



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



2025 YILI
FAALİYET
RAPORU



2025

FAALİYET RAPORU



T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)







SUNUŞ



Kamu Denetçiliği Kurumu, Anayasa'nın 74'üncü maddesine istinaden, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'yla kurulan anayasal bir kurumdur.

2012 yılında çıkarılan Kanun gereğince 2013 yılında fiilen faaliyetlerine başlayan Kurumumuz, bu dönem içinde kurumsallaşmasını tamamlamış, ülkemizin genç, dinamik ve etkili bir hak ve adalet arama kurumu olmuştur. Kurumumuzun kamuoyu ve idareler nezdinde farkındalığının artırılması ile sorun çözme yeteneğinin gelişmesinde önemli mesafeler kaydedilmiştir.

Kurumumuz bağımsız bir denetim mekanizması olarak faaliyetlerini sürdürmüş, başvurular incelenip idarelere öneriler sunulurken, ulusal-uluslararası düzeyde yürütülen pek çok çalışmayla hak arama kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlanmıştır. Kamu yönetiminin işleyişine ışık tutan, idari mekanizmanın ürettiği sorun alanlarını tespit edip çözümler üreten ve uyuşmazlıklar doğmadan kamu hizmetlerinin yürütülmesine katkı sunmuştur.

Kurumumuz faaliyete başladığı tarihten bu yana **262.516** başvuru almış ve bunların **261.152** adedini sonuçlandırmıştır. Kuruma 2025 yılında ise 21.034 adet başvuru yapılmış, 2024 yılından devreden 803 başvuru ile toplam 21.837 adet başvurunun Kurumumuzca 2025 yılında işleme alındığı, bunlardan 20.473 (%93,75) adedinin Kurumumuz tarafından sonuçlandırıldığı görülmüştür.

Kurumumuz kendisine intikal eden uyuşmazlıklarda “vatandaşın avukatı idarenin ise dostu” konumunda bir rol üstlenerek kendine özgü uzlaşma yöntemiyle vatandaş ile idare arasında dostane çözüm köprüsü oluşturmakta ve uyuşmazlıkları dostane yollarla çözüme kavuşturmaktadır. Bu kapsamda 2025 yılında Kurumumuza ulaşan başvuruların 956 adedi gönderme kararı ile olmak üzere toplam **2.042** adedi **“dostane çözüm”le sonuçlandırılmıştır.**

Kurumumuzca verilen tavsiye kararıyla işlemin düzeltilmesine fırsat vermekte, mevzuatın yetersiz kalan kısımlarını yenileme ve geliştirme, iyi yönetim ilkeleri yönünden de hizmet kalitesinin yükselmesine katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda **2025 yılında 313 başvuru hakkında kısmen**

olmak üzere toplam 1.215 adet tavsiye kararı verilmiştir. Verilen tavsiye kararları takip edilmiş olup uyum oranımız 2025 yılında %59,38 olmuştur.

Diğer yandan, Kurumumuz 13 yıllık süreçte şikâyetleri incelemenin yanı sıra hak arama kültürünün yaygınlaşmasına önemli katkılar sağlamış olup yapılan çalıştaylar ve hazırlanan özel raporlarla milyonlarca kişiyi ilgilendiren sorunlar gündeme getirilmiş ve çözümler aranmıştır. Bu kapsamda, 2025 yılında “*Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal Uyumun Güçlendirilmesi: İç Anadolu Örneği*” adlı Özel Rapor ile “*Başvuru Tarihine Göre İşçi Emekli Aylıklarındaki Farklar*” adlı Özel Rapor, tamamlanarak kamuoyuna sunulmuştur. Bunlara ek olarak, eğitimde fırsat eşitliği ile cezaevinde anne yanında kalan çocuklar bağlamında iki ayrı özel raporun çalışmalarına devam edilmektedir.

Yine 2025 yılı içinde hak arama kültürünün yaygınlaşması kapsamında tüm paylaşımlarla etkin faaliyetler gerçekleştirilmiş ve etkili bir iletişim ve iş birliği içinde olunmuştur. Bu bağlamda kadın ve çocuk hakları özelinde, Ankara, Aksaray, Çankırı, Eskişehir, Kayseri, Konya, Kırşehir, Kırıkkale ve İstanbul Bakırköy Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) ile Kayseri, İzmir, İstanbul Bakırköy ve Ankara’daki ceza infaz kurumları ziyaret edilmiştir.

Üniversiteli gençlerle de bir araya gelinmiş, farklı ombudsmanlık öğrenci topluluğu üyeleri Kurumumuzda ağırlanmış, Ahlat Gençlik Kampı ile Kızılay Heybeliada Kampı’nda ombudsmanlık öğrenci topluluklarına yönelik eğitim ve kültürel etkinlikler gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca vatandaş ile idareler arasında köprü görevi ifa eden Kurumumuz; ombudsmanlığın tanıtımı, vatandaşların Kurumumuza hangi durumlarda ve hangi usullerle başvuru yapabilecekleri, Kurumumuzun işleyişi ve çalışmaları hakkında bilgilendirilmektedir. İldeki idareciler ve o ilde hizmet alan insanları temsil eden kişiler aynı salonda buluşturularak illerde yaşanmakta olan sıkıntıların ilin yöneticileri tarafından ombudsman hakemliğinde dinlenmesi ve bu sorunlara çözüm bulmak için harekete geçilmesi amaçlarıyla gerçekleştirilen “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine 2025 yılında da devam edilerek Eskişehir, Siirt, Batman, Muş, Bitlis, Rize Artvin, Kars, Ardahan ve Iğdır illerinde vatandaş, STK, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelmiştir.

Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetleri kapsamında yurt dışında uluslararası ombudsmanlık kurumlarıyla iş birliği imkânları oluşturulmuş ve ilişkilerin devamlılığı sağlanmıştır. İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliğinin ve Asya Ombudsmanlar Birliğinin genel kurul ve yönetim kurulu toplantılarına başkanlık edilmiş veya konuşmacı olarak katılmış, Akdeniz Ombudsmanlar Birliğinin genel kurul toplantısı ve bu çerçevede düzenlenen uluslararası ombudsmanlık konferansına iştirak edilmiştir. Ayrıca Avrupa Parlamentosunda düzenlenen Avrupa Ombudsmanlar Ağı konferansına katılım sağlanıp eş zamanlı düzenlenen çalıştayda tecrübe paylaşımında bulunulmuştur.

Bunların yanı sıra mevcut başarıyı daha üst noktalara taşımak amacıyla hazırlanan Kurumumuz 2025-2028 dönemi stratejik planının ilk uygulama yılı olan 2025 yılında 8 hedefin 8’i gerçekleştirilmiş olup 2026 yılında da Kurum çalışmaları bu azimle artarak devam edecektir.

2025 İdare Faaliyet Raporu’nun hayırlı olmasını temennî eder, daha güzel çalışmalarda buluşmayı dilerim.

Mehmet AKARCA

Kamu Başdenetçisi

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	5
-------------	---

BÖLÜM I

GENEL BİLGİLER.....	9
A. MİSYON VE VİZYON	9
B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR	10
C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER	10
1. FİZİKSEL YAPI.....	10
2. TEŞKİLAT YAPISI	10
3. TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALTYAPISI.....	14
4. İNSAN KAYNAKLARI.....	17
5. SUNULAN HİZMETLER.....	20
6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ	28

BÖLÜM II

AMAÇ VE HEDEFLER	31
A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER	31
B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ.....	34

BÖLÜM III

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	36
A. MALİ BİLGİLER	36
1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI	36
2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR.....	36
3. MALİ DENETİM SONUÇLARI	40
B. PERFORMANS BİLGİLERİ	41
1. PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ	41
2. PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	70
2.1 ALT PROGRAM HEDEF VE GÖSTERGELERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMELER	70
2.2 PERFORMANS DENETİM SONUÇLARI	72
3. STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI	72
4. PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	82

BÖLÜM IV

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	85
A. ÜSTÜNLÜKLER	85
B. ZAYIFLIKLAR.....	86
C. DEĞERLENDİRME	87

BÖLÜM V

ÖNERİ VE TEDBİRLER	88
--------------------------	----

EKLER	91
Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı	91
Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı.....	92

BÖLÜM I

GENEL BİLGİLER

A. MİSYON VE VİZYON

Kurumumuz, 29.06.2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı ve kamu tüzel kişiliğini haiz, özel bütçeli Kurumumuzun; misyon ve vizyonu 2025-2028 dönemini kapsayacak olan “Stratejik Planı” ile belirlenmiştir. Bu kapsamda;

Misyonumuz ve Vizyonumuz;



B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

6328 sayılı Kanun uyarınca ;

Kurumumuz, 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;

- Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,
- Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,
- Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri,

Kurumumuzun görev alanı dışındadır.

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 ve menfaat ihlali şartını taşımayan şikâyetler de Kurumumuzun inceleme alanı dışındadır.

Kurumumuz, kanunlara uygunluk, ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk, kazanılmış hakların korunması, dinlenilme hakkı, savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, kişisel verilerin korunması gibi iyi yönetim ilkeleri açısından da idareye önerilerde bulunmaktadır. Bu sayede, kamu yönetimi alanındaki reformlarda ilerleme kaydedilmesine katkı sağlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, Kurumumuzun, bireye idare karşısında eşit söz hakkı tanıyan, kötü yönetimden doğan haksızlıkları önleyen, hem kamudaki etkinliği hem de toplumsal memnuniyeti arttıran bir işlevi bulunmaktadır.

C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

1. FİZİKSEL YAPI

Kurumumuz, “Kavaklıdere Mah. Zeytindalı Cad. No:4 Çankaya/Ankara” adresinde bulunan kalıcı hizmet binasında faaliyet göstermektedir.

