



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI
Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı

Sayı : 43452547-120.07- 213074
Konu : Yazılı soru önergesi

29.01.2015

Sayın Adil ZOZANİ
Hakkâri Milletvekili

İlgi : 09.01.2015 tarihli ve (7/58607) esas numaralı yazılı soru önergeniz.

Kamu Denetçiliği Kurumuna cezaevleri ve kadın sığınma evleri ile ilgili yapılan başvurulara ilişkin ilgi önergenize ilgili Kurum tarafından hazırlanan cevap metni ekte yer almaktadır.

Bilgilerinizi rica ederim.
Saygılarımla.

Sadık YAKUT
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanvekili

Ek: Kamu Denetçiliği Kurumunun Cevabi Yazısı (9 sayfa)

Sayı : 76452903-610.00-513
Konu : SORU ÖNERGESİ HK.

22/01/2015

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığının 13/01/2015 tarihli ve 43452547-120.07-210697 sayılı yazısı.

İlgi yazı ile, ekinde Hakkâri Milletvekili Sayın Adil ZOZANİ'ye ait 09/01/2015 tarihli ve 1324 sayılı yazılı soru önergesi gönderilerek, Kurumumuz tarafından cevaplandırılması istenmiştir.

Belirtilen yazılı soru önergesine ilişkin Kurumumuz cevapları ekte sunulmaktadır.

Bilgi ve gereğini arz ederim.

M.Nihat ÖMEROĞLU
Kamu Başdenetçisi

Adres: Kavaklıdere Mah. Nevzat Tandoğan Caddesi No:4 Çankaya ANKARA
Telefon: (312) 465 22 00 Faks: (312) 465 22 65
E Posta:

Elektronik Ağ: <http://www.ombudsman.gov.tr/>

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.

Evrak teyidi <http://ebys.ombudsman.gov.tr/sorgu/Sorgula.aspx> adresinden 48YZ-AB6T-8D7N kodu ile yapılabilir.

Güvenli Elektronik İmza

Aslı ile Aynıdır
E. N. HATİP
.....

suzan.sezer@ombudsman.gov.tr

**HAKKÂRİ MİLLETVEKİLİ SAYIN ADİL ZOZANİ'YE AİT YAZILI SORU
ÖNERGESİNE (09.01.2015 tarihli ve 1324 sayılı) İLİŞKİN OLARAK HAZIRLANAN
CEVAP METNİ**

Soru 1: Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulduğu günden bu yana, toplamda kaç şikâyet veya talep olmuş, bu taleplerin konu ve geldiği yer ile ilgili kategorizasyonu var mıdır?

Cevap 1: Kurumumuz 29/06/2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kurulmuş olup, bu Kanun gereğince 29.03.2013 tarihinde şikâyet başvurularının kabulü ile faaliyete geçmiştir.

Kurumun faaliyete geçtiği 29.03.2013 tarihinden 2014 yılı sonuna kadar toplam 13277 adet şikâyet başvurusu yapılmıştır.(Tablo 1)

Şikâyetlerin konuları Tablo 2 de yer almaktadır.

Şikâyetlerin "geldiği yer" konusunda iller ve coğrafi bölgeler olmak üzere iki ayrı gruptandırma yapılmıştır.(Tablo 3, Tablo 4)

Soru 2: Kamu Denetçiliği Kurumu'na çocuk ya da yetişkin cezaevlerinden bir şikâyet olmuş mudur? Olduysa şikâyet ne şekilde neticelenmiştir?

Cevap 2: Kurumumuza çocuk cezaevlerinden şikâyet olmamıştır.

1

Diğer cezaevlerinden yapılan başvurular konularına göre incelenerek yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar haricindekiler 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kanuna göre incelenerek sonuçlandırılmaktadır.

