

Erzincan'daki Yurttaşların Kamu Denetçiliği Kurumu Hakkındaki Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma

A Research on the Awareness of Citizens in Erzincan About the Ombudsman Institution

Prof. Dr. Haydar EFE, Hatice Nur ARSLAN

Atf/©: EFE, Haydar, ARSLAN, Hatice Nur (2020). Erzincan'daki Yurttaşların Kamu Denetçiliği Kurumu Hakkındaki Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl 13, Sayı 2, ss. 96-116.

Citation/©: EFE, Haydar, ARSLAN, Hatice Nur (2020). A Research on the Awareness of Citizens in Erzincan About the Ombudsman Institution, *Erzincan University Journal of Social Sciences Institute*, Year 13, Issue 2, pp. 96-116.

Notlar/Notes

Etik Kurul Karar No:
03.04.2019-04/13

DOI:

10.46790/erzisosbil.798471

Haydar EFE

Orcid: 0000-0002-3307-1185

Hatice Nur Arslan

Orcid: 0000-0002-9163-3182

Makale Türü-Article Type

Araştırma/Research

Geliş Tarihi-Received

2020-09-22

Kabul Tarihi-Accepted

2020-11-02

Sayfa-Pages

96-116

Yazar(lar) herhangi bir çıkar çatışması belirtmemiştir.

Öz: Geniş ölçekli bir anket çalışmasını içeren bu çalışma, Kamu Denetçiliği Kurumu'na düşük başvuru oranına sahip olan Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki Erzincan merkez ilçede bulunan yurttaşların Kamu Denetçiliği Kurumu hakkındaki farkındalık düzeyini saptamayı amaçlamaktadır. Araştırma, 15.04.2019 – 15.05.2019 tarihleri arasında Erzincan merkez ilçesinde yaşayan 18 yaş üzeri erkek ve kadın vatandaşlardan olmaktadır. Araştırmada kullanılan anket soruları, araştırmacı tarafından tasarlanmıştır. Ombudsmanlık kavramına ve bilinirliğine ilişkin olarak geliştirilen 18 soruya verilen yanıtlar, SPSS 20 programı yardımıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Anketten elde edilen bulgulara göre SPSS programında istatistiksel analizler ve testler uygulanarak Kamu Denetçiliği Kurumu'na ilişkin farkındalık analiz edilmiş, analizler sonucunda Erzincan'da yaşayan yurttaşların büyük bölümünün Kamu Denetçiliği Kurumunu yeterince tanımadıkları ve buna bağlı olarak şikayet ya da hak aramada başvurulacak etkili bir mercii olarak görmedikleri anlaşılmıştır. Bu noktada, kurumun tüm ülkede tanıtılması ve toplumun güveninin kazanılması temel önemdedir.

Anahtar Kelimeler: Kamu Denetçiliği Kurumu, Erzincan, Farkındalık
Abstract:

This study is aimed to determine level of awareness by revealing the opinions about the Ombudsman Institution with a large-scale survey conducted in the city of Erzincan in the Eastern Anatolia Region which has the lowest application rate. The study consists of male and female citizens over 18 years of age living in the central district of Erzincan between 15.04.2019 - 15.05.2019. The questionnaire used in the study was designed by the researchers. The answers to the 18 questions developed about the concept and awareness of ombudsman were analyzed and interpreted with the help of SPSS 20 program. According to the findings obtained from the questionnaire, the awareness of the Ombudsman Institution was analyzed by applying statistical analyzes and tests in the SPSS program. As results of the analysis, it is understood that great majority of the citizens do not know the Ombudsman Institution adequately and do not see it as an authority to be applied for their complaints or claiming rights. At this point, it is essential to introduce the institution in the whole country and to gain the trust of the society. It is important for the Ombudsman Institution to gain trust of the society and awareness activities throughout the country.

Keywords: Ombudsman, Erzincan, Awareness

1. GİRİŞ

20. yüzyılda hukuk devleti anlayışının hâkim olmasıyla birlikte iyi yönetim, yönetimde şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerinin önemi artmış, bu ilkeler demokratik yönetimlerin olmazsa olmaz unsurları haline gelmiştir. Tüm dünyada insan hak ve özgürlüklerinin gelişmesiyle birlikte birey, devlet karşısında güç kazanmıştır. Büyüyen devlet teşkilatıyla birlikte yapılan işlem ve eylemlerin yanlış, hatalı veya haksız olmaları durumunda bireyin devlet tarafından mağduriyetini önlemek amaçlı birtakım denetim mekanizmaları oluşturulmuştur. Bu denetim mekanizmaları, yargısal olduğu kadar yargı dışı denetim mekanizmalarını da kapsamaktadır.18.yüzyılda İsveç'te temelleri atılan ombudsmanlık kurumu, özellikle batılı gelişmiş ülkelerde kamu bürokrasisini denetlemek, bireyin temel hak ve özgürlüklerini korumak, yönetimin işleyişinde hakkaniyetin sürekliliğini sağlamak ve kurum veya kuruluşların kötü işleyişine karşı bireysel şikayetleri incelemek amaçlı giriştikleri arayışlar sonucu ortaya çıkmış bir kurumdur(KDK,2017).

Dünyadaki genel yönelime paralel olarak, Türkiye'de de idarenin denetlenmesinde mevcut denetim sistemlerinin yetersiz olduğunun görülmesiyle birlikte yeni denetim mekanizmaları geliştirilmesi arayışı kapsamında Ombudsmanlık Kurumu'nun hayata geçirilmesi çabaları hızlanmıştır. İdare ile birey arasında bir nevi arabuluculuk rolü üstlenen, mevcut denetim mekanizmalarını tamamlayıcı özelliği bulunan, idari yargının yerine geçmeyen, ancak dava yükünü hafifleterek idarenin daha etkin çalışmasına yardımcı olan bir kurum (Efe, 2011: 4) olan Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) kurulmasında Türkiye'nin 10-11 Aralık 1999 tarihinde Avrupa Birliği'ne aday ülke ilan edilmesi dönüm noktası olaylardan biridir. Avrupa Birliği, bu tarihten sonra, AB adayı Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulması çalışmalarına, her sene yayınladığı ilerleme raporlarıyla ve Avrupa Ombudsmanının tavsiyeleri ve teşvikleriyle önemli katkılarda bulunmuştur. Zira, Türkiye, aday olarak katıldığı Avrupa ailesi içindeki AB üyesi ülkeler ve AB'ye aday ülkeler arasında Ombudsmanlık Kurumuna sahip olmayan tek ülkeydi.

12.08.2010 tarihinde yapılan referandum ile gerçekleştirilen Anayasa değişikliği sonucunda, Anayasanın 74. maddesi doğrultusunda, Kamu Denetçiliği Kurumu anayasal bir zemine oturtulmuş, 29.06.2012 tarihinde 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kanunu ile yasalaşmış ve faaliyetlerine başlamıştır (Altuğ, 2002:159-173). KDK'nın Türkiye'de iyi yönetimin sağlanması konusundaki rolünü yerine getirebilmesi için Türkiye Cumhuriyeti yurttaşlarının hakları konusunda bilinçlendirilmeleri ve ihtiyaç duyduklarında KDK'ya nasıl başvuracakları konularında bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

Kurumun faaliyetlerine başladığı 2013 yılından bu yana, başvuru sayısı ve bu duruma paralel olarak bilinirliği artış göstermiş olsa da hala istenilen düzeye eriştiği söylenemez. Bu durum, kurumun kuruluş amacını tam olarak yerine getirmesini engelleyici niteliktedir. Kurumun halk tarafından bilinmemesi, o kurumun başarılı olmasının önünde en büyük engellerden biridir. Pek çok ülkedeki emsallerinden farklı olarak resen inceleme yetkisi bulunmayan KDK'nın, yurttaşlardan başvuru alamaması durumunda üstlenmiş olduğu denetim işlevini sağlıklı olarak gerçekleştiremeyeceği açıktır.

Erzincan merkez ilçede yaşayan yurttaşların kuruma yönelik farkındalık düzeyini saptamayı amaçlayan bu çalışmada, kurumun halk nezdinde bilinirliğini ölçmek amaçlı anket yöntemini esas alan bir alan araştırması yapılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumunun başarısında en önemli faktörlerden biri vatandaşlar tarafından tanınırlığının sağlanmasıdır. Kurumun başarılı olabilmesi için, tanınırlığa sahip olması gerektiği gerçeğinden hareketle, çalışmanın

odak noktası, katılımcıların verdikleri cevapların analizini yaparak, yurttaşların kurum hakkında bilgi seviyesini tespit etmek ve kurumun tanınırlığının artırılması amacıyla birtakım önerilerde bulunmaktır.

Çalışmada nicel araştırma yöntemi esas alınmış ve veri toplamak üzere ölçekli kapalı uçlu sorularla anket yönteminden yararlanılarak basit tesadüfi örnekleme yöntemi seçilmiştir. Bu yöntemin seçilmesinin sebebi ise ana kütlede konuya ilişkin eşit bir katılım gözlemlenmek istenmesidir. 15.04.2019 – 15.05.2019 tarihleri arasında Erzincan merkez ilçesinde yaşayan 18 yaş üzeri erkek ve kadın yurttaşlara uygulanan araştırmada kullanılan anket soruları, literatürde yer alan görüşlerden yola çıkılarak araştırmacı tarafından tasarlanmıştır. Ombudsmanlık kavramına ve bilinirliğine ilişkin olarak geliştirilen 18 soruya verilen yanıtlar, SPSS 20 programı yardımıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Anketten elde edilen bulgulara göre SPSS programında istatistiksel analizler ve testler uygulanarak Kamu Denetçiliği Kurumu'na ilişkin farkındalık analiz edilerek birtakım önerilerde bulunulmuştur. Analizler sonucunda Erzincan'da yaşayan yurttaşların Kamu Denetçiliği Kurumu'nu yeterince tanımadıkları ve buna bağlı olarak yararlanma ya da hak arama başvurulacak etkili bir mercii olarak görmedikleri anlaşılmıştır. Bu noktada, kurumun, tanıtım faaliyetlerine yönelik çabalarını artırması ve Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurunun en düşük olduğu bölgeler başta olmak üzere tüm ülkede kurumun tanıtım faaliyetlerine özel önem vermesine dair önerilerde bulunmaktadır. Ayrıca, anket analizleri sonucunda elde edilen bir diğer önemli bulgu da yurttaşların KDK konusundaki bilgilerinin cinsiyet, yaş ve öğrenim durumuna göre önemli ölçüde değiştiği gerçeğidir.

