



Türkiye’de Yerel Anlaşmazlıkların Çözümü İçin Bir Model Önerisi: İngiltere Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı

A Model Proposal for Resolving Local Disputes in Turkey: England Local Government and Social Care Ombudsman

Salih Batal¹

öz

Ombudsmanlık, tarihte ilk olarak İsveç’te 1713 yılında XII. İsveç Kralı Kral Karl tarafından kurulmuştur. Kral Karl ombudsmanı oluştururken Osmanlı Devleti’nde padişah adına şikayetleri inceleyip ivedilikle karara bağlayan; Divan-ı Hümayun, Divan-ı Mezalim, Kazasker, Kadi ve Muhtesip gibi kurumlardan etkilenmiştir. Bunun neticesinde kendi ülkesinde meydana gelen sorunları çözmek için de ombudsman kurumunu oluşturmuştur. Kurumun başarılı faaliyet göstermesi diğer ülkelerin dikkatini çekmiştir. Zaman içerisinde ombudsman birçok farklı ülkede faaliyet göstermeye başlamıştır. Ülkeler ombudsmanlığı hayata geçirirken bazı değişiklikler yapmış ve belirli alanlara yönelik özel ombudsman kurumları oluşturmuştur. Çocuk ombudsmanı, sağlık ombudsmanı, cezaevi ombudsmanı, polis ombudsmanı, basın ombudsmanı ve çalışmamızın temelini oluşturan yerel yönetim ombudsmanı farklı ombudsmanlık uygulamalarına örnektir. Yerel yönetimler ülkeler için oldukça elzem kuruluşlardır. Vatandaşlara en yakın, en hızlı ve en etkin hizmet sunan kuruluş olmaları yerel yönetimleri önemli kılmaktadır. Yerel yönetimlerin halka bu kadar yakın olması bazı dezavantajlarda oluşturabilmektedir. Hizmeti eksik, yanlış ya da kusurlu yapmasının olumsuz sonucu da vatandaşlara hızlı bir şekilde tesir etmektedir. Bu nedenle bazı ülkeler yerel yönetim kuruluşlarının yaptığı hatalardan vatandaşları korumak için yerel yönetim ombudsmanlığını oluşturmuştur. İngiltere’de bu kurumu oluşturan ülkeler arasında yer almaktadır. Çalışma kapsamında İngiltere’de bulunan yerel yönetim ve sosyal bakım ombudsmanlığı incelenmiştir. Kurumun yapısı ve kurum hakkındaki detaylı bilgiler çalışmada ele alınmıştır. Amaç, yerel yönetimlere dair oluşturulan ombudsmanlık kurumunun etkinliğini incelemek ve bu çerçevede Türkiye için bir model önerisi sunmaktır. Çalışma literatür taraması yoluyla elde edilen bilgiler ile hazırlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetimler, İngiltere, Ombudsmanlık, Denetim, Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı.

ABSTRACT

The ombudsman was first established in Sweden in 1713 by King Karl, the XIIth King of Sweden. While creating the ombudsman, King Karl was influenced by institutions such as Divan-ı Hümayun, Divan-ı Mezalim, Kazasker, Kadi and Muhtesip, which examined complaints on behalf of the sultan in the Ottoman Empire and resolved them urgently. As a result, it established the ombudsman institution in order to solve the problems occurring in its own country. The successful operation of the institution attracted the attention of other countries. Over time, the ombudsman started to operate in many different countries. Countries have made some changes while implementing the ombudsman and created special ombudsman institutions for specific areas. Children’s ombudsman, health ombudsman, prison ombudsman, police ombudsman, press ombudsman and local government ombudsman, which form the basis of our study, are examples of different ombudsman practices. Local governments are very essential organizations for countries. The fact that they are the closest, fastest and most effective service providers to citizens makes local governments important. The fact that local governments are so close to the public may create some disadvantages. The negative consequences of incomplete inaccurate or defective service delivery can quickly affect

¹ Doç. Dr., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, salihbatal@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3822-7417



citizens. For this reason, some countries have established the local government ombudsman to protect citizens from the mistakes made by local government units and local organizations. The UK is among the countries that have established this institution. Within the scope of the study, the local government and social care ombudsman in the UK is examined. The structure of the institution and detailed information about the institution are discussed in the study. The aim is to examine the effectiveness of the ombudsman institution established for local governments and to propose a model for Turkey within this framework. The study was prepared with the information obtained through literature review.

Keywords: Local Government, England, Ombudsman, Audit, Local Government and Social Care Ombudsman.

GİRİŞ:

Yerel yönetimler vatandaşların yönetime katılımını sağlayan, demokratik rejimlerin güçlenmesinde ve gelişmesinde kilit rol oynayan kuruluşlardır. Bu nedenle ülkeler için oldukça önem arz etmektedir. Yerel yönetimlerin doğru bir şekilde işlemesi ve idarenin yapacağı hatalı eylemlerin önüne geçilmesi için vatandaşlara denetime başvuru hakkı tanınmıştır. Günümüzde vatandaşlar siyasal, yargısal, kamuoyu, sosyal medya ve ombudsman yoluyla yerel yönetimlerin denetimini sağlayabilmektedir.

Ombudsman, temelinde bireyleri kamu çalışanlarının hatalarından ve yanlış eylemlerinden korumayı amaçlayan bir kurumdur. Türkiye’de ombudsmanın görevini Kamu Denetçiliği Kurumu yerine getirmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu ulusal düzeyde örgütlenmiş bir kurum olarak gelen tüm şikayetleri incelemekte ve sorunları çözmeye çalışmaktadır. Ulusal düzeyde şikâyet alması Kamu Denetçiliği Kurumu’nun yükünü arttırmakta ve sürecin ivediliğinin önüne geçmektedir. Oysa birçok dünya ülkesinde kadın, çocuk, polis, konut, yerel yönetimler vb. alanlara yönelik şikayetleri ele alan ombudsman türleri bulunmaktadır. Belirli alanlara özel ombudsman türünün oluşturulması Kamu Denetçiliği Kurumu için fayda sağlayacak ve bu alanlardaki sorunların daha hassas bir şekilde irdelenmesine olanak sağlayacaktır.

Yerel yönetim ombudsmanı belirli alanlara özel uygulanan ombudsman türlerinden biridir. Yerel yönetimlerle alakalı sorunların çözüme kavuşturulması konusunda faaliyet göstermektedir. Sadece bu alanda faaliyet göstermesi yerel yönetimlerin işleyişinde meydana gelen sorunların çözümünü kolaylaştırmakta kurumların daha etkin çalışmasına olanak sağlamaktadır. Yerel yönetim ombudsmanı ABD, Kanada, İtalya gibi birçok ülkede uygulanmaktadır. İngiltere’de yerel yönetim ombudsmanını uygulayan ülkeler arasında yer almaktadır. İngiltere’de yerel yönetim ombudsmanı, yerel yönetim ve sosyal bakım ombudsmanı olarak adlandırılmaktadır. Çalışma kapsamında yerel yönetim ve sosyal bakım ombudsmanının kurum yapısı, işleyişi, başvuru süreci ve başvuru konuları ele alınmıştır. Çalışmada esas itibarıyla ‘Türkiye için nasıl daha iyisi olabilir?’ sorusuna yanıt aranmıştır.

1. OMBUDSMAN KAVRAMI

Kökeni İsveç’e dayanan ombudsman kavramı (Coşkun ve Günaydın, 2015) İsveç’te arabulucu kişi anlamına gelmektedir. Ombudsman kelimesi temsilci, arabulucu veya sözcü anlamına gelen ‘ombuds’ ile kişi anlamına gelen ‘man’ kelimelerinden oluşmaktadır. Kelimenin kullanımı ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Türkiye’de ‘Kamu Denetçiliği Kurumu’, Fransa’da ‘Cumhuriyet Arabulucusu’, İspanya’da ‘Halkın Savunucusu’, Kanada’da ‘Vatandaş Koruyucusu’, İtalya’da ‘Sivil Savunusu’ ombudsman kelimesinin farklı kullanımlarına örnektir (Efe ve Demirci, 2012). Genel bir tanım yapmak gerekirse ombudsman, yönetimin yaptığı eylemler sonucunda zarar gören kişilerin, ilgili eylemlerle alakalı soruşturulma yapılması, haksız uygulamanın ortaya koyulması ve yönetimin takdir yetkisini kötüye kullanmasının önüne geçilmesi için şikâyette buldukları bir kurumdur (Kaya, 2018). Ombudsman, parlamento tarafından atanmaktadır ancak parlamento ve hükümete karşı bağımsızdır.

2. OMBUDSMAN KURUMUNUN TARİHÇESİ

Ombudsman kurumu 26 Ekim 1713 yılında (Büyükcavcı, 2008) İsveç Kralı XII. Karl (bazı kaynaklarda *Kral Charles* olarak da geçmektedir) tarafından İsveç'te kurulmuştur. Kral Karl, 1707 yılında Ukrayna üzerinden Rusya'ya karşı bir savaş açmıştır. 8 Temmuz 1709 tarihinde ise Poltava kalesini almak için uğraşan İsveç ordusu, Deli Petro'nun komutanlığını üstlendiği Rus ordusuna karşı ağır bir yenilgiye uğramıştır. Bu yenilginin akabinde Kral Karl Osmanlı Devleti'ne sığınmıştır. Kral Karl'ın kendi ülkesine gitmek istememesi 'demirbaş eşya' gibi Osmanlı Devleti topraklarında kalması yeniçeriler arasında 'demirbaş' olarak anılmasına sebep olmuştur (Kurat,1943).

