

APA Stili Kaynak Gösterimi:

Yıldırım, A. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumunun Covid-19 Sürecinden Öncesi ve Sonrasında Faaliyetlerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2) 161-177.

TÜRKİYE’DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMUNUN COVID-19 SÜRECİ ÖNCESİ VE SONRASINDAKİ FAALİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ*

Dr. Öğr. Üyesi Arzu YILDIRIM**

ÖZ

Zaman içerisinde ülkelerin yapılarında yaşanan değişimlere uyum sağlamak amacıyla denetim sistemlerinde de değişikliğe gidilmesi yönünde ortak anlayış kabul görmüştür. Bu denetim yöntemlerinden son zamanlarda en fazla dikkatleri üzerine çeken Kamu Denetçiliği Kurumu denetimdir. Vatandaşların yaşadıkları sorunlara hızlı ve etkili çözümler getirmesi kamu denetçiliği kurumunu dünyada ve ülkemizde güncel kurumlar arasında taşımıştır. Kamu gücünü elinde bulunduranların keyfi davranış ve uygulamalarından vatandaşları koruma anlayışı ve sorumluluğu demokratik kurumların temel görevleridir. Bu tür uygulamalar karşısında ombudsmanlık kurumunun kayıtsız kalması beklenemez. Bu yüzden, ülkelerin yönetimlerinde demokratik, şeffaf ve vatandaş temelli yönetim anlayışının yerleşmesinde ve gelişmesinde ombudsmanlık kurumunun işlevselliği önemli katkılar sağlamaktadır. Ülkemizde 2012 yılında kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu kamu yönetiminde yönetimin iyileştirilmesi, kurumların hesap verebilirliklerinin farkındalığını artırmak için çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda ülkemizde önemli etkileri bulunan Kamu Denetçiliği Kurumu’nun işlevselliğini ve etkinliğini değerlendirmek için kurumun faaliyetlerinin değerlendirmesi yapılmıştır. Bu amaçla kurumun Covid-19 sürecinden önce ve sonrasında gerçekleştirdiği faaliyetler, şikayet başvuruları, şikayet başvuru konuları, çözüme kavuşturulan şikayet başvuruları incelenmiştir. Sonrasında Kurum’un işlevselliği ve etkinliği kapsamında nelerin yapılması gerektiği konusunda öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kamu Denetçiliği Kurumu, Denetim, Türk Kamu Yönetimi, Ombudsman.

JEL Kodları: M42, M49,K42

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE PUBLIC AUDIT INSTITUTION IN TURKEY BEFORE AND AFTER THE COVID-19 PROCESS

ABSTRACT

A common understanding has been accepted in the direction of making changes in the audit systems in order to adapt to the changes in the structures of the countries over time. The Ombudsman Institution is the most prominent among audit methods recently. The feature of the ombudsman institutions to bring fast and effective solutions to the problems of citizens has made it among the current institutions in the world and in our country. The understanding and responsibility of protecting citizens from the arbitrary behavior and practices of those who hold public power are the basic duties of democratic institutions. The ombudsman institution cannot be expected to remain indifferent in the face of such practices. For this reason, the functionality of the ombudsman institution makes significant contributions to the establishment and development of a democratic, transparent and citizen-based management approach in the governments of countries. The Ombudsman Institution, which was established in our country in 2012, carries out studies to improve management in public administration and to increase the accountability of

* Araştırma Makalesi, (Research Article), Gönderilme Tarihi (Received): 26/05/2021, Kabul Tarihi (Accepted): 12/10/2021, iThenticate Benzerlik Oranı: %14

** Dr. Öğr. Üyesi, Şırnak Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Şırnak/TÜRKİYE, a.ucar@sirnak.edu.tr
ORCID: 0000-0002-8543-278X

institutions. For this purpose, the activities carried out by the institution before and after the Covid-19 process, complaint applications, complaint application matters, and resolved complaints were examined. Afterwards, suggestions were made about what should be done within the scope of the functionality and effectiveness of the ombudsman.

Keywords: Ombudsman Institution, Audit, Turkish Public Administration, Ombudsman.

JEL Codes: M42, M49,K42

1. GİRİŞ

Kamu yönetimlerinde faaliyet ve işlemlerin hukuk kurallarına uygun bir şekilde, adalet ve eşitlik ilkesine uygun olarak, vatandaşların haklarının korunması ve geliştirilmesi konusunda gerekli önlemlerin alınması için etkili bir denetim sisteminin işlemesi gerekir. Denetimin yapılmadığı yönetimlerde vatandaşla yönetim arasında uyumsuzluklar artmakta, keyfi yönetim söz konusu olmakta, adalet ve eşitlik ilkeleri göz ardı edilerek herkese eşit davranılmamaktadır. Böyle olunca vatandaşların devlete olan güveni ve sevgisi sarsılacaktır, devlete olan sadakati azalacaktır. Bunu önlemek için birtakım denetim sistemleri uygulanmaktadır. Bu denetim yöntemleri, siyasi, idari, yargı, kamuoyu ve son olarak da ombudsman denetimi olarak uygulama alanı bulmuştur.

Ombudsman denetimi, diğer denetim yöntemleri arasında kendine özgü yapısı, uygulama teknikleri ve sonuçları bakımından dikkate değer farklılıkları taşımaktadır (Özden, 2005: 19). Ombudsman denetimi ortaya çıkış tarihi Osmanlı İmparatorluğu'na kadar dayanmakla birlikte ilk defa 1809 yılında İsveç'te uygulama alanı bulmuştur. Daha sonra uygulayan ülke ise Finlandiya olmuştur. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ombudsman denetiminin etkileri dünyadaki diğer ülkeler tarafından görülmüş ve kendi ülkelerinde uygulanması için çalışmalar başlatılmıştır. Türkiye'de ise ombudsman kurumu 2012 yılında Kamu Denetçiliği Kurumu adı ile ilk defa uygulanmaya başlamıştır (Usta, 2014: 59-60). Kurumun kurulmasından bu yana sekiz yıl geçmesine rağmen kurumun farkındalığı henüz tam oluşmuş değildir. Bu yüzden kurumun etkinliği ve işlevselliği bazı çevreler tarafından hala tartışma konusu olmaktadır. Bu kapsamda çalışmada Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulduğundan bu zamana kadar yapmış oldukları faaliyetlerin incelemesi yapılarak, pandemi öncesinde ve sonrasındaki faaliyetleri incelenmiş, kurumun etkinliği ve işlevselliği üzerine değerlendirmeler ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla çalışmada önce kurumun tarihi gelişimi, ülkemizdeki konumu, faaliyet alanları, çalışma koşulları incelenmiştir. Daha sonra kurumun faaliyet raporları, kurumun resmi web sayfasındaki bilgilerinden yararlanılarak faaliyetleri üzerine istatistiki veriler ortaya konulmuştur. Son olarak da kurumun etkinliğine ilişkin nelerin yapılabileceği konusunda öneriler getirilmiştir.

2. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN TARİHİ GELİŞİMİ

Ombudsman kurumunun tarihsel süreç içerisinde sahneye çıktığı ilk ülke İsveç'tir. Günümüzdeki işlevini kapsamasa da ön aşama olarak kabul edilebilecek denetçinin atanması 18.yüzyılın başlarında gerçekleşmiştir (Esgün, 1996: 254). Ombudsman kurumu en başta İsveç'te kurulmuş, İskandinav ülkelerinden daha sonra Avrupa ve Anglo-Amerikan ülkelerinde de yavaş yavaş uygulama alanı bulmuştur (Arslan, 1986: 172). Ombudsman, ortaya çıktığı günden itibaren gelişmiş ülkelerde olduğu gibi gelişmekte olan ülkelere de hukuk devletinin daha da güçlenmesini ve demokratikleşmenin bir elemanı olarak görülmeye başlamıştır (Temizel, 1997: 39). Ülkemizde bu kurum hakkında son zamanlarda hızlı bir çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Mutta, 2005: 5).

Ombudsman, vatandaşlara idare karşısında karşılaştığı kötü yönetim uygulamalarında yardım eden, yapılan şikayetler sonucunda kurumlara tavsiyelerde bulunan ve çoğu zaman yasama organı tarafından seçiler kişilerdir (Gişi, 2017: 7).

Ombudsman kurumunun ülkelere uygulanması, uygulayan ülkelerin ihtiyaçlarına ve sahip olduğu özelliklere göre değişik yapılara neden olacağı için ombudsman kavramına yönelik

herkes tarafından kabul edilen bir tanıma ulaşmak zordur. Ancak bir kurumun ombudsman olabilmesi için sahip olması gereken bazı asgari koşulların varlığı gerekmektedir (Erhürman, 2000: 157).

