

TÜRKİYE’DE OMBUDSMANLIK KURUMU

OMBUDSMANLIK NEDİR VE OMBUDSMANLIK TARİHİ

Muhammet Furkan İĞDE, 8 Mart 2024

Ombudsman ilk olarak İsveç’de ortaya çıkmış bir kurumdur. İsveççe halkın ajanı, halkın avukatı anlamı vardır. Temel amacı halkın idareyle olan sorunlarını mahkeme yoluna başvurmadan çözmektir. Ombudsmanlık İsveç’de 1713 yılında kurulmuş ve 1809 yılında Anayasa’ya dahil edilmiştir.

Ombudsmanlığın kaynağını, Çin’deki Han Hanedanlığı sırasında var olan “Yuan Control Kurumuna”, Roma’daki “Halk Tribünlerine”, 17. yüzyıl Amerikan Kolonilerindeki “Censor” kurumlarına bağlantı kuranlar olduğu gibi Hz. Muhammed’in vefatından sonra ikinci halife olan Hz. Ömer’in döneminde tüm vatandaşların başvurabileceği, şikayetlerini iletebileceği idari denetim kurumu olan “Muhtesip” kurumuna dayandıranlar da bulunmaktadır.¹

Muhtesib kurumu hayatın birçok alanında özellikle şehirlerde ve pazaryerlerinde genel ahlakın koruyucusu, pazar gözeteni ve pazardaki anlaşmazlıkların çözücüsüdür.² Burada hisbe teşkilatının özelliğini saymamız gerekmektedir. Hisbe genelde iyiliği hâkim kılan (emreden) kötülükten sakındıran özelde ise adaletsizliğin en kolay yapılabileceği yerlerden biri olan çarşı, pazarı denetleyen teşkilattir.

“İçinizden hayra çağıran, iyiliği emredip kötülüğü meneden bir topluluk bulunsun. İşte onlar kurtuluşa erenlerdir.” (Âli İmran 104)

Ombudsmanlığın ortaya çıkışıyla ilgili ilginç bir vaka daha bulunmaktadır. İsveç Kralı XII. Şarl 1709 yılında Ruslarla yaptığı savaşta yenilmesinden sonra 1709-1714 yılları arasında sığındığı Osmanlı topraklarında yaşamak durumunda kalmıştır. İsveç Kralı XII. Şarl (Demirbaş Şarl), bu sistemi Osmanlı devlet idaresinde, Kazasker kurumunda görmüştür.³

¹ Zakir AVŞAR’dan aktaran Av. Leyla DEMİR ve Rabia KALENDER

Av. Leyla DEMİR- Rabia KALENDER, “Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Türkiye’deki Konumu”, Genç Hukukçular Hukuk Okumaları Grubu, BİRİKİMLER -1-, s. 3, <https://www.muharrembalci.com/hukukdunyasi/makaleler/birikimlerI/68.pdf> (Erişim 16.02.2024)

² CENGİZ KALLEK, “HİSBE”, TDV İslâm Ansiklopedisi, <https://islamansiklopedisi.org.tr/hisbe#1> (Erişim 16.02.2024)

³ Yaşar OKUR, “Ombudsmanlık Kurumu: Tarihi Gelişim ve Türkiye’de Başlangıçta Birkaç Öneri”, s. 3 <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/208870> (Erişim 16.02.2024)

Osmanlı idari sisteminde yer alan “Başkadı’nın (kazasker) görevi, tüm hükümet görevlileri tarafından, insanların gerek birbirleri ile olan ilişkilerinde ve gerekse de devlet ile olan ilişkilerinde İslam Hukukunun uygulanabilmesini sağlamaktır. Başkadı, bu şekilde, insanların haklarının adaletsizliğe uğramasını ve kamu görevlilerinin güçlerini kötüye kullanmalarını önleyici bir fonksiyona sahipti. 1709-1714 yılları arasında Edirne yakınlarında yaşamak zorunda kalan ve ülkemizde Demirbaş Şarl olarak bilinen İsveç Kralı XII. Şarl’ın, bu kurumu bu tarihler arasında faaliyete geçirmesi bu şekilde yorumların oluşmasına neden olmuştur.⁴

Bundan mülhem Şarl, ülkesinden uzakken, ülke idaresini ve yargısının kanunlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini, kendi adına denetleyecek bir kişiyi kendi gözü ve kulağı (Hogste Ombudsman) olması için “yüksek vali” olarak atamıştır.⁵

Ombudsman kurumu kazaskerlik kurumundan özenilmiş olmakla birlikte kazaskerlik zaten bir yargı teşkilatı olduğundan ve ombudsmanlığın yargı merci olmamasından dolayı bu etkinin tam anlamıyla doğru olduğu söylenemeyecektir. Zira Osmanlı’da padişah ve üst düzey devlet adamlarının yargılama yaptığı divanlar olduğu gibi başka bir önemli şikâyet yolu da vardır.

Cuma selamlığı olarak adlandırılan bu merasimde halk, padişahı cuma namazı çıkışı törenle karşılayarak gideceği yere kadar ellerindeki şikâyetlerini şikâyet toplayan görevlilere vermiştir. Hatta kalabalık fazla olduğundan ve halk şikâyetini ulaştırmaktan zorlandığından eline geçirdiği bezleri veya hasırları yakarak kendilerini belli etmişlerdir. Bu ateş yakarak şikâyetini belli etme faaliyetine başa hasır yakma veya ateş istidası/dilekçesi denmiştir.⁶

Konuyla ilgili dönemin şairi Azmizade Haletî şöyle söylemiştir:

Od yanar başımda gamdan sabra takat kalmadı
Bûriyâlar yakmağa ol şaha hacet kalmadı.

Gamdan başımda ateş yanar, sabretmeye takat kalmadı.

