

Belçika’da Federal Ombudsman (Araştırma Makalesi)

The Federal Ombudsman in Belgium

Doi: 10.29023/alanyaakademik.697135

Ramazan ŞENGÜL

Prof. Dr., Kocaeli Üniversitesi İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

rsengul41@hotmail.com

Orcid No: 0000-0002-3164-9676

Bu makaleye atıfta bulunmak için: Şengül, R.,(2021). Belçika’da Federal Ombudsman. Alanya Akademik Bakış, 5(1), Sayfa No.59-73.

ÖZET

Anahtar kelimeler:

Belçika
Federal Ombudsman
İyi Yönetim

Makale Geliş Tarihi:
02.03.2020
Kabul Tarihi:
07.12.2020

Kamu yönetimi faaliyetlerinin gittikçe karmaşık hale geldiği günümüzde vatandaşların yönetim karşısında korunarak iyi yönetimin kurumsallaşmasına katkı sağlayan yargı dışı kurum ve mekanizmalar birçok ülkenin idari sistemine girmiştir. Yöneltilişten kaynaklanan mağduriyetlerin giderilerek kamu yönetiminin denetlenmesinde etkili olan kurumlardan birisi ombudsmandır. Modern anlamda İsveç’te ortaya çıkmasını takiben göstermiş olduğu başarı ombudsman kurumunu dünyada yaygın hale getirmiştir.

Ombudsmanın iyi yönetimin tesisindeki katkısı bu kurumun Belçika tarafından benimsenmesini sağlamıştır. Bu çalışmanın sorusu Belçika Federal Ombudsmanının federal düzeyde iyi yönetimin inşası ve kurumsallaşmasını nasıl etkilediğidir. Çalışmada nitel araştırma metodlarından doküman analizi kullanılmıştır. Çalışma sorusuyla doğrudan ilgili olan kanun metinleri ve ombudsman raporları incelenerek içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın önemi federal ombudsmanın işleyişini mevzuat üzerinden incelemekle yetinmeyip iyi yönetim ilkelerini kararlarına nasıl uyguladığını ortaya koymasındır.

ABSTRACT

Keywords:

Belgium
Federal Ombudsman
Good Management

In today's world where public administration activities are getting more and more complex, non-judicial institutions and mechanisms that contribute to the institutionalization of good governance by protecting citizens against the administration have entered the administrative systems of many countries. Ombudsman is one of the institutions that are effective in controlling the public administration by eliminating the grievances arising from the administrative function. The success it has shown after its emergence in Sweden in modern terms has made the institution of ombudsman widespread in the world.

The contribution of the Ombudsman in the establishment of good governance led to the adoption of this institution by Belgium. The question of this study is how the Belgian Federal Ombudsman affects the building

and institutionalization of good governance at the federal level. Document analysis, one of the qualitative research methods, was used in the study. Legal texts and ombudsman reports directly related to the study question were examined and content analysis was carried out. The importance of the study is that it does not only examine the functioning of the federal ombudsman through legislation, but reveals how it applies the principles of good governance to its decisions.

1.GİRİŞ

Demokratik yönden gelişmiş ülkeler bir yandan vatandaşlara temel hak ve özgürlükler konusunda daha fazla alan açmaya çalışırken diğer yandan bu noktada sağlanan kazanımları korumaya yönelik politikalar geliştirme arayışına girmişlerdir. Bu süreçte yönetilenlerin gittikçe güçlenen kamu yönetimi karşısında korunmasını sağlamak üzere alternatif denetim mekanizmaları yürürlüğe koyulmaktadır. 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren devletin toplumsal yaşama müdahalesi önceki dönemle kıyaslanmayacak ölçüde kamu kurumları ile vatandaşları karşı karşıya getirmiş ve taraflar arasındaki temas yoğunlaşmıştır. Refah devleti anlayışının gereği olarak birçok hizmetin kamu hizmeti kapsamına alınması ve bizzat devlet tarafından sunulması doğal olarak kamu yönetimi ile kamu hizmeti kullanıcıları arasındaki anlaşmazlıkların artmasına neden olmuştur. Kamu gücü kullanan idari birimlerin tek yönlü iletişim modelini benimseyip kamu hizmet politikalarının tek belirleyicisi olarak hareket etmesi kamu hizmet kullanıcılarının çeşitli mağduriyetler yaşamasına sebebiyet vermiştir. Bu olguya bağlı olarak daha sık ve yoğun olmak üzere bireysel hak ve menfaat ihlalleri meydana gelmiştir.

Demokratik rejimlerde vatandaşların siyasal ve toplumsal yaşamda sahip oldukları temel hak ve özgürlükleri korumak için hak arama mekanizmaları geliştirilmiştir. Kamu bürokrasisinin eylem ve işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözülerek vatandaşların temel hak ve özgürlüklerinin ihlalinin önlenmesi demokratik rejimlerin özünü oluşturur. Bu amaçlara ulaşmak üzere başta yargısal denetim olmak üzere çeşitli denetim yöntemleriyle kamu yönetimi kaynaklı bireysel mağduriyetler telafi edilmektedir. Ancak uygulamada klasik denetim mekanizmaların sistemsel açıkları nedeniyle yönetim kaynaklı mağduriyetlerin tamamen ortadan kaldırılamadığı görülmüş ve bu durum mevcut mekanizmaların etkililiğinin sorgulanmasını gündeme getirmiştir. Birçok ülkede gerçekleştirilen idari reformlarla bir taraftan uzun süredir yürürlükte olan yönetsel denetim mekanizmalarında iyileştirmeler yapılırken diğer taraftan mevcut mekanizmaları desteklemek üzere yeni denetim mekanizmaları hayata geçirilmektedir. Bu noktada hiyerarşik idari yapı içinde örgütlenmeyen ve bağımsızlığı temin edilerek ayrı bir statüye kavuşturulan ombudsman kurumu kendine özgü bir denetim anlayışına sahiptir. Klasik denetim metotlarından birçok yönüyle farklı olması ve hız, basitlik esneklik, yönetimle diyaloga girerek bireysel sorunlara makul çözümler önermesi gibi özellikleri ombudsmanın işlevselliğini güçlendirmiş ve birçok ülkede başarılı sonuçlar vermesini sağlamıştır.

Ombudsman kurumunu kabul eden ülkelerden birisi Belçika'dır. Belçika'nın siyasal ve toplumsal yapısından kaynaklanan engeller nedeniyle bu kurumun ortaya çıkması ancak yirminci yüzyılın sonlarına doğru gerçekleşebilmiştir. Belçika federal ombudsmanı, federal idari birimlerin faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri inceler. Federal yönetimin yetki ve görev alanında bulunan mali, sosyal güvenlik, vatandaşlık, göçmenlik, adalet hizmetleri gibi

konularla ilgilenir. Yönetimle problemi olan vatandaşların şikayetini çözmek için yönetimle diyalog kurar.

