

Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu'nun Kamuoyu Algısı Üzerine Bir Çalışma

Çetin KAPLAN¹ & Mustafa MACİT² & Emrah ÖZCAN³

Özet

Sürekli değişen ve gelişen dünyada birçok kavram gibi yönetim kavramı da değişmeye ve gelişmeye devam etmektedir. Değişen bu yönetim anlayışının bir sonucu olarak modern dünyada devletlerin yönetim şeklinde de değişimler ve gelişmeler gözlenmesi son derece doğaldır. Önceleri devletin çıkarlarının öncelikle olduğu yönetim anlayışları yaygınken, günümüzün çağdaş devletleri, vatandaş öncelleyen bir anlayışa dönüşmeye başlamıştır. Yaptığı uygulamaların hesabını verebilen, şeffaf, adil bir kamu yönetimi anlayışı devletlerde hızla kabul görür hale gelmiştir. Kamu idaresinin hatalı ve yanlış uygulamaları karşısında vatandaşların haklarını koruyan ve aynı zamanda kamu yönetimini de denetleyen bir araç olarak kamu denetçiliği (ombudsmanlık) kurumu da bu bağlamda yaygınlaşan bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. İdare ile vatandaş arasında arabuluculuk görevini yerine getiren ombudsmanlık, bilgilendirme yolu ile idare üzerinde baskı kurma özelliğine sahiptir. Yaptırım yetkisi olmamasına rağmen oluşturduğu kamuoyu algısı ile güçlü bir hale gelen ombudsmanlık kurumunun, vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını tespit etmeye çalışmak, bu makalenin temel amacıdır.

Anahtar Kelimeler: Ombudsman, Ombudsmanlık, Kamu Denetçiliği, İdarenin Denetimi, Kamuoyunun Ombudsmanlık Algısı

A Study of Public Perception of Ombudsman Institution

Abstract

Like many concepts in the world, the concept of management also continues to change to evolve. As a result of that management approach, in the modern world the form of state management is naturally changing and developing. Previously the management that precedes state's interests were common, nowadays in many countries the states precedes citizens expectations. Accountable, transparent and fair public administrations are being quickly accepted by many countries in the world. The ombudsman deals with specific complaints from the public against administrative injustice and maladministration and the use of ombudsman has recently gained worldwide recognition. Which acts as mediator between the administration and the citizen ombudsman, by way of disclosure has the ability to put pressure on the administration? Although the ombudsman has no power orders or for adverse administrative action, the primary objective is to try to determine the public perception of the ombudsman.

Keywords: Ombudsman, Ombudsmanship, Public Auditor, Public Perception Of The Ombudsman

¹ Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat-TÜRKİYE
E-posta: cetin.kaplan@gop.edu.tr

² Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat-TÜRKİYE

³ Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat-TÜRKİYE

Giriş

Ombudsmanlık kökleri çok eskiye dayalı bir kavramdır. Buna rağmen, ilk defa İsveç kralının 1713’de, kraliyet memurlarının uygulamalarına karşı yapılan şikayetlerle ilgilenmek üzere ombudsman benzeri birini görevlendirdiğini görmekteyiz. Fakat ilk defa 1809 yılında yine İsveç Parlamentosunun, gerçek manada ombudsmanlık kurumu için yaptığı yasal düzenleme ile ombudsmanlık müessesinin başladığı kabul edilmektedir (Abedin, 2011).

Resmi olarak İsveç’te başladığı kabul edilen bu kurumun başlangıcını İslam devletlerinde var olan divan-ı mezalim ve muhtesip kurumlarına dayandıran araştırmacılar da vardır (Pickl, 1986).

Ombudsmanlık yani kamu denetçiliği, idari mekanizmaları vatandaş adına sorgulayan bir yapıya sahiptir. Bu özelliği nedeniyle de dünyada hızla yayılan ve kabul gören bir denetim aracıdır.

Denetim, planlanan amaçlara erişilip erişilmediğinin tespiti, erişilmemiş ise bunun nedenlerinin araştırılması ve değerlendirilmesi ve bunlar için yapılan iş ve işlemlerin tümüdür (Özer, 1998). Bu anlamda idarenin denetimi, idarenin eksik yönlerinin tespit edilerek düzeltme yollarına gidilmesi açısından önemlidir. İdarenin denetimi için; kamuoyu denetimi, yargı denetimi, yasama denetimi gibi pek çok denetim türü kullanılmaktadır.

Değişen yönetim anlayışı ile birlikte bu denetim türlerinden farklı olarak; bağımsız, tarafsız ve uzman kişilerden oluşan kurumların yaptığı denetimler de önemli hale gelmiştir. Bu bağlamda ombudsmanlık, demokrasi ve hukuk devleti açısından olmazsa olmaz kurumlar arasına girmiştir.

Ombudsmanlık sadece hükümetler tarafından değil aynı zamanda Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu (IMF) vb. uluslararası örgütler yanında; bankalar, sigorta şirketleri, kâr amacı taşımayan örgütler, sivil toplum kuruluşları tarafından da benimsenerek uygulamaya konmuş bir kurum olarak dikkat çekmektedir (Abedin, 2011).

Ombudsmanlık, devlet ile vatandaş arasında arabuluculuk fonksiyonunu yerine getiren bir kurumdur. Bağımsız bir kamu görevlisi olarak ombudsman; şikâyetçi olanların şikâyetlerini dinlemektedir. Ayrıca; inceleme, araştırma ve soruşturma yapmakta ve bunun sonucunu da ilgililere ve kamuoyuna duyurmaktadır.

Kamu yönetiminin daha iyi işleyebilmesi ve vatandaşın yönetimden memnuniyetinin sağlanması için gerekli bir kurum olan ombudsmanlık, birey ile kamu kurum ve kuruluşları arasındaki uyuşmazlıkları çözüme kavuştururken, aynı zamanda da bireyin devlete olan güveninin sağlanması açısından önemli bir yer tutmaktadır.

Ombudsman, insan hak ve özgürlükleri bağlamında kamu görevlilerini eğitmek, kamu idarecilerinin hak ihlali yapmalarını önlemek, kamu idaresinin hatalı iş ve eylemlerini düzeltmek, daha iyi kamu hizmeti sunmalarını sağlamak ve bunların yanında vatandaş ve bürokrasi arasında arabulucu olmak gibi işlevler üstlenmektedir (Efe ve Demirci, 2013).

Bu kurumun dünyadaki yaygınlaşması ile doğru orantılı olarak Türkiye’de de ombudsmanlık kurumu anayasal ve yasal bir kurum olarak oluşturulmuştur. Yapılan çalışmalarda “Türk Ombudsmanı”, “Kamu Denetçisi” “Kamu Hakemi” veya “Yurttaş Sözcüsü” gibi terimler tartışılmış ve sonuçta yasa ve Anayasanın 74’üncü maddesinde “Kamu Denetçiliği” kavramı tercih edilmiştir.

“Kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak için kurulan” (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kanunu, Madde 1) bu kurum; 6328 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu” olarak yasalaşma sürecini 29.06.2012 tarihinde tamamlamıştır (URL1). Bu doğrultuda kuruma kamu başdenetçisi ve denetçiler atanarak yapılaşma sürecine girilmiş ve 2013 yılında kurumsallaşarak şikâyetler alınmaya başlamıştır.

Ombudsman ve Ombudsmanlık Kavramları

Ombudsman terimi çeşitli bürokratik yapılarca gerçekleştirilen işlemler hakkında halkın şikâyetlerini bildirdiği özel bir büro ya da özel bir memuru anlatır. Ombudsman halkın şikâyetlerini ele alır, bu şikâyetleri araştırır ve araştırma sonuçlarını şikâyet eden ve şikâyet edilen kişi ve kuruma bildirir. Halk açısından ombudsman, adaletin yerine getirildiği bir kurum iken; bürokrasiler açısından ombudsman, gözden kaçan yanlışların düzeltilmesini sağlayan ek bir yanlıştan arınma denetimidir (Pickl, 1986).

Hükümetlerin, vatandaşlarının kendisine karşı olan şikâyetlerini incelemek üzere bir müessesenin varlığını temel bir ihtiyaç olarak görmelerinden dolayı küçük veya büyük, gelişmiş veya gelişmekte olan, merkezi veya yerel yönetimlerin söz konusu olduğu tüm demokratik veya demokratik olmayan

ülkelerde ferdi olarak ombudsman veya ombudsman komisyonu şeklinde bir yapılaşmanın olduğu görülmektedir (Abedin, 2011).

Ombudsman, insan haklarını geliştirmek, kamu bürokrasisini denetlemek, kötü kamu yönetimine karşı kişisel şikâyetleri gidermek ve kamuoyunun dikkatini kamu örgütlerindeki idari hastalıklara çekmek konusundaki düşünüşün yaygınlaşmasını sağlamıştır (Tayşi, 1997).

Ombudsman, kamu ve özel bir örgütün (kurumun) doğal üyesi olarak, gerek kurum içi gerekse kurum dışından aldığı şikâyetleri arabuluculuk, danışmanlık veya çok sayıda farklı çatışma çözüm teknikleri ile çözüme kavuşturmaya hedef edinmiş bir görevlidir (Spanheimer, 2012).