Kral Karl'ın ülkesinden ayrı kalması, ülkesinde huzursuzlukların ve düzensizliklerin çıkmasına neden olmuştur. Oda bu sorunları çözebilmek umuduyla Osmanlı Devleti'nin kurumlarını ayrıntılı bir şekilde incelemeye başlamıştır. İncelemeleri neticesinde Divan-ı Hümayun, Divan-ı Mezalim, Kazasker, Kadı, Muhtesib gibi görevlilerin, kamu görevlileri hakkındaki şikayetleri padişah adına ele aldıklarını görmüştür. Buna ek olarak bu kurumların incelediği şikayetlerin süratle karara bağlandığını, resmi görevlilerin yaptığı hatalardan vatandaşları koruduklarını, zararlarının tazmini için çalışmalar yaptıklarını fark etmiştir. Bu izlenimlerinden hareketle kendi ülkesinde de buna benzer bir kurum oluşturma kararı almıştır (Ataman, 1997: 780). Kral Karl, kendi yokluğunda kamu görevlilerinin hukuka uygun bir şekilde çalışıp çalışmadıklarını denetlemek için kral adına hareket edecek bir kişiyi yüksek vekil (Hogste Ombudsmannen) olarak tayin etmiştir. Böylece 1713 yılında İsveç'te ombudsmanlık kurumu oluşturulmuştur (Fendoğlu, 2011: 60).

İsveç ombudsman kurumunun ismi 1719 yılında 'Justuliekansler- JK' olarak değiştirilmiştir. 1766 yılından itibaren de ombudsman atama yetkisi kraldan temsil organı olan Riksdag'a geçmiş ve meclis adına hareket eden 'Justitieombudsmannen-JO' oluşturulmuştur. 1809 senesinde İsveç Anayasası'nda Justitieombudsmannen kurumuna yer verilmiş (Okur, 2011) böylece ombudsmanlık kurumu anayasal güvence altına alınmıştır. Bundan dolayı bazı kaynaklarda ombudsmanlık kurumunun başlangıç tarihi olarak 1809 yılı yer almaktadır.

Ombudsmanlık kurumunun gelişimi üç dalgada incelenmiştir. İlk dalga ombudsmanlık kurumunun İsveç'te ortaya çıkışı ve Finlandiya tarafından uygulanması olmuştur. İkinci dalga, İkinci Dünya Savaşı'nın ardından Danimarka, Norveç, Yeni Zelanda, İngiltere, İsrail, Fransa, Batı Almanya, Kuzey İrlanda gibi ülkelerde yayılmasıdır. Üçüncü dalga ise, Latin Amerika, Güney Afrika ve Doğu Avrupa'ya kadar birçok ülkede ombudsmanlık kurumunun uygulamaya başlanmasıdır (Çeliksoy ve Bayan,2020).

3. TÜRKİYE'DE OMBUDSMAN KURUMU

Kökeni Osmanlı Devleti'nde bulunan Divan-ı Hümayun, Kazasker, Kadı gibi kurumlara dayandırılan ombudsman kurumunun Türkiye Cumhuriyeti'nde tartışılmaya başlanması 1970'lı yıllara tekabül etmektedir. İlk olarak akademik çalışmalarda daha sonra ulusal plan ve programlarda yer almıştır (Sobacı ve Köseoğlu, 2014). Kurum için ilk yasal çalışma 1982 senesinde Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi ve Hukuk Fakültesi tarafından 'Gerekçeli Anayasa Önerisi' ile gündeme getirilmiştir. Bu öneri ile ombudsman kurumunun işleyiş ve yapısı düzenlenmiştir (Sevinç ve Akyıldız, 2020). Ancak bu düzenleme anayasayı hazırlayan Milli Güvenlik Konseyi tarafından dikkate alınmadığı için kurum anayasaya girememiştir (Kaplan vd.,2014).

1991 yılında Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu (KAYA) yayınlanmış bu raporla birlikte denetim sisteminde yaşanan sorunlara değinilmiş ve bu sorunları bir kamu denetçisinin çözebileceğinin altı çizilmiştir. Bu durumu takiben Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1996-2000), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (2001-2005) sağlam bir alt yapı çalışması sonucunda Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulması öngörülmüştür.

2006 yılında 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Resmî Gazete’ de yayınlanmıştır. Ancak bu kanun dönemin Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer ve muhalefet partisinin başvurusu üzerine Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir (Duran, 2021).

2010 yılında Anayasa değişikliğiyle tüm vatandaşlara kamu denetçisine başvuru hakkı tanınmıştır. Akabinde 2012 yılında 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Resmî Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiş ve 2013 yılında başvuru almaya başlamıştır.

4. İNGİLTERE’DE OMBUDSMAN KURUMU

Gelenek hukukunun hâkim olduğu İngiltere’de, idare ve yürütmenin faaliyetlerinin denetimi Parlamento ile adli mahkemeler tarafından gerçekleştirilmektedir. İdarenin yaptığı iş ve eylemlerden dolayı mağdur olan vatandaşlar, mağduriyetlerinin giderilmesi için parlamentere ya da adli mahkemelere şikâyet etmektedir. Ancak, İkinci Dünya Savaşı’nın ardından meydana gelen gelişmelerle mevcut düzen işlevini yerine getirememeye başlamıştır (Arı, 2017). Bu yaşananlara ek olarak 1954 yılında ‘Chrichel Down Meselesi’ olarak tanımlanan bir arazi sorunu ortaya çıkmıştır. İkinci Dünya Savaşı döneminde Hava Kuvvetleri Bakanlığı tarafından bir tarım arazisi kamulaştırılmıştır. Arazi sahiplerine, savaşın ardından arazinin geri iade edileceği söylenilmiş ancak geri iade edilmemiştir. Savaş sonrasında Tarım Bakanlığına devredilen tarım arazisi için arazi sahiplerinin iade talepleri sürmüştür ancak sonuç alınamamıştır. Bundan dolayı Chrichel Down Meselesi, kötü yönetim örneği olarak hafızalarda yer bulmuştur (Kavili Arap, 2015). Bu ve buna benzer sorunlar için çözüm arayışına giren İngiltere, 1961 yılında ‘Yurttaş ve İdare’ başlığını taşıyan bir rapor yayınlamıştır. Bu rapor, idarenin denetlenmesi konusunda yaşanan eksikliği giderebilmeyi amaçlamış ve tavsiye niteliği taşımıştır. Ancak iktidar tarafından kötü yönetimle mücadele etmek için ülkede yeterince kurumun bulunduğuna yönelik bir gerekçe ile rapor reddedilmiştir (Arı, 2017).

1964 senesinde İngiltere’de yapılacak başbakanlık seçimi için İşçi Partisi lideri Harold Wilson, kazanması durumunda Parlamento Komiserliği kurumunun kurulacağını vaat etmiştir. Seçimi kazanan Wilson vaadini yerine getirmek için çalışmalara başlamış, 1966 yılında Parlamento Komiserliği ataması yapmıştır. Atamanın ardından idarenin kötü yönetimine dair şikâyetler incelenmeye başlamıştır. Parlamento Komiserliğinin başarısından dolayı İngiltere’de birçok farklı ombudsman kurumu oluşturulmuştur. Sağlık ombudsmanı, yerel yönetim ombudsmanı, hapisane ombudsmanı ve finans ombudsmanı oluşturulan farklı ombudsman kurumlarına örnek teşkil etmektedir (Çeliksoy ve Bayan, 2020).

Farklı ombudsman türleri arasında yer alan yerel yönetim ombudsmanlığı, yerel düzeyde gelen şikâyetleri inceleyen, uzmanlaşmış bir ombudsman türüdür. Yerel yönetim ombudsmanı ulusal düzeyde değil, yerel düzeyde ve yerel makamlarca meydana gelen sorunlarla ilgilenmektedir. Bu sayede bir yandan merkezi ombudsmanın iş yükü azaltılırken diğer yandan yerel düzeyde gelen şikâyetlere yönelik daha detaylı bir inceleme gerçekleştirme imkânı oluşmaktadır (Önen ve Küçük, 2021).

5. İNGİLTERE YEREL YÖNETİM VE SOSYAL BAKIM OMBUDSMANLIĞI

Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanı (Local Government & Social Care Ombudsman (LGSCO)) eski adıyla Yerel Yönetim Ombudsmanı (LGO) İngiltere’de 1974 yılında Yerel Yönetimler Yasası’na dayanarak oluşturulmuştur. LGSCO, ulusal ombudsmandan farklı olarak, yerel bölgede meydana gelen sorunlarla ve yerel yönetimlerin olumsuz işlemleriyle ilgilenmektedir (Ünal,2008). Bu bağlamda görev alanı ‘parish’ olarak adlandırılan köy ve ‘town’ olarak adlandırılan kasabanın dışında tüm belediye ve bazı kamu kuruluşlarını kapsamaktadır.

LGSCO hem hükümetten hem de Parlamentodan bağımsız yasal bir organdır. Kamu tarafından finanse edilir ancak davalarla ilgili kararları bakımından Dışişleri Bakanına veya Parlamento'ya karşı sorumlu değildir. LGSCO yıllık raporu ve hesapları Parlamento'ya sunmaktadır. Bu raporlar, LGSCO'nun stratejik hedeflerine yönelik performansına odaklanmaktadır. LGSCO, İngiltere'deki yerel makamlar üzerinde yargı yetkisine sahiptir. Aynı zamanda LGSCO, Seviyelendirme, Barınma ve Topluluklar Departmanı (DLUHC) tarafından desteklenmektedir.

