

ARAŞTIRMA

OMBUDSMANLIK KURUMUNUN ETKİNLİĞİNİN KURUM KARARLARI ÜZERİNDEN İNCELENMESİ

Examination of the Effectiveness of the Ombudsman Institution Through Institutional Decisions

Prof. Dr. Abdullah YILMAZ* - Dr. Öğr. Üyesi Duru ŐAHYAR AKDEMİR**

GeliŐ Tarihi: 2 Kasım 2020 Yayın Tarihi: 25 Aralık 2020

Öz

Ombudsmanlık Kurumu 2012 yılında faaliyete geçmiş ve 2013 yılından bu yana Şikâyet başvurularını sonuca bağlayan bir kamusal denetim mekanizmasıdır. Kurum, söz konusu denetlemeyi hem bir kamusal denetleme aracı olarak hem de bir insan hakkı kurumu olarak gerçekleştirmektedir. Ombudsmanlık Kurumu, vatandaş ve kamu kurumları arasındaki sorunları ücretsiz ve dostane bir Şekilde çözmektedir. Böylece Kurum, adaletin tesis edilmesine katkı sunmakta ve yargının yükünü hafifletmektedir. Kuruma gelen Şikâyet başvuruları inceleme ve araştırma süreci sonunda ret kararı, tavsiye kararı, dostane çözüm kararı, karar verilmesine yer olmadığına dair karar gibi karar türlerinden biri verilerek sonuca ulaştırılmaktadır.

Çalışmada Ombudsmanlık Kurumu tarafından verilen kararlar dikkate alınarak; kurumun yaptırım gücü, uzmanlaşma alanı, arabuluculuk rolü, adaleti tesis etme, kamuyu koruma gibi kriterler bağlamında kurumsal etkinliği ele alınmıştır.

Anahtar Sözcükler: Kamu Yönetimi, Ombudsmanlık, Kamusal Denetim, İnsan Hakları, Ombudsman Kararları

Abstract

The Ombudsman Institution was established in 2012. It is a public audit mechanism that concludes complaint applications since 2013. The institution carries out the audit task both as a public audit mechanism and as a human rights institution. The Ombudsman Institution solves the problems between citizens and public institutions in a free and friendly manner. Thus, the Institution contributes to the establishment of justice and relieves the burden of the judiciary. Complaint applications submitted to the institution are first subjected to an examination and investigation process. At the end of this examination and research process, one of the decision types such as "refusal decision", "recommendation decision", "amicable settlement decision" and "decisions as to no ground exists for taking decision" is given and then the complaint application is concluded.

In the study, the decisions made by the Ombudsman Institution were taken into account. In this framework, the Institution's institutional effectiveness was analyzed in the context of criteria such as sanction power, specialization area, mediation role, establishing justice, and protecting the public.

Keywords: Public Administration, Ombudsman, Public Audit, Human Rights, Ombudsman Decisions

* Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, İktisadi ve İdari Programlar Bölümü, abduallah_y@anadolu.edu.tr
ORCID: 0000-0003-3711-6915

** Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, dsakdemir@anadolu.edu.tr
ORCID: 0000-0003-2374-9770

GİRİŞ

Kamu yönetiminin denetlenmesi amacıyla uygulanan ve son yıllarda dünya genelinde yaygınlaşan yöntemlerden bir tanesi de “ombudsman denetimi”dir. İsveç dilinde arabulucu anlamına gelen ombudsman kelimesi dilimizde aynen kullanılmakla birlikte kavramın yerine “Kamu Denetçiliği” sözcüğü de tercih edilebilmektedir. Ombudsmanlık kurumunun temel görevi kişilerin kamu karşısında haklarının ve özgürlüklerinin korunmasıdır. Bu çerçevede kamusal denetleme mekanizması olarak kurum, denetleme görevini kişilerin hak ve özgürlüklerinin ihlal edilip edilmediği üzerinden gerçekleştirmektedir. Bu durumda “Ombudsmanlık Kurumu” hem bir “kamusal denetim mekanizması” hem de “ulusal bir insan hakları kurumu”dur.

Ombudsmanlık Kurumuna yapılan şikâyet başvuruları değerlendirildikten sonra Kurum tarafından “karar vermesine yer olmadığına dair karar”, “dostane çözüm kararı”, “ret kararı” veya “tavsiye kararı” verilmektedir. Kurum 2013 yılından bu yana şikâyetleri almakta, bu şikâyetleri çözüme ulaştırmaya çalışmaktadır. Kuruma ait web sayfasında kuruma yönelik şikâyetlerin hangi konularda yoğunlaştığı, nasıl çözüme kavuşturulduğu gibi temel istatistik veriler yer almaktadır. Örneğin; 2019 yılı verilerine göre; kurumun vermiş olduğu tavsiye kararının iki katı kadar sayıda şikâyet dostane yollarla çözüme ulaştırılmıştır. Yine kurum tarafından verilen tavsiye kararlarına uyma oranı 2019 yılı verilerine göre % 75’tir.

Literatür araştırmasında ombudsmanlık kurumu ile ilgili birçok çalışmayla karşılaşılmış ancak kurumun “vermiş olduğu kararlar üzerinden etkinliğinin incelendiği” bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda çalışmanın, literatüre katkı sunacağı düşünülmektedir. Çalışmada Kurumun 2013 yılından bu yana vermiş olduğu kararlar bağlamında etkinliği analiz edilmeye çalışılmıştır.

Bu çerçevede çalışmada öncelikle kamu yönetiminin denetlenmesi konusu üzerinde durulacaktır. Sonrasında Ombudsmanlık Kurumunun Türkiye’deki gelişiminden söz edilecektir. Bir sonraki bölümde ise kamu yönetiminin denetlenmesinde önemli bir denetleme mekanizması olarak Kurumun vermiş olduğu

kararlar ele alınacaktır. Bu kararlar çerçevesinde Kurumun yoğunlaştığı inceleme alanları, yaptırım gücü, arabuluculuk fonksiyonunun işlerliği gibi unsurlar üzerinden etkinliği değerlendirilecektir.

1. KAMU YÖNETİMİNİN DENETLENMESİ

Denetleme “bir işin yapılışı sırasında ya da o işin son bulması halinde doğru yapılıp yapılmadığının, planlara uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğinin kontrol edilmesi” faaliyetidir (Özer ve Iskandarov, 2016: 326). Kamu yönetiminde denetim “hukuka aykırılığı, yolsuzluğu ve kötü yönetimi önlemeyi” hedeflemektedir (Sözen, 2016: 180).

Eryılmaz (2016: 378), kamu yönetiminde denetimin yedi farklı yöntemle gerçekleştiğini ifade etmektedir. Bu yöntemler; siyasi denetim, idari denetim, yargı denetimi, baskı grupları ve kamuoyu denetimi, yönetimde açıklık, etik denetimi ve ombudsman denetimi olarak sıralanmaktadır (ayrıca bakınız Gözübüyük, 2001: 307-315; Güner, 2014).

Kamu yönetiminin denetlenmesi yöntemlerinden **siyasi denetim**, yasama organı tarafından gerçekleştirilen denetimdir. Yasama organının “kamu yönetimi üzerindeki denetimi” dolaylı bir denetimdir. Yasama organı kamu yönetimini “hükümet” aracılığıyla denetlemektedir (Eryılmaz, 2016: 378). Bilindiği gibi, halk egemenliğine dayanan demokratik sistemlerde kamu yönetimi hükümete; hükümet parlamentoya, parlamento da halka karşı sorumludur (Sözen, 2016: 181). **İdari denetim** bir kamu kuruluşunun kendisini denetlemesi ve/veya başka bir kamu kuruluşu tarafından denetlenmesi anlamlarına gelmektedir. Bu haliyle kurumun kendisini denetlemesi “iç denetim”, başka bir kurum tarafından denetlenmesi ise “dış denetim” olarak tanımlanmaktadır. Gözübüyük (2001: 308) “iç denetimin en belirgin örneğinin hiyerarşi denetimi” ve dış denetimin en belirgin örneğinin ise “vesayet denetimi” olduğunu belirtmektedir. Bir başka denetim yöntemi olarak **yargı denetimi** ise; hukuk devleti prensibinin doğal bir sonucudur (Gözübüyük, 2001: 315). Bu denetim yönteminin temel amacının “yönetilenleri idare karşısında korumak” olduğu belirtilmektedir (Eryılmaz, 2016: 394). İdari yargı sisteminde, hakları ihlal edilen kişiler sorunlarını

idari yargı makamlarına taşıyarak, mağduriyetlerinin giderilmesini talep edebilmektedirler. **Baskı grupları ve kamuoyu denetimi** ise kamuoyunda ve baskı gruplarında kamusal politikalar hakkında oluşan eğilimin fark edilmesi esasına dayanmaktadır. Kamu yönetimi ve kamusal faaliyetler hakkında sivil toplumun ve basın-yayın organlarının konuya yönelik sorunları gündeme taşıyarak kamuoyu oluşturmaları kamu yönetiminin söz konusu sorunlara yönelmesine ve bu sorunların çözümü için harekete geçmesine neden olmaktadır (Sözen, 2016: 191). Kamuoyu denetimi “idarenin yaptığı faaliyetlerini halk tarafından izlenerek haksız eylem ve işlemlere tepki gösterilmesi” olarak tanımlanmaktadır (Özer ve Iskandarov, 2016: 326). Kamu yönetiminin denetiminde bir başka yöntem olarak “**yönetimde açıklık**” kavramıyla Eryılmaz (2016: 398), yönetilenler aracılığıyla gerçekleşen denetimi kastetmektedir. Bu çerçevede gerçekleşen denetim, katılım ve hesap verebilirlik prensiplerinin hayata geçirilmesi amacıyla geliştirilen yöntem ve uygulamalara karşılık gelmektedir. Örneğin “bilgi ve belgelere ulaşılabilirlik hakkı” ve “karar alma süreçlerine katılım” bu araçlar arasında yer almaktadır. Yine **etik denetimi** ise “kamu yöneticilerinin kendi kendine (öz) hesap verebilirliği” veya “içsel kontrol” olarak ifade edilmektedir (Eryılmaz, 2016: 405). Kamu yöneticileri görevlerini yerine getirirken onları yolsuzluk ve yozlaşmadan koruyacak denetim, etik denetimdir.

Son olarak “**ombudsman denetimi**” ise Ombudsmanlık kurumu aracılığıyla kamu yönetiminin işlem ve faaliyetlerinin denetlenmesi anlamına gelmektedir. Bağımsız hareket etme olanağına sahip ombudsman, yasama organı tarafından görevlendirilmekte ve “yönetimin aksayan, iyi işlemeyen yanlarını, yetersizliklerini” ortaya çıkararak sorunların bertaraf edilmesi için çözüm önerilerinde bulunmaktadır (Gözübüyük, 2001: 314; Sözen, 2016: 190; ayrıca bakınız Özer, 2015). Ombudsmanlık kurumunun işleyişi, görev ve sorumlulukları ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir.

2. OMBUDSMANLIK KURUMU

Ombudsmanlık kurumunun varlığı kamu yönetiminin işlem ve faaliyetlerinin denetlenmesine katkı sunduğu gibi insan haklarının korunmasına da katkı sağlamaktadır. Zira “Ombudsmanlık Kurumu” kamu yönetimini vatandaşların

kamusal işlem ve faaliyetlerden zarar görmemesi ve kişilerin temel hak ve hürriyetlerinin korunması amacıyla denetlenmektedir. Dünyadaki çok sayıda “Ombudsmanlık Kurumu” benzer niteliklere sahiptir.

2.1. Tarihsel Arka Plan

“Ombudsmanlık Kurumu” ilk kez 1809 Anayasası ile İsveç’te kurulmuştur. İsveç dilinde “ombudsman” kelimesi “delege, avukat, vekil veya bir diğer kişi veya kişiler tarafından o kişi veya kişiler adına hareket etmeye ve onların haklarını korumaya yetkili kılınmış kimse” anlamında kullanılmaktadır (Babüroğlu ve Hatiboğlu, 1997: 11; Eren, 2011: 173; Batalli, 2015: 233). Ombudsmanlık kurumu İsveç’i takiben; Finlandiya, Danimarka, Norveç ve Yeni Zelandá’da ortaya çıkmıştır (Babüroğlu ve Hatiboğlu, 1997: 11; Diamandouros, 2006: 2; Satyanand, 1999: 20). Ayeni (2014: 499), ombudsmanlık kavramının 1980’lerin ortasında “global bir fenomen” haline geldiğini ve 1990’larda ise dünyada “ombudsmanlık kurumu” sayısının iki katına ulaştığını ifade etmektedir (ayrıca bakınız Batalli, 2015: 234-235). Bu durumun temel nedeni olarak ombudsmanlık kurumu ve demokrasi arasındaki ilişkiye değinen Ayeni (2014: 499), bu dönemde ombudsmanlık kurumu oluşturmanın demokratik reformlardaki ciddiyetin bir göstergesi haline geldiğini dile getirmiştir.

