



KAMU HİZMETLERİNİN KALİTESİNİ ARTIRMADA OMBUDSMANLIK: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMUNUN FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH OMBUDSMAN: AN EVALUATION OF THE ACTIVITIES OF THE OMBUDSMAN INSTITUTION

Hakan ASTA

Başkent Üniversitesi, İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım,
astahakan@gmail.com

10.33537/sobild.16.2.1634503

Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 06.02.2025
Kabul edildiği tarih: 02.05.2025

Article Info

Date submitted: 06.02.2025
Date accepted: 02.05.2025

Anahtar sözcükler

ombudsmanlık; hesap verebilirlik;
şeffaflık; adalet

Keywords

ombudsman; accountability;
transparency; justice

Öz

Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'de vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili yaşadığı sorunlara çözüm üretmek amacıyla kurulan ve idarenin şeffaflık, hesap verebilirlik ve adalet ilkeleri doğrultusunda işleyişini destekleyen bir mekanizmadır. Çalışma kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumunun 2021-2023 yıllarına ait faaliyet raporları incelendiğinde, kurumun şikayetlere ilişkin etkinliği ve bu süreçlerdeki işlevselliği dikkat çekmektedir. İnceleme, başvuruların başvuru yöntemlerine, yaş ve cinsiyet gibi demografik özelliklere, şikâyet konularına, bölgelere ve illere göre dağılımına odaklanmıştır. E-başvuru, en yaygın başvuru yöntemi olurken; Marmara, İç Anadolu ve Ege bölgelerinden gelen başvuruların yoğunluğu dikkat çekmiştir. Ayrıca, Kamu Personel Rejimi, Adalet ve Mahalli İdareler en fazla şikâyet alan konular olmuştur. Karar türlerine bakıldığında, dostane çözüm ve tavsiye kararları, kurumun uzlaşmacı misyonunun altını çizerken; idarelerin tavsiye kararlarına %74 oranında uyum göstermesi kurumun etkisini artırmaktadır. Bu çalışma, Kamu Denetçiliği Kurumunun vatandaşların hak arama sürecindeki önemini vurgulamakta ve hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler sunmaktadır.

Abstract

The Ombudsman Institution of Turkey is a mechanism established to provide solutions to citizens' issues related to public services and to support the functioning of public administration in line with the principles of transparency, accountability, and justice. Within the scope of this study, the activity reports of the Ombudsman Institution for the years 2021-2023 were analyzed, highlighting the institution's effectiveness in handling complaints and its functionality in these processes. The analysis focused on the distribution of applications by submission methods, demographic characteristics such as age and gender, topics of complaints, and regional and provincial distribution. E-applications were identified as the most common method of application, with a significant concentration of complaints coming from the Marmara, Central Anatolia, and Aegean regions. Additionally, Public Personnel Regime, Justice, and Local Administrations emerged as the most frequently complained about issues. In terms of decision types, amicable settlements and advisory decisions underscored the institution's reconciliatory mission, while a 74% compliance rate of administrations with advisory decisions enhanced the institution's impact. This study emphasizes the importance of the Ombudsman Institution in the citizens' pursuit of rights and provides recommendations for improving service quality.

Giriş

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsman), bireylerin kamu hizmetleriyle ilgili yaşadığı sorunlara çözüm üretmek ve hak ihlallerini önlemek amacıyla önemli bir işlevi yerine getirmektedir. Kurum, kamu yönetiminin daha şeffaf, hesap verebilir ve adil bir yapıya kavuşmasına katkıda bulunarak, vatandaş ile devlet arasındaki iletişim köprüsü görevini üstlenmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'de vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili şikayetlerini değerlendiren ve çözüm önerileri sunan önemli bir mekanizmadır. Kurumun etkinliği, tavsiye kararlarına uyum oranıyla da gözler önüne serilmektedir. Kuruluş yıllarında %20 seviyelerinde olan bu oranın, yıllar içinde dört kat artarak %80'e ulaştığı gözlemlenmiştir (Memular.net).

Bu artış, KDK'nın¹ kamu kurumları üzerindeki etkisini ve vatandaşların hak arama süreçlerindeki rolünü güçlendirdiğini göstermektedir. Bu bağlamda çalışmada, Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2021, 2022 ve 2023 yıllarındaki faaliyetleri doküman analizi yöntemiyle incelenerek; kurumun etkinliği, başvuruların özellikleri ve verilen kararların niteliği üzerine derinlemesine bir analiz gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmanın temel amacı, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun son üç yıl içerisindeki faaliyetlerini kapsamlı bir şekilde analiz ederek, kuruma yapılan şikayetlerin türleri, başvuru yolları ve sonuçları üzerine bir değerlendirme sunmaktır. Özellikle, şikayetlerin yıllara, bölgelere ve konulara göre dağılımı gibi verilerin ortaya konulmasıyla kurumun vatandaşlar üzerindeki etkisi ve kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine olan katkısı tartışılacaktır. Çalışma, kamu yönetiminde hesap verebilirlik ve şeffaflık gibi ilkelerin güçlendirilmesine yönelik stratejik öneriler geliştirilmesine zemin hazırlamayı hedeflemektedir. Bu kapsamda, Türkiye'deki Kamu Denetçiliği Kurumu'nun işleyişine ilişkin ampirik bir çerçeve sunarak, literatüre önemli bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Araştırmada doküman analizi yöntemi kullanılacaktır. Bu yöntem çerçevesinde, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2021, 2022 ve 2023 yıllarına ait faaliyet raporları sistematik olarak incelenecek ve raporlarda yer alan veriler değerlendirilecektir. Analiz sürecinde odaklanılan noktalar, şikayetlerin yıllara göre dağılımı, şikayetlere konu olan kurumların sayısı, şikayetlere verilen kararların türleri, başvuru şekilleri ve başvuranların demografik özellikleri gibi unsurlardan oluşmaktadır.

Bu araştırma, yalnızca Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporlarına dayanmaktadır. Dolayısıyla, kurumun önceki yıllardaki faaliyetleri veya diğer ülkelerdeki ombudsmanlık uygulamaları bu çalışmanın kapsamı dışında bırakılmıştır. Ayrıca, çalışmada analiz edilen veriler, yalnızca kurum tarafından kamuya açık şekilde sunulan raporlardan elde edilen bilgilerle sınırlı olup, başvuru sahiplerinin bireysel deneyimlerine veya şikayetlerin çözüm süreçlerine ilişkin detaylar kapsam dışı bırakılmıştır.

Bu araştırma, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Türkiye'deki kamu hizmetlerinin kalitesine olan katkılarını anlamaya yönelik kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Şikayetlerin dağılımı ve sonuçları üzerine yapılacak bu analiz, kamu yönetiminin etkinliğinin artırılmasına yönelik önemli ipuçları sunarken, vatandaşların hak arama mekanizmalarına olan güveninin güçlendirilmesine yönelik öneriler geliştirilmesine de zemin hazırlayacaktır.

Kamu Denetçiliği: Etimolojik Kökeni ve Kurumsal Niteliği

Kamu denetçiliği², bireylerin kamu yönetimi karşısında haklarını korumak ve idarenin hukuka uygunluğunu denetlemek amacıyla oluşturulmuş bir mekanizmadır. Dünyada ve Türkiye'de farklı dönemlerde ortaya çıkmış ve gelişim göstermiştir. Kamu denetçiliği kavramı, modern anlamda ilk kez 1809 yılında İsveç'te "Ombudsman" adıyla kurulan kurumla ortaya çıkmıştır. Sözcük etimolojik olarak İsveççe ombudsman kelimesinden Türkçe diline çevrilmiş halk avukatı, arabulucu ve halk savunucusu gibi adlandırmalarla ifade edilmektedir (Yağmurlu, 2018: 177). Göküş ve Çubukcu (2019), Türkiye'de ombudsmanlık konusunda yapılan lisansüstü tezleri inceledikleri çalışmalarında, ombudsmanlık kurumunun vatandaşların şikayetlerini ele alarak idarenin denetlenmesinde önemli bir rol oynadığını belirtmişlerdir. Ombudsmanlık kavramını, şikâyet üzerine kamu yönetimi sorunlarını çözmeye çalışan yasal bir kurum olarak tanımlamışlardır. Bu tanım, ombudsmanlık kurumunun günümüzde hemen hemen tüm devletlerde çeşitli düzeylerde uygulandığını vurgulamaktadır (Doğan ve Kalkışım, 2024: 21).

İlk olarak 1809 yılında İsveç'te, vatandaşların devlet karşısındaki haklarını korumak amacıyla oluşturulan bağımsız bir denetim mekanizmasını tanımlamak için kullanılmıştır. İsveç'teki bu model, zamanla diğer İskandinav ülkeleri tarafından benimsenmiştir; Finlandiya 1919'da, Danimarka 1952'de ve Norveç

¹ Makalenin bundan sonraki kısımlarında "Kamu Denetçiliği Kurumu" zaman zaman (KDK) şeklinde kısaltılmıştır.

² Türk Dil Kurumu "denetleme" sözcüğü, "bir görevin yolunda yürütülüp yürütülmediğini anlamak için yapılan araştırma" olarak tanımlamakta ve eş anlamlı olarak "bakı", "teftiş", "murakebe", "kontrol" ve "denetim" olarak aktarmaktadır (TDK, sozluk.gov.tr).

1962'de benzer kurumları kurmuşlardır (Efe ve Demirci, 2013: 53; Human Rights Ombudsman, 2024). 1950'lerden itibaren, özellikle Danimarka modelinin başarısı, kamu denetçiliği kurumunun dünya genelinde yayılmasına katkı sağlamıştır. 1960'lı yıllarda, İngiltere başta olmak üzere birçok Avrupa ülkesi ve Commonwealth üyesi devletler ombudsmanlık kurumunu benimsemiştir. Bu dönemde, ombudsmanlık kavramı, idarenin denetlenmesi ve vatandaşların şikayetlerinin bağımsız bir organ tarafından incelenmesi açısından önemli bir mekanizma olarak kabul görmüştür (Cheng, 1968: 1).

Türkiye'de kamu denetimi, Osmanlı İmparatorluğu'ndan Cumhuriyet dönemine uzanan bir süreçte evrilmiştir. Osmanlı döneminde, devletin merkezi yapısı içinde çeşitli denetim mekanizmaları bulunmaktaydı. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte, modern devlet yapısının oluşturulması sürecinde kamu denetimi de yeniden yapılandırılmıştır. Özellikle 1960'lı yıllardan itibaren, kamu yönetiminin etkinliğini artırmak amacıyla çeşitli reformlar gerçekleştirilmiştir³ (Bayansar ve Özer, 2023: 396-403). Bu dönemde, kamu denetimi alanında da önemli adımlar atılmıştır. Kamu denetimi rolü üstlenen Kamu denetçiliği kurumunun (ombudsmanlık) oluşturulmasına etki eden başlıca nedenler, kamu yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaşların haklarının korunması gereksinimlerinden kaynaklanmaktadır. Bu ihtiyaçlar, idare ile bireyler arasındaki ilişkilerin daha adil ve dengeli bir yapıya kavuşturulmasını amaçlamaktadır. Modern devletlerde, bireylerin hak arama yollarının çeşitlendirilmesi ve kolaylaştırılması önem taşır. Ombudsmanlık kurumu, vatandaşların idareye karşı şikayetlerini iletebilecekleri bağımsız bir merci olarak, hak arama süreçlerini destekler ve güçlendirir (Göküş & Çubukcu, 2019: 220). Bu bağlamda kamu denetçiliği mekanizması, gün geçtikçe karmaşık bir yapıya bürünen

devlet mekanizması içerisinde vatandaşların haklarını koruma misyonu üstlenerek, insan hak ve özgürlüklerinde eğitici, caydırıcı, düzeltici ve iyileştirici bir işlev ile yöneten ve yönetilenler arasında bir çeşit arabulucu göreviyle hareket etmektedir (Dursunoğlu vd., 2021: 69). Ombudsmanlığın bir yargı görevi görmediğini, sadece bir arabulucu misyonu ile donatıldığını söylemek gerekmektedir. Ombudsmanlık vatandaş ve kamu idareleri arasında çıkan veya çıkabilecek olan sorunları yargı yoluna gidilmeden çözümlemeyi amaçlayan ve çözüm önerileri sunan bir arabulucudur (Mihçioğlu, 1987: 169).

Türkiye Cumhuriyeti'nde ombudsmanlık, yani kamu denetçiliği kavramının yasal mevzuata girişi, uzun bir hazırlık ve tartışma sürecinin ardından gerçekleşmiştir. 1970'lerden itibaren ombudsmanlık üzerine çeşitli akademik ve yasal çalışmalar yapılmış (Kestane, 2006: 137), ancak somut adımlar 2000'li yıllarda atılmıştır. Türkiye'de kamu denetçiliği kurumunun oluşturulmasına yönelik ilk somut girişimler 2006 yılında başlamış, 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Meclisten geçmiş ve yasalaşmıştır (Özden, 2010: 143). Ancak ilgili kanun dönemin Cumhurbaşkanı tarafından iptaline ve yürürlüğün durdurulmasına yönelik talep ile dava açılmış ve Anayasa Mahkemesi tarafından kanunun geçici birinci maddesinin Anayasaya aykırılığı gerekçe gösterilerek aynı yıl durdurulmasına hükmedilmiştir (Ünal, 2013: 160). 25.12.2008 tarihinde Anayasa Mahkemesi kanunu tümüyle iptal ederken, kanunun iptal nedenlerindeki gerekçeler ele alınmış ve 12.09.2010 tarihindeki halk oylamasının bir uzantısı olarak gerçekleştirilen Anayasa değişikliğinde, 74. maddedeki düzenlemeler neticesinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne bağlı olarak kurulacak olan Kamu Denetçiliği Kurumu'nun yapısal ve işlevsel olarak bir görünümü çizilmiştir⁴ (Fendoğlu, 2011: 158-160; Tural, 2014: 176-

³ Coğrafyamızda reform çalışmaları ilk olarak Osmanlı döneminde III. Selim tarafından askeri alanda gerçekleştirilen yeniliklerle başlamıştır. Daha sonra Tanzimat ve Islahat Fermanları ile I. ve II. Meşrutiyet dönemleri ile süreç devam etmiştir (Bayansar ve Özer, 2023: 396). Cumhuriyetin ilanından itibaren reform çalışmaları yoğun bir şekilde devam etmiştir. Bu dönemde gerçekleştirilen reformlar batılı bir vizyon ile gerçekleştirilmiştir. Devleti "yeniden yapılandırma" yöntemi olarak gerçekleştirilen "idari reformlar" uluslararası ilişkilerin yeni bir aşamasında ve modernleşme-kalkınma kuramlarının beslediği bir düşünsel çerçeve içerisinde biçimlenmiştir (Güler, 2016: 33). Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) ve Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) 1980'li yıllara kadar olan süreçte öncelikli olarak etkin idare, güçlü bürokrasi, modern örgüt ve iktisadi amaçlarla gerçekleştirilmiştir (Bayansar ve Özer, 2023: 397-399). 1980 sonrası dönemde ise yapılan reform çalışmaları, daha çok neoliberal düşünce temelinden hareketle sürdürülmüş ve devletin küçültülmesi yoluyla etkinliğinin kınırlarak yönlendirici ve düzenleyici bir rol üstlenmesi düşüncesi kapsamında gerçekleştirilmeye gayret edilmiştir (Pustu, 2018: 314). Örneğin, Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) adıyla yürütülen çalışmada, kamu yönetiminin gelişmesi, yeniden düzenlenmesi, önceki reform çalışmalarının uygulamada karşılıklarının sağlanması, eksik yönlerin tespit edilerek tamamlanması ve Avrupa Topluluğuna katılma gayesinde olan Türkiye Cumhuriyeti'nin yönetsel

anlamda toplulukla uyumlu hale getirilmesi amaçlanmıştır (Özer vd., 2015: 305-306). 2000'li yıllar itibarıyla yapılan reform çalışmaları Avrupa Birliği'ne uyum ve küresel sistemi izleyen bir anlayıştan hareket edilerek IMF, Dünya bankası ve OECD gibi uluslararası kuruluşların tavsiyeleri doğrultusunda bilgi edinme, açıklık, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkeleri kapsayan "yeni kamu yönetimi" anlayışı çerçevesinde gerçekleştirilirken, devletin minimize edilmesi, yerleşme, özel sektör ve rekabet alanlarında yenilikler yapılması ve bürokrasinin etkisinin kırılması gibi çeşitli amaçlarla hareket edilmiştir (Önen ve Kurnaz, 2017: 62; Pustu, 2018: 315-316; Bayansar ve Özer, 2023: 401-402).

