerine bağlı olup,

üye işyeri statüsünde olan ÖSYM'nin, ödeme sayfasında 3D Secure işlem yapılmasını üye işyeri anlaşması yapan kuruluş olan Halk Bankası AŞ.'den talep etmiş bulunduğunu, bu işlem kapsamında, kart bankası olan Garanti Bankası tarafından kart hamili Merihan Neris Canak'ın bankaya beyan ettiği telefon numarasına bir şifre gönderildiği ve üye işyeri sayfasında açılan kısma, gerek şifresini gerekse kartının üzerinde yer alan CW 2 numarasını girmesinin talep edildiği, bu şekilde işlem yapılması durumunda söz konusu işlemin kart hamili tarafından gerçekleştirildiğinin kart çıkaran banka tarafından teyit edildiği ve kart hamilinin onaylaması sayesinde, "ben yapmadım" ya da "benim onayım olmadan yapılmıştır" itirazlarını engelleyerek işlemin kart hamili tarafından inkar edilmemesini sağladığı, işlemi yapan kişinin kart hamili olduğunun onaylanması sonrasında üye işyerinin bir otorizasyon talebinin bankaya ulaşması ve sonrasında kart bankası olan bankanın işleme provizyon vermesi ile ödeme işleminin tamamlandığı,

3.2. Kart bankası olan Garanti Bankasınca yapılan incelemelerde; adı geçen müşteriye ait banka kartı ile 13 Şubat 2019 tarihinde biri 96TL'lik, diğeri ise 100 TL'lik olmak üzere iki ayrı işlemin yapılmak istendiğinin anlaşıldığı, 96 TL'lik ilk işlemle ilgili olarak, ÖSYM ödeme sayfasından gelen mesaja istinaden kart hamilini doğrulamak amacı ile müşterinin bankada kayıtlı cep telefonuna gönderilen 3D Secure doğrulama şifresinin müşteri tarafından onaylandığı ve akabinde üye işyeri bankasından gelen otorizasyon talebine istinaden provizyon verilerek ödeme işleminin tamamlandığı, bankanın anılan tutara ilişkin ödemeyi üye işyeri bankasına yapacağını bildirdiği ve akabinde de kart hamiline işlemin tamamlandığına dair SMS ile bilgilendirme gerçekleştirildiği,

3.3. Müşteri tarafından bu işlem sonrasında aynı tarihte gerçekleştirilmek istenen 100 TL'lik işlem için ise aynı şekilde ÖSYM ödeme sayfasından bankaya gelen mesaja istinaden kart hamilini doğrulamak amacı ile müşterinin bankada kayıtlı cep telefonuna gönderilen 3D Secure doğrulama şifresinin müşteri tarafından saat 16.06.17'de doğru bir şekilde girilmiş olmakla birlikte bu işlemin tamamlanması için bankaya üye işyeri bankasından gelmesi gereken bir otorizasyon talebine ve buna bağlı olarak Garanti Bankasınca verilen bir provizyona rastlanılmadığı,

3.4. Banka kaynaklı bir sorun olmamakla birlikte müşteri tarafından başlatılan ödeme işleminin, kart bankası olan banka, üye işyeri bankası olan Halkbank A.Ş., üye işyeri olan ÖSYM ve "switching" merkezi olan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. arasında yaşanan teknik bir aksaklıktan dolayı tamamlanamadığının düşünülmekte olduğu, söz konusu tarihte belirtilen konu ile ilgili bankadan kaynaklanan bir sorun yaşanmamış olup, bankaya aynı sorunu ileten başka bir müşterinin de bulunmadığı,

yönünde açıklamalara yer verildiği görülmüştür.

4. Kurumumuzun 15/05/2019 tarihli ve E.4382 sayılı bilgi-belge talep yazısına istinaden Halk Bankasının 23/05/2019 tarihli 297 sayılı cevabi yazısında;

4.1. Başvuranın 3D secure sürecini tamamladığı, ancak ÖSYM tarafından işlemin kapatılması için gereken mesajın Bankaya gönderilemediğinin görüldüğü, sürece ilişkin log kayıtlarının ekte olduğu,

5. Kurumumuz yazılım personelleri tarafından Halk Bankasınca gönderilen log kayıtlarının incelenmesi sonucu log kayıtlarına dair verilen 24/05/2019 tarihli teknik

raporda; başvuranın ÖSYM ödeme sayfasına giriş yaptığı, sınav ücretini ödemeye çalıştığı, ayrıca bankanın ödeme için gönderdiği 3D şifresini de doğru bir şekilde girdiği, sonrasında yönlendirme ekranının geldiği, fakat bundan sonraki süreçte teknik bir problemden ya da başka bir sebeple ödemenin gerçekleşmediğinin belirtildiği,

yönünde açıklamalara yer verildiği görülmüştür.