LGSCO İngiltere'de bulunan Bakım Kalitesi Komisyonu (CQC) gibi düzenleyici bir kurum değildir. LGSCO'nun görevi başvuru bireysel şikayetleri çözmek, sağlık ve sosyal bakım hizmetlerinin hükümet tarafından belirlenen kalite ve güvenlik standartlarını karşılayıp karşılamadığını kontrol etmektir. LGSCO ve CQC arasında yakın bir iş birliği bulunmaktadır. Her iki kurum bu iş birliği ile risk altındaki yetişkinleri korumak ve bakım sağlayıcılar tarafından sunulan bakımın kalitesini iyileştirmeyi amaçlamaktadır.

LGSCO; ombudsman, kurum memurları ve komisyondan oluşmaktadır. Mevcut Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanı Michael King'dir. King 11 Ocak 2017'de atanmıştır (commonslibrary.parliament.uk). Ombudsman ataması Yerel Yönetim Bakanı'nın önerisi ve Kraliçe'nin onayı ile yapılmaktadır. Görev süresi en fazla 7 yıl olan ombudsman bu süre içinde kendi istediği ile görevden ayrılabilir. Aynı zamanda ombudsman, kraliçe tarafından kötü davranış ya da yetersizlik gibi sebeplerden dolayı görevinden alınabilmektedir. Ombudsman, kurumun başıdır. Amacı, şikayetlerin çözümüne ve hizmetlerin iyileştirilmesine yardımcı olmaktır. Ayrıca ombudsman, belediyelere şikayetleri şeffaf ve adil bir şekilde ele almaları için rehberlik etmektedir. Kurum memurları ombudsman kurumunda yer alan çalışanları ifade etmektedir. Yerel Yönetim Komisyonu ise LGSCO'nun sunduğu hizmetleri yürüten organdır. Devlet hibesi ile finanse edilen bağımsız bir kuruluştur. Komisyonun işlevleri 1974 tarihli Yerel Yönetim Yasası'nda belirtilmiştir. LGSCO'nun çalışmaları Yerel Yönetim Komisyonu tarafından denetlenmektedir. LGSCO Başkanı (Michael King), Parlamenter ve Sağlık Hizmeti Ombudsmanı ve üç danışman üyeye birlikte komisyonun re'sen üyeleridir. Komisyon, LGSCO'nun yönetim kurulu olarak hareket eder, stratejik öncelikler belirler ve LGSCO'nun performansının bu önceliklere göre incelemesini sağlamaktadır.

5.1 Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanına Başvuru ve Başvuru Süreci

LGSCO, belediyeler ve yetkili özel kuruluşlar hakkında gelen şikayetleri incelemektedir. LGSCO'ya başvuru yapabilmek için öncelikle bireylerin sorunun çözümü için ilgili kuruluşa şikâyetinde bulunması gerekmektedir. Yani mevcut sorun belediye ya da özel bir kuruluş tarafından sunulan bir hizmette yaşanmışsa bireylerin ilk olarak belediyeye ya da özel kuruluşa şikâyetinde bulunması şarttır. Kuruluşlara mevcut şikâyeti araştırmaları ve çözmeleri için genellikle 12 hafta verilmektedir. Buna ek olarak her belediye ve özel kuruluşun belirli bir şikâyet prosedürü bulunmaktadır. Şikâyetçi kişinin ombudsmana başvurmadan önce ilgili kuruluşun şikâyet prosedürünün her adımını tamamladığından emin olması gerekmektedir. Eğer kişi 12 hafta içinde ya da prosedürü tamamlayacağı süre içerisinde kendisinin zarar göreceğini düşünüyorsa doğrudan ombudsmana başvurabilir. Bu noktada şikâyetini ve süreç içinde zarar görme gerekçelerini ombudsmana açıklaması gerekmektedir. LGSCO, kişiden başvuru için web sitesinde (complaints.lgo.org.uk) yer alan şikâyet formunu kullanarak çevrimiçi bir şikâyet oluşturulmasını talep etmektedir. LGSCO başvuruyu inceleyerek şikâyete daha detaylı bakılıp bakılmayacağına karar verir. Eğer kurum şikâyeti incelemeye karar verirse şikâyeti ilgili kuruluştan bilgi vermesini isteyebilecek olan soruşturma ekibine iletilir. Genellikle 26 hafta içinde LGSCO şikâyet hakkında bir karara ulaşır. Bazı karmaşık vakalar LGSCO'nun adil bir şekilde karar verebilmesi için 26 haftadan daha uzun sürebilmektedir. LGSCO'nun kararının ardından şikâyetinde bulunulan kuruluşan;

- Şikâyette bulunan kişiye hizmetin sağlanması,
- İlgili kurumun şikâyet sahibinden özür dilemesi,
- Daha önce verilmesi gereken karar var ise bu kararın verilmesi,
- Şikâyet sahibinin ilk talebinde düzgün bir şekilde alamadığı bir karar varsa bu kararın tekrar değerlendirilmesi,
- Şikâyete konu olan durumun tekrarlanmaması için mevcut prosedürlerin iyileştirilmesi,
- Şikâyet sahibine bir ödeme yapılması istenebilir (www.lgo.org.uk, 2023).

LGSCO kurumlardan yukarıda sıralanan taleplerde bulunur ancak bu talepleri uygulaması için kurumları zorlayamaz. Öyle ki kurumların LGSCO’nun taleplerini yerine getirme oranı %99,3’tür (Review of Local Government Complaints 2022-23).

Kurumlarla alakalı verilen kararlar çoğunlukla karar tarihinden 6 hafta sonra LGSCO’nun web sitesinde yayınlanmaktadır. LGSCO’nun verdiği kararlar kesindir, ancak LGSCO, yeni ve ilgili bilgiler elde edilirse veya kararın yanlışlığı kanıtlanırsa kararını gözden geçirebilmektedir. Karara yönelik inceleme talebinde bulunmak için, ombudsman kararından itibaren bir ay içinde LGSCO’nun web sitesinde inceleme talep formu doldurularak başvuruda bulunulması gerekmektedir. Eğer kişiler LGSCO’nun kararlarını yasal olarak kusurlu buluyorsa itiraz etmek için Yüksek Mahkemeye başvurabilmektedir. Bu duruma ‘adli inceleme’ denilmektedir. Bir şikâyetçi, Ombudsman kararının yasal dayanağının kusurlu olduğu gerekçesi ile Adli İnceleme için mahkemelere başvurabilir. Ancak, bu maliyetli ve karmaşık bir süreçtir. Buna ek olarak bireyler, adli inceleme takibatı başlatmayı düşünüyorsa, uygun niteliklere sahip bir profesyonelden hukuki tavsiye almalıdır. Yargı incelemesi için bir talepte bulunmak için yasal süre sınırı, Ombudsman’ın nihai rapor kararı tarihinden itibaren üç aydır. **Yasal yardım veya tavsiye, mesleki sorumluluk sigortası bulunan uygun niteliklere sahip bir kişi tarafından verilmelidir** (www.lgo.org.uk, 2023).

5.2. Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığına Şikâyet Edilemeyecek Konular

Şikâyette bulunacak kişilerin şikâyet konusunun LGSCO’nun inceleyeceği konular kapsamına girdiğinden emin olması gerekmektedir. LGSCO’nun inceleyemeyeceği ve şikâyeti ele alamayacağı durumlar bulunmaktadır. Örneğin;

- Sorunun meydana gelmesinden bu yana 12 ay geçtiyse,
- Yaşanan sorun şikâyette bulunan kişiyi kişisel olarak etkilemedi veya kişiye bir haksızlık yapılmadıysa,
- Sorun belediyenin alanında bulunan çoğu insanı etkiliyorsa,
- Kişinin soruna itiraz etme ya da yasal işlem başlatma hakkı varsa,
- Şikâyet konusu personel meseleleriyle alakalıysa (şikâyette bulunan kişinin çalışma veya disiplin sorunları) LGSCO şikâyetleri incelemeyecektir.

5.3. Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığına Şikâyet Edilebilecek Konular

Yerel yönetim ve sosyal bakım ombudsmanlığı belediye hizmetlerinin çoğu hakkında şikâyetleri araştırabilmektedir. Genel şikâyet konuları şunlardır (www.lgo.org.uk, 2023):

5.3.1. Yetişkin Bireylerin Sosyal Bakımı

Yetişkin sosyal bakım hizmetleri de hizmete ihtiyaç duyan 18 yaş ve üzeri kimseler için her türlü kişisel bakım ve yardımları içermektedir. Yardım hizmetini sağlayan belediye ya da bireylerin parasıyla tutulan bir bakıcı yani bakım sağlayıcı tarafından mağdur olan herkes bu başlık kapsamında LGSCO’ya başvuruda bulunabilmektedir. Başvuru bakıcının eyleminden etkilenen kimse ya da etkilenen

kimsenin seçtiği bir temsilci tarafından yapılabilmektedir. Yetişkin bireylerin sosyal bakımı kapsamında; belediye ya da bakım sağlayıcının kalitesiz bakım hizmeti sunması, belediye ya da bakım sağlayıcı tarafından talep edilen ücretler ve masraflar, hizmette gecikme yaşanması, güvenlik ve korunma gibi konularda şikâyette bulunulabilmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Belediye ya da sosyal bakım sağlayıcının sunduğu hizmette sorun yaşayan kişiler ilk olarak ilgili kuruma şikâyette bulunmak zorundadır. LGSCO'ya yetişkin bireylerin sosyal bakımı kapsamında edinilen şikâyette ombudsman ilk olarak şikayetle ilgilenip ilgilenmeyeceğine karar vermektedir. Aynı zamanda yaşanan sorunla ilgili halihazırda mahkeme tarafından bir süreç işliyorsa ombudsman şikâyeti kabul etmeyecektir (www.lgo.org.uk, 2023)

5.3.2. Çocuk Hizmetleri

Yerel makamlar tarafından bakılan bir çocuğun ya da gencin bakımı hakkında endişe duyan ebeveynler veya gençler çocuk hizmetleri kapsamında LGSCO'ya başvuruda bulunabilir. Belediyenin, bakımını üstlendiği çocuk hakkında belirli sorumlulukları bulunmaktadır. Örneğin belediye çocuğun ihtiyaçlarının ayrıntılı değerlendirmesini yapmalı ve bir bakım planı hazırlamalıdır. Eğer belediye baktığı çocuğa dair görevlerini yerine getirmiyorsa bu duruma yönelik LGSCO'ya şikâyette bulunulabilir (www.lgo.org.uk, 2023).