⁴ 13.05.2010 tarihinde Resmi Gazetede "Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" başlığıyla yayımlanan 5982 no'lu kanunun, Anayasasının 74.maddesini kapsayan değişikliği şu şekildedir: "Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 74 üncü maddesinin kenar başlığı "VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı" şeklinde değiştirilmiş, maddenin üçüncü fıkrası yürürlükten kaldırılmış ve maddeye aşağıdaki fıkralar eklenmiştir. "Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler. Kamu Başdenetçisi Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından gizli oyla dört yıl için seçilir. İlk iki oylamada üye tamsayısının üçte iki ve üçüncü oylamada üye tamsayısının salt

180). 2012 yılında 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun kabul edilmesiyle birlikte, Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) resmen kurulmuş ve 2013 yılında faaliyete geçmiştir (Dursunoğlu vd., 2021: 76). KDK, Türkiye'de idarenin işleyişiyle ilgili şikayetleri incelemek, insan haklarını korumak ve hukukun üstünlüğünü sağlamak amacıyla kurulmuştur. Kurum, vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili şikayetlerini alarak, idarenin işleyişini denetlemekte ve gerektiğinde tavsiyelerde bulunmaktadır. Bu sayede, idarenin şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırılmakta, vatandaşların hak arama yolları genişletilmektedir. KDK'nın kurulması, Türkiye'de demokratikleşme ve insan haklarının korunması açısından önemli bir adım olarak değerlendirilmiştir. Ancak, kurumun etkinliği ve bağımsızlığı konusunda çeşitli tartışmalar da mevcuttur. Özellikle, KDK'nın kararlarının bağlayıcı olmaması ve sadece tavsiye niteliğinde olması, kurumun etkisini sınırlayan faktörler arasında gösterilmektedir (Usta, 2016: 60-61; Dursunoğlu vd., 2021: 74). Kurum şikayetler ekseninde değerlendirme yaparak hem hukuka uygunluğu ve hakkaniyeti denetlemekte hem de idarelerin iyi yönetim ilkelerine dikkat edip etmediklerini denetlemektedir (Şahin, 2018: 129). Bu bağlamda kurumun verdiği kararlar, idarelere bir idari ve cezai sorumluluk yüklememekle birlikte, alınan kararların benzer mahkeme kararlarına ve diğer kuruluşlarca belirtilen gerekçeler ile bir hukuk metni de ortaya konulabileceği noktasına dikkat etmekte fayda bulunmaktadır (Derin ve Coşkun, 2017: 179; Günel ve Mülazımoğlu, 2020: 129).

Literatür Taraması

Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) üzerine yapılan akademik çalışmalar, kurumun yapısı, işleyişi ve Türkiye'deki uygulamaları hakkında derinlemesine analizler sunmaktadır. Bu bölümde gerçekleştirilen literatür taraması, KDK'nın Türkiye'deki rolü ve etkisi üzerine yazılmış makaleleri içermektedir.

Dursunoğlu, Boyalı ve Gündoğdu (2021) tarafından gerçekleştirilen araştırma, KDK'nın halk tarafından nasıl algılandığını ve imajını incelemektedir. Bu çalışma, kurumun bilinirliği ve toplumdaki yeri hakkında önemli veriler sunmaktadır. Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) halk arasındaki bilinirliğini ve imajını inceleyerek, kurumun kamuoyu algısındaki yerini ortaya koymuştur. Araştırmada, vatandaşların kuruma güven duyması ile kamu yönetiminin etkinliği arasında doğrudan bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Bu bulgu, KDK'nın yalnızca bireysel şikayetleri çözmekle kalmayıp, aynı zamanda kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaya

yönelik bir etkisi olduğunu göstermektedir. Yazarlar tarafından çalışmada, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun halk tarafından bilinirliği, imajı ve algısı araştırılmıştır. Türkiye genelinde yapılan anket çalışmasıyla, kurumun tanınırlığı ve halkın güven düzeyi değerlendirilmiştir. Çalışkan (2013) ise KDK'nın Türkiye'deki gelişimini ve işlevselliğini ele alarak, kurumun kamu yönetimindeki yerini değerlendirmiştir. Bu tez, KDK'nın Türkiye'deki uygulamalarını detaylı bir şekilde analiz etmektedir. KDK'nın Türkiye'deki kuruluş sürecini ve uygulamalarını analiz ederek, ombudsmanlık kurumunun ülke koşullarına uygun hale getirilmesi için önerilerde bulunmuştur. Araştırma, Türkiye'nin farklı siyasi ve toplumsal bağlamları göz önüne alındığında, ombudsmanlık uygulamalarında karşılaşılan zorluklara dikkat çekmiştir.

Demir (2014) çalışmasında, 2012 yılında 6328 sayılı Kanun ile kurulan KDK'nın Türkiye'ye sağlayabileceği katkıları ortaya koymaktadır. Bu makale, KDK'nın hem vatandaşlar hem de kamu yönetimi açısından önemini vurgulamaktadır. KDK'nın kamu hizmetlerindeki aksaklıkların giderilmesine yönelik katkılarını ele almıştır. Araştırma, kurumun daha fazla etkinlik kazanabilmesi için şikâyet çözüm süreçlerinin hızlandırılmasının ve vatandaşların bilinçlendirilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır. Karaca ve Azimli Çilingir (2022) tarafından yapılan çalışma, KDK ile hukuk devleti ilkesi arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu araştırma, KDK'nın hukuk devleti ilkesinin uygulanmasındaki rolünü değerlendirmektedir. KDK ile hukuk devleti ilkesi arasındaki ilişkiyi değerlendirmiştir. Çalışma, KDK'nın kararlarının bağlayıcı olmamasının, kurumun etkinliği üzerindeki sınırlamalarından biri olduğunu ortaya koymaktadır. Buna karşın, tavsiye kararlarının kamu kurumları tarafından büyük ölçüde dikkate alınması, KDK'nın dolaylı etkisini artırmaktadır. Keser ve Sucu (2021) ise Türkiye'de kamu denetçiliği politikasının oluşturulmasını ve KDK'nın kamu politikası açısından değerlendirilmesini ele almıştır. Bu makale, KDK'nın politika oluşturma sürecindeki yerini analiz etmektedir. Aktaş (2022) tarafından kaleme alınan makale, KDK'nın 10 yıllık uygulamalarını değerlendirerek, kurumun etkinliğini ve geliştirilmesi gereken yönlerini tartışmaktadır. Bu çalışma, KDK'nın Türkiye'deki uygulamalarına dair kapsamlı bir değerlendirme sunmaktadır.

Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) üzerine yönetim bağlamında çeşitli akademik çalışmalar yapılmıştır. Ceylan (2019) tarafından yazılan "Kamu Denetçiliği Kurumunun Türkiye Uygulamasının

çoğunluğu aranır. Üçüncü oylamada salt çoğunluk sağlanamazsa, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylama yapılır; dördüncü oylamada en fazla oy alan aday seçilmiş olur. Bu maddede sayılan hakların kullanılma biçimi, Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması, inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Başdenetçisi ve kamu denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esaslar kanunla düzenlenir."

Etkinliği” başlıklı tez çalışmasında, Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Türkiye’deki yasal statüsü, amacı, kapsamı, görev alanı, başvuru şekli ve süreleri gibi konular incelenmiştir. Ayrıca, kurumun etkinliği değerlendirilerek, yönetim ilkeleri çerçevesinde analizler yapılmıştır. Cingi (2024) tarafından kaleme alınan “İyi Yönetişim İlkeleri Çerçevesinde Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu: Literatür İncelemesi” başlıklı makalede ise iyi yönetim ilkelerinin Türkiye’deki Kamu Denetçiliği Kurumu’nda uygulanabilirliği incelenmiştir. Yönetim ve yönetim kavramlarının tarihsel süreçleri, tanımları ve iyi yönetim ilkeleri detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Başka bir çalışmada ise, iyi yönetim kavramının kuramsal çerçevesi sunulmuş ve Türk kamu yönetiminde özellikle 2000’li yıllardan sonra atılan adımlar incelenmiştir. Ayrıca, 2010 Anayasa değişikliği ile idare sistemimize giren Kamu Denetçiliği Kurumu’nun iyi yönetim ile ilgili uygulamaları değerlendirilmiştir (Şahin, 2018).

Bu çalışmalar, Türkiye’de KDK’nın işleyişi, toplumdaki yeri ve kamu yönetimindeki rolü hakkında kapsamlı bilgiler sunarak, kurumun etkinliğinin artırılması ve geliştirilmesi için önemli öneriler içermektedir. Uluslararası literatüre bakıldığında ise, ombudsmanlık kurumunun uluslararası kapsamda işlevselliği ve farklı coğrafyalardaki uygulamaları üzerine araştırmalar yapıldığı gözlemlenmektedir. Bu çalışmalarda, Türkiye örneklemelerine de yer verilmektedir.

Abedin (2016), ombudsman kurumlarının uluslararası bağlamdaki işlevselliğini inceleyerek, farklı ülkelerdeki uygulamalar arasında karşılaştırmalı bir analiz sunmuştur. Araştırmada, Türkiye’deki Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Avrupa Ombudsmanlık Modeli’ne benzer şekilde yapılandırıldığı ve yerel koşullara uyum sağlama noktasında önemli başarılar elde ettiği vurgulanmıştır. Koch ve Dubois (2018), ombudsmanlık kurumlarının, bireylerin kamu yönetimine olan güvenini artırmada

oynadığı rolü küresel düzeyde ele almıştır. Çalışmada, Türkiye örneği de dahil olmak üzere, ombudsmanlık kurumlarının etkisi özellikle demokratik olmayan rejimlerde kamu hizmetlerinde iyileşme sağladığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Griffiths (2020), şikâyet mekanizmalarının şeffaflık ve hesap verebilirlik üzerindeki etkilerini inceleyen bir çalışmada, Türkiye’deki Kamu Denetçiliği Kurumu’nun, e-başvuru sistemleri ve dijitalleşme süreçleriyle, şikâyetlerin çözüm sürelerini kısalttığını ve vatandaşlara kolaylık sağladığını ifade etmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu

Resmî Gazetede 29.06.2012 tarihinde yayımlanan 28338 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu”da (6328 numaralı kanun) KDK’nın amacı belirtilmiştir⁵ (6328, m.1). Benzer şekilde ilgili kanunda KDK’nın görevi belirtilmiş ve 02.07.2018 tarihli KHK/703/110 md. ile mülga edilerek yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler, yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar ve Türk Silahlı Kuvvetlerinin askeri nitelikteki faaliyetleri kurumun görev alanı dışında bırakılmıştır (6328, m.5). 28.03.2013 tarihinde Resmî Gazetede yayımlanan 28601 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” kapsamında kurumun görevleri 4.maddede belirtilmiş olup, ilgili maddede Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler de kurumun görev alanı dışında bırakılmıştır⁶ (28601, m.4).

KDK bir başdenetçi ve beş denetçi ile genel sekreter ve diğer personellerden oluşmaktadır. Kurum başdenetçi tarafından yönetilir ve temsil edilir (6328, m.4 ve m.6). Başdenetçi ve denetçilerin toplam görev süreleri 4 yılı geçememektedir (6328, m.14). Kuruma, ilgili kanunda kimlerin başvuru yapabilecekleri ve başvuru usûlleri (6328, m.17)⁷, şikâyetle konu olan kurum ve/veya

⁵ “Kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak” üzere şeklinde kanunun amacı kapsamında kurumun amacı belirtilmiştir.

⁶ (1) Kurum;

a) Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal ve güvenlik kurumlarının, mahalli idarelerin, mahalli idarelerin bağlı idarelerinin, mahalli 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 idari düzenleme, denetim ve gözetim altında kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerinin, her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına ilişkin şikâyetleri inceler, araştırır ve önerilerde bulunur.

(2) Ancak;

a) Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler,

b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,

c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,

ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askeri nitelikteki faaliyetleri, hakkında yapılan şikâyetler Kurumun görev alanı dışındadır.

⁷ (1) Kuruma gerçek ve tüzel kişiler başvurabilirler. Başvuru sahibinin talebi üzerine başvuru gizli tutulur.

(2) Başvuru; başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, yerleşim yeri veya iş adresini ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için vatandaşlık kimlik numarasını, yabancılar için pasaport numarasını, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzasını, varsa, merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesini içeren Türkçe dilekçe ile yapılır. Bu başvuru, yönetmelikte belirlenen şartlara uyulmak kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.

(3) Yapılan başvurulardan;

a) Belirli bir konuyu içermeyenler,

b) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarının karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olanlar,

kuruluştan bilgi ve belge istenmesi usulü (6328, m.18)⁸, şikâyetle ilişkin bilirkişi görevlendirilmesi ve tanık dinlenmesine ilişkin esaslar (6328, m.19)⁹, inceleme ve araştırma konusu (6328, m.20)¹⁰, dava açma süresinin yeniden işlemeye başlaması (6328, m.21)¹¹, raporlara ilişkin madde ((6328, m.22)¹² ve açıklama yapma yetkisine ilişkin esaslar (6328, m.23)¹³. Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kuruma Başvuru ve Yapılacak İşlemler” başlıklı üçüncü bölümde belirtilmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu’nca yayımlanan 28601 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”in altıncı bölümünde “İnceleme ve Araştırma Sonucunda Verilecek Kararlar” başlığında karar türleri açık bir şekilde belirtilmiştir (28601, m.31, m.32, m.33, m.33/a, m.34). Kuruma iletilen şikâyet başvurusu incelemeye tabi tutulduktan sonra tavsiye kararı, ret kararı, dostane çözüm kararı¹⁴ veya karar verilmesine yer olmadığına dair karar olmak üzere dört farklı biçimde incelemeyi sonuçlandırabilmektedir (28601, m.31). Kurumca tamamlanan inceleme ve araştırma sonucunda, şikâyetin

yerinde olduğu, yani haklı bulunduğu durumlarda tavsiye kararı verilmektedir (28601, m.32). Kurumca gerçekleştirilen inceleme ve araştırmanın ardından şikâyetin yerinde olmadığı kanaatine varılması durumlarında ise ret kararı verilmektedir (28601, m.33). Şikâyetin taraflarından olan idare tarafınca talep yerine getirilirse ya da şikâyetin çözümle sonuçlandırıldığı taraflarca KDK’ya bildirilirse dostane çözüm kararı verilmektedir (28601, m.33/a). Son olarak ise şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi, şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü, tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi ve inceleme kurum tarafından devam ettirilirken şikâyet konusu ile ilgili dava açılması durumlarında karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmektedir (28601, m.34).

Kamu Denetçiliği Kurumu’nun 2013 yılından bu yana her yıl düzenli olarak yayımladığı raporlarda “Dosya Bilgileri” adıyla yer alan ilgili bölümünde kuruma yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi sonucunda ne tür kararlar alındığına ilişkin istatistiki bilgiler verilmektedir. Ayrıca istatistiki bilgiler verilmeden önce karar türleri

c) İkinci fıkrada belirtilen şartları taşımayanlar,

ç) Sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılanlar, incelenmez.

(4) Kuruma başvuruda bulunulabilmesi için, 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gereklidir. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvurular ilgili kuruma gönderilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hallerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir.

(5) Kuruma, illerde valilikler, ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla da başvurulabilir.

(6) Başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz.

(7) Kuruma, dördüncü fıkra uyarınca yapılacak başvuruya idare tarafından verilecek cevabın tebliği tarihinden, idare başvuruya altmış gün içinde cevap vermediği takdirde bu sürenin bitmesinden itibaren altı ay içinde başvurulabilir. Başvuru tarihi, dilekçenin Kuruma, valilik veya kaymakamlıklara verildiği, diğer hallerde başvurunun Kuruma ulaştığı tarihtir.

(8) Dava açma süresi içinde yapılan başvuru, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurur.

⁸ (1) Kurumun inceleme ve araştırma konusu ile ilgili olarak istediği bilgi ve belgelerin, bu isteğin tebliği edildiği tarihten itibaren otuz gün içinde verilmesi zorunludur. Bu süre içinde istenen bilgi ve belgeleri haklı bir neden olmaksızın vermeyenler hakkında Başdenetçi veya denetçinin başvurusu üzerine ilgili merci soruşturma açar.

