

# KAMU YÖNETİMİNDE BİR REFORM ALANI OLARAK OMBUDSMAN: BULGARİSTAN, TAYLAND VE BREZİLYA ÖRNEĞİ

Ombudsman as a Field of Reform in Public Administration:  
The Case of Bulgaria, Thailand and Brazil

Prof. Dr. Kadir Caner DOĞAN\* – Doç. Dr. Hasan Mahmut KALKIŞIM\*\*

Geliş Tarihi: 6.03.2024 | Yayına Kabul Tarihi: 22.05.2024

## Öz

Ombudsman, kavram olarak şikayet üzerine kamu yönetimi sorunlarını çözmeye çalışan yasal bir kurumdur. Günümüzde hemen hemen tüm devletlerde çeşitli düzeylerde uygulanmaktadır. Ombudsman kelimelerinden oluşan bu kavram, temsilci kişi anlamı taşımaktadır. Kamu yönetiminde reform konusu da özellikle dünya gündeminde 1980'li yıllardan sonra yeni kamu işletmeciliği uygulamaları ile önemini artırmıştır. Bu süreçte kamu yönetimlerini yeniden yapılandıran devletlerin çağdaş düzeyde ombudsman teşkilatı kurarak demokratikleşmeyi artırma girişimleri gözlemlenmektedir. Bu çalışmada, Avrupa'da Bulgaristan, Amerika'da Brezilya ve Asya'da Tayland devletlerinde karşılaştırmaya dayalı olarak ombudsman yapısal ve işlevsel yönleri ile genel olarak açıklanmak istenmektedir. Çalışmada, Doğu Avrupa'dan Bulgaristan, Latin Amerika'dan Brezilya ve Güney Asya'dan Tayland devletlerinin seçilmesinin asıl nedeni farklı siyasal rejimlerde ve kültürlerde ombudsmanın nasıl yapılandığını ifade edebilmektir. Nitekim krallık ve cumhuriyet rejimlerine dayalı üç farklı devlette ombudsmanın sisteme nasıl entegre olduğu araştırılmıştır. Çalışmada

## Abstract

Ombudsman, as a concept, is a legal institution that tries to solve public administration problems upon complaint. Today, it is implemented at various levels in almost all states. This concept, consisting of the words ombuds and man, means representative person. The issue of reform in public administration has increased its importance on the world agenda, especially after the 1980s, with new public management practices. In this process, it is observed that states that restructure their public administrations attempt to increase democratization by establishing a modern ombudsman organization. In this study, it is aimed to explain the structural and functional aspects of ombudsman in general, based on comparison in Bulgaria in Europe, Brazil in America and Thailand in Asia. In the study, the main reason for choosing Bulgaria from Eastern Europe, Brazil from Latin America and Thailand from South Asia is to express how the ombudsman is structured in different political regimes and cultures. As a matter of fact, it has been investigated how the ombudsman was integrated into the system in three different states based on royal and republican regimes. One

\* Gümüşhane Üniversitesi, İ.İ.B.F., kadircanerdogan@gumushane.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3476-8865

\*\* Gümüşhane Üniversitesi, İ.İ.B.F., hmkalkisim@gumushane.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1332-6168

örneklenen Bulgaristan, Tayland ve Brezilya devletlerinde 1990'lı yıllarla birlikte ortaya çıkan modern devlet kurma ve kamu yönetimini demokratikleşme girişimlerinden biri ombudsman yapısına sahip olmak olmuştur. Bu bağlamda çalışmanın amacı, üç devlette kamu yönetiminde bir reform alanı olarak ombudsmanı yapısal ve işlevsel olarak açıklamaktır. Çalışmanın yöntemi, nitel analiz bağlamında literatür taramasıdır.

of the attempts to establish a modern state and democratize public administration that emerged in the 1990s in the states of Bulgaria, Thailand and Brazil exemplified in the study was to have an ombudsman structure. In this context, the aim of the study is to structurally and functionally explain the ombudsman as a reform area in public administration in three states. The method of the study is literature review in the context of qualitative analysis.

**Anahtar Kelimeler:** Ombudsman, Reform, Bulgaristan, Tayland, Brezilya

**Key words:** Ombudsman, Reform, Bulgaria, Thailand, Brazil

## GİRİŞ

Dünyada kamu yönetimleri bilimsel ya da akademik düzeyde geleneksel kamu yönetiminden yeni kamu yönetimine/yeni kamu işletmeciliğine derin dönüşümleri tartışmaya başlamıştır. Nitekim siyasal, ekonomik, kültürel ve hukuki dönüşümlerin bilimdeki etkisi ile açıklanabilen bu tartışmalar sonrasında kamu yönetiminde paradigma dönüşümü gerçekleşmiştir. Yeni kamu yönetiminde geleneksel kamu yönetimindeki bürokrasi, hiyerarşi, kapalılık gibi değerler; açıklık, esneklik ve katılım gibi değerlerle yer değiştirmektedir.

Ombudsman ise asıl olarak bir devlette kamu yönetimlerinin sorunlarının çözülmesi ve kalitelerinin artması için vatandaşlardan şikayet kabul ederek görev icra eden bir teşkilattır. Günümüzde yaklaşık olarak tüm devletlerde uygulanmaktadır ve uygulandığı bölgelerde çağdaşlığın ve demokratikleşmenin simgesi durumuna gelmiştir. Buna yönelik olarak dünya ülkelerini sınıflandıran ve analiz eden İngiltere merkezli araştırma ve analiz şirketi Economist Intelligence Unit (EIU) tarafından hazırlanan 2021 yılı demokrasi endeksine (<https://euronews.com>) bakıldığında, bu indeksin ilk sıralarında yer alan tüm devletlerde köklü bir ombudsman geçmişi vardır. Ombudsman aynı zamanda çağdaş bir kamu yönetimi denetim tekniği olarak hukukun üstünlüğünü esas alan bir anlayışla insan haklarını ve demokrasiyi de sağlamlaştırmaktadır. Bu bakımdan da uygulandığı devlette halk ve devlet arasındaki köprüyü güçlendirdiği gibi kamu hizmet kalitesini de artırmaktadır.

Bu çalışmada, Avrupa kıtasından Bulgaristan devleti, Asya kıtasından Tayland devleti ve Amerika kıtasından Brezilya devleti ombudsmanlarının yapısal-kurumsal ve işlevsel yönleri bağlamında ifade edilmiştir. Böylece de Türk kamu yönetiminde dünya devlet ombudsman örneklerine yenileri eklenmiştir. Bu çalışmadaki amaç, Bulgaristan'da, Tayland'da ve Brezilya'da ombudsmanın kamu yönetimi ve demokrasi arasındaki sinerjiyi nasıl ortaya çıkardığının karşılaştırmalı olarak açıklanmasıdır. Çalışmada, Bulgaristan, Tayland ve Brezilya devletlerinin seçilmesinin nedeni, farklı coğrafyalarda bir krallık ve parlamenter demokrasi rejimine dayalı iki cumhuriyette ombudsmanın nasıl konumlandığını ortaya çıkarmaktır. Bu çalışmada ayrıca, belirli yönleri ile Bulgaristan'da, Tayland'ta ve Brezilya'da kamu yönetiminde bir reform öznesi olarak ombudsmanın yapısal ve işlevsel yönleri ortaya koyulmaktadır. Nitekim ombudsman, bir toplumun siyaset, kamu yönetimi ve reform gündeminden ayrı olarak düşünülemez. Böylece Bulgaristan, Tayland ve Brezilya devletinde ombudsman üzerinden yeni kamu yönetimi reformlarının önemi değerlendirilmek istenmektedir. Çalışmanın araştırma sorusu, "Bulgaristan, Tayland ve Brezilya'da yeni kamu işletmeciliği reformlarından biri ombudsmandır" şeklindedir. Çalışmanın yöntemi, nitel analiz altında literatür taramasıdır.

Çalışmanın amacı, yöntemi ve araştırma sorusu çerçevesinde ana beş bölümden oluşması planlanmaktadır. Birinci bölümde, ombudsman tanımlanmış ve türlerinden bahsedilmiştir, ikinci bölümde kamu yönetiminde reform ve ombudsman ilişkisi kurulmuştur, üçüncü bölümde Bulgaristan'da siyasi sistem, kamu yönetimi yapısı, belli başlı kamu reform alanları, ombudsman açıklanmıştır, dördüncü bölümde Tayland'ta siyasi sistem, kamu yönetimi yapısı, belli başlı kamu reform alanları, ombudsman belirtilmiştir, beşinci bölümde Brezilya'da siyasi sistem, kamu yönetimi yapısı, belli başlı kamu reform alanları, ombudsman üzerinde durulmuştur. Sonuç bölümünde ise konu ile ilgili genel bir değerlendirme yapılarak çalışma sonlandırılmıştır.

## **1. OMBUDSMAN KAVRAMI VE TÜRLERİ**

### **1.1. Kavram**

Ombudsman, bir devlette kamu yönetiminden şikayeti olan vatandaşların başvurduğu bir kurumdur. Dünyada ilk olarak İsveç'te ortaya çıktıktan sonra

günümüzde neredeyse tüm devletlerde uygulanmaktadır. Temel özellikleri arasında; demokrasi, insan hakları ve hukuk devletini güçlendirmesi bulunmaktadır (Özden, 2010; Abedin, 2006). Tarihsel olarak İsveç'e dayanmakta olan ombudsman, yıllar boyunca burada uygulandıktan sonra, 20. Yüzyılın ortalarında aniden popüler hale geldi. Bu popülerleşmede, demokrasinin gelişmesi ve insan haklarına duyulan özlemin büyük rolü vardır (Eryılmaz, 2010: 318). Ombudsman, liberal demokrasi ile yönetilen rejimlerde adaletin teminatı olarak çalışarak toplumda hak arama kültürü, yerinden yönetim, aktif yurttaşlık ve sivil toplumu desteklemektedir.

Ombudsmanın özellikleri şunlardır (Gottelher, 2009):

- Bağımsızlık,
- Denetim,
- Kalite,
- Demokrasi,
- Şeffaflık,
- Hızlılık.

Ombudsman, kamu yönetiminin denetimi alanında faaliyet gösteren, klasik denetim yöntemlerinden farklı özelliklere sahip, vatandaş ile devlet arasındaki alana odaklanan bir kurumdur. Vatandaşları devlet faaliyetlerine karşı koruma düşüncesinin ileri bir aşamasını temsil etmekte olup, bu işlevin çok çeşitli denetim mekanizmalarının sunduğu eksikliklerin giderilmesi ve hukuksal denetimin devlet faaliyetlerine uygunluk kontrolü ile tamamlanması düşüncesini bünyesinde barındırmaktadır (Karcı, 2016: 36-38). Ombudsman, görevi gereği idari bozuklukları ilk elden gideren kişidir. Ombudsman şikâyetlere karar verirken iki yönlü bir işlev gerçekleştirir. Birinci fonksiyon yönetimle ilgili olup, kamu kurum ve kuruluşlarının idari faaliyetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı ve etkileri konusunda bilgilendirilmesi ve gerekiyorsa düzeltici önerilerde bulunulmasını içermektedir. İkinci işlev ise vatandaşlara yöneliktir. Ombudsman, idareye yabancı olan vatandaşları idari faaliyetlerin nedenleri, amaçları ve yöntemleri konusunda bilgilendirir (Şengül, 2013: 81).