Ombudsmanlık kavramının her ülkede geçerli tek bir tanımı yoktur. Ortak bir tanım yapılamamasında ülkeden ülkeye ombudsmanlık kurumunun farklı algılanması ve uygulanmasının payı büyüktür. Her ülke kendi sistemine ve ihtiyaçlarına uygun olacak şekilde farklı özelliklere sahip bir ombudsmanlık kurumu inşa etmiştir. Fakat bir kuruma ombudsmanlık kurumudur diyebilmek için ortak bazı özelliklerin var olması gerektiği düşüncesi hâkim bir bakış açısıdır. Buna göre bir kurumun ombudsmanlık kurumu sayılabilmesi için gerekli tanımlayıcı unsurları Erhüman şu şekilde sıralamaktadır (Erhüman, 2000):

- Ombudsman idareyi denetleyen bir kurumdur.
- Ombudsman bağımsız bir kurumdur.
- Ombudsmanın kararları hukuken bağlayıcı nitelikte değildir.

Uluslararası Barolar Birliği'nin Ombudsman Komitesi, dünyadaki uygulamaların ortak özelliklerinden yola çıkarak bu kurumu şöyle tanımlamıştır: “Anayasa veya yasa tarafından kurulan, mağdur olan yurttaşların idareye ve kamu görevlilerine ilişkin şikâyetleri üzerine veya resen harekete geçip araştırma yapma, düzeltici tavsiyelerde bulunma ve rapor yayınlama yetkilerine sahip olan, parlamentoya karşı sorumlu, yüksek düzeyde ve bağımsız bir kamu görevlisi tarafından yönetilen bir bürodur” (Holm, 1995).

Kamu denetçisi yani ombudsman; yapılan haksızlıkları ortaya koymak, takdir yetkisinin kötüye kullanılmasını engellemek, mevzuata saygılı olmayı ve uygun hareket etmeyi sağlamak, hakkaniyet önlemlerini tavsiye etmek ve kamu hizmetlerinin daha iyi görülmesi için gerekli reformların yapılması önerilerinde bulunmak amaçlarını güden parlamento tarafından seçilmiş,

kimsenin telkin ima ve tavsiyede bulunamadığı bağımsız bir kamu görevlisidir (Fendoğlu, 2010: 4).

İsveç dilinde bulunan eski bir terim olan ombudsman; temsilci anlamındaki “ombuds” ve kişi, şahıs, adam anlamlarına gelen “man” sözcüklerinin bir arada kullanılması ile oluşmuştur. Terminolojik olarak ombudsman; halkın şikâyetlerini izleyen memur anlamına geldiği gibi yurttaş ile yönetim arasındaki anlaşmazlıklarda bir çeşit hakem rolü oynamakla görevli kişi anlamına da gelir (Tayşi, 1997).

Prensip itibariyle ataması yasama organı tarafından yapılan ancak parlamentoya karşı da hükümete karşı olduğu kadar bağımsız olan ombudsman, idarece mağdur edilen bireylerin hiçbir şekilde bağlı olmaksızın şikâyetinde bulunmaları üzerine harekete geçen bir kurumdur. Bu kurum; geniş bir inceleme-soruşturma, araştırma ve denetim yetkisine sahiptir. İdare tarafından yapılan haksızlıkları ortaya koymak, takdir yetkisinin kötüye kullanılmasına engel olmak, mevzuata saygılı olmayı ve uygun davranmayı sağlamak, icracı niteliği bulunmayan öneriler yapmak, kamu hizmetlerinin hakkaniyete uygun bir şekilde ve daha iyi yerine getirilmesi için gereken düzenlemelerin yapılması yönünde öneride bulunmak amaçlarını taşıyan bir kurumdur (Ataman, 1997).

Ombudsmanlık kurumunun yaptığı denetlemede, denetleme organı gücünü parlamento desteğinden alır. Denetleme sonuçları bakımından yargısal denetime benzeyen bu denetim türü; İskandinav ülkelerinde Ombudsman, Fransızlarda “mediateur” olarak adlandırılır (Tortop vd., 2012: 133).

Ombudsman halk açısından, adaletin yerine getirildiği; kamu yönetimlerinin hizmet sunduğu kişilere, iyi çabuk ve saygılı davrandığı kurumlardır. Kamu yönetimleri açısından ise; yanlış işlemleri düzelter, bu yanlışların tekrarını önleyen ve doğru işlemleri pekiştirici bir özelliğe sahiptir. Bu yönleri ile ombudsman, halkla kamu yönetimleri arasındaki ilişkilerde her iki tarafı da koruyan bir mekanizmadır (Eryılmaz, 2012: 392).

Ombudsmanlık, vatandaşların şikâyetlerini dinleme ve bu şikâyetler doğrultusunda soruşturma yapma yetkisine sahip bir kurumdur (Aktan ve Çoban, 2014).

Hukukun üstünlüğüne, şeffaflığa, iyi yönetime, demokrasi ve insan haklarına önemli katkılar yapan ombudsmanlık kurumu, dinamik bir yapıya sahip olmasından dolayı dünyada hızla gelişmekte, farklı adlarla günümüzde

ulusal, bölgesel ve yerel (mahalli) seviyede ombudsmanlık kurumu oluşturan ülke sayısı hızla artmaktadır.

Ombudsman, idarenin işlem, eylem ve davranışlarını denetleyen fakat bağlayıcı kararlar alamayan bağımsız bir devlet organıdır (Erhüman, 2000). Ülkelerin demokrasilerinin gelişmesine, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin korunmasına, insan hakları ihlallerinin azalmasına yönelik katkılarından dolayı demokratik yönetimlerde geçerliliğini kanıtlamış, her geçen gün diğer başka ülkeler tarafından tercih edilir hale gelmiştir (Efe ve Demirci, 2013).

Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı kanunun 1. maddesinde tanımlandığı gibi; idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere TBMM'ye bağlı kamu tüzel kişiliğini haiz özel bütçeli bir kamu kuruluşu olarak kendini tanımlamıştır (URL1).

Kamu Denetçisi, yönetimin mağdur ettiği bireylerin yaptıkları şikâyetler üzerine harekete geçen, hızlı ve güvenli bir şekilde geniş bir soruşturma ve araştırma yetkisi ile donatılmış olan kişidir. Ombudsman çoğunlukla parlamento veya cumhurbaşkanı tarafından seçilir ve görevini yerine getirirken tam bir özgürlük ve otonomi içinde hareket eder. Ombudsmanın faaliyetlerini yürütürken parlamento ombudsmana belirli bir şikâyeti nasıl ele alacağı hakkında talimat veremez veya ombudsmanın kararlarını etkileyemez, onları tekrar gözden geçirip düzeltemez. Arkasında parlamentonun güveninin olması ombudsmana faaliyetlerini yürütürken büyük destek sağlar. Kararlarının güvenilir ve adil olması için ombudsman hukuk ilmine tamamen hâkim olmalı ve siyasi tarafsızlığını her koşul altında muhafaza etmelidir (Babüroğlu ve Hatipoğlu, 1997: 15).

Ombudsman, sadece sorunları tespit etmekle kalmaz. Aynı zamanda sorunun çözümünü başka kurum ve kuruluşlara havale etmeyerek öncelikle kendisi çözmeye çalışır. Bu anlamda pedagojik bir işlev üstlenen ombudsman, yönetime hataların düzeltilmesi ve bir daha tekrarlanması konusunda yol gösterici olmaktadır. Ombudsman, yanlış göstermekle kalmayıp, doğrunun ne olduğunu yönetime gösterirken seçtiği yöntem ikna etmektir. Bu yönüyle ombudsman yönetime uzaklığı değil, yakınlığı temsil etmektedir (Şengül, 2007).

Bağımsız bir statüye sahip olan ombudsmanın, görev ve yetkilerini anayasa veya yasalardan alması onu diğer kurumlar karşısında daha bağımsız kılmaktadır (Aydın vd., 2012: 74). Ombudsman, özel kişiler arasında

yaşanan sorunları ile ilgilenmediği gibi; yasama ve yargı işlemleriyle ilgili alanlarda incelemelerde bulunmaz.

Ombudsmanı diğer denetim mekanizmalardan ayırt eden en önemli özelliklerinden biri, vatandaşın ombudsmana direkt olarak, son derece kolay, masrafsız, bir şekilde ulaşabilmesidir. Ombudsman sadece yönetimi denetleyen bir kurum değil, aynı zamanda yönetime karşı vatandaşın savunan ve koruyan bir kurumdur (Aydın vd., 2012: 75).

Ombudsmanlığın Tarihçesi

Yönetimin bağımsız bir kamu denetçisi tarafından denetlenmesi yolu ilk kez ombudsman adıyla İsveç'te ortaya çıkmıştır. Ombudsmanlık kurumunun kökenlerini bazı yazarlar Roma İmparatorluğu'nda halkı, Plebi Senatosu'nun yetki tecavüzlerine karşı koruyan "Halk Tribünlerine", Çin'de M.Ö. 206 - M.S. 220 döneminde hüküm süren Han Hanedanlığı sırasında var olan "Yuan Kontrol Kurumuna" ya da Amerika'da 17. yüzyılda kolonilerde görev yapan "Censors" kurumuna dayandırmışlardır (Altuğ, 1968).