Frank (1970: 467), bağımsız ve tarafsız bir devlet görevlisi olarak Ombudsmanın temel görevinin, “kamu yönetimini denetlemek” olduğunu belirtmektedir. Devlet kurumlarının ve devlet çalışanlarının işlem ve faaliyetlerinden dolayı haklarının ihlal edildiğini ve mağdur olduklarını belirten kimselerin şikayetlerini alan Ombudsmanlık Kurumunun gerçekleştirdiği inceleme sonucunda konuya ilişkin karar verdiğini ifade eden Frank (1970: 467), ombudsman sisteminin “hukukun üstünlüğü” ilkesinin temel bir gerekliliği olduğunu ifade etmiştir. “Kamu yönetimini denetlemek” olarak ifade edilen temel görevinin yanında, Ombudsmanın mücadele verdiği diğer sorun alanları “yönetimdeki adaletsizlikler”, “kötü yönetim” ve “insan hakları ve yolsuzlukla ilgili konular” olarak sıralanabilir (Ayeni, 2014: 500; ayrıca bakınız McMillan, 2009).

Ombudsmanlık kurumunun farklı uygulamaları bulunmaktadır. Örneğin İsveç ve Finlandiya uygulamalarını temel alarak oluşturulan “Klasik Ombuds-

manlık Kurumları” geniş yetki gücüne sahip kurumlar olarak tesis edilmişlerdir. Söz konusu kurumların sadece kamu yönetimi konusunda değil aynı zamanda “mahkemelerin usul ve idari faaliyetlerinin denetimi” konusunda da yetkili oldukları belirtilmektedir. Diğer taraftan “Danimarka Modeli Ombudsmanlık Kurumları” ise sadece kamu yönetimi ile ilgili denetim gerçekleştiren kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Donald Rowat 1965 ve 1985’ten aktaran Vangansuren, 2002: 6; ayrıca bakınız Pinheiro ve Baluarte, 2000: 10-11). Ombudsmanlık kurumları hakkında yapılmış başka bir sınıflamaya göre söz konusu kurumlar “reaktif ve proaktif kurumlar” olarak ikiye ayrılmaktadır. Reaktif olanlar şikâyet bekleyen ve bu şikâyetler doğrultusunda harekete geçen kurumlardır. Proaktif olanlar ise şikâyet beklemezsizin harekete geçen ve teftiş ederek, soruşturma başlatabilen kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Vangansuren, 2002: 7; ayrıca bakınız Stuhmcke, 2012: 2-11; Eren, 2011: 175-180).

Kurumlar arasında işlevsel bakımdan gözlenen bu farklılıklar; kurumların isimlerinde, ombudsmanlar için belirlenmiş olan görev sürelerinde ve görevli sayısında da kendini göstermektedir:

Ombudsmanlık işlevini yerine getiren kurumlar bazı ülkelerde “Ombudsman” ismiyle anılırken bazı ülkelerde ise farklı isimler almaktadırlar. Örneğin; Arnavutluk’ta “Halkların Savunucusu” (Peoples Advocate) ismini alan kurum, Gana’da “İnsan Hakları ve İdari Adalet Komisyonu” (Commission for Human Rights and Administrative Justice), Fransa’da “Cumhuriyet Arabulucusu” (Médiateur de la République), Almanya’da “Veri Koruma Komiseri” (Commissioner for Data Protection) isimleriyle anılmaktadır (Ayeni, 2014: 501; ayrıca bakınız Tortop, 1998).

Ombudsman sayısı bazı ülkelerde bir, bazılarında ise daha fazladır. Bazı ülkelerde ise tıpkı Türkiye’de olduğu gibi bir ombudsman (başdenetçi) ve birden fazla denetçi bulunmaktadır. Yine söz konusu kişilerin görev süreleri bazı ülkelerde 5 yıl bazılarında ise 4 yıl olarak belirlenmiştir (Babüroğlu, Hatiboğlu, 1997: 15-16).

Yukarıda sıralanan farklılıkların yanında her bir Ombudsmanlık kurumunun sahip olması gereken ortak asgari nitelikler Avrupa Güvenlik ve İşbirliği

Teşkilatı tarafından hazırlanmış olan bir belgede “bağımsızlık, tarafsızlık ve adalet, güvenilir inceleme süreci, gizlilik” olarak sıralanmaktadır (OSCE, 1998: 35; ayrıca bakınız Stuhmcke, 2016: 533):

Bağımsızlık, Ombudsmanlık kurumunun temel niteliklerinin başında gelmektedir. Ombudsmanlık kurumu bir yasa ile oluşturulabileceği gibi, anayasal bir kurum olarak da kurulabilmektedir. Kurumun yasal çerçevesinin net bir şekilde belirlenmesinin ve bu yasal dayanağın kolaylıkla değiştirilememesinin kurumu daha güçlü ve kalıcı hale getireceği belirtilmektedir. Kurumun bu bakımdan güçlü olmasının Ombudsmanlık görevini yerine getiren kişinin/kişilerin kararlarında bağımsız olarak hareket etmesine ve tarafsız şekilde değerlendirmelerde bulunmasına kaynaklık ettiği dile getirilmektedir (OSCE, 1998: 35).

Tarafsızlık ve adalet ise bu konuda üzerinde durulması gereken bir diğer önemli niteliklerdir. Bu kapsamda Ombudsmanlık görevini yerine getirecek kişinin “saygın” bir kişi olması gerektiği ifade edilmektedir. Kendisine saygı duyulan kişinin farklı gruplara eşit mesafede durarak etkili kararlar alabileceği belirtilmektedir. Ombudsman seçiminde “salt çoğunluk” ilkesine bağlı kalınmasının da bu çerçevede korunması gereken bir ilke olduğu dile getirilmektedir. Diğer yandan tarafsızlık ve adil muamele ilkesinin doğal bir gereği olarak Ombudsmanlık görevini gerçekleştirecek kişi ya da kişilerin siyasi partilerle olan ilişkilerini en alt düzeye çekmeleri gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca bu kişilerin tarafsızlıklarına zarar verecek herhangi bir kurum dışı gelire sahip olmamaları gerektiği ve inceleme yürüttükleri kişi ve kurumlarla da herhangi bir bağlantılarının olmaması gerektiğinin de altı çizilmektedir (OSCE, 1998: 37).

Ombudsmanlık kurumdan beklenen bir diğer nitelik ise kurumun “**güvenilir inceleme süreci**” geliştirebilmesidir. Bu nitelik kurumun inceleme ve soruşturmayı kendi yetki alanı çerçevesinde güvenilir bir şekilde tamamlamasıyla ilgilidir. Buna göre; kurumun Ombudsmanlık görevini gerçekleştirecek kişileri atayanlar, seçilmiş memurlar ve hâkimler hakkında işlem yapamadıkları belirtilmektedir. Ancak bazı mahkemelerin tarafsızlığıyla ilgili şüpheler söz konusu olduğunda Ombudsmanlık kurumunun mahkeme üzerinde de birtakım etkilere sahip olabileceği ifade edilmiştir. Ombudsmanlık kurumu-

nun şikâyet olmadan soruşturma başlatabildiği ve konuyla ilgili bilgi, belge ve dokümana kolayca erişebildiği dile getirilmektedir. Yine, Ombudsmanlık kurumunun kararlarını adalet çerçevesinde aldığı ve kararlarının temellerini, gerekçelerini paylaştığı da belirtilmektedir. Kurumun aldığı kararları yayınlama yetkisine sahip olduğu; ancak kararların tavsiye niteliğinde olduğu için gözden geçirilmesi ya da mahkemeye taşınmasının söz konusu olmadığı da ifade edilmektedir (OSCE, 1998: 38).

Son olarak “gizlilik” ise, Ombudsmanlık kurumunun bir diğer niteliği ve sorumluluğudur. Bu nitelik çerçevesinde kuruma şikâyette bulunan kimselerin kanunen gizli ve hassas konuları Ombudsmana iletebileceği ihtimaline karşılık kurumun konulara ilişkin gizliliği koruma sorumluluğuna ve yetkisine sahip olduğu belirtilmektedir. Bunun yanında kurum, gizlilik sınırlarını aşmadan konuyla ilgili soruşturmaları kamuyla paylaşabilmektedir. Ancak kurumun, şikâyette bulunan kişilerin şikâyet ettikleri kurumlar tarafından ayırıcı, dışlayıcı muamelelere maruz kalmamaları ve mağdurlaştırılmamaları için de gerekli önlemleri alması gerektiği belirtilmektedir. Son olarak, Ombudsmanın herhangi bir konuda tanıklık etmek gibi bir zorunluluğu ya da görevi olmadığı ve kurumun yargısal süreçlerde mahkemelere “kanıt sağlayacak” veya “kaynak paylaşacak” bir mekanizma olmadığı da unutulmamalıdır (OSCE, 1998: 39).

2.2. Kadı-ul Kudat'tan Kamu Baş Denetçisine: Ombudsmanlık Kurumunun Türkiye'deki Serencamı

İlk olarak İsveç'te ortaya çıktığı bilinen Ombudsmanlık kurumunun temellerinin Osmanlı Devleti'ne ve hatta Osmanlı Devleti öncesindeki Türk-İslam devletlerine kadar götürülebileceği belirtilmektedir (Gişi, 2017: 3-4; Diaw, 2007: 3-4). Örneğin, Pickl (1986: 39); 1709 yılında Ruslar tarafından yenilgiye uğratan İsveç Kralı XII. Charles'ın bu dönemde ülkesinden kaçarak Osmanlı Devleti'ne sığınmış olduğundan ve bu dönemde Osmanlı adalet sisteminden yer alan birtakım kurumlardan etkilenerek döndükten sonra ülkesinde ombudsmanlık kurumunu hayata geçirmiş olduğundan söz etmektedir. Ombudsmanlık kurumuna kaynaklık ettiği düşünülen söz konusu mekanizmalar; “Kadı-Ul-kudat” kurumu, “Hisbe” kurumu ve “Dîvân-ı Hümâyün” uygulamaları olarak

sıralanabilir (KDK, 2017a: 10; Coşkun ve Günaydın, 2015; ayrıca bakınız Özer, 2015: 31-32).

“Kadılar kadısı” anlamına gelen “Kadı-Ulkudat” kavramı sözlükte “Kādıl-kudât” şeklinde ifade bulmakta ve “İslâm devletlerinde yargı sisteminin başında bulunan görevliye verilen unvan” olarak tanımlanmaktadır (URL1). Bu ünvana sahip olan kişinin görevi “İslam hukukunun sultan dâhil memurlarca halkın birbirleriyle ve devletle olan ilişkilerini düzenlerken uygulanmasını güvence altına almak” olarak tarif edilmekte ve Kadı'nın bu görevi gerçekleştirirken “halkın haklarını memurların adaletsizliğine” karşı korumakta olduğu belirtilmektedir (Pickl, 1986: 39). Benzer şekilde “Hisbe” kelimesinin de “genel ahlâkı ve kamu düzenini koruma faaliyetlerini” ve bu faaliyetleri gerçekleştiren kurumu tanımlayan bir kavram olduğu ifade edilmektedir. Sözlükte “Hisbe” kelimesinin Arap dilinde “hesap etmek, saymak, yeterli olmak” anlamına gelen “hasb” kökünden türemiş olduğu belirtilmiştir (URL2). Hisbe kurumu bünyesinde söz konusu görevi gerçekleştirecek “müktesip”lerin bulunduğu ve bu kişilerin özellikle “tüketicilerin haklarını korumaya yönelik denetim yaptığı” ifade edilmektedir (Coşkun ve Günaydın, 2015: 27). Son olarak “Padişah Divanı” anlamına gelen Dîvân-ı Hümâyûn ise “yönetimden, zulümden ve haksızlıktan” mustarip olanların “şikâyet haklarını” kullanmak için başvurdukları kurum olarak tanımlanmaktadır. “Abbâsiler ve diğer Türk-İslam devletlerinde yer alan Divan-ı Mezalim’lerin görevlerini üstlendiği” belirtilen Divanın temel görevinin ise “halkın şikâyetlerini dinlemek ve haksızlıkları gidermek” olduğu ifade edilmektedir (Alodalı ve Usta, 2017: 171; Coşkun ve Günaydın, 2015: 43).

