

YEREL YÖNETİM OMBUDSMANLIĞI SİSTEMİ: TÜRKİYE'YE UYGULANABİLİRLİĞİ

S. Mustafa ÖNEN*

Ünal KÜÇÜK**

Geliş/Received: 12.08.2021

Kabul/Accepted: 18.08.2021

Öz

Bir ülkede yerel yönetimlerin temel görevi, merkezi yönetimin yapamadığı hizmetleri vatandaşlara uygun şekilde sunmak, hizmetlerde etkinliği, verimliliği ve kaliteyi sağlamaktır. Her ülkede yerel yönetimlerin Anayasa ve kanunlardan kaynaklanan görev ve yetkilerini yerine getirirken farklı türden örgütlendikleri görülmektedir. Türkiye'de yerel yönetimler, Anayasa'da ve kuruluş kanunlarında belirtildiği üzere mahalli müşterek gereksinimleri karşılamak için kurulmuşlardır. Yerel yönetimlerin hukuka aykırı her türlü eylem ve işlemlerine karşı kişilerin şikâyet yoluyla Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK)'na başvurma hakkı söz konusudur. KDK'ya gelen yerel şikâyetlerin yıllar itibariyle nicel ve nitel açıdan genel olarak arttığı düşünüldüğünde, dünyada birçok ülkede uygulanan özel ombudsmanlık türü olarak Yerel Yönetim Ombudsmanlığı'nın Türkiye'de de uygulanabilirliği gündeme gelmektedir. Yerel Yönetim Ombudsmanı; yerel halk ile yerel düzeyde faaliyette bulunan kamu kurum ve kuruluşlar arasındaki uyumsuzluklarda arabuluculuk yapan, bazen kişilerin şikâyeti üzerine, bazen ise kendiliğinden harekete geçen çeşitli araştırmalar ve incelemeler yaparak idarenin haksız eylem ve işlemlerine karşısında idareye tavsiye kararı veren bağımsız bir denetim organıdır. Bu çalışmanın esas amacı, Yerel Yönetim Ombudsmanlığı sistemini genel anlamda ele almak ve bu bağlamda Yerel Yönetim Ombudsmanlığı'nın Türkiye'de uygulanabilirliğini çeşitli açılardan incelemektir. Dünyada Yerel Yönetim Ombudsmanlıkları olarak çalışmada önce İngiltere, ABD, Kanada ve İtalya örnekleri; sonra Türkiye'de bu ombudsmanlık türü ile ilgili olarak geçmişte yapılmış başlıca raporlar ve düzenlemeler açıklandıktan sonra KDK'ya gelen yerel şikâyetler yorumlanmıştır. Çalışmanın sonunda ise, Türkiye'ye özgü nasıl bir Yerel Yönetim Ombudsmanlığı'nın olabileceği değerlendirilerek birtakım öneriler geliştirilmiştir. Çalışma bu yönüyle dolaylı ve nitel bir araştırma yöntemine dayanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetim, Ombudsman, Yerel Yönetim Ombudsmanı, Yerel Yönetim Ombudsmanlığı, Kamu Denetçiliği Kurumu

LOCAL GOVERNMENT OMBUDSMAN SYSTEM: APPLICABILITY TO TURKEY

Abstract

Local government in a country mainly provides the proper services to citizens that cannot be provided by the central government and ensures the effectiveness, efficiency, and quality of services. It can be seen that the local government of each country is organized in different ways while fulfilling their task and authority arising from the Constitution and laws. Local government in Turkey has been established to meet local common requirements, as stated in the Constitution and the founding laws. Individuals have the right to apply to the Ombudsman Institution (OI) through complaints against all kinds of illegal actions and operations of local government. Considering that the local complaints to the OI have increased in terms of quantity and quality over the years in general, the applicability of the Local Government Ombudsman in Turkey, as a special type of ombudsmanship applied in many countries in the world, comes to the fore. The Local Government Ombudsman is an independent auditing body that mediates the disputes between the local community and public institutions and organizations operating at the local level and makes recommendations to the administration against unfair actions of the administration by conducting various investigations and audits, which sometimes act upon complaints of individuals and sometimes spontaneously. The main aim of this study is to investigate the Local Government Ombudsman system in general terms and to examine the applicability of the Local Government

* Prof. Dr., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, İnönü Üniversitesi, Malatya/Türkiye, mustafa.onen@inonu.edu.tr, orcid: 0000-0002-7284-2616

** Arş. Gör. Dr., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Fırat Üniversitesi, Elazığ/Türkiye, ukucuk@firat.edu.tr, orcid: 0000-0002-0593-5935

Ombudsman in Turkey from various perspectives. As Local Government Ombudsmanship in the world, first, the examples of the UK, USA, Canada, and Italy, and then the main reports and regulations made in the past regarding this type of ombudsman in Turkey were discussed, and local complaints to the OI were interpreted. At the conclusion of the study, several recommendations were made by evaluating what kind of Local Government Ombudsman can be implemented specifically in Turkey. In this aspect, the study is based on an indirect and qualitative research design.

Keywords: Local Government, Ombudsman, Local Government Ombudsman, Local Government Ombudsmanship, Ombudsman Institution

1. GİRİŞ

Bir ülkede yerel yönetimler, demokratik rejimin geliştirilmesinde vatandaşların yönetime katılımı açısından anahtar rol oynamaktadırlar. Vatandaşlar, yerel yönetimler sayesinde karar alma sürecine katılarak yerel hizmetlerin yapılmasını belli ölçüde belirleyebilirler. Ayrıca yerel hizmetlerin daha isabetli ve daha az maliyetle sunulmasında yerel yönetimler, merkezi yönetime göre daha avantajlı konumdadırlar. Merkezi yönetimin sunmadığı birçok hizmetin yerel yönetimlerce etkin ve verimli sunulması da söz konusudur. Hatta merkezi yönetimin neden olduğu yoğun bürokratik işlemlerin giderilmesinde de yerel yönetimler adeta katalizör görevini üstlenmektedirler.

Türkiye’de yerel yönetimler, mahalli müşterek gereksinimleri karşılamak üzere örgütlenmiş özerk kuruluşlardır. Yerel yönetimlere sağlanan bu özerklik, yerel hizmetlerin daha iyi yapılması için tanınmış bir ayrıcalıktır. Yerel yönetimlerin Anayasa ve kanunlardan kaynaklanan görev ve yetkilerini yerine getirip getirmediklerini saptamak için vatandaşlara denetime başvurma hakkı tanınmıştır. Günümüzde yerel yönetimler başlıca siyasal, yönetsel, yargısal, kamu oyu ve ombudsman yoluyla denetlenmektedirler. Diğer denetim biçimlerinden farklı olarak ombudsman denetimi, Cumhuriyet döneminde Türk kamu yönetiminde yaklaşık 10 yıldır uygulanan yeni bir denetim biçimidir.

Ombudsman sözcüğü esas itibarıyla arabulucu, yüksek komiser anlamına gelmekte olup, aslında ombudsmanla devlet ile vatandaş arasında uzlaştırma rolünü üstlenen, daha çok güçsüz konumdaki vatandaşı güçlü konumdaki devlete karşı koruyan, şikâyetleri inceleyen ve gerekirse ilgili idareye yönelik tavsiye kararı veren kişi kastedilmektedir. İlk olarak 1809 yılında İsveç’te başlayan ombudsmanlık kurumu, günümüzde 100’den fazla gelişmiş ülkede aktif olarak uygulanmaktadır. Ülkemizde ise, bu kurum ilk kez Anayasal olarak 2010 yılında, yasal olarak ise 2012 yılında Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) olarak uygulanmaya başlamıştır. Günümüzde KDK bazı istisnalar hariç, genel olarak idarenin her türlü eylemleri ve işlemleriyle tutum ve davranışlarını inceleyip araştırmaktan ve tavsiyelerde bulunmaktan sorumludur.

Türkiye’de ulusal düzeyde örgütlenmiş olan KDK, kendisine gelen tüm şikâyet dosyalarını bir baş denetçi ve beş denetçi aracılığıyla işbölümü yaparak ve belli konuları paylaştırarak sorunun üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Oysa birçok demokratik gelişmiş ülkede insan hakları, polis, kadın, çocuk, cezaevi gibi alanlara özgü uzman ombudsmanlık türleri mevcut olup, bu ombudsmanlar aracılığıyla kişilerin idare karşısındaki her türlü şikâyet ve mağduriyetleri en hassas bir şekilde giderilmeye çalışılmaktadır. Buna karşılık, Türkiye’de genel ombudsmanlık hizmeti (KDK) dışında birçok alanda özel ombudsmanlıklar kurularak idarenin hukuka aykırı ve kötü yönetimden kaynaklanan her türlü eylem ve işlemleri her alanda denetlenebilir; bunun sonucunda hukuka aykırılıklar giderilebilir veya varsa zararın tazmini yoluna da gidilebilir. İşte dünyada birçok ülkede yaygın olarak uygulanan özel ombudsmanlık türlerinden biri de Yerel Yönetim Ombudsmanlığı’dır.

Bu çalışmanın esas amacı, Yerel Yönetim Ombudsmanlığı sistemini genel anlamda inceleyerek bu ombudsmanlık türünün Türkiye’de uygulanabilirliğini çeşitli açılardan irdelemektir. Çalışmada önce Yerel Yönetim Ombudsmanlığına dünyada en çok örnek gösterilen İngiltere, ABD, Kanada ve İtalya uygulamaları ele alınmış; sonra Türkiye’de bu ombudsmanlık türü ile ilgili olarak geçmişte yapılmış başlıca raporlar ve düzenlemeler incelendikten sonra, KDK’nın yerel şikâyetler karşısındaki durumu tartışılmıştır. Çalışmanın sonunda ise, Yerel Yönetim Ombudsmanlığına ilişkin dünyadaki uygulamalar ve Türkiye’de yapılmış çalışmalar çerçevesinde “Türkiye’de nasıl bir Yerel Yönetim Ombudsmanlığı”nın olabileceği hakkında öneriler sunulmuştur. Çalışmada esas itibarıyla Yerel Yönetim Ombudsmanlığı sisteminin Türkiye’de uygulanabilirliği sorusuna yanıt aranmıştır. Bu

çalışmada bilimsel araştırma yöntemi olarak Yerel Yönetim Ombudsmanlığı uygulaması ve bu ombudsmanlık türüne ilişkin olarak Türkiye'deki mevcut yapı ve işleyiş açıklanırken dolaylı ve nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır.

2. OMBUDSMAN VE YEREL YÖNETİM OMBUDSMANI KAVRAMI

Ombudsman kavramı jenerik olarak genellikle belli bir örgütlenmeyi ifade etmektedir. Bu kavram, bir yandan birçok ülke tarafından ve AB gibi birçok uluslararası kuruluş tarafından klasik ombudsmanı çağrıştıracak tarzda bir örgüt karşılığında, diğer yandan ise özellikle önceki Doğu Avrupa ülkelerinin İnsan Hakları Ombudsmanı ile Danimarka ve İrlanda gibi bazı ülkelerin Parlamento Ombudsmanı gibi insan haklarını çağrıştıracak tarzda kullanılmaktadır (Aveni, 2014: 501). Ombudsman kavramına ilk kez 1809 yılında yürütme organından bağımsız bir idari kurum oluşturularak vatandaşların haklarını korumak için İsveç'te kurulan İsveç Parlamento Ombudsmanı uygulamasında değinilmiştir (Batalli, 2015: 233). İsveç kökenli (Norsça adlandırmasıyla) Ombudsmanlık kavramı uygulama olarak Osmanlı Devleti'ne uzanmış ve bu model ilk olarak Rusya ile İsveç arasında yaşanan bir savaş sonucunda Osmanlı korumasına sığınan İsveç Kralı Demirbaş Şarl tarafından Osmanlı idari denetim biçimlerinden etkilenerek ortaya çıkmıştır (Göküş ve Çubukçu, 2019: 217). Genel anlamda Ombudsmanlık kurumunun yarım yüzyıl öncesine kadar dünya genelinde çok yaygın düzeyde uygulandığını söylemek zordur. Oosting (1999: 7) konuya ilişkin çalışmasında ombudsman uygulamasının özellikle son 15 yılda dünya geneline yaygınlaştığından bahsetmektedir.

Ombudsmanın rolü, hassas hedeflere ulaşma konusunda yönetime karşı kesin hüküm verme ve yaptırımdan ziyade sorgulayıcı bir yaklaşım altında esneklik, müzakere ve ikna yöntemine başvurusudur (Abraham, 2008: 541). Ombudsman tecrübesine özellikle 1950'li yıllardan itibaren bu modeli benimseyen ülkeler ile ulaşılmaya başlanmıştır. Söz konusu bu model İskandinav kültüründen doğmuş ve çok büyük değişikliklere uğramadan (Herzog, 180) ve farklı varyasyonları görülmeden tüm dünyaya yayılmıştır. Ancak bununla birlikte siyasi, kurumsal, tarihsel ve kültürel miras üzerinden değerlendirildiğinde ombudsmanların rolleri, yetkileri ve müdahale kapsamı, ülkeden ülkeye göre farklılık gösterebilmektedir (OECD, 2018: 4). Her ülkenin siyasal, yönetsel ve hukuksal şartları dikkate alındığında ombudsmanlık kavramı üzerinde ortak bir tanımın yapılması da zor olup (Dursunoğlu vd., 2021: 70), işbölümü ve uzmanlaşmayla ombudsman kurumunun etkinliğini sağlamak için farklı türde yapılanmalar ortaya çıkmış (Boyalı ve Gündoğdu, 2018: 104) ve ombudsmanlık ile ilgili kesin bir ayırımın yapılması da mümkün gözükmemektedir (Gökçe, 2012: 209). Ancak günümüzde artan idari sorunlara karşı birçok ülkede ulusal ombudsmanlıkların yanı sıra belli alanda uzmanlaşmış ombudsmanlıklara ağırlık verilmektedir.

Yerel ombudsmanlık ise, yerel düzeyde şikâyetleri konu alan uzmanlaşmış bir ombudsman türüdür. Bu ombudsman türü diğer ombudsman türlerinden herhangi birinden daha çok şikâyetleri inceleyen bir sivil hak arama yöntemidir (Kirkham, 2005: 383). Ulus altı ombudsmanlıkların birçok ülkede eyalet, bölge ve yerel yönetimler düzeyinde farklı faaliyetleri ve örgütlenmeleri söz konusudur. Eyalet düzeyinde örgütlenmiş bir ombudsman ile yerel yönetim ombudsmanı arasındaki ayırım konusunda bir sorun bulunmasa da özerk ve yönetsel bölge düzeyinde örgütlenmiş ombudsmanlıkların sınıflandırılmasında ölçek boyutu nedeniyle belirgin bir ayırımın olması zor gözükmemektedir. Siyasal açıdan özerkliğin olduğu bölgelerin ombudsmanlarını yerel yönetim ombudsmanı saymak da mümkün değildir (Karcı, 2016: 785-787). İşlevsel anlamda yerel yönetim ombudsmanlığı ile farklı açılardan denetsel fayda sağlayabilecek olan uygulamayla merkezi ombudsmanın iş yükü azaltılırken, diğer taraftan yerel düzeyde şikâyetlere yönelik daha detaylı bir inceleme gerçekleştirme imkânı sunulmaktadır. Dünyada İngiltere, ABD, Kanada, İtalya ve Hindistan yerel düzeyde ombudsmanlık uygulaması şansı bulan başlıca ülkelerdir (Yıldırım, 2016: 84-117). Yerel yönetim ombudsmanlığı; her ülkenin siyasi, tarihi, sosyal ve ekonomik koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan, idarenin her türlü kötü yönetim uygulamalarından kaynaklanan ve insan hakları ihlallerine karşı şikâyetleri çözüme bağlayan, vatandaşların mağduriyetini gidermek amacıyla tavsiye niteliğinde karar alan özel amaçlı bir ombudsmanlık biçimidir.