Belçika Federal Ombudsman kurumunun özelliği Belçika'nın siyasi ve idari yapısı içinde oluşturulan iki topluma hitap etmek üzere iki ombudsmanın görevlendirilmesidir. Federal yönetsel teşkilatın dışında kalan bağımsız ve tarafsız şekilde yönetsel işlemleri ve faaliyetleri hukuka uygunluk ve yerindelik açısından inceleyen bir kurum olup federal düzeyde iyi yönetimin tesis edilmesini hedeflemektedir.

2. FEDERAL OMBUDSMANIN İDARİ SİSTEMDE YERALMA SÜRECİ

Belçika toplumsal yapısının parçalı niteliği siyasi ve idari yapı ve kurumların inşasında ve işleyişinde kendini göstermiştir. Belçika'da ombudsman kurumuyla ilgili tartışmalar ve inisiyatifler 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren daha yoğunluklu ve sistematik bir biçimde gündeme gelmeye başlamıştır. İdari kurumların politika ve hizmet üretme ve vatandaşlarla olan ilişkilerinde yaşanan sorunların artması kamu yönetiminin etkili şekilde denetlenerek iyi yönetimin kurumsallaşmasını öncelikli hale getirmiştir. Bu bağlamda ombudsmana duyulan ihtiyaçlar nedeniyle yasama organında çeşitli girişimler yapılmış olmasına karşın bu girişimlerin olumlu sonuçlanması uzun zaman almıştır.

1960'lı yıllardaki Belçika siyasi sistemine ilişkin yapılan temel tespitlerden birisi tam anlamıyla güçler ayrımının olmadığıdır. Söz konusu dönemde siyasi açıdan parlamento çoğunluğu ile hükümet arasındaki yakın iş birliğinin mevcut olması bakanların kendi bakanlığını koruma içgüdüsüyle hareket etmelerine elverişli bir zemin sunmuştur. Yasama ve yürütme organları arasında dayanışmanın olduğu böyle bir siyasi yapıda temel hak ve özgürlüklerin etkili şekilde korunmasında sorunlarla karşılaşmıştır. Diğer yandan yargısal koruma mekanizmalarının etkinlik sorununu aşamadığı görülmüştür. Temel hak ve özgürlüklere ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde yargı organları hakkaniyetten ziyade biçim ve prosedürlere öncelik vermekteydi. Yargı organlarına önemli sayılabilecek sorunların götürülmesi kamu yönetiminden kaynaklanan diğer sorunların çözümsüz kalmasına neden olmaktaydı ki bu durum kamu yönetiminin daha etkin şekilde denetlenmesini zaruri kılıyordu. Mevcut durum karşısında vatandaş kaynaklı şikayetlerin hakkaniyet temelinde süratli şekilde çözülmesine katkı sağlayacak kişi veya kurumlara ihtiyaç duyulmuştur (Van Impe, 1971:12).

Belçika'da ombudsman kurumunun olmadığı dönemde kamu yönetiminin faaliyetlerine yönelik arabuluculuk faaliyetlerinin mevcut olduğunu belirtmek gerekir. Sosyal kontrol olarak isimlendirilen bu arabuluculuk faaliyetleri kendine özgü niteliklere sahipti ve ombudsman denetiminden farklılık göstermekteydi. Kamu kurumlarının yetersizlikleri üzerine yoğunlaşmayan sosyal kontrol mekanizmaları, çıkarları çatışan taraflar arasında bir anlaşmanın temin edilmesine çalışmışlardır. Yönetim ile yönetilenler arasında bir müzakere ortamı oluşturarak tarafların uzlaşmasını hedeflemişlerdir. Sosyal kontrol sağlanmasında klasik arabulucular olarak bilinen parlamenterler, sendikalar ve basın arabuluculuk yapmıştır. Daha sonraki dönemlerde klasik arabulucular yanında yeni arabuluculuk mekanizmaları ortaya çıkmıştır. Sosyal kontrol modeline ilişkin yapılan değerlendirmelerde çok sayıda olan arabulucuların temsili, nitelik ve yönetim tarafından önceden bilgilendirilip bilgilendirilmediği hususları tartışma konusu olmuştur. Ayrıca sosyal kontrol mekanizmalarının genel yararın korunması hususunu gözetip gözetmediği sorusu da sıklıkla gündeme gelmiştir (Delpérée, 1984:261-262).

1990'lı yılların başında AB üyesi ülkeler içinde ombudsman kurumuna sahip olmayan iki ülke Yunanistan ve Belçika idi. Aslında 1965'den itibaren ulusun savcısı, parlamento komiseri, parlamento savcısı gibi çeşitli isimler altında genel ombudsman ile silahlı kuvvetler ombudsmanı, tüketici ombudsmanı, basın ombudsmanı gibi sektörel ombudsman kurulmasına ilişkin kanun teklifleri parlamentoya sunulmuştur (Anciaux, 1990:7-21; Van Impe, 1971:8-9). Ulusun Savcısı adı altında ombudsmanın oluşumuna ilişkin ilk parlamento inisiyatif 15 Ekim 1965 tarihli kanun teklifiyle gerçekleştirilmiştir. Bu kanun teklifinin gerekçesinde Belçika'da sosyal yaşamda devletin artan rolünün bürokratik bir anlayışı ortaya çıkardığı belirtilmiş; demokrasinin sadece yerel veya ulusal görevlere seçimi değil aynı zamanda vatandaşların kamu otoritelerine güvenini de kapsadığı ortaya konulmuştur. Ayrıca yönetenle yönetilen arasında kopukluk olmaması gerektiği dile getirilmiş ve nihayetinde yönetimle yönetilenler arasındaki sorunları çözmek üzere İskandinav ülkelerinin ombudsman kurumunu kurduğu vurgulanmıştır (Anciaux, 1990:3-6).

15 Ekim 1965 tarihli kanun teklifinin ortaya koyduğu ombudsman modeline göre Ulusun Savcısı, hiçbir resmi formaliteye ihtiyaç duyulmaksızın vatandaşların yönetime ve kamu görevlilerine yönelik şikayetlerine bakmakla görevli olacaktır. Ulusal meclislerin ortak oturumunda 6 yıllığına seçilecekti ve tekrar seçilmesi mümkündü. Kanunlaşmayan bu teklif 1968, 1972 ve 1974 yıllarında tekrar parlamentonun gündemine gelmiştir (Anciaux, 1990:6). Ombudsman kurulmasına yönelik kanun tekliflerinin aynı amaçlar etrafında birleştiği görülmektedir. Söz konusu kanun teklifleri ile hakkaniyete aykırı davranıldığı iddia eden vatandaşa yardım ve yetkili otoritenin kanuna aykırı davranışından dolayı ortaya çıkan mağduriyetlerin giderilmesi amaçlanmıştır. Kanun tekliflerinde biçimlenen statüye göre ombudsmanın üç özelliği ön plana çıkarılmıştır: Vatandaşların ülkede daha mutlu yaşamasına katkı sağlamak, hakkaniyeti baskın hale getirmek ve yönetilenleri kamu yönetimi faaliyetleri konusunda aydınlatmak (Delpérée, 1984:260).