III. İLGİLİ MEVZUAT

6. 18/10/1982 tarihli ve 2709 sayılı T.C. Anayasasının; “Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74 üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında; *“Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.”*

7.14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun “Kurumun Görevi” başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında; *“Kurum, idarenin işleyişiyle ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.”*

8. Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin “Kuruluş, görev ve yetkiler” kenar başlıklı 347 inci maddesinde; *“(1) Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı, bu Bölüm ve ilgili diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek ve yetkileri kullanmak üzere kamu tüzel kişiliğine, idari ve mali özerkliğe sahip, Yükseköğretim Kurulu ile ilgili, merkezi Ankara’da bulunan özel bütçeli bir kuruluştur. (2) Başkanlığın görev ve yetkileri şunlardır: a. “Yükseköğretim Kurulu kararlarına, ilgili mevzuat hükümlerine istinaden başta yükseköğretim kurumlarında lisans, lisansüstü öğrenim görece adayların puan sıralamasına göre tespiti, yerleştirilmesi ile yükseköğretim kurumlarında atama, yükselmelerde esas alınan sınavlar olmak üzere ulusal ve uluslararası her türlü bilim, yetenek, yabancı dil sınavları ile gerektiğinde yerleştirme işlemlerini yapmak”..ç) Sınav ölçme, değerlendirme ve yerleştirme işlemlerine yönelik yıllık sınav takvimini belirlemek, kamuoyuna duyurmak ve 6114 sayılı Kanunda ve bu Bölümde belirlenen ilkelere göre yerine getirmek. d) Sınav hizmetlerinin yerine getirilmesinin tüm aşamalarında, konuyla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yaparak gerekli güvenlik tedbirlerini almak. e) Hizmetin gereklerine uygun ölçme, seçme, değerlendirme ve yerleştirme yöntemlerini belirlemek. f) Sınav yapılacak merkezleri oluşturmak, sınav hizmetlerini yapacak kişileri belirlemek ve gerekli görevlendirmeleri yapmak. g) Sınav, ölçme, değerlendirme, yerleştirme, araştırma ve diğer hizmet bedellerini belirlemek. ğ) Gerekli hâllerde sınavları ertelemek, kısmen veya tamamen iptal etmek, adayların işlemlerini geçersiz saymak. 137 h) Faaliyet alanlarıyla ilgili araştırmalar yapmak, ulusal ve uluslararası gelişmeleri izlemek, bilimsel toplantılara katılmak, ulusal ve uluslararası kurumlarla işbirliği yapmak. ı) Sınav sonuçlarını analiz etmek ve sonuçları kamuoyuna duyurmak; sınav sonuçlarını ilgili kurum veya kuruluşlara basılı veya elektronik ortamda iletmek. i) Görev, yetki ve sorumluluk alanına giren konularda idari düzenlemeler yapmak ve kılavuzlar hazırlamak. j) Faaliyetleri ile ilgili olarak şirket kurmak, kurulmuş şirketlere ortak olmak. (3) Başkanlık, 6114 sayılı Kanun, bu Bölüm ve diğer mevzuatla verilen görev ve yetkilerini kendi sorumluluğu altında, bağımsız olarak yerine getirir ve kullanır. Başkanlığın yürüttüğü iş ve işlemlerin yerine getirilmesinde, Başkanlık çalışanları ve görevlendirilen diğer uygulayıcı birimlere sınav*

görevlendirmeleri, sınav sorularının oluşturulması, ölçme, değerlendirme ve yerleştirme yöntem ve süreçlerinin seçimi ve uygulanmasında hiçbir organ, makam, merci veya kişi tarafından talimat verilemez.”