Yukarıda da belirtildiği gibi; Ombudsmanlık kurumunun temelleri her ne kadar Osmanlı Devleti ve Türk-İslam Devletlerine dayandırılıyor olsa da bu kurumun Türkiye’deki gelişimi henüz çok yenidir. 1979-1983 yıllarını içeren Dördüncü Kalkınma Planı’nda Ombudsmanlık görevini yerine getirecek bir kurumun oluşturulması gündeme gelmiş olsa da Kamu Denetçiliği Kurumu ancak 2012 yılında kurulabilmiştir (DPT, 1979: 484; ayrıca bakınız Aktel vd., 2013).

15/07/2004 tarih ve 5227 sayılı “Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun”un hazırlanması konuya ilişkin

ilk somut gelişme olarak kabul edilmektedir (Sözen, 2016: 190). İlgili kanun ile “mahalli idareler halk denetçisinin seçilmesi” öngörülmüş ancak Kanun, Cumhurbaşkanlığı tarafından TBMM’ye geri gönderilmiştir. Bu gelişmeyi takiben 2006 yılında 5548 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu” hazırlanmıştır. Bu Kanunla “TBMM Başkanlığı’na bağlı, kamu tüzel kişiliğine sahip, özel bütçeli ve merkezi Ankara’da bulunan Kamu Denetçiliği Kurumu” (KDK) kurulması öngörülmüşse de ilgili Kanun Anayasa Mahkemesi tarafından Anayasa’ya aykırı bulunmuş ve iptal edilmiştir (Efe ve Demirci, 2013: 57-58). Bunun üzerine 2010 yılında Anayasa değişikliği gerçekleştirilmiş ve KDK’nın kurulması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır (Sözen, 2016: 190). Kamusal bir denetleme mekanizması olarak kamu yönetimi sistemine dâhil olan KDK, 2013 yılından bu yana şikâyetleri almaktadır. 2014-2018 yıllarını kapsayan 10. Kalkınma Planında kurumun “hesap verebilirliği güçlendirmek”, “idarenin iyi işleyişini sağlamak” ve “idari yargının iş yükünü azaltmak” için kurulmuş olduğu belirtilmiştir (Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı, m.111 ve m.184). 17/05/2012 tarihli “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Tasarısı”nın gerekçesinde ise; kamu yönetiminde yeniden yapılandırılma ihtiyacının ortaya çıkmış olduğu, yönetim-birey ilişkilerinde ortaya çıkan sorunların çözümüne ilişkin yeni bir örgütlenmeye ihtiyaç duyulduğu dile getirilmiştir. Bu çerçevede oluşturulacak yeni kurumun “yönetimi denetleyen ama yönetime bağlı olmayan” bir mekanizma olacağı dile getirilmiştir (URL3).

Kurum, “kamu gücü ve kaynağını kullanan tüm kamu kurum ve kuruluşları” ile “kamu hizmeti sunan özel hukuk tüzel kişileri” hakkında şikâyetleri almaktadır (KDK, 2017a: 11). Buna göre Kurum, “kamu kurumlarının her türlü işlem ve eylemleri ile kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarından kaynaklanan şikâyetleri” incelemektedir (KDK, 2017a: 12). Kurumun söz konusu yetki alanı kapsamında harekete geçebilmesi için hakkının ihlal edildiğini düşünen kimse tarafından konuyla ilgili şikâyetin kuruma iletilmesi gerekmektedir. Ombudsmanlık Kurumu re’sen inceleme yapmamaktadır. Ancak kurumun Başdenetçisinin “gerekli gördüğü ve toplumun genelini ilgilendiren konularda” herhangi bir şikâyet söz konusu olmasa da “özel rapor” hazırlama yetkisine sahip olduğu belirtilmiştir (KDK, 2017a: 13). Ombudsmanlığa “gerçek kişiler”, vekilleri aracılığıyla tüzel kişiler, “çocuklar, engelliler gibi toplumdaki hassas gruplar”

başvurabilmektedir. Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan “turistler, sığınmacılar gibi yabancı uyruklu kimseler” de kuruma şikâyet başvurusunda bulunabilmektedir (KDK, 2017a: 14). Kurumun çocuklara ait farklı bir başvuru sistemi olduğu ve çocuk hakları konusunda “menfaat ihlali şartı” aranmadığının da mutlaka not edilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede; 18 yaşından küçük kimseler kurumun internet adresini kullanarak idare ile ilgili şikâyetlerini kuruma iletebilmektedirler (KDK, 2017a: 14).

2.3. Ombudsmanlık Kurumu Tarafından Alınan Karar Türleri

Şikâyet üzerine harekete geçen Kurum, konuya ilişkin araştırma ve inceleme yaptıktan sonra dört farklı karar verebilmektedir (KDK, 2017a: 44). Buna göre ilk olarak Kurum, “**karar verilmesine yer olmadığına dair karar**” verebilir. Kurum bu kararı “herhangi bir sebeple başvuranın başvurudan vazgeçmesi”; “şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi” veya “inceleme ve araştırma devam ederken şikâyetçinin aynı konuda dava açması” hallerinde verebilir. Kurumun verebileceği ikinci karar türü, “**dostane çözüm kararı**”dır. Dostane çözüm kararı şikâyet konu olan talebin “idare tarafından yerine getirilmesi”, “sorunun çözülmesi nedeniyle şikâyetten vazgeçilmesi” ve “tarafarca başvurunun çözümlendiğinin Ombudsmanlık Kurumuna bildirilmesi” durumlarında verilmektedir. Kurum tarafından verilebilecek bir diğer karar türü, “**ret kararı**”dır. Şikâyet konusuna ilişkin gerçekleştirilen inceleme ve araştırma sonucunda kurum tarafından herhangi bir ihlal durumu tespit edilmemişse ve başvuru sahibi şikâyetinde haklı bulunmamışsa kurum, “ret kararı” vermektedir. Kurumun verebileceği son karar türü, “**tavsiye kararı**”dır. Tavsiye kararı, inceleme ve araştırma sonucunda başvuranın başvurusunda haklı olduğunu gösteren bir karardır. Tavsiye kararı verilmesi, şikâyet konu olan “idarenin işlem veya eyleminin hukuka ve hakkaniyete aykırı olduğu” ve “ortada bir mağduriyetin bulunduğu” sonucuna erişildiği anlamına gelmektedir. Bu durumda öncelikle Ombudsmanlık Kurumu tarafından hazırlanan tavsiye kararı ilgili makama iletilmektedir. Kendine tebliğ edilen karar doğrultusunda idarenin izleyeceği iki farklı yol bulunmaktadır. Buna göre ilk olarak tavsiye kararına uymaya karar verildiyse Kurum, “hangi eylem ve işlemleri gerçekleştirdiğini”; tavsiye kararına uymamaya karar verildiyse de uymama gerekçesini 30 gün için-

de Ombudsmanlık Kurumuna yazılı olarak bildirmelidir (KDK, 2017a: 44-49; ayrıca bakınız Karcı, 2015).

Kurumun yıllık raporları incelendiğinde yukarıda söz edilen kararların yanı sıra “şikâyet başvurularının incelenmesi” neticesinde verilen başkaca kararlardan da söz edildiği görülmektedir. Bu kararlar; “**başvurunun geçersiz sayılması kararı**”, “**birleştirme kararı**”, “**gönderme kararı**”, “**incelenemezlik kararı**” ve “**kısmen tavsiye kısmen ret kararı**”dır.

“**Başvurunun geçersiz sayılması**”, “başvuruların alınması ve ilk incelemenin yapılması” aşamasında verilen bir karardır. Örneğin, belirtilen süre içinde “şikâyet başvurularına ait dilekçe asıllarının” kuruma iletilmemesi gibi gerekli koşulların sağlanmadığı durumlarda başvurular geçersiz sayılmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2013, m.8).

“**Birleştirme kararı**”, başvurularının birleştirilerek incelenmesi anlamına gelmektedir. “Sebeup ve konuya ilişkin benzer nitelikteki şikâyet başvuruları” Kurum Yönetmeliği’ne göre “birleştirilerek” incelenebilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2013, m.22).

“**Gönderme kararı**”, “idari başvuru yolları tüketilmeden” Kuruma yapılan başvuruların idareye gönderilmesi anlamına gelmektedir. Kuruma başvurmak için “2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu” ile sıralanan “başvuru yollarının tüketilmesi” gerekmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2018: 60). Bu şartı taşımayan başvurular hakkında gönderme kararı alınmaktadır.

“**İncelenemezlik kararı**”nın verildiği durumlar ise ilgili Yönetmelikte şu şekilde ifade bulmuştur: “Kurumumuzun görev alanına girmeyen, şikâyet başvurusunda bulunması gereken Kanunun öngördüğü zorunlu hususları barındırmayan, belli bir konuyu içermeyen, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarıncaya karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olan, sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılan başvurular” (KDK

Yıllık Rapor, 2018: 59; Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2013, m.20).

Son olarak, “**Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı**” ise “şikâyet konusu iddiaların bir kısmının yerinde bulunduğu bir kısmının ise yerinde bulunmadığı” durumlarda verilen karardır (KDK Yıllık Rapor, 2018: 60).

“Birleştirme kararı”, “gönderme kararı” ve “incelenemezlik kararı”, “ön inceleme nin gerçekleştirilmesi” aşamasında verilen kararlardır. “Kısmen tavsiye kısmen ret kararı” ise daha önce açıklanmış olan ret kararı ve tavsiye kararı ile aynı aşamada yani “karar aşamasında” verilen bir diğer karar türüdür.

3. OMBUDSMANLIK KURUMUNUN ETKİNLİĞİNİN VERMİŞ OLDUĞU KARARLAR ÜZERİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışma kapsamında Ombudsmanlık Kurumu’nun kararlarının incelenmesi ve kurumun “yaptırım gücü”, “uzmanlaşma alanı”, “arabuluculuk rolü”, “adaleti tesis etme”, “kamuyu koruma” gibi kriterler bağlamında analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gerekli verilere Kurum’un web sitesi üzerinden paylaşılan raporlar ve kararlar aracılığıyla erişim sağlanmıştır. 2013 yılından bu yana şikâyet başvurusu alan Kurumun her yıla ilişkin detaylı veri ve istatistikleri bulunmaktadır. Araştırmanın sınırlılığı kapsamında öncelikle 2019 yılına ilişkin kararlar kategorilere ayrılarak ve sonrasında ise 2013-2019 yılları arasında verilen kararlar, türleri dikkate alınarak incelenmiş ve analiz edilmiştir.