Ombudsmanın temel özelliklerinden birisi de idare ve yürütmenin etkilerine karşı korumayı sağlayan bir statüye sahip olmasıdır. Hiyerarşik ve vesayet denetiminin dışında kalan ombudsmanın bağımsızlığının sağlanması, kendisinden

beklenen misyonun başarılmasında önemli bir unsurdur. Bu amaçla ombudsman, kendisini seçen veya atayan organ veya makamlar başta olmak üzere tüm kurum ve kuruluşlara karşı bağımsızdır. Hiçbir otorite veya yetki ombudsmana emir veremez, talimat gönderemez, tavsiye ve öneride bulunamaz (Şengül, 2007: 128).

Ombudsman, çeşitli biçimlerde sınıflandırmaya tabi tutulabilmektedir. Ombudsman, sadece kamu yönetimine özgü bir yapılanma değildir. Özel sektör kuruluşları da ombudsman kurumundan faydalanmaktadır (Sezen, 2001: 75). Kamu yönetimindeki başarılı uygulamalar karşısında özel sektör kuruluşları tarafından da ombudsman kurumları kurulmuştur (Ünal, 2008: 130). İlerleyen kısımda bazı ombudsman türleri hakkında bilgi verilerek, birbirinden ayrılan özellikleri de ortaya konmuştur.

## **1.2. Türler**

### **1.2.1. Parlamento Ombudsmanı**

Klasik ombudsman olarak adlandırılan Parlamento ombudsmanı, Parlamento tarafından seçilmektedir (Bozkurt, 2008) ve gücünü de Parlamento'dan almaktadır. Parlamento ombudsmanı, kamu yönetimine karşı vatandaşların hak ve özgürlüklerini savunan ve herkesin güvenini kazanmış ve herkes tarafından tanınan kimsedir. Parlamento ombudsmanı, çeşitli ülkelerde kurulmakta olan ombudsman modellerine örnek sunmaktadır. Bunun anlamı, birçok ülkede uygulanmakta olan ombudsmanlık modellerinin Parlamento ombudsmanının özellikleriyle benzerlikler taşımakta olduğudur (Özden, 2010: 54; Temizel, 1997: 59). Nitekim adını Parlamento ile olan sıkı ilişkisinden alan Parlamento ombudsmanı, Parlamento'nun büyük yardımını görmektedir. Parlamento, ombudsmanın kendisine ulaştırmış olduğu ombudsman raporlarına göre kamu yönetiminin yanlış, hatalı ve aksayan yönlerinin hesabını ilgili kurum ve kuruluşlardan sorabilmektedir (Avşar, 1988: 118). Bu şekilde de arkasında Parlamento'nun desteği olan ombudsman, vatandaş karşısında güven veren bir konumda yer almaktadır.

### **1.2.2. Hükümet Ombudsmanı**

Hükümet ombudsmanı, hükümet tarafından atanmaktadır ve kendisine verilen görevleri uygulamaktadır (Fendoğlu, 2011: 85). Bazı hükümet

ombudsmanları, ismini kendisini hükümetin atamasından almaktadır. Hükümet ombudsmanını hükümetin atamasına rağmen, ombudsman, Parlamento'ya karşı sorumlu olmaktadır ve Parlamento tarafından görevinden azil edilebilmektedir. Örneğin İngiltere ve Fransa gibi ülkelerde ombudsman, bu yönetime göre çalışmaktadır. Ancak İsveç gibi kimi ülkelerde hükümet tarafından atanan özel amaçlı ombudsmanlar da bulunmaktadır. Bunların Parlamentoyla herhangi bir ilişkisi yoktur. Bu ombudsmanlar da hükümete karşı sorumlu olmaktadır (Reif, 2004: 14).

### 1.2.3. Yerel Yönetimler Ombudsmanı

Kamu sektörü ombudsmanlarından biri olan (Kirkham, 2003: 399) yerel yönetimler ombudsmanı, yerel sorumluluğu olan ve vatandaşın yerel yönetimlerle karşı karşıya kaldıkları sorunları inceleyen (Seneviratne, 1999: 165), yerel yönetimlerin temel ilkeleri olarak kabul edilen özgürlük, katılım, hesap verebilirlik ve verimlilik ilkelerinin sürekliliğini sağlamakla görevli bir kurumdur (Demiral ve Demiral, 2012: 928). Parlamento ombudsmanının önemine koşut olarak, geçen zaman zarfında iş yükünün artması ile birlikte (Özden, 2004: 564), yerel yönetimlerde ortaya çıkan yetersizlikler, yerel yönetimlerin görev ve hizmet alanlarının genişlemesi gibi nedenlerle bazı ülkelerde yerel yönetimler ombudsmanları kurulmaktadır. Yerel yönetim ombudsmanları, Parlamento ombudsmanlarının bütün özellik ve yönlerini taşımaktadırlar. Ayrıca belirli bir bölge veya kente ilişkin olarak yerel yönetimlerin kötü eylem ve işlemlerinden kaynaklanan sorunları çözmek, vatandaşların yerel yönetimler konusundaki haklarını istikrara kavuşturmak ve yerel yönetimlerin vatandaşlara daha iyi hizmet sunması için yönetsel düzenlemelere ilişkin öneriler getirmek amacıyla kurulmaktadır ve yerel yönetim ombudsmanları, müdahale alanlarının daha dar olması sebebiyle otorite ve yetki güçleri sınırlandırılmış olan ombudsman kurumlarıdır (Ünal, 2013: 91).

### 1.2.4. Basın Ombudsmanı

Dünya boyunca haber ombudsmanlarının belirli biçimleri uygulamaya geçirilmektedir (Evers, 2012: 226). Haber ombudsmanları içerisinde en önemlilerinden biri de basın ombudsmanıdır. Basın ombudsmanı, bir basın organı içerisinde çalışan ve soruşturma yapmak, karar vermek, sorun alanlarına ilişkin

olarak açıklamalar yapmak, bu sorunların düzeltilmesi için öneriler yapmak için görevlendirilen bir kişidir (Büyükbaykal, 2004: 170). Basın ombudsmanı, haberleri okuyanlar, dinleyenler ve izleyenler ve bunun için çalışanlar arasında bir diyalog geliştirmektedir ve kullananlara bir irtibat noktası kurarak (Galanter, 1976: 942) öz-eleştirmeyi cesaretlendirmeyi, özellikle eğer haberin görüntüsü iyi değilse, haberin çıktısının (kaynağının) güvenilirliğini arttırmayı amaçlamaktadır (Maurus, 2008: 71). Aynı zamanda basın ombudsmanı, basın alanında haksızlığa uğramış ve mağdur duruma düşmüş olan, bunun neticesinde de hakları ihlal edilmiş olan vatandaşların haklarını devlet ve kamu yönetimi karşısında basın alanında sorgulamaktadır (Özden, 2004: 28). Anlaşıldığı üzere basın ombudsmanı bir haber kuruluşunda görevli olan ve kamu yönetimi sorunları karşısında vatandaşın sorunlarını dile getiren bir kamuoyu denetim aracıdır.

### 1.2.5. Tüketici Ombudsmanı

Tüketiciler, örgütlenmiş piyasa karşısında kimi zaman güçsüz ve çaresiz kalmaktadır (Baylan, 1978: 130). Yeni pazarlama yöntemleri ve reklam kampanyaları gibi yollarla herhangi bir ürünün kötü ve kusurlu tarafları gizlenmekte, faydalı özellikleri ise gereğinden fazla abartılmaktadır. Birtakım kurnaz yöntemlerle promosyon vb. gibi yöntemlerle bir ürün fiyatının altındaymış gibi gösterilmekte, halbuki normal fiyatının çok üzerinde tüketiciye satılmaktadır. Bu gibi durumlarda asıl mağdur tüketicinin kendisi olmakta, imzalamış olduğu senet, garanti vs. yollar kendisi için bir çözüm yolu olmamaktadır. İşte tüketici ombudsmanı, vatandaşların bu gibi durumlarla karşılaşmaları sonrasında mağduriyetlerini gidermekte ve hak taleplerini üstlenmekte önemli bir kurumdur (Özden, 2005: 46). Diğer yandan tüketici ombudsmanı, ticari alanda özel hukuka ilişkin konularda faaliyette bulunmaktadır (Fendoğlu, 2011: 86). Bu tür ombudsmanlara özel sektör ombudsmanları da denilmektedir (Köksal, 2005: 64).

### 1.2.6. Sigorta Ombudsmanı

Sigorta, genel itibariyle vatandaşlar ve vatandaş gruplarının devlet veya belirli bir özel şirket ile kurmuş oldukları bir akit ve taraflar arasında imzalanmış bir sözleşmeye dayanan güvence ve tasarruf hizmetidir. Sigorta hizmetlerinden kaynaklanan şikâyetlerin kaynakları arasında akademisyenler, yargıçlar, tüketici grupları gibi toplum üyesi (bunların içerisine daha birçok meslek grubu dahi

edilebilmektedir) kişiler yer almaktadır (Rawlings ve Willet, 1994: 309). Sigorta ombudsmanı, sigortacıların, sigortalıların ve sigorta sözleşmesinin uygulanmasında doğrudan doğruya ilgili olan üçüncü kişilerin, yazılı ve basit başvuruları üzerine bir sigorta şirketi ile olan uyuşmazlıklarının tarafsız ve objektif bir şekilde incelenmesi faaliyetlerini yürütmektedir. Bir başka ifade ile sigorta ombudsmanı, şahıs olarak uyuşmazlıkların çözümünde aracı; kurum olarak ise aracılık hizmetidir (Metezade, 2012). Anlaşıldığı üzere sigorta ombudsmanı, sigorta hizmetleri ve bu hizmetlerden yararlanılması sonrasında hizmet alanlar ve hizmet verenler arasında (James, 1977: 20) ortaya çıkan uyuşmazlıklarla ilgili bir kurumdur.

### 1.2.7. Üniversite Ombudsmanı

Üniversite ombudsmanı, üniversite içindeki şikâyetlerle ilgilenen bir kampüs denetçisidir (Mundinger, 1967: 494). Üniversite ombudsmanı, öğrenciler, fakülteler, hizmetliler, öğretim elemanları ve bunun gibi üniversite hizmet birimlerinde çalışanlar arasında herhangi bir uyuşmazlık veya kargaşa meydana gelmesi durumunda devreye giren (Avşar, 2012: 178) ve sorunları çözerek taraflar arasında arabuluculuk ve iletişim görevi gören bir kimsedir (Birdişli, 2012: 160). Üniversite ombudsmanları da belli alanlarda uzmanlık dallarına ayrılabilirler. Örneğin kimi üniversite ombudsmanları, daha spesifik alanlar olan kültür projeleri çerçevesinde faaliyette bulunabilmektedirler (Abad-Garcia, 2009: 189). Özel amaçlı ombudsmanlardan biri olan üniversite ombudsmanı, üniversitenin kanunlar ve yönetmelik çerçevesinde sorunsuz ve aksaksız bir biçimde idare edilebilmesi için görevlendirilmiştir. Dolayısıyla üniversite idaresinin kötü yönetimden arınması ve üniversite bünyesinde şikâyetlerin azalması için görev yapmaktadır.