İslam Devlerinde muhtesipler aracılığıyla ombudsmanlık benzeri sistemi uygulanmıştır. Muhtesipler, kent merkezlerinde ve pazarların kurulduğu yerlerde bizzat bulunarak yapmış oldukları gözlemler sonucunda var olan uyuşmazlıkları çözme görevini üstlenmişlerdir. Diğer bir ombudsmanlık benzeri kurum olan kadılar aracılığıyla vatandaşlar ile yönetim arasında yaşanan sorunların çözülmesi usulü uygulanmıştır. Kadılar herhangi bir şikayet ile kendisine gelen vatandaşı dinleyerek kurumla vatandaş arasında iletişimi sağlayarak sorunların çözülmesine yardımcı olmaktadır. Tarihsel olarak süreç izlendiği zaman ombudsmanlık kurumunun Türk Devleti'ne hiç de yabancı olmadığı bir sistem olduğu ortaya çıkmaktadır (Aktaş, 2011: 362). Ombudsmanlık sistemine benzeyen uygulamaların İslam Devletlerinde çok eskiden beri uygulandığı görülmektedir.

Osmanlı İmparatorluğu zamanında idari yapıda bulunan Başkadı, bütün devlet görevlileri tarafından, vatandaşların hem birbirleriyle olan ilişkilerinde hem de diğer kurumlarla olan ilişkilerinde İslam Hukuk kurallarının uygulanmasını sağlamakla görevliydi. Bu bakımdan başkadının vatandaşların haklarının korunmasında, onların haklarının kötüye kullanılması, adaletsiz tutumla karşılaşmalarını engellemek ve kamu görevlilerinin görevlerini kötüye kullanmalarını engelleyecek gerekli sorumluluğa sahipti. 1700'lü yıllarda kaçarak ülkemize sığınan aynı zamanda İsveç Kralı olan Demirbaş Şar'ın ülkemizde bulunduğu süre içerisinde o zamanlarda uygulanan sistemden etkilenmiştir (Demir ve Kalender, 2013: 247).

Vatandaşları devletin karşısında koruyup, vatandaşların hak ve özgürlüklerinin korunup sağlanmasında önemli rol üstlenen kamu denetçiliği kurumu, uygulandığı ülkelerin sahip oldukları siyasi yapı özelliklerine göre kamu denetçisine verilen adın ülkeden ülkeye farklılaştığı görülmektedir. Ancak küresel anlamda genel kabul gören isim olarak ombudsman tanımlaması kabul edilmektedir (Abdioğlu, 2007: 81). Çalışmamızda evrensel ilkeler doğrultusunda kamu denetçisi ve ombudsman birlikte kullanılmıştır.

Farklı şekillerde uygulama alanı bulan ombudsmanlık sisteminin ortak sayılabilecek özellikleri; başvuru sürecinde herhangi bir prosedür gerektirmemesi, basit olması, tarafsız bir şekilde değerlendirme sürecinin olmasıdır. Bu sayılan özellikler ombudsmanlık sistemini benimseyen birçok ülke tarafından kabul edilmektedir. Bu özellikler ombudsmanlık sisteminin özünde bulunmaktadır. Başvuru sırasında herhangi bir prosedürün gerekmemesi ombudsmanlık sistemini öne çıkaran önemli özelliklerinden biridir (Coşkun ve Şen, 2019:1351).

Hiyerarşik ve vesayet denetiminden ayrı bir denetim sistemi olarak kabul edilen ombudsmanlık sisteminin ortaya konulan misyonlarını gerçekleştirebilmeleri için ombudsmanların bağımsızlıklarının sağlanmış olması gerekir. Bu bakımdan ombudsman, kendilerini göreve getiren ve atayan organlar da dahil olmak üzere bütün kurum ve kuruluşlara karşı bağımsız bir şekilde hareket etmesi gerekir. Hiçbir makam, kurum ya da kuruluş ombudsmana emir ya da talimat veremez, öneride bulunamaz. Ombudsman yönetim karşısında bağımsızlığını sağlayarak kendisine gelen şikâyetleri bağımsız, tarafsız ve adalet ilkeleri çerçevesinde çözüme kavuşturmak için çaba göstermektedir (Şengül, 2007: 128).

Ombudsman, bağımsız ve tarafsız olarak çalışmasını sağlayan yasal bir yapı ile oluşturulan, genellikle bağlayıcı olmayan tavsiye niteliğinde karar alan, vatandaşları yönetimin keyfi ya da haksız eylem ve işlemlerinden korumak için işlev üstlenen bir kurum olarak varlığını devam ettirmektedir. Ombudsman, vatandaş ile idare arasındaki uyuşmazlıkları ortadan kaldırmak için hareket eden bir kurum olması nedeniyle hem bireyi devlete karşı, hem bireyi kendisine karşı hem de bireyi genel olarak bütün kamu ya da özel kurum ya da kuruluşa karşı koruyan yasal bir düzenlemenin olması gerekir (Özdemir, 2014: 5).

Sorunların daha hızlı çözüme kavuşturulmasının yöntemlerinden birisi ilgili çözüm birimlerine ulaşmak diğeri ise o birime ulaşabilecek bir kişiye başvurmaktır. Kamu denetçisi, çözüm birimlerine ulaşabilecek bir kurum olarak sorunların çözüme kavuşturulmasında önemli rol oynar. Fakat kamu denetçisinin ulaşılır olması bu noktada önemlidir (Gökçe, 2013: 2). Ombudsmanlar, çok geniş sorgulama ve araştırma yetkilerinin olmasına karşın kamusal eleştiri ve ikna dışında herhangi bir zorlama yetkilerine sahip değildir (Avşar, 2012: 123).

Ombudsmanlık, kamu yönetiminin sahip olduğu karışık yapısı ve bürokrasinin ağır işlemesi sonucu vatandaşların sorunlarına hızlı cevap vermemesi durumlarında vatandaşları koruyan bir kurum niteliğine sahiptir. Devletin kurumları ile vatandaşlar arasında bir arabulucu rolüne sahiptir. Devlet ve vatandaşlar arasındaki herhangi bir bağlantının sonucunda vatandaş aleyhine çıkan uyuşmazlıklarda ombudsmanlık çözüm sunabilecek ilk başvuru mercii olarak kabul edilmektedir. Yoksa ombudsmanın kişiler arasındaki özel ilişkilerden doğan uyuşmazlıklarda görevi bulunmamaktadır (Gökçe, 2012: 205).

Yukarıda ifade edilen ombudsmanlığa ilişkin bilgilere dikkat edildiğinde, ombudsmanın kamu kurumları ile bu kurumlar ile bağlantısı olan vatandaşlar arasındaki uyuşmazlıkları, vatandaşların kamu yönetimlerine yönelik şikayetlerini, kamu yönetiminde ortaya çıkan aksaklıkları inceleyen ve bu sorunların çözüme kavuşturulması, mağduriyetlerin giderilmesi için önerilerde bulunan üst düzey bir çalışan olduğu sonucu çıkmaktadır (Arklan, 2013: 84).

Ombudsmanlık, ülkelerin demokratik seviyelerinin gelişmesine, yurttaşların temel hak ve özgürlüklerinin korunmasına, insanların temel hak ve hürriyetlerine yönelik ihlallerin azalmasına ilişkin katkısından dolayı demokratik yönetimlerde geçerliliğini ispatlamış, her geçen gün farklı ülkeler tarafından tercih edilmeye başlanmıştır (Efe ve Demirci, 2013: 53).

Ombudsmanlık kurumu, güçlü temellere oturtulduğunda ve bağımsız olarak çalıştığında, vatandaşların haklarını daha iyi bir şekilde korunmasına ve idarenin kalitesinin yükselmesine katkı sağlayan bir kurum özelliğini taşımaktadır (Diamandouros, 2012: 28).

3. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN GENEL YAPISI VE ÖZELLİKLERİ

Ombudsman kurumu öncelikle idarenin eylem, işlem ve davranışları ile ilgili alanlarda araştırma ve inceleme yapmakla görevlendirilmiştir. Yani bu araştırma ve incelemeler idari eylem, işlem ve davranışla ilgili olacaktır (Erhürman, 1998: 88). Ombudsmana verilen isim sahip olduğu yetkilere göre ülkeden ülkeye değişiklik arz etmektedir. Örneğin İngiltere'de idare için parlamento komisyonu, Fransızca konuşulan ülkelerde cumhuriyetin arabulucusu, İtalya'da vatandaşın avukatı, İspanya ve İspanyolca konuşulan ülkelerde halkın avukatı şeklinde adlandırılmaktadır (Şahin, 2013: 133). Ayrıca ombudsmana “demokratik düzeltici”, “hukukun uzatılmış kolu” da denilmektedir (Altuğ, 2002: 5).