Ayrıca 6328 sayılı Kanun’un 4’üncü maddesi kapsamında gerekli göreceği yerlerde büro açma yetkisi de bulunan Kurumumuz, İstanbul’da bir büro açılmasına yönelik çalışmaları 30.04.2015 tarihinde tamamlamıştır. Bu büro “Matbaacı Osmanbey Sokak No: 46, Şişli/İstanbul” adresinde faaliyetlerini sürdürmektedir.



2. TEŞKİLAT YAPISI

TBMM Başkanlığına bağlı, şikâyet esasına göre idareyi denetleyen ve bağımsız bir niteliğe sahip Kamu Denetçiliği Kurumu, Başdenetçilik ve Genel Sekreterlikten oluşmaktadır.

Başdenetçilik

Başdenetçilik, Kamu Başdenetçisi ve 5 Kamu Denetçisinden oluşmaktadır. Kurumumuz, Kamu Başdenetçisi tarafından yönetilmekte ve temsil edilmektedir.

6328 sayılı Kanun'da Kamu Başdenetçisi'nin ve Kamu Denetçileri'nin görevleri sayılmaktadır:

Kamu Başdenetçisi'nin 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 denetçiye 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.

Kamu Denetçileri'nin görevleri ise şunlardır:

- a) Bu Kanunda verilen görevlerin yapılmasında Kamu Başdenetçisi'ne yardımcı olmak.
- b) Kamu Başdenetçisi tarafından verilen görevleri yapmak.

Genel Sekreterlik

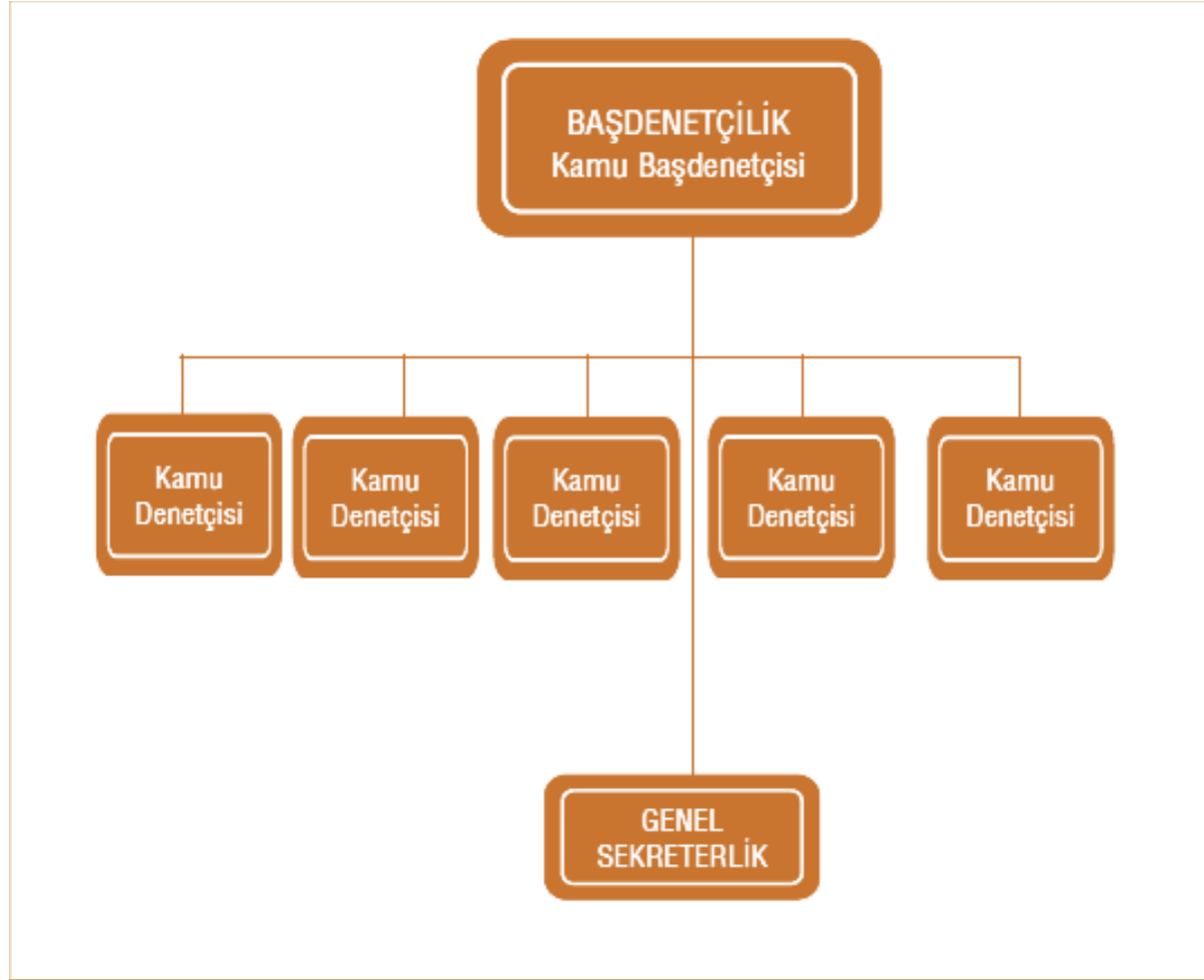
Genel Sekreterlik; Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte, Genel Sekreter ve diğer idari personel görev yapar.

Genel Sekreterliğin görevleri şunlardır:

- 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.

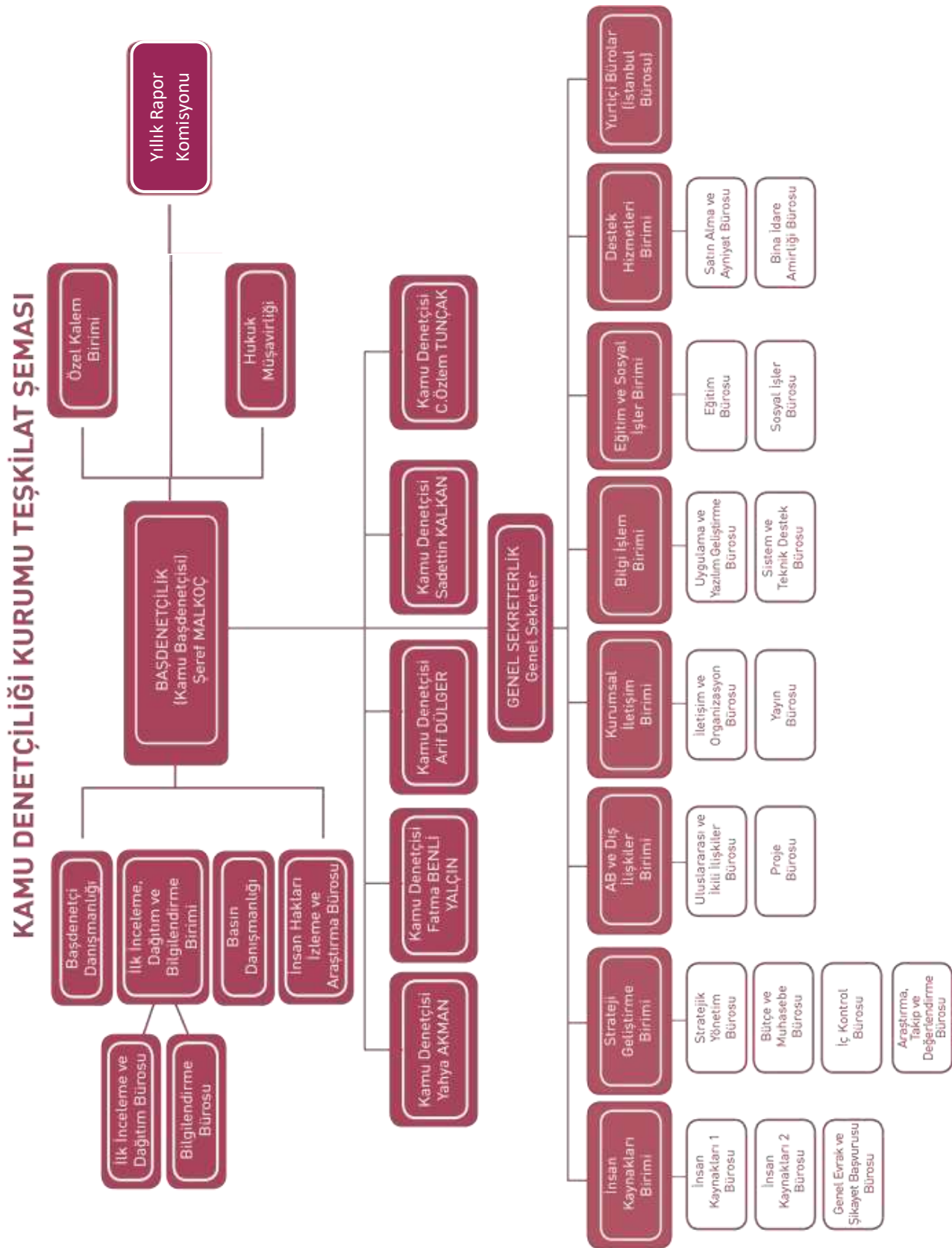
6328 sayılı Kanun'da öngörüldüğü şekliyle Kurumumuzun organizasyon şeması Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



6328 sayılı Kanun'da, Kurumumuzun ana hizmetlerini yerine getirmede yardımcı ve danışma faaliyetlerini sunacak diğer birimler ayrıntılı olarak tanımlanmamıştır. Bu bağlamda, kuruluş amacımızın gerçekleştirilmesinde kurumsallaşmanın sağlanarak daha etkin ve verimli bir hizmet sunumunun sağlanması ile birimlerin iş birliği ve uyum içerisinde çalışması için yürürlüğe konulan ve Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi kapsamında düzenlenen Kamu Denetçiliği Kurumu Ayrıntılı Organizasyon Şeması aşağıda gösterilmektedir.

Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



3. TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALTYAPISI



Kurumlar, hızla gelişen bilgi teknolojileri ile bu teknolojinin sunduğu imkânlardan yararlanmak ve ayrıca daha kaliteli hizmet vermek amacıyla verdikleri hizmetleri en doğru şekilde paydaşlarına ulaştırma noktasında bilişim sistemlerini daha yaygın bir şekilde kullanmaktadır.

Kurumumuzda bilgi teknolojisinin hızla gelişen bu imkânlarından yararlanmak, çalışanlarına ve şikâyetçilere bu teknolojik imkânları en iyi ve kolay şekilde yararlanmalarını sağlamak amacıyla bu alanda önemli atılımlar yapmaktadır.

Bu doğrultuda; şikâyet başvurularına yönelik olarak başvurularının incelenme noktasında verimliliği ve işlevselliği artırmak amacı ile Kurumumuzun kendi imkânlarıyla yazılımını yaptığı Şikâyet Yönetim Sistemi (SYS) kullanılmakta olup Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda sürekli gelişimi sağlanmaktadır.

Kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda kurum web sayfası ve çocuk web sayfası ile ilgili olarak gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin gelen veriler doğrultusunda anlık güncellenmeler ile responsive ekran uyumluluğu kapsamında yazılım güncelleştirmeleri yapılmakta ve belirlenen görsel tasarımlar çerçevesinde söz konusu sayfaların yayınlanması sağlanmaktadır.

Ayrıca Kurumumuz iş ve işlemlerini gerçekleştirirken; diğer idarelerin geliştirdiği web servislerini kullanmakta olup güncellemelere ilişkin uyum ve gerekli entegrasyonlar anlık sağlanmaktadır.

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 2025 yılında;

➤ Şikâyet Yönetim Sistemi'nde (SYS);

- Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilme işlemleri devam etmiştir. Bu kapsamda;
 - Başvuruların semantik olarak sınıflandırılması sağlanmış,
 - Başvuruların anlamsal benzerlik vektörleri hesaplanarak benzer başvurular kolayca erişilebilir hale getirilmiş,
 - Başvuru analizi yapılarak yeni başvurunun kurum eski kararları göz önünde bulundurularak oransal biçimde karar türü tahmini gerçekleştirmiş,
 - Yeni gelen başvurunun eski başvuruların anlamsal vektörleri aracılığıyla incelenmesi gereken konu ve alt konu tespitleri yapılmıştır.
- Karar yükleme işlemlerinde yaşanan font sorunları giderilmiştir.
- DETSİS servislerinin entegrasyonunda güncellemeler yapılmıştır.
- Evrak yükleme hatalarında son kullanıcı bilgilendirmeleri anlaşılır ve yönlendirici hale getirilmiştir.
- Evrak validasyon süreçleri iyileştirilmiştir.
- Gizli dosyaların listelerde gösterimiyle ilgili iyileştirmeler yapılmıştır.
- Karar Takip Modülü geliştirilerek karar cevap ve analiz süreçleri iyileştirilmiştir.
- Yenilenen çocuk başvuru sayfası tasarımı kapsamında çocuk başvuru formu güncellenerek SYS'ye entegrasyonu sağlanmıştır.
- Yıllık raporun hazırlanmasına yardımcı modüller geliştirilmiştir.

- E-imza algoritma güncellemesi kapsamında entegrasyonlar tamamlanmıştır.
- Altyapı sürüm yükseltme çalışmaları devam etmektedir.

➤ **E-Başvuru Sistemi'nde;**

- Başvuru esnasında eksik veya doldurulması gereken alanlar kısmında detaylı açıklamalarla başvuranların yönlendirilmesi sağlanmıştır.
- Başvuru esnasında yüklenebilecek evrak tipleri ve boyutları ile ilgili iyileştirmeler yapılmıştır.
- Güvenlik önlemleri kapsamında çoklu hatalı girişlerde tekrar denemelerin önüne geçilmiştir.
- Mavi Kartlıların başvurularında yaşanan sorunlar giderilmiştir.
- E Başvuru sisteminde engelli başvurularının alınabilmesi için doldurulması gereken alanlar, ekran okuyucu programlara uygun hale getirilmiştir.
- Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi sağlanmıştır.
- 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.

➤ **Çocuk E-Başvuru Sayfası'nda;**

- Çocuk başvuru sayfasında gelen talepler doğrultusunda tasarım değişikliği yapılmıştır.
- Çocuk başvuru belgesi yeni tasarım çalışmaları kapsamında yenilenerek SYS'ye entegre edilmiştir.

➤ **Kararlar Bilgi Bankası'nda;**

- Yayınlanacak kararların redaksiyon süreçlerinde iyileştirmeler yapılmıştır.
- Yayınlanmış kararlarda doğru veriye kolay erişebilmek için arama algoritması yenilenmiştir.
- Güvenlik açıklarına yönelik iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

➤ **Web sayfalarında;**

- Bütün kurumsal web sayfalarının tek bir içerik yönetim sistemi tarafından yönetilebilmesi kapsamında bütün kurumsal web sayfalar yeni içerik yönetim sistemine entegre edilmiştir.
- Kurum web sayfası, İngilizce kurum web sayfası, ombudsman toplulukları web sayfası, kadın web sayfası ve çocuk web sayfalarının içerik yönetim sistemine entegrasyonu tamamlanmıştır.
- Kurumsal web sayfalarının içerik yönetim sistemine entegrasyonu kapsamında bütün web sayfalarının 2025 yılına ait bütün arşiv haberleri ve sayfaları yeni içerik yönetim sistemine yeniden girilerek entegrasyonları tamamlanmıştır.
- Çocuk web sayfası ve kadın web sayfaları tasarımları yenilerek faaliyete açılmıştır.
- Çocuk web sayfası ve kadın web sayfası içerikleri tamamen güncellenmiştir.
- Gazze web sayfası içerik güncelleştirmeleri gelen talepler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.
- Kurum içerisinde aktif olarak kullanılan bütün birimlerin işlemlerini senkronize olarak yürütebildiği portal sistemine gelen talepler kapsamında uygulama ekleme/güncelleme işlemleri aktif olarak devam etmektedir.
- Kurumsal web sayfaları ile ilgili gelen talepler doğrultusunda güncelleme ve tasarım çalışmaları devam etmektedir.
- Kurumsal web sayfalarının erişilebilirlik kapsamında ihtiyaçlarının giderilmesi adına çalışmalar devam etmektedir.
- Kurum içerisinde ihtiyaçlar kapsamında uygulamalar geliştirilme/güncelleme çalışmaları devam etmektedir. Bu kapsamda irtibat kişisi yönetim sistemi, şifre yönetim uygulaması,

hediyelik malzeme takip uygulaması, bilgi işlem e-destek takip uygulaması vb. uygulamalar geliştirilmiştir.

➤ **Sistem ve Teknik Destek Kapsamında:**

- Güvenlik duvarı (Firewall) politikalarının kurumun ihtiyaç ve güvenlik önlemlerinin belirlenmesi ve yönetilmesi sağlanmaktadır.
- Sunucu ve veri depolama ünitelerinin bakımı ve bu sistemlere bağlı olan donanımları sorunsuz bir şekilde işletebilmesi sağlanmaktadır.
- Sunucu yedekleme planlarının uygulanması ve işletilmesi yapılmaktadır.
- FKM sisteminin düzenli bakım ve kontrolü sağlanmaktadır.
- Kurumun internet hız ve bant genişliğinde kesintisiz internet erişimi sağlanmaktadır.
- Sistem sunucu, bilgisayar ve donanım ihtiyacı belirlenerek kurulum ve uygulama planları hazırlanmaktadır.
- Kablolu ve kablosuz ağların planlama, tasarlama ve kurma, performans iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.
- TS ISO27001 ve Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında yapılan çalışmaların sürekliliği sağlanmaktadır.
- Birimlerden gelen arızalı donanımların arıza listesi veri tabanında tutulmakta ve sağlıklı bir şekilde takibi yapılmaktadır.
- Kurum e-posta sisteminin bakımı, güncellemesi ve güvenlik yapılandırma çalışmaları yapılmaktadır.
- Güvenlik kameraları ile ilgili bakım ve yönetim çalışmaları yapılmaktadır.
- Kurum içi ve dışı çevrim içi toplantılara bilgi işlem desteği sağlanmaktadır.
- Diğer kamu kurumları ile kurulmuş olan veri entegrasyonları altyapı sürekliliği ve güvenliği sağlanmaktadır.