Bunun yanı sıra ombudsmanlığın tarihini Osmanlı İmparatorluğu dönemine dayandıran pek çok araştırmacı da vardır. Dünyada ilk ombudsmanlık kurumu resmi olarak 1809 yılında İsveç'te kurulmuştur. İsveç'teki ombudsman düşüncesi, İsveç Kralı XII. Charles dönemine kadar geriye götürülebilir. Tarihimizde Demirbaş Şarl olarak da bilinen İsveç Kralı XII. Charles, savaşta aldığı yenilgi sonucu ülkesinde çıkan huzursuzluktan kaçmak için Osmanlı Devleti'ne sığınmıştı. Osmanlı Devleti'nde kaldığı dönemde Osmanlı adalet sisteminden etkilenen kral, bu etkilenmeden esinlenerek, kendisinin başında ombudsman sıfatı ile bulunacağı, bir büronun kurulmasını emretmiştir. Bu büronun temel görevi; kanunlara uyulmasını ve kamu görevlilerinin yükümlülüklerinin yerine getirmesini sağlamak olmuştur. Bir başka deyişle ombudsman, yargıçların ve öteki kamu görevlilerinin toprak kanununun uygulanmasındaki etkinliklerini gözetlemeye yetkili kılınmıştır. Daha sonra, bu büro "Kralın Adalet Başkanlığı Bürosu" olarak adlandırılmıştır. Kral böyle bir uygulamaya giderken özellikle Osmanlı, Abbasi, Selçuklu gibi İslam devletlerinde bulunan "Dar-ül Adl" (Adalet Evi), "Divan-ı Mezalim" (Haksızlıklar Divanı) gibi haftada en az iki kez toplanan ve halkla yöneticiler arasındaki davalara bakan kurumlardan etkilenmiştir (Eryılmaz, 2012: 390).

Osmanlılarda Divan-ı Hümayun'un ilk ve asli görevi de yakınmaları dinleyip sorunları çözmektir. Divan-ı Hümayun'un adli, idari ve siyasi yetkileri vardı. Buraya sosyal mevki, yaş, din, dil, cinsiyet farkı gözetilmeksizin herkes yazı ile veya bizzat başvurabilirlerdi (Fendoğlu, 2010: 5).

Ombudsmanlık kurumunun, 1809 yılında İsveç anayasasına girerek anayasal bir kurum haline gelmesi, modern anlamda ombudsmanlığın başlangıcı olarak kabul edilir. Daha sonra Finlandiya'da anayasal bir kurum haline gelen ombudsmanlık, 1950'lerde dünyada yaygın hale gelmeye başlamıştır.

Ombudsmanlık kurumu 150 yıl kadar pek dikkati çekmemiş ve İsveç sınırları içinde kalmıştır. Bu sistem ilk önce İskandinav ülkelerinde kurulmuş ve buradan da tüm dünyaya yayılmıştır. Bunun başta gelen nedeni, ülkelerin demokratikleşme ve hukuk devleti olma yanında ombudsmanlık kurumunun önemli bir rol oynadığının farkına varılmasıdır. Diğer bir neden olarak 2. Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal devlet anlayışı ile temel hak ve özgürlüklerin korunması için yaşanan gelişmelerdir. Ayrıca Avrupa Konseyi İstişare Asamblesi 1975'te 457 sayılı tavsiye kararı ile üye ülkelerde ombudsman kurmalarını tavsiye etmiş, bunun üzerine Avrupa Birliği (AB)'ne üye ülkelerde mevcut hak arama yollarına ek olarak ombudsman kurulmuştur (Avşar, 2007: 59-64).

Demokratikleşmenin dünyaya yayılmasıyla ombudsmanlığın dünyaya yayılması arasında bir benzerlik düşünülebilir. Kamu denetçiliği İsveç'ten sonra İskandinavya ülkelerine (1954 yılında Danimarka'ya, 1959'da Norveç'e) yayılmıştır (Birinci Dalga 1950–1960). Kamu denetçiliğinin yayılmasında ikinci dalga Avrupa ülkelerine doğru olmuştur (1957'de Almanya, 1973'de Fransa, 1974'de İtalya ombudsmanlığı kabul etmiştir). Üçüncü dalga, Anglo-Sakson ülkelerine doğru olmuş (1962'da Yeni Zelanda, 1967 yılında İngiltere, 1970 yılında Kuzey İrlanda ve 1966 da Arizona-ABD) ve bu ülkeler ombudsmanlığı kabul etmiştir. Dördüncü dalga Rusya ve eski Sovyet ülkelerine doğrudur (1994'de Romanya, 1997'de Rusya Federasyonu, ombudsmanlığı kurmuştur) (Fendoğlu, 2010: 5).

Dünyada çok sayıda ülke kamu denetçiliği kurumunu uygulamaktadır. Bu yaygın kullanımın bir sonucu olarak görev ve yetkileri genişleyen bu kurum, branşlaşmaya başlamıştır. Türkiye'deki çocuk ombudsmanı da bu kapsamda branşlaşmanın bir sonucudur. Dünyada da; Avrupa ombudsmanı, çevre ombudsmanı, sağlık ombudsmanı, savunma ombudsmanı gibi çeşitli ombudsman branşları bulunmaktadır.

AB'nin en yüksek karar organı Avrupa Konseyi ise 1992 yılında Maastricht Anlaşması'yla aldığı tavsiye kararıyla AB'ye üye tüm ülkelerde ombudsmanlık benzeri bir kurumun kurulmasını tavsiye etmiştir. Ayrıca, AB içinde Avrupa Ombudsmanlık Kurumu kurulmuştur. AB'nin kurum ve organlarının kötü yönetimleri hakkındaki şikâyetleri inceleyen Avrupa Ombudsmanlığı'nın kurulması, ilk defa uluslar üstü bir örgüt içinde

ombudsmanlık kurumunun kurulması açısından önem arz etmektedir (Efe ve Demirci, 2013).

Türkiye'de Ombudsmanlık Kurumunun Oluşum Süreci

Bazı yazarlar tarafından kökleri Osmanlı tarihine dayandırılan ombudsmanlık kurumunun, Türkiye Cumhuriyeti'nde tartışılmaya başlanması 1970'li yıllara rastlamaktadır. Bir kavram olarak ombudsmanlık, bir mevzuat çalışması olarak ilk kez 1982 Anayasası yürürlüğe girmeden önce, Ankara Üniversitesi Hukuk ve Siyasal Bilgiler Fakültesi öğretim üyeleri tarafından hazırlanan “Anayasa Önerisi”nde yer almıştır (Erhüman, 2000). Fakat bu anayasa önerisi, anayasayı hazırlayan Milli Güvenlik Konseyi tarafından dikkate alınmamış ve ombudsmanlık kurumunun anayasaya girmesi mümkün olmamıştır.

Ombudsmanlık anayasaya girmemiş olsa da tartışmalar sona ermemiştir. Ombudsmanlıkla ilgili somut çalışmalar 1990'lı yıllarda hız kazanmıştır. Türkiye'nin yönetim yapısında ombudsman kurumuna duyulan ihtiyaç Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) genel raporunda da dile getirilmekteydi. Rapor, ombudsmanlık (kamu denetçisi) işlevini görecek yeni bir kurum oluşturulması yerine Devlet Denetleme Kurulu'nun ombudsmanlığa dönüşümünü sağlamak üzere gerekli yasal düzenlemelerin yapılmasını önermekteydi (KAYA, 1991: 43).

7. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda; “Yönetim-birey ilişkilerinde karşılaşılan uyumsuzlukların etkin ve hızlı bir şekilde çözümü amacıyla; yargının katı işleyiş kurallarına bağlı oluşu ve zaman alıcı işlemesi gerçeği karşısında, yönetimi yargı dışında denetleyen ama yönetime de bağlı olmayan bir denetim sistemi ihtiyacı sonucunda ortaya çıkmış olan ve Avrupa Birliği'nin kendi bünyesinde ve üye ülkelerin çoğunda da bulunan, halkın şikayetleriyle ilgilenen bir Kamu Denetçisi (ombudsman) sisteminin Türkiye'de de kurulması sağlanacaktır” ifadelerine yer verilmiştir (URL2).

Buna benzer ifadeler 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda da yer almış ve kamu yönetimi ve vatandaş arasında çıkabilecek uyumsuzlukları hızlı ve etkin bir şekilde çözebilecek, yönetimi denetleyen ama yönetime bağlı olmayan ombudsmanlık kurumunun kurulacağı ifade edilmiştir (URL3).

55. Hükümet döneminde, Adalet Bakanlığı bünyesinde “Ombudsman Yasa Tasarısı Taslağı Hazırlama Komisyonu” oluşturulmuştur. Komisyon, konuyla ilgili “Kamu Sözcülüğü Kanun Tasarısı Taslağı”nı hazırlamış ve çalışmalarını 12 Ağustos 1998 tarihinde tamamlamıştır (Erhüman, 2000). Bu çalışmalara rağmen, bu öntasarı da kanunlaşmamıştır.