2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ, AMACI, ÖNEMİ VE SINIRLILIKLARI

29.06.2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile resmîyet kazanıp Türk idari sistemi içindeki yerini alan KDK'nın temel amacı; etkin bir şikâyet mekanizması oluşturarak idarenin hukuka ve hakkaniyete aykırı uygulamalarına karşı bireyi korumak ve kamu hizmetlerinin insan hakları ile iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde yürütülmesine katkı sağlamak ve hak arama kültürünün yaygın olduğu bir toplum ve hizmet standartlarının yüksek olduğu bir kamu yönetimi oluşmasında etkin rol oynamaktır. Fakat, Kamu Denetçiliği Kurumunun bu belirlenen işlevlerini yerine getirebilmesi için yurttaşların bu kurum hakkında yeterince bilgi sahibi olmaları, kurumun amaç ve faaliyetlerini ve kurumdan yararlanma yol ve yöntemlerini bilmeleri zorunludur. Kurumun yurttaşlar tarafından ne düzeyde bilinir olduğunu tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma kapsamında ilk olarak yapılan araştırmanın önemi, amacı, kapsamı, sınırlılıkları ve yöntemi açıklanmakta, ardından, bu bilgiler neticesinde yapılmış olan veri analizi sonuçları grafikler ile bulgular bölümünde incelenmektedir.

Erzincan merkez ilçede Kamu Denetçiliği Kurumu'nun bilinirliğini ve vatandaşların kuruma yönelik algılarını tespit etmeyi amaçlayan araştırma kapsamında, aşağıdaki soruların da yanıtları bulunmaya çalışılmıştır:

1. Kamu Denetçiliği Kurumunun bilinirliği cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
2. Kamu Denetçiliği Kurumunun bilinirliği yaş ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

2019 yılında Erzincan merkez ilçede nüfus kayıt sistemine kayıtlı 18 yaş ve üstü bireylerin Kamu Denetçiliği Kurumu'nu ne düzeyde bildiklerini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma, önerileriyle, KDK'nın daha sağlıklı işlemesi ve üstlenmiş olduğu rolü daha iyi oynayabilmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

3. METODOLOJİ

3.1.Araştırma Modeli

Bu araştırma betimsel kapsamda nicel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Bu doğrultuda Erzincan merkez ilçedeki vatandaşların Kamu Denetçiliği Kurumu hakkındaki bilinirliğini test yoluyla nesnel bir şekilde ölçüp sayısal verilerle desteklemek için nicel yöntemle başvurulmuştur. Nicel araştırma modelleri arasında yer alan betimsel model ile mevcut var olan durumun ortaya konulması amaçlanmıştır.

3.2.Evren

Yapılan bu çalışmanın evreni, 2019 yılında Erzincan merkez ilçede nüfus kayıt sistemine göre merkez ilçede kayıtlı 18 yaş ve üstü bireylerden oluşmaktadır. 2019 TÜİK verilerine göre, Erzincan merkez ilçede 157.452 nüfus, 18 yaş üstü de 110.000 nüfus tespit edilmiş olup 56.000'i erkek, 54.000'i ise kadın vatandaşlardan oluşmaktadır.

3.3.Örnekleme

Araştırmanın örnekleme, araştırmacının örnekleme basit tesadüfi örnekleme ile tespit edilen 1000 kişiden oluşmaktadır. Bu kapsamda, evreni tespit için yapılan araştırmalar sonucu evreni 100.000'e kadar olan bir evrenden yaklaşık olarak 110.000 olduğu (18 yaş ve üzeri) buna göre örnekleme hata payı $\pm 0,05$ olması durumunda 383 bireye tekabül etmektedir. Veri kayıplarını engelleyebilmek ve daha güçlü bulgular elde edebilmek amacıyla toplamda 1000 kişinin katılım sağladığı bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Erzincan'ın 8 mahallesi ve örnekleme her mahalleden random yöntemle 1000 deneğe ulaşılmıştır.

3.4.Veriler Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak EFE ve Arslan tarafından (Efe/Arslan, 2018: 125) geliştirilen "Kamu Denetçiliği Kurumunun Bilinirliğinin Tespit Anketi" kullanılmıştır. Bireyler üzerinde gerçekleştirilen ölçek uygulamalarında, uygulanan ölçeğin güvenilir ya da uygulanabilir olması için geliştirilmiş olan birkaç güvenilirlik testi bulunmaktadır. Sürekli, aralıklı ya da ardışık dört ya da beş seçenekli yanıtlar içeren k sorusunun yer aldığı bir ölçeğin bir fenomeni ölçmedeki gücünü, yeterliliğini ve güvenilirliğini ölçen genel güvenilirlik katsayısıdır. Ölçeğin genel tutarlılığını ve soru türdeşliğini ölçer. Çalışmada kullanılan soruların tamamı Cronbach Alfa istatistiğine göre değerlendirilmiş ve 0,70'in üzerinde olan bu istatistik, yeterli ve güvenli olduğu anlamını taşımaktadır. Buna göre, hazırlanan anket sorularının ölçeği güvenilirlik testinden olumlu sonuç alınmış ve geçerliliği için uzman görüşü yeterli görülmüştür.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	14

3.5. Araştırmanın Verilerinin Analizi

Ombudsmanlık kavramına ve bilinirliğine ilişkin olarak geliştirilen 18 soruya verilen yanıtlar, SPSS 20 programı yardımıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Anketten elde edilen bulgulara göre SPSS programında istatistiksel çeşitli analizler ve testler uygulanarak ombudsmanlık kurumuna ilişkin farkındalık analiz edilmiştir. Yüzdeler, frekans, ortalama, kare ve korelasyon teknikleri kullanılmıştır. KDK'yı duyup duymadıklarına yönelik sorulara verilen yanıtlar incelendiğinde; katılımcıların %24,2'si kurumu duyduğunu belirtmiş ve diğer sorulara cevap vermiştir. Dolayısıyla, yapılan crosstab analizleriyle nitel değişkenlerin bu soruyla ilişkisi test edilmiştir. Crosstab analizinde kullanılan kare bağımsızlık testi, iki veya daha fazla değişkenin birbiriyle ilişkili yani aynı ortalama etrafında birlikte hareket etmediğini incelemektedir. Analiz sonucunda elde edilen tabloda yer alan frekansların (G_{ij}), marjinal olasılıklara göre hesaplanan Teorik frekanslara (T_{ij}) benzerliği test edilir.

1000 vatandaşa uygulanan bu ankette Kamu Denetçiliği Kurumu'nu duyup duymadıkları sorulmaktadır. Kurum hakkında bilgi sahibi olan vatandaşlara anketin 2. kısımda 13 soru uygulanarak kurum hakkında bilgiyi nereden edindikleri, kuruma güvenip güvenmedikleri, kurumun web sitesine girip girmedikleri, yurttaşların sorunlarının çözümüne ve yargı yükünün hafifletilmesine katkısı olup olmadığı şeklinde sorular yöneltilmektedir. Anketin üçüncü bölümünde, KDK'ya başvuru yapan yurttaşlara başvuru işlemleri sırasındaki deneyimleri, kurum personelinden memnun olup olmadıkları şeklinde dört soru sorulmaktadır. Anket aracılığı ile elde edilen veriler SPSS istatistik tekniği ile analiz edilerek yorumlanmıştır.

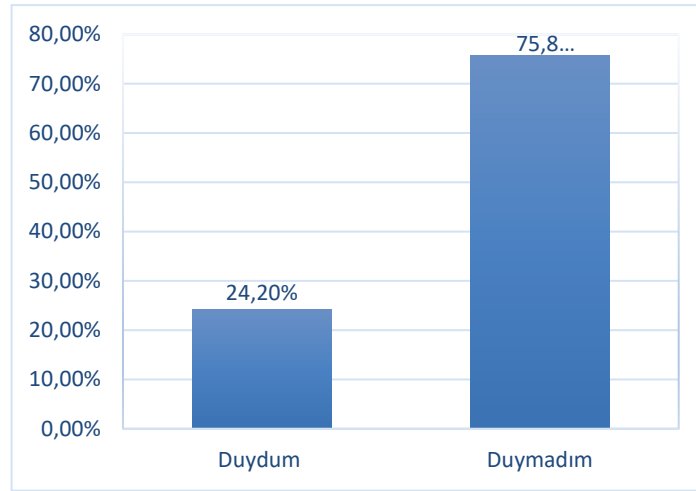
4. ARAŞTIRMA SONUCU ELDE EDİLEN BULGULAR

Demografik özellikleri tespit etmeye yönelik soruların olduğu anketin ilk bölümünde araştırmanın örneklemini oluşturan 1000 katılımcının 471'i (%47.1) kadınlardan, 529'u (%52.9) ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir.

Öğrenim durumu baz alındığında 1000 vatandaşın 57'si (%5.7) okuryazarlardan, 161'i (%16.1) ilköğretim, 76'sı (%7.6) ortaokul, 343'ü (% 34.3) lise, 56'sı (% 5.6) önlisans, 284'si (%28.4) lisans, 23'ü (% 2.3) yüksek lisans mezunlarından oluşmaktadır.