Günümüze kadar gerçekleştirilen çalışmalarda ombudsmanlık kurumunu anlatmak amacıyla “Türk ombudsmanı”, “kamu denetçisi”, “kamu hakemi”, “yurttaş sözcüsü” gibi ifadelerin kullanılması konusunda tartışmalar olmuş, en sonunda Anayasa'nın 74. maddesinde yapılan bir değişiklik ile tartışmaya konu olan isimlerden “kamu denetçiliği” isminin kullanılmasına karar verilmiştir (Tutal, 2014: 168).

Türkiye'de kamu denetçiliğinin kurulması için öne çıkan ilk düzenleme 2004 yılında kabul edilen 5227 sayılı Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun Tasarıdır. Bu tasarıda ülkemizde yerel düzeyde bir ombudsmanlık sisteminin kurulması gerektiği yönünde görüşler bulunmaktadır. Tasarının kamu yönetiminin denetlenmesine ilişkin yer alan başlıkta yerel ombudsmanın kurulmasına ilişkin bir hüküm bulunmaktadır (Şengül, 2007: 136).

6328 sayılı Kanun'un 5. maddesinde kurumun görev ve sorumlulukları belirtilmiştir. Buna göre kurum, idarenin işleyişi ile ilgili herhangi bir şikâyet geldiği zaman, idarenin bütün faaliyet ve

işlerini, bunlara yönelik olarak izledikleri tavır ve tutumları, insan hak ve özgürlüklerine bağlı olarak, hakkaniyet ilkeleri doğrultusunda hukuk kurallarına ve hakkaniyet ilkelerine uygunluk yönünden araştırma ve incelemelerde bulunmak ve yapılan incelemeler neticesinde önerilerde bulunmakla sorumlu tutulmuştur (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>). Diğer ülkelerdeki ombudsman denetimi ile ülkemizdeki ombudsman denetiminin görev alanları bakımından karşılaştırma yapıldığında ülkemizde ombudsman denetiminde faaliyet alanı bakımından sınırlamaya gidildiği görülmüştür. Diğer ülkelerdeki ombudsman kurumunun inceleme ve denetleme yapacağı alanlar daha geniş kapsamlı tutulmuştur.

Başdenetçi ve denetçilerin sahip olmaları gereken özellikler ilgili kanunun 10. maddesinde belirtilmiştir. Buna göre; Türk vatandaşı olmaları gerekmekte, başdenetçi olarak seçilecek kişinin elli yaşını, denetçi olarak seçilecek kişinin kırık yaşını doldurmuş olması, yurt içinde ya da yurt dışında dört yıllık eğitim veren herhangi bir bölümden mezun olmak ve tercihen hukuk, siyasal bilgiler, iktisadi ve idari bilimler, iktisat ve işletme fakültelerinin herhangi bir bölümünden mezun olanlar, herhangi bir kamu kurumunda, özel ve sivil toplum kuruluşlarında en az on yıllık bir çalışma deneyiminin olması, herhangi bir siyasi partiye üye olmamış olanlar başvurabilirler (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>). Başdenetçi ya da denetçi olarak seçilecek kişilerde 10 yıllık bir çalışma süresi aranma şartı yerinde bir uygulamadır. Çünkü kendisine gelen herhangi bir uyuşmazlığı çözüme kavuşturacak kişilerin belli bir olgunluğa, deneyime sahip olmaları görevlerini daha etkili gerçekleştirmelerine ve yerinde karar almalarına yardımcı olacaktır. Başdenetçi ya da denetçi olarak atanacak kişilerin herhangi bir kurumda çalışma şartının olması, sorunların çözülmesi usulünde hem kamuda hem de özel sektördeki yönetim modellerini bilmeleri onların işini kolaylaştıracaktır. Başdenetçi ve denetçileri kimlerin görevden alınacağı belirtilmiş olmakla birlikte hangi durum ya da şartlarda görevden alınacakları hususunda kanunda açıkça belirtilmiş hükümler bulunmamaktadır.

Başdenetçi ve denetçiler görevlerini yerine getirirken onlara dokunulmazlık verilmesi ya da buna benzer bir düzenleme kanunda yer almamaktadır. Bu yüzden Başdenetçi ve denetçilerin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yapmış oldukları faaliyetler, işlemlerden dolayı dokunulmazlıklarının olması kurumun faaliyetlerinin daha etkin ve kaliteli olmasını sağlayacaktır (Şengül, 2007: 139).

Kurum görevini yerine getirirken bağımsız ve tarafsız bir şekilde hareket eder. Başdenetçi ve denetçi kimseden emir ya da talimat almadan, tarafsızlık ilkesi doğrultusunda and içerek görevlerine başlarlar (md. 12-13).

Kuruma gerçek ve tüzel bütün vatandaşlar başvurabilir. Yapılan başvurular gizli tutulur. Vatandaşlar sorun yaşadıkları konuyu açık ve anlaşılır bir dil ile dilekçe yazarak kuruma başvuruda bulunurlar. Başvurular sadece dilekçe yöntemi ile değil, elektronik ortamda ya da diğer iletişim araçları sayesinde başvuru yapabilirler. Ancak vatandaşların kuruma başvuruda bulunabilmeleri için diğer idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının mutlaka tüketilmesi gereklidir (md.17-18). Kurumun yönetim üzerinde herhangi bir yaptırım uygulama hakkı bulunmamaktadır. Sadece almış olduğu tavsiye kararlarını yönetime bildirerek yönetimin iyileştirilmesini sağlamakta, vatandaşların sorunlarına çözüm bulunmakta, vatandaşların yönetime küsmesine engel olmaktadır. Böyle olunca yönetim ile vatandaş arasındaki iletişim sağlanmakta, vatandaşın yönetimin kararlarına katılmasına yardımcı olmaktadır.

Ombudsmanlık kurumunun aldıkları kararların bağlayıcı olmaması ve herhangi bir yaptırım yetkilerine sahip olmamalarına rağmen, gücünü yapmış olduğu araştırmaların sonucunu rapor etmesi ve bu sonucu aynı zamanda kamuoyu ile paylaşmasından almaktadır. Kamuoyu baskısı kurumun daha etkin olmasını ve gücünü artırmaktadır (Dursunoğlu vd., 2021: 75). Kurumun gerekli gördüğü alanlarda büro açabilmesi vatandaşlar ile kurumun daha da yakınlaşmasını sağlayacaktır. Kuruma başvurmadan önce idari yargı yollarının tüketilmiş olması şartının getirilmesi şikayetin çözülmesi konusunda hem vatandaş ile yönetime bir imkân tanımakta hem

de kamu denetçisinin gereksiz işlerle uğraşmasını engelleyerek iş yükünün fazla olmasını engellemektedir (Şengül, 2013: 80).

Kurum yapmış oldukları çalışmaları, araştırmanın sonuçları ve sonuçta alınan kararları içeren bir rapor hazırlamaktadır. Bu rapor kurumun bir takvim yılı içerisinde yapmış oldukları bütün faaliyetleri kapsamaktadır. Ayrıca Kurum tarafından hazırlanan rapor Resmi Gazete’de yayımlanır ve daha sonra kamuoyuyla paylaşılır. Kurumun faaliyetleri ile ilgili herhangi bir sorun olduğu takdirde sorunu çözüme kavuşturmak için Kurum tarafından görevlendirilen bir denetçi tarafından açıklama yapılmaktadır (md.22-23).

Ombudsman kurumunun ya da kurumu temsil eden en üst düzey yöneticinin devlet içindeki yerinin ne olması gerektiği sorusunun cevabı, ancak bağımsız ve anayasal bir kurum olarak kurulan ombudsmanlık, gücünü halktan aldığı saygınlık ve Anayasadan alarak görevini başarılı bir şekilde yerine getirebilmesidir olmaktadır. Kurum’un yapısına dikkat edildiğinde görevini yerine getirecek hakemlerin maaş ve diğer özlük hakları bakımından, hiyerarşik yapının olmadığı bir devlet memuru olmaması gerekir. Ombudsman ülkede devlet içinde var olan hiyerarşik sistemin dışında yer almalıdır. Böylece resen harekete geçerek bağımsız ve tarafsız olarak incelemesini yapması sağlanabilir (Özden ve Gündoğan, 2000: 48).