2006 yılında ilk kez ombudsmanlık yasal bir kurum olarak oluşturulmaya çalışılmıştır. 28.9.2006 tarih ve 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile ombudsmanlık düzenlenmiştir. Yapılan başvuru üzerine Anayasa Mahkemesi ilk olarak hazırlanan kanunun birinci maddesinin yürürlükten kaldırılmasına karar vermiş, daha sonra kanunun tamamını anayasaya aykırı bularak iptal etmiştir.

Anayasa Mahkemesinin bu kararı üzerine anayasal engelleri ortadan kaldırmak için anayasanın bazı maddelerinde değişiklik yapılması yoluna gidilmiştir. Böylece Kamu Denetçiliği Kurumu ile ilgili Anayasa Mahkemesi tarafından iptal gerekçelerinden Anayasanın 6. maddesinde “hiçbir kimse veya organ kaynağını anayasadan almayan bir devlet yetkisi kullanamaz” ilkesine hem de 87. maddesinde yer alan meclisin görev ve yetkileri maddesinde “böyle bir görev ve yetkinin olmaması hali” gibi iptal gerekçeleri ortadan kaldırılmıştır.

12 Eylül 2010 tarihinde halkoylamasına sunulan mini Anayasa Paketinde “ombudsmanlık” kurumuna yer verilmiştir. Bu mini anayasa paketinin 8. maddesiyle, Anayasanın 74. maddesinin kenar başlığı “VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” şeklinde değiştirilmiş, 74. maddenin üçüncü fıkrası kaldırılmış ve söz konusu maddeye aşağıdaki fıkralar eklemiştir:

“Herkes bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı’na bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler”.

Türk akademisyenler konuyu ele alırken genellikle kurumun orijinal ismi olan ombudsman kavramını kullanmaktadırlar. Resmi belgelerde (Kalkınma Planları, Kanun tasarıları) ise kamu denetçisi kavramı kullanılmaktadır. 2003 tarihli Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı’nda ise kamu denetçisi yerine “Halk Denetçisi” tabirinin kullanıldığı görülmektedir. 2010 yılında yapılan Anayasa Değişikliği’nde kamu denetçiliği kavramı kullanılmıştır (Aydın vd., 2012: 78).

Yapılan çalışmalarda “Türk Ombudsmanı”, “Kamu Denetçisi” “Kamu Hakemi” veya “Yurttaş Sözcüsü” gibi terimler tartışılmış ve sonuçta yasa ve Anayasanın 74’üncü maddesinde “Kamu Denetçiliği” kavramı tercih edilmiştir.

Yapılan referandumla halkın %58’i bu anayasal değişiklikleri kabul etmiş böylece ombudsmanlık anayasal güvence altına alınmıştır. Yapılan kanun

tasarısı yürürlüğe girmiş ve Kamu Denetçiliği Kurumu resmen kurulmuştur. TBMM ilk kamu Baş denetçisini seçmiştir.

Bakanlar kurulundaki tüm üyelerin imzasıyla Meclis Başkanlığı'na 05.01.2011 tarihinde gönderilen Kamu Denetçiliği Kurumu Kanun Tasarısı, Anayasa Komisyonu tarafından kabul edilmiştir. Ardından, 15.06.2012 tarihinde Meclisten geçerek Cumhurbaşkanına sunulan Kamu Denetçiliği Kanun Tasarısı, 29.06.2012 tarihinde cumhurbaşkanlığınca onaylanarak Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Türkiye'de Ombudsmanlık Kurumunun Temel Özellikleri, Görev ve Yetkileri

Türkiye'de ombudsmanlık kurumu anayasanın 74. Maddesi ile güvence altına alınmış ve kurumun görev ve yetkileri 6328 sayılı kanunla belirlenmiştir. Ombudsmanlık, 6328 sayılı Kanunun 29.06.2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmasının ardından Kamu Denetçiliği Kurumu adıyla faaliyet göstermeye başlamıştır.

6328 sayılı kanun Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu'nun görevlerini; "Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir" şeklinde açıklamıştır (6328 sayılı kanun, 5. Madde) (URL4).

Kurumun görev alanı Avrupa'daki örneklerinden daha dar kapsamlı olarak; yasama, yargı ve askeri nitelikteki işlemler haricindeki faaliyetlerle sınırlandırılmıştır. 5. maddeye göre, cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler, yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler, yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar ile Türk Silahlı Kuvvetleri'nin sadece askeri nitelikteki faaliyetleri, Kurum'un görev alanının dışında bırakılmıştır.

Kurum bağımsızlığının sağlanabilmesi için bütçe olarak da özel bütçeli bir kuruluştur. Kanunun 4. maddesinde kurumun yapısı hakkında bilgi verilmiştir. Buna göre kurum; Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz, özel bütçeli bir kurumdur. Birçok yazar bağımsızlığın sağlanabilmesi için yasama organından bağımsız özel bütçeli bir kurumun olması gerektiği görüşündedir.

Kanun'un 6. maddesine göre kurum, Baş denetçi tarafından yönetilir ve temsil edilir. Baş denetçi, parlamento tarafından seçilir. Baş denetçi,

kurumun genel sekreterini ve diğer personeli atama yetkisine sahiptir (md. 7/1). Kurumda ayrıca, kamu denetçiliği uzmanlığı (md.26) ve uzman yardımcılığı (md.25) kadroları ihdas edilmiştir.

“Başvuru ve usulü” kenar başlıklı 17. maddesi dışındaki diğer maddeleri, kanunun Resmi Gazete’de yayımlandığı gün yürürlüğe girmiş, başvuruyu ve başvurunun usulünü düzenleyen 17. maddesinin ise dokuz ay sonra yürürlüğe girmesi öngörülmüştür. Böylece kurum, 29.03.2013 tarihinden itibaren başvuru kabul etmeye başlamıştır. Bu süre içerisinde ise genel sekreterin atanması ve kurumun işleyebilmesi için gerekli teşkilatın kurulması çalışmaları tamamlanmıştır (Aktel vd., 2013).

Kanun’un 12. maddesinde, hiçbir organ, makam, merci veya kişinin, Baş denetçi ve denetçilere görevleri ile ilgili emir ve talimat veremeyeceği, genelge gönderemeyeceği, tavsiye ve telkinde bulunamayacağı belirtilmektedir. Bu düzenleme ile kurumun bağımsızlığının teminat altına alındığı görülmektedir. Aynı maddenin 2. fıkrasında ise Baş denetçi ve denetçilere, görevlerini yerine getirirken tarafsızlık ilkesine uygun davranma zorunluluğu getirilmektedir.

Kuruma başvurunun kolay ve masrafsız olması kuruma başvuruları kolaylaştırıcı bir unsurdur. Bu bağlamda kuruma başvuruların yapılış şekli de kanunda açıkça belirtilmiştir. Kuruma, gerçek ve tüzel kişiler başvurabilirler. Başvuru sahibinin talebi üzerine başvuru gizli tutulur. Başvuru Türkçe dilekçe ile yapılır. Bu başvuru, yönetmelikte belirlenen şartlara uyulmak kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.

Kurumun inceleme ve araştırma sonuçlarını nasıl açıklayacağı da yine kanunda belirtilmiştir. Buna göre, kurum her takvim yılı sonunda yürütülen faaliyetleri ve önerileri kapsayan bir rapor hazırlayarak, TBMM Dilekçe Komisyonu ile İnsan Hakları İnceleme Komisyonu üyelerinden oluşan karma komisyona sunacaktır. Komisyon bu raporu görüşüp kendi görüşlerini de içeren bir rapor hazırlayarak Genel Kurul’da görüşülmek üzere TBMM Başkanlığı’na gönderecek ve bu rapor Resmi Gazetede yayınlanarak kamuoyuna duyurulacaktır (md. 22). Bu madde, kamuoyu baskısını dolayısıyla da ombudsmanlığın etkili olmasını sağlaması bakımından önemlidir.

Kurumun inceleme ve araştırmayı yapması ile ilgili süreç, kanunun 20. maddesinde belirlenmiştir. Bu madde, kurumun inceleme ve araştırmasını başvuru tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırması gerektiğini

söyler. Ayrıca kurum, inceleme ve araştırma sonucunu ve varsa önerilerini ilgili mercie ve başvurana bildirir. Kurum, başvurana, işleme karşı başvuru yollarını, başvuru süresini ve başvurulacak makamı da gösterir. İlgili merci, kurumun önerileri doğrultusunda tesis ettiği işlemi veya kurumun önerdiği çözümü uygulanabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde kuruma bildirir.

Şikâyetlerin incelenmesi sürecinde kurumun inceleme ve araştırma konusu ile ilgili olarak istediği bilgi ve belgelerin, ilgili idareler tarafından verilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. İstenen bilgi ve belgeleri haklı bir neden olmaksızın vermeyen idareler veya kişiler hakkında, Baş denetçi veya denetçinin başvurusu üzerine soruşturma açılabilen (md. 18/1), inceleme ve araştırma konusu ile ilgili olarak Baş denetçi ve denetçiler bilirkişi görevlendirebilmekte ve ilgili kişileri dinleyebilmektedir (md. 19/3). Böylece şikâyet konusu durumun aydınlatılmasında şeffaflığın sağlanması ve kamu idarelerinin yasal olmayan davranışlardan kaçınması sağlanabilecektir. Ayrıca, Baş denetçi, denetçiler, genel sekreter, kamu denetçiliği uzman ve uzman yardımcılarının kendilerinin, eşlerinin ve üçüncü dereceye kadar kan ve kayın hısımlarının şikâyetlerini incelemeleri de (md.30/2) engellenmiştir (Aktel vd., 2013).