Sultana hasır yakmaya artık lüzum kalmadı.⁷

Konuyla ilgili bir hadiseyi yine Ekinci aktarıyor:

⁴ Av. Leyla DEMİR- Rabia KALENDER, a.g.m.

⁵ Zakir AVŞAR’dan aktaran Av. Leyla DEMİR ve Rabia KALENDER, a.g.m.

⁶ Ekrem Buğra EKİNCİ, “Ateş istidası”, <https://www.ekrembugraekinci.com/article/?ID=224&ah-padişahi-bir-görsem:-cuma-selamlığı> (Erişim 16.02.2024)

⁷ Ekrem Buğra EKİNCİ, a.g.m.

“1648 yılında yedi tane İngiliz ticaret kalyonu, İstanbul’a mal getirmişlerdi. İki ülke arasındaki ticaret anlaşmasına göre bunlardan %3 gümrük vergisi alınması gerekirken, yanlışlıkla %6 gümrük vergisi alınmıştı. Ayrıca malların bedeli olan 15.000 kuruş da henüz ödenmemişti.

Gemi sahipleri nereye başvurdularsa, netice alamadılar. Bu defa ne yapacaklarını bilemediler. İstanbul’daki İngiliz sefiri Şövalye Thomas Bendysh kendilerine bir yol gösterdi. Kalyonlar, Galata önünde deniz ortasında beyaz bayrak çekti. Bütün mürettebatı güverte üzerine dizildi.

Başlarına birer bakraç içindeki zifti yakıp bağırmaya başladılar.

Hâdise Topkapı Sarayı’ndan görüldü. Derhal gemilere adam yollanıp dertlerinin ne olduğu soruldu. Zamanın padişahı Sultan İbrahim, Çavuşbaşı İbrahim Ağa’yı Sadrazam Hezarpare Ahmed Paşa’ya göndererek haksızlığı düzelttirdi.”⁸

Bu halde ombudsmanlık kurumunun bu merasimden özenilerek yapıldığını söylemek daha doğru olacaktır.

Öte yandan Osmanlılar’da idarenin hukuki sorumluluğunu denetleyen mezalim mahkemelerinden de bahsetmemiz gerekecektir.

Terim olarak mezalim, İslâm devletlerinde konusu hadd, kısas ve diyet cezalarını gerektirmeyen haksız fiiller ile özel borç ilişkileri dışında kalan ve haksızlığa yol açan davranışları önlemek için yürütülen, temelde kamu düzenini ayakta tutmayı hedefleyen olağanüstü mahkemelere denilmiştir.⁹

Söz konusu mahkemeler Hz. Peygamber dönemine kadar geriye götürülebilmektedir. Dört halife döneminde de bizzat halifelerin mezalim davalarını çözdükleri bilinmektedir. Ancak mezalim davalarını kurul halinde çözülmesi yönünde sistemleştiren halife Hz. Ali’dir. Mezalim davalarına bakmak için ilk kez bir gün tayin eden de Emevi halifesi Abdülmelik olmuştur.

Bu kurum Osmanlı’ya kadar diğer devletlerde de bulunmuştur. Bunlar: Eyyubiler, Endülüs Emevileri, Tolunoğulları, Fatımiler, İhşidiler, Karahanlılar, Gazneliler olarak sayılabilmektedir.

⁸ Ekrem Buğra EKİNCİ, a.g.m.

⁹ El-Mâverdü’den aktaran Ayşe Dudu Kuşçu

Ayşe Dudu KUŞÇU, *Eyyübiler’de Mezâlim Mahkemeleri ve Dârü’l-Adl*, s.209
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/257856> (Erişim 16.02.2024)

Osmanlı'da ise divanı mezalim padişah tarafından görülmüş, bu davalarda devletin hak ihlalleri ve aynı zamanda devlet memuru olan kadıların yanlış hükümleri de incelenmiştir. Divanı mezalim sadece Payitaht'ta kurulduğundan taşrada ise divanı mezalim gibi yargılama yapan taşra mahkemeleri bulunmuştur. Bu görevi taşrada Beylerbeyi ve Sancakbeyi divanları üstlenmiştir.

Günümüzde bazı ülkelerde ombudsmanlık özel yetki alanlarıyla sınırlandırılmış olabilmektedir. Bazı ülkelerde daha spesifik alanlarda çalışan yani yetkisi kısıtlanmış ombudsman türleri de vardır.

Örneğin, Guatemala, El Salvador, Meksika, Gana ve İspanya gibi ülkelerde insan hakları ombudsmanı vardır. İsveç'te ise tüketici ombudsmanı vardır.

OMBUDSMANLIK KURUMU NEDEN GEREKLİDİR?

Ombudsmanlık halkın idareyle olan sorunlarını, hak ihlallerini çözerek hem adalete hem de idarenin hukukiliğine fayda sağlamaktadır. Bu iki faydayı sağlayan temel kurum aynı zamanda İdare Mahkemesi'dir. Ancak davaların uzun sürmesi ve şekli işlemlerin efor gerektirmesi bu faydaları azalttığından Kamu Denetçiliği Kurumunun bu eksiği kapatmakta daha işlevsel olduğu ifade edilebilir. Zira Ombudsmanlık kurumuna başvuru yapmak çok daha kolaydır, birçok yol aracılığıyla kuruma ulaşılabilir. Aynı zamanda şekli şartları yoktur, başvurudan önce gereken tek şart mağduriyet yaşanan kuruma mağduriyetle ilgili dilekçe verilmesidir. Başvuru herhangi bir şekilde maddi külfet getirmedeğinden adalete ulaşmak daha kolay olabilmektedir. Ayrıca KDK'nin kararı sonrası idare mahkemesine başvuru hakkı da olduğundan herhangi bir hak kaybına da neden olmamaktadır. Kurumla ilgili ayrıntılı bilgiler aşağıda verilecektir.