Genel amaçlı ombudsmanların zaman, yoğunluk ve uzmanlaşmadan kaynaklanan kısıtlamaları nedeniyle Yerel Yönetim Ombudsmanına duyulan ihtiyaç da artmıştır (Çeliksoy, 2020: 396). Yerel Yönetim Ombudsmanı belli bir bölge veya kentteki yerel yönetim birimlerinin sorunlarını çözüme kavuşturmak, yerel halkı yerel yönetimlere karşı korumak ve yerel yönetimleri sağlıklı hale getirmek için öneriler sunmak üzere oluşturulmuş bir ombudsmanlık türüdür (Ataman, 1997: 783). Her ne kadar yerel ombudsmanlar benzer isimlerle değişik ülkelerde yer alsa da uygulama ve örgütlenme açısından farklı özellikler göstermektedir. Bundan dolayı yerel denetim örgütlenmeleri birbirinin aynısı olduğunu iddia etmek de mümkün değildir. Öyle ki; Yunanistan ve Güney Afrika’da il düzeyinde bir ombudsman denetimi söz konusu iken, Pakistan ve Kanada’da eyalet düzeyinde bir örgütlenme uygulanmaktadır (Kavili Arap, 2015: 68). Diğer taraftan İngiltere’de ombudsman uygulaması 1967 yılından itibaren ulusal ve bölgesel düzeyde faaliyette bulunmuş; sonrasında yerel düzeyde şikâyetleri incelemek üzere önce Yerel Yönetim Ombudsmanı (Local Government Ombudsman/LGO) kurulmuş; daha sonra bu birim 2017 yılında Yerel Yönetim & Sosyal Bakım Ombudsmanı (Local Government & Social Care Ombudsman/LGSC) olarak faaliyetlerini yürütmektedir.

3. YEREL YÖNETİM OMBUDSMANLIĞI NEDEN ÖNEMLİDİR?

Yerel yönetim ombudsmanlığının neden önemli olduğuna dair özellikler çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. Bunların başlıcaları şunlardır: (1) İnsan hakları ve yerel demokratik bilincin geliştirilmesi, (2) yerel şikâyetlerin giderilmesi, (3) yerel yönetimin güçlendirilmesi, (4) idari yargı yükünün hafifletilmesi, (5) kötü yönetimin önlenmesi, (6) kamu yönetiminin denetiminin daha kolaylaştırılması ve (7) yerel çalışanların ve halkın daha pratik yoldan bilgilendirilmesidir.

3.1. İnsan Hakları ve Yerel Demokratik Bilincin Geliştirilmesi

İnsan hakları, hukuken korunması zorunlu alanlar arasında yer almakta ve ilgili uyuşmazlıkların ise esas itibariyle mahkemelerce çözüme kavuşturulması beklenmektedir. Diğer taraftan insan haklarının korunarak geliştirilmesi hususunda tek sorumluluk yargısal araçlarda da değildir. Bu doğrultuda ombudsman insan haklarının korunması ve geliştirilmesinde yargısal olmayan araçlar kategorisinde, güvenilirlik ve işlevsellik anlamında en önde gelen kurumların başında yer almaktadır (Doğan, 1998: 235). Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesinde ise klasik koruyucu haklar kategorisi altında doğrudan iyi idare hakkı (md. 41) ve kamu denetçisi (md. 43) bir hak olarak düzenlenmiştir (Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu, 2021). Bu açıdan yerel yönetim ombudsmanı yerel düzlemde hak arama özgürlüğü bağlamında insan haklarının kullanılmasında ve yerel demokratik bilincin geliştirilmesinde önemli bir kilit taşı konumdadır. Yerel yönetim ombudsmanının belki de en büyük faydalarından birisi, insan haklarının korunması kadar yerel halkın şikâyet mekanizması yoluyla yönetime katılmasını ve demokratik bilincinin geliştirilmesini sağlamaktır. Yerel yönetim ombudsmanı söz konusu bilincin geliştirilmesi adına zaman zaman çeşitli etkinlikler de gerçekleştirebilir.

3.2. Yerel Şikâyetlerin Giderilmesi

Ombudsman denetimine ilişkin temel anlayış, yönetimlere önerilerde bulunarak diğer denetim türlerinden daha hızlı ve etkili bir şekilde yönetimlerin işleyişine ve vatandaşın mağduriyetine neden olan şikâyetleri çözüme bağlamaktır. Bu anlamda yerel yönetim ombudsmanı ulusal ombudsmana benzer özellikler göstermekte; ancak ondan farklı olarak belli bir bölge veya kentte sunulan hizmetlere ilişkin şikâyetleri çözüme bağlayarak arabuluculuk rolünü üstlenmektedir (Reif, 2004: 28-31). Söz konusu arabuluculuk rolü, yerel şikâyetlerin yerel ombudsmanlarca çözüme kavuşturulmasına imkân sağlamaktadır. Buna karşılık merkezi düzeyde faaliyette bulunan ombudsmanların ve yardımcılarının ülke genelinden gelen şikâyetleri nesnel olarak kısa sürede çözüme ihtimali de zayıf görülmektedir (Gökçe, 2013: 10). Bu yüzden yerel nitelikli işlerin yerel düzeydeki çeşitli birim ve kuruluşlarca yerine getirilmesi, hizmetin muhatabı olan vatandaşlar ile yerel yönetimler aralarındaki çekişmelerin yerel yönetim ombudsmanlarınca çözülmesi şikâyetlerin daha sağlıklı ve daha hızlı sonuçlandırılmasına yol açabilir. Hatta yerel şikâyetlerin yerinden çözülmesi vatandaş nezdinde yerel aidiyet duygusunun ve bilincinin geliştirilmesine de önemli katkılar sağlayabilir.

3.3. Yerel Yönetimin Güçlendirilmesi

Genel anlamda yönetim uygulamasının temelinde karar alma sürecine ilişkin çok aktörlü bir oluşum yatmaktadır. İyi Yönetişimin prensipleri AB tarafından 5 temel ilke üzerinden şekillenmektedir. Bu ilkeler; açıklık/şeffaflık (*openness*), katılımçılık (*participation*), hesap verebilirlik (*accountability*), etkinlik (*effectiveness*) ve tutarlılık (*coherence*)'tır (European Governance, White Paper, II). Bu anlamda yerel yönetim yerel politikaların oluşturulma süreci, yerel politika sürecine dâhil olan aktörleri, merkez-yerel ilişkilerini, yerel yönetimlerin örgütsel yapılarını, yerel yönetimlerin hareket tarzlarını ve hizmetlerin sunum yöntemlerinde değişime neden olmaktadır (Bıçkı ve Sobacı, 2011: 227). Ombudsmanlık uygulaması Türkiye'de ulusal düzeyde iyi yönetim ilkelerine önemli katkılarda bulunmaktadır. Örneğin, KDK kararlarının resmi internet sayfası üzerinden yayımlanması şeffaflık ilkesine, KDK faaliyetlerinin yıllık raporlar hakkında TBMM'ye sunulması hesap verebilirlik ilkesine hizmet etmektedir. Diğer taraftan KDK ile ilgili vatandaşların öneri ve şikâyetlerinin dikkate alınarak gerekli düzeltmelerin gerçekleştirilmesi katılımçılık ilkesine, tavsiye kararlarının idarece dikkate alınıp alınmadığının kurum tarafından takip edilmesi ise etkinlik ilkesine örnek gösterilmektedir (Şahin, 2018: 126-128). Bu anlamda yönetim ilkelerine uyumlu faaliyetler, yerel düzeyde yerel ombudsman uygulaması ile yerel yönetime daha çok imkân ve kabiliyet kazandıracaktır.

3.4. İdari Yargı Yükünün Hafifletilmesi

İdari yargı rejimi, yargı sistemi ayrılığı olan ülkelerde yaygın olarak uygulanan, idare ile vatandaşlar arasında meydana gelen uyuşmazlıkları çözüme kavuşturan bir sistemdir. İdari yargı düzenine sahip olan Türkiye, bu anlamda Fransız sisteminden etkilenmiştir (Akbaba, 2014: 435). İdari yargı ile ombudsmanların en önemli ortak alanlarının başında şikâyete konu olan taraflar gelmektedir. Yani eşit olmayan konumlarıyla vatandaş ile devlet arasındaki çekişmeleri çözüme bağlamaktadır. Hak ve özgürlüklerin esnek, maliyetsiz ve hızlı bir şekilde korunması ihtiyacı ombudsmanı meydana getiren en önemli nedenler arasında değerlendirilmektedir (Büyükcavcı, 2008: 10). Yerel yönetim ombudsmanının yerel düzeyde taraflar arasında uzlaştırıcı rolü sayesinde kararlarda hızlı bir şekilde düzeltme, önleyici ve eğitici olma gibi işlevleri bulunmaktadır. Bu sebeple yerel yönetim ombudsmanı uygulamasının doğal sonucu olarak özellikle idari yargının yükünü hafifletme gibi bir işlevi bulunmaktadır. Dolayısıyla her türlü idari uyuşmazlığın idari yargı makamlarına gitmesinin önlenmesi, idari yargının önüne gelecek dosya sayısının azalmasına yol açarken; aynı zamanda mahkemelerin de kararlarını daha hızlı ve daha isabetli çözmesine neden olacaktır.

3.5. Kötü Yönetimin Önlenmesi

Ombudsmanlık kurumunun dünyada yaygınlık kazanmasında yönetilenlerin kötü yönetim uygulamalarına karşı kurum tarafından etkin korumasının önemli bir payı vardır (Şengül, 2005: 128). Yerel yönetim ombudsmanlığı kurumu yerel yönetimlerin daha düzenli ve sürekli olacak tarzda hukuk kurallarına uygun hareket etmesini sağlamak ve ülkede kötü yönetim uygulamalarına son vermek üzere oluşturulmuştur. Merkezi yönetimin yerel düzeyde göremediği veya algılayamadığı pek çok faaliyetin yerel yönetim ombudsmanınca hayata geçirilmesi ve çözülmesi söz konusudur. Ombudsman ile halkın avukatlığı yapılarak yanlış bürokratik uygulamalara son verilebilir. Ayrıca vatandaşların haklarının korunması ve gerekli iyileştirmelerin yapılması aynı zamanda devlette toplam kalite kurumunun oluşturulmasına da hizmet sunacaktır (TÜSİAD, 1997: 17). Görev ve yetki alanı iyi belirlenmiş bir yerel yönetim ombudsmanlığı sayesinde yerel düzeydeki kuruluş, organ ve görevlilerin hukuka aykırı tarzda hizmet dışına kayması veya hizmetin kötü sonuçlanması ile bireyin bir hak kaybı ortaya çıkmışsa bunun tazmin edilmesi yoluna gidilmesi söz konusudur. Ayrıca ilgili birimin hizmetlerinde bir aksama, yavaşlama veya durma varsa, ombudsmanın vereceği hızlı tavsiye kararıyla bunun düzeltilmesi mümkündür. Bu sayede ilgili kuruluşların hukuka uygun hareket etmesi ve dolayısıyla vatandaşların hak ve çıkarlarının daha çok korunması sağlanmaktadır. Kendiliğinden harekete geçebilecek şekilde düzenlenecek bir yerel ombudsman kötü yönetimin karşısında güçlü bir denetim mekanizması haline gelecektir.

3.6. Kamu Yönetiminin Denetiminin Daha Kolaylaştırılması

Günümüzde kamu yönetimi sisteminin giderek daha çok karmaşıklaşması ve uzmanlaşması, beraberinde kamu yönetiminin denetlenmesinde klasik denetim yöntemlerine ek olarak yeni denetim

biçimlerinin uygulanmasını da zorunlu kılmaktadır (Parlak ve Doğan, 2015: 399). İşte ombudsman denetimi de yeni bir denetim biçimi olarak ön plana çıkmaktadır. Yerel yönetimlerin ombudsman tarafından denetlenmesi, diğer denetim türlerinin belirlediği klasik denetim standartlarının yerine yerel hizmetlerin insan hakları ile bireysel hak ve çıkarlara uygun yapılıp yapılmadığının saptanmasına öncelik sağlarken; aynı zamanda bireyin uğrayabileceği hak kaybının ve mağduriyetin giderilmesini de kolaylaştırmaktadır. Ayrıca klasik denetim biçimlerinin yarattığı olumsuzlukların ombudsman denetimi ile ortadan kaldırılması mümkün hale gelmektedir. Örneğin, bireyin dava açarken mahkemeye belli bir yargı harcını ödemek zorunda kalması ve bazen davanın geç sonuçlanması gibi olumsuzluklarla yargılama sürecinde karşılaşması söz konusu iken; ombudsmana başvururken bu tür olumsuzlukların yaşanmaması ombudsman denetiminin yargı denetimine göre önemli üstünlükleri arasında sayılabilir.

3.7. Yerel Çalışanların ve Halkın Daha Pratik Yoldan Bilgilendirilmesi

Yerel yönetim ombudsmanının yerel hizmetleri halka daha iyi sunmak amacıyla yasal ve yapısal değişim önerilerini değişen koşullara ayak uyduracak tarzda yerel yöneticileri ve personeli eğitmek yoluna her zaman başvurması söz konusudur. Ombudsman, yerel çalışanların eğitilmesine rehberlik yapacağı gibi, kentlilik kültürünü ve bilincini aşilayarak yerel halkın hak ve hukukunu daha çok koruyabilir (Ünal, 2013: 180) ve yönetimin halkla ilişkilerinde bilgi akışının aktif üstlenilmesinde kamuoyunun yanlış bilgilendirilmesinin ve yönlendirilmesinin önüne geçebilir (Yıldırım, 2014: 212). Ayrıca, gerek yerel çalışanların gerekse yerel halkın kamu hizmetlerindeki hak ve yükümlülüklerinin nelerden oluştuğunun veya oluşmadığının bilgilendirilmesi görevi de ombudsmana düşmektedir. Bundan dolayı ombudsman halkın şikâyetlerini takip etmek ve onların hak ve çıkarlarını korumak üzere gerekirse kamuoyunu harekete geçirebilir. Tarafsız ve dürüst bir ombudsman halkı daha iyi bilgilendirmek adına her zaman kamuoyunu arkasına alabilir. Ayrıca vatandaşların mevzuatta yer alan karmaşık ve teknik bilgileri bilmeleri her zaman mümkün olmadığından, yerel ombudsman bu noktada devreye girerek vatandaşların anlamadığı birçok konuyu açığa kavuşturabilir veya bu hususlara ilişkin bilgiyi rahatça vatandaşlarla paylaşabilir. Bu sayede vatandaşlar, yerel sorumluluklarını daha iyi bileceklerinden gelecekte karşılaşabilecekleri mağduriyetlerini de o denli azaltmış veya ortadan kaldırmış olacaklardır.