Bu süreçte yasama organında ombudsman kurulmasına yönelik kanun tekliflerinin kanunlaşma sürecinde İçişleri Bakanlığı menfi bir yaklaşım sergilemiştir. Kanun teklifleri gündeme geldiğinde İçişleri Bakanlığı bu yeni kurumun mali yük getireceği, kamu yönetiminin işleyişini yavaşlatacağını belirtmiş, Belçika'nın kendi vatandaşlarının haklarının korunmasında adli ve idari yargı organları gibi çeşitli mekanizmalara sahip olduğunu ve kralın bir nevi ombudsman rolü oynadığını dile getirmiştir. Oysaki parlamentoda kurulan Kamu Fonksiyonu ve İçişleri Komisyonu bakanlıkla aynı görüşleri paylaşmamış ve bakanlığın çekincelerinin yerinde olmadığını belirtmiştir. Komisyona göre ombudsman kurumunun getireceği mali yük minimum düzeyde kalacaktı. Kamu yönetiminin yaptığı hataların her zaman mahkemede dava açılmasını gerektirebilecek büyüklük ve önemde olmamasına karşın bu hatalar toplumsal yaşamın kalitesini olumsuz etkileyebilmekteydi. Kralın ombudsmanlık görevi icra ettiği savına karşılık komisyon, kralın işlerinin çok olması nedeniyle yönetimden kaynaklanan şikayetlerin hepsiyle ilgilenmesinin mümkün olmadığı kanısındaydı. Ayrıca ombudsmanın en önemli yaptırım gücü olarak kabul edilen yıllık raporun dokunulmaz olan kral tarafından hazırlanması durumunda yıllık raporun içeriğinin basın ve kamuoyu tarafından etkili bir şekilde tartışılabileceğine kuşkuyla bakılmaktaydı (Anciaux, 1990:7).

1990'lı yılların başına kadar birçok kez kanun teklifi verilmesine rağmen ombudsman kanununun neden çıkarılmadığına ilişkin yapılan tartışmalarda üç farklı görüş ortaya çıkmıştır. Ombudsman kanununun çıkmamasında yüksek idari yargının etkili olduğunu

söyleyen birinci görüşe göre idari yargı sahip olduğu ayrıcalıkları kaybetme endişesi ve görev ve yetkilerini dışarıdan bir kurumla paylaşmama isteği nedenleriyle adalet bakanlığı üzerinden muhalif bir tavır ortaya koymuştur. İkinci görüşe göre ombudsmanlık görevini kendilerinin yaptığını inanan parlamenter çoğunluk ombudsman kurumuna karşı olmuştur. Parlamenterler, ombudsmanın varlığının kendilerini vatandaşların sorunlarını öğrenme imkanından yoksun bırakarak seçmenlerle bağıni keseceğinden endişe etmişlerdir. Üçüncü görüş ombudsman kanununun çıkmamasını hükümetin siyasi irade koyamamasını bağlamıştır. Belçika'ya özgü bir durum olarak yeni normlar veya yenilik doğuran kanunların savaş, büyük sosyal olaylar gibi kriz dönemlerinde kabul edildiğine dikkat çekilerek ombudsman fikrinin uzun bir olgunlaşma dönemine ihtiyacı olduğu belirtilmiştir (Anciaux, 1990:26).

Ombudsmanın olmadığı dönemlerde kurumsal yapılanmaya ilişkin önerilerin geliştirildiği görülmektedir. Bu önerilerden birisinde Belçika'nın siyasi ve idari yaşamının karmaşıklığı dikkate alınarak ombudsman kurumunun kurulmasının dikkatle yapılması tavsiye edilmiştir. Ombudsman modelinin Belçika Devleti'nin gerçeğini (topluluk ve bölgelerin yasama gücü) dikkate alması, genel veya sektörel ombudsman olup olmayacağı hususunun karara bağlanması, ombudsmanın iktidar/otorite sahiplerinin sığınacağı bir kurum olmaması ve kurumun tam bağımsız olması ölçütlerine riayet edilmesi önerilmiştir (C. Daubie,1983:280-281'den aktaran Anciaux, 1990:24).

İlk kanun teklifinin üzerinden 30 yıl geçmesini takiben 22 Mart 1995 tarihli kanunla federal ombudsman kurumu kurulmuştur.¹ Federal idari birimlerin faaliyetlerine ilişkin şikayetlerin çözümünde yönetilenlerin başvurabileceği bir kurum olan ombudsmanın temel hak ve özgürlüklerin korunmasına katkı sağlaması amaçlanmıştır.

3. FEDERAL OMBUDSMANIN STATÜSÜ

22 Mart 1995 Kanunu, 2003, 2007, 2013, 2014 yıllarında değişiklik geçirmiştir. Bu kanunla oluşturulan modelde Fransızca ve Flemenkçe konuşan topluluklara yönelik iki ombudsman (médiateurs fédéraux) bulunmaktadır.

3.1. Seçimi

Kanunla oluşturulan iki ombudsman Temsilciler Meclisi tarafından altı yıllığına seçilirler. Bir kez daha seçilmeleri mümkündür. İkinci kez seçilememişlerse yeni ombudsman seçilinceye kadar göreve devam ederler. Bir kişi ikiden fazla ombudsman olarak seçilemez. Kanunun 3. maddesine göre ombudsman seçilebilmenin şartları şunlardır:

- a- Belçika vatandaşı olmak
- b- Medeni ve siyasi haklara sahip olmak ve eleştiriye konu bir yaşamı olmamak
- c- Devlet kurumlarında 1. derece görevlere atanabilmesini sağlayan öğrenim düzeyine sahip olmak
- d- Temsilciler Meclisinin belirlediği çerçevede diğer ulusal dillere vakıf olmak

¹Kanunun Fransızca metni için bakınız: <http://www.federaalombudsman.be/fr/la-loi-organique-instaurant-un-m%C3%A9diateur-f%C3%A9d%C3%A9ral> (Erişim Tarihi:26/03/2018).

e- Hukuk, idari, sosyal alanlarında veya ombudsman görevinin yapılmasına katkı sağlayacak başka bir alanda en az 5 yıllık mesleki bir tecrübeye sahip olmak

Ombudsmanlar göreve başlamadan önce Temsilciler Başkanının önünde yemin ederler. Kanunun 4.maddesinde yemin ifadesi şu şekilde düzenlenmiştir: ”*Krala, sadık kalacağıma, anayasa ve Belçika kanunlarına uyacağıma yemin ederim*”.

3.2. Bağımsızlık

Ombudsmanın bağımsızlığı kanunda düzenlenmiştir. Kanunun 7. maddesine göre ombudsmanlar görev süresi boyunca hiçbir makamdan talimat alamazlar. Görevlerine ilişkin işlemlerden dolayı sorumlu tutulamazlar. Ombudsmanlar görevlerine zarar verebilecek bir kamu görevi kabul edemezler. Bağımsızlıklarına zarar gelmemesi için ikinci görev olarak kimi görevleri yapmaları yasaklanmıştır. Ombudsmanlık görevi sırasında üstlenemeyecekleri görevler şunlardır:

1-Hakimlik, noterlik ve mübaşirlik

2-Avukatlık

3-Bilinen bir dinin bakanlık görevi, ahlaki destek sağlayan bir örgütün temsilciliği

4-Seçimle gelinen bir kamu görevi/vekilliği

5-Ücretli olarak kamu görevlisi

Seçimlik bir görevi icra ederken ombudsmanlık görevine seçilenlerin seçimlik görevden ayrılmaları gerekir. Ombudsmanlık görevi ikinci kez seçilememe, kendi isteğiyle, 65 yaşını doldurmakla veya görevini yapmaya engel bir sağlık probleminin ortaya çıkması durumunda son bulur. Kanunda yasaklanmış görevleri üstlenirse ve ağır gerekçelerin ortaya çıkması durumunda Temsilciler Meclisi ombudsmanı görevden alabilir.