Kurumumuzun ve tüm personeline ait 2025 Aralık sonu itibarıyla mevcut donanım bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır:

Tablo 1: Donanım Verileri

ÜRÜN TİPİ	ADEDİ
Masaüstü Bilgisayar	284
Dizüstü Bilgisayar	208
Mobil Yazıcı	1
Çok Fonksiyonlu Yazıcı (Renkli)	18
Çok Fonksiyonlu Yazıcı (Siyah – Beyaz)	59
Fotokopi Cihazı	8
Barkod Yazıcı	1
Fotoğraf Yazıcı	1
Tarayıcı	7
Faks	-
Sunucular	7
Depolama Ünitesi	3
Güvenlik Duvarı	7
Spam Mail Filtre Cihazı	1
Omurga Anahtarı	1
Ağ Anahtarı	42
Projeksiyon Cihazı	9
Kablosuz Erişim Cihazı	23
Video Konferans Cihazı	3
Kart Baskı Cihazı	1
Santral Ünitesi	3

4. İNSAN KAYNAKLARI



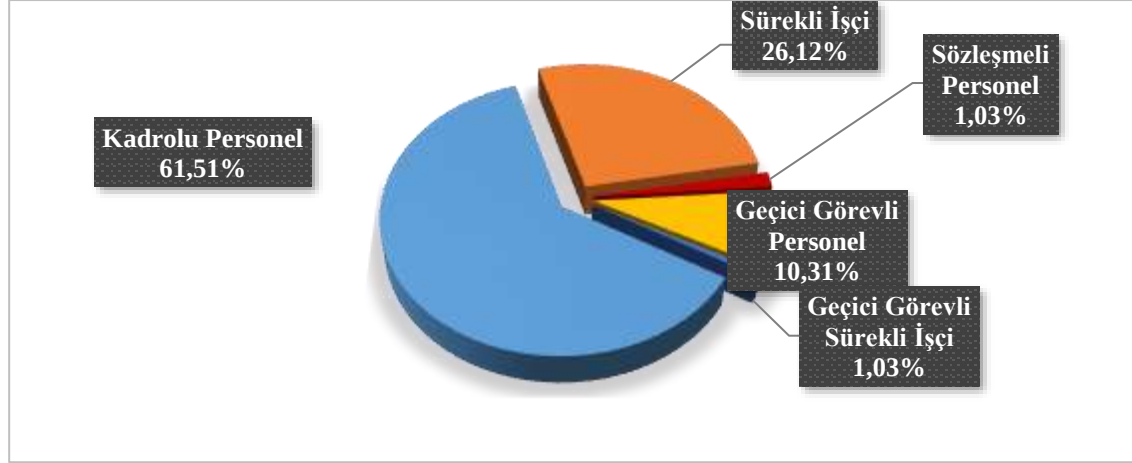
Kurumumuz 31 Aralık 2025 tarihi itibarıyla 179 kadrolu personel, 76 sürekli işçi, 3 sözleşmeli, 30 geçici görevli personel ve 3 geçici görevli sürekli işçi (şoför) olmak üzere toplam **291** personelden oluşmaktadır.

Personele ait cinsiyet, unvan vb. dağılımları gösterir tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 2: Personel Sayıları

Kamu Denetçiliği Kurumu	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	
	179	76	3	30	3	
	61,51%	26,12%	1,03%	10,31%	1,03%	291

Şekil 3: Personel Sayıları



Tablo 3: Personelin Hizmet Sınıflarına Göre Dağılımı

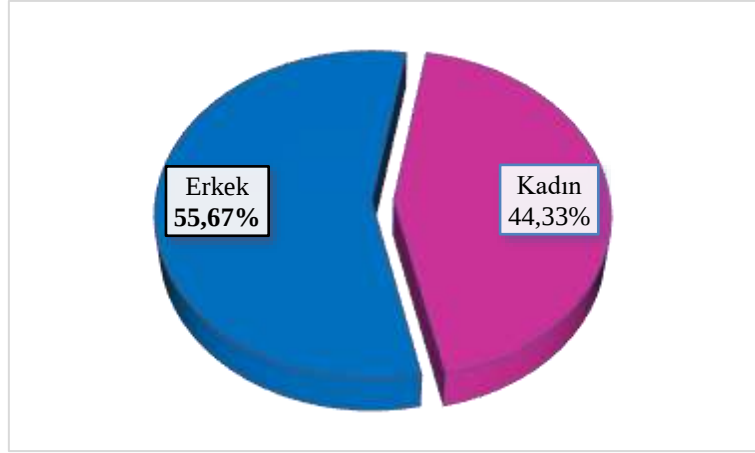
Sınıfı	Kadrosu	Personel Sayısı	Dağılım Oranı %
Memur		179	61,51%
	GİH- Genel İdare Hizmetleri Sınıfı	163	
	TH -Teknik Hizmetler Sınıfı	9	
	SH- Sağlık Hizmetleri Sınıfı	1	
	YH- Yardımcı Hizmetleri Sınıfı	6	
Sürekli İşçi		76	26,12%
Sözleşmeli Personel		3	1,03%
Geçici Görevli Personel		30	10,31%
Geçici Görevli Sürekli İşçi		2	1,03%
TOPLAM		291	

Tablo 4: Personelin Kadro Unvanlarına Göre Dağılımı

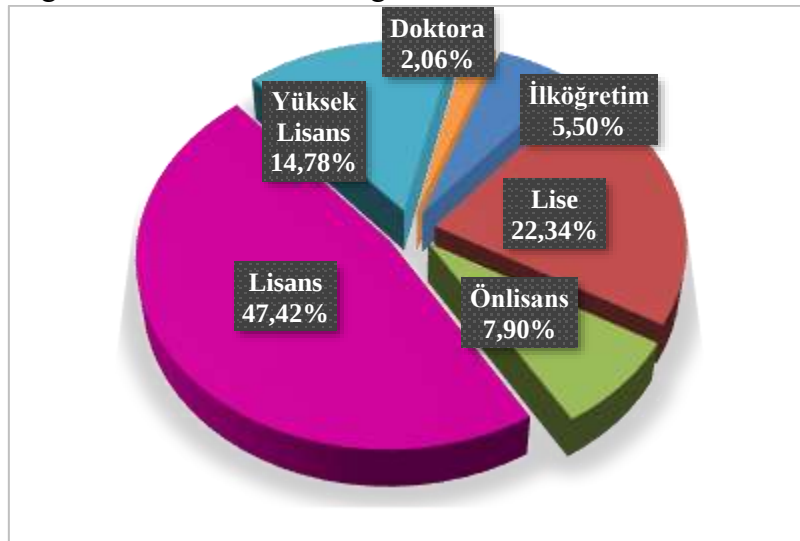
Kadrosu	Personel Sayısı	Dağılım Oranı %
Yönetici	7	2,41%
Kamu Denetçiliği Uzmanı	106	36,43%
Kamu Denetçiliği Uzman Yardımcısı	3	1,03%
Mali Hizmet Uzmanı	2	0,69%
İdari Personel	61	20,96%
Sürekli İşçi	76	26,12%
Sözleşmeli Personel	3	1,03%
Geçici Görevli Personel	30	10,31%
Geçici Görevli Sürekli İşçi	3	1,03%
TOPLAM	291	

Tablo 5: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
Kadın	74	38	1	16		129	44,33%
Erkek	105	38	2	14	3	162	55,67%
TOPLAM	179	76	3	30	3	291	

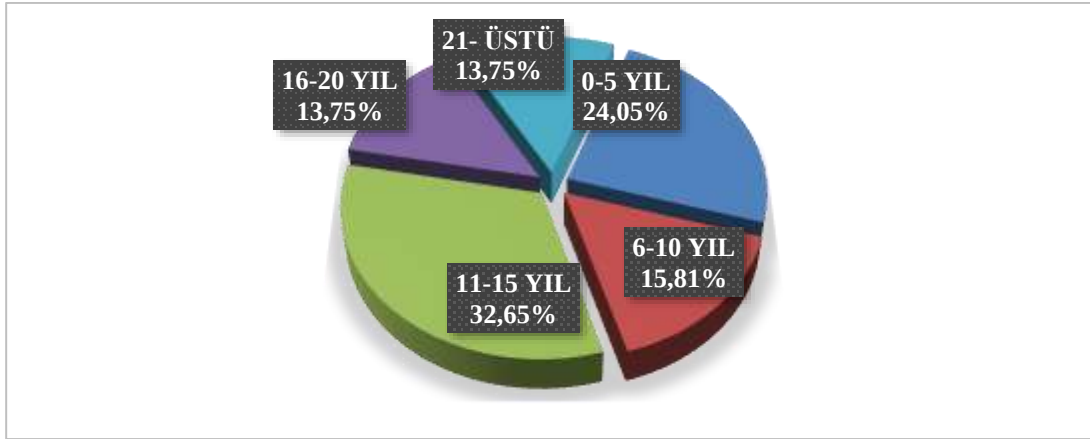
Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı**Tablo 6: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

Eğitim Durumu	Personel Sayısı	Dağılım Oranı (%)
İlköğretim	16	5,50%
Lise	65	22,34%
Önlisans	23	7,90%
Lisans	138	47,42%
Yüksek Lisans	43	14,78%
Doktora	6	2,06%
TOPLAM	291	

Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Tablo 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı

Hizmet Yılı	Personel Sayısı	Dağılım Oranı (%)
0-5 Yıl	70	24,05%
6-10 Yıl	46	15,81%
11-15 Yıl	95	32,65%
16-20 Yıl	40	13,75%
21- Üstü	40	13,75%
TOPLAM	291	

Şekil 6: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı

5. SUNULAN HİZMETLER

5.1 Başdenetçilik Tarafından Sunulan Hizmetler

Başdenetçilik, görev bakımından Kurumumuzun ana hizmeti olan şikâyet işlemlerinin yürütüldüğü birimdir. Şikâyet işlemleriyle ilgili olarak Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ile kendilerine bağlı görev yapan uzman çalışma grupları 6328 sayılı Kanun ve Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çerçevesinde kendilerine verilen aşağıdaki görevleri yerine getirmektedir.

Başdenetçinin görev ve yetkileri

- Kurumu yönetmek ve temsil etmek.
- Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- Denetçiler arasında iş birliğini sağlamak ve uyumlu çalışmalarını gözetmek.
- Denetçilerin görev alanına ilişkin olarak ortaya çıkan tereddütleri gidermek.
- Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü belirlemek ve gerektiğinde değiştirmek.
- Gerek gördüğünde şikâyet başvurusunu bizzat sonuçlandırmak.
- Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak.
- Yıllık raporu hazırlamak ve Komisyona sunmak.
- Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- Raporları kamuoyuna duyurmak.
- Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiye belirlemek.