4. DÜNYADA YEREL DÜZEYDE BAŞLICA OMBUDSMANLIK UYGULAMALARI

Yerel ombudsmanlık uygulamalarına dünyada başlıca İngiltere, ABD, Kanada ve İtalya ülkeleri örnek olarak gösterilebilir. Bu ülkeler, en genel anlamda yerel düzeyde ombudsmanlık sistemini en iyi biçimde uygularken, görev ve yetkilerinin sadece yerel yönetimler ile sınırlı kalmadığı, yerel düzeydeki birçok şikâyete de baktıkları ve bu sayede merkezi yönetimin iş yükünü hafiflettikleri de bilinmektedir. Örneğin, İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanının yetki alanının sadece yerel yönetimler ile sınırlı kalmadığı, aksine zamanla giderek genişlediği ve bu genişlemeye bağlı olarak da adının bile değiştiği anlaşılmaktadır.

4.1. İngiltere

İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanı Parlamento Ombudsmanı’nın hemen oluşturulması sonrasında 1974’de kurulmuştur. Yerel Yönetim Kanunu’nun 23. maddesine göre bir Komisyon, ombudsman olarak halkın yerel yönetimlerden kaynaklanan şikâyetlerini incelemektedir. Yerel Yönetim Ombudsmanı bireylerin “kötü yönetim”den kaynaklanan haksızlıklara karşı olan yakınmalarını bizzat takip etmektedir. “Kötü yönetim” bir hizmetin yanlış yapılması veya yapılmaması gereken bir hizmetin yapılması veyahut tam tersine yapılması gereken hizmetin yapılmaması şeklinde değerlendirilmektedir (Akıncı, 1999: 343-344). Dolayısıyla “kötü yönetim” şartı, İngiltere’de yerel hizmetlerin şikâyet konusu olarak incelenmesi için adeta önemli bir kriter sayılmaktadır.

Günümüzde Birleşik Krallık sınırları içerisinde 10 çeşit Ombudsman uygulamasının yer aldığı bilinmektedir. Söz konusu türler içerisinde, yerel yönetim ombudsmanı, polis ombudsmanı, kuzey İrlanda ombudsmanı, adli hizmetler ombudsmanı, yatırım ombudsmanı, sigorta ombudsmanı, mülkiyet ombudsmanı, medya ombudsmanı, emekliler için ombudsman, ve cezaevi ombudsmanı yer almaktadır (Özden, 2010: 85). Yerel Yönetimler Ombudsmanının görev alanına Büyükşehir belediyesi, kent ve

ilçe belediye meclisi, New Towns Komisyonu, kentsel gelişme idaresi, konutlandırma işleri vakıfları, polis, itfaiye, ulusal park yönetimleri, çevre sorunlarıyla ilgili yönetimler ile eğitim başvuru komiteleri girmektedir (Avşar, 2007: 98). Ayrıca bazı hizmetler özel kuruluşlarca sunuluyorsa onlar hakkındaki şikâyetlere de Yerel Yönetimler Ombudsmanı bakabilir. Yerel Yönetimler Ombudsmanı ayrıca diğer ombudsmanlarla örneğin Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı veya Konut Ombudsmanı ile ortak araştırmalara da katılabilir (LGA, 2021a: 7).

Yerel yönetimlerin ombudsman aracılığı ile denetlenmesine yönelik ilk adımlar 1974 yılındaki Yerel Yönetim Kanunu (The Local Government Act) ile atılmıştır. Bu dönemde denetime ilişkin ombudsman olarak bilinen komisyonlar kurulmuş; ardından 1988 yılında doğrudan şikâyet mekanizması işlevsel hale getirilmiştir. Söz konusu süreç, İngiltere’de yerel yönetimler açısından dinamik bir görünüm sergileyerek belirli dönemlerle değişime maruz kalmıştır (tablo-1). 2017 yılında ise kurumun adı “Yerel Yönetimler ve Sosyal Bakım Ombudsmanı (The Local Government & Social Care Ombudsman/LGSC)” olarak değiştirilmiştir.

Tablo 1: İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanının Gelişim Süreci

Yıl	Gelişme
1974	Günümüze değin birçok değişikliğe uğrayan Yerel Yönetimler Kanunu (<i>Local Government Act</i>) kabul edilmiştir. Daha çok Ombudsman olarak bilinen Komisyonlar kurulmuştur.
1988	Yeni Yerel Yönetim Kanunu, Yerel Ombudsman’ın görev alanında yapılan değişikliklerle kabul edilmiş ve şikâyetlerin yerel meclis üyesi aracılığıyla yapılması şartı kaldırılmıştır.
1989	Yerel Yönetim ve Konut Kanunu kabul edilmiştir. Yerel Ombudsmanın yetkisi artırılmış ve görev sahası genişletilmiştir.
1995-1996	Yerel Ombudsmanın iyileştirilmesine yönelik birtakım çalışmalar yapılmıştır.
2000	Kabine Ofisi, Birleşik Krallık’taki kamu denetçisi sektörünün bir incelemesini yayınlamıştır.
2007	Düzenleyici Reform Emri (<i>The Regulatory Reform Order</i>) ile Ombudsmanlar arasında bilgi paylaşımının gerçekleşmesi sağlanmıştır.
2007	Yerel Yönetim ve Kamu Katılımı Kanunu (<i>Local Government and Public Involvement Act</i>) ile Ombudsmana kötü yönetime ek olarak hizmet başarısızlığına da bakabilme, herhangi bir kötü yönetimi sınırlı da olsa soruşturabilme, mal ve hizmetlerin tedariki konusunda şikâyetleri inceleme yetkisi getirilmiştir.
2009	Sağlık Kanunu (<i>Health Act</i>) kabul edilmiştir. Söz konusu kanun ile Ombudsmanın denetim sahasına sosyal güvenlik alanıyla ilgili sorunlar da girmiştir.
2011	Bu dönemde Ombudsmanın eğitim alanındaki yetkisi önce genişletilmiş ardından sınırlandırılmıştır.
2011/Mart	Finansman bakımından %33 daralma planlanmıştır.
2011/Temmuz	Yerel Yönetim Ombudsmanına yönelik rapor düzenlenmiş, raporda %27’lik maliyet kısıtlamasına yer verilmiştir. Aynı yıl bir raporda Hukuk Komisyonu tarafından yayımlanmıştır. Yerel Yönetim Ombudsmanı da dahil olmak üzere sektördeki ombudsman programlarının uyumlaştırılması veya yeniden düzenlenmesi tavsiye edilmiştir.
2013	Komisyon ile Topluluklar ve Yerel Yönetim (<i>Communities and Local Government</i>) arasında çerçeve doküman konusunda anlaşmaya varılmıştır.

Kaynak: (Thomas, Martin ve Kirkham, 2013: 83-85).

LGSC’ye başvurmak için şikâyetçinin öncelikle ilgili yerel meclise (konsüle) başvurarak sorunun çözülmesini talep etmesi gerekmektedir. İngiltere’de yerel meclisler en yaygın yerel otorite olup, üyeleri (konsüller) halk tarafından seçilmektedir. Yerel meclis üyeleri ise yerel öncelikleri saptamak ve hizmetlerin buna göre dağıtılmasını yerel kuruluşlar ve diğer örgütler ile yerel halk ve ortaklarla belirlemektedir (LGA, 2021b). Bazı belediyelerde resmi şikâyet başvurusu olmadan önce sorunun kendilerine bildirilmesini tavsiye etseler de ilgililer dilerlerse şikâyetlerini doğrudan LGSC’ye yapmaları söz konusudur. Benzer şikâyetlerin yapılması sosyal hizmetler kuruluşları için de geçerlidir.

Şikâyetlerin belirli bir sürede gerçekleştirilmesi söz konusu olsa da tüm detayların hatırlanması için şikâyetlerin mümkün olan en kısa sürede yapılması gereklidir. Şikâyetçi, başvuru sonrası verilen karardan memnun değilse kararın kendisi için niçin tatmin edici olmadığını ikinci sefer de talep edebilir. Ombudsmana şikâyetlerin yazılı yapılması esastır. Ancak şikâyetçi bunu yapamayacak bir durumdaysa birisinden veya bir kuruluştan yardım da alabilir. Şikâyetçi başvurusunu mektup veya e-posta yoluyla da yapabilir. Yeter ki başvurunun şikâyetle doğrudan ilgili olması ve şikâyetten neyin

talep edildiğinin açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edilmesi gerekir. Ayrıca ilgili talebin sorunla uyumlu olması da şarttır (LGSC, 2020).

LGSC çoğu yerel meclislerin (konsüllerin) yaptığı yerel hizmetler hakkındaki şu şikâyetleri incelemektedir (LGSC, 2021a):

- Planlama,
- Bazı konut sorunları,
- Sosyal güvenlik,
- Bazı eğitim ve okul sorunları,
- Çocuk hizmetleri,
- Konut yardımı,
- Belediye vergisi,
- Ulaşım ve otoyollar,
- Çevresel ve atık faaliyetleri,
- Komşulukla ilgili şikâyetler ve sosyal davranış bozuklukları

İngiltere’de ayrıca yerel yönetim alanındaki şikâyetlere yönelik denetim raporları da yayımlanmaktadır. 2020 yılının Temmuz ayında yayınlanan Yerel Yönetimlere İlişkin Şikâyet Raporunda (*Review of Local Government Complaints-2019/2020*), LGSC hakkında birtakım veriler paylaşılmıştır. Söz konusu araştırma raporunda şikâyet dosyalarında 2019 dönemine göre %58 artışla, %61 oranında detaylı incelemeler sonucu bir onaylama söz konusu olmuş ve bu durum söz konusu kuruluş tarafından, ‘*daha çok hata buluyoruz*’ şeklinde bir tanımlamaya sahne olmuştur. İlgili raporda şikâyete konu olan alanların başında eğitim ve çocuk hizmetleri gelmektedir. İlgili kurum tarafından önceki yıla göre %12 artışla 1.629 hizmet iyileştirmesine yönelik öneri sunulmuştur. Raporda yer alan belki de en önemli bilgi ise söz konusu önerilere uyulma oranının %99,4 gibi yüksek bir oranda olmasıdır. Ancak söz konusu uyumun %17’lik bir oranında önerilere uyulmada gecikme yaşanmıştır (Review of Local Government Complaints, 2020: 1-4). Bununla birlikte İngiltere’de yerel yönetim ombudsmanlığına yönelik başvuruların önemli bir kısmının inceleme aşamasına geçmeden reddedildiği ve farkındalık (veya tanınırlık) anlamında yakın zamana kadar kurumun pekiyi bir imaja sahip olmadığı da anlaşılmaktadır (Kavili Arap, 2015: 71). LGSC’nin kararına uyulmaması durumunda, yeni bir soruşturma açılmasına veya konu hakkında bir kamu yararı raporu da yayınlanabilmektedir (Review of Local Government Complaints, 2020: 4). Bu uygulamalar bir yaptırım olarak değerlendirilebilir. Ancak LGSC’nin almış olduğu kararlar tavsiye niteliğinde olmasına rağmen ilgili kamu kuruluşlarının hemen hepsi buna uyma eğilimi göstermektedir.

LGSC ilgili idareden şu hususların yapılmasını isteyebilir (LGSC, 2021b):

- Mağdur kişiden özür dilenmesini isteyebilir.
- Hizmetin ilk defa yapılmasını bekleyebilir.
- Daha önce alınmayan bir kararın alınmasını sağlayabilir.
- Benzer sorunların yaşanmaması için prosedürlerin iyileştirilmesini önerebilir.
- Ortada bir zarar varsa bunun karşılanmasını talep edebilir.

1974 tarihli Yerel Yönetim Yasası ile belediyeye veya sosyal hizmet kuruluşuna yapılan şikâyetin dikkate alınması için makul bir sürenin verilmesi öngörülmektedir. İlgili kuruluşun şikâyete yanıt vermesi için genellikle 12 haftaya kadar bir süre gerekebilir. Ancak şikâyet yapılırken veya yapıldıktan sonra LGSC ile iletişime geçilirse bu sürenin daha kısa sürede sonuçlanması mümkündür. Şikâyetlerin belli prosedüre uygun yapılmasına özellikle dikkat edilir. LGSC şikâyetin kendisine geldiğini 5 işgünü içinde onaylar, şikâyeti araştırıp araştırmayacağını ise 20 işgünü içinde belirler. Şikâyet incelenmeye başladığında ise, çoğu soruşturma dosyası 3 ay içinde nihai karara bağlanır. Ancak bazı karmaşık vakaların sonuçlanması ise biraz daha uzun bir süre alabilir (LGSC, 2021c). Bu sayede şikâyetlerin belli bir süre içinde çözülmesi hedeflenmektedir.

4.2. ABD

ABD’de ombudsman denetimleri bölgesel düzeyde 1960’lı yıllardan itibaren uygulanmaya başlamıştır (Herzog, 185-189). Günümüzde ise ombudsman federe düzeyde ve yerel düzeyde uygulanmaktadır (Kayhan, 2019: 117). ABD ombudsmanının diğer ülke uygulamalarından farklı olarak yarı ombudsman şeklinde tanımlanmalarına neden olan birtakım özellikleri de söz konusudur. ABD örneğinde ombudsmanların bir kısmı yürütmeye bağlı olarak faaliyette bulunurken, bir kısmı ise doğrudan halkın şikâyetlerini dikkate almamakta, bir başka kısmı ise yalnızca soruşturma yapabilmektedir (Soyupek, 2014: 24). ABD’nin coğrafik açıdan büyük bir ülke olması ve heterojen bir yapıya sahip olması nedeniyle ülkede siyasi yerinden yönetim anlayışına dayalı federal bir devlet sisteminin uygulanması kaçınılmaz bir hale gelmiştir. Bu yüzden ABD’de ülke genelinde karmaşık yönetim yapısına bağlı olarak merkezden uygulanan tek bir birleşik ombudsmanlık sistemine rastlamak mümkün değildir.

1967’den beri en az beş eyaletin yasama organı ombudsman kurulmasına karar vermişlerdir. Bu eyaletler Hawaii, Nebraska, Alaska, Iowa ve Arizona’dır. 1977’de ise bu ombudsmanlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak amacıyla Amerika Ombudsmanlar Birliği oluşturulmuştur (Fendoğlu, 2011: 150). Yerel ombudsmanlar yanında diğer birçok eyalette ise vali tarafından atanan ve valilik kurumunda bulunan ombudsmanlar da yer almaktadır. Ombudsmanların devlet kurumlarının belirli eylemlerine ilişkin vatandaş şikâyetlerini araştırmak gibi sorun giderme işlevleri de bulunmaktadır. Örneğin, Nebraska’da ombudsmanın başlıca halktan ve kamu görevlilerinden gelen şikâyetleri almak, araştırmak, kurumlarla ilgili eylemleri ve işlemleri müzakere etmek, ikincil bir görev almak, soruları yanıtlamak ve yönetsel sorunlar hakkında çözüm önerileri geliştirmek ve ilgililere yardım etmek (<https://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsmen> , 2021) gibi görevleri yer almaktadır.

Hawaii Ombudsmanı ise, Hawaii’deki eyalet yönetiminin ve yerel yönetimlerin eylemleri hakkındaki şikâyetleri araştıran Hawaii Eyalet Parlamentosu’na bağlı ancak faaliyetleri bakımından özerk bir kurumdur. Vatandaşlar ile yönetim arasındaki soruşturmaları adil ve tarafsız olarak yürütmekte; hiçbir kurum veya kişinin temsilcisi olarak hareket etmemektedir. Hawaii Ombudsmanını diğer ombudsmanlardan farklı kılan özelliği, bir kısım yetkilerinin artırılmış olmasıdır. Örneğin ombudsmana yasayla eyalet ve yerel yönetimlerin idari eylemlerini soruşturma yetkisi de tanınmıştır. Ancak ombudsman hiçbir zaman vali ve yardımcısıyla personelini, yasama organı ve personelini, yargı organı ve personelini, çeşitli yerel yönetim başkan ve üyelerini, federal hükümet yetkililerini, STK temsilcilerini ve toplu iş sözleşmesine tabi kamu çalışanlarının şikâyetlerini araştıramamaktadır (Hawaii Ombudsman, 2021). Ombudsmanın kimi üst düzey yönetici ve personelin şikâyetlerini inceleme yetkisi olmasa da bunun dışında kalan tüm kamu görevlileri hakkında soruşturma başlatma yetkisinin bulunması Hawaii Ombudsmanı’nı diğer ombudsmanlardan daha güçlü kılmaktadır.