(2) Devlet sırrı veya ticari sır niteliğindeki bilgi ve belgeler, yetkili mercilerin en üst makam veya kurulunca gerekçesi belirtilmek suretiyle verilmeyebilir. Ancak, Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler Başdenetçi veya görevlendireceği denetçi tarafından yerinde incelenebilir.

⁹ (1) İnceleme ve araştırma konusu ile ilgili olarak Başdenetçi veya denetçiler bilirkişi görevlendirebilir.

(2) 10/2/1954 tarihli ve 6245 sayılı Harcırah Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere, bilirkişi olarak görevlendirilen kamu görevlilerine her inceleme ve araştırma konusu için (1.000), diğer kişilere her inceleme ve araştırma konusu için (2.000) gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere görevlendirmeyi yapmanın kararı ile

bilirkişi ücreti ödenir. Bu ödemeler, damga vergisi hariç herhangi bir vergi ve kesintiye tabi tutulmaz.

(3) İnceleme ve araştırma konusu ile ilgili olarak Başdenetçi, denetçiler veya uzmanlar tanık ya da ilgili kişileri dinleyebilir.

¹⁰ (1) Kurum, inceleme ve araştırmasını başvuru tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırır.

(2) Kurum, inceleme ve araştırma sonucunu ve varsa önerilerini ilgili mercie ve başvurana bildirir. Kurum, başvurana, işleme karşı başvuru yollarını, başvuru süresini ve başvurulacak makama da gösterir.

(3) İlgili merci, Kurumun önerileri doğrultusunda tesis ettiği işlemi veya Kurumun önerdiği çözümü uygulanabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde Kuruma bildirir.

¹¹ (1) Başvurunun Kurum tarafından reddedilmesi hâlinde, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlar.

(2) Başvurunun Kurum tarafından yerinde görülerek kabul edilmesi hâlinde; ilgili merci Kurumun önerisi üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis etmez veya eylemde bulunmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlar.

(3) Kurumun, inceleme ve araştırmasını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde sonuçlandıramaması hâlinde de durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlar.

¹² (1) Kurum, her takvim yılı sonunda yürütülen faaliyetleri ve önerileri kapsayan bir rapor hazırlayarak Komisyona sunar. Komisyon, bu raporu araverme ve tatil dönemleri hariç olmak üzere iki ay içinde görüşüp kendi kanaat ve görüşlerini de içerecek şekilde özetleyerek Genel Kurula sunulmak üzere hazırladığı raporu Başkanlığa gönderir. Komisyonun raporu Genel Kurulda ivedilikle görüşülür.

(2) Kurumun yıllık raporu, ayrıca Resmi Gazetede yayımlanmak suretiyle kamuoyuna duyurulur.

(3) Kurum; açıklanmasında fayda gördüğü hususları yıllık raporu beklemeksizin her zaman kamuoyuna duyurabilir.

¹³ (1) Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmaya Başdenetçi veya görevlendireceği denetçi yetkilidir.

¹⁴ Dostane çözüm kararı, 02.03.2017 tarihinde 29995 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan ek maddeden itibaren verilmeye başlanmıştır.

raporda belirtilmektedir. Buna göre KDK tarafınca incelenen şikâyet başvurularına başvurunun geçersiz sayılması, birleştirme kararı, ayırma kararı, gönderme kararı¹⁵, incelenemezlik¹⁶ kararı, dostane çözüm kararı¹⁷, karar verilmesine yer olmadığına dair karar (kvyok)¹⁸, ret kararı¹⁹, kısmen tavsiye kısmen ret kararı²⁰ ve tavsiye kararı²¹ verilmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu Web Sitesi, Sosyal Medya Hesapları ve Raporları

Kamu Denetçiliği Kurumunun resmî web sitesi bulunmakla birlikte, resmî web sitesinden sosyal medya hesaplarına (Facebook, X, Instagram ve YouTube) kamuoyunu yönlendirecek bağlantı adresleri de bulunmaktadır²². Kurumun Facebook hesabında²³ 27 bin, X platformunda²⁴ 15.8 bin, Instagram adresinde²⁵ 3.312 takipçi ve YouTube hesabında²⁶ ise 775 abonesi bulunmaktadır. Kamu Denetçiliği Kurumu resmi web sitesinde kurumun misyonu “Anayasal bir kurum olarak; idarenin, hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı işlemlerine karşı bireylerin haklarını korumak, idarenin iyi işleyişine ve hizmet sunumunun kalitesine katkı sağlamak, haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesini sağlamak” şeklinde belirtilirken²⁷, vizyonu “Tavsiye kararları ve uzlaştırıcı yönüyle bireylerin adalete hızlı erişimini sağlayan, önleyici ve eğitici rolüyle uyuşmazlıkların doğmasının engellenmesine katkıda bulunan, iyi bilinen, tercih edilen, daha etkin bir hak arama kurumu olmak” şeklinde ifade edilmektedir²⁸. Kurum web sitesinde kararlarımız sekmesi altında karar arama butonu bulunmakta ve bu sekmeden kurumun şikâyetleri inceleme ve araştırma sonucunda almış olduğu kararlar detaylı bir şekilde aranabilmektedir²⁹. Kurum web sitesinde bulunan “faaliyetlerimiz” sekmesi altında iki alt başlık bulunmaktadır: “Haberler” ve “Basında KDK”. Haberler sekmesi içerisinde kurum haberlerine yer

verilmiştir³⁰. “Basında KDK” sekmesi altında ise yazılı basın, internet haberleri ve TV haberleri olmak üzere üç ayrı sekme yer almakta ve bu sekmelerde KDK hakkında çıkan haberler kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Web sitesinde “Yayınlarımız” sekmesi altında “yayınlar” (bülten ombudsman, rehber, çeviriler, sempozyumlar ve çalıştay raporları), “raporlar” (yıllık rapor, özel raporlar, iyi yönetim ilkeleri rehberi, yıllık performans raporları, stratejik plan, idare faaliyet raporları, 6 aylık raporlar ve kurumsal mali durum ve beklenti raporları), “broşürler” ve “akademik dergi” alt sekmelerine yer verildiği gözlemlenmektedir. Bir başka sekme olan “galeri” sekmesinde ise, fotoğraf ve video galerilerine yer verilmektedir. “Duyurular” sekmesinde ise, basın açıklamaları, kurum duyuruları, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği politikası alt sekmeleri yer almaktadır. Web sitesinde kuruma ulaşılabilecek iletişim bilgilerine yer verilirken, kuruma iletilen başvuruların aşamaları da kontrol edilebilmektedir. Kurum ayrıca web sitesi aracılığıyla, başvuru formuna, sıkça sorulan sorulara, nasıl başvuru yapılabileceğini aktaran bilgilere, başvuru yaparken dikkat edilmesi gerekenlere ve hangi konularda başvuru yapılabileceğine dair bilgilere yer vererek gerçek ve tüzel kişilere yol göstermektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyete geçtiği 2013 yılından bu yana düzenli olarak, faaliyet raporu hazırlamakta ve hazırlanan bu raporlar kurumun web sitesinde duyurulmaktadır. Bu bağlamda kuruma 2013 yılında 7638 şikâyet başvurusu, 2014 yılında 5639 (29.03.2014 tarihinden itibaren kurum tarafından Mahalli idarelere ait başvurular da alınmaya başlanmıştır, 2015 yılında 6055, 2016 yılında 5519, 2017 yılında 17131, 2018 yılında 17585, 2019 yılında 20968 ve 2020 yılında ise toplam 90209 şikâyet başvuru iletilmiştir. Yıllara ilişkin kuruma iletilen şikâyet başvuru sayılarının daha net

¹⁵ Kuruma başvuruda bulunulabilmesi için, 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu’nda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gerekmektedir. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvurular için “Gönderme Kararı” verilip söz konusu başvuru ilgili idareye gönderilmektedir.

¹⁶ Kurumun görev alanına girmeyen, şikâyet başvurusunda bulunması gereken mevzuatın öngördüğü zorunlu hususlar bulunmayan, belli bir konuyu içermeyen, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarıncaya karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olan, sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılan başvurular için “İncelenemezlik Kararı” verilmektedir.

¹⁷ Kurumun kuruluş amacı ve var olma sebebi dostane çözümü aramak ve bulmaktır. Bu kapsamda Kurumca yapılan girişimler neticesinde şikâyetin dostane yollarla çözülmesi durumunda “Dostane Çözüm Kararı” verilmektedir.

¹⁸ Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in 34’üncü maddesi uyarınca, şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi, şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi, inceleme ve araştırma devam ederken şikâyet konusu hakkında dava açılması durumlarında Kurum tarafından “Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar” verilmektedir.

¹⁹ Şikâyet konusu iddianın yerinde olmadığı kanaatine varılması halinde “Ret Kararı” verilmektedir.

²⁰ Şikâyet konusu iddiaların bir kısmının yerinde; bir kısmının ise yerinde olmadığı kanaatine varılması halinde “Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı” verilmektedir.

²¹ İnceleme ve araştırma sonucunda şikâyet konusu iddianın yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde Kurum tarafından “Tavsiye Kararı” verilmektedir.

²² <https://www.ombudsman.gov.tr>

²³ <https://www.facebook.com/TRombudsman/>

²⁴ <https://x.com/TRombudsman?mx=2>

²⁵ <https://www.instagram.com/trombudsman/>

²⁶ <https://www.youtube.com/user/TRombudsman>

²⁷ <https://www.ombudsman.gov.tr/Hakkimizda/Misyonumuz>

²⁸ <https://www.ombudsman.gov.tr/Hakkimizda/Vizyonumuz>

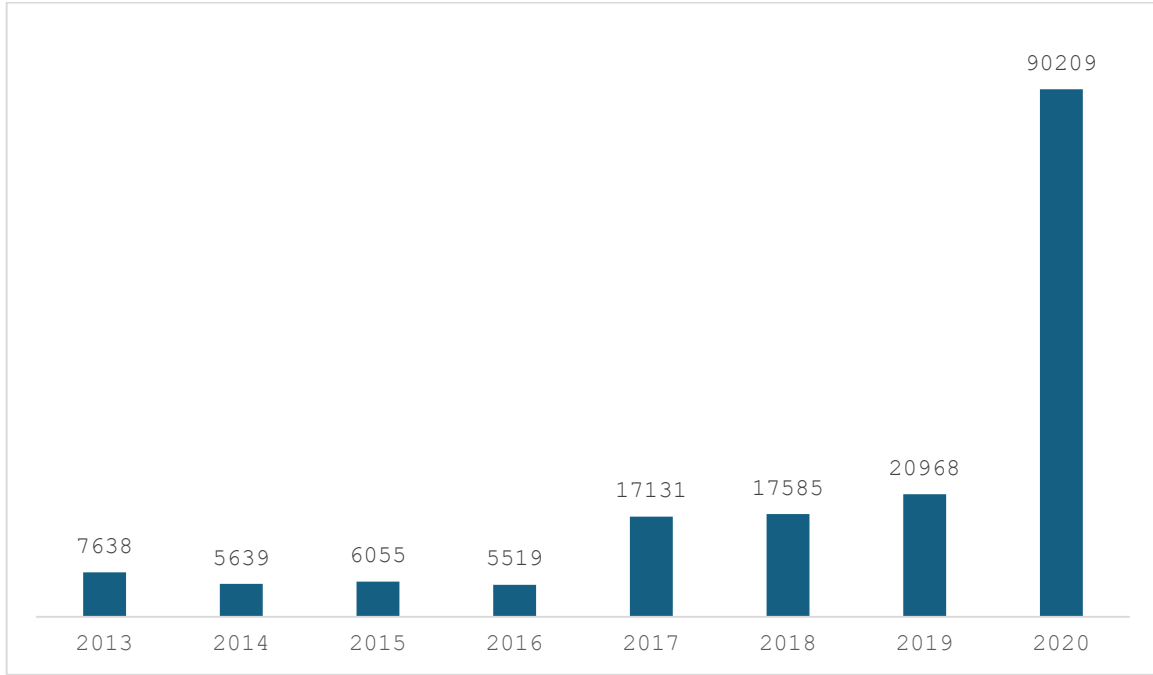
²⁹ <https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama>

³⁰

<https://www.ombudsman.gov.tr/Faaliyetlerimiz/Faaliyetlerimiziz?uygulamald=1#>

anlaşılabilmesi amacıyla aşağıda grafik halinde sunulmaktadır.

Grafik 1: 2013-2020 yılları şikâyet başvuru sayıları



Kamu Denetçiliği Kurumu'na yapılan şikâyet başvurularını gösteren grafikte, 2013-2020 yılları arasında başvuru sayılarındaki değişim dikkat çekici gözükmemektedir. 2013 yılında 7.638 olan başvuru sayısı, 2016 yılında 5.519'a düşerek bir azalma göstermiştir. 2017'den itibaren ise başvurularda yeniden bir artış gözlemlenmiştir. Özellikle 2019 yılında 20.968 başvuru ile önceki yıllara göre ciddi bir yükseliş yaşanmıştır. Bu artışı, kuruma yönelik farkındalığın artması gibi bir nedenle açıklamak mümkündür. 2020 yılında ise başvuru sayısı önemli bir artış yaparak 90.209'a ulaşmıştır. Bu olağanüstü artışı, büyük ölçüde COVID-19 pandemisiyle ilişkilendirilebilmek mümkün gözükmemektedir. Pandemi sürecinde yaşanan ekonomik ve toplumsal sıkıntılar, vatandaşların hak arayışını artırmış ve daha fazla başvurunun kuruma iletilmesine yol açmış gözükmemektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (Ombudsmanlık) 2021, 2022 ve 2023 yılları faaliyetlerini analiz ederek kurumun çalışma performansı ve etkinliği hakkında bir değerlendirme yapmaktır. Bu kapsamda, kuruma gelen şikâyetlerin yıllara göre dağılımı, şikâyetlere konu olan kurum sayısı, şikâyetlere verilen kararların dağılımı, şikâyetlerin çözümüne kavuşturulmasına ilişkin kurumun işlevselliği, başvuranların demografik yapıları ve şikâyetlerin başvuru şekillerine, konulara, bölgelere ve illere göre dağılımı gibi faktörler incelenmiştir. Araştırma kapsamında ilgili yıllarda toplam 55.976 şikâyet başvurusu analiz edilmiştir. Araştırma, bu bulgular

ışığında kamu hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik öneriler sunmayı hedeflemektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu, vatandaşların şikâyetlerini değerlendirerek kamusal hizmetlerin daha şeffaf, adil ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlama görevini üstlenmiştir. Bu nedenle, kurumun çalışma performansını değerlendiren bir araştırma, kamu yönetiminin geliştirilmesi ve vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Şikâyetlerin konulara ve bölgelere göre analiz edilmesi, kamusal hizmetlerde bölgesel ve sektörel eksikliklerin tespitine olanak tanıyacaktır.

Bu araştırmada, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2021, 2022 ve 2023 yıllarına ait faaliyet raporları üzerinden doküman analizi yöntemi kullanılmıştır. Doküman analizi, elektronik ve yazılı materyalleri kapsayacak bir biçimde gerçekleştirilen sistemli bir analiz yöntemi olmakla beraber bir müdahale olmadan "kaydedilmiş belgeleri, resimleri ve metinleri içermektedir. Doküman analizi reklamlar, ajandalar, katılım kayıtları, davetiye, toplantı tutanakları, kılavuzlar, notlar, kitap ve broşürler, günlükler, dergiler, program kayıtları, mektuplar, muhtıralar, haritalar, çizelgeler, gazeteler, sanat eserleri, program detayları, radyo TV program senaryoları, örgütsel raporlar, anket verileri, çeşitli kamu kayıtları, not defterleri, fotoğraf albümleri vb." doküman çeşitlerini oluşturup, bunlar araştırmacıya veri sağlayacak nitelikte kullanılabilir (Kıral, 2020: 174). Buradan yola çıkarak çalışmada, bir doküman çeşidi olan örgütsel raporlar kategorisinde değerlendirilebilecek bir rapor türünü oluşturan KDK raporları analiz edilecektir. Bu

yöntem, raporlarda sunulan şikayetlerin sayısal dağılımının yanı sıra şikâyet konuları, şikayetlerin çözüme kavuşturulmasına yönelik kurumun işlevselliği ve karar türleri gibi kategorilerin belirlenmesini sağlamıştır.