OMBUDSMANLIK KURUMU VE TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU KARŞILAŞTIRMASI

Esas olarak iki kurumda idarenin hukukiliğini sağlamayı ve insan haklarının güvencesi olmayı amaçlamaktadır. Ancak iki kurum arasında birtakım farklılıklar bulunduğundan farklılıkların birkaçına değinmek faydalı olacaktır. KDK TBMM'ye bağlıdır ancak TİHEK idari ve mali özerkliğe sahip, özel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğini haiz ve Adalet Bakanlığı ile ilişkili bir kurumdur.¹⁰ Ombudsmanlık Kurumu, kural olarak idarenin işlem ve

¹⁰ <https://www.tih.gov.tr/kategori/sss> (Erişim 03.03.2024)

eylemleri ile idarecilerin tutum ve davranışları sonucunda “mağdur” olduğunu düşünen kişilerin başvurusu ile harekete geçer ve inceleme yapar.¹¹ Ancak Kamu Başdenetçisi, idarenin faaliyetleri ile ilgili gerekli gördüğü ve toplumun genelini ilgilendiren konularda başvuru olmasa da “*özel rapor*” hazırlatabilmektedir.¹² Öte yandan TİHEK re’sen insan hakları ihlalleriyle ilgili inceleme yapabilmektedir. TİHEK 2024 yılı itibarıyla 4 bin küsur liradan 141 bin küsur liraya kadar idari para cezası verebilmektedir.¹³ KDK kararları ise istisnai niteliktedir ancak Meclis’in ilgili komisyonu tarafından kararlar uyulmadığında kurumun kararlarına neden uyulmadığına dair idareden açıklama istenebilmektedir. Ombudsmanlık anayasal kurumken TİHEK kanunî bir kurumdur. Ombudsmanlık temel olarak idarenin işlemleriyle ilgili inceleme ve karar verirken TİHEK her türlü insan hakları ihlalini incelemektedir. TİHEK üzerine daha fazla bilgi vermek mümkündür ancak konumuzdan bağlamından kopmamak için bu kadar bilgi yeterli görülmektedir.

Genel anlamıyla iki kurumun da güçlü yanları olduğu gibi zayıf yönleri de bulunmaktadır. Bu açıdan bakıldığında iki kurumun da geliştirilmesi gereken yanları geliştirilmeli idarenin hukukiliği sağlanmalı ve insan hakları ihlalleri önlenmelidir

ÜLKEMİZDE OMBUDSMANLIK KURUMU

Yasal Dayanağı

Anayasa

VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı

• **Madde 74** –(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.) Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.

• **(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.)** Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.

• **(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.)** Kamu Başdenetçisi Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından gizli oyla dört yıl için seçilir. İlk iki oylamada üye tamsayısının üçte iki ve üçüncü oylamada üye tamsayısının salt çoğunluğu aranır. Üçüncü oylamada salt

¹¹ <https://www.ombudsman.gov.tr/AnaSayfa/SikcaSorulanSorular>, soru 5 (Erişim 03.03.2024)

¹² Aynı kısım ikinci paragraf

¹³ [TİHEK - 2024 Yılı İdari Para Cezaları \(tihek.gov.tr\)](https://www.tih.gov.tr/) (Erişim 03.03.2024)

çoğunluk sağlanamazsa, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylama yapılır; dördüncü oylamada en fazla oy alan aday seçilmiş olur.

• **(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/8 md.)** Bu maddede sayılan hakların kullanılma biçimi, Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması, inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Başdenetçisi ve kamu denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esaslar kanunla düzenlenir.

Ülkemizde tek bir kamu denetçiliği kurumu vardır ve bu kurumda biri başdenetçi olmak üzere beş kamu denetçisi bulunmaktadır. Söz konusu denetçilerden biri de çocuk kamu denetçisidir. Ve çocukların idareyle ilgili sorunlarını sonuçlandırmaktadır. Ombudsmanlık kurumu veli veya vasi izinsiz bir çocuğun başvurabileceği tek kurumdur. Konuyla ilgili ayrıntılı açıklamalar aşağıda yapılacaktır.

Kamu Denetçiliği Kurumuna Kimler Başvurabilir?

Kamu Kurum ve Kuruluşlarının eylem ve işlemleri ile kamu görevlilerinin tutum ve davranışları sonucunda;

- Hak kaybına uğrayan,
- Mağdur olduğunu düşünen,
- İdarenin eylem ve işlemlerinden olumsuz etkilenen herkes Kamu Denetçiliği Kurumuna başvurabilir.

Kamu Denetçiliği Kurumuna Nasıl Başvurulur?

- Kamu Denetçiliği Kurumu internet sayfasından (www.ombudsman.gov.tr),
- Valilik ve Kaymakamlıklara dilekçe vererek,
- Bir dilekçe yazarak Kamu Denetçiliği Kurumuna göndererek,
- Dilekçenizle beraber bizzat Kuruma gelerek,
- E-Devlet üzerinden başvuru yapılabilir.



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU BAŞVURU GİRİŞ

- 
E-DEVLET İLE BAŞVURU
>
- 
KİMLİK KARTI İLE BAŞVURU
>
- 
NÜFUS CÜZDANI İLE BAŞVURU
>
- 
YABANCI KİMLİK İLE BAŞVURU
>
- 
ÇOCUK BAŞVURUSU
>

KDK Sitesinden çevrimiçi başvuru yolları ¹⁴

Başvurularınızda kimlik bilgilerinizi mutlaka belirtiniz.


Başvurularınızda iletişim bilgilerinizi mutlaka belirtiniz.

Sorun yaşadığınız idareyi belirtmeyi unutmayınız.

Önce sorun yaşadığınız idareye başvurunuz. Başvurduysanız belgelerinizi ekleyiniz.

İdare ile yaşadığınız sorunu kısaca anlatınız.

Kamu Denetçiliği Kurumundan talebinizi açık ve net bir şekilde belirtmeyi unutmayınız.



