

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIĞI

The University Ombudsman

Öğr. Gör. Canan YAVUZ*

Geliş Tarihi: 06.11.2020 | Yayına Kabul Tarihi: 06.06.2021

Öz

Ombudsmanlık hizmetleri, kurumları insanlaştırır. Bir ombudsmanın varlığı, kurumun üyelerini önemseydiği ve hem kurum üyeleri hem de uluslararası toplum için gayri resmi uyuşmazlık çözümü sağlamanın değerini anladığı mesajını verecektir. Bu makalede, ülkemizde idarenin denetimine dair yeni ve esaslı bir model olarak benimsenen ombudsmanlık kurumunun üniversiteler yönünden incelenmesi, üniversitelerin iş ve işlemlerinin denetiminin sağlanmasında üniversite ombudsmanlığı adı altında ayrı bir birim oluşturulmasının mümkün ve gerekli olup olmadığı tartışılmıştır. Ombudsmanlık dünyada konularına göre çeşitlenme ile gelişim gösterme eğiliminde olup bu çeşitlilikle ilgilenilmesi ve pratiğe dökülmesi ombudsmanlığın başat maksadına yarar sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: ombudsman, üniversite ombudsmanı, yükseköğretim kurumu ombudsmanı

Abstract

Ombudsman services humanise the institutions. The existence of an ombudsman gives the message that the institution considers its members and understands the importance of informal dispute resolution both for its members and the international community. Ombudsman institution is a recent and essential model in administrative law. This paper discusses the ombudsman institution in terms of universities and discusses whether it is necessary and possible to have a separate ombudsman institution for the governance of the universities administrative acts. Ombudsman institution is disposed to develop according to its various fields among the world. Paying attention to its diverse areas and putting it into practice will provide benefit to the core aim of the ombudsman institution.

Keywords: ombudsman, university ombudsman, ombudsman in higher education institution

* Trakya Üniversitesi İpsala Meslek Yüksekokulu, e-posta: cananyavuz@trakya.edu.tr, ORCID ID No: 0000 0003 2014 4485

GİRİŞ

Yüksek öğrenim dünyası; eğitim, öğretim, bilgi, yaşam boyu öğrenme, kişisel becerilerin geliştirilmesi, akademik derece elde etme imkânı sunmaktadır. Bilginin hızlı elde edildiği ve gelişen, küreselleşen dünyaya ayak uydurmak isteyen öğrenciler ile, akademik ve idari personelin bu sebeple üniversitelerden talepleri ve beklentileri artmaktadır. Bu talep ve beklenti artışı da üniversitelerin bu taleplere daha etkili ve hızlı yanıt vermesini beraberinde getirmektedir.¹

Üniversitelerin artan hacmi; örneğin bilgi sistemleri, öğrenci destek hizmetleri, yeni iletişim ve öğrenme teknolojileri gibi birçok öğeden oluşan bu altyapıların gelişimini de beraberinde getirmiştir. Bunun yanı sıra bu alanlarda işbirliğinin geliştirilmesine de teşvik etmek suretiyle katkıda bulunmuştur. Bu sistemlerin akademik hayata girmesi özellikle öğrenci, akademik personel ve idari personel nüfusu fazla olan üniversitelerde olumsuz yönleri de beraberinde getirmiştir: Üniversiteler içinde artan anonimlik, personelin azalan yükümlülüğü, öğrenciler ve öğretim elemanları arasında kişisel temas eksikliği gibi.² Değişen ve gelişen eğitim öğretim sisteminin günümüzde geldiği uzaktan eğitim modelinin de akademik hayatta büyük yer kaplaması öğrencilerin ve öğretim elemanlarının okul ile fiziki bağlantısını zayıflatmış, öğrencileri problem çözmek üzere e-posta, telefon gibi iletişim araçlarına yöneltmiştir. Hâlihazırda uzaktan eğitime hızlı geçişin yaşandığı şu dönemde aksaklıklar yaşanması ihtimaline binaen hızlı ve etkili bir çözüm üretme yöntemi olarak üniversite ombudsmanlığının varlığı yadsınamaz bir gerçektir.

1. OMBUDSMANLIK VE ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIĞI KAVRAMI

Ombudsmanlık kurumu, devlet ile vatandaş arasındaki insan hakları önceliğine dayanan ilişkilerde bir nevi hakemlik yapan bir teşkilattır³. Bu kurum, günümüz dünyasında ulusal düzeyden yerel ve bölgesel düzeylere kadar çeşitli

¹ William G. Turney, (1993), **The responsive university. Restructuring for high performance**, Baltimore: Hopkins University Press, Akt. Josef Leidenfrost, (2013) **Ombudsmen in Higher Education: Helping the Single Student, Contributing to the Universities' Institutional Changes**, <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=34177>, ss. 8-10, s.9

² Josef Leidenfrost, (2013), **Non-hierarchical conflict resolution in higher education: In-house mediation as a tool**, Vienna: Ministry of Science and Research Akt. Leidenfrost, **a.g.m.**, s.8-9

³ Ekaterina Zemska, (2020), "The Legal Status of The Ombudsman", **Young Scientist**, Cilt:42, Sayı:332, ss.205-207, s.205

biçimleriyle uygulama alanı bulmuştur. Nitekim doğrudan ulusal bazda ombudsmanlık uygulamaları kadar yerel düzeyde il ve belediye ombudsmanlıkları, bankacılık, cezaevleri ve üniversiteler gibi çeşitli alanlara yönelik özel ombudsmanlıklar da yaygınlaşmaya başlamıştır.⁴

Kamu yönetiminde vatandaşların hak ve menfaatlerinin korunması misyonuna sahip ombudsmanlığın, yoğun şikâyetleri üstlenebilecek ve çözüm bulabilecek bir durumla karşı karşıya kalması halinde kuruluş hedefleriyle örtüşen bir sonuç vermektен çok kamu kurum ve kuruluşlarındaki işleyiş sorunlarına ek bir ya da birden fazla mekanizmanın daha ortaya çıkmasına neden olacaktır. Bu durumda, ulusal düzeydeki aksaklıkların çokluğu ve çeşitliliği ulusal ya da parlamenter ombudsmanın iş yükünü arttıracığından yerel ve bölgesel düzeyde hatta belirli sorun odaklaşmalarının olduğu alanlarda ombudsmanlık uygulamalarına geçiş yönetsel işleyişin güçlendirilmesi açısından değerlendirilebilir bir husus olacaktır.⁵ Ancak ombudsmanlık vatandaş merkezli olsa da idare karşıtı bir kurum da değildir.⁶