Aynı zamanda bir çocuğun zarar görme riski olduğunu düşünen ebeveyn, bakıcı veya gençlerde LGSCO'dan soruşturma yapmasını talep edebilir. Talebin ardından LGSCO, belediyenin görevlerini nasıl yerine getirdiğine yönelik bir inceleme başlatır. Ancak LGSCO'nun inceleme yapamayacağı bazı durumlar bulunmaktadır. Eğer konu mahkemeye taşınmışsa yani meclis mahkemeye başvurmuşsa LGSCO hiçbir delile ya da rapora bakamamakta ve mahkeme kararını inceleyememektedir. Bu durumda şikâyeti de ele alamamaktadır. LGSCO ancak mahkemeden önce belediyenin attığı adımları inceleyebilmekte ya da mahkeme davası sona erdikten sonra belediyenin hizmetlerini araştırabilmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Çocuk hizmetinde sorun yaşayanlar ilk olarak belediyeye şikâyette bulunmak zorundadır. Yerel prosedürler tamamlandıktan sonra LGSCO şikâyeti dikkate almaktadır. Şayet belediyeye şikâyet başvurusunda bulunan çocuk veya gençse LGSCO ekstra yardım sağlamaktadır. Prosedür tamamlanıp şikâyetin LGSCO'ya geçme sürecinde şikayetçi çocuk veya gence ombudsman tarafından öncelik tanınmaktadır. Bunlara ek olarak LGSCO çocuk veya gençlerin avukat bulmaları konusunda da yardımcı olmaktadır (www.lgo.org.uk, 2023).

Bir belediye çocuk hizmetleri şikâyet prosedürü kapsamında bir konuyu soruşturmuşsa, LGSCO soruşturmanın kusurlu olduğunu düşünmediği sürece normal olarak yeniden soruşturmamaktadır. Ancak LGSCO eğer soruşturmanın kusurlu olduğunu düşünürse belediyeden;

- Şikayetçiden özür dilemesini,
- Şikayetçiye ödeme yapmasını,
- Şikâyete konu olan çocuk ya da gencin ihtiyaçlarının uygun şekilde değerlendirilmesini ve gözden geçirilmesini,
- Uygun bakım planlarının hazırlanmasını,
- Gelecekte aynı sorunların yaşanmaması için prosedürde değişiklik yapılmasını isteyebilir.

5.3.3. Eğitim

Bireyler eğitim konusunda belirli durumlar hakkında LGSCO'ya başvuru yapabilmektedir. Bu durumlar; özel eğitim ihtiyaçları, okul taşımacılığı, yaz doğumlu çocuklar için gecikmeli giriş, okul dışında sağlanan eğitimidir. Eğer bir belediye bir çocuğun özel eğitim ihtiyaçlarını olması gerektiği gibi

ele almıyorsa bu konu kapsamında bireylere ilgili kurum hakkında şikâyetçi olma hakkı tanınmıştır. Bu şikâyet konusuna, çocuğun değerlendirilmesinde ve Eğitim Sağlık ve Bakım Planı'nın (EHCP) düzenlenmesinde gecikme ile bir EHCP'nin uygulanmaması veya yıllık bir incelemenin yapılmaması da dahildir (www.lgo.org.uk, 2023).

Bireyler çocuklarının okul taşımacılığı için belediyeye başvuru yapmışsa ancak belediye tarafından haksız bir şekilde başvurularının reddedildiğini düşünüyorlarsa bu konu kapsamında LGSCO'ya şikâyetinde bulunabilmektedirler (www.lgo.org.uk, 2023).

Eğitim konusu kapsamında ele alınan bir diğer durum yaz doğumlu çocuklar için gecikmeli giriştir. Yaz doğumlu çocuk 1 Nisan ile 31 Ağustos arasında doğan çocuktur. İngiltere’de çocukların okula başlamasına yönelik ‘Okula Kabul Yasası’ bulunmaktadır. Yasaya göre okula kabul için tüm çocukların dördüncü doğum günlerini takip eden Eylül ayında okula kabulünün sağlanması gerekmektedir. Çocuğunun okula hazır olmadığını düşünen ebeveynler için kabul sisteminde esnekliklerde bulunmaktadır. Bu esneklik kapsamında çocuklar okula yarı zamanlı olarak gidebilmektedir.

Kabul Yasası ayrıca ebeveynlerin kabul makamından çocukları için normal yaş gruplarının dışında bir yer talep etmelerine de izin vermektedir. Yaz doğumlu bir çocuğun ebeveynlerinin çocuklarını beşinci yaş günlerini takip eden Eylül ayına kadar okula göndermemeyi tercih ettikleri durumlar da buna dahildir. Bu durumda çocuğun ebeveynleri kabul makamından çocuğun normal yaş grubunun dışında, birinci sınıf yerine resepsiyona kabul edilmesini isteyebilir (www.lgo.org.uk, 2023).

Gecikmeli giriş kararları okulun kabul makamı tarafından alınmaktadır. Birçok okulda bu makam belediyedir. Akademiler ve kilise destekli okullar gibi diğer okullarda yönetim organı kabul makamını temsil etmektedir. Bu makamlar gecikmeli girişle ilgili kararlardan sorumludur (www.lgo.org.uk, 2023).

Kabul makamı, zorunlu okul yaşına ulaştıktan sonra çocuğun resepsiyona veya birinci sınıfa başlamasının çocuğun yararına olup olmayacağına karar vermektedir. Kabul Yönetmeliği, kabul makamlarının gecikmeli giriş konusunda her bir vakanın koşullarına göre ve çocuğun yüksek menfaatleri doğrultusunda karar vermesi gerektiğini belirtmektedir. Buna ebeveynin görüşleri, çocuğun akademik, sosyal ve duygusal gelişimine ilişkin bilgiler ve çocuğun erken doğup doğmadığı da dahildir. Kabul makamları çocuklarla ilgili kararlarında okul müdürlerinin görüşlerini de dikkate almaktadır (www.lgo.org.uk, 2023).

Bir çocuk okul listesinde bulunuyorsa ancak hastalık gibi nedenlerden dolayı bir süre için okula devam edemiyorsa okula gitmek yerine evde eğitim alabilmektedir. Hükümet kılavuzu, tıbbi ihtiyaçları nedeniyle okula devam edemeyen çocukların eğitimi için asgari ulusal standardı belirlemektedir. Bu kılavuza göre belediyeler bazı durumlarda hasta çocukların evde eğitim almasını sağlamakla mükellef tutulmuştur. Belediyeler ayrıca bir eğitim merkezi gibi başka yerlerde de çocuğa eğitim hizmeti sağlayabilmektedir. Ebeveyn belediyenin evde eğitim hizmeti sağlamamasından şikâyetçiye LGSCO'ya başvurabilmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Bir belediye, bir çocuğun evde uygun eğitim almadığını düşünürse ebeveynlerden çocuklarının evde uygun eğitim aldığına dair kendilerini ikna etmelerini isteyabilmektedir. Ayrıca belediye yasal işlem başlatarak Okula Devam Emri verebilir. Yasal işlem başlatıldığı takdirde LGSCO sürece dahil olamaz. Sonuç olarak,

- Belediye, çocuk için sağlanan eğitim koşullarını kontrol ederken, hükümetin rehberliğini veya kendi politikalarını ihlal ettiyse
- Belediye evde eğitim konusunda yapılan rehberlik taleplerine uygun bir şekilde cevap vermediyse,
- Eğitimine okulda devam edemeyen bir çocuk varsa ve belediye olması gerektiği gibi eğitim sağlamıyorsa LGSCO'ya başvuru yapılabilmektedir. LGSCO'ya başvuru için ilk olarak ebeveynler belediyeye şikâyet başvurusunda bulunmak zorundadır. Belediyenin şikâyet sonucu verdiği karardan memnun olmayan ebeveynler LGSCO'ya başvurabilir (www.lgo.org.uk, 2023).

LGSCO başvuruları inceler ve ebeveyni haklı belediyeyi hatalı bulursa belediyeden şunları talep edebilir;

- Belediyeden çocuğun durumunun tekrar değerlendirilmesi talep edilir,
- Belediyeden çocuğun okul ücretini karşılaması istenir,
- Belediyeden sorunla ilgili özür dilenmesi istenebilir,
- İlerde tekrar benzer sorunlarla karşılaşılması için belediyeden evde bakım prosedürünü tekrar incelemesi istenebilir.

5.3.4 Konut

İngiltere'de konut konusunda sorunların çözümüne yönelik Konut Ombudsmanı bulunmaktadır. Konut Ombudsmanı ayrı, LGSCO ayrıdır. LGSCO, yerel makamların kiracılar ve ev sahipleri ile olan ilişkilerini inceler. Aynı zamanda yerel makamların evsizlik konusundaki yasal görevlerini yerine getirirken ki konut faaliyetleri hakkında şikayetleri de değerlendirmektedir. Konut Ombudsmanı ise sosyal konutlarla ilgili tüm şikayetlerden sorumludur.