Araştırmada, aşağıdaki kategorilere göre veri toplanmış ve analiz edilmiştir:

1. Kuruma gelen şikayetlerin yıllara göre dağılımı.
2. Şikayetlere konu olan kurum sayısı.
3. Şikayetlerin çözüme kavuşturulmasına yönelik kurumun işlevselliği.
4. Başvuranların yaş dağılımı.
5. Başvuranların gerçek kişi mi tüzel kişi mi oldukları.
6. Şikayetlerin başvuru şekillerine göre dağılımı (elden, posta, e-başvuru vb.).
7. Şikayetlerin konulara göre dağılımı.
8. Şikayetlerin bölgelere göre dağılımı.
9. Şikayetlerin illere göre dağılımı.
10. Şikayetlerin karar türlerine göre dağılımı.

Elde edilen veriler hem nitel hem de nicel analiz yöntemleriyle yorumlanmış, bulgular grafikler ve tablolarla desteklenmiştir.

Araştırma, Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2021, 2022 ve 2023 yıllarına ait faaliyet raporlarıyla sınırlıdır. Bu araştırmada yalnızca 2021, 2022 ve 2023 yıllarının analiz edilmesi, çeşitli gerekçelere dayanmaktadır. Öncelikle, bu yıllar güncel durumu değerlendirmek için kritik bir zaman dilimini temsil etmektedir. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun en son performansını anlamak ve mevcut sorunlara çözüm önerileri geliştirmek açısından bu dönem tercih edilmiştir. Bununla birlikte, COVID-19 pandemisinin kamu hizmetleri üzerindeki etkileri ve pandemi sonrası normalleşme döneminin analizi, bu yılları önemli hale getirmiştir. Ayrıca, zaman ve kaynak sınırlılıkları nedeniyle daha uzun bir zaman dilimini kapsayan bir analiz yerine, ardışık ve temsil yeteneği yüksek olan bu üç yıla odaklanılmıştır. Son olarak, bu dönemin

incelenmesi, kurumsal işleyişteki olası değişikliklerin etkilerini ortaya koymak ve güncel politika önerileri geliştirmek açısından anlamlıdır. Bu kapsamda, bu yıllar arasındaki veriler, kuruma gelen şikayetlerin ve şikâyet sonuçlandırma süreçlerinin analiz edilmesine olanak tanıyacak şekilde detaylandırılmıştır. Araştırmada yalnızca Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından hazırlanan resmi faaliyet raporları kullanılmıştır. Bu nedenle, raporlarda sunulan bilgilerin dışında kalan ve kurumun faaliyetine ilişkin olası eksiklikler veya başka kaynaklardan elde edilebilecek veriler bu çalışmanın kapsamında yer almamaktadır. Ayrıca, raporlardaki veri düzeni ve kategoriler, çalışmanın analiz yöntemini etkileyebilecek diğer bir sınırlılık faktörüdür.

Araştırma Bulguları

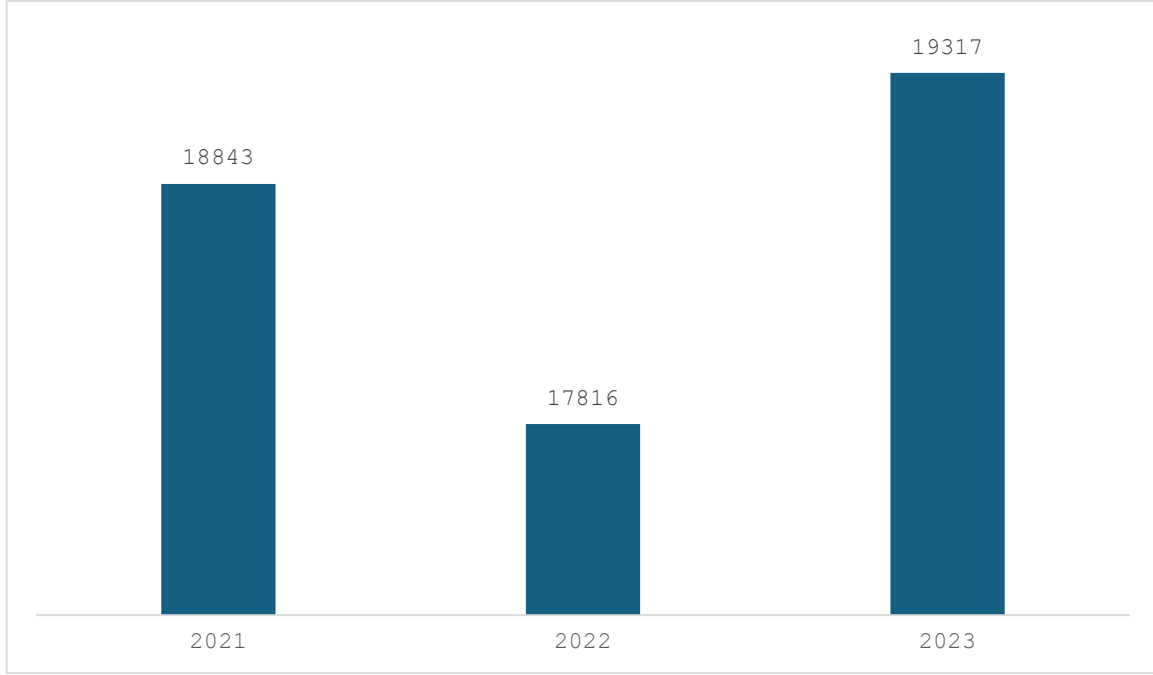
Bu araştırmada, bir doküman çeşidi olarak değerlendirilebilecek KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) raporları analiz edilmiştir. Analiz sürecinde, KDK raporlarında sunulan şikayetler, sayısal dağılım ve içerik kategorilerine göre sınıflandırılarak değerlendirilmiştir. Araştırmanın temel amacı, şikayetlerin yıllara, kurumlara, başvuru şekillerine ve kurumun işlevselliğine göre nasıl bir dağılım gösterdiğini ortaya koymaktır.

Veri analizi, şikayetlerin genel eğilimlerini ve KDK raporlarının sunduğu karar türlerini anlamaya yönelik kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Bu doğrultuda, araştırmada şikayetlerin yıllara göre dağılımı, başvuranların yaş ve tüzel-gerçek kişi statüleri, şikayetlerin illere ve bölgelere göre dağılımı gibi kategorilere odaklanılmıştır. Ayrıca, şikayetlere idarelerin dönüt sağlama ve uyup uymama durumları ve karar türleri gibi veriler analiz edilerek, KDK raporlarının etkinliğini değerlendiren önemli bulgular elde edilmiştir.

Bu bölümde, elde edilen verilerin analizi sonucunda ulaşılan bulgular detaylı bir şekilde ele alınacaktır. Analiz sonuçları, şikayetlerin niteliği ve niceliği hakkında genel bir bakış sunarken, KDK raporlarının yapısal ve içeriksel özelliklerine dair önemli çıkarımlar sağlamaktadır.

Kuruma gelen şikayetlerin yıllara göre dağılımı

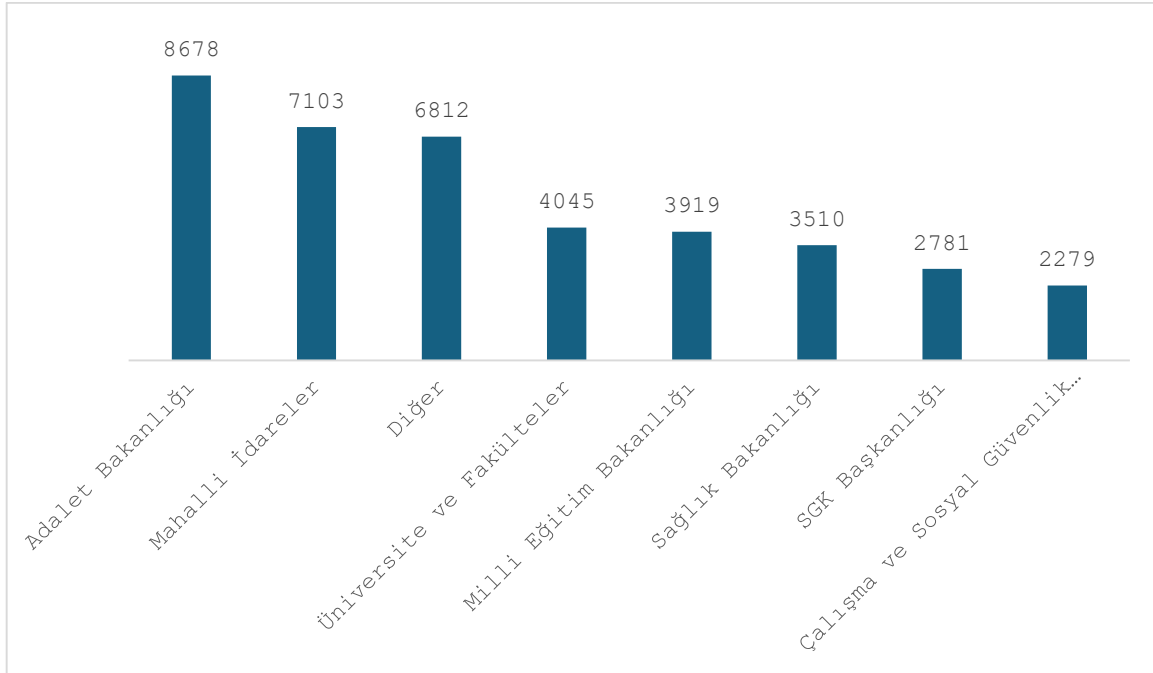
Çalışmanın bu bölümünde Kamu Denetçiliği Kurumuna iletilen şikayetlerin 2021, 2022 ve 2023 yılları arasındaki değişimi ele alınmış ve ifade edilmiştir. Aşağıdaki grafikte başvuru sayılarının yıllara göre dağılımına yer verilmiştir.

Grafik 2: Başvuru sayılarının yıllara göre dağılımı (2021-2023)

Kamu Denetçiliği Kurumu'na (KDK) gelen şikâyet başvurularının yıllara göre dağılımı incelendiğinde, başvuru sayılarında yıllar arasında dalgalanmalar olduğu görülmektedir. İncelenen 3 yıllık dönemde Kamu Denetçiliği Kurumu'na toplam 55976 şikâyet başvurusu gelmiştir. Yıl baz alınarak incelendiğinde, 2021 en yüksek ikinci başvuru sayısına sahip yıl olup, toplamda 18.843 şikâyet kaydedilmiştir. 2022 yılı, 17.816 şikâyet ile analiz edilen yıllar arasındaki en düşük başvuru sayısına sahiptir. 2023 yılında ise şikâyet başvuru sayısı 19.317'ye ulaşarak analiz edilen dönemin en yüksek değerini göstermektedir. Bu artış, 2023 yılının seçim yılı olması nedeniyle vatandaşların çeşitli kamu hizmetleri ve yönetimle ilgili sorunlarını daha yoğun bir şekilde dile getirmiş olabilecekleri ön görüşüyle okunabilir.

Şikâyetlere konu olan kurum sayısı

Bu bölümde kuruma gelen şikâyetlere konu olan kurumların karşılaştırması yapılmıştır. Daha önce bahsedildiği üzere KDK kamu ile idarenin her türlü eylem, işlem, tutum ve davranışlarını inceleyen bir kurumdur. Ancak kurumun Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler, Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar, Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler ve Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askeri nitelikteki faaliyetlerinin kurumun inceleme ve denetleme alanı dışında olduğu unutulmamalıdır. Aşağıda bu bölüme yönelik inceleme sonucunda ortaya çıkan sonuç grafiğine yer verilerek yorumlama yapılmıştır.

Grafik 3: Şikâyetlere konu olan kurum sayısı

Grafik incelendiğinde, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları incelendiğinde, kuruma gelen şikâyet başvurularının çeşitli kamu kurumlarına göre dağılımı dikkat çekmektedir. İnceleme sonuçlarına göre, toplam 55.976 şikâyet başvurusu değerlendirilmiş ve bu başvuruların farklı kurumlara yöneldiği görülmüştür.

Adalet Bakanlığı, 8.678 şikâyet ile toplam başvuruların en büyük kısmını oluşturmuştur. Bu rakam, toplam başvuruların yaklaşık %15,5'ine karşılık gelmektedir. Mahalli idareler, 7.103 şikâyet ile ikinci sırada yer almış ve toplam başvuruların yaklaşık %12,7'sini oluşturmuştur. Üniversite ve fakülteler, 4.045 şikâyet ile %7,2'lik bir paya sahiptir. Milli Eğitim Bakanlığı, 3.919 şikâyet ile toplam başvuruların %7'sine karşılık gelmektedir. Sağlık Bakanlığı, 3.510 şikâyet ile %6,3'lük bir orana sahiptir. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı (SGK), 2.781 şikâyet ile %5 oranında bir paya sahiptir. Son olarak, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2.279 şikâyet ile toplamın %4,1'ini oluşturmuştur.

Bu veriler, Adalet Bakanlığı'nın açık bir şekilde en fazla şikâyet alan kurum olduğunu göstermektedir. Mahalli idarelerin ve üniversite-fakültelerin şikâyet oranları da dikkat çekici düzeyde olup, kamu hizmetlerinin farklı alanlarında yaşanan sorunlara işaret etmektedir. Sağlık ve eğitim gibi temel kamu hizmetlerini sağlayan kurumlara yönelik şikâyetlerin ise belirgin bir yoğunlukta olduğu gözlemlenmiştir.

Bu sonuçlar, kamu hizmetlerine yönelik vatandaş memnuniyetinin farklı kurumlar arasında çeşitlilik gösterdiğini ve bazı alanların daha fazla dikkat gerektirdiğini ortaya koymaktadır. Özellikle Adalet Bakanlığı ve mahalli idarelere yönelik yüksek şikâyet

oranları, bu alanlarda daha fazla iyileştirme yapılması gerektiğini işaret etmektedir.

Şikâyetlerin çözüme kavuşturulmasına yönelik kurumun işlevselliği

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları, kuruma yapılan başvuruların çözüme kavuşturulma sürecini ve bu süreçte kurumun işlevselliğini değerlendirme açısından önemli veriler sunmaktadır. Kurumun temel amacı, kamu ile bireyler arasında yaşanan sorunlara dostane çözümler üretmek ve idareler ile vatandaşlar arasında bir köprü görevi görmektir. Bu bağlamda, kuruma yapılan başvuruların nasıl sonuçlandırıldığı ve idarelerin alınan kararlara ne ölçüde uyum sağladığı, kurumun etkinliğini ölçmek için kritik bir gösterge niteliindedir.

2021 yılında KDK tarafından çözüme kavuşturulan dosya sayısı 3.160'tır. Bu dosyaların %61'i olan 1.928'i dostane çözüm kararı ile sonuçlandırılmış, %39'u ise gönderme kararı ile değerlendirilmiştir. Aynı yıl içerisinde 1.201 adet tavsiye kararı verilmiş ve 403 adet kısmen tavsiye kısmen ret kararı alınmıştır. Bu yıl içinde alınan toplam 1.604 kararın 85,5'ine idarelerden geri bildirim alınmış, 1.090'ına uyulmuş ve %69 oranında bir uyum sağlanmıştır. Geri bildirim alınan diğer 281 karar için gerekçe sunulmuş, 216 karara ise herhangi bir yanıt verilmemiştir.

2022 yılında çözüme kavuşturulan dosya sayısı 2.194 olarak kaydedilmiştir. Bu dosyaların %65'i olan 1.419'u dostane çözüm kararı ile sonuçlanmış, %35'i ise gönderme kararı ile değerlendirilmiştir. Bu yıl verilen 1.097 tavsiye ve 625 kısmen tavsiye kısmen ret kararı incelendiğinde, toplamda 1.722 karara ilişkin geri bildirim alınmıştır. Geri bildirimlerin %56'sında idarelerin karara uyduğu görülmüş (967 karar),

%30'unda ise gerekçe bildirildiği belirtilmiştir (522 karar). Toplam kararların %13'üne denk gelen 201 karar için herhangi bir yanıt alınmamıştır.

2023 yılında çözüme kavuşturulan dosya sayısı 2.364'tür. Bu dosyaların %59'u olan 1.386'sı dostane çözüm kararı ile sonuçlandırılmış, %41'i gönderme kararı olarak değerlendirilmiştir. 2023 yılında verilen 1.384 tavsiye ve 588 kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam 1.972 karara ilişkin değerlendirme yapılmıştır. İdarelerden gelen geri bildirimler incelendiğinde, 1.344 karara uyulmuş (%68), 390 karar için gerekçe bildirilmiş (%20), 232 karara ise herhangi bir yanıt verilmemiştir (%12).

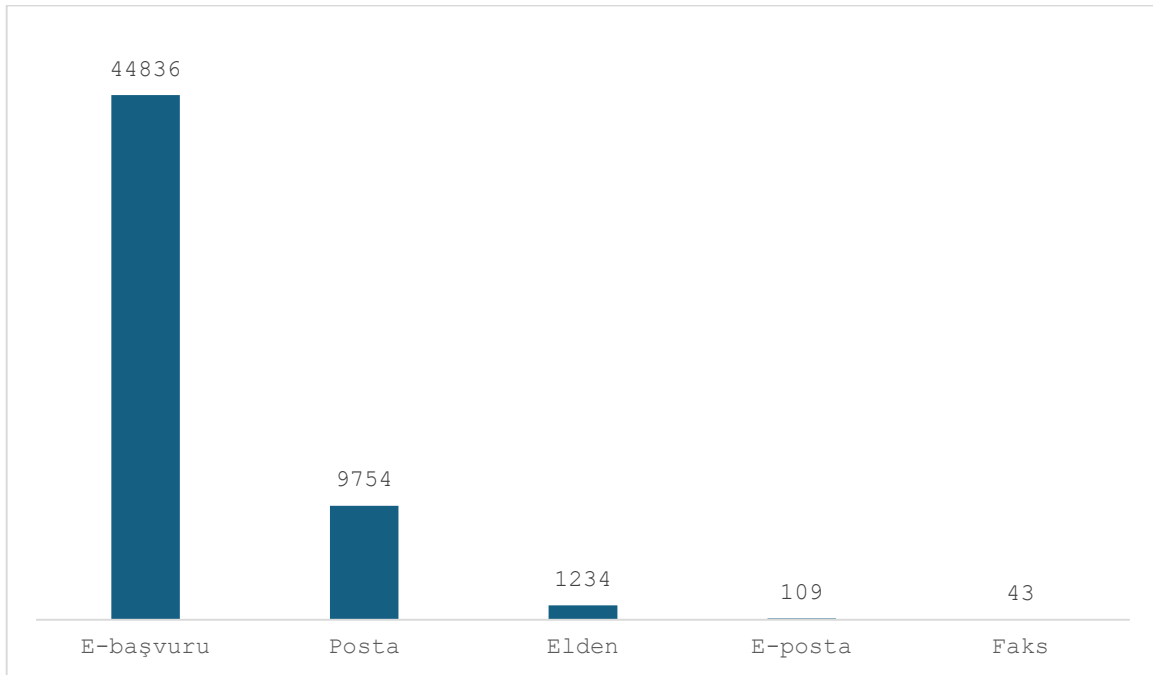
Genel olarak, üç yıllık dönemde toplamda 4.603 tavsiye ve kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmiştir. Bu kararların 3.410'una idareler uyum sağlamış olup, bu durum %74,1 oranında bir uyum başarısı göstermektedir. Geri kalan 1.193 karar için ise idareler gerekçe bildirerek uyum sağlamadıklarını ifade etmiştir (%25,9). Bu veriler, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun, vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili sorunlarını

çözmede önemli bir rol oynadığını ve idarelerle vatandaşlar arasındaki sorunlara büyük ölçüde çözüm ürettiğini ortaya koymaktadır. Dostane çözüm kararlarının yüksek oranı, kurumun uzlaşma kültürüne verdiği önemi yansıtmaktadır. Bununla birlikte, tavsiye ve kısmen tavsiye kararlarına yönelik idarelerin %74'lük uyum oranı, kurumun etkinliğini ve idareler üzerindeki etkisini gözler önüne sermektedir. Ancak, geri bildirim alınamayan kararlar ve idarelerin gerekçe bildirerek uyum sağlamadığı durumlar, kurumun işlevselliğini daha da artırmak adına dikkatle ele alınması gereken noktalar olarak öne çıkmaktadır.

Şikayetlerin başvuru şekillerine göre dağılımı (elden, posta, e-başvuru vb.).

Çalışmanın bu bölümünde Kamu Denetçiliği Kurumuna gelen şikâyet başvurularının şekilleri incelenmiştir. Buna göre, KDK'ya iletilen şikâyet başvuruları e-başvuru, posta, elden, e-posta ve faks olmak üzere 5 farklı şekilde gelmiştir. Aşağıdaki grafite elde edilen veriler gösterilmiş olup sonuçlar yorumlanmıştır.

Grafik 4: Şikayetlerin başvuru şekillerine göre dağılımı



Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporlarında, kuruma gelen şikâyet başvurularının hangi yollarla iletilendiği detaylandırılmış ve bu yöntemlerin kullanım sıklığına ilişkin veriler incelenmiştir. Toplamda 55.976 şikâyet başvurusu değerlendirilmiş ve başvuruların büyük bir çoğunluğunun elektronik ortamda gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.

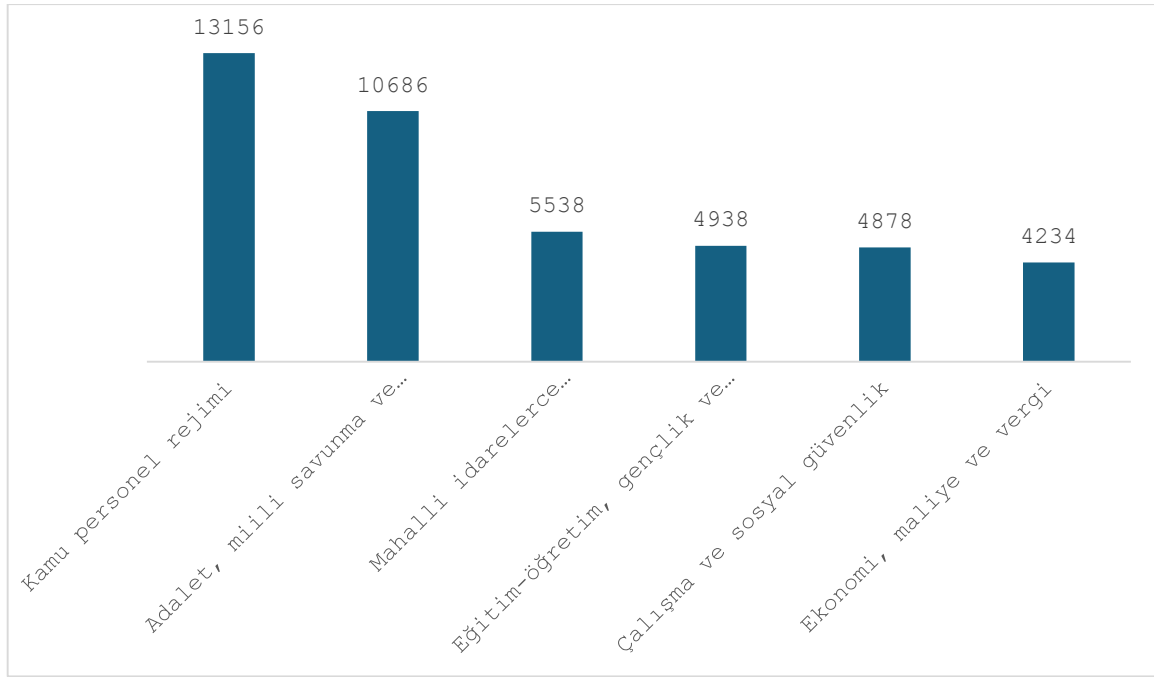
E-başvuru yöntemi, toplam başvuruların 44.836'sını oluşturarak, %80,1 gibi oldukça yüksek bir orana sahiptir. Bu bulgu, dijital teknolojilerin yaygınlaşmasının ve kolay erişim imkanlarının KDK'ya başvuru sürecine büyük ölçüde katkı sağladığını göstermektedir. Posta

yoluyla yapılan başvurular ise 9.754 adet ile toplam başvuruların %17,4'ünü kapsamaktadır ve ikinci en yaygın başvuru yöntemi olarak öne çıkmıştır. Elden teslim edilen şikâyetlerin sayısı 1.234 olup, bu başvurular toplamın %2,2'sine denk gelmektedir. E-posta yöntemiyle alınan başvuruların sayısı 109'dur ve %0,2'lik bir oranla sınırlı bir kullanım oranı göstermektedir. Son olarak, faks yoluyla alınan başvurular yalnızca 43 adettir ve bu yöntem toplam başvuruların %0,1'inden daha azını oluşturmaktadır.

Bu veriler, KDK'ya yapılan başvuruların büyük çoğunluğunun dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirildiğini ortaya koymaktadır. E-başvuru

sistemi, hızlı ve kolay bir işlem süreci sunarak, vatandaşlar arasında en çok tercih edilen yöntem olmuştur. Bunun yanı sıra, posta yöntemi hala önemli bir alternatif olarak kullanılmakta ve geleneksel yolların tamamen terk edilmediğini göstermektedir. Elden teslim edilen başvuruların oranının düşük olması, fiziksel erişimin kısıtlı olduğu durumları işaret ederken, e-posta ve faks gibi yöntemlerin ise oldukça sınırlı bir kullanım alanı bulduğu görülmektedir. Bu bulgular, KDK'nın başvuru yöntemleri açısından dijitalleşme sürecini başarıyla uyguladığını, ancak dijital erişim imkânı bulunmayan kesimler için geleneksel yöntemlerin de önemini koruduğunu göstermektedir.

Grafik 5: Şikâyetlerin konulara göre dağılımı



Kamu personel rejimi, 13.156 şikâyet başvurusuyla toplam başvuruların %23,5'ini oluşturmuş ve en fazla şikâyet konusu olan alan olarak öne çıkmıştır. Bu durum, kamu personel sistemiyle ilgili çeşitli sorunların vatandaşlar nezdinde büyük bir etki yarattığını göstermektedir. Adalet, milli savunma ve güvenlik konularında 10.686 başvuru yapılmış olup, bu sayı toplam başvuruların %19,1'ine karşılık gelmektedir. Adalet ve güvenlik hizmetleriyle ilgili şikâyetlerin yüksekliği, bu alanların kamu hizmetleri açısından kritik önemini ve vatandaşların hassasiyetini yansıtmaktadır.

Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler, 5.538 şikâyetle toplam başvuruların %9,9'unu oluşturmuştur. Bu oran, yerel hizmetlerin vatandaşların yaşamını doğrudan etkilediğini ve bu hizmetlerle ilgili şikâyetlerin sıkça gündeme geldiğini göstermektedir. Eğitim-öğretim, gençlik ve spor konularında yapılan 4.938 şikâyet, toplam başvuruların %8,8'ine denk gelmektedir. Eğitim ve gençlik hizmetlerine yönelik bu başvurular, toplumun bu alanlara verdiği önemi ve bu alanlarda yaşanan sorunların çözümüne duyulan ihtiyacı vurgulamaktadır.

Şikâyetlerin konulara göre dağılımı

Çalışmanın bu kısmında kuruma gelen şikâyetlerin konularına göre dağılımları analiz edilmiştir. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları incelendiğinde, şikâyet başvurularının konularına göre dağılımı, vatandaşların hangi alanlarda daha fazla sorun yaşadığını ve bu sorunları KDK'ya taşıdığını göstermektedir. Toplam 55.976 başvuru üzerinden yapılan bu analiz, farklı kamu hizmeti alanlarındaki şikâyet yoğunluklarını ortaya koymuştur.

Çalışma ve sosyal güvenlik alanında gelen şikâyet başvuruları, 4.878 ile toplam başvuruların %8,7'sini oluşturmaktadır. Bu oran, çalışma hayatı ve sosyal güvenlik sistemine yönelik sorunların varlığını açıkça ortaya koymaktadır. Son olarak, ekonomi, maliye ve vergi konularında yapılan 4.234 şikâyet, toplam başvuruların %7,6'sına karşılık gelmektedir. Ekonomik ve mali düzenlemelerle ilgili şikâyetler, bireylerin ekonomik koşullara duyduğu hassasiyeti ve bu alanda karşılaşılan sorunların boyutunu yansıtmaktadır.

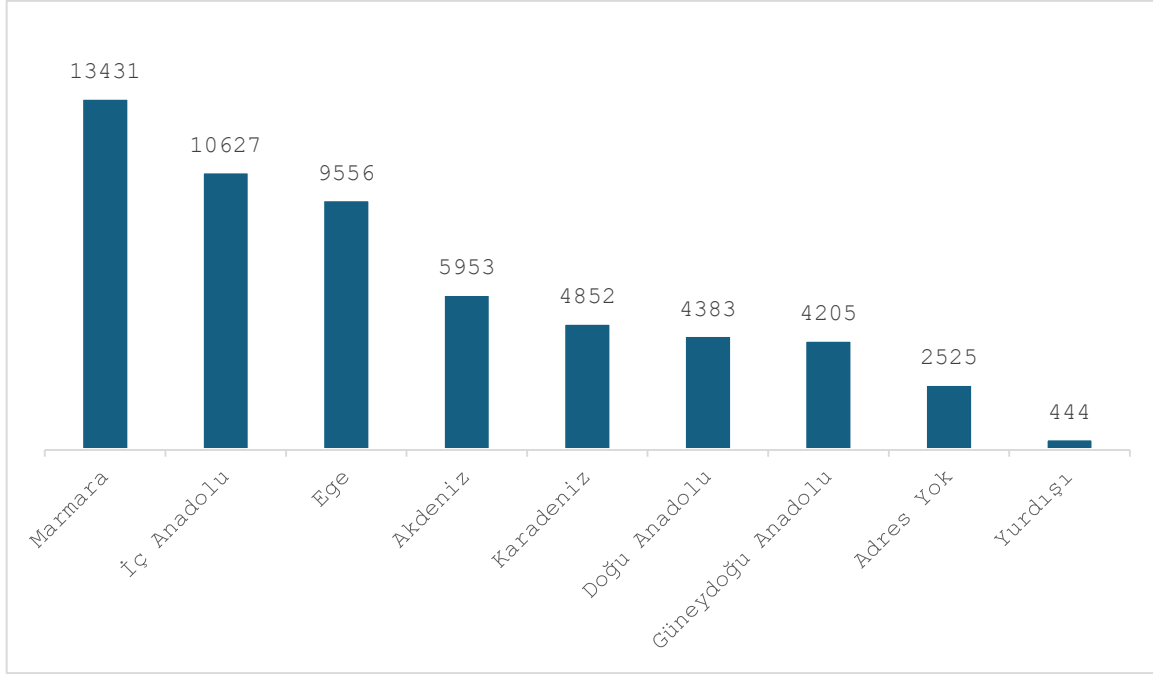
Bu veriler, kamu hizmetlerinin farklı alanlarında vatandaşların yaşadığı sorunların çeşitliliğini ve yoğunluğunu ortaya koymaktadır. Özellikle kamu personel rejimi ve adalet, milli savunma ve güvenlik gibi alanlarda yüksek şikâyet oranları, bu alanlarda çözüm odaklı politikalar geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Mahalli idareler, eğitim ve sosyal güvenlik konularındaki şikâyet oranları da bu alanlarda sürekli iyileştirme ve hizmet kalitesinin artırılması gerektiğini göstermektedir.

Şikâyetlerin bölgelere göre dağılımı

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları incelenerek, şikâyet başvurularının bölgelere göre dağılımı karşılaştırmalı bir şekilde analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, Türkiye'nin coğrafi bölgelerine ve yurtdışına göre dağılımı dikkat

çekici sonuçlar ortaya koymaktadır. Toplam 55.976 şikâyet başvurusunun bölgelere göre dağılımı incelendiğinde, bazı bölgelerin diğerlerine göre daha yüksek bir başvuru yoğunluğuna sahip olduğu görülmektedir.

Grafik 6: Şikâyetlerin bölgelere göre dağılımı



Marmara Bölgesi, 13.431 şikâyet başvurusuyla toplam başvuruların %24'ünü oluşturmuş ve en fazla başvuru yapılan bölge olarak öne çıkmıştır. Marmara Bölgesi'nin yoğun nüfus yapısı ve ekonomik faaliyetlerin merkezlerinden biri olması, bu yüksek başvuru oranını açıklamaktadır. İç Anadolu Bölgesi, 10.627 başvuruyla toplam başvuruların %19'una karşılık gelmektedir. İç Anadolu'nun başkent Ankara'yı içermesi ve idari merkez olma özelliği, bu bölgeden gelen şikâyetlerin yoğunluğunu etkileyen önemli bir faktördür.

Ege Bölgesi, 9.556 şikâyet ile toplamın %17,1'ini oluşturarak üçüncü sırada yer almaktadır. Bu bölge hem yoğun yerleşim alanlarına hem de tarım ve turizm gibi ekonomik faaliyetlerin merkezi olan illere sahiptir. Akdeniz Bölgesi, 5.953 başvuruyla toplam başvuruların %10,6'sına karşılık gelmektedir. Bu oran, bölgenin nispeten daha düşük nüfus yoğunluğuna rağmen kamu hizmetlerine erişimde yaşanan sorunları yansıtmaktadır. Karadeniz Bölgesi, 4.852 şikâyet ile toplamın %8,7'sini, Doğu Anadolu Bölgesi ise 4.383 şikâyet ile %7,8'ini oluşturmaktadır. Her iki bölge de daha düşük nüfus yoğunluğuna sahip olmasına rağmen belirgin bir şikâyet oranına sahiptir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi, 4.205 şikâyetle toplam başvuruların %7,5'ine karşılık gelmektedir. Bu oran, bölgenin sosyal ve ekonomik koşullarıyla bağlantılı olarak kamu hizmetlerine yönelik sorunların varlığını ortaya koymaktadır. Yurtdışından yapılan başvuru sayısı 444 olup, toplam başvuruların %0,8'ini oluşturmaktadır. Bu

durum, yurtdışında yaşayan Türk vatandaşlarının kamu hizmetlerine erişimde karşılaştıkları sorunları yansıtmaktadır. Adres belirtilmeyen başvuruların sayısı ise 2.525 olup, bu başvurular toplamın %4,5'ine denk gelmektedir. Bu oran, eksik bilgi ile yapılan başvuruların dikkat çeken bir kısmını oluşturduğunu göstermektedir.

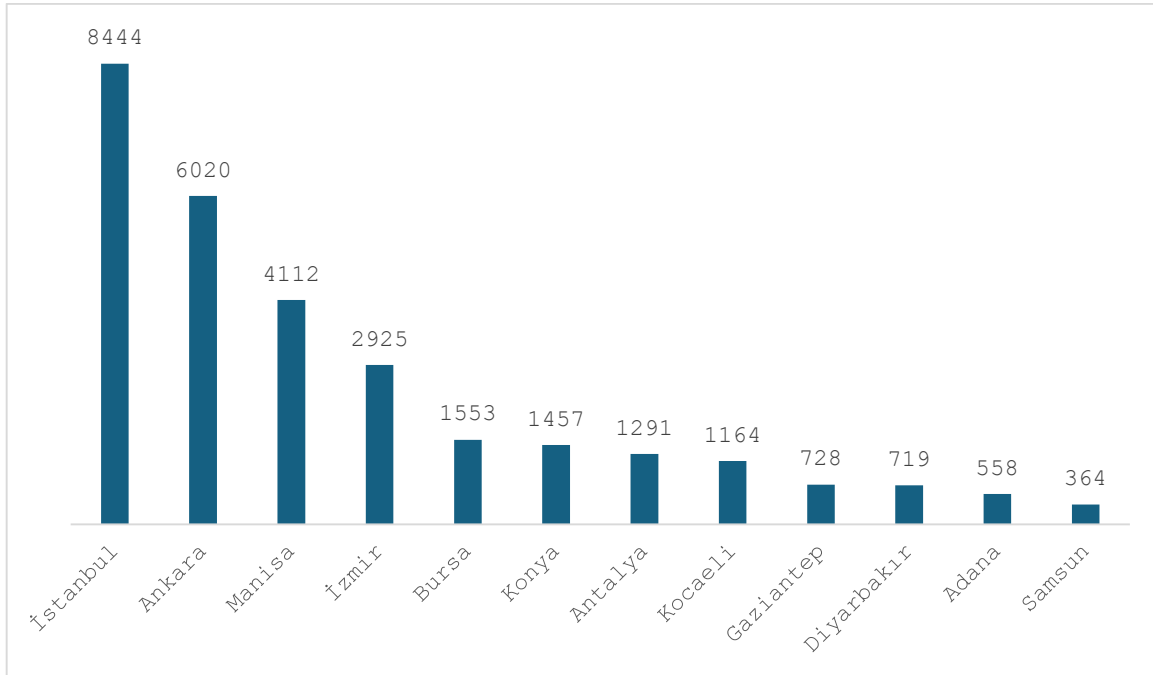
Bu bulgular, Türkiye'nin coğrafi bölgeleri arasında kamu hizmetlerine erişim ve memnuniyet açısından farklılıklar bulunduğunu ortaya koymaktadır. Marmara, İç Anadolu ve Ege gibi nüfus yoğunluğu ve ekonomik faaliyetlerin yoğun olduğu bölgelerde şikâyet başvurularının yüksek olması beklenen bir durumdur. Akdeniz, Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinden gelen şikâyetler ise, bu bölgelerde kamu hizmetlerine erişimde yaşanan farklı zorlukları ve çözüm ihtiyacını yansıtmaktadır. Yurtdışından yapılan başvurular ve adres belirtilmeyen başvurular da dikkate alınarak, bu dağılımların detaylı analiz edilmesi, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik önemli ipuçları sunmaktadır.

Şikâyetlerin illere göre dağılımı

Şikâyetlerin illere göre dağılımının incelendiği bu bölümde ise, bölge araştırması iller özelinde yapılarak daha spesifik sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır. Bu inceleme, vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili şikâyetlerinin coğrafi düzeyde hangi illerde yoğunlaştığını ve bu yoğunluğun belirli iller arasında nasıl bir dağılım gösterdiğini anlamak açısından önem taşımaktadır. Verilere dayalı analiz, kamu hizmetlerinin bölgeler ve iller düzeyinde farklılıklar gösterdiğini ve vatandaşların

taleplerinin bu bağlamda şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Grafik 7: Şikâyetlerin illere göre dağılımı



İstanbul, 8.444 şikâyet başvurusuyla toplam başvuruların %15,1'ini oluşturarak en fazla şikâyet alınan il olmuştur. Türkiye'nin en büyük metropolü olan İstanbul, yoğun nüfusu ve idari, ekonomik, sosyal yapısı nedeniyle şikâyetlerin merkezinde yer aldığı ifade edilebilir. Ankara, 6.020 başvuru ile toplam başvuruların %10,8'ine denk gelmektedir. Başkent olmasının ve kamu yönetiminde merkezi bir rol üstlenmesinin, Ankara'dan yapılan şikâyetlerin yüksek olmasına katkı sağladığı değerlendirilmektedir. Manisa, 4.112 başvuru ile toplamın %7,3'ünü oluşturarak dikkat çeken bir başka il olmuştur. Manisa'dan gelen yüksek şikâyet sayısı, ilin özel dinamikleri ve kamu hizmetlerine erişim süreçleriyle ilişkilendirilebilir.

İzmir, 2.925 başvuru ile toplam şikâyetlerin %5,2'sine karşılık gelmiştir. İzmir'in büyükşehir statüsündeki konumu ve yoğun nüfusu, şikâyet başvurularında önemli bir pay sahibi olmasına neden olmuştur. Diğer iller arasında, Bursa (1.553, %2,8), Konya (1.457, %2,6), Antalya (1.291, %2,3), Kocaeli (1.164, %2,1), Gaziantep (728, %1,3), Diyarbakır (719, %1,3), Adana (558, %1), Samsun (364, %0,6) gibi iller öne çıkmıştır. Bu iller, toplam başvuruların daha küçük bir yüzdesini temsil etse de bölgesel şikâyet yoğunluklarına ışık tutmaktadır.

Diğer illerden gelen şikâyetlerin toplamı ise 27.003 olup, bu başvurular toplamın %48,2'sini oluşturmaktadır. Bu durum, şikâyetlerin ülke genelinde yaygın olduğunu ve farklı illerdeki vatandaşların KDK'ya başvurma eğiliminde olduğunu göstermektedir. İstanbul, Ankara, İzmir ve Manisa'dan gelen başvuruların toplam içinde %38,4 gibi büyük bir paya sahip olması, bu illerdeki

nüfus yoğunluğunun ve kamu hizmetlerine erişimle ilgili sorunların diğer bölgelere göre daha belirgin olduğunu göstermektedir. Diğer illerden gelen başvuruların yüksekliği ise şikâyetlerin Türkiye genelinde dağılım gösterdiğini ve yalnızca büyük şehirlerle sınırlı olmadığını ortaya koymaktadır.

Bu bulgular, KDK'nın kamu hizmetlerine erişimde yaşanan sorunları çözmede önemli bir araç olduğunu ve vatandaşların bu kuruma olan güvenini yansıtmaktadır. Ayrıca, kamu yönetiminde bölgesel ve yerel düzeyde farklılıkların dikkate alınması gerektiğini göstermektedir. Özellikle şikâyet yoğunluğu yüksek illerdeki sorunlara yönelik çözümlerin geliştirilmesi, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine önemli katkılar sağlayacaktır.

Şikâyetlerin karar türlerine göre dağılımı

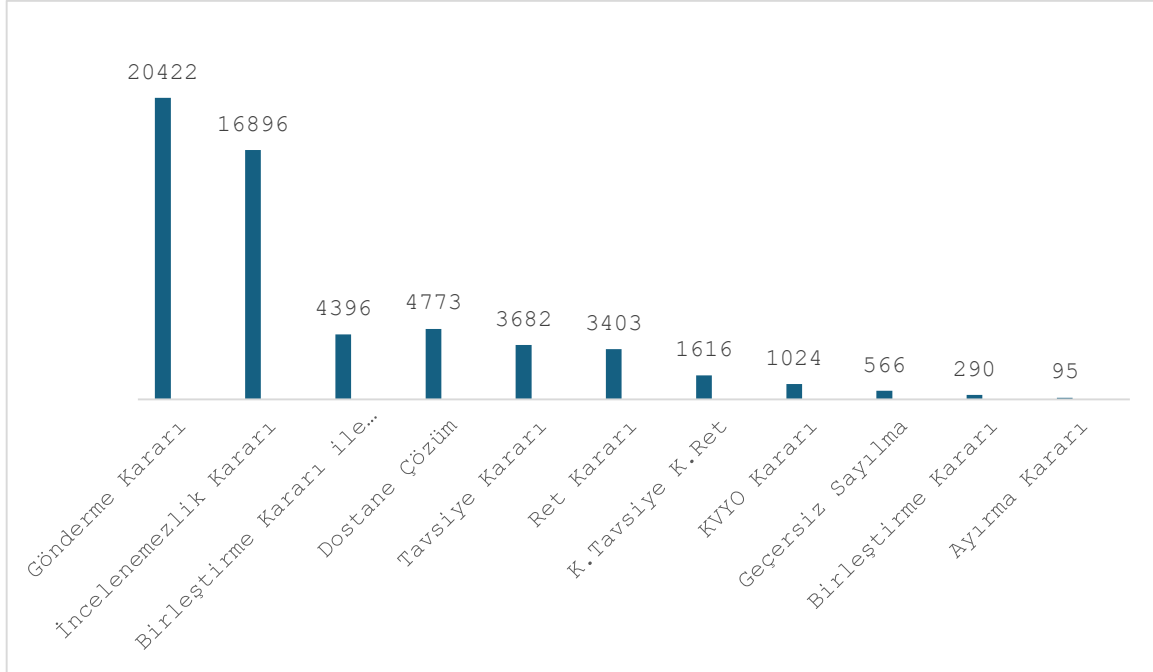
Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları, kuruma iletilen şikâyetlerin hangi karar türleriyle sonuçlandırıldığını ve bu kararların oranlarını detaylı bir şekilde inceleme imkânı sunmaktadır. Kurumun temel amacı, kamu ile bireyler arasındaki sorunları dostane yollarla çözmek ve idare ile vatandaş arasındaki iletişimi geliştirmektir. Şikâyetler farklı kriterlere göre değerlendirilerek sonuçlandırılmakta ve her bir karar türü, şikâyetlerin çözüm sürecine dair önemli ipuçları sunmaktadır.

Analize geçmeden önce bu bölümdeki dosya verilerini yıllar bazında belirtmekte fayda bulunmaktadır. Buna göre, 2021 yılında 2020 yılından devreden dosya sayısı 2939, sonuçlandırılan dosya sayısı ise 19740'tır. Bu yılda işlemi devam eden dosya sayısı ise 2042'dir. 2022 yılında

2021 yılından devreden dosya sayısı 2042 iken, sonuçlandırılan dosya sayısı 18094 ve işlemi devam eden dosya sayısı ise 1764'tür. 2023 yılında 2022 yılından

devreden dosya sayısı 1764 iken, sonuçlandırılan dosya sayısı 19289, işlemi devam eden dosya sayısı ise 1792'dir.

Grafik 8: Şikayetlerin karar türlerine göre dağılımı



20.422 şikâyet gönderme kararı ile sonuçlandırılmış olup, bu karar türü toplam dosyaların %35,7'sini oluşturmaktadır. Bu oran, idari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvuruların sık olduğunu ve bu başvuruların ilgili idarelere yönlendirildiğini göstermektedir. 16.896 dosya, toplamın %29,6'sını temsil eden incelenemezlik kararıyla sonuçlanmıştır. Bu durum, mevzuat eksikliği veya yargı organlarında görülmekte olan uyuşmazlıklar gibi nedenlerle bazı şikayetlerin değerlendirme dışı bırakıldığını göstermektedir. 4.396 dosya, %7,7 oranıyla birleştirme kararı ile sonuçlandırılmıştır. Aynı konuyu içeren veya sebepleri ve tarafları aynı olan başvuruların birleştirilmesi, süreçlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesine olanak sağlamıştır.

4.773 şikâyet, dostane çözüm kararıyla sonuçlandırılmıştır. Bu kararlar toplam dosyaların %8,4'üne karşılık gelmekte olup, KDK'nın uzlaşi kültürünü teşvik eden önemli bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır. 3.682 dosya (%6,4) tavsiye kararı ile sonuçlanmıştır. Bu kararlar, idarenin belirli bir konuda aksiyon alması yönünde bir rehber niteliği taşımaktadır. 3.403 şikâyet, ret kararı ile sonuçlanmıştır. Bu kararlar toplam dosyaların %6'sını oluşturmaktadır ve şikayetlerin iddialarının yerinde olmadığı kanaatini yansıtmaktadır. 1.616 dosya, %2,8 oranında kısmen tavsiye kısmen ret kararı ile sonuçlanmıştır. Bu oran, şikayetlerin karmaşık yapısını ve bir kısmının haklı, bir kısmının ise haksız bulunabileceğini göstermektedir.

1.024 dosya (%1,8) karar verilmesine yer olmadığına dair (kvyok) karar türüyle sonuçlanmıştır. Şikayetçinin başvurusundan vazgeçmesi gibi durumlar bu kategoride

yer almaktadır. 566 dosya (%1) geçersiz sayılmıştır. Bu durum, başvuruların yetersiz bilgi veya mevzuata aykırılık gibi nedenlerle geçersiz sayılmasını içermektedir. 290 dosya (%0,5) bu kategoriye girmiştir. Az sayıdaki bu karar türü, daha spesifik veya teknik durumları içerebilir. Son olarak 95 dosya (%0,2) ayırma kararı ile sonuçlanmıştır. Bu, bazı başvuruların birbirinden ayrılarak bağımsız şekilde ele alındığını göstermektedir.

Elde edilen bulgular, KDK'nın şikayetleri çözme sürecinde çeşitlilik içeren bir karar sistemi uyguladığını göstermektedir. Gönderme ve incelenemezlik kararlarının yüksek oranı, başvuruların önemli bir kısmının doğrudan inceleme ve değerlendirme sürecine dahil edilmeden sonuçlandırıldığını ortaya koymaktadır. Bunun yanında, dostane çözüm ve tavsiye kararlarının oranı, kurumun uzlaşi ve rehberlik işlevlerini ne derece etkin bir şekilde gerçekleştirdiğini vurgulamaktadır.

Bu bulgular, KDK'nın vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili sorunlarını çözme misyonunu yerine getirirken, aynı zamanda başvuru süreçlerinin verimliliğini artırmak için farklı yöntemler kullandığını göstermektedir. Özellikle dostane çözüm kararlarının oranının artırılması, kurumun temel amacına ulaşma yönünde daha etkili bir adım olabilir.

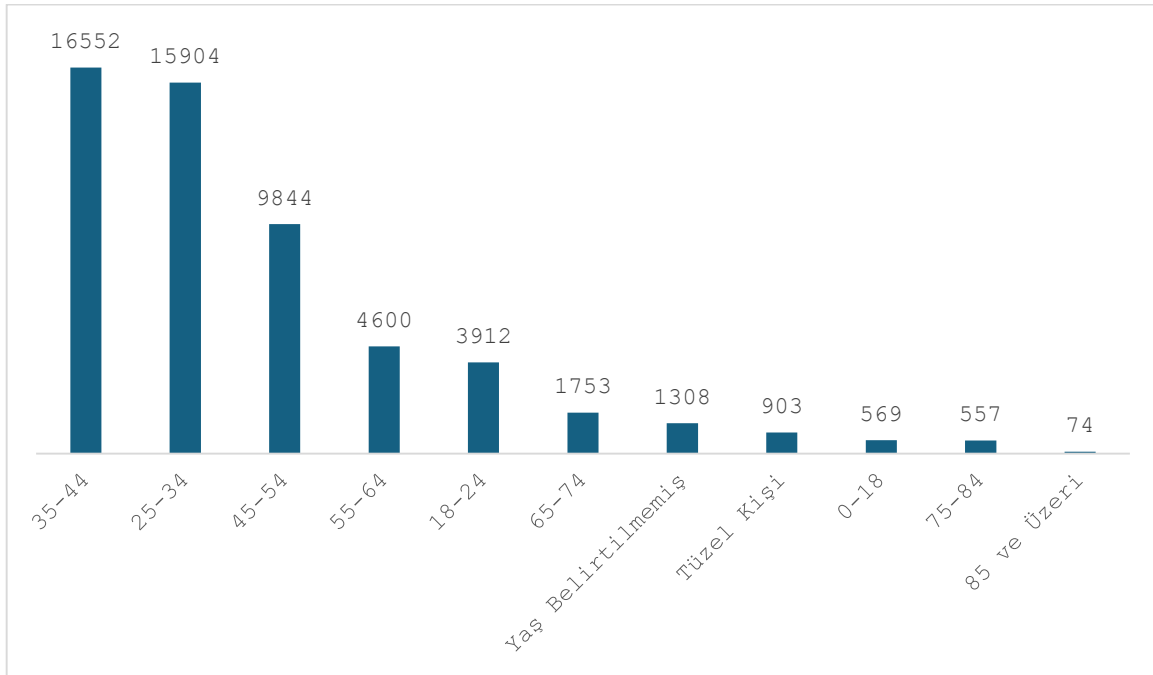
Başvuranların yaş dağılımı

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları, kuruma yapılan başvuruların yaş gruplarına göre dağılımını analiz etmek için önemli veriler sunmaktadır. Bu analiz, vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili şikayetlerini hangi yaş

gruplarında daha sık dile getirdiğini ve hangi yaş gruplarının kuruma başvuru yapma konusunda daha aktif olduğunu ortaya koymaktadır. İnceleme, toplam 55.976 başvuru üzerinden gerçekleştirilmiştir ve

sonuçlar vatandaşların yaş gruplarına göre kamu hizmetlerine yaklaşımını anlamak açısından dikkat çekicidir.

Grafik 9: Başvuranların yaş dağılımı



Elde edilen verilere göre, 35-44 yaş aralığı 16.552 başvuru ile en fazla başvuru yapılan yaş grubunu oluşturmakta ve toplam başvuruların %29,6'sını kapsamaktadır. Bu durum, aktif çalışma hayatındaki bireylerin kamu hizmetleriyle daha yoğun bir etkileşim içinde olduğunu ve karşılaştıkları sorunları KDK'ya taşıma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Bunu 15.904 başvuru ile 25-34 yaş aralığı takip etmektedir. Toplam başvuruların %28,4'ünü oluşturan bu grup, genç yetişkinlerin kamu hizmetlerinden beklentilerini ifade etme konusunda oldukça aktif olduğunu ortaya koymaktadır. 45-54 yaş grubundaki bireylerin ise 9.844 başvuru ile toplamın %17,6'sını oluşturduğu görülmektedir. Orta yaş grubundaki bu bireylerin kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliklerini ifade etmeye devam ettiği anlaşılmaktadır.

55-64 yaş aralığından yapılan 4.600 başvuru, toplamın %8,2'sini oluştururken, bu yaş grubunu 3.912 başvuru ile 18-24 yaş grubu takip etmektedir. Bu grup, toplam başvuruların %7'sini oluşturmaktadır ve gençlerin kamu hizmetleriyle ilgili deneyimlerini kuruma taşıma oranlarının daha düşük olduğunu göstermektedir. 65-74 yaş grubundaki başvuru sayısı ise 1.753 olup, toplam başvuruların %3,1'ine denk gelmektedir. Bu durum, yaşlı bireylerin kamu hizmetleriyle ilgili sorunlarını daha az ifade ettiğini göstermektedir. Daha ileri yaş gruplarına bakıldığında, 75-84 yaş grubundan yapılan başvuruların sayısı 557, 85 yaş ve üzeri bireylerin yaptığı başvuru sayısı ise yalnızca 74'tür. İleri yaş grubundaki bireylerin şikayetlerini ifade etme oranlarının düşük olması, bu bireylerin kamu hizmetlerine erişimde çeşitli engellerle

karşılaştığına ya da bu süreçlere daha az dahil olmayı tercih ettiğine işaret edebilir.

Tüzel kişiler tarafından yapılan başvuru sayısı 903'tür ve toplam başvuruların %1,6'sını oluşturmaktadır. Ayrıca, yaşı belirtilmeyen başvuruların sayısı 1.308 olup, bu durum başvuruların %2,3'üne karşılık gelmektedir. Bu durum, başvuru süreçlerinde yaş bilgisinin eksik bildirildiği durumların varlığını göstermektedir.

Bu veriler, KDK'ya yapılan başvuruların yaş grupları arasında belirgin bir farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. 25-44 yaş grubundaki bireylerin toplam başvuruların %58'ini oluşturarak kamu hizmetleriyle ilgili en aktif şikayetçi grubu olması dikkat çekicidir. Buna karşılık, 65 yaş ve üzeri bireylerin kuruma yaptığı başvuruların düşük olması, bu kesimin kamu hizmetlerinden şikayetlerini ifade etmede çeşitli nedenlerle daha az etkin olduğunu düşündürmektedir. Bu analiz, KDK'nın farklı yaş gruplarına yönelik özel stratejiler geliştirmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Gençlerin ve yaşlıların kuruma erişimini kolaylaştıracak ve başvuru süreçlerini destekleyecek politikaların geliştirilmesi, kamu hizmetlerinden memnuniyetin artırılmasına katkıda bulunabilir. Özellikle yoğun başvuru yapılan yaş gruplarındaki sorunlara yönelik çözüm odaklı adımlar, KDK'nın etkinliğini artırmada önemli bir fırsat sunmaktadır.

Başvuranların gerçek kişi mi tüzel kişi mi oldukları

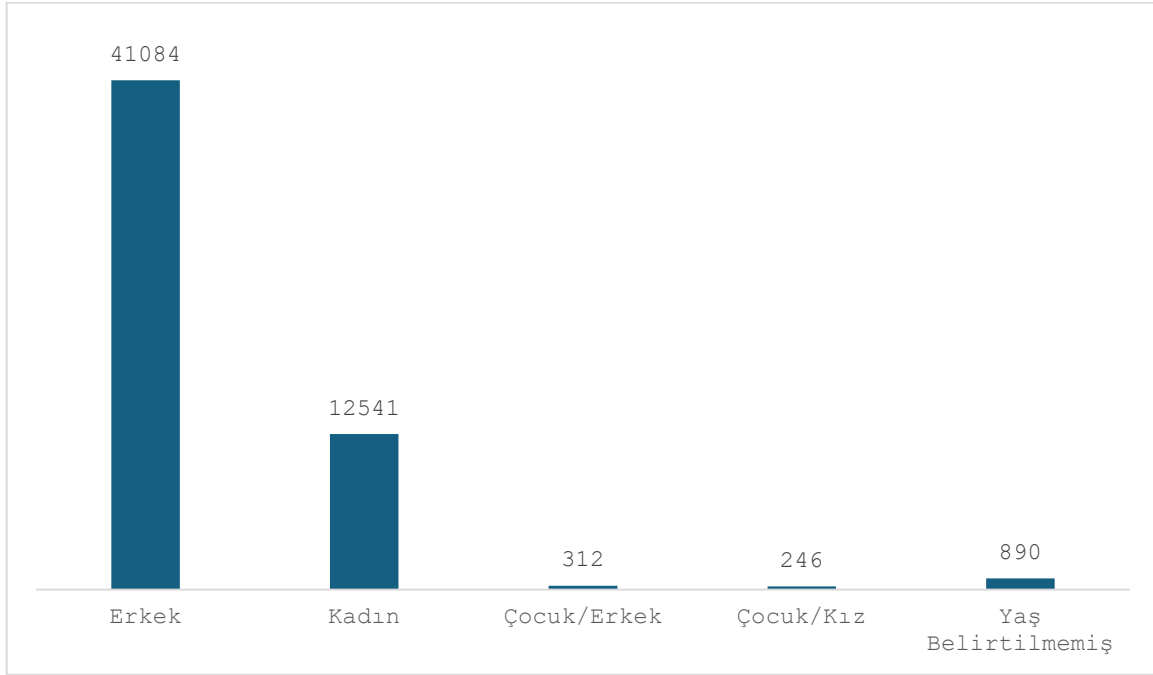
Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları incelendiğinde, başvuru sahiplerinin gerçek kişi mi yoksa tüzel kişi mi olduklarına

ilişkin veriler önemli bir analitik çerçeve sunmaktadır. Bu inceleme, KDK'ya başvuran farklı grupların kamu hizmetleriyle ilgili sorunlarını ifade etme eğilimlerini anlamak ve başvuru sahiplerinin demografik özelliklerini

değerlendirmek açısından dikkate değerdir. İncelemede, gerçek kişiler ve tüzel kişiler ayrı ayrı değerlendirilmiştir.

Gerçek kişi başvuruları

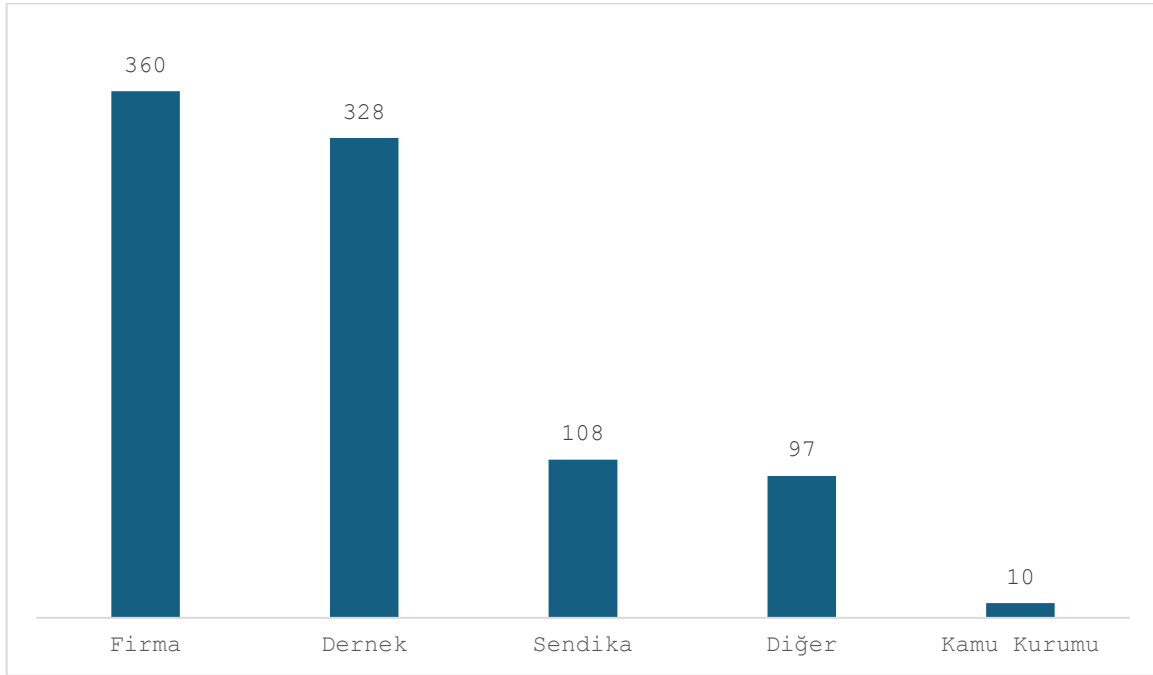
Grafik 10: Gerçek kişi başvuruları



Gerçek kişi başvuruları, toplam başvuruların büyük bir kısmını oluşturarak 55.073 adet başvuru ile toplamın %98,4'ünü kapsamaktadır. Gerçek kişi başvuruları arasında, başvuru sahiplerinin %74,6'sını oluşturan 41.084 erkek başvuru bulunmaktadır. Kadın başvuruları ise 12.541 ile toplam başvuruların %22,8'ine karşılık gelmektedir. Çocuk kategorisinde, erkek çocuklar tarafından yapılan başvuruların sayısı 312 (%0,6), kız çocuklar tarafından yapılan başvuruların sayısı ise 246'dır (%0,4). Yaşı belirtilmeden yapılan başvuru sayısı ise 890 olup, bu başvurular toplamın %1,6'sını oluşturmaktadır. Bu veriler, erkeklerin KDK'ya başvuru yapma konusunda kadınlara oranla daha aktif olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, çocuk başvurularının toplam içinde oldukça düşük bir orana sahip olması, genç bireylerin kuruma başvurma eğilimlerinin sınırlı olduğunu göstermektedir.

Tüzel kişi başvuruları

Grafik 11: Tüzel kişi başvuruları



Tüzel kişi başvuruları ise toplam 903 başvuru ile genel başvuruların yalnızca %1,6'sını oluşturmaktadır. Bu kategoride, en fazla başvuru 360 adet ile firmalar tarafından yapılmıştır ve bu başvurular tüzel kişi başvurularının %39,9'unu oluşturmaktadır. Dernekler tarafından yapılan başvurular 328 adet olup, tüzel kişi başvurularının %36,3'ünü kapsamaktadır. Sendikalar tarafından yapılan başvuru sayısı 108 (%12), kamu kurumları tarafından yapılan başvuru sayısı ise yalnızca 10'dur (%1,1). Diğer kategorisindeki başvurular ise 97 adet olup, tüzel kişi başvurularının %10,7'sine karşılık gelmektedir. Bu dağılım, tüzel kişi başvurularının çoğunlukla firmalar ve dernekler tarafından yapıldığını, kamu kurumlarının ise çok sınırlı bir başvuru yaptığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, gerçek kişi başvuruları ile tüzel kişi başvuruları arasında belirgin bir fark olduğu görülmektedir. Gerçek kişi başvuruları %98,4 ile büyük bir ağırlığa sahipken, tüzel kişi başvuruları %1,6 gibi oldukça düşük bir oranla sınırlı kalmıştır. Erkek başvurularının kadınlara göre yüksek oranda olması, kamu hizmetlerinden memnuniyetsizlik veya erişim sorunları konusunda cinsiyetler arasında bir fark olabileceğini düşündürmektedir.

Bu bulgular, KDK'nın başvuru sahiplerinin çeşitliliğini anlamak ve hizmetlerini daha kapsayıcı hale getirmek için demografik analizlere dayalı politikalar geliştirmesi gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle kadınlar, çocuklar ve tüzel kişiler gibi grupların kuruma erişimini kolaylaştıracak stratejiler geliştirilmesi, kurumun etkinliğini artırmaya katkıda bulunabilir.

Sonuç ve Öneriler

Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), Türkiye'de kamu hizmetlerine erişimde yaşanan sorunları çözme ve

vatandaşlar ile idare arasında şeffaf, hesap verebilir bir ilişki tesis etmeyi amaçlayan bir mekanizma olarak kritik bir öneme sahiptir. 2021-2023 yılları arasındaki faaliyet raporları üzerinden yapılan bu çalışma, kurumun hem tarihsel hem de güncel çalışmalarının kamu hizmetlerine olan etkisini değerlendirmekte ve vatandaş odaklı bir yaklaşımın nasıl geliştirilebileceğine dair öneriler sunmaktadır.