- j) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- k) Genel Sekreter, uzman ve uzman yardımcılarının görevleri sebebiyle bir suç işledikleri öne sürüldüğü takdirde ceza soruşturması ve kovuşturması yapılabilmesi için izin vermek.
- l) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- m) İhtiyaç duyulan iş ve konularla ilgili olarak kamu kurum ve kuruluşlarındaki personelin geçici olarak görevlendirilmesini istemek.
- n) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- o) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olan devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek veya görevlendireceği denetçiye inceletmek.
- ö) Yönetmeliğin 22'nci maddesi kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- p) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- r) Gerekli görülen yerlerde büro açılmasına karar vermek.
- s) Kurumun görev alanıyla ilgili olarak uluslararası iş birliğine ilişkin çalışmaları yürütmek.
- ş) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak

Kamu Denetçilerinin görev ve yetkileri

- a) Görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyet başvurularının ön incelemesini yapmak.
- b) Görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyetleri incelemek, araştırmak ve Başdenetçiye önerilerde bulunmak.
- c) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- ç) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- d) Gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak ve Başdenetçiye sunmak.
- e) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- f) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- g) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek.
- ğ) Yönetmeliğin 22'nci maddesi kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- h) Başdenetçiye, yokluğunda vekâlet etmek.
- ı) Kanunda verilen görevlerin yapılmasında Başdenetçiye yardımcı olmak.
- i) Başdenetçi tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Kamu Denetçiliği Uzmanlarının görev ve yetkileri

- a) Uzman ve uzman yardımcılarını, Başdenetçi veya denetçiler tarafından verilen görevleri yerine getirmek.
- b) Uzman ve uzman yardımcılarını, Kurumun asli hizmetlerini yürütmek üzere Kamu Denetçiliği Uzmanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görevleri yapmak.

5.1.1 Özel Kalem Birimi

Özel Kalem Birimi, Kamu Başdenetçisinin; resmi ve özel yazışmalarının yürütülmesi, her türlü protokol ve tören işleri ile ziyaret, davet, karşılama, ağırlama, uğurlama, milli ve dini bayramlarla ilgili hizmetleri düzenleme ve diğer kuruluşlarla koordinasyonun sağlanması, her türlü görüşme ve toplantıları ile günlük çalışma işlerinin düzenlenmesi, Başdenetçi ve denetçiler ile birimler arasında iletişimin sağlanması, birimde çalışan personelin sevk ve idare edilmesi, önemli, gizli ve süreli evrakın takibinin yapılması ile birim araç ve gereçlerinin ilgili birimlerden temininin sağlanmasını yerine getirmektedir.

5.1.2 Hukuk Müşavirliği

Hukuk Müşavirliği, 26.09.2011 tarihli ve 659 sayılı Genel Bütçe Kapsamındaki Kamu İdareleri ve Özel Bütçeli İdarelerde Hukuk Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine göre belirtilen hukuk hizmetlerini yerine getirmektedir.

Bu kapsamda; Kurum içi hazırlanan mevzuat, sözleşme ve şartname taslakları, uyuşmazlıklara ilişkin işleri inceleyip hukuki görüş belirtmekte, anlaşmazlıkları önleyici hukuki tedbirleri almakta, Kurumun taraf olduğu adli ve idari davalarda, iç ve dış tahkim yargılamasında, icra işlemlerinde ve yargıya intikal eden diğer her türlü uyuşmazlıklarda Kurumumuzu temsil etmekte ve diğer kamu idarelerince hazırlanan mevzuatlara Kurumumuz adına görüş verilmesini sağlamakta yürütmektedir.

5.1.3 Basın Danışmanlığı

Basın Danışmanlığı, Kurumun basınla ilişkilerini yürütmek amacıyla çalışmalar planlanmak ve bu çalışmaların belirlenen ilkelere göre yürütülmesini sağlamak, Kurum tarafından yapılacak basın toplantılarını düzenlemek, toplantıların duyurulmasını sağlamak ve gerekli bilgi notu ile dokümanları hazırlamak, yazılı ve görsel basını günlük olarak izlemek, Kuruma ilişkin haber ve yorumları incelemek ve Başdenetçilik Makamına sunmak, gerektiğinde bu haber ve yorumlara cevap, açıklama, tezkip hazırlamak ve yayımlanmasını sağlamak, Kurum faaliyetleri ile ilgili kamuoyunu aydınlatıcı basın haberleri, basın bültenleri ve basın duyuruları hazırlamak ve basın-yayın kuruluşlarının yayımlanmasını sağlamak, Kurum için gerekli yazılı, görsel yayınları saptamak ve bunları derlemek, bunların kurum kütüphanesine temin edilmesini sağlamak ve Kurum ile ilgili gazete ve dergileri, yazı ve haberleri arşivlemek, Kurumun ve Başdenetçinin sosyal medya hesaplarını yönetmek ve içerik sağlamak, Kurum web sitesinde yer alan haber ve program içeriklerini güncellemek, belirli dönemler itibarıyla faaliyetleriyle ilgili olarak rapor sunmak görevlerini yerine getirmektedir.

5.1.4 İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi

5.1.4.1 İlk İnceleme ve Dağıtım Bürosu

İlk İnceleme ve Dağıtım Bürosu, kaydı gerçekleştirilen şikâyet başvurularının İş Bölümü Yönergesi esaslarına göre konu ve alanlarının belirlenmesi, şikâyet başvurularının temel hususlar bakımından ilk incelemesinin yapılarak başvuruda bulunan eksikliklerin tamamlanmasının sağlanması, ilk inceleme neticesinde şikâyetlerin İş Bölümü Yönergesi çerçevesinde ilgili Kamu Denetçisine gönderilmesi, başvuru tarafından telefon, yüz yüze, e-posta vb. yollarla yapılan iletişim ve bilgi taleplerinin karşılanması ve gerekli yönlendirmelerin yapılması, başvuranın dosya kapsamında ek bilgi ve belge sunumlarının Kurumumuza yazılı olarak iletilmesi hususunda bilgilendirme yapılması, şikâyet başvuru yöntemlerini çeşitlendirmek amacıyla çalışmalar yapılması ve mevcut şikâyet yöntemlerinin etkinliğini takip ederek gerekli güncellemelerin yapılması görevlerini yürütmektedir. Başvuruları hakkında bilgi almak üzere Kurumumuza yüz yüze, telefonla, bilgi edinme talepleri vb. yöntemlerle başvuru yapan vatandaşlara ait yapılan bilgilendirme faaliyetlerine ilişkin istatistik bilgileri “Performans Bilgileri” başlığı altında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

5.1.4.2 Bilgilendirme Bürosu

Bilgilendirme Bürosu, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvurular ile diğer kurum ve kuruluşların iletişim merkezleri aracılığı ile gelen başvuruların değerlendirilmesi, ilgili birimlere havalesinin yapılması, başvuruların etkin, süratli ve doğru bir şekilde sonuçlandırılması için gerekli tedbirlerin alınması, şikâyet başvuru yöntemleri ve usulleri ile şikâyetlere ilişkin başvurunun safahatı hakkında Kuruma gelen bilgi taleplerinin karşılanmasının sağlanması görevlerini yerine getirmektedir.

5.1.5 İnsan Hakları İzleme ve Araştırma Bürosu

Ulusal ve uluslararası insan hakları ihlallerini gözlemlenmesi, insan hakları alanında yaşanan gelişmelerin incelenmesi, Avrupa Konseyi, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Birleşmiş Milletler ve diğer ilgili uluslararası insan hakları kurum ve kuruluşlarının takip edilmesi, AİHM ve AYM kararlarının araştırılması, Cumhurbaşkanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, Diyanet İşleri Başkanlığı gibi kamu kurum ve kuruluşları ile insan hakları alanında iş birliği ve koordinasyonun gerçekleştirilmesi, insan hakları alanında faaliyet gösteren vakıf, dernek vb. kuruluşlarla iş birliği ve koordinasyon gerçekleştirilmesi, insan hakları alanında düşüncelerin üretilmesi ile benzeri görevlerin sonucunda özel rapor, analiz, makale, broşür hazırlanması ve yayımlanması görevlerini yürütmektedir.

5.1.6 Başdenetçi Danışmanlığı

Başdenetçi Danışmanlığı, Denetçiliklerce hazırlanan karar önerilerinin son inceleme ve değerlendirmesini yapmakta ve Başdenetçinin vereceği diğer görevleri gerine getirmektedir.

5.1.7 Yıllık Rapor Komisyonu

Yıllık Rapor Komisyonu, Kurum faaliyetlerinin tüm yönleriyle ortaya konması ve şikâyet başvurularının incelenmesi sonucunda verilen kararlardaki Kurum yaklaşımının daha etkin raporlanması adına usul-esasları belirleme, kararlar alma ve yıllık rapor hazırlanma sürecini yönetme görevlerini yürütmektedir.

5.2 Genel Sekreterlikçe Sunulan Hizmetler

Genel Sekreterlik, Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirmekten sorumludur. Bu çerçevede, Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi kapsamında yer alan Genel Sekreterliğe bağlı hizmet birimlerince sunulan hizmetler aşağıda sunulmaktadır.

5.2.1 İnsan Kaynakları Birimi

5.2.1.1 İnsan Kaynakları 1 Bürosu

İnsan Kaynakları 1 Bürosu, Kurumun insan kaynakları sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinin sağlanması, Kurumun insan gücü planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmaların yapılması, personel sisteminin geliştirilmesinin sağlanması, Kurum personelinin; yurt içi ve yurt dışı geçici ve sürekli görevlendirme onayları, vekâlet onayları, işe alma, izin, görev yeri ve birimi, kimlik kartı, pasaport işlemleri ve benzer iş ve işlemlerinin yapılması ve takibinin sağlanması, personelin yabancı kurum veya kuruluşlarda ve uluslararası resmi veya özel kuruluşlarda staj veya ihtisas yapmak, bilgi ve görgü artırmak veya lisansüstü öğrenim yapmak suretiyle yetiştirilmek üzere yurt dışına gönderilmesi ile askerlik sevk ve tehir iş ve işlemlerinin yürütülmesi, Kurumda geçici olarak görevlendirileceklere ilişkin işlemlerin yapılması ve Eğitim Bürosu ile eğitime ilişkin yürütülecek faaliyetlerde gerekli koordinasyonun sağlanması görevlerini yürütmektedir.