Tablo 1. LGSCO'nun Konut Kapsamında İlgilendiği Meseleler

Ana Mesele	Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanının Araştırdığı Konular
Konut Yasası 1996 Bölüm 6 Kapsamındaki Konut Tahsisleri	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Makul tercih kriterlerini karşılayan yeniden konut edinme başvuruları (yerel konut idaresi veya onun adına hareket eden başka bir kurum tarafından ele alınır, buna bir konut derneği de dahil olabilir). Şu konulardaki şikayetleri içerir: ✓ Bu tür başvuruların değerlendirilmesi, puanların verilmesi, gruplandırma veya başvurunun makul tercih için uygun olmadığına dair bir karar ✓ Seçime dayalı kiralama programlarının işleyişi ve bu programlar kapsamında sunulan konutların uygunluğu hakkında.
Konut Yasası 1996 Bölüm 7 Kapsamında Evsizlik	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evsizlik mevzuatı kapsamında yardım başvuruları (yerel konut idaresi veya onun adına hareket eden başka bir kurum tarafından ele alınır, buna bir konut derneği de dahil olabilir). Aşağıdakiler hakkındaki şikayetleri içerir: ✓ Evsizlik danışmanlığı ve evsizliği önleme faaliyetleri ✓ Başvuruların nasıl ele alındığı ve geçici ve ara dönem konaklama için uygunluk ve tahsis kararları

	✓ Geçici konaklama yerinin durumu veya uygunluğu.
Genel Konut Tavsiyesi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barınma seçenekleri hakkında yerel makamlardan genel tavsiyeler ✓ Özel ev sahiplerinin kiracılarından yasa dışı tahliye, taciz, bakımsızlık ve diğer konularla ilgili raporların ele alınması
Konut Yardımı	✓ Konut yardımı başvurularının ele alınması
Konut İyileştirme Hibeleri	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zorunlu ve isteğe bağlı konut iyileştirme hibeleri için başvurular. Şu konulardaki şikayetleri içerir: ✓ Tavsiye sağlanması, başvuruların işleme konulması, iş programlarının hazırlanması, hibenin ödenmesi ve hibeye uygunluk ve hak kazanmaya ilişkin diğer kararlar ✓ Engelli tesisleri hibesinin değerlendirilmesi ve uygunluğuna ilişkin sosyal hizmetler mesleki terapi hizmetlerinin eylemleri
Anti Sosyal Davranış	✓ Sosyal bir ev sahibinin görev alanına girmeyen antisosyal davranış
Gürültü Rahatsızlığı	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Çevre sağlığı hizmetlerine yasal gürültü ve diğer rahatsızlıkların raporları ✓ Çevre Sağlığı Hizmetleri tarafından yapılan işlemler/kararlar
Konut Sitelerinde Arazi Satışı veya Elden Çıkarılması	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yerel makamlara ait arazi parsellerini satın alma başvuruları veya talepleri ✓ Yerel makamlara ait mülklerin satış süreçleri ✓ Yerel makamların kiracıları için satın alma hakkı ve edinme hakkı ✓ Salon/çatı katı/bodrum alanı gibi uzantıları satın almak için yerel makam kiracılarından veya konut sahiplerinden gelen talepler
Sosyal Bir Ev Sahibine Ait Mülklerde Planlama ve İnşaat Kontrolü	<ul style="list-style-type: none"> ✓ İmar izni başvuruları ✓ Uygulamayı planlamak ✓ Yapı yönetmeliği kapsamındaki uygulamalar ve yaptırımlar
Yetişkin Sosyal Bakımı	✓ Kayıtlı sosyal ev sahipleri tarafından yapılanlar da dahil olmak üzere yetişkinlere yönelik sosyal bakım hizmetlerinin sunumu

Kaynak: <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/fact-sheets/housing/which-ombudsman-for-complaints-about-social-housing>, 2023.

Tablo 1’de yer alan konulara yönelik şikâyetle bulunmak isteyen kişilerin ilk olarak ilgili kuruma başvurması gerekmektedir. İlgili kurumun şikâyeti yanlış bir şekilde incelediğini, hatalı davrandığını ve doğru karar vermediğini düşünen kişiler LGSCO’ya başvuru yapabilmektedir.

5.3.5. Faydalar ve Vergi

LGSCO, faydalar ve vergi kapsamında;

- Belediye vergi hesabıyla ilgili sorun yaşayan,
- Belediye vergisi desteği talebiyle ilgili sorunları olan,
- Belediye veya diğer icra makamları tarafından istihdam edilen bir mübaşir ile sorun yaşayan,
- Konut yardımı (veya yerel konut yardımı) talebinde sorun yaşayan,
- Kiracıları konut yardımlarıyla ilgili sorunlar yaşayan,
- Belediye vergisi borçlarını tahsil etmek için iflas davası açmakla tehdit edilenlerin şikâyetlerini incelemektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Yukarıda bahsedilen konularda sorun yaşayan bireyler ilk olarak ilgili kuruluşa şikâyetle bulunmalıdır. İlgili kuruluş genellikle 12 hafta içerisinde şikâyeti kendi prosedürlerine uygun bir şekilde değerlendirmekte ve karara bağlamaktadır. Eğer şikâyetle bulunan kişi ilgili kurumun verdiği kararda yanlışlık olduğunu düşünüyorsa LGSCO’ya müracaat edebilir. Müracaatla birlikte LGSCO vakayı inceler ve eğer şikâyet edilen kurumu suçlu bulursa ondan durumu düzeltmesi için birtakım isteklerde bulunabilir (www.lgo.org.uk, 2023).

5.3.6. Planlama ve Bina Kontrolü

Planlama ve Bina Kontrolü kapsamında bireyler kendileri, komşuları ve çevrelerinde gerçekleşecek veya gerçekleşen planlama hususunda LGSCO’ya başvuru yapabilmektedir. Örneğin bir kimse, komşusunun hazırladığı planı belediyenin onaylanmasından endişe duyuyorsa bunu ombudsmana bildirebilmektedir. LGSCO belediyenin kararını doğrudan etkileyememekte ve müdahale edememektedir. Ancak kararın verilmesi noktasında bazı yanlışlıkların yapıldığı düşünülüyorsa LGSCO sürece dahil olabilir. Eğer belediye planın uygulamasına yönelik kararı verirken prosedürleri, mevzuat ve yönergeleri doğru bir şekilde uygulayıp izlediyse LGSCO şikâyeti değerlendirmeye almamaktadır. Buna ek olarak, belediye bir karara varmadan önce yapılan şikâyetlerde dikkate alınmamaktadır.

LGSCO eğer belediyenin hata yaptığını düşünüyorsa belediyeden şunları talep edebilir;

- Plan henüz uygulamaya konulmamışsa veya tamamlanmamışsa kapıların ya da pencerelerin açılmasında değişiklikler yapılması için anlaşmaya teşvik edebilir. Eğer bu mümkün değilse şikâyetçinin mülkünde rahatsızlığı azaltmaya yönelik yapılacak masraflara yönelik belediyeden ödeme yapması talep edilebilir.
- Verilen hatalı kararın etkilerinin hafifletilmesi mümkün değilse, belediyenin yaptığı kusurlu davranış olmasaydı planlama başvurusunun onaylanmayacağı açıksa belediyeden mali ödeme yapması istenebilir.
- Gelecekte aynı sorunların yaşanmaması için belediyeden işleyişine yönelik değişiklikler yapılması talep edilebilir (www.lgo.org.uk, 2023).

Planlama ve Bina Kontrolü konusu kapsamında eğer belediye planlama başvurusu hakkında bireylere bilgi vermiyorsa ya da bireyler itiraz hakkını kullanamıyorsa LGSCO’ya başvuru yapabilmektedir. Buna ek olarak, bir kimsenin yakınlarında bir gelişme (bina yapımı, plan uygulanması vb.) yaşıyorsa ve

belediyenin bu gelişmeye karşı bir yaptırım yapması gerektiğine inanılmasına karşın belediye yaptırım uygulamiyorsa LGSCO’ya şikâyette bulunulabilir (www.lgo.org.uk, 2023).

Yeni bir yapılanma, gelişme veya kalkınma, bölgedeki mevcut altyapı ve kaynaklar (trafik hacmi gibi) üzerinde ekstra yükler oluşturabilmektedir. Buna karşın yeni yapılanma ya da gelişme bölgedeki mevcut sorunlarla (uygun fiyatlı konut eksikliği gibi) başa çıkabilir veya fırsatların (arkeolojik çalışma gibi) gerçekleştirilmesine de izin verebilir. Konseyler, bu tür sorunları ele almak için uygulayıcıların topluma bazı mali veya pratik katkılarda bulunmasını şart koşabilir. Örneğin, yeni bir özel sektör toplu konut inşa etmek için planlama izni arayan bir müteahhit, yerel bir okulda daha fazla tesisin maliyetine katkıda bulunmaya ve uygun fiyatlı konut sağlamaya istekli olabilir. Bu genellikle planlama izninin, uygulayıcının daha yaygın olarak 'bölüm 106 anlaşması' olarak adlandırılan bir anlaşma ya da yükümlülük altına girmesi koşuluna bağlanmasıyla gerçekleştirilir. Bir uygulayıcı bir anlaşma imzaladığında, bu yasal olarak bağlayıcı bir sözleşmedir. Anlaşmanın şartları taraflardan biri tarafından diğerine karşı uygulanabilir. Bu bağlamda örnekte bulunan müteahhit bölüm 106 anlaşması ile söylemlerini bağlayıcı bir sözleşme ile yapma yükümlülüğü altına girer. Bu yükümlülüğü yerine getirmeyen kurumlara yönelik LGSCO’ya başvuru yapılabilmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Yukarıda bulunan durumlara ek olarak;

- Bina kontrolü/denetiminin eksik ya da hatalı yapıldığına inanan,
- Onaylanan planlamanın doğru bir şekilde uygulanmadığını düşünen,
- Bir sit alanının görünümünü ve doğasını bozacak bir planın onaylanmasında belediyenin hatasının olduğunu düşünenlerde LGSCO’ya şikâyette bulunabilmektedir.