9. 6114 sayılı Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Hizmetleri Hakkında Kanun'un;

9.1.“Tanımlar” kenar başlıklı 2 inci maddesinin (e) bendinde; “Kılavuz: Ölçme, seçme ve yerleştirme işlemlerine ilişkin uyulması gereken kurallar, duyurular veya yol gösterici açıklamalardan oluşan ve adaylar ile diğer ilgilileri bağlayıcı olan basılı veya elektronik ortamdaki bilgi paketini” ...,

9.2.“Temel ilkeler” kenar başlıklı 7. maddesinin beşinci fıkrasında; “Sınavlarla ilgili her türlü açıklama, başvuru ve sınav sonuçlarının adaylara duyurulması, Başkanlığın internet sayfasında yapılır. İnternet sayfasındaki duyurular adaylara tebliğ hükmündedir.”

10. 2547 sayılı Kanun'un 45. maddesi gereğince Yükseköğretim Kurulu kararları doğrultusunda hazırlanan, yayımlanması ve uygulanması Yükseköğretim Genel Kurulunun 07/02/2019 tarihli toplantısında kabul edilen ve 6114 sayılı Kanun'un 7. maddesinin beşinci fıkrası uyarınca tebliğ hükmünde olmak üzere Başkanlığın internet sayfasında yayımlanan 2019 YKS Kılavuzunun; 1. sayfasında "2019-YKS'ye başvuru işleminizi kılavuzda belirtildiği şekilde yaptıktan sonra sınav ücretini yatırınız. 2019-YKS başvuru bilgilerinizi, ÖSYM'nin <https://ais.osym.gov.tr> internet adresinden başvuru süresi içinde kontrol ediniz. Sınavın diğer aşamalarında gerekebileceğinden aday başvuru kayıt bilgilerinizin dökümünü edinerek özenle saklayınız. Başvuru bilgilerinizin ÖSYM Aday İşlemleri Sistemine girilmiş olması sınava başvuru için yeterli değildir. Sınav ücretini süresi içinde yatırmadığınız takdirde başvurunuz tamamlanmamış olacağından, sisteme girilmiş olan başvuru bilgileriniz geçersiz sayılacak ve işleme alınmayacaktır.", 2. sayfasında "Sınava başvuran adaylar, kılavuzlarda ve ilgili mevzuatta yer alan düzenlemeleri kabul etmiş sayılırlar. Yükseköğretim Kurumları Sınavı (YKS) Başvuru Tarihleri : 12 Şubat-6 Mart 2019 (Ücret ödeme için son gün, 7 Mart 2019) Geç Başvuru Günü : 19 Mart 2019 (Sınav ücreti aynı gün ödenmelidir.)" "a) Başvuru Merkezinde Yapılacak Başvurular" başlıklı maddesinde "Başvuru bilgileriniz sisteme kaydedildikten sonra sınav ücretini süresi içinde yatırarak BAŞVURUNUZU TAMAMLAYINIZ. Başvurunuzu başvuru tarihleri içinde <https://ais.osym.gov.tr> adresinden MUTLAKA KONTROL EDİNİZ. Aday başvuru kayıt bilgilerinizin dökümünü edinerek sınavın diğer aşamalarında gerekebileceğinden özenle saklayınız.", "2.6. Sınav Ücretleri Nasıl Yatırılacaktır?" başlıklı maddesinde "2019-YKS'ye başvuran adaylar seçmiş oldukları oturlara bağlı olarak sınav ücretini kılavuzun son sayfasında belirtilen bankalardan herhangi birine veya ÖSYM'nin internet sayfasında e-İŞLEMLER'de yer alan “ÖDEMELER” alanından kredi kartı/banka kartı ile süresi içinde yatıracaklardır. Adaylar sınav ücreti olarak; sadece TYT'ye girecek adaylar 50,00 TL, TYT ile birlikte AYT veya YDT'den herhangi birine girmek isteyen adaylar 100,00 TL, TYT, AYT ve YDT'nin tümüne girmek isteyen adaylar ise 150,00 TL yatıracaklardır. Sınav ücreti ödeme işlemleri, bankadan ödeme yapacak olan adaylar için 7 Mart 2019 tarihinde mesai saati bitiminde, ÖSYM'nin internet sayfasında e-İŞLEMLER'de yer alan “ÖDEMELER” alanından kredi kartı/banka kartı ile ödeme yapacak olan adaylar için 7 Mart 2019 tarihinde saat 23.59'da sona erecektir. 12 Şubat-6 Mart 2019 tarihleri arasında 2019-YKS başvurusunu yapmayan adaylar, geç başvuru gününde (19 Mart 2019 tarihinde) 2019-YKS başvurularını yapabileceklerdir. Geç başvuru gününde yapılan başvurularda sınav ücreti, geç başvurunun

yapıldığı gün (19 Mart 2019 tarihinde) ÖSYM'nin internet sayfasında e-İŞLEMLER'de yer alan "ÖDEMELER" alanından kredi kartı/banka kartı ile ödenmelidir. Bankalardan ücret ödemesi yapılmamalıdır."

düzenlemelerine yer verildiği görülmüştür.