Hukuk devleti ilkesinin benimsendiği ülkelerde, idari işlem tesis etmek veya idari eylem yoluyla kişilere birçok müdahalede bulunan idarenin, bu müdahale yetkisinin denetim mekanizmalarıyla dengelenmesi gerekmektedir. Böylece fren-denge mekanizmasıyla çalışan idarenin kişiler hakkında kararlar verirken tamamen serbest olmadığı bilincinde olması sağlanır. İdarenin bu bilincinin varlık sebebi olan, diğer deyişle idarenin denetimini sağlayan mekanizmalar yargı dışı denetim ve yargısal denetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İdarenin yargısal denetimi idari yargı olarak karşımıza çıkmakta ve yargısal denetimde idarenin denetimi bir yargı organı tarafından yapılmaktadır. Yargı organları, teminatlı ve meslekten hakimlerden oluşmuş bağımsız mahkemelerdir. Ancak idare, yargısal yollar haricinde de denetlenebilmektedir. İdarenin yargı dışı yollardan denetimi ülkemizde siyasi denetim, idari denetim ve bağımsız denetim olarak karşımıza çıkmaktadır. Siyasi denetim; idarenin yazılı soru, genel görüşme, meclis araştırması, meclis soruşturması, Dilekçe Komisyonu ve İnsan Hakları İnceleme Komisyonu aracılığıyla TBMM tarafından denetlenmesidir. İdarenin bir

⁴ Önder Kutlu, Erhan Örselli ve Selçuk Kahraman, (2018), "Türkiye'de Yerel Ombudsmanlığın Uygulanabilirliği: İtalya Yerel Ombudsmanlığı Üzerinden Bir Analiz", **Ombudsman Akademik**, Yıl:4 Sayı: 8, ISSN: 2148-256X, ss:15-38, s.16

⁵ Kutlu, Örselli, Kahraman, **a.g.m.**, s.17

⁶ **Aditi Singh**, (2020), "Administrative Law Assignment On Concept Of Ombudsman", **BBA LLB**, s.7

diğer denetlenme şekli, idari denetimdir. İdari denetim; idarenin kendi içinde denetlenmesi, diğer deyişle yasama ve yargı organı tarafından değil, yine idare tarafından denetlenmesidir. Bunun da başlıca; istifa denetimi, hiyerarşik denetim, vesayet denetimi, denetleme kurulları tarafından denetim, Bilgi Edinme ve Değerlendirme Kurulu tarafından denetim ile il ve ilçe insan hakları kurulları tarafından denetim olmak üzere altı yolu vardır. İdarenin siyasi ve idari denetimi haricinde yargı dışı denetim yollarından bir diğeri de bağımsız organlar olan İnsan Hakları Kurumu ve Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK)⁷ tarafından denetlenmesidir. KDK, TBMM başkanlığına bağlı, kamu tüzelkişiliğini haiz ve özel bütçeli bir kuruluştur. Diğer adıyla ombudsmanlık olarak da anılan KDK'nin görevi, ülkelerde idareyi denetlemek, vatandaş ile idare arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünü kolaylaştırmaktır.⁸ Ombudsmanlığın diğer denetim yollarının eksikliklerini tamamlayıcı ve denetim etkinliğini arttırıcı bir işlevi vardır.⁹ Kararlarının bağlayıcı nitelikte olmaması da, adeta idare ile kişiler arasında bir arabulucu işlevi üstlendiğini göstermektedir. Bunun yanı sıra etkin bir ombudsmanlık kurumu için, aşırı kuralcı bir ombudsmanlık yapısı yerine, sonuç odaklı ve vatandaş yanlısı bir mekanizmanın uygun olacağı açıktır¹⁰.

Ombudsmanlık, ülkemizde ulusal ve genel amaçlı uygulanmakta olup yerel ve özel amaçlı ombudsmanlık henüz kabul görmemektedir. Ancak ombudsmanlık kurumuna ihtiyacın giderek artmasıyla birlikte ombudsmanın görev alanının genişlemesi, denetim konularına göre bir uzmanlaşmayı beraberinde getirmiştir. Bu yüzden ombudsmanlar için genel amaçlı ombudsmanlar ile tek ve özel amaçlı ombudsmanlar olmak üzere çeşitli ombudsman türleri karşımıza çıkmaktadır. Genel amaçlı ombudsmanlar ulusal düzeyde olabileceği gibi bölgesel veya yerel düzeyde de olabilmektedir.¹¹ Genel amaçlı ombudsmanlık kurumunda ombudsmanlar konu ayrımı ve kısıtlamasına tabi tutulmamışlardır. Ancak bazen tüm ülke çapında görevli olabileceği gibi bazen bir eyalette ya da yerel yönetim

⁷ Bundan sonra KDK olarak anılacaktır.

⁸ Kemal Gözler ve Gürsel Kaplan, (2020), **İdare Hukuku Derleri**, Ekin Yayınları, Güncellenmiş 22. Baskı, Bursa, ss.737-745

⁹ Doğan Kestane, (2006), "Çağdaş Bir Denetim Organizasyonu Olarak Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği)", **Maliye Dergisi**, Sayı 151, ss. 128-142, s. 128

¹⁰ Yaşar Orçun Küçükylmaz, (2021), "Kamusal Bir Denetim Aktörü Olarak Ombudsman: Türkiye Örneği", https://www.researchgate.net/publication/349426700_Kamusal_Bir_Denetim_Aktoru_Olarak_Ombudsman_Turkiye_Ornegi, (E.T. 02.06.2021), ss.361-378, s.374

¹¹ Engin Şahin ve Mehmet Şabaplı, (2016), "Dünyada Ve 2010 Anayasa Değişikliği Sonrası Türkiye'de Genel Özellikleriyle Ombudsmanlık", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 9 Sayı: 42, ss.768-778, s.773

düzeyinde de görevli olabilmektedir. Özel amaçlı ombudsmanlıkta ise, idarenin sadece belirli bir alanından doğan şikâyetleri, uzmanlaşma ihtisas alanına göre denetime tabi olmaktadır. Özel amaçlı ombudsmanlar belirli bir konuda uzmanlaşarak, ihtisas alanlarına göre yapılan başvuruları kabul etmektedir.¹² Üniversite ombudsmanlıkları da özel amaçlı ombudsmanlık türlerinden biri olup ülkemizde henüz yasal bir alt yapısı bulunmamaktadır. Bireylerin üniversite ile yaşadığı problemler hâlihazırda ulusal çapta tekel nitelikte görev yapan KDK tarafından yürütülmektedir. KDK Türkiye’de genel nitelikli bir kurum olup ayrı bölümler halinde çalışmamaktadır. Diğer deyişle KDK, üniversite ombudsmanlığı, polis ombudsmanlığı, kamu personeli ombudsmanlığı gibi yerel, bölgesel veya kurumsal çapta teşkilatlanmamıştır. Genel olarak şikâyetler, tek çatı altında toplanan KDK’ye yapılmaktadır.