4.TÜRKİYE’DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU’NUN COVID-19 ÖNCESİ FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ

6328 sayılı yasa ile kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu 2012 yılında kurulmuş olmasına rağmen 2013 yılından itibaren şikâyet ve başvuruları almaya başlamıştır. Bu yüzden Kamu Denetçiliği Kurumu’nun yapmış olduğu faaliyetler incelenirken 2013 yılı ve 2020 yılına kadar gerçekleştirilen faaliyetler incelenecektir. 2020 yılında gerçekleştirilen faaliyetler Covid-19 sonrası gerçekleştirilen faaliyetler başlığı altında incelenecektir.

Kurum’a 2019 yılında toplam 20.968 başvuru yapılmış, 2013 yılından bu tarihe kadar ise toplam 80.535 başvuru yapılmıştır.

Tablo 1: Yıllar İtibariyle Şikâyet Başvuru Sayıları

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Toplam Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	80.535

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 1’de Kamu Denetçiliği Kurumu’nun kurulmasından itibaren 2013 yılından itibaren yapılan başvuru sayıları yer almaktadır. Kurum’a yapılan başvurular dikkate alındığında genel olarak bir artış eğilimi söz konusudur. 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyet başvurularının sayıları 2019 yılında 2018 yılına göre %19,24 oranında artış olmuştur.

2016 yılında kuruma yapılan başvuruların sayısı 5.519 iken 2017 yılında 17.131 başvurunun yapıldığı görülmektedir. Kuruma yapılan başvuru sayısındaki yaşanan artışın nedeni, kurum ile ilgili kamuoyuna yönelik yapılan farkındalık çalışmalarının etkisi olduğu söylenebilir.

Tablo 2: 2019 Yılı Şikâyetlerin Başvuran Türüne Göre Dağılımı

Başvurucu Türü		2019	Yüzde %	
Gerçek Kişi	Erkek	15.586	20.533	% 97,93
	Kadın	4.009		
	Çocuk/Erkek	266		
	Çocuk/Kız	204		
	Yaş Belirtilmemiş	468		
Tüzel Kişi	Firma	245	435	% 2,07
	Sendika	50		
	Dernek	34		
	Esnaf	4		
	Diğer	69		
TOPLAM		20.968		

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 2’de 2019 yılı içerisinde yapılan şikâyet başvurularının başvuran kişi ya da kişilerin türüne göre bir dağılımı verilmiştir. 2019 yılında Kurum’a yapılan başvuruların 20.533 âdeti gerçek kişiler tarafından 435 âdeti tüzel kişiler tarafından yapılmıştır. Toplam yapılan şikâyet başvurularının %97,93’ünü gerçek kişiler, %2,07’sini tüzel kişiler oluşturmaktadır. Gerçek kişiler tarafından yapılan başvuruların %75,91’ini erkek başvuru türünü, %19,52’sini de kadın başvuru türünü oluşturmuştur. Tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruların %56,32’sini firmalar, %11,49’unu ise sendikalar tarafından yapılan başvurular oluşturmaktadır.

2019 yılında kuruma yapılan şikâyetlerin başvuru türüne göre dağılımına bakıldığında gerçek kişi tarafından yapılan başvuru sayısı 20.533 iken tüzel kişiler tarafından yapılan başvuru sayısı 435 olarak görülmektedir. Kurumun vatandaşlar üzerindeki farkındalığı sayesinde gerçek kişi ya da kişilerin kuruma daha çok başvurdukları görülmektedir.

Tablo 3: 2018-2019 Yıllarında Kurum’a Yapılan Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

Başvuru Şekli	2018	Yüzde %	2019	Yüzde %	Değişim Oranı %
Faks	83	0,47%	81	0,39 %	-2,41%
Elden	1076	6,12%	1738	8,29 %	61,52%
Posta	2552	14,51%	3339	15,92 %	30,84%
E-Başvuru	13489	76,71%	15520	74,02 %	15,06%
E-Posta	385	2,19%	290	1,38 %	-24,68%
TOPLAM	17.585		20.968		19,24%

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 3’te 2018 ve 2019 yıllarında Kurum’a yapılan başvuruların başvuru şekillerine göre dağılımları yer almaktadır. 2018 yılında Kurum’a yapılan başvurular en çok e-başvuru ve posta yoluyla yapılmıştır. Aynı durum 2019 yılı için de geçerlidir. 2019 yılında en çok başvuru yine e-başvuru ve posta yoluyla yapılmıştır. 2018 yılında yapılan başvuruların %76,71’ini e-başvuru sistemini, %14,51’ini ise posta yoluyla yapılan başvurular oluşturmaktadır. 2019 yılında Kurum’a yapılan başvuruların %74,02’sini e-başvuru, %15,92’sini posta yoluyla yapılan başvurular oluşturmaktadır.

2018 ve 2019 yıllarında kuruma yapılan şikâyetlerin başvuru türlerine göre dağılımlarına bakıldığında her iki yıl içerisinde en çok başvuru 2018 yılında 13489, 2019 yılında 15520

başvuru sayısı ile elektronik ortamda yapılan başvurular olduğu dikkat çekmektedir. Bunda elektronik ortamın sağlamış olduğu avantajların; daha hızlı ve daha kısa süre içerisinde, çok fazla zaman ve maliyet harcamadan yapılmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun 2019 faaliyet raporunda, 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyet başvurularının bölgelere göre dağılımı incelendiğinde her iki yılda da en fazla şikâyet başvuruları Marmara Bölgesi'nden yapıldığı görülmektedir. 2018 yılında yapılan şikâyet başvurularının %25,83'ünü Marmara Bölgesi oluşturmaktadır. Bunu %23,54 ile İç Anadolu Bölgesi ve %11,42 ile Ege Bölgesi izlemektedir. 2019 yılında aynı durum söz konusudur. 2019 yılında yapılan başvuruların %27,32'sini Marmara Bölgesi, bunu sırasıyla %20,12 ile İç Anadolu Bölgesi ve %12,94 ile Ege Bölgesi takip etmiştir. 2018 ve 2019 yıllarında yapılan şikâyetlerin bölgesel dağılımları incelendiğinde genel olarak Marmara, İç Anadolu, Ege ve Karadeniz Bölgelerinde bir önceki yıla göre artış olduğu görülmektedir.

Kuruma yapılan başvuruların bölgelere göre dağılımları incelendiğinde her iki yıl içerisinde başvuruların en fazla olduğu bölge Marmara Bölgesi olmuştur. En az yapılan başvuru ise Güneydoğu Anadolu Bölgesi'dir. Marmara Bölgesi'nin sahip olduğu özellikler, gelişmişlik yapısı gibi durumlar göz önüne alınırsa kurumun bu bölgelerde görünürlüğünün daha fazla olduğu görülmektedir. Gerek Kurum tarafından yapılan farkındalık çalışmalarının nitelik ve özellikleri, kurumdaki denetçilerin vermiş oldukları konferans, panel gibi çalışmaların bu bölgelerde daha fazla olmasından dolayı kurumun farkında olan vatandaşların kuruma başvurmaları da mümkün görünmektedir. Ancak Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde kurumun farkındalığının artırılması yönündeki çabalar kısmen daha az görünmektedir. Kurumun varlığından haberdar olmayan vatandaşların kuruma başvurmaları da mümkün görünmemektedir.

Tablo 4: 2018-2019 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılımı

Karar Türleri	2018	Yüzde %	2019	Yüzde %	Değişim Oranı %
Gönderme Kararı	4812	30,90 %	8112	41,43%	68,58%
İncelenemezlik Kararı	6517	41,85%	6981	35,65%	7,12%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	187	1,20%	159	0,81%	-14,97%
Birleştirme Kararı	75	0,48%	98	0,50%	30,67%
Ayrırma Kararı	24	0,15%	27	0,14%	12,50%
Dostane Çözüm Kararı	1916	12,30%	1607	8,21%	-16,13%
KVYO	433	2,78%	435	2,22%	0,46%
Tavsiye Kararı	677	4,35%	860	4,39%	27,03%
Ret Kararı	662	4,25%	893	4,56%	34,89%
K.Tavsiye K Ret Kararı	269	1,73%	410	2,09%	52,42
Karar Toplamı	15.572		19.582		
Birleştirme Kararı İle Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	2118		1588		
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	17.615		21.170		20,18 %

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 4'te 2019 yılında yapılan başvuru şikâyetlerine yönelik olarak alınan kararların türlerine göre dağılımları yer almaktadır. 2019 yılında 2018 yılına göre sonuçlanan toplam dosya sayısı

%20,18 oranında bir artış olmuştur. 2018 ve 2019 yıllarında şikâyet başvurularının türlerine göre dağılımlarına dikkat edildiğinde 2019 yılında 2018 yılına göre alınan Tavsiye Kararı, Ret Kararı, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararlarında artış olduğu görülmektedir. 2018 yılında alınan tavsiye kararı toplam kararların %4,35'ini oluşturmakta iken, 2019 yılında alınan tavsiye kararları toplam alınan kararların %4,39'unu oluşturmaktadır. Bir önceki yıla göre %27,03 oranında bir artış söz konusu olmuştur.