3.1. 2019 Yılına Ait Kararlara İlişkin Bulgular ve Yorumlar

2013 yılından bu yana Kuruma iletilen toplam şikâyet sayısının 80.535 olduğu belirtilmiştir. Kurumun 2019 yılı raporuna göre bu başvuruların 76.705’i sonuca ulaştırılmıştır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 16). 2019 yılında kuruma iletilen şikâyet başvuru sayısı 20.968’dir. Yıllık bazda rakamlar incelendiğinde ise; 2013 yılında 7638 olan şikâyet başvurusunun 2014 yılında 5639 olduğu, 2015 yılında 6055 olduğu, 2016 yılında 5519 olduğu görülmektedir. Bu rakamlar 2017 yılında 17.131’e yükselmiştir. 2018 yılında kuruma iletilen başvuru sayı-

sının ise 17.585 olduğu belirtilmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 17). Şikâyet başvurularına ait sayısal bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Yıllara Göre Şikâyet Başvuru Sayısı

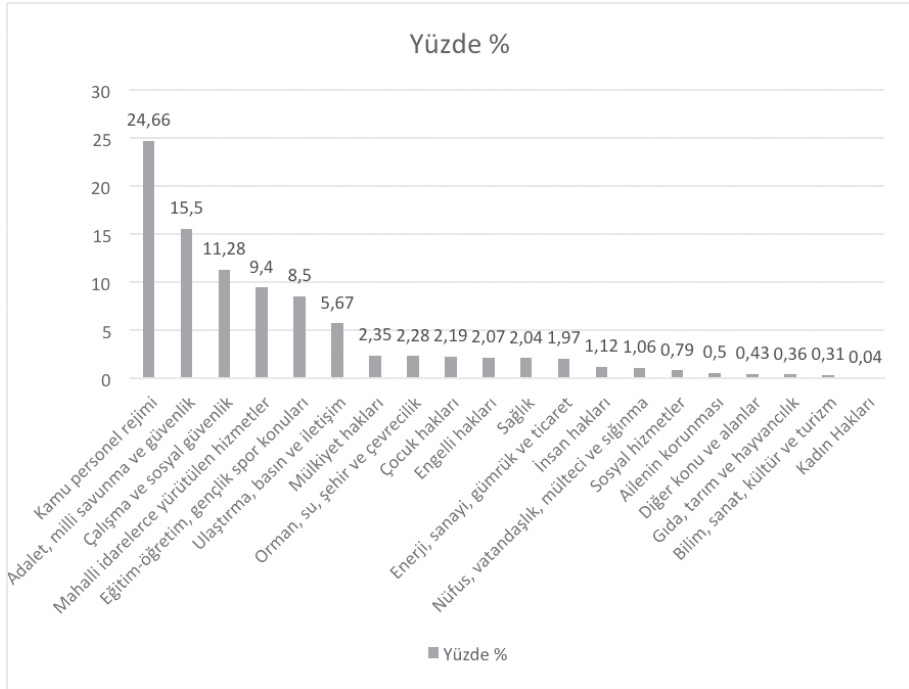
Yıl	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sayı	7638	5639	6055	5519	17.131	17.585	20.968

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 17

2019 yılına ait şikâyet başvurularının konularına bakıldığında en fazla başvurunun “kamu personel rejimi” ile ilgili olduğu görülmektedir. “Kamu personel rejimi” konusu tüm başvuruların % 24,66’sını oluşturmaktadır. İkinci sırada ise “Adalet, milli savunma ve güvenlik” konusu gelmektedir. Bu konu, başvuruların % 15,50’sini oluşturmaktadır. Diğer başvuru konuları ve oranları ise; “Çalışma ve sosyal güvenlik” % 11,28; “Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler” % 9,4; “Eğitim-öğretim, gençlik spor konuları” % 8,5; “Ulaştırma, basın ve iletişim” % 5,67; “Mülkiyet hakları” % 2,35; “Orman, su, şehir ve çevrecilik” % 2,28; “Çocuk hakları” % 2,19; “Engelli hakları” % 2,07; “Sağlık” % 2,04, “Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret” % 1,97; “İnsan hakları” % 1,12; “Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınma hakları” % 1,06; “Sosyal hizmetler” % 0,79; “Ailenin korunması” % 0,50; “Diğer konu ve alanlar” % 0,43; “Gıda, tarım ve hayvancılık” % 0,36; “Bilim, sanat, kültür ve turizm” % 0,31; “Kadın hakları” % 0,04 olarak sıralanmaktadır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 94). Bu verileri diğer yıllara ait verilerle karşılaştırdığımızda “kamu personel rejimi” konusunun 2013 yılından bu yana hakkında en fazla başvuru yapılan konu olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, Kurum’un kamu personeli arasında tanınırlığının yüksek olması ve “kamu personel rejimi” konusunun alt başlıklar itibariyle geniş bir alanı kapsamaya olabir. “Kadın hakları” konusu ise son üç yıldır hakkında en az başvuru gerçekleşen konu olarak dikkati çekmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 94; KDK Yıllık Rapor, 2018: 52; KDK Yıllık Rapor, 2017: 125). Bu durumun ilk sırada akla gelen nedenleri, kurumun kadınlar tarafından yeterli düzeyde tanınmaması veya başvuru yöntemlerinin bilinmemesidir. 2013, 2014, 2015 ve 2016 yıllarında hakkında en az başvuru gerçekleşen konu başlıkları ise “ailenin korunması”, “bilim, sanat, kültür ve turizm”, “gıda, tarım ve hayvancılık”, “nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı”

olarak sıralanmaktadır (KDK Yıllık Rapor, 2016: 87; KDK Yıllık Rapor, 2015: 43; KDK Yıllık Rapor, 2014: 52; KDK Yıllık Rapor, 2013: 71). 2019 yılına ait şikâyet başvurularının konulara göre dağılımını gösteren bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. 2019 Yılına Ait Başvuruların Konulara Göre Dağılımı



Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 94

“Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”te “iş bölümüne esas konu ve alanlar” belirlenmiştir (Yönetmelik, 2013, m.44). Buna göre beş farklı denetçi, beş farklı kategoride bir önceki paragrafta sıralanan başvuru konularını incelemektedir. Denetçiler ilgili Yönetmeliğe göre “görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyetleri incelemek, araştırmak ve Başdenetçiye önerilerde bulunmak” görevlerini yerine getirmektedirler (Yönetmelik, 2013, m.41).

3.1.1. Birinci Kategoriyeye İlişkin Bulgular

İlk kategori; “orman, su, çevre ve şehircilik”, “mülkiyet hakkı”, “gıda, tarım ve hayvancılık”, “adalet milli savunma ve güvenlik”, “sağlık” konularını kapsamaktadır. Bu kategoriye ait 2019 yılına ilişkin karar türleri Tablo 3’te yer almaktadır.

Tablo 3. 2019 Yılına Ait Birinci Kategoride Belirlenmiş Alanlara İlişkin Veriler

Karar Türleri	İncelenemezlik	Gönderme	Dostane Çözüm	Ret	Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	Tavsiye	Ayırma
Oran (%)	41,67	39,4	5,88	4,33	3,88	3,76	0,07

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 105

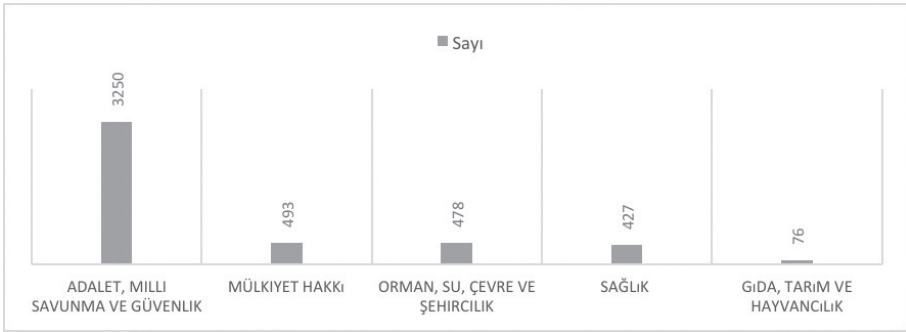
Bu kategoride yer alan başvurular hakkında verilmiş olan “incelenemezlik kararı” oranı dikkat çekicidir. Bu karar türü, daha önce de belirtilmiş olduğu gibi kurumun “görev alanına girmeyen, şikâyet başvurusunda bulunması gereken Kanunun öngördüğü zorunlu hususları barındırmayan, belli bir konuyu içermeyen, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olan, sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılan başvurular” söz konusu olduğunda verilmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2018: 59). Bu doğrultuda 1. Kategoride yer alan başvuruların % 41,67’lik kısmının ön inceleme aşamasında kaldığı gözlemlenmiştir.

Aynı şekilde ön inceleme aşamasında verilen bir diğer karar türü de “gönderme kararı”dır. Bu kategoride “gönderme kararı” ile sonuçlanan başvuru oranı % 39,4’tür.

Birinci kategoride yer alan başvuruların % 5,88’i “dostane çözüm kararı” ile sonuçlandırılmıştır. Yine başvuruların % 3,76’sı “tavsiye kararı”, % 3,88’i “kısmen tavsiye kısmen ret kararı” ile sonuçlandırılmıştır. Bu durumda, 1. Kategori kapsamında alınmış kararların % 13,52’sinin Kurumun arabuluculuk rolü etrafında gerçekleşmiş olduğu ifade edilebilir. Yine % 4,33 oranında gerçekleşmiş olan “ret” kararları da “kamuyu koruma” ve “adaleti tesis etme” kriterleri çerçevesinde değerlendirilebilir.

Birinci kategori içinde yer alan “konulara” göre ise hakkında en fazla şikâyet başvurusu gerçekleşmiş olan ana başlık “Adalet, milli savunma ve güvenlik” başlığıdır. “Adalet, milli savunma ve güvenlik” ana başlığında yer alan alt başlıklar ise “ceza infaz kurumlarının faaliyetleri”, “Türk Silahlı Kuvvetlerinin kamu personel rejimine ilişkin konular ve sırf askeri nitelikte olmayan faaliyetleri”, “adalet hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin faaliyetler”, “bilgi edinme hakkı ve dilekçe hakkının kullanımının engellenmesi”, “kolluk kuvvetleri faaliyetleri” şeklinde sıralanmaktadır. Buradaki başvuru sayısı 3250’dir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 108). Birinci kategoriye ait kararların konulara göre dağılımı Tablo 4’te bulunmaktadır.

Tablo 4. Birinci Kategoriye Ait Kararların Konulara Göre Dağılımı



Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 108-114

“Mülkiyet hakkı” ana başlığı altında yer alan alt başlıklar ise “taşınır ve taşınmaz mal mülkiyeti”, “toprak mülkiyeti”, “kamulaştırma işlemleri” olarak sıralanmıştır. “Mülkiyet hakkı” kapsamında gerçekleşen şikâyet başvurusu sayısı 493’tür (KDK Yıllık Rapor, 2019: 112).

“Orman, su, çevre ve şehircilik” konusu altında en fazla şikâyet “orman, su, çevre ve şehirciliğe ilişkin diğer konular” başlığında gerçekleşmiştir. Bu konuyu sırasıyla “imar ve iskân ilerine dair konular”, “kentsel dönüşüm hizmetleri” ve “çevre kirliliği” konuları izlemektedir. Bu başlık altında toplam 478 başvuru gerçekleşmiştir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 113).

“Sağlık” ana başlığı altında en fazla başvuru alan alt başlıklar ise; “tedavi ve raporlar”, “ilaç ve eczacılık”, “hasta hakları” olarak sıralanmaktadır. Bu başlık altında gerçekleşmiş olan başvuru sayısı 427’dir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 113).

Son olarak “Gıda, tarım ve hayvancılık” ana başlığı altında sıralanan alt başlıklar ise “gıda, tarım ve hayvancılığa ilişkin diğer konular”, “tarımsal kredi ve teşvikler” ve “hayvancılığa dönük krediler” olarak sıralanmaktadır. Bu konudaki başvuru sayısı 76’dır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 110).

Birinci kategori içinde en fazla başvurunun “adalet, milli savunma ve güvenlik” ana başlığı altında gerçekleşmiş olduğu ifade edilebilir. Bu ana başlık altında en fazla başvuru “ceza infaz kurumlarının faaliyetleri” alt başlığında gerçekleşmiştir.