ABD’de yerel düzeyde uygulanan bir diğer önemli ombudsman Iowa Ombudsmanı’dır. Iowa Ombudsmanı vatandaşların yönetimle ilgili şikâyetlerini her iki taraf arasındaki iletişimi kolaylaştırarak çözümleyen, birtakım tavsiyelerde bulunan ve bu sayede yönetimin yanıt verebilirliğini ve kaliteyi teşvik eden bağımsız ve tarafsız bir kurumdur. Ombudsman, Iowa Eyaleti ve eyaletteki yerel yönetimler hakkındaki şikâyetleri inceleyerek çoğu sorunları gayri resmi yollardan çözmeye çalışmaktadır. Ombudsman araştırmaları sonunda tavsiyelerde bulunabileceği gibi, tavsiyelerini raporlara dönüştürerek de yayınlatabilir (Iowa Ombudsman, 2021a). Hawaii Ombudsmanı gibi Iowa Ombudsmanı da şu kişi ve kuruluşlar hakkında yapılan şikâyetleri araştıramamaktadır (Iowa Ombudsman, 2021b): Yasama organı ve personeli, vali ve yardımcısı, hâkim ve mahkeme personeli, eyaletler arası sözleşmelerle kurulan ve birden fazla eyalete karşı sorumlu olan ajanslar ile personeli, federal hükümet kuruluşları ile eyalet ve yerel yönetimleri içermeyen özel tarafları sorgulayamamaktadır.

Yerel düzeyde örnek gösterilen bir başka ombudsman ise Arizona Ombudsmanı’dır. Ombudsman ofisi, Arizona hükümetinin kendilerine haksız ve adaletsiz olarak davrandıklarına düşünen vatandaşlara karşı tarafsız bir şekilde hizmet sunmaktadır. İlk olarak mağdur kişinin şikâyetlerini dinlemekte ve onlara en uygun çözüm yollarını önermektedir. Anlaşmazlığın niteliğine göre ombudsman üç noktada devreye girmektedir (Arizona Ombudsman, 2021): (1) Koçluk etmek, (2) Yardımcı olmak, (3) Araştırmaktır. Koçluk yoluyla ombudsman; mağdur kişiyi şikâyeti konusunda

bilgilendirmeye ve bu konuda gerekli eğitim vermeye çalışmaktadır. Bu durumda ombudsman sorunları tanıma, seçenekleri belirleme ve kendi yetki alanı dışında kalsa bile mağdur bireyleri yetkili makamlara yönlendirmeye ve gerekli bilgileri onlarla paylaşmayı tercih etmektedir. Koçluğun yeterli olmadığı noktada ombudsman bazen vatandaş adına doğrudan kurumla iletişime geçebilir; özellikle basit bir hatadan veya kimi yanlış anlaşılmalardan kaynaklanan sorunları ise doğrudan giderebilir. Hatta gerekirse kurumlar arasında iletişimi ve koordinasyonu sağlamak suretiyle sorunun çözümüne doğrudan katkıda bulunabilir. Arizona Ombudsmanı şikâyetin niteliğine göre üçüncü bir yol olarak ise, bizzat soruşturma yöntemine başvurabilir. Soruşturma durumunda şikâyetin gayri resmi yoldan çözülmesi mümkün değilse ombudsman çözüm önerisini kuruma dayatma yetkisi olmadan makul ve yapıcı önerilerini kurum yöneticileriyle paylaşabilir. Ombudsmanın araştırma neticesinde şikâyetin asılsız ve kurumun yaptığı işin doğru olduğu kanaatine varılmışsa, bu durumda ombudsman, kurumun arkasında durarak onun görüşlerini savunur ve aynı zamanda elde ettiği bulguları ise şikâyetçiye yollar. Gerekirse elde ettiği bulgu ve önerileri, araştırma raporları haline getirerek ilgili kurum, yasama organı, vali ve şikâyetçi(ler) ile de paylaşmaktadır.

ABD’de yerel ombudsmanlar aynı zamanda diğer ombudsman türleri ile uyum içinde faaliyet göstermek zorundadırlar. Ancak ülkede çok sayıda eyalet olduğundan farklı ombudsmanlık uygulamaları söz konusudur. Örneğin Hawaii’deki Mavi County’de 1969’dan beri şikâyetler için üç kişilik bir temyiz kurulu meydana getirilmiştir. Bu kurul, Hawaii ve Iowa’da yer alan yerel yönetim ombudsmanları belediye başkanları ve belediye meclis üyeleri dâhil olmak üzere yerel yönetimler üzerinde önemli bir denetim yetkisine sahiptir. ABD’de eyalet yasalarından bazıları eyalet ombudsmanına bu yetkiyi verirken, New Jersey ve Ohio’da olduğu gibi bazı ombudsmanlar ise ilçe düzeyinde sınırlı düzeyde yetkilendirilmişlerdir (Rowat, 1973: 83).

4.3. Kanada

Kanada’da çok farklı türden ombudsmanlar söz konusudur. Bu ombudsman türlerinden biri özel amaçlı ombudsmanlar olup, Eşit Fırsatlar, Dil, Cezaevi Hizmetleri, Polis, Çevre, Bilgi ve Gizlilik başlıkları altında çok sayıda ombudsman türü bulunmaktadır (Soyupek, 2014: 22). Yerel düzeyde ombudsmanlar ise il, bölge ve federal düzeyde çıkarılan yasalara dayalı olarak kurulmuşlardır. Ombudsmanlar; il ve belediye organlarıyla eyalet kurumları tarafından yapılan haksız muamele ve şikâyetleri araştırmakta ve kurumların vatandaşlara karşı haksız, ihmalkâr ve yasa dışı hareketlerini incelemektedirler. Kanada’daki ombudsmanlar, eyaletin Yasama Organına bağlı şekilde görevlerini bağımsız olarak yerine getirirler. Ayrıca görevlerini sadece şikâyetçilerin temsilcisi olarak değil, aynı zamanda görevlerini tarafsız, gizli ve nesnel olarak yerine getirmek için de gerekli gayreti gösterirler.

Ombudsman denetiminin Kanada uygulaması alt ulusal düzeyde kendisini göstermiştir. Kanada ombudsmanını oluşturan ilk yasa, 1967’de önce Alberta Eyaletinde, sonra aynı tarihte New Brunswick eyaletinde kabul edilmiş; her iki Ombudsman Ofisi de 1967 sonbaharında faaliyete başlamışlardır (Hyson, 2009: 6). Kanada’daki ilk ombudsman rolünün Vancouver’de Simon Fraser Üniversitesi’nde bulunduğu, 1967 yılından itibaren değişik coğrafik alanlarda ombudsman ofislerinin yasalastığı belirtilmektedir. Yasaların temel amacı genel idari denetim ve erken çözümdür. Bu doğrultuda Kanada’da ombudsmanlar, güçlü soruşturma yetkilerine ve örgütsel bağımsızlığa sahiptirler (<http://www.ombudsmanforum.ca/>, 2021). Kanada’da yasalarda yapılan son değişikliklerle ombudsmanların yetkileri de artırılmıştır.

Kanada’nın önemli eyaletlerinden olan Quebec Ombudsmanı Fransız geleneğinin etkisi altında adem-i merkezîyetçi bir devlet yapısı içinde sorunlara etkili çözümler getirmesiyle dikkat çekmektedir. Bunda en büyük pay kuşkusuz Ombudsman-Basın işbirliği çerçevesinde Quebec Ombudsmanı’nın elde ettiği yoğun bir kamuoyu desteğini alması gelmektedir (Baylan, 1978: 65). Quebec Ombudsmanı 1969 yılından beri faaliyette bulunan Quebec Yasama Organı’na karşı sorumlu olan bağımsız ve tarafsız bir kurumdur. Quebec Ombudsmanı kamu hizmetlerinin vatandaşların haklarına saygılı olacak şekilde bir bütün olarak sunulmasına ve iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Ombudsmanın araştırma kapsamına belediyeler ve belediyelerin organları yanında bakanlık kuruluşları, kamu kuruluşları, okul idareleri ve kurulları, üniversiteler, kamu-özel sağlık ve sosyal hizmet kuruluşları, bölgesel kurullar, Yasama Organının atadığı görevliler ile çocuk ve aile bakım merkezleri girmektedir. Quebec Ombudsmanı her yıl 20 binden fazla bilgi, şikâyet ve ihbar almakta; bunun sonucunda ise

vermiş olduğu kararların hiçbir bağlayıcı veya kısıtlayıcı bir gücü olmamasına rağmen tavsiyelerinin %98'den fazlası kabul edilmektedir (Quebec Ombudsman, 2021).

Kanada yerel ombudsmanına örnek olarak gösterilen Ontario Ombudsmanı ise 1975 yılında kurulmuş olup, hükümetten ve siyasi partilerden bağımsızdır ve Yasama organına bağlı olarak faaliyette bulunmaktadır. Ombudsman yetki alanı kapsamında kamu şikâyetlerini ve sistemik sorunları çözmekte ve araştırmakta; kamu sektöründe adaleti, hesap verebilirliği ve şeffaflığı teşvik etmektedir (Ombudsman Ontario, 2021a). Son zamanlarda yasal olarak ombudsmanların yetki alanının genişletilmesine bağlı olarak Ontario Ombudsmanı da 1 Ocak 2016 tarihinden itibaren okullar, üniversiteler ve belediyeler hakkındaki şikâyetleri de incelemeye başlamıştır. Kanada'da yerel ombudsmana şikâyet başvuruları genellikle bir formla olabileceği gibi, çevrimiçi veya posta yoluyla da gerçekleştirilmektedir. Şikâyette bulunmak için belli bir ücret alınmamaktadır. Ombudsman kendi önüne gelen şikâyet dosyasının kendi yetki alanına girip girmediğini önce belirler; hatta bazı şikâyetleri soruşturma açmaya gerek kalmadan bile hızlı bir şekilde sonuçlandırabilir. Ombudsman şikâyeti çözmek için ilgili taraflardan gerekli bilgi ve belgeleri isteyebilir; gerek görürse şikâyetleri danışma veya tartışma yoluyla da çözebilir. Vermiş olduğu kararlar tavsiye niteliğindedir. Kararlarının yer aldığı raporlarını ise bağlı bulunduğu Yasama Organına sunmaktadır (Ombudsman Ontario, 2021b).

Kanada'nın en büyük kenti olan Toronto'daki Kent Ombudsmanı ise, kendi işlerini yönetme konusunda geniş bir yasal özerkliğe sahiptir. Adil hizmetler kapsamında vatandaşlar ile yönetim arasındaki ilişkilerde güven ve adaletin tesis edilmesi benimsenmiştir. Ayrıca taraflar arasındaki anlaşmazlıkların azaltılması, kamu çıkarının korunması ve yönetimde güvenin sağlanması da Toronto Kent Ombudsmanı tarafından prensipte kabul edilmiştir. Toronto Ombudsmanı 2006 yılında çıkarılan Toronto Kent Yasası'na tabi olup, bireysel ve örgütsel olarak kendi halkına karşı hizmetlerin adilane ve eşit olarak sunulmasından esas olarak sorumludur (Toronto Ombudsman, 2013: 1). Ombudsman; görev ve yükümlülüklerin yerine getirilmesi sırasında dürüstlüğü, hizmetlerin zamanında sunulmasını, halka onurlu ve saygılı davranılmasını ve hizmetlerde açıklığın yerine getirilmesini kendisine bir yükümlülük olarak kabul etmiştir. Toronto Ombudsmanı yönetsel dürüstlük ilkeleri olarak şunları benimsemektedir (Toronto Ombudsman, 2013: 4): Şikâyeti öğrenme hakkı, yeterli bildirim, yeterli bilgilendirme, temsil hakkı ve verilen kararın gerekçesinin belirtilmesidir.

4.4. İtalya

İtalya ombudsmanı özellikle bölgesel düzeyde faaliyette bulunmaktadır. İtalya'da ilk ombudsman uygulaması Toskana Bölgesinde 1970'li yıllarda kurulmuştur. Öyle ki; İtalya'da çok farklı bölgelerde yerel nitelikli ombudsman uygulamaları söz konusudur. Ulusal düzeyde bir ombudsmana rastlamak da mümkün değildir. Bunun sonucunda İtalya'da ombudsmanın bölgeler düzeyinde farklı uygulama biçimleri mevcuttur.

İtalya'da çok sayıda bölgede ombudsman vardır. Bu ombudsmanlar Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lambardy, Molise, Brands, Piedmont, Sardinia, Tuscany, Umbria, Valle D'aosta, Veneto, Calabria, Puglia bölge yönetimleri yanında Bolzano ve Trento özerk illerinde de yer almaktadır (Consiglio Regionale Del Piemonte, 2021). İtalya bölge ombudsmanları vatandaşlar ile bölgede yer alan kamu kurumları arasındaki uyuşmazlıklarda ilgililerin şikâyetlerini inceleyerek bilgilendirme faaliyetinde bulunmakta, danışmanlık ve arabuluculuk etmektedir. İtalya'da ombudsman bölgesel meclisler tarafından atanırken, atanarlarda adli ve idari açıdan iş tecrübesi aranmakta ve seçilen adayların görevi yasama dönemi boyunca devam etmektedir (Kutlu vd., 2018: 25).

Lazio örneğinden hareketle İtalya'da ombudsmanlıkların temel amacının vatandaş ile kamu yönetimi arasındaki ilişkileri düzeltmek olduğu belirtilebilir. Çünkü İtalya'da ombudsmanların görevleri, vatandaşları, kamu idareleri tarafından işlenen suistimallerden, gecikmelerden, ihmallerden ve usulsüzlüklerden korumak ve idarenin faaliyetlerin sorunsuz çalışmasını, dakikliğini, doğruluğunu ve tarafsızlığını sağlamaya hazır hale getirmektir. İtalya'da ombudsmana sadece gerçek kişiler değil, aynı zamanda tüzel kişi statüsünde bulunan dernekler de başvurabilmektedir. İtalya ombudsmanının belki de en önemli özelliği resen harekete geçebilme yetkisidir. Ombudsmana bizzat başvuru

yapılabileceği gibi belirtilen saat dilimi içerisinde ofisi arayarak ya yazılı olarak da beyanda bulunmak mümkündür. İtalya’da ombudsman kurumunun diğer görevi ise yıllık raporlar yayımlamaktır. Bu sayede bir yandan vatandaşlar korunurken diğer taraftan söz konusu raporlar aracılığıyla idare de kurallara uygun olarak kamu hizmeti sunmaya teşvik edilmektedir (Consiglio Regionale Del Piemonte, 2021). İtalya’da yerel ombudsmanların görevlerinde bölgesel düzeyde farklılıklar vardır. Yani her bölgede, bölge yasalarıyla yerel ombudsmanlara farklı görevler yüklenmiştir (Yıldırım, 2014: 202).