IV. KAMU DENETÇİSİ ARIF DÜLGER'İN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ

11. Kamu Denetçisi tarafından yapılan inceleme ve araştırma neticesinde; başvurunun kabulü gerektiği yönündeki öneri Kamu Başdenetçisi'ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

12. Başvuran 13 Şubat 2019 günü YKS ücretini Okul Müdürü ile "https://ödeme.osym.gov.tr/" sayfası üzerinden online ödediklerini, ekranı kontrol ettiklerinde işleminiz tamamlandı yazısını gördüklerini, ancak 28 Mart 2019 günü Milli Savunma Üniversitesi (MSÜ) sınav yeri kağıdını çıkarmak için <https://ais.osym.gov.tr> adresine girdiğinde YKS başvurusunu göremediğini, ÖSYM'den ödeme yapılmadığına dair ikaz gelmediğini, eğer kendisine başvurusunun iptal edildiği bilgisi verilseydi 19 Mart 2019 tarihinde bir günlük açılan geç başvuru hakkını kullanabileceğini belirterek kendisinden kaynaklanmayan bu durum sebebiyle yaşadığı mağduriyetin giderilmesi için sisteme sınav ücretini ödemek koşuluyla kaydının yapılmasını talep etmektedir.

13. Uyuşmazlığa konu mevzuat hükümlerine bakıldığında, ÖSYM Başkanlığının internet sayfasında yayımlanan 2019 YKS Kılavuzunun; 1. sayfasında "2019-YKS'ye başvuru işleminizi kılavuzda belirtildiği şekilde yaptıktan sonra sınav ücretini yatırınız. 2019-YKS başvuru bilgilerinizi, ÖSYM'nin <https://ais.osym.gov.tr> internet adresinden başvuru süresi içinde kontrol ediniz. Sınavın diğer aşamalarında gerekebileceğinden aday başvuru kayıt bilgilerinizin dökümünü edinerek özenle saklayınız. Başvuru bilgilerinizin ÖSYM Aday İşlemleri Sistemine girilmiş olması sınava başvuru için yeterli değildir. Sınav ücretini süresi içinde yatırmadığınız takdirde başvurunuz tamamlanmamış olacağından, sisteme girilmiş olan başvuru bilgileriniz geçersiz sayılacak ve işleme alınmayacaktır.", 2. sayfasında "Sınava başvuran adaylar, kılavuzlarda ve ilgili mevzuatta yer alan düzenlemeleri kabul etmiş sayılırlar. Yükseköğretim Kurumları Sınavı (YKS) Başvuru Tarihleri : 12 Şubat-6 Mart 2019 (Ücret ödeme için son gün, 7 Mart 2019) Geç Başvuru Günü : 19 Mart 2019 (Sınav ücreti aynı gün ödenmelidir.)" "a) Başvuru Merkezinde Yapılacak Başvurular" başlıklı maddesinde "Başvuru bilgileriniz sisteme kaydedildikten sonra sınav ücretini süresi içinde yatırarak BAŞVURUNUZU TAMAMLAYINIZ. Başvurunuzu başvuru tarihleri içinde <https://ais.osym.gov.tr> adresinden MUTLAKA KONTROL EDİNİZ." şeklinde ve ödemenin nasıl yapılacağına dair ayrıntılı açıklamaların yer aldığı ve 6114 sayılı Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Hizmetleri Hakkında Kanun'un; "Temel ilkeler" kenar başlıklı 7. maddesinin beşinci fıkrasında; "Sınavlarla ilgili her türlü açıklama, başvuru ve sınav sonuçlarının adaylara duyurulması, Başkanlığın internet sayfasında yapılır. İnternet sayfasındaki duyurular adaylara tebliğ hükmündedir." düzenlemesinin mevcut olduğu görülmüştür.