Araştırma Metodolojisi

Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Kamu denetçiliği yani ombudsmanlık, bağımsız ve tarafsız bir denetim yöntemi olarak tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de işlerlik kazanmıştır. Araştırma ve soruşturma yapma yetkisi geniş olan fakat hukuki ve idari bir yaptırım gücü olmayan bu kurumun, en önemli gücü kamuoyu baskısı oluşturabilme özelliğine sahip olmasıdır. Kurumun etkinliği açısından önemli olan bu durum, kamuoyunun ombudsmanlık konusunda bilinçlenmesi ile doğru orantılıdır.

Bu araştırmada Kamu Denetçiliği Kurumu'nun vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı, bilinirlik düzeyi ve nasıl yapılanması gerektiği konularındaki düşünceleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada, Tokat ilinde bulunan vatandaşlar hedef kitle olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında demografik sorulara ek olarak katılımcılara, 5'li Likert Ölçeğine göre hazırlanan sorular sorulmuştur. Araştırma, rastgele seçilmiş 500 kişiyle yapılması planlamasına rağmen ankete cevap veren 434 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada kullanılan veriler birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket yöntemiyle toplanmıştır. Verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmış, ayrıca alan yazın taraması yapılmıştır. Anket formu hazırlanmadan önce, bireylere sorulacak sorular belirlenmiştir. Anket formu 36 sorudan oluşmaktadır.

Çalışmada yararlanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, araştırma grubunu oluşturan katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırma konusunu oluşturan ifadeler yer verilmiştir. Bu bölümde beşli Likert Ölçeği kullanılmış ve cevaplar; “kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum” şeklinde düzenlenmiştir.

Anket uygulaması sonrası anket formları kontrol edilmiş ve cevaplandırılan formlar değerlendirilmeye alınmıştır. Anket soruları numaralandırılarak bilgisayara kaydedilmiştir. SPSS paket programından yararlanılarak oluşturulan veri tabanında toplanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, her soru ve konu alanına göre; frekans, yüzde, toplam yüzde şeklinde tablolar halinde gösterilmiştir. Ayrıca güvenilirlik analizi ve Ki-kare (χ^2) analizi ile test edilmiştir.

Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi ölçmede kullanılan araçların güvenilirliğini değerlendirmek amacı ile geliştirilmiş bir kavramdır. Güvenilirlik analizi uygulaması için soru değerleri SPSS paket programına girilmiş, model alanında ise, Alpha yöntemi seçilmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007: 239-253).

Uygulanan güvenilirlik analizi sonrası Cronbach Alfa değeri 0,9284 olarak elde edilmiştir. Elde edilen bu değer anketin güvenilirlik derecesinin yüksek olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Araştırmanın Bulguları

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Ankete katılan bireylerin demografik özelliklerinin ele alındığı Tablo 1 değerlendirildiğinde ankete katılan bireylerin; %67,1’inin erkek, %32,9’unun kadın olduğu görülmektedir. Buna göre örneklemin çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır.

Ankete katılan bireylerin %42,6'sinin üniversite eğitimi aldığı tespit edilmiştir. Ankete katılan bireylerin medeni durum itibari ile %60,4'ü evli, %39,6'sı ise bekârdır. 26-35 Yaş aralığındaki bireylerin %31,3 ile çoğunluğu oluşturduğu da bu tabloda görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	%			Frekans	%
Cinsiyet	Bayan	143	32,9	Medeni Durumu	Bekâr	172	39,6
	Bay	291	67,1		Evli	262	60,4
	Toplam	434	100,0		Toplam	434	100,0
Yaş	18-25 Yaş	112	25,8	Eğitim Düzeyi	İlköğretim	17	3,9
	26-35 Yaş	136	31,3		Lise	82	18,9
	36-45 Yaş	129	29,7		Yüksekokul	99	22,8
	46-55 Yaş	44	10,1		Üniversite (4 Yıl)	185	42,6
	56 +	13	3,0		Y.L ve Doktora	51	11,8
	Toplam	434	100,0		Toplam	434	100,0
	Yaşadığı yer	Büyükşehir	49		11,3	Aylık Gelir	0-1000
Şehir		251	57,8	1001-2000	94		21,7
İlçe		102	23,5	2001-3000	159		36,6
Kasaba/Köy		30	6,9	3001-4000	35		8,1
Yurt Dışı		2	0,5	4001 +	13		3,0
Toplam		434	100,0	Toplam	434		100,0
Mesleği	Memur	163	37,6	Hane Halkı Büyüklüğü	1-2	65	15,0
	İşçi	70	16,1		3-4	205	47,2
	Emekli	14	3,2		5-6	134	30,9
	Öğrenci	93	21,4		7-8	18	4,1
	Çiftçi	1	0,2		9 +	12	2,8
	Ev Kadını	22	5,1		Toplam	434	100,0
	S. Meslek	26	6,0				
	İşsiz	6	1,4				
	Diğerleri	39	9,0				
	Toplam	434	100,0				

Ankete katılanların 251 kişi (%57,8) ile çoğunluğunun şehirde yaşadığı ve %37,6'sının memur olduğu görülmektedir. Memurları %21,4 ile öğrenciler ve %16,1 ile işçiler izlemektedir. Ankete katılan bireylerin %6,0'ı serbest meslek sahibi, %5,1'i ev hanımı ve %3,2'si emeklilerden oluşmaktadır.

Katılımcıların Ombudsmanlık Kurumuna Başvuru Yoluna İlişkin Cevaplarının Değerlendirilmesi

Ombudsmanlık kurumuna başvuru yollarını bilip bilmediklerine ilişkin soruya; katılımcıların %80,9 hayır cevabı verirken, %19,1'i ise kuruma başvuru yollarını bildikleri yönünde cevap vermişlerdir. Bu bağlamda katılımcıların büyük bir kısmının (351 kişi) bu kuruma başvuru konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları görülmüştür.

Tablo 2: Ombudsmanlık Kurumuna Başvuru Yolu

		Frekans	%
Geçerli	Evet	83	19,1
	Hayır	351	80,9
	Toplam	434	100,0

Araştırmanın Ki-Kare Bulguları ve Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırma kapsamında katılımcıların aşağıdaki görüşleri test edilecektir:

- H₁:** Ombudsmanlık kurumunun bağımsızlığı sağladığı görüşü cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H₂:** Eğitim düzeyi arttıkça ombudsmanlığın haksızlıkları araştırması ve yolsuzlukların önüne geçebilmesi gerektiği görüşüne katılım artacaktır.
- H₃:** Ombudsmanlık kurumunun birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı koruması gerektiği görüşü medeni duruma göre farklılık gösterir.
- H₄:** Eğitim düzeyi azaldıkça ombudsmanlığın yaşam alanının demokratik hukuk devleti olduğu görüşüne katılım azalacaktır.
- H₅:** Eğitim düzeyi arttıkça yaptırım yetkisinin olmamasının ombudsmanın etkinliğini azaltacağı görüşüne katılım da artacaktır.

Cinsiyete Göre Ombudsmanın Bağımsızlığı İle İlgili Görüşlerin Değerlendirilmesi

Ankete katılan bireylerin ombudsmanın bağımsızlığına ilişkin görüşlerinin, cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin değerlendirilmesine ilişkin ki-kare testi sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Bu konudaki hipotez; “Ombudsmanlık kurumunun bağımsızlığı sağladığı görüşü cinsiyete göre farklılık göstermektedir” şeklindedir.

Ombudsmanın doğrudan TBMM’ye bağlı olmasının onun bağımsızlığını sağlayıp sağlamadığının kadın ve erkeklere göre farklı algılanıp algılanmadığı istatistiksel açıdan ki-kare analizi ile test edilmiş ve gruplar arasındaki farklılık önemli bulunmuştur ($P < 0,05$).

Elde edilen veriler, TBMM’ye bağlı olması ile ombudsmanın bağımsızlığının sağlandığı görüşünün erkekler tarafından büyük oranda kabul gördüğü, kadınların çoğunluğunun bu konuda çekimser kalırken, önemli bir kısmının da bu görüşe katılmadıklarını göstermiştir.

