



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI
Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı

Sayı : 43452547-120.07- 599999
Konu : Soru Önergesi

14.01.2020

Sayın Selin SAYEK BÖKE
İzmir Milletvekili

İlgi : 27.11.2019 tarihli ve 7/21729 esas numaralı yazılı soru önergeniz.

İlgi önergeniz ile Kamu Denetçiliği Kurumunun çalışmaları ve AKPM'nin Ombudsmanlık kurumu ile ilgili tavsiyeleri soru konusu yapılmıştır. Venedik Komisyonu ile yürütülen ilişkiler Dışişleri Bakanlığının yetki alanına girmekte olup Venedik Komisyonunun TBMM veya üyeleri ile iletişim kurma talepleri Dışişleri Bakanlığı tarafından tarafımıza iletilmektedir. TBMM'nin Venedik Komisyonu ile sürekli bir iletişimi bulunmamaktadır.

İlgi önergenize cevap olarak söz konusu Kurum tarafından gönderilen yazı ekte yer almaktadır.

Bilgilerinizi rica ederim.

Süreyya Sadi BİLGİÇ
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanvekili

Ek: Kamu Denetçiliği Kurumunun Cevabî Yazısı ve Ekleri (12 sayfa)



EGEMENLİK KAYITSIZ ŞARTSIZ MİLLETİNDİR



TBMM Ana Bina Bakanlıklar – ANKARA
Tel.No : (0312) 420 67 71 Faks : 420 67 85

Bilgi için: Denetim Bürosu
Tel No: 420 66 88



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Sayı : 81460570-610-E.9180
Konu : Soru Önergesi

30/12/2019

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı

İlgi : 02/12/2019 tarihli ve 43452547-120.07 sayılı yazınız.

İlgi yazınızda; İzmir Milletvekili Selin Sayek Böke'nin Kamu Denetçiliği Kurumunun çalışmalarına ve AKPM'nin Ombudsmanlık kurumu ile ilgili tavsiyelerine ilişkin Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı'na yönelttiği yazılı soru önergesinin cevaplandırılabilmesi için Kurumumuz tarafından hazırlanacak cevabın gönderilmesi hususu belirtilmiştir.

Bu kapsamda, söz konusu soru önergesinin içeriğinde yer alan sorulara yönelik cevabi yazı hazırlanmış olup ekte gönderilmektedir.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır
Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

Ek: İzmir Milletvekili Sn. Selin Sayek Böke - Soru Önergesi Yanıtı



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



İzmir Milletvekili Sayın Selin SAYEK BÖKE tarafından Kurumumuzun çalışmalarına ve Kurumun mevcut yapısının Venedik Prensiplerinde belirtilen ilkeler ile Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisinin 2301 sayılı “Avrupa’da Ombudsmanlık Kurumları-Ortak Standartlara Olan İhtiyaç” başlıklı kararında belirtilen tavsiyelere uygunluğu hakkında yöneltilen sorular aşağıda cevaplandırılmıştır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, 2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasamızın 74 üncü maddesinde yer alan hüküm gereğince, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan ve idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceleyen Anayasal bir Kurumdur.

Kurumumuz;

- ❖ İdarenin hizmet kalitesinin yükseltilmesine,
- ❖ İyi yönetim ilkelerinin yerleşmesine,
- ❖ İnsan haklarının gelişmesine,
- ❖ Hukukun üstünlüğünün sağlanmasına,
- ❖ Hak arama kültürünün yaygınlaşmasına,
- ❖ Şeffaf, hesap verebilir, insan odaklı bir idarenin oluşmasına,

katkı sağlamaya çalışmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu kamu yönetimine yukarıda belirtilen hususlarda katkıda bulunmak için bireylerden gelen başvurulardan hareketle idarelerin eylem, işlem, tutum ve davranışlarını hukuka, hakkaniyete ve iyi yönetim ilkelerine uygunluk yönünden incelemekte; gerekli durumlarda ise idareye önerilerde bulunmaktadır.

Bu kapsamda, idarenin Kurumumuz ile iş birliği içerisinde olması, diğer bir ifadeyle talep edilen bilgi ve belgeleri zamanında yanıtlaması ve verilen tavsiye kararlarına uyması Kamu Denetçiliği Kurumunun etkinliğinin artmasında ve dolayısıyla adaletin tesisinde oldukça önemlidir.

1. Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu, AKPM’nin Ekim ayı toplantısında aldığı tavsiye kararlarına, bu kararların içeriğindeki “Venedik Prensipleri”ne ve Avrupa genelinde Kamu Denetçiliği-Ombudsmanlık Kurumlarının standartlarının ne olması gerektiğine dair tavsiyelerine dair bilgi sahibi midir?