14. Başvuranın YKS sınav ücretini ödediği ve ekranda "işleminiz tamamlandı" yazısını gördüğü iddiası karşısında ÖSYM Başkanlığı, Kart bankası olan Garanti Bankası ve üye işyeri bankası olan Halk Bankası ile yazışmalar yapılmış, 13/02/2019 tarihine ilişkin başvuran tarafından yapılan işlemlerin log kayıtları talep edilmiştir.

14.1. ÖSYM Başkanlığından gelen bilgi ve belge cevaplarında; Aday Ödeme Raporunun incelenmesi neticesinde başvuranın iki defa 2019 YKS için ödeme girişiminde bulunduğu, **ilkinde yani saat 15:48:19'de 3D Secure şifresini girmediği veya hatalı girdiği, ikincisinde yani 16:16:01'de ise belirlenen süre içerisinde işlemi tamamlamadığı için ödeme işlemini gerçekleştirmediği;** iki işlem arasında yapmış olduğu 2019 Milli Savunma Üniversitesi Askeri Öğrenci Aday Belirleme Sınavı (MSÜ) ödemesini ise saat 16:05:21'de başarılı bir şekilde tamamladığı, Halkbank Sanal Pos Ekran Görüntülerinde adayların ödeme işleminde başarılı ve başarısız olmaları durumunda ekrana yansıyan mesajların yer aldığı, başvuranın ikinci ödeme girişimini tamamlayamamasının nedeninin şifreyi girdikten sonra karşısına gelen "Lütfen bekleyiniz işleminiz devam etmektedir." mesajı esnasında sayfayı kapatması olduğunun düşünülmekte olduğu, başvurana ait silinen 2019 YKS Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinin Oturum Bilgileri alanında, sınav ücretini ödeme durumunda "Ödenmedi" bilgisinin yer aldığı, sınav ücretinin ödenmesi durumunda anlık olarak ücret ödeme bilgisinin güncellendiği, bir diğer ifadeyle başvuranın sınav ücreti ödemesini başarılı bir şekilde gerçekleştirseydi Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinde ödeme durumuna "Ödendi" yazacağı ve Aday Başvuru Kayıt Bilgilerinin çıktısını edinerek ödeme yaptığını ispatlayabileceği, değinilen Kılavuzun ilgili maddeleri uyarınca başvuranın, başvuru ve ödeme işleminin tamamlanıp tamamlanmadığını Aday İşlemleri Sisteminden kontrol etmek ve Aday Başvuru Kayıt Bilgisinin dökümünü edinerek saklamakla yükümlü olduğu, başvuranın bu yükümlülüğünü yerine getirmediği, başvuranın aday işlemleri log kayıtlarından görüleceği üzere 2019 YKS başvuruları sona erdikten sonra 09/03/2019 tarihinde ücretini ödemediği için başvuranın 2019 YKS başvurusunun sistem tarafından otomatik olarak silindiği açıklamalarının yapıldığı görülmüştür.

14.2. Kart Bankası olan Garanti Bankasından gelen yanıtta, başvurana ait banka kartı ile 13 Şubat 2019 tarihinde biri 96 TL'lik diğeri ise 100 TL'lik olmak üzere iki ayrı işlemin yapılmak istendiğinin anlaşıldığı, 96 TL'lik ilk işlemle ilgili olarak (MSÜ), ÖSYM ödeme sayfasından gelen mesaja istinaden kart hamilini doğrulamak amacı ile başvuranın bankada kayıtlı cep telefonuna gönderilen 3D Secure doğrulama şifresinin başvuran tarafından onaylandığı ve akabinde üye işyeri bankasından gelen otorizasyon talebine istinaden provizyon verilerek ödeme işleminin tamamlandığı, bankanın anılan tutara ilişkin ödemeyi üye işyeri bankasına yapacağını bildirdiği ve akabinde de kart hamiline işlemin tamamlandığına dair SMS ile bilgilendirme gerçekleştirildiği, başvuran tarafından bu işlem sonrasında aynı tarihte gerçekleştirilmek istenen 100 TL'lik işlem için ise aynı şekilde ÖSYM ödeme sayfasından bankaya gelen mesaja istinaden kart hamilini doğrulamak amacı ile başvuranın bankada kayıtlı cep telefonuna gönderilen 3D Secure doğrulama şifresinin başvuran tarafından saat 16.06.17'de doğru bir şekilde girilmiş olmakla birlikte bu işlemin tamamlanması için bankaya üye işyeri bankasından gelmesi gereken bir otorizasyon talebine ve buna bağlı olarak Garanti Bankasınca verilen bir provizyona rastlanılmadığı, Garanti Bankası kaynaklı bir sorun olmamakla birlikte başvuran tarafından başlatılan ödeme işleminin, kart bankası olan Garanti Bankası, üye işyeri bankası olan Halk Bankası üye işyeri olan ÖSYM ve switching merkezi olan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. arasında yaşanan teknik bir aksaklıktan dolayı tamamlanamadığının düşünülmekte olduğu açıklamalarının yer aldığı görülmüştür.

