

TÜRKİYE'DE OMBUDSMAN KURUMUNUN BİLİNİRLİK VE ETKİNLİK AÇISINDAN KATILIMCI DEMOKRASİYE KATKISININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Evaluation of the Contribution of the Ombudsman in Turkey to Participant
Democracy in Terms of Awareness and Efficiency

Dr. Öğr. Üy. Mutlu SESLİ*

Geliş Tarihi: 01.09.2021 | Yayına Kabul Tarihi: 10.12.2021

Öz

Bu çalışmada Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumunun son faaliyet raporundaki bazı hususlar değerlendirilerek kurumun bilinirlik ve etkinlik açısından katılımcı demokrasiye ve demokrasi kültürüne olan katkısı incelenmiştir. Kurumun yayınladığı raporlardaki rakamların mevcut demokrasinin ruhunu yansıttığı düşünülmektedir. Diğer bir ifadeyle kurumun vatandaşlar tarafından bilinir ve etkin olması mevcut demokrasi hakkında bilgiler vermektedir. Bu nedenle kurumun bilinirliği ve etkinliğinin katılımcı demokrasiye etkisi çalışmanın amaçları arasındadır.

Kamu yönetiminde denetim görevi üstlenen Kamu Denetçiliği Kurumu bilinirliği ve etkinliğiyle demokrasinin kalitesini yükselttiği gibi başvuru sayısının fazla olması kamu yönetiminde işlerin doğru ve zamanında yapılmadığını da gösterebilir. Bu durum iktidar sahiplerine yönetimin işleyişi hakkında bilgiler vererek aksayan yönlerin düzeltilmesi için ipucu verebilir. Bu yüzden denetim yönetimin sağlıklı işleyişinde önemli bir yere sahiptir ve yönetimin temel ve vazgeçilmez işlevidir.

Anahtar Kelimeler: Kamu Denetçiliği Kurumu, Ombudsman, Denetim, Demokrasi, Katılımcı Demokrasi

Abstract

In this study, some issues in the last activity report of the Ombudsman Institution in Turkey were evaluated and the contribution of the institution to participatory democracy and democracy culture in terms of awareness and effectiveness was examined. It is thought that the figures in the reports published by the institution reflect the spirit of current democracy. In other words, the fact that the institution is known and effective by the citizens gives information about the current democracy. For this reason, the effect of the awareness and effectiveness of the institution on participatory democracy is among the aims of the study.

The Ombudsman Institution, which undertakes the task of auditing in public administration, increases the quality of democracy with its awareness and effectiveness, and the high number of applications may also indicate that the works in public administration are not done correctly and on time. This situation can give information about the functioning of the administration to the power holders and give clues to correct the deficiencies. Therefore, auditing has an important place in the healthy functioning of management and is the basic and indispensable function of management.

Keywords: The Ombudsman Institution, Ombudsman, Audit, Democracy, Participatory Democracy.

* Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Adalet Meslek Yüksekokulu Hukuk Bölümü, 60100, Tokat/Türkiye,
e-mail: mutlu.sesli@gop.edu.tr, ORCID Bilgisi: 0000-0002-1009-0041

GİRİŞ

İnsanların bir arada yaşama geçmeleri ortak amaçlara ulaşma çabasını beraberinde getirmiş ve o da yönetim kavramını doğurmuştur. Kavram bir amacın olduğu tüm alanlarda kullanılır olmuştur. Diğer bir deyişle bir arada yaşamın zorunlu kıldığı “toplumsal sözleşme” ile “hukuk”un iç içe olması yönetim anlayışını bazen re’sen de meydana getirmiştir (Güngör ve Acar, 2020: 107).

Devlet ve devlet dışındaki kurumların yönetilmesi yani sadece yönetim olayının gerçekleşmesi tek başına yeterli olmamaktadır. Yönetim faaliyetlerinin karmaşıklaşması bu faaliyetin amaçlarına ulaşıp ulaşılmadığının kontrolünü gerektirmektedir. Denetim kurumların sağlıklı işleyişinde önemli bir yere sahiptir. Denetim yönetim işlevinin temel ve vazgeçilmez bir ögesidir.

Kamu yönetiminin temel amaçlarından birisi ve de belki de en önemlisi vatandaşlara hizmet götürmek ve onların hayatını kolaylaştırarak daha yaşanabilir bir toplumun önünü açmaktır. Devletin gün geçtikçe karmaşık bir hal alan ve büyüyen yapısı içerisinde kamu yönetiminin, idarenin, yapısı da ona bağlı olarak büyümüş ve girift ilişkiler yönetimin etkinliğini ve verimliliğini azaltmaya başlamıştır. Devletin bir parçası olan kamu yönetimini, toplumdan soyut ve bağımsız düşünmek mümkün değildir. Yönetim, yönetim işini üstlenen insanlar tarafından, kamu hizmetlerinin işlenmesini zorlaştıran, engelleyen bir mekanizma haline getirilebilmektedir. Özü itibarıyla, hizmet götürdüğü kitlenin yararı için çalışması gereken yönetim, zamanla yozlaşarak liyakatsiz yöneticilerin ellerinde topluma faydadan çok zarar getiren bir kurum haline gelebilir. Böyle bir konuma gelmemesi için kamu yönetimi etkin bir şekilde denetlenmeli, aksayan ve aksama yüz tutan yönleri ele alınmalı ve düzeltilmelidir.

Kamu yönetimin yanında devletteki demokrasi de, durağan bir şey değildir ve sürekli olarak beslenmesi ve korunması gereken bir olgudur. Sağlıklı demokrasiler, yürütme, yasama ve yargı düzeyinde bir kontrol ve denge sistemine sahiptir ve bunların her biri, bu demokratik dengede kendine özgü ve hayati bir rol oynar. Ombudsmanlık kurumu da sağlıklı demokrasiler için hayati kurum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ombudsman faaliyetleri ile çoğulcu demokrasiyi ve hukukun üstünlüğünü temel ilkeler olarak kabul ederek anayasal düzenin kalitesini artırır ve bunun sürdürülmesine yardımcı olur. Bu yüzden çalışmada teo-

rik açıklamalarla birlikte Ombudsmanlık kurumunun faaliyet raporları etrafında bu kurumun demokrasiye diğer bir deyişle katılımcı demokrasiye olası katkısı irdelenmeye çalışılmaktadır. Faaliyet raporlarındaki başvuru sayıları, tavsiye kararları ve bu kararlara uyma oranları kurumun etkinlik ve bilinirliğine etki ettiği gibi ülkedeki demokrasi seviyesini de işaret etmektedir. Diğer bir deyişle kurumun yayımladığı raporlardaki rakamların demokrasinin ruhunu yansıttığı düşünülmektedir. Ayrıca Ombudsmanlık demokrasinin kalitesini yükselttiği gibi başvuru sayısının fazla olması bilinirliğinin yanında kamu yönetiminde işlerin doğru ve zamanında yapılmadığını da gösterebilir. Bu durum iktidar sahiplerine yönetimin işleyişi hakkında bilgiler vererek aksayan yönlerin düzeltilmesi için ipucu verebilir. Bu yönde tablolar üzerinde yapılacak değerlendirmelerin alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. KAVRAMSAL VE TEORİK ÇERÇEVE: DEMOKRASİ, KATILIMCI DEMOKRASİ VE OMBUDSMANLIK

Demokrasi Yunanca'da 'halk' anlamına gelen demos ve 'yönetmek' anlamına gelen "kratos" sözcüklerinin birleşmesi ile oluşmuş ve 'halkın yönetimi' anlamına gelmektedir (Gözler, 2015:103). Eski Yunan'da halk (demos) bir mevki veya rütbesi olmayan tüm insanlar anlamında kullanılırdı. Demokrasinin klasik anlamı da, eski Yunan'da polis düzeni üzerine temellendirilmiştir (Yayla, 1999: 67-68). Atina'daki demokrasi o zaman ve bugün bilinen en eski demokrasi örneğidir. Siyasi felsefe üzerinde kıyas kabul edilemez etkisi olmuştur ve daha sonraları sıklıkla, halk katılımının, başka bir deyişle katılımcı demokrasinin ilk örneği olarak gösterilmiştir (Dahl, 2001: 12). Demokrasinin ilk uygulama biçimine eski Atina site devletlerinde, halkın belirlenen alanda toplanarak alınacak kararlarda görüşlerini bizzat bildirerek oy kullanması sonucu gerçekleşen doğrudan demokrasi uygulamaları örnek olarak gösterilebilir. Ancak bu demokrasi örneği sınırlı bir demokrasidir. Çünkü bu uygulamaya yurttaş olarak adlandırılan belli bir yaşın üstündeki erkekler katılabilmektedir. Kölelerin, yabancıların ve kadınların hiçbir şekilde böyle bir hakları bulunmamaktadır. Tam bir demokratik bir uygulama olmasa bile tek bir kişinin mutlak ve sınırsız yetkilere sahip olması da söz konusu değildir (Tunç, 2008:1116). Bu nedenle demokrasi ve aslında tüm siyasal yönetim teorileri, ideolojik sınırları aşar. Tüm ideolojiler de demokrasiye dönük olarak belli bir yönelişe sahiptir ve pek çoğu da demokratik yönetimin nasıl ger-

çekleştirileceğiyle ilgili olarak farklı anlayışlara dayanır (Yayla, 1999: 679). Demokrasi uygulanan yerlerde açık, adil ve eşit tarzda işletilmedikçe, dar anlamda hükümetleri seçen bir yöntem olarak yorumlanmakta ve demokratik meşruiyet üretememektedir (Sitembölükbaşı, 2001: 141).

Günümüzde demokrasi sadece halk tarafından yönetim olarak değil, halk için yönetim olarak da tanımlanmaktadır. Abraham Lincoln'ın ifadesi ile demokrasi "halkın, halk tarafından, halk için yönetimi"dir (Gözler, 2015:103). Demokrasi kavramının günümüzde pek çok tanımı olsa da en bilinenlerde birisi Schumpeter'in yaptığı tanımlamadır. Ona göre demokrasi "Siyasi kararlar almak için yapılan bireylerin, halkın desteğini kazanmak amacıyla yarışmacı bir uğraş sonucunda karar alma gücünü elde ettikleri kurumsal düzenlemelerdir" (2003: 269). Normatif anlamda demokrasi bir ideali, olması gerekeni yansıtır. Bu anlamda bir rejimin demokratik olabilmesi için halkın bütününe arzularına tam olarak uyması gerekir. Halkın eğilimlerine tamamen uyan bir yönetim türü hiçbir zaman olmamıştır. Normatif anlamda demokrasi, demokratik rejimlerin ulaşmak istedikleri bir idealden başka bir şey değildir (Gözler, 2015:103). Katılımcı demokrasi de "temsili demokratik sistemi gerekli kılan tüm koşulları dikkate alan ve temsil sisteminin işletilmesine yardımcı olan mekanizmaları kabul eden bir anlayış içinde doğrudan demokrasi talebini mümkün olan en üst düzeyde dile getirme, var olan demokratik yapıları daha katılımcı bir sisteme olabildiğince yaklaştırma çabasıdır" (Yaman, 2021: 136). Bu demokrasi türünde seçimler dışında vatandaşların yönetimde daha çok söz sahibi olabilmelerinin artırılmasının sağlanması ve yönetime katılımları hedeflenmektedir. Diğer bir deyişle vatandaşlar kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesi aşamalarında söz hakkına sahiptir. Katılımcı demokrasi konunun taraflarına eşit düzeyde görüşme ve tartışma olanağı verir ve ihtiyaç duyulan doğru bilgiye vatandaşlar şeffaf bir şekilde ulaşır (Zengin, 2019: 26; Yaman, 2021: 136).

Genel olarak demokrasinin uygulandığı yerlerde şunlar mevcuttur.

- a. Diktatörlerin yönetimi ele geçirmesinin önüne geçilmiş olur.
- b. Demokrasi bireylere demokratik olmayan sistemlerin sağlamadığı ve sağlayamayacağı pek çok temel hakkı verir. Katılım hakkı, tartışma hakkı, ifade özgürlüğü v.s.

- c. Demokrasi ile yönetilen bir devlet vatandaşlarına demokratik olmayan devletlerden daha fazla bireysel özgürlük sağlar ve onların temel haklarını korur.
- d. Demokratik bir devlet, bireylere kendi kaderlerini tayin özgürlüklerini yaşayabilmeleri için azami fırsatı tanıyabilir.
- e. Sadece demokratik bir hükümet ahlaki sorumlulukların yerine getirilebilmesi için bireylere azami fırsatı tanır.
- f. Demokrasi insanın gelişimini destekleyerek politik bir eşitlik sağlar (Dahl, 2001).

Ayrıca demokrasinin uygulandığı yerlerde bireylerin kurmuş oldukları gönüllülük esasına dayalı, devletin iktidar alanının dışında ve ondan özerk örgütlenmiş sivil toplum yapıları bulunmaktadır (Özkiraz ve Arslanel: 2015: 22).

Ombudsman sözcüğü ise kökenini İsveççeden alır. Dünyaya İsveç'ten yayılmış olan Ombud, bu dilde temsilci ya da görevli, başka bir kişi tarafından onun adına hareket etmeye yetkili kılınan kimse anlamlarında kullanılmaktadır (Kaplan, Güven ve Macit, 2019: 12). İsveç'te Ombudsmanlığın kurulmasında Osmanlı Devleti'ndeki şeyhülislamlık kurumunun etkisinin olduğu düşünülmektedir. İsveç Kralı XII. Charles (Demirbaş Şarl) 1709 yılındaki savaşta Ruslar karşısında almış olduğu yenilgi sonrası Osmanlı Devleti'ne sığınmıştır. Osmanlı Devleti'nde yaklaşık 5 yıl kaldığı dönemde Osmanlı Devleti'nin adalet sisteminde etkilenen Kral Şarl, 1713 yılında ferman yayınlarak kendisinin başında bulunduğu bir büronun kurulmasını emretmiştir. Bu büronun görevi, ülke içinde kanunlara uyulmasını ve kamu görevlilerinin yükümlülüklerinin yerine getirmesini gözetmektedir. İsveç'te Ombudsman 1809 yılında resmi bir organ olmuştur (Riksdagens Ombudsmän, 2021; Eryılmaz, 2013:390).

Ombudsmanlığın temelleri Osmanlı İmparatorluğu'ndaki Şeyhülislamlık kurumuna dayandırılanların yanında Divan-i Mezalim, Kazasker Kurumu, Dar'ül Adl, ve Ahilik Teşkilatı gibi kurumlara dayandığını ileri süren görüşler de mevcuttur (Zeren, Tekin ve Özdek, 2020: 38). Osmanlı Devleti'nde şeyhülislamlık kurumunun, yargıyı ve idareyi denetim altında tutarak sistemi düzenlemekteydi. Bu işlemlerinde siyasi sorumluluğu yoktu. Görevi sadece kendisine başvurulduğunda görüşünü ve kararını bildirmekten ibaretti (Eryılmaz, 1993: 919).

Türkçede Ombudsman'a karşılık olarak, Kamu Denetçisi kavramı kullanılmaktadır. Yönetimin eylem ve işlemleri hakkında halkın yakınmalarını kabul eden ve bunları araştırarak sonuca bağlayan kişi ya da kuruma karşılık gelmektedir (Bozkurt ve Ergun, 1998: 185).

Ombudsmanın süreç içerisinde birçok tanımı yapılmıştır. Bu tanımlar birbirine benzerlikler göstermektedir. Ombudsman, anayasa, yasa veya yerel hukuk tarafından kurulmuş; hükümet görevlilerinden, memurlardan ve çalışmalardan şikâyetçi olanların şikâyetlerine muhatap olan ve araştırmaya doğru tavır tavsiye etmeye ve rapor hazırlamaya yetkisi olan, bağımsız, yüksek düzeyli bir görevli tarafından yönetilen bir kurum anlamındadır (Keneş, 1998: 790). Ombudsman; "halkın şikâyetlerini izleyen memur anlamına geldiği gibi yurttaş ile yönetim arasındaki anlaşmazlıklarda da bir çeşit hakem rolü oynamakla görevli kişi anlamına da" gelmektedir (Kaplan, Macit ve Özcan, 2014: 79). Ombudsman, devlet kurumları ile bireyler arasında meydana gelen olumsuzlukların anlaşma yolu ile çözüme kavuşturmayı amaçlayan arabuluculuk vazifesini üstlenmiş bağımsız bir kurumdur (Kazancı, 2016:385). Türkiye'de KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) 6328 numaralı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nda şu şekilde tanımlanmıştır.

"...kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemlerle tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere..." (KDKK, Madde:1) kurulan kurum olarak belirtilmiştir.

Yukarıda verilen Ombudsman tanımlarından da anlaşılacağı üzere Ombudsman, siyasi tarafsızlığa haiz bir temsilcidir ve yasama organı tarafından atanır. Ombudsman, vatandaşları bürokrasinin haksız uygulamaları karşısında korumayı amaç edinir (Capozzola, 1968: 289). Günümüzde Ombudsmanlık, ileri demokrasilerin etkin işleyen kurumlarından olup ülkelerin demokrasi standardının göstergesidir. (KDK, 2020: 486).

Tüm bu özellikleri ile Ombudsmanlık, demokrasinin iyi işlediği yerlerde faaliyetlerini yerine getirir ve uygulanan demokrasiyi daha da güçlendirir ve katılımcı demokrasinin önünü açmaktadır. Dolayısıyla demokrasi ve Ombudsmanlık

arasında güçlü bir ilişki vardır. Demokrasinin olmadığı yerlerde Ombudsmanlık faaliyetleri gibi diğer denetim faaliyetleri de verimli yürütülemez. Demokratik ülkelerde hukuk düzeni haksız yönetsel eylemlere karşı korunmak için pek çok önlem almıştır. Haksız yönetsel eylemlere hukuk düzeni içinde daha üst idareye veya idari yargıya başvurma imkânı bulunmaktadır. Fakat bu yöntemler yavaş ve pahalı olmaktadır. Haklarını aramak isteyenler kişiler açısından bu yöntemlerden kaçınarak bir şey yapılamayacağı kanısına varmaktadır. Bu yüzden Ombudsman denetimi yönetim hataların karşısında çaresiz kalanlara sağlanmış olan bir yardımdır (Pickl, 1986: 38). İnsan haklarının korunması, vatandaşın yönetim kurumlarınca haksız uygulamalara maruz kalmasının önlenmesi gibi konular, Ombudsman'ın temel varlık sebeplerin arasındadır (Özden, 2005: 52). Bireylerin insan hakları ve haysiyetini korumayı önemli bulan demokrasi açısından devletin ve bürokratların uygulamalarının hukuka uygunluğunu sağlamak önemlidir (Capozzola, 1968: 289).

2. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN ETKİNLİK VE BİLİNİRLİK AÇISINDAN KATILIMCI DEMOKRASİYE ETKİSİ

Türkiye'de son 20 yıllık süreçte hizmetlere daha kolay ve hızlı erişimin sağlanarak hizmet kalitesinin yükseltilmesi, dijital hizmetlerin artırılarak, şeffaflık, hesap verebilirlik, açık devlet gibi kavramların öne çıkmasını sağlamak için yeni kurumlar ortaya çıkmış, var olan kurumlarda kendilerini yenileyerek iyi yönetim kapsamında değişikliklere gitmiştir (Erdoğan, 2020: 223). Yeni kurumların yanında da Kamu Denetçiliği Kurumu vardır.

Ombudsmanlık, katılımcı demokrasi idealinin gerçekleşmesine katkı sağlamak amaçları arasındadır. Ombudsmanlık bireylerin yönetim ile ilgili sorunları devletin ilgili mercilerine iletmelerini sağlamaktadır. Bireyler idarenin denetlenmesine katılarak idarenin hukuka aykırı eylem ve işlemlerinin azalmasına diğer bir deyişle kötü yönetim nedeniyle haksızlığa uğramış bireylerin yönetim önünde haklarını savunarak, idareden kaynaklı hakkaniyetsiz durumların düzeltilmesine yani kötü yönetimin önüne geçmektedir. Çünkü iyi yönetim ve demokrasi arasında zorunlu bir ilişki vardır (Efe ve Demirci, 2013: 63-65). İyi yönetimin olduğu yerde demokrasi seviyesinin yüksek seviyede olduğu söylenebilir. Çünkü iyi yönetim idare ve vatandaş arasındaki sorunları etkin bir şekilde çözerek bü-

rokratik hantallığın önüne geçmek ve hizmet kollarını aktif bir şekilde yönetime dahil eder (Güngör, 2019).

Kamu Denetçiliği Kurumu, anayasal düzenin, hukukun üstünlüğünün, insan haklarının ve demokrasinin sürdürülebilmesi için önemli bir mekanizmadır. Ombudsmanlık demokratik yönetimlerde eksik katılım ve idareyle vatandaş arasındaki ilişkileri artırarak demokratik hukuk devletinin yerleşmesine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca devlet faaliyetlerinde hukuku üstün kılarak demokratik hukuk devletinin ülkede tesis edilmesine katkı sağlamaktadır (Efe ve Demirci, 2013: 63-65).

Kamu Denetçiliği Kurumu her şeyden önemlisi ülkemizde beş yılda bir yapılan seçimler dışında vatandaşın devlet yönetimine katılımını sağlayarak katılımcı demokrasinin bir aracı olmuş ve demokrasinin güçlenmesini sağlamıştır. Ülkemizde genel olarak demokrasi ve insan haklarının korunması yönünde Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurulara baktığımızda 2020 yılında 90.209 olmak üzere 2013 yılından itibaren toplamda 170.744 başvuru yapılmıştır. Tablo incelendiğinde görülecektir ki 2013'ten itibaren gitgide artan bir başvuru gerçekleşmiştir.

Tablo 1. Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

Yıl	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Toplam
Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	170.744

Kaynak: (KDK, 2021: 66).

Diğer yandan KDK'ya 2020 yılında yapılan başvuruların 2019 yılındaki başvurularla karşılaştırıldığında %330,22'lik büyük bir artış olduğu görülmektedir. Bu yüzdelik büyüme ve yıllar itibariyle başvuru sayısının artması kurumun vatandaşlar tarafından bilinir olduğunun ve kurumun kamusal etkinliğinin arttığının da göstergesidir. 2021 yılında yapılan bir saha araştırması da bu görüşü desteklemektedir. Yapılan araştırmada katılımcıların %70,1 kurumu bildiğini belirtmektedir (Dursunoğlu, Boyalı ve Gündoğdu: 2021: 79). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun vatandaşlar tarafından tanınır olması ve bu hak arama yönteminin

alternatif çözüm yolu olarak düşünülmesi aynı zamanda yargı mekanizmasının iş yükünü hafifleteceği düşünülmektedir.

Tablo 2. 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvuru Sayılarının Karşılaştırılması

Karşılaştırılan Dönem	2019	2020	%Değişim
Toplam Şikâyet Sayısı	20.968	90.209	%330,22

Kaynak: (KDK, 2021: 66).

Türkiye’de internet kullanımının giderek yaygınlaşması bireylerin ve kurumların işlerini bilgisayar başında çevrimiçi ve çevrimdışı yapmalarına olanak sağlamıştır (Yıldız ve Koroğlu, 2021: 105). Bu gelişme KDK’ya yapılan başvurularda kendini göstermektedir. Şöyle ki KDK’ya 2020 yılında da yapılan başvuruların ise %95,48’si E-Başvuru, %3,63’ü ise posta vasıtası ile gerçekleştirilmiştir. Başvurularda en fazla artış %456,07’lik oranla E-Başvuru ile başvuruda yaşandığı görülmektedir. Yaşanan bu artışta Covid-19 salgın sürecinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu oran şikâyetçilerin büyük çoğunluğunun e-devlet uygulamalarını kullandığı için rahatlıkla başvuru yapabildiğini, en önemlisi bu uygulamanın katılımcı demokrasinin gerçekleşmesi için önemli bir araç olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. 2019-2020 Yılları Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

Başvuru Şekli	2019	%	2020	%	%Değişim
Faks	81	%0,39	74	%0,08	% -8,64
E-Posta	320	%1,53	82	%0,09	% -74,38
Elden	1.739	%8,29	645	%0,72	% -62,91
Posta	3.339	%15,92	3.279	%3,63	% -1,80
E-Başvuru	15.489	%73,87	86.129	%95,48	%456,07
Toplam	20.968	%100	90.209	%100	%330,22

Kaynak: (KDK, 2021: 69).

KDK’ya 2020 yılında yapılan toplam 90.209 şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru %76,25’lik oranla Banka ve Finans Kuruluşlarına yönelik gerçekleşirken, bunu %2,42 ile Adalet Bakanlığı, %2,22 ile Mahalli İdareler, %2,06 ile de Üniversite ve Fakülteler, %1,91 ile Sağlık Bakanlığı, %1,40 ile Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve %1,26 ile de Millî Eğitim Bakanlığına yönelik şikâyetler takip etmiştir. Banka ve finans kuruluşlarına

bu kadar yüksek derecede şikayet olması kurumun etkinliğine ve işlevselliğine işaret etmektedir.

Tablo 4. 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı (İlk 10)

İdarenin Adı	Sayı	%
Banka ve Finans Kuruluşları	68.720	%76,18
Adalet Bakanlığı	2.205	%2,44
Mahalli İdareler	2.013	%2,23
Üniversite ve Fakülteler	1.830	%2,06
Sağlık Bakanlığı	1.732	%1,92
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	1.256	%1,39
Millî Eğitim Bakanlığı	1.138	%1,26
Kişi, Belirtilmeyen, Özel Sektör, Diğer	1.131	%1,25
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı	1.059	%1,17
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	1.030	%1,14
Valilik – Kaymakamlık	533	%0,59

Kaynak: (KDK, 2021: 71).

KDK'ya 2020 yılında yapılan başvurular konu bazlı değerlendirildiğinde en fazla başvuru %80,82 ile ekonomi, maliye ve vergi alanında yapılmış, bunu %4,10 ile kamu personel rejimi, %3,36 ile adalet, milli savunma ve güvenlik, %2,01 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor alanı takip etmiştir. Başvurular 2019 yılı ile karşılaştırıldığında en fazla başvuru yapılan ilk 6 konu aynı kalmıştır. Başvurularda en fazla artış %4518,49 ile ekonomi, maliye, vergi ve %504,24 ile sosyal hizmetler alanlarında yaşanmıştır. Ekonomi, maliye ve vergi alanında yaşanan bu artışta Covid-19 salgın döneminde devletin almış olduğu tedbirlerden olumsuz etkilenen vatandaşların yaptığı başvuruların olduğu düşünülmektedir. Bu tablo haksızlığa uğradığını düşünen vatandaşların çözüm yolu olarak kurumu görmesi kurumun bilinirliğine ve etkinliğine işaret etmektedir. Yine 2021 yılında yapılan araştırma bu verileri desteklemektedir. Araştırmaya katılanların % 65,5 kurumun birey ve devlet ilişkisinde bireyin haksızlığa uğramasının önüne geçmesi gerektiğini, % 29. 5'inin ise haksızlıkları engellemek görevinin olduğunu belirtmektedir (Dursunoğlu, Boyalı ve Gündoğdu: 2021: 81).

Tablo 5. 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Yıl	2019	%	2020	%	% Değişim
Ekonomi, maliye ve vergi	1.568	%7,48	72.418	%80,82	%4518,49
Kamu personel rejimi	4.656	%22,21	3.703	%4,10	% -20,47
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3.250	%15,50	3.032	%3,36	% -6,71
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1.782	%8,50	1.813	%2,01	%1,74
(İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	514	%2,45	1.548	%1,72	%201,17
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	1.971	%9,40	1.418	%1,57	% -28,06
Çalışma ve sosyal güvenlik	2.366	%11,18	1.325	%1,47	% -44,00
Sosyal hizmetler	165	%0,79	997	%1,11	% 504,24
Sağlık	427	%2,04	701	%0,78	% 64,17
Ulaştırma, basın ve iletişim	1.188	%5,67	498	%0,55	% -58,08

Kaynak: (KDK, 2021: 70).

2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılıma (Tablo-6) bakıldığında 2020 yılında 68.832 adet tavsiye kararı alınmış bu tavsiye kararları da kurumun verdiği toplam kararlar içinde (%76,52) çok sınırlı düzeyde kalmıştır. Kurumun kararlarını bağlayıcı olmayan tavsiye kararı şekilde vermesi kurumun idare üzerindeki yeterli etkinliği gösterebilmesine olanak sağlamamaktadır. Kurumun kararlarının bağlayıcı olması kurumun hem etkinliğini hem de bilinirliğini artıracaktır. Bu durumu destekleyecek 2021 yılında yapılan bir saha araştırmasında da katılımcıların % 96,1'i kurumun kararlarının hukuki nitelikte olması ve kamu kurumlarına yaptırımında bulunma etkinliğine sahip olması gerektiğinin ifade etmektedir (Dursunoğlu, Boyalı ve Gündoğdu: 2021: 82).

Tablo 6. 2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

Karar Türleri	2020	%
Gönderme Kararı	8.555	%9,51
İncelenemezlik Kararı	9.254	%10,29
Başvurunun Geçersiz Sayılması	164	%0,18
Birleştirme Kararı	87	%0,10
Ayırma Kararı	20	%0,02
Dostane Çözüm Kararı	1.808	%2,01

KVYO	284	%0,32
Tavsiye Kararı Sayısı	68.128	%75,74
Ret Kararı	941	%1,05
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	704	%0,78
Karar Toplamı	89.945	%100
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	1.155	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	91.100	

Kaynak: (KDK, 2021: 79).

Yıllar İtibariyle Tavsiye, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Dağılımları (Tablo-7) incelendiğinde ise 2013-2017 yılları arasında toplam 792 tavsiye kararı verilmişken; 2018 yılında 5 yıllık dönemin toplamından daha fazla tavsiye kararı verilerek sayı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında artış yaşanarak 1.270'e ulaşmıştır. 2020 yılında ise; 68.128 tavsiye, 704 kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 68.832 tavsiye kararı verilmiş olup, geçen yıla göre tavsiye kararlarında büyük bir artış yakalarken; kısmen tavsiye kısmen ret kararları ise %71,71 oranında artmıştır.

Tablo 7. Yıllar İtibariyle Tavsiye, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Dağılımları

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	%Değişim
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	68.128	%7821,86
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	704	%71,71
Toplam	75	119	82	94	422	946	1.270	68.832	

Kaynak: (KDK, 2021: 97).

Kamu Denetçiliği Kurumu'nu idarenin eylem ve işlemleri ve kamu görevlilerinin tutum ve davranışları karşısında haksızlığa uğradığını düşünen herkes sadece başvuru halinde işletebilmektedir. Fakat Ombudsmanın anavatani sayılan İskandinav ülkelerinin tümünde Ombudsman re'sen harekete geçebilmektedir (Dursun, 2021: 412). Türkiye'deki kurumun sadece başvuru üzerine harekete geçmesi kurumun etkinliğine olumsuz yönde etki yapmaktadır. Kurum özellikle insan onuruna yakışmayacak ve insanın onuruna saygıyı zedeleyen, temel insan haklarının korunması noktasında re'sen harekete geçebilmelidir. Kurumun re'sen yetkiye kavuşması ülkedeki demokrasi kalitesini yükselteceği düşünülmektedir.

Ayrıca özellikle insan hakları konusunda re'sen harekete geçmesi kurumun hem bilinirliğini ve etkinliğini artıracaktır (Duran, 2021: 18).

Kamu Denetçiliği Kurumu sadece kendisine gelen şikâyetlerle demokrasi ve insan haklarını korumaz. Kendisine sunulan raporları değerlendirerek de demokrasi ve insan haklarını korur. Örneğin Ceza İnfaz Kurumları ve Tutukevleri İzleme Kurulları Kanunu'na göre izleme kurulu Ceza infaz kurumları ve tutukevleri ile ilgili tespitlerini ve aldıkları bilgileri değerlendirerek en az dört ayda bir düzenlediği raporu Kamu Denetçiliği Kurumuna sunmak zorundadır. Bu rapor sayesinde kurum, cezaevlerindeki yönetim işleyişini, infaz uygulamalarını, mahkûmların sevk ve nakil işlemleri, sağlıkları ile nerede ve hangi ortamlarda muayene ve tedai olduklarını rahatlıkla değerlendirebilmektedir. Çünkü izleme kurulları kanununun 6. maddesinin 2. fıkrasına göre "Hükümlü ve tutukluların naklinde kullanılan araçlar ile adliye binalarında bekletildikleri veya sağlık kuruluşlarında tedavi gördükleri bölümleri yerinde görmek, incelemek, yönetici ve görevlilerden bilgi almak, hükümlü ve tutukluları dinlemek" görevleri arasındadır. Kurul bu konudaki raporunu dört ayda bir Kamu Denetçiliği Kurumu'na da sunmak zorundadır.

Tablo- 8. Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları

Uyum Oranı %	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	20	39	37	42	65	70	75	76,38

Kaynak: (KDK, 2021: 99).

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2020 yılı raporu genel olarak incelendiğinde 2013 yılından bu yana şikâyetlerin artması katılımcı demokrasi yolunda önemli olduğu kadar şikâyetlerin her yıl artarak ilerlemesi kamu yönetiminde işlerin yolunda gitmediği yönünde olumsuz bir tabloyu da yansıtabilmektedir. İdarenin her türlü işleminde haksızlığa uğradığını düşünen kişilerin idareyi şikâyet etmesi yönetim kademesindeki kanun uygulayıcılarının işlerini hukuk devleti ilkelerine göre yapmadığı sonucunu çıkartabilir. Bunu engellemek için kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu'nun tavsiye kararlarına uyma oranının gitgide artması da hem etkinlik ve tanınırlık hem de katılımcı demokrasi yolunda çok önemli bir kurum olduğunu göstermektedir. Bu özelliği ile kurumun etkin iş görme sorumluluğu

da artmaktadır (Coşkun ve Şen, 2017: 1357). Bu nedenle kararlarını adil, hızlı bir şekilde vermesi bilinir ve etkinliğine katkı sağlayacaktır. Çünkü en iyi adalet bekletmeyen adalettir.

Kamu denetçiliği kurumunun raporları ışığında idare ve halk nezdinde tanınırlığı ve etkinliği her geçen gün artsa da tavsiye kararlarına uyma oranı istenilen düzeyde olmadığı açıktır. Kurum idarelerin tavsiye kararlarına uymasını sağlamak için bazı tedbirler alma gayretindedir. Örneğin yıllık raporlarında tavsiye kararlarına uymayan kurumların gerekçelerine ayrıntılı olarak yer vermekte ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde düzenlenen yıllık toplantılarda ilgili idareler davet edilerek kararlarına uymama gerekçeleri sözlü olarak da dinlenmektedir. Bu faaliyet kurumun tavsiye kararlarının etkinliğini daha da artırmaktadır. Kurumun kararlarına olumlu yaklaşılmasını getirerek yargı yoluna gidilmeden masrafsız çözümler gerçekleşmiştir (KDK, 2020: 445; Duran, 2021: 19).

SONUÇ

Demokratik teorinin kalbinde temel bir önerme yatar: insanın onuru ve bireysel hakları. Ombudsmanlık, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ve kamu personelinin tutum ve davranışlarından zarar gören vatandaşları koruyan diğer bir ifadeyle kamu kurumları ve vatandaş arasındaki sorunları insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde çözmeye yardımcı olan bir kurumdur. Bu doğrultuda kurum yöneten yönetilen ilişkisinin sağlıklı bir zeminde yürütmesine yardımcı olmaktadır. Ombudsman, adli kontrollerin, yasama denetiminin ve yürütme kontrollerinin mevcut olmasına rağmen, daha az resmi bir süreçle bireyin haklarını korumada güçlü bir anayasal araçtır (Peka, 2021).

Ombudsmanlık kurumu, anayasal düzenin, hukukun üstünlüğünün, insan haklarının ve demokrasinin sürdürülebilmesi için önemli bir mekanizmadır. Ayrıca hak arama kültürünün yaygınlaşmasına ve içselleştirilmesine yardımcı olur. Ombudsman kurumlara tamamen yeni bir normatif sistem oluşturmazlar, ancak iyi yönetimin ilgisini artırmaya yardımcı olurlar. İyi işleyen bir yargı sisteminin yokluğunda, Ombudsman kurumunun demokrasinin kalitesini iyileştirme kapasitesi zayıflar (Batalli, 2015: 236). Yani iyi işleyen bir yargı ile beraber demokrasinin kalitesini artırır.

Ombudsmanın temel amacı, iyi yönetimin teşvik edilmesidir. Diğer bir deyişle yönetimde hesap verebilirliği, verimliliği ve şeffaflığı teşvik etmektir (Batalli, 2015: 236). Birey ve devletin farklı organları arasındaki ilişki dengesini korumayı veya yeniden kurmayı amaçlar (Tamburini, 2019: 19). Ombudsman kurumu, insan hakları ve hukukun üstünlüğüne saygı gibi değerleri her türlü suiistimal veya keyfiliğe karşı savunmayı amaçlar. Ombudsman yönetimin havasını kontrol ederek demokrasinin sağlığını kontrol eder. Yasalara uyulup uyulmadığını, aynı zamanda insanlara adil davranılıp davranılmadığını, yönetimin adil, etik ve hesap verebilir olduğunu kontrol eder (O'Reilly, 2015).

Ombudsman yasaları yapanların ve yasaları yönetenlerin, bu yasaların gerçekte insanlara nasıl hissettirdiğini bilmelerini sağlamak amacı taşır. Yapılan şikâyetlerle eksikliklerin ve adaletsizliklerin tespit edilip bunların nasıl giderileceği konusunda önerilerde bulunarak devletin demokratik yaşam kalitesi artırmak gibi bir görevi bulunmaktadır. İyi işleyen bir Ombudsmanlık sistemi, insanların demokratik bir devletten ne beklentileri gerektiğini bilmelerini sağlar. Açık ve adil bir kamu yönetimine katkıda bulunur. Modern demokrasiler ayrıca kamu otoritelerinin eylemlerini incelemek, onlardan hesap sormak ve bilgi, analiz ve tazmin sağlamak için sürekli hesap verebilirlik kurumları geliştirmiştir. Kurumun hem hesap verebilirliği ve aktif vatandaşlığı teşvik ederek hem de dolaylı olarak hukukun üstünlüğünü ve dolayısıyla demokrasinin çok belirgin bir özelliğini oluşturan eşitlik ve özgürlük arasındaki dengeyi güçlendirerek demokrasinin kalitesinin korunmasına ve iyileştirilmesi sağlamaktadır (Diamandouros, 2021).

Ülkemizde son zamanlara kadar devlet yönetiminde gizlilik ve dışa kapalılık ilkeleri egemen durumda idi. Yönetim dahilinde yapılmakta olan birçok uygulama hikmet-i hükümet gerekçesi ile sır gibi saklanmakta idi. Daha şeffaf, hesap verebilir ve denetime açık ve iyi bir yönetime sahip olabilmek için birçok düzenleme yapılmıştır. Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) kurumu da bu kapsamda hayata geçirilmiş bir düzenlemedir. Kamu Denetçiliği Kurumu her yıl meclise sunduğu raporlarla demokrasinin gelişmesine katkısı ve vatandaşlara daha etkin bir denetim olanağı sağlaması bakımından önemlidir. Bu raporlar aynı zamanda kurumun bilinirliğine ve etkinliğine de katkı sağlamaktadır. Kurumun her yıl kamuoyuna açıkladığı tablolar sadece rakamlardan oluşmamaktadır. Bu tablolarda belirtilen rakamlar demokrasi ruhuna işaret etmektedir. Diğer bir deyişle rakamlar katılımcı demokrasi ruhunu ve seviyesine işaret etmektedir. Bunun ya-

nında raporlar kamu yönetiminde işlerin yolunda gidip gitmediğine dair iktidar sahiplerine bilgi vermektedir.

Ülkemizde Kamu Denetçiliği Kurumu'nun son raporu ışığında yıllar itibariyle kuruma yapılan başvuru sayıları, tavsiye kararları ve bu kararlara uyma oranları değerlendirildiğinde bilinirlik ve etkinlik noktasında önceki yıllara nazaran iyi bir noktaya geldiği söylenebilir. Kurumun vatandaş tarafından tanınırlığı ve idareler tarafından tavsiye kararlarına uyma oranlarının gitgide artması aynı zamanda mevcut demokratik anlayışını da geliştirdiği söylenebilir. Kurumun kararlarının bağlayıcı olmaması tavsiye kararı olması kurumun idare üzerindeki yeterli etkinliği gösterebilmesine olanak sağlamamaktadır. Kurum imajını güçlendirmek, bilinir ve etkinliğini artırmak için çözdüğü meseleler kamuoyu ile paylaşılmalı ve sosyal ve görsel medyada görünürlüğünün artırılması gerekmektedir. Bunun yanında eğitim birimlerinde bu kurumun bilinirliğini artırmak için müfredatlarda kurumun görev ve faaliyetlerinden bahsedilmesi gerekmektedir. Son olarak Kamu Denetçiliği Kurumu özellikle temel insan haklarının korunması noktasında re'sen harekete geçebilmeli ve bu konuda bağlayıcı karar vermesinin önü açılmalıdır. Bu yöndeki bir düzenleme kurumun bilinirlik ve etkinliğini daha da artıracaktır.

KAYNAKÇA

- BATALLİ, Mirlinda (2015). Role of Ombudsman Institution over the administration, Academic Journal of Business, Administration, **Law and Social Sciences**, Vol. 1 No. 3, IIPCCL Publishing, Tirana-Albania.
- BOZKURT, Ömer ve Turgay Ergun, (1998). **Kamu Yönetim Sözlüğü**, TODAİ Yayınlan, Yayın No: 283, Ankara.
- CAPOZZOLA, John M. (1968). An American Ombudsman: Problems and Prospects, **Western Political Quarterly**, Vol. 21, No. 2.
- Ceza İnfaz Kurumları Ve Tutukevleri İzleme Kurulları Kanunu. Kanun Numarası: 4681, Kabul Tarihi: 14.6.2001. Yayımlandığı Resmî Gazete Tarihi-Sayı: 21/6/2001-24439, Yayımlandığı Düstur Tertip: 5. Cilt: 40. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4681&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 20.08.2021).
- COŞKUN, Bayram ve ŞEN, Eyüp. (2017), “Kamu Denetçiliği Kurumu: Kurulustan Günümüze Etkinlik Durumunun İncelenmesi”, Kayfor 17, s. 1357, ss. 1348-1359. https://www.researchgate.net/publication/338357782_Kamu_Denetciligi_Kurumu_Kurulustan_Gunumuze_Etkinlik_Durumunun_Incelenmesi, (Erişim Tarihi: 05.11.2021).
- DAHL, Robert. A (2001). **Demokrasi Üstüne**, Çev. Betül Kadioğlu, 1. Baskı, Phoenix Yayınevi, Ankara.
- DİAMANDOUROS, P. Nikiforos (2021). “The ombudsman institution and the quality of democracy”, <https://www.ombudsman.europa.eu/en/speech/en/348> (Erişim Tarihi: 30.08.2021).
- DURAN, Hazal (2021), Türkiye’de İdari Denetim Ve Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), **Seta-Analiz**, Sayı: 344.
- DURSun, Hasan (2021), “Türkiye’de Ombudsmanlığın (Kamusaylığın) Etkin Olarak İşleyebilme Yetisi Yoktur”, ss. 377-418, <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2011-95-729>, (Erişim Tarihi: 05.11.2021).
- DURSUNOĞLU, İsmail., BOYALI, Handan ve Serkan GÜNDOĞDU, “Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma”,

- Ombudsman Akademik, Yıl: 7, Sayı: 14, SS: 67-94, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1761273>, (Erişim Tarihi: 15.11.2021).
- EFE, Haydar ve Murat Demirci (2013). Ombudsmanlık Kavramı Ve Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 90/Temmuz-Eylül, ss. 49-72.
- ERYILMAZ, Bilal (1993). Kamu Bürokrasisinin Denetlenmesinde Yeni Gelişmeler, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt No 26, Sayı 4 (Aralık).
- ERYILYAZ, Bilal (2013). **Kamu Yönetimi Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar- Politikalar**. Ağustos 6. Baskı, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- ERDOĞAN, Oğuzhan (2020). Avrupa Doğru İdari Davranış Yasası Ve İyi Yönetim İlkeleri Üzerinden Yerel Yönetimlerde Reform, **Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt 10, Sayı 1, 221-242.
- GÖZLER, Kemal (2015). **Anayasa Hukukuna Giriş**. Ocak 23. Baskı, Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- GÜNGÖR, Nurullah ve Abdullah Acar (2020). İslam Toplumsal Sözleşmesi Üzerine Diyalektik Bir Yaklaşım, **İslam Medeniyet Dergisi**, Cilt 6, Sayı 46, 107-145.
- GÜNGÖR, Nurullah, (2019), Koçibey'den İyi Yönetim İlkeleri, <https://www.nurullahgungor.com.tr/koci-beyden-iyi-yonetim-ilkeleri/>, (Erişim Tarihi: 06.11.2021).
- JAGERSKIÖLD, Stig (2021). "The Swedish Ombudsman", https://scholarship.law.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=6969&context=penn_law_review (23.08.2021).
- KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU (2021). 2020 Faaliyet Raporu. Ankara: KDK Yayını, <https://www.ombudsman.gov.tr/kdk-pdf/kdk-2020-yili-faliyet-raporu/mobile/index.html> (Erişim Tarihi: 02.08.2021).
- KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU KANUNU. Kanun Numarası: 6328. Kabul Tarihi: 14/6/2012. Yayımlandığı Resmî Gazete Tarihi-Sayı: 29/6/2012 – 28338. Yayımlandığı Düstur Tertip: 5. Cilt: 52. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6328&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> Erişim Tarihi: 20.12.2020.
- KAPLAN, Çetin, Ahmet Güven ve Mustafa Macit (2019). **Türkiye'de Ombudsmanlık Kurumu**, 1. Baskı, Kriter Yayınevi, İstanbul.

- KAPLAN, Çetin, Mustafa Macit ve Emrah Özcan (2014). Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu'nun Kamuoyu Algısı Üzerine Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2): 75-104.
- KAZANCI, Metin (2016). **Kamuda ve Özel Kuruluşlarda Halkla İlişkiler**, Eylül 11. Baskı, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
- KENEŞ, Bülent (1998). Bir Denetim Mekanizması Olarak Ombudsman, Türkiye'deki İhtiyaçlara Ne kadar Cevap Verebilir?, **Yeni Türkiye**, Sayı: 14, Ankara.
- O'REİLLY, Emily (2015). "The Role of the Ombudsman in Modern Parliamentary Democracies", 18 Kasım 2015, <https://www.ombudsman.europa.eu/en/speech/en/61362> (Erişim Tarihi: 30.08.2021).
- ÖZDEN, Kemal (2005). **Ombudsman Yeni Yönetim Anlayışı İçin Bir Model**. Aralık 1. Baskı, Tasam Yayınları, İstanbul.
- ÖZDEN, Kemal (2005). **Kamu Yönetiminde Ombudsman Denetimi, Çeşitli Devletlerde Uygulamaları ve Türkiye'de Uygulanabilirliği**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Siyaset ve Sosyal Bilimler Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- ÖZKİRAZ, Ahmet ve M. Nazan Arslanel (2015). Türkiye'de 1945-1960 Döneminde-Sivil Toplum Örgütlerinin Varlığı Meselesi, **Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi/GOSOS**, Gaziosmanpaşa University Social Sciences Researches Journal, 10/1: 21-42 /(Summer 2015) 10/1: 21-42.
- PÍCKL, Victor J. (1986). "Ombudsman ve Yönetimde Reform", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt No 19, Sayı 4, (Aralık), ss. (37-46).
- PEKA, Artenis, (2021). "The Role of the Ombudsman in Our Democracy", <https://exit.al/en/2017/06/10/the-role-of-the-ombudsman-in-our-democracy/> (Erişim Tarihi: 21.08.20219).
- Riksdagens Ombudsmän, (2021). <https://www.jo.se/sv/Om-JO/Historik/> (Erişim Tarihi: 26.08.2021).
- SEVİNÇ, İsmail ve Betül Akyıldız (2020). Kamu Denetçiliği Kurumu Faaliyetlerinin- Yıllık Raporlar Üzerinden Değerlendirilmesi, **Ombudsman Akademik**, Yıl: 7, Sayı: 13, ss: 57-91.
- SCHUMPETER, Joseph (2003). **Capitalism, Socialism and Democracy**, London, New York, Routledge.

- SİTEMBÖLÜKBAŞI, Şaban (2005). Liberal Demokrasinin Çıkmazlarına Çözüm Olarak Müzakereci Demokrasi, **Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 5 (10), 139-162, Antalya.
- TAMBURİNİ, Francesco (2019). The Role and Development of the Ombudsman System in the Maghreb A 'Measure' of Democracy? **Journal of Asian and African Studies**, Vol. 54(7), 1066–1083.
- The Role of Ombudsman Institutions in Open Government OECD Working Paper on Public Governance No. 29, <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.08.2021).
- YAMAN, Fatih Turan (2021). “Katılımcı Demokrasi: Kapsam Ve Unsurlar”, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/400859> (Erişim Tarihi: 31.08.2021).
- YAYLA, Atilla (1999). **Sosyal ve Siyasal Teoriler**, Ankara, Siyasal Kitabevi, 2. Baskı, Ankara.
- YILDIZ, Emel ve KÖROĞLU, Ali. (2021), **Sivil Savunma ve Afet Kuruluşlarının Sosyal Medya Kullanımının Afet Farkındalığı Oluşturmadaki Rolü**, ss. 105-122, Editör, Melikşah TURAN, Afet Yönetiminde Disiplinlerarası Çalışmalar, Gazi Kitabevi, Ankara.
- ZENGİN, Mehmet Ali (2019). Katılımcı Demokrasinin Vasıtaları Ve Bu Vasıtalardan Referandumun Çevre Hakkına Olan Etkileri, **Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi**, Yıl 4, Sayı: 2, ss. 23-54.
- ZEREN, Halim Emre, TEKİN Yağmur ve Faruk ÖZDEK, (2020), “Kamu Yönetiminin Dönüşümü Bağlamında Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumunun Faaliyetlerine İlişkin Bir Değerlendirme” **Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi**, Yıl: 2020 / Cilt: 1 / Sayı: 2 (Özel Sayı), <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1136424>, (Erişim Tarihi: 16.11.2021).