3.1.2. İkinci Kategoriyeye İlişkin Bulgular

İkinci kategori; “eğitim-öğretim, gençlik ve spor”, “enerji, sanayi, gümrük ve ticaret”, “bilim, sanat, kültür ve turizm”, “nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları”, “kamu personel rejimine ilişkin konulardan; idarede işçi statüsünde çalışanların iş kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular”, “diğer konu ve alanlar” olarak belirlenmiştir. Adı geçen konulara ait karar türleri Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. 2019 Yılına Ait İkinci Kategoride Belirlenmiş A1anlara İlişkin Veriler

Karar Türleri	Gönderme	İncelenemezlik	Ret	Tavsiye	Dostane Çözüm	Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair	Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	Birleştirme	Ayrırma
Oran (%)	59,99	20,11	7,96	4,24	3,59	2,06	1,18	0,66	0,22

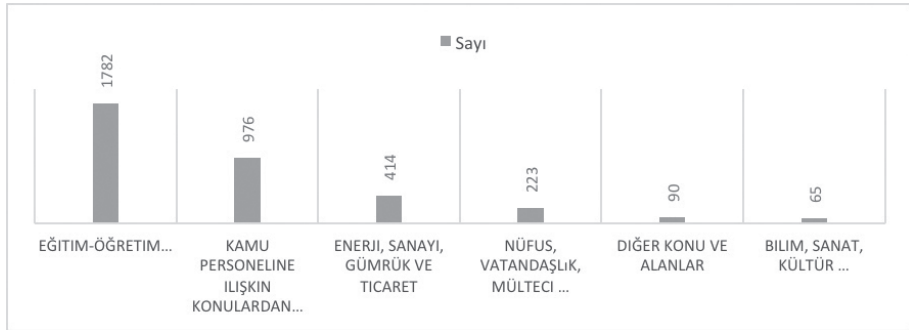
Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 106

İkinci kategori kapsamında verilmiş olan “gönderme kararı” oranı oldukça fazladır. Yönetmelikte “idari başvuru yolları tüketilmeden yapılan şikâyet başvurusu hakkında ilgili idareye gönderme kararı verilir” ifadesi yer almaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2013, m.20). “Eğitim-öğretim, gençlik ve spor”, “enerji, sanayi, gümrük ve ticaret”, “bilim, sanat, kültür ve turizm” gibi konuların yer aldığı 2. Kategori kapsamında “idari başvuru yollarının tüketilmesi” konusunun başvuru sahipleri açısından açıklığa kavuşturulması ve başvuru sahiplerine bu konuda bilgilendirme yapılması gerekmektedir.

“İncelenemezlik kararı” oranı da 1. Kategori ile karşılaştırıldığında daha az olmakla birlikte dikkat çekecek derecede yüksektir. 2. Kategori içinde, arabuluculuk rolü çerçevesinde verilmiş olan karar oranı % 9,01 ve “ret kararı” oranı ise % 7,96’dır.

Bu kategoride gerçekleşen başvuruların konulara göre dağılımı Tablo 6’da bulunmaktadır.

Tablo 6. İkinci Kategoriyeye Ait Kararların Konulara Göre Dağılımı



Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 108-114

“Eğitim-öğretim, gençlik ve spor” ana başlığı altında bulunan “sınavlar ve bağlantılı uygulamalar”, “yükseköğretim hizmetlerine ilişkin konular”, “öğrencilerle ilgili işlem, eylem ve uygulamalar”, “eğitim-öğretim, gençlik ve spor hizmetlerine ilişkin diğer konular” başlıkları bu konuda en fazla başvurunun gerçekleştiği konulardır. Bu ana başlıkta gerçekleşen başvuru sayısı 1.782’dir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 109).

“Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret” ana başlığı altındaki en fazla başvuru gerçekleşen konular ise; “konuya ilişkin tüketici hakları ve sorunları”, “enerji, sanayi, gümrük ve ticarete ilişkin diğer konular” ve “enerji ve tabii kaynaklar” konularıdır. Buradaki başvuru sayısı 414’tür (KDK Yıllık Rapor, 2019: 110).

“Bilim, sanat, kültür ve turizm” ana başlığında başvurular ise ağırlıklı olarak “bilim, sanat, kültür ve turizm hizmetlerine ilişkin diğer konular”, “bilim insanları ve bilimsel faaliyetler” ve “fikir ve sanat eserleri ile telif hakları” konularında gerçekleşmiştir. Bu konudaki başvuru sayısı 65’tir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 108).

“Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları” ana başlığı konusunda yapılan başvurular ise çoğunlukla “vize sorunları”, “nüfus hizmetleri ve işleri” ve “vatandaşlık hizmetleri” alt başlıklarında gerçekleşmiştir. Bu konuda toplam başvuru sayısı 223’tür (KDK Yıllık Rapor, 2019: 112).

“Kamu personeline ilişkin konulardan; idarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular” başlığı “kamu personel rejimi” ana başlığı altında yer alan bir alt başlıktır. Bu konuda gerçekleşen başvuru sayısı 976’dır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 111).

“Diğer konu ve alanlar” başlığı altında gerçekleşen başvuru sayısı ise 90’dır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 114).

İkinci kategori içinde en fazla başvuru “eğitim-öğretim, gençlik ve spor” başlığı ve “sınavlar ve bağlantılı uygulamalar” alt başlığı altında gerçekleşmiş olduğu saptanmıştır. Bu alt başlık altında yer alan başvurular sınav başvuru sistemleri ile ilgili teknik sorunlar, sınav ücretleri, sınav sonuçlarına itiraz gibi konulardan oluşmaktadır. Yine bu başlık altında yükseköğrenim düzeyinde şikâyetlerin, burs ve kredi başvuruları ile doçentlik jürileri ve mülakatlar ile ilgili şikâyetlerin de Kurum’a iletilmiş olduğu görülmektedir. Bu durumda başvuruların “eğitim hakkı”nın korunması talebi şeklinde yoğunlaşmış olduğu ifade edilebilir.

3.1.3. Üçüncü Kategoriyeye İlişkin Bulgular

Üçüncü kategori, “kamu personel rejimi” konusundan oluşmaktadır. Bu kategoriye ait karar türleri Tablo 7’te yer almaktadır.

Tablo 7. 2019 Yılına Ait Üçüncü Kategoride Belirlenmiş Alanlara İlişkin Veriler

Karar Türleri	İncelenemezlik	Gönderme	Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	Tavsiye	Ret	Dostane Çözüm	Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	Birleştirme	Ayrırma
Oran (%)	45,58	30,82	5,08	4,85	4,85	3,9	3,61	1,1	0,21

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 106

Bu kategoride verilmiş olan “incelenemezlik kararı” tüm kategoriler içinde en yüksek orana sahiptir. “Gönderme kararı” oranı ise % 30,82’dir. Kurumun “arabuluculuk rolü” kapsamında verilen karar oranı % 12,36’dır. Kararların % 4,8’i ise ret kararıdır.

“Kamu personel rejimi” kategorisinde hakkında en fazla başvurunun gerçekleşmiş olduğu alt başlıklar şunlardır:

“İdarede işçi statüsünde çalışanların iş kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular”, “atama, nakil görevlendirme ve yer değiştirme”, “personel alımı”, “mali haklar”, “disiplin cezaları ve memuriyetin sona ermesi”, “ilerleme ve yükselme”, “sözleşmeli ve geçici personel sorunları” ve “kamuya personel alımına ilişkin sınavlar”.

“Kamu personel rejimi” konusunda yapılan başvuru sayısı 5.170’dir. Bu kategoride en fazla başvuru gerçekleşen alt başlık ise “Kamu personeline ilişkin konulardan; idarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve akdinden

kaynaklanan haklarına ilişkin konular” başlığıdır. Bu alt başlıkta gerçekleşen başvuru sayısı 976’dır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 111). Bu alt başlığı 905 başvuru ile “atama, nakil, görevlendirme ve yer değiştirme” konusu izlemektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 111).

3.1.4. Dördüncü Kategoriye İlişkin Bulgular

Dördüncü kategori; “çalışma ve sosyal güvenlik”, “engelli hakları”, “insan hakları”, “kadın hakları”, “çocuk hakları”, “sosyal hizmetler”, “ailenin korunması” konularını kapsamaktadır. Bu kategoriye ait karar türleri Tablo 8’te yer almaktadır.

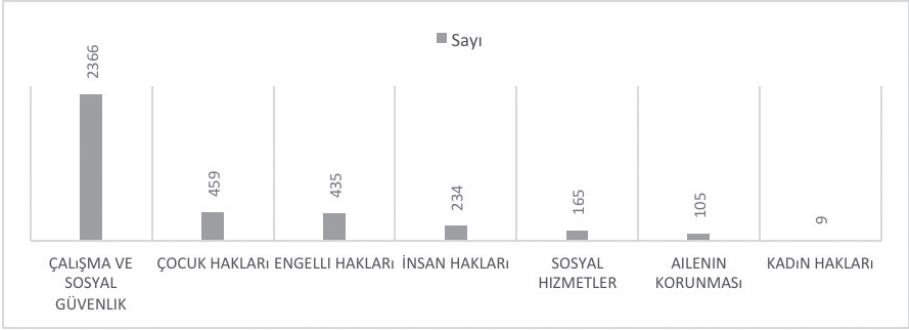
Tablo 8. 2019 Yılına Ait Dördüncü Kategoride Belirlenmiş A1anlara İlişkin Veriler

Karar Türleri	Gönderme	İncelenemezlik	Dostane Çözüm	Ret	Tavsiye	Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	Birleştirme	Ayrırma
Oran (%)	46,42	38,41	6,04	4,02	2,02	1,75	0,65	0,47	0,22

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 107

Bu kategorideki başvuruların yaklaşık yarısı (%46,42) “gönderme kararı” ile sonuçlanmıştır. “İncelenemezlik kararı” verilen başvuru oranı ise % 38,41’dir. Kurumun arabuluculuk kapsamında vermiş olduğu karar oranı bu kategoride % 8,71 olarak gerçekleşmiştir. “Ret kararı” verilen başvuru oranı ise % 4,02’dir. Bu kategoriye ait şikâyet başvurularının konulara göre dağılımı Tablo 9’da yer almaktadır.

Tablo 9. Dördüncü Kategoriye Ait Kararların Konulara Göre Dağılımı



Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 108-114

“Çalışma ve sosyal güvenlik” kategorisi kapsamında yer alan en fazla başvurunun gerçekleşmiş olduğu alt konular şöyledir: “Emekli sandığı”, “sosyal sigortalar”, “idarenin asıl işveren olmasından kaynaklı olarak İş Kanunu ve iş akdi çerçevesinde idareden talep edilen haklara ilişkin konular”, “çalışma ve sosyal güvenliğe ilişkin diğer konular”, “işçi ve işveren sorunları”, “Bağ-Kur”. Bu konuda yapılan başvuru sayısı 2.366’dır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 109).

“Engelli hakları” ana başlığı altında en fazla başvuru yapılan alt başlıklar; “engellilere yönelik sosyal hizmet ve yardımlar”, “engelli haklarına ilişkin diğer konular”, “korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç engelliler”, “engelliler aleyhine ayrımcılık” “habilitasyon ve rehabilitasyon hizmet ve programları” olarak sıralanmaktadır. Bu konuda gerçekleşen başvuru sayısı 435’tir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 110). Engelli bireyler, temel hak ve özgürlüklere erişimde zorluklarla karşılaşabildikleri için “engelli hakları” kategorisi içinde değerlendirilen birtakım hakların taşıyıcısı konumundadırlar. Bu kapsamda engelli bireylere evde bakım ve engelli aylığı imkânlarının sağlanması; seyahat hakkı, eğitim hakkı, sağlık hakkı gibi haklara erişimlerinin kolaylaştırılması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Ülkemizde engellilere yönelik birçok düzenleme yapılmasına ve KDK kapsamında da birçok çalışma yapılmakta olmasına rağmen engelli bireylerin insan haklarına erişimde önemli sıkıntılar yaşadıkları bilinmektedir.

“İnsan hakları” ana başlığı altında yapılan başvuru sayısı 234’tür. Bu konu altında yapılan başvuruların alt başlıkları; “mahkûm başvuruları”, “terör ve görev

mağdurları”, “seçme ve seçilme özgürlüğü”, “özel hayatın gizliliği ve kişisel verilerin korunması” şeklinde sıralanmıştır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 111).

“Kadın hakları” ana başlığında; “kadına yönelik her türlü şiddet, töre ve namus cinayetleri, taciz ve istismar”, “cinsiyet ayrımcılığı”, “kadınlara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri”, “korunmaya bakıma ve yardıma muhtaç kadınlar”, “kadın haklarına ilişkin diğer konular” alt başlıkları listelenmektedir. Bu başlıklar altında gerçekleştiren başvuru sayısı 9’dur (KDK Yıllık Rapor, 2019: 111). Kadın hakları konusundaki bu sayının azlığı oldukça düşündürücüdür. KDK Başdenetçisi Şeref Malkoç, “Kadın Hakları ve Ombudsmanlık Çalıştayı”nda 2012 yılında 210, 2013 yılında 237, 2014 yılında 294, 2015 yılında 303, 2016 yılında 397 kadın cinayetinin gerçekleşmiş olduğunu ifade etmiştir (KDK, 2017b: 34). Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanı, 2020 yılına ait ilk üç aylık verilere göre kadın cinayetlerinin 2019 yılına oranla % 22 azalmış olduğunu belirtmiştir (URL4). Diğer taraftan 2020 yılının Eylül ayı verilerine göre ise bu yıl içinde gerçekleşmiş olan kadın cinayeti sayısı 252’dir (URL5). Bu veriler kadın haklarının ihlali konusunda önemli göstergelerdir. Ancak bu verilere karşın Kuruma iletilen başvuru sayısının az olması, konuya ilişkin şikâyetlerin büyük ölçüde yargıya intikal etmiş olmasından ve/veya kadınlar arasında Kurumun tanınmamasından kaynaklanıyor olabilir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 361).