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
GERÇEK KİŞİLER İÇİN ŞİKAYET BAŞVURU FORMU

EK-1

Şikâyetçinin			
T.C. Kimlik No	.../.../20...		
Doğum Tarihi			
Adı-Soyadı			
Pasaport No-Kimlik No-Uyruğu (Yabancılar için)			
Adresi	Mahalle:		
	Cadde:	Kapı No:	Daire No:
	Sokak:		
	İl:	İlçe:	
Cep No			
Faks No			
E-Posta			
Kanunî temsilcisi veya vekilinin			
T.C. Kimlik No	...		
Adı-Soyadı			
Pasaport No-Kimlik No-Uyruğu (Yabancılar için)			
Adresi	Mahalle:		
	Cadde:	Kapı No:	Daire No:
	Sokak:		
	İl:	İlçe:	
Cep No			
Faks No			
E-Posta			
1. Şikâyet edilen idare			
2. İlgili idareye başvuru tarihi, idarenin cevap tarihi ve varsa idarenin bunalımlı ilgili bilgi ve belgeleri			
3. Şikâyet konusuna ilişkin daha önce görülüp sonuçlandırılan veya görülmekte olan dava bulunup bulunmadığı			
4. Şikâyet konusu			
5. Talep			
Tarih-İmza			

*Şikâyet konusuna ilişkin her türlü belge başvuru formuna eklenir.

1

KDK'ye dilekçeyle başvuru formu¹⁵

¹⁴ <https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr> (Erişim 17.02.2024)

¹⁵ *KDK Kurumu Başvuru Rehberi*, s.13
<https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/BasvuruveIyiYonetim/mobile/index.html>
(Erişim 17.02.2024)

KDK'ye Yapılan Başvurular Nasıl İncelenir?

1. Önce başvuru hakkında “İlk İnceleme” yapılır. Başvuru şekil açısından incelenirken ad, soyad, cep telefonu numarası, TC. Kimlik numarası, imza gibi bilgilerin eksik olup olmadığına bakılır. Akabinde şikâyet konusunun, hangi Denetçiliğin görev alanına girdiği, kişinin menfaatinin zedelenip zedelenmediği, somut bir zarara uğrayıp uğramadığı, şikâyet konusu eylem veya işlemin yargıya intikal edip etmediği gibi konular incelenir.
2. İncelemenin ikinci aşaması “Esastan İnceleme”dir. Bu aşamada konu, hukuki açıdan, insan hakları, adalet ve hakkaniyet açısından değerlendirilir. Esastan İnceleme aşamasında,
 - Konu ile ilgili kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi ve belge talep edilir.
 - Konu hakkında eldeki verilerle ilk değerlendirmeler yapılır.
 - Kurum esastan inceleme aşamasında bilirkişi ve tanık dinleyebilir.
 - İlgili kamu kurumu ve başvuru sahibi ile iletişime geçilip sorunun **dostane bir şekilde çözümü** önerilir.

Görüşmeler sonucunda ilgili kamu kurum veya kuruluşu **dostane çözüm** önerisini kabul edip uygularsa, başka bir deyişle sorunu sulh yolu ile çözüme kavuşturursa dostane çözüm kararı oluşturulabilir.

3. Esastan incelenip değerlendirme yapılan ve dostane çözüm önerisi oluşturan konu sulh yoluyla çözüme kavuşmazsa Karar Aşamasına geçilir. Karar aşamasında Kamu Denetçiliği Kurumu konuyu,
 - Hakkaniyet
 - İnsan Hakları
 - Adalet
 - İyi Yönetim İlkeleri'ne dayandırarak değerlendirir.Değerlendirme sonucunda ilgili Kuruma;
 - a. Tavsiye kararı
 - b. Kısmen tavsiye veya kısmen ret kararı
 - c. Ret kararı verilir.
4. Kamu Denetçiliği Kurumu, verilen kararın ilgili kurum tarafından 30 gün içinde uygulanmasını talep eder ve kararın süresinde uygulanıp uygulanmadığını takip eder.

5. TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu ve Dilekçe Komisyonu birleşiminden oluşan Karma Komisyon **Tavsiye Kararlarına uymayan idareleri** huzuruna çağırmakta ve kararlara uymama gerekçesi konusunda onlardan izahat istemektedir.
6. Kamu Denetçiliğine yapılan başvurular **6 ay** içinde sonuçlandırılır.

KDK'nin İnceleme Yaparken Kullandığı İlkeler

Kanunlara uygunluk

İdarenin tüm eylem ve işlemlerinde, hukuka, kanunlara ve mevzuata uygun hareket etmesini ifade eder.

Eşitlik ve ayrımcılığın önlenmesi

İdarenin hukuki durumu aynı olan kişilere kamu hizmetini eşit bir şekilde sunması ve herhangi bir ayrımda bulunmamasını ifade eder.

Ölçülülük

Ölçülülük ilkesi, idarenin tesis ettiği işlemlerde bireysel menfaat arasındaki dengenin korunmasını ifade eder.

Yetkinin kötüye kullanılmaması

İdarelere yasalarca verilmiş yetkilerin, veriliş amacı doğrultusunda, kamu yararına uygun olarak, kişisel bir amaç gütmeksizin kullanılmasını ifade eder.

Tarafsızlık

İdare veya kamu görevlileri tarafından kişilere kimlikleri, inançları, düşünceleri ve benzer özellikleri dikkate alınmaksızın objektif olarak hizmet sunulmasını ifade eder.

Dürüstlük

Kamu görevlilerinin tüm eylem ve işlemlerinde her zaman doğru ve güvenilir olmasını kamu hizmetinden faydalananları yanıltıcı veya onlara zarar verici davranışlardan kaçınmasını ifade eder.

Nezaket

Kamu görevlilerinin birbirlerine ve vatandaşlara karşı saygılı, kibar, yardımsever ve iş birliği içerisinde hareket etmelerini, insanların sorununu anlamak için samimi bir çaba içinde olmalarını ifade eder.