14.3. Üye işyeri Bankası olan Halk Bankasından gelen yazı cevabında; başvuranın 3D secure sürecini tamamladığı, ancak ÖSYM tarafından işlemin kapatılması için gereken mesajın Bankaya gönderilemediğinin görüldüğü, sürece ilişkin log kayıtlarının gönderildiği görülmüştür.

15. Söz konusu log kayıtlarının incelenmesi için Kurumumuz yazılım personellerinden destek alınmış, log kayıtlarına dair verilen 24/05/2019 tarihli teknik raporda; başvuranın ÖSYM ödeme sayfasına giriş yaptığı, sınav ücretini ödemeye çalıştığı, ayrıca bankanın ödeme için gönderdiği 3D şifresini de doğru bir şekilde girdiği, sonrasında yönlendirme ekranının geldiği, fakat bundan sonraki süreçte teknik bir problemden ya da başka bir sebeple ödemenin gerçekleşmediğinin belirtildiği görülmüştür.

16. Başvuranın YKS başvurusunu okul müdürü ile birlikte yapmış olduğu açıklamalarına ve okul müdürü Ş.İ.U.'nun dosya içerisindeki yazılı beyanlarına binaen okul müdürü ile telefon görüşmesi gerçekleştirilmiş, olayın nasıl gerçekleştiği hususu özellikle sorulmuş ve verilen yanıtta; 13/02/2019 günü başvuranın YKS ödemesini “<https://odeme.osym.gov.tr/>” adresi üzerinden okulda müdür odasındaki bilgisayarda ikisinin beraberce yapmış olduklarını, ekranı dikkatlice kontrol ettiklerini ve ekranda “işleminiz tamamlanmıştır” yazısını her ikisinin de gördüğünü, hemen öncesinde MSÜ başvurusunun ödemesini de birlikte yaptıklarını, işlem devam ederken ekranı kapatmadıklarını, işlemin tamamlanmasını beklediklerini belirttiği anlaşılmıştır.

17. Geline bu süreçte, her ne kadar ÖSYM'nin sınavlara ilişkin iş ve işlemlerin belirli bir işlem-zaman çizelgesi kapsamında aylar öncesinde planlanan takvime göre yürütülmesi ve adayların belirlenen bu süreçlere uyma zorunluluğunun sınavlardan aylar önce tebliğ hükmünde olmak üzere ilan edilmeye başlanan Kılavuzlarda detaylı olarak düzenlendiği, adayların başvurularını yaptıktan sonra sınav ücretini süresi içinde yatırmaları gerektiği, sınav ücretinin süresi içinde yatırılmaması durumunda sisteme girilmiş olan başvuru bilgilerinin geçersiz sayılacağı ve işleme alınmayacağı, başvuru ve ödeme işlemini tamamlayan adayların <https://ais.osym.gov.tr> adresinden başvurularını kontrol etmeleri ve Aday Başvuru Kayıt Bilgisinin dökümünü edinerek sınavın diğer aşamalarında gerekebileceğinden özenle saklamaları gerektiği hususunda adaylara gerekli uyarı ve hatırlatmayı tebliğ hükmünde olmak üzere yaptığı, ilaveten başvuru süresi içerisinde başvuru ve sınav ücreti ödemesi yapmayan adaylara geç başvuru gününde başvuru yapma hakkı da tanıdığı hususları dikkate alınmış ise de; gelen bilgi ve belgelerden ve sürece dair log kayıtlarının incelenmesinden anlaşılacağı üzere başvuranın 13/02/2019 günü YKS sınav ücreti ödeme işlemini gerçekleştirmek için sisteme giriş yaptığı ve 16.06.17'de 3D secure sürecini başarıyla tamamladığı, ancak başvuran tarafından başlatılan ödeme işleminin, kart bankası olan Garanti Bankası, üye işyeri bankası olan Halk Bankası üye işyeri olan ÖSYM arasında yaşanan teknik bir aksaklıktan dolayı tamamlanamadığı hususunda dosyada somut delillerin olduğu ve bu konuda kanaat oluştuğu, mevcut durumda başvuranın üniversiteye giriş sınavı gibi kendisi için hayati önem taşıyan bir sınavın ücretini yatırırken “işleminiz devam ediyor” uyarısına karşın sistemini kapatmış olabileceğinin hayatın olağan akışına aykırı düştüğü, kaldı ki olay tanığı okul müdürünün de işlem tamamlanmaya kadar beklediklerini beyan ettiği, ÖSYM'nin bu yıl ilk kez YKS ücretlerini “<https://odeme.osym.gov.tr>” sistemi üzerinden almaya başladığı, ilgili bankalarla yapılan görüşmelerde sistemin henüz yeni olmasından kaynaklı bir takım teknik sorunların yaşandığı, çok sayıda mükerrer ödemenin alındığı, yine geç başvuru tarihinde ÖSYM tarafından yapılan açıklamada “2019 Yükseköğretim Kurumları Sınavı (2019-YKS), geç