Kurum tarafından verilen kararlar arasında incelenemezlik kararının oranının yüksek olması; Kurum kendisine yapılan başvurularda menfaat ihlalinin araması, görev alanına girmeyen alanlarda inceleme yapmak istememeleri ve yargı birimleri tarafından hala inceleme aşamasında olan ya da yargı organları tarafından sonuçlandırılmaları durumları gibi nedenlere bağlıdır (Kamu Denetçiliği Kurumu Faaliyet Raporu, 2019).

Tablo 5: 2019 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı

Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Sayısı	Çözümle Dosya	Dostane Çözüm Kararı İle	Gönderme Kararı İle	TOPLAM
		1.607	1.100	2.707
		% 59,36	% 40,64	

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 5'te 2019 yılında dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulan dosyaların dağılımları yer almaktadır. 2019 yılında 1.607adet şikâyet başvurularını dostane çözüm kararı ile 1.100 âdeti ise gönderme kararı ile sonuçlandırılmıştır. 2019 yılında toplam 2.707 adet dosya çözüme kavuşturulmuştur.

Tablo 6: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararı Sayıları

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019 Değişim(%)
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	27,03 %
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	52,42 %
TOPLAM	75	119	82	94	422	946	1.270	

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 6'da yıllara göre alınan tavsiye karar sayıları yer almaktadır. 2013 yılında 64 adet tavsiye kararı, 11 adet kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam 75 adet tavsiye niteliğinde karar verilmiştir. 2019 yılında ise 860 adet tavsiye kararı 410 adet kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam 1.270 adet tavsiye niteliğinde karar verilmiştir.

Kurum, şikayeti olan başvuruçunun mağdur olmasını önlemek ve kötü yönetim uygulamalarını ortadan kaldırmak için kendisine gelen kabul edilebilir şikayetleri, yaptıkları incelemeler sonucunda tavsiye niteliğinde karar vermiştir.

Tablo 7: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları

Uyum Oranı %	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	20	39	37	42	65	70	75

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 7’de yıllar itibariyle alınan tavsiye kararlarına uyma oranları yer almaktadır. Alınan tavsiye kararlarında yıllara göre uyma oranlarına dikkat edildiğinde genel olarak bir artış söz konusudur. 2013 yılında uyma oranı %20, 2014 yılında %39, 2018 yılında %70 ve 2019 yılında %75 oranında uyum sağlanmıştır.

Kurum tarafından alınan kararlara kurumların gerek kamuoyunda kötü imaj oluşturmamak, gerek kamu yönetiminin daha etkili ve verimli işlemlerini sağlamak ve en önemlisi vatandaşların memnuniyetlerinin artırılmasına katkıda bulunmak için genellikle uyma yönünde eğilimlerinin olduğu söylenebilir.

Tablo 8: 2019 Yılı Kabul Edilebilir Başvurulara İlişkin Karar Dağılımları

Karar Türleri	2019
Dostane Çözüm Yolu ile Çözümlenen Dosya Sayısı	2.707
Tavsiye Kararı	860
K.Tavsiye K Ret Kararı	410
Ret Kararı	893
Toplam	4.870

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu

Tablo 8’de 2019 yılında kabul edilen başvurulara ilişkin alınan kararların dağılımı yer almaktadır. 2019 yılında yapılan başvurulardan 4.870 adet başvuru kabul edilmiştir. Kabul edilebilir dosyalardan 2.707 adeti dostane çözüm yolu ile sonuçlandırılmış, 860 adet dosyaya tavsiye kararı verilmiş, 410 adet dosyaya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmiş ve 893 adet dosyaya ret kararı verilmiştir.

Kurumun 2019 yılı içerisinde almış oldukları kararların dağılımları incelendiğinde, kurum arabulucu rolüne uygun olarak uyuşmazlık konusuna ilişkin başvuruları dostane çözüm yolu ile çözmeye çalışmıştır. 2019 yılı içerisinde karara bağlanan başvuruların hemen hemen yarısını dostane çözüme kavuşturmaya çalışılmıştır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, şikâyet konusunun yerinde olduğunu tespit ettiği konularda; hatalı davranıldığının kabul edilmesi, zararın karşılanması, işlem ya da eylemde bulunmasını, mevzuatta değişiklik yapılmasını, uygulamanın düzeltilmesi için; işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi ya da düzeltilmesinin sağlanması, uzlaşmanın sağlanması ve tedbirin alınmasını kapsayacak şekilde tavsiye niteliğinde karar almaktadır. Kurum uyuşmazlığı çözerken sadece hukuka uygunluk denetimi değil hakkaniyete uygunluk denetimi de yapmaktadır. Yönetimin eylem ve işlemlerinde iyi yönetim ilkelerini uygulamasını sağlayıcı tedbir kararlarının da alınmasını sağlamaktadır. Kurum değerlendirmeler sonucunda mevzuat değişikliğinin yapılmasını sağlamanın yanında iyi yönetim ilkelerinin de genel olarak idareler tarafından uygulanmasını sağlamanın yanı sıra aynı zamanda ileride ortaya çıkacak sorunların önüne geçmeyi de amaçlamaktadır.

Kurum iyi yönetim ilkelerinin kurumlarda yerleşmesine katkıda bulunmak, temel hak ve özgürlüklerin korunmasını sağlamak ve bu konuda işbirliğini sağlamak amacıyla “iyi yönetim ilkeleri “ temaslı uluslararası bir konferans düzenlemiştir. Kurumun gerçekleştirmiş olduğu farkındalık çalışmaları doğrultusunda önceki yıllara göre kuruma gelen şikâyet başvurularında önemli ölçüde bir artış olmuştur. Kuruma gelen başvuru sayılarının artışında kurumun sorunların çözülmesine yönelik izlediği dostane çözüm politikalarının da etkisinin olduğu

söylenbilir. Ayrıca son yıllarda kuruma gelen şikâyet başvurularının artmasında kurum tarafından Şikâyet Bilgilendirme Bürosu'nun kurulması da önemli bir etken olarak düşünülmektedir. Oluşturulan bu büro ile şikâyet başvurusunda bulunan kişilerin şikâyet durumları hakkında detaylı bilgi edinmeleri mümkün olmaktadır. Aynı zamanda Araştırma Takip ve Değerlendirme Bürosu ile kurum tarafından verilen kararların takipleri yapılmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu: 117-122). Kurumun son dönemlerde yapmış olduğu bilgilendirme toplantısı, sempozyum, afiş gibi çalışmalar ile kurum hakkındaki diğer kurum ya da kişilerin bilgilendirilmesi sağlanmış, bunun sonucu olarak da kuruma gelen başvurularda ciddi artışlar olduğu görülmüştür.

2019 yılı itibariyle değerlendirildiğinde kurumun tanınırlığı ve çalışma alanları artmaktadır. Ülkemizde uzun zamandan beri devam eden reform çalışmalarına, hizmetlerin kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmaya başlamıştır. Kurum tarafından yapılan incelemeler vatandaşlar arasında hak arama kültürünün gelişmesine ve kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına hizmet etmektedir. İyi yönetim ilkelerinin benimsenmesi gerektiği anlayışı ile hizmet vermektedir. Kamu kurumlarında iyi yönetim ilkelerinin benimsenmesine katkıda bulunmak amacıyla kurum tarafından 'Kamuda İyi Yönetim İlkeleri Rehberi' düzenlenmiştir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2019 Yıllık Raporu: 65).

5. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN COVID-19 SONRASI FAALİYETLERİNİN İNCELENMESİ

Kamu Denetçiliği Kurumu salgının devam ettiği süre içerisinde de elektronik ortam üzerinden şikâyet başvurularını almaya devam etmiştir. Bu kapsamda Covid-19 salgınıyla mücadele sürecinde kamu hizmetlerinin sunumu sırasında yaşanan aksaklıklar ve başka farklı konulara ilişkin olarak Kurum'a şikâyet başvuruları gerçekleşmiştir. Hapishanelerde virüsün yayılmaması için gerekli tedbirlerin alınması, infaz yasaasının kapsamının genişletilmesi, özel yurt ücretleri, esnek çalışma saatlerinden, sokak hayvanlarına yardımcı olunmasına, çalıştığı kurumda kurumu tarafından daha fazla sayıda maske verilmesinden; fatura, kredi borcu gibi birtakım ödemelerin ertelenmesi talebiyle çok farklı konu alanlarında şikâyet başvuruları olmuştur (Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor).

Ayrıca Kurum'a sağlık hizmetine ulaşım konusunda yaşanan sıkıntılar ile ilgili şikâyet başvuruları da iletilmiştir. Salgın ile mücadele eden sağlık çalışanlarına yönelik gerekli tedbirlerin alınması, sağlık görevlilerinin haklarının iyileştirilmesi, maske talebi gibi çeşitli konularda Kurum'a başvurular yapılmıştır. Kurum'a yapılan başvuruların büyük kısmını ekonomik tedbirler çerçevesinde açıklanan finansman paketlerinden faydalanmak isteyen vatandaşların bankalar ile yaşamış oldukları sorunlar oluşturmaktadır. İhtiyaç nedeniyle kredi talep edilmesi, ancak talep edilen kredinin az bir kısmının karşılanmasının kabul edilmesi, kredi talep edilmesi sonucunda kredi talebinin karşılanmaması, belirli bir miktar kredi talebinde bulunmuş ancak banka tarafından olumlu ya da olumsuz herhangi bir cevap verilmemesi gibi benzer nedenlerle yapılan başvurular ile ilgili 55 bine yakın şikâyet başvurusu yapılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Başvuru konuları genel itibariyle, Kredi Garanti Fonu destekli ticari kredi taleplerinin yeterli limit bulunmaması nedeniyle reddedilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredisi başvurularına herhangi bir cevap verilmemesi veya talep edilen kredi tutarından daha düşük meblağın tüketicinin kullanımına tahsis edilmesi, kredi paketlerinden yararlanmak için herhangi bir ölçüt aranmayacağı söylenmesine rağmen kredi sicilinin olumsuzluğu gibi kriterler öne sürülerek başvuruların reddedilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredisinin onaylanmasına rağmen banka tarafından kullanılmaması, kredi taksiti ötelemesi nedeniyle yüksek oranda faiz tahakkuk ettirilmesi hususlarında yoğunlaşmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor).

Bu kapsamda, Kurum'a 2020 yılında toplam 90.209 adet şikâyet başvurusu yapılmış olup, bunların 70.440 adedi salgın kapsamında verilen temel destek kredilerine ilişkin başvurular olurken, 19.769 adedi ise diğer alanlarda gelen şikâyet konularını oluşturmaktadır.

Tablo 9: 2020 Yılında Kurum' a Gelen Başvuruların Dağılımı

1 Ocak- 30 Haziran Dönemi Kuruma Yapılan Toplam Başvuru Sayısı	90.209
Temel Destek Kredileri Kapsamında Kuruma Yapılan Bankacılık İşlemlerine İlişkin Başvuru Sayısı	70.440
Diğer Konulu Başvurular	19.769

Kaynak: Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu

Kuruma bankacılık işlemleri kapsamında yapılan 70.440 adet başvurunun 70.187 adedi (%99,64'ü) incelenmiş, incelenen bu başvurular hakkında; 67.281 adet başvuru hakkında tavsiye kararı, 2.906 adet başvuru hakkında incelenemezlik kararı verilmiştir. 253 adet başvurunun ise yasal inceleme süreci devam etmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Salgın döneminde Kurum'a bankacılık işlemleri hakkında yapılan başvurularda yaşanan olağanüstü artış özellikle bu şikâyetlere yönelik işlemler için özel bir inceleme ve araştırma usulü belirlenmesini zorunlu kılmıştır. Bu kapsamda yaşanan koronavirüs salgını döneminin olumsuz ekonomik etkilerinin azaltılması amacıyla alınan bankacılık işlemleri tedbirlerinin uygulanmasından doğan sorunlarla ilgili, Kurum'a yapılan şikâyet başvuruları ile ilgili gerekli işlemler doğrudan Kamu Başdenetçiliği Makamı bünyesinde gerçekleştirilmiş ve şikâyetler doğrudan Başdenetçilik tarafından incelenerek sonuçlandırılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Ayrıca daha önceki yıllarda salgın döneminden önce bankacılık işlemleri hakkında başvurular Kurum tarafından incelenmemekteydi. Bu tür sorunların çözülmesi amacıyla sorunlar ilgili birim ya da makamlara iletilmekte ve sorunun varlığından ilgili birimlerin haberdar olmaları amaçlanmaktaydı. Salgın döneminde bu dönemin vatandaşlar üzerindeki olumsuzlukları azaltmak amacıyla uygulamaya konulan temel destek kredisinin kamusal bir politika aracı olarak uygulanmaya başlanmasıyla birlikte Kurum tarafından bu konulara yönelik gelen şikâyet başvurularının alınması kararına varılmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

2020 yılında toplam "Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı" 2.867 adettir. Bunların 1.808 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 1.059 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir. 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurum tarafından toplam 792 adet tavsiye kararı verilmiştir. 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek verilen tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş ve bu sayı 1.270'e ulaşmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

2020 yılına gelindiğinde ise; 68.128 adet tavsiye, 704 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. Bu değerler geçen yılda gerçekleştirilen değerlerle kıyaslandığında; tavsiye kararları %7821,86'lık çok büyük bir artış söz konusu olmuş; kısmen tavsiye kısmen ret kararları ise %71,71 oranında artmıştır. Bu çok büyük artışın yaşanmasının temel nedeni; üç kamu bankasının vermiş olduğu temel destek kredilerine yönelik yapılan başvurular hakkında verilen 67.281 adet tavsiye kararının verilmesidir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu).

Koronavirüs salgın sürecinde, ekonomik alanda istihdamın olumsuz etkilenmesini en aza indirmek ve üretimin devamlılığını sağlamak için uygulamaya konulan "Ekonomik İstikrar Kalkanı Paketi"ne uyulmadığı ve salgın sürecinde ekonomik alanda uygulamaya konulan

tedbirlere uymayan bankaların olduğu yönünde şikayetler olmuştur. Bu şikayetlerin çözüme kavuşturulması amacıyla kurum tarafından Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığına (BDDK) bilgi isteminde bulunulmuştur. Ayrıca salgın döneminde yapılan kredi taleplerinin limitlerin yetersiz olması nedeniyle kabul edilmemesi, bireysel temel ihtiyaç kredilerinin cevapsız kalması, kredi taleplerinin istenilenden daha az limite verilmesi, bireysel temel ihtiyaç kredi başvurusunun kabul edilmesine karşın bankalar tarafından kredilerin verilmemesi gibi şikayet konuları ağırlık kazanmıştır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 60).

Bu bağlamda Covid-19 salgın nedeniyle ekonomik alanda yaşanan sorunların çözüme kavuşturulması amacıyla alınan tedbirler arasında, iktisadi anlamda düzenin devam etmesi, kamu faydasının korunması ve gözetilmesi, sosyal devlet anlayışının gerektirdiği şartların sağlanması ve bu alanda yaşanan sorunların giderilmesi amacıyla kurum birçok bankaya tavsiyelerde bulunmuştur (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 61).

2020 yılında salgın sürecinin etkili olduğu dönemde, kuruma yapılan en fazla şikayetler ekonomi, maliye ve vergi alanlarında olmuştur. Önceki dönemlerde genel olarak en fazla şikayet konuları, kamu personel rejimi, adalet, milli savunma ve güvenlik, çalışma ve sosyal güvenlik, mahalli idareler tarafından yürütülen hizmetler ve ekonomi, maliye ve vergi konuları sırası ile yapılmıştır. Salgın döneminde ekonomi, maliye ve vergi alanlarında ciddi anlamda şikayetlerin olması, kuruma gelen temel destek kredi talepleriyle ilgili olmuştur. Kuruma yapılan şikayetler idareler bazında değerlendirildiğinde salgın döneminde kuruma en çok şikayetler banka ve finans kuruluşlarına yönelik olmuştur. Bunu Adalet Bakanlığı, Mahalli idareler, üniversiteler ve Sağlık Bakanlığı izlemiştir. Salgından önceki dönemde 2019 yılında en çok başvuru Mahalli idareler alanında olmuştur. Bunu Adalet Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı takip etmiştir. Banka ve finans kuruluşlarına gelen şikayetler 8. sırada yer almaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 95).