### 1.2.8. İnsan Hakları Ombudsmanı

İnsan hakları, toplumda yaşayan bireylerin devlet tarafından saygı duyulan ve keyfi olarak düzenlenmesi mümkün olmayan haklarıdır (McMillan, 2013). Devletler tarafından insan hak ve özgürlüklerine dayalı düzenlemeler genellikle anayasalarda düzenlenmektedir. Ancak bu hakların anayasalarda düzenlenmiş olması, bu hakların asla ihmal edilemeyeceği sonucunu doğurmamaktadır (Fendoğlu, 2011: 147). Nitekim bu husus doğrultusunda insan hakları ihlallerini önlemek için insan hakları ombudsmanları



kurulmaktadır. Ombudsmanlığın dünya boyunca en büyük gelişmelerinden biri de kamu yönetiminin şikâyetlerini kabul eden bir kurum misyonundan insan haklarının korunmasına yönelik atılımıdır (Tai, 2010: 1). İnsan hakları ombudsmanı, genel olarak yasama organı tarafından atanmaktadır ve yasama organına karşı sorumluluk taşımaktadır. İnsan hakları ombudsmanının iki temel işlevi vardır; insan haklarını korumak, insan haklarının iyileştirilmesini sağlamak ve devlet yönetimini gözlemlemektir (Özden, 2010: 55). İnsan hakları ombudsmanının asıl işlevi ise, insana özgü temel hak ve özgürlüklerin kamu yönetimi, mahkeme kararları ve mevzuat kuralları çerçevesinde korunmasını sağlamaktadır (Atalay, 2000: 352). Anlaşıldığı gibi insan hakları ombudsmanı, hem kamu yönetiminin hatalı eylem ve işlemleri karşısında hem de insan hakları konusunda olmak üzere iki ayrı göreve sahiptir (Reif, 2004: 8). Aynı zamanda insan hakları ombudsmanı, ulusal insan hakları kurumlarından biri sayılmaktadır (Reif, 2000: 160). İnsan hakları ombudsmanının görev alanı, insan hakları, siyasi haklar, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlara kadar genişleyebilmektedir (Ünal, 2013: 90). Dolayısıyla insan hakları ombudsmanı, vatandaşların devlet yönetimi karşısında karşılaştıkları insan hakları ihlalleri hakkında şikâyetler almaktadır ve bu yönde kamu yönetiminin iyileştirilmesi için çaba göstermektedir.

### 1.2.9. Sağlık Ombudsmanı

Sağlık ombudsmanı veya sağlık hizmetleri ombudsmanı, ulusal sağlık hizmetlerine yönelik olarak görevlendirilmiştir ve hastanelerin ve topluma sağlık hizmeti veren kurumların hizmet kalitelerinin artırılmalarında yardımcı olan bir kurumdur (Avşar, 1988). Sağlık ombudsmanı, sağlık kuruluşlarındaki uygunsuz tedaviler, davranış ve eylemlerden dolayı adaletsizliğe uğradığını düşünen vatandaşların şikâyetlerini kabul etmektedir (NHS, 2012). Sağlık ombudsmanı, şikâyetler doğrultusunda da araştırma, inceleme ve denetlemeler yapmaktadır. Bu bağlamda da sağlık ombudsmanı, sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesini artırmaya çalışmaktadır.

### 1.2.10. Askeri Ombudsman

Askeri ombudsman, silahlı kuvvetlerdeki aksayan, uygunsuz davranış ve eylemleri belirleyen ve bu aksaklıkların düzeltilmesi için tavsiyelerde bulunan

bir görevlidir. Askeri ombudsman bir politika aktörü değildir veya operasyonel politikalarda askeri ombudsmanın yeri yoktur. Askeri ombudsmanın amacı, askeri alandaki haksızlıkları bertaraf etmek ve savunma sektöründe iyileşmeler sağlayabilmektir (DCAF Backgrounder, 2006). Askeri ombudsmanın görev alanını, askerlerin kendi hiyerarşileri içerisinde meydana gelen şikâyetler ve askerlerin vatandaşlarla olan ilişkilerinde meydana gelen şikâyetler oluşturmaktadır (Gökçe, 2012: 220). Dolayısıyla askeri ombudsmanlık kurumları, tıpkı klasik ombudsmanlar gibi işlevler göreyerek silahlı kuvvetler içerisinde meydana gelen kötü yönetim ve insan hakları ihlallerini çözerek, hukuk devletinin gelişimine (Born vd., 2011: 1) ve eşitliğe katkıda bulunabilmektedirler.

## 2. KAMU YÖNETİMİNDE REFORM VE OMBUDSMAN

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmaları, özellikle 1970'lerin sonları ve 1980'li yılların başlarında bir atılım göstermeye başlamıştır (Yağcı vd., 2003: 374). Çünkü bu tarihlerde geçmiş dönemde ekonomik, siyasi, mali ve toplumsal konuların her alanına müdahale eden devlet örgütlenmesi, vatandaşa sunmuş olduğu kamu harcamaları sonrasında, bu harcamaların finansmanında yaşadığı güçlükler (Leblebici, 2001: 127) nedeniyle krizlerle karşılaşmaya başlamıştır. Nitekim devlet, refah devleti politikalarına da bağlı olarak vatandaşlara hemen her konuda (işsizlikten, barınmaya, konuttan, sosyal güvelik alanlarına kadar) hizmetler sağlamaya çalışmış, ancak bu hizmetlerin finansmanını da artan orandaki vergi tarifeleriyle karşılamayı sürdürmüştür. Bunun sonucunda da kamu ekonomisinde aşırı oranlara varan vergi miktarları, vatandaş tarafından ödenen vergilerle karşılanamaz duruma girmiş ve devletin refah politikaları iktisadi ve mali alanlarda ciddi krizlerle karşılaşmaya başlamıştır.

Yeni sağ ideolojisi ve kavramı, hem yeni liberalizmi hem de yeni muhafazakârlığı içerisinde barındırmaktadır. Bu bağlamda yeni sağ düşünce, ekonomide bireyciliğe ve serbest piyasa anlayışına, politik felsefede geleneğe ve hiyerarşiye bağlı eski sağın otoriter muhafazakâr düşüncelerine bağlı üç gelenekten meydana gelmektedir. Bunlardan ilki, geleneksel "laissez-faire (bırakınız yapsınlar)"cı ekonomik bireycilik öğretisidir. İkincisi, kapitalizmin savunucusunu ahlaki temeller üzerine oturtan liberteryenizm ve üçüncüsü de C. Menger'le başlayan ve Hayek ile süren sosyalist karşıtlığıdır. Keynesci sosyal demokrat devlete bir tür eleştirisi olarak beliren "Yeni

Sağ Akımı'nı kuramsal referans kaynağı liberalizmdir. Yeni Sağ Akım, 19. yüzyıl liberalizminin çağdaşlaşmış bir tezahürü ve birçok alanda da geçen yüzyıla ait klasik liberalizmin ilke ve politikalarının devamıdır (Kalağan, 2009: 96). Yeni sağ ideolojisi, ekonomik, sosyal, siyasal ve yönetsel boyutlara kadar varan çok boyutlu kapsayıcı bir anlayıştır (Aksoy, 1998: 4). Bu çok boyutlu ideoloji, küreselleşme ile dünya boyunca yayılım göstermiş ve somut devlet politikalarına aktarılmıştır (Hirst ve Thompson, 2001: 130). Dolayısıyla Yeni Kamu Yönetimi reformlarının gerçekleştirilmesinde bu anlayışın büyük etkileri vardır. Diğer yandan Yeni Sağ ideoloji, güçlü devlet ve serbest piyasa ilişkileri üzerine kurgulanmıştır (Topal, 2002: 67). Bu bağlamda değerlendirildiğinde Yeni Sağ ideolojisi içerisinde hem muhafazakâr hem de yenilikçi dürtülerin yer aldığı söylenebilmektedir (Baltacı, 2004: 364). Burada yalnızca şu hususun bilinmesi önem arz etmektedir: *"Yeni Kamu Yönetimi reformları ve yeni dönemde devletin rolündeki değişikliklerin arkasında Yeni Sağ ideoloji bulunmaktadır."*

Ombudsmanın ortaya çıkmasına yol açan etmenlerden biri de kamu yönetiminin daha iyi ve etkili bir biçimde yönetilmesi ve bu yönetime dayalı olarak denetiminin sağlanması arayışları çerçevesinde ortaya çıkan çağdaş yönetim ve denetim anlayışının gelişmesidir. Yukarıda da belirtildiği üzere zamanla kamu yönetiminin eylem ve işlev sahası genişlemiş, istihdam ve örgütlenme düzeyi de artmıştır. Bu gelişmeler sonrasında kamu yönetiminin daha iyi nasıl denetlenebileceği konusunda arayışlar ve tartışmalar başlamıştır. Bu tartışmaların neler olduğu konusunda kamu yönetiminde yeniden yapılanma konusu, çalışmaya bir kavramsal çerçeve sağlayacaktır. Çünkü zaman içerisinde farklı boyutlara ulaşan kamu yönetiminin denetlenmesi konusu da kamu yönetiminde gerçekleştirilen reform çabalarından ayrı olarak düşünülemez.

Mutta (2005: 6), kamu yönetiminin denetlenmesi konusunda ombudsmana neden ihtiyaç olduğu konusunda şu görüşlere sahiptir:

Kamu yönetiminin kendi kendini denetlemesindeki asıl amacın bireyin hak ve özgürlüklerinin korunmasından çok, idarenin sürekliliğini sağlamak olduğundan bu denetimin amaç saptmasıyla birlikte yetersiz kalması,

- Siyasal denetimin uygulamada Parlamento ve yürütme organlarının yakınlaşması nedeniyle yetersiz kalması,

- Yargısal denetimin yavaş, pahalı, şekilci, hukuka uygunluk denetimi ile sınırlı kalması ve başvuru üzerine harekete geçmesiyle çoğu zaman istenilen sonucun elde edilememesi,
- Demokratik sistemin yerleşmediği ülkelerde halkın bilgisiz oluşu, basın özgürlüğü ve ifade özgürlüğü önündeki engeller, bürokrasi-medya-sermaye bütünleşmesi nedeniyle medya (kamuoyu) denetiminin yetersiz kalması.

Fendoğlu (2011: 28)'na göre de ombudsmanı diğer denetim yolları arasında üstün kılan özellikler, onun statüsü, yetkileri ve işlevleridir. Bu özellikler arasında şunlar bulunmaktadır:

- Ombudsman, bağımsız, tarafsız ve özerk bir kurumdur,
- Ombudsman, diğer denetim organlarının veya yöntemlerinin yetersiz kaldığı durumlarda vatandaşlara çözüm yolları sunmaktadır,
- Ombudsman, yargının masraflı, uzun sürmesi ve uzmanlık bilgisi gerektirmesi gibi zorluklarına karşı, vatandaşa çözüm yolları sunabilmektedir,
- Ombudsman, bürokrasinin bürokratizme dönüştüğü koşullarda etkili olmaktadır,
- Ombudsman, siyasal denetimin aksayan ve eksik yönlerini kapatabilmektedir,
- Ombudsman, değişik ülkelerde farklı uygulanış biçimine sahip olabilmektedir. Bu doğrultuda da farklı kültürler ve geleneklerden beslenerek gelişmektedir.