5.2.1.2 İnsan Kaynakları 2 Bürosu

İnsan Kaynakları 2 Bürosu, Kurum personelinin sınav, atama, yükselme, nakil, özlük, disiplin, sicil, ücret, tahakkuk, terfi, intibak, kıdem aylığı, mal bildirimi, yabancı dil yardımı ödeneği, kesenek, emeklilik ve benzer iş ve işlemlerinin yapılması, takibinin sağlanması ve ilgili programlara işlenmesi, yine sürekli işçi olarak görev yapan Kurum personelinin özlük, disiplin, izin, geçici görevlendirme, çalışma belgesi, kısmi süreli veya tam süreli çalışma talepleri, emeklilik işlemleri ile toplu iş sözleşmesi işlemlerinin yürütülmesi ve iş gücü çizelgelerinin takip eden ayın sonuna kadar İŞKUR'a bildirilmesi, Kamu Denetçiliği Yüksek Disiplin Kurulu ve Disiplin Kurulunun sekretarya işlemlerinin yürütülmesi, yurt içi ve yurt dışı geçici ve sürekli görevlendirmelerinde yolluk ve harcırah işlemleri

ile bilirkişi ödemeleri, telif ücreti ödemeleri, BES ödemeleri, yurt dışı maaş ödemeleri ile yabancı dil kursu devlet katkısı ödemeleri işlemlerinin yürütülmesi ve personel kadro cetvellerinin hazırlanması ile iptal–ihdas işlemlerini gerçekleştirilmesi görevlerini yürütmektedir.

5.2.1.3 Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu

Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu, Kuruma yapılan şikâyet başvurusu kaydının yapılarak numara ve dosyalanmasının gerçekleştirilmesi ve şikâyet başvurusunun İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimine verilmesi işlemlerinin yerine getirilmesi, Kurumumuzun genel evrak hizmetlerinin de yürütülmesi ile Kurum arşivinin ilgili mevzuata uygun düzenlenmesi, arşive ait iş ve işlemlerinin yürütülmesi hizmetlerini yerine getirmektedir.

5.2.2 Strateji Geliştirme Birimi

5.2.2.1 Stratejik Yönetim Bürosu

Stratejik Yönetim Bürosu, Kurumun stratejik planlama çalışmalarını yürüterek stratejik plan ile idare faaliyet raporunun hazırlanması, performans analizlerinin yapılması, kalite ölçütlerinin geliştirilmesi, kamu hizmet envanteri ve hizmet standartlarının hazırlanması, standart dosya plan kodları ile idari birim kimlik kodlarının belirlenmesi ve kullanılmasının sağlanması hizmetlerini gerçekleştirmektedir.

5.2.2.2 İç Kontrol Bürosu

İç Kontrol Bürosu, Kurumda iç kontrol sisteminin kurulması, standartlarının uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarının yapılması, Kurumumuzun görev alanına ilişkin konularda standartların hazırlanması, amaçlar ile sonuçlar arasındaki farklılığı giderici ve etkililiği artırıcı tedbirlerin önerilmesi, ön mali kontrol görevinin yürütülmesi ve Kurumumuz faaliyetlerinin stratejik plan, performans programı ve bütçeye uygunluğunun izlenmesi ve değerlendirilmesi hizmetlerini yürütmektedir.

5.2.2.3 Bütçe ve Muhasebe Bürosu

Bütçe ve Muhasebe Bürosu, Kurumun performans esaslı bütçesinin hazırlanmasını, bütçe görüşmeleri öncesi hazırlıklarının ve görüşme sonrası işlemlerinin yürütülmesini, yıl başında ayrıntılı harcama ve finans programlarının hazırlanmasını, yıl içinde bütçe uygulamaları ve sonuçlarının izlenmesini, yatırım programlarının yürütülmesini, mali istatistiklerin hazırlanmasını, mali yıl sonunda bir önceki yıl kurum kesin hesabının çıkarılmasını sağlamaktadır (Kurumumuz muhasebe hizmetleri hâlihazırda TBMM Strateji Geliştirme Başkanlığınca yürütülmektedir).

5.2.2.4 Araştırma, Takip ve Değerlendirme Bürosu

Araştırma, Takip ve Değerlendirme Bürosu, Kurumun görev alanıyla ilgili araştırma geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesi ve buna ilişkin çalışmaların raporlanması, Kurumun görev alanına giren konulara ilişkin mevzuat değişikliklerinin izlenmesi ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması, şikâyet başvurularına ilişkin istatistiki verilerin koordinatörlüklerle de iş birliği yaparak dönemsel olarak temin edilmesi, analiz edilmesi ve raporlanması, kararların idare nezdinde takibinin yapılması, kararların istatistiki kayıtlarının tutulması, katma değer analizlerinin yapılması ve sonuçlarının raporlanması ile yıllık raporun hazırlanmasında koordinasyon görevinin yürütülmesi ve yıllık rapor standartları konusunda çalışmalar yapılması hizmetlerini yürütmektedir.

5.2.3 AB ve Dış İlişkiler Birimi

5.2.3.1 Uluslararası ve İkili İlişkiler Bürosu

Uluslararası ve İkili İlişkiler Bürosu, Kurumun dış ilişkileri ve uluslararası etkinliklerinin yürütülmesi için gerekli olan desteğin yerine getirilmesi, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar ile eş güdüm sağlanması, protokol hizmetlerinin yerine getirilmesi, Kurumun faaliyet alanıyla ilgili uluslararası kurum ve kuruluşların çalışmalarının ve uluslararası gelişmelerinin takip edilmesi, Avrupa Birliği ile ilgili konularda müzakerelere ilişkin hazırlıkların yapılması, toplantılara katılım sağlanması ve alınan kararlarla ilgili olarak uyum ve uygulama çalışmalarının yürütülmesi hizmetlerini gerçekleştirmektedir.

5.2.3.2 Proje Bürosu

Proje Bürosu, Kurumumuzun yurt dışı faaliyetleri kapsamında Avrupa Birliği, uluslararası kuruluşlar ve diğer ülkelerle yürüttüğü projeler ile programların hazırlanması, projelerin uygulanması ve yürütülmesinde ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gerekli koordinasyonun sağlanması hizmetlerini yürütmektedir.

5.2.4 Kurumsal İletişim Birimi

5.2.4.1 İletişim ve Organizasyon Bürosu

İletişim ve Organizasyon Bürosu, kurumsal iletişim planlarının ve programlarının hazırlanması, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum örgütleriyle iletişimin sağlanması ve ortak organizasyonun yapılması, her türlü ulusal, uluslararası ve bölgesel toplantıların organize edilmesi, yapılacak olan organizasyonların planlanması, düzenlenmesi ve sonuç raporlarının hazırlanması, Kurumun algı düzeyi ile ilgili analiz ve araştırmaların yapılması, Kurumun kamuoyundaki farkındalığını ve algı düzeyini artırıcı tanıtım faaliyetlerinde/çalışmalarında bulunulması ile Kurum web sayfalarının içeriklerinin yönetilmesini sağlamaktadır.

5.2.4.2 Yayın Bürosu

Yayın Bürosu, Kurumun yazılı ve görsel yayınlarının hazırlanması ve yayımlanması, kamuoyuna yönelik olarak Kurumu ve hizmetlerini tanıtıcı, bilgilendirici süreli yayın, broşür, yazı, fotoğraf, slayt, film, video çekimi, kitapçık gibi dokümanların hazırlanması, incelenmesi, basılması, yayımlanması, dağıtılması ve arşivlenmesinin sağlanması, Kurum tarafından satın alınacak yayınların incelenmesi, eserlerin seçilmesi, değerlendirilmesi, basılması ve satın alınmasına dair esaslar ile bu kapsamda kurulacak kurulların çalışma esasları, görevleri ve yetkilerinin belirlenmesi, Kurumun yayın ilkelerinin ve yazım kurallarının tespit edilmesi, Kurumun hizmet alanına ilişkin yapılan çalışmalar ve ulusal/uluslararası projeler kapsamında bastırarak yayınlar ile özel raporların yayımına ilişkin eserlerin yazdırılması veya yaptırılmasının sağlanması ve bu amaçla gerek görülmesi halinde ödüllü veya ödölsüz yarışmaların düzenlenmesi, belirleyeceği konu veya konularda eser hazırlattırılmasına yönelik kararın alınması, yayımlanacak her türlü eserin baskı miktarı ve dağıtımına ilişkin kıstasların belirlenmesi ve değerlendirilmesi ile görev alanıyla ilgili olarak gerekli durumlarda konunun uzmanlarından görüş almak ve görev kapsamı ile ilgili diğer işleri yerine getirmekle sorumludur.

5.2.5 Bilgi İşlem Birimi

5.2.5.1 Uygulama ve Yazılım Geliştirme Bürosu

Uygulama ve Yazılım Geliştirme Bürosu, Kurumun internet sitelerinin tasarım, yazılım ve veri tabanı işlemlerinin yürütülmesi, Kurum için gerekli olan yeni yazılımların geliştirilmesi için çalışmalar yapılması, analizi yapılan sistemlerin veri tabanının tasarlanması, mevcut veri tabanının bakımının yapılması, ihtiyaç doğrultusunda veri tabanından veri çekip raporlama işlemlerinin yapılması, veri tabanı kullanım yetkilerinin tanımlanması, veri tabanlarında onarım ve yeniden yükleme (recover ve restore) işlemlerinin yapılması, yedekleme süreçlerinin takip edilmesi ve planlanması, farklı veri tabanı yönetim sistemleriyle ilgili veri entegrasyonunun yapılması, Kurum tarafından geliştirilen yazılımlar ile ilgili gelen taleplere teknik destek sağlanması, yazılım geliştirme gerektiren işlemlerin iş listesine eklenmesi ile sosyal medya hesaplarına teknik destek sağlanması hizmetlerini yürütmektedir.