“Çocuk hakları” ana başlığında yer alan alt başlıklar ise; “çocuk haklarına ilişkin diğer konular”, “çocuk ihmali ve istismarcılığı”, “korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuklar”, “çocuklara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri”, “çocuklara karşı nefret söylemleri” alt başlıkları halinde sıralanmıştır. Bu konuda yapılmış olan başvuru sayısı 459’dur (KDK Yıllık Rapor, 2019: 109). Çocuk hakları konusunda gerçekleşen başvuru sayısını, Kurum tarafından oluşturulmuş “TC Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk İnternet Sayfası”nın çocuklar tarafından kolayca kullanılmasının olumlu yönde etkilemiş olduğu düşünülmektedir. Kurumun “çocuklardan doğrudan başvuru alan tek kurum” olduğunun altı çizilmesi gerekmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 40).

“Sosyal hizmetler” konusunda yapılmış başvuru sayısı 165’tir. Bu alanda yapılan başvurular sıklıklarına göre sırasıyla; “sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik fonu kapsamındaki uygulamalar”, “ilgili kanuna göre sakatlık ve yaşlılık aylığı bağlanması”, “şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet ve yardımlar” şeklinde sıralanmıştır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 114).

Son olarak, “Ailenin korunması” başlığı altında oluşturulmuş alt başlıklar şöyledir: “Aile bütünlüğünün korunması”, “ailenin korunmasına ilişkin diğer konular”, “aile yapısının ve değerlerinin korunması”, “aile içi şiddet ve istismar”, “evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetleri”. Bu konuda yapılmış olan başvuru sayısı 105’tir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 108). Bu başlık altında yer alan şikâyetler temelde 6284 sayılı “Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun”un ihlali durumunda gündeme gelen başvurular şeklinde gerçekleşmektedir. Konu itibarıyla yasanın birey aleyhine ihlal edildiği durumlar kadın hakları konusunda da olduğu gibi çoğunlukla yargıya intikal ettiği için başvuru sayısının ortalama bir düzeyde gerçekleştiği düşünülmektedir.

Dördüncü kategoride en fazla başvuru “Çalışma ve Sosyal Güvenlik” konusunda olmuştur (KDK Yıllık Rapor, 2019: 109). Çalışma hakkı temel bir haktır ve bu hakkın korunmasında devletin pozitif sorumlulukları bulunmaktadır. Bu çerçevede kolay erişilebilir ve ucuz bir yöntem olarak ombudsman başvurusu çalışma hakkı ihlal edilen kişiler tarafından en fazla tercih edilen hak arama yöntemlerinden biridir. Sosyal güvenlik konusunda ise “bireylerin tabi oldukları mevzuat ve sosyal güvenlik hakları çerçevesinde uygulama hakkında idarece yeterince bilgilendirilmemeleri” nedeniyle sorunların yaşanmakta olduğu ve başvuruların bu alanlarda yoğunlaştığı ifade edilmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2016: 172).

3.1.5. Beşinci Kategoriyeye İlişkin Bulgular

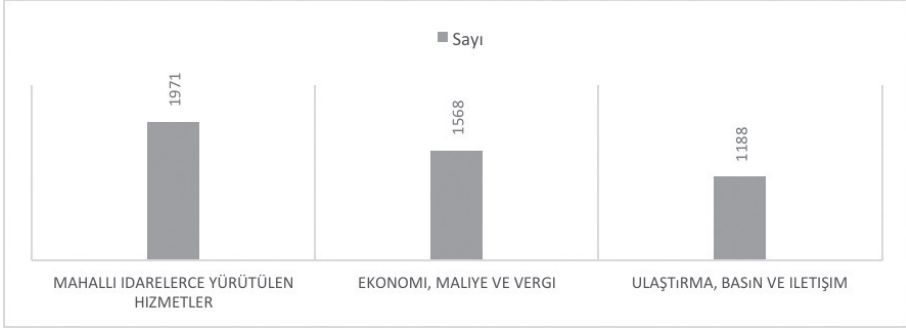
Beşinci ve son kategori ise; “ulaştırma, basın ve iletişim”, “mahalli idarelerce yürütülen hizmetler”, “ekonomi, maliye ve vergi” konularından oluşmaktadır. Beşinci kategoriyeye ilişkin karar türleri ve dağılımı Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10. 2019 Yılına Ait Beşinci Kategoride Belirlenmiş Alanlara İlişkin Veriler

Karar Türleri	Gönderme	İncelenemezlik	Dostane Çözüm	Tavsiye	Ret	Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	Birleştirme
Oran (%)	44,14	25,97	22,02	3,72	2,49	0,94	0,42	0,31

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 107

Beşinci kategoride verilmiş olan “gönderme kararı” ile “incelenemezlik kararı” tüm kararların % 70,11’ini oluşturmaktadır. Gönderme ve incelenemezlik kararlarının verilme nedenleri göz önünde tutulduğunda, söz konusu karar türlerine ait % 70,11’lik oran, başvuru sahiplerinin başvuru koşulları hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Bu kategoride dikkat çeken bir diğer nokta “dostane çözüm” kararlarının oranıdır. Beşinci Kategori altında verilen kararların % 22,02’si “dostane çözüm” kararıdır. Tavsiye, kısmen tavsiye ve kısmen ret kararları da eklenince bu kategoride Kurum’un arabuluculuk rolü kapsamında gerçekleştirmiş olduğu karar oranı % 26,16 olmaktadır. Başvuruların % 30’luk kısmının incelenemezlik olduğu ve bu % 30’luk nitelikli kısmın içinde % 26,16’lık kısmın arabuluculuk ile sonuçlandırıldığı düşünülmüşse; Kurum’un nitelikli başvuruları büyük oranda arabuluculuk rolü çerçevesinde karara bağladığı ifade edilebilir. Bu kategoriye ait konu dağılımı Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11: Beşinci Kategoriye Ait Kararların Konulara Göre Dağılımı

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2019: 108-114

“Ulaştırma, basın ve iletişim” başlığı altında en fazla başvuru gerçekleşen alt başlıklar şöyledir: “Konuya ilişkin tüketici hak ve sorunları”, “elektronik haberleşme ve bilişim hizmetleri”, “karayolu, demiryolu, deniz ve iç sular ile tehlikeli mal ve kombine taşımacılığı” ve “ulaştırma, basın, denizcilik haberleşmeye ilişkin diğer konular”. Bu başlıkta toplam başvuru sayısı 1.188’dir. Bu ana başlık altında gerçekleşen başvuru sayısının önceki yıllara oranla % 294,68 oranında artış göstermiş olduğu ve bunun nedeninin de “HGS sistemi geçiş işlemleri” ile ilgili olduğu belirtilmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 94).

“Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler” başlığı altındaki alt başlıklar ise sırasıyla; “su”, “altyapı hizmetleri”, “ruhsat iş ve işlemleri” “mahalli idarelerce yürütülen hizmetlere ilişkin diğer konular” ve “toplu taşıma hizmetleri” olarak sıralanmıştır. Bu konu kapsamında gerçekleşen başvuru sayısı 1.971’dir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 112).

“Ekonomi, maliye ve vergi” başlığı altında yapılan başvurular; “bankacılık işlemleri”, “vergi işlemleri”, “ihale iş ve işlemleri”, “kamu borçları”, “kamu alacakları” “sigortacılık işlemleri” alt başlıkları biçiminde sıralanmıştır. Bu başlıkta gerçekleşen başvuru sayısı 1.568’dir. Bu başvuruların 895’i “bankacılık hizmetleri” konusunda gerçekleşmiştir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 110). Bankacılık hizmetleri alt başlığında “kamu personelinin ve emeklilerin”, “maaş promosyonu”, “kart ödemeleri ve kesintileri”, “banka hesap blokeleleri” gibi bankacılık işlemlerinden dola-

yı maruz kaldıkları hak ihlallerini Kurum'a bildirdikleri ifade edilmiştir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 305-306). **Kamu personeli arasında Kurum'un tanınıyor olmasının bu alanda başvuru sayısını olumlu yönde etkilemiş olduğu değerlendirilmektedir.**

Beşinci kategoride en fazla başvuru; "mahalli idarelerce yürütülen hizmetler" ana başlığı altında gerçekleşmiştir. Hakkında en fazla başvurunun gerçekleştiği alt başlık ise "ulaştırma, basın ve iletişim" ana başlığı altında yer alan "konuya ilişkin tüketici hak ve sorumlulukları" alt başlığı olmuştur.

3.1.6. 2019 Yılına Ait Verilere İlişkin Genel Değerlendirme

Ombudsman kararlarına kurumun arabuluculuk rolü açısından bakıldığında şu saptalarda bulunulabilir:

Kategoriler bazında başvuruların % 3,9'dan % 22,04'e kadar değişen oranlarda "dostane çözüm kararı" ile sonuçlandırılmış olduğu görülmektedir. Dostane çözüm kararı oranının en yüksek olduğu kategori, 5. Kategoridir. Bu kategoride yer alan kararların "ulaştırma, basın ve iletişim", "mahalli idarelerce yürütülen hizmetler", "ekonomi, maliye ve vergi" konularını kapsamakta olduğu görülmektedir. 2019 yılında "dostane yollarla çözülen başvuru sayısı"nın 2707 olduğu görülmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 17).

Kurumun verdiği kararlar arasında "tavsiye kararı" ve "kısmen tavsiye kısmen ret kararı" oranları ise kategorilere göre % 2,67 ile % 8,46 arasında değişmektedir. 2019 yılında 1270 tavsiye kararı alınmıştır (KDK Yıllık Rapor, 2019: 18). En fazla tavsiye kararı "kamu personel rejimi" konusunda verilmiştir. Bu konu aynı zamanda en fazla başvurunun da gerçekleştiği konudur. Bir önceki döneme bakıldığında da yine "kamu personel rejimi" konusunun hem başvuru sayısı hem de tavsiye kararı sayısında ilk sırada yer aldığı görülmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2018: 52 ve 64). Bu durumda Kurum'un uzmanlaşma alanının giderek "kamu personel rejimi" konusuna kaydığı belirtilebilir. Ancak bu belirleme, Kurum'un varoluş felsefesi açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Çünkü Kurum, kamu ile halk arasında köprü görevi görmesi ve insan haklarını

her alanda koruması gereken bir mekanizma olarak oluşturulmuştur. Dolayısıyla, kamu hakemi olarak Kamu Denetçiliği Kurumu'nun tüm kesimler açısından itibarlı, güvenilir bir kurum olarak konumlanmasının temel koşulu kurumun tek bir konudan ziyade insan hakları alanına giren her türlü konuda uzmanlaşma sağlamasıdır.

Diğer taraftan, Kurum'un kategoriler bazında % 2,49'dan % 7,96 arasında değişen oranlarda "ret kararı" vermiş olduğu görülmektedir. En fazla ret kararı verilen kategori 2. Kategori'dir. Bu kategoride yer alan konular; "eğitim-öğretim, gençlik ve spor", "enerji, sanayi, gümrük ve ticaret", "bilim, sanat, kültür ve turizm", "nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları", "kamu personel rejimine ilişkin konulardan; idarede işçi statüsünde çalışanların iş kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular" ile "diğer konu ve alanlar"dır. Ret kararları incelendiğinde; Kurum'un söz konusu kararların gerekçelerinde "idareye yüklenebilir herhangi bir kusur atfının kabil olmadığı", "hukuka ve hakkaniyete aykırılık tespit edilemediği" gibi ifadeler kullanmış olduğu görülmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 422-425). Bu durumda ret kararları ile "kamunun korunduğu" dolayısıyla "adaletin tesis edildiği" sonucuna ulaşılabilir.