Diğer yandan belirtilmesi gereken önemli bir husus, önceki dönemlerde kuruma bankacılık konusu ile ilgili gelen şikayetler kabul edilmemekteydi. Bu tür sorunların çözülmesi için ilgili birimlerin haberdar olması sağlanmaktaydı. Salgın dönemde vatandaşların yaşanan bu olumsuzluklardan en az etkilenmesini sağlamak amacıyla, temel destek kredisinin uygulamaya konulmasından itibaren kurum tarafından bu konularda yapılan başvuruların incelenmeye alınmasına karar verilmiştir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 Yıllık Raporu: 95).

6. SONUÇ

Yönetimin olduğu her yerde işlerin düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak, önceden belirlenen amaçlara ulaşip ulaşmadığını tespit etmek, kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanıp kullanmadığını ortaya koyan, işlerin yürütülmesi sürecinde yasalara ne derece uyup uyulmadığını ortaya koymak için denetimin olması gerekmektedir. Gelişen ve değişen toplum yapısına bağlı olarak, ülkelerin ekonomik, sosyal ve siyasi yapılarının değişmesi, küreselleşmenin etkisiyle vatandaşların artık dünyanın bir ucunda yaşanan gelişmelerden haberdar olması nedeniyle artık daha fazla istek ve talepleri sonucunda devletin hukuk kurallarına bağlı olarak vatandaşların ihtiyaçlarına çözüm aramak amacıyla farklı denetim yöntemlerini uygulama çabası içerisine girmişlerdir. Bu kapsamda ülkemizde yeni oluşturulan denetim sistemlerinden bir tanesi de Kamu Denetçiliği Kurumu'dur. Ülkemizde ombudsmanlık sisteminin oluşturulmasına yönelik olarak 2010'da anayasal bir değişiklik yapılarak 2012 yılında kurum oluşturulmuştur. Ombudsmanlık sistemi diğer denetim yöntemlerinden farklılık göstermektedir. Kurum, vatandaş ile idare arasında uyuşmazlıkların çözülmesinde bir arabulucu görevi üstlenmektedir. Herhangi bir yaptırım bulunmamaktadır. Aldığı kararlar tavsiye niteliğindedir. Kurum'un oluşturulmasındaki diğer bir unsur kamu yönetiminde uygulanmaya başlanan yeniden yapılanma çalışmalarıdır.

KDK'ya yapılan başvurular en fazla altı ay içerisinde sonuçlandırılmak zorundadır. Böyle kısa zaman içerisinde sorunlarının çözüme kavuşturulacağını bilen vatandaşlar için ombudsmanlık

kurumu daha cazip hale gelmektedir. Kurum'un etkinliğinin artırılması için en önemli şart, vatandaşlar tarafından bilinirliği artırmaktır. Diğer unsur, Kurum'da görev alan denetçilerin ya da diğer çalışanların daha iyi iletişim kurulması ve sorunlara hızlı çözüm üretilmesi amacıyla eğitim çalışmaları yapılmalıdır. Daha hızlı ve daha çok sayıdaki vatandaşlara ulaşabilmenin belki de en kolay yolu olan televizyon aracılığı ile vatandaşların bu konudaki bilgisinin ve görgüsünün artırılması sağlanabilir. Özellikle yapılan şikâyet başvurularının en az olduğu bölgelerden biri olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde farkındalık sağlamak için bizzat oradaki vatandaşların tanınması için bölgeye özgü çalışmalar yapılabilir. KDK'nın yapısında bağımsızlığının sağlanması için yeni bir düzenleme yapılarak resen inceleme yapma yetkisi verilmelidir. Herhangi bir kuruma, kişiye bağlı kalmadan tarafsız bir şekilde incelemesini yapabilmesinin yolu açılmalıdır. KDK'nın vermiş olduğu kararların bir yaptırım gücü olmalıdır. Kurum vermiş olduğu tavsiye kararlarına uyulmadığını tespit ettiği zaman ilgili yere başvurması sağlanmalıdır. Bir kurumun oluşturulup benimsenmesinin uzun zaman alması doğal bir süreçtir. Kurumun etkinliğinin ve işlevselliğinin artırılması için sabırlı bir şekilde etkinliği artıracak yasal düzenlemelerin yapılması gerekir. Belirtilen düzenlemeler yapıldığı takdirde Kurum'un etkinliğinin ve işlevselliğinin artacağı düşünülmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu 2013 yılından itibaren yapmış olduğu çalışmalarla etkinlik ve işlevselliğini artırmak için şikâyet başvurularını değerlendirmeye çalışmaktadır. 2013 yılında Kurum'a yapılan şikâyet başvuru sayısı 7.638 adet iken, 2019 yılında 20.968 adet başvuru yapılmıştır. Kurum'un faaliyetlerine başladığı andan itibaren yapılan başvuru sayısı etkinliği ve tanınırlığının artmasıyla sürekli olarak artmıştır. Özellikle 2017 yılından sonra Kurum'a yapılan başvurular Kurum'un yeni bir kurum olması ve kısa zamanda çözüm sürecinden dolayı işlevselliği artmıştır. 2019 yılında kabul edilebilir başvuru sayılarından 4.870 adet başvuru dosyasından 2.707 adet başvuruyu dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulmuştur. 2020 yılında yaşanan salgın döneminden itibaren Kurum daha önce inceleme konusu yapmadığı konu alanlarını değerlendirmeye tabii tutma kararı almıştır. Salgın döneminde vatandaşların sorunlarını azaltmak amacıyla artık bankacılık işlemleri hakkında da şikâyet başvuruları almaya başlamıştır. 2020 yılında toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. Kuruma 2020 yılında yapılan başvurular 2019 yılındaki başvurularla kıyaslandığında %330,22'lik çok büyük bir artışın yaşandığı görülmektedir. 2013 yılından bugüne kadar Kurum'a toplam 170.744 adet başvuru yapılmıştır. Yapılan başvuru sayısı dikkate alındığında diğer yargı organları tarafından incelenecek dosya sayısı Kamu Denetçiliği Kurumu sayesinde dosyalarında bir azalma söz konusu olmuştur. Yargı organlarının yükünü hafifletmekte ve vatandaşların adalete ve yönetime olan güveni sağlanmaktadır. Kurum yapmış olduğu inceleme ve araştırma faaliyetleriyle yönetimin iyi yönetim ilkelerini uygulamasını sağlamaktadır. Kurum kendisine gelen şikâyetleri, diğer yargı yerlerine gitmeden, şikâyetçinin mağduriyetini giderebilmek amacıyla uyuşmazlığı çözmeye çalışmıştır.

Bütün dünyayı etkileyen covid-19 süreci kuşkusuz Türkiye'yi de etkilemiştir, etkisi devam etmektedir. Vatandaşların salgın sürecinde olumsuz etkilenmesini en aza indirmek için salgın döneminde Kamu Denetçiliği Kurumu çalışmalarına ara vermeden devam etmiştir. Kendisine gelen şikâyet konularını incelemeye ve araştırmaya devam etmiştir. Salgın sürecinde kamu politikası olarak ekonomik istikrarı ve üretimde sürekliliği sağlamak amacıyla Ekonomik İstikrar Kalkınma Paketi uygulamaya konulmuştur. Bu paket uygulama sonucunda olumsuz etkilenen, kredi başvurusu kabul edildiği halde bankaların ödemek istememeleri, kredi başvurularında yaşanan sıkıntılar, sağlık çalışanlarının haklarının korunması gibi konularda kuruma çok sayıda şikâyet başvuruları olmuştur.

Kamu Denetçiliği Kurumu, koronavirüs ile mücadele sürecinde bir hak arama kurumu olma özelliğini ve vatandaşların haklarını koruyucu ve gözetici kurum olma rolünü devam ettirmiştir. Koronavirüs ile mücadelede "Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi" isimli özel bir rapor hazırlamıştır. Bu raporda dünyada koronavirüs ile mücadele yöntemlerini ele aldıktan sonra Türkiye'de salgınla mücadele konusunda her alanda alınan tedbirleri, gerçekleştirilen

uygulamaları değerlendirmiştir. Daha önceki dönemlerde bankacılık konusu ile gelen şikayetler inceleme konusu yapılmamaktayken, salgın döneminde vatandaşların yaşamış oldukları sorunları azaltmak amacıyla bankacılık konusunda gelen şikayetler de incelenmeye alınmıştır. Ayrıca bankacılık alanında yaşanan sorunlara kısa süre içerisinde çözüme kavuşturmak ve vatandaşların salgın sürecindeki yaşamış oldukları olumsuzlukları azaltmak amacıyla bankacılık konuları başdenetçi makamında incelenmiştir. Bankalara bu konularda tavsiyelerde bulunulmuştur.