Bilgi sahibiyiz. Şöyle ki; Ombudsmanlık kurumlarının korunması ve geliştirilmesi adına Venedik Prensiplerinde yer verilen söz konusu standartların belirlenmesi sürecinde Kurumumuza taslak metin gönderilmiş ve görüş talebinde bulunulmuş; bu görüş talebine istinaden Kurumumuz hem doğrudan hem de Dışişleri Bakanlığı aracılığıyla katkılarını iletmiştir.

Bilindiği gibi; Venedik Komisyonu olarak bilinen Avrupa Konseyi Hukuk Yoluyla Demokrasi Komisyonu, anayasa hukuku uzmanlarından oluşmakta ve anayasal konularda Avrupa Konseyi’nin danışma organı olarak faaliyet göstermektedir.

Venedik Komisyonu’nun görevi ise, Komisyonun üyesi ülkelere hukuki ve kurumsal yapılarını demokrasi, insan hakları ve hukuk alanlarındaki uluslararası deneyimler ve Avrupa



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



standartlarına uygun hale getirmek bakımından yardımcı olmaktır. Bu görev çerçevesinde, Anayasa hazırlanması sürecine yardım etme, seçimler, referandumlar ve siyasi parti düzenlenmelerine yardımcı olma, Anayasa Mahkemeleriyle ve ombudsmanlarla iş birliği yapma, uluslararası konularda çalışmalar yapma, raporlar hazırlama, seminerler düzenleme alanlarında faaliyet göstermektedir.

Venedik Komisyonu Ombudsmanlık Kurumları ile ilgili olarak 2019 yılında uzun ve detaylı bir çalışma sonucu temel bir belgeyi kabul etmiştir. 15-16 Mart 2019 tarihlerinde Venedikte gerçekleşen Venedik Komisyonu 118. Genel Kurul toplantısında “Ombudsmanlık Kurumunun Korunması ve Geliştirilmesine İlişkin Prensipler” kabul etmiştir. Bu prensipler 2 Mayıs 2019 tarihinde Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi tarafından da onaylanmıştır.

Venedik prensiplerinin en önemli vurgusu bağımsız, tarafsız, şeffaf, adil ve hakkaniyet esasına dayalı Ombudsmanlık mekanizmasının oluşturulması hususudur.

Kabul edilen “Ombudsman Kurumunun Korunması ve Geliştirilmesine İlişkin Prensipler” şunlardır:

“1- Ombudsmanlık Kurumları demokrasinin, hukukun üstünlüğünün, iyi yönetimin güçlendirilmesinde ve insan hakları ve temel özgürlüklerin korunmasında ve geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Avrupa Konseyi Üye Devletlerinde standartlaştırılmış bir model bulunmamakla birlikte Devlet, Ombudsmanlık Kurumunu destekler, korur ve bağımsızlığına zarar veren her türlü eylemden sakınır.

2- Yetkisi dahil olmak üzere, Ombudsmanlık Kurumunun tercihen anayasal düzeyde hukuki bir dayanağı bulunur. Nitelikleri ve işlevleri ise yasal düzeyde daha fazla detaylandırılabilir.

3- Ombudsmanlık Kurumuna, Ombudsmanın aylığına ve emekli maaşına da yansıtılmak üzere, uygun bir yüksek derece verilir.

4- Tekli veya çoğul Ombudsman modeli tercihi, ülke yapılanmasına, o ülkenin özelliklerine ve ihtiyaçlarına bağlıdır. Ombudsmanlık Kurumu, farklı seviyelerde ve farklı yetkilerde yapılandırılabilir

5- Ülkeler, işbu İlkelerle tamamen uyumlu modelleri kabul eder, kendi ülkelerinde kurumu güçlendirir ve insan hakları ve temel özgürlüklerin korunması ve geliştirilmesi seviyesini artırır.

6- Ombudsman; kurumun yetkisini, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve meşruluğunu mümkün olan en yüksek derecede güçlendiren prosedürlere göre seçilir veya atanır. Ombudsman, tercihen nitelikli çoğunluk usulüyle Parlamento tarafından seçilir.

7- Adayların seçilmesine ilişkin prosedür kamu çağrısını içerir, halka açık, şeffaf, liyakate dayalı, tarafsız olur ve yasayla düzenlenir.