3.3. Görev ve Yetkileri

Genel olarak ombudsmanın kötü yönetim sorunlarını çözmeye görevli olduğu kabul edilir. Avrupa Birliği'nin ilk ombudsmanı olan Jacob Söderman'a göre (Le Médiateur Fédéral, 2017:224) uygulamada kötü veya iyi yönetimin ne olduğu konusunda vatandaşları ve memurları bilgilendirmenin esasen iki yolu vardır. Birincisi, ombudsmanın önüne gelen şikayetleri karar bağlamasıdır. İkincisi, bu konuda bir kanun veya kodun kabul edilmesidir.

Kuruluş kanununa göre federal ombudsmanın yetki alanında olan kurumlar federal idari kurumlardır. Özel kanunlarla başka bir ombudsmana tabi olan idari kurumlar federal ombudsmanın yetki alanına girmez. Federal ombudsmana yapılan şikayetler federal idari birimler tarafından yerine getirilen vergi, araç plaka, sosyal yardım, oturma kartı gibi alanlara ilişkin olmalıdır (<http://www.mediateurfederal.be/fr/les-r%C3%A9clamations...>).

Federal ombudsmanlar beraberce hareket eder. Kanuna göre ombudsmanın temel görevleri şunlardır:

1-Federal idari birimlerin işleyişine ilişkin şikayetleri incelemek

2-Temsilciler Meclisinin talebi üzerine federal idari birimlerin işleyişine ilişkin soruşturma yapmak

3-1 ve 2.maddelerde belirtilen faaliyetleri sırasında yaptığı tespitler ışığında tavsiyelerde bulunmak ve rapor hazırlamak

4-Memurlar tarafından idari birimlerle ilgili yapılan ihbarları incelemek

4. FEDERAL OMBUDSMANIN ŞİKAYET ÇÖZME ANLAYIŞI

Ombudsmana başvuru basit prosedürlerle gerçekleşir. Ombudsmana başvuru ücretsizdir (<https://issuu.com/federaleombudsman/docs/mini brochure>). Başvurunun mutlaka idari düzenleme veya idari karara karşı olması gerekmez; bir idari birimin veya memurun davranışı da şikâyet konusu olabilir. Ombudsmanın şikâyet çözme anlayışı sadece hukukilik temelinde olmayıp yarar, hakkaniyet gibi değer ve ilkeler üzerinden gerçekleşir. Ombudsmanın kararları kamu yönetimi açısından bağlayıcı olmamakla beraber bazen “*diplomasinin hukuki prosedürlerden daha etkili*” olabildiği dile getirilmektedir (Renders, 2014).

Federal Ombudsman Kanununa göre herkes yazılı veya sözlü olarak yönetsel otoritelerin iş ve işlemleri konusunda ombudsmana şikâyette bulunabilir. Şikâyetçinin ombudsmana başvurmadan önce şikâyet konusuna çözüm bulmak için ilgili idari birime başvurması gerekir. Ombudsman tarafından bir şikâyetin incelemeye alınabilmesi bazı şartları taşımasına bağlıdır. Aksi takdirde ombudsmanlar şu durumlarda şikâyeti reddedebilirler:

- Başvuru sahibinin kimliğinin belli olmaması
- Şikâyete konu olan olay üzerinden 1 yıldan fazla zaman geçmiş olması
- Şikâyetin açıkça ortaya konulamaması
- Şikâyetçinin hiçbir şekilde idari başvuru yollarını kullanmaması
- Yeni olgu ve kanıtlar eklenmeksizin daha önce aynı şikâyetin ombudsman tarafından karara bağlanması

Federal ombudsmana yapılan şikâyet konusu bölgesel, topluluk gibi başka bir ombudsmanın görev alanına giriyorsa şikâyet karara bağlanmaksızın yetkili ombudsmana gönderilir. Ombudsmanın başvuru sahibini şikâyetin incelenebilirliği veya incelenmezliği veya başka bir ombudsmana gönderildiği konusunda haberdar etmesi gerekmektedir. Ombudsmanın bir şikâyete ilişkin verdiği incelenmezlik kararı gerekçeli olmalıdır. Ombudsman, şikâyetin muhatabı olan idari birimi bilgilendirir.

Ombudsman, incelediği şikâyete ilişkin sorularını cevaplamak için ilgili idari birime veya memurlara süre koyabilir, ilgili birimi ziyaret edebilir, gerekli gördüğü dokümanları ve bilgileri isteyebilir ve şikâyetle ilgili kamu personelini dinleyebilir. Ombudsmanın uzmanlardan destek alabilmesi kanunla düzenlenmiş diğer bir husustur. Görevini yaparken adli suç unsuru tespit eden ombudsman bu durumu cumhuriyet savcısına bildirir. Eğer ombudsman disiplin suçu olabilecek bir idari kusur tespit etmişse yetkili idari amir bilgilendirilir.

Ombudsman tarafından incelenen şikâyetin aynı anda bir yargı organında dava edilmesi veya idari bir organa iletilmesi durumunda şikâyetin incelenmesi durdurulur. Bu durumdan başvuru sahibi haberdar edilir. Ombudsman şikâyetçiyi, başvurusuyla ilgili süreç konusunda periyodik olarak bilgilendirir. Şikâyeti çözme sürecinde ombudsman şikâyetçinin talepleri ile

federal idari birimin görüşlerini bağdaştırmaya çalışır. Bu bağlamda federal idari birime yararlı gördüğü tüm önerileri yapabilir ve durumdan yetkili bakanı bilgilendirir.

Ombudsman, toplumun kurumdan beklentilerini yakından takip etmektedir. 2018 yılında vatandaşlar arasında anket yapılmış ve forum gerçekleştirilmiştir. Forumda tartışılan hususlardan birisi “*kendi kamu yönetimini inşa etmek*” başlığı altında geleceğin kamu yönetiminin özelliklerinin tartışılmasıydı. Forumda yapılan tartışmalar rapor haline getirilerek geleceğin kamu yönetimi için sekiz öneri geliştirildi (Le Médiateur Fédéral, 2018a:8-9). Vatandaşları daha fazla yönetim ve siyaset süreçlerinin içine çekmeyi amaçlayan forumda geliştirilen sekiz öneri şunlardır (Le Médiateur Fédéral, 2018b:9-17):

- 1- Empati ve insanilik geleceğin kamu yönetiminin anahtar değerleri olmalıdır.
- 2- Geleceğin kamu yönetimi erişilebilir ve anlaşılabilir olmalıdır.
- 3- Geleceğin kamu yönetimi vatandaşla olan ilişkilerinde rolleri değiştirmelidir.
- 4- Geleceğin kamu yönetimi personelini motive etmeli ve değer vermelidir.
- 5- Geleceğin kamu yönetimi uzun vadeli yaklaşıma sahip olmalıdır.
- 6- Geleceğin kamu yönetimi teknolojik inovasyonu takip etmelidir.
- 7- Geleceğin kamu yönetimi daha basit olmalıdır.
- 8- Geleceğin kamu yönetimi şeffaflığı ve iletişimi esas almalıdır.

