



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

(OMBUDSMANLIK)

Anayasal ve Yasal dayanak:

Kurumumuz, 2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasamızın 74 üncü maddesinde yer alan hüküm gereğince, 14/06/2012 tarihli 6328 sayılı Kanun ile Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan ve idarenin işleyişıyle ilgili şikâyetleri inceleyen, kamu tüzel kişiliğini haiz, özel bütçeli, Anayasal bir Kurumdur.

6328 sayılı Kanun uyarınca Kurumumuz şikayet üzerine,

- **İdarenin her türlü eylem ve işlemlerini,**
 - **Tutum ve davranışlarını;**
 - **İnsan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde,**
 - **Hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden**
- incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.**

Kamu denetçiliği Kurumuna;

- **Merkezî yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarının,**
- **Mahallî idarelerin, mahallî idarelerine bağlı idarelerinin, mahallî idare birliklerinin,**
- **Döner sermayeli kuruluşların, kanunlarla kurulan fonlarının, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşların,**
- **Kamu iktisadi teşebbüslerinin, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseselerinin,**
- **Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının,**
- **Kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerinin,**

işlem ve eylemlerine karşı başvuruda bulunulabilmektedir.

Ancak;

- 1)Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,**
- 2)Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,**
- 3)Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri,**

hakkında yapılan şikâyetler Kurumun görev alanı dışındadır.

□ Seçim Usulü:

Kamu Başdenetçisi ve Kamu Denetçileri **Türkiye Büyük Millet Meclisi** tarafından **dört yıllık** görev süresi için seçilirler. Bir dönem Başdenetçi veya denetçi olarak görev yapan bir kimse **sadece bir dönem daha** Başdenetçi veya denetçi seçilebilir.

□ Bağımsızlık:

Hiçbir organ, makam, merci veya kişi, Başdenetçiye ve denetçilere görevleriyle ilgili olarak **emir ve talimat veremez, genelge gönderemez, tavsiye ve telkinde bulunamaz.**

□ Tarafsızlık:

Başdenetçi ve denetçiler, görevlerini yerine getirirken **tarafsızlık** ilkesine uygun davranmak zorundadır.



BAŞVURU USULÜ

Kurumumuza;

İdarenin işlem ve eylemleri ile tutum ve davranışları sonucu; hak ve özgürlükleri ihlal edilen, menfaatleri ihlal edilen,

- ❑ **Gerçek kişiler** (tabiiyet ve müteakabiliyet şartı aranmaksızın yabancı ülke vatandaşları da dahil tüm bireyler)
- ❑ **Tüzel kişiler** (şirketler, sivil toplum kuruluşları, dernekler, vakıflar, sendikalar vb.)

başvurabilirler.





BAŞVURU USULÜ

- Kurumumuza başvuruda bulunabilmek için zorlaştırıcı hiçbir ek şart bulunmamaktadır.
- Kurumumuza başvuru yöntemi çok kolay ve çeşitli olup, elden, posta, e-posta, faks ve e-başvuru sistemi aracılığı ile başvuru yapılabilir, ayrıca illerde valilikler ve ilçelerde ise kaymakamlıklar aracılığıyla da başvurular alınmaktadır. Bunlara ilaveten www.kdkcocuk.gov.tr adresi üzerinden çocuk başvuruları kabul edilmektedir.
- Kurumumuza başvuru için herhangi bir ücret talep edilmemektedir.
- Kanunî temsilci veya vekil tarafından da başvuru yapılabilir.
- Dava açma süresi içinde yapılan şikâyet başvurusu, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurur.
- Kurumumuz başvuruları 6 ay gibi kısa bir sürede sonuçlandırmaktadır.



BAŞVURU USULÜ

- ❑ Şikâyetin insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması hâlinde menfaat ihlali de aranmamaktadır.
- ❑ Kurumumuza Türk Vatandaşlarının yanı sıra yabancılar da başvurabilmektedir. Ayrıca Kurumumuz çocuklardan doğrudan başvuru alan tek Kurum olma özelliğine de sahiptir.