Bu doğrultuda kamu yönetiminin reforme edilerek hizmet kalitesinin artırılmasında ve demokratikleşmenin güçlendirilmesinde ombudsmanın burada belirtilen tamamlayıcı nitelikleri yeni kamu yönetiminin işlevselliği açısından büyük önem taşımaktadır. Nitekim insan haklarını esas alan, katılımı özendirilen, yönetimin sorunlarını çözen ve halka güven veren bir ombudsman yapısı, ilgili toplumda refah, huzur ve istikrarın sağlanmasında belirleyici olabilecek potansiyele sahiptir. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının özünde yer alan serbest piyasa, yerleşme, kalite, katılım, etik, şeffaflık ve küçülme gibi değerler ombudsman da görülmektedir ve ombudsman bu değerleri desteklemektedir.

### 3. BULGARİSTAN'DA OMBUDSMAN

Bulgaristan'da ombudsmanla ilgili bilgileri vermeden önce devletin siyasal sistemi ve kamu yönetimi yapısı ifade edilmiştir.

#### 3.1. Bulgaristan Siyasal Sistemi ve Kamu Yönetimi Yapısı

Bulgaristan'a ait olan toprakların ilk sakinleri Hint-Avrupa kökenli bir kavim olan Traklar'dır. Milattan sonra Roma İmparatorluğu'nun, ardından da Bizans İmparatorluğu'nun egemenliğine girdi. 7. yüzyılda bu topraklara yerleşen Bulgar kabilesi, bir süre önce bu topraklara gelen Slavlarla birlikte, daha önce Trakyalıların yaşadığı bu bölgede, Bulgaristan'ın başlangıcı sayılan Birinci Bulgar Devleti'ni kurmuştur. Yönetici sınıfın oluşturduğu kavim bir süre sonra Slav dilini, 9. yüzyıldan itibaren ise Hıristiyanlığı kabul etmiştir. Türklerin 14. yüzyılda Rumeli'yi işgal etmesinden sonra bağımsızlıklarını kaybederek Osmanlı İmparatorluğu'nun bir parçası oldular. Osmanlı İmparatorluğu'nun gerilemeye başlaması ve Çarlık Rusya'sının da desteğiyle tüm Balkanlarda olduğu gibi Bulgaristan'da da bağımsızlık hareketleri başladı. Osmanlı-Rus Savaşı'nda mağlup olan Osmanlı Devleti, Bulgaristanı 1878'de içişlerinde bağımsız bir beylik, 1908'de ise tam bağımsız bir Çarlık olarak tanıdı. Birinci Dünya Savaşı'na Osmanlılarla aynı cephede katılan Bulgaristan, İkinci Dünya Savaşı'na da Almanya'nın yanında katılmış ve her iki savaşta da mağlup olmuştur. İkinci Dünya Savaşı'nın ardından Balkanlar'da ilerleyen Sovyet ordusunun da yardımıyla ülke, Georgi Dimitrov önderliğinde sosyalist rejime geçti ve Soğuk Savaş yıllarında Varşova Paktı'na üye oldu. 1989'dan sonra Doğu Bloku'nun dağılmasıyla birlikte ülke demokratik düzene ve serbest piyasa ekonomisine geçiş yaptı. 2 Nisan 2004'te NATO'ya, 1 Ocak 2007'de ise AB'ye üye oldu ([https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022\\_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf](https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf)).

Bulgarlar, 5. ve 6. yüzyıllarda Hint-Avrupa dil grubuna mensup olan ve Tuna'nın güneyindeki topraklara yerleşen Güney Slavlar ile bir Türk boyu olan Proto Bulgarların torunlarıdır. Bugün Bulgar devletinin önemli etnik gruplarını oluşturan nüfus toplulukları da bu dönemde Bulgaristan'a göç etmiştir. Bu gruplardan Pomaklar, 15. yüzyılda İslamı kabul eden Bulgarların torunlarıdır. Romanlar, Türklerle birlikte 14. yüzyılda İran, Suriye ve Mısır üzerinden Hindistan'dan Bulgaristan'a gelmişler, ancak ekonomik ve kültürel gelişme açısından geri

kalmışlar. II. Dünya Savaşı'ndan sonraki sosyo-ekonomik değişiklikler, özellikle de ücretsiz tıbbi bakım ve çalışma koşullarının iyileştirilmesiyle, Bulgaristan'ın ölüm oranı büyük ölçüde düştü. Ancak 1970'li yıllardan itibaren yaşlı nüfusun nüfus içindeki oranı yeniden artmaya başlamıştır. Bulgaristan'ın nüfus özellikleri gelişmiş ülkelerin demografik yapısına benzer. Doğum ve ölüm oranları düşük olduğundan yaşlı nüfus oranı da yüksektir (Ertin, 2015: 129).

Bulgaristan Cumhuriyeti üniter bir devlettir. Yürütme organı, doğrudan seçimle iktidara gelen Cumhurbaşkanı, Başbakan ve Bakanlar Kurulundan oluşur. Başkan beş yıllık bir süre için seçilir. 6-13 Kasım 2016 tarihlerinde yapılan iki turlu Cumhurbaşkanlığı seçimlerini Rumen Radev kazandı. 14-21 Kasım 2021 tarihlerinde yapılan seçimlerde Cumhurbaşkanı Radev, beş yıllık bir süre için ikinci kez seçildi. Parlamento, her yıl seçilen 240 milletvekilinden oluşuyor. Başbakan ve Bakanlar Kurulu, genel seçimler sonrasında Meclis'te çoğunluğu sağlayan parti veya partiler arasından seçilir ve Cumhurbaşkanı tarafından atanır (T.C. Dışişleri Bakanlığı, 2024a).

Bulgaristan, toplam 265 belediyenin yer aldığı 28 idari bölgeye ayrılmıştır ([https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022\\_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf](https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf)).

Bulgaristan, Sovyet sonrası modern anayasasını 1991'de kabul etmiştir (Shivergueva, 2010: 251). 1991 Anayasası'na göre mahkemeler; yerel mahkemeler, bölge mahkemeleri, istinaf mahkemeleri, Yargıtay ve Yüksek İdare Mahkemesi'nden oluşur (Baysal, 2007: 110).

Doğu Bloku'nun dağılmasının ardından Bulgaristan, daha özgür ve müreffeh bir toplumsal düzen kurma ümidiyle Batı Avrupa ülkelerinin siyasi sistemlerini ve piyasa kurumlarını örnek alarak demokratik kapitalist bir devlet inşa etmeye koyuldu (Özuğurlu ve Gülpınar, 2020: 260). Bulgar kamu yönetiminin AB yönetimine uyarlanmasında da küresel değişimlerle entegrasyona, kapasite artışına, kariyer fırsatlarına, maliyetlerin optimize edilmesine ve kamu sektöründe insan kaynakları yönetimine büyük önem verilmiştir (Özsalmanlı, 2021: 177).

### 3.2. Bulgaristan Ombudsmanı

Bulgaristan Cumhuriyeti Ombudsmanı, geniş yetkilere sahip bir kurumdur (Dzhafer, 2019: 19). Ombudsman, çocuk, engelli, azınlık, yabancı vb. hakları da

dahil olmak üzere tüm vatandaşların haklarını koruyan organdır (<https://ennhri.org/our-members/bulgaria/>). Bulgaristan Cumhuriyeti Ombudsmanı, Ulusal Meclis tarafından beş yıllık bir süre için seçilen yüksek, bağımsız bir anayasal organdır. Ombudsman, kişilerin haklarının savunucusu ve kamu çıkarının koruyucusudur. Ombudsman, çalışmalarında bağımsızdır ve yalnızca Anayasa, kanunlar ve Bulgaristan Cumhuriyeti için onaylanıp yürürlüğe giren uluslararası anlaşmalara tabidir (<https://psc.egov.bg/en/user-guide-ombudsman>).

Bulgaristan'ın ombudsman yasası, 2004'te yürürlüğe girdi (Reif, 2004: 127; Zankina, 2020: 97). Ombudsman Kanunu, Resmi Gazete No. 48'de yer almıştır (28 Mayıs 2003, 1 Ocak 2004'te yürürlüğe girmiştir). Bulgaristan'ın ombudsmanı, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin ulusal veya belediye idaresinin davranışları veya kamu hizmeti sağlayan kişiler tarafından ihlal edilmesi durumunda müdahale ederek çözmeye çalışmaktadır. Ombudsman, bir şikayeti aldığı anda veya resen, soruşturma yapabilir, tavsiyelerde bulunabilir, idare ile şikayetçi arasında arabuluculuk yapabilir ve rapor verebilir. Anayasanın yorumlanması veya kanunların anayasaya aykırılığına karşı Anayasa Mahkemesine başvurmaları konusunda yetkili makamlara (Cumhurbaşkanı, Bakanlar Kurulu, yasa koyucuların en az %20'si, Cumhuriyet Savcısı, Danıştay gibi) bildirimde bulunmaktadır. Ayrıca Sofya'nın bir şehir ombudsmanı vardır (Reif, 2004: 158). Bulgaristan'daki ombudsman sisteminin özelliklerinden biri de yerel ve ulusal ombudsman kurumları, belediye başkanları, belediye meclisleri ve idareler üzerinde kontrol/tavsiye işlevlerinin yerine getirilmesi konusunda benzer sorumlulukları paylaşmaktadır (Stefanov, 2024: 7). Dolayısıyla ulusal ve yerel kuruluşlar ile ombudsmanlar arasında koordinasyon bulunmaktadır. 2006 yılında Anayasa'da yapılan değişiklikle ombudsman makamı kurumsallaştırıldı. Anayasanın 91a maddesi artık kısaca parlamentonun vatandaşların hak ve özgürlüklerini savunacak bir ombudsman seçeceğini belirtiyor (Stern, 2008: 128).

Ombudsman, devlet ve belediye yetkililerinden ve bunların idarelerinden bilgi talep etme hakkına sahiptir. Ayrıca tüzel kişiler ve vatandaşlar, "resmi olarak kendilerine emanet edilen bilgileri ombudsmana vermek ve kendisine gönderilen şikayet ve uyarılarla ilgili olarak yardım sağlamakla" yükümlüdür. Şikayetin haklı olduğu kanaatine varması halinde, ihlal edilen hak ve özgürlüklerin iadesine yönelik öneri ve tavsiyelerde bulunabilir (Stern, 2008: 130).