8- Ombudsman olarak atanma kriterleri çok sayıda uygun adayı teşvik edecek şekilde geniş kapsamlı olur. Esas kriterler ahlaki değerlere sahip olmak, dürüstlük, insan



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



hakları ve temel özgürlükler alanı dahil olmak üzere uygun mesleki uzmanlık ve deneyim sahibi olmaktır.

9- Ombudsman, görev süresince, bağımsızlığıyla veya tarafsızlığıyla bağdaşmayan siyasi, idari veya mesleki faaliyetlerde bulunamaz. Ombudsman ve personeli öz-düzenleyici etik kurallara bağlıdır.

10- Ombudsmanın görev süresi, atamayı gerçekleştiren kurumun görev süresinden daha uzun olur. Görev süresi tercihen tek bir dönemle sınırlı olur, yeniden seçilme seçeneği bulunmaz veya Ombudsmanın görev süresi sadece bir kez yenilenebilir. Tek dönemli görev süresi tercihen en az yedi yıl olarak belirlenir.

11- Ombudsman, sadece yasayla belirlenen açık ve makul koşullara göre görevden alınabilir. Bu koşullar, “iş göremezlik” veya “kurumun işlevlerini yerine getirememe”, “uygunsuz davranış” veya “görevi suiistimal” hususlarıyla ilgili olup bu hususlar dar yorumlanır. Parlamento tarafından veya Parlamentonun talebi üzerine mahkeme tarafından görevden alınma için gereken parlamenter çoğunluk, seçilme için gereken sayıya eşit ve tercihen bu sayıdan daha fazla olur. Görevden almaya ilişkin prosedür kamuya açık ve şeffaf olur ve yasayla belirlenir.

12- Ombudsmanın yetkisi kötü yönetimin önlenmesini ve düzeltilmesini, insan hakları ve temel özgürlüklerin korunması ve geliştirilmesini kapsar.

13- Ombudsmanın kurumsal yetkisi her düzeyde kamu idaresini kapsar. Ombudsmanın yetkisi, kamu yararına olan ve kamuya Devlet, belediyeler, devlet kurumları veya tüzel kişiler tarafından sunulan kamu hizmetlerinin tamamını kapsar. Ombudsmanın yargıyla ilgili yetkisi, yargılama usulünün verimliliğinin ve yargı sisteminin idari işleyişinin sağlanmasıyla sınırlıdır.

14- Ombudsmana herhangi bir kurum tarafından herhangi bir talimat verilemez veya Ombudsman böyle bir talimatı yerine getirmez.

15- STK’lar dahil bireyler veya tüzel kişiler, Ombudsmana bağımsız, engelsiz ve ücretsiz erişerek şikayet başvurusunda bulunma hakkına sahiptir.

16- Ombudsman, kendi inisiyatifıyla veya bir şikâyet üzerine, mevcut idari çözümler çerçevesinde dosyaları incelemek için takdir yetkisine sahiptir. Ombudsman soruşturma sürecinde yardımcı olabilecek birey veya kurumlardan işbirliği talebinde bulunabilir. Ombudsman, kanunen gizli veya kişiye özel olanlar da dahil olmak üzere ilgili tüm belgelere, veri tabanlarına ve materyallere yasal olarak sınırsız erişim hakkına sahiptir. Bu hak, özgürlüklerinden mahrum olanlar dahil, kişilere, binalara ve kurumlara engelsiz erişim hakkını kapsamaktadır. Ombudsman, resmi makam ve yetkililerle görüşme veya yazılı açıklama isteme yetkisine sahiptir ve ayrıca kamu sektöründeki muhbirlere özel önem verir ve bu kişileri korur.

17- Ombudsman, kurumun yetkisi dahilinde, herhangi bir kurum veya kuruluşa tavsiye verme yetkisine sahiptir. Ombudsman, resmi makamlardan ve yetkililerden



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Ombudsman tarafından belirlenen makul süre zarfında cevap verilmesini yasal olarak talep etme hakkına sahiptir.

18- İnsan hakları ve temel özgürlüklerle ilgili onaylanmış uluslararası belgelerin ve bu belgelerin ulusal mevzuatla uyumlaştırılmasının ulusal seviyede uygulanmasının izlenmesi çerçevesinde Ombudsman, mevzuat değişikliği veya yeni mevzuatın kabul edilmesi hususları dahil olmak üzere Parlamentoya veya Yürütme koluna alenen tavsiyede bulunma yetkisine sahiptir.

19- İnceleme sonrası Ombudsman tercihen yasaların ve düzenlemelerin veya genel idari uygulamaların anayasaya uygun olmadığını iddia etme yetkisine sahiptir. Tercihen Ombudsman ilgili yargı kurumları ve mahkemeler huzurunda müdahale etmeye yetkilidir. Yasaya göre Ombudsmana resmi olarak başvuruda bulunduktan sonra dava açma süresi durur.