İYİ YÖNETİM İLKELERİ AÇISINDAN İNCELEME

Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin işlem ve eylemlerinde;

- kanunlara uygunluk,
- ayrımcılığın önlenmesi,
- ölçülülük,
- yetkinin kötüye kullanılmaması,
- eşitlik,
- tarafsızlık,
- dürüstlük,
- nezaket,
- şeffaflık,
- hesap verilebilirlik,
- haklı beklentiye uygunluk,
- kazanılmış hakların korunması,
- dinlenilme hakkı,
- savunma hakkı,
- bilgi edinme hakkı,
- makul sürede karar verme,
- kararların gerekçeli olması,
- karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi,
- kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi,
- kişisel verilerin korunması

gibi iyi yönetim ilkelerine uygun hareket edip etmediğini de gözetir.



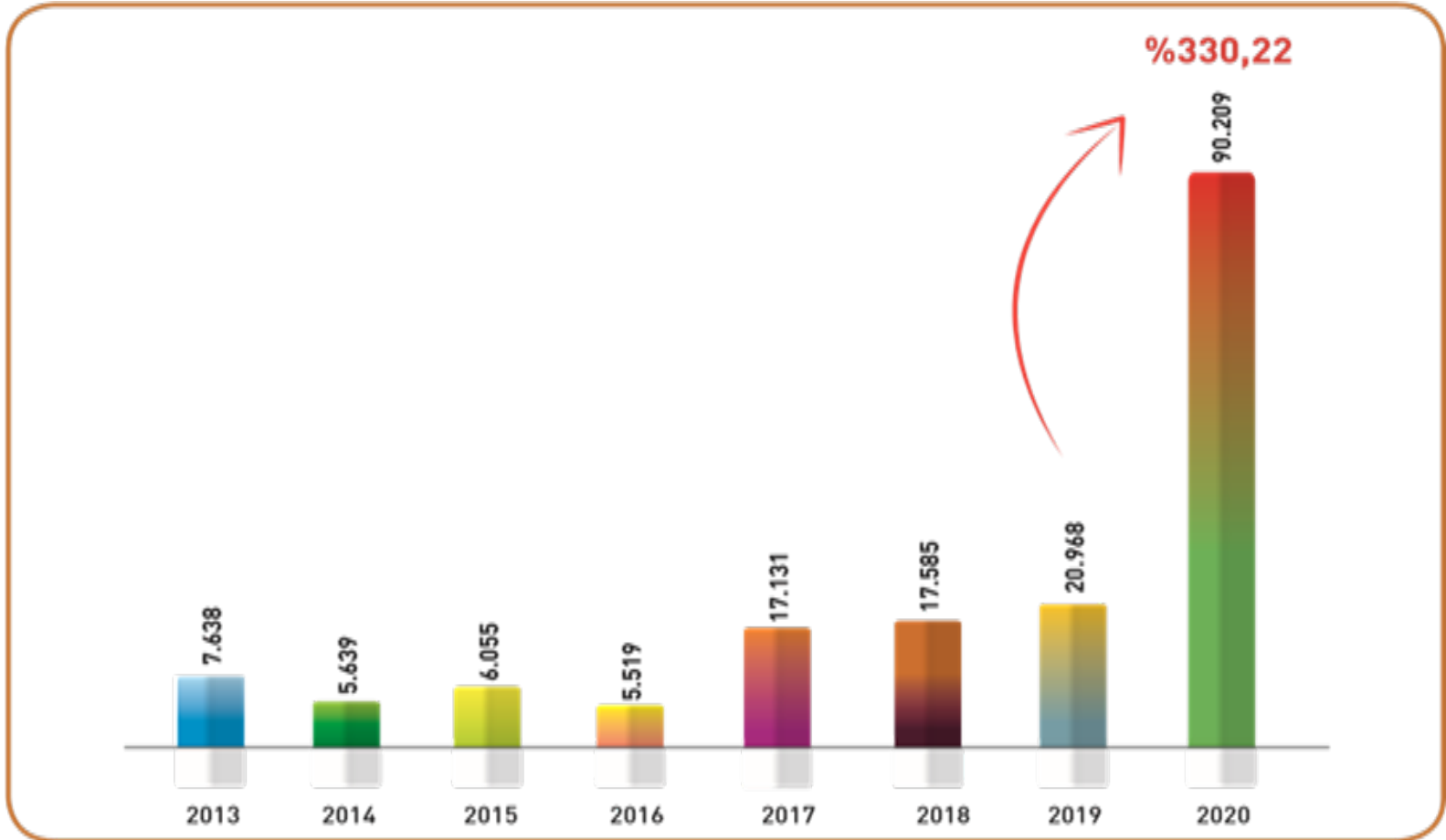
BAŞVURULARA İLİŞKİN VERİLER

Yıllar İtibariyle Şikâyet Başvuru Sayıları

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Toplam
Toplam Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	170.744

Kurumumuza 2020 yılında ulaşan 90.209 başvuruyla birlikte 2013 yılından bugüne kadar toplam 170.744 başvuru yapılmıştır.