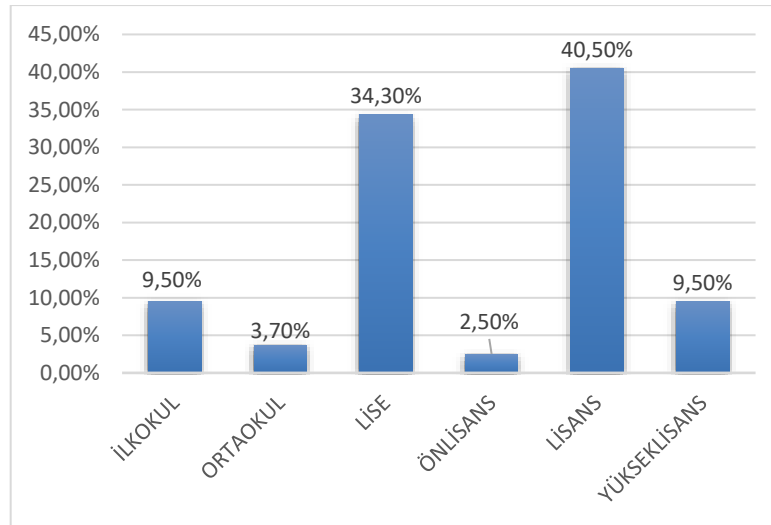
Yaşlara göre değerlendirildiğinde ise 18-25 yaş aralığındaki birey sayısı 200, 26-35 yaş aralığındaki birey sayısı 313; 36-45 yaş aralığındaki birey sayısı 112; 46-55 yaş aralığındaki birey sayısı 121 ve son olarak, 56 yaş üzeri bireylerin sayısı 254'tür.

Grafik 1: Kamu Denetçiliği Kurumu'nu Hiç Duydunuz mu?



Grafik 1’de görüldüğü gibi “Kamu Denetçiliği Kurumu’nu hiç duydunuz mu?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde 1000 kişinin %75,8’inin (758 kişi) bu kurumu daha önce hiç duymadığı, %24,2’sinin (242 kişi) ise kurumu daha önce “duyduğu” tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu kurum hakkında herhangi bir bilgiye sahip olmadıkları saptanmıştır.

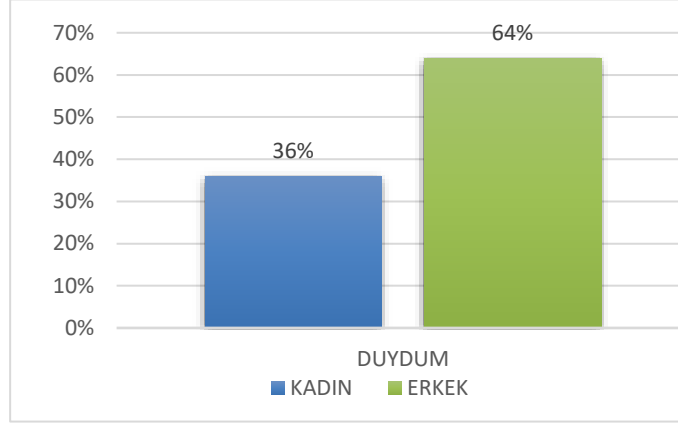
Grafik 2: Kamu Denetçiliği Kurumu’nu Duyanların Öğrenim Durumlarına İlişkin Bulgu



Katılımcıların % 2,3’ünü oluşturan lisans üstü mezunları % 9,5’lik farkındalık oranıyla en yüksek oranı temsil ettiğini görmekteyiz. Katılımcıların % 28,4’ünü oluşturan lisans mezunu kişilerin %40,5 ile ikinci en yüksek oranla bilinirliğe sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 34,3’ünü oluşturan lise mezunlarının farkındalık oranı %34,3’tür. Katılımcıların % 16,1’ini oluşturan ilkokul mezunlarının farkındalık düzeyi %9,5; katılımcıların % 7,6’sını oluşturan ortaokul mezunlarında bu oran%3,7’dir. %2,5 oran ile katılımcıların % 5,6’sını oluşturan ön lisans mezunları takip etmektedir. Katılımcıların eğitim seviyeleri doğrultusunda kurumun bilinirliği konusunda en yüksek orana sahip olan lisansüstü ve lisans mezunlarının bu konudaki bilgileri, toplumun en eğitilmiş kısmı olmaları dolayısıyla daha çok okumaları ve büyük ölçüde üniversite öğrenimleri sırasında aldıkları derslerden öğrendiklerine dayandığı düşünülmektedir. Sonuç olarak, eğitim düzeyi yükseldikçe KDK hakkındaki farkındalık düzeyinin de buna paralel olarak arttığı görülmektedir.

Bu araştırmanın yanıt aradığı sorulardan bir diğeri de “Kamu Denetçiliği Kurumu hakkındaki farkındalık düzeyinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğidir?”. Bu soruya ilişkin bulgu ve yorumlar aşağıda verilmiştir ve her sorunun altında, yanıt veren vatandaşlar cinsiyet ve yaş durumu baz alınarak incelenmiştir.

Grafik 3: Kamu Denetçiliği Kurumu’nu Duyan Yurttaşların Cinsiyetlere Göre Dağılımı

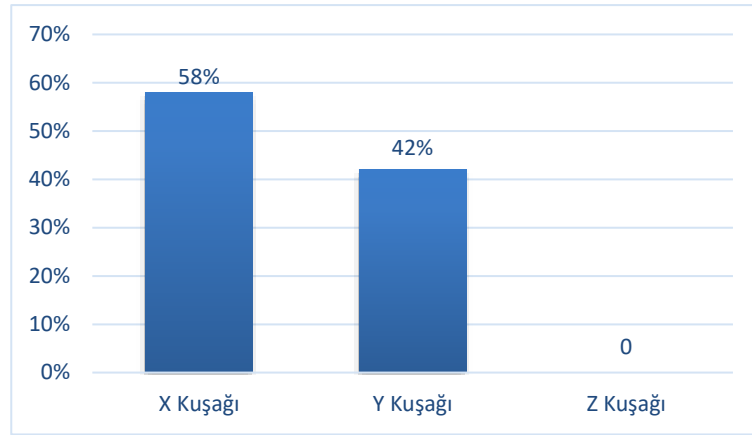


Vatandaşlara yöneltilen “Kamu Denetçiliği Kurumu’nu Hiç Duydunuz mu?” sorusuna verilen yanıtlar cinsiyet bazında incelendiğinde, “duydum” diyen 242 kişiden oluşan grubun %36’lık bir oranla kadınlardan, %64’ünün ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Yapılan anket görüşmelerinde erkeklerin eğitim düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olması ve daha çok kamusal alan içerisinde yer almaları bu sonuçta etkilidir. TÜİK (TÜİK, 2019) verilerine göre, Erzincan’da orta öğretimde okullaşma oranı erkeklerde %90.57 iken, kızlarda bu oran %89.15’dir. Okullaşma oranı, kadınlar aleyhine olmakla birlikte cinsiyetler arası okullaşma oranı farkı, çok belirgin değildir. Ancak, geleneksel toplum ve aile yapısı nedeniyle kadınların erkeklere nazaran toplumsal yaşama daha az katılmaları nedeniyle kadınlar arasında bilinirlik oranının erkeklere oranla daha düşük çıktığı söylenebilir.

Bu veriler ışığı altında kadınlara yönelik bilgilendirme faaliyetlerine özel önem verilmesi gerekmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumunun kadın hakları bazında yaptığı çalışmalar, düzenlediği çalıştaylar ve bu alana özel oluşturulmuş, Kadın ve Çocuk Haklarından sorumlu Kamu Denetçisi olmasına rağmen, kurumun kadınlara tanıtılması faaliyetlerinin yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu kapsamda, KDK’nın özellikle belediyeler, sivil toplum kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ve siyasi partilerin kadın kolları aracılığıyla bir araya gelip farkındalık ve hak arama kültürünün geliştirilmesi konularında daha fazla faaliyette bulunulmalıdır.

Bu araştırmanın yanıt bulmaya çalıştığı bir diğeri de Kamu Denetçiliği Kurumu hakkındaki farkındalık düzeyinin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği sorusudur.

Grafik 4: Kamu Denetçiliği Kurumu’nu Duyan Yurttaşların Yaş Dağılımları



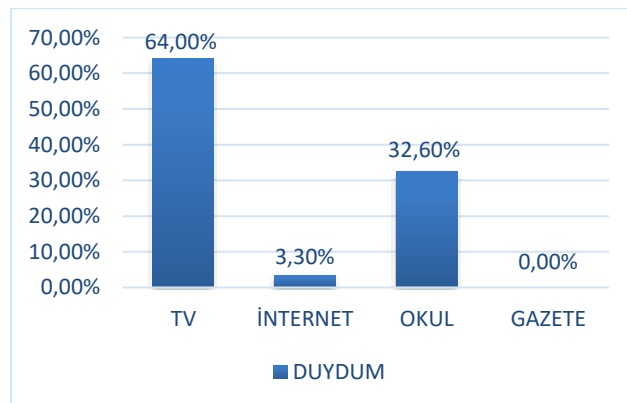
“Kamu Denetçiliği Kurumu’nu Duydunuz mu?” sorusuna “duydum” cevabını veren 242 vatandaşın yaş değişkeni için X, Y ve Z kuşağı sınıflandırılması kullanılmıştır. İlk olarak kuşak kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğünde (TDK), hemen hemen aynı yıllar içinde doğmuş, aynı dönemin koşullarını, buna paralel olarak benzer sıkıntıları çeken ve benzer görevlerle yükümlü olan kişilerin oluşturduğu yaklaşık 25-30 yıllık yaş kümelerini oluşturan nesil, jenerasyon şeklinde tanımlanmaktadır. Söz konusu kuşaklar, yılları baz alarak tanımladığında x, y ve z kuşakları olarak kategorize edilmektedir(TDK, 2020). “Duydum” cevabını veren 242 vatandaşın 102’si y kuşağı ve 140’ı x kuşağını kapsarken, z kuşağından hiçbir vatandaş kurumu duymamıştır. Bu durumun sebebi olarak kuşaklar arası ilgi alanlarının farklı olması gösterilebilir.

1965-1979 yıllarını kapsayan X kuşağı genel olarak uyumlu, yüksek aidiyet duygusuna sahip olarak tanımlanırken, 1980-1999 yıllarını kapsayan Y kuşağı, iletişim teknoloji odaklı olduğundan dolayı İnternet Kuşağı olarak farklı şekillerde adlandırılmaktadır. 2000-2020 yıllarını kapsayan Z kuşağı ise küçük yaşlardan itibaren teknolojik cihazlarla iç içe gençlerden oluşan grubun yalnızca 18 yaş üstü olanlarına söz konusu anketin uygulandığını ifade etmek gerekmektedir.

Z kuşağından (2000-2020 yılları arası doğan kişiler) hiç kimsenin kurum hakkında bilgi sahibi olmadığı gerçeği karşısında özellikle gençlere yönelik bilgilendirme faaliyetlerine özel önem verilmesi gerekmektedir.

Çalışma, farkındalık düzeyini tespit ettikten sonra KDK hakkında bilgi sahibi olan 242 katılımcının kurum hakkında bilgiyi nereden ve nasıl öğrendikleri sorusuna yanıt aramıştır.

Grafik 5: “Kamu Denetçiliği Kurumunun nasıl farkına vardınız?”



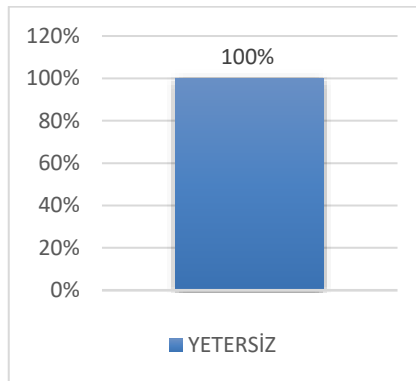
Grafik 3'te görüldüğü gibi, kurum hakkında bilgi sahibi olan katılımcıların bilgiyi en çok %64'lük oranla televizyondan öğrendiği anlaşılmaktadır. Katılımcıların %32,6'lık bir oranı okuldan, %3,3'ü ise de internetten duymuştur.

Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda hiç kimsenin kurumu gazeteden duymadığı ortaya çıkmaktadır. 157.000 nüfuslu Erzincan merkezde 18 yaş üzeri nüfus 110.000 civarındadır. Günlük gazete satışı, resmi dağıtım şirketinden aldığımız rakamlara göre, ulusal ve yerel gazeteler de dahil olmak üzere, yaklaşık 1000 adettir. 18 yaş ve üzeri Erzincanlıların yalnız % 0.9'u gazete okumaktadır. Oldukça düşük gazete okuma oranı rağmen, kurum, tam sayfa ilanlar gibi gazetelerde okuyucuların dikkatini çekebilecek bilgilendirmelere yer vermelidir.

Kurumun 2019 yılı içinde gazete, internet ve TV gibi yazılı ve görsel medyada 22.123 habere konu olmasının yanı sıra verdiği kararlar ve faaliyetlerine yönelik haberlere ise 154 milyon 437 bin 768 kez ulaşım sağlanmıştır. Haber dağılımı incelendiğinde kurumun 18.449 haber ile en fazla internet, 2.279 haber ile gazete ve son olarak 1.395 haber ile TV'de yer aldığı görülmektedir.

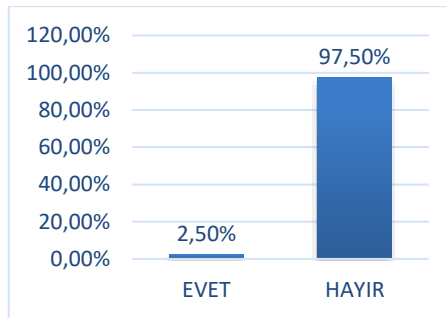
Kurum, en fazla internet aracılığıyla haber yapsa da istenilen hedefe ulaşamadığı görülmektedir. TV'de ise diğerlerine nazaran çok daha az haber yapılmasına rağmen, katılımcıların TV izleme oranının yüksek olmasından dolayı, TV aracılığıyla kurumdan haberdar olan kişi sayısının daha çok olduğu tespit edilmiştir. Yurттаşlar arasında en popüler ve etkili olan televizyon bilgilendirmelerine ağırlık verilmesi uygun olacaktır.

Grafik 6: Kurumun halkı bilgilendirme faaliyetleri yeterli midir?



Grafik 4'te kurumu duyan katılımcıların tamamı (%100'ü) kurumun bilgilendirme faaliyetlerini yetersiz bulmuştur. Katılımcıların tamamının bilgilendirme faaliyetlerine ağırlık verilmesi gerektiği gerçeğini gözler önüne sermektedir.

Grafik 7: Kurumun Web Sitesine Hiç Girdiniz mi?

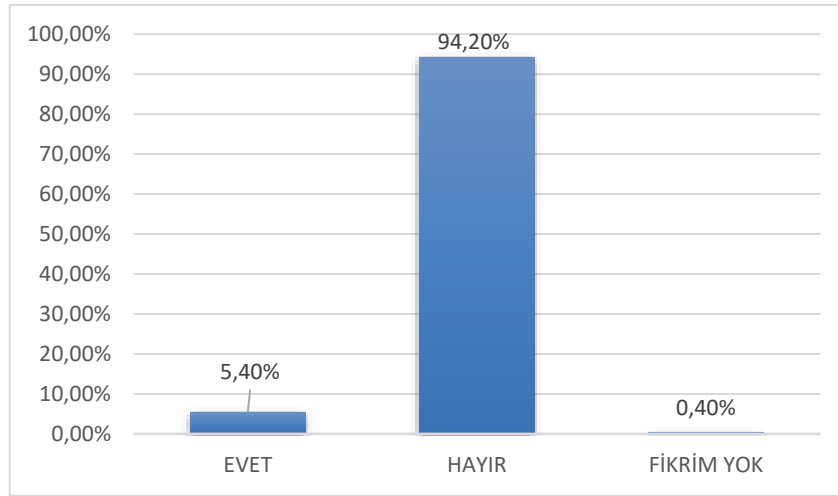


Yapılan kamuoyu araştırma anketine göre katılımcıların oldukça düşük bir kısmının kurumun resmi internet sayfasına girdiği ortaya çıkmıştır.

Kurumun verilerine göre resmi internet sayfası 2019 yılında toplam 548.763 kez görüntülenmiştir. Ombudsmanlık kurumu doğası gereği etkili bir denetim mekanizması olması için gerekli olan kamuoyu desteğini alma, haber verme ve bilgilendirme konularında bilhassa iletişim ve bilgi teknolojilerinin sağladığı avantajlardan faydalanması gerekmektedir.

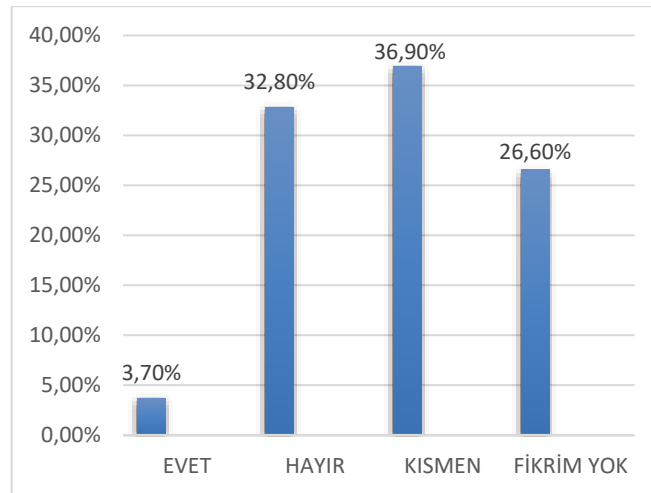
Kurumun görevlerini daha etkili bir şekilde yapabilmesi ve bilinirliğini arttırabilmesi için sosyal medya olanaklarını etkili bir şekilde kullanması çok önemlidir. Sosyal medya kanalları, KDK'nın yurttaşlarla etkileşimini artırarak kurumun tanınırlığa katkıda bulunacaktır.

Grafik 8: Kamu Denetçiliği Kurumu'na kurumuna başvuru yollarını biliyor musunuz?



Kuruma başvuru yollarını bilenlerin oranı %5,4'lük oldukça düşük bir orandır. Katılımcıların çoğunluğu ise %94'lük bir oranla "bilmiyorum-hayır" yanıtını vermişlerdir. Söz konusu soruya "evet" yanıtını veren 13 kişinin 5'i kadın, 8'i erkek ve tamamı y kuşağındandır.

Grafik 9: "Kurumun etkili bir başvuru yolu olduğunu düşünüyor musunuz?"

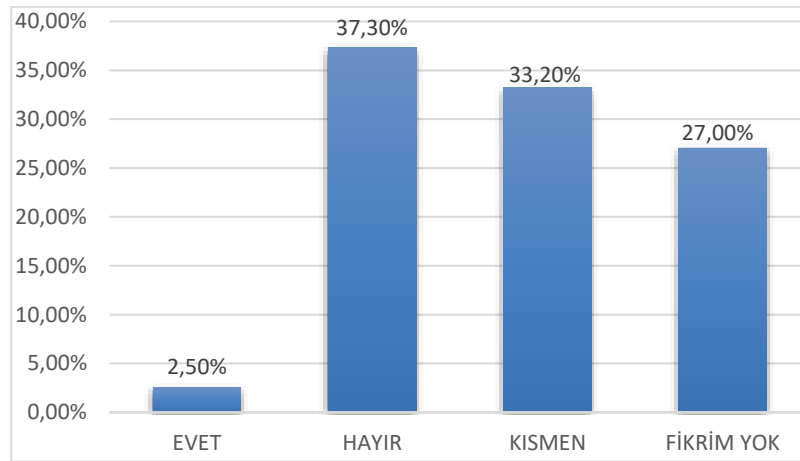


Grafik 7'de görüldüğü gibi "Kurumun etkili bir başvuru yolu olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna katılımcıların %37'si "kısmen", %33'ü "hayır", %26'sı "fikrim yok" ve %4'lük kısmı ise "evet" yanıtını vermiştir. "Evet" diyen 9 kişinin 8'i erkek, 1'i kadın ve 4'ü y, 5'i x kuşağındandır.