Raporlaştırılan bu öneriler federal düzeyde parlamenterler ve kamu yöneticilerinin tartışmasına açılmıştır. Federal ombudsman geleceğin kamu yönetiminin çerçevesini oluşturan söz konusu önerileri gündemde tutma konusunda hassasiyet göstermektedir. Ayrıca saha çalışmaları sonucu ortaya çıkan vatandaş beklentileri federal ombudsmanın tavsiyelerinde ve uyuşmazlık çözümünde dikkate aldığı hususlar haline gelmiştir (Le Médiateur Fédéral, 2018a: 9).

Belçika Federal Ombudsmanı görev anlayışı ilgili yaptığı değerlendirmede ombudsmannın yönetimle ve yönetimin yönetilenler olan ilişkilerinde güven ve diyalogun iki anahtar kelime olduğu belirtmektedir. Karşılıklı güvenin olmadığı yerde diyalog kurulmasının mümkün olamayacağını altını çizerek taraflar arasında iyi bir diyalog ortamının oluşmasının yapıcı bir sürece bağlı olduğunu düşünmektedir. Ayrıca ombudsmanın misyonunun iyi yönetimi güçlendirmeye katkı sağlamak olduğu kanısını taşıyan ombudsman, kamu kurumlarında dürüstlüğü temel değer olarak görmektedir. Dürüst ve insan haklarına saygı gösteren yönetim anlayışı tesis edildiğinde iyi yönetimin gerçekleşmiş olacağını söylemektedir (Le Médiateur Fédéral, 2017:10-13).

Federal idari birimler nezdinde iyi yönetimin kurumsallaşmasına katkı sağlamak üzere günümüzde federal ombudsman 15 iyi yönetim kuralı geliştirmiştir. Bu kurallar Hukuk Kurallarının Uygun Şekilde Uygulanması, Eşitlik, Tarafsızlık, Ölçülülük, Hukuk Güvenliği, Meşru Güven, Dinlenilme Hakkı, Makul Süre, Vicdani Yönetim, Etkili Koordinasyon, Uygun Gerekçe, Aktif Bilgilendirme, Pasif Bilgilendirme ve Uygun Erişim başlıkları altında ombudsmanın yıllık raporunun ekinde detaylandırılmıştır (Le Médiateur Fédéral, 2017:224-230). Ombudsman, şikayetleri karara bağlarken mevzuatın yanında iyi yönetim ilkelerinden yararlanmaktadır. Bu ilkeler yönetsel faaliyetlerin icrasında kamu kurumlarına çeşitli

yükümlülükler getirmekte ve aynı zamanda kamu hizmet kullanıcılarına haklar sağlamaktadır. Mevzuatla düzenlenmemiş veya mevzuatın belirsiz kaldığı durumlarda yönetimin kararlarını alırken ve yönetilenlerle olan iletişimde dikkate alması gereken ölçütleri ifade etmektedir. İyi yönetim ilkelerinin kamu yönetimince benimsenip uygulanması kamu kurumları ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin meşruluk temelinde seyretmesini sağlayacak ve devlete olan güveninin güçlenmesini temin edecektir.

Ombudsmannın yönetimden kaynaklanan anlaşmazlıkları karara bağlarken başvurduğu metinlerden birisi Kullanıcıların Dinleyen Yönetim İçin Şart ismini taşır². Şart, yönetimin tek yönlü olarak vatandaşa nasıl davranacağına ilişkin yükümlülüklerini içeren bir belgedir. Bu şart ile yönetimi yönetilenler açısından erişilebilir hale getirmek üzere idari birimlerde geçerli olacak ortak prensipler belirlenmiştir. Şart erişilebilirlik, dosyaların incelenmesinde ve hizmet kalitesi konusunda somut garantiler içermektedir. İyi yönetim ilkelerinden birisi olan makul süre, somut duruma bağlı olarak belirlenir. Dolayısıyla bazı koşullarda yönetsel kararın kanunla öngörülen maksimum süreden önce alınması gerekir. Kanuni bir süre yoksa Kullanıcıların Dinleyen Yönetim İçin Şart yönetime rehberlik etmelidir.

Ombudsmana gönderilen ve ön incelemeden geçirilen şikâyetlerin esastan incelenmesine geçirilerek karara bağlanması mümkün olduğu gibi uzlaşmaya varılması da mümkündür. Uzlaşma ya da arbulma, şikâyet konusuyla ilgili esastan incelemeye geçmeden ve idarenin sorumluluğunu aramadan önce şikâyetin sonuçlandırılmasıdır. Uzlaşma arayışının sonuçsuz kalması mümkün olmakla beraber uygulamada ombudsman müdahalesinin olumlu sonuçlandığı görülmektedir. 2016 yılında 527 dosyada uzlaşma yolunu kullanan ombudsman, 518 dosyada uzlaşma sağlarken 9 dosyada ise uzlaşma sağlanamamıştır. Başvuru sahibinin şikâyetinden vazgeçmesi veya yönetimle anlaşması durumunda şikâyetin, ombudsmannın müdahalesi olmadan kapatılması diğer bir uygulamadır. 2016'da 259 dosya bu şekilde kapatılmıştır (Le Médiateur Fédéral, 2017:150). Bir şikâyetin esastan incelenmesi sonucu dört farklı karar ortaya çıkabilmektedir (Le Médiateur Fédéral, 2017:148-51):

1-Şikâyet yerinde değildir: İyi yönetsel tutum normlarının ihlali tespit edilmemiştir.

2-Şikâyet yerindedir/haklıdır: Bir veya birden fazla olmak üzere iyi yönetsel tutum normlarının ihlali tespit edilmiştir. Bu durumda ombudsman, durumun düzeltilmesini istemektedir.

3-Şikâyet kısmen yerindedir: Bu durum üç şekilde ortaya çıkabilir: a-Şikâyette belirtilen tüm hususlar yerinde değildir; b-Sorumluluk yönetimle başvuru sahibi arasında paylaşılmıştır; c-Yönetim tarafından prosedür prensipleri ihlal edilmiştir. Şikâyetin kısmen yerinde görüldüğü hallerde ombudsman düzeltme talebinde bulunur. Bu talebin karşılığı olarak tam düzeltme, kısmen düzeltme, düzeltme talebinin reddi, düzeltmenin imkansızlığı sonuçları ortaya çıkabilir.