başvurusu 19 Mart 2019 tarihinde saat 23.59'da sona erecektir. Adayların belirtilen saate kadar başvuru işlemlerini tamamlamaları gerekmekte olup, ödeme sisteminde yaşanan teknik bir aksaklıktan dolayı sadece ödeme işlemleri 20 Mart 2019 tarihi saat 23.59'a kadar uzatılmıştır.” şeklinde ödeme sisteminde yaşanan teknik aksaklığın açıkça ifade edildiğinin görüldüğü ve akabinde ÖSYM'nin sistem güncellemesi yaptığı konusunda edinilen bilgiler birlikte değerlendirildiğinde başvuranın kusuru olmaksızın YKS ücretini ödeyememesinin sonucunun YKS'ye giremeyerek bir yıl kaybetmesi olacağı ve bu yaptırımın somut olay bazında idarenin de sorumluluğu olması karşısında orantılı olmayacağı ve hakkaniyete aykırı olacağı, ÖSYM'nin bu süreci yönetmekte idareden beklenen dikkat ve özeni göstermesi gerektiği, günümüz şartlarında bir insanın geleceğinin belirlenmesi konusunda büyük bir öneme sahip olan bu sınava girme iradesini ortaya koymuş olan adayların sınava alınması konusunda hukuka ve hakkaniyete uygun şekilde kuralların düzenlenebileceği ve bu hakkın kötüye kullanılmasının engellenmesine yönelik tedbirlerin alınması gerektiği değerlendirmeleri yapılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

18. İyi yönetim ilkelerine, 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde yer verilmiştir. **Söz konusu ilkeler yönünden yapılan değerlendirmeler neticesinde;** başvurunun inceleme ve araştırması kapsamında Kurumumuzca istenilen bilgi ve belgelerin idare tarafından süresi içerisinde ve gerekçeli olarak Kurumumuza gönderildiği, böylece “Kararların gerekçeli olması ve “Makul sürede karar verme” **ilkelerine uygun davranıldığı;** idarenin, başvurucuya verdiği cevapta hangi sürede hangi mercilere başvurabileceğini göstermediği, bu nedenle “Karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi” **ilkesine uymadığı** anlaşılmış olup; idarenin bahse konu ilkeye uygun davranması önerilmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

19. 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 17'nci maddesinin sekizinci fıkrasına göre, Kamu Denetçiliği Kurumuna dava açma süresi içinde yapılan başvuru işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurmakta olup, 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse (varsa) dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecek olup, Ankara İdare Mahkemelerine yargı yolu açıktır.

VII. KARAR

1. Açıklanan gerekçelerle **BAŞVURUNUN KABULÜNE;** YKS ödeme sisteminde yaşanan teknik aksaklıklar sebebiyle sınav ücretini ödeyemeyen başvurana, sınav ücreti alınmak kaydı ile YKS'ye giriş hakkı tanınması,

2. Online ödeme sistemindeki aksaklıkların giderilerek bundan sonra benzer mağduriyetlerin oluşmasına engel olunması konusunda gerekli tedbirlerin alınması hususunda **ÖSYM BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

6328 sayılı Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **ÖSYM BAŞKANLIĞINCA** bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

**Kararın Başvurana ve ÖSYM BAŞKANLIĞINA tebliğine,
Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.**