Şeffaflık

Gerçek ve tüzel kişilerin bilgiye erişebilmesi için idarenin bilgi verme ödevini sistematik, kolay, hızlı ve ulaşılabilir bir şekilde yerine getirmesidir.

Hesap verebilirlik

İdarenin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken her türlü eylem, işlem, tutum ve davranışlarını amirlerine ya da kamuoyuna açıklayabilmesini ifade eder.

Bilgi edinme hakkı

İdarenin yasal düzenlemelerde belirtilen istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmakla yükümlü olmasını ifade eder.

Karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi

Yapılan işleme karşı hangi mercie veya hangi makama, ne kadar süre içinde başvuruda bulunabileceğinin açıklanması hususunu ifade eder.

Kişisel verilerin korunması

Anayasada yer alan bir temel hak ve özgürlüktür. İdarenin eylem ve işlemleri sırasında, özel hayatın ve gizliliğin korunmasını ifade eder.

Kararların gerekçeli olması

İdarenin idari işlemin neden, hangi sebeplere dayalı olarak yapıldığının işlem metninde gösterilmesini, faaliyetlerinin keyfi olmadığını, hukuki ve maddi birtakım sebeplere dayandığını ifade eder.

Kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi

Bireyler üzerinde hukuki etkisi olan bir işlemin yetkili idare tarafından, başka yollarla vakit kaybetmeksizin, yazılı veya yasal olarak kabul edilmiş yollarla kişilere iletilmesini ifade eder.

Kazanılmış hakların korunması ve haklı beklentiye uygunluk

Yürürlükte bulunan mevzuat hükümlerine göre doğan bir hakkın kazanılmış hak olarak değerlendirilip hem geçmiş hem de geleceğe yönelik olarak korunmasını ifade eder. Hukuki belirliliği sağlamak adına süregelen uygulamaların veya düzenlemelerin kaldırılmayarak veya değiştirilmeyerek bireylerin haklı beklentilerinin korunmasını ifade eder.

Dinlenilme ve savunma hakkı

İlgilisi üzerinde sonuç doğuracak bir işlemin tamamlanmasından önce kişinin her türlü bilgi ve belgeyi sunabilmesine ve görüşlerini aktarmasına imkân tanıyan, böylece işlem tamamlanmadan önce ilgisinin katılımını garanti altına alan ilkeyi ifade eder.

Makul sürede karar verme

Bireyler tarafından idarelere yapılan başvuruların kabul edilebilir bir süre içerisinde karara bağlanmasını ifade eder.¹⁶

¹⁶ Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru Rehberi, s. 22,23,24, a.g.m.

KDK Raporları

Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı Kuruluş Kanununun 7. maddesi uyarınca, Kurum tarafından gerekli görülen ve toplumu yakından ilgilendiren önemli konularda “Özel Rapor” hazırlama yetkisine sahiptir. Kurum bu raporlar vasıtasıyla, kamu yönetiminin mevcut görünümünü ortaya koymayı, kamu hizmetinin hukuka ve hakkaniyete uygun olarak sunulduğu zemini genişletmeyi ve yönetimin iyileştirilmesine katkı sunmayı hedeflemektedir. Kamu Denetçiliği Kurumunca hazırlanan Özel Raporlar, görev alanlarına göre Denetçilerimizin koordinasyonu ve uzmanlarımızın katkılarıyla, bahse konu raporla ilgili hizmet yürüten tüm kesimlerin görüş ve önerileri alınarak hazırlanmaktadır.



KDK raporu örnekleri¹⁷

Kamu Denetçiliği Kurumu ve Çocuk Ombudsmanlığı

Ombudsmanlık kurumunun olduğu muhtelif ülkelerde ombudsmanlığın özgülendiği alanlar olabilmektedir. Bu alanlardan biri de çocuk ombudsmanlığıdır. Ülkemizde çocuk ombudsmanlığı bulunmamaktadır ancak beş ombudsmandan biri çocuk haklarıyla ilgili alanda ombudsmanlık yapmaktadır ve ombudsmanlık kurumu çocukların da şikayetlerini dinlemek ve bunları çözüme ulaştırmaktadır.



¹⁷ <https://www.ombudsman.gov.tr/Yayinlarimiz/OzelRaporlar> (Erişim 17.02.2024)

Çocukların büyük çoğunluğunun, Kamu Denetçisine başvurmak amacıyla kendileri için özel olarak hazırlanmış bir internet sitesinin olduğundan haberdar oldukları şüphelidir.

Peki Başvuru Sonrası Sonuç Ne Olur?

1. KD Kurumu idarenin yaptığı işlemin hukuka aykırı olduğuyla ilgili inceleme yaparak ilgili kuruma tavsiye kararı verebilir. Bu kararlar tavsiye niteliğindedir ancak kurum tavsiyeye uymayacaksa neden uymadığını delillendirmelidir. Elimizdeki verilere göre KDK tavsiye kararlarına 2021 yılında yüzde 80'e yakın oranda uyulmaktadır.¹⁸

KDK ÖRNEK KARAR

 **T.C.**
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK) 

SAYI : XXXXXX
BAŞVURU NO : XXXXXXXXX
KARAR TARİHİ : 28/04/2017
BAŞVURUYA KONU İDARE : Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı (Re'sen) Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi ÖSYM Başkanlığı
BAŞVURUNUN KONUSU : ÖSYM Tarafından Belirlenen 15 Dakika Kuralına Göre Geç Kaldıkları gerekçesiyle Adayların Yükseköğretime Geçiş Sınavına (YGS) alınmaması Hakkındadır