Cezaevlerinden yapılan başvurularla ilgili bir adet mevzuatta değişiklik yapılması yönünde Tavsiye Kararı verilmiştir. Bir kısım başvurular ilgili idare ile yapılan yazışmalar neticesinde çözüme kavuşturulmuş, bir kısım başvurularda ise gerekli incelemeler ilgili kurum tarafından yaptırılarak Kurumumuza bilgi verilmiştir. Ödül Yönetmeliğinin gereği gibi uygulanmadığına yönelik başvurularda Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkif evleri Genel Müdürlüğüne Gönderme Kararı verilmiştir. Ayrıca Cezaevlerinden yapılan şikâyetlerle ilgili olarak Adalet işlerinden sorumlu Kamu Denetçisi tarafından Cezaevlerine ziyaretler planlanmaktadır.

Soru 3: Kamu Denetçiliği Kurumu'na kadın cezaevlerinden bir şikâyet olmuş mudur? Olduysa şikâyet ne şekilde neticelenmiştir?

Cevap 3: Kurumumuza kadın cezaevlerinden şikâyet olmamıştır.

Soru 4: Kamu Denetçiliği Kurumu'na kadın sığınma evlerinden bir şikâyet olmuş mudur? Olduysa şikâyet ne şekilde neticelenmiştir?

Cevap 4: Kurumumuza kadın sığınma evlerinden şikâyet olmamıştır.

Soru 5: Kamu Denetçiliği Kurumu'na yapılan şikâyet başvuruları hangi başlıklar altında toplanmaktadır? Bu şikâyetler nasıl kategorize edilmektedir?

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

Cevap 5: Kurumumuza yapılan başvurular başvuru şekli, şikâyet konusu ve alanı, şikâyet edilen idareler, illere göre yapılan şikâyet dağılımı ve bölgelere göre yapılan şikâyet dağılımı başlıkları altında toplanarak bu şekilde kategorize edilmektedir.

Soru 6: Kamu Denetçisi, gelen şikâyetleri değerlendirmede ne tür bir yöntem izlemektedir?

Cevap 6: Şikâyetlerin değerlendirmesi hususunda Kurumumuz tarafından 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte belirlenen yöntem izlemektedir.

A) Kurumumuz şikâyet başvurularını; 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun 12 nci maddesi ile hüküm altına alınan hiçbir organ, makam, merci veya kişinin, Başdenetçiye ve denetçilere görevleriyle ilgili olarak emir ve talimat veremeyeceği, genelge gönderemeyeceği, tavsiye ve telkinde bulunamayacağı, Başdenetçi ve Denetçilerin, görevlerini yerine getirirken tarafsızlık ilkesine uygun davranmak zorunda olduğu kriterlerini dikkate alarak, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde; “(1) Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde; 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 işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözetir ve iyi yönetim ilkelerine uyar.” şeklinde belirlenen iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden tarafsız ve şeffaf olarak, incelemekte ve sonuçlandırmaktadır.

B) Şikâyetlerin incelenmesi Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 4, 5 ve 6 ncı bölümlerinde belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yapılmaktadır. Yönetmelikte belirlenen yöntem özetlenecek olur ise;

- a) Kurumumuza ulaşan şikâyetler Yönetmeliğin 19 uncu maddesi doğrultusunda ön incelemeye tabi tutulmaktadır. Yapılan ön inceleme sonucunda; konusu Kurumumuzun görev alanına girmeyen, başvuru süresi içerisinde yapılmayan, Kurumumuzda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir şikâyet başvurusuyla veya Kurumumuz tarafından daha önce sonuçlandırılan bir şikâyetle sebepleri, konusu ve tarafları aynı olan, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olan, başvuru usulüne uygun olmayan, şikâyet başvurusunda bulunması gereken isim, adres, unvan gibi zorunlu bilgileri içermeyen, menfaat ihlali içermeyen, şikâyetler hakkında **İncelenemezlik** Kararı verilerek, başvuru sahibi bilgilendirilmektedir.
- b) Ön inceleme aşamasında 6328 sayılı Kanunun 17/4 maddesi gereğince idari başvuru yollarının tüketilmediğinin tespiti halinde ise **Gönderme Kararı** verilmekte ve şikâyet başvurusu ile karar gereği için ilgili idareye, bilgi için de başvuru sahibine iletilmektedir. Ön incelemeyi takiben şikâyet başvurularının inceleme ve araştırma aşamasına geçilmekte, şikâyetlerin sebepleri ve konuları aynı olanlar için **Birleştirme Kararı** alınmakta ve birden fazla şikâyet tek bir şikâyet dosyası altında incelenmektedir.