5.2.5.2 Sistem ve Teknik Destek Bürosu

Sistem ve Teknik Destek Bürosu, Kurumumuz bilgisayar ağları, sunucuları, sanallaştırma sistemi, sistem odası işleri, iç ve dış ağ entegrasyonlarının tesis edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması, sistem odası ortam izleme, iklimlendirme, ups ve enerji bağlantıları hizmetlerinin yerine getirilmesi, kablolu ve kablosuz ağ ve internet güvenliği, e-posta sunucuları trafiği ve güvenliği, siber güvenlik çalışmalarının yapılması, ISO 27001, Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi ve KVKK gereği güvenlik ve standart işlerinin yürütülmesi, domain yapısı ve domaine bağlı bilgisayarlar üzerinde düzenlemelerin hayata geçirilmesi, uzaktan çalışma ve VPN hizmetlerinin yapılması, kurum telefon santrali kurulum ve destek işlerinin yürütülmesi, güvenlik kameraları ve kartlı geçiş sistemleri işlemleri ile kişisel bilgisayarların kurulum, yapılandırma ve kullanıcılara destek işleri, yazıcı, seslendirme sistemleri gibi cihazların kurulum ve desteğinin sağlanması ve online toplantılar ve sunumlar konusunda destek sağlanması faaliyetlerini yerine getirmektedir.

5.2.6 Eğitim ve Sosyal İşler Birimi

5.2.6.1 Eğitim Bürosu

Eğitim Bürosu, Kurumumuzda görevli personele ilişkin planlanan eğitim faaliyetleri ile kamu denetçiliği uzman yardımcılarının yardımcılık süreleri boyunca yetiştirilmesi, eğitim, staj ve refakat sürecinin takibi, tez konularının ve danışmanlarının tespiti, yeterlilik sınavı konu başlıklarının tespiti ve bu sınavlara ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi ile birlikte izin işlemlerinin planlanmasına ilişkin hususların yürütülmesinin ve koordinasyonun sağlanması ile uzman yardımcılarının izin işlemlerinin planlanması ve hakemli akademik dergi çıkartılması ve bu konudaki işlerin takibinin yapılması işlemlerini yerine getirmektedir.

5.2.6.2 Sosyal İşler Bürosu

Sosyal İşler Bürosu, Kurumda sosyal, kültürel, sanatsal içerikli programlar vasıtasıyla personel arasında kaynaşmayı artıracak sosyal faaliyetler düzenleme önerilerinde bulunulması, kurumsal aidiyet bilincini geliştirici çalışmalar yapılması, Kuruma yeni başlayan personelin Kurumu tanınması ve oryantasyonu için Eğitim Bürosu ile iş birliği içerisinde gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi, Kurumun önemli gün ve haftalarda düzenleyeceği organizasyonlara ilişkin önerilerde bulunulması, Kurum kütüphanesindeki yayınları okuyucuların ve araştırmacıların hizmetine sunulması, kayıt ve takip işlerinin yapılması, yayınların kütüphanecilik sistemine göre kodlanmasını, sınıflanmasını ve kaydedilmesinin sağlanması, bilgi kaynaklarının kullanımı konusunda okuyuculara rehberlik yapılması ile yayınların dağıtımı ile ilgili iş ve işlemlerin yürütülmesi faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

5.2.7 Destek Hizmetleri Birimi

5.2.7.1 Satın Alma ve Ayniyat Bürosu

Satın Alma ve Ayniyat Bürosu, alım, satım, yapım, kiralama, kiraya verme, bakım-onarım ve benzeri işlemlerin yürütülmesi, Kurumun mülkiyetinde veya kullanımında bulunan taşınır ve taşınmazlara ilişkin kayıtların tutulması ve gerekli işlemlerin yürütülmesi işlemlerini yerine getirmektedir.

5.2.7.2 Bina İdare Amirliği Bürosu

Bina İdare Amirliği Bürosu, Kuruma ait hizmet yerleriyle ilgili güvenlik tedbirlerinin alınması ve yürütümünün sağlanması, temizlik, taşıma, ısınma, aydınlatma, haberleşme, güvenlik ve benzeri hizmetlerinin yürütülmesi, sivil savunma ve seferberlik hizmetlerinin planlanması, müracaat (danışma) hizmetlerinin yürütülmesi, Kurumun teknik donanımının (jeneratör, ısı merkezi vb.) düzenli ve sürekli çalışması ile zamanında bakım ve onarımlarının yapılması, makam ve hizmet araçlarının hizmete hazır halde bulundurulması, periyodik muayene, bakım, akaryakıt vb. durumlarının takibinin yapılması ile Taşıt Kanunu'na ve ilgili mevzuata uygun hizmet yürütmesinin sağlanması, Kurum dışında yapılacak toplantı organizasyon vb. durumlarda araçların temini için gerekli planlama ve organizasyonu sağlanması, görevli şoförler ile araçların sevk ve idaresi, araçların bakım ve onarım puantaj formunun tutulması ve bunların arşivlenmesinin sağlanması, yıllık olarak kiralanan hizmet ve servis araçlarının sayısı ile çalışma ve görev yerlerinin tespitinin yapılarak hizmet alımına ilişkin dosyaların hazırlanması ve sağlanması, araçların kurumsal sicil ile trafik tescil kayıtlarının tutulması, takip edilmesi, zorunlu trafik sigortalarının yapılması, kiralanan her türlü araç ve servis araçlarının sözleşme ve şartname hükümlerine uygun olarak çalışmalarının sağlanması, organize edilmesi, denetleme, iş veya trafik kazası yapan araçların kaza tespit, tayin raporları ve işlemlerinin takip edilmesi, kaza oranlarına göre görevliler hakkında gerekli yasal işlemlerin başlatılması, sigorta ve poliçe işlemlerinin yapılmasının sağlanması, kapalı ve açık otoparkın düzeninin sağlanması, ihtiyaç duyulan yapım, bakım-onarımın yapılmasının sağlanması, mal ve hizmet alımları ile malzeme teminine ilişkin teknik şartnamenin hazırlanması ile personelin sağlık ve beslenme işlerinin düzenli şekilde yürütülmesinin sağlanması görevlerini yerine getirmektedir.

5.2.8 Yurtiçi Bürolar (İstanbul Bürosu)

İstanbul Bürosu, Kurumumuzun İstanbul'daki irtibat noktası olup doğrudan (elden, posta veya faksla) Büro'ya gelen şikâyet başvurularının merkeze (Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosuna) iletilmesi ile Kurumun tanıtım ve farkındalığı noktasında vatandaşa dönük tanıtım temsilciği fonksiyonu görevlerini yerine getirmektedir.

6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ



Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı Kanun’la idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve öneride bulunmak üzere Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı kamu tüzel kişiliğini haiz ve özel bütçeli bir kurum olarak kurulmuştur.

Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik birimlerinden oluşan Kurumumuz, Başdenetçi tarafından yönetilmekte ve

temsil edilmektedir.

Başdenetçi, Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak, Kanun’un uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri çıkarmak, yıllık raporu veya yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak ve raporları kamuoyuna duyurmak, yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek, birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere denetçiler arasındaki iş bölümünü düzenlemek ve Genel Sekreter ile diğer personeli atamakla görevli ve yetkilidir.

Kurumumuz Genel Sekreterliğine, Kurumun büro işlemini yürütmek, personelin şahsi dosyalarını tutmak, Kurumun arşiv hizmetlerini yürütmek, 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun’un 15’inci maddesi ve diğer mevzuatla mali hizmetler birimi ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak, personelin izin ve emeklilik işlemlerini yürütmek, Kurumda çalışan personelin özlük işleri ile sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, Kurumun görev alanıyla ilgili hususlarda bilişim sisteminin kullanılmasını sağlamak, kanunlarla veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak gibi görevler verilmiştir.

Faaliyetlerin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak üzere, yürürlüğe giren çalışma usul ve esaslarını düzenleyen yönergeler istinaden, Denetçilikler bünyesinde Koordinatörlükler, Genel Sekreterlik bünyesinde ise Birim ve Bürolar oluşturulmuştur. Genel Sekreterlik bünyesinde oluşturulan birim ve bürolarda sorumlular, Denetçiliklerde ise koordinatörler görevlendirilmiştir.

a. İç Kontrol Sistemi

Kurumumuz, 5018 sayılı Kanun’a Ekli II sayılı cetvelde yer alan özel bütçeli bir kurum olup bünyesinde Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik olmak üzere iki harcama birimi bulunmaktadır. Bu birimlerin harcama yetkililiği görevi Genel Sekreter tarafından yürütülmektedir. Söz konusu Kanun’un 55’inci maddesinde iç kontrol; “İdarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan mali ve diğer kontroller bütünüdür.” şeklinde tanımlanmıştır.

Kanun’un 56’ncı maddesinde iç kontrolün amaçları;

- Kamu gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yönetilmesini,
- Kamu idarelerinin kanunlara ve diğer düzenlemelere uygun olarak faaliyet göstermesini,
- Her türlü mali karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesini,
- Karar oluşturmak ve izlemek için düzenli, zamanında ve güvenilir rapor ve bilgi edinilmesini,
- Varlıkların kötüye kullanılması ve israfını önlemek ve kayıplara karşı korunmasını sağlamak olarak belirlenmiştir.

Kurumumuz iç kontrol konusunda çalışmalara başlamış ve üst yönetimin de desteğiyle iç kontrol sisteminin kurulması sağlanmıştır. İlk olarak, mevcut iç kontrol sistemini İç Kontrol Standartları'na uyumlu hale getirebilmek, uygulanmasını izlemek, geliştirmek ve yürürlükteki iç kontrol mevzuatı gereklerini yerine getirebilmek amacıyla Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı hazırlanmıştır. Kurumumuzda iç kontrol sisteminin oluşturulması, uygulanması, geliştirilmesi ve izlenmesini sağlamak üzere yerine getirilen görevler şunlardır:

- İç kontrol standartlarının uygulanması ve geliştirilmesi konularında çalışmalar yapmak,
- Kurumumuz görev alanına ilişkin konularda standartlar hazırlamak,
- Ön mali kontrol görevini yürütmek,
- Amaçlar ile sonuçlar arasındaki farklılığı giderici ve etkililiği artırıcı tedbirler önermektir.