TAVSİYE KARARI

Başvuran: ÖSYM tarafından sınavlara ilişkin belirlenen, "Sınavın başlama saatinden 15 dakika önce adayların sınav binalarına alınma işlemleri tamamlanacaktır. Adaylar, saat 09.45'ten sonra sınav binalarına alınmayacaklardır." kuralına göre geç kaldığı gerekçesiyle, 12/03/2017 tarihinde katılacağı YGS'ye alınmadığını, sınav binasına girişinin engellendiğini, bir yıl boyunca emek sarf edip hayallerini kurduğu sınav giriş yapmadığından üniversite hayatının bittiğini, kendisi gibi mağdur olan binlerce kişiyi aldığını düşündüğünü, dolayısıyla konuyla ilgili mağduriyetlerin giderilmesi talebiyle Kurumumuza başvuruda bulunmuştur. Keza, Kurumumuza bu konuda 116 kişi de ayrıca Sınav Başvuran adaylardan 117 kişi, 12 Mart 2017 tarihinde yapılan YGS'ye girmek üzere Sınav Giriş Belgelerinde belirtilen sınav giriş yerlerine gittiklerinde, görevlilerin yeni Sınav Uygulama Talimatı uyarınca 09.45'ten sonra sınav binasına adayların alınmayacağı kuralından dolayı, sınav binalarına giremeyeceklerine dair uyarı ve engellemelerinden dolayı YGS'ye girememişler, bunun üzerine de, konuyla ilgili Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyet başvurusunda bulunmuşlardır.

Başvuru konusunun çözümü amacıyla ilgi idareden istenen bilgi ve belgeler Kurumumuza ÖSYM Başkanlığı tarafından gönderilmiş olup, söz konusu bilgi ve belgelere "İdarenin Başvuru Konusuna İlişkin Açıklamaları" başlığı altındaki paragraflarda yer verilmiştir.

ŞİKÂYET BAŞVURUSUNUN KABULÜNE, Kurumumuza başvuran Kadir MERT ve 116 adayın sınav saatinden önce sınav binasında hazır bulunmalarına rağmen sınav binasına alınmamlarından doğan mağduriyetlerinin (LYS'ye girmeye hak kazanan öğrenciler açısından yeni mağduriyetlere yol açmayacak şekilde) giderilmesi, Sınav saatinden 15 dakika önce sınav binası önünde hazır bulunma kuralının gözden geçirilerek bundan sonraki sınavlarda benzer radikal kararların alınması durumunda ölçülü ve orantılı davranılması ve yumuşak geçiş yapılarak, adayların ve ailelerinin iletişim ve medya araçları ile yeterince bilgilendirilmesi, hususlarında **ÖLÇME, SEÇME VE YERLEŞTİRME MERKEZİ BAŞKANLIĞINA tavsiyede bulunulmasına,**

Kararın BAŞVURANLAR İLE YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞINA ve ÖLÇME, SEÇME VE YERLEŞTİRME MERKEZİ BAŞKANLIĞINA tebliğine, Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçisince karar verildi.

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

Tavsiye kararı verilmiş bir karar örneği¹⁹

KD başvurucuyu haklı bularak başvurucunun hakkını hak ihlali yapan kuruma dostane çözüm önerisinde bulunarak sorunun başvurucunun lehine çözülmesine karar verebilmektedir.

¹⁸ <https://www.ombudsman.gov.tr/Faaliyetlerimiz/Faaliyetlerimiz?gosterilecekFaaliyetId=65&uygulamaId=1#:~:text=2021%20Yılı%20İçerisinde%20125%20Bin%2028%20Kişiyeye%20Hukuki%20Destek%20Verildi&text=KDK%27nin%20verdiği%20kararlara%20uyuma,oranı%20da%20yüzde%2080%20civarında>

¹⁹ *Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru Rehberi*, s. 8, a.g.m

KDK ÖRNEK KARAR



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



SAYI : XXXXXXXX
BAŞVURU NO : XXXXXXXXXXXX
KARAR TARİHİ : 26/03/2021
BAŞVURUYA KONU İDARE : Hazine Ve Maliye Bakanlığı
BAŞVURUNUN KONUSU : Mahkeme tarafından hükmedilen bedelin ödenmesi hakkındadır.

DOSTANE ÇÖZÜM KARARI

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Kurumumuza yapılan başvuruda başvuran özetle; mahkeme kararıyla 6.469,62 TL vekalet ücretinin ve 878,60 TL yargılama giderinin 25/12/2019 tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte taraflarına ödenmesine hükmedildiğini, ancak bir seneyi aşkın süredir alacaklarının ödenmediğini, bu nedenle ilgili kurum Hazine ve Maliye Bakanlığı Başhukuk Müşavirliği ile Muhakemat Genel Müdürlüğü aleyhine ... İcra Müdürlüğü'nün ... sayılı dosyasıyla icra takibi başlattığını ve takibin kesinleştiğini, buna rağmen ödeme olmadığı için ilgili Kuruma söz konusu icra dosyasından muhtıra tebliğ edildiğini, tebliğ tarihinden neredeyse bir ay geçmesine rağmen henüz ödeme gerçekleşmediğini belirterek ilgili Kurumun ... İcra Müdürlüğü'nün ... sayılı dosyasına barcu olan 9.697,15 TL'nin ödenmesini talep etmektedir.