5.3.7. Çevre Düzenleme ve Atık Hizmetleri

Bireyler Çevre Düzenleme ve Atık Hizmetleri kapsamında aşağıda yer alan durumlara yönelik LGSCO’ya başvuru yapabilmektedir.

Taşkın ve Arazi Drenaj Sorunları: Çevre Ajansı veya belediyenin eylemleri sonucunda mülklerinin sel riskiyle karşı karşıya geldiğine inanlar LGSCO’ya başvuru yapabilmektedir. LGSCO bu konu kapsamında Çevre Ajansı ve Bölgesel Sel Komitelerini araştırabilmektedir. Ancak sadece şikâyetin sel savunma ve arazi drenajı ile ilgili olduğu durumlar için bu araştırma geçerlidir. Yerel komite, bölgesel komiteden verilen bir yetkiyle hareket etmediği sürece yerel sel savunma komitelerinin eylemleri LGSCO tarafından araştırılmamaktadır. LGSCO özel drenaj ihtiyacı olan bölgelerde arazi drenajlarından sorumlu bağımsız kuruluşlar olan İç Drenaj Kurullarına ve yerel konseylere yönelik gelen şikayetleri inceleyebilmektedir.

Mezarlıklarda Anıt Güvenliği: Belediyelerin sorumlu oldukları mezarlıkların güvenliğini sağlamak gibi bir görevi bulunmaktadır. Anıtlar dikildikten sonra bir sebepten dolayı dengesiz hale gelebilmekte ve insanların kazaya uğramasına neden olabilmektedir. Bunu önlemek için İngiltere’de çoğu belediye anıtların güvenliğini düzenli aralıklarla test etmektedir. Belediye güvenli olmayan anıtların üzerine uyarı notları iliştilerilebilir, kazıklarla destekleyebilir veya yere düz bir şekilde serilebilir.

Belediyeler, anıtlara yönelik güvenlik testleri yapmakla mükelleftir ancak bu testler yapılırken belirli bir politika izlemeleri gerekmektedir. Eğer belediye güvenlik testlerini yaparken yanlış bir yol izliyorsa ve bu durum bir soruna sebebiyet veriyorsa LGSCO’ya şikâyet edilebilir (www.lgo.org.uk, 2023).

Komşu Rahatsızlığı ve Anti-Sosyal Davranış: Belediyeler vandalizm ve sindirme gibi anti-sosyal davranışlarla, gürültü veya kirlilik gibi rahatsızlıklarla mücadele etmek için çeşitli yetkilere sahiptir. Rahatsız olan kişi bu konuyu belediyeye bildirirse belediyenin bildirimini dikkate alma, daha

fazla soruşturma veya yürütmeyi gerektirip gerektirmediğine karar verme yetkisi bulunmaktadır. Eğer belediye;

- Rahatsız edici davranışla ilgili yapılan şikâyete yanıt vermemişse,
- Durumla alakalı olması gereken makul çabayı göstermemişse,
- Sorun olduğunu kabul etmiş ancak sorunu durdurmaya yönelik bir işlem yapmamışsa,
- Yapacağı ya da yapmayacağı eyleme yönelik düzgün bir biçimde iletişim kurmamışsa, sorun yaşanan kişi LGSCO'ya başvuru yapılabilir.

Bunlara ek olarak başvuru kapsamına gürültü, koku, toz veya dumandan duyulan rahatsızlıklarda girmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Taksi ve Özel Araç Kiralama Ruhsatı: Bireyler belediyenin yaptığı ücret artışları, bir ehliyetin reddedilme kararı, belediyenin bir taksi şoförü veya kiralık özel araç şoförü hakkındaki şikâyeti ele alma biçimi ile alakalı durumlarda LGSCO'ya başvuru yapılabilmektedir. Ancak bireyler doğrudan konunun kendisi hakkında ombudsmana başvuru yapamamaktadır. Sadece belediyenin bu konulardaki şikayetleri değerlendirip karar bağlarken yanlış bir şey yaptığına yönelik şikayetler ombudsman tarafından incelenmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

Atık ve Çöp: Belediyeler, özel şirketler ve diğer kuruluşlara kendileri adına yürütmeleri için ücretini ödedikleri hizmetlerden sorumlu tutulmuştur. Bu kapsamda her iki kurum adına gelen şikayetler LGSCO tarafından incelenebilmektedir.

5.3.8. Ulaşım ve Otoyollar

Kişilerin ulaşım ve otoyollar kapsamında LGSCO'ya başvuru yolu açık tutulmuştur. Ancak bu başvurular belirli durumlar için geçerlidir. Örneğin bireyler;

- Mallarına (araba vb.) gelen hasarlar hakkında,
- Yolları veya kaldırımları kullanırken zarar görmeleri hakkında,
- Park ihlali ile alakalı belediye tarafından yayınlanan bir ceza ihbarnamesi hakkında
- Transport for London (TfL) veya London TravelWatch'ın şikayetleri ele alma yöntemleri hakkında LGSCO'ya başvuru yapabilmektedirler.

Bu gibi durumlarla karşılaşan kişiler ilk olarak ilgili kuruma şikâyette bulunmak zorundadır. Şikâyetin karara bağlanması noktasında bir yanlışlık olduğu düşünülüyorsa LGSCO'ya şikâyette bulunulabilmektedir (www.lgo.org.uk, 2023).

5.3.9. Kütüphane ve Boş Zaman

Belediyenin kütüphane hizmetlerini yönetme şekline memnun olmayan kimselerle, belediye parkları, bahçeleri, oyun alanları ve spor sahalarının yakınında yaşayan veya bunları kullanan ve bir sorun yaşayan kimseler bu başlık altında LGSCO'ya başvuru yapabilmektedir. Ancak belediyenin şikâyete bakamayacağı bazı hususlarda bulunmaktadır. Örneğin, belediye alanı içinde yaşayan insanların tamamını ya da büyük çoğunluğunu etkileyen bir şikâyetle LGSCO ilgilenememektedir. Genel halkın maruz kalmasından ziyade özellikle tek bir kimseyi etkileyen bir koşulun bulunması gerekmektedir. Birey yaşadığı sorunu önce belediyeye bildirmek zorundadır. Belediyede uygulanması gereken süreç tamamlandıktan sonra ve bir yanlışlık söz konusu olduğu düşünülüyorsa LGSCO süreci dahil olabilir.

5.3.10. Kurumsal Hizmetler Seçilmiş Üyeler Personel

Bireyler bu başlık kapsamında; Bir meclis üyesinin davranışlarından rahatsız olunduysa, bir belediye çalışanı belediyeden aldığı eğitim, barınma ve sosyal hizmet sorunları gibi hizmetlerle ilgili problem yaşıyorsa, belediyenin bazı arazileri satarken doğru prosedürleri izlemediği düşünülüyorsa, belediye ile yapılan kompakt bir anlaşmanın uygulanmasında sorunlar yaşıyorsa LGSCO’ya başvuru yapılabilmektedir. LGSCO’nun başvuruyu dikkate alabilmesi için ilk olarak ilgili kuruma şikâyet bildiriminde bulunulmalı ve kurumun ilgili prosedürü izlenmelidir. Prosedür süresi tamamlandıktan ve karar verildikten sonra LGSCO’ya başvuru yapılabilmektedir.

6. TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİM OMBUDSMANLIĞI UYGULANABİLİRLİĞİ

Türkiye’de ombudsmanın karşılığı olarak Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyet göstermektedir. Kamu Denetçiliği Kurumuna Türkiye’nin her yerinden her vatandaş başvuru yapabilmekte ve tüm kamu kurumlarına yönelik şikâyette bulunabilmektedir. Kurumun ulusal düzeyde faaliyet göstermesi denetimin işleyişinde zorluklar meydana getirebilmektedir. Bu nedenle kuruma yardımcı kuruluş olarak yerel yönetim ombudsmanlığının kurulması düşünülmelidir. Kurulacak yerel yönetim ombudsmanlığının sağlayacağı faydalar şu şekilde sıralanabilir;

- Yerel yönetimler idari ve mali özerkliğe sahip kuruluşlardır. Yerel yönetimlerin bu özgürlüğü ne ölçüde ve ne şekilde kullandıklarına yönelik denetimin gerçekleşmesi zorunludur. Ancak günümüzün değişen şartlarında yapılan klasik denetleme yöntemleri etkin bir denetim sağlama noktasında yetersiz kalabilmektedir. Bu bağlamda oluşturulacak bir ombudsmanın denetimi fayda sağlayacaktır.
- Yerel yönetimlere verilen görev ve sorumluluklarda çeşitlenmeler yaşanabilmektedir. Kurumlarda meydana gelen bu değişimler bu kuruluşların daha uzmanlaşmış birimler tarafından denetlenmesini zorunlu kılmaktadır.
- Kamu Denetçiliği Kurumu Türkiye’nin her yerinden gelen şikayetleri ele almaktadır. Kurumun iş yükünü azaltmak, oluşabilecek sorunları en aza indirmek ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için yerel yönetim ombudsmanının oluşturulması oldukça önemlidir.
- 1982 Anayasası’nın 125.maddesine göre idarenin her türlü işlem ve eylemlerine karşı yargı yolunun açık olduğu belirtilmiştir. İdarenin denetlenmesine yönelik en etkili yargı yolu, yarı denetimdir. İngiltere’de LGSCO vatandaşlara yargıya başvurmaları için yardımcı olmaktadır. Aynı şekilde Türkiye’de de oluşturulacak yerel yönetim ombudsmanı vatandaşların yargı denetimine başvurularında onlara yardımcı olacak ve bu sayede yargı denetiminin daha etkin hale gelmesine katkı sağlayacaktır.