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

Söz konusu şikâyetin herhangi bir yazışmaya yer verilmeden çözülebileceği kanaatine varılırsa, ilgili idare ile (telefonla veya bizzat) görüşmeler yapılabilmektedir. Yapılan görüşmelerde şikâyet konusu ile ilgili bilgi verilip, idareden çözüm için işlem tesis etmesi istenmektedir. Ancak, şikâyetin bu yolla çözülemediği hallerde, şikâyet konusu hakkında bilgi ve belgeler ile şikâyet hakkındaki değerlendirmeleri ilgili idareden talep edilmekte, gerektiğinde bilirkişi raporu alınmakta, tanık dinlenmektedir. (Yönetmelik 22, 23, 24, 35 inci maddeler)

- c) İnceleme ve araştırma sonucu şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde **Tavsiye Kararı** verilmektedir. Kararda idareye hatalı davranıldığıının kabulü, zararın tazmini, işlem yapılması veya eylemde bulunulması, mevzuat değişikliğinin yapılması, işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi, uygulamanın düzeltilmesi, uzlaşmaya gidilmesi, tedbir alınması gibi önerilerde bulunulmaktadır. İlgili merci, tavsiye doğrultusunda tesis ettiği işlemi, aldığı önlemleri veya tavsiye edilen çözümü uygulanabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde Kurumumuza göndermekle mükelleftir. (Yönetmelik 32 nci madde)
- d) İnceleme ve araştırma sonucunda şikâyetin yerinde olmadığı kanaatine varılması hâlinde ise **Ret Kararı** verilmektedir. (Yönetmelik 33 üncü madde)
- e) Ayrıca, şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi, şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi, şikâyet konusu talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi, inceleme ve araştırma devam ederken şikâyet konusu hakkında dava açılması durumlarında Kurumumuz tarafından **Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar** verilmektedir. Kurumun tarafları uzlaştırmasıyla şikâyet konusu olaydaki hatalı işlemin idare tarafından düzeltilmesi halinde de bu karar alınmaktadır. (Yönetmelik 34 üncü madde)

3

Soru 7: Kamu Denetçisi kendisine gelen şikâyetlere bağlı olarak kişilere yardımcı olmak ve kamuda aksayan yönleri toparlamak adına ne tür bir yöntem tercih etmektedir?

Cevap 7: Kurumumuz kendisine gelen şikâyet başvuruları 6328 sayılı Kanunun 1 inci, 12 inci maddesinin 2 nci fıkrasında ve Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde belirlendiği üzere insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden, tarafsız ve şeffaf olarak, iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda incelemekte ve sonuçlandırmaktadır.

Kurumumuz şikâyet başvuruları ile ilgili olarak Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 3 üncü bölümünde yer alan 7 ve 17 nci maddeler arasında düzenlenen başvuru usulüne ilişkin kuralları şikâyetçilere yardımcı olmak amacıyla katı uygulamamakta, mümkün olduğunca şikâyetçi lehine yorum yaparak, mevzuatla istenen bilgi ve belgeler bulunmasa dahi şikâyetçiye ulaşma imkânı var ise telefon ve diğer iletişim araçları ile ulaşmak suretiyle bu eksikliklerin giderilmesi sağlanmaktadır.

6328 sayılı Kanunun 17 nci maddenin 4 üncü fıkrasının son cümlesi olan “Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir.” hükmü gereğince yine mümkün olduğu ölçüde şikâyetçi lehine yorum yaparak başvuruları incelenmekte ve sonuçlandırmaktadır.