Üniversite veya akademik yahut daha genel tabirle yüksek öğrenim kurumu ombudsmanı; öğrencilerin, akademik ve idari personelin yükseköğrenim kurumu ile ilgili şikâyetlerini, gizlilik esasına tabi kalarak çözmeyi amaç edinmiştir. Üniversite ombudsmanı; bağımsız ve tarafsız bir kişidir. Tıpkı bir hakem veya hakim bağımsızlığı ve tarafsızlığında olması gereken ombudsman, ombudsmanlık sürecinde ne yüksek öğretim kurumunun ne de başvurucunun tarafında yer almaz. Üniversite ombudsmanı, sorunları, öncelikle alternatif çözüm yöntemiyle çözmeyi hedeflemektedir. Yüksek öğrenim kurumu ombudsmanının bir diğer önemli görevi ise, yapısal sorunları belirlemek ve ileride yaşanabilecek benzer sorunların yeniden yaşanmasını engellemek için sorumlu makamlara tavsiyelerde bulunmaktır.¹³ Ancak üniversite ombudsmanı, akademik veya idari personel ile öğrenciler arasındaki uyuşmazlıkları geleneksel yöntemlerle çözmenin yerine geçmemektedir. Geleneksel çözüm yöntemlerini tamamlayıcı niteliktedir.¹⁴

1.1. Üniversite Ombudsmanlığının Tarihsel Gelişimi

Üniversite ombudsmanlığı, öncelikle öğrencilere hizmet vermek üzere ortaya çıkmıştır. Üniversitelerde artan çatışmaya karşılık olarak 1960’ların ortasında halk protestoları ve öğrenci savunuculuğu bağlamında Kuzey Amerika’da ortaya

¹² Emine Çeliksoy ve Büşra Bayan, (2020), “Genel ve Özel Amaçlı Ombudsmanlık Örnekleri: İngiltere ve Türkiye”, **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 1, ss.92-103, s.95

¹³ Leidenfrost, **a.g.m.**, s. 9

¹⁴ Anita Stuhmcke, (2001), “Grievance Handling In Australian Universities: The Case Of The University Ombudsman And The Dean Of Students” **Journal of Higher Education Policy and Management**, Cilt 23, Sayı:2, s.182

çıkmaya başlamıştır. Kuzey Amerika'nın ilk üniversite ombudsmanı, Kanada'daki Simon Fraser Üniversitesi'nde öğrenciler tarafından kurulmuştur¹⁵ Bu sosyal hareket, ırkçılığa dayalı olarak altı Batı Hintli¹⁶ öğrenciye haksız not verilmesini protesto eden dört yüz öğrenci tarafından bilgisayar laboratuvarının işgal edilmesiyle başlamıştır.¹⁷ Benzer ofisler, kısa bir süre sonra, özellikle Montreal'deki Sir George Williams Üniversitesi'nde (şimdiki Concordia Üniversitesi) olmak üzere, bir dizi başka Kanada üniversitesinde kurulmuştur.¹⁸

Üniversite ombudsmanlığı, 1970'lerde Avustralya'ya, 1980'lerde Avrupa ve Güney Amerika'ya yayılmıştır. Öğrenci dernekleri ve öğrenci birliklerinin üniversite ombudsmanlarının oluşturulması, geliştirilmesi ve desteklenmesine yönelik kampanyalarda önemli bir etkisi olmuştur.¹⁹

Avustralya'da, ilk üniversite ombudsmanlık ofisi 1977 yılında New England Üniversitesi'nde kurulmuş ve on iki farklı üniversitede ofislerin açılmasının önünü açmıştır.²⁰

Avrupa'da ise, ilk üniversite ombudsmanlık ofisinin 1988'de İspanya Leon Üniversitesi'nde kurulduğu kabul edilmektedir. Bunu aynı yıl Granada ve Valencia üniversitelerindeki ombudsman ofisleri izlemiştir.²¹ Üniversite ombudsmanlığının kuruluşunu Hollanda, Avusturya ve Belçika izlemiştir.²² Akabinde Avrupada, 2003 yılında Avrupa Yüksek Öğrenim Ombudsman Ağı (ENOHE) kurulmuştur. Bu ağ; Hollanda, İspanya, Avusturya, İsviçre, Almanya, Birleşik

¹⁵ <http://calcaucus.com/5/post/2013/11/canadian-and-us-ombuds-what-are-we-doing-and-why-are-we-doing-it.html> (E.T. 17.10.2020)

¹⁶ Batı Hint Adaları, Karayip Denizi'ni, adalarını ve sahillerini kapsayan bölgedir. Günümüzde Karayipler olarak da anılmaktadır.

¹⁷ <http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/a-look-back-at-montreal-s-race-related-1969-computer-riot-1.2538765>. (E.T. 17.10.2020)

¹⁸ <http://calcaucus.com/5/post/2013/11/canadian-and-us-ombuds-what-are-we-doing-and-why-are-we-doing-it.html> (E.T. 17.10.2020)

¹⁹ Rob Behrens, (2017), "Being An Ombudsman In Higher Education", <http://www.enohe.net/wp-content/uploads/2017/06/Being-an-ombudsman.pdf> (E.T. 20.10.2020), s.12

²⁰ Anita Stuhmcke, Bronwen Olliffe Ve Maxine Evers, (2015), 'Resolution of Student Grievances within Universities' in Sally Varnham, Patty Kamvounias and Joan Squelch (vd), Higher Education and the Law, The Federation Baskısı, Sydney, pp.117-118. Akt. Behrens, **a.g.m.**, s.13

²¹ Marta Elena Alonso de la Varga, (2015), "30 years of Solitude? Looking back into the Spanish Ombuds pioneering institution", **Paper presented to 12th ENOHE Annual Conference**, Austria, Akt. Behrens, **a.g.m.**, s.13

²² Behrens, **a.g.m.**, s.14

Krallık, Belçika ve diğer ülkelerdeki üniversite ombudsmanlarını bir araya getiren üniversite ombudsmanları için bir ağıdır.²³