KDK'nın etimolojik kökenine bakıldığında, "ombudsman" kavramının çıkış noktasını adalet ve uzlaşma ilkelerinden aldığı görülmektedir. Literatür taraması, Türkiye'de 2012 yılında kurulan KDK'nın, bireylerin kamu hizmetlerinden kaynaklanan şikayetlerini bağımsız ve tarafsız bir şekilde incelemek için güçlendirilmiş bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. KDK, özellikle kamu idarelerinin vatandaşlarla olan ilişkilerinde bir şefkat ve çözüm platformu olarak tanıtılmış, şikayetleri ötekileştirici bir yaklaşımdan ziyade yapıcı ve birleştirici bir düzlemde ele almıştır. Etimolojik olarak kelimenin anlamı ve uluslararası örneklerden ilhamla Türkiye'deki KDK, toplumsal güven ortamının gelişiminde önemli bir başlangıç noktası olmuştur.

KDK, Türkiye'de başbakanlık makamına bağlı olarak kurulduktan sonra, idari yapıdaki diğer mekanizmalarla bütünleşmiş bir şekilde çalışmak üzere örgütlenmiştir. Kamu hizmetlerinden kaynaklanan eylem, işlem ve davranışları değerlendirme yetkisine sahip olan kurumun inceleme ve karar verme süreçleri, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ve bu kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikler çerçevesinde yürütülmektedir. KDK'nın kamuya erişim kanalları, web sitesi ve sosyal medya hesapları üzerinden aktif olarak sürdürülmektedir. Kurum, şikayetlerin çözümü ve raporlanması konusunda dijital platformları etkili bir şekilde kullanmaktadır. Vatandaşların şikayetlerini hızlı ve şeffaf bir şekilde iletebilmesine olanak tanıyan bu

kanallar, e-başvuru yönteminin yaygınlaşmasında önemli bir rol oynamıştır. Bu dönemde, toplam şikayetlerin %80'inden fazlasının e-başvuru ile yapıldığı görülmüştür.

KDK'nın 2021-2023 faaliyet raporlarının analizinde doküman analizi yöntemi ışığında hem nitel hem de nicel yöntemler kullanılmış; veriler şikayetlerin yöntem, demografik özellik, bölge ve konu bazında ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bu kapsamda, başvuru yöntemlerinde e-başvurunun öne çıktığı; Marmara, İç Anadolu ve Ege bölgelerinden gelen şikayetlerin daha yoğun olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, başvuruların %74'ü erkek, %23'ü kadın bireyler tarafından yapılmış olup; kadın başvurularının görece az olması bu grubun katılımını artırmaya yönelik politikalar geliştirilmesini gerektirmektedir.

KDK'ya iletilen şikayetlerin konularına bakıldığında, kamu personel rejimi, adalet ve mahalli idareler öne çıkmıştır. Bu alanlar, toplam şikayetlerin %50'den fazlasını oluşturmuş ve kamu hizmetlerinin bu alanlarda geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. Karar türleri incelendiğinde, dostane çözüm kararları ve tavsiye kararları, kurumun vatandaşların sorunlarını çözme konusundaki öncelikli yaklaşımının bir göstergesidir. Üç yıllık dönemde toplamda 4.603 tavsiye ve/veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmiş olup, idarelerin bu kararların %74'ünü uyguladığı, %26'sına gerekçe sunduğu belirlenmiştir.

Araştırma bulguları, KDK'nın şikâyet mekanizmalarının vatandaş odaklı yapısını vurgulamaktadır. E-başvuru yönteminin yaygınlığı, dijital erişim imkanlarının önemini ortaya koyarken; bölge bazlı analizler, Marmara bölgesinden gelen yoğun şikayetlerle öne çıkmıştır. Cinsiyet bazında yapılan değerlendirmelerde, erkeklerin şikâyet oranının %74 olması, kadın katılımının teşviki için çalışmalara ihtiyaç olduğunu göstermiştir. Şikâyet konuları ise özellikle kamu personel rejimi, adalet ve mahalli idarelerin daha fazla odaklanması gereken alanlar olduğunu işaret etmektedir.

KDK, Türkiye'de vatandaş odaklı bir kamu hizmeti anlayışını güçlendiren önemli bir mekanizma olarak öne çıkmaktadır. Ancak, geri bildirim eksikliği bulunan kararlar ve başvuru yapmayan belirli grupların (kadınlar, çocuklar, yaşlı bireyler) daha fazla katılımını sağlamak için kapsayıcı politikalar üretmek önemlidir. Dijital platformların etkin kullanılması, idarelerin karar uyum oranlarını artırıcı yasal düzenlemeler ve çözüm odaklı yaklaşımlar, KDK'nın etkisini daha da artırabilir. Bu çalışma analiz ettiği veriler ve ulaştığı bulgular ile KDK'nın mevcut işlevselliğini anlamanın yanında geleceğe dair önemli çıkarımlar sunma gayreti içinde olmuştur.

Kaynakça

Abedin, M. (2016). The Role of Ombudsman Institutions in Promoting Administrative Accountability: A

Comparative Perspective. *Public Administration Review*, 76(3), 453-466.

Aktaş, K. (2022). 10. Yılında Kamu Denetçiliği Kurumu Uygulamalarının Geliştirilmesi Sorunu (Bir Uygulamayı Değerlendirme Makalesi). *Yasama Dergisi* (45), 47-94.

Bayansar, R., & Özer, M. A. (2023). Türk Kamu Yönetiminin Yakın Dönem Tarihsel Gelişimi Üzerine Değerlendirmeler. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1), 389-406. <https://doi.org/10.33206/mjss.1179198>

Ceylan, S. (2019). *Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Türkiye uygulamasının etkinliği* (Yüksek lisans tezi). Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.

Cheng, H. Y. (1968). The emergence and spread of the ombudsman institution. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 377(1), 20-30. <https://doi.org/10.2307/1038138>

Cingi, P. G. (2024). İyi Yönetişim İlkeleri Çerçevesinde Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu: Literatür İncelemesi. *Premium E-Journal of Social Sciences (PEJOSS)*, 8(45), 1088-1098. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13732114>

Çalışkan, M. (2013). Kamu Denetçiliği Kurumu ve Türkiye Örneği. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Tezi. Demir, K. A. (2014). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Türkiye'ye Sağlayacağı Katkıları ve Beklentiler. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 1-15.

Derin, C. ve Coşkun, B. (2017). "Kamu Denetçiliği Kurumunun Tavsiye Kararı Üzerine Disiplin Cezasının Geri Alınması". *Ombudsman Akademik*, (7), 173-196.

Doğan, K. C., & Kalkışım, H. M. (2024). Kamu Yönetiminde Bir Reform Alanı Olarak Ombudsman: Bulgaristan, Tayland ve Brezilya Örneği. *Ombudsman Akademik* (20), 15-46.

Dursunoğlu, İ., Boyalı, H., & Gündoğdu, S. (2021). Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma. *Ombudsman Akademik Dergisi*, (14), 67-94.

Efe, H., & Demirci, M. (2013). Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler. *Sayıştay Dergisi* (90), 49-72.

Fendoğlu, H. T. (2011). Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık), Yetkin Yayınları, Ankara.

Griffiths, P. (2020). Enhancing Administrative Transparency through Complaint Mechanisms: A Case Study of Turkey's Ombudsman

- Institution. *Journal of Governance Studies*, 45(2), 123-140.
- Göküş, M., & Çubukcu, Z. (2019). Türkiye’de Ombudsmanlık Konusunda Yapılan Lisansüstü Tezler Üzerine Bir İçerik Analizi. *Ombudsman Akademik*, 5(10), 215-248.
- Güler, B. A. (2016). Yeni sağ ve devletin değişimi yapısal uyarılma politikaları, 1980-1995. Ankara: İmge Kitabevi.
- Günel, C. N., & Mülazımoğlu, M. E. (2021). Yurttaşın Paydaşa Geçişin Önündeki Engellerin Ortadan Kaldırılması: Kötü Yönetişimin Karşısında Kamu Denetçiliği Kurumu. *Ombudsman Akademik*, 7(13), 121-155.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2021) 2021 Faaliyet Raporu, Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2022) 2022 Faaliyet Raporu, Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2023) 2023 Faaliyet Raporu, Ankara.
- Karaca, S. O., & Azimli Çilingir, G. (2022). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu ile Hukuk Devleti İlkesi Arasındaki İlişki. *Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, 5(2), 225-248.
- Keser, A., & Sucu, Ş. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Politikasının Oluşturulması: Bir Kamu Politikası Analizi. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 49-70.
- Kestane, Doğan (2006). “Çağdaş Bir Denetim Organizasyonu Olarak Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği)”, *Maliye Dergisi*, Sayı 151.
- Kıral, B. (2020). Nitel Bir Veri Analizi Yöntemi Olarak Doküman Analizi. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 170-189.
- Koch, M., & Dubois, F. (2018). Comparative Perspectives on Ombudsman Institutions: Accountability in Democratic and Non-Democratic Regimes. *Accountability Journal*, 12(1), 23-46.
- Mihçioğlu, Cemal (1987). Kamu Yönetimi Alanında Türkçe Terim Denemeleri, Ankara Üniversitesi Kuruluşunun 40.Yılına Armağan, Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu Yayını, Ankara.
- Önen, M. ve Kurnaz, S. (2017). Kamu yönetimi reformlarında yeni perspektifler ve arayışlar. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 4(8), 51-69.
- Özden, K. (2010). Ombudsman (Kamu Denetçisi) ve Türkiye’deki Tartışmalar (Seçkin Yayınevi, Ankara).
- Özer, M. A., Yaylı, H., Batmaz, N. ve Akçakaya, M. (2015). Kamu yönetimi klasik (yapı ve süreçler), Ankara: Adalet Yayınevi.
- Pustu, Y. (2018). Türkiye’nin idari reform deneyimi. İçinde M. A. Özer ve U. Ayhan (Edt). *Kamu yönetimi tartışmaları* (ss. 305-321). Ankara: Gazi Kitabevi.
- RG/ Resmî Gazete (2012). “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu”, RG Tarih: 29.06.2012, RG Sayı: 28338.
- RG/ Resmî Gazete (2013). “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”, RG Tarih: 28.03.2013, RG Sayı: 28601.
- Şahin, Ü. (2018). İyi yönetim ilkeleri çerçevesinde Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu. *Ombudsman Akademik Dergisi*, 6(11), 19-40.
- Tutal, Erhan (2014). Dünyada ve Türkiye’de Ombudsmanlık, Adalet Yayınevi, Ankara.
- Usta, Hasibe (2016). “Türkiye’de Ombudsman (Kamu Denetçiliği) Kurumu”, *Denetim*, (14), ss. 59-64. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/denetisim/issue/22467/240302>
- Yağmurlu, A. (2018). Şikâyet Hakkı ekseninde halkla ilişkiler mekanizması olarak kamu denetçiliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 51(1), 167-193.

İnternet Kaynakları

- Human Rights Ombudsman of the Republic of Slovenia. (tarih belirtilmemiş). Origin of ombudsman institutions in the world. Erişim adresi: <https://varuh-rs.si/en/about-us/history/origin-of-ombudsman-institutions-in-the-world/>
- Kamu Denetçiliği Kurumu. (2013). 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu. https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/document/Kamu_Denetciligi_Kurumu_Kanunu.pdf . Erişim tarihi: 20 Aralık 2024
- Kamu Denetçiliği Kurumu- Ombudsmanlık. *Facebook sayfası*. Erişim tarihi: 14 Ocak 2025 Erişim adresi: https://www.facebook.com/TRombudsman/?locale=tr_TR
- Kamu Denetçiliği Kurumu. *Instagram sayfası*. Erişim tarihi: 14 Ocak 2025, Erişim adresi: <https://www.instagram.com/trombudsman/>
- Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık). *X (eski adıyla Twitter) sayfası*. Erişim tarihi: 14 Ocak 2025
- Kamu Denetçiliği Kurumu (OMBUDSMANLIK). *Youtube sayfası*. Erişim tarihi: 14 Ocak 2025, Erişim adresi: <https://www.youtube.com/user/TRombudsman>
- Memurlar.net. (16 Mart 2023). Kamu Denetçiliği Kurumu 2022-2021 raporları Genel Kurul’da. Erişim adresi:

<https://www.memurlar.net/haber/1058993/kamu-denetçiliği-kurumu-2022-2021-raporlari-genel-kurul-da.html>

Türk Dil Kurumu. (tarih belirtilmemiş). *Denetleme*. Erişim tarihi: 2 Ocak 2025, <https://sozluk.gov.tr>

Extended Abstract

The Ombudsman Institution (Kamu Denetçiliği Kurumu - KDK) plays a crucial role in addressing individuals' problems related to public services and preventing violations of rights. By contributing to a more transparent, accountable, and fair public administration, the institution serves as a bridge between citizens and the state. The KDK is an essential mechanism in Turkey that evaluates citizens' complaints regarding public services and offers solutions. Examining the etymological roots of the institution, it is evident that the concept of "ombudsman" is grounded in principles of justice and reconciliation. The literature review highlights that the KDK, established in Turkey in 2012, was designed as a strengthened institution to independently and impartially investigate complaints arising from public services. The KDK has been introduced as a platform for empathy and resolution in relations between public administrations and citizens, addressing complaints in a constructive and inclusive manner rather than through exclusionary approaches. Based on its etymological meaning and international examples, the KDK has served as a crucial starting point for fostering social trust in Turkey. The primary objective of this study is to comprehensively analyze the activities of the Ombudsman Institution over the past three years and assess the types of complaints, submission methods, and outcomes. By examining the distribution of complaints across years, regions, and subject matters, the study explores the institution's impact on citizens and its contribution to improving public services. Additionally, it aims to provide strategic recommendations for strengthening the principles of accountability and transparency in public administration. In this regard, the study seeks to make a significant contribution to the literature by presenting an empirical framework on the functioning of the Ombudsman Institution in Turkey. The research adopts the document analysis method. Within this framework, the activity reports of the Ombudsman Institution for the years 2021, 2022, and 2023 will be systematically examined, and the data contained in these reports will be analyzed. The analysis focuses on various aspects, including the distribution of complaints by year, the number of institutions subject to complaints, the types of decisions issued, submission methods, and the demographic characteristics of applicants. This study is based solely on the activity reports of the Ombudsman Institution from 2021 to 2023. Therefore, it does not cover the institution's activities in previous years or ombudsman practices in other countries. Additionally, the analysis is limited to publicly available reports provided by the institution, excluding individual applicants' experiences or details of the complaint resolution processes. This research provides a comprehensive framework for understanding the contributions of the Ombudsman Institution to the quality of public services in Turkey. The analysis of complaint distributions and outcomes offers critical insights into improving the effectiveness of public administration while also helping to strengthen citizens' trust in legal mechanisms for seeking rights. The document analysis method applied in examining the KDK's 2021-2023 activity reports incorporates both qualitative and quantitative approaches, categorizing data based on submission methods, demographic characteristics, region, and complaint subjects. Findings indicate that

e-application is the most widely used submission method, while complaints originating from the Marmara, Central Anatolia, and Aegean regions are significantly higher in number. Additionally, 74% of the applications were submitted by men, while 23% were from women. The lower participation of women in the complaint process highlights the need for policies to encourage greater engagement from this group. The evaluation of the Ombudsman Institution's activity reports from 2021 to 2023 underscores the institution's effectiveness in addressing complaints and its functionality within these processes. E-applications have emerged as the dominant submission method, with the highest concentration of complaints originating from the Marmara, Central Anatolia, and Aegean regions. Additionally, the most frequently reported issues concern the public personnel regime, the justice system, and local administrations. In terms of decision types, amicable settlements and advisory decisions emphasize the institution's role as a mediator, while the fact that public institutions comply with 74% of its advisory decisions enhances its impact. This study highlights the citizen-centric structure of the KDK's complaint mechanisms. The widespread use of e-applications underscores the importance of digital accessibility, while regional analyses reveal a high volume of complaints from the Marmara region. Gender-based assessments indicate that the 74% complaint rate from men signals the need for efforts to encourage female participation. The primary areas of complaints—public personnel regime, justice system, and local administrations—suggest that these areas require further policy attention. The Ombudsman Institution is emerging as a key mechanism for reinforcing a citizen-focused approach to public service delivery in Turkey. However, to enhance its effectiveness, it is necessary to address the lack of feedback on certain decisions and to encourage greater participation from underrepresented groups, including women, children, and elderly individuals. Expanding the use of digital platforms, introducing legal regulations to increase institutional compliance with recommendations, and adopting solution-oriented approaches can further strengthen the KDK's influence. This study not only seeks to analyze the institution's current functionality but also aims to provide critical insights for future improvements.