T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

2024 PERFORMANS PROGRAMI

T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

(OMBUDSMANLIK)

2024 PERFORMANS PROGRAMI

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

Kavaklıdere Mahallesi
Zeytindalı Cad. No: 4
Çankaya/ANKARA
T. (312) 465 22 00
F: (312) 465 22 65
iletisim@ombudsman.gov.tr
www.ombudsman.gov.tr

Kamu Denetçiliği Kurumu Strateji Geliştirme Birimince Hazırlanmıştır.

T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

(OMBUDSMANLIK)

İÇİNDEKİLER

ÜST YÖNETİCİ SUNUŞU 13

1 GENEL BİLGİLER 17

1.1 Yetki Görev ve Sorumluluklar 17

1.2 Teşkilat Yapısı 18

1.3 Fiziksel Kaynaklar 20

1.4 Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar 20

1.5 İnsan Kaynakları 23

2 PERFORMANS BİLGİLERİ 27

2.1 Temel Politika ve Öncelikler 27

2.2 Amaç ve Hedefler 29

Misyon 29

Vizyon 29

2.3 Kamu Denetçiliği Kurumu Performans Bilgisi 34

2.4 Faaliyet Maliyetleri Tablosu 41

2.5 İdarenin Toplam Kaynak İhtiyacı Tablosu 47

2.6 Faaliyetlerden Sorumlu Harcama Birimleri Tablosu 49

ÜST YÖNETİCİ SUNUŞU

Kamu Denetçiliği Kurumu, Anayasa'nın 74'üncü maddesinde yer verilen hüküm gereğince, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olan, idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceleyen ve 6328 sayılı Kanun ile kurulmuş, anayasal bir kurumdur.

Kamu Denetçiliği Kurumu, 10 yıl içerisinde kurumsallaşmasını büyük ölçüde tamamlamış, ülkemizin genç, dinamik ve etkili bir hak ve adalet arama kurumu olmuştur.

Kurumumuz, idarenin, hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı işlemlerine karşı bireylerin haklarını korumak, idarenin iyi işleyişini ve hizmet sunumunun kalitesini arttırmak ve haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesini sağlamak misyonu kapsamında yaklaşık on yıldır faaliyetlerini yürütmektedir.

Bu kapsamda,

- Bir hak arama kurumu olan Kurumumuza erişimin toplumun tüm kesimlerine yönelik daha da kolaylaştırılması,
- Dostane çözüm ve sulh mekanizmalarının daha da etkin kullanımını sağlayarak bireylerin adalete masrafsız ve kolay erişebilmesinin sağlanılması,
- Önleyici ve eğitici rolümüzü ön plana çıkararak idarelere rehberlik edilmesi ve toplumun geniş kesimlerini etkileyen sorunlara daha fazla çözüm üretilmesi,
- İyi yönetim ilkelerini ve insan haklarını önceleyen ve tam anlamıyla benimseyen idari anlayışın kökleşmesi,
- Toplumun tüm kesimlerinde bilinirlik düzeyimizi en üst seviyeye çıkararak, güven veren ve tercih edilen alternatif bir hak arama mekanizması olarak yargının da iş yükünün azaltılması,

- Güçlü bir kurumsal yapılanma ve yetkin personeliyle örnek bir işleyişe sahip olunması,

prensipleriyle kamu hizmetlerinin hızlı, sorunsuz olarak yürütülmesi ve insanı temel alan devlet anlayışının en üst düzeyde yerleşmesi sağlanacaktır.2022-2026 yıllarını kapsayan Stratejik Planımız da bu amaçla hazırlanmış ve yürürlüğe girmiştir.

Amacımız ve hedefimiz tavsiye kararları ve uzlaştırıcı yönüyle bireylerin adalete hızlı erişimini sağlayan, önleyici ve eğitici rolüyle uyuşmazlıkların doğmasının engellenmesine katkıda bulunan, iyi bilinen, tercih edilen, daha etkin bir hak arama kurumu olmaktır.

Kurumumuz program esaslı performans bütçelemeye geçişle birlikte; Kamu Denetçiliği programı ile; kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı ile hak arama kültürünün yaygınlaştırılması alt programları çerçevesinde;

- Etkin bir hak arama yolu olarak bireylerin kolay erişebilmesine ve başta dostane çözüm yolları denenerek bireylerin adalete hızlı erişiminin sağlanmasına,
- İdareye yaptığı öneriler ve raporlarıyla insanı merkeze alarak vatandaş memnuniyetini esas alan, şeffaf, tarafsız, eşit muamelede bulunan ve hesap verebilir bir idare anlayışının yerleşmesine,
- Hukukun üstünlüğünü ve insan haklarını benimseyen ve güvence altına alan kişi haklarına saygılı bir idare anlayışının en üst düzeyde yerleşmesine,
- Hak arama kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlayarak haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesine, alternatif uyuşmazlık yollarının etkin kullanılmasına ve toplumdaki haklar kültürünün kökleşmesine, daha çok katkı sağlamayı hedeflemektedir.

2023 yılı 10 Ekim itibariyle Kurumumuza 14.874 adet başvuru yapılmıştır. 11 yıllık sürecin tamamında ise Kurumumuza toplamda 222.308 başvuru yapılmıştır. Son yıllardaki başvuru sayılarındaki bu artış Kurumumuzun toplumun tüm kesimlerinde tanınırlığın arttığın göstergesidir. Kurumumuzun bu aşamaya gelmesinde emeği geçen tüm çalışanlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum

2023 Yılı 10 Ekim itibariyle 14.712 adet başvuru sonuçlandırılmıştır. 1.700 adet tavsiye kararı verilmiş, 1.551 adet başvuru dostane yollarla çözüme kavuşturulmuştur. Kurumumuzun sorun çözme yeteneği %79,86'a ulaşmıştır. Dünyadaki Ombudsmanlık Kurumlarının en büyük problemi nitelikli başvuru alamamaktır. Bu nedenle Ombudsmanlık Kurumlarına bakıldığında kabul edilebilir başvuruların oranı %3 ile %20 arasında değişmektedir. Kurum olarak yaptığımız tanıtım çalışmalarının yanı sıra nitelikli başvuruların artması için de çalışmalar yapılmıştır. Nitekim 2022 yılı 10 Ekim itibariyle kabul edilebilir başvuru oranı %27,77'lere ulaşmıştır. Verdiğimiz tavsiye kararları takip edilmiştir. Tavsiye Kararlarına uyum oranı 2013 yılında %20 iken 2022 yılında %80'e ulaşmış, bu oran 2023 yılında Ekim ayı itibariyle %77,42 olarak gerçekleşmiştir. Şüphesiz ki bu oranların artmasında Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu ve İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Üyelerinden Kurulu Karma Komisyonun verdiği desteğin büyük etkisi olmuştur. Bu kapsamda tüm milletvekillerine teşekkürlerimi sunuyorum. Yine 2023 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirdiğimiz yaklaşık 96.478 görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, yol gösterilmiş, sıkıntısına veya derdine çözüm bulmaya çalışılmıştır.

"İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında KDK'nın Rolünün Güçlendirilmesi için Teknik Destek Projesi" kapsamında Sayın Cumhurbaşkanımız Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımlarıyla, Kurumumuz ile Avrupa Birliği'nin ortaklaşa düzenlediği, "21'inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği" Konulu Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı 11 Ocak 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Külliyesinde gerçekleştirilmiştir. Filipin'lerden Peru'ya, Asya'dan

Afrika'ya, Türk dünyasından Avrupa'ya kadar 41 ülkeden 70'e yakın ombudsman ve insan hakları savunucusunun katıldığı konferansta; insan haklarının korunması ve gelişmesinde ülke Ombudsmanlarının ve insan hakları temsilcilerinin üstleneceği sorumluluklar ve roller ile verebilecekleri katkılar masaya yatırılmıştır.

4 Mayıs 2023 tarihinde Kurumumuz ile Avrupa Birliği tarafından yürütülen ve dört yıldır sürdürülen "İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi için Teknik Destek Projesi"nin Kapanış Konferansı gerçekleştirilmiştir.

Diğer yandan 6 Şubat 2023 tarihinde merkez üssü Kahramanmaraş olan ve 11 ili kapsayan deprem felaketi kapsamında; 9 Şubat 2023 tarihinde AFAD Genel Merkezini ziyaret ederek Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat Oktay'ın nezaretinde yürütülen deprem koordinasyon çalışmalarına iştirak edilmiş, 12-15 Şubat 2023 tarihlerinde deprem felaketinden etkilenen Adana, Osmaniye, Hatay, Gaziantep, Adıyaman ve Kahramanmaraş'ta incelemelerde bulunulmuş, AFAD ve kriz merkezlerine ziyaret edilerek bölgelerde yapılan çalışmalar hakkında bilgi alınmış, vefat edenlerin yakınlarına başsağlığı, yaralılara geçmiş olsun dilekleri iletilmiştir.