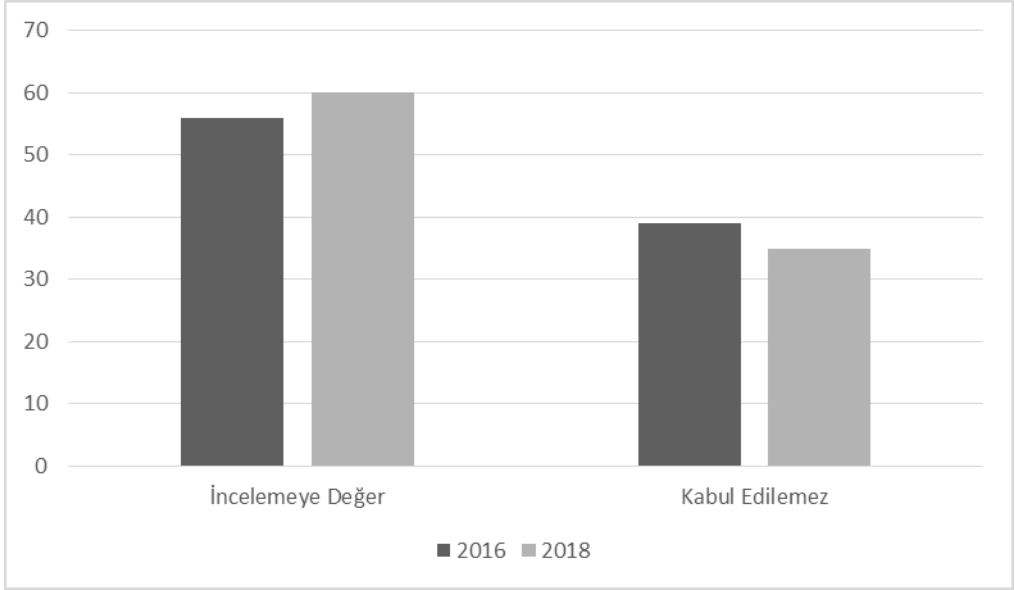
4-Şikâyetin yerindelğine ilişkin karar vermek mümkün değildir.

²Charte pour une administration à l'écoute des usagers,

https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/F_Ministerraad%20van%2023%20juni%202006%20Handve%20van%20de%20klantvriendelijke%20overheid.pdf (Erişim Tarihi: 03/04/2018).

5. YILLIK RAPORLAR ÜZERİNDEN FEDERAL OMBUDSMANIN FAALİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Federal Ombudsman Kanununa göre ombudsmanlar, faaliyetlerine ilişkin yıllık raporu Temsilciler Meclisine sunar. Rapor Fransızca ve Flemenkçe olmak üzere iki dilde yazılır ve iki ombudsmanın imzasını taşır. Ombudsmanların kendilerince yarar gördükleri durumlarda üç aylık ara raporlar sunmaları mümkündür. Bu raporlarda tavsiyeler ile faaliyetleri sırasında karşılaştıkları zorlukları içeren değerlendirmeler bulunur. Ayrıca bu raporlar 15 Eylül 2013 Kanununun³ (Çalıştığı federal idari birimin bütünlüğüne zarar veren idari personelin ihbarına ilişkin kanun) uygulanmasına ilişkin tespitleri içerebilir. Bilhassa ihbar müessesesinin adaptasyonuna ilişkin tedbirler önerebilirler. Raporlar Temsilciler Meclisi tarafından kamuoyu ile paylaşılır. Ombudsmanlar gerek Temsilciler Meclisinin talebi üzerine gerek kendi talepler üzerine Temsilciler Meclisi tarafından dinlenebilir.



Şekil 1. Federal Ombudsman 2016 ve 2018 Yılı Başvuru Değerlendirme Oranları

Kaynak: *Le Médiateur Fédéral, 2017:143, Le Médiateur Fédéral, 2018a: 24-26*

Tablo 1. 2016 Yılı Başvuru Kabul Edilemezlik Nedenleri

Farklı Yetki Alanı	Önceki Başvuru Yollarının Tamamlanmaması	Konu Bakımından Yetkisizlik	Şikâyetin Açık Olmaması	Bir Yıldan Fazla Süre Geçmesi
%15.59	%44.60	%35.62	%2.42	%2.65

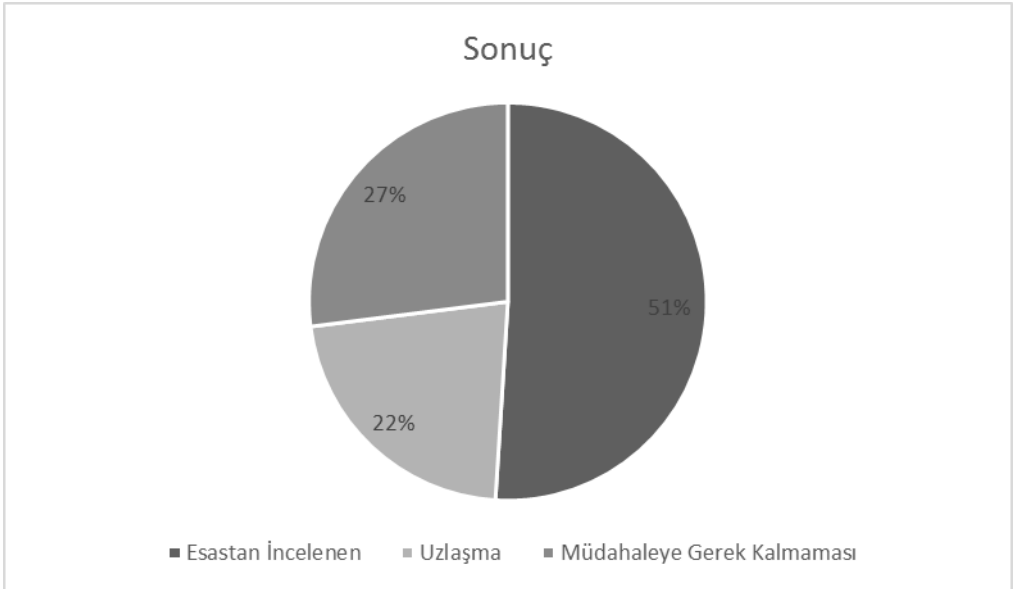
Federal ombudsmana 2016'da 4276 başvuru yapılmıştır. 2015 yılıyla karşılaştırıldığında toplam dosya sayısında %13 ve şikâyetlerde %10 azalma gerçekleşmiştir. 4276 başvurunun

³Kanunun Fransızca metni için bakınız:

https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/20130915_wet_loi_integriteit_integriteit.pdf (Erişim

Tarihi:28/03/2018).