Yıllar İtibariyle Şikâyet Başvuru Sayıları



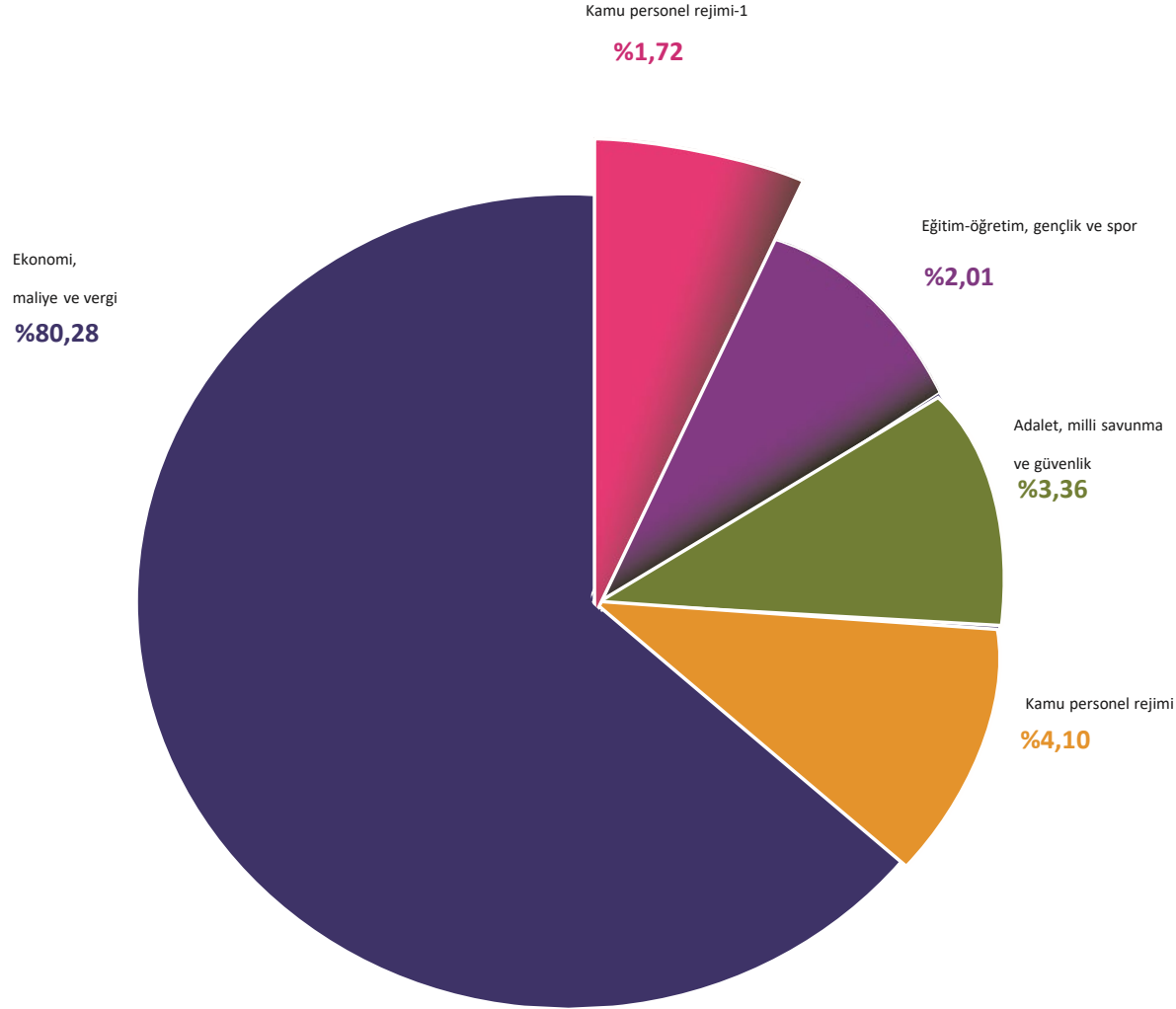
Başvuru Konularına Göre Dağılım



2020 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%80,28** ile **ekonomi, maliye ve vergi alanında** yapılmış, bunu **%4,10** ile **kamu personel rejimi**, **%3,36** ile **adalet, milli savunma ve güvenlik**, **%2,01** ile **eğitim-öğretim, gençlik ve spor** alanı takip etmiştir. Başvurular 2019 yılı ile karşılaştırıldığında ise en fazla başvuru yapılan ilk 6 konu aynı kalmıştır.

Ekonomi, maliye ve vergi alanında yaşanan çok ciddi artışta salgın döneminde Kurumumuza temel destek kredi talepleri hakkında yapılan başvurular etkili olmuştur.

Başvuru Konularına Göre Dağılım



Dostane Çözüm Kararı



Kuruma yapılan şikâyet başvurusunun daha etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılması için ilgili idare ile iletişime geçilmekte ve idare şikâyetin dostane yolla çözümüne davet edilmektedir. Kurumumuzun girişimleri neticesinde ilgili idarenin başvuranın talebini yerine getirmesi sonrasında ise **Dostane Çözüm Kararı** verilerek taraflar arasında uzlaşma sağlanmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte 02/03/2017 tarihinde yapılan değişiklikle uygulamaya konulan **Dostane Çözüm Kararı** ile Kurumumuz **vatandaş ve idare arasında adeta bir köprü vazifesi görmektedir.**

Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı

2020 yılına bakıldığında ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” **2.867** olup bunların **1.808** adedi Dostane Çözüm Kararı ile **1.059** adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir.

Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	Dostane Çözüm Kararı ile	Gönderme Kararı ile	TOPLAM
	1.808	1.059	2.867
	63,06%	36,94%	

Ombudsmanlık Kurumu, tüm dünyada **yumuşak bir güç** olarak tavsiye niteliğinde kararlar vermekte ve gücünü de tavsiye kararlarından almaktadır. Yapılan başvurunun yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde Tavsiye Kararı; kısmen yerinde olduğu kanaatine varılması halinde ise Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilmektedir. Kurumumuzca yapılan inceleme ve araştırma sonucunda;

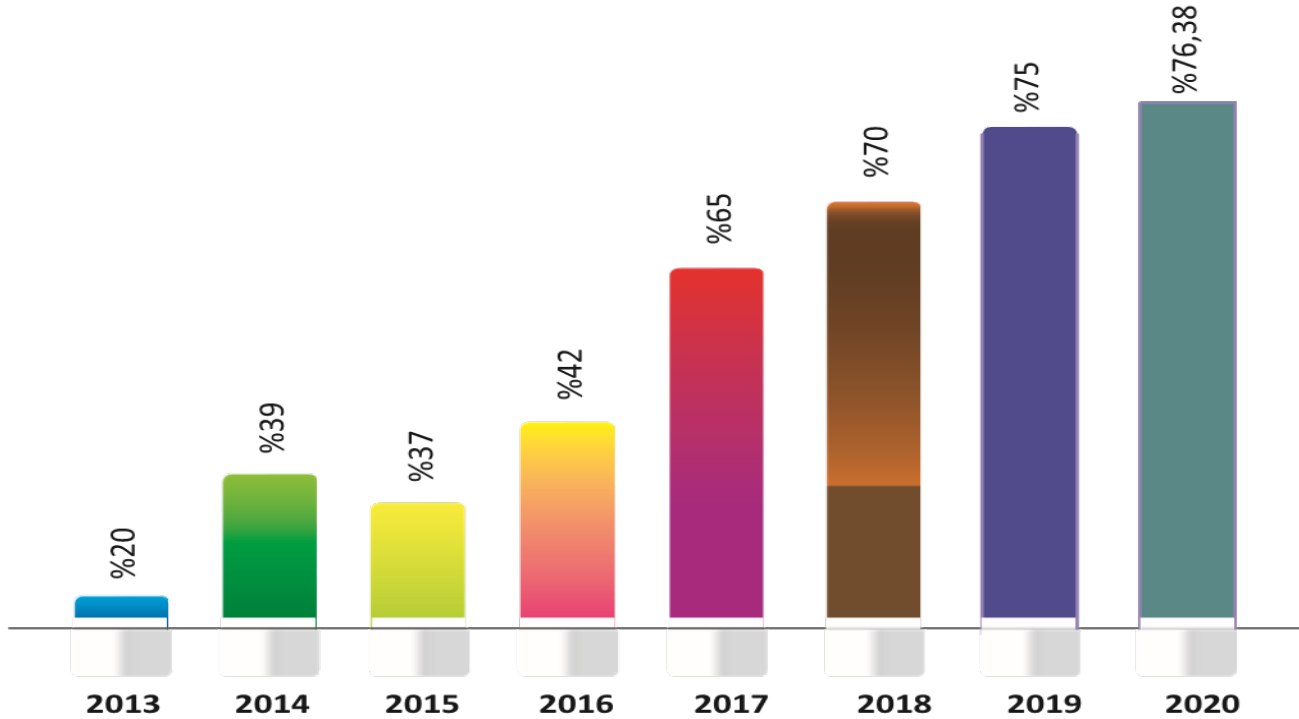
- ❖ **Hatalı davranıldığıının kabulü,**
- ❖ **Zararın tazmini,**
- ❖ **İşlem yapılması veya eylemde bulunulması,**
- ❖ **Mevzuat değişikliğinin yapılması,**
- ❖ **İşlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi**
- ❖ **Uygulamanın düzeltilmesi,**
- ❖ **Uzlaşmaya gidilmesi,**
- ❖ **Tedbir alınması**

gibi hususların bir veya bir kaçını kapsayan içerikte **"Tavsiye Kararı"** verilmektedir.

Tavsiye kararlarına uymayan idareler otuz gün içerisinde gerekçesini Kuruma bildirmek zorundadır.

Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyum Oranları

2020 yılına bakıldığında ise tavsiye kararlarına uyum oranı **%76,38** olarak gerçekleşmiştir.



Uyum Oranının Artmasının Sebepleri



Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlarına uyum oranında yaşanan artışın sebeplerine bakıldığında;

- ❖ Meclis Genel Kurulu ile Dilekçe ve İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu üyelerinin Kurumumuza verdiği destek,**
- ❖ Kararlarımıza olumsuz yaklaşan idarelerin Karma Komisyona davet edilmesi,**
- ❖ Kamuoyu ve medyada Kurumumuzun tanınırlılığının ve bilinirliğinin artması,**
- ❖ İdarenin en üst düzey yetkilileriyle yapılan toplantı ve işbirliğinin, önemli etkilerinin olduğunu söylemek mümkündür.**

Yıllık Rapor ve Özel Rapor



Kurumumuz yıl boyunca yaptığı faaliyetler ve verdiği kararlarla ilgili olarak **Yıllık Rapor** hazırlayarak Türkiye Büyük Millet Meclisine sunmaktadır.

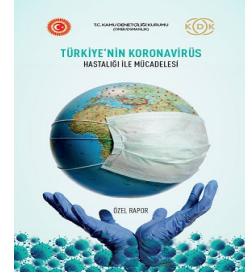
Ayrıca kimi zaman hak ihlallerini içeren şikâyet başvurularından yola çıkarak kimi zaman ise kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelerek söz konusu sorun alanlarına ilişkin hak temelli incelemeler yapmaktadır.