II. BAŞVURUNUN İNCELENMESİ VE DOSTANE ÇÖZÜM SÜRECİ

2. Kurumumuz ./2021 tarihli ve ... sayılı yazısı ile Hazine ve Maliye Bakanlığından bilgi ve belge talebinde bulunulduğu, söz konusu bilgi ve belge talebine istinaden Bakanlık tarafından verilen .../2021 tarihli ve ... sayılı cevabi yazı ve eklerinde; "... Muhakemat Müdürlüğü'ne yazılan ilgi ... sayılı yazımızda özetle; Genel Müdürlüğümüzün ...2019 tarih ve ... sayılı "İlana Bağlı Borçlar/Ödenek Talepleri" konulu tebliğinde de belirtildiği üzere, söz konusu talimatın, Millî Emlak Genel Müdürlüğü'nün iş ve işlemlerine ilişkin davalar sonucu verilen kararlar ile hüküm altına alınan ve ...2019 tarihi itibarıyla birimlerimize intikal eden ödeme taleplerine/icra takiplerine ilişkin olduğu, Hazine taşınmazlarına yönelik davaları kapsamadığı belirtilerek, ... Asliye Hukuk Mahkemesinin ... Esasına kaydedilen açılan "Tapu iptali ve Tesdi" davasına konu taşınmazın mülkiyetinin Hazineye ait olduğundan bahisle, ... İcra Müdürlüğü'nün ... Esas sayılı dosyasına müdürlüklerince ödeme yapılması ve yapılan ödemeye ilişkin muhasebe işlem fişi ile birlikte Genel Müdürlüğümüze ivedilikle bilgi verilmesi hususunda talimat verilmiş olup, başvuruya konu borç, ...2021 tarih ve ... belge numaralı ödeme emri belgesi ile ödenmiştir. ..." ifadelerine yer verilmiştir.

III. KARAR

Yukarıda belirtilen açıklamalar çerçevesinde, başvuruya konu talebin ilgili İdare tarafından yerine getirildiği anlaşıldığından, bahsi geçen Yönetmeliğin 33/A maddesi gereğince DOSTANE ÇÖZÜM kararı verilmesine,


Yahya AKMAN
Kamu Denetçisi

Dostane çözüm kararı verilmiş karar örneği²⁰


KDK'nin son cevabı ise öncelikle sorunla ilgili kuruma dilekçe yazarak hak ihlaliyle ilgili çözümü hak ihlali yapan kurumdan istememek sebebiyle ombudsmanlık başvurusunun ilgili kurumlara iletilmesidir.

²⁰ Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru Rehberi, s. 20, a.g.m.

KDK ÖRNEK KARAR



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



SAYI : XXXXXX
BAŞVURU NO : XXXXXXXXX
KARAR TARİHİ : 28/01/2020
BAŞVURUYA KONU İDARE : MSB Askeralma Genel Müdürlüğü MEB Yükseköğretim ve Yurtdışı Eğt. Gn. Md. Londra Eğitim Müşavirliği
BAŞVURUNUN KONUSU : Başvurunun Askerlik Tecil İşlemleri Hakkında

GÖNDERME KARARI

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ
1.Kurumumuza 01/01/2020 tarihinde e-başvuru yoluyla yapılan başvuruda... İngiltere'de bütünlük doktora öğrencisi olduğunu, Türkiye'deki bütünlük doktora öğrencilerinin askerlik tecili yapabilirken İngiltere'de devam ettiği "Master of Research/PhD (1 yıl)+Master of P./PhD (4 yıl)" şeklindeki programın tecil için kabul edilmediğini, birbirini bağlayan iki adet Master programı karşılığı olan söz konusu programın bütünlük doktora programı olduğunu, program sonunda doktora diploması verilmesinin doktora öğrencisi olduğunu gösterdiğini, açık isimlendirme üzerinden doğrudan bir çeviri yapılması nedeniyle yaşadığı sorunun oluştuğunu ve içeriğe bakılarak iki ülke mevzuatı arasında bir uyumlaştırma yapılmasının uygun olacağını, Askeralma Genel Müdürlüğü (ASAL) tarafından "doktora öğrencisi" şeklinde yazılması durumunda tecilin yapılacağını belirtildiğini ifade etmekte ve doktora öğrencisi olması sebebiyle askerlik tecil işlemlerinin yapılmasını talep etmektedir.

II. ÖN İNCELEME, GEREKÇE VE SONUÇ
2.Başvurunun UCL School of Management'da bütünlük doktora programı öğrencisi olduğu iddiasıyla askerlik tehir işlemi için öncelikle Londra Eğitim Müşavirliğine başvuru; Müşavirliğin bir epostayla "ASAL'dan gelen görüş yazısı doğrultusunda; sevk tehir işleminin doktora eğitimine başladıktan sonra yapılabileceği şeklinde görüşünü sunduğu; başvuranın CİMER üzerinden yaptığı itirazlarına, MEB Yükseköğretim ve Yurt Dışı Eğitim Genel Müdürlüğünden cevaplar aldığı ve cevapta Londra Eğitim Müşavirliği ile ASAL yapılan yazışmada doktora derecesine sahip olmadığı belirtilmişse de diğer yandan yapılan inceleme neticesinde ASAL'ın ise MSB Sevk Tehiri İşlemleri Yönetmeliğine uygun olarak erteleme teklifinde bulunulması halinde durumun değerlendirileceği görülmüş "Yurt dışında lisansüstü öğrenim için bilimsel hazırlık eğitimi alması ilgili üniversite yönetmeliğinde zorunlu olan yükümlülerin sevkleri, tabi oldukları kanun ve yönetmeliklerinde belirtilen süreler kadar tehir edilebilir." hükmü çerçevesinde yeniden bir değerlendirme yapılabileceği kanaatiyle başvurunun ilgili idarelere gönderilmesinin uygun olduğu değerlendirilmiştir.

III.KARAR
Yukarıda yer verilen mevzuat hükümleri gereğince, idari başvuru yolları tam olarak tüketilmeden yapıldığı değerlendirilen başvurunun bu aşamada Kurumumuzca inceleme imkânı bulunmadığından, gereğinin yapılması için başvurunun Millî Eğitim Bakanlığı Yükseköğretim ve Yurt Dışı Eğitim Genel Müdürlüğü ve Londra Eğitim Müşavirliği ile Millî Savunma Bakanlığı Askeralma Genel Müdürlüğüne GÖNDERİLMESİNE, karar verilmiştir.