Şu anda üniversite ombudsmanlığı artık dünyadaki birçok yükseköğretim sisteminin parçası haline gelmiştir. Ombudsmanlar hem ortaya çıkan çeşitli sorunlara karşı kurumun farkındalığının artmasına hem de kurumlar adına karar verenlerin üniversite mevzuatında değişiklik ve uyarlamalar yapmalarına yardımcı olmaktadır.²⁴

1.2. Bir Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak Üniversite Ombudsmanlığı

Üniversitelerin, yaşanan aksaklıkları gidermek adına itiraz, bilgi edinme hakkının kullanılması gibi çeşitli resmi prosedürleri vardır. Bunun yanı sıra idari bir makam olan üniversitelerin tesis ettiği işlemlerin idari yargıda iptali istenmeden önce üniversiteden işlemin geri alınması veya kaldırılması da talep edilebilmektedir. Bu resmi olarak oluşturulmuş prosedürlerin bir sonucu olarak, öğrencilerin, akademik veya idari personelin yaşadığı sorunlar ve/veya endişeler genellikle hantal, zaman alıcı veya masraflı hale gelmektedir. Ve yargısal yol, anlaşmazlıkların temelini her zaman da çözememektedir. Örneğin kurumuna karşı davasını kaybeden öğretim elemanının çalışma motivasyonuna olumsuz etkisi olabilecektir. Öğrenci yönünden bakıldığında; öğrencinin içinde bulunduğu ekonomik durum ve hayat tecrübesinin zayıflığı onu dava açmaktan uzaklaştıracak, hak arama özgürlüğünü içten içe kısıtlayacaktır. Dolayısıyla, öğrencilerin ve diğer ilgililerin yüksek öğretim kurumuyla yaşayacağı problemlerin öncelikle yargı makamlarına taşınmadan pratik şekilde kurum içerisinde, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözüme ulaştırılabilmesi düşünülmeli gereken bir yoldur.

Üniversite ombudsmanlığı, bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi, her iki tarafın ihtiyaçlarını karşılayarak; çıkar ve endişelerini yeterince ele alarak anlaşmazlıkları çözme sürecidir. Alternatif uyuşmazlık çözümü, uyuşmazlıkları başlamadan önce veya en azından tırmanmadan önce bitirmeyi amaçlamaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi,

²³ Carlos-Maria Alcover, (2009). "Ombudsing in higher education: A Contingent model for mediation in university dispute resolution processes". The Spanish J. of Psychology, 1(1), 275-287., s.277

²⁴ Leidenfrost, a.g.m., s. 9

yasal prosedürlerden olabildiğince kaçınmaya yardımcı olmaktadır.²⁵ Bu nedenle üniversite ombudsmanlığı böyle bir alternatif uyuşmazlık çözüm aracı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Üniversiteler, özellikle öğrencilerin iddialarını ispat değeri olmaması veya sorunları karıştırma eğilimi sebebiyle önemsiz görüp reddedebilmektedir. Oysaki ombudsmanlar aracılığıyla yapılacak üniversite içi bir ombudsmanlık hizmeti kişilerarası iletişime odaklandığı için, uyuşmazlığı daha kısa sürede ve en uygun çözüme kavuşturabilecek bir enstrümandır. Öğrencilere yönelik ombudsman hizmetleri günümüzde öğrencilerin geleneksel adli süreçlerin yarattığı kopukluğu en aza indirmek ve özellikle akademik konularda alternatif çözüm sunmak amacıyla kurulmaktadır. Bazı Avrupa ülkelerinde (İspanya gibi) ombudsmanlar üniversitenin tüm üyelerinden sorumlu olup kurulmaları mevzuat gereği zorunludur.²⁶

2. ÜNİVERSİTE OMBUDSMANI

2.1. Üniversite Ombudsmanının Görevleri

Üniversite ombudsmanlığı dünyada büyüyen ve farklı bir kadrodur. Üniversite ombudsmanları; öğrencileri, akademik ve idari personeli, üniversite yaşamıyla ilgili yaşayabileceği adaletsizliğe, ayrımcılığa ve kötü hizmet sunumuna karşı korumak için hayati bir işlev görürler.²⁷

Üniversite ombudsmanlığı esasen sadece öğrencilerin başvurabileceği bir yol değildir. Bir üniversite ombudsmanı; öğrencilerin, akademik ve/veya idari personelin üniversite ve topluluğu hakkındaki şikâyetleri için resmi/gayri resmi ve gizli bir şekilde yardım alabilecekleri bağımsız ve tarafsız bir kişidir.²⁸

Üniversite ombudsmanlarının temel görevi, mevzuatın uygun, doğru ve hızlı uygulanmasını kontrol etmektir. Diğer görevi ise, yaşanan ihtilaflarda tarafların

²⁵ James T. Ziegenfuss ve Patricia O'Rourke, (2011), **The Ombudsman Handbook Designing and managing an effective problem-solving programme**, Akt. Leidenfrost, a.g.m., s. 9

²⁶ Leidenfrost, a.g.m., s. 9

²⁷ Behrens, a.g.m., s.7

²⁸ Frances Bauer, (2000), "The practice of one Ombudsman". <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1007598421411> (E.T. 22.10.2020), Negotiation Journal, 16, 59-79, s.76

mahkemelerden önce yasal çözüm yöntemiyle adil muamele görmesine yardımcı olmaktadır.²⁹

Ombudsman ofisleri, kime hizmet verdiklerine bağlı olarak öğrencilere, akademik ve idari personele gizli, tarafsız şikâyet yönetimi hizmetleri sunarlar. Kişilerarası yanlış anlamalar veya anlaşmazlıklar içeren şikâyetlerin yanı sıra akademik veya idari konularla ilgili şikâyetleri olanlara yardımcı olurlar.³⁰

Bir ombudsmanın görevleri şunları kapsamaktadır:

- ◇ soruları ve şikâyetleri dinlemek ile tartışmak;
- ◇ endişeleri gidermek için çeşitli seçeneklerin değerlendirilmesine yardımcı olmak;
- ◇ soruları yanıtlamak
- ◇ üniversite politikalarını ve prosedürlerini açıklamak;
- ◇ sorunları gayri resmi olarak çözüme adımları hakkında bireylere tavsiyelerde bulunmak;
- ◇ bireylere resmi ve idari seçenekler hakkında tavsiyelerde bulunmak;
- ◇ sorunların çözümü için anlaşmazlıklarda arabuluculuk yapmak;
- ◇ gayri resmi seçenekler işe yaramadığında uygun yönlendirmeler yapmak ;
- ◇ kurumdaki yöneticilere/karar verenlere veya organlara sorun/şikâyet modellerini göstermek.³¹