Bulgaristan'da ombudsmana şikâyet ve deliller milliyet, cinsiyet, dini inanç ve siyasi eğilime bakılmaksızın tüm bireyler tarafından iletilebilir. Şikâyetlerin, ombudsman tarafından kabul edilen resmi dili Bulgarcadır. Bulgarca konuşmayan vatandaşlar için istisnalara izin verilmektedir (<https://psc.egov.bg/en/user-guide-ombudsman>). Ombudsmanın yetkileri şunlardır: Hak ve özgürlüklerin ihlaline ilişkin şikâyetleri almak ve incelemek, alınan şikâyetler üzerine kendi inisiyatifıyla soruşturma yapmak, ilgili kurumlara öneri ve tavsiyelerde bulunmak. İhlal edilen hak ve özgürlüklerin yeniden tesis edilmesi ve bu ihlallerin ön koşullarının ortadan kaldırılması, suç işlendiğine ilişkin verinin mevcut olması durumunda Cumhuriyet Savcılığına bilgi verilmesi vb. Ombudsman, faaliyetlerine ilişkin olarak Millet Meclisine yıllık bir rapor da sunmaktadır (Yordanova, 2003: 50).

Ombudsman, vatandaşların hak ve özgürlüklerini ihlal eden herhangi bir yasanın anayasaya aykırılığının tespiti için bir dilekçe ile Anayasa Mahkemesine başvurabilir; yoruma ilişkin karar veya yoruma ilişkin karar talebini Yargıtay ve/veya Danıştay'a sunar (<https://www.ombudsman.bg/en/p/role-and-strategy-9>).

## 4. TAYLAND'TA OMBUDSMAN

Tayland'ta ombudsmanla ilgili bilgileri vermeden önce devletin siyasal sistemi ve kamu yönetimi yapısı ifade edilmiştir.

### 4.1. Tayland Siyasal Sistemi ve Kamu Yönetimi Yapısı

Tayland topraklarındaki ilk insan yerleşiminin izleri 20.000 yıl öncesine dayanıyor. Bölgede tespit edilen ilk uygarlıklar Dvaravati (6. yüzyıl) ve Srivijaya (8. yüzyıl) krallıklarıdır. Taylandlılar 10. yüzyılda Güney Çin'den bölgeye geldiler. Bölge, 9. yüzyıldan itibaren merkezi bugün Kamboçya olan Khmer İmparatorluğu'nun egemenliği altındadır. Tayland'ın bir devlet olarak tarih sahnesine çıkışı, 1238 yılında kurulan Sukhothai Krallığı'na kadar uzanıyor (<https://www.insamer.com/tr/ulke-profil-tayland/>). Tayland'ta geçmişte Kral, ülkeyi Tayland'ın en eski monarşi biçimi olan mutlak monarşi ile yönetiyordu. Sukhothai döneminde (1181-1474), Kral Ramkhamheang'ın (1279-1298) yönetimi altında, insanlar şikâyetlerinin giderilmesi için belediye binasının yakınında bir zil çalarak Kral'a dilekçe verebilirlerdi. Kralın kendisi talep edecek ve yargılayacaktı. Daha sonra yönetici ile vatandaşlar arasındaki uçurum giderek



büyükçe kamu yönetimi daha karmaşık hale geldi. Halkın mağduriyetlerini araştırmak ve gidermek için özel yasama kurumları kurularak, yönetim yetkisinin idari makamlardan halka devredilmesi yönünde bir girişim başlatıldı (<https://www.ombudsman.go.th/new/en/background-of-ombudsman-thailand/>).

Tayland coğrafyası çok eski bir yaşam, kültür ve yönetim geleneğine dayanmaktadır (Baker ve Phongpaichit, 2005; Bowornwathana, 2011). Tayland'ta resmi dil Tay dilidir ve azınlık dilleri arasında Çince, Malayca, Khmer ve Karen bulunmaktadır. Din, Tayland kültürünün ayrılmaz bir parçasıdır. Neredeyse yüzde % 95'i Budist, küçük bir yüzdesi ise Müslüman ve Hıristiyan'dır. Halkın büyük bir kısmı Tay etnisitesine sahiptir. Khmerlerin Tayland'ın en eski sakinleri olduğuna inanılıyor. Khmerler, 13. yüzyılda Tayların ilk krallığı Siam'i kurmasıyla devrildi. 1932'de Siam, "Özgürlükler Ülkesi" anlamına gelen Tayland oldu. Tayland, güneydoğu Asya'da hiçbir zaman Avrupa'nın sömürge yönetimi altına girmemiş tek ülkedir ve bu da Tayland halkının büyük gurur duyduğu bir gerçektir. Ülkede 1932-1992 yılları arasında çok sayıda darbe ve karşı darbe yaşandı. 14 yıllık istikrarlı hükümetin ardından, 2006'daki bir başka darbe, ertelenen seçimlerin ardından sivil koalisyon hükümeti kurulmadan Başbakanın görevden alınmasına yol açtı. Tayland Kralı Bhumibol Adulyadej (Rama IX) 64 yıl devlet başkanı olarak görev yaptı ve son derece etkili oldu. 5 Aralık 1927'de doğan doğum günü ulusal bir kutlama günüdür. Mart ayından Mayıs 2010'a kadar Bangkok'ta uzun süren siyasi protestolar, olağanüstü hal ilanına ve zorunlu sokağa çıkma yasağının yanı sıra çok fazla şiddete yol açtı. Bangkok o zamandan beri göreceli istikrara döndü (<https://www.worldvision.com.au/docs/default-source/school-resources/thailand-country-profile.pdf?sfvrsn=0>).

Tayland'ın resmi yönetim biçimi 1932'den bu yana meşruti Krallıktır ve Kraliyet, ülkenin ve toplumun sosyal yapı taşlarının en önemli unsurlarından biridir. 1946 yılında tahta çıkan Kral Bhumibol Adulyadej (Rama IX), 13 Ekim 2016'da vefat etti. Veliht Prens Maha Vajiralongkorn (Rama X), 2 Aralık 2016'da Tayland'ın yeni Kralı ilan edildi; Kralın taç giyme töreni 4-6 Mayıs 2019'da gerçekleşti. Silahlı kuvvetlerin 2014 yılında yönetime el koymasının ardından 24 Mart 2019 tarihinde yapılan seçimlerde yaklaşık 51,4 milyon kayıtlı seçmenden 35,5 milyonu oy kullanmış olup, Palang Pracharath Partisi (PPRP), Demokrat Parti, Bhumjai Thai Partisi gibi seçimlerde belirli oy oranlarına ulaşabilmiş partilerin yanı sıra aldıkları oy oranları düşük olan çok sayıda küçük

partinin de dahil olduğu koalisyon hükümeti kurulmuştur. Yeni Parlamento'nun oluşmasının ardından, Prayut Chan-o-cha 5 Haziran 2019 tarihinde Senato ve Temsilciler Meclisi'nin oylarıyla 29. Tayland Başbakanı olarak seçilmiştir. Tayland Parlamentosu iki kanatlı bir yapıda olup, Senato ve Temsilciler Meclisi'nden oluşmaktadır. Senato atanmış 250; Temsilciler Meclisi seçilmiş 500 üyeden müteşekkildir. Tüm senatörler atamayla göreve gelmektedir. 250 senatörden 194'ü Konsey üyelerinden oluşan 9 kişilik bir Komite'nin hazırlayacağı 400 kişilik bir listeden seçilmektedir. 6'sı ordu ve emniyet mensuplarından atanmaktadır. 50'si Seçim Komisyonu'nun organize edeceği seçimlerle anayasada tanımlı meslek gruplarından seçilen 200 kişilik listeden seçilmektedir (T.C. Dışişleri Bakanlığı, 2024b).

Tayland'da mevcut anayasa 2016 yılında yapılan referandumla kabul edilmiş ve 2017 yılında onaylanmıştır. Ülke idari olarak 76 ilden ve coğrafi olarak altı bölgeden oluşmaktadır. Devlet yönetiminin başı kraldır, başbakan kral tarafından atanır, bakanlar kurulu ise başbakan tarafından atanır ve kral tarafından onaylanır (<https://www.insamer.com/tr/ulke-profil-tayland/>). Tayland'da üç yönetim düzeyi vardır: Merkezi (suan klang), taşra (suan phumipak) ve yerel (suan tongtin) yönetim (Wongpreedee ve Mahakanjana, 2011: 54).

Geçtiğimiz yirmi yıl boyunca (1994-2014), yeni kamu işletmeciliği, Tayland'daki kamu sektörü yönetimi alanında fazlasıyla olumlu karşılındı. Akademik olarak yeni kamu işletmeciliği, çeşitli hükümet reform çabalarını yönlendirerek Tayland kamu yönetimi literatürüne hakim oldu (Panyasiri, 2018: 159).

## 4.2. Tayland Ombudsmanı

Tayland'ta ombudsman, katılımcı demokrasi trendinin bir parçası olarak kuruldu (Leyland, 2007). Tayland'ın modern anayasası 1997 tarihinde kabul edilmiştir. Bu anayasada hükümetin ve kamu yönetiminin denetlenmesine dair vatandaşlara geniş haklar verilmiştir (Soontornpipit, 2024). Ombudsman da 1997 Anayasası'nın kabul edilmesinin ardından kuruldu. 1999 yılında da ombudsman organik kanunu ilan edildi. Anayasa, ilk kez birçok bağımsız denetim kuruluşunu da uygulamaya koydu. Bu denetleme organlarıyla birlikte ombudsman, etkili bir "kontrol ve denge" sistemi sağlayacak şekilde tasarlandı. Bu sistem, hükümetin hesap verebilirliğini güçlendirmek ve yönetimin yürütme

organı tarafından aşırı güç birikimini veya gücün uygunsuz kullanımını önlemek için tasarlandı (Sudhankitra, 2015: 120). Tayland'ta daha sonra 2007 Anayasa'nın 138. maddesiyle ombudsmanın sorumluluk ve yetkileri genişletildi (Hong, 2011: 175).

Tayland Senatosu'nun tavsiyesi üzerine Tayland Kralı tarafından atanan üç ombudsman bulunmaktadır. Ombudsmanlar, halkın kamu görevlileri ve kurumlarına yönelik şikayetlerini araştırır. Soruşturma yetkileri vardır ama kararlarının bağlayıcı yetkisi yoktur (Hong, 2011: 175). Her bir ombudsman görev ve faaliyetlerinde bağımsızdır. Ombudsmanlardan biri başkanlık görevini yürütür. Ombudsmanlar, altı yıllık bir dönem için atanırlar ve tekrar atanmaları mümkün değildir (Eder, 2016: 280).

Tayland'da vatandaşlar, ombudsmana doğrudan ulaşabilmektedir (Eder, 2016: 283). Ombudsman, şikayet edilen eylemin kamunun zararına yol açtığı veya kamu çıkarlarının korunması açısından gerekli olduğu kanaatinde olması halinde işlem yapar ve bu durumda ombudsman, bu eylemin kamu yararına bakılmaksızın inceleme ve denetlemesini yapabilir (Bölüm 13, Ombudsmanlar Hakkında Organik Kanun). Ayrıca, Temsilciler Meclisi veya Senato Komitesinin herhangi bir konu üzerinde inceleme veya soruşturma yapması ve bu konunun bu Organik Kanun uyarınca ombudsmanların yetki ve görevlerine tabi olduğu kanaatine varılması halinde, söz konusu Komite, bu konuyu ombudsmanların incelemesine sunar ve ombudsmanlar bunun sonucuna ilişkin ön raporunu bu Komiteye sunar (Bölüm 26, Ombudsmanlar Organik Kanunu). Konuyu 26. madde uyarınca Komite'den aldıktan sonra, ombudsmanlar, konuyu değerlendirmeye devam etme yetkisine sahip olacaktırlar (Bölüm 27, Organik Ombudsman Kanunu) (Hong, 2011: 178). Ombudsmanın, şikayetin yasa veya yönetmeliğe uygun olması ancak yasa veya düzenlemenin haksızlığa veya eşitsizliğe yol açması halinde, ombudsmanlar ilgili kurum veya kuruluşa şikâyetin gözden geçirilmesini veya değiştirilmesini önerir (Hong, 2011: 179).