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

Şikâyetin içeriğine, şikâyetçinin içinde bulunduğu duruma göre en hızlı ve etkili yöntemle başvurulmakta, telefonla veya karşılıklı dostane görüşmelerle çözüm sağlanmaya çalışılmaktadır. Gerekliğinde taraflar arasında uzlaşma yapılması tavsiye edilmekte ve arabuluculuk görevi üstlenilmektedir. (Yönetmelik 32 nci madde)

Soru 8: Kamu Denetçisi, en çok şikâyetin mevzubahis olduğu cezaevlerindeki hak ihlallerine dönük ne gibi bir yol izlemekte ve bu talep ve şikâyetlerin devlet nezdinde yaptırımını nasıl olmaktadır?

Cevap 8: Kurumumuza yapılan başvuruların incelenmesi aşamasında Anayasa ve Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından onaylanan uluslararası antlaşmalar, başta olmak üzere ilgili tüm mevzuat araştırılmaktadır. Ayrıca Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi kararları, Anayasa Mahkemesi kararları, Danıştay ve Yargıtay kararlarından faydalanılmaktadır. Böylelikle başvurular insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden, tarafsız ve şeffaf olarak, iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda incelenerek sonuçlandırılmaktadır. Kurumumuz, insan olmaktan kaynaklanan ve doğuştan gelen haklar ve özgürlükler konusunda son derece hassas davranmakta ve bu haklar ile özgürlüklere önem vermekte olup, Anayasada ve onaylanmış uluslararası antlaşmalarda kabul gören kriterlere itina ile uymaktadır.

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 5 inci maddesi gereğince Kurum kararları tavsiye niteliğinde olup, herhangi bir yaptırımını bulunmamaktadır.

Genel İstatistiki Bilgiler

Tablo-1: Başvuru Şekilleri

Başvuru Şekli	2013 yılı	2014 yılı	Toplam
Faks	211	133	344
Elden	365	665	1030
Posta	2136	1775	3911
E-başvuru	4356	2978	7334
E-posta	570	88	658
TOPLAM	7638	5639	13277

Şikâyet konularının dağılımı Tablo-2’de sunulmaktadır:

Tablo- 2: Şikâyet konuları

Şikâyet Konusu veya Alanı	2013 yılı	2014 yılı	Toplam
Kamu personel rejimi	2142	1349	3491
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1203	1056	2259
Çalışma ve sosyal güvenlik	888	419	1307
Ekonomi, maliye ve vergi	784	440	1224
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	455	343	798
Adalet, milli savunma ve güvenlik	455	283	738
İnsan hakları	263	423	686
Diğer konu ve alanlar	141	381	522
Ulaştırma, basın ve iletişim	271	125	396
Orman, su, çevre ve şehircilik	198	186	384
Mülkiyet hakkı	239	144	383
Sağlık	158	131	289
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	166	64	230
Engelli hakları	87	106	193
Sosyal hizmetler	46	73	119
Kadın ve çocuk hakları	32	40	72
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	37	17	54
Gıda, tarım ve hayvancılık	28	18	46
Bilim, sanat, kültür ve turizm	32	13	45
Ailenin korunması	13	28	41
TOPLAM	7638	5639	13277

İdareler bazında şikâyetlerin dağılımı ise Tablo-2/a'da gösterilmektedir:

Tablo-2/a: Şikâyet edilen idareler (2013 yılı)