Kent hizmetlerinin sunumu sırasında vatandaşların mağduriyet durumları devam ediyorsa veya bunun çözümü yavaş ilerliyorsa ya da vatandaşlar uğradıkları haksızlıklara karşı yasal bir yol bulamamışlarsa İtalya’da ombudsman devreye girmektedir. Ayrıca vatandaşlar belediye ve il’e başvurularda yeterli bilgilendirilmemişlerse, yetkililerle nasıl iletişime geçeceklerini bilmiyorlarsa veya bu konuda daha fazla bilgi ve tavsiyeye ihtiyaçları varsa, o zaman ombudsman atılması gereken adımlarda vatandaşlara yardımcı olmaktadır. Hatta bu konuda ombudsman belediye başkanı veya bir yetkiliyle iletişime geçerek gerekli bilgiyi isteyebilir, taraflar arasında arabuluculuk yapabilir ve çatışmaların çözülmesine önemli katkılar sağlayabilir (Council of the Autonomous Province of Bolzano, 2021).

5. TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİM OMBUDSMANLIĞININ UYGULANABİLİRLİĞİ

Türkiye’de ulusal düzeyde ombudsmanlığın uygulanabilirliğine ilişkin arayışların uzun bir geçmişi vardır. Bu çalışmaların başlıcaları Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı dâhil olmak üzere ve sonrasında kimi kalkınma plan ve programlarında, bazı kamu kuruluşlarının ve sivil toplum kuruluşlarının hazırladıkları araştırma raporlarında, Ankara Üniversitesi öğretim üyelerince hazırlanan 1982 Anayasası’nın çıkarılmasına yönelik “Gereççeli Anayasa Önerisi”nde ve çeşitli kanun tasarıları ile bilimsel araştırma ve çalışmaları arasında yer almıştır. Buna karşılık Türkiye’de ombudsmanlığın yerel düzeyde uygulanmasına ilişkin doğrudan yapılmış çalışmaların ise çok sınırlı bir düzeyde olduğu görülmektedir. Türkiye’de yerel yönetim ombudsmanlığının uygulanabilirliği esas itibariyle üç açıdan incelenebilir: Bunlardan birincisi, ombudsmanlığın yerel düzeyde uygulanabilirliğine ilişkin geçmişten günümüze kadar yapılmış başlıca çalışmalar açısından; ikincisi ombudsmanlığın yerel düzeyde uygulanabilirliğine ilişkin Kamu Denetçiliği Kurumu’nun yerel şikâyetler karşısındaki durumu açısından ve üçüncüsü ise, Türkiye’ye özgü nasıl bir Yerel Yönetim Denetçiliğinin olabileceği açısındandır.

5.1. Ombudsmanlığın Yerel Düzeyde Uygulanabilirliğine İlişkin Yapılmış Çalışmalar

Ombudsmanlığın yerel düzeyde uygulanabilirliğine ilişkin yapılan başlıca çalışmaları kronolojik olarak beş başlık altında incelemek mümkündür: (1) Müstakil İş Adamları Derneği (MÜSİAD) tarafından hazırlanan “2000’li yıllara Doğru Türkiye’de Yerel Yönetimler Sorunlar-Çözümler Raporu”, (2) Bayburt Valiliği’nin “İl Düzeyinde Ombudsman Önerisi”, (3) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) tarafından yayınlanan “AB’ye Tam Üyelik Sürecinde Türkiye’de Yönetimin Yeniden Yapılanması Raporu”, (4) Dönemin hükümeti tarafından hazırlanan ve Meclise sunulan “Kamu Yönetimi Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun Tasarısı” ve (5) “2007-2013 Dokuzuncu Kalkınma Planı Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu”dur.

(1) *MÜSİAD Raporu*: MÜSİAD’ın 1994 yılında bir kısım akademisyenlere hazırlattığı “2000’li yıllara Doğru Türkiye’de Yerel Yönetimler Sorunlar-Çözümler” adlı raporunda (MÜSİAD, 1994) yerel yönetimlerin önemine ve sorunlarına değinildikten sonra, yerel yönetimlerin yeniden yapılanması çerçevesinde yerel yönetimlere özgü bir ombudsmanın kurulması gerektiğine dikkat çekilmiştir. Raporda (MÜSİAD, 1994: 55-56) ombudsman, yetkileri artırılmış bir yerel yönetimleri denetlemenin en etkin aracı olarak halkın yönetim karşısında adeta bir savcısı ve hakimi konumunda olduğu kabul edilmiştir. Yine aynı raporda ombudsmanın üniter devlet yapısı içinde yerel yönetimleri etkin bir şekilde denetlemesi için ülke genelinde veya bölgesel düzeyde örgütlenen; sadece yerel yönetimler için değil, aynı zamanda merkezi yönetime bağlı kuruluşları da denetleyen bir kurum olması gerektiği dile getirilmiştir.

Bu bağlamda ombudsmanın parlamentoya bağlı bir şekilde ülkede tek elden uygulanabileceği gibi, bölgesel düzeyde de olabileceği yönünde görüşler ortaya konmuştur. Ayrıca raporda (MÜSIAD, 1994: 56), ombudsmanın gerek yerel yönetimleri denetlemesinin sonuçlarını denetleyecek, gerekse parlamentoda yerel yönetimlere ilişkin yasaların yapılmasına yardımcı olacak ve TBMM'ye bağlı ve ona sürekli hizmet edecek bir "Yerel Yönetimler Komisyonu"nun kurulması yönünde bir örgütlenmeye gidilmesinin de gerekliliği tavsiye edilmiştir. Bu sayede yerel yönetimlerin parlamento ile bağı yerel yönetimler ombudsmanlığı aracılığıyla güçlendirilmek istenmektedir.

(2) *Bayburt Valiliği'nin Önerisi*: Bayburt Valiliği tarafından 1996 yılında 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11/A maddesinde geçen, Valinin ilde suç işlenmesini önlemek, kamu düzenini ve güvenini sağlamak üzere gerekli önlemleri alması gerektiği hükmüne dayanılarak "Ombudsman Kurumunun İl Ölçeğinde Uygulanması" isimli bir önerge hazırlanmıştır. Bu yönerge kapsamında öngörülen ombudsmana "Kamu Danışmanlar Kurulu" adı altında örgütlenmesi gerektiği ve bu kurulun 7 kişiden oluşması ve üyelerinin İl İdare Kurulu, il encümen üyeleri, ilde yer alan ilçe kaymakamları, il merkez ve ilçe belediye başkanlarından oluşması önerilmiştir. Kurul başkanının kurul üyeleri arasından seçilmesi, gerek kurul başkanının gerekse kurul üyelerinin görev süresinin 1 yıl olması ve kurulun ayda en az 1 defa toplanması kararlaştırılmıştır. Kurula görev alanıyla ilgili olarak ilde yer alan kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilgili şikâyetleri inceleme ve görevle ilgili her türlü belgeyi ve bilgiyi isteme yetkisi tanınmıştır (Öner, 1996: 6).

Kamu kurum ve kuruluşlarının eylem ve işlemlerinden mağdur olan gerçek ve özel hukuk tüzel kişilerine kurula başvurma hakkı tanınmıştır. Kurulun, kişilerin şikâyeti üzerine veya re'sen soruşturmaya başlayabileceği; kurula ait her türlü kırtasiye giderinin ise Bayburt Hizmet Vakfı tarafından karşılanacağı belirtilmiştir. Ayrıca yıllık faaliyetlerinin ise o yılı izleyen Ocak ayında Valiye sunulması gerektiği şeklinde bir düzenleme öngörülmüştür (Muradova, 2013: 172). Kamu Danışma Kurulu olarak Bayburt Valiliği'nin bu önerileri hazırlık çalışmasının ötesine geçememiş, çalışmalar kuruluş aşamasında kalmış; ancak Bayburt Valiliği'nin il düzeyinde öngördüğü ombudsman benzeri bu uygulama, kamu yönetiminin denetlenmesindeki ihtiyacı ortaya koyması ve yerel düzeyde uygulanan ilk çalışma niteliğine sahip bulunması bakımından önemlidir (Ünal, 2013: 158). Ancak Türkiye'de ombudsmanlığın yerel düzeyde uygulanabilirliği bakımından önemli olan bu çalışma, o dönemin valisinin kişisel gayretlerinin dışına çıkamamasına ve bu önerilerin kağıt üzerinde kalmaktan öteye geçememesine neden olmuştur.

(3) *TOBB Raporu*: "AB'ye Tam Üyelik Sürecinde Türkiye'de Yönetimin Yeniden Yapılanması Raporu" (TOBB; 2000) ile idari yargı sistemine tabi gelişmiş ülkelerin kötü yönetim uygulamasını sona erdirmek amacıyla ombudsman kurumunun oluşturulması gerektiği ve bu bağlamda Türkiye'de ombudsman benzeri bir kurumun oluşturulmasının yararlı olacağı ifade edilmiştir. Oluşturulacak bir Kamu Denetçisi Kurumunun ülkenin belli bölgelerinde şube açılmasına, yerel yönetimlere özgü bir örgütlenmeye dayalı olması gerektiği ve bu sayede yerel yönetimlerin etkin denetlenebileceği de raporda ayrıca vurgulanmıştır. Hatta bu tür bir kurumun ülke genelinde tek elden yapılabileceği gibi, her bölge için ayrı ayrı düzenlenebileceği de; ancak sadece yerel yönetimleri değil, merkezi yönetim kuruluşlarını da kapsaması gerektiği de dile getirilmiştir (TOBB, 2000: 138-141; Ünal, 2013: 157).

(4) *Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı*: Bu tür bir yasal girişim ile Türkiye'de esas itibarıyla tasarı düzeyinde kalan ve tam anlamıyla fiiliyata dökülmeden biten bir yerel yönetim ombudsmanlığı söz konusu olmuştur. Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı olarak bilinen, 5227 sayılı "Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun" ile 'Mahalli İdareler Halk Denetçisi' adı altında bir denetim birimi öngörülmüş ve bu sayede Halk Denetçiliği (Ombudsmanlık) dahil kamuoyu denetimi güçlendirilmek istenmiştir (TBMM, 2003: 11). Bu düzenlemeye göre, her ilde, yerel yönetimler ve bunlara bağlı kuruluşlar ile bu idareler tarafından kurulan birlik ve işletmelerin, kurum dışı gerçek ve tüzel kişilerle ilgili işlem ve eylemlerinden kaynaklanan anlaşmazlıkların çözümüne yardımcı olmak üzere bir halk denetçisi seçilecektir. İlgili tasarı metnine göre, halk denetçisi raporları kamuya açıktır. Halk denetçisinin 45 gün içerisinde açıklamak durumunda kaldığı raporlar üzerine idarenin en geç 10 gün içerisinde verilen karara karşı tutumunu açıklaması gereklidir. Bu tutum içerisinde denetçinin verdiği karar uygun görülmez ise idare aynı zamanda bu tutumunu gerekçelendirmek zorundadır. Kendisinden bilgi istenilen veya kendilerine soru

sorulan kamu kurum ve kuruluşları da en geç bir hafta içerisinde cevap ya da bilgi vermek zorundadırlar. Bununla birlikte eğer bir şikâyet daha önceden dava konusu edilmiş ise veya bu şikâyet Halk Denetçisinin yetki alanına girmiyorsa değerlendirmeye alınmaz. Aynı şekilde tasarıya göre başvuruların somut ve açık olması gerekmektedir.

İlgili kanun tasarısı ile İl Özel İdareleri'ne birtakım sorumluluklar yüklenmiştir. Sorumluluk ya da görevlerin ilki, Halk Denetçileri'nin bir İl Özel İdaresi organı olan İl Genel Meclisi tarafından seçilmesidir. Buna göre belirli şartları taşıyan Halk Denetçisi, İl Genel Meclisi'nin üçte ikisinin oyu ile seçilmekte, ilk iki turda bu oran sağlanamaz ise salt çoğunluk yeterli görülmektedir. Halk denetçisi olma şartlarını sonradan kaybedenler veya bu vasıfları taşımadıkları sonradan ortaya çıkanlar, İl Genel Meclisi'nin salt çoğunluğunun kararı ve valinin mütalaası üzerine Danıştay kararı ile görevinden alınabilmektedirler. İlgili kanun tasarısına göre, Halk Denetçisi'nin her yıl değerlendirme raporunu İl Genel Meclisi'nin bilgisine sunması gerekmektedir. Halk Denetçisi'nin denetim görevinin il özel idareleri kadar belediyeleri de kapsamına rağmen, tasarıda sadece İl Genel Meclisi üyelerine denetçileri seçme yetkisinin tanınması ve denetçilerin görev süresinin İl Genel Meclisi'nin görev süresiyle aynı olması (5 yıl) İl Genel Meclisi'nin kendi ombudsmanını oluşturması şeklinde bir geleneğe yol açması söz konusudur (Al, 2004: 193). Türkiye'de ilk kez yerel düzeyde örgütlenmesi planlanan ve ilgili kanun tasarısında geniş bir şekilde düzenlenen "Mahalli İdareler Halk Denetçisi" kurumu, 2010 yılında Anayasa değişikliklerinin ardından 2012 yılında ise yürürlüğe giren 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile ulusal düzeyde "Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK)" olarak uygulanmaya başlanmıştır.

(5) 2007-2013 Dokuzuncu Kalkınma Planı- Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu

Raporda dünyada ve AB'de yönetişime ilişkin mevcut durum saptanarak, Türkiye'nin AB adaylığı bağlamında kamuda iyi yönetişime geçilmesi konusunda neler yapılabileceği ortaya konulmuştur. İlgili raporda yönetişim ilkesini sağlamanın koşullarından biri olarak ombudsman uygulamasına geçilmesinin gerekliliği belirtilmiştir. Ombudsmanın sahip olduğu görev, yetki ve sorumluluklarına genel olarak değinildikten sonra, ombudsman uygulamasının ülkeden ülkeye göre farklılık gösterebileceği, kimi ülkede yargı kuruluşları ile askeri kuruluşların ombudsmanın denetim alanı dışında tutulduğuna, ancak ombudsmanın kural olarak kamusal yetkileri kullandığına dikkat çekilmiştir (DPT, 2007: 11). Ayrıca raporda Türkiye'nin geçmişe dönük politikalarına da değinilerek kamu yönetimi reformu kapsamında hazırlanan Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısında yerel ombudsmanlık uygulaması yönetişim içinde değerlendirilmiştir. Hatta tasarının bu yönüyle "yönetişim kanun tasarısı" olduğu bile ileri sürülmüştür (DPT, 2007: 16-17).

Raporun "katılımcılığın geliştirilmesine yönelik öncelik ve önlemler" kısmında ise, KDK'nın derhal kurulması gerektiği; hatta yerel yönetim ombudsmanı oluşturulmadan önce mutlaka bir ulusal ombudsmanın kurulması gerektiği görüşü savunulmuştur (DPT, 2007: 37). Ayrıca raporun "saydamlığa (hesap verebilirliğe) ilişkin öncelik ve önlemler" kısmının 2. maddesinde ise KDK'nın kurularak hayata geçirilmesi gerektiği önerilmiştir (DPT, 2007: 39). Dolayısıyla raporda Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı'nın önerdiği Yerel Yönetim Halk Denetçiliği uygulaması kurulmasının ilk etapta erken olduğu; sırasıyla önce ulusal düzeyde bir KDK'nın oluşturulması; ardından ise bir Yerel Yönetim Halk Denetçisi'nin kurulmasının yararlı olacağı iddia edilmiştir.