Bu incelemelerin sonucu, **özel rapor** hazırlayarak meclisin ve kamuoyunun dikkatine sunabildiği gibi tüm paydaşların katılımını sağlayan **çalıştay** düzenleyerek akabinde raporları yayınlayabilmekte ve kamuoyuna duyurabilmektedir.

Yayın ve Raporlardan Örnekler



- ❖ Kamu Denetçiliği Kurumu 2019 Yıllık Raporu,
- ❖ Ombudsman: Kamu Denetçiliği Kurumu Bülteni,
- ❖ Ombudsman Akademik (Hakemli Dergi)
- ❖ Hayvan Hakları Çözüm Çalıştayı Raporu,
- ❖ Kadın ve Ombudsmanlık Çalıştay Raporu
- ❖ Kadına ve Çocuğa Şiddetin Önlenmesine İlişkin Mekanizmaların Etkinliğinin Arttırılması Çalıştay Raporu
- ❖ Manuel On Good Administration Principles (İyi Yönetim İlkeleri Rehberi)
- ❖ Çocuk Tesliminde Hak İhlallerine ve Yoksulluk Nakafasına İlişkin Özel Rapor
- ❖ Türkiyedeki Suriyeliler Özel Raporu,
- ❖ Türkiyenin Koronavirüs Hastalığı İle Mücadelesi Özel Raporu,
- ❖ Azerbaycan-Ermenistan Savaşında Ermenistan Silahlı Kuvvetleri Tarafından Gerçekleştirilen İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Rapor



Kuruluşundan bu yana Kurumun kamuoyunda tanınırlığı ve bilinirliğinin artırılmasına özel önem verilmiş ve bu alanda çeşitli faaliyetlerde bulunulmuştur. Bu amaçla;

- İllerde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticilerinin bir araya geldiği “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı **il toplantıları** yapılmış,
- Üniversitelerde **Ombudsmanlık Öğrenci Toplulukları** oluşturulmuş, konferanslar verilmiş,
- Çeşitli **sempozyumlar, çalıştaylar ve ziyaretler** gerçekleştirilmiştir.
- **Basın ile kurulan ilişkilere önem verilmiş**, Kurumumuzca düzenlenen çalıştay, konferans ve toplantılara yerel ve ulusal basın mensupları sık sık davet edilmekte; basın mensuplarının davetlerine de icabet edilmektedir.
- **Ombudsmanlık Halk Buluşmaları ve İl Çalışma Ziyaretlerinde İdare ve STK Ziyaretleri, Kamu Kurumlarıyla ve STK’lar ile İletişim ve İş Birliği Faaliyetleri/Ziyaretleri** gerçekleştirilmektedir.
- **Uluslararası faaliyetler ve projeler yürütmektedir, yurtdışı çalışma ziyaretleri** gerçekleştirmektedir. **Ombudsmanlık Kurumları ve Ağlarıyla ilişkilere önem** verilmektedir. **Kurumumuzun üyesi olduğu** Uluslararası Ombudsmanlık Enstitüsü, Avrupa Ombudsmanlar Ağı, Avrupa Ombudsman Enstitüsü, Akdeniz Ombudsmanlar Birliği, Asya Ombudsmanlar Birliği, İslam İşbirliği Teşkilatı Üyesi Ülkeler Ombudsmanlar Birliği, Batı Balkanlar Bölgesel Ombudsmanlık Kurumları Ağı ve Balkan Bölgesi Ulusal Ombudsmanları Ağı’nın çalışmaları yakından takip edilmekte, mevcut ilişkiler telefon görüşmeleri ve yazışmaların yanı sıra, toplantılarda bir araya gelinerek geliştirilmektedir.