Üniversite ombudsmanlarının yükseköğretim hayatına değer katabilecekleri birçok nokta vardır. Bunlar; bir kurumun adil olması, çatışma çözümüne yapıcı ve kullanıcı dostu bir yaklaşıma teşvik etmesi, uzun ve maliyetli davalardan kaçınmayı sağlaması ve sistemdeki politika zayıflıklarını ve boşluklarını belirlemeye yardımcı olma taahhüdünü sembolize etmesidir. Üniversite ombudsmanı çoğunlukla bu işlevleri yerine getirmektedir. Üniversite ombudsmanına başvuru

²⁹ Leidenfrost, (2013), a.g.m., Akt. Leidenfrost, a.g.m., s.9

³⁰ Leidenfrost, a.g.m., s.9

³¹ Ibid.

yolu taraflar için hem ücretsiz hem de yargılamaya nispeten hızlı bir çözüm yolu sunmaktadır.³²

Öğrencilerle ilgili olarak her yıl kelimenin tam anlamıyla milyonlarca idari işlem gerçekleştirilmektedir. Buna örnek olarak derece ve diploma verilmesi, çeşitli bireysel konular, intihal değerlendirmeleri, müfredat ve sınav değerlendirmeleri verilebilir. O halde şikâyete konu olabilecek çok sayıda işlemin var olabileceğini görmekteyiz.³³ Öğrencilerle ilgili tesis edilen idari işlemlerin yanı sıra akademik ve idari personeli ilgilendiren idari işlem ve eylemleri de düşünürsek, üniversite ombudsmanının aktif rol oynayacağı birçok idari ilişkinin olabileceğini gözler önüne serecektir.

Tüm bu iş yükünün karşısında ombudsmanların, olayları değerlendirip kararlarını tesis ederken hassas olmakla birlikte, bu konuların ciddiyetini her çalışmada hesaba katması gerekmektedir. Zaman zaman işyerinde mobbing veya fiili şiddet içeren olaylara da rastlanabilmektedir. Yine akıl hastalığı, engellilik ve cinsel taciz başvuru konularının şikâyet konusu edebilecekleri meselelerdendir. Tüm bu karmaşık ve hassas konularla uğraşmak yeterince meşakkatlidir, ancak bu gibi olaylarda üniversite ombudsmanlarının çok daha fazlasını yapması gerekmektedir. Her halükarda ombudsman erişilebilir olmalı ve bazen de duygusal, paranoyak veya saldırgan olan şikâyetçilere tavsiyelerde bulunmalıdır.³⁴

Üniversite ombudsmanlarının temel işlevlerini ne ölçüde yerine getirdiklerini değerlendirmenin yolları vardır. Bu yöntemler; sonuçları incelenen vaka sayısı, yardım edilen öğrenciler/akademik ve idari personel, çözülen vakalar ve yükseköğretim kurumlarına verilen geribildirim kalitesini ölçen yeterlilik testleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Creutzfeldt tarafından Avrupa'daki kamu denetçileriyle ilgili yapılan araştırmada, belirli türdeki ombudsman davranışlarının diğerlerinden daha fazla güven uyandırdığı ortaya çıkmıştır. Aslında, ombudsmanlardan beklenen hizmet, ulusal kimliklere göre değişkenlik göstermektedir. Örneğin Almanya'daki yükseköğretim kurumu ombudsmanlığı hizmetine başvuranlar yasal ve resmi prosedürler beklerken, Birleşik Krallık'taki başvuru,

³² Behrens, **a.g.m.**, s.19-20

³³ Ibid.

³⁴ Ibid., s.19-20

dinlenilmeye değer vermektedir.³⁵ Ülkemizde uygulanması halinde ise üniversite ombudsmanlığından beklenen hizmet, başvurucuların dönütleri nihayetinde ortaya çıkacaktır.

2.2. Üniversite Ombudsmanının Özellikleri

Üniversite ombudsmanının, önüne gelen şikâyet konularını çözmek ve sonuca bağlamak için, doğası gereği iletişim stratejisinin gelişmiş olması gerekmektedir. Buna bağlı olarak aktif dinleme, duyguları anlama, öfkeyi yatıştırma, tavsiye verme, yaratıcı problem çözme ve seçenekleri geliştirme, araştırma, gerçek bulguları elde etme, mekik diplomasisi gibi iyi bilinen tekniklere hakim olması gerekmektedir. Bu noktada tıpkı bir arabulucu gibi çalışmaktadır.³⁶ Nitekim Belçika'da ombudsmanlık kurumunun olmadığı dönemde kamu yönetiminin faaliyetlerine yönelik olarak arabuluculuk faaliyetleri mevcut idi³⁷.

Üniversitede görevli olan ombudsmanlar, taraflardan tamamen bağımsızdır. Fakat bağımsızlık, üniversite ombudsmanları için algılanan en büyük zorluklardan birisidir. Bağımsızlık, ombudsman otoritesinin temelini oluşturmaktadır. Keza ombudsmanlar hem tarafların hem de üniversitenin ombudsmanlığa güvenini sağlamakla görevli olduğundan bağımsızlığın varlığı varoluşsal bir unsurdur.³⁸ Ombudsmanlar, üst düzey memurdurlar ve hem atandıkları kurumdan hem de onu atayan kurumdan bağımsızdırlar.

2.3. Ombudsman Kararlarının Niteliği

Ombudsman tarafından verilen karar bağlayıcı nitelikte değil, tavsiye niteliğinde olmaktadır. Kararlarının tavsiye niteliğinde olması sebebiyle bağlayıcılık hususunda şüpheye düşülse de bu karar üniversiteye manevi bir baskı aracı olarak kullanılabilir ve ilgili üniversiteyi tercih edecekler de bu sonuçlara göre tercihlerini değiştirebileceklerdir.³⁹

³⁵ Naomi Creutzfeldt, (2016), "Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe", Akt. Behrens, **a.g.m.**, s.10-11

³⁶ Tyler R. Harrison, (2004). "What is success in ombuds processes? Evaluation of a University Ombudsman" **Conflict Resolution Quarterly**, 21, 313-335., s.314-315

³⁷ Ramazan Şengül, (2021), "Belçika'da Federal Ombudsman", **Alanya Akademik Bakış**, Cilt:5, Sayı:1, ss.59-73, s.61

³⁸ Behrens, **a.g.m.**, s.10

³⁹ Behrens, **a.g.m.**, s.17-18

Üniversite ombudsmanı aksi kararlaştırılmak üzere, her akademik yıl için yıllık bir raporla faaliyetlerini üniversite senatosuna sunmaktadır. Ancak bu husus, ombudsmanın özerk ve tüm taraflardan bağımsız hareket ettiği gerçeğini değiştirmemektedir.⁴⁰ Keza yapılan işlem raporlamadan ibarettir ve bir sonraki faaliyet dönemlerinde üniversitenin geçmişte yaşanıp verilen tavsiye kararları çerçevesinde işlem yerine getirmesini sağlamaya yönelik elverişli bir araç olmasını sağlamaktadır.