5.2. Yerel Şikâyetler Karşısında Kamu Denetçiliği Kurumu

1982 Anayasası'nın 74. maddesiyle vatandaşlara ve mütakabiliyet ilişkisine dayalı olarak yabancılara kendileri ve kamuyla ilgili istek ve şikâyetlerini yetkili makamlara ve TBMM'ne yazıyla başvurması hakkı tanınmıştır. Bu hak, herkesin bilgi edinmesi ve kamu denetçisine başvurması hükmüyle teminat altına alınmıştır. Bunu sağlama görevi ise TBMM Başkanlığı'na bağlı KDK'ya verilerek idarenin işleyişi hakkındaki şikâyetleri incelemekten sorumlu tutulmuştur. Ayrıca Anayasa'da ilgili maddenin son fıkrasında KDK'nın örgütlenmesi, işleyişi ve Kamu Başdenetçisiyle diğer denetçilerin seçimi, niteliği ve haklarının nasıl korunacağı ve diğer görevlerinin neler olacağına ilişkin hususların ise kanunla düzenlenmesi öngörülmüştür.

KDK'nın varlık nedeni esas itibarıyla 14 Haziran 2012 tarihinde kabul edilen 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile somut bir hale gelmiştir. İlgili kanunun 5. maddesinde KDK'ya kamu

hizmetlerine ilişkin etkili ve yansız bir şikâyet birimi olarak yönetimin her türden eylem ve işlemlerinin insan haklarına, hukuka ve hakkaniyete uygun olup olmadığını inceleme, araştırma ve bu konuya ilişkin öneride bulunma görevi verilmektedir. Bu kapsamda KDK; merkezi yönetime bağlı kamu idarelerini, SGK kurumlarını, kamu tüzel kişiliği bulunan kuruluşları, KİT'leri, sermayesinin %50'den fazlası devlete ait olan kamu kuruluşları ile ortaklık ve müesseseleri, meslek kuruluşlarını, kamu hizmeti icra eden özel hukuk tüzel kişileri ile yerel yönetimleri denetleme yetkisine sahiptir.

Tablo-2 KDK'ya Konu İtibariyle (Yerel Yönetimlere İlişkin) Gelen Şikâyet Sayıları

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
455 (%6)	343 (%6.08)	329 (%5.43)	368 (%6.67)	927 (%5.41)	1,122 (%6.38)	1,971 (%9.40)	1,418 (%1.57)

Kaynak: KDK'nın 2013 Yıllık Raporu (2014: 96), 2014 Yıllık Raporu (2015: 52), 2015 Yıllık Raporu (2016: 42), 2016 Yıllık Raporu (2017: 87), 2017 Yıllık Raporu (2018: 125), 2018 Yıllık Raporu (2019: 52), 2019 Yıllık Raporu (2020: 94) ve 2020 Yılı Faaliyet Raporu (2021: 70)'ndan yararlanılarak araştırmacılar tarafından düzenlenmiştir.

KDK, yerel yönetimlere ilişkin şikâyetleri 6328 sayılı Kanun çerçevesinde 29 Mart 2013 tarihinden itibaren almaya başlamıştır. 2013 yılında yerel yönetimlere ilişkin 455 şikâyet gelmiş; bu da yıl içinde KDK'ya gelen toplam şikâyetlerin %6'sını oluşturmuştur (KDK, 2014: 71). KDK'ya yerel yönetimlere ilişkin gelen şikâyet sayılarına genel olarak bakıldığında şikâyetlerin yıllar itibariyle sürekli arttığı görülmektedir (tablo-2): Şikâyetlerin yıl bazında en çok 2019 yılında (%9.40 oranında) artmasına rağmen, şikâyetlerin yıllar itibariyle artışı ise en çok 2016 yılına göre 2017 yılında yaşanmıştır. 2017 yılında yerel yönetimlere ilişkin şikâyetler 2016 yılına göre %151.90'lık oranda artmıştır (KDK, 2018: 125). Aynı şekilde 2018 yılında 2017 yılına göre %21.17 oranında, 2019 yılında ise 2018 yılına göre %75.67 oranında bir artış değişimi kaydedilmiştir (KDK, 2020: 94). Buna karşılık 2020 yılında ise yerel yönetimlere ilişkin şikâyet sayıları 1,418'de kalarak 2014 yılından 2019 yılına (dâhil) kadar olan dönemde KDK'ya gelen şikâyet sayılarındaki sürekli artış ilk defa 2020 yılında düşüşe geçmiştir. Ancak yine de 2020 yılında yerel yönetimlere ilişkin kuruma gelen şikâyet sayısı, yıllar itibariyle 2013, 2014, 2015 ve 2016 yıllarının her bir yılında gelen şikâyet sayılarının yaklaşık üç katından fazla sayıda olmasıyla dikkat çekmektedir.

KDK'nın şikâyetlere ilk defa baktığı 2013 yılından 2020 yılına kadar geçen sekiz yıllık sürede gelen şikâyetlerin idarelere göre dağılımına bakıldığında 2013, 2017 ve 2020 yılları hariç, geri kalan tüm yıllarda (2014, 2015, 2016, 2018 ve 2019 yıllarında) KDK'ya en çok yerel yönetimlere ilişkin şikâyetler gelmiştir. Yerel yönetimlerle ilgili olarak hem şikâyet sayısı (2,278 başvuru) hem de yıl içinde yapılan şikâyetlerin oransal (%10.8) değeri olarak en çok şikâyetler 2019 yılında yapılmıştır. 2020 yılında yapılan şikâyetlerin yerel yönetimlere göre dağılım oranı %2.2'de kalıp, diğer yıllar içinde en az şikâyetin yapıldığı yıl 2020 yılı olsa da 2019 yılında yerel yönetimlere ilişkin şikâyet sayısının (2,278 dosya) sayısal olarak 2019 yılından sonra en çok şikâyetin (2,013 dosyayla) 2020 yılında gerçekleştirildiği de görülmektedir (tablo-3). KDK'ya yapılan şikâyetlerde yerel yönetimlerin toplam idareler içinde genellikle üst sıralarda yer alması, yerel yönetimlere ilişkin şikâyetlerin ayrı bir başlık altında ve ayrı bir uzmanlık denetimi altında incelenmesini zorunlu kılmaktadır.

Tablo-3 KDK'ya Yapılan Şikâyetlerin İdarelere Göre Başlıca Dağılımı

İdareler	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Yerel Yönetim	381* (%5)	511 (%9.06)	506 (%8.36)	558 (%10.1)	1,427 (%8.3)	1,851 (%10.5)	2,278 (%10.8)	2,013 (%2.2)
Milli Eğt. Bak.	954 (%12.5)	473 (%8.39)	411 (%6.79)	489 (%8.8)	2,665 (%16)	1,762 (%10)	1,401 (% 6.6)	1,138 (%1.2)
SGK	294 (%3.8)	326 (%5.78)	415 (%6.85)	479 (%8.6)	1,469 (%8.5)	479 (%8.6)	1,808 (% 8.6)	1,030 (%1.1)
YÖK Bşk.	188 (%2.5)	106 (%1.88)	176 (%2.91)	404 (%7.3)	795 (%4.6)	469 (%2.6)	331 (%1.5)	266 (%0.2)
Sağlık	293	136	193	275	467	1,239	1,383	1,732 (%1.9)

Bak.	(%3.8)	(%2.41)	(%3.19)	(%4.9)	(%2.7)	(%7)	(%6.6)	
Banka ve Fin. Kur	203 (%2.7)	227 (%4.03)	135 (%2.23)	134 (%2.4)	118 (%0.6)	177 (%1)	888 (%4.2)	68,720 (%76)
Üniv./Fak .	432 (%5.7)	305 (%5.41)	388 (%6.41)	77 (%1.4)	1,118 (%6.5)	1,734 (%9.8)	1,210 (%5.7)	1,860 (%2)

* : Bu şikâyetlerin 350'si "belediye ve şirket"e, 31'i ise "il özel idaresi"ne aittir.

Kaynak: KDK'nın 2013 Yıllık Raporu (KDK, 2014: 72), 2014 Yıllık Raporu (2015: 53, 54), 2015 Yıllık Raporu (KDK, 2016: 50), 2016 Yıllık Raporu (2017: 88), 2017 Yıllık Raporu (2018: 126), 2018 Yıllık Raporu (2019: 52), 2019 Yıllık Raporu (2020: 95) ve 2020 Yılı Faaliyet Raporu (2021: 71)'nden yararlanılarak araştırmacılar tarafından düzenlenmiştir.

Türkiye'de KDK bünyesinde yerel yönetimlere ilişkin şikâyetlerin alınmaya başlamasıyla birlikte yerel yönetimlere yönelik şikâyet sayılarının birinci sırada veya genellikle üst sıralarda yer alması, kurulacak bir Yerel Yönetim Kamu Denetçisine daha çok şikâyetin gelebileceğine işaret etmektedir (Kocaoğlu ve Akman, 2015: 449). Bu bağlamda KDK'nın yıllık raporları genel anlamda değerlendirildiğinde ise şikâyetlerin yıllık olarak arttığı, şikâyet edilen idareler içinde yerel yönetimlerin toplam şikâyetlerin yaklaşık %8 ile %10'unu oluşturduğu ve bu şikâyetlere göre yerel yönetimlere ilişkin şikâyetlerin ise bazı yıllarda ilk sırayı aldığı; genelde ise ilk üç idare arasında olduğu da görülmektedir. Bu değerlendirmelere göre Yerel Yönetimler Kamu Denetçiliğinin gerekliliği, önemli bir meşguliyet alanı olduğunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir (Yıldırım, 2019: 402).

5.3. Türkiye'ye Özgü Nasıl Bir Yerel Yönetim Denetçiliği?

Yerel hizmetten yararlananların yerel yönetimlerle daha çok muhatap olması, yerel hizmetlerin de merkezi düzeyde sunulan hizmetler kadar etkin ve verimli olmasını gerektirmektedir. Yerel yönetimlerde demokrasi ve katılımcılığın artmasına bağlı olarak yerel hizmetlerin de merkezi düzeyde sunulan hizmetler kadar yerel halka en uygun zamanda ve en uygun yöntemlerle sunulması esastır. Yerel yönetimlerin hemşehrilerin mahalli müşterek ihtiyaçlarına karşı uygun hizmet sunup sunmadıklarını ancak yerel yönetimlerin etkili bir denetimi sayesinde anlaşılabilir. Günümüzde yerel yönetimlerin denetiminin klasik denetim biçimleri kadar çağdaş denetim biçimleriyle de güçlendirilmesi şarttır. İşte ombudsman denetimi de bu tür denetim biçimleri arasında sayılmaktadır.

Türkiye'de yerel yönetimlere ilişkin şikâyetlerin mevcut KDK içinde çözülmesi şu an için mümkün görülebilir. Ancak yerel düzeydeki şikâyetlerin yıllar itibarıyla hem nicel hem de nitel olarak artmasına bağlı olarak KDK dışında yerel yönetimlere özgü bir denetçi yapılanmasına gidilmesinde fayda vardır. Türkiye'ye özgü düşünülecek bir yerel yönetim denetçiliği modeli için dünyadaki yerel ombudsmanlık uygulamaları yanında, ülkemizde geçmişten günümüze gelinceye kadar yapılmış çalışmalardan elde edilen deneyimlerin de değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda düşünülebilecek bir yerel yönetim denetçisinin adının belirlenmesinin yanı sıra seçimi, görev süresi, niteliği, görev ve yetkileri gibi özelliklerinin de tartışılması, her şeyden önce gelecekte oluşturulabilecek bu tür bir kurumun başarısı açısından ayrı bir önem arz etmektedir.

(1) Denetçinin Adının Belirlenmesi

Türkiye'ye özgü bir yerel yönetim denetçisinin öncelikle adının belirlenmesi, halkın güveninin kazanılması ve bu durumun sürdürülebilirliği açısından çok önemlidir. Yerel Yönetim Ombudsmanlığı sistemini uygulayan ülkelere bakıldığında, genellikle birçok ülkede yaygın kullanım biçiminin o ülkenin ağırlık verdiği idari yapılanmaya göre ombudsmanın adının da şekillendiği görülmektedir. Örneğin ABD'de eyalet, Kanada'da kent, İtalya'da ise bölge düzeyinde ağırlıklı olarak örgütlenmiş yerel ombudsmanlara rastlamak mümkündür. Aslında İngiltere'de de Yerel Yönetim Ombudsmanlarının belli coğrafik yapılanmaya dayalı faaliyette buldukları bilinmektedir. Dünyada yerel düzeyde uygulanan ombudsmanların adları, daha çok buldukları eyalet, bölge, il veya kentle birlikte anılmaktadır. Türkiye'de ise Yerel Yönetim Ombudsmanlığına ilişkin yapılmış çalışmalara bakıldığında, adlandırmalarda farklı önerilerin sunulduğu anlaşılmaktadır. Kimi raporlarda örneğin 2000 yılında hazırlanan TOBB Raporu ile DPT'nin Dokuzuncu Kalkınma Planı Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu'nda ileri sürülen genel önermeler dışında MÜSİAD Raporu'nda (MÜSİAD, 1994: 56) "Yerel Yönetimler Komisyonu", Bayburt Valiliği Bildirisinde (Öner, 1996: 6)

“Kamu Danışma Kurulu”, Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarı’sında (TBMM, 2003: 11) ise “Mahalli İdareler Halk Denetçisi” adı ön plana çıkmıştır.

Türkiye’de ulusal düzeyde ombudsman olarak “Kamu Denetçisi” ve ombudsmanlık olarak ise KDK adının seçilmesiyle birlikte yerel yönetimler düzeyinde bu denetimi yapacak kişinin adı “Yerel Yönetim Kamu Denetçisi” ve denetimi yapacak kurumun adı ise “Yerel Yönetim Kamu Denetçiliği Kurumu” olması gerektiği kendiliğinden düşünülebilir. Ancak “Kamu Denetçisi”nde geçen “kamu” sözcüğü aslında bir ülkede yer alan halkın tümünü veya bütünü ifade etmektedir. Buna karşılık aynı kentten veya aynı memleketli olanları gösteren; hatta ahabap, arkadaş gibi anlamlara da gelebilen “hemşehri” sözcüğünün “kamu” sözcüğünün yerine tercih edilmesi daha doğru olacaktır. Dolayısıyla üniter devlet yapısı içinde ulusal, bölgesel veya il düzeyinde kurulabilecek bir “Hemşehri Denetçisi” ve “Hemşehri Denetçiliği Kurumu” tabirinin yaygın olarak kullanılması, aslında ülkemizin sosyal ve kültürel dokusuyla da daha uyumlu olacaktır.

(2) Denetçinin Örgütlenmesi ve Seçimi

Türkiye’de oluşturulabilecek bir “Hemşehri Denetçiliği Kurumu”nun (Yerel Yönetim Ombudsmanlığı’nın) ilk başta her ilde kurulmasının etkin olmasının zorluğu nedeniyle coğrafik bölgelere dayalı olarak kurulması (Gökçe, 2013: 11) veya 26 bölgenin esas alındığı NUTS2 sınıflandırması çerçevesinde bir örgütlenmeye gidilmesi mümkün gözükse de, aslında her il düzeyinde büroların oluşturulmasıyla şikâyetler daha kolay çözüme bağlanabilir (Demiral ve Demiral, 2012: 938). Dolayısıyla yerel yönetimlere ilişkin şikâyetlerin vatandaşa en yakın durumdaki bir denetim birimiyle çözülmesi, bürokrasinin yaşanmamasına ve şikâyetlerin yerinde saptanarak daha etkin ve verimli bir hizmetin sunulmasına yol açacaktır (Yıldırım, 2019: 403). Bu açıdan her ilde bir “Hemşehri Denetçiliği Kurumu” oluşturulması ve yerel sorunların il düzeyinde hızla karara bağlanması; her türlü sıkıntı ve mağduriyetin yerinden ve isabetli olarak çözülmesini kolaylaştıracaktır. Belki bu sistemin tüm illerde bir anda uygulanması zor olabilir; o yüzden önce büyükşehir belediyelerinde, sonra başarılı olursa diğer belediyelerinde uygulanması daha mantıklı olabilir.