2376'sı (%56) incelenmeye değer bulunurken 1693'ü (%39) kabul edilemez bulundu. 2015 ile karşılaştırıldığında kabul edilemez başvuru oranı yaklaşık %5 azalmıştır (Le Médiateur Fédéral, 2017:143). Başvuruların kabul edilemezlik nedenleri ve dağılımı şöyledir: Diğer ombudsmanları veya siyasi organ ve komitelerin yetki alanında olan şikayetler (%15.59), önceki başvuru yollarının tüketilmemiş olması (%44.60), konu bakımından yetkisizlik (%35.62), şikayetin açıkça yerinde olmayışı (%2.42), şikayete konu olayın üzerinden 1 yıldan fazla sürenin geçmesi (%1.65) (Le Médiateur Fédéral, 2017:145-146). 2018 yılında yapılan başvuru sayısı ise 4564 olmuştur. Başvuruların 2765'i kabul edilmiş, 1570'i kabul edilemez olarak tasnif edilmiştir. 2017 yılıyla karşılaştırıldığında kabul edilen başvuru oranı yaklaşık %3'lük bir artış göstermiştir. 2018 yılında başvuruların kabul edilemezlik nedenleri arasında önceki başvuru yollarının tüketilmemiş olması birinci sırada yer almaktadır (Le Médiateur Fédéral, 2018a: 24-26).



Şekil 2. 2016 Yılı Şikayetlerin Sonuçlandırılma Oranları

Kaynak: Le Médiateur Fédéral, 2017:148

Tablo 2. 2016 Yılında Başvuruların Karara Bağlanma Süresi

3 Aydan Az	3-6 Ay Arası	6-12 Ay Arası	12-24 Ay Arası	24 Aydan Fazla
%55.01	%19	%12.33	%6.79	%6.87

Kaynak: Le Médiateur Fédéral, 2017:154

2016 yılında incelenen şikayetlerin %51'de esastan incelemeye geçilmiş, %22'si uzlaşmayla sonuçlanmış, %27'de ombudsman müdahalesine gerek kalmamıştır (Le Médiateur Fédéral, 2017:148). İncelemeye alınan şikayetlerin 6 aydan az sürede karara bağlanma oranı 2015'e göre biraz yükselmiştir. 3 aydan az sürede karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %55.01 iken 3 ile 6 ay arasında karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %19'dur. 6 ay ile 1 yıl arasında karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %12.33 iken 1-2 yıl arasında sürede karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %6.79'dır. 2 yıldan fazla sürede karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı ise %6.87'dir (Le Médiateur Fédéral,

2017:154). 2018 yılında ise 3 aydan az sürede karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %49.08 olarak gerçekleşirken 2 yıldan fazla sürede karara bağlanan dosyaların toplam içindeki oranı %5.57 olmuştur (Le Médiateur Fédéral, 2018a: 34).

Tablo 3. 2016 Yılı Başvurularında İhlal Edilen İyi Yönetim İlkeleri

Makul Süre	Vicdani Yönetim	Hukuk Kuralları	Pasif Bilgilendirme	Meşru Güven	Hukuk Güvenliği
143	104	101	54	27	26

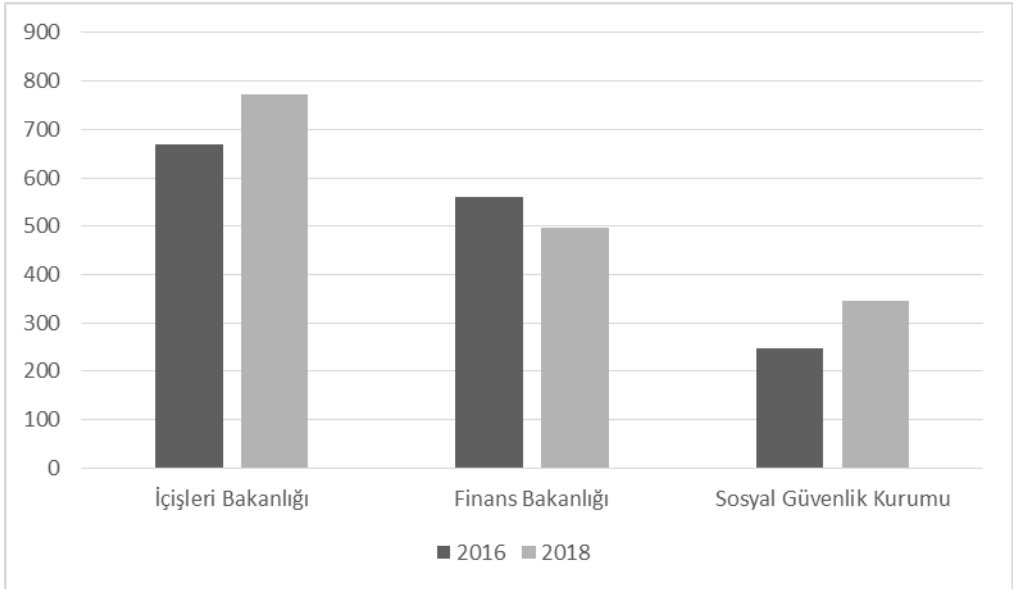
Kaynak: Le Médiateur Fédéral, 2017:152

Tablo 4. 2018 Yılı Başvurularında İhlal Edilen İyi Yönetim İlkeleri

Makul Süre	Hukuk Kuralları	Vicdani Yönetim
206	126	117

Kaynak: Le Médiateur Fédéral, 2018a:32

2016 yılında karara bağlanan şikayetlerin incelenmesinde aynı dosyada birden çok iyi yönetim ilkesinin ihlaline rastlanılmıştır (Le Médiateur Fédéral, 2017:152). İhlal edilen iyi yönetim ilkeleri arasında birinci sırada makul süre (143), ikinci sırada vicdani yönetim (104), üçüncü sırada hukuk kurallarının uygun şekilde uygulanması (101), dördüncü sırada pasif bilgilendirme (54), beşinci sırada meşru güven (27), altıncı sırada hukuk güvenliği (26) ilkeleri gelmektedir (Le Médiateur Fédéral, 2017:152-153). 2018 yılında ise ihlal edilen iyi yönetim ilkeleri arasında ilk üç sırayı makul süre (206), hukuk kurallarının uygun şekilde uygulanması (126), vicdani yönetim (117) ilkeleri almaktadır (Le Médiateur Fédéral, 2018a:32).



Şekil 3. 2016 ve 2018 Yıllarında Federal Ombudsmannın Muhatap Olduğu Kurumlar

Kaynak: Le MédiateurFédéral, 2017:156, Le Médiateur Fédéral, 2018a:36

2016 yılı itibariyle şikayetlerin muhatap olan kurum bazlı dağılımına bakıldığında birinci sırada İçişleri Bakanlığı (668), ikinci sırada Finans Bakanlığı (560), üçüncü sırada sosyal

haklar ve yardımlardan sorumlu kurum (246) yer almaktadır (Le Médiateur Fédéral, 2017:156). 2018 yılında bu sıralama İçişleri Bakanlığı (772), Finans Bakanlığı (496), Sosyal Güvenlik Bakanlığı/Kurumu (346) şeklinde olmuştur (Le Médiateur Fédéral, 2018a:36).