3.2. 2013-2019 Yılları Arasında Alınmış Kararların Türlerine Göre Değerlendirilmesi

2013-2019 yılları arasında verilen karar türleri Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo 12. 2013-2019 Yılları Arasında Alınmış Kararların Türlerine Göre Değerlendirilmesi

Karar Türleri	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)
Gönderme	37	36,59	37,39	41	31,39	30,9	41,43
İncelenemezlik	35	33,82	29,83	35,75	29,71	41,85	35,65
Mahalli İdarelere İlişkin Başvurular	7,9	1,26	-	-	-	-	-
Birleştirme	7,1	10,13	17,38	7,35	-	0,48	0,5
Başvurunun Geçersiz Sayılması	5,9	1,26	0,71	1,1	0,38	1,2	0,81
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair	5,3	12,7	11,45	8,88	3,18	2,78	2,22
Tavsiye	1	1,47	0,95	1,29	1,66	4,35	4,39
Ret	0,6	2,36	1,85	3,96	2,39	4,25	4,56
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret	0,2	0,41	0,44	0,66	1,2	1,73	2,09
Birleştirme	7,1	10,13	17,38	7,35	19,40	0,15	0,014
Dostane Çözüm	-	-	-	-	10,68	12,3	8,21
Ayırma	-	-	-	-	-	-	0,14

Kaynak: KDK Yıllık Rapor, 2013: 74; KDK Yıllık Rapor, 2014: 57; KDK Yıllık Rapor, 2015: 49; KDK Yıllık Rapor, 2016: 93; KDK Yıllık Rapor, 2017: 134; KDK Yıllık Rapor, 2018: 62; KDK Yıllık Rapor, 2019: 104'ten yazarlar tarafından derlenmiştir.

2013 yılında gerçekleşen başvuruların % 72'lik kısmı “gönderme kararı” ve “incelenemezlik kararı” verilerek sonuçlandırılmıştır. Bu yıl gerçekleşen başvurular sonucunda alınan “tavsiye kararı”, “ret kararı” ve “kısmen tavsiye kararları”nın oranı ise dikkat çekici derecede düşüktür. “Dostane çözüm” karar türü mevzuata 2017 yılında girdiği için tabloda yer almamaktadır. Kurumun arabuluculuk rolü kapsamında vermiş olduğu kararların oranı ise % 1,2'dir. Daha önce de belirtildiği gibi 2013 yılında gerçekleşmiş olan toplam başvuru sayısı 7638'dir (KDK Yıllık Rapor, 2013: 74). 2013 yılı Kurumun ilk kez şikâyet başvurusu aldığı yıldır. Bu nedenle başvuranların başvuru koşullarını sağlama konusunda eksikliklerinin olması ve Kuruma iletilmiş olan başvurular içinde gerekli koşulları sağlayarak karara ulaştırılan başvuru sayısının az olması bu dönem için doğal karşılanabilir.

2014 yılında da yine bir önceki yıldaki gibi “gönderme kararı” ile “incelenemezlik kararı” oranları yüksektir. “Tavsiye ve kısmen tavsiye kararı” oranı % 1,88 olarak gerçekleşmiştir. 2014 yılında Kuruma iletilen toplam başvuru sayısı 5639'dur (KDK Yıllık Rapor, 2014: 56-57).

2015 yılında “gönderme” ve “incelenemezlik” kararlarının toplamı tüm kararların % 67,22'sini oluşturmaktadır. Yani başvuruların % 67,22'lik kısmı ön inceleme aşamasında karara bağlanmakta, inceleme ve araştırma aşamasına geçememektedir. Kurumun arabuluculuk rolü çerçevesinde değerlendirebileceğimiz “kısmen tavsiye kısmen ret” kararlarının toplam oranı % 1,39'dur (KDK Yıllık Rapor, 2015: 49).

2016 yılında “gönderme” ve “incelenemezlik” kararlarının toplam kararlara oranı, 2013-2014 ve 2015 yıllarına kıyasla daha yüksektir. “Tavsiye” ve “kısmen tavsiye kısmen ret” kararlarının oranı daha önceki yıllarla uyumlu şekildedir ve düşüktür (KDK Yıllık Rapor, 2016: 93). Bu dönemde gerçekleşmiş olan toplam başvuru sayısı 5519'dır. Bu dönemde başvuru sayısının diğer yıllara göre düşük olmasının bir nedeni 15 Temmuz 2016 tarihinde gerçekleşmiş olan darbe girişimi olabilir. Dönemin olağanüstü bir dönem olması hasebiyle başvuru sayısında düşüş olması doğal karşılanabilir.

Başvuru sayısı 2017 yılında büyük bir sıçrama ile 17.131'e yükselmiştir (KDK Yıllık Rapor, 2017: 133). Kurum, bu sıçramayı 2017 yılı içinde gerçekleştirmiş olduğu farkındalık faaliyetlerine bağlamaktadır (KDK Yıllık Rapor, 2017: 122). Bu başvuruların % 10,68'i "dostane çözüm", % 1,66'sı "tavsiye" ve % 1,2'si "kısmen tavsiye kısmen ret" kararı ile sonuçlanmıştır. Bu durumda Kurumun arabuluculuk rolü kapsamında vermiş olduğu karar sayısı oranı % 13,54'e yükselmiştir. 2017 yılında "gönderme" ve "incelenemezlik" kararlarının toplam oranı % 61,10'e gerilemiştir. Bu gerileme her ne kadar Kurumun bilinirliğinin ve işlevselliğinin artmış olması şeklinde yorumlanabilirse de bir sonraki yıla ait verilere bakıldığında böyle bir yorum yapmak mümkün görünmemektedir. Çünkü 2018 ve 2019 yıllarında "incelenemezlik" ve "gönderme" kararlarına ait oranlar tekrar yükselmiştir.

2018 yılına gelindiğinde başvuru sayısının 17.585 olduğu görülmektedir (KDK Yıllık Rapor, 2018: 59). Bu dönemde "dostane çözüm kararı" oranı bir önceki yıla göre artarak toplam karar oranının % 12,3'üne ulaşmıştır. Bu dönemde "tavsiye kararı" ile sonuçlanan başvuru sayısı da artmıştır. Önceki dönemler ile kıyaslandığında Kurumun bu dönemde "arabuluculuk" rolünün pekişmekte olduğu görülmektedir.

2019 yılına bakıldığında "dostane çözüm" kararları oranının 2017 ve 2018 yıllarına kıyasla azalmış olduğu görülmektedir. Buna karşın "tavsiye kararı" oranı ile "kısmen tavsiye kısmen ret" kararı oranlarının önceki yıllara kıyasla yükselmiş olduğu görülmektedir.

2013-2019 yıllarına ait veriler ve analizler ışığında Kuruma her yıl bir önceki yıla göre daha fazla başvuru yapıldığı görülmektedir. Kararlara bakıldığında her bir yıl "incelenemezlik" ile "gönderme" kararlarının oranlarının yüksek olması dikkat çekmektedir. Bu durum başvuruların kabul edilebilir nitelikte olmadığı anlamına gelmektedir. 2019 yılında 21.170 başvurunun 4870'inin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirtilmiştir (KDK Yıllık Rapor, 2019: 119). İlk yıllarda Kurumun tanınmaması, Kuruma başvuru koşullarının bilinmemesi gibi gerekçelerle başvuruların "gönderme" ve "incelenemezlik" kararı ile sonuçlanması normal karşılanabilirken yıllar içinde bu oranların düşmesi beklenmektedir. Bek-

lentinin gerçekleşmemesi biri vatandaş diğeri Kurum açısından olmak üzere iki sonucu ortaya çıkarmaktadır. İlk olarak, vatandaşlar açısından; Kurum'a başvuru süreci ve başvuru koşulları yeterli düzeyde bilinmediği için **vatandaşların Kurumdan yeterli düzeyde faydalanamadığı** ifade edilebilir. İkinci olarak ise, Kurum açısından başvuruların "gönderme" ve "incelenemezlik" kararı ile sonuçlanması **Kurumun arabuluculuk, adaletin tesis edilmesi, içtihat oluşturma gibi görevlerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır**. Ombudsmana başvuru yollarının ve süreçlerinin kamuoyu ve vatandaşlar tarafından doğru bir şekilde bilinmesi Kurumun arabuluculuk, kamunun korunması, adaletin tesis edilmesi ve insan haklarının korunması gibi görevlerini gerçekleştirmesine katkı sağlayacaktır.

Kurumun arabuluculuk rolü açısından verdiği kararlara bakıldığında; Kurumun her yıl artan şekilde bu rolünü gerçekleştirecek kararlar aldığı görülmektedir. Tavsiye kararları söz konusu olduğunda, gündeme gelen bir diğer konu da "tavsiye kararlarına uyum"dur. **Bu kararlara uyum oranı ne kadar yüksek olursa Kurum'un yaptırım gücü de o denli yüksek olacaktır**. 2019 yılı verilerine göre "kararlara uyum oranı" % 75'tir (KDK Yıllık Rapor, 2019, 18). Bu oranının 2018 yılında % 70, 2017 yılında % 65, 2016 yılında % 42, 2015 yılında % 37, 2014 yılında % 39 ve 2013 yılında % 20 olduğu düşünülürse; **Kurum'un yaptırım gücünün gün geçtikçe arttığı görülmektedir** (KDK Yıllık Rapor, 2019: 18).

"Adaletin tesis edilmesi" ve "kamunun korunması" açılarından Kurum tarafından verilmiş "ret kararları" oranlarına bakıldığında; bu karar türünün 2013-2019 yılları içinde en yüksek orana 2019 yılında ulaşmış olduğu görülmektedir. "Ret kararı" oranları konusunda sürekli bir artış ya da azalıştan söz etmek mümkün değildir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kökenleri çok daha eskiye uzansa da Ombudsmanlık Kurumunun ülkemizdeki geçmişi oldukça yenidir. 2012 yılında oluşturulmuş olan Kurum, 2013 yılından bu yana kamu ve vatandaş arasındaki sorunları çözüme kavuşturmayı

amaçlayan bir kamusal denetleme mekanizması ve insan hakları kurumu olarak varlığını sürdürmektedir. Kurum, verdiği kararlarla hakkı ihlal edilen vatandaşları koruduğu gibi aynı zamanda ihlal durumu söz konusu olmadığında da kamuyu koruma görevini yerine getirmektedir. Kuruma, gerçek ya da tüzel kişiler başvurabilmektedir. Kuruma kamu kurumlarının gerçekleştirdiği işlemler ve kamu görevlilerinin eylemlerinden dolayı hak ihlali söz konusu olduğunda başvuru yapılabilir. Başvurular, Kurum tarafından belirli kriterlere göre incelenmektedir. Bu durumda, ön inceleme aşamasında başvuru hakkında gerekli koşulları sağlamadığı gerekçesiyle “gönderme kararı” ve “incelenemezlik kararı” verilebilmektedir. Sonraki aşama olan “inceleme aşaması”nda ise “dostane çözüm kararı” verilebilmektedir. Eğer bu aşamada sorun dostane yollarla çözülemiyorsa başvuru gerekli inceleme ve araştırma yapıldıktan sonra “tavsiye kararı”, “ret kararı” ya da “kısmen tavsiye kısmen ret kararı” ile sonuçlandırılmaktadır.

Kuruma iletilen başvuruların çok büyük bir kısmı -gerekli asgari koşulları sağlayamamaları nedeniyle- henüz ön inceleme aşamasında “gönderme kararı” ve “incelenemezlik kararı” ile sonuçlandırılmaktadır. Bu durum Kurumun etkinliğini kısıtlamaktadır. Yine aynı sebepten dolayı vatandaşlar Kurumdan yeterli düzeyde faydalanamamaktadır.

Kuruma en fazla başvuru “kamu personel rejimi” konusunda ve en az başvuru “kadın hakları” konusunda yapılmaktadır. Kamu personel rejimi ana başlığı altında kamu çalışanları “kamu hizmetlerine giriş”, “atama” “yükselme”, “yerinde istihdam edilmeme”, “mobbing”, “sosyal haklar” gibi konularda karşılaştıkları hak ihlallerini Kuruma iletmektedirler. Sayıca bu ana başlıkta başvurunun fazla olmasının nedeni, Kurumun kamu personeli tarafından kamu personel rejimi konusunda hak aranacak yegâne mekanizma olarak algılanması ve kamu personeli arasında bilinirliğinin yüksek olması olabileceği gibi konu itibarıyla kamu personel rejimi ana başlığının kapsamının geniş olması da olabilir. Zira Kamu Denetçisi Tantan, kamu personel rejimi konusunun çok geniş bir alan olduğunu ve bu kapsamda “genel bütçeli kuruluşlarla beraber, bu genel bütçeli kuruluşlara ilintili kuruluşlar, bağlı kuruluşlar ve sermayesinin yüzde 50’sinden fazlası KİT olan ve bağlı olan şirketler” bünyesinde meydana gelen sorunların Kuruma iletildiğini belirtmiştir (URL6). Kadın hakları konusunda başvurunun az olması ise ka-

dınlar arasında kurumun tanınırlığının düşük olması ve kadınların hak arama mücadelelerinin adli mercilere intikal etmesi gibi nedenlerle **açıklanabilir**.

Kurumun arabuluculuk fonksiyonu kapsamında sonuçlandırmış olduğu başvurular yıl bazında artmaktadır. Diğer taraftan “kamunun korunması” yönünde verilen kararların yıl bazında belirgin bir değişikliğe uğramadığı görülmüştür. Kuruma iletilen başvuruların ortalama % 25’i nitelikli başvuru olarak kabul edilmektedir. % 25’lik kısmın yaklaşık yarısı tavsiye, ret, kısmen tavsiye kısmen ret ve dostane çözüm kararlarıyla sonuca ulaştırılmaktadır. Bu durumda Kurum’un adaletin tesis edilmesi, insan haklarının ve kamunun korunması ve arabuluculuk görevlerini yerine getirme yönünde olumlu bir gelişim içinde olduğu ifade edilebilir.

Tavsiye kararlarına uyum oranları göz önünde tutulduğunda Kurumun yaptırım gücü yıllara göre sürekli bir artış göstermektedir.

Yukarıdaki değerlendirmeler itibariyle Ombudsmanlık Kurumunun etkinliğinin artırılmasına ilişkin şu önerilerde bulunulabilir:

-Vatandaşların Kurumdan daha iyi faydalanabilmesi için, Kuruma başvuru şartlarının ve başvuru süreçlerinin vatandaşlara daha iyi anlatılması gerekmektedir. Böylelikle Kuruma iletilen “nitelikli” başvuru sayısı da artacaktır.

-Kuruma yapılan başvurular belirli konularda yoğunlaşırken, toplumsal bakımdan hassas gruplar (kadınlar, engelliler gibi) konusunda gerçekleşen başvuru oranlarının düşük olduğu görülmektedir. Bu grupların hak arama mücadelelerinde desteklenmeleri ve teşvik edilmeleri gerekmektedir.

-Kurumun yaptırım gücünün daha da arttırılmasına ilişkin gerekli yasal ve idari düzenlemeler yapılmalıdır. Bu düzenlemeler için sivil toplumun ve kamuoyunun desteği alınmalıdır.

-Kamu kurumları tarafından toplumda hak arama bilincinin artırılmasına ilişkin farkındalık ve bilinç uyandırıcı çalışmalar gerçekleştirilmelidir.

-Kamu yönetimi sistemi içinde, kamu personelinin eylemlerinden veya kamu kurumlarının işlemlerinden kaynaklanan hak ihlallerini azaltmaya ve ortadan kaldırmaya yönelik “insan hakları” konusunda eğitici çalışmalar gerçekleştirilmelidir.

Kurum kararlarına ilişkin yeterli akademik çalışma olmaması, başvuruların ana ve alt başlıklar bazında yoğunlaşma ve seyrekleşme nedenleri konusunda verilere erişilememesi gibi eksiklikler çalışma açısından **kısıtlayıcı olmuştur. Kurumun 2019 yılına ait raporunda;** Kurum bünyesinde “araştırma, eğitim, raporlama ve basılı materyal hazırlama” amacıyla “Türkiye Ombudsmanlık Enstitüsü” kurulması planından **söz edilmiştir.** Enstitü’nün kurulması ile söz konusu eksikliklerin ortadan kalkacağı değerlendirilmektedir.

Ombudsmanlık Kurumu verdiği kararlarla yargının yükünü hafifletmekte, adaletin tesis edilmesine katkı sağlamaktadır. Kurum’un kararlarına uyum oranı ve tanınırlığı arttıkça etkinliğinin de artacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Ayeni, O. Victor (2014). Ombudsmen as Human Rights Institutions. **Journal of Human Rights**, Cilt: 13, Sayı: 4, ss. 498-511.

Alodalı, Fatih Bilal ve Usta, Sefa (2017). Türk Yönetim Geleneğinde Hesap Verebilirlik Mekanizmaları: Divan-ı Mezalim ve Kamu Denetçiliği Kurumu. **Strategic Public Management Journal**, Cilt: 3, Sayı: 6, ss. 168-184.

Aktel, Mehmet, Kerman, Uysal, Altan, Yakup, Lamba, Mustafa ve Burhan, Orhan (2013). Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman). **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 8, ss. 21-37.

Babüroğlu, Oğuz ve Hatiboğlu, Nevra (1997). **Ombudsman (Kamu Hakemi) İncelemesi: Devlette Bir Toplam Kalite Mekanizması Örneği**. İstanbul: Türk Sanayici İşadamları Derneği Yayınları.

Batalli, Mirlinda (2015). Role of Ombudsman Institution Over the Administration. **Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences**, Cilt: 1, Sayı: 3, ss. 232-241.

Coşkun, Burak ve Günaydın, Hamza (2015). Ombudsmanlığın Kökeni Meselesi Bağlamında Türk-İslam Devlet Geleneğinde Şikâyet Hakkının Kurumsal Tekamülü. **Ombudsman Akademik**, Cilt: 2, Sayı: 3, ss. 9-60.

Diamandouros, P. Nikiforos (2006). The ombudsman institution and the quality of democracy, Lecture by the European Ombudsman, Professor P. Nikiforos Diamandouros, at the Centre for the Study of Political Change, University of Siena, Siena, Italy, 17 October 2006.

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/speech/en/348> (12.10.2020).

Diaw, Mariteuw Chimere (2007). The Ombudsman story: A case study in public oversight, natural justice and State transformation.

https://www.researchgate.net/publication/312341186_The_Ombudsman_story_A_case_study_in_public_oversight_natural_justice_and_State_transformation (17.09.2020).

DPT, 1979, Dördüncü Kalkınma Planı.

http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/10/Dorduncu_Bes_Yillik_Kalkinma_Plani-1979-1983.pdf (12.06.2020).

Efe, Haydar ve Demirci, Murat (2013). Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler. **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 90, ss. 49-73.

Eren, Abdurrahman (2011). National Human Rights Institutional Models In Comparative Law And The Case Of Turkey. **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: 15, Sayı: 3, ss. 165-198.

Eryılmaz, Bilal (2016). **Kamu Yönetimi**. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Frank, Bernard (1970). The Ombudsman and Human Rights. **Administrative Law Review**, Cilt: 22, Sayı: 3, ss. 467-492.

Gişi, Selçuk (2014). Ombudsmanlık Kurumu, İsveç ve Fransa Ülke Uygulamaları İle Avrupa Ombudsmanı Üzerine Bir İnceleme. **Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi**, Sayı: 2, ss. 1-42.

Gözübüyük, A. Şeref (2001). **Yönetim Hukuku**. Ankara: Turhan Kitabevi.

Güner, Hasan (2014). Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Yönetiminin Denetimi. **Denetişim**, Sayı: 14, ss. 65-72.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2013.

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/03/20130328M1-1.htm> (15.07.2020).

Karcı, Şükrü Mert (2015). Ombudsman Tavsiye Kararları ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilme Sorunu. **Ombudsman Akademik**, Sayı: 2, ss. 34-58.

KDK, 2017a, Ombudsman Tanıtım Rehberi.

<https://www.ombudsman.gov.tr/rehber-sikca-sorulan-sorular/index.html> (02.06.2020).

KDK, 2017b: Kadın Hakları ve Ombudsmanlık Çalıştay Raporu

<https://www.ombudsman.gov.tr/contents/files/pdf/kadin-haklari-ve-ombudsmanlik-calistay-raporu.pdf> (02.06.2020).

KDK Yıllık Rapor, 2013-2019

<https://www.ombudsman.gov.tr/yillik-rapor/index.html> (12.09.2020).

McMillan, John (2009). The Ombudsman's Role In Human Rights Protection – An Australian Perspective.

https://www.ombudsman.gov.au/__data/assets/pdf_file/0025/34369/2-5-November-2009-The-Ombudsmans-role-in-human-rights-protection-an-Australian-perspective.pdf (11.09.2020).

OSCE, 1998. Ombudsman and Human Rights Protection Institutions in OSCE Participating States.

<https://www.osce.org/odihr/16635?download=true> (02.05.2020).

Özer, Mehmet Akif (2015). Türkiye'de Kamu Yönetiminin Denetiminde Yeni Arayışlar: Kamu Denetçiliği Kurumu Örneği. **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 98, ss. 19-41.

Özer, Mehmet Akif ve Iskandarov, Shokhrukh (2016). Kamu Yönetiminin Denetiminde Ombudsman Uygulaması – Kırgızistan Örneği. **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 8, ss. 324-344.

Pickl, J. Victor (1986). Ombudsman ve Yönetimde Reform. (Çev. T. Ergun). **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 4, ss. 37-46.

Pinheiro, Paulo Sergio ve Baluarte David Carlos. (2000). The Role of National Human Rights Institutions in State Strategies. Human Development Report 2000 Background Paper.

http://hdr.undp.org/sites/default/files/paulo_sergio_pinheiro_.pdf (17.09.2020).

Satyanand, Anand (1998). The Ombudsman Concept And Human Rights Protection. **New Zealand Association of Comparative Law - NZACL Yearbook 4**, ss. 19-27.

<https://www.wgtn.ac.nz/law/research/publications/about-nzacl/publications/nzacl-yearbooks/yearbook-4,-1998/Satyanand.pdf> (17.09.2020).

Sözen, Süleyman (2016). Kamu Yönetiminin Denetlenmesi. **Kamu Yönetimi** (Ed. S.Sözen). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Stuhmcke, Anita (2012). The Evolution of The Classical Ombudsman: A View From The Antipodes. **SSRN Electronic Journal**, Cilt: 2, Sayı: 1, ss. 83-95

Stuhmcke, Anita (2016). Australian Ombudsmen: A Call To Take Care. **Federal Law Review**, Cilt: 44, Sayı: 3, ss. 531-556.

T.C. Başbakanlık Kanunlar ve Kararlar Genel Müdürlüğü, 2012: B.02.0.KKG.0.10/101-258/2226

<https://www2.tbmm.gov.tr/d24/1/1-0626.pdf> (02.06.2020).

T. C. Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı.

<http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Onuncu-Kalk%C4%B1nma-Plan%C4%B1-2014-2018.pdf> (02.06.2020).

Tortop, Nuri (1998). Ombudsman Sistemi ve Çeşitli Ülkelerde Uygulanması. **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 31, Sayı: 1, ss. 2-11.

Vangansuren, Ulziibayar (2002). The Institution of the Ombudsman in the Former Communist Countries.

https://ifes.org/sites/default/files/08_08_02_manatt_ulzzibayar_vangansuren.pdf (07.06.2020).

URL1: Türk Diyanet Vakfı, İslam Ansiklopedisi.

<https://islamansiklopedisi.org.tr/kadilkudat> (02.05.2020).

URL2: Türk Diyanet Vakfı, İslam Ansiklopedisi.

<https://islamansiklopedisi.org.tr/hisbe> (02.05.2020).

URL3: Türkiye Büyük Millet Meclisi Tutanak Dergisi, 119'uncu Birleşim 13 Haziran 2012 Çarşamba.

<https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/TUTANAK/TBMM/d24/c023/tbmm24023119.pdf> (18.08.2020).

URL4: Aile İçi ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Yönelik Alınan Tedbirler Sonuç Vermeye Başladı

<https://www.icisleri.gov.tr/aile-ici-ve-kadina-yonelik-siddetin-onlenmesi-ne-yonelik-alinan-tedbirler-sonuc-vermeye-basladi> (10.09.2020).

URL5: Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu.

<https://tkdf.org.tr/> (07.09.2020).

URL6: Kamu Denetçileri, TBMM Dilekçe ve İnsan Haklarını İnceleme Karma Alt Komisyonunda Sunum Yaptı.

<https://www.ombudsman.gov.tr/karma-rapor-sunumu.html> (12.08.2020).