Yine 21 Mart 2023 tarihinde deprem bölgeleri ikinci kez ziyaret edilmiş bu kapsamda; ilk olarak Hatay'ın merkezi ve İskenderun ilçesi ile Gaziantep'in Nurdağı ilçesinde incelemelerde bulunularak bölgedeki son durumla ilgili yetkililerden bilgi alınmış, depremzede vatandaşlarımız için oluşturulan konteyner kent alanında vatandaşlarımızla bir araya gelerek sorunları ve talepleri dinlenmiştir. Daha sonra Şanlıurfa ziyaret edilerek, ilde yaşanan afetler nedeniyle geçmiş olsun dilekleri iletilmiş, yapılan çalışmalar hakkında bilgi alınmış ve selden etkilenen bölgede incelemelerde bulunularak hasar gören alandaki çalışmalar yerinde gözlemlenmiştir.

2023 yılında vatandaş, STK, ilin yöneticileri ve muhtarların katıldığı "Ombudsman Halkla Buluşuyor" il toplantıları gerçekleştirilmeye devam edilmiştir. Bu kapsamda, 1 Haziran'da Kastamonu ve Çankırı'da, 14 Haziran'da Bolu'da ve Karabük'te, 14 Temmuz'da Sancaktepe ve Pendik'te, 15 Eylül'de Fatih'te ve Gaziosmanpaşa'da vatandaş, STK, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinilmiştir.

Ombudsman Öğrenci Topluluklarıyla faaliyetlere devam edilmiş, 1-7 Ekim 2023 tarihlerinde topluluk temsilcilerinin katılımı ile Kızılay Heybeliada Kampı'nda çalıştay düzenlenmiştir. "Ombudsman Gençlerle Buluşuyor" Programı kapsamında 24 Nisan 2023'te Bilkent Üniversitesi öğrencileriyle, 15 Eylül 2023 tarihinde de "Ombudsman Fatihlilerle Buluşuyor" programına katılan Ombudsmanlık Üniversite Öğrenci Topluluklarımızın temsilcileriyle bir araya gelinmiş, ayrıca Kurumumuzu 24 Ocak 2023'te ziyaret eden TOBB ETÜ Ombudsmanlık Kulübü Öğrencileri, 30 Ocak 2023'te ziyaret eden Dicle Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu Öğrencileri ve 30 Mart 2023'te ziyaret eden Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Rekabet ve Regülasyon Topluluğu ile görüşme yapılmıştır.

Kurumumuzca; ilk ve ortaöğretim öğrencilerine yönelik olarak; 14 Şubat 2023 tarihinde depremlerden etkilenen illerden Ankara'ya getirilerek Bilkent Şehir Hastanesinde (Çocuk Hastanesi) tedavi altına alınan çocuklar ve 30 Ocak 2023 tarihinde Türkiye'de ilk olarak Bursa'da hayata geçirilen Özne Çocuk Yaşam Merkezi ziyaret edilmiş, 24 Nisan 2023 tarihinde Erman Ilıcak Fen Lisesi öğrencileriyle 19 Ocak 2023 tarihinde ise Kurumumuzu ziyaret eden 27. Dönem Çocuk Meclisi üyesi çocuklarla bir araya gelinmiştir. 20-22 Haziran tarihinde UNICEF'in katılımıyla "Çocuklarla ve Gençlerle İletişim ve İlişkilerini Güçlendirme Eğitim Programı" gerçekleştirilmiştir. 24 Ağustos 2023 tarihinde tarımda çocuk işçiliğinin önüne geçmeye odaklanan ve fındık hasadında mevsimlik tarım işçiliği yapan ailelerin çocuklarla, çocuk işçiliğinden korumayı ve eğitime yönlendirmeyi amaçlayan Giresun Üniversitesi Çocuk Hakları Ana Bilim Dalı tarafından yürütülen 'Başka Bir Hayat Mümkün Projesi' kapsamında çocuklarla

birlikte çocuk haklarını ve Kamu Denetçiliği Kurumunu konuşmak ve öğrenmek amacıyla bir araya gelinmiştir. Yine 10 Mayıs 2023 tarihinde İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü işbirliği ile gerçekleştirilen "Çocuk Hakları Konferansı"nda , "KDK'ya Konu Olan Başvurulan Işığında Çocuk Hakları Sorunları" konulu bir sunum gerçekleştirilmiştir.

Uluslararası projeler kapsamında İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesinde Ombudsmanın Rolünün Güçlendirilmesi Teknik Yardım Projesi, İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştayın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi Ortak Projesi kapsamında düzenlenen Kamu Denetçiliği Kurumunun rolünün güçlendirilmesi projesinin yürütülmesine devam edilmiş, uluslararası ombudsmanlık kurumları, insan hakları kurumları ve İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği faaliyetlerine aktif katılım sağlanmıştır. Ayrıca İsveç'in başkenti Stockholm'de Türkiye Büyükelçiliği'nin önünde Kur'an-ı Kerim yakılmasına ilişkin İsveç Ombudsmanı ve İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliğine mektup gönderilmiştir.

Kurumumuzun geniş kitleler tarafından tanınırlığının ve kararlarımızla ilgili farkındalığın artırılması amacıyla basınla ilişkilerimiz devam etmiştir. Kurumumuz, televizyonda, 653; yazılı basında 1.202; internet haber sitelerinde 9.433 kez yer almıştır. Ajanslara, gazete ve dergilere röportaj verilmiş, televizyon ve radyoların canlı yayınlarına katılım sağlanmıştır.

2024 bütçe yılında da Kurumumuzca;

- Kuruma yapılan şikâyet başvurularının en kısa sürede incelenerek sonuçlandırılması,
- Şikâyetlerin hızlı ve dostane yollarla çözüme kavuşturulması,
- İdarelere hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, insan haklarının korunması ve mevzuat değişiklikleri yönünde öneride bulunulması,
- Kurum personelinin yetkinliğinin artırılması yönünde eğitim, staj vb. faaliyetlerde bulunulması,
- Kişilere, kamu kurumlarına, STK'lara, medya kuruluşlarına-sosyal medyaya, dış paydaşlara, ilk-orta-yükseköğretim öğrencilerine, yurtdışında yaşayan Türk vatandaşlarına yönelik tanıtım ve bilinirlik düzeyinin artırılması,
- Kadınlara, çocuklara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara, göçmenlere ilişkin farkındalık artırma ve hak arama imkânının genişletilmesi,
- Şikâyet başvurusunda bulunulmadan önce veya şikâyet başvurusu hakkında bireyler tarafından yöneltilen bilgilendirilme taleplerinin karşılanması,
- Kişilerin kolay erişimini ve başvuru takibini sağlamak için şikâyet mekanizması ve şikâyet yönetim sisteminin etkinliğinin artırılması,

başta olmak üzere birçok faaliyetin gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

Amacımız ve hedefimiz hak arama kültürünün yaygın olduğu bir toplum ve hizmet standartlarının yüksek olduğu bir kamu yönetimi oluşmasında etkin bir rol oynamaktır. Bu kapsamda, başarılı bir şekilde uygulanması ile Kurumumuz ve ülkemiz kamu yönetimine azami derecede katkı sağlayacağı düşünülen Kamu Denetçiliği Kurumu 2024 Yılı Performans Programının hayırlı olmasını dilerim.

Daha güzel çalışmalarda bulunmak üzere Allah'a emanet olun.

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

1 GENEL BİLGİLER

1.1 Yetki Görev ve Sorumluluklar

Kamu Denetçiliği Kurumu, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyetleri incelemek üzere Anayasa'nın 74 üncü maddesinde yer alan aşağıdaki hükümler gereği kurulmuştur;

"Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.

Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.

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

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."

Daha sonraki süreçte; 14.06.2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kurumun yetki görev ve sorumlulukları düzenlenmiştir. Söz konusu Kanun'un 5 inci maddesinde;

"Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.

Ancak;

a) (Mülga: 2/7/2018-KHK/703/110 md.)

b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,

c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,

ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri,

Kurumun görev alanı dışındadır." hükmüne yer verilmiştir.

Ayrıca 6328 sayılı Kanun uyarınca, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklar; sebepleri, konusu ve tarafları aynı olan ve daha önce sonuçlandırılan şikâyetler incelenmemektedir. Belirli bir konuyu içermeyen şikâyetler de Kurumumuzun inceleme alanı dışındadır.

Başdenetçi, Denetçiler ve Genel Sekreterliğin Görevleri

Başdenetçinin görevleri şunlardır:

a) Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.

b) Bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak.

c) Yıllık raporu hazırlamak.

ç) Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.

d) Raporları kamuoyuna duyurmak.

e) Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.

f) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü düzenlemek.

g) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.

ğ) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.

Denetçilerin görevleri şunlardır:

a) Bu Kanunda verilen görevlerin yapılmasında Başdenetçiye yardımcı olmak.

b) Başdenetçi tarafından verilen görevleri yapmak.

Genel Sekreterlik; Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte Genel Sekreter ve diğer idari personel görev yapar.

Genel Sekreterliğin görevleri;

a) Kurumun büro işlemini yürütmek.

b) Personelin şahsi dosyalarını tutmak.

c) Kurumun arşiv hizmetlerini yürütmek.

ç) 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile 22/12/2005 tarihli ve 5436 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 15 inci maddesi ve diğer mevzuatla mali hizmetler birimi ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak.

d) Personelin izin ve emeklilik işlemlerini yürütmek.

e) Kurumda çalışan personelin özlük işleri ile sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek.

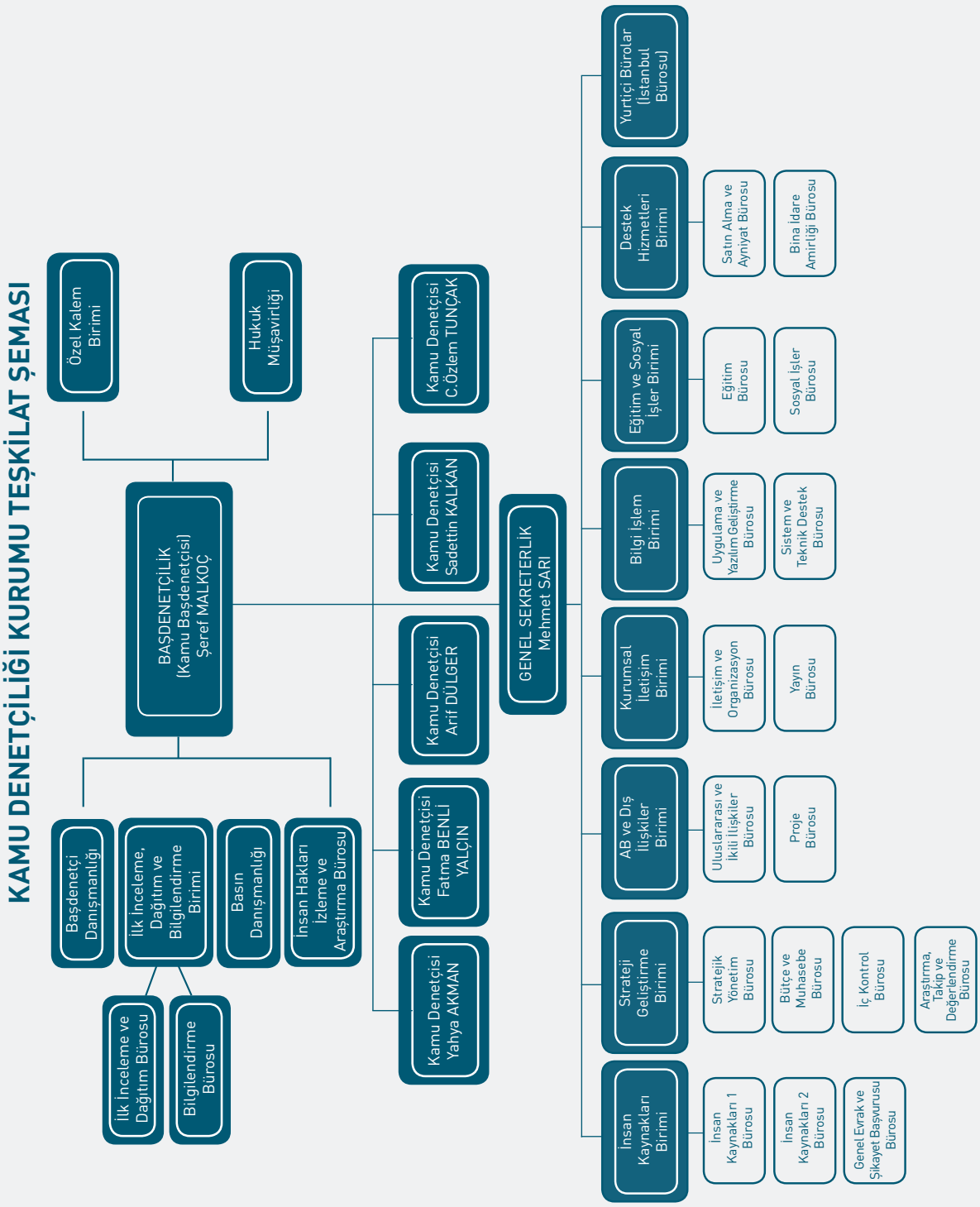
f) Kurumun görev alanıyla ilgili hususlarda bilişim sisteminin kullanılmasını sağlamak.

g) Kanunlarla verilen veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak olarak tanımlanmıştır.

1.2 Teşkilat Yapısı

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununda Kurumumuzun ana hizmetlerini yerine getirmede yardımcı ve danışma faaliyetlerini sunacak diğer birimler ayrıntılı olarak tanımlanmamıştır. Bu bağlamda kuruluş amacımızın ulaşılmasında kurumsallaşmanın sağlanarak daha etkin ve verimli bir hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi ile birimlerin işbirliği ve uyum içerisinde çalışması için yürürlüğe konulan ve en son 14/02/2022 tarihli ve 4089 sayılı Başdenetçilik Makamı Oluru ile güncellenen "Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönerge" ile Başdenetçiliğe ve Genel Sekreterliğe bağlı hizmet birimleri oluşturulmuştur.

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Ayrıntılı Organizasyon Şeması



1.3 Fiziksel Kaynaklar

Kurumumuz faaliyetlerini Kavaklıdere Mah. Zeytindalı Cad. No:4 Çankaya/ANKARA adresinde bulunan hizmet binasında sunmaya devam etmekte olup, Kurumumuzun tüm birimleri aynı hizmet binasında faaliyet göstermektedir. Ayrıca, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun "Kuruluş" başlıklı 4'üncü maddesi uyarınca, Kurumumuzun gerekli göreceği yerlerde büro açma yetkisi de bulunmaktadır. Bu kapsamda, Kurumumuz, iyi yönetim ilkeleri ve vatandaş odaklı yaklaşımın gerekliliği doğrultusunda en yoğun nüfusa sahip ve büyük kentimiz olan İstanbul'da bireylere daha hızlı ulaşma ve çözüm üretebilme noktasında bir ofis açılmasına yönelik çalışmalarını tamamlamış ve halen Kurumumuza Maliye Bakanlığı tarafından tahsis edilen, Şişli İlçesi Halaskargazi Mahallesi, Matbaacı Osmanbey Sokak cepheli taşınmazda faaliyetlerini sürdürmektedir.

1.4 Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

Kurumlar, hızla gelişen bilgi teknolojilerinin sunduğu imkânlardan yararlanmak ve daha kaliteli hizmet sunabilmek amacıyla verdikleri hizmetleri en doğru şekilde paydaşlarına ulaştırma noktasında bilgi teknolojileri sistemlerini daha yaygın bir şekilde kullanmaktadır.

Kamu Denetçiliği Kurumu, çalışanların ve başvuranların bilgi teknolojilerinin hızla gelişen imkânlarından en iyi ve kolay şekilde yararlanması amacıyla bu alanda önemli atılımlar yapmaktadır.

Şikâyet başvurularının incelenmesi esnasında, verimliliği ve işlevselliği artırmak amacı ile Kurum ihtiyaçları doğrultusunda kendi imkânlarıyla geliştirdiği bir Şikâyet Yönetim Sistemi (SYS) yazılımı kullanılmakta olup, gelen talepler doğrultusunda analizler yapılarak sürekli güncellenmektedir.

Kurum ve çocuk web sayfalarına, Kurum tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin güncellenmeler yapılmakta ayrıca responsive ekran uyumluluğu sayesinde yazılım güncelleştirmeleri yapılmakta ve belirlenen görsel tasarımlar çerçevesinde yayınlanması sağlanmaktadır.

Kurumumuza şikâyet başvurusunda bulunan gerçek, tüzel ve yabancı kişiler kendileri veya vekil olarak E-başvuru sayfası üzerinden şikayetlerini yapabilmektedirler. E-başvuru sayfamızda şikâyetçilerin yaşadığı problemler dikkate alınarak responsive ekran güncelleştirmeleri yapılmış ve tüm cihazlara uyumlu olarak çalışması sağlanmıştır.

Resim-1 SYS Giriş Ekranı

Ayrıca Kurumumuz iş ve işlemlerini gerçekleştirirken; diğer idarelerin geliştirdiği web servislerini kullanmakta olup, güncellemelere ilişkin uyum ve gerekli entegrasyonları anlık olarak yapılmaktadır.

Diğer yandan gelişimin her alanda hızla yaşandığı günümüzde çalışma hayatının vazgeçilmez unsuru olan bilgi teknolojileri altyapısının eksikliklerinin giderilmesi, yeni şartlara ve gereksinimlere uyumlu hale getirilmesi ile güncelliğinin sürekli korunması ihtiyacı kapsamında;

➢ Şikâyet Yönetim Sisteminde (SYS);

- Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilme işlemleri devam etmektedir.

- Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkisel bir yapı oluşturulma işlemleri devam etmektedir.
- Evrak gizlilik durumu ve KVKK kapsamında verilerin şifrelenmesi vb. işlemlerde gerekli güncellemelerin gerçekleştirilmesi tamamlanmıştır.
- OCR işlemleri için ayrı bir sunucunun oluşturulması ve yazılımlarının tamamlanarak devreye alınması sağlanmış tarama işlemleri devam etmektedir.
- Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilme işlemleri devam etmektedir.
- UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması devam etmektedir.
- E-imza sisteminde EYP 2.0 alt yapısına geçiş işlemleri tamamlanmıştır.
- E-imza sisteminin gerekli olan nes eliptik eğri algoritmasına uyarlama işlemleri tamamlanmıştır.
- Birleştirme kararlarında her kişiye özel karar çıkması ve bu işlemlerin istatistiğe yansıması kapsamında geliştirme çalışmaları tamamlanmıştır.
- Karar arama ekranlarında yaşanan hız problemlerinin giderilmesi kapsamında çalışmalar devam etmektedir.

➢ E-başvuru sisteminde;

- E-başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları devam etmektedir,
- Yurt içi/dışından E-başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilme işlemi devam etmektedir,
- Görme engelliler için yeni tasarım yapılması işlemi devam etmektedir.
- Farklı dillerde başvuru sayfalarının oluşturulması işlemi devam etmektedir.
- Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi sağlanmıştır,

Resim-2 E-Başvuru Giriş Ekranı

- Vatandaşların başvurularına sonradan ek evrak yükleyebilmeleri için geliştirmeler tamamlanmıştır.
- Vatandaşların yükledikleri evrakları e-başvuru ekranından görebilmeleri sağlanmıştır.
- Vatandaşların başvurularım ekranında kendilerinin ve vekâleten adlarına yapılan başvuruları ayrı ayrı görebilmeleri için gerekli olan geliştirmeler tamamlanmıştır.

➢ Web Sayfalarında;

- Bütün kurumsal web sayfalarının tek bir içerik yönetim sistemi tarafından yönetilebilmesi kapsamında yazılım geliştirme çalışmaları devam etmektedir.
- Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında içerik güncellemeleri yapılmıştır.
- Bütün kurumsal web sayfaları kapsamında görme engelli vatandaşlarımız için tasarım çalışmaları devam etmektedir.
- Kurum içerisinde aktif olarak kullanılan bütün birimlerin işlemlerini senkronize olarak yürütebildiği portal sistemine gelen talepler kapsamında uygulama ekleme/güncelleme işlemleri aktif olarak devam etmektedir.
- Kurum uzmanlarının tezlerinin yayınlanabileceği ve arama işlemlerinin yapılabildiği tez bilgi bankası geliştirme çalışmaları devam etmektedir.

➢ Sistem ve Teknik Destek Kapsamında;

- ISO27001 sertifikası alınmış ve BGYS uygulanmaktadır.
- Kurumun ihtiyacı kapsamında dizüstü bilgisayarlar alınarak gelecek yıllar için alım planları yapıldı.
- Taleplerin bildirimi, takibi ve dökümantasyonu kapsamında yazılım geliştirme işlemleri devam etmektedir.

Tablo 1. Donanım Verileri

ÜRÜN TİPİ	ADEDİ
Masaüstü Bilgisayar	279
Dizüstü Bilgisayar	220
Mobil Yazıcı	1
Siyah Beyaz Yazıcı	127
Çok Fonksiyonlu Yazıcı	6
Renkli Yazıcı	11
Fotokopi Cihazı	10
Barkod Yazıcı	1
Fotoğraf Yazıcı	1
Tarayıcı	7
Sunucular	7
Depolama Ünitesi	3
Güvenlik Duvarı	3
Spam Mail Filtre Cihazı	1
Omurga Anahtarı	2
Ağ Anahtarı	37
Projeksiyon Cihazı	10
Kablosuz Erişim Cihazı	22
Video Konferans Cihazı	1
Kart Baskı Cihazları	1
Kart Baskı Cihazları	1

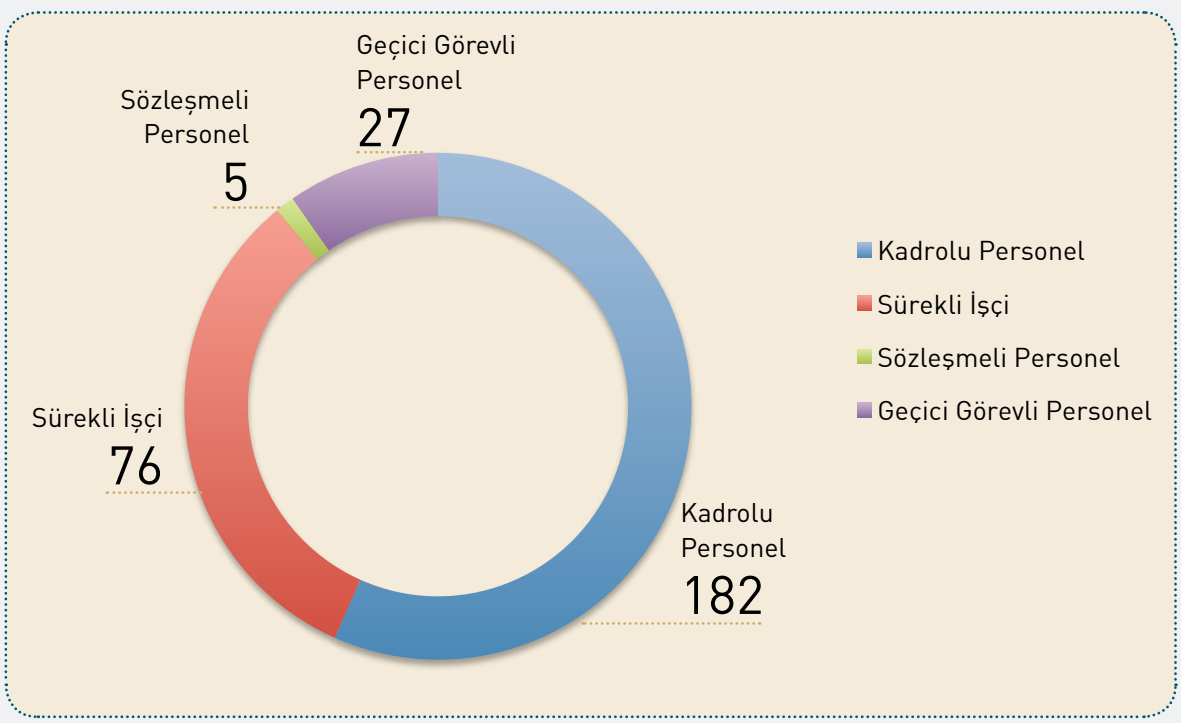
1.5 İnsan Kaynakları

Kurumumuz, 182 kadrolu personel, 76 sürekli işçi, 5 sözleşmeli, 27 geçici görevli personel ve 3 geçici görevli sürekli işçi (şoför) olmak üzere toplam 293 personelden oluşmaktadır. Kurumumuzda 1 Kamu Başdenetçisi, 5 Kamu Denetçisi, 1 Genel Sekreter, 94 Kamu Denetçiliği Uzmanı, 1 Mali Hizmetler Uzmanı, 19 Kamu Denetçiliği Uzman Yardımcısı, 61 idari personel, 27 geçici görevli personel (9 Hâkim, 12 Uzman, 1 Öğretim Görevlisi, 5 İdari Personel), 76 sürekli işçi ve 5 sözleşmeli personel istihdam edilmekte olup, 13 Eylül 2023 tarihi itibariyle personelimize ait doluluk, unvan ve cinsiyet dağılımlarını gösterir tablolar ve şekiller aşağıda yer almaktadır.

Tablo 2. Kadrolu, Sürekli İşçi, Sözleşmeli ve Geçici Görevli Personel Sayısı

	Dolu Kadro	Sürekli İşçi	Sözleşmeli	Geçici Görevli Personel
Kamu Denetçiliği Kurumu	**182**	**76**	**5**	**27**

Şekil 2. Kadrolu, Sürekli İşçi, Sözleşmeli ve Geçici Görevli Personel Dağılımı



Tablo 3. Dolu-Boş Kadro Durumu

Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	Kamu Başdenetçisi	1	1	-	1
GİH	Kamu Denetçisi	1	5	-	5
GİH	Genel Sekreter	1	1	-	1
GİH	Hukuk Müşaviri	1	-	1	1
GİH	İç Denetçi	1	-	1	1
GİH	İç Denetçi	3	-	1	1
GİH	İç Denetçi	5	-	1	1
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	1	51	14	65
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	3	18	22	40
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	4	13	6	19
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	5	12	14	26
GİH	Kamu Denetçiliği Uzman Yardımcısı	9	19	31	50
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	1	1	1	2
GİH	Şube Müdürü	1	4	-	4
THS	Mühendis	1	-	1	1
THS	Mühendis	3	1	1	2
GİH	Araştırmacı	1	1	1	2
GİH	Uzman	2	1	-	1
GİH	Uzman	3	1	-	1
GİH	Uzman	6	1	-	1
GİH	Uzman	8	1	-	1
GİH	Şef	3	5	-	5
GİH	Mütercim	5	-	1	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	3	9	-	9
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	5	1	-	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (Ö) (3-12)	3	-	3	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	3	2	1	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	5	1	-	1
GİH	Bilgisayar İşletmeni	6	1	-	1
GİH	Memur	5	1	-	1
GİH	Memur	6	1	-	1
GİH	Memur	9	1	-	1

GİH	Memur (Ş)	7	1	-	1
GİH	Memur (Ş)	12	2	-	2
SH	Şoför	8	1	-	1
SH	Şoför	9	6	-	6
SH	Şoför	10	-	1	1
SH	Psikolog	1	1	-	1
TH	Sosyal Çalışmacı	1	1	-	1
TH	Mühendis (Ö)	1	-	3	3
TH	Çözümleyici	3	-	1	1
TH	Programcı	5	-	1	1
TH	Kütüphaneci	2	1	-	1
TH	Tekniker	4	1	-	1
TH	Tekniker (Ö)	1	-	3	3
TH	Tekniker (Ş)	6	1	-	1
TH	Teknisyen	3	2	-	2
TH	Teknisyen	7	1	-	1
TH	Teknisyen	9	2	-	2
TH	Teknisyen (Ö) (3-12)	3	-	3	3
YH	Hizmetli (Ş)	11	1	-	1
YH	Hizmetli (Ş)	14	1	-	1
	TOPLAM		182	114	296

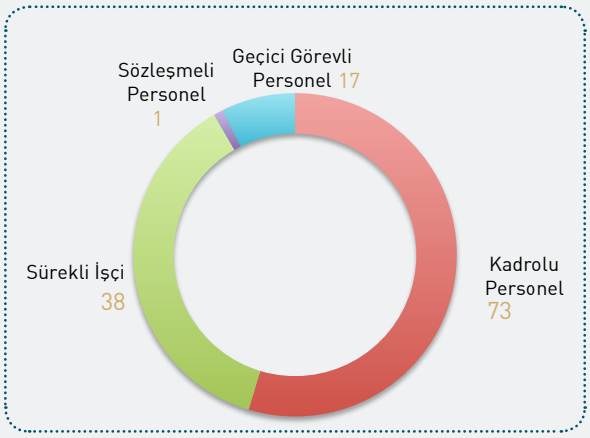
Tablo 4. Geçici Görevli Personelin Unvanlarına Göre Dağılımı

Sınıfı	Unvanı	Sayısı
HS	Hâkim	9
GİH	Uzman	12
-	Öğretim Görevlisi	1
THS	Mühendis	1
GİH	Şef	1
GİH	İnfaz ve Koruma Memuru	1
GİH	İl Müdür Yardımcısı	1
GİH	V.H.K.İ.	1
TOPLAM		27

Tablo 5. Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

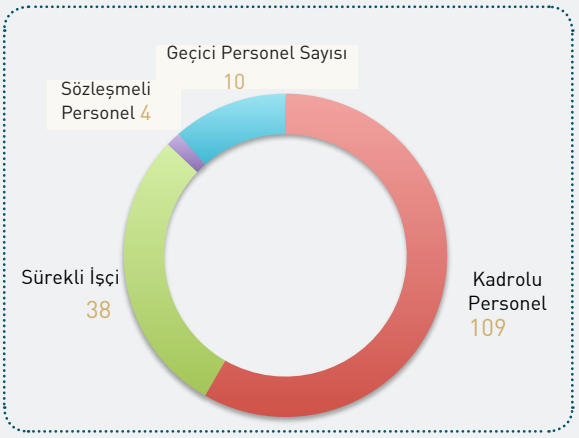
Cinsiyet	Kadrolu Personel Sayısı	Sürekli İşçi	Sözleşmeli Personel	Geçici Personel Sayısı	Geçici Görevli Sürekli İşçi (Şoför)	Dağılım Oranı
Kadın	73	38	1	17	-	% 44,03
Erkek	109	38	4	10	3	% 55,97
TOPLAM	**182**	**76**	**5**	**27**	**3**	**% 100**

Şekil 3. Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



Kadın

Kadrolu Personel Sürekli İşçi Sözleşmeli Personel Geçici Görevli Personel



Erkek

Kadrolu Personel Sürekli İşçi Sözleşmeli Personel Geçici Görevli Personel

Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı	Sayı	Yüzde
0-5 Yıl Arası Olan Personel	93	31,741
5-10 Yıl Arası Olan Personel	109	37,201
10-15 Yıl Arası Olan Personel	21	7,167
15-20 Yıl Arası Olan Personel	40	13,652
20-25 Yıl Arası Olan Personel	19	6,485
25 Yıl Üstü Olan Personel	11	3,754
TOPLAM	**293**	

2. PERFORMANS BİLGİLERİ

2.1 TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER

Kurumumuzun Performans Programının Cumhurbaşkanlığı yıllık programı, Onbirinci Kalkınma Planı 2022 -2026 yıllarını kapsayan Stratejik Planı ile ilişkisi aşağıdaki yer aldığı gibi kurulmuştur.

Tablo 6. Kurumumuzun Performans Programının Üst Politika Belgeleriyle İlişkisi

Üst Politika Belgesi	İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
Onbirinci Kalkınma Planı	• 2.5.1 Hukuk Devleti ve Demokratikleşme	• 736. Yeni bir İnsan Hakları Eylem Planı hazırlanarak, etkin bir şekilde uygulanacaktır. • 737. Hak ve özgürlüklerin korunması ve geliştirilmesine yönelik olarak ilgili kamu kurumlarının kapasiteleri geliştirilecek ve etkin koordinasyon sağlanacaktır. • 738. Yürütmenin hukuka bağlılığı, nesnelliği, şeffaflığı ve hesap verebilirliği güçlendirilecektir. • 762. Yargı üzerindeki iş yükünün hafifletilebilmesi ve uyuşmazlıkların daha düşük maliyetli, hızlı ve dostane yöntemlerle çözüme kavuşturulabilmesine yönelik alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yaygınlaştırılacaktır. • 763. Kamunun taraf olduğu uyuşmazlıkların çözümünde sulh müessesesinin yaygınlaştırılması için düzenleme yapılacaktır • 781. İdari işlemlerin adalet ve eşitlik temelinde etkin ve hızlı bir şekilde yapılmasını sağlamak, hak arama yollarını kolaylaştırmak, idareyle bireyler arasındaki ilişkide hukuki belirlilik ilkesini güçlendirmek için düzenlemeler yapılacaktır. • 785.6. Vatandaşların, haksız bir uygulama ile karşılaştıklarında kanunlar ve idarî düzenlemelerle kendilerine tanınan haklar ile başvuruda bulunabilecekleri merciler konusunda bilgilendirilmeleri sağlanacaktır. • 788.4. Kamu hizmetinde eşitlik ve adaletin tesis edilmesi ve iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkı sağlamak için vatandaşların istek, şikâyet ve önerilerini karar alıcılara iletmesine imkân sağlayacak yeni katılımcı mekanizmalar geliştirilecektir.

Üst Politika Belgesi	İlgili Bölüm/Referans	Verilen Görev/İhtiyaçlar
İnsan Hakları Eylem Planı (2021-2023)	• 1.2 İnsan Hakları Kurumlarının Etkinliğinin Artırılması	• Faaliyet 1.2.b. Kamu Denetçiliği Kurumu ile Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu kararları kişisel verilerin korunması suretiyle kamuoyunun erişimine açılacaktır. • Faaliyet 1.2.j. Ceza İnfaz Kurumları ve Tutukevleri İzleme Kurulları'nın hazırladığı dönemsel raporlar, Kamu Denetçiliği Kurumu, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu ve ilgili infaz hâkimliğine de Yıllık Uygulama Raporuna ilişkin görev gönderilecektir.
KDK-UNICEF Çocuk Hakları Stratejisi (2018-2023)	• Stratejinin Genel Yapısı ve Kamu Başdenetçisi ve Kamu Denetçilerinin Rolü Bölümü	• Çocuk haklarına ilişkin misyon ve vizyon çerçevesinde, çocuk haklarının korunması, geliştirilmesi ve teşvik edilmesine yönelik olarak kurumsal düzeyde ve kamuya yönelik çalışmaların yürütülmesi.
Uyum Strateji Belgesi ve Ulusal Eylem Planı	1.1.1. Ayrımcılık yasağı ve eşit muamele ile ilgili temel yasal çerçevenin ve kurumsal yapının göçmenleri de içerecek şekilde güçlendirilmesi 1.1.2. Göç ve göçmenlik konularında ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile STK'lar arasında farkındalığın arttırılması 2.1.2. İşgücü piyasasındaki göçmenlerin karşılaşabileceği hak ihlalleri ve kayıt dışı çalıştırmaya ilişkin izleyebilecekleri yasal süreçler hakkında bilgilendirilmesi	• Göçe ve göçmenlere ilişkin toplumsal algının ve tutumun toplumsal uyuma katkı sağlayacak şekilde yönetilmesi. • Göçmenlere yönelik, toplumsal kabulü arttırmak için gerekli tedbirlerin alınması. • Göç ve göçmenlik konusunda farkındalık artırma çalışmalarına katkı sağlanması. • İş gücü piyasasındaki göçmenlerin sosyal güvenliğe ve diğer çalışma haklarına dair bilgilendirilmesi, haklara erişimlerinin sağlanması ve çalışma koşullarının denetlenmesi.

2.2 AMAÇ VE HEDEFLER

2022 -2026 dönemi için hazırlanan Stratejik Planda yer alan Kurumumuz misyonu, vizyonu ile amaç ve hedefleri aşağıda sunulmaktadır:

Misyonumuz

Anayasal bir kurum olarak;

- İdarenin, hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı işlemlerine karşı bireylerin haklarını korumak,
- İdarenin iyi işleyişine ve hizmet sunumunun kalitesine katkı sağlamak
- Haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesini sağlamak

Vizyonumuz

"Tavsiye kararları ve uzlaştırıcı yönüyle bireylerin adalete hızlı erişimini sağlayan, önleyici ve eğitici rolüyle uyuşmazlıkların doğmasının engellenmesine katkıda bulunan, iyi bilinen, tercih edilen, daha etkin bir hak arama kurumu olmak"

AMAÇ VE HEDEFLERLE İLİŞKİSİ

AMAÇ 1 — Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak

H. 1.1: Başvuranların KDK'ya erişilebilirliğinin artırılması

H. 1.2: Şikâyet inceleme metotlarının geliştirilmesi ile denetim sürecinin etkinliğinin artırılması

H. 1.3: Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere önleyici raporlar hazırlanması ve eğitici rolün üstlenilmesi

H. 1.4: İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması

H. 1.5: Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dahil edilmesi

AMAÇ 2 — Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak

H. 2.1: Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK'nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınması

H. 2.2: KDK'nın uluslararası düzeyde tanıtımı ve işbirliğinin artırılması

AMAÇ 3 — Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek

H. 3.1: Kurum vizyonunu gerçekleştirecek insan kaynakları stratejisinin uygulamaya geçirilmesi

H. 3.2: Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını daha da güçlendirmek

ALT PROGRAM HEDEFLERİ VE STRATEJİK PLAN İLİŞKİSİ

Kurum : KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
YIL : 2024

PROGRAM ADI	ALT PROGRAM ADI	ALT PROGRAM HEDEFLERİ	İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ
KAMU DENETÇİLİĞİ	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi	• Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak
KAMU DENETÇİLİĞİ	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI	Bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturularak idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı faaliyetlerine karşı kişilerin haklarının korunması ve idarenin işleyişine katkı sağlanması	• Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak • Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek

2024 PERFORMANS PROGRAMI

Performans Hedef ve Göstergeleri ile Faaliyetler

2.3 KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU PERFORMANS BİLGİSİ

Bütçe Yılı:	2024
Program Adı:	KAMU DENETÇİLİĞİ
Alt Program Adı:	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI
Gerekçe ve Açıklamalar:	Kurum, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun işaret ettiği "idare" tanımı içinde kalan kamu kurum ve kuruluşlarının bazı istisnalar dışındaki tüm işlem, eylem, tutum ve davranışlarının hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine uygunluğunu denetlemekte ve gerekli gördüğü durumlarda önerilerde bulunmaktadır. Kamu hizmetinin işleyişine yönelik etkin bir şikâyet mekanizması rolünü üstlenen Kurum, belirtilen alt program marifetiyle hızlı, uzlaştırıcı ve sonuç alıcı bir şekilde hem bireysel hem de tüm toplumu ilgilendirir hususlarda kararlar vermekte ve bunun takibini gerçekleştirmektedir. Bu suretle de kişilerin haklarının korunması sağlanmakta ve idari kuruluşların faaliyetlerinde daha özenli olmaları yönünde yol göstericilik yapılmaktadır.

Alt Program Hedefi: Bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturularak idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı faaliyetlerine karşı kişilerin haklarının korunması ve idarenin işleyişine katkı sağlanması

Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.722	1.341	1.900	1.355	1.368	1.381

Göstergeye İlişkin Açıklama: Kuruma yapılan şikâyet başvuruları bakımından, ilgili idarenin hukuk, hakkaniyet, insan hakları ve iyi yönetim ilkelerine aykırı hareket ettiğinin tespiti üzerine muhatabına çeşitli önerileri içerir Tavsiye Kararlarına ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kurum tarafından verilen tüm kararlar içinden ilgili dönemde Tavsiye Kararı olanların sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.916	3.900	3.900	3.940	3.980	4.020

Göstergeye İlişkin Açıklama: Başvuranın taleplerinin karşılanması, tavsiye veya idare ile uzlaşmasının sağlanması suretiyle, Kurum tarafından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısına ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kuruma ulaşan tüm şikâyet başvuruları içinden ilgili dönemde çözüme kavuşturulanların sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	18.094	20.372	20.372	20.575	20.781	20.988

Göstergeye İlişkin Açıklama: Kurumun görevi doğrultusunda inceleyerek sonuca bağladığı şikâyet başvurularının ne kadar olduğuna ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kuruma ulaşan tüm şikâyet başvuruları içinden ilgili dönemde sonuçlandırılanların sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	34	21	21	23	25	27

Göstergeye İlişkin Açıklama: Kurumun görevini yerine getirmesi sırasında önemli bir unsur konumundaki personelinin, daha nitelikli olması sağlanarak kurumsal etkinliğin artırılmasına ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kurum personelinin yetkinliğinin artırılmasına yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Alt Program Kapsamında Yürütülecek Faaliyet Maliyetleri

Faaliyetler	2023 Bütçe	2023 Harcama Haziran	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
İdarenin; Hukuk, Hakkaniyet, İnsan Hakları ve İyi Yönetim İlkeleri Bağlamında Denetlenmesi	83.105.000	55.936.565	207.435.000	258.222.000	296.803.000
Bütçe İçi	83.105.000	55.936.565	207.435.000	258.222.000	296.803.000
Bütçe Dışı	0	0	0	0	0
TOPLAM	**83.105.000**	**55.936.565**	**207.435.000**	**258.222.000**	**296.803.000**
Bütçe İçi	83.105.000	55.936.565	207.435.000	258.222.000	296.803.000
Bütçe Dışı	0	0	0	0	0

Faaliyetlere İlişkin Açıklamalar:

İdarenin; Hukuk, Hakkaniyet, İnsan Hakları ve İyi Yönetim İlkeleri Bağlamında Denetlenmesi	Faaliyetin yasal dayanağı 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunudur. Faaliyetin hedef kitlesi Kuruma başvurma hakkına sahip olan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile yabancılardır. Faaliyet kapsamında yürütülecek işler: •Kuruma yapılan başvurular zorunlu haller dışında 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununda belirtilen 6 aylık inceleme ve araştırması süresini geçmeyecek şekilde en kısa sürede incelenerek sonuçlandırılacaktır. •Başvurular hukuk, hakkaniyet, insan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilerek öncelikle dostane çözüm yolları denenmek suretiyle çözüme kavuşturulacaktır. •Başvuruların değerlendirilmesi neticesinde idarenin işleminde hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırılık bulunması durumunda idareye tavsiye verilecektir. Sorunun çözümü mevzuat değişikliği gerektiriyorsa mevzuat değişikliği yönünde tavsiye verilecektir. Ayrıca TBMM'ye sunulan yıllık raporların standartları geliştirilecek, toplumun genelini ilgilendiren ya da çok sayıda şikâyet başvurusu alınan konularda özel raporlar düzenlenecektir. •Şikâyetlerin daha etkin incelenmesi, sürekli artma eğiliminde olan şikâyet başvurularının etkin ve hızlı sonuçlandırılmasını teminen personele yönelik eğitimlere devam edilecektir. Yine bu amaca yönelik olarak personelin uluslararası muadil kurumlarda ve ombudsmanlık kurumlarında bilgi ve tecrübesini artırmaya yönelik staj ve eğitim çalışmaları yapılacaktır.
Alt Program Adı:	**HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI**
Gerekçe ve Açıklamalar	Kişilerin haklarının neler olduğunu bilmesi, bunların ihlali durumunda başvuru mekanizmalarına yönelebilmeleri ve hak arama yaklaşımını içselleştirmeleri demokratik hukuk devletinin varlığı bakımından önem arz etmektedir. Bu doğrultuda Kurum, bir taraftan temel hak ve hürriyetlerin geniş kitleler nezdinde bilinilirliğini artırmayı hedeflerken, diğer taraftan, kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere, tüm hak arama yollarının kamuoyuna tanıtılmasına çabalamaktadır. Söz konusu alt programın da benimsediği bu durum, hak arama kültürünün toplumda yaygınlaşması sonucunu doğuracak ve böylece Kamu Denetçiliği Kurumunun da tanınmasına olumlu yönde katkı sunacaktır. Ayrıca ücretsiz başvuru imkânı sunan Kurumun hak arama kültürünün gelişmesine yönelik faaliyetleri, yargı mercilerinin iş yükünü azaltmaktadır.

Alt Program Hedefi: Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
1- Dezavantajlı grupların farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	67	39	39	43	47	51

Göstergeye İlişkin Açıklama: Temel hak ve hürriyetlerinin ihlal edilebilirliği açısından daha hassas konumdaki kesimlerin farkındalığının artırılması ve bu kesimlerin hak arama yollarının genişletilerek dezavantajlı konumdan uzaklaşmaları için yapılan çalışmalara ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kurumca yürütülen faaliyetler arasında dezavantajlı kesimlerin hak arama kültürünü artırmaya yönelik yapılan çalışmaların sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinilirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	103	102	102	112	123	134

Göstergeye İlişkin Açıklama: Kişilerin kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere, hak arama yolları hakkında bilgilendirilmesi ve bu yolla Kurumun toplum nezdindeki tanınırlığının artırılmasına ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kurumca yürütülen faaliyetler arasında kişilere yönelik hak arama kültürünü geliştirici ve Kurumu tanıtıcı çalışmaların sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	162.143	112.000	112.000	123.000	136.000	149.000

Göstergeye İlişkin Açıklama: Başvuru öncesinde veya sonrasında, şikâyet başvuru süreci ve diğer hak arama yolları hakkında kişilerin bilgilendirilmesine ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Kurumumuza iletilen şikâyet başvuruları ile bunlardan kaynaklı diğer bilgilendirme taleplerinin sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Planlanan	2023 YS Gerç. Tahmini	2024 Hedef	2025 Tahmin	2026 Tahmin
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	40	22	22	24	27	30

Göstergeye İlişkin Açıklama: Kurumun görevini icra ederken kullandığı ve şikâyet başvurularının etkin surette incelenmesini/takibini sağlayan mevzuat hükümlerinin, idari süreçlerin ve teknik altyapının güncel şartlara uyumlaştırılması için yapılan yeniliklere ilişkindir.

Hesaplama Yöntemi: Şikâyet mekanizmasına olumlu katkı sunacak her tür yeniliğin sayısı dikkate alınmaktadır.

Verinin Kaynağı: Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan İdare Faaliyet Raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergeleri
Alt Program Kapsamında Yürütülecek Faaliyet Maliyetleri

Faaliyetler	2023 Bütçe	2023 Harcama Haziran	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Şikayet Mekanizmasının Geliştirilmesine Yönelik Faaliyetler	4.024.000	934.382	7.314.000	9.004.000	10.208.000
Bütçe İçi	4.024.000	934.382	7.314.000	9.004.000	10.208.000
Bütçe Dışı	0	0	0	0	0
TOPLAM	**4.024.000**	**934.382**	**7.314.000**	**9.004.000**	**10.208.000**
Bütçe İçi	4.024.000	934.382	7.314.000	9.004.000	10.208.000
Bütçe Dışı	0	0	0	0	0

Faaliyetlere İlişkin Açıklamalar:

Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Şikâyet Mekanizmasının Geliştirilmesine Yönelik Faaliyetler	Faaliyetin yasal dayanağı 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunudur. Faaliyetin hedef kitlesi Kuruma başvurma hakkına sahip olan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile yabancılardır. Faaliyet kapsamında yürütülecek işler: •Kişilere, STK'lara, medyaya ve dış paydaşlara yönelik kurumsal farkındalığın artırılması ve hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla tanıtım faaliyetleri ve organizasyonlar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda ilin yöneticileri, medya, STK'lar ve halktan oluşan gruplara yönelik il toplantıları organize edilecektir. Üniversitelerde konferanslar verilecek, ombudsmanlık kulüpleri yaygınlaştırılacak ve hukuk fakülteleri başta olmak üzere üniversite öğrencilerine yönelik klinik çalışmalarına ağırlık verilecektir. Yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla yurtdışı faaliyetlere devam edilecektir. Uluslararası ombudsmanlık örgütleriyle faaliyetler sürdürülecek, 2 adet uluslararası konferans düzenlenecektir. STK'lar ile işbirliğine devam edilecek, kamu kurumlarıyla sorunların dostane çözümüne sağlamak amacıyla ilişkiler artırılacaktır. Kurumsal tanıtım ve farkındalığın artırılması amacıyla kurumsal yayınlarımız olan akademik dergi, bülten, başvurulara yönelik rehber, afiş, tanıtım broşürleri gibi tanıtıcı materyallerin basım ve dağıtımına devam edilecektir. Yapılan bu faaliyetlerin sonucunda çalışmaların etkisi anketlerle değerlendirilecektir. •Çocuklara, kadınlara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara yönelik farkındalığın sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinliklere ağırlık verilecektir. Cezaevi ziyaretleri yapılarak sorunların yerinde görülmesi sağlanacaktır. Bu konularda iki adet çalıştay yapılarak çalıştay sonuçları ve çözüm önerileri rapor haline getirilecektir. •Şikâyet başvurularına ilişkin, şikâyet öncesi ya da şikâyet sonrası vatandaşlar tarafından istenilen bilgilendirme taleplerinin tamamı karşılanacaktır. Bilgilendirme sistemimiz geliştirilerek çağrı merkezi gibi çalışması sağlanacaktır. •Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla ve bireylerin Kuruma daha kolay başvuru yapabilmesi ve başvurularına yönelik süreci daha kolay takip edebilmeleri açısından şikâyet başvuru ve yönetim sisteminin geliştirilmesine devam edecektir. Çocuk başvuru sayfasında da gerekli yenilikler ve güncelleştirilmeler yapılacaktır.

2.4 FAALİYET MALİYETLERİ TABLOSU

İdare Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
Program Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ
Alt Program Adı	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI

Alt Program Hedefi: Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi

Faaliyet Adı	**Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Şikayet Mekanizmasının Geliştirilmesine Yönelik Faaliyetler**
Açıklama	Faaliyetin yasal dayanağı 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunudur. Faaliyetin hedef kitlesi Kuruma başvurma hakkına sahip olan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile yabancılardır. Faaliyet kapsamında yürütülecek işler: •Kişilere, STK'Lara, medyaya ve dış paydaşlara yönelik Kurumsal farkındalığın artırılması ve hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla tanıtım faaliyetleri ve organizasyonlar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda ilin yöneticileri, medya, STK'Lar ve halktan oluşan gruplara yönelik il toplantıları organize edilecektir. Üniversitelerde konferanslar verilecek, ombudsmanlık kulüpleri yaygınlaştırılacak ve hukuk fakülteleri başta olmak üzere üniversite öğrencilerine yönelik klinik çalışmalarına ağırlık verilecektir. Yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla yurtdışı faaliyetlere devam edilecektir. Uluslararası ombudsmanlık örgütleriyle faaliyetlere devam edilecek, 2 adet uluslararası konferans düzenlenecektir. STK'lar ile işbirliğine devam edilecek, Kamu Kurumlarıyla sorunların dostane çözümüne sağlamak amacıyla ilişkiler artırılacaktır. Kurumsal tanıtım ve farkındalığın artırılması amacıyla Kurumsal yayınlarımız olan akademik dergi, bülten, başvurulara yönelik rehber, afiş tanırım broşürleri gibi tanıtıcı materyallerin basım ve dağıtımına devam edilecektir. Yapılan bu faaliyetlerin sonucunda faaliyetlerin etkisi anketlerle değerlendirilecektir. •Çocuklara, kadınlara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara yönelik farkındalığın sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinliklere ağırlık verilecektir. Cezaevi ziyaretleri yapılarak sorunların yerinde görülmesi sağlanacaktır. Bu konularda iki adet çalıştay yapılarak çalıştay sonuçları ve çözüm önerileri rapor haline getirilecektir. •Şikâyet başvurularına ilişkin, şikâyet öncesi ya da şikâyet sonrası vatandaşlar tarafından istenilen bilgilendirme taleplerinin tamamı karşılanacaktır. Bilgilendirme sistemimiz geliştirilerek çağrı merkezi gibi çalışması sağlanacaktır. •Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla ve bireylerin Kuruma daha kolay başvuru yapabilmesi ve başvurularına yönelik süreci daha kolay takip edebilmeleri açısından şikâyet başvuru ve yönetim sisteminin geliştirilmesine devam edecektir. Çocuk başvuru sayfasında da gerekli yenilikler ve güncelleştirilmeler yapılacaktır.

EKONOMİK KOD	2023 Bütçe	2023 Harcama (Haziran)	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
Personel Giderleri					
Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Giderleri					
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	4.024.000	934.382	7.314.000	9.004.000	10.208.000
Faiz Giderleri					
Cari Transferler					
Sermaye Giderleri					
Sermaye Transferleri					
Borç Verme					
BÜTÇE İÇİ TOPLAM KAYNAK	**4.024.000**	**934.382**	**7.314.000**	**9.004.000**	**10.208.000**
Döner Sermaye					
Özel Hesap					
Diğer Bütçe Dışı Kaynak					
BÜTÇE DIŞI TOPLAM KAYNAK					
FAALİYET MALİYETİ TOPLAMI	**4.024.000**	**934.382**	**7.314.000**	**9.004.000**	**10.208.000**

İdare Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
Program Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ
Alt Program Adı	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI
Alt Program Hedefi:	Bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturularak idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı faaliyetlerine karşı kişilerin haklarının korunması ve idarenin işleyişine katkı sağlanması
Faaliyet Adı	**İdarenin; Hukuk, Hakkaniyet, İnsan Hakları ve İyi Yönetim İlkeleri Bağlamında Denetlenmesi**
Açıklama	Faaliyetin yasal dayanağı 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunudur. Faaliyetin hedef kitlesi Kuruma başvurma hakkına sahip olan tüm gerçek ve tüzel kişiler ile yabancılardır. Faaliyet kapsamında yürütülecek işler: •Kuruma yapılan başvurular zorunlu haller dışında 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununda belirtilen 6 aylık inceleme ve araştırması süresini geçmeyecek şekilde en kısa sürede incelenerek sonuçlandırılacaktır. •Başvurular hukuk, hakkaniyet, insan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilerek öncelikle dostane çözüm yolları denenmek suretiyle çözüme kavuşturulacaktır. •Başvuruların değerlendirilmesi neticesinde idarenin işleminde hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırılık bulunması durumunda idareye tavsiye verilecektir. Sorunun çözümü mevzuat değişikliği gerektiriyorsa mevzuat değişikliği yönünde tavsiye verilecektir. Ayrıca TBMM'ye sunulan yıllık raporların standartları geliştirilecek, toplumun genelini ilgilendiren ya da çok sayıda şikâyet başvurusu alınan konularda özel raporlar düzenlenecektir. •Şikâyetlerin daha etkin incelenmesi, sürekli artma eğiliminde olan şikâyet başvurularının etkin ve hızlı sonuçlandırılmasını teminen personele yönelik eğitimlere devam edilecektir. Yine bu amaca yönelik olarak personelin uluslararası muadil kurumlarda ve ombudsmanlık kurumlarında bilgi ve tecrübesini artırmaya yönelik staj ve eğitim çalışmaları yapılacaktır.

EKONOMİK KOD	2023 Bütçe	2023 Harcama (Haziran)	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
Personel Giderleri	62.524.000	42.174.082	167.731.000	208.952.000	240.496.000
Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Giderleri	10.444.000	6.517.432	21.600.000	26.982.000	31.037.000
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	8.017.000	5.985.089	14.191.000	17.470.000	19.807.000
Faiz Giderleri					
Cari Transferler	2.120.000	1.259.962	3.913.000	4.818.000	5.463.000
Sermaye Giderleri					
Sermaye Transferleri					
Borç Verme					
BÜTÇE İÇİ TOPLAM KAYNAK	**83.105.000**	**55.936.565**	**207.435.000**	**258.222.000**	**296.803.000**
Döner Sermaye					
Özel Hesap					
Diğer Bütçe Dışı Kaynak					
BÜTÇE DIŞI TOPLAM KAYNAK					
FAALİYET MALİYETİ TOPLAMI	**83.105.000**	**55.936.565**	**207.435.000**	**258.222.000**	**296.803.000**

İdare Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
Program Adı	YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI
Alt Program Adı	ÜST YÖNETİM, İDARİ VE MALİ HİZMETLER

Faaliyet Adı **Bilgi Teknolojilerine Yönelik Faaliyetler**

EKONOMİK KOD	2023 Bütçe	2023 Harcama (Haziran)	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
Personel Giderleri					
Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Giderleri					
Mal ve Hizmet Alım Giderleri					
Faiz Giderleri					
Cari Transferler					
Sermaye Giderleri	2.400.000	37.359	4.000.000	6.750.000	6.750.000
Sermaye Transferleri					
Borç Verme					
BÜTÇE İÇİ TOPLAM KAYNAK	**2.400.000**	**37.359**	**4.000.000**	**6.750.000**	**6.750.000**
Döner Sermaye					
Özel Hesap					
Diğer Bütçe Dışı Kaynak					
BÜTÇE DIŞI TOPLAM KAYNAK					
FAALİYET MALİYETİ TOPLAMI	**2.400.000**	**37.359**	**4.000.000**	**6.750.000**	**6.750.000**

İdare Adı	KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
Program Adı	YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI
Alt Program Adı	ÜST YÖNETİM, İDARİ VE MALİ HİZMETLER

Faaliyet Adı **Genel Destek Hizmetleri**

EKONOMİK KOD	2023 Bütçe	2023 Harcama (Haziran)	2024 Bütçe	2025 Tahmin	2026 Tahmin
Personel Giderleri					
Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Giderleri					
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	4.941.000	2.592.175	9.362.000	11.523.000	13.067.000
Faiz Giderleri					
Cari Transferler	501.000	441.900	863.000	1.062.000	1.204.000
Sermaye Giderleri	20.400.000	5.248.103	7.000.000	17.600.000	17.600.000
Sermaye Transferleri					
Borç Verme					
BÜTÇE İÇİ TOPLAM KAYNAK	**25.842.000**	**8.282.178**	**17.225.000**	**30.185.000**	**31.871.000**
Döner Sermaye					
Özel Hesap					
Diğer Bütçe Dışı Kaynak					
BÜTÇE DIŞI TOPLAM KAYNAK					
FAALİYET MALİYETİ TOPLAMI	**25.842.000**	**8.282.178**	**17.225.000**	**30.185.000**	**31.871.000**

2.5 İDARENİN TOPLAM KAYNAK İHTİYACI TABLOSU

FAALİYETLER DÜZEYİNDE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU PERFORMANS PROGRAMI MALİYETİ

PROGRAM SINIFLANDIRMASI	2024			2025			2026		
	BÜTÇE İÇİ	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM	BÜTÇE İÇİ	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM	BÜTÇE İÇİ	BÜTÇE DIŞI	TOPLAM
KAMU DENETÇİLİĞİ	**214.749.000**	**0**	**214.749.000**	**267.226.000**	**0**	**267.226.000**	**307.011.000**	**0**	**307.011.000**
HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	7.314.000	0	7.314.000	9.004.000	0	9.004.000	10.208.000	0	10.208.000
Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Şikayet Mekanizmasının Geliştirilmesine Yönelik Faaliyetler	7.314.000	0	7.314.000	9.004.000	0	9.004.000	10.208.000	0	10.208.000
KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI	207.435.000	0	207.435.000	258.222.000	0	258.222.000	296.803.000	0	296.803.000
İdarenin; Hukuk, Hakkaniyet, İnsan Hakları ve İyi Yönetim İlkeleri Bağlamında Denetlenmesi	207.435.000	0	207.435.000	258.222.000	0	258.222.000	296.803.000	0	296.803.000
YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	21.225.000	0	21.225.000	36.935.000	0	36.935.000	38.621.000	0	38.621.000
ÜST YÖNETİM, İDARİ VE MALİ HİZMETLER	21.225.000	0	21.225.000	36.935.000	0	36.935.000	38.621.000	0	38.621.000
Bilgi Teknolojilerine Yönelik Faaliyetler	4.000.000	0	4.000.000	6.750.000	0	6.750.000	6.750.000	0	6.750.000
Genel Destek Hizmetleri	17.225.000	0	17.225.000	30.185.000	0	30.185.000	31.871.000	0	31.871.000
GENEL TOPLAM	**235.974.000**	**0**	**235.974.000**	**304.161.000**	**0**	**304.161.000**	**345.632.000**	**0**	**345.632.000**

EKONOMİK SINIFLANDIRMA DÜZEYİNDE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU PERFORMANS PROGRAMI MALİYETİ

EKONO-MİK KOD	2024				2025				2026			
	HİZMET PROGRAMLARI TOPLAM	YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	PROGRAM DIŞI GİDERLER	TOPLAM	HİZMET PROGRAMLARI TOPLAM	YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	PROGRAM DIŞI GİDERLER	TOPLAM	HİZMET PROGRAMLARI TOPLAM	YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	PROGRAM DIŞI GİDERLER	TOPLAM
Personel Giderleri	167.731.000			167.731.000	208.952.000			208.952.000	240.496.000			240.496.000
Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Giderleri	21.600.000			21.600.000	26.982.000			26.982.000	31.037.000			31.037.000
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	21.505.000	9.362.000		30.867.000	26.474.000	11.523.000		37.997.000	30.015.000	13.067.000		43.082.000
Faiz Giderleri				0				0				0
Cari Transferler	3.913.000	863.000		4.776.000	4.818.000	1.062.000		5.880.000	5.463.000	1.204.000		6.667.000
Sermaye Giderleri		11.000.000		11.000.000		24.350.000		24.350.000		24.350.000		24.350.000
Sermaye Transferleri				0				0				0
Borç Verme				0				0				0
Yedek Ödenekler				0				0				0
BÜTÇE İÇİ TOPLAM KAYNAK	214.749.000	21.225.000	0	235.974.000	267.226.000	36.935.000	0	304.161.000	307.011.000	38.621.000	0	345.632.000
Döner Sermaye				0				0				0
Özel Hesap				0				0				0
Diğer Bütçe Dışı Kaynak				0				0				0
BÜTÇE DIŞI TOPLAM KAYNAK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GENEL TOPLAM	**214.749.000**	**21.225.000**	**0**	**235.974.000**	**267.226.000**	**36.935.000**	**0**	**304.161.000**	**307.011.000**	**38.621.000**	**0**	**345.632.000**

2.6 FAALİYETLERDEN SORUMLU HARCAMA BİRİMLERİ TABLOSU

Performans Göstergelerinin İzlenmesinde Sorumlu Birimler

İdare Adı: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

PROGRAM	ALT PROGRAM HEDEFİ	PERFORMANS GÖSTERGELERİ	SORUMLU BİRİM
KAMU DENETÇİLİĞİ	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Dezavantajlı grupların farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	GENEL SEKRETERLİK
		Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinilirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	GENEL SEKRETERLİK
		Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	BAŞDENETÇİLİK
		Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	GENEL SEKRETERLİK
	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI	İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	BAŞDENETÇİLİK
		Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	BAŞDENETÇİLİK
		Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	BAŞDENETÇİLİK
		Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. Faaliyet sayısı	GENEL SEKRETERLİK

Faaliyetlerden Sorumlu Harcama Birimleri

İdare Adı: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Yıl: 2024

PROGRAM	ALT PROGRAM	FAALİYET	SORUMLU HARCAMA BİRİMİ
KAMU DENETÇİLİĞİ	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Şikayet Mekanizmasının Geliştirilmesine Yönelik Faaliyetler	BAŞDENETÇİLİK, GENEL SEKRETERLİK
	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI	İdarenin; Hukuk, Hakkaniyet, İnsan Hakları ve İyi Yönetim İlkeleri Bağlamında Denetlenmesi	BAŞDENETÇİLİK, GENEL SEKRETERLİK
YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	ÜST YÖNETİM, İDARİ VE MALİ HİZMETLER	Bilgi Teknolojilerine Yönelik Faaliyetler	GENEL SEKRETERLİK
		Genel Destek Hizmetleri	GENEL SEKRETERLİK

T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ
KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

Kavaklıdere Mahallesi Zeytindalı Cad.
No: 4 Çankaya/ANKARA
Tel: (0312) 465 22 00
Fax: (0312) 465 22 65
iletisim@ombudsman.gov.tr
www.ombudsman.gov.tr