Tablo 3: Cinsiyete Göre Ombudsmannın Bağımsızlığı ile İlgili Görüşlere ait Çapraz Tablo

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam	
Cinsiyet Durumu	Bayan	Sayı	10	29	62	27	15	143
		Cinsiyet Durumu İçerisindeki %'si	7,0	20,3	43,4	18,9	10,5	100,0
		Ombudsmannın doğrudan TBMM'ye bağlı olması onun bağımsızlığını sağlar İçerisindeki %'si	40,0	43,3	41,6	21,4	22,4	32,9
	Bay	Sayı	15	38	87	99	52	291
		Cinsiyet Durumu İçerisindeki %'si	5,2	13,1	29,9	34,0	17,9	100,0
		Ombudsmannın doğrudan TBMM'ye bağlı olması onun bağımsızlığını sağlar İçerisindeki %'si	60,0	56,7	58,4	78,6	77,6	67,1
	Toplam	Sayı	25	67	149	126	67	434
		Cinsiyet Durumu İçerisindeki %'si	5,8	15,4	34,3	29,0	15,4	100,0
		Ombudsmannın doğrudan TBMM'ye bağlı olması onun bağımsızlığını sağlar İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 19,813(a)

Serbestlik Derecesi: 4

Anlamlılık = P (İki Yönlü) = 0,001

Eğitim Düzeyi İle Ombudsmanlığın Haksızlıkları Araştırması ve Yolsuzlukların Önüne Geçebilmesi Gerekliği Görüşleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Eğitim düzeyi ile ombudsmanlığın haksızlıkları araştırması ve yolsuzlukların önüne geçebilmesi gerektiği görüşleri Tablo 4, Tablo 5 ve Tablo 6'da değerlendirilmiştir. Bu konudaki hipotez; "Eğitim düzeyi arttıkça ombudsmanlığın haksızlıkları araştırması ve yolsuzlukların önüne geçebilmesi gerektiği görüşüne katılım artacaktır" şeklindedir.

Ombudsmanlık, devlet görevlilerinin yaptığı hatalı davranışları araştıran, soruşturan ve inceleyen bir kurumdur. Kurumun bu özelliğinin ankete katılan bireyler tarafından eğitim düzeylerine göre farklı algılanıp algılanmadığı değerlendirilmiş bu değerlendirme Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Ombudsmannın Haksızlıkları Araştırması Gerekliği Görüşünün Eğitim Düzeyi ile İlişisine Ait Çapraz Tablo

			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam
Eğitim Düzeyi	Yükseköğül Öncesi	Sayı	7	7	33	29	23	99
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %’si	7,1	7,1	33,3	29,3	23,2	100,0
		Ombudsman devlet görevlileri tarafından yapılan haksız fiil ve eylemleri araştırmalıdır İçerisindeki %’si	29,2	28,0	44,6	18,5	14,9	22,8
	Yükseköğül ve Lisans Sonrası	Sayı	17	18	41	128	131	335
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %’si	5,1	5,4	12,2	38,2	39,1	100,0
		Ombudsman devlet görevlileri tarafından yapılan haksız fiil ve eylemleri araştırmalıdır İçerisindeki %’si	70,8	72,0	55,4	81,5	85,1	77,2
	Toplam	Sayı	24	25	74	157	154	434
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %’si	5,5	5,8	17,1	36,2	35,5	100,0
		Ombudsman devlet görevlileri tarafından yapılan haksız fiil ve eylemleri araştırmalıdır İçerisindeki %’si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 27,980(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (iki önlü)= 0,000

Tablo 5: Yolsuzlukların Önüne Geçebilmek İçin Ombudsmanlık Kurumuna İhtiyaç Olduğu Görüşünün Eğitim Düzeyleri İle İlişkisine Ait Çapraz Tablo

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam	
Eğitim Düzeyi	Yükseköğül Öncesi	Sayı	7	9	29	33	21	99
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	7,1	9,1	29,3	33,3	21,2	100,0
		Türkiye'de Yolsuzluğun Önüne Geçilmesinde Ombudsmanlık Kurumuna İhtiyaç Vardır İçerisindeki %'si	38,9	30,0	28,2	23,2	14,9	22,8
	Yükseköğül ve Lisans Sonrası	Sayı	11	21	74	109	120	335
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	3,3	6,3	22,1	32,5	35,8	100,0
		Türkiye'de Yolsuzluğun Önüne Geçilmesinde Ombudsmanlık Kurumuna İhtiyaç Vardır İçerisindeki %'si	61,1	70,0	71,8	76,8	85,1	77,2
	Toplam	Sayı	18	30	103	142	141	434
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	4,1	6,9	23,7	32,7	32,5	100,0
		Türkiye'de Yolsuzluğun Önüne Geçilmesinde Ombudsmanlık Kurumuna İhtiyaç Vardır İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 10,229(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (İki Yönlü)= 0,037

Ombudsmanın haksızlıkları araştırması gerektiği görüşünün eğitim düzeylerine göre değişip değişmediği incelenmiş, istatistiksel açıdan ki-kare analizi ile test edilmiş ve gruplar arasındaki farklılık $P=0,000$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan sonuçlar anlamlı bulunmuştur.

Tablo 6: Yönetsel Sapmaların Engellenmesi İçin Ombudsmanlığın Gerekliliği Görüşünün Eğitim Düzeyi İle İlişisine Ait Çapraz Tablo

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam	
Eğitim Düzeyi	Yükseköğül Öncesi	Sayı	8	8	24	35	24	99
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	8,1	8,1	24,2	35,4	24,2	100,0
		Ombudsmanlık, Yolsuzluk Gibi Yönetsel Sapmaların Oluşmasını Engelleyebilecek Bir Kurum Olmalıdır İçerisindeki %'si	40,0	36,4	32,9	21,6	15,3	22,8
	Yükseköğül ve Lisans Sonrası	Sayı	12	14	49	127	133	335
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	3,6	4,2	14,6	37,9	39,7	100,0
		Ombudsmanlık, Yolsuzluk Gibi Yönetsel Sapmaların Oluşmasını Engelleyebilecek Bir Kurum Olmalıdır İçerisindeki %'si	60,0	63,6	67,1	78,4	84,7	77,2
	Toplam	Sayı	20	22	73	162	157	434
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	4,6	5,1	16,8	37,3	36,2	100,0
		Ombudsmanlık, Yolsuzluk Gibi Yönetsel Sapmaların Oluşmasını Engelleyebilecek Bir Kurum Olmalıdır İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 15,034(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (İki Yönlü)= 0,005

Sonuçlar eğitim düzeyi arttıkça ombudsmanın haksızlıkları araştırması gerektiği görüşünü desteklemektedir. Yüksekokul öncesi eğitim düzeyine sahip olanların belirtilen ifadeye katılımları düşükken, yüksekokul ve lisans sonrası grup da katılım oranı anlamlı bir artış göstermiştir. Ankete katılan ilkokul ve lise eğitimine sahip kişilerin 33,3 yüzdeler kısmı %44,6 ile kararsız olduklarını ifade ederken, %29,3'ü 18,5'lik yüzde ile bu görüşe katıldıklarını belirtmişlerdir. Yüksekokul, üniversite ve sonrasının oluşturduğu grup ise; 39,1'lik yüzde ile % 85,1 oranında bu görüşü kesinlikle desteklemekte, ombudsmanın devlet görevlileri tarafından yapılan haksızlıkları araştırmaları gerektiği görüşüne tamamen katıldıklarını ifade etmektedir.

Yolsuzluk her dönemde toplumların uğraşmak zorunda kaldığı olumsuzluklardan biridir. Ombudsmanın bu konudaki etkinliğinin eğitim düzeylerine göre nasıl algılandığı üzerinde de durulmuş ve Tablo 5'teki veriler elde edilmiştir. Yapılan analize göre gruplar arasındaki farklılık $P=0,000$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan sonuçlar anlamlı bulunmuştur.

Yolsuzlukların önüne geçebilmek için ombudsmana ihtiyaç olduğu görüşünün eğitim düzeylerine göre değişip değişmediğinin değerlendirilmesi Tablo 5'de görüldüğü gibidir. Buna göre ilkokul, lise eğitimi alan kişilerin oluşturduğu birinci grupta yer alan kişiler 23,2'lik bir yüzde ile bu görüşe katıldıklarını ifade etmişlerdir. Yüksekokul ve üzerindeki eğitim düzeyini ifade eden ikinci grup ise; %85,1 oranında bu görüşü kesinlikle desteklediklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 6'ya bakıldığında yönetsel sapmaların engellenmesi için ombudsmanlığın gerekliliği görüşünün eğitim düzeyi ile arasındaki ilişki (Ki kare) arandığında, $P=0,005$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuç; "Eğitim düzeyi arttıkça ombudsmanlığın haksızlıkları araştırması ve yolsuzlukların önüne geçebilmesi gerektiği görüşüne katılım artacaktır" hipotezinin bir kez daha doğrulandığını göstermektedir. Tablo 6 incelendiğinde eğitim düzeyi azaldıkça ombudsmanın yolsuzluk gibi yönetsel sapmaları engelleyecek bir kurum olmalı ifadesine destek azalırken, eğitim düzeyi arttıkça bu görüşe desteğin de arttığı görülmektedir. Eğitim düzeyinin yüksekokul ve lisans sonrası kişilerin oluşturduğu ikinci grup, %84,7'lik bir oranla bu görüşü desteklerken, yüksekokul öncesi kişilerin oluşturduğu birinci grup, %21,6 ile bu görüşü desteklerken 32,9 yüzde ise çekimser kalmıştır.