Kurumun etkili bir başvuru yolu olabilmesi, kararlarının ve kendisinin kamuoyu tarafından daha görünür, bilinir ve erişilebilir olmasına bağlıdır. Bu durumun sebebi kurumun verdiği kararların herhangi bir bağlayıcılığı olmaması, sadece moral yaptırım gücünü elinde bulundurması olarak gösterilebilir. Dolayısıyla, moral yaptırım gücünün gerçeğe dönüştürülebilmesi için, kurumun kendisinin ve aldığı kararların toplum ve kamu kurum ve kuruluşları nezdinde bilinirliğini ve tanınırlığını arttıracak her türlü imkândan yararlanması gerekmektedir.

KDK'ya başvuru oranlarını etkileyen diğer önemli bir faktör de kurumun tarafsızlığı ve bağımsızlığı konusunda halkta oluşan kanaattir.

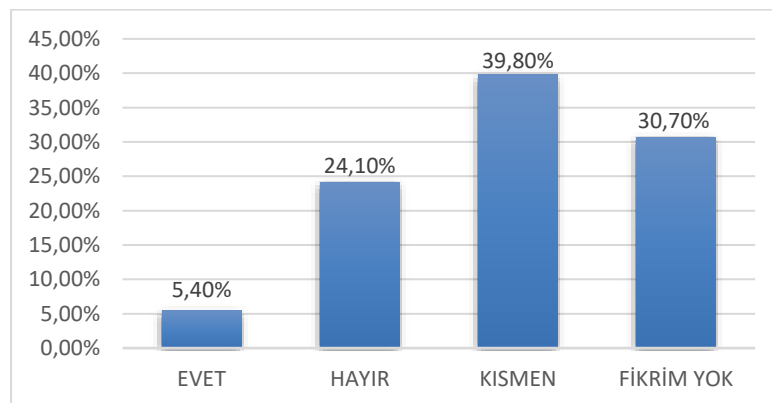
Grafik 10: Kurumun tarafsız ve bağımsız bir kurum olduğunu düşünüyor musunuz?



Yapılan Kamu Denetçiliği Kurumu alan araştırmasında katılımcıya yöneltilen “*Kurumun tarafsız ve bağımsız bir kurum olduğunu düşünüyor musunuz?*” sorusuna verilen yanıtların %37’si “*hayır*”, %33’ü “*kısmen*”, %27’si “*fikrim yok*” ve %3’ü “*evet*” şeklinde olmuştur. “*Evet*” yanıtı verenlerin 6 bireyin 2’si kadın, 4’ü erkek ve 2’si y, 4’ü x kuşağıdır. Kurumun tarafsızlığına inananların oranının çok düşük (%2,5) olduğu görülmektedir. Ayrıca, % 37,30’luk bir oranda “*hayır*” yanıtının yanı sıra, “*kısmen*” ve “*fikrim yok*” yanıtları toplamının % 60’ı bulması da yurttaşların kurum hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmadıklarının diğer bir ifadesi olarak görülebilir.

Kurum, hak arama kültürüne sahip olmayan yurttaşlar olmaksızın kendinden beklenen rolü yeterince oynayamayacaktır. Dolayısıyla, halk, kurumun işlevleri ve başvuru usulleri hakkında bilgilendirilmeli, tanıtım faaliyetlerine özel önem verilmelidir.

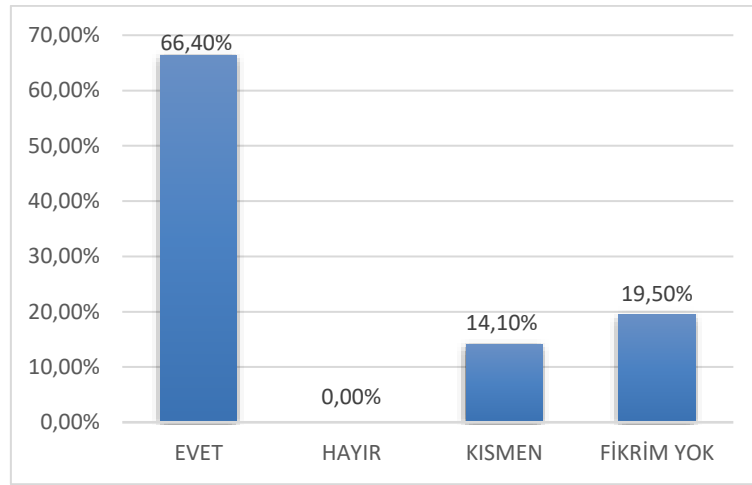
Grafik 11: Kurumun temel hak ve özgürlüklerinin korunmasına katkı sağladığına inanıyor musunuz?



“Kurumun temel hak ve özgürlüklerin korunmasına katkı sağladığına inanıyor musunuz?” sorusuna katılımcıların %40’ın kısmen, %31’i “fikrim yok”, %24’ü “hayır” ve %5 ise “evet” yanıtı vermiştir.

Soruya olumlu yanıt verenlerin yalnızca %5 olması, halkın kurumun hak ve özgürlüklerin koruyucusu olduğuna inanmadığını göstermektedir. Bu oran, Avrupa Ombudsmanı’nın benzeri bir soruya verilen yanıtla karşılaştırıldığında çok düşüktür. Şöyle ki, 2011 yılında Avrupa Birliği’nde Eurobarometer tarafından yapılan araştırmada verilen yanıtların %52’si Avrupa Ombudsmanı’nın en önemli görevinin AB vatandaşlarının haklarının neler olduğu bilmelerine ve bu haklarının nasıl kullanacaklarına yardımcı olmak olduğu tespit edilmiştir George (Tridimas/Tridimas, 2017: 80).

Grafik 12: Yaptırım yetkisinin olmaması KDK’nın etkinliğini azaltır mı?



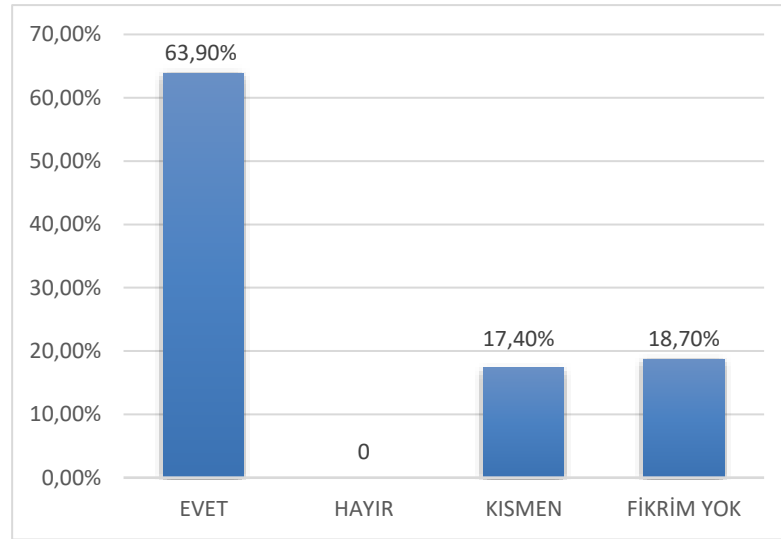
Grafikte görüldüğü gibi “Yaptırım yetkisinin olmaması ombudsmanın etkinliğini azaltır mı?” sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplar %66 “evet”, %20 “fikrim yok”, %14 ise “kısmen” şeklindedir.

Kuruma gelen şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından hazırlanan raporlar sadece tavsiye niteliği taşımakla birlikte herhangi bir yaptırımı bulunmamaktadır.

KDK’nın TBMM’ye her yıl sunduğu yıllık raporlarda idarenin adının yer alması, kurum yetkililerinin hiç istemedikleri bir durum olacağından, kurumlar isimlerinin söz konusu raporda geçmemesi için çaba harcayacaklardır. Bu kapsamda, eğer hatalı, eksik veya yanlış bir işlem söz konusuysa bunu düzeltmek isteyeceklerdir. Bunun yanı sıra, diğer bir hüküm de 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kanununun 22/3’üncü maddesinde yer almaktadır. Bu maddeye göre kurum, yıllık raporu beklemesine gerek kalmaksızın açıklamasında faydalı olduğunu düşündüğü hususları istediği an kamuoyuna duyurabilecektir. Bu sebeplerden ötürü bu tür raporlara veya duyurulara konu olmak, ilgili kurumlar bakımından toplum karşısında esas yaptırımı uygulayan unsurlar olacaktır.

6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kanununda kuruma kendiliğinden (resen) harekete geçme imkânı verilmemiştir. Bu nedenle kurum, kendisine herhangi bir başvuruda bulunulmadığı takdirde bir konu karşısında duruma ilişkin araştırma ve inceleme işleminde bulunamaz (Erhürman, 2000:175). Bu durum, kurumun hareket alanını daraltır ve yurttaşın hak ve özgürlüğünün korunması görevini yerine getirmesinde en önemli güçlüklerden biridir.

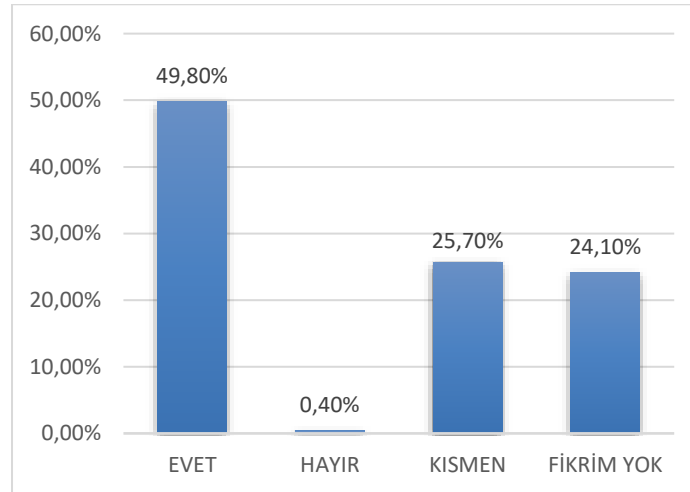
Grafik 13: Resen harekete geçmemesini büyük bir eksiklik olarak görüyor musunuz?



Grafik 11 incelendiğinde katılımcılara yöneltilen kurumun “Resen harekete geçmemesini büyük bir eksiklik olarak görüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtların %64’ü “evet”, %19’u “fikrim yok” ve %17’si “kısmen” şeklindedir. Bu sonuçlar neticesinde halkın, kurumun resen harekete geçmemesini büyük bir eksiklik olarak düşündüğü görülmektedir.

Resen harekete geçme yetkisine kavuşması, KDK’nın üstlendiği görevi daha iyi yapmasına yardım edecektir. Bu kapsamda, KDK’nın hazırlamış olduğu 2014 yılı raporunda kuruma “resen harekete geçme yetkisinin” verilmesi gerektiğinin altı çizilmiştir (KDK, 2015).

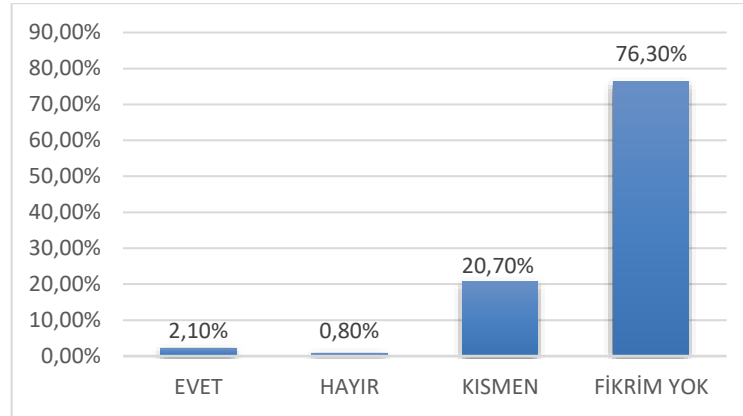
Grafik 14: Kurumun ücretsiz ve aracasız başvurulabilir olması diğer yargı organları içinde tercih edilebilirliğini artırır mı?



Grafik 12’de görüldüğü gibi katılımcıların yarısı (%49,80) kurumun ücretsiz ve aracasız başvurulabilir olması sebebiyle diğer yargı organları içerisinde tercih edilebilirliğini arttırdığını düşünmektedir. Verilen yanıtlar katılımcıların, %25,70’inin “kısmen” cevabını vererek kararsız olduğunu, %24,10’unun “fikrim yok” cevabını vererek konu hakkında herhangi bir bilgisinin olmadığını göstermektedir.

Sonuçlara göre, yargı yoluna nazaran kuruma başvuru yolunun daha tercih edilebilir olduğu görülmektedir.

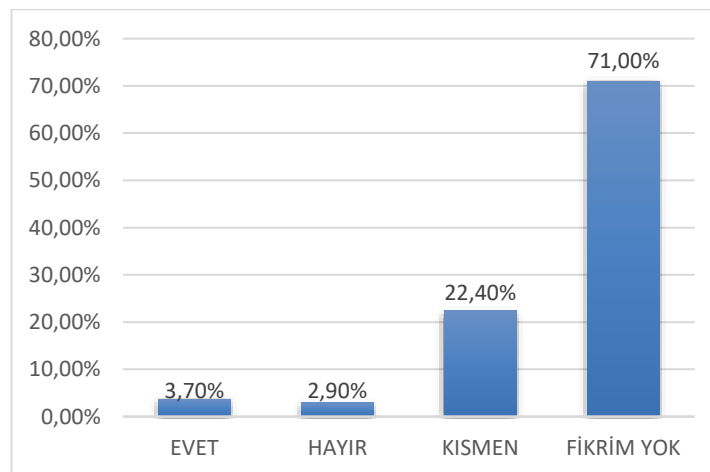
Grafik 15: Kurum Denetim sistemine katkı sağlayarak yargının yükünü hafifletmekte başarılı mıdır?



Grafik 13 incelendiğinde katılımcılara yöneltilen “Kurum Denetim sistemine katkı sağlayarak yargının yükünü hafifletmekte başarılı mıdır?” sorusuna verilen cevapların çoğunluğunu %76’lık bir oranla “fikrim yok”, %20,70’lik bir oranla “kısmen”, %2,10’luk en düşük oranla ise “evet” cevabı oluşturmaktadır. Katılımcıların bu soru karşısında herhangi bir fikir belirtememelerinin sebebi, kurumun kendisini ve gerçekleştirmiş olduğu faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olmadıkları anlamına gelmektedir.

Kurum tarafından bilgilendirme taleplerinin yeterince karşılanmasıyla birlikte muhtemel olarak açılacak davaların önüne geçilecektir. Bu kapsamda, kurum tarafından gerçekleştirilen araştırma ve inceleme neticesinde verilen 4.106 adet karar ile yargının iş yükünün azaltılmasına dair kurumun doğrudan katkısı bulunmaktadır. Kurum tarafından verilen kararlardan yaklaşık 43 milyon vatandaşın bir şekilde etkilendiği görülmekle birlikte mağdur olan bu bireylerin binde 2 ile binde 5’inin mahkemelere başvurmasının muhtemel olacağı düşünüldüğünde kurumun verdiği kararların ve yürüttüğü faaliyetlerin neticesinde yaklaşık yüz bin ile iki yüz bin davanın açılmasının önüne geçilmiştir(KDK, 2019: 208).

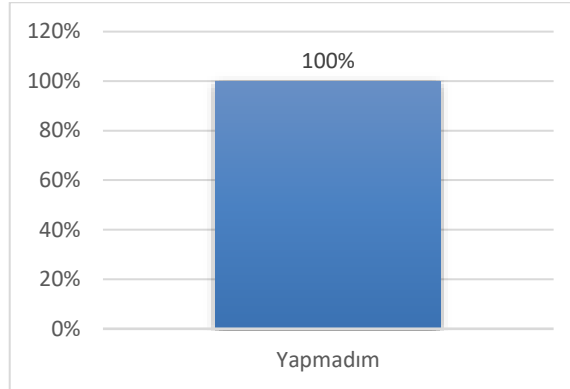
Grafik 16: Kamu Başdenetçisinin İki defa seçilmesi bağımsızlığını ve tarafsızlığını etkiler mi?



Katılımcılara sorulan “Kamu Başdenetçisinin 2 defa seçilmesi bağımsızlığını ve tarafsızlığını etkiler mi?” sorusuna çoğunluğu oluşturan %71’lik bir oranla “fikrim yok” cevabı, %22’lik bir oranla “kısmen”, %4’lük bir oranla “evet” ve %3’lük en düşük oran ile “hayır” yanıtının verildiği görülmektedir. Verilen yanıtlar doğrultusunda halkın kuruma yönelik çok

fazla bilgisinin olmaması nedeniyle başdenetçinin iki defa seçilmesinin tarafsızlığını ve bağımsızlığını etkileyebileceği konusunda yorum yapamadığı düşünülmektedir.

Grafik 17: Herhangi bir sorun için kuruma başvuru yaptınız mı?



Grafik 17’de görüldüğü gibi, kuruma hiç kimsenin başvuru yapmadığı görülmektedir. Bu durumun en temel sebebi, halkın kurumu, amacını ve faaliyetlerini yeterince bilmemesi ve/veya kurumun bağımsızlığına güvenmemesi şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 1: 2013-2019 Yılları Arasında Yapılan Şikayet Başvuru Sayısı

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Toplam Şikayet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	80.535

Kaynak:https://www.ombudsman.gov.tr/kdkpdf/2019_yili_yillik_rapor/mobile/index.html#p=91, s.90

Kurum şikayet başvurularını 29 Nisan 2013 tarihi ile almaya başlamıştır. Tabloda da görüldüğü gibi 2013 yılı içerisinde 7.638 başvuru alınmıştır. Kuruma gelen başvuruların yaklaşık %57’sinin “e-başvuru” sistemi ile yapıldığı görülmektedir. Kurum bu başvuruların 6097’sini sonuçlandırılmış, 1528’ini ise bir sonraki yılda da incelenmesinin devam ettirilmesi için üzere devretmiştir(KDK, 2014: 70).

2014 yılında kuruma yapılan başvuru sayısının 5693 olduğu görülmektedir (KDK, 2015:50). Bir önceki yıldan devredilmiş olan başvurular ile değerlendirildiğinde toplam başvuru sayısının 7.167’ ye çıkmıştır. Nitekim yıl içerisindeki toplam başvuru sayısı 7.167’nin 6.348’i sonuçlandırılmış ve arda kalan 819 başvuru adedi bir sonraki yıla devredilmiştir. Devredilen başvuru sayısının bir önceki yıla nazaran yaklaşık yarısı olduğu görülmektedir. Bu sonuçlarda bir önceki yıla nazaran kurumun belirtilen sürede daha fazla başvuruyu sonuçlandığı yansıtılmaktadır (KDK,2015:56). KDK Kanununca mahalli idareler tarafından yerine getirilen hizmetlere karşı şikayetlerin 29.03.2013 tarihi ile alınmasını öngörmekteydi (KDK, 2014: 96). Lakin kurum bu tür başvuruların alımını 29.03.2014 tarihinde kabul edilmiştir. Kabul edilen tarihten önce gelen ve mevzuat gereği inceleme konusu olamayan başvurular için başvuru sahiplerine konu ile ilgili bilgilendirme yazıları iletilmiştir(KDK,2015: 57).