SONUÇ

Tarihsel olarak İsveç’te kurulan ombudsmanlık kurumu zamanla tüm dünyada yaygınlaşmıştır. Ülkeler arasındaki bu yayılım sonucunda, kurumun temel yapısı sabit kalsa da uygulanma şekillerinde ve alanlarında farklılıklar doğmuştur. Farklı alanlarda oluşturulan kurumlar arasında yerel yönetimlerde yer almaktadır. Kanada, ABD, İspanya, İtalya ve İngiltere yerel yönetim ombudsmanlığını hayata geçiren ülkelere örnektir.

İngiltere’de yerel yönetim ombudsmanlığı, yerel yönetim ve sosyal bakım ombudsmanlığı olarak faaliyet göstermektedir. Kurumun kısaltması olarak LGSCO kullanılmaktadır. LGSCO İngiltere Hükümetinden ve Parlamentodan bağımsız yasal bir organdır. Şikayetler sonucunda verdiği kararlara yönelik Dışişleri Bakanı veya Parlamento’ya karşı sorumluluğu bulunmamaktadır. Bu da kurumun işleyişinde kuruma özgürlük sağlamaktadır.

Kurum yerel makamlar hakkında gelen şikayetleri incelemektedir. Yerel makamlar hizmetlerini özel bir kuruluş aracılığı ile sunuyorsa bireyler o özel kuruluş hakkında da şikâyette bulunabilmektedir.

LGSCO'nun başvuruları inceleyeceği ve inceleyemeyeceği durumlar bulunmaktadır. Bu nedenle bireyler başvuru yapmadan önce, başvuru konularının LGSCO'nun inceleme yapabileceği alan içerisinde yer aldığından emin olması gerekmektedir.

LGSCO hakkında en çok karıştırılan sorun mağdur olduğunu düşünen kişilerin doğrudan LGSCO'ya başvuru yapmalarıdır. Ancak LGSCO doğrudan gelen başvuruları araştıramamaktadır. Öncelikle şikâyetçinin ilk olarak ilgili kuruma şikâyetinde bulunması ve ilgili kurumun prosedürünü izlemesi gerekmektedir. Prosedür süreci tamamlandıktan sonra LGSCO'ya başvuru yapılabilir.

LGSCO, ilgili makamlara başvuran ve makamların karar verme sürecinde hatalı yol izlediğini veya yanlış yaptığını düşünen kimselerin şikâyetlerine bakmaktadır. Eğer ilgili makam süreci doğru bir şekilde yürütmüş ve prosedüre sadık kalmışsa ilgili makam hakkında gelen şikâyetler LGSCO tarafından araştırılmamaktadır. Eğer LGSCO bir şikâyeti incelemiş ve ilgili makamın hatalı olduğu sonucuna ulaşmışsa bu zararı gidermesi için birtakım isteklerde bulunabilmektedir. Ancak bu hizmetlerin zorlayıcı bir yanı bulunmamaktadır. Herhangi bir zorlayıcılık olmamasına rağmen şikâyet konu olanların LGSCO'nun verdiği tavsiyeleri uygulama oranı %99,3'tür. Bu kurumun ne denli etkin olduğunu gösteren önemli bir veridir.

Türkiye'de ombudsmanın görevini Kamu Denetçiliği Kurumu yerine getirmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu ulusal düzeyde örgütlenmiş bir kurumdur. Amacı, adalet anlayışı çerçevesinde kamu idarelerinin yaptığı eylem ve işlemlerin hukuka uygun olup olmadığını incelemek ve buna yönelik tavsiyelerde bulunmaktır (Dursunoğlu, vd., 2021). İdarenin eylem ve işlemlerinin neticesinde hak, menfaat ve özgürlükleri ihlal edilmiş gerçek ve tüzel kişiler Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurabilmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvuruların zahmetsiz ve masrafsız yapılması başvuru gerçekleştirilmeyi kolaylaştırmaktadır. Bu çerçevede Kamu Denetçiliği Kurumu'nun geniş bir yelpazede şikâyetleri araştırması ve birey- kurum fark etmeksizin kolay bir şekilde şikâyet alabilmesi kuruma olan başvuru talebinin yoğun olmasına sebep olmaktadır.

Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu'nun yanı sıra idarenin yaptığı eylem ve işlemlerin hukuka uygunluğunu denetleyen Devlet Denetleme Kurumu da bulunmaktadır. Hukuka uygunluk denetiminden anlatılmak istenilen, Devlet Denetleme Kurumu'nun denetim alanında bulunan kurumların organların ve personellerin faaliyetlerinin hukuka uygun olup olmadığının denetlemesidir. Bu sayede denetimin sonucunda sorumlu bulunan kişi ve kişilere hem özel hukuk hem de kamu hukuku kapsamında hesap sorma imkânı sağlanmıştır. Bütün kamu kurum ve kuruluşları, sermayesinin yarısından fazlasına bu kurum ve kuruluşların katıldığı her türlü kuruluş, kamu kurumu niteliği taşıyan meslek kuruluşları, işçi ve işveren meslek kuruluşları, kamuya faydalı dernekler ile vakıflar Devlet Denetleme Kurumu'nun görev alanı içerisinde sayılmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu ile Devlet Denetleme Kurumu ulusal düzeyde şikâyet almaktadır. Her iki kurumun başvuru ve denetleme alanının bu denli büyük ölçekte tutulması kurumların iş yükünü arttırmakta ve sürecin ivediliğinin önüne geçmektedir. Birçok dünya ülkesinde kadın, çocuk, polis, konut, yerel yönetimler vb. alanlara yönelik şikâyetleri ele alan ombudsman türleri bulunmaktadır. Türkiye'de de belirli alanlara özel ombudsman türünün ya da türlerinin oluşturulması gerek Kamu Denetçiliği Kurumu gerekse Devlet Denetleme Kurumu için oldukça yararlı olacaktır. Çünkü şikâyetlerin tek merkezden ele alınması hizmette gecikme, etkinliğin azalması, hizmette aksamalar gibi birçok dezavantajlı durumu beraberinde getirmektedir. Bu nedenle şikâyetleri merkez-yerel ekseninde çözebilecek bir yönetim anlayışı geliştirmek kurumların çalışma dinamiğine katkı sağlayacak ve sorunların daha hassas bir şekilde irdelenmesine olanak tanıyacaktır.

İngiltere'de bulunan LGSCO'nun Türkiye için rol model olabileceği düşünülmüştür. İngiltere ve Türkiye arasında tarihsel, kültürel ve coğrafi açıdan birçok farklılık bulunsa da bu farklılıklar modelin doğrudan

Türkiye’de uygulanmasına engel değildir. Kurumun Türkiye’de kurulmasıyla yerel makamlara yönelik gelen şikayetleri yerel yönetim ombudsmanı araştırarak bu nedenle merkez ombudsmanın ve denetleme kurumlarının iş yükü oldukça azalacaktır. Yükü azalan Devlet Denetleme Kurumu ve Kamu Denetçiliği Kurumu üst ölçekteki şikayetlere ivedilikle dönebilecek ve vatandaşların mağduriyetleri daha hızlı çözülecektir. Sadece yerel makamların şikayetleri ile ilgilenen yerel yönetim ombudsmanında da aynı durum geçerlidir. Mağdur olan vatandaşın yerel makama yönelik şikâyeti, sadece o makama bakan bir ombudsman tarafından çözüleceği için süreç daha hızlı ve sağlıklı ilerleyecektir.

Türkiye’de tarihsel olarak ombudsmanlık kurumunun kurucusu olarak atfedilmektedir. Ancak Türkiye kuruma yönelik yenilikler yapma hususunda çok ağır yol almaktadır. Türkiye’nin idari yapısı göz önüne alındığında yerel yönetim ombudsmanının kurulması mümkündür. Hatta 2004 yılında Türkiye’de “Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun” ile ilk kez yerel yönetimler bakımından bir kamu denetim aracı olarak Mahalli İdareler Halk Denetçiliği getirilmiştir. Fakat cumhurbaşkanı kısmen veto etmiş ve bazı maddelerin tekrar görüşülmesi için yasayı TBMM’ye göndermiştir. Daha sonra yasa önemini yitirmiş gündemden düşmüştür.

Sonuç olarak şu an için yerel yönetimlere ilişkin şikayetlerin Kamu Denetçiliği Kurumu ve Devlet Denetleme Kurumu tarafından çözülmesi mümkün görülebilir. Ancak gelecek yıllar itibariyle şikayetlerde gerek nicel gerekse nitel olarak artışın yaşanması durumunda şikâyet çözümü zorlaşacak ve ulusal düzeyde şikâyet alan her iki kurumun iş yükü daha da artacaktır. Bu noktada yerel yönetimlere özgü bir ombudsmanın oluşturulması şikayetlerin merkez-yerel olarak ayrışmasını sağlayacaktır. Konu alanları sınırlanan kurumlar bu alanlar içerisinde daha rahat ve hızlı hareket edebilecek bu da sorun çözümlerine sirayet edilecektir. Yerel yönetim ombudsmanının oluşturulması yerel meselelerin ivedilikle çözümünü sağlayacak ve ileride yaşanacak vatandaş mağduriyetlerinin önüne geçilmesine olanak sağlayacaktır. Bunun yanı sıra yerel makamlar yerel ombudsmana yapılan şikâyet neticesinde verilen karar ekseninde kendi hizmet standartlarını, eylem ve işlemlerini daha kaliteli hale getirecektir. Yerel yönetimleri daha kaliteli ve güçlü bir hale getirmek hem vatandaş memnun kılacak hem de ülke yönetime katkı sağlayacaktır.