20- Ombudsman, Kurumun faaliyetleri hakkında Parlamentoya en az yılda bir kez rapor verir. Bu raporda Ombudsman, idarenin alınan karara uymadığını Parlamentoya bildirebilir. Ayrıca Ombudsman uygun gördüğü spesifik konularda da rapor hazırlayabilir. Ombudsmanın raporları kamuya açık olur ve bu raporlar idareler tarafından gerektiği şekilde dikkate alınır. Bu durum ayrıca Yürütme kolu tarafından atanan Ombudsman tarafından sunulan raporlar için de geçerlidir.

21- Ombudsmanlık kurumuna yeterli ve bağımsız bütçe kaynakları tahsis edilir. Yasayla belirleneceği üzere Ombudsmanlık kurumuna tahsis edilen bütçe, kurumun sorumluluklarını ve işlevlerini tam, bağımsız ve etkili olarak yerine getirebilmesi için yeterli olmalıdır. Ombudsmana danışılarak bir sonraki mali yıl için Ombudsmandan bütçe tasarısı sunması istenir. Genel olarak diğer kamu kurumları için bütçe azaltılmadığı takdirde, Ombudsmanlık kurumu için onaylanan bütçe mali yıl boyunca azaltılmaz. Ombudsmanın bütçesinin bağımsız mali denetimi yapılırken yetkinin kullanılmasında öncelik tercihindendir ziyade, mali işlemlerin yasaya uygunluğu göz önünde bulundurulur.

22- Ombudsmanlık Kurumunun yeterli personeli ve uygun yapısal esnekliği bulunur. Kurum, Ombudsman tarafından atanan bir veya daha fazla yardımcından oluşabilir. Ombudsman kendi personelini işe alabilir.

23- Ombudsman, yardımcıları ve karar alıcı personel, Kurum için sahip oldukları resmi kapasiteleriyle gerçekleştirdikleri faaliyetlerinde ve sözlü veya yazılı beyanlarında yasal süreçlerden muaftır (görev dokunulmazlığı). Söz konusu görev dokunulmazlığı, Ombudsman, yardımcıları veya karar alıcı personel-üye Kurumdan ayrıldıktan sonra da görev dokunulmazlığı devam eder.

24- Ülkeler, Ombudsmanlık Kurumunun bastırılmasını amaçlayan veya Kurumun etkili işleyişine engel olabilecek her türlü eylemden sakınır ve Kurumu bu tür tehditlere karşı etkili bir şekilde korur.



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



25- İşbu ilkeler, Ombudsmanlık Kurumunun güçlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla okunur, yorumlanır ve kullanılır. Ombudsmanlık Kurumlarının ve personelinin farklı türleri, sistemleri ve hukuki statüsü göz önünde bulundurularak, Ombudsmanlık Kurumlarını ve bu kurumların kapasitesini, bağımsızlığını ve tarafsızlığını Venedik İlkeleri doğrultusunda güçlendiren ve geliştiren uygun koşulları sunmak ve dolayısıyla bu ilkelerin düzgün bir şekilde, zamanında ve etkili olarak uygulanmasını sağlamak amacıyla ülkeler, anayasal ve yasal düzenlemeleri de içeren gerekli tüm eylemleri gerçekleştirmeye teşvik edilir.”

Venedik Komisyonu tarafından hazırlanan bu ilkeler, daha önce kabul edilen İnsan Haklarının Geliştirilmesi ve Korunması İçin Kurulan Ulusal Kuruluşların Statüsüne İlişkin İlkelerin (Paris Prensipleri) Ombudsmanlık Kurumları için hazırlanmış halidir. Paris İlkelerinin İnsan Hakları Kuruluşlarının yapısı ve işlevleri için taşıdığı önem düşünüldüğünde, mezkur Ombudsmanlık ilkelerinin de Ombudsmanlık Kurumları için benzer etkiyi yapacağı aşıkardır.

2. Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumu mevcut yapısı ve çalışma biçimi itibariyle “Venedik Prensipleri” ile hangi ölçüde uyumludur, Kurumun Venedik Prensipleri ışığında daha etkin çalışması için ne gibi önlemler alınmıştır/alınacaktır?