Ombudsmanlık Kurumunun Birey Hak ve Özgürlüklerini Devlete Karşı Koruması Gerektiği Görüşünün Medeni Durum ile İlişkisinin Değerlendirilmesi

Ombudsman, yalnızca yapılan haksız fiil ve davranışları araştırmaz, aynı zamanda birey hak ve özgürlüklerini korumak gibi bir amacı da vardır. Hak ve özgürlüklerin koruyuculuğu görevini üstlenen ombudsmanlar, kendilerine aracısız olarak ulaşan şikayetler üzerine yada kendi inisiyatifleri ile harekete geçmekte ve yönetim tarafından uygulanan kanunların kötüye kullanılmasında yada temel hakların korunması dahil, gerekli bütün hallerde soruşturma görevini yerine getirmektedirler (URL5).

Tablo 7: Medeni Duruma Göre Ombudsmanlık Kurumunun Birey Ve Hak Özgürlüklerini Devlete Karşı Korunmalıdır Görüşünün Değerlendirilmesine İlişkin Çapraz Tablo

		Kesimlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesimlikle katılıyorum	Toplam	
Medeni Durumu	Bekâr	Sayı	9	8	18	75	62	172
		Medeni durumu içerisindeki %'si	5,2	4,7	10,5	43,6	36,0	100,0
		Ombudsmanlık birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı savunmalıdır içerisindeki %'si	56,3	22,2	28,1	40,1	47,3	39,6
	Evlî	Sayı	7	28	46	112	69	262
		Medeni durumu içerisindeki %'si	2,7	10,7	17,6	42,7	26,3	100,0
		Ombudsmanlık birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı savunmalıdır içerisindeki %'si	43,8	77,8	71,9	59,9	52,7	60,4
	Toplam	Sayı	16	36	64	187	131	434
		Medeni durumu içerisindeki %'si	3,7	8,3	14,7	43,1	30,2	100,0
		Ombudsmanlık birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı savunmalıdır içerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 13,211(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (İki Yönlü)= 0,010

$P=0,010$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan, medeni duruma göre ifadenin farklı algılanması hipotezi doğrulanmaktadır. Ankete katılan evli katılımcılar, bekâr katılımcılara oranla ifadeyi daha fazla desteklemişlerdir. Bekâr katılımcıların 40,1'lik yüzde ile ifadeyi desteklerken evli katılımcıların %59,9 oranında ifadeye katıldıklarını belirtmişlerdir. Evli katılımcıların %52,7'si ombudsmanın birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı koruması gerektiği görüşünü kesinlikle desteklerken, bekâr katılımcılarda bu oran %47,3'te kalmıştır.

“Ombudsmanlık kurumunun birey hak ve özgürlüklerini devlete karşı koruması gerektiği görüşü medeni duruma göre farklı olarak algılanabilir” hipotezinin değerlendirildiği çapraz tablo, Tablo 7'de verilmiştir.

Ombudsmanlığın Yaşam Alanının Demokratik Hukuk Devleti Olduğu Görüşünün Eğitim Düzeyi İlişkisinin Değerlendirilmesi

“Eğitim düzeyi azaldıkça ombudsmanlığın yaşam alanının demokratik hukuk devleti olduğu görüşüne katılım azalacaktır” hipotezinin değerlendirilmesi Tablo 8'de görüldüğü gibidir. $P=0,000$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar hipotezin doğrulandığının göstermektedir.

Tablo 8 incelendiğinde ankete katılan bireylerden yükseköğretim öncesi eğitim düzeyine sahip kişilerin %48,4'ü, belirtilen ifadeye çekimser yaklaşırken, %47,6'sı bu görüşü kabul etmediklerini ifade etmiştir. Bu gruptan ifadeyi destekleyenlerin yüzdesi 18,2 iken; yükseköğretim ve üzeri eğitim gören ikinci grubun %81,8'i bu ifadeyi desteklediklerini, %86,0'ı ise bu görüşe kesinlikle katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 8: Eğitim Düzeyi İle Ombudsmanlığın Yaşam Alanının Demokratik Hukuk Devleti Olduğu Görüşünün Değerlendirilmesine Ait Çapraz Tablo

			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam
Eğitim Düzeyi	Yükseköğretim Öncesi	Sayı	3	10	30	37	19	99
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	3,0	10,1	30,3	37,4	19,2	100,0
		Ombudsmanlığın Yaşam Alanı Demokratik Hukuk Devletidir İçerisindeki %'si	25,0	47,6	48,4	18,2	14,0	22,8
	Yükseköğretim ve Lisans Sonrası	Sayı	9	11	32	166	117	335
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	2,7	3,3	9,6	49,6	34,9	100,0
		Ombudsmanlığın Yaşam Alanı Demokratik Hukuk Devletidir İçerisindeki %'si	75,0	52,4	51,6	81,8	86,0	77,2
	Toplam	Sayı	12	21	62	203	136	434
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	2,8	4,8	14,3	46,8	31,3	100,0
		Ombudsmanlığın Yaşam Alanı Demokratik Hukuk Devletidir İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 38,866(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (İki Yönlü)= 0,000

Yaptırım Yetkisinin Olmamasının Ombudsmanın Etkinliğini Azaltacağı Görüşünün Eğitim Düzeyi İle İlişkinin Değerlendirilmesi

Ombudsmanlık yaptırım yetkisi olmayan bir kurumdur. Kurumun bu özelliğinin etkinliğini azaltacağı görüşünün eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermeyeceği Tablo 9'da değerlendirilmiştir. Yükseköğretim ve üzeri eğitim düzeyine sahip olan ikinci grup; 86,0'lık yüzde ile bu görüşü desteklediklerini ifade ederken; eğitim düzeyinin yükseköğretim öncesi olduğu birinci grup bu görüşü %14,0 ile desteklemiştir.

Yaptırım yetkisinin olmamasının ombudsmanın etkinliğini azaltacağı görüşünün eğitim düzeyi ile arasındaki ilişki (Ki kare) arandığında, $P=0,000$ değeri $\alpha=0,05$ 'ten küçük olduğundan bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuç; Eğitim düzeyi arttıkça yaptırım yetkisinin olmamasının ombudsmanın etkinliğini azaltacağı görüşüne katılım da artacaktır, hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 9: Yaptırım Yetkisinin Olmamasının Ombudsmanın Etkinliğini Azaltacağı Görüşünün Eğitim Düzeyi İle İlişkisine Ait Çapraz Tablo

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam	
Eğitim Düzeyi	Yükseköğül Öncesi	Sayı	4	17	41	24	13	99
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	4,0	17,2	41,4	24,2	13,1	100,0
		Yaptırım Yetkisinin Olmaması Ombudsmanın Etkinliğini Azaltır İçerisindeki %'si	20,0	45,9	36,0	14,0	14,3	22,8
	Yükseköğül ve Lisans Sonrası	Sayı	16	20	73	148	78	335
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	4,8	6,0	21,8	44,2	23,3	100,0
		Yaptırım Yetkisinin Olmaması Ombudsmanın Etkinliğini Azaltır İçerisindeki %'si	80,0	54,1	64,0	86,0	85,7	77,2
	Toplam	Sayı	20	37	114	172	91	434
		Eğitim Düzeyi İçerisindeki %'si	4,6	8,5	26,3	39,6	21,0	100,0
		Yaptırım Yetkisinin Olmaması Ombudsmanın Etkinliğini Azaltır İçerisindeki %'si	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Değer: 33,959(a)

Serbestlik Derecesi:4

Anlamlılık = P (İki Yönlü)= 0,000

Sonuç

19. yüzyılda İsveç'te resmîyet kazanan fakat tarihi köklerini Osmanlı devleti ve İslam devletlerindeki bazı uygulamalardan alan bir kurum olan ombudsmanlık, etkin ve kolay ulaşılabilen bir denetim biçimi olarak hızla yayılmaya başlamıştır. Yönetimle kişiler arasında meydana gelen uyuşmazlıklarda çözümü sağlamaya çalışan ombudsman, taraflardan ayrı bir arabulucu adeta bağımsız üçüncü kişi durumundadır.

Kamu yönetimi genellikle yargı denetimi, idari denetim ve siyasi denetim gibi klasik denetim araçlarıyla denetlenmektedir. Giderek büyüyen ve çeşitli hizmet talepleri nedeni ile de daha geniş bir alana hizmet vermeye başlayan kamu yönetiminin denetimi, klasik denetim yollarının yetersiz kalmasına neden olmaktadır. Diğer denetim yollarından farklı olarak ulaşılması kolay ve maliyeti düşük olan bir denetim yöntemi olması, ombudsmanlığın öneminin artmasına ve yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

Türkiye'de de özellikle 1970'li yıllardan itibaren gündeme gelen ancak 2000'li yıllarda kurumsallaşabilen Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı kanunda da tanımlandığı gibi; idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere TBMM'ye bağlı kamu tüzel kişiliğini haiz özel bütçeli bir kamu kuruluşudur.

Ombudsmanlık kurumunun bağımsız olması, masrafsız bir şekilde bireysel başvuruya imkân vermesi, geniş bir inceleme ve araştırma yetkisi ile donatılmış olması bu kurumun ayrıcalıklı olmasını sağlamaktadır. Kararlarının bağlayıcılığının ve yaptırım yetkisinin olmamasına karşın kurum en önemli gücünü yaptığı araştırmaları raporlaması ve kamuoyuna açıklamasından almaktadır. Bu şekilde oluşturulan kamuoyu baskısı kurumun etkinliğini artıran önemli bir faktördür. Kamuoyunun bu kurumu tanınması, yapılan denetimin etkinliği açısından son derece önemlidir. Bu kapsamda kamuoyunun ombudsmanlık bilincinin yükseltilmesinin, kurumun etkinliğini daha da artıracığı düşünülmektedir. Ulaşılması kolay olan bu kurumun vatandaş tarafından bilinmesi ve etkin kullanımı son derece önemlidir.

Ombudsmanlık kurumunun etkin çalışarak kişilerin devlet karşısında korunması ve vatandaşın yönetim süreçlerinde etkin olabilmesi için ombudsmanlık kurumunun kamuoyu desteği alması gereklidir. Kamuoyunun göstereceği duyarlılık, hukuki ve idari yaptırım yetkisi olmayan

ombudsmanın en etkin yaptırım aracıdır. Ombudsmanlık kurumunun yönetim üzerindeki denetiminde etkinliğin sağlanmasında, vatandaşların aktif tutumları belirleyici olmaktadır. Duyarlı ve etkin kamuoyu, vatandaşların sorunlarının çözülmesinde idarenin yanlıştan dönmesini kolaylaştıracak ve direnci kıracaktır.

Çalışmada ombudsmanlık ile ilgili olarak kişilerin algıları ve farkındalık düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda, Tokat'ta yaşayan on sekiz yaş ve üstü rastgele seçilmiş bireylerin ombudsmanlık kurumuna başvuru yolları, ombudsmanlık kurumunun işlevleri ve fonksiyonları ile ilgili farkındalıkları ve kurumu nasıl algıladıkları değerlendirilmiştir.

Kamuoyunun ombudsmanlık algısı Tokat örneği üzerinden ele alınmış ve veriler değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler eğitim düzeyi arttıkça ombudsmanlık algısının daha net ve olumlu olduğunu ortaya koymuştur. Yüksekokul ve üzeri eğitim seviyesindeki bireylerde ombudsmanlık ile ifadeler kabul görürken, bu eğitim seviyesinin altındaki bireylerde çekimser kalma ve ifadelere katılmama daha ağır basmıştır.

Cinsiyete göre sonuçlar değerlendirildiğinde, ombudsmanlıkla ilgili ifadelere katılım erkeklerde daha çok görülmekle birlikte her iki cinste kararsızların oranı da anlamlıdır. İfadelere çekimser kalma oranı bayanlarda daha yüksektir. Medeni durum açısından evli katılımcıların bekâr katılımcılara oranla ombudsmanlık hakkında algı düzeylerinin daha yüksek olduğu değerlendirilmiştir.

Yaşamının büyük kısmını şehir ve büyükşehirlerde geçiren katılımcıların, yaşamının büyük kısmını ilçe ve köyde geçiren katılımcılara göre ombudsmanlık ile ilgili ifadeleri daha fazla destekledikleri görülmüştür.

Anketin geneline bakıldığında katılımcıların çoğu ombudsmanlık ile ilgili ifadelerde çekimser kalmıştır. Araştırma bulguları ile ombudsmanlığa başvuru usullerinin katılımcıların büyük bir çoğunluğu tarafından bilinmediği de tespit edilmiştir.

Vatandaşların ombudsmanlık algısı üzerine yapılan bu çalışma sonucunda, farkındalığın daha da artması ve toplumun her kesimine bu farkındalığın yayılması gerektiği söylenebilir. Bu farkındalığın artması, ombudsmanlık ile ilgili bilincin ve duyarlılığın artmasına ve ombudsmanlığın etkin bir denetim metodu olarak kullanılmasına vesile olacaktır.

Ombudsmanlık kurumu Türkiye’de yeni kurumsallaşmış bir kurumdur. Kurumun vatandaşlar tarafından daha etkin kullanımı açısından kurumun tanıtılması son derece önem taşımaktadır. Kurumla ilgili haberlerin medyada daha fazla yer alması ve bilgilendirme amaçlı yayın içerikleri kurumun her kesim tarafından tanınması bakımından önemlidir.

İdarenin ombudsmana yaklaşımı da ombudsmanın vatandaşlar tarafından algısını etkileyebilecek bir konudur. Yaptırım yetkisinin olmamasına rağmen idarenin ombudsmanın açıkladığı raporları dikkate alması, kamuoyunun ombudsmana olan ilgisini artıracak bir unsurdur. Ayrıca idare ile müzakere olanağına sahip olan ombudsmanın, bu özelliğinin kamuoyu tarafından bilinmesi idareye yönelik şikâyetlerde yargıdan önce başvurulacak bir organ olarak kabul edilmesini de sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abedin, N. (2011). Conceptual and Functional Diversity of the Ombudsman Institution: A Classification, Administration & Society, 43(8): 896–929, SAGE Publications, <http://aas.sagepub.com>.
- Aktan, C.C., Çoban H. (2014). Kamu Sektörüne İyi Yönetim İlkeleri, www.canaktan.org/politika/kurum-devyonetimi/aktan-coban.pdf.
- Aktel, M., Kerman, U., Altan, Y., Lamba, M., Burhan, O. (2013). Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman), A New Inspection Model for Turkey: Public Inspectorship (Ombudsman), Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(9): 21-37.
- Altuğ, Y. (1968). “Vatandaş İdarenin Yetki Tecavüzlerine Karşı Koruyan Ombudsman Müessesesi”, Yargıtay 100. Yıldönümü Armağanı, Ankara, Adalet Bakanlığı Yay., s.159-161. Erişim: 18.10.2014. www.taa.gov.tr/dosya/dergiler/taad13/files/assets/basic.../page533.html.
- Ataman, T. (1997). “Ombudsman ve Temiz Toplum”, Yeni Türkiye Dergisi, Mart-Nisan 1997, 14: 779-790.
- Avşar, B.Z. (2007). Ombudsman: İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi, Asil Yayıncılık, Ankara.
- Aydın, A.H., Taş, İ.E., Ersöz, M. (2012). “Önemi ve Uygulanabilirliği Açısından Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu”, İnönü Üniversitesi Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi II, Küresel Değişim ve Demokratikleşme Bildiriler Kitabı, Malatya.

- Babüroğlu, O., Hatiboğlu, E.N. (1997). Ombudsman (Kamu Hakemi) Kurumu İncelemesi, TÜSİAD, İstanbul, Erişim: 05.10.2014. www.tusiad.org/_rsc/shared/file/ombudsman.pdf.
- Efe, H., Demirci, M. (2013). “Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler”, *Sayıştay Dergisi*, 90(Temmuz-Eylül): 49-72.
- Erhürman, T. (2000). “Türkiye İçin Nasıl Bir Ombudsman Formülü”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 49(1): 155-180.
- Eryılmaz, B. (2012). *Kamu Yönetimi*, 5. Baskı, Umuttepe Yayınları, Ağustos, Kocaeli.
- Fendoğlu, H.T. (2010). “Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık)”, *SDE (Stratejik Düşünce Enstitüsü) Analiz*, Aralık 2010, Erişim: 10.09.2014. www.sde.org.tr/userfiles/file/Ombudsman.pdf.
- Holm N.E. (1995). *The Ombudsman-A Gift From Scandinavia To The World, The Danish Ombudsman*, İçinde, Hans Gommeltoft-Hansen Veflemming Axmark (Eds), Djøf Publishing, Copenhagen, pp: 13-21.
- Kamu Yönetimi Araştırması (Genel Rapor)(KAYA) (1991). *Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No: 238*, Ankara.
- Özer, M.A. (1998). “Yönetimin Denetimi, Temel Unsurları, İlkeleri ve Kamu Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi”, *Türk İdare Dergisi*, 419 (Haziran): 141-161.
- Pickl, V.J. (1986). “Ombudsman ve Yönetimde Reform”, *Amme İdaresi Dergisi*, Çeviren: Turgay Ergun, 19(4): 37-46.
- Spanheimer, R. (2012). *Justification for Creating an Ombudsman Privilege in Today’s Society*. December 2012, *Marquette Law Review*; 96(2): 659.
- Şengül, R. (2007). “Türkiye’de Kamu Yönetiminin Etkin Denetlenmesinde Yeni Bir Kurum: Kamu Denetçiliği Kurumu”, *Kocaeli Üniversitesi Sos.Bil. Ens. Dergisi*, 2007(2): 126-145.
- Tayşi, İ. (1997). “Ombudsman Kurumu ve Ülkemizde Uygulanabilirliği”, *Sayıştay Dergisi*, Nisan-Haziran 1997, 25(Özel Sayı): 106-123.
- Tortop, N. Vd. (2012). *Yönetim Bilimi*, 9. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic.Ltd.Şti., Ekim, Ankara.
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2007). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 2. Baskı, Detay Yay., Eylül, Ankara.
- URL1. www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120629-2.htm

- URL2. www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/3/plan7.pdf.
URL3. www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/.../plan8.pdf.
URL4. www.ombudsman.gov.tr
URL5. www.ombudsman.gen.tr/sag/detay.asp?id=43