Dünyada yerel ombudsmanların genellikle yerel meclisler veya birimler tarafından atandıkları görülmektedir. Bu durum Türkiye’de de kısmen hayata geçirilebilir. Yerel meclisler önce denetçi adaylarını belirleyebilirler; sonra ise belirlenen bu adaylar TBMM tarafından seçilebilirler. Dolayısıyla ilk olarak denetçilerin kimlerden oluşacağı yerel meclislerin kendi içlerinden göstereceği iki kat aday arasından belirlenebilir. Bunun için Büyükşehir belediyelerinin bulunduğu illerde ve diğer belediyelerin bulunduğu illerde farklı seçim yöntemleri uygulanabilir. Büyükşehir Belediyelerinin olduğu illerde Büyükşehir Belediye Meclisince; diğer belediyelerin olduğu illerde ise Belediye Meclisi ile İl Genel Meclisinin ortak katılımıyla kendi içlerinden saptayacakları iki kat aday arasından TBMM tarafından baş denetçi ve denetçiler seçilebilir. Denetçiler; Bayburt Valiliği’nin önerisinde olduğu gibi yedi üyeden veya beş üyeden de oluşabilirler. Aslında üye sayısı Büyükşehir belediyelerinin olduğu illerde yedi, bunun dışında kalan illerde ise beş ile sınırlandırılmasında fayda vardır.

(3) Denetçinin Nitelikleri

Denetçi olacaklarda nitelikler açısından 6328 sayılı Kanun çerçevesinde benzer temel şartlar aranabilir. Denetçinin tercihen hukuk bilgisine sahip olması, kamu kurum ve kuruluşlarıyla özel sektör dâhil belli bir süre çalışmış olma tecrübesinin bulunması gibi kriterler ile denetçinin görevini yaparken belli bir uzmanlık bilgisine sahip olması kriteri çok önemlidir. Ayrıca denetçi de yerel sorunları çözecek bilgi ve tecrübenin bulunması yanında yüksek öğretim mezunu ve yerel yönetimlerle ilgili olarak kamu veya özel sektörde en az 10 yıllık çalışmış olma gibi şartlar da aranabilir. Denetçinin belli bir eğitim ve mesleki tecrübeye sahip olmasının yanı sıra, 6328 sayılı Kanun’da belirtildiği üzere denetçinin en az 40 yaşını, baş denetçinin ise 50 yaşını tamamlamış olması, fiziksel ve zihinsel bir engelini bulunmaması, bağımsızlık ve tarafsızlığına gölge düşürecek bir durumun bulunmaması ve her şeyden önemlisi de dürüst, güvenilir ve yerel saygınlığa sahip kimseler arasından seçilmesinde de fayda vardır.

(4) Denetçinin Görevi

Dünya örneklerine bakıldığında, yerel denetçilerin genellikle Yerel Parlamentolar tarafından seçilerek atanmalarına rağmen; denetçilerin yerel meclisler, birimler ve organlar kadar yerel düzeyde faaliyette bulunan merkez ve taşra kuruluşlarını da önceden belirlenen kural ve ilkelere göre denetledikleri bilinmektedir. Türkiye’de ise yerel yönetim denetçileri şayet yerel meclisler tarafından seçilerek sadece onlara karşı sorumlu hale gelmiş olsalardı; bu durumda denetçilerin yerel yönetimlere karşı bağımsız ve tarafsız denetiminden söz etmek de mümkün olmayabilirdi. Bu yüzden il düzeyinde kurulabilecek bir “Hemşehri Denetçisi”nin görev alanı; sadece yerel yönetimlerle sınırlı kalmamalı, aynı zamanda ilde hizmet veren merkezi yönetimin taşra kuruluşlarını ve görevlilerini de kapsamalıdır. Zaten geçmişte gerek MÜSİAD Raporu’nda (MÜSİAD, 1994: 56-57), gerek Bayburt Valiliği’nin Önerisi’nde (Öner, 1996: 6), gerekse TOBB’un 2000 yılında hazırladığı raporda (TOBB, 2000: 138-141) da buna benzer öneriler yer almıştır. İlgili raporlarda yerel yönetim ombudsmanı denetiminin sadece yerel yönetimler ile sınırlandırılmaması gerektiği, aynı zamanda ildeki diğer kamu kurum ve kuruluşlarının da denetim kapsamına alınması gerektiği ileri sürülmüştür.

Denetçinin görev süresi, bağımsız ve tarafsız kalabilmesini sağlamak adına yerel yönetimlerin görev süresinden daha uzun tutularak, bunun için gerekirse yerel meclislerin görev süresinden daha fazla bir süre tayin edilebilir. Denetçinin bilgi ve tecrübelerinden daha iyi yararlanabilmek için denetçi iki sefer de seçilebilir. Ancak bağımsız ve tarafsızlığın korunması ve tekrar seçilme kaygısının önüne geçilmesi adına yerel yönetimlerin görev süresinden daha uzun tek seferlik bir seçim formülü de uygulanabilir. Ayrıca denetçinin görevini Anayasa ve kanuna uygun yapması sağlanmalı; bunlar dışında denetçi, görevini tarafsız ve bağımsız bir şekilde yapmasına engel olabilecek hiçbir siyasi baskı ve mülahazaya maruz bırakılmamalı ve sırf bu yüzden de denetçinin görevine son verilmemelidir.

(5) Denetçinin Yetki Alanı

Denetçinin yetki alanı özellikle Anayasa ve kanunla belirlenmeli; yerel yönetimlerin ve yerel yönetimlere bağlı birlik ve işletmelerin her türlü eylem ve işlemleri denetime konu teşkil etmelidir. KDK’nın önceden yetki alanına giren yerel şikâyetlerin “Hemşehri Denetçisi”ne göre yeniden düzenlenerek onun yetki alanına dâhil edilmesinde fayda vardır. Denetçinin yetkileri; KDK’da olduğu gibi yargı kararları, yasama sürecine ilişkin işlemler ve TSK’nın askeri nitelikte olan işlemleri dışında sınırlandırılmamalıdır. “Hemşehri Denetçisi” gerek bir şikâyet üzerine gerekse bir şikâyet olmadan da kendiliğinden harekete geçebilmeli ve hemşehrilerin sorunlarına doğrudan çözüm bulabilmelidir. Denetçi, yerel düzeydeki kuruluşlar ile hemşehriler arasında verilecek bir tavsiye kararıyla her iki taraf arasında hem bir uzlaştırıcı hem de bir hakem rolü üstlenebilmelidir.

Denetçi, bir dosyayı inceleyerek bir suça rastlarsa adli makamlara da başvurma yetkisine sahip olmalıdır. Yapılan araştırmalar ve incelemeler sonucunda denetçi, verdiği tavsiye kararına uymayan yerel yönetim hakkında kamuoyunda baskı yaratmak için ilgili haberi gazetede belli bir süreliğine yayımlayabilir, broşür dağıtabilir, konferans düzenleyebilir ya da kamu spotu olarak televizyonda yayımlayabilir (Yılmaz, 2019: 118). Zaten denetçinin belki de en önemli yaptırımı kamuoyunda ses getirmesi ve hemen herkesin denetçinin kararlarına saygı duymasıdır.

Denetçiye başvurmak her şeyden önce kolay ve pratik olmalı; denetçi herkesin güvenini tam olarak kazanabilmelidir. Denetçiye şikâyet başvurusu yapıldıktan sonra 6328 sayılı Kanunda olduğu gibi, KDK’ya tanınan 6 ay içinde denetçinin kararını açıklamak zorunda kalmasına benzer biçimde değil; aksine Hemşehri Denetçisinin kararını daha kısa sürede vermesine yönelik düzenlemelere öncelik verilmelidir. Bu sayede hemşehrilerin kuruma olan güven ve saygısı daha çok artacak ve yerel hizmetler de daha hızlı ve kusursuz olarak sunulmuş olacaktır.

6. SONUÇ

Yerel düzeyde uygulanan ombudsmanların dünyada genellikle eyalet, bölge ve kent düzeyinde örgütlendikleri; bazı ülkelerde parlamentolar tarafından bazı ülkelerde ise yerel meclisler veya yürütme organına bağlı bir şekilde atandıkları görülmektedir. Yerel ombudsmanların görev, yetki ve sorumlulukları ile bağlı buldukları ülkenin siyasi ve idari yapılanması arasında yakın bir ilişkiden de söz etmek mümkündür. Diğer bir deyişle, bir ülke ulusal, bölgesel, yerel ve kentsel ölçekte bir yönetim anlayışına ağırlık vermişse ombudsmanlık sistemi de buna göre biçimlenmektedir. Yerel

ombudsmanlar bazı ülkelerde yerel yönetimlerin faaliyet alanıyla sınırlı iken; bazı ülkelerde ise eyalet veya bölge düzeyinde daha geniş bir coğrafik alandan sorumlu olmaktadır. Ayrıca yerel ombudsmanlar kendilerine verilen görev ve yetkiler doğrultusunda her türlü bilgiyi ve belgeyi isteme hakkına sahip olurlarken, aynı şekilde karar verirken tarafsızlık ve bağımsızlıkları ile dikkat çekmektedirler.

Her ülkede farklı uygulama ve örgütlenme biçimleri olsa da yerel yönetim ombudsmanlığının kuşkusuz o ülkeye birtakım faydaları söz konusudur. Bunun başlıcası olarak ülkede insan haklarının ve yerel demokrasinin geliştirilmesi, yerel şikâyetlerin hızlı ve isabetli çözülmesi, yerel yönetişimin güçlendirilmesi, yargının yükünün azaltılması, kötü yönetim uygulamalarına son verilmesi, kamu yönetiminin denetiminin daha kolaylaşması ve yerel çalışanlar ile halkın ombudsman vasıtasıyla daha pratik yoldan bilgilendirilmesi gösterilebilir. Dünyada genellikle yerel düzeyde örgütlenmiş ombudsmanların sorumluluk alanlarının zamanla vatandaş lehine genişlediği de görülmektedir. Buna en somut örnek; İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanı’nın sadece yerel yönetimleri değil, aynı zamanda yerel düzeyde kimi önemli alanları, hatta sosyal hizmet faaliyetlerini de denetlemeleri verilebilir. Ayrıca birçok ülkede de buna benzer gelişmeler yaşanarak, yerel ombudsmanların yetkilerinin giderek vatandaş lehine arttığı anlaşılmaktadır.

İngiltere ve Kanada örneklerine bakıldığında, yerel yönetim ombudsmanlarının yerel düzeyde daha çok “kötü yönetim” sorunlarını çözmeye odaklandıkları ve “iyi yönetişim” esaslarına da dayandıkları bilinmektedir. Hatta yerel yönetim ombudsmanına başvurma nedeni olarak hizmetin yanlış yapılması, hiç yapılmaması veya eksik yapılmasından kaynaklanan “kötü yönetim” uygulamaları da gösterilmektedir. Türkiye’de ise, özellikle 2000’li yıllarla beraber Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı çerçevesinde yönetimde açıklık, katılımcılık, hesap verebilirlik gibi yeni düşünce ve eğilimler ile ombudsman denetiminin Türk kamu yönetiminde de uygulanması gerektiğine yönelik çeşitli bilimsel araştırma, rapor ve çalışmalar yapılmıştır. Bu süreçte özellikle ombudsmanlığın KYK anlayışı çerçevesinde yerel yönetimler düzeyinde uygulanabilirliğine ilişkin ilk çalışmalar olarak TOBB’un 2000 yılındaki Raporu, Hükümetin 2004 yılındaki Kamu Yönetimi Kanun Tasarısı ve DPT’nin 2007 yılındaki Dokuzuncu Kalkınma Planı çerçevesinde Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Raporu sayılabilir.

Türkiye’de yerel yönetim ombudsmanlığına ilişkin öneriler, özellikle 1990’lı yıllar ile 2000’li yılların başında yoğunluk kazanmıştır. Ancak başta 2010 yılında Anayasada yapılan değişiklikle, 2012 yılında ise 6328 sayılı KDK Kanunu’nun çıkarılması ile KDK’nın kurulması sonrası dönemde yerel yönetim ombudsmanlığı ile ilgili yapılan kapsamlı raporların neredeyse bitme noktasına geldiği anlaşılmaktadır. Geçmişte yerel yönetim ombudsmanlığı ile ilgili ilk somut çabanın bir türlü kanunlaşamayan ve tasarı düzeyinde kalan Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı’nda geçen “Yerel Yönetimler Halk Denetçiliği” biriminin kurulması teklifi olduğu söylenebilir. Ancak Halk Denetçiliği teklifi günümüz açısından değerlendirildiğinde, ilgili tasarıda Halk Denetçisinin İl Özel İdaresinin bir organı olan İl Genel Meclisi’nce seçilmesi esas getirilmesine rağmen yürürlükteki kanuna göre büyükşehir belediyelerinin kurulmasıyla il özel idarelerinin kapatılması, bütün görev ve yetkilerinin büyükşehir belediyelerine geçmesi durumu ile bağdaşmamaktadır. Dolayısıyla Halk Denetçiliği teklifinin ilgili mevzuata göre uygulanması imkânsızdır.

Günümüzde KDK’nın yerel şikâyetleri çözüme bağlaması normal karşılanabilir. Ancak KDK’ya gelen şikâyetlerin gerek nicel gerekse nitel açıdan artmasına paralel olarak KDK’nın bu tür şikâyetlerin üstesinden gelmesi giderek zorlaşmaktadır. Türkiye’de KDK’nın dışında özel bir ombudsman türü olarak Yerel Yönetim Ombudsmanlığının kurulması zamanla bir zaruret haline gelebilir. Türkiye’ye özgü düşünülecek bir Yerel Yönetim Ombudsmanlığı için gerek dünyadaki tecrübelerin gerekse Türkiye’de geçmişte yapılmış çalışmaların incelenerek değerlendirilmesinde fayda vardır. Dünya örneğine bakıldığında yerel ombudsmanlar, sadece yerel yönetimleri değil, yerel düzeyde faaliyette bulunan merkezi yönetime bağlı kurum ve kuruluşları da denetledikleri görülmektedir. Türkiye’de ise yerel yönetim ombudsmanlığına ilişkin geçmişte yapılmış başlıca çalışmalara bakıldığında ise dünyadaki uygulamalara benzer şekilde yerel yönetim ombudsmanının yerel yönetimler dâhil, yerel düzeyde faaliyette bulunan kurum ve kuruluşları da denetlemesi gerektiği birçok raporda vurgulanmıştır. Ancak bu düşünceler, kağıt üzerinde kalmaktan öteye geçememiştir.

Aslında tüm bu düşüncelerin uygulanmasının toplumun bütün kesimleri tarafından kabul edilmesine bağlı olduğu da söylenebilir.