Anayasa, 6238 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ve diğer mevzuat incelendiğinde Kamu Denetçiliği Kurumu’nun yukarıda belirtilen Venedik Prensiplerinin çok büyük bir bölümüne uyumlu olduğu görülmektedir. Bu çerçevede yapılacak değerlendirmede:

1. Kamu Denetçiliği Kurumu, Anayasal bir kurum olup görev ve yetkileri Anayasada ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununda düzenlenmiştir.
2. Başdenetçi ve Denetçiler, TBMM tarafından seçilmekte, ayrıca Başdenetçinin seçimi TBMM Genel Kurulu üyelerinin nitelikli çoğunluğuyla gerçekleşmekte olup, Kurumun gelirleri TBMM’den sağlanan kaynaklardan oluşmaktadır.
3. Başdenetçi ve Denetçiler belirli sürede görev yapmak üzere seçilmekte ve yeniden seçilebilme imkânı bulunmaktadır. Görevden alınmaları da 6328 sayılı Kanunda düzenlenmiştir.
4. Başdenetçi ve Denetçilerin yetki alanlarına giren konularda bağımsız araştırma yapma yetkisi bulunmakta, inceleme ve araştırma yaparken her türlü telkine kapalı olarak idarelerden tüm bilgi ve belgeleri talep edebilme ve gerektiğinde yerinde inceleme yapabilmektedir.
5. 6328 sayılı Kanunda belirtilen birkaç istisna dışında tüm idarelerin işlem, eylem, tutum ve davranışları görev alanında bulunmaktadır.
6. Kurum tavsiyelerini kamuoyuna serbestçe açıklayabilmekte, yıllık raporunu kamuoyuna duyurmakta ve yıllık raporları beklemeksizin özel raporlar hazırlayarak kamuoyuyla paylaşmaktadır. Ayrıca yıllık raporu, TBMM Dilekçe ve İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu üyelerinden oluşan Karma Komisyon ve Genel Kurulda görüşülmektedir.



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



7. Kurumun yıllık raporunun Komisyon görüşmeleri sırasında tavsiye kararlarına uymayan ve bilgi-belge taleplerine olumsuz yaklaşan idareler Komisyona çağrılarak savunmaları alınmaktadır.

8. STK'lar dahil bireyler veya tüzel kişiler, Kurumumuza, kolaylıkla ve çeşitlendirilmiş başvuru yollarını (e-başvuru, e-posta, faks, posta, elden, çocuk web sayfası, Kaymakamlık ve Valilik aracılığıyla) kullanarak bağımsız, engelsiz ve ücretsiz erişerek şikâyet başvurusunda bulunabilmektedir.

9. Kurumumuz hukuk, hakkaniyet, insan hakları ve iyi yönetim ilkelerine dayalı olarak incelemelerini yapmakta ve gerekli durumlarda mevzuat değişikliği tavsiyesinde de bulunmaktadır.

10. Kanunumuz gereğince, Kurumumuzca verilen tavsiye kararları çerçevesinde idareler 30 gün içerisinde işlem tesis etmek veya işlem tesis etmeme gerekçesini bildirmek zorundadır.

Son olarak belirtmeli ki, Kamu Denetçiliği Kurumunun bilinirliğinin ve etkinliğinin artırılması amacıyla tüm paydaşlarla işbirliği içerisinde çalışmalar devam etmektedir.

3. Doğrudan Kamu Denetçiliği Kurumu ile Venedik Komisyonu arasında ve/veya TBMM ile Venedik Komisyonu arasında, ülkemizde bulunan Ombudsmanlık Kurumunun etkinliğinin artırılmasına dönük sürekli bir iletişim kurulmuş mudur? Kurulmadıysa kurulması düşünülmekte midir?

Kurumumuz, kurulduğundan itibaren ombudsmanlık kurumunun Türkiye'de etkinliğini arttırmaya yönelik olarak yurtiçinde ve yurtdışında birçok paydaş ile iletişim kurduğu gibi Venedik Komisyonu ile de düzenli iletişim içindedir.

4. Kamu Denetçiliği Kurumu'na kurulduğundan bu yana yılda ortalama kaç başvuru yapılmıştır, bu başvuruların kaçında hak ihlali tespit edilmiştir?

Kamu Denetçiliği Kurumu, 2010 yılında gerçekleştirilen referandum sonucunda Anayasal bir kurum olarak öngörülmüş; 6328 sayılı Kanunun 29/06/2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmi Gazetede yayımlanması ile birlikte Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulmuş ve idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka, hakkaniyete ve iyi yönetim ilkelerine uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak ile görevlendirilmiştir.