Etik Standart ile Uyumluluk

Çıkar Çatışması: Yazar herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.

Etik Kurul İzni: Bu çalışma için etik kurul iznine gerek yoktur.

Finansal Destek: Finansal destek kullanılmamıştır

Teşekkür: Teşekkürümüz yoktur.

KAYNAKÇA

Arı, S. (2017). İsveç, İngiltere, Fransa ve Türkiye Ombudsmanlık Kurumları: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*. Cilt:3 Sayı:3, ss.135-151.

Büyükavcı, M. (2008). Ombudsmanlık Kurumu. *Ankara Barosu Dergisi*. Yıl:66, Sayı:4 ss.10-13.

Coşkun, B. Ve Günaydın, H. (2015). Ombudsmanlığın Kökeni Meselesi Bağlamında Türk-İslam Devlet Geleneğinde Şikâyet Hakkının Kurumsal Tekamülü. *Ombudsman Akademik Dergisi*. Yıl:2, Sayı: 3 ss. 9-60.

- Çeliksoy, E. Ve Bayan, B. (2020). Genel ve Özel Amaçlı Ombudsmanlık Örnekleri: İngiltere ve Türkiye. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi. Cilt:3, Sayı:1. Ss. 92-103.
- Dursunoğlu İ., Boyalı, H., Gündoğdu, S. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma. Ombudsman Akademik, Yıl: 7 Sayı: 14 ss. 67-94 Issn: 2148-256x
- Duran, H. (2021). Türkiye’de İdari Denetim ve Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık). SETA Yayınları. Sayı:344.
- Efe, H. Ve Demirci, M. (2012). Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler. Sayıştay Dergisi, Sayı:90.
- Fendoğlu, H. T. (2011). Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık), Ankara: Yetkin Yayınları.
- Kaplan, Ç., Macit, M., Özcan, E. (2014). Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu’nun Kamuoyu Algısı Üzerine Bir Çalışma. Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt:5, Sayı:2 ss. 75-104.
- Kaya, E. (2018). Ombudsmanlık Kavramı ve Dünyada Ombudsmanlık Uygulamaları. International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies. Cilt:4. Sayı:8. Ss.153-173.
- Kavili Arap, S. (2015). 40. Yılında İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanı. Ege Akademik Bakış. Cilt:15, Sayı:1, ss.65-80.
- Kurat, A. N. (1943b), İsveç Kralı XII. Karl’ın Türkiye’de Kalışı ve Bu Sıralarda Osmanlı İmparatorluğu, Rıza Koşkun Matbaası, İstanbul, s. 679. Ataman, T. (1997). Ombudsman ve Temiz Toplum. Yeni Türkiye Dergisi, Mart-Nisan 1997, Sayı:14, 779-790.
- Okur, Y. (2011). Ombudsmanlık Kurumu: Tarihi Gelişim ve Türkiye’de Başlangıçta Birkaç Öneri. Denetim. Sayı: 6, ss. 71-83.
- Önen, S. M., Küçük, Ü. (2021). Yerel Yönetim Ombudsmanlığı Sistemi Türkiye’ye Uygulanabilirliği. ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi (Assam-UHAD). Cilt:8, Sayı:19
- Sevinç, İ., Akyıldız, B. (2020). Kamu Denetçiliği Kurumu Faaliyetlerinin Yıllık Raporlar Üzerinden Değerlendirilmesi. Ombudsman Akademik. Yıl: 7, Sayı: 12, ss. 57-91.
- Sobacı, M., Köseoğlu, Ö. (2014). Türkiye’de Etkin Bir Ombudsman için Medya Desteği: Ampirik Bir Analiz. Süleyman Demirel Üniversitesi İBBF Dergisi. Cilt: 19, Sayı:4, ss. 25-45.
- Review of Local Government Complaints 2022-23, July,2023, <https://www.lgo.org.uk/assets/attach/6437/LG-Review-2022-23-F.pdf> erişim tarihi: 10.08.2023
- Yerel yönetim ve sosyal yardım bakanı, <https://commonslibrary.parliament.uk/local-government-and-social-care-ombudsman/#heading-1> erişim tarihi:02.08.2023
- Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanı Şikâyet Süreci: <https://www.lgo.org.uk/how-to-complain> erişim tarihi:29.08.2023
- Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanı Şikâyet Edilebilecek Konular: <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/what-we-can-and-cannot-look-at> erişim tarihi:29.08.2023

Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanı Kurum Yapısı: <https://www.lgo.org.uk/information-centre/about-us/who-we-are> erişim tarihi:29.08.2023

Yerel Yönetim Ombudsmanı Yasal Çerçeve: <https://www.lgo.org.uk/information-centre/about-us/our-legal-framework> erişim tarihi:29.08.2023

Tablo 1. <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/fact-sheets/housing/which-ombudsman-for-complaints-about-social-housing> erişim tarihi:07.08.2023

EXTENDED SUMMARY

Purpose of the Study:

The aim of this study is to examine the Local Government and Social Care Ombudsman (LGSCO) system in England in general terms and to put forward suggestions for the applicability of the local government ombudsman system in Turkey.

Research Questions:

What are ombudsman and local government ombudsman? What is LGSCO and how does it work? What are the LGSCO complaint process and issues? What is an example for Turkey? Why should LGSCO be established in Turkey?

Literature Review:

When the international and national literature is examined, it is seen that there are many domestic and foreign studies on ombudsman and ombudsman types. In most of these studies, it was understood that literature review was conducted using qualitative method. The findings of the studies are as follows.

The main aim of the studies was to propose a local government ombudsman model for Turkey. In this direction, some of the studies selected a certain country and introduced the local government ombudsman of that country. A local government ombudsman proposal for Turkey was presented based on the introduced country. In the other part of the studies, more than one country implementing the local government ombudsman system was selected. In this way, local government ombudsman and its functioning in many countries were explained in a single study.

In this study, a country was selected in order to propose a local government ombudsman model for Turkey, and every aspect of the structure of the institution in the country was examined. By addressing the functioning of the institution in every aspect, it is thought to be an example of a local government ombudsman that can be established in a possible scenario in Turkey and to contribute to the formation of the institution.

Method:

While preparing the study, the information obtained through literature review was utilized. Existing information in domestic and foreign literature was blended. However, most of the study was based on information from foreign sources. This information was based on the data shared on the official websites of the UK and LGSCO.

In this study, firstly, the concept of ombudsman and the historical process of the ombudsman institution are examined. Then, the emergence of the central/national ombudsman in the UK is discussed. After the central/national ombudsman, information on local government and social care ombudsman is shared. The source language of this information is English. Therefore, translation has been made for the information integrated into the study.

Conclusion and Evaluation:

The local government ombudsman operates to ensure the proper functioning of local governments and to prevent wrongful actions by the administration. Within the scope of this study, the local government and social

care ombudsman applied in England has been discussed. The LGSCO operates as a statutory body independent of the UK Government and Parliament. It has no accountability to the Secretary of State or Parliament for the decisions it makes as a result of complaints. Therefore, the institution acts more freely and comfortably.

The LGSCO investigates complaints about local authorities and local authorities. The complainant must first lodge a complaint with the relevant institution and follow its procedure. Once the procedural process is completed, an application can be made to the LGSCO. If the Ombudsman examines the complaint and concludes that the relevant authority is at fault, he/she can make some requests to remedy the damage. However, these services are not coercive. Despite the lack of coercion, the rate of implementation of the ombudsman's recommendations by the complainants is 99.3%. This is an important data showing the effectiveness of the institution.

In Turkey, there is the State Audit Institution and the Ombudsman's Office, which examine all complaints against the actions and transactions of the administration and try to solve problems. Both institutions receive complaints at the national level. Such a large scale of the application and inspection area of the institutions increases the workload of the institutions and prevents the urgency of the process. In many countries around the world, there are ombudsman types that deal with complaints in different areas. Establishing a specific type or types of ombudsmen in Turkey would be very useful for both the Ombudsman Institution and the State Audit Institution.

The LGSCO in the UK, which is highly regarded by local authorities, is thought to be a role model for Turkey. In a system where local governments are very important; it is advantageous that complaints against local authorities are resolved directly by the local government ombudsman. This advantage is that it will significantly reduce the burden of the ombudsman in the country. The local government ombudsman will investigate complaints against all local authorities, thus significantly reducing the workload of the central ombudsman and the supervisory bodies. With a reduced workload, the State Supervisory Authority and the Ombudsman's Office will be able to address higher level complaints urgently and citizens' grievances will be resolved faster. The same applies to the local government ombudsman, which deals only with complaints of local authorities. Since the complaint of the aggrieved citizen against the local authority will be resolved by an ombudsman who deals only with that authority, the process will proceed faster and healthier.

Today, it may be possible for the Ombudsman's Office and the State Audit Institution to resolve complaints against local governments. However, this situation will become more difficult in the coming years due to the increase in complaints. Therefore, it would be beneficial to establish an ombudsman specific to local governments. Institutions whose subject areas are limited as Central-Local will be able to act more easily and quickly within these areas. The establishment of a local government ombudsman will ensure the urgent resolution of local issues and prevent future victimization of citizens. In addition, local authorities will improve the quality of their service standards, actions and transactions based on the decision taken as a result of the complaint made to the local ombudsman. Making local governments more qualified and powerful will both satisfy the citizens and contribute to the governance of the country.