KDK dışında il düzeyinde Türkiye'ye özgü bir yerel yönetim ombudsmanı olarak ilk bakışta "Hemşehri Denetçisi"nin kurulması önerilebilir. Denetçi adının yerel yönetimle değil de hemşehri sözcüğü ile birlikte kullanılması, o yörede yaşayan insanlar arasındaki güçlü bağı ifade etmek ve denetçinin de bu insanlarla daha çok uyum ve işbirliğini içinde olabileceğini göstermek için tercih edilebilir. "Hemşehri Denetçisi" il sınırları içinde kalan tüm yerel yönetim kuruluş ve organlarıyla yerel düzeyde faaliyette bulunan merkezi yönetime bağlı kurum ve kuruluşları mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlardan kaynaklanacak şekilde her türlü sorunu inceleyip araştırabilir. "Hemşehri Denetçisi" şikâyet üzerine olduğu kadar, re'sen de harekete geçebilmelidir. Ayrıca "Hemşehri Denetçisi"nin tarafsızlığını ve bağımsızlığını sağlamak adına denetçi adaylarının yerel meclisler tarafından önerilerek TBMM tarafından seçilmesinde de fayda vardır.

KAYNAKÇA

- Abraham, A. (2008). The Ombudsman and the Executive: The Road to Accountability. *Parliamentary Affairs*, 61 (3), 535-544.
- Akbaba, A. (2014). Fransız İdari Yargı Sistemine Bir Bakış. *Ankara Barosu Dergisi*, 2, 435-463.
- Akıncı, M. (1999). *Bağımsız idari otoriteler ve ombudsman*. İstanbul: Beta Yay., 1. Baskı.
- Al, H. (2004). Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı. *Liberal Düşünce*, Kış Sayısı, 183-195.
- Arizona Ombudsman (2021), <https://www.azoca.gov/about/ombudsman-services/>, (Erişim Tarihi: 04.07.2021)
- Ataman, T. (1997). Ombudsman ve Temiz Toplum. *Yeni Türkiye Dergisi*, 14 (1), 783-802.
- Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu (2021). "Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesi". <https://www.avrupa.info.tr/tr/avrupa-birligi-temel-haklar-bildirgesi-708>, (Erişim Tarihi: 01.07.2021)
- Avrupa Konseyi (2020). *Ombudsmanlık kurumunun korunması, desteklenmesi ve geliştirilmesi*.
- Avşar, Z. (2007). *Ombudsman: iyi yönetilen Türkiye için kamu hakemi*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 1. Baskı.
- Ayeni, V. O. (2014). Ombudsman as Human Rights Institutions. *Journal of Human Rights*, Routledge, 13: 498-511.
- Batalli, M. (2015). Role of Ombudsman Institution over the Administration. *Journal of Business, Administration Law and Social Sciences*, 1 (3), 232-240.
- Baylan, Ö. (1978). *Vatandaşın devlet yönetimi hakkındaki şikâyetleri ve Türkiye için İsveç ombudsman formülü*. Ankara: İçişleri Bakanlığı Tetkik Kurulu Başkanlığı Yayınları No:12.
- Bıçkı, D. ve Sobacı, M. Z. (2011). Yerel Yönetimden Yerel Yönetişime: Post-Fordizm Bağlamında Yerel Yönetimleri Anlamak. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 219-233.
- Boyalı, H. ve Gündoğdu, S. (2018). Kamu Denetçiliği Türü Önerisi Olarak Çocuk Ombudsmanlığı'nın Türkiye'de Uygulanabilirliği. *Güncel Akademik Araştırmalar: Sosyal Bilimlere Yönelik Stratejik Bakış Açısı* (Ed. Ömer Kürşad Tüfekci), İstanbul: Hiperyayın, 1. Baskı, 95-126
- Büyükcavcı, M. (2008). Ombudsmanlık Kurumu. *Ankara Barosu Dergisi*, 66 (4), 10-13.
- Consiglio Regionale Del Piemonte (2021). "The Ombudsmen in Italy". <http://www.cr.piemonte.it/web/assemblea/organi-istituzionali/difensore-civico/i-difensori-civici-in-italia>, (Erişim Tarihi: 05.07.2021)

- Council of the Autonomous Province of Bolzano (2021). “*What do we do*”. <https://www.difesacivica-bz.org/it/cosa-facciamo.asp>, (Erişim Tarihi: 05.07.2021)
- Cumhurbaşkanlığı Sisteminde İdarenin Denetimi (2017). T. C. Kamu Denetçiliği Kurumu erişim linki: https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/idare_faliyet_raporlari/2017-y%C4%B1%C4%B1-y%C4%B1l%C4%B1k-faliyet-raporu.pdf. (Erişim Tarihi: 03.05.2021)
- Çeliksoy, E. (2020). Yerel Yönetim Ombudsmanlığı. *Ombudsmanlık-Dünyada Uygulanan Özel Amaçlı Ombudsmanlık Türleri ve Uygulamaları- (Ed: Oğuzhan Erdoğan)*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 385-412.
- Demiral, B. ve Demiral, N. (2012). *Yerel yönetimler ombudsmanlığının Türkiye’de uygulanabilirliği*. II. Turgut Özal Uluslararası Siyaset ve Ekonomi Kongresi Bildiri Kitabı, 18-19 Nisan 2012, Malatya.
- Doğan M. (1998). “Ombudsman ve Devlet Denetleme Kurulu”. Türkiye’de Yönetim Geleneği: Kurumlar, Sorunlar ve Yeniden Yapılanma Arayışları (Der: Davut Dursun ve Hamza Al), İstanbul: İlke Yayıncılık, 235-242.
- DPT (2007). *Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013 “Kamuda İyi Yönetişim” Özel ihtisas komisyonu raporu*. Ankara: Yayın No. DPT:2721-ÖİK:674.
- Dursunoğlu, İ.; Boyalı, H.; Gündoğdu, S. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma. *Ombudsman Akademik*, 7 (14), 67-94.
- European Governance, White Paper (2001). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52001DC0428>, (Erişim Tarihi: 30.05.2021)
- Gökçe, A. F. (2012). Çağdaş Kamu Yönetiminde Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) ve Türkiye İçin Askeri Ombudsmanlık Önerisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.17, S.2, 203-227.
- Gökçe, A. F. (2013). “Kamu Denetçiliği Kapsamında Mahalli İdarelerde Ombudsman Denetimi”, KAYSEM-8 Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar Bildiri Kitabı, Ankara: Pegem Akademi, 1. Baskı, 955-964.
- Göküş, M. ve Çubukçu, Z. (2019). Türkiye’de Ombudsmanlık Konusunda Yapılan Lisansüstü Tezler Üzerine Bir İçerik Analizi. *Ombudsman Akademik*, 5 (10), 215-248.
- Hawaii Ombudsman (2021), <https://www.ombudsman.hawaii.gov/about-us/>, (Erişim Tarihi: 05.07.2021)
- Herzog, H. M. (2015). The Book Of The Ombudsman. https://www.defensordelpueblo.es/en/wpcontent/uploads/sites/2/2015/06/The_book_DP_Ingles.pdf, (Erişim Tarihi: 05.02.2021)
- http://www.ombudsmanforum.ca/en/?page_id=172/, (Erişim Tarihi: 30.05.2021)
- https://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsmen_in_the_United_States#State_Long_Term_Care_Ombudsmen, (Erişim Tarihi: 04.07.2021)
- <https://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglio-regionale/?vw=contenutidettaglio&id=16#.XJvF0IUzbIU>, (Erişim Tarihi: 25.05.2021)
- <https://www.etimolojiturkce.com/kelime/ombudsman>, (Erişim Tarihi: 25.05.2021)
- <https://www.lgo.org.uk/information-centre/reports/annual-review-reports/local-government-complaint-reviews>, (Erişim Tarihi: 08.02.2021)
- Hyson, S. (2009). Provincial and Territorial Ombudsman Offices in Canada (Ed. Stewart Hyson), IPAC, University of Toronto Press.

- Iowa Ombudsman (2021a). <https://www.legis.iowa.gov/Ombudsman/mission/>, (Erişim Tarihi: 05.07.2021)
- Iowa Ombudsman (2021b). <https://www.legis.iowa.gov/Ombudsman/services/>, (Erişim Tarihi: 05.07.2021)
- Karcı, Ş. M. (2016). “Türkiye’de Yerel Yönetim Ombudsmanının Faaliyet Alanı”, Büyükşehir Yönetimi ve İl Yönetiminin Yeni Yüzü (Editör: Zerrin Toprak Karaman vd.), 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu (Kaysem-10) Bildiriler Kitabı, 5-7 Mayıs 2016, İzmir, 780-816.
- Kavili Arap, S. (2015). 40. Yılında İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanı. *Ege Akademik Bakış*, 15 (1), 65-80
- Kayhan, E. (2019). Ombudsmanlık: Türkiye ve ABD Uygulamaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2017). *2016 Yıllık Raporu*.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2018). *2017 Yıllık Raporu*.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2019). *2018 Yıllık Raporu*.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2020). *2019 Yıllık Raporu*.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2021). *2020 Yıllık Raporu*.
- Kirkham, R. (2005). A Complainant’s View of the Local Government Ombudsman. *Journal of Social Welfare and Family Law*, Vol.27, No.3-4, 383-394.
- Kocaoğlu, M. ve Akman, Ç. (2015). “Türkiye’de Yerel Yönetimler Ombudsmanlığı Gerekli Midir?”, Kamu Yönetiminde Değişimin Yönü ve Etkileri (KAYFOR 13 Bildiri Kitabı), 15-17 Ekim 2015, Konya, 437-454.
- Kutlu, Ö., Örselli, E. ve Kahraman, S. (2018). Türkiye’de Yerel Ombudsmanın Uygulanabilirliği: İtalya Yerel Ombudsmanlığı Üzerinden Bir Analiz. *Ombudsman Akademik*, 4 (8), 15-38.
- LGA (Local Government Association) (2021a). *Concillor’s Workbook on Handling Complaints for Service Improvement*.
- LGA (Local Government Association) (2021b). <https://www.local.gov.uk/about/what-local-government>, (Erişim Tarihi: 10.07.2021)
- LGSC (The Local Government & Social Care Ombudsman) (2020). “Top Tips for Making a Complaint”, <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/top-tips-for-making-a-complaint>, (Erişim Tarihi: 30.05.2021)
- LGSC (The Local Government & Social Care Ombudsman) (2021a). “What we can and cannot look at”, <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/what-we-can-and-cannot-look-at>, (Erişim Tarihi: 02.06.2021)
- LGSC (The Local Government & Social Care Ombudsman) (2021b). <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/possible-outcomes>, (Erişim Tarihi: 03.06.2021)
- LGSC (The Local Government & Social Care Ombudsman) (2021c). <https://www.lgo.org.uk/make-a-complaint/fags>, (Erişim Tarihi: 03.06.2021)
- Muradova, D. (2013). Ombudsmanlık Kurumu ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi SBE Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri.
- OECD (2018). “The Role Of Ombudsman Institution In Open Government”, <https://www.oecd.org/gov/the-role-of-ombudsman-institutions-in-open-government.pdf>, (Erişim Tarihi: 05.02.2021)

- Ombudsman Ontario (2021a), “*About Our Office*”, <https://www.ombudsman.on.ca/resources/reports-and-case-summaries/annual-reports/2019-2020-annual-report>, (Erişim Tarihi: 06.07.2021)
- Ombudsman Ontario (2021b), <https://www.legalline.ca/legal-answers/ombudsperson-official>, (Erişim Tarihi: 06.07.2021)
- Oosting, M. (1999). *The Concept And Role Of The Ombudsman Throughout The World*. Occasional Paper, International Ombudsman Institute Room 205 D Weir Library, Faculty of Law University of Alberta, Edmonton, Alberta, T6G 2H5, Canada.
- Öner, A. H. (1996). *Ombudsman kurumunun il ölçeğinde uygulanması*. Bayburt Valiliği, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü.
- Özden, K. (2010). *Ombudsman (kamu denetçisi) ve Türkiye’deki tartışmalar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Parlak, B. ve Doğan K. C. (2015). *Kamu yönetiminde denetim*. Bursa: Ekin Yayın Dağıtım.
- Quebec Ombudsman (2021). “*Roles and Mandates*”, <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/a-propos/roles-et-mandats>, (Erişim Tarihi: 07.07.2021)
- Reif, L. C. (2004). *The international ombudsman anthology*. Kluwer Law International, The Hague The Netherlands.
- Rowat, D. C. (1973). *The ombudsman plan – essays on the worldwide spread of an idea*. Carleton Library Number 67, McChelland and Stewart Limited.
- Smith, J. C. ve Howard, C. L. (2019). *Understanding the Types of Ombudsman: A Starter Guide*. <https://abaombudsday.files.wordpress.com/2019/10/understanding-the-types-of-ombudsman.pdf> , (Erişim Tarihi: 09.02.2021)
- Soyupek, Y. (2014). Türk Yasama Organı Bünyesinde Kamu Denetçiliği Kurumu Tartışmaları. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 17-29.
- Şahin, R. (2010). Ombudsman Kurumu ve Türkiye’de Kurulmasının Türkiye’nin Demokratikleşmesi ve Avrupa Birliği Üyeliği Üzerine Etkileri. *Türk İdare Dergisi*, 468, 131-157
- Şahin, Ü. (2018). İyi Yönetişimin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanması ve Kamu Denetçiliği Kurumu. *Ombudsman Akademik*, Özel Sayı 1 Kamu Hizmetlerinde İyi Yönetim İlkeleri, 99-139.
- Şengül, R. (2005). “Ombudsman Kurumu Kötü Yönetime Çare Olabilir mi?”, 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu (18-19 Kasım 2005), Sakarya, <http://www.etiksempozyumu.sakarya.edu.tr/etik/2.1/Sengul.pdf>, 127-141, (Erişim Tarihi: 27.07.2021)
- TBMM (2003). *Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı ile İçişleri, Plan ve Bütçe ve Anayasa Komisyonları Raporları (1/731)*, Dönem:22, Yasama Yılı:2, S. Sayısı:349. <https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/TUTANAK/TBMM/d22/c041/tbmm22041054ss0349.pdf> , (Erişim Tarihi: 10.07.2021)
- Thomas, R., Martin, J. ve Kirkham, R. (2013). “*External Evaluation of the Local Government Ombudsman in England*”, www.lgo.org.uk/assets/attach/2035 , (Erişim Tarihi: 08.02.2021)
- TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) (2000). *Avrupa Birliği’ne tam üyelik sürecinde Türkiye’de yönetimin yeniden yapılanması*. Ankara: TOBB Yayını, Yayın No Genel 358.
- Toronto Ombudsman (2013). *Defining fairness in local government*. Toronto, Office of the Ombudsman, November.
- TÜSİAD (Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği) (1997). *Ombudsman (kamu hakemi) kurumu incelemesi: devlette bir toplam kalite mekanizması örneği*. Yayın No: TÜSİAD-T/97-206.

- Ünal, F. (2013). *Türkiye’de yerel yönetimlerin denetimi ve yerel yönetim ombudsmanı*. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Van Roosbroek, S. ve Van de Walle, S. (2008). The Relationship between Ombudsman, Government, and Citizens Survey Analysis. *Negotiation Journal*, 287-302.
- Yıldırım, A. (2014). Yerel Yönetim Ombudsmanının Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 2, Sayı:2/2, 197-217.
- Yıldırım, A. (2016). *Türkiye’de Yerel Yönetim Denetiminin Güçlendirilmesinde Ombudsmanlık Sisteminin Uygulanabilirliği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Yıldırım, K. E. (2019). Mahalli İdarelerce Yürütülen Hizmetlere İlişkin Şikâyetlerin İncelenmesi ve Yerel Yönetimler Kamu Denetçisinin Gerekliliği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:19, Sayı:3, 395-404.
- Yılmaz, Ç. (2019). *Türkiye’de Yerel Yönetim Ombudsmanlığının Gerekliliği Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Burdur.