Kurumumuz ise bu görevini başvuruların kabul edilmeye başlandığı 29/03/2013 tarihinden itibaren yerine getirmekte ve anılan tarih itibarıyla elden, posta, e-posta, faks, elektronik başvuru sistemi aracılığıyla şikâyetleri kabul etmektedir. Ayrıca illerde valilikler ve ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla da şikâyet başvurusu alınabilmektedir.

Bu kapsamda, Kurumumuza 29/03/2013 tarihi ile 30/11/2019 tarihi arasında toplam **78.380** adet başvuru yapıldığı görülmektedir.



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Yıl	2013	2014	2015	2016	2017	2018	30/11/19	TOPLAM
Şikâyet sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	18.813	78.380

2018 yılında yapılan başvuru sayısı **17.585** iken; 2019 yılı 30/11/2019 tarihi itibarıyla yapılan başvuru sayısı **18.813'tür**. Diğer taraftan 2019 yılında (1 Ocak-30 Kasım) yapılan başvurular ile 2018 yılında (1 Ocak-30 Kasım) yapılan başvurular dönemsel olarak karşılaştırıldığında yaklaşık %19,86 oranında başvuru sayısının arttığı görülmektedir.

Bununla birlikte, Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde Kurumumuzca aşağıda yer alan kararlar verilmektedir.

- Gönderme Kararı
- İncelenemezlik Kararı
- Başvurunun Geçersiz Sayılması
- Birleştirme Kararı
- Dostane Çözüm Kararı
- Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar
- Ret Kararı
- Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı
- Tavsiye Kararı

Kurumumuzun görev alanına girmeyen, şikâyet başvurusunda bulunması gereken Kanunun öngördüğü zorunlu hususları barındırmayan, 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 “incelenemezlik kararı” verilmektedir.

Kurumumuza başvuruda bulunulabilmesi için, 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gerekmektedir. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvurular için “gönderme kararı” verilir, söz konusu başvuru ilgili idareye gönderilmektedir.

Faks veya elektronik posta yoluyla yapılan başvurulara ait dilekçe asıllarının 15 gün içerisinde Kurumumuza gönderilmemesi halinde ise “başvurunun geçersiz sayılmasına” karar verilmektedir.

Aynı sebep ve konuya ilişkin benzer nitelikteki şikâyet başvurularına ilişkin olarak “birleştirme kararı” verilmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 34 üncü maddesi uyarınca, şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi, şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi, inceleme ve araştırma



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



devam ederken şikâyet konusu hakkında dava açılması durumlarında Kurumumuz tarafından “karar verilmesine yer olmadığına dair karar” verilmektedir.

İnceleme ve araştırma sonucunda şikâyet konusu iddianın yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde “tavsiye kararı”, şikâyet konusu iddianın yerinde olmadığı kanaatine varılması hâlinde ise “ret kararı”, şikâyet konusu iddiaların bir kısmının yerinde bulunduğu bir kısmının ise yerinde bulunmadığı kanaatine varılması halinde ise “kısmen tavsiye kısmen ret kararı” verilmektedir.

Kurumumuzun kuruluş amacı ve var olma sebebi dostane çözüm aramak ve bulmaktır. Bu doğrultuda Kurumun yapmış olduğu katkı ve hizmetlerin düzgün ifade edilmesi ve bunun istatistiklere doğru yansıtılması için "Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğe" “dostane çözüm kararı” eklenmiş olup 02/03/2017 tarihli ve 29995 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değişiklik ile bu karar türü yürürlüğe girmiştir.

Bu kapsamda Kurumumuz, Devletle vatandaş arasındaki uyuşmazlıklarda arabuluculuk ve uzlaşma usulleriyle mahkemesiz barışçı çözüm yolu bulmaya çalışarak idare ile birey arasında bir köprü vazifesi görmektedir. Ancak bu uzlaşma zemininin mümkün olmadığı durumlarda, bireyin şikâyetinde haklı olduğu da tespit edilmiş ise idareye tavsiyede bulunmaktadır. İşte bu dostane çözüm yöntemleri ve tavsiye kararları ile Kurumumuz yumuşak bir güç olarak Türk kamu yönetimine katkı sağlamaya çalışmaktadır.

Netice itibariyle Kurumumuza yapılan her bir başvuru titizlikle incelenerek yukarıda yer verilen karar türlerinden biri ile sonuçlandırılmaktadır. Bu çerçevede, Kurumumuzca yapılan başvuruların inceleme ve araştırılması sonucunda şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde Tavsiye Kararı; kısmen yerinde olduğu kanaatine varılması halinde ise Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilmektedir.