Tayland'ta İdare Mahkemesi'nin, potansiyel olarak ombudsmanın yetkisiyle örtüşen bir yetkisi bulunmaktadır. Aslında, ombudsman, soruşturma sırasında herhangi bir yönetmeliğin veya idari kurumun eyleminin hukuka aykırı olduğuna inanması halinde, konuyu mahkemeye havale etme yetkisine özellikle sahiptir (Leyland, 2006: 138).

Tayland Ombudsmanı'nın geniş bir yetki alanına sahip olduğu görülmektedir. Ombudsman incelemesinin gerekçeleri, yasaya aykırılığın yanı sıra, hukuka uygun olsun ya da olmasın, her türlü kamu görevlisinin bir kişiye yaptığı adaletsizliği de içerecek şekilde geniş bir şekilde ifade edilmiştir. Ombudsmanlar genellikle hükümette bir eylemin adilliyinin değerlendirilebileceği ve kesinlikle yasal olmasına rağmen daha geniş adalet standartlarıyla uyumsuz olabilecek karar veya eylemlerin düzeltilmesine yönelik tavsiyelerin verilebileceği tek yerdir (Sudhankitra, 2015: 151). Ombudsman, yıl sonunda yıllık faaliyet raporunu bakanlar kuruluna ve Tayland Parlamentosu'na sunmaktadır (Eder, 2016: 286).

## 5. BREZİLYA'DA OMBUDSMAN

Brezilya'da ombudsmanla ilgili bilgileri vermeden önce devletin siyasal sistemi ve kamu yönetimi yapısı ifade edilmiştir.

### 5.1. Brezilya Siyasal Sistemi ve Kamu Yönetimi Yapısı

Brezilya, Portekizli denizci Pedro Alvares Cabral tarafından 1500 yılında keşfedilmiştir. Önce Portekiz kolonisi iken, 1822 yılındaki bağımsızlık ilanından sonra Brezilya İmparatorluğu'na, 1989 yılında ise başkanlık sistemiyle yönetilen Brezilya Federal Cumhuriyeti'ne dönüşmüştür. 1984 yılına kadar askeri rejimle yönetilen Brezilya, son yirmi yılda demokratikleşme konusunda büyük ilerleme kaydetti. Farklı ten renklerine, dini inançlara ve kökenlere sahip yaklaşık 200 milyonluk nüfus artık zorla bir arada tutulmaya çalışılmıyor. Temel hak ve özgürlüklerin genişletilmesi, anayasal reformlar, yetki ve sorumlulukların federal birimlere devredilmesi ve diğer reformlar sonucunda Brezilya, demokratik bilinci yüksek, örgütlü ve katılımcı bir vatandaş profiline kavuşmuştur (Gitmez, 2013: 4).

Brezilya demokrasisi, klasik anlamda, yerel yönetimlerin ve onların merkezi olmayan federal düzenlemelerle güçlendirilmesinin bir örneğidir. Demokrasi bağlamında Brezilya, askeri hükümetin talepleri üzerine oluşturulan bir seçim kurulu aracılığıyla da olsa, 1960'tan bu yana ilk kez sivil bir cumhurbaşkanının seçilmesiyle 1985 yılında "Yeni Cumhuriyet" dönemini başlattı. Başka bir deyişle, Brezilya 1985'ten bu yana federal sisteminde, yerel yönetimlerin önemli özerklik kazandığı reformlar ve toplumsal düzeyde toplumsal seferberlik adımlarıyla karakterize edilen bir demokratikleşme sürecini başlatmıştır (Zengin, 2022: 51).

Brezilya Federal Cumhuriyeti, Brezilya'nın ayrılmaz birliğinin oluşturduğu Birlik (Unit), eyaletler, belediyeler ve Federal Bölge'den meydana gelen demokratik bir devlettir([https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso\\_informacion\\_base\\_dc\\_leyes\\_pais\\_b\\_1\\_en.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_base_dc_leyes_pais_b_1_en.pdf); Sobacı ve Köseoğlu, 2016: 36).

Brezilya, başkanlık rejimiyle yönetilen federal bir cumhuriyettir. Çok partili, iki meclisli bir sistem uygulanıyor. Yasama organı, halkoyu ile seçilen 81 üyeli Senato ve 513 üyeli Temsilciler Meclisi'nden oluşmaktadır. Senatörler 8 yıl, milletvekilleri ise 4 yıl görev yapıyor. İdari olarak 26 eyalet, bir Federal Bölge (Başkent Brezilya ve çevresi) ve toplam 5570 belediyeden oluşur. Eyaletlerdeki valiler doğrudan halk oylamasıyla seçilir. Tek meclisli bir Eyalet Meclisi mevzuattan sorumludur. Yerel yargının yetkileri federal (ulusal) mahkemelerle çelişmeyecek şekilde düzenlenmiştir. Yerel yönetim düzeyinde belediye başkanları ve kent meclisleri görev yapmaktadır (T.C. Dışişleri Bakanlığı, 2024c).

Brezilya'da özellikle 70'li yıllarda çeşitli nedenlerle ekonomik ve yönetim krizleri yaşanmıştır. Brezilya yönetimi ve ekonomisi 1980'lerin sonlarında bu konjonktürden çıkmaya başladı. 1980'li yılların başında yaşanan büyük bunalımın ardından 1990'lı yıllarda yeni bir devlet kuruluyor. Bu modern devlet, derin reformların ürünüdür (Uzun, 2021: 36). Bu dönemden sonra Brezilya ekonomisi serbestleşmeye başlarken, yeni kamu işletmeciliği fikirleri de yönetimde ve siyasette uygulanmaya başlıyor (Akkoyunlu, 2020: 204).

## 5.2. Brezilya Ombudsmanı

Brezilya'da ombudsmanların tarihi 1500 yılında Portekizlilerin gelişiyle başlar. Başlangıçta adalet, "Ouvidores" adı verilen yetkililerin yardımıyla Koloni'nin günlük işlerini çözen Kral tarafından yerine getirilirdi. "Ouvidor" terimi, Brezilya'da ombudsmana en yakın kelimedir (Antero, 2017: 143). Brezilya örneğinde, üç devlet organının yanı sıra, eyaletler ve belediyelere hizmet veren Ombudsmanlar için anayasal, yasal ve düzenleyici hükümler mevcuttur (Antero, 2017: 144). Bu durumda Brezilya'da çok eski bir geleneğe dayalı bir biçimde federal, eyalet ve belediye düzeyinde ombudsman şeklinde çalışan yapılar bulunmaktadır. Ouvidor kelimesi de ombudsman biçiminde çalışan yapılar için kullanılmaktadır. Ouvidor, bir nevi ombudsman anlamına gelmektedir. Dolayısıyla bu ad altında faaliyet yürüten çok fazla kurum vardır.

1988 Brezilya Anayasası (Yurttaş Anayasası olarak da bilinir), Brezilya'daki vatandaşların siyasi katılımını tanıır, kurar ve resmileştirir. Başka bir deyişle demokrasi ve katılım birbirini tamamlayan olgular olarak algılanmaktadır (Quintão, 2016: 6). Brezilya'da demokrasiye dönüşün bir sonucu olarak, 1988 Anayasası, klasik ombudsmanın tipik işlevleriyle donatılan ombudsmanları/ouvidorları oluşturdu. Ombudsman, hükümetin yasama, yürütme ve yargı organlarından özerk olarak hareket eden bağımsız bir organdır. Genel olarak Brezilya'da ombudsmanların görevleri şu şekilde ifade edilebilmektedir (Antero, 2017: 145-46):

- Kanun hükümlerine göre, münhasıran kamu cezai kovuşturmasını başlatmak,
- Kamu otoriteleri ve kamuyu ilgilendiren hizmetler tarafından bu anayasada garanti altına alınan haklara etkili bir şekilde saygı gösterilmesini sağlamak ve bu hakları garanti altına almak için gerekli önlemleri almak,
- Kamu ve sosyal mülkiyeti, çevreyi ve diğer yaygın ve kolektif çıkarları korumak için sivil soruşturma ve kamu davası açmak,
- Bu Anayasada öngörülen durumlarda devlet veya eyaletlerin müdahalesi amacıyla anayasaya aykırılık veya temsil davası açmak,
- Yerli halkların haklarını ve çıkarlarını adli olarak savunmak,
- Yetkisi dahilindeki idari işlemlerde, ilgili ek kanun hükümlerine göre bildirimde bulunmak, bunları destekleyecek bilgi ve belgeleri istemek,
- Önceki maddede sözü edilen ek yasa hükümleri uyarınca polis faaliyetleri üzerinde dış kontrol uygulamak,
- Soruşturma prosedürlerini ve polis teşkilatının usuli işlemlerinin hukuki gerekçelerini gösteren soruşturma talep etmek,
- Kamu kurumlarında yargıda temsil ve yargı danışmanlığı yasak olmak üzere, amacına uygun olmak kaydıyla kendisine verilecek diğer görevleri yerine getirmek.

Brezilya'da örneğin Federal Senato ombudsmanı, Senato'da salt çoğunlukla onaylandıktan sonra otuz beş yaşını doldurmuş meslek mensupları arasından

Cumhurbaşkanı tarafından bir süre için atanan bir kişidir. İki yıl süreyle yeniden atanma hakkına sahiptir. Ancak Senato onayı alındıktan sonra Cumhurbaşkanı tarafından görevden alınabilir (Antero, 2017: 146). Diğer farklı kademelerde ombudsman yapılarının seçim sistemleri farklılık gösterebilmektedir.

Brezilya'nın Parami, Ceara ve Federal Bölge (Brasilia) eyaletlerinde yönetici insan hakları ombudsmanları (Ouvidoria Geral do Estado) bulunmaktadır. Brezilya'da ayrıca çok sayıda belediye ombudsmanı bulunmaktadır ve Parana eyaleti ombudsmanı eyaletteki yaklaşık 100 belediyenin idaresi ile görevlidir. São Paulo Eyaleti bir yasa çıkardı ve her hükümet departmanında ombudsmanlar oluşturdu. São Paulo ve Rio de Janeiro Eyaletlerinde uzman Polis Ombudsmanları da bulunmaktadır (Reif, 2004: 191).

Buna göre Brezilya'da ombudsman yapılanması çevresindeki ülkelerden birtakım farklılıklar taşımaktadır. Federal Yönetim (Unit) bünyesinde bulunan ofislerden biri de ombudsmandır. Devletin temel organlarında faaliyet yürüten ombudsmanlar olduğu gibi eyalet ve belediyelerde de bu yapılar bulunmaktadır. Federal Senato Ombudsmanı, esas olarak ana merkez olarak kabul edilebilir. Ancak aralarında bir koordinasyon ve üst ast ilişkisi vardır. Merkezdeki devlet organlarına bağlı ombudsmanlar, anayasa, yasa ve diğer yasalar düzenlemelere bağlı olarak daha yüksek devlet siyasetini ilgilendiren konularda halktan şikayet kabul etmekte ve devreye girmektedir. Eyalet ve belediye ombudsmanları ise daha fazla günlük bürokratik işleyiş ve olağan konular ile ilgilenmektedir (OECD, 2012: 129).

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Ombudsman, demokrasinin güçlenmesinde kamu yönetimlerini şikayet esaslı olarak denetleyen bir kamusal teşkilattır. Genel olarak parlamentolara bağlı çalışan bağımsız bir organdır. Bulunduğu devlette hak arama kültürünü geliştiren ve adaleti tesis eden mekanizmalardan biri özelliğini göstermektedir. Ombudsmanın birçok farklı türü olmasına rağmen, en yaygın olanı parlamento ombudsmanıdır. Nitekim bu çalışmada ele alınan devletlerin de parlamento ombudsmanları analiz edilmiştir. Liberal demokrasinin bir görünümü olan ombudsman, devletlerde sosyal ve liberal politikaları bütünleştirerek yayılım kapasitesini artırmaktadır.

Avrupa kıtasında Bulgaristan'da ombudsman, 2000'li yıllarda kurulmuştur. Bulgaristan demokrasinin kurumsallaşmasında önemli etkileri bulunmaktadır.

Asya kıtasında Tayland'ta ombudsman, 1990'lı yıllarda kurulmuş ve devlette demokrasinin önemli bileşenlerinden biri olarak kabul edilebilecek bir yapıya sahip olmuştur. Nitekim binlerce yıllık bir yönetim ve siyaset kültürü taşıyan bu coğrafyada ombudsman, insan haklarının teminat alınmasında ve hukukun üstünlüğünün esas alınmasında çaba göstermektedir. Sonuçta Bulgaristan'da ombudsman, parlamenter demokrasinin bir bileşeni olarak çalışmaktadır. Tayland'ta ise ombudsman, meşruti monarşi ile yönetilen bir rejimde hak arama, adalet ve insan hakları gibi konularda iyileşme yapılmasını sağlayan demokratik bir proje olarak değerlendirilmelidir. Her iki devlette de ombudsman, söz konusu toplumlarda adaletin ve hak arama kültürünün gelişmesinde belirleyici konumdadır. Ayrıca iki devlette de ombudsman, yargıya yardımcı bir tavsiye kurumu niteliği göstermektedir. Yine bu iki devlette ombudsman, yeni kamu yönetiminin bileşenleri konumundadır. Brezilya'da ise kamu yönetiminde demokratikleşmenin ya da yeniden yapılanmanın bir ürünü olan ombudsman, yeni kamu işletmeciliği akımının bir uzantısı olarak da okunabilir. Brezilya'da ombudsman, dünyadaki ve çevresindeki devletlerden farklı bir tür ombudsman yapısı göstermektedir. Nitekim Brezilya'nın federatif yapısı, daha sonrasında eyaletlere, bölgelere ve belediyelere verilen geniş kendini yönetme hakkı, devlet içerisinde farklı farklı ombudsmanların kurulmasını sağlamıştır. Brezilya'da Federal (Unit) ombudsman ve ombudsmanlar, birbiriyle anayasa ve yasaların yetki ve sorumluluk çerçevesinde koordine içerisinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Bu çalışmada, Bulgaristan, Tayland ve Brezilya'da klasik parlamento ombudsmanları açıklanmıştır. Devlette çeşitli kademelerde parlamento ve meclislere bağlı ombudsmanlar, kamu yönetiminin kalitesini artırmaktadır. Sonuç olarak, söz konusu devletlerde 1990'lı yıllarda demokratik esaslar çerçevesinde ve yeni kamu işletmeciliği çerçevesinde yeniden yapılanan modern devletlerin esas aldığı temel kurumlardan biri, tıpkı tüm dünyada olduğu gibi ombudsman olmuştur. Çünkü ombudsman bir devlette adaleti ve hukuku öne çıkararak demokratik kaliteyi artırmaktadır. İlgili devleti, küresel siyasette söz sahibi olabilecek evrensel değerlerle donatmaktadır. Daha sonrasında bu birikimi, toplumdaki diğer kurumlara ve insanlara yaymaktadır. Sonuçta, incelenen devletlerde de görüldüğü üzere ombudsman, dünyada kamu yönetimlerinin özellikle 1980'li yıllarda uğramış olduğu paradigma değişiminin kavramsal ve kurumsal düzeyde bir sembolü durumundadır. Dünyanın neredeyse tüm devletlerinde ombudsman kurulması da bu küresel yayılımı göstermektedir.



## KAYNAKÇA

- Abad-Garcia, P. (2009). How the University Ombudsman Adds Value to Bologna: (human) Quality Assurance (HQA). In Michael Reddy-Josef Leidenfrost (Ed.), **Universities, Students and Justice**. Vienna: ENOHE (European Network for Ombudsmen in Higher Education) Occasional Paper Nr. 5.
- Abedin, N. (2006). The Ombudsman Institution and Conflict Resolution in The Contemporary Third World Societies. **Journal of Third World Studies**, XXIII(1): 219-233.
- Akkoyunlu, K. (2020). Efficiency, merit and privilege: public administration reforms in Brazil and Turkey. **Revista do Serviço Público (RSP), Brasília**, 72(1): 200-231.
- Aksoy, A. Ş. (1998). Yeni Sağ, Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetim. **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 7(1): 3-13.
- Antero, S. A. (2017). **Integrating Representative and Participatory Democracy: Towards a Brazilian Pro-active Ombudsman Model?.** A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree 921AA Doctor of Philosophy in Government, University of Canberra.
- Atalay, N. (2000). KKTC'de İnsan Haklarının Korunması Mekanizması Olarak Ombudsman Kurumu. İçinde Oya Çitçi (Haz.), **Türkiye'de İnsan Hakları** (ss.351-354), Ankara: TODAİE.
- Avşar, B. Z. (1988). **Ombudsman (Kamu Hakemi): Türkiye İçin Bir Model Önerisi.** Ankara: Hak-İş Konfederasyonu Yayını.
- Avşar, B. Z. (2012). **Ombudsman: İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi.** İstanbul: Hayat Yayın Grubu.
- Baker, C. ve Phongpaichit, P. (2005). **A History of Thailand.** UK: Cambridge University Press.
- Baltacı, C. (2004). Yeni Sağ Üzerine Bir Eleştiri. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(2): 359-373.
- Baylan, Ö. (1978). **Vatandaşın Devlet Yönetimi Karşısındaki Şikâyetleri ve Türkiye İçin İsveç Ombudsman Formülü.** T.C. İçişleri Bakanlığı Tetkik Kurulu Başkanlığı Yayınları No: 12, Ankara: Gaye Matbaası.

- Baysal, M. (2007). Bulgaristan'da Yargı Bağımsızlığı ve Türkiye'deki Durum Üzerine Bazı Düşünceler. **Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, XI(3-4): 105-130.
- Birdişi, F. (2012). Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı Bağlamında Kamu Denetçiliği ve Bir Denetim Aracı Önerisi Olarak Üniversite Ombudsmanlığı. İçinde Yüksel Koçak, Atıl Cem Çiçek (Eds.), **Kamu Yönetimi: Yönetim ve Siyaset Ekseninde Yeniden Yapılanma** (ss.151-175), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Born, H., Wills, A. ve Buckland, B. S. (2011). **A Comparative Perspective of Ombudsman Institutions for the Armed Forces**. Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), Policy Paper-No: 34, Geneva.
- Bowornwathana, B. (2011). History and Political Context of Public Administration in Thailand. E. M. Berman (Ed.), **Public Administration in Southeast Asia Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong, and Macao** (pp.29-52), USA: CRC Press.
- Bozkurt, M. K. (2008). **Ombudsmanlık Kurumu ve Türk Hukuk Sistemi**. 08.11.2008, <http://www.stratejikboyut.com> (10.03.2013).
- Büyükbaykal, G. N. (2004). Basın Alanında Ombudsman Uygulaması. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 19, s.170; Office of the Press Ombudsman, Press Council of Ireland, <http://www.pressombudsman.ie/> (13.03.2013).
- DCAF Backgrounder (2006). **Askeri Ombudsmanlık**. Silahlı Kuvvetlerin Demokratik Denetimi Merkezi (DCAF-Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces), Cenevre, March, [http://www.dcaf.ch/content/download/35178/525573/file/bg\\_military-ombudsman\\_tu.pdf](http://www.dcaf.ch/content/download/35178/525573/file/bg_military-ombudsman_tu.pdf) (11.02.2012).
- Demiral, B. ve Demiral, N. (2012). Yerel Yönetimler Ombudsmanlığının Türkiye'de Uygulanabilirliği. **Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi-II**, İnönü Üniversitesi, 19-20 Nisan, Malatya.
- Dzhafer, N. (2019). Nature and Dynamics of The Problems in The Healthcare System During A Twelve-Year Period Based on The Complaints By Users to The Ombudsman Institution. **Bulgarian Journal of Public Health**, 11(3): 18-24.
- Eder, T. S. (2016). Thailand. U. Kriebaum, G. Kucsko-Stadlmayer (Eds.), **Asian Ombudsman Institutions: A Comparative Legal Analysis** (pp.277-289), Austria: Verlag Österreich.

- Ertin, G. (2015). Bulgaristan'ın Nüfus Özellikleri (Geçmişten-Günümüze). **Güney-Doğu Avrupa Araştırmaları Dergisi**, 27: 129-146.
- Eryılmaz, B. (2010). **Kamu Yönetimi**. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Evers, H. (2012). The News Ombudsman: Lightning Rod or Watchdog. **Central European Journal of Communication**, 2: 224-242.
- Fendoğlu, H. T. (2011). **Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık)**. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Galanter, M. (1976). The Duty Not To Deliver Legal Services. **University of Miami Law Review**, 30(929): 929-945.
- Gitmez, E. (2013). **Brezilya Ülke Raporu**. Şanlıurfa: T.C. Karacadağ Kalkınma Ajansı Şanlıurfa Yatırım Destek Ofisi.
- Gottcher, D. (2009). **Fundamental Elements of An Effective Ombudsman Institution**. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Stockholm%20Conference\_15.%20Plenary%20Session%20II\_Dear%20Gottcher.pdf (24.02.2024).
- 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**, 17(2): 203-227.
- Hirst, P. ve Thompson, G. (2001). Küreselleşme ve Millî Devletin Geleceği. A. Selçuk Can (çev.), **Türkiye ve Siyaset**, 5, Kasım-Aralık, 1: 127-145.
- Hong, S.-P. (2011). **A Comparative Study on Ombudsman Institutions in Asian Region, Anti-Corruption & Civil Rights Commission**. Yonsei University, Republic of Korea.
- James, R. (1977). **Private Ombudsmen and Public Law**. Socio-Legal Studies Series, England: Ashgate Publishing.
- Kalağan, G. (2009). 1980 Sonrası Geleneksel Yönetim Paradigmasında Değişim ve Yönetimsel-Siyasal Yeniden Yapılanma Arayışları. **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1(1): 92-103.
- Karcı, Ş. M. (2016). **Ombudsman: İskandinav Modelleri ve Türkiye Uygulaması**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Kirkham, R. (2003). Dealing With Unlawful Charging of Mental Health Patients. **Journal of Social Welfare and Family Law**, 25(4): 401-412.
- Köksal, M. (2005). **Ombudsman: “Kamu Hakemi”**. Ankara: Melis Matbaacılık.
- Leblebici, D. N., Ömürgönülşen, U. ve Aydın, M. D. (2001). Yeni Kamu İşletmeciliği Yakalaşımında Önemli Bir Araç: Toplam Kalite Yönetimi. **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19(1): 123-135.
- Leyland, P. (2006). Droit Administratif Thai Style: A Comparative Analysis of the Administrative Courts in Thailand. **Australian Journal of Asian Law**, 8: 121-154.
- Leyland, P. (2007). **The Ombudsman Principle in Thailand**. J. Comp. L., 2(1), <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jrnatila2&div=11&id=&page=> (11.02.2024).
- Maurus, V. (2008). Ombudsman: Haber Kuruluşunda Medya Öz-Denetimi. İçinde Miklós Haraszti (Ed.), **Medya Öz-Denetimi Rehber Kitabı**, Viyana: Medya Özgürlüğü Temsilciliği Dairesi Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı (AGİT).
- McMillan, J. (2013). **The Ombudsman Role’s in Human Rights Protection-An Australian Perspective**. [http://www.ombudsman.gov.au/files/25November\\_2009\\_The\\_Ombudsmans\\_role\\_in\\_human\\_rights\\_protection\\_an\\_Australian\\_perspective.pdf](http://www.ombudsman.gov.au/files/25November_2009_The_Ombudsmans_role_in_human_rights_protection_an_Australian_perspective.pdf) (23.04.2013).
- Metezade, Z. (2012). **Sigortada Ombudsman**. <http://eski.tsrbsb.org.tr/private/trk/sayi91/mevzuatt.htm> (12.12.2012).
- Munding, D. C. (1967). The University Ombudsman: His Place on the Campus. **The Journal of Higher Education**, 38(9) (Dec.): 493-499.
- Mutta, S. (2005). İdarenin Denetlenmesi ve Ombudsman Sistemi. İstanbul: Kazancı Kitap Ticaret.
- NHS (2012). **Memorandum of Understanding between the Health Service Ombudsman for England and National Patient Safety Agency’s National Clinical Assessment Service**. National Clinical Assessment Service (NHS), <http://ncas.npsa.nhs.uk/EasySiteWeb/GatewayLink.aspx?alId=7952> (23.11.2012).
- OECD (2012). **OECD Public Governance Reviews OECD Integrity Review of Brazil, USA**.

- Özden, K. (2004). Yerel Yönetimler Ombudsmanı. İçinde Ali Akdemir vd. (Ed.), **Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, Yerel Yönetimler Kongresi (3-4 Aralık 2004) Bildiriler Kitabı**, Çanakkale: T.C. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Özden, K. (2005). **Ombudsman: Yeni Yönetim Anlayışı İçin Bir Model**. İstanbul: Tasam Yayınları.
- Özden, K. (2010). **Ombudsman: Türkiye'deki Tartışmalar**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özsalmanlı, A. Y. (2021). Bulgaristan Cumhuriyeti'nin Avrupa Birliği'ne Giriş Sürecinde Kamusal Reformlar. Süleyman **Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 11(1): 171-190.
- Özüğürlü, S. B. ve Gülpınar, T. (2020). Geçiş Sürecinde Bulgaristan'da Kamu Yönetimi. **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 75(1): 259-278.
- Panyasiri, C. (2018). A Comparative Analysis of Contemporary Public Management Concepts in Thailand. **Journal of Public Administration and Governance**, 8(4): 155-171.
- Quintão, T. T. (2016). Parliamentary Ombudsman (Ouvidoria) and its Democratic Potential: The Brazilian Case. **POLITIKON: The IAPSS Journal of Political Science**, 31 (October): 5-25.
- Rawlings, P. ve Chris Willett (1994). Ombudsman Schemes in the United Kingdom's Financial Sector: The Insurance Ombudsman, the Banking Ombudsman, and the Building Societies Ombudsman. **Journal of Consumer Policy**, 17: 307-333.
- Reif, L. C. (2000). Ombudsman and Human Rights Protection and Promotion in the Caribbean: Issues and Strategies, In Viktor Ayeni, Linda C. Reif, Hayden Thomas (Eds.), **Strengthening Ombudsman and Human Rights Institutions in Commonwealth Small and Island States: The Caribbean Experience** (pp.160-181), London: Commonwealth Secretariat.
- Reif, L. C. (2004). **The Ombudsman, Good Governance and the International Human Right Systems**. The Netherlands: Martinus Nijhoff Publishers.
- Seneviratne, M. (1999). The Local Government Ombudsman. **Journal of Social Welfare and Family Law**, 21(2): 165-173.

- Sezen, S. (2001). Ombudsman: Türkiye İçin Nasıl Bir Çözüm? Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Tasarısı Üzerine Bir Değerlendirme. **Amme İdaresi Dergisi**, 34(4): 71-96.
- Shivergueva, M. (2010). Public Administration in Bulgaria. S. Liebert, S. E. Condrey, D. Goncharov (Eds.), **Public Administration in Post-Communist Countries: Former Soviet Union, Central and Eastern Europe, and Mongolia** (pp.251-276), USA: CRC Press.
- Sobacı, M. Z. ve Köseoğlu, Ö. (2016). **Başkanlık Sistemlerinde Yerel Yönetimler ABD, Brezilya, Şili, Endonezya, ve Güney Kore**. İstanbul: SETA.
- Soontornpipit, P. (2024). **Is A Culture of Accountability Developing in Thailand**. <http://164.115.24.229/download/Journals/2-5.pdf> (12.02.2024).
- Stefanov, A. (2024). **Trust in Local Government Institutions and The Role of the Ombudsman: The Case of Sofia**. [https://ebox.nbu.bg/pa2011/16\\_A.STEFANOV.pdf](https://ebox.nbu.bg/pa2011/16_A.STEFANOV.pdf)
- Stern, J. (2008). Bulgaria. G. Kucsko-Stadlmayer (Ed.), **European Ombudsman-Institutions: A comparative legal analysis regarding the multifaceted realisation of an idea** (pp.127-132), Austria: Springer-Verlag.
- Sudhankitra, J. (2015). **A Study of the Constitutional Role of the Thai Ombudsman. A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy School of Law**, The University of Sheffield, UK.
- Şengül, R. (2007). Türkiye’de Kamu Yönetiminin Etkin Denetlenmesinde Yeni Bir Kurum: Kamu Denetçiliği Kurumu. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (14)2: 126-145.
- Şengül, R. (2013). Kamu Yönetimi ile Birey İlişkilerinin Dönüşümüne Ombudsman Kurumunun Etkisi. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18(3): 71-88.
- T.C. Dışişleri Bakanlığı (2024a). **Bulgaristan’ın Siyasi Görünümü**. <https://www.mfa.gov.tr/bulgaristan-siyasi-gorunumu.tr.mfa> (18.02.2024).
- T.C. Dışişleri Bakanlığı (2024b). **Tayland’ın Siyasi Görünümü**. <https://www.mfa.gov.tr/tayland-siyasi-gorunumu.tr.mfa> (18.02.2024).

- T.C. Dışişleri Bakanlığı (2024c). **Brezilya'nın Siyasi Görünümü**, <https://www.mfa.gov.tr/brezilya-siyasi-gorunumu.tr.mfa> (12.12.2023).
- Tai, B. Y. T. (2010). Models of Ombudsman and Human Rights Protection. **International Journal of Politics and Good Governance**, 1(1.3), Quarter III: 1-11.
- Temizel, Z. (1997). **Yurttaşın Yönetime Karşı Korunmasında Bağımsız Bir Denetim Organı: Ombudsman**. İstanbul: Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği Doğu Akdeniz ve Orta Doğu Avrupa Teşkilatı (IULA-EMME).
- Topal, A. (2002). Küreselleşme Sürecindeki Türkiye'yi Anlamaya Yarayan Bir Anahtar: Yeni Sağ. **Praksis** 7: 63-84.
- Uzun, M. M. (2021). Breaking the Ice: Recent Administrative Reforms in Brazil. **Ulisa: Journal of International Studies**, 5(1): 35-51.
- Ünal, F. (2008). **Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Denetimi ve Yerel Yönetim Ombudsmanı**. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ünal, F. (2013). **Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Denetimi ve Yerel Yönetim Ombudsmanı**. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Wongpreedee, A. ve Mahakanjana, C. (2011). Decentralization and Local Governance in Thailand. E. M. Berman (Ed.), **Public Administration in Southeast Asia Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong, and Macao** (pp.53-77), USA: CRC Press.
- Yağcı, M. S. C. ve Kayar, N. (2003). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, Değişme Direnç ve Çözüm Önerileri. İçinde Çağdaş Gümüşsuyu vd. (Ed.), **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi** (ss.373-389), Ankara: TODAİE.
- Yordanova, M. (2003). Bulgarian Ombudsman. D. Christopoulos, D. Hormovitis (Eds.), **The Ombudsman institution in South-eastern Europe, Proceedings - Papers of the Workshop - The Ombudsman's role in South-eastern Europe Strengthening the rule of law as a step towards European integration**, Athens, 22-23 May, Eunomia, Athens.
- Zankina, E. (2020). Public Administration Reform in Bulgaria: Top-down and Externally-driven Approach. **Central European Public Administration Review**, 18(1): 89-124.

Zengin, S. (2022). Brezilya Federal Devleti ve Kamu Politikası Üzerine Bir İnceleme. **Türkiye Siyaset Bilimi Dergisi**, 5(1): 49-56.

<https://ennhri.org/our-members/bulgaria/> (15.02.2024).

<https://psc.egov.bg/en/user-guide-ombudsman> (19.02.2024).

[https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022\\_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf](https://ticaret.gov.tr/data/656094bf13b8762630b82fa0/2022_2023%20Bulgaristan%20Yillik%20Ulke%20Raporu.pdf) (17.02.2024).

<https://www.insamer.com/tr/ulke-profil-tayland/> (01.03.2024).

[https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso\\_informacion\\_base\\_dc\\_leyes\\_pais\\_b\\_1\\_en.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_base_dc_leyes_pais_b_1_en.pdf) (12.01.2024).

<https://www.ombudsman.bg/en/p/role-and-strategy-9> (17.02.2024).

<https://www.ombudsman.go.th/new/en/background-of-ombudsman-thailand/> (01.03.2024).

<https://www.worldvision.com.au/docs/default-source/school-resources/thailand-country-profile.pdf?sfvrsn=0> (01.03.2014).

<https://euronews.com> (28.05.2024).