

# TÜRKİYE'DE OMBUDSMAN (KAMU DENETÇİLİĞİ) KURUMU

**Özet:** Ombudsman, kökleri Osmanlı İmparatorluğuna kadar dayanan ve ilk olarak 1809'da İsveç'te anayasa ile kurulan bir denetim sistemidir. Türkiye'de ombudsman kurumu, "Kamu Denetçiliği Kurumu" adıyla 2012 yılından itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

*Kamu Denetçiliği Kurumu, günümüzde geçerli katılımçılık, etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik kriterlerini esas alan yeni kamu yönetimi anlayışıyla ve çoğulcu demokrasiyle uyumlu bir denetim kurumu olarak dikkat çekmektedir. Arabulucu yönüyle vatandaş ile idare arasındaki sorunları, her iki tarafı da tatmin edecek şekilde çözümlenmekte ve idari yargıya destek olmaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** Ombudsman, Kamu Denetçiliği Kurumu, Denetim, Arabuluculuk, İdari Yargı.

## 1. Giriş

Kamu yönetiminde kamu hizmetlerinin, hukuk kurallarına uygun, keyfilikten uzak, kişi hak ve özgürlüklerini yönetime karşı koruyacak şekilde, etkin, verimli, ihtiyaçlara uygun yürütülmesi için denetim yöntemlerinden faydalanılmaktadır. Denetimin olmadığı veya etkisiz kaldığı durumlarda kamu hizmetleri sağlıklı yürütülememekte, vatandaş memnuniyetsizliği ve yolsuzluk oluşabilmektedir. Denetim yöntemlerinin başlıcaları ise; siyasi denetim, idari denetim, yargı denetimi, kamuoyu denetimi ve ombudsman denetimidir.

Ombudsman, kökleri Osmanlı İmparatorluğuna kadar dayanan ve ilk olarak 1809'da İsveç'te Anayasa ile kurulan bir denetim sistemidir. Daha sonra 1919'da Finlandiya'da uygulanmaya başlanmış ve İkinci Dünya Savaşı sonrası uluslararası ilişkilerdeki hareketliliğin etkisiyle de, ombudsman kurumunun varlığı ve başarısı diğer ülkelerin de dikkatini çekmiş ve diğer ülkeler tarafından da uygulanmaya başlanmıştır. Türkiye'de

**Hasibe USTA**

İç Denetçi,  
Karadeniz Teknik Üniversitesi  
İç Denetim Birimi Başkanı

ombudsman kurumu, “Kamu Denetçiliği Kurumu” adıyla 2012 yılından itibaren uygulanmaya başlamıştır.

Bu makalede, ombudsman kurumunun özellikleri, arabuluculuk yönü, idari yargı ile ilişkisi ve Türkiye’deki uygulaması anlatılmaya çalışılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumunun olası etkileri ve karar örnekleri irdelenerek önerilerde bulunulmuştur.

## 2. Ombudsman Kurumunun Özellikleri, Arabuluculuk Yönü, İdari Yargıyla İlişkisi:

Ombudsman; bağımsız, tarafsız, işlevsel anlamda özerk, yönetim dışında yer alan, bağlayıcı karar alma yetkisine sahip olmayan, hukuka aykırılık ve adaletsizliği araştırıp çözüm önerileri sunan, idarenin eylem ve davranışlarını denetleyen ve aksayan yönlerini kamuoyuna duyuran, başvuru ile ya da kendiliğinden denetim başlatabilen, denetim gücünü parlamentodan alan, parlamentoya karşı sorumlu olan yasal kuruluştur.

Ombudsmanın başlıca görevleri; koruma işlevi (ülkenin tek egemen gücü olan devletin haksız uygulamalarına karşı vatandaşın korunması), araştırma, inceleme ve denetleme işlevi (temel varlık sebebi) ve yönetimin gelişmesine katkı sağlama işlevi (bürokrasinin gözünden kaçan uygulama hatalarına karşı bir kontrol görevi)dir (Özden, 2005: 32).

Yargısal ve diğer denetim yöntemlerinde karşılaşılan zorluk, prosedür, karmaşa ve masraf ombudsman denetiminde yoktur. Vatandaşın hızlı ve basit bir şekilde başvuru yapabildiği, eğitici, düzeltici, vatandaşları idarenin haksız uygulamalarına karşı koruyan, devlet ve vatandaş arasında arabuluculuk vazifesi gören bir denetim yöntemidir. Günümüzde geçerli katılımcılık, etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik kriterlerini esas alan yeni kamu yönetimi anlayışıyla uyumludur.