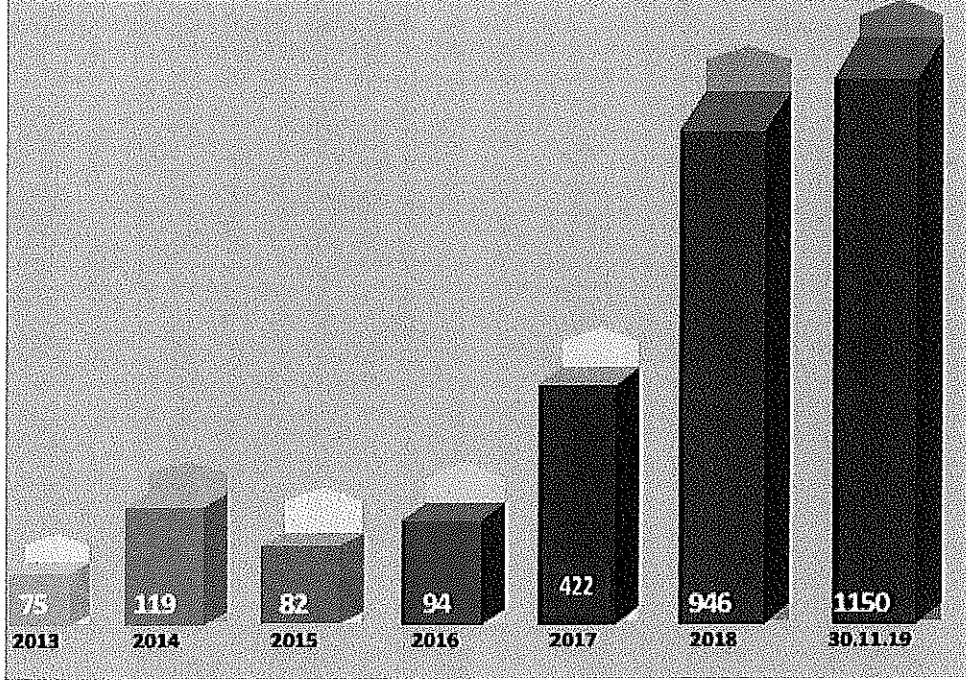
Aşağıdaki tabloda ise, idarenin eylem, işlem, tutum ve davranışının hukuka, hakkaniyete veya iyi yönetim ilkelerine aykırı bulunması sonucunda verilen Tavsiye ile Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı sayılarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır.

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	30/11/19
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	775
K Tavsiye K. Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	375

Kurumumuzun tanınırlığı ve bilinirliğinin artması ile birlikte Kurumumuza yapılan nitelikli başvuru sayısı da artmıştır. Nitelikli başvuru sayısındaki bu artış verilen tavsiye kararlarına da yansyarak tavsiye karar sayılarımızı artırmıştır. Bu itibarla yıllar itibariyle tavsiye karar sayılarında yaşanan artış aşağıdaki grafikte sunulmaktadır.



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Bunun dışında şikâyet başvurusunun daha etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlayan uzlaştırma yoluyla uyuşmazlıkların çözümü usulü Kurumumuzca en sık başvuru yöntemlerdendir. Bu nedenle şikâyetlerin daha hızlı ve etkin çözümü için Kurumumuzca vatandaş ve idare arasında köprü görevi yürütülerek dostane çözüme ulaşılmaya çalışılmaktadır. Bununla birlikte, Kurumumuzca verilen gönderme kararı neticesinde idarenin yapmış olduğu işlemi yeniden değerlendirme fırsatı verildiğinden söz konusu kararlara da olumlu dönüş yapılabilmektedir. Bu kapsamda, dostane çözüm kararının uygulanmaya başladığı 2017 yılından itibaren dostane çözümlerle sonuçlandırılan dosya sayısına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

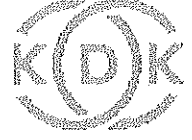
Karar Türü	2017	2018	30/11/19
Dostane çözüm yöntemi ile sonuçlandırılan toplam şikâyet sayısı	1.887	2.498	2.557

5. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun hak ihlali tespitinde bulunduğu dosyaların kaçında idare ilgili hak ihlaline neden olan kararı değiştirmiş, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kararına uymuştur?

Kurumumuzca idarenin eylem, işlem, tutum ve davranışının hukuka, hakkaniyete veya iyi yönetim ilkelerine aykırı bulunması sonucunda verilen Tavsiye ile Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararlarına uyum oranlarına bakıldığında 2017 yılından itibaren ciddi bir artış yaşandığı görülmektedir.