Farkındalık Artırma ve Tanıtım Faaliyetleri

- Toplumun ilgilendiren önemli başvurularla verilen **kararların yazılı basında yer alması** sağlanmaktadır.
- Kurumumuz, **Facebook, Twitter, YouTube ve Instagram** hesaplarında aktif olarak tanıtım ve farkındalık oluşturmaya devam etmektedir.
- **“KDK Çocuk”** un da sosyal medya hesapları aktive edilmiştir. Kurumumuzun yaptığı çalışmalar bu sosyal medya hesaplarından paylaşılmaktadır.
- Kurumumuz **toplumun her kesimi için erişilebilir olmaya özen göstermektedir**. Bu nedenle kapalı kurumlarda barındırılan kişilerle ilgili hem kamu idaresi hem de sivil toplum kuruluşlarının temsilcileri ile ayrı ayrı bir araya gelinmektedir. Çeşitli tarihlerde **ceza infaz kurumları**, ülkemizde barındırılan **Suriyelilerin geçici barınma merkezleri** ziyaret edilmiş ve saha incelemesinde bulunulmuş, Kurumumuza başvuru hakkında bilgilendirmeler yapılmıştır.

Yapılan çalışmalarla Kurumumuzun tanınırlığı her geçen gün artmaktadır.

Kurumun Katma Değeri



Daha nitelikli başvurular almak ve hak arama kültürünü yaygınlaştırmak adına çeşitli faaliyetlerde bulunan Kurumumuz;

- **Temel hak ve özgürlüklerin korunması ve geliştirilmesinde** etkin bir şikayet mekanizması olarak işlev görmektedir.
- İyi yönetim ilkelerine uyulması yönünde verdiği öneriler ile idarenin iyi işleyişine katkıda bulunmakta, **kamu yönetiminin insan odaklı yaklaşımını** teşvik etmektedir.
- Mevzuat değişikliği ile geniş kitleleri ilgilendiren problemlerin zmne katkıda bulunmaktadır, bunun yanı sıra **mevcut problemlerin ve ileride ortaya çıkabilecek muhtemel problemlerin önüne geçilmesine yardımcı olmaktadır.**
- **Bilgilendirme talepleri** kapsamında yapılan başvurularda ise bireylere hukuki yardımda bulunarak ilgili yönlendirmeleri yapmaktadır. (Telefon yoluyla bilgilendirme için ayrı bir büro oluşturulmuştur.)

Kurumun Katma Değeri

- Kurumumuzca, öncelikle yapılan şikâyetlerin mümkün olduğunca hızlı ve etkin bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak adına **dostane çözüm yöntemi ile adalete hızlı erişim hedefini gerçekleştirilmeye çalışmakta ve uzlaşma kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlamaktadır.**
- Dostane çözüm ve/veya Tavsiye Kararı gibi yöntemlerle yapılan çözümlerle idari dava konusu edilebilecek pek çok uyuşmazlığın davaya dönüşmesi engellendiğinden, **idari yargının yükü hafifletilmiş olmaktadır. Başka bir ifade ile, KDK idari yargı öncesinde bir arabuluculuk mekanizması olarak işlev görmektedir.**
- **İdare ile birey arasındaki iletişimin ve vatandaşın idareye olan güveninin artmasına ve sorunların bürokratik engellere takılmadan daha hızlı, etkin, ucuz ve birey açısından tatmin edici bir şekilde çözülmesine katkı sağlamaktadır.**

6238 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ve diğer mevzuat incelendiğinde Kamu Denetçiliği Kurumunun yukarıda belirtilen **Venedik Prensiplerinin çok büyük bir bölümüne uyumlu olduğu** görülmektedir. Fakat mezkur Venedik Prensiplerinde geçen ve Kurumun mevcut yapısında yer almayan birkaç önemli konunun gündeme getirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu kapsamda; **Kuruma resen inceleme yetkisi, ulusal önleme mekanizması, davalara katılma** gibi yetkilerin verilmesi ve **Kurumun idari ve mali statüsünün güçlendirilmesi** gerektiği değerlendirilmektedir. Bu özelliklerin Kuruma kazandırılması halinde Kurumun etkinliğinin artması, idari yargının iş yükünün azalmasına daha fazla katkı sağlanması ve kamuda iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi ile birlikte vatandaşların sorunlarına daha hızlı ve etkili çözüm bulunarak hukuk devleti ilkesinin ülkemizde daha etkin hale gelmesi beklenmektedir.



TEŞEKKÜR EDERİZ

25/01/2021