Kamu kurumlarından kaynaklanan şikayetleri çözmekle ve iyi yönetimin yerleşmesine katkı sağlamakla görevli olan ombudsman, elde ettiği tecrübeler ışığında tavsiyelerde bulunmaktadır. Ombudsmanın yaptığı tavsiyeler üç türdür:

- 1-Parlamentoya dönük tavsiyeler
- 2-Yönetime dönük tavsiyeler
- 3-Ara raporlarda dile getirilen tavsiyeler

Parlamentoya yönelik olarak yaptığı tavsiyelerden birisinde engellilere yapılan desteğe ilişkin mevzuatın yenilenmesini talep etmiş, başka bir tavsiye kararında ise AB düzeyinde bir düzenleme yapılncaya kadar eski sınır çalışanlarının sosyal haklarının devamını garanti altına alan bir düzenleme yapılmasını istemiştir. Parlamentoya yönelik tavsiyeler yasal düzenleme değişikliği önermektedir. Böylece yasamanın yürütme üzerindeki denetiminin güçlendirilmesi amaçlanır. Yönetime yönelik tavsiyeler ise iyi yönetim ilkelerine uygun hareket edilmesini içerir. Yönetimden iyi yönetim ilkelerini içselleştirmesi ve tutum ve davranışlarını bu yönde değiştirmesi beklenmektedir (Le Médiateur Fédéral, 2017:207). Parlamentoya yönelik yapılan öneriler dikkate alınarak gerekli mevzuat değişiklikleri yapılmaktadır (Le Médiateur Fédéral, 2018a:13).

Federal ombudsman, kamu yönetiminin iyileşmesine yönelik öneriler de geliştirmektedir. Federal ombudsmana göre kamu yönetimi sunmuş olduğu kamu hizmetlerine vatandaşların farklı kanallardan erişimini sağlamalıdır. Vatandaşla olan ilişkilerinde kişiye özgü ve insani bir tavır takip etmelidir. Kamu hizmeti yararlanıcılarının kişisel durumundan kaynaklanabilecek zorlukları dikkate almalı ve hizmet sunumunda vatandaşların haklarını gözetmelidir. Yönetim süreçleri şeffaflaştırılıp basit hale getirilmelidir (Le Médiateur Fédéral, 2018a:16-17).

6. SONUÇ

Ombudsman, kendine özgü yapısıyla yönetsel hayatta etkileri olan bir kurumdur. Bağımsız ve tarafsız olan, hızlı çalışabilen, yönetimle diyalog içinde dostça çözüm arayışında olan bir denetim mekanizmasıdır. Yönetilenlerin kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinden menfi şekilde etkilendiği vakaları inceleyen ve haklılık gösteren şikayetleri çözmeye çalışan bir kurumdur. Ombudsmanın şikayetleri karara bağlarken bilhassa hakkaniyet ölçütünü esas alması hukuka uygun olmakla beraber hakkaniyet açısından sorunlu olan yönetsel karar ve tutumların denetim altına alınmasını sağlar. Böylece yönetim üzerindeki hakkaniyete dayalı denetim boşluğu kapatılmış olur.

Belçika Federal Ombudsmanı yönetimle yönetilenler arasındaki şikayetleri karara bağlamakla görevli ve yetkilidir. Gerek yürürlükteki mevzuat ve gerekse de geliştirmiş olduğu iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde kamu yönetimi faaliyetlerini denetleyerek yönetim kalitesinin iyileştirilmesini hedefler. Vatandaşların temel hak ve özgürlüklerinin yönetim karşısında korunmasında görev icra eden federal ombudsman idari yaşamda kamu kurumlarının vicdani ve insani bir anlayışa kavuşmasına katkı sağlar.

Belçika Federal Ombudsmanı, yayınlamış olduğu yıllık raporlarında federal yönetimin faaliyetlerini şikâyet odaklı olarak değerlendirir. Şikâyetlerin yoğunlaştığı idari birimleri ortaya koyar, parlamentoya ve yönetime tavsiyelerde bulunur. Şikâyetin çözümüne yönelik aldığı kararların gerekçeleriyle ve bilhassa yönetime yönelik tavsiye kararlarıyla iyi yönetimin tesisinde kamu kurumlarına rehberlik eder. Uygulamada ombudsmanın görevini etkili şekilde yapabilmesi yönetimle olan ilişkilerinde karşılıklı güven ve diyaloga bağlıdır. Federal ombudsman kararlarına karşı federal idari birimlerin olumlu ve yapıcı bir tutum geliştirdiği görülmektedir. Bu süreçte federal ombudsmanın yönlendirme fonksiyonunu incelemesi kamu yönetiminin kuruma karşı olumlu tutum geliştirmesinde etkili olmuştur. Nihayetinde federal ombudsmanın kötü yönetimle mücadele misyonunun genel kabul gördüğünü söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA

- ANCIÁUX, A. (1990), “Un Ombudsman en Belgique?”, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, no:1284-1285, s.1-54.
- DELPÉRÉE, F. (1984), “Controle Juridictionnel et Nouvelles Protections en Belgique”, *Administration et Administrés en Europe (içinde) Charles Debbasch (sous la direction), Editions du CNRS, Paris, s.255-270.*
- VAN İMPE, H. (1971), “La Question de la Création d’un Emploi d’Ombudsman En Belgique”, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, no:533, s.1-14.
- RENDERS, D. (2014), “L’ombudsman et le Conseil d’Etat se marient ! “, *Justice en ligne*, 28 Nisan 2014, <http://www.justice-en-ligne.be/article626.html> (Erişim Tarihi: 26/03/2018).
- LE MEDIÁTEUR FEDERAL (2017), *Le Médiateur Fédéral Rapport Annual 2016*, http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/jaarverslag_-_rapport_annuel_-_2016_-_web.pdf (Erişim Tarihi: 26/03/2018).
- LE MEDIÁTEUR FEDERAL (2018a), *Le Médiateur Fédéral Rapport Annual 2018*, http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/rapport_annuel_2018_mediateur_federal.pdf (Erişim Tarihi: 25/02/2020).
- LE MEDIÁTEUR FEDERAL (2018b), *Make My Administration Rapport Final*, *Forum Citoyen*, https://1070.makemeweb.net/sites/default/files/explorer/Rapport_final_Forum_Citoyen_-_Make_My_Administration_-_Mediateur_federal.pdf, (Erişim Tarihi: 25/02/2020).
- <http://www.federaalombudsman.be/fr/la-loi-organique-instaurant-un-m%C3%A9diateur-f%C3%A9d%C3%A9ral> (Erişim Tarihi: 26/03/2018).
- https://issuu.com/federaalombudsman/docs/minibrochure_m_diateur_f_d_ral_p (Erişim Tarihi:(03/04/2018).
- <http://www.mediateurfederal.be/fr/les-r%C3%A9clamations/r%C3%A9clamations-non-admises/quel-type-de-r%C3%A9clamation-nest-pas-trait%C3%A9-par-le-m%C3%A9diateur-f%C3%A9d%C3%A9ral>(Erişim Tarihi:03/04/2018).

Charte de l'utilisateur des services publics,
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1992120431&table_name=loi (Erişim Tarihi: 03/04/2018).

Charte pour une administration à l'écoute des usagers,
https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/F_Ministerraad%20van%2023%20juni%202006%20Handvest%20van%20de%20klientvriendelijke%20overheid.pdf (Erişim Tarihi: 03/04/2018).