2015 yılının “Kurum’a Farkındalığın Artırılması Yılı” olarak görülmesi ve hayata geçirdiği faaliyetlerinden ötürü bilinirliğinin artmasının etkisiyle başvuru sayısı 2014 yılına göre %7,35

oranında artış göstermiştir. 2015 yılında Kurum'a gelen şikâyet başvuru sayısı 6.055, devreden dosyalar ile birlikte toplam 6.874 sayısına ulaşmaktadır. Kurum 2015 yılı içerisinde 5.897 adet başvuruyu sonuçlandırmış, arda kalan 977 başvuru dosyasını sonraki yıla devretmiştir. Devreden dosyaların çoğu ise Aralık ayında gelen şikâyet başvurularından kaynaklanmaktadır. Yıl içerisinde başvuru sayısındaki artış göz önünde bulundurulduğunda devreden başvuru sayısı önceki yıllara kıyasla oldukça azalmıştır (KDK, 2016: 40-48)¹.

Kurum 2016 yılında ise devreden dosyalar ile toplam 6496 adet şikâyet başvurusu almıştır ve bunların 4.819 adetini sonuçlandırmıştır. Nitekim kuruma yapılan başvurular değerlendirildiğinde 2015 yılı başvuru adetine göre düşüş görülmektedir. Vatandaşın kurumun verdiği tavsiye kararlarının ilgili idare tarafından yeteri kadar dikkate alınmadığı düşüncesi bu düşüşün temel sebebi olarak öngörülmektedir (KDK, 2017: 93).

2017 yılı da tıpkı 2015 yılı gibi "Etkin Farkındalık Yılı" olarak görülmüştür. Sene içerisinde kuruma gelen şikâyet başvuruları toplam 17.131 adet olup bir önceki yıla kıyasla başvurularda %210'luk bir artış gerçekleşmiştir. Yapılan başvuruların 14.746'sı nihai sonuca bağlanmış ve geri kalanı ise bir sonraki yıla devredilmiştir (KDK, 2018:122-133).

5. SONUÇ

Avrupa'yla karşılaştırıldığında Türkiye'de henüz yeni sayılabilecek Kamu Denetçiliği Kurumu yargı organlarının yanı sıra Türkiye'de kamu kurumlarının hesap verebilirliğinin artırılmasında ve iyi yönetimin tesis edilmesinde önemli bir rol oynayabilir. Ancak, bu görevin başarılabilmesi, Türkiye Cumhuriyeti yurttaşlarının hakları konusunda bilgilendirilmeleri ve söz konusu haklarını nasıl arayacakları ve hak ararken nereye ve nasıl başvuracaklarını bilmeleriyle ve yurttaşların demokratik sürece katılımlarının güçlendirilmesiyle mümkün olacaktır.

Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sonucunda, yurttaşların büyük bir çoğunluğunun kurumun varlığından haberi olmadığı saptanmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde, eğitim düzeyi yükseldikçe, KDK hakkında bilgi sahibi olanların oranı da paralel olarak yükselmektedir. Yaş kriteri esas alındığında, gençler arasında kurum hakkında bilgi sahibi olanların oranı diğer yaş gruplarına göre daha azdır. Son olarak, araştırma bulguları cinsiyete göre incelendiğinde erkeklerin farkındalık düzeyinin kadınlara göre daha fazla olduğu ortaya konulmaktadır.

Kurum hakkında bilgisi olan (%24,2) katılımcıların ise kurumu daha çok televizyondan duydukları ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla, televizyondan kurum hakkında bilgilendirme faaliyetleri artırılmalıdır. Özellikle, televizyonun en çok izlendiği saatlerde kamu spotu şeklinde bilgilendirmeler yapılması çok yararlı olacaktır.

Kurumun internetten duyulma oranının oldukça düşük olduğu saptanmıştır. KDK'nın web sitesi, Avrupa Ombudsmanı'nın kullandığı web sitesine benzer şekilde, online şikâyetlerin artmasına yardımcı olacak dikkat çekici ve kolay kullanıcı dostu arayüz kullanılmalıdır. Web sitesi ne kadar kolay ve ilgi çekici olursa o kadar çok kullanılır. Web sitesi, ayrıca, engelli kişiler için yüksek erişebilirlik standartlarını karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır (European Ombudsman, 2020:30). Kurumun web sitesinde KDK'nın neler yapabileceği ve neleri yapamayacağı ve şikâyetin nasıl yapılması gerektiği basit ve anlaşılır bir dille anlatılmalı; hangi şikâyetlerin ele alınabileceği kısa, kolay anlaşılabilir, dikkat çekici

¹KDK 2015 Yılı Yıllık Raporu <https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/kdk-2015-yillik-rapor.pdf> s.40-41-48 (16.04.2019)

örneklerle açıklanmalıdır. KDK'nın web sitesinin mümkün olduğunca çok web sitesiyle bağlantı kurmasının sağlanması, kamu kurumlarının sitelerinden KDK sitesine linkler konulması tanıtım açısından çok yararlı olacaktır (European Ombudsman, 2006). Bu kapsamda, kurumun resmi web sitesine başarılı soruşturma örnekleri konulmalı, twitter, instagram ve facebook gibi sosyal medya platformları daha etkin bir biçimde kullanılmalıdır. Bu platformlarda, kurumun gündemdeki konulara yönelik açıklamalar yapılarak halkın dikkatinin çekilmesi ve kurumun takipçi sayısının artırılması tanınırlık açısından yararlı olacaktır. Kurumun en çok kullandığı sosyal platformun oldukça fazla kişinin kullandığı twitter olduğu bilinmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, gazetelerden kurumu öğrenenlerin oranı neredeyse sıfıra yakındır. Bu sonuçta, gazetelerdeki bilgilendirme faaliyetlerinin azlığının yanı sıra Erzincan'da gazete okuma oranının çok düşük olmasının da payı vardır. Buna rağmen, gazetelerde haberler yapılarak, kurumun tanıtımını yaparak, halkın dikkatinin çekilmesi sağlanmalıdır. Haberlerin içeriğinde daha çok kurumun kararları, faaliyetleri, denetim sistemi içindeki rolü yalın bir dille açıklanmalı ve KDK'na başvurunun avantajları net bir şekilde ortaya konulmalıdır. Bunun yanı sıra, vatandaşın temel hak ve özgürlüklerinin korunmasına yönelik kamu spotlarının hazırlanması ile kurumun çok geniş kitlelere hitap edebilecek reklamlarının yapılması, bilinirlik oranının artmasına yardımcı olacaktır.

Bulgulara göre katılımcıların tamamı kurumun bilgilendirme faaliyetlerini yetersiz bulmuştur. Bu doğrultuda, kurumun çeşitli illere bilgilendirme bürosu açması "Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor" başlıklı bölgesel toplantıları daha yerel düzeyde daha sık yapması ve ülkemizin hak arama kültürünün az olduğu yerlerin tespit edilerek bu yerlerde bilgilendirme faaliyetlerine ağırlık verilmesi önemlidir. Kurum hakkında farkındalık oranının çok düşük olduğu kadınlara ve gençlere yönelik sivil toplum kuruluşları ve kadın örgütleriyle farkındalığın artırılmasına dair çalışmalar yapılmalıdır.

Araştırmaya katılan katılımcıların tamamına yakını kurumun resmi web sitesine hiç girmemiştir. Oysa ki, günümüz teknoloji toplumunda bilinirliğe en çok katkı sağlayan faktörün internet, sosyal medya ve kitle iletişim araçları olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, halkın büyük bir kısmının kuruma başvuru yollarını bilmediği ortaya çıkmıştır. Kurumun çalışmalarını sürdürmesi için en önemli şey vatandaş tarafından bilinirliğinin sağlanmasıdır. Kurum hakkında bilgi sahibi olan 242 katılımcının %94'ünün başvuru yollarını bilmemesi, kurumun tanıtım faaliyetleri konusunda oldukça yetersiz kaldığını göstermektedir. Deyim yerindeyse sadece kurumun ismini bilen, fakat başvuru yollarını bilmeyen yurttaşların kurumun tanınırlığına ve bilinirliğine fazla bir şey katmadığı rahatlıkla söylenebilir. Kurum, başvuru yollarını broşür halinde halka dağıtabilir veya halkın rahatlıkla görebileceği yerlere, billboardlara açıklayıcı afişler asma faaliyetleri artırılabilir.

Kurumun etkin bir başvuru yolu olduğunu düşünenlerin oranı sadece %4'tür. Bu oranın düşük olması büyük ölçüde kurumun faaliyetlerinin ve aldığı kararların bilinmemesinden ve kuruma güvenin azlığından kaynaklanmaktadır. Bu oranın yükseltilebilmesi için kurumun halk tarafından daha görünür, erişilebilir ve en önemlisi de daha bilinir olması gerekmektedir.

Elde edilen bulgular ışığında kurumun tarafsız ve bağımsız bir kurum olduğunu düşünenler sadece %3'lük bir orana sahiptir. Yurttaşlar tarafından bir kurumu, diğer bir kuruma şikayet eden bir sistemin taşınması gereken en önemli unsurun tarafsızlık ve bağımsızlık olduğu açıktır. Bu oranın artırılması için Başdenetçilerin siyasi geçmişe sahip ve herhangi bir partiye üyeliğinin bulunmaması, ikinci kez seçilebilme hakkının kaldırılması,

Kamu Denetçisinin bağımsız ve tarafsız bir profil çizmesi ve toplumda bağımsız ve tarafsız bir başdenetçi profilinin yerleşmesi, KDK'ya olan güvenin artırması bakımından çok önemlidir.