2.4. Ombudsmana Başvuruda Sürecin Başlangıcı

Ombudsmanlığa başvuru hakkı serbesttir. Dava açmadan evvel ombudsmanlığa başvuru zorunluluğu söz konusu olmamaktadır. Başvurucu dilerse doğrudan üniversite ombudsmanına başvurabileceği gibi, bu yola başvurmayıp yargılama makamına da başvurabilecektir.

Üniversite ombudsmanı tarafların talebi üzerine süreci başlatabileceği gibi re'sen de harekete geçebilmektedir.

3. TÜRKİYE'DE ÜNİVERSİTELER ALEYHİNE KDK'YE YAPILAN OMBUDSMANLIK BAŞVURULARI

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si'nin ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının gerçek kişilere tanıdığı haklar çerçevesinde, gerçek kişiler, temel insan haklarına sahiptir. Ancak gerçek kişilerin sahip oldukları haklar bunlarla sınırlı olmayıp nitelikli yaşama, bilgiye ulaşma, kendini yetiştirme ve öğrenme hakları da mevcuttur.⁴¹ Bunun yanında eğitim ve öğretim faaliyetleri sırasında öğrencilerin, akademik ve idari personelin birtakım sorumlulukları ve uygulama ile ilgili kurallara uyma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu hakların kullanımı ve sorumlulukların yerine getirilmesi sırasında öğrenciler, akademik ve idari personel hak ihlalleri ile karşılaşabilmektedir.

KDK'nin kararları incelendiğinde, özellikle öğrenciler tarafından eğitim öğrenim gördükleri yükseköğretim kurumları aleyhine

⁴⁰ Alcover, a.g.m., s.277

⁴¹ <http://www.gsf.ankara.edu.tr/ogrenci-haklari-ve-sorumluluklari/> (E.T. 23.10.2020)

yoğun başvuru olduğu gözlenmektedir. Bu başvuruların çoğunlukla Yükseköğretim Kanunu ve bu konudaki ilgili yönetmeliklerle⁴² mevzuat hükümlerinden kaynaklanan ihtilaflardan olduğu ve kararların da bu mevzuat hükümleri kapsamında değerlendirmeler ile verildiği gözlenmektedir.⁴³ KDK'nin son yıllarda yükseköğrenim öğrencilerinin şikâyetleriyle ilgili verdiği kararların içeriği incelendiğinde ise yüksek lisans tezi kabul/ret işlemleri, yüksek lisans programı ilişik kesme işlemleri, ders muafiyet talebine dair işlemler, diploma verilmesi ve mezuniyet talebine dair işlemler, sınav puanına itiraz gibi işlemlerden kaynaklandığı görülmektedir.⁴⁴

Yine yükseköğretim kurumlarında akademik ve idari personel başvurularını ilgilendiren kararların konusunu ağırlıklı olarak mali ve sosyal haklar ile atama talepleri oluşturmaktadır.⁴⁵ Hem öğrenciler hem

⁴² Lisans ve Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği, Sınav Yönetmeliği, Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yan Dal İle Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik gibi.

⁴³ Bkz: yüksek lisans tezinin reddedilmesi ile ilişkisinin kesilmesine itirazı hakkında Başvuru No: 2019/18326 Karar Tarihi:01/04/2020; yüksek lisans programından ilişkisinin kesilmesine itiraz hakkında Başvuru No:2019/17913 Karar Tarihi:01/04/2020; başvuramın diplomasının verilmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/17556 Karar Tarihi:01/04/2020; muafiyet talebinin değerlendirilmesi hakkında Başvuru No:2019/17432 Karar Tarihi:01/04/2020; başvuramın, yüksek lisans programından ilişkisinin kesilmesine itirazı hakkında Başvuru No:2019/17914 Karar Tarihi:03/04/2020; başvuramın mezuniyetinin sağlanarak tarafına diploma düzenlenmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/17754 Karar Tarihi:16/03/2020; başvuramın, doktora programından kaydının silinmesine itirazı hakkında Başvuru No:2019/17000 Karar Tarihi:17/02/2020

⁴⁴ Bkz: Yatay geçiş başvurusunun kabul edilmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/20210 Karar Tarihi: 01/04/2020; ders muafiyet talebi hakkında Başvuru No:2020/2584 Karar Tarihi:04/08/2020; mezuniyet talebinin AKTS kredisini tamamlamadığı gerekçesi ile reddedilmesine itirazı hakkında Başvuru No: 2019/19413 Karar Tarihi:08/04/2020; başvuramın ders muafiyeti talebi hakkında Başvuru No: 2019/18430 Karar Tarihi:09/03/2020; başvuramın, Kocaeli Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yabancı Diller Eğitimi Bölüm Başkanlığı'nın onayını almaksızın, yaz döneminde Hacettepe Üniversitesi'nden aldığı iki dersin Kocaeli Üniversitesi'nin müfredatında bulunan aynı içerikli iki ders yerine sayılması ve transkriptine işlenmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/16286 Karar Tarihi:11/03/2020; başvuramın, öğrenci disiplini cezalarına ilişkin tutulan sicillerle ilgili net düzenlemeler yapılması talebi hakkında Başvuru No: 2019/16150 Karar Tarihi:17/03/2020; İsteğe Bağlı Yabancı Dil Hazırlık Sınıfı için düzenlenen sınava katılmayan başvuramın, söz konusu sınıfa kaydının doğrudan/ sınava girmeksizin yapılması, bu mümkün olmadığı takdirde kendisi için yeni bir seviye tespit sınavı düzenlenmesi, bu da mümkün olmadığı takdirde 2020-2021 eğitim-öğretim yılında İsteğe Bağlı Yabancı Dil Hazırlık Eğitimi için kendisine yeniden hak tanınması talepleri hakkında Başvuru No:2019/17155 Karar Tarihi:19/03/2020; başvuramın ders notunun yeniden değerlendirilmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/14778 Karar Tarihi: 20/02/2020; başvuramın, mahkeme kararının uygulanması talebi hakkında Başvuru No:2020/1505 Karar Tarihi:22/04/2020; Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Lisans Programı öğrencisi olan başvuramın, alıp da başarısız olduğu, bu nedenle yeniden almak zorunda olduğu "zorunlu" ve "uygulamalı" dersler için "devam zorunluluğu" şartının uygulanmaması, diğer ifadeyle, bu derslerin sadece sınavlarına girmesinin yeterli kabul edilmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/14648 Karar Tarihi:24/02/2020; başvuramın, Yüksek Lisans Programına kabul edilmemesine itirazı hakkında Başvuru No:2020/2387 Karar Tarihi:28/07/2020; başvuramın sınav puanına itirazı hakkında Başvuru No: 2020/4085 Karar Tarihi:29/07/2020