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Ombudsmanlık kurumları, kamu vicdanını temsil etmesi, bir hak arama, insan hakları ve adalet kurumu olması sebebiyle hukuk devleti ilkesinin yerine getirilmesinde bir mihenk taşıdır. Bu nedenle ombudsmanlık kurumlarının kararlarına uymak kamu kurum ve kuruluşlarını hukuki açıdan güçlendirmekte, kamuoyu nezdinde daha itibarlı hale getirmektedir. Ombudsman kararlarının uyulma oranı ise, ülke parlamentolarının desteği, medya desteği, kamuoyu ve sivil toplum baskısı ve uymayan idarelerin deşifresi vb. yöntemlerle yükselmektedir.

Kurumumuz da idarelerin kararlara uyma oranlarının yükselmesi için çeşitli faaliyetler yürütmektedir. Bunları sıralayacak olursak;

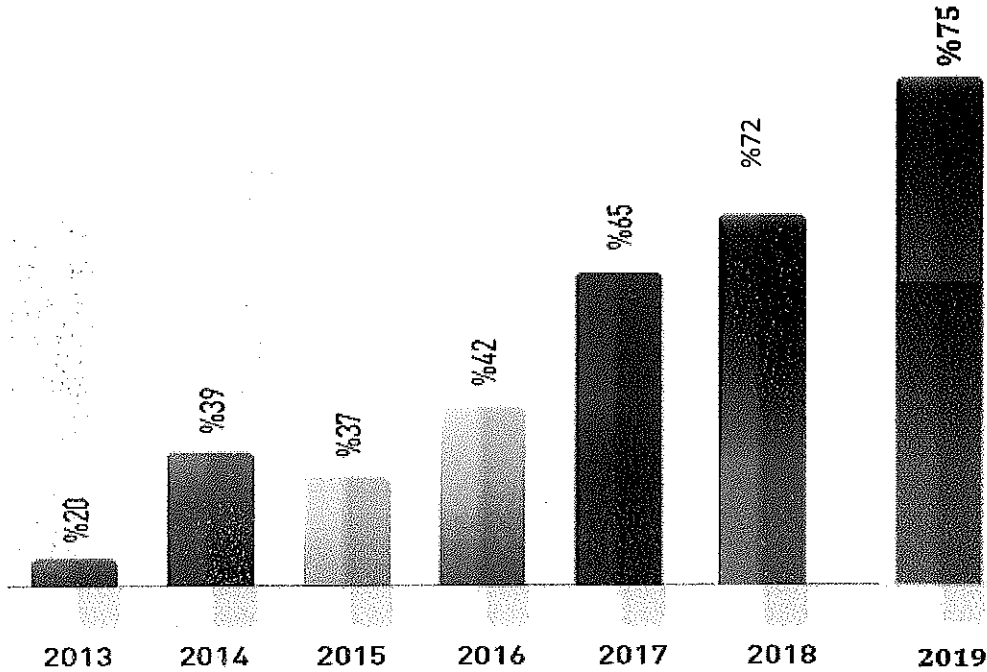
1- Kurumumuzca kararların takip edilmesi

2- TBMM desteği

3-Medya ve kamuoyu desteği

sayılabilir.

Bu kapsamda, aşağıdaki grafikte 2013 yılından itibaren yıllar itibariyle tavsiye kararlarına uyum oranlarına yer verilmiştir.



2013 yılında tavsiye yönünde verilen 75 adet kararımızla ilgili olarak;

- ❖ 15 adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ 60 adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2014 yılında tavsiye yönünde verilen 119 adet kararımızla ilgili olarak;



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



- ❖ 46 adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ 73 adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2015 yılında tavsiye yönünde verilen **82** adet kararımızla ilgili olarak;

- ❖ 30 adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ 52 adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2016 yılında tavsiye yönünde verilen **94** adet kararımızla ilgili olarak;

- ❖ 39 adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ 55 adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2017 yılında tavsiye yönünde verilen **362** adet kararımızla ilgili olarak;

- ❖ 236 adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ 126 adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2018 yılında tavsiye yönünde verilen **946** adet kararımızla ilgili olarak;

- ❖ **680** adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ **266** adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.

2019 yılında tavsiye yönünde verilen **1.150** adet kararımızın ise; **973** adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken, **26** adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. **151** adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiş olup idarelerin yasal yanıt verme süreleri devam etmektedir.

İlgili idareler tarafından cevap verilen **973** kararımızdan;

- ❖ **726** adet tavsiye kararımıza **uyulacağı belirtilmiş**,
- ❖ **247** adet kararımıza ise gerekçe bildirilmiştir.