Kurumun temel hak ve özgürlüklerin korunmasına katkı sağladığına inananların oranı %5'tir. Verilen cevaplar doğrultusunda katılımcıların %40'ı "kısmen", %31'i "fikrim yok" ve %24'ü ise "hayır" yanıtını vermiştir. Halkın kuruma olan güvensizliğini ortaya koyan bu veriler dikkat çekicidir. Bu noktada kurumun verdiği kararlar karşısında idarenin takındığı tavrın ve şikâyetin çözülerek uyuşmazlıkların ortadan kaldırıldığı kararların, vatandaşlara ulaştırılması büyük önem arz etmektedir.

Yurttaşlarla kurumlar arasında güven oluşturmayı amaçlayan KDK'nın resen harekete geçmemesi de büyük bir eksiklik olarak görülmektedir. Bu durum, kurumun faaliyet alanını oldukça sınırlamaktadır. KDK, kamu kurumlarının aksayan yönlerine dikkat çekerek kurumların performanslarını artırmalarına yardım etmek için resen harekete geçme yetkisine sahip olmalıdır. Kurum, bu sayede yurttaşlar ile kamu kurumları arasında yapıcı bir diyalog ve güven ortamının oluşmasına daha fazla katkıda bulunacaktır.

Katılımcıların tam olarak yarısı kurumun ücretsiz ve aracısız başvurulabilir olması sebebiyle diğer yargı organları karşısında tercih edilebilirliğini arttıracığını düşünmektedir. Kurumun halkı bilinçlendirme faaliyetleri kapsamında KDK'ya yapılan başvuruların ücretsiz, aracısız ve kolay başvuru gibi özellikleri ön plana çıkarılmalıdır.

Saptanan bulgular neticesinde katılımcıların %76'lık büyük bir kısmı kurumun denetim sistemine katkı sağlayarak yargının yükünü hafifletip hafifletmediği konusunda herhangi bir yorumda bulunamamıştır. Bunun sebebi ise halk nezdinde kurumun ve kararlarının görünür olmamasından kaynaklanmaktadır. Halkın katılımını sağlamanın en yaygın metodu yerel yönetimler vasıtasıyla yapılan uygulamalardır. Sunduğu hizmetlerden ötürü halka yakın olan bu yönetimler aracılığıyla KDK'yı, bünyesinde düzenleyeceği sergiler, toplantılar, resmi yayın panoları ve belediye dergileri gibi olanaklarla yerel düzeyde halka tanıtılmalıdır.

Kamu Başdenetçisinin iki defa seçilebilmesinin bağımsızlığı ve tarafsızlığını etkileyip etkilemediği sorusuna katılımcıların %71'i "fikrim yok" yanıtı verilmiştir. İki defa seçilmesinin mümkün kılınması, Başdenetçi ve denetçilerin geleceğe yönelik kariyer telaşı ile tekrar seçilme isteklerinin olmasından ötürü görev süresi içinde iktidar partisinin desteğine yönelik faaliyetlerde bulunma riskinden dolayı eleştiri konusu olmaktadır. Bu yüzden bu durumun kurumun tarafsızlığını ve bağımsızlığını etkileyecek nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların hiçbirinin kuruma herhangi bir nedenden ötürü başvuru yapmamış olması, yurttaşların hak arama kültürünün yetersizliğinin yanı sıra kurum hakkında bilgi sahibi olmamaları ve sorunlarını çözecek bir kurum olarak görmedikleri gerçeğini gözler önüne sermektedir.

Sonuç olarak, şikâyetlerle ilgilenmek ve onlara çözüm bulmak, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun temel görevidir. Zira, kurumun resen harekete geçme yetkisinin olmaması nedeniyle kurum, kamu yönetimindeki olumsuzlukların yalnız şikâyetler sayesinde düzeltilmesine yardımcı olabilmektedir. Şikâyetler, kamu yönetimindeki sorunlu alanlara dikkat çekerek, kurumların yanlışlarını düzeltmelerine yardımcı olmaktadır. Şikâyetlerin artmasını, Türk kamu yönetiminin sağlıklı işlediğini göstermekten çok hak arama ve demokratik sürece katılım konularında sürekli artan farkındalığın bir sonucu olarak değerlendirmek gerekir.

Kamu Denetçiliği Kurumu, halka iyi tanıtılmalı, faaliyetlerinin merkezine insanı koymalı ve kamuoyunun desteği arkasına almalı ve yapmış olduğu hizmetlerden memnuniyet

düzeyini belirleyen kamuoyu algılama anketlerini periyodik olarak düzenleyerek halkın kurum hakkındaki beklentilerine yanıt verecek şekilde hizmet standardını geliştirmelidir.

KDK'ya başvuruların düşük olduğu Doğu Anadolu Bölgesindeki Erzincan merkez ilçede bulunan bin katılımcıdan hiç birinin kuruma hiç başvuru yapmamış olması, Türk denetim sisteminde aktif bir rol oynamayı hedefleyen Kamu Denetçiliği Kurumu'nun bu hedefe ulaşabilmesi için halkın kurum hakkındaki farkındalık düzeyinin artırılması için daha yapılması gereken çok şey olduğunu gözler önüne sermektedir. Öte yandan, halkın farkındalık düzeyinin artırılması da tek başına yeterli değildir, aynı zamanda, yurttaşın haklarını ihlal etme potansiyeli her zaman var olan kamu kurumlarının yetkililerinin de farkındalık düzeylerinin artırılması aynı derecede önemlidir.

REFERENCES/KAYNAKÇA

- ALTUĞ, Y. (2002). “Kamu Denetçisi (Ombudsman)”, *İstanbul Üniversitesi Yayınları*, No:4343, 2002, s.159-173
- EFE, H. VE ARSLAN, H. (2017). “Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu Hakkında Algıları”, *Fifth International Conference on Tourism: Theory, Current Issues and Research*, April 20-22, 2017 Antalya, Turkey, s. 125-135.
- EFE, HAYDAR, (2011). “Avrupa Ombudsmanının AB İçinde İyi Yönetim, Hukukun Üstünlüğü ve İnsan Haklarını Koruyucu Rolü”, *Marmara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, Cilt:19, Sayı:2, s. 1-29.
- ERHÜRMAN, T. (2000) “Türkiye İçin Nasıl Bir Ombudsman Formülü”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 49 (1). s.155-180.
- EUROPEAN OMBUDSMAN, (2020), European Ombudsman Annual Report 2019, (04.05.2020) <https://www.ombudsman.europa.eu/en/annual/en/127393>, (25.05.2020)
- EUROPEAN OMBUDSMAN, (2006), “Raising awareness about the right to complain – the next steps for the European Ombudsman”, 06 December 2006, <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/historical/en/10348>, (25.05.2020)
- KDK, (2014). 2013 Yılı Yıllık Raporu, <https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/kdk-2013-yillik-rapor.pdf> (16.04.2019)
- KDK, (2015), 2014 Yılı Yıllık Raporu, <https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/kdk-2014-yillik-rapor.pdf> (16.04.2019)
- KDK, (2016), 2015 Yılı Yıllık Raporu, <https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/kdk-2015-yillik-rapor.pdf> (16.04.2019)
- KDK, (2017), 2016 Yılı Yıllık Raporu, <https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/KDK-2016-YILLIK-RAPORU.pdf>, (16.04.2019)
- KDK, (2018), 2017 Yılı Yıllık Raporu, <https://www.ombudsman.gov.tr/wp-content/uploads/2016/06/2017-yillik-rapor-SON-PDF.pdf>, (16.04.2019)
- TDK, (2020), Türk Dil Kurumu Sözlükleri, <https://sozluk.gov.tr/>, (07.06.2020)
- TRİDİMAS, G./ TRİDİMAS, T. (2017), “Public Awareness of the EU Rights and the Functions of the European Ombudsman: Some Unpleasant Findings”, *Accountability In the EU. The Role Of The European Ombudsman*, Edited by: Jacques Ziller &Herwig C. H. Hofmann Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham, UK, ss. 74 – 93.
- TÜİK, (2019), Türkiye İstatistik Kurumu Bölgesel İstatistikler, 2018 Yılı, <https://biruni.tuik.gov.tr/bolgeselistatistik/degiskenlerUzerindenSorgula.do#>, (05.05.2020)

EXTENDED SUMMARY

The Ombudsman Institution, as a non-judicial control mechanism, has spread all over the world from the Scandinavian countries where it first emerged. It operates in almost all democratic countries as a very useful solution institution that relieves the burden of the judiciary and solves the problems of citizens. The Ombudsman Institution made significant contributions to the democracy, human rights and freedoms, the consolidation of the rule of law, and the accountability and transparency of the administration all over the world.

The Ombudsman Institution started its activities on 29.06.2012 with the Ombudsman Law No. 6328 in Turkey. Since the institution started its activities, although the number of applications to the institution has increased, it still has not reached the desired level. The fact that the Ombudsman Institution is not known by the public is one of the biggest obstacles to the success of that institution. Because of the low awareness level and low application rates, Ombudsman Institution cannot fully fulfill its establishment purposes.

This study is aimed to determine level of awareness by revealing the opinions about the Ombudsman Institution with a large-scale survey conducted in the city of Erzincan in the Eastern Anatolia Region which has the lowest application rate.

The study consists of male and female citizens over 18 years of age living in the central district of Erzincan between 15.04.2019 - 15.05.2019. The questionnaire used in the study was designed by the researchers. The answers to the 18 questions developed about the concept and awareness of ombudsman were analyzed and interpreted with the help of SPSS 20 program. According to the findings obtained from the questionnaire, the awareness of the Ombudsman Institution was analyzed by applying statistical analyzes and tests in the SPSS program. As results of the analysis, it is understood that great majority of the citizens do not know the Ombudsman Institution adequately and do not see it as an authority to be applied for their complaints or claiming rights. At this point, it is essential to introduce the institution in the whole country and to gain the trust of the society. It is important for the Ombudsman Institution to gain trust of the society and awareness activities throughout the country. Moreover, special attention should be given to the awareness activities in the regions where the rate application to the Ombudsman Institution is relatively low.