İdare	2013 Sayı
Milli Eğitim Bakanlığı	954
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	844
Üniversite ve Fakülteler	432
Maliye Bakanlığı	365
Belediye ve şirketler	350
İçişleri Bakanlığı	332
Sosyal Güvenlik Kurumu	294
Sağlık Bakanlığı	293
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	278
Adalet Bakanlığı	240
Bankalar ve Sigorta Şirketleri	203
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	188
Başbakanlık	183
Milli Savunma Bakanlığı, Genel Kurmay Başkanlığı ve Kuvvet Komutanlıkları	169
ÖSYM	156
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	140
Orman ve Su İşleri Bakanlığı	136
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve SYDV'ler	127
Yargı Organları	117
Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	96
Emniyet Genel Müdürlüğü	95
Valilik	90
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	80
Gençlik ve Spor Bakanlığı	69
Elektrik Dağıtım Şirketleri	55
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	52
Devlet Personel Başkanlığı	47
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	43
Diyanet İşleri Başkanlığı	36
Genel Kamu Kurumları	35
Kültür ve Turizm Bakanlığı	35
İl Özel İdaresi	31
TOKİ	30
Düzenleyici ve Denetleyici Kurullar	28
Kaymakamlıklar	27
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü	22
Dışişleri Bakanlığı	15
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	14
Türkiye Büyük Millet Meclisi	14
Kalkınma Bakanlığı	13
Vakıflar Genel Müdürlüğü	12
Ekonomi Bakanlığı	10
Jandarma Genel Komutanlığı/Sahil Güvenlik Komutanlığı	10
Hazine Müsteşarlığı	7
Diğer Kamu İdareleri ve KİT'ler	186
Özel şirket, kişi, kuruluşlar ve belirtilmeyenler	685
TOPLAM	7638

Tablo-2/b: Şikâyet edilen idareler (2014 yılı)

İdare	2014 Sayı
Mahalli İdareler(Belediye Ve Şirketler)	511
Milli Eğitim Bakanlığı	473
Özel Şirket, Kişi, Kuruluşlar ve Belirtilmeyenler	462
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	326
Üniversite ve Fakülteler	305
Maliye Bakanlığı	292
Bankalar, Finans Ve Sigorta Şirketleri	227
Emniyet Genel Müdürlüğü	179
Adalet Bakanlığı	173
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanlığı	142
Sağlık Bakanlığı	136
Valilik, Kaymakamlık	127
İçişleri Bakanlığı	125
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	121
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	106
ÖSYM	101
Toplu Konut İdaresi Başkanlığı	95
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	90
Gelir İdaresi Başkanlığı	90
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	80
Elektrik Dağıtım Şirketleri	79
Orman ve Su İşleri Bakanlığı	75
Devlet Personel Başkanlığı	59
Ulaştırma, Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığı	56
Karayolları Genel Müdürlüğü	55
Türk Silahlı Kuvvetleri	51
Kültür ve Turizm Bakanlığı	48
Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	45
Başbakanlık	43
Milli Savunma Bakanlığı	41
Gençlik ve Spor Bakanlığı	40
Diyanet İşleri Başkanlığı	34
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü	32
Kamu Kurum Niteliğinde Meslek Kuruluşları	29
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	25
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	25
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	24
PTT Aş Genel Müdürlüğü	22
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü	22
Diğer	673
TOPLAM	5639

Tablo-3: Bölgelere göre şikâyet başvurularının dağılımı

Bölgeler	2013	2014	Toplam
İç Anadolu Bölgesi	1739	1630	3369
Marmara Bölgesi	2106	1515	3621
Karadeniz Bölgesi	664	672	1336
Ege Bölgesi	846	615	1461
Akdeniz Bölgesi	703	601	1304
Doğu Anadolu Bölgesi	526	302	828
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	452	277	729
Yurtdışı	65	27	92
Adresi yok	537	-	537
Toplam	7638	5639	13277

Tablo-4: İllere göre şikâyet başvurularının dağılımı

İl	2013
İstanbul	1337
Ankara	965
İzmir	371
Konya	275
Erzurum	193
Antalya	172
Bursa	172
Kocaeli	170
Adana	151
Diğer	3295
Adres Yok	537
Toplam	7638
İl	2014
Ankara	1156
İstanbul	1020
İzmir	275
Antalya	183
Adana	122
Bursa	118
Konya	118
Ordu	108
Kayseri	99
Kocaeli	98
Diğer	2342
Toplam	5639