Türkiye’de salgın sürecinde Kamu Denetçiliği Kurumu’na salgının etkisi ile birçok şikayet başvuruları olmuştur. Bu dönemde kuruma gelen en çok şikayet konuları çoğu zaman salgından kaynaklanan kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan sorunlar ile ilgili şikayet konuları olmuştur. Bu başvurular genellikle sağlık alanında yaşanan sorunlar, asayiş alanında yaşanan sorunlar ve en çok da ekonomik alanda yaşanan sorunlar ile ilgili olmuştur. Vatandaşların salgından kaynaklanan nedenlerden dolayı birtakım kamu hizmetlerinde yaşamış oldukları aksaklıklar, salgının ilk dönemlerinde maskeye erişim konusunda yaşanan sıkıntılar, koronavirüs dışındaki diğer sağlık hizmeti alanında yaşanan aksaklıklar, sağlık çalışanlarının çalışma ve hak koşullarının iyileştirilmesi gibi alanlarda şikayetler olmuştur.

Salgın sürecinden önceki dönemlerde kuruma yapılan başvurular değerlendirildiğinde, daha önceki dönemlerde en çok gelen şikayet konusu çoğu zaman kamu personeline ilişkin konular olmuşken; salgın döneminde ekonomi, maliye ve vergi konularında olmuştur. Bu da içinde bulunulan olağanüstü durumlardan dolayı vatandaşların yaşamış oldukları sıkıntıların farklılık göstereceğini ortaya koymaktadır. Ayrıca olağanüstü durumlarda vatandaşların yaşamış oldukları sorunların azaltılması ve onların haklarının korunması amacıyla Kamu Denetçiliği Kurumu’nun zamana, şartlara ve içinde bulunulan duruma göre kendisini adapte edebileceğini ve olağanüstü duruma uyum sağlayacak bir yapıda olduğunu ortaya koyması bakımından önemlidir.

KAYNAKÇA

- Abdioğlu, Hasan. (2007). Yönetişim İlkelerinin Uygulanmasında Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu ve Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye Açısından Önemi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:6 Sayı:11, s.79-102
- Aktaş, Kadir. (2011). Kamu Denetçiliği Kurumunun Anayasal Sistemdeki Yeri ve Etkinliği Sorunu. TBB Dergisi, Sayı: 94.
- Aktel, Mehmet, Kerman, Uysal, Altan, Yakup, Lamba, Mustafa ve Burhan, Orhan (2013). Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman). Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 8, s. 21-37
- Altuğ, Yılmaz. (2002). Kamu Denetçisi (Ombudsman). İ.Ü. Rektörlük Yayın No:4343
- Arklan, Ümit. (2013). Bir Kamu Denetim Sistemi Olarak Ombudsman Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. Selçuk İletişim, Cilt: 4, Sayı: 3.
- Arslan, Süleyman (1986) “İngiltere’de Ombudsman Müessesesi”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 1.
- Avşar, Zakir. (2012). Ombudsman: İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Denetçisi. 1.Baskı, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Coşkun, Bayram. & ŞEN, Eyüp. (2019). Kamu Denetçiliği Kurumu Kuruluştan Günümüze Etkinlik Durumunun İncelenmesi. Uluslar arası Kamu Yönetimi Forumu 17, 24-26 Ekim 2019, ISBN: 978-605-80147-1-8
- Demir, Leyla. & Kalender, Rabia. (2013), Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Türkiye’deki Konumu. Genç Hukukçular Hukuk Okumaları.

- Demir, Konur Alp.(2014). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun Türkiye'ye Sağlayacağı Katkılar ve İşlevselliği Üzerine Tartışmalar. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Dergisi, Yıl:1, Sayı:1
- Dursunoğlu, İsmail, Boyalı, Handan & Gündoğdu, Serkan. (2021). Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) İmajına Yönelik Bir Araştırma. Ombudsman Akademik, Yıl: 7 Sayı: 14, ss: 67-94, ISSN: 2148-256X
- Efe, Haydar & Demirci, Murat. (2013). Ombudsmanlık Kavramı Ve Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler. Sayıştay Dergisi, Sayı: 90
- Erhürman, Tufan (1998). "Ombudsman", Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 31, Sayı: 3.
- Erhürman, Tufan (2000) "Türkiye İçin Nasıl Bir Ombudsman Formülü?", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 49, Sayı: 1
- Esgün, İbrahim Uğur. (1996). Ombudsman Kurumunun Türkiye İçin Gerekliliği Üzerine Bir Değerlendirme. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 45, Sayı:1.
- Gişi, Selçuk. (2017). Ombudsmanlık Kurumu, İsveç Ve Fransa Ülke Uygulamaları İle Avrupa Ombudsmanı Üzerine Bir İnceleme. Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, Yıl: 2, s. 1-42.
- Gökçe, Ali Fuat. (2012). Çağdaş Kamu Yönetiminde Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) ve Türkiye için Askeri Ombudsmanlık Önerisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:17, Sayı: 2, s.203-227.
- Gökçe, Ali Fuat. (2013). Kamu Denetçiliği Sistemi Kapsamında Mahalli İdarelerde Ombudsman Denetimi. KAYSEM-8 Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar Bildiri Kitabı 11.12 Mayıs 2013-Hatay
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2019). Kamu Denetçiliği Kurumu Yıllık Raporu. Erişim tarihi: 04.09.2020,https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2019_yili_yillik_rapor/mobile/index.html
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2020). Kamu Denetçiliği Kurumu Yıllık Raporu. Erişim tarihi:18.03.2021,https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2020_yili_yillik_rapor/mobile/index.html
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2020).Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Rapor, Erişim tarihi: 04.09.2020, <https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/kdk-pdf/Covid-raporu/mobile/index.html>
- Mutta, Serdar. (2005). İdarenin Denetlenmesi ve Ombudsman Sistemi. Kazancı Kitap, İstanbul.
- Diamandouros, P. Nikiforos. (2012). Modern Bir Demokrasi İçinde Kamu Denetçiliği. Ed. Öktem, Niyazi & Katmer, Nermin. Uluslararası Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Sempozyumu 09 Mart 2011 Bildiriler Kitabı. Doğu Üniversitesi Yayınları.
- Özden, Kemal & Gündoğan, Ertuğrul. (2000). Ombudsmanlık Sistemi: Tanımı, Tarihi Gelişimi, Dünyadaki Uygulamalar ve Türkiye'deki Uygulanabilirlik Tartışmaları. Türkiye Günlüğü, Sayı: 62.
- Özden, Kemal. (2005). Ombudsman; Yeni Yönetim Anlayışı İçin Bir Model. Tasam Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, Birol. (2014). Kamu Denetçiliği Kurumu'nun İşlevselliği ve Yapısı. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Şahin, Ramazan. (2013). Ombudsman Kurumu ve Türkiye'de Kurulmasının Türkiye'nin Demokratikleşmesi Ve Avrupa Birliği Üyeliği Üzerine Etkileri. Türk İdare Dergisi, Sayı: 468

- Şengül, Ramazan. (2007). Türkiye’de Kamu Yönetiminin Etkin Denetlenmesinde Yeni Bir Kurum: Kamu Denetçiliği Kurumu. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 2, 126-145.
- Şengül, Ramazan. (2013). Kamu Yönetimi İle Birey İlişkilerinin Dönüşümüne Ombudsman Kurumunun Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.18, S.3, s.71-88.
- Temizel, Zekeriya. (1997). Yurttaşın Yönetime Karşı Korunmasında Bağımsız Bir Denetim Organı Ombudsman. Kent Basımevi, İstanbul.
- Tutal, Erhan. (2014). Dünyada ve Türkiye’de Ombudsmanlık. Adalet Yayınevi, Ankara.
- Usta, Hasibe. (2014). Türkiye’de Ombudsman (Kamu Denetçiliği) Kurumu. Denetim Dergisi, Kamu İç Denetçileri Derneği, Sayı:14.
- 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Erişim Tarihi: 18.08.2020, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>.