Günümüzde “çoğulcu demokrasi” anlayışı benimserken “çoğunluğun yönetme hakkı”nın aynen kaldığı ancak bunun yanında, çoğulcu demokrasinin olmazsa olmaz koşulları olarak, temel hak ve özgürlüklerin korunması, çok partili siyasal yaşam, muhalefet etme

özgürlüğü ve azınlığın korunması gibi temel ilkelerin de sisteme monte edildiği görülmektedir. Böylece çoğunluk iradesi, sırf çoğunluğu elde ettiği için mutlak doğru olarak kabul edilmemekte, onu da sınırlayan, dolayısıyla onun da uygun olması zorunluluğunu karşımıza çıkaran bu ilkeler de artık çağdaş demokrasilerde çoğunluğun yönetme hakkı yanında yerini almaktadır (Hakyemez, 2003: 90). Temel hak ve özgürlükleri koruması, idareyi denetlemesi, idare ile vatandaş arasındaki ilişkileri iyileştirmesi, vatandaşın idare karşısında hakkını aramasına yardımcı olması, idarenin işlemlerini hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönünden incelemesi ve gerektiğinde mevzuat değişikliği önererek vatandaşın devlet yönetimine katılımını sağlaması boyutuyla ombudsmanlık kurumunu, çoğulcu demokrasinin bir kurumu olarak değerlendirebiliriz.

Ombudsman kendisinden adalet esirgenmiş yakınan kişiye adaleti elde edebilmesinde yardımcı olurken doğru yapılmış yönetsel eylemlerin ve kararların savunmasında da yardım etmektedir. Yakınan kişiye memurun eyleminin, ilk bakışta anlaşılmasına ve bir adaletsizlik yapıldığı duygusunu uyandırmasına karşın, eylemin doğru olduğunu açıklamaktadır. Böylece ombudsman, yönetim ile yurttaşlar arasındaki sürtünme noktalarını yağlamış olmaktadır (Pickl, 1997: 42,43).

Vatandaşların, hangi haklara sahip olduklarını ve haklarını nasıl kullanacaklarını bilememeleri, devletle karşı karşıya kalmak istememeleri, haklarını aramaları için gerekli maddi imkana sahip olamamaları nedeniyle haklarını arama konusunda tereddütleri olmaktadır.

Ombudsman kurumuna başvurunun kolay olması, başvuranların harç, vekalet ücreti gibi bir bedel ödemesine gerek olmaması, başvuranlara hızlı ve doyurucu bilgiler vermesi ve çözüm sunması, başvuranların haklarını elde etmelerine yardımcı olması, haksız ya da yersiz başvuruda bulunanlara da nedenlerini bildirerek aydınlatması, kişilerin ombudsmana başvurarak haklarını aramalarını cazip hale getirmektedir.

Ombudsman, re’sen veya başvuru sonucu idarenin eylem ve işlemleri üzerinde inceleme ve araştırma

yaparak sorunların çözümü için tavsiyede bulunmaktadır. İdari işlemi iptal etme, idareye emir verme veya hukuken idareyi bağlayacak kararlar alma durumunda değildir. Kararları tavsiye niteliğindedir.

Ombudsmanın arkasında parlamento ve kamuoyu desteğinin olması, saygın ve güvenilir olması, tavsiyelerini hakkaniyete ve hukuka dayandırması, tavsiye kararını açıklamadan idarenin görüşünü alması, çatışmacı değil uzlaşmacı bir tutum içinde olması, kararlarını kamuoyuna açıklaması ve dönemsel raporlar halinde parlamentoya sunması, idarenin, bağlayıcı olmayan ombudsman kararlarını uygulamasını sağlamaktadır.

Ayrıca idari sürecin izlenebilir ve sorgulanabilir hale gelmesi, idarenin daha dikkatli davranmasını sağlayarak idarenin yanlış ve hukuka aykırı işlem yapma, keyfi davranma eğilimini azaltmaktadır. Yönetimde şeffaflık oluşturularak, idari yargı konusu olabilecek birçok husus oluşmadan önlenmektedir.