Arif Dülger
Kamu Denetçisi

Gönderme kararı verilmiş karar örneği²¹

SONSÖZ VE ÖZET

Kamu Denetçilerimiz, TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu ve Dilekçe Komisyonu tarafından dört yıllığına seçilmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumuna başvuru kolay ve ücretsizdir. Başvuruda herhangi bir şekil şartı aranmaz. Başvurular; Kamu Denetçiliği Kurumu internet sayfasından, (www.ombudsman.gov.tr) Valilik ve Kaymakamlıklara dilekçe vererek, bir dilekçe yazıp Kamu Denetçiliği Kurumuna göndererek, Dilekçenizle beraber bizzat Kuruma gelerek, E-Devlet üzerinden yapılabilir.

²¹ Kamu Denetçiliği Kurumu Başvuru Rehberi, s. 26, a.g.m.

KDK tarafından verilen kararlar, tüm dünya Ombudsmanlarında olduğu gibi tavsiye niteliğindedir. İdarenin Tavsiye Kararlarını uygulaması için kararlar takip edilmektedir. Tavsiye Kararına uyamayan İdareler, TBMM’de Karma Komisyonun huzuruna çağrılmakta ve gerekçelerini izah etmektedirler. Buna rağmen 2022 yılı itibariyle KDK kararlarına yüzde 70 oranında uyulmuştur. Bu oran Avrupa genelinde yüzde 80 olduğundan söz konusu kurumun başarılı olduğu söylemek yanlış olmayacaktır.²²

Uyuşmazlıkla ilgili dava açmadan önce Kamu Denetçiliği Kurumu’na başvuru yapılmalıdır. KDK’ye başvurudan önce ya da başvurunun incelenmesi aşamasında yargıya gidilmemeli ve dava açılmamalıdır. Çünkü hakkında dava açılan konu artık yargı makamları tarafından sonuçlandırılacağından KDK tarafından incelenmez.

KDK’ye başvuru süresi, idarenin işleminden ya da itiraz dilekçesine ilgili kurum tarafından verilen cevaptan itibaren 6 aydır.

Kurum, daha önce karar vermiş olduğu, sebebi, konusu ve tarafı aynı olan başvuruları incelemez.

KDK’ye başvuru dava zaman aşım süresini durdurur. Süre ancak başvuru sonuçlandıktan işlemeye devam etmektedir.

KDK’ye online olarak başvuru yapmak kolay ve hızlıdır. Zira başvurucu bilgilerini girdikten sonra şikâyet basit bir şekilde anlatılarak, şikâyetçi olunan kurumun bilgisi girilip kuruma gönderilen ve kurumun cevabı olan dilekçe eklenmesi yeterli olmaktadır. Herhangi bir şekil şartı bulunmamaktadır ancak şikâyet açık bir şekilde ifade edilmeli ve gereken bilgiler doldurulmalıdır. Başvuru ücretsizdir.

²² KDK'nın faaliyete başladığı 2013'te idarelerin tavsiye kararlarına uyma oranı yüzde 20 iken bu oran 2014'te yüzde 39, 2015'te yüzde 37, 2016'da yüzde 42, 2017'de yüzde 65, 2018'de yüzde 70 olarak belirlendi.

İdareler, tavsiye kararlarına 2019'da yüzde 75, 2020'de yüzde 76,28, 2021'de yüzde 79,50 oranında uyarken geçen yıl bu oran yüzde 80'e çıktı.

<https://www.trthaber.com/haber/gundem/kdknin-tavsiye-kararlarina-uyulma-orani-yuzde-80e-yukseldi-809576.html> (Erişim 17.02.2024)

KAYNAKÇA

Ayça BEYOĞLU, T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu ile Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu'nun Kurumsal Yapı, İşleyiş ve Etkinlikleri Açısından Bir Karşılaştırma

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/akusosbil/issue/64981/863067>

Ayşe Duda KUŞÇU, *Eyyûbîler'de Mezâlim Mahkemeleri ve Dârü'l-Adl*

<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/257856>

<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr>

CENGİZ KALLEK, "*HİSBE*", TDV İslâm Ansiklopedisi

<https://islamansiklopedisi.org.tr/hisbe#1>

Leyla DEMİR- Rabia KALENDER, *Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Türkiye'deki Konumu*, Genç Hukukçular Hukuk Okumaları Grubu, BİRİKİMLER -1-

<https://www.muhammedbalci.com/hukukdunyasi/makaleler/birikimlerI/68.pdf>

Ekrem Buğra EKİNCİ, *Ateş istidası*

<https://www.ekrembugraekinci.com/article/?ID=224&ah-padişahi-bir-görsem:-cuma-selamliğı>

KDK Kurumu Başvuru Rehberi

<https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/BasvuruveIyiYonetim/mobile/index.html>

Yaşar OKUR, *Ombudsmanlık Kurumu: Tarihi Gelişim ve Türkiye'de Başlangıçta Birkaç Öneri*

<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/208870>

<https://www.ombudsman.gov.tr/Yayinlarimiz/OzelRaporlar>

<https://www.ombudsman.gov.tr/Faaliyetlerimiz/Faaliyetlerimiz?gosterilecekFaaliyetId=65&uygulamaId=1#:~:text=2021%20Yılı%20İçerisinde%20125%20Bin%2028%20Kişiyeye%20Hukuki%20Destek%20Verildi&text=KDK%27nın%20verdiği%20kararlara%20uyuma,orani%20da%20yüzde%2080%20civarında>

<https://www.trthaber.com/haber/gundem/kdknin-tavsiye-kararlarina-uyulma-orani-yuzde-80e-yukseldi-809576.html>

<https://paylasim.ombudsman.gov.tr/dokuman/documentuploads/kdk-alti-yilinda/mobile/index.html>

<https://www.muharrembalci.com/yayinlar/tebligler/228.pdf>

<https://www.muharrembalci.com/hukukdunyasi/alintilar/134.pdf>

<https://www.ombudsman.gov.tr/AnaSayfa/SikcaSorulanSorular>

[TİHEK - 2024 Yılı İdari Para Cezaları \(tihek.gov.tr\)](https://www.tihek.gov.tr)