⁴⁵ Başvuramın meslek kodunun değiştirilmesi hakkında Başvuru No:2019/18116 Karar Tarihi: 01/04/2020; Başvuramın mali haklarının iadesi talebi hakkında Başvuru No:2019/17771 Karar Tarihi: 03/04/2020; Fazla çalışma ücreti hakkında Başvuru No:2019/20282 Karar Tarihi:06/03/2020; Aynı yönde bkz: Başvuru No : 2019/20279 Karar Tarihi : 06/03/2020;

de akademik ve idari personele ilişkin yalnızca 2020 yılında verilen ve çalışmamızda anılan kararlar bile göz önünde bulundurulduğunda yükseköğretim alanında oluşturulacak yeni bir denetim birimi olarak üniversite ombudsmanlığı, üniversitelerin aldığı kararların denetimini yapacak yeni bir model meydana getirilebilecektir.

SONUÇ

Karşılaştırmalı hukuka bakıldığında üniversite ombudsmanlığı, kurumların kendileri tarafından kurulmakta ve ilgili yükseköğretim mevzuatı gereğince zorunlu olmaktadır.⁴⁶ Hâlihazırda ulusal çapta bir KDK'ye sahip olan ülkemizde özel amaçlı olarak kurulan ayrı bir üniversite ombudsmanlığı bulunmamaktadır. Ancak üniversite ombudsmanlığının ayrı bir zemine oturtularak, kendine has mevzuat düzenlenmesi ile varlık kazanması halinde üniversite içinde yaşanan uyumsuzluklar yine kurum içinde ve daha hızlı ve pratik şekilde uzman ombudsmanlar tarafından çözümlenebilecektir. Hem başvuru maliyetinin olmaması hem de ulusal bir KDK'ye nazaran karar aşamasının daha süratli ve yerel çapta çözülebileceği öngörüsüyle her bir üniversitemizde kurulmasının yararlı olacağı kanaatindeyiz.

Ancak üniversite ombudsmanlığı konusunda öğrencilerde, akademik ve idari personelde bilinç oluşturulması ve üniversite ombudsmanlığı kurumunun tüm bu kişilerin desteğini alması ile kurulacak sistemde; üniversite ombudsmanının, üzerinde baskı hissetmeyerek tarafsız ve bağımsız kararlar verebilmesinin sağlanması için Yükseköğretim Kurumu veya üniversitelerin bünyesi içinden değil,

Başvuru No : 2019/20249 Karar Tarihi : 06/03/2020; Başvuru No:2019/20489 Karar Tarihi:06/03/2020; Başvuru No : 2019/20157 Karar Tarihi : 06/03/2020; Başvuru No : 2019/20022 Karar Tarihi : 06/03/2020; 2828 sayılı Kanun kapsamında teknisyen unvanlı kadroya atanma talebi hakkında Başvuru No:2019/19050 Karar Tarihi:06/03/2020; Aynı yönde Başvuru No:2019/18179 Karar Tarihi:06/03/2020; Başvuranın Genel Sekreterlik birimine atanma ve kendisine uygulandığı ileri sürülen mobbingin sonlandırılması talebi hakkında Başvuru No:2019/15512 Karar Tarihi:06/03/2020; Tarafına uygulanan yaptırımın kaldırılması talebi hakkında Başvuru No:2019/15511 Karar Tarihi:06/03/2020; Mali ve sosyal haklar ile 2018 yılına ait yıllık iznin kullanılması talebi hakkında Başvuru No:2019/17642 Karar Tarihi:06/04/2020; Geçmişe dönük akademik teşvik ödeneğinden yararlanma talebi Başvuru No:2019/18727 Karar Tarihi:09/03/2020; 2828 sayılı Kanun kapsamında teknisyen unvanlı kadroya atanma talebi hakkında Başvuru No:2019/18636 Karar Tarihi:11/03/2020; Naklen atanma talebi hakkında Başvuru No:2020/11186 Karar Tarihi: 12/08/2020; Görevden uzaklaştırma kararına ilişkin bilgilerin silinmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/17800 Karar Tarihi:20/02/2020; HİTAP kayıtlarının silinmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/14377 Karar Tarihi:20/02/2020; Meslek kodu değişikliği talebi hakkında Başvuru No:2019/18005 Karar Tarihi:20/02/2020; Başvuranın staj ücreti talebi hakkında Başvuru No:2019/14123 Karar Tarihi: 29/01/2020; Başvuran, hakkında açılan soruşturma dosyasının tarafına iletilmesi talebi hakkında Başvuru No:2019/14589 Karar Tarihi:30/01/2020; Fazla çalışma ücreti kesintisi hakkında Başvuru No:2019/18893 Karar Tarihi:30/04/2020

⁴⁶ Leidenfrost, a.g.m., s. 9

kurum dışından oluşturulacak bir birim şeklinde örgütlenmesi şarttır. Aksi halde bu durum ombudsmanın tarafsız ve bağımsızlık özelliğine gölge düşürecek ve adil muameleye ilişkin taraflarda şüphe uyandırabilecektir.

Üniversitede yaşanabilecek uyuşmazlıklar çeşitli konularda olabilecektir. Örneğin ayrımcılık, puanlama, akademik ve idari personel ilişkilerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar gibi. Bu sebeple her uyuşmazlıkta görev alan tek veya birden fazla ombudsman yerine, uyuşmazlık konularına göre tercihen uzmanlığı bulunan birden fazla farklı ombudsmanın görevli olması, uyuşmazlığın hızlı ve isabetli olarak çözümü için etkili olabilecektir. Böylece ombudsmana yapılacak şikâyetlerin ele alınması da, profesyonel bir hizmet haline gelecektir.