Bu görevlerin büyük bir kısmı, üst yönetici tarafından uygulamaya konulan Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı aracılığıyla yerine getirilmektedir.

26.12.2007 tarih ve 26738 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği ve Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Rehberi çerçevesinde Kamu Denetçiliği Kurumu İç kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı (2025-2026) ve “İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu” ile “İç Kontrol Koordinasyon Grubu” revize edilerek Başdenetçilik Makamının 25.02.2025 tarih ve 19356 sayılı Olur yazısıyla yürürlüğe girmiştir.

Etik Kurulu kurularak faaliyete geçirilmiş ve tüm personele etik ilkeleri hakkında bilgilendirici eğitimler verilmiştir. Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Şeması kapsamında birim ve bürolarda çalışan personellerin görev tanımları oluşturularak organizasyon yapısı içerisinde görev, yetki ve sorumlulukları açık bir şekilde belirlenmiştir.

Detaylı görev tanımları çerçevesinde, iş analizlerine ilişkin çalışma taslakları hazırlanmış olup satın alma yöntemleri ile yürütülen iş ve işlemler için iş akış süreçleri ve şemaları oluşturulmuştur. Kurum tarafından Hassas Görev Belirleme Rehberi hazırlanmış ve bu rehber doğrultusunda hassas görevlerin tespiti sağlanmıştır.

Ayrıca imza yetkisine ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere İmza Yetkileri Yönergesi çıkarılmıştır.

Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği'ne göre kamu iç kontrol standartlarına uyumun sağlanması için idare performans programı ile idare faaliyet raporu içerik olarak mevzuata uygun hazırlanmıştır.

Kurumumuzun 2025-2028 dönemini kapsayan ikinci stratejik planı da mevzuata uygun olarak idarenin kendi birimleri ve personelinin katkılarıyla hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

b. Ön Mali Kontrol Sistemi

Ön mali kontrol, 5018 sayılı Kanun'un 58'inci maddesi gereğince harcama birimlerinde işlemlerin gerçekleştirilmesi aşamasında yapılan kontroller ile mali hizmetler birimleri tarafından yapılan

kontrolleri kapsamaktadır. 05.03.2025 tarih ve 32832 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Ön Mali Kontrol Yönetmeliği’nde belirtilen mali karar ve işlemlerin ön mali kontrolleri, Kamu Denetçiliği Kurumu Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi kapsamında Genel Sekreterlik tarafından yapılmaktadır.

Ön mali kontrole tabi tutulacak mali karar ve işlemler, riskli alanlar dikkate alınmak suretiyle tür, tutar ve konu itibarıyla belirlenmekte ve bu düzenlemeler her yıl tekrar gözden geçirilmektedir. Ön mali kontrol sonucunda uygun görüş verilmediği halde harcama yetkilisi tarafından gerçekleştirilen işlemlerin kayıtları tutulmakta ve dönemler itibarıyla rapor halinde üst yöneticiye bildirilmektedir.

Söz konusu raporda;

- Ön mali kontrol için gelen işlemlerin türü, sayısı ve birimler itibarıyla dağılımına,
- Uygun görülen, düzeltililerek uygun görülen, şartlı uygun görülen ve uygun görülmeyen işlemlere,
- Hatalı işlemlerin düzeltililme nedenleri ve uygun görülmeyenlerin uygun görülmemeye gerekçelerine,
- Ön mali kontrol kapsamı dışında olup ön mali kontrol yapılmadan iade edilen işlemlere yer verilmektedir.

Bunun dışında şartlı uygun görülen ve uygun görülmeyen işlemler detayları ile birlikte üst yöneticiye ayrıca raporlanmaktadır.

BÖLÜM II

AMAÇ VE HEDEFLER

A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER



Kurumumuz, 6328 sayılı Kanun hükümlerine göre idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı işlemlerine karşı bireylerin haklarını korumak, idarenin iyi işleyişini ve hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesini sağlamak misyonu kapsamında on üç yıldır faaliyetlerini yürütmektedir.

Kurumumuzun kamuoyu ve idareler nezdinde farkındalığının artırılması ile sorun çözme yeteneğinin gelişmesinde önemli mesafeler kaydedilmiştir. KDK verdiği kararlar ile milyonlarca vatandaşımızın derdine derman olmuş, idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuştur.

Kamu Denetçiliği Kurumu olarak özellikle Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçilmesiyle birlikte halkın kamu hizmetlerinden hızlı ve sorunsuz yararlanması, bürokrasinin azaltılması, hizmetlerde katılımın ve kalitenin artırılması ve sunulan hizmetlerde bir aksama olması durumunda etkin hak arama yollarının kullanılmasını teminen idarelere yol göstermek amacıyla “**İyi Yönetim İlkeleri Rehberi**” hazırlanmıştır.

İyi yönetim ilkeleri açısından da idareye önerilerde bulunmakta olan Kurum, bu sayede, kamu yönetimi alanındaki reformlarda ilerleme kaydedilmesine katkı sağlamaktadır. Kurumun, iyi yönetim ilkelerine göre yaptığı incelemede Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in “İyi yönetim ilkeleri” başlıklı 6'ncı maddesinde yer alan ilkeler göz önünde bulundurmaktadır. Anılan ilkeler şunlardır:

Şekil 7: İyi Yönetim İlkeleri



2025 yılı özelinde de bağımsız bir denetim mekanizması olarak faaliyetlerini sürdüren Kurumumuzun gerçekleştirdiği faaliyetlerde, bireyin temel hak ve özgürlüklerinin korunması esas alınmış; kamu yönetiminde hak temelli yaklaşımın güçlendirilmesine öncelik verilmiştir. İnsan haklarının yalnızca kâğıt üstünde yazılı kalan normlar olarak değil, bireylerin günlük yaşamında hissedilen ve korunan değerler olarak hayata geçirilmesi hedeflenmiştir. Bu anlayışla, idare ile birey arasındaki ilişkilerde hakkaniyetin sağlanması ve idarenin eylem ve işlemlerinin hukuka uygunluğunun gözetilmesi temel ilke olarak benimsenmiştir. Kurumsal sorumluluğun yalnızca idari yükümlülüklerle sınırlı olmadığı, aynı zamanda toplumsal adaletin tesisine katkı sunulmasını da gerektirdiği bilinciyle hareket edilmiştir.

Aynı zamanda Kurumumuz bir insan hakları kurumu olması nedeniyle önemli konularda hazırladığı özel raporlar ve yaptığı çalıştaylar sonucu milyonlarca insanı ilgilendiren sorunlara çözüm aramış olup özellikle insan hakları, çocuk, kadın, engelli hakları, bilgi edinme hakkı, eğitim-öğretim hakkı, internet üzerinden kişilik hakları ihlalleri gibi ülkemizde hassasiyet taşıyan tüm konulara önemle eğilmekte, bu konudaki hak ihlallerinin giderilmesi için gerekli çalışmaları yürüterek, özel rapor hazırlayarak kamuoyunun dikkatine sunmaktadır. Bu kapsamda kurulduğu günden bu yana toplam 10 adet özel rapor hazırlayan Kurumumuz, 2025 yılında ise dört ayrı özel rapor çalışması yürütmüştür.

6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun kapsamında meydana gelen olay sayıları dikkate alınarak uygulamadan kaynaklanan sorunlara yönelik çözüm önerilerini içeren ve kadına yönelik şiddet kapsamında yapılan faaliyetlerdeki etkinliğin ve bu alandaki sorunların ortaya çıkartılmasını teminen Kanun kapsamında İç Anadolu Bölgesi'ndeki 2020-2025 yıllarında meydana gelen olaylar/vakalar bağlamında hazırlanan **“Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal Uyumun Güçlendirilmesi: İç Anadolu Örneği” Özel Rapor** ile 1999 ve 2008 reformlarıyla köklü biçimde değişen emekli aylıklarının, enflasyon, büyüme ve aylık bağlama

oranı gibi ekonomik göstergelere duyarlı hâle gelmesi ile kaynaklı işçi emekli aylıklarındaki farktan kaynaklı sorunlara odaklanılan ve söz konusu farklılıkların nedenlerini, hukuki dayanaklarını ve sosyal etkilerinin incelendiği “**Başvuru Tarihine Göre İşçi Emekli Aylıklarındaki Farklar**” **Özel Rapor** hazırlanarak kamuoyuna açıklanmıştır. Eğitimde fırsat eşitliği ile cezaevinde anne yanında kalan çocuklara ilişkin özel rapor çalışmaları bağlamında yürütülen çalışmalar ise devam etmektedir.

Yine Kurumumuzun çocuk hakları alanında uluslararası iş birliğiyle (UNICEF’le) hazırlanarak uygulamaya konulan ve bu alanındaki yaklaşımın kurumsallaşması için önemli bir başlangıç noktasını oluşturan 2018-2023 dönemi Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Hakları Stratejisi bakımından, 2025 yılında yeni stratejik planlama dönemine geçilerek ilk dönemde oluşturulan kurumsal çocuk hakları yaklaşımının derinleştirilmesi, çocuk hakları alanında kurum içi birimler arası koordinasyonun güçlendirilmesi, çocuk katılımının etkili mekanizmalarla güvence altına alınması ile idari uygulamalarda çocukların yüksek yararının görünür ve gerekçeli şekilde esas alınması hedefinde “2. Çocuk Hakları Strateji Belgesi” hazırlanarak 2025-2030 dönemi için uygulamaya konulmuştur. Ayrıca çocuk dostu karar yazımının, uygