

KAMU YÖNETİMİNİN DENETLENMESİ VE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU KARARLARI

Auditing of Public Administration and the Advices of the Ombudsman

Dr. Nilüfer CANAT SÜREKLİ*

Geliş Tarihi: 18.11.2024 | Yayına Kabul Tarihi: 2.06.2025

Öz

Demokrasi ile yönetilen hukuk devletinde halkın yönetime katılması ve yönetimi denetlemesi modern kamu yönetimi anlayışının vazgeçilmez bir kuralıdır. Kamu yönetiminin denetlenmesinin günümüzün çağdaş ülkelerinde kullanılan en etkin yöntemi ombudsmanlık (kamu denetçiliği) kurumudur. Ombudsman, devlet ile birey arasındaki aracılık görevini hem vatandaşlar hem de idarece kabul edilebilecek ortak bir çözüm bulabilmek için kullanır ve ortaya çıkabilecek ihtilafların çözümünde tarafsız bir rol oynar. Türkiye’de 2013 yılında 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun kabul edilmesiyle, 1980 li yılların sonundan beri devam eden kamu yönetimi reform çalışmalarında kayda değer bir adım atılmış ve kamu yönetiminde hesap verebilirlik, şeffaflık, yönetime katılım kavramları uygulama imkânı

Abstract

Public participation and supervision is an indispensable rule of modern public administration theory in a democratic and law state. The most efficient way of government auditing of modern public administrations is ombudsman institution. Ombudsman uses his/her negotiative authority between public and government to establish an acceptable solution for both government and public. Ombudsman plays an objective role to solve the conflicts between them. In Turkey, by the acceptance of Law on the Ombudsman (Law Number: 6328) there has been a significant step on the public administration reforms since the late 1980s and there has been the chance of application of accountability, transparency, participation in public administration. The aim of this study is analysing the of The Ombudsman Institution in Turkey with

* Daire Başkanı, T.C. İçişleri Bakanlığı Hukuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, ncanat@yahoo.com, ORCID: 0009-0002-8974-4665

bulmuştur. Bu çalışmanın amacı kamu yönetiminin denetlenmesinin yöntemlerini ve Türkiye’deki Kamu Denetçiliği Kurumunun işleyişini inceledikten sonra Kurumun kararlarına idarenin uyumunu örnek kararlar bağlamında değerlendirmektir.

the advices and the compliance of the government to the advices.

Anahtar Kelimeler: Denetim, Hesap Verebilirlik, Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği) Kurumu, Türkiye’de Ombudsmanlık Kurumu, Ombudsmanın Kararlarına Uyum

Keywords: Supervision, Ombudsman Institution, Ombudsman Institution in Turkey, The Compliance to the Advices of the Ombudsman Institution in Turkey

Giriş

Toplumda huzurun ve demokratik hukuk düzeninin inşa edilmesi, devlet gücünün sınırlandırılması ve denetlenmesi için çeşitli yollara başvurulmuştur. Bu yolların başında, kamu kurumlarının farklı şekillerde denetlenmesi gelmektedir. Kamu kurumlarının faaliyetleri yargısal, yönetsel ve siyasal yollarla denetlenerek bu kurumların insan haklarını engelleyici özellikleri ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır.

İdarenin denetlenmesinin bir yolu olarak dünyada pek çok ülkede ihdas edilen ombudsmanlık kurumu, yurttaşları güçlü ve tek yanlı karar alabilen yönetimin yasadışı, keyfi uygulamalarına karşı korumakta, onların bireysel hak ve özgürlüklerine ilişkin olası tehdit ve sınırlamalara karşı bir güvence oluşturmaktadır. Ombudsmanlık kurumu, kamu yönetiminin siyasi iradedenden bağımsız bir organ tarafından objektif olarak denetlenmesi yanında, kişilerin idarenin işlemlerine karşı güvence altına alınmasını sağlaması bakımından önemlidir.

Parlamentoların kamu gücünü kullanan idareyi çeşitli yollarla denetleme ve gözetleme fonksiyonu olduğundan ombudsmanlık kurumu tarafından parlamentoya sunulan raporlar sayesinde parlamento, hükümet üzerindeki gözetleme ve denetleme görevini yerine getirmektedir.

Ombudsman, devlet ile birey arasındaki aracılık görevini hem vatandaşlar hem de idarece kabul edilebilecek ortak bir çözüm bulabilmek için kullanır ve ortaya çıkabilecek ihtilafların çözümünde objektif rol oynar.

Ombudsman, idare tarafından yapılan işlemleri inceler, yapılan yanlışları ve haksızlıkların nedenlerini yapacağı araştırmalarla ve tavsiye kararları ile ortaya koyar. Denetim, inceleme, araştırma faaliyetleri sonucu elde ettiği bulgulara göre kamu yönetimine önerilerde bulunur. Böylelikle, ombudsman, idari sistemdeki yapısal zayıflıkları ortaya çıkararak, kamu yönetiminin genelini ilgilendiren çeşitli problemlere dikkat çekerek ve idari reformların yapılması için öneri içeren raporlar hazırlayarak vatandaşların dolaylı da olsa kamu yönetimindeki reform hareketlerine katılmalarının yolunu açacaktır.

Ombudsmanlık kurumu, vatandaşla idare arasında idarenin iş ve eylemlerinden dolayı çıkan sorunların, idari yargı yoluna gitmeksizin ortadan kaldırılmasını, bir başka deyişle; uyuşmazlıkları yargı önüne gelmeden önce idareyi hukuka aykırı eylem ve işlemi geri almaya veya eylemden doğan zararı gidermeye ikna ederek idari yargının iş yükünün azalmasını sağlar.

Ombudsman sayesinde vatandaşlar, idarenin denetlenmesine katılarak idarenin hukuka aykırı eylem ve işlemlerinin azalmasına katkıda bulunmakta, ombudsman ise idarenin hangi noktalarında aksaklıklar bulunduğunu göstererek yapılacak reformlara ilişkin tavsiyelerde bulunmak suretiyle idareye yardımcı olmaktadır.

Bu çalışmada, kamu yönetiminin denetlenmesinin bir aracı olarak kamu denetçiliği (ombudsmanlık) kurumu, Türkiye’deki Kamu Denetçiliği Kurumuna ilişkin mevzuat ve uygulama ile Kurum tarafından verilen tavsiye kararlarına kamu kurumlarının uyumu konusu anlatıldıktan sonra kamu yönetiminin denetlenmesi açısından örnek Kamu Denetçiliği Kurumu kararları bağlamında değerlendirme yapılacaktır.

1. Kamu Yönetiminin Denetlenmesi

Kamu yönetiminde devlet ve toplum arasındaki ilişkiyi kapsayan yönetim, hiyerarşik bir yönetimden daha işbirlikçi bir yönetim modeline geçişi desteklemekte ve devlet ve devlet dışı birçok paydaşı içerebilen ve “kamu gücü ile sivil toplum arasında bir denge kurmayı” amaçlayan bir ilişki modelini varsaymaktadır (Guimaraes, 2021: 5). Kamu yönetiminde hesap verebilirlik; kamu gücünü kullanma görev ve yetkisi verilen kamu görevlisinin yasal sınırlar içerisinde bu yetkiyi kullanmakla beraber kamu kaynaklarını etkili, verimli ve ekonomik bir şekilde kullanıp kullanmadığının da hesabını vermesini (Küçükaycan, 2020:37)

gerektirir. Kamu yönetiminin denetlenmesi kavramını yönetim literatürüne eklenen yönetim ve hesap verebilirlik kavramları ile birlikte anlamak gerekir.

Kamu yönetiminin geliştirilmesi, daha etkin kılınabilmesi ve ortaya çıkan sorunlara çözüm bulunabilmesi için çeşitli yöntemler kullanılarak denetlenmesi gerekir. Denetim, idari eylem ve işlemlerin doğal sonucu ve uzantısı durumundadır ve idarenin kamu hizmetlerini sunarken keyfi eylem ve işlemlerine karşı vatandaşları koruyan ve vatandaşın da hesap sorabilmesini temin eden en temel ve vazgeçilmez araçlardandır.

Denetim sözcüğünün dilimizde eski kullanım şekli ve karşılığı “rakb” ve “rükub” kökünden gelen “murakabe”dir. Murakabe kelimesi; bakma, gözetim altında bulundurma, gözetleme; iç dünyasına dalma ve sansür anlamlarına gelmektedir (Atay, 1999: 18). Türk Dil Kurumu sözlüğünde denetim kelimesi; “bir işin doğru ve yönetime uygun yapılıp yapılmadığını incelemek, murakabe etmek, kontrol ve teftiş etmek” olarak tanımlanmıştır.

Sayıştay, denetim kavramını; “Ekonomik faaliyet ve olaylarla ilgili olarak gerçekleşmiş sonuçları önceden belirlenmiş amaçlar, kriterler ve standartlara göre, tarafsız olarak analiz etmek ve ölçmek suretiyle kanıtlara dayanarak değerlendirmek, gelecekteki hataların önlenmesine yardımcı olmak, kişi ve kuruluşların gelişmesine, mali yönetim ve kontrol sistemlerinin geçerli, güvenilir ve tutarlı hale gelmesine rehberlik etmek ve elde edilen sonuç ve bulguları ilgililere duyurmak için uygulanan sistematik bir süreçtir” biçiminde tanımlamıştır (Sayıştay, 2000: 15).

Denetleme temel olarak bir izin ya da bir uygulamanın yürütülmesi ve sonuçlarının incelenmesi sürecini ifade ettiği için, şu sorulara cevap arama işlemi olarak da tanımlanabilir: “ne oldu?”, “ne oluyor?” ve “ne olacak?”. Denetleme faaliyetleriyle ne yapıldığı, nerede bulunduğu, nasıl yapıldığı, geline yere kadar nasıl ulaşıldığı ve gidişe göre nereye varılacağı tespit edilir (Aktuğlu, 1996: 6).

Daha geniş bir anlatımla denetim; bir kurumun, kuruluşun, planın, programın veya projenin, planlara göre uygulanmasını sağlamak amacıyla yapısı, işleyişi ve çıktılarının önceden belirlenmiş standartlara uygunluk derecesinin araştırma, gözlemler, sorgulama gibi yöntemlerle test edilerek karşılaştırılması, plandan uzaklaşıldığı noktalarda düzeltici önlemlerin alınması ve elde edilen bulguların

sistemantik bir biçimde değerlendirilerek ilgili taraflara iletilmesi sürecidir (Sanal, 2002: 4; Köse, 2000: 5; Newman, 1979: 6).

Denetim, kamuda benzer anlamda kullanılan teftiş, soruşturma, kontrol ve revizyon kavramlarından farklıdır. Denetim, sadece emir vermek ve memurların çalışmaları için çizilmiş bulunan statü içinde çalışmalarının sağlanması olarak görülmemelidir. Denetim, bir şeyin gitmesini istediğimiz yöne yönltilmesi, saptanan rotaya ve zaman tablosuna uygun hareket edilip edilmediğinin izlenmesi ve varsa amaç ve rotadan sapmaları düzeltme işlemlerini içine alan bir süreçtir (Çıtır, 1987: 12-13). Ayrıca amaç ve yöntemleri içeren, genellikle bunların sonuçlarından yararlanan, çeşitli hata ve yolsuzlukları ve de bunların sorumlularını ortaya çıkaran bir sistemdir (Köse, 2000: 6).

Sonuç olarak denetim, bir örgütün amaçlarına ulaşmak için, verimli, etkili ve yerinde hareket ederek, mevzuata uygun olarak yönetilip yönetilmediğini, hiçbir etki altında kalmaksızın, her örgütün şartları ile uyumlu olarak uygun zamanlarda, yönetimin mevcut durumunu tarafsız bir şekilde belirleyen, aksaklıkları giderici çalışmalar yapan ve yönetime rehberlik eden bir değerlendirme ve kontrol aracıdır (Akkoca, 2013: 7).

2. Kamu Yönetiminin Denetlenmesinin Yöntemleri

İdarenin faaliyetleri hukuka uygunluk ve yerindelik açısından denetlenmektedir. Hukuka uygunluk denetimi yargı organları ve diğer denetim mekanizmaları tarafından yerine getirilirken; yerindelik denetimi yargı organlarının kapsamına girmemekte, diğer denetim mekanizmaları tarafından yerine getirilmektedir.

Yasama organı tarafından yapılan denetime “siyasi denetim”, idarenin kendi bünyesinde bulunan organlar tarafından yapılan denetime “yönetimsel denetim”, yargı organlarınca yapılan denetime “yargı denetimi”, kamuoyunu oluşturanlar tarafından yapılan denetime “kamuoyu denetimi”, kamu yönetiminde etik ilkelerin hayata geçirilerek bu ilkelere uygun olarak işlem yapılıp yapılmadığına ilişkin denetime “etik denetim”, ombudsman (kamu denetçisi) tarafından yapılan denetime “ombudsmanlık denetimi” denilmektedir.

2.1. Siyasi Denetim: Türkiye’de siyasi denetim TBMM tarafından yerine getirilir. İdarenin başı olan bakanlar, bakanlıklarına bağlı kuruluşların

faaliyetlerinden dolayı TBMM'ne karşı sorumludurlar. Bu sorumluluk siyasal sorumluluktur. Bunun yanında bakanların cezai sorumluluğu da mevcuttur. TBMM denetimi gerçekleştirirken Anayasanın 98. maddesinde belirtilen “Soru”, “Genel Görüşme”, “Meclis Araştırması”, “Meclis Soruşturması” ve “Gensoru” yollarına başvurulabilir. TBMM'nin gerçekleştirdiği denetimin yanı sıra yönetilenler “dilekçe hakkı” ve “bilgi edinme hakkı” ile de siyasi denetimi dolaylı olarak gerçekleştirebilirler (Temizkan, 2008:9).

2.2. Yönetmelik Denetim: İdarenin eylem ve işlemlerinin ya da hukuksal nitelikli kararlarının yönetmelik birimler tarafından, yönetmelik araç ve yöntemlerle yapılan denetime yönetmelik denetim denilmektedir. Bu denetim sürecinin bir bölümü, yönetim yapısı içindeki denetime yetkili birimlerce yerine getirilirken, bir bölümü de yönetim yapısı dışındaki özel denetim birimlerince sağlanmaktadır (Sanal, 2008: 109). Kamu kuruluşunun kendi kendisini denetlemesine “*kurum içi denetim*”, başka bir kamu kuruluşu tarafından denetlenmesine ise “*dış denetim*” denilmektedir.

Kurum içi denetim; hiyerarşik denetim, teftiş kurulunun denetimi ve iç denetim biriminin denetimi şeklinde yapılırken, dış denetim ise kurum dışında; idari vesayet denetimi ve özel denetim kuruluşları (Sayıştay, Devlet Denetleme Kurulu vb.) tarafından yapılmaktadır.

2.3. Yargı Denetimi: Hukuk devletinde idarenin tüm eylem ve işlemlerinin anayasa ve kanunlara uygunluğunu sağlayan mekanizma, idarenin yargı organları tarafından denetlenmesidir. Yargı denetiminde dünyada iki ana sistem uygulanmaktadır. Bunlardan birisi Anglo-Amerikan ülkelerinde uygulanan “Yargı Birliği” sistemi, diğeri Kara Avrupası ülkelerinde uygulanan “İdari Yargı” sistemidir.

2.4. Baskı Grupları ve Kamuoyu Denetimi: Baskı grupları, ortak çıkarlar etrafında birleşen ve bunları gerçekleştirmek için siyasi ve idari otoriteler üzerinde etki yapmaya çalışan örgütlü ve bilinçli gruplardır. Baskı grupları, amaçları ve ilgi alanlarına giren konuları bakımından, ‘maddi çıkarlar’ etrafında toplanan ve ortak ‘fikir ve değerler’ için çalışan gruplar olarak iki şekilde sınıflandırılabilir. İşçi ve işveren kuruluşları ile çiftçi birlikleri, maddi çıkarlar etrafında toplanan baskı grupları kapsamındadır. İnsan haklarını koruma, çevreyi koruma amacıyla bir araya gelen topluluklar ise fikir ve değerler etrafında toplanan gruplara örnek verilebilir. Baskı grupları kamu yönetimi ile ilgili sorunlarını önce bakanlar, milletvekilleri, üst

düzy kamu yöneticileri ile görüşmek suretiyle çözmeye çalışırlar. Diğer taraftan, baskı grupları internet, sosyal medya kuruluşları ve paylaşım siteleri gibi vasıtalarla idare üzerinde baskı oluşturmaya ve kamuoyu oluşturmaya çalışırlar.

2.5. Etik Denetimi: Genel olarak; iyi-kötü, doğru-yanlış ile ilgili değerler, ilkeler ve kurallar şeklinde anlaşılan etik kelimesi kamu yönetiminde kullanıldığında, kamu yöneticilerinin karar alırken ve kamu hizmetlerini yürütürken uymaları gereken tarafsızlık, dürüstlük, sosyal adalet, saydamlık, hesap verebilirlik, çıkar çatışmasından kaçınma, kamu yararını gözetme gibi birtakım ahlaki ilke ve değerler bütünüdür. Bu ilkeleri benimseyen yönetime ise ‘etik yönetim’ adı verilir (Eryılmaz, 2012: 405). Türkiye’de 25.05.2004 tarihli ve 5176 sayılı Kanunla, kamu yönetiminde etik ilke ve kuralları yerleştirmek amacıyla Kamu Görevlileri Etik Kurulu kurulmuştur.

2.6. Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği) Denetimi: Ombudsmanlık kurumuna ilişkin yerli ve yabancı kaynaklarda kurumun geçmişi İsveç’te 18. yüzyılda oluşturulan Högste Ombudsmannen (Yüksek Vekil) kurumuna dayandırılmakla birlikte, oluşumun kökeninde Osmanlı yönetim sisteminin de etkisinin bulunduğu araştırmacılar tarafından ifade edilmektedir. Victor Pickl’a göre, ombudsmanlık sisteminin İsveç’te 1713 yılında kurulmasının temel dayanağı Osmanlı idari sistemindeki “Başkadılık” makamıdır. Bu dönemde “Kadı-ül Küdat” diye bilinen Osmanlı Başkadısı, padişah dâhil, diğer tüm görevlilerin İslam hukukuna uygun çalışıp çalışmadığını denetlemekle görevliydi (Pickl, 1986: 4, 37-38). Kadılık kurumunun ise Emevî, Abbasi, Memluk ve Selçuklularda oluşturulan ve halk ile idare arasındaki davalarla ilgilenen Divan-ı Mezalim (Haksızlıklar Kurulu) ya da Dar-ül Adl (Adalet Evi) gibi kurumlara dayandığı belirtilmektedir.

Ombudsmanlık kurumunun oluşumunda Osmanlı İmparatorluğu’nda geniş bir ağı sahip olan “Ahilik” sisteminin de etkisinin bulunduğu ifade edilmektedir (Erdengi, 2009: 13).

Günümüze gelindiğinde, daha demokratik devlet vurgusu, hukuk devletinin ihdas edilmesi, mevcut denetim yöntemlerinin yetersizliği ve kamu hizmetlerindeki çeşitlilik ve benzeri sebeplerle bireylerin idarenin eylem ve işlemlerine karşı daha hızlı ve etkin bir şekilde hak arama çabası, yargı yoluna gitmeden önce idareden bağımsız bir kurumun oluşturulmasını gerekli kılmıştır.

Geçmişi İsveç’ teki Högste Ombudsmannen kurumuna dayandırılan ombudsmanlık kavramı; Türkiye’ de ‘Kamu Denetçiliği’ adıyla 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan halk oylamasıyla 1982 Anayasası’na girmiş, 74. maddenin başlığı ‘Dilekçe, Bilgi Edinme ve Kamu Denetçiliğine Başvurma Hakkı’ olarak değiştirilmiştir. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ise 14.06.2012 tarihinde kabul edilmiştir.

3. Ombudsmanın Özellikleri ve Yetkileri

Ombudsmanlık kurumu dünyada yüzün üzerinde ülkede benimsenen bir kurum olarak, ülkelerin farklı sosyal, jeopolitik, stratejik, siyasi, kültürel yapılarına göre farklılıklar sergilese de ortak özellikler gösterir. Bu özellikleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

1. Dayanağını Anayasa veya Kanundan Alması
2. Yasama Organı Tarafından Seçilmesi
3. Bağımsız Olma Özelliği
4. Tarafsız Olma Özelliği
5. İdareyi Denetleme Özelliği
6. Kararlarının Bağlayıcı Olmaması
7. Ulaşılabilir Olması
8. Ombudsmanın Denetimle İlgili Bilgi ve Belgelere Sınırsız Olarak Ulaşabilmesi
9. Ombudsmanın Kamuoyu ve Medya ile İlişkisi
10. Ombudsmanın Üstün Nitelikli Olması

Ombudsmanın geniş bir araştırma, inceleme ve denetleme yetkisi vardır. Ombudsman yetkilerini kullanırken idarenin elinde bulunan her türlü bilgi ve belgeye ulaşması sağlanır. Bunun aksine hareket eden kamu görevlileri hakkında soruşturma açma yetkisi vardır.

Ombudsmanın yaptığı inceleme ve denetleme sonrasında kurumlar üzerinde yaptırım uygulama gibi bir yetkisi yok denilebilecek kadar sınırlıdır. Ancak, öneri, ikna ve eleştiri yapma yetkileri mevcuttur. Ombudsmanın kendisine ulaşan şikâyetler hakkında elde ettiği bulgular sonucunda varmış olduğu çözüm yolu için idareye yaptırım uygulayamamakta, ancak tespit ettiği hataları idareye bildirerek düzeltilmesini sağlamak, idarenin bu önerileri dikkate almaması sonucunda bunu yasama organına bildirmek ve kamuoyuna açıklama yetkisi vardır (Erdoğan, 2010: 36).

Ombudsmanın yetkileri ülkeden ülkeye göre değişiklik gösterir. Örneğin, İsveç, Finlandiya ve Fransa'da uygulama alanı bulan yöntemle ombudsmanlık, idarenin eylem ve işlemlerine karşı mahkemeye müracaat edebilme hakkına sahiptir. İspanya ve Portekiz ombudsmanları ise anayasa mahkemesine kanunların anayasaya aykırılığı konusunda başvurabilir. Yine İsveç' te ombudsmanlar, mahkemelerin duruşmalarına ve müzakerelerine katılabilir, yönetsel kuruluşların toplantı ve müzakerelerinde hazır bulunabilirler (Tortop, 1998: 10).

4. Ombudsmanın Görevleri

Ombudsmanın temel görev alanı kamu yönetimi ve vatandaşların kamu yönetiminin işleyişinden kaynaklanan sorunlarıdır. Diğer bir deyişle, ombudsmanın görev alanı, ülkeler arasında farklılıklar olsa da genel olarak merkezi yönetim, yerel yönetimler, bağımsız kamu idareleri ile ombudsmanlık kanunlarında özel olarak belirtilen kurumlar ve hizmet alanlarıdır.

Ombudsmanın görevleri genel olarak aşağıdaki şekilde sayılabilir:

- Kişilerin Hak ve Özgürlüklerinin Korunması
- İyi Yönetim Anlayışını Yerleştirmek
- Yönetsel İşlemlerde Hakkaniyetin Sağlanması
- Vatandaşların Kötü Yönetime Karşı Korunması
- Yönetsel Yargının Yükünün Hafifletilmesi

5. Ombudsmanlık Kurumunun İşleyiş Süreci

Vatandaşların idare ile olan ilişkileri ile ilgilenen ombudsman, vatandaşların şikâyetleri üzerine veya kendiliğinden görev alanına giren kurumla ilgili inceleme, araştırma ve soruşturma yapabilir.

Bu süreçte; ombudsman kendisine yapılan yazılı, sözlü veya elektronik vasıtalarla yapılan bütün şikâyetleri, kaynağına ve önem derecesine bakmaksızın ele alır ve araştırmaya başlar. Bir araştırmanın başlangıcındaki ilk adım genellikle şikâyet konusu olan makama veya kişiye telefon edilerek konuya ilişkin bilgi ve belgelerin istenmesidir. Bu sayede şikâyetin asılsız veya sahte olduğu kanaatine ulaşırsa başvuru sahibine reddetme sebebi ile ilgili bilgi verilir ve şikâyet reddedilir.

Şikâyetin doğruluğu ispat edilirse, ombudsman araştırmaya devam eder. Başvuru üzerine ombudsman, şikâyet konusu eylem, işlem ya da davranışı gerçekleştiren idareye başvurarak, konuyla ilgili bilgi ve belgeler ile şikâyet konusu edilen idarenin görüşünü ister, konuyla ilgili kamu görevlileri ve tanıkları da dinleyebilir.

Ombudsmanlık kurumu, kendisine gelen konularda, öncelikle yönetimin davranışının doğru olup olmadığı üzerinde durur. Bu davranışının yasalara, anayasaya ve uluslararası antlaşma ilkelerine uygun olup olmadığını araştırır. Yaptığı incelemeler sonucunda bir kamu görevlisinin suçlu olduğu (örneğin yetkilerini kötüye kullanmak ya da rüşvet almak gibi bir suç işlediği) kanısına ulaşan ombudsman bir savcı gibi ceza soruşturması başlatmaya yetkilidir. Böyle bir durumda soruşturma usul hukukuna göre yapılır ve ombudsman Anayasanın kendisine verdiği yetkiye dayanarak savcılardan görülmekte olan davada kendisine yardımcı olmalarını isteyebilir (Eryılmaz, 2012: 391). Şikâyet edilen olayın konusuna ve şekline göre ombudsman soruşturmayı farklı biçimlerde sonuçlandırabilir. Bunlar; dava açma, ihtar (disiplin uygulaması), idareye talimat verme, hatırlatma, basın bildirisi, parlamentoda konuşma, yıllık rapor ve bülten.

Ombudsmanlık kurumu kendisine yapılan başvuruyu haklı ve incelenebilir bulursa, gerekli araştırma, inceleme ve denetimleri yaptıktan sonra ya hiçbir resmi işlem başlatmadan, gayri resmi olarak sorunu çözüme kavuşturur ya da araştırma sonucu vardığı sonuçları, görüşlerini ve tenkitlerini, şikâyet muhatap idareye bildirir ve idareden tutumunu değiştirmesini isteyebilir (Mutta, 2005: 63). İdare,

işlemini kaldırarak, geri alarak, değiştirerek, işlem veya eyleminden doğan zararı gidererek ya da bazen, şikâyetçiden eylem, işlem veya davranışı için özür dileyip bunu tekrarlamayacağını taahhüt ederek, kararın gereğini yerine getirebilir.

Ombudsman kararını kamuya açık olarak bildirir. Bu kararlar genellikle çok ayrıntılı gerekçeler içerir ve bir yargı kararı gibi yazılır. Bu gibi kararlar zaman zaman basında da yer alır ve parlamento üyeleri, yargıçlar, kamu görevlileri için önem taşır. Bunlar yıllık ombudsman raporunda yer alır ve ilgili üst makamlarca astlarına bildirilir.

Ombudsmanlık kurumunun yaptığı denetim sonucu idareye gönderdiği tavsiye ve kararları içeren raporlar üzerine idare, bu tavsiyelerin bağlayıcılığı olmasa da bu kararlara uymakta ve eylem ve işlemlerinde iyileştirme yapmaktadır. Bazı durumlarda ise, idare mevcut faaliyetinde ısrar edebilir. İdare, ombudsmanın bildirimlerini dikkate almaz ve ombudsmanlık kurumunun kararının gereğini yerine getirmese, ombudsmanlık kurumu yetkili idarenin hiyerarşik üstüne başvurur ve eleştirilerini yineler. Yine sorun çözülmez ve ombudsmanlık kurumu idareye haklılığını kabul ettiremezse, hazırlayacağı özel raporu yasama organına (parlamento) sunabilir ve burada haklılığını kabul ettirmeye çalışır. Ombudsmanın önerilerine çoğunlukla muhalefet partileri sahip çıkar ve bu önerilerle idareyi sorgulama amacı güder (Erhürman, 2001: 337). Ayrıca, yıllık olarak da ombudsman yasama organına genel bir rapor verir. Bu raporda kamu yönetiminin genel işleyişine ilişkin değerlendirmelerini ve reform önerilerini de belirtebilir. Ayrıca kurumlara da belli konuların uygulanması konusunda raporlar verebilir. Bu raporlar, herhangi bir sürece bağlı olmadan tüm kurumlara ve kamuoyuna açıktır (Erhürman, 2001: 97).

Diğer taraftan; parlamentoda idarenin eylem ve işlemlerini düzeltmesi yönünde istediği sonucu elde edemeyen ombudsman, son çare ve kurum yapısı için en etkili yol olarak kabul edilen kamuoyu denetimini harekete geçirmeye çalışır. Bu yöntemin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için ombudsmanın, medya ile iyi ilişkiler içinde olması gerekir. Günümüzün gelişen teknoloji dünyasında yasama, yürütme ve yargıdan sonra dördüncü güç olarak kabul edilen medya ve/veya sosyal medya aracılığıyla ombudsman, hazırladığı raporu yazılı veya görsel yayın organları aracılığıyla yurttaşlara duyurma imkânı bulur ve bu doğrultuda oluşturacağı kamuoyuyla, yönetim üzerinde baskı aracı oluşturmaya çalışarak

kararlarını idareye kabul ettirmeyi amaçlar. Ombudsman, denetimin sonucunda aldığı kararın idare tarafından uygulanmasını sağlamak üzere idari denetim, siyasi denetim (parlamento), kamuoyu denetimi yanında bazı ülkelerde geçerli olan yargı denetimini de kullanarak dava açma yoluna gidebilir.

Ombudsmanın rapor hazırlarken kullanacağı üslup çok önemlidir. İdare veya bir kamu görevlisi hakkında yapıcı ve geliştirici tavsiyelerde bulunmak için kullanılacak dil de yapıcı olmalıdır. Devlet kurumlarını rencide edici, halkın gözünde küçük düşürücü, kamu personelinin ise kişilik haklarını zedeleyici olan ifadeler, kamu yönetimi ve bürokrasi açısından yapıcı olmayacağı gibi vatandaşların idareye duyulan güven ve sadakatini de yaralayacaktır.

6. Türkiye’ de Kamu Denetçiliği Kurumu

6.1. Kurumun İhdas Edilmesi

Türkiye’ de ombudsmanlık kurumu, “Kamu Denetçiliği” adıyla 12 Eylül 2010 tarihinde yapılan halk oylamasıyla 1982 Anayasası’ na girmiş, 5982 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 8 inci maddesiyle 74 üncü maddenin başlığı “Dilekçe, Bilgi Edinme ve Kamu Denetçiliğine Başvurma Hakkı” olarak değiştirilmiştir. Anayasal bir kurum olan Kamu Denetçiliği Kurumu Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak ihdas edilmiş ve kuruluşu, görevi, çalışması ve inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Başdenetçisi ve Kamu Denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esaslar 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunuyla düzenlenmiştir. Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 28.03.2013 tarihli ve 28601 sayılı Resmi Gazete’ de (mükerrer) yayınlanmıştır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, dünyada 100’ den fazla ülkenin, 200’ den fazla bağımsız ombudsmanlık kurumunun üyesi olduğu ve 1978 yılında eğitim, araştırma ve bölgesel projeleri destekleme yoluyla üyelerini destekleme yöntemlerini kullanarak üye ülkelerde iyi yönetimin ve kapasite geliştirmenin sağlanması amacıyla kurulan Uluslararası Ombudsmanlık Kurumu (IOI) (<https://www.theioi.org/the-i-o-i>) da dahil olmak üzere farklı uluslararası ve bölgesel kuruluşların da üyesi olmak suretiyle ülke içinde temel insan haklarının

korunması, kanunlara uygun ve yolsuzluğa karşı bir yönetimin geliştirilmesi için faaliyetlerini yürütmekte ve uluslararası platformlarda çeşitli sempozyum ve konferanslara katılım sağlamaktadır.

6.2. Kurumun Amacı, Görev Alanı ve Teşkilat Yapısı

Kurumun amacı; ‘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, araştırmaktır (<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k6328.html>).

Kurumun görevi;

a. Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarının, mahallî idarelerin, mahallî idarelerin bağlı idarelerinin, mahallî idare birliklerinin, döner sermayeli kuruluşların, kanunlarla kurulan fonların, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşların, kamu iktisadi teşebbüslerinin, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseselerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının,

b. Kamunun ortak, sürekli ve kamusal bir ihtiyacını karşılayan ve idarî düzenleme, denetim ve gözetim altında kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerinin, her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına ilişkin şikâyetleri incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmaktır.

Ancak;

a. Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile re’sen imzaladığı kararlar ve emirler,

b. Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,

c. Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,

ç. Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri, Kurumun görev alanı dışındadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına

bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz, özel bütçeli ve merkezi Ankara’ da bulunan bir kurumdur.

Kurum, Başdenetçilik ve Genel Sekreterlikten oluşur. Kurumda, bir Başdenetçi ve beş denetçi ile Genel Sekreter ve diğer personel görev yapar. Kurum, Başdenetçi tarafından yönetilir ve temsil edilir. Başdenetçi, denetçiler arasında iş birliğini sağlar ve bunların uyumlu çalışmasını gözetir. Denetçiler, Başdenetçi tarafından görevlendirildikleri konu veya alanlarda tek başlarına çalışır ve önerilerini Başdenetçiye sunarlar. Denetçilerin Başdenetçi tarafından görevlendirilecekleri konu veya alanlara ve aralarındaki iş bölümüne ilişkin ilkeler yönetmelikle belirlenir.

6.3. Kamu Denetçiliği Kurumuna Başvuru Üzerine Yapılacak İşlemler

İdarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına karşı, menfaati ihlal edilen gerçek ve tüzel kişiler Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyet başvurusunda bulunabilir. Ancak, şikâyetin insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması hâlinde menfaat ihlali şartı aranmaz.

Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyet başvurusunda bulunulabilmesi için 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu’nda düzenlenen idari başvuru yollarının tüketilmiş olması gerekir. İdarenin, kanunlarda açıkça kesin olduğu belirtilen işlemlerine karşı doğrudan Kuruma şikâyet başvurusu yapılabilir. 29.03.2013 tarihinden itibaren şikâyet başvuruları elden, posta, e-posta, faks ve e-başvuru sistemi aracılığı ile alınmaya başlanmıştır. 29.03.2014 tarihinden itibaren ise Kamu Denetçiliği Kurumuna mahalli idarelere ait başvurular da yapılmaya başlamıştır.

Şikâyet başvurusu yapıldıktan sonra; inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur. Ön incelemede şikâyet başvurusu; Kurumun görev alanına girip girmediği, süresi içinde yapılıp yapılmadığı, Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir şikâyet başvurusuyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir şikâyetle sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarıncaya karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olup olmadığı, idari başvuru yollarının tüketilip tüketilmediği, kullanılan dilin uygun olup olmadığı, belli bir konuyu içerip içermediği, şikâyet başvurusunda bulunması

gereken bilgilerin yer alıp almadığı, menfaat ihlali içerip içermediği yönlerinden incelenir. Şikâyet başvurusunun, idari başvuru yollarının tüketilmiş olması dışında bu şartlardan herhangi birini taşıyamaması hâlinde incelenemezlik kararı verilir. Bu karar, şikâyetçiye tebliğ edilir ve tebliğ ile birlikte durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden tekrar işlemeye başlar. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan şikâyet başvurusu hakkında ilgili idareye gönderme kararı verilir. Gönderme kararı şikâyetçiye de tebliğ edilir.

Kurum, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk ve iyi yönetim ilkeleri yönlerinden inceler ve araştırır. Şikâyet başvurusu Başdenetçi, denetçi veya görevlendirilecek uzman ve uzman yardımcıları tarafından incelenir ve araştırılır.

Başdenetçi veya denetçi, inceleme ve araştırmasını yaparken, şikâyet konu edilen idareden bilgi ve belge talep edebilir. İdare, istenilen bilgi ve belgeleri ivedi olarak Kurumun elektronik posta adresine gönderir ve en geç otuz gün içinde de asıllarını gönderir. Bu süre içinde istenen bilgi ve belgeleri haklı bir neden olmaksızın vermeyenler veya eksik verenler hakkında Başdenetçi veya denetçinin başvurusu üzerine ilgili idare tarafından soruşturma açılabilir. Soruşturma açılmasına ilişkin işlem ve soruşturma sonucu hakkında idare Kurumu bilgilendirir.

6.4. Şikâyet Başvurusu Üzerine Verilecek Kararlar

Kamu Denetçiliği Kurumu, şikâyetinde bulunan ile şikâyet edilen kamu kurumlarına karşı olan sorumluluğu nedeniyle araştırma ve inceleme sonucunda elde ettiği uzman sonucunu her iki tarafa da gerekçeleriyle birlikte açıklamak ve tebliğ etmek zorundadır (Uz, 2024:78). İnceleme ve araştırma sonucu Kurum tavsiye kararı, ret kararı veya karar verilmesine yer olmadığına dair karar verebilir.

6.4.1. Tavsiye Kararı: Kurum tarafından inceleme ve araştırma sonucunda şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde tavsiye kararı verilir. Kararda idare hakkında, hatalı davranıldığının kabulü, zararın tazmini, işlem yapılması veya eylemde bulunulması, mevzuat değişikliğinin yapılması, işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi, uygulamanın düzeltilmesi, uzlaşmaya gidilmesi, tedbir alınması veya Kurum tarafından uygun görülecek diğer tavsiye

kararları verilebilir. Bunun üzerine idare tavsiye doğrultusunda tesis ettiği işlemi, aldığı önlemi veya tavsiye edilen çözümü uygulayabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde Kuruma bildirir.

6.4.2. Ret Kararı: Kamu Denetçiliği Kurumu, inceleme ve araştırma sonucunda şikâyetin yerinde olmadığı kanaatine varırsa ret kararı verir.

6.4.3. Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar: Kurum; şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi, şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi, şikâyet konusu talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi, inceleme ve araştırma devam ederken şikâyet konusu hakkında dava açılması üzerine inceleme ve araştırmasını sonlandırması hâlinde karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir.

6.5. Kamu Denetçiliği Kurumunun Rapor Hazırlaması

Kurum, her takvim yılına ilişkin olarak yürüttüğü faaliyetleri ve önerileri kapsayan bir yıllık rapor hazırlar. Bu rapor, takip eden yılın Ocak ayının son gününe kadar Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu ile İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu üyelerinden oluşan Karma Komisyona sunulur. Komisyon, iki ay içinde görüşüp kendi kanaat ve görüşlerini de içerecek şekilde özetleyerek TBMM Genel Kurulu'na sunulmak üzere hazırladığı raporu TBMM Başkanlığı'na gönderir. Komisyonun raporu TBMM Genel Kurulu'nda ivedilikle görüşülür. Kurumun yıllık raporu, ayrıca Resmî Gazete'de yayınlanmak suretiyle kamuoyuna duyurulur. Gerek görülen konularda yıllık rapor beklenmeksizin özel rapor hazırlanabilir.

Kurum, açıklanmasında fayda gördüğü hususları yıllık raporu beklemeksizin her zaman resmi internet sitesi veya diğer iletişim araçları vasıtasıyla kamuoyuna duyurabilir.

6.6. Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Verilen Kararlar

2023 yılında Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından 19.289 dosya sonuçlandırılmış ve yapılan 19.317 adet başvuruya ilişkin olarak 5.402 adet karar verilmiştir. Başvuruların ortalama sonuçlandırılma süresi 52,08 gün olarak gerçekleşmiş olup yapılan başvuruların 2.364'ü dostane yöntemlerle çözüme

kavuşturulmuştur. 588 adeti Kısmen Tavsiye Kısmen Ret olmak üzere olmak üzere toplam 1.972 adet Tavsiye Kararı ve 1.066 adet Ret Kararı verilmiştir. Başvurulara ilişkin olarak vatandaşları bilgilendirme sayısı 204.301 olmuştur. (Ombudsman, 2023).

Tablo 1: Yıllar İtibariyle Şikâyet Başvuru Sayıları

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
Toplam Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	18.843	17.816	19.317	226.720

(Ombudsman, 2023)

Tablo 2: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Alan Adı	Sayı	Yüzde (%)
Kamu personel rejimi	4.995	25,86 %
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3.398	17,59 %
Çalışma ve sosyal güvenlik	2.573	13,32 %
Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler	1.696	8,78 %
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1.455	7,53 %
Ekonomi, maliye ve vergi	1.012	5,24 %
Kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların Kanundan kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	572	2,96 %
Ulaştırma, basın ve iletişim	540	2,80 %
Orman, su, çevre ve şehircilik	451	2,33 %
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	416	2,15 %
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	346	1,79 %
Engelli hakları	340	1,76 %
Sağlık	316	1,64 %
Mülkiyet hakkı	314	1,63 %
Sosyal hizmetler	285	1,48 %
Çocuk hakları	223	1,15 %
İnsan hakları	215	1,11 %
Gıda, tarım ve hayvancılık	77	0,40 %
Diğer konu ve alanlar	30	0,16 %
Ailenin korunması	28	0,14 %
Bilim, sanat, kültür ve turizm	19	0,10 %
Kadın hakları	16	0,08 %
TOPLAM	19.317	

(Ombudsman, 2023)

6.7. Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Verilen Kararlara Uyum

İdari işleme karşı yapılan başvuru üzerine Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından inceleme ve araştırma yapıldıktan sonra; idareye hatalı davranıldığıının kabulü, zararın tazmini, işlem yapılması veya eylemde bulunulması, mevzuat değişikliğinin yapılması, işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi, uygulamanın düzeltilmesi, uzlaşmaya gidilmesi, tedbir alınması gibi hususların bir veya birkaçını kapsayan içerikte tavsiye kararı verilmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından idareye verilen tavsiye kararına uyularak idare tarafından işlem tesis edilen bazı örnekler aşağıdaki gibidir;

Sıra No	Başvuru No	İlgili İdare	Karar Tarihi	Başvuru Konusu	Karar	Karara Esas İlke	İdare Tarafından Tesis Edilen İşlem
1	2022/12468	Millî Savunma Bakanlığı	17.02.2023	Askerlik Görevini Yapmakta İken Malul Olduğundan Bahisle, Özlük Haklarının Verilmesi ile Maddi ve Manevi Tazminat Ödenmesi Talebi	Başvurana aylık bağlanması talebi ile ilgili olarak Ret, Tazminat talebi ile ilgili olarak ise tazminatın ödenmesi yönünde Millî Savunma Bakanlığı'na tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	İdarenin Sorumluluğu/ Hesap Verebilirlik	Millî Savunma Bakanlığı Tazminat Komisyonu tarafından 173.463, 60 TL ödenmesine karar verildiği bildirilmiştir.
2	2022/17942	Eskişehir Büyükşehir Belediye Başkanlığı	31.03.2023	Derece ve Kademe İntibaklarındaki Hatanın Düzeltilmesi Talebi	Başvuru sahibinin yüksek lisans mezuniyetleri dikkate alınarak kademe ve derecelerinin tekrar değerlendirilmesi hususunda Eskişehir Belediye Başkanlığına tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Hukuka Uygunluk ve Hakkaniyet	İdare tarafından Tavsiye Kararına uyulmaksuretiyle birer kademe verilerek intibak işlemlerinin yapıldığı bildirilmiştir.
3	2023/3645	ÖSYM Başkanlığı	18.08.2023	ÖSYM Tarafından Kendisine Uygulanan 12 ay sınav görevi verilmeme ve puanının yüzde 3 oranında azaltılması yaptırımının kaldırılması talebi	Başvuru sahibine uygulanan yaptırımın ÖSYM Sınav İhmalleri Komisyonunca yeniden değerlendirilmesinin hukuka ve hakkaniyete daha uygun olacağı değerlendirilmiş olup; ÖSYM'ye tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Haksız idari işlemin kaldırılması	İdare tarafından Tavsiye Kararına uyulmak suretiyle yaptırım kararının kaldırıldığı bildirilmiştir.

4	2022/19422	Adalet Bakanlığı	13.06.2023	Trabzon Adliyesinin kuzey kapısında bulunan "Protokol Girişi" İbaresinin kaldırılması talebi	Trabzon Adliyesinin kuzey kapısında bulunan "protokol girişi" ibaresinin kaldırılması yönünde Adalet Bakanlığına tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Yargıda Şeffaflık ve Mahkemelerin Tarafsızlığı	İdare tarafından Tavsiye Kararına uyulmak suretiyle "Protokol Girişi" ibaresinin kaldırıldığı bildirilmiştir.
5	2022/3714	Adalet Bakanlığı	08.08.2022	Ceza infaz kurumunda kendilerine ait elektrik tüketim bedelinin mesken abone grubuna alınması talebi	Adalet Bakanlığı' na konuya ilişkin olarak mevzuat değişikliği yapılması ve ceza infaz kurumlarında barındırılan kişilerin "mesken abone grubu" içerisinde alt abone grubu olarak düzenlenmesi yönünde tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Pozitif Ayrımcılık	Bakanlık tarafından Tavsiye kararına uyulmak suretiyle mevzuatta değişiklik yapılmış ve hassas gruplara düşük tarife üzerinden fatura düzenlenmesi sağlanmış olup ayrıca elektrik faturalarının ceza infaz kurumu bütçesinden karşılanacağı bildirilmiştir.

Tablo 3: Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Verilen Tavsiye Kararlarına İlgili İdare Tarafından Olumlu Yanıt Verilen Bazı Kararlara Ait Tablo

Yukarıda yer verilen örneklerde görüldüğü gibi; şikâyet başvurusu üzerine Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından verilen tavsiye kararı idareleri bağlayıcı olmamakla birlikte idarenin hatalı olduğunu ve buna ilişkin olarak bir işlem yapması gerektiğini vurgulaması açısından önemlidir. Tavsiye kararlarına esas ilkeler; hukuka uygunluk ve hakkaniyet, yargıda şeffaflık ve mahkemelerin bağımsızlığı, anayasal bir ilke olan pozitif ayrımcılık, idarenin sorumluluğu ve hesap verebilirliği, haksız idari işlemin kaldırılması gibi iyi yönetim ilkeleri kapsamında yer alan ilkelerdir. İdare tavsiye kararı üzerine mevcut işlemi veya yaptırımını usulüne uygun olarak kaldırma, yeni bir işlem tesis etme, hakları zarara uğrayan kişiye tazminat ödenmesine karar verme veya uzlaşmaya gitme yollarından birini tercih etmiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından verilen tavsiye kararına idare tarafından uyulmayacağının gerekçesi ile birlikte Kuruma bildirildiği kararlar da mevcuttur.

Sıra No	Başvuru No	İlgili İdare	Karar Tarihi	Başvuru Konusu	Karar	Karara Esas İlke	İdare Tarafından Yapılan İşlem
1	2023/3422	Gıda Mühendisleri Odası Başkanlığı	15.08.2023	Oda Üyeliğinin Sonlandırılması Talebi	Gıda Mühendisleri Odası üyeliğinden ayrılma talebinin kabul edilmesi hususunda Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği Gıda Mühendisleri Odası Başkanlığına tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Hukuka Uygunluk ve Hakkaniyet	Oda Genel Kurulu'na itiraz hakkı olmasına rağmen bu hakkı kullanmadığı belirtilmiş ve Tavsiye Kararına uyulmayacağı bildirilmiştir.
2	2022/19189	Muğla Valiliği	23.05.2023	Disiplin Cezasına İtiraz	Disiplin cezasına konu olan "usulsüz müracaat ve şikâyetle bulunmak" fiilinin somut uyuşmazlıkta sübut bulunduğu, ancak bir aylık süre içerisinde disiplin soruşturmasına başlanılmaması nedeniyle disiplin cezası verme yetkisinin zaman aşımına uğradığı tespit edilmiş olup, cezanın iptal edilmesi yönünde Muğla Valiliğine tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Hukuka Uygunluk ve Hakkaniyet	Muğla Valiliği İl İdare Kurulu tarafından verilen cevabi yazıda, bahsi geçen cezaya ilişkin olarak bir işlem tesis edilemeyeceği belirtilmiştir.

3	2023/16931	Sağlık Bakanlığı	8.12.2023	Nakil Talebi	Başvuranın can güvenliğinin sağlanmasını teminen yer değişikliği talebinin şiddete uğrama ihtimaline ilişkin risk değerlendirilmesi yapılmak suretiyle yeniden değerlendirilmesi hususunda Sağlık Bakanlığına tavsiyede bulunulmuştur.	Anayasanın ilgili hükümlerine ve Türkiye' nin uluslararası alandaki taahhütlerine aykırılık teşkil edeceği	Mevzuat hükmü uyarınca söz konusu talebin yerine getirilmesinin mümkün olmadığı, başvuranın kendisi, eşi veya bakmakla yükümlü olduğu çocuklarının bulunduğu yerde kalmasının can güvenliğini tehdit altında bırakacağına dair adli veya idari makamlarca düzenlenen belge veya adli makamlarca verilen işyerinin değiştirilmesine ilişkin koruyucu tedbir kararının Bakanlığa gönderilmesi halinde talebinin ilgili mevzuat uyarınca değerlendirileceği belirtilerek Tavsiye kararına uyulmayacağı belirtilmiştir.
4	2023/2375	Ankara İl Sağlık Müdürlüğü	23.06.2023	Mali Hakların Ödenmesi Talebi	Başvuranın kullandığı izinler nedeniyle maaşından yapılan kesintilere ilişkin işlemlerin makul süre içinde geri alınarak mağduriyetinin giderilmesi hususunda Ankara İl Sağlık Müdürlüğüne tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	Hukuka Uygunluk ve Hakkaniyet	Başvuranın ölüm izni kullandığı dönemlerde ilgili yönetmelik hükümlerine göre hizmetin devamının kendi tarafından sağlanmaması, müdürlük tarafından personel görevlendirmesinin yapılması nedeniyle adı geçen personelin ödemelerinin buna göre yapıldığı belirtilerek Tavsiye kararına uyulmadığı belirtilmiştir.

5	2023/6420	Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü	11.08.2023	Ön Ödemeli Su Sayacı Kullanımının Zorunlu Hale Getirilmesine İtiraz	Başvuranın, yeni bina aboneliğine ilişkin yazılı talep halinde mekanik sayaç kullanmasının sağlanmasına yönelik olarak gerekli olan iş ve işlemlerin makul sürede yapılması hususlarında Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğüne tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir.	İyi yönetim ilkelerinden “kanunlara” ve “nezaket” ilkelerine uygunluk	Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından Tavsiye Kararına uyulmayacağı belirtilmiştir.
---	-----------	---	------------	---	---	---	--

Tablo 4: Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Verilen Tavsiye Kararlarına İlgili İdare Tarafından Olumsuz Yanıt Verilen Bazı Kararlara Ait Tablo

Yukarıdaki tabloda yer alan örneklerde görüldüğü gibi, Kurum, hukuka uygunluk ve hakkaniyet ilkesi yanında, anayasa hükmüne ve Türkiye’ nin uluslararası alandaki taahhütlerine uygun veya kanunlara ve nezaket ilkelerine uygunluk gibi iyi yönetim ilkelerinin esas alınmasını ve buna göre işlem tesis edilmesi tavsiyesinde bulunmuştur. Buna cevaben idare tarafından tavsiye kararına uyulmayacağı veya tavsiye kararına uygun işlem tesis edilemeyeceği belirtilmiştir. İdare tarafından Kamu Denetçiliği Kurumuna verilen cevaplarda gerekçe olarak; devam eden yargı süreçleri, bütçeye ek yük getirme kaygısı, mali sonuçları olan konularda risk almaktan kaçınıldığı, fiili imkânsızlık ve mevzuattaki düzenlemenin bu doğrultuda işlem tesis edilmesine imkân vermediğinin belirtildiği görülmüştür.

7. Kamu Denetçiliği Kurumunun Kamu Yönetiminin Denetlenmesine Etkisi

Kamu Denetçiliği Kurumu; “idarenin hizmet kalitesinin yükseltilmesine, iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesine, insan haklarının gelişmesine, hukukun üstünlüğünün sağlanmasına, hak arama kültürünün yaygınlaşmasına, şeffaf, hesap verebilir, insan odaklı bir idarenin oluşmasına katkı sağlamaya çalışmaktadır” (Ombudsman Bülten, 2017: 4).

Bu nedenle; Kamu Denetçiliği Kurumuna yapılan başvuru ile ilgili olarak Kurumun yaptığı inceleme, başvuru konusu ile ilgili kamu idaresinden talep edilen bilgi ve belge ile başvuranın iddialarının mütalaa edilmesi suretiyle tavsiye kararı

verilirken iyi yönetim ilkelerine uygunluk bağlamında değerlendirme yapıldığını görmek mümkündür. İyi yönetim ilkeleri, Kurum tarafından; kanunlara uygunluk, eşitlik ve ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verebilirlik, kazanılmış hakların korunması ve haklı beklentiye uygunluk dinlenilme ve savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi ve kişisel verilerin korunması olarak belirlenmiştir. (İyi Yönetim İlkeleri)

Kamu Denetçiliği Kurumunun kamu yönetiminin denetlenmesine etkisini değerlendirmek için kararlara idarenin uyum oranına bakmak faydalı olacaktır. Başvuru üzerine Kurumun verdiği tavsiye kararına idarenin uyum oranı 6328 sayılı Kanun'un kabul edildiği 2013 yılında % 20 iken; bu oran 2016 yılında % 42, 2017 yılında % 65, 2018 yılında % 70 olmuştur. 2019 yılında % 75 olan uyum oranı, 2020 yılında % 76,5, 2021 yılında % 79,50 olmuştur. 2022 yılına bakıldığında ise uyum oranı % 64,94 olmuştur. 2023 yılında ise tavsiye kararlarına uyum oranı % 77,51 olmuştur. (Ombudsman, 2023). Bu durum Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarının Kurumun verdiği tavsiye kararlarına zaman içinde daha çok uyma eğiliminde olduğunu göstermektedir.

Kurumun amacına uygun olarak etkili bir şekilde çalışması halinde hukuka ve hakkaniyete dayalı, daha demokratik, daha hesap verebilir, sorumluluk sahibi, yeniliklere açık, halkın katılımına müsait, şeffaf bir kamu yönetiminin oluşmasında ombudsmanlık mekanizmasının vazgeçilmez bir öneme sahip olacağını söylemek mümkün olacaktır.

Tabiidir ki; öncelikle, ombudsmanın toplum nezdindeki saygınlığı ve önemi, idareyi kendini ombudsmanın önerileri doğrultusunda geliştirmeye zorlayacaktır. İletişim ve haberleşme teknolojilerinin hızla geliştiği günümüzde, halkın gözünde itibarı yüksek olan bir ombudsmanlık kurumunun kamuoyundan alacağı destek, idare üzerinde baskı oluşturacaktır. 6328 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten bu yana kamu kurumlarının bilgilendirilmesi, denetim ve kendilerini geliştirme kültürünün yerleştirilmesi, iletişim yollarının arttırılarak kamu kurumlarının hesap verebilirlik ilkesini benimseyerek işlem yapmaları amacıyla Kurumun, Bakanlıklarla görüşmeler yapması, üniversiteler ile iletişim halinde bulunması (Ombudsman, 2023) Kurum'un hak arama vasıtası olarak kabul edilmesi

bakımından önem taşımaktadır. Diğer taraftan doğal afetlerde afet bölgelerinde çalışmalara iştirak etmekte ve ayrıca, yazılı basın, medya/sosyal medya kanalları aracılığıyla toplumda hak arama bilincinin gelişmesine ve bilinirliğinin artmasına katkıda bulunmaktadır. Ulusal düzeydeki faaliyetleri yanında çeşitli uluslararası ve bölgesel kuruluşlara üyelik sağlamak suretiyle farklı ülkelerin deneyimleri ve iyi yönetim uygulamalarından istifade edilmesi, Kurumun dinamik kalmasına ve güncel gelişmeleri takip etmesine faydalı olacaktır.

Diğer taraftan Kamu Denetçiliği Kurumunun kamu yönetiminin daha verimli ve etkin çalışmasına katkı sağlayacağı açıktır. Bu kapsamda; her ne kadar Türkiye’de siyasi olarak gündemdeki ağırlığı azalmış olsa da Avrupa Birliği (AB)’ne üyelik sürecinde, 2005 yılı Düzenli İlerleme Raporu’nda kamu idaresinin etkinliğinin artırılması ve haksızlıkların ortaya çıkarılmasında etkili bir kurum olacağı gerekçesiyle ombudsmanlık kurumunun oluşturulmasının öneminden bahsedilmiş olup, 2006 yılı Raporunda ise 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun TBMM tarafından kabul edilmesi olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmiştir. 2007 yılı ve 2008 yılı Raporları’nda 5548 sayılı Kanun’un Anayasa Mahkemesi tarafından yürürlüğünün durdurulması ombudsmanlık sürecini sekteye uğrattığı için eleştiri konusu yapılmıştır. 2009 yılı Raporu’nda Anayasa Mahkemesi’nin 5548 sayılı Kanun’u iptal etmesi eleştirilerek bu konuda gerekli düzenlemenin yapılması gerektiği üzerinde durulmuştur. 2011 ve 2012 yılı Raporlarında, hazırlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Tasarısı olumlu karşılanmakta, 2013 yılı Raporu’nda ise 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun TBMM’de kabul edilerek Cumhurbaşkanı tarafından onaylanması üzerinde durulmaktadır. 2014 yılı Raporunda, Kamu Denetçiliği Kurumunun başvuruları almaya başladığı tarihten itibaren yapılan şikâyetlerin genel olarak insan hakları, engelli hakları, kamu hizmetleri, sosyal güvenlik ve mülkiyet hakları ile mali, ekonomik ve vergi ile ilgili olduğu ve değerlendirilen başvurulardan yaklaşık %35’inin kabul edilebilir bulunmadığı, %35’inin ise ilgili idari organlara/yargı organlarına havale edildiği ifadeleri yer almıştır. AB’nin daha sonraki yıllarda yayınladığı düzenli ilerleme raporlarında Kamu Denetçiliği Kurumunun çalışmalarının, başvuru sürecinin ve işleyişin olumlu değerlendirildiği ve Kamu Denetçiliği Kurumunun kararlarına kamu idareleri tarafından uyulması oranının arttığı belirtilmekle birlikte AB Komisyonu’nun 2023 yılı Raporunda; Kamu Denetçiliği Kurumunun iş yerinde ayrımcılıkla mücadele konusundaki etkililiğinin sınırlı olduğu ifade edilerek Kurumun denetim yetkisine ve etkililiğine ilişkin öneride bulunmaktadır. (AB, 2023.) 2021 yılı Raporunda ise; Kurumun

resen soruşturma ve hukuk yolu açık olan dosyalara müdahale etme yetkisinin bulunmadığı hususuna vurgu yapılmıştır. (AB, 2021)

Şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışının geliştirilmesi bakımından Kamu Denetçiliği Kurumu; faaliyetlerini hem yıllık raporlarla hem de gerek duyulduğu zaman kamuoyuyla paylaşarak idarenin eylem ve işlemleri hakkında vatandaşların daha kolay bilgilendirilmelerine katkıda bulunduğu gibi 6328 sayılı Kanuna dayanılarak hazırlanan Yönetmelik’ te yer alan ve Kurumun Kasım 2019’ da yayınladığı **İyi Yönetim İlkeleri Rehberi** ile açıklanan *İyi Yönetim İlkeleri*’nin kamu yönetiminde benimsenerek idarenin aksayan yönlerini düzeltmesini sağlayacaktır. Buna ilişkin olarak; başvuranın yeminli mali müşavirlik sınav sonucuna itiraz ettiği **2024/9476** sayılı başvuruya cevaben Kurum tarafından verilen **27/09/2024 tarihli Tavsiye Kararında**; “...İyi yönetim ilkelerine 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin “İyi Yönetim İlkeleri” başlıklı 6 ncı maddesinde de yer verilmiş olup; söz konusu ilkeler yönünden yapılan değerlendirme neticesinde; başvuru kapsamında Kurumumuzun bilgi ve belge talebine süresi içinde cevap verildiği, İdarenin başvurana verdiği cevaplarda karara karşı başvuru yolunu gösterdiği, idarenin başvuran ile ilgili işlemlerinde “makul sürede karar verme” ve “kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi” ve “karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi” ilkelerine uygun davrandığı değerlendirilmiştir.” (Ombudsman Kararı -2-) denilerek kamu kurumunun iyi yönetim ilkelerine uygun işlem tesis ettiği vurgulanmıştır. Bu sayede; kamuoyuna olumsuz şekilde yansıtılmak istemeyen kamu kurumunun ve kamu personelinin iyi yönetim ilkelerine uygun olarak iş ve işlem yapmada daha istekli davranmış olduklarını söylemek mümkündür.

İdarenin faaliyetlerinden dolayı zarara uğrayan kişiler daha masraflı ve uzun sürecek yargı yoluna gitmek yerine Kamu Denetçiliği Kurumuna başvurmak suretiyle hem daha ucuz hem daha hızlı bir şekilde idarenin gerekli tedbirleri almasını veya düzeltmeyi yaparak mağduriyetini gidermesini sağlayacaktır. Kurum tarafından verilen **2023/4060 sayılı Başvuruya** ilişkin **10.08.2023 tarihli Tavsiye Kararında** olduğu gibi, doğum yapan memurun yarı zamanlı çalışma izni hakkını yargı yoluna gitmeksizin Kuruma başvurmak suretiyle ilgili kamu kurumu tarafından idari işlem yapılmasını sağlayarak elde ettiği görülmektedir.

İdarenin, Kurum tarafından verilen tavsiye kararına uymaması halinde bunun gerekçesini açıklaması, hesap verebilir bir kamu yönetiminin tesisi açısından önemlidir. Kurum tarafından verilen ve 'Tablo-4' te yer alan **2023/2375** sayılı **Başvuruya** ilişkin **23.06.2023** tarihli **Tavsiye Kararında** görüldüğü gibi, idare, ilgili mevzuattaki hükümlerin işlem yapmasını imkânsız kıldığını belirtmek suretiyle başvuranın talebinin neden karşılanamadığını açıklamıştır.

Kamu Denetçisinin toplum ve kamuoyu nezdindeki itibarı Kurumun idareye yönelik tavsiye kararlarının etkisini arttıracaktır. Kamu Denetçisine başvuran vatandaşlar bu sayede idare üzerinde bir yandan denetim mekanizmasını işleterek idarenin gerekli reformları yapmasına katkıda bulunacak diğer yandan idare ile iyi ve yapıcı bir ilişki içinde bulunacaklardır. Pasaportuna konulan tahdidin kaldırılması talebiyle Kuruma yapılan **2024/9808** sayılı başvuruya cevaben Kurum tarafından verilen **08/10/2024** tarihli **Tavsiye Kararı'** nda; "...İdareye tanınan yetkiler bağlı yetki ve takdir yetkisi olmak üzere iki grupta toplanır. İdareye belli bir davranışta bulunurken ya da belli bir görevi yerine getirirken az ya da çok bir hareket serbestisi tanınmış ise "takdir yetkisi" nden söz edilir. İdarenin kamu hizmetlerini nasıl yerine getireceğini, alacağı kararların içeriğini yasalarla önceden saptama olanağı yoktur. İdareye belli konularda takdir yetkisi tanımak, görevlerinin niteliği yönünden zorunludur. Kanun koyucu, idarenin görev ve yetkilerini belirlerken idareyi, bazı yetkileri kullanıp kullanmamada, bu yetkilerin kullanılmasının gereklerini saptamada az ya da çok serbest bırakabilir. Bu gibi durumlarda takdir yetkisinden söz edilir. İdare kendisine tanınan bu yetkiyi, kanunların gösterdiği sınırlar içinde ve kamu yararı doğrultusunda kullanmak zorundadır. İdare takdir yetkisini kullanırken kanunun koyduğu sınırlar içinde kalmalı, eşitlik ilkesine önem vermeli, kamu yararını gözetmeli, hizmetin gereklerini göz önüne almalı, gerekçe göstermeli ve eğer kanunlar özel koşullar öngörmüş ise bunlara da uymalıdır.

Bu noktada yürüttüğü hizmetler nedeniyle idareye tanınmış olan birtakım yasal ayrıcalık ve üstünlükler idari hizmetlerin çeşitliliğine bağlı olarak, idareye belirli sınırlar içinde hareket etme özgürlüğü tanıyarak hizmetin en etkin biçimde yapılması, kamu yararının en üst düzeyde gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır. İdareye kanunlarla tanınan bu ayrıcalık ve üstünlükler, yine aynı kanunlar tarafından hukuka uygun olup olmamaları açısından denetlemeye tabi tutulmak zorundadırlar. Bir yandan bireysel hak ve özgürlüklerin korunması, diğer yandan

kamu hizmetinin yürütülmesi gerekliliği, her iki amaç arasında dengeli bir uyumun sağlanması zorunluluğunu ortaya koymaktadır.” (Korkmaz, 2009: 241-243) denilerek idarenin takdir yetkisinin sınırlarını belirlemiş ve iş ve işlemlerini yürütürken bu hususa dikkat etmesi gerekliliğini vurgulamıştır. (Ombudsman Kararı -1-)

Kendi hakkında yapılan işlemin hukuka aykırı olduğunu düşünen kişiler, idari yargıya başvuruda izlenmesi gereken posta, tebligat süreleri, harç yatırma zorunluluğu gibi şartlara uyulması mecburiyeti ve yargının dosya ve iş yükünün de ağır olduğu ve yargı sürecinin uzun olduğu hususları dikkate alındığında idari yargı yoluna başvurmaktan kaçınmaktadır. Diğer bir deyişle ombudsman, adli kontrollerin, yasama denetiminin ve yürütme kontrollerinin mevcut olmasına rağmen, daha az resmi bir süreçle bireyin haklarını korumada güçlü bir anayasal araçtır (Peka, 2021). Hak arama vasıtası olarak Kamu Denetçiliği Kurumuna başvurunun kolay ve ücretsiz olması, istenildiğinde elektronik başvuru imkânının da bulunması ve illerde valilikler, ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla da başvuruda bulunulabilmesi nedeniyle daha çok tercih edilen bir denetim yöntemidir.

Kamu Denetçiliği Kurumu vatandaşların sadece haklı oldukları şikâyet başvurularıyla ilgili olarak değil, yersiz ve haksız oldukları başvurularıyla ilgili olarak da işlem yapmakta, kabul edilebilir bulmadığı başvurularda bile vatandaş konuyla ilgili bilgilendirmektedir. Kurum, vatandaş şikâyetinin neden haksız olduğu konusunda bilgilendirerek nereye başvurmasının uygun olacağını açıklamak yoluyla vatandaşın hak ve özgürlüklerini koruduğu kadar idarenin faaliyetlerinin de gereksiz müdahalelerle aksamasına engel olmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumunun insan hakları dâhil olmak üzere idareye ilişkin her türlü şikâyet başvurularını kabul etmesi nedeniyle, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun’ a ve 3686 sayılı İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu’ na göre TBMM ve yetkili makamlara yapılan başvuru sayısının azalması ve Kamu Denetçiliği Kurumuna yapılan başvuru sayısının artması beklenebilir.

SONUÇ

Kamu kurum ve kuruluşları sahip oldukları idari alışkanlıkların sonucu olarak uyusukluk veya sorumluluktan kaçma duygusu içerisinde bulunabilmektedirler. Kamu Denetçiliği Kurumu, asli görevi kamu hizmetlerini kamu yararını gözeterek ve bireylerin taleplerine yanıt vermek suretiyle vatandaş memnuniyetini sağlamak olan kamu kurumlarının bu tavırları karşısında vatandaşların hakkını arayabileceği bir kurumdur (Şengül; Günal, 2023: 75).

Kamu kurumu ve kamu personelinin iş ve işlemlerinin denetlenmesinin önemli vasıtalarından biri olan Kamu Denetçiliği Kurumu, Kanun' un kabul edildiği 2013 yılından bugüne kadar Türk kamu yönetiminde hesap verebilirlik, şeffaf yönetim, etkinlik, verimlilik, katılımcı yönetim gibi yeni kamu yönetimi anlayışının temel unsurlarının yerleşmesi ve uygulama alanının geliştirilmesi bakımından kararlarına saygı duyulan ve idare ve vatandaşlar tarafından büyük ölçüde benimsenen bir kurum haline gelmiştir. Kurum, ülkemizde beş yılda bir yapılan seçimler dışında vatandaşın devlet yönetimine katılımını sağlayarak katılımcı demokrasinin bir aracı olmuş ve demokrasinin güçlenmesini sağlamıştır (Sesli, 2022: 90).

Hukuk devletin bir gereği olarak teşekkül eden Kurum, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin devlet tarafından teminat altına alınarak muhafaza edilmesinde azami çabagöstermektedir. Kurum tarafından, haklarını aramak için nereye ve hangi kuruma başvuracakları konusunda bilgi sahibi olmayan vatandaşlara gerek resmi internet sitesi gerekse kitle iletişim araçları vasıtasıyla bilgi verilmekte ve duyuru yapılmakta ve bu yöntem ile toplumda farkındalık ve bilinç oluşturulmaktadır.

6328 sayılı Kanun' un kabul edildiği 2013 yılında Kurum tarafından, başvuru üzerine verilen Tavsiye Kararlarına kamu kurumları tarafından uyulma oranı %20 iken; 2023 yılına gelindiğinde bu oran %77,51 olmuştur. Uyum oranının yükselmesi, Kurum' un kamu yönetimi alanındaki etkinliği ve saygınlığı kadar, tavsiye kararına uymamanın kamu kurumu ile ilgili kamuoyunda oluşabilecek olumsuz yargıdan kaçınma gayreti ile de ilişkilidir.

Kurumun etkili bir denetim birimi olması, Kamu Başdenetçisi ve Kamu Denetçilerinin kamunun ve toplumun genelini ilgilendiren doğal afet gibi olaylarda pozitif ve birleştirici rol oynamalarına; bu sayede toplumun gözündeki itibar ve saygınlıklarının artmasına da bağlıdır.

İdari yargıya ve TBMM Komisyonlarına ulaşmanın ve işlemleri yürütmenin zahmetli ve masraflı olduğu düşünüldüğünde; Kamu Denetçiliği Kurumuna başvurunun kolay ve ücretsiz olması, istenildiğinde elektronik başvuru imkânının da bulunması ve illerde valilikler, ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla başvuruda bulunulabilmesi nedeniyle, zarara uğrayan kişiler açısından tercih edilen bir başvuru ve denetim yöntemi olacaktır.

Kamu hizmetinden faydalanan gerçek veya tüzel kişilerin bu hizmete ilişkin şikayetlerine Kurum tarafından mevzuat ile belirlenen sürelerde cevap verilmesi, idarenin bu konuda düzeltici işlem yapması veya gerekçesini belirtmek suretiyle neden işlem yapamayacağını açıklaması kamu kurumuna ve kamu personeline olan güveni arttıracaktır.

Diğer taraftan, Kurumun sadece başvuru üzerine inceleme yapması ve karar vermesi ise, kurumun etkinliğine olumsuz yönde etki yapmaktadır. Kurum insan onuruna yakışmayacak ve insanın onuruna saygıyı zedeleyen, temel insan haklarının korunması noktasında re'sen harekete geçebilmelidir. Bu sayede, Kurumun hem bilinirliği ve hem de etkinliği artacaktır (Duran, 2021: 18).

Kurumun uluslararası ve bölgesel ombudsmanlık kuruluşlarına üyeliğinin bulunması hem üye olunan kuruluş hem de kuruluşlara üye kurum ve ülkeler ile işbirliği, koordinasyon, bilgi-tecrübe paylaşımı ve etkileşimi arttıracığından Kurumun kararları ve kamuoyu ve idare üzerindeki etkisi bakımından katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akkoca, Hasan Hüseyin (2013). **2010 Anayasa Değişikliği Sonrasında Düzenlenen Kamu Denetçiliği Kurumu (Türkiye Ombudsmanı)**. Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi SBE, <http://tez2.yok.gov.tr>. Tez.htm [Erişim Tarihi:20.03.2015].
- Aktuğlu, Mehmet Ali (1996). **Denetleme ve Revizyon**, 3.Baskı, İzmir: Barış Yayınları.
- Atay, Cevdet. (1999). **Devlet Yönetimi ve Denetimi**, 2.Baskı, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Çıtır, Halim (1987). **Yönetmelik Denetim Anlayışı ve Örgütlenmesi**, Kamu Yönetimi Uzmanlık Tezi, Ankara: TODAİE.
- Duran, Hazal (2021), Türkiye’de İdari Denetim ve Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), **Sera-Analiz** (344).
- Erdengi, Tevfik B. (2009). **Ombudsman: Dünya Uygulamaları ve Türkiye**. Doktora Tezi. Ankara. Hacettepe Üniversitesi SBE.
- Erdoğan, Oğuzhan. (2010). **Ombudsmanlık Kurumu ve Türkiye’de Uygulanabilirliği**. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi SBE.
- Erhürman, Tufan (2001). **İdari Denetim ve Ombudsman**, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi SBE.
- Eryılmaz, Bilal (2012). **Kamu Yönetimi**. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Guimaraes, Tomas Aquino, Guarido Edson Ronaldo Guarido ve Bruno Batista de Carvalho Luz (2021). Courts As Organizations: Governance And Legitimacy. **BAR-Brazilian Administration Review**, 17(4).
- Korkmaz, Kadir (2009). Takdir Yetkisinin Disiplin Hukukunda Kullanımı ve Yargısal Denetimi, **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.XIII, S.1-2, s. 241-252.
- Köse, H. Ömer (2000). **Dünyada ve Türkiye’de Yüksek Denetim**. Ankara: Sayıştay Yayını.
- Küçükaycan, Dürdane (2020). Mali Saydamlık ve Hesap Verebilirlik Aracı Olarak: Türk Sayıştay’ının Performans Denetimi. **Denetişim** (20), 35-54.
- Mutta, Serdar (2005). **İdarenin Denetlenmesi ve Ombudsman Sistemi**. İstanbul: Kazancı Matbaacılık.

Newman, H. William. (1979). **Yönetim İşletmelerde ve Kamu Yönetiminde Sevk ve İdare**. Çev.: Kenan SÜRGİT, Ankara: TODAİE.

Ombudsman Bülten (2017). Dünya Ombudsmanları İnsanlık İçin Buluştu, **Ombudsman Bülten Dergisi**, 8, 1-88.

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

Sanal, Recep (2008). Yeni Yasal Düzenlemeler Işığında Yerel Yönetimlerin Denetimi. **Türk İdare Dergisi**, Yıl: 80, Sayı: 459, 101-128.

Sanal, Recep (2002). **Türkiye’de Yönetimsel Denetim ve Devlet Denetleme Kurulu**. Ankara: TODAİE.

Sayıştay (2000). **Performans ve Risk Denetim Terimleri**, Ankara: Sayıştay.

Sesli, Mutlu (2022). Türkiye’de Ombudsman Kurumunun Bilinirlik ve Etkinlik Açısından Katılımcı Demokrasiye Katkısının Değerlendirilmesi. **Ombudsman Akademik**, 8(15), 83-102.

Şengül, Ramazan; Günel, Cihan Necmi (2023). Kamu Denetçiliği Kurumunun Türkiye’de İdari Kültürün Şekillenmesine Etkisi. **Ombudsman Akademik**, 9(17), 63-78.

Temizkan, Koray (2008). **Ombudsmanlık Kurumu ve Günümüzde Türkiye’de Uygulanabilirliği**. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi SBE, <http://tez2.yok.gov.tr>. (Erişim Tarihi 07.10.2024)

Tortop, Nuri (1998). Ombudsman Sistemi ve Çeşitli Ülkelerde Uygulanması. **Amme İdaresi Dergisi**, 31(1), 3–13.

Uz, Bilge (2024). Ombudsmanlık Kurumlarının Özellikleri ve Kamu Denetçiliği Kurumu Kararlarının Uygulamadaki Etkileri, **Ombudsman Akademik**, (19), 77-102.

Elektronik Kaynaklar

Peka, Artenis, (2021). “The Role of the Ombudsman in Our Democracy”, [https:// exit.al/en/2017/06/10/the-role-of-the-ombudsman-in-our-democracy/](https://exit.al/en/2017/06/10/the-role-of-the-ombudsman-in-our-democracy/) (Erişim Tarihi: 05.04.2025)

<https://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k6328.html> (Erişim Tarihi: 15.10.2024)

Ombudsman-KDK-2023-Yillik-Rapor:

<https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/kdk-ombudsman-2023-yillik-raporu/index.html> (Erişim Tarihi: 30.10.2024)

Ombudsman Kararı -1-:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/arama,download?url=20240809/259001\yayin\karar-2024-9808.> (Erişim Tarihi: 23.10.2024)

Ombudsman Kararı -2-:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20240801\258669\Yayin\Karar-2024-9476.> (Erişim Tarihi: 24.10.2024)

AB (2021). 2021 AB Türkiye Raporu: https://ab.gov.tr/siteimages/birimler/kbp/2021_turkiye_raporu_tr.pdf (Erişim Tarihi: 04.11.2024)

AB, (2023). 2023 AB Türkiye Raporu: https://ab.gov.tr/siteimages/resimler/2023_turkiye_raporu.pdf (Erişim Tarihi: 05.11.2024)

İyi Yönetim İlkeleri:

<https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/iyi-yonetim-ilkeleri-turkce/iyi-yonetim-ilkeleri-turkce.pdf.pdf> (Erişim Tarihi: 06.04.2025)

<https://www.theioi.org/the-i-o-i> (Erişim Tarihi: 06.04.2025)