KAYNAKÇA

- ALCOVER, Carlos-Maria (2009). "Ombudsing in higher education: A Contingent model for mediation in university dispute resolution processes". *The Spanish J. of Psychology*, 1(1), 275-287
- ANKARA Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi, <http://www.gsf.ankara.edu.tr/ogrenci-haklari-ve-sorumluluklari/> (E.T. 23.10.2020)
- BAUER, Frances (2000), "The practice of one Ombudsman". <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1007598421411> (E.T. 22.10.2020), *Negotiation Journal*, 16, 59-79
- BEHRENS, Rob (2017), "Being An Ombudsman In Higher Education", <http://www.enohe.net/wp-content/uploads/2017/06/Being-an-ombudsman.pdf> (E.T. 20.10.2020)
- CALIFORNIA Caucus of College and University Ombuds, <http://calcaucus.com/5/post/2013/11/canadian-and-us-ombuds-what-are-we-doing-and-why-are-we-doing-it.html> (E.T. 17.10.2020)
- CBC (2014), <http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/a-look-back-at-montreal-s-race-related-1969-computer-riot-1.2538765>. (E.T. 17.10.2020)
- ÇELİKSOY, Emine ve Büşra Bayan (2020), "Genel ve Özel Amaçlı Ombudsmanlık Örnekleri: İngiltere ve Türkiye", **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 1, ss.92-103
- GÖZLER, Kemal ve Gürsel Kaplan (2020), **İdare Hukuku Dersleri**, Ekin Yayınları, Güncellenmiş 22. Baskı, Bursa
- HARRISON, Tyler R. (2004), "What is success in ombuds processes? Evaluation of a University Ombudsman" **Conflict Resolution Quarterly**, 21, 313-335
- KESTANE, Doğan (2006), "Çağdaş Bir Denetim Organizasyonu Olarak Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği)", **Maliye Dergisi**, Sayı 151, ss. 128-142
- KUTLU, Önder, Erhan Örselli ve Selçuk Kahraman (2018), "Türkiye'de Yerel Ombudsmanlığın Uygulanabilirliği: İtalya Yerel Ombudsmanlığı Üzerinden Bir Analiz", **Ombudsman Akademik**, Yıl:4 Sayı: 8, ISSN: 2148-256X, ss:15-38
- KÜÇÜKYILMAZ, Yaşar Orçun (2021), "Kamusal Bir Denetim Aktörü Olarak Ombudsman: Türkiye Örneği", https://www.researchgate.net/publication/349426700_

Kamusal_Bir_Denetim_Aktoru_Olarak_Ombudsman_Turkiye_Ornegi, (E.T. 02.06.2021), ss.361-378

LEIDENFROST, Josef (2013), "Ombudsmen in Higher Education: Helping the Single Student, Contributing to the Universities' Institutional Changes", <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=34177>(E.T. 17.10.2020), ss. 8-10

SINGH, Aditi (2020), "Administrative Law Assignment On Concept Of Ombudsman", **BBA LLB.**

STUHMCKE, Anita (2001), "Grievance Handling İn Australian Universities: The Case Of The University Ombudsman And The Dean Of Students", **Journal of Higher Education Policy and Management**, Cilt: 23, Sayı:2

ŞENGÜL, Ramazan (2021), "Belçika'da Federal Ombudsman", **Alanya Akademik Bakış**, Cilt:5, Sayı:1, ss.59-73

ŞAHİN, Engin ve Mehmet Şabaplı (2016), "Dünyada Ve 2010 Anayasa Değişikliği Sonrası Türkiye'de Genel Özellikleriyle Ombudsmanlık", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 9 Sayı: 42, ss.768-778

ZEMSKOVA, Ekaterina (2020), "The Legal Status of The Ombudsman", **Young Scientist**, Cilt:42, Sayı:332, ss.205-207

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU KARARLARI

Başvuru No:2020/11186 Karar Tarihi: 12/08/2020

Başvuru No:2020/2584 Karar Tarihi:04/08/2020

Başvuru No: 2020/4085 Karar Tarihi:29/07/2020

Başvuru No:2020/2387 Karar Tarihi:28/07/2020

Başvuru No:2019/18893 Karar Tarihi:30/04/2020

Başvuru No:2020/1505 Karar Tarihi:22/04/2020

Başvuru No: 2019/19413 Karar Tarihi:08/04/2020

Başvuru No:2019/17642 Karar Tarihi:06/04/2020

Başvuru No:2019/17914 Karar Tarihi:03/04/2020
Başvuru No:2019/17771 Karar Tarihi: 03/04/2020
Başvuru No:2019/20210 Karar Tarihi: 01/04/2020
Başvuru No: 2019/18326 Karar Tarihi:01/04/2020
Başvuru No:2019/18116 Karar Tarihi: 01/04/2020
Başvuru No:2019/17913 Karar Tarihi:01/04/2020
Başvuru No:2019/17556 Karar Tarihi:01/04/2020
Başvuru No:2019/17432 Karar Tarihi:01/04/2020
Başvuru No:2019/17155 Karar Tarihi:19/03/2020
Başvuru No: 2019/16150 Karar Tarihi:17/03/2020
Başvuru No:2019/17754 Karar Tarihi:16/03/2020
Başvuru No:2019/18636 Karar Tarihi:11/03/2020
Başvuru No:2019/16286 Karar Tarihi:11/03/2020
Başvuru No:2019/18727 Karar Tarihi:09/03/2020
Başvuru No: 2019/18430 Karar Tarihi:09/03/2020
Başvuru No:2019/20489 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No:2019/20282 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No : 2019/20279 Karar Tarihi : 06/03/2020
Başvuru No : 2019/20249 Karar Tarihi : 06/03/2020
Başvuru No : 2019/20157 Karar Tarihi : 06/03/2020
Başvuru No : 2019/20022 Karar Tarihi : 06/03/2020
Başvuru No:2019/19050 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No:2019/18179 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No:2019/15512 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No:2019/15511 Karar Tarihi:06/03/2020
Başvuru No:2019/14648 Karar Tarihi:24/02/2020

Başvuru No:2019/18005 Karar Tarihi:20/02/2020

Başvuru No:2019/17800 Karar Tarihi:20/02/2020

Başvuru No:2019/14778 Karar Tarihi: 20/02/2020

Başvuru No:2019/14377 Karar Tarihi:20/02/2020

Başvuru No:2019/17000 Karar Tarihi:17/02/2020

Başvuru No:2019/14589 Karar Tarihi:30/01/2020

Başvuru No:2019/14123 Karar Tarihi: 29/01/2020