İdarenin haksız eylem ve işleminde şikayetini ileten vatandaş; sorununa çözüm bulunduğunda veya çözüm bulunmadığı takdirde nedenleri izah edilerek cevap verildiğinde kendini değerli hissetmekte, devlete güveni artmaktadır. Vatandaş ve devlet arasındaki bağ güçlenmektedir. Verilen cevapta, idarenin yaptığı işlemin ayrıntısını ve idarenin hukuki gerekçesini gören kişi yargı yoluna başvurmayabilmektedir.

İdari yargının yükünün hafifletilmesinin yolu, dava açılmasını zorlaştıracak yöntem kuralları konulması değil, idari yargının görev alanına giren konularda çıkan uyuşmazlıkların sayısının azaltılması ve bu konularda ortaya çıkan uyuşmazlıkların yargı önüne gelmesine gerek kalmaksızın ortadan kaldırılmasını sağlayacak yöntemlerin bulunmasıdır. Ombudsman, daha az uyuşmazlık çıkmasını sağlayarak, çıkan uyuşmazlıkları da yargıya gitmeden çözümleyerek yargının yükünü azaltır. Ombudsman, uyuşmazlıkları yargı önüne gelmeden önce ortadan kaldırma işlevini iki farklı şekilde yerine getirebilir: Birincisi, hukuka aykırı eylem veya işlemde bulunan idareyi, işlemi geri almaya ve eylemden doğan zararı gidermeye ikna etmektir. İkincisi ise, şikayetçi yurttaşın açıkça esastan yoksun olan veya yargı yolu dışında başka bir şekilde giderilmesi mümkün olan şikayetini yargı önüne gö-

türmesine engel olmaktır. Birinci yolun gerçekleştirilmesi için yurttaşların yargıya başvurmadan önce uyuşmazlığı ombudsmana götürmeleri gerekmektedir (Erhürman, 1998: 101).

Denetim yöntemleri arasında en etkili ve bağlayıcı olanı yargı denetimidir. Yargı denetimi, denetim yöntemleri arasında en etkili ve bağlayıcı olan bir yol olmakla birlikte; bu yöntemin yetersiz kaldığı noktalar, uygulanmasında karşılaşılan güçlükler bulunmaktadır. Bu güçlükler baktığımızda en başta işlemlerin karmaşıklığı, pahalılığı ve yavaşlığı göze çarpmaktadır (Özden, 2005: 87).

Ombudsman kurumu, idari yargıya alternatif bir kurum değil, idari yargıya destek olan, idari yargının dava yükünü azaltan bir kurum olarak değerlendirilmelidir.

İdari işlem ve eylemi, yargı, hukuka uygunluk yönünden değerlendirmektedir. Oysa ombudsman, idari işlemi, hukuka uygunluk, yerindelik ve hakkaniyet yönünden değerlendirmekte, idari işlem ve eylem hukuka uygun olsa bile yerinde olmadığı, hakkaniyete uymadığı zaman başka bir çözüm önerebilmektedir.

Unutulmamalıdır ki ombudsman, bir yandan idarenin denetlenmesi ve yurttaşların haklarının savunulması işlevini yerine getirmekte, ama bir yandan da gerek yurttaşlara gerek idareye hukuk devletinde idarenin nasıl olması gerektiği ve yurttaşların idarenin denetimine nasıl katılmaları gerektiği konusunda eğitim vermektedir.(Erhürman, 1998: 102).

### 3. Türkiye’de Ombudsmanlık Kurumu:

Türkiye’de ombudsman kurumuyla ilgili çalışmaları araştırdığımızda aşağıda belirtildiği şekilde bir seyir izlediği görülmektedir.

1982 Anayasasının hazırlandığı dönemde, Ankara Üniversitesi öğretim üyelerince hazırlanan “Anayasa Önerisi”nde “Kamu Denetçileri Kurulu” adıyla bir kurum kurulması önerilmiştir (Sezen, 2001: 84).

TODAE tarafından 1991 yılında hazırlanan Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) Raporunda; “Devlet De-

netleme Kurumu'nun ombudsman gibi çalışması için yasal düzenlemeler yapılmalıdır" önerisi getirilmiştir (TODAİE, 1991: 23).

İdari kurumların ombudsman kurumuna yaklaşımı konusunda ilk ele alınması gereken kurum, beş yıllık kalkınma planlarını yayınlayan Devlet Planlama Teşkilatı'dır(DPT). DPT, 1996-2000 yıllarını kapsayan Kalkınma Planı'nda kamu hizmetlerinin geliştirilmesi amaçlarından biri olarak ombudsman kurumu kurulması önermiştir (Saygın, 2008: 1051).

2001-2005 yıllarını kapsayan sekizinci beş yıllık kalkınma planında da ombudsman kurumu kurulması önerilmiştir.

55'nci hükümet döneminde İnsan Hakları Koordinasyon Üst Kurulu, "ombudsman" kurumu ile ilgili bir düzenleme yapılmasına karar vermiştir. Çeşitli ülkelerin ombudsman mevzuatı derlenmiştir. Bu teorik birikimin yanı sıra birçok ülke ombudsmanı, davet edilerek ülkelerindeki ombudsman kurumunun işleyişi hakkında bilgi alınmıştır (Avşar, 2012: 242).

Türkiye'de ilk olarak "Kamu Denetçiliği Kurumu Kanun Tasarısı" 15.06.2006 tarih ve 5521 sayılı kanun ile kabul edilmişse de, Cumhurbaşkanı tarafından bazı maddeleri bir kez daha görüşülmesi için Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına geri gönderilmiştir. Kanun, 28.09.2006 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisinde yeniden görüşülerek 5548 sayılı kanun olarak aynen kabul edilmiş ve 13.10.2006 tarihli ve 26318 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Yapılan başvuru üzerine Anayasa Mahkemesi, kanunun tümünü, Anayasanın 6'ncı, 87'nci ve 123'ncü maddelerine aykırı görerek iptal etmiştir. Karar, 04.04.2009 tarihli ve 27190 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

Anayasa Mahkemesinin iptal kararında belirtilen hususlar göz önünde bulundurularak, 5982 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanununun 8'nci maddesiyle Anayasa'nın 74'ncü maddesinde değişiklik yapılmış ve Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulacak Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması ve inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile kamu Başdenetçisi ve kamu denetçi-

lerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esasların kanunla düzenleneceği hükme bağlanmıştır. Söz konusu Anayasa değişikliği, 12/9/2010 tarihinde yapılan halk oylamasında kabul edilmiş ve kesin sonuçların 23/9/2010 tarihli ve 27708 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmasıyla yürürlüğe girmiştir.

"Kamu Denetçiliği Kurumu", 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 29.06.2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmasının ardından faaliyet göstermeye başlamıştır. Kamu Denetçiliği Kurumu, kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikayet 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 üzere oluşturulmuştur. Hiçbir organ, makam, merci veya kişinin Başdenetçiye ve denetçilere görevleriyle ilgili olarak emir ve talimat veremeyeceği, genelge gönderemeyeceği, tavsiye ve telkinde bulunamayacağı ve Başdenetçi ve denetçilerin görevlerini yerine getirirken tarafsızlık ilkesine uygun davranmak zorunda oldukları kanunla belirlenmiştir.

Kamu Başdenetçisi ve 5 Kamu Denetçisi 2012 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından seçilmiş ve göreve başlamışlardır.

İdari uyuşmazlıklarda alternatif çözüm üretilmesine yönelik olarak, Türk Hukuk Sisteminde var olan durumu, idari başvurularla uyuşmazlıklara çözüm üretilmesi ve kamu denetçiliği kurumu aracılığıyla idarenin çözüme zorlanması şeklinde iki başlık altında toplamak mümkündür (Çolak, 2012: 103).

Kamu Denetçiliği Kurumu, kuruluşundan 20.12.2013 tarihine kadar toplam 7487 adet şikayet başvurusu olarak değerlendirmiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumuna yapılan şikayet başvuruları içerisinde; kamu personel rejimi (idari kadro talebi, personel alımı talebi), sosyal güvenlik işlemleri(sigorta, emekli kesintisi ve nakiller), ekonomi maliye ve vergi konuları, taşınır-taşınmaz mal mülkiyeti, adalet hizmetleri, bankacılık işlemleri, eğitim-öğretim ve sınav işlemleri, çalışma, insan hakları

ihlali, sağlık, enerji ve mahalli idareler ile ilgili konular yer almaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu ilk kararını, 19/07/2013 tarihinde vermiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumunun internet sitesinde yayınlanan karar örneklerini irdelediğimizde; şikayet başvurularının; kurumun görev alanına girip girmediği, süresi içinde yapılıp yapılmadığı, kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir şikâyet başvurusuyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir şikâyetle sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarıncaya karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olup olmadığı, idari başvuru yollarının tüketilip tüketilmediği, belli bir konuyu içerip içermediği, kanuna göre şikâyet başvurusunda bulunması gereken bilgilerin yer alıp almadığı, menfaat ihlali içerip içermediği, vb. konularda ön incelemeye tabi tutularak kabul edildiği görülmektedir.

Şikayet konusu olaylar irdelenerek, şikayet konusu mevzuat değerlendirilerek, inceleme ve araştırma yapılarak, iyi yönetim ilkeleri gözetilerek, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka uygunluk ve hakkaniyete uygunluk yönünden hukuki değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

Hatalı davranıldığı kabulü, zararın tazmini, işlem yapılması veya eylemde bulunulması, mevzuat değişikliğinin yapılması, işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi, uygulamanın düzeltilmesi, uzlaşmaya gidilmesi, tedbir alınması yönünde tavsiye kararları verilmektedir.

Bazen taraflar arasında uzlaşma sağlanarak şikayet başvurusu hakkında karar verilmesine yer olmadığına karar verilmekte, bazen talebin kısmen reddine, bazen de talebin tümüyle reddine karar verilmektedir.

Şikayetlerin tatmin edici bir şekilde sonuçlandırıldığı, bir bölüm şikayetlerin de Kamu Denetçiliği Kurumunun girişimiyle uzlaşma sağlanarak şikayet başvurusu hakkında karar verilmesine bile gerek kalmadan çözümlendiği görülmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumunun reddettiği taleplerin reddedilme gerekçelerine kararlarında ayrıntılı yer vermesi, şikayet başvurusunda bulunanın, sistemin işleyişini, idarenin yaptığı işlemin ayrıntısını ve talebinin hukuken geçersizlik nedenlerini anlamasını ve idari yargıya başvurma konusunda kararının netleşmesini sağlamaktadır.

İdare ise, Kamu Denetçiliği Kurumu sayesinde yaptığı hataları görme ve telafi etme imkanına sahip olmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu kararlarının ve Raporlarının kamuoyu ile paylaşılması, idarenin daha hassas ve dikkatli davranmasına vesile olmaktadır. Vatandaş, idari yargı yoluna başvurmadan haklarını kolaylıkla arayabilmekte ve sorunlarına çözüm bulabilmektedir.

Kurumun şikayetleri çok detaylı incelenmesi ve araştırması, değerlendirme yaparken gerek ulusal, gerekse uluslararası mevzuatı göz önünde bulundurması, kararların hukuka, hakkaniyete ve insan haklarına dayalı adalet anlayışına uygun olmasına özen göstermesi ve karar örneklerinin kamuoyu ile paylaşılması, Kamu Denetçiliği Kurumuna güveni artırarak kamuoyundaki imaj ve itibarını güçlendirmektedir.

Kuruma yapılan şikayetler tatmin edici bir şekilde sonuçlandırılmakta, bir bölüm şikayetler, Kamu Denetçiliği Kurumunun girişimiyle uzlaşma sağlanarak şikayet başvurusu hakkında karar verilmesine bile gerek kalmadan çözümlenmektedir.

Kurumun girişimi ve arabuluculuk özelliğiyle taraflar arasında uzlaşma sağlanması, yargının yükünü azaltmakta, vatandaşın devlete olan güvenini arttırmakta, zaman ve emek kaybını engellemektedir. Kurumun karar ve raporlarını kamuoyu ile paylaşması, idarenin işlemlerinde daha özenli hareket etmesini sağlayarak yanlış uygulama ve işlem daha oluşmadan engellenmektedir.

İzmir ve Manisa illerinde yaşayan avukatlara yönelik olarak Kamu Denetçiliği Kurumunun olası etkilerini belirlemeye yönelik yapılan araştırma bulguları değerlendirilmesi neticesinde;

Kurumun idari yargıyı tamamlayıcı bir kurum olarak görüldüğü dolayısıyla idari yargının iş yükünü hafifleteceğinin düşünüldüğü, yerindelik denetimi yapılmasının etkin bir denetim aracı olacağı konusunda tereddütlerin olduğu, Kamu Denetçiliği Kurumunun yaptırım gücünün olmamasının eksiklik olarak görüldüğü, kurumun re'sen harekete geçmesinin yerine şikayet geldiğinde harekete geçmesinin daha uygun olarak düşünüldüğü, Kamu Denetçiliği Kurumunun tek bir çatı altında toplanmasının yerine yerel yönetimler, çevre ve sağlık gibi alanlarda ayrı kurumların kurulmasının ve ihtisaslaşmanın daha doğru olacağı, Kamu Başdenetçisinin iki defa seçilmesi sonucunda tarafsızlığının etkilenebileceği,

Temel hak ve özgürlüklerin sağlanmasına katkı sağlayacağı, katılımcı demokrasi anlayışını pekiştireceği, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi güçlendireceği, vatandaşların hak arama eğilimlerini artıracacağı, kuruma vatandaşların aracısız olarak başvurabilmesinin bir avantaj olduğu ve kurumun başvuruları altı ayda sonuçlandırmasının uzun bir süre olduğunun düşünüldüğü,

Kurumun idarenin bütünlüğü ilkesini zedelemeyeceği, kamu yönetiminde hizmet kalitesini artırabileceği, kamu yönetimlerinin şeffaflık ve hesap verebilirlik anlayışlarını güçlendirebileceği, kamu yönetimine olan güveni artırabileceği, bürokratik sorunları azaltabileceği, sonuçlarına ulaşılmıştır (Çağatay vd. , 2013: 66).

#### 4. Sonuç ve Öneriler:

Kamu Denetçiliği Kurumu, hukuk devleti ve demokrasi yolunda atılan çok önemli bir adımdır.

Kamu Denetçiliği Kurumu; parlamento tarafından desteklenmeli, kurumun yıllık raporunda tespit edilen yönetim eksikliklerinin giderilmesi için parlamento siyasi denetim mekanizmalarını kullanmalı, gerekiyorsa mevzuat değişikliğine gitmelidir.

Vatandaşlar, Kamu Denetçiliği Kurumunun amacı, statüsü, görev ve yetkileri konusunda bilgilendirilmeli, kuruma başvuru şekli, başvurunun değerlendirme ve sonuçlandırma süreci anlatılmalı, kurumun tanınması sağlanmalıdır. Kurumla ilgili farkındalık oluşturu-

lmalıdır. Bu amaçla, tanıtım toplantıları, ziyaretler ve gerekiyorsa reklam harcaması yapılmalıdır.

Kurumun etkinliği ve önerilerinin idare tarafından uygulanması için duyarlı ve aktif kamuoyu desteği sağlanmalıdır. Bu amaçla iletişim organlarıyla olan ilişkiler en üst düzeyde tutulmalıdır.

Kurumun bağımsızlığını ve tarafsızlığını etkileyecek hiçbir tutum ve davranış olmamalıdır.

#### Kaynakça

- Avşar, Zakir(2012), **Ombudsman İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Denetçisi**, İstanbul:Hayat Yayınları
- Çağatay, Uluç vd.(2013), "Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Yerel Düzeyde Algılanması: İzmir ve Manisa Barosuna Kayıtlı Avukatlar Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,Yıl:2013/1, Sayı:17
- Çolak, Nusret İlker (2012), "İdari Uyuşmazlıklarda Alternatif Çözüm Yolları", **Ankara:Danıştay Yayınları** No:83, Danıştay ve İdari Yargı Günü 144. Yıl Sempozyumu
- Erhürman, Tufan(1998), "Ombudsman", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 31, Sayı 3, Eylül 1998
- Hakyemez, Yusuf Şevki (2003), "Çoğunlukçu Demokrasi Anlayışı, Rousseau ve Türk Anayasaları Üzerindeki Etkisi", **AÜHFD**, 2003, Cilt:52, Sayı:4,
- Özden, Kemal(2005), **Ombudsman Yeni Yönetim Anlayışı İçin Bir Model**, İstanbul:Tasam Yayınları
- Kamu Yönetimi Araştırması-Genel Rapor** Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:238 1991:23 Ankara
- Pickl, V. J. (1986), "Ombudsman ve Yönetimde Reform", T.Ergun(Çeviren), **Amme İdaresi Dergisi**, 19(4).
- Saygın, Engin(2008), "Ombudsmanı Beklerken: Anayasa Mahkemesinin Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu İptaline Dair Gereklı Kararı Üzerine Bir İnceleme", **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.XII, Y.2008, Sa 1-2
- Sezen, Seriyeye(2001), **Ombudsman:Türkiye İçin Nasıl Bir Çözüm?** Amme İdaresi Dergisi, Cilt 34, Sayı 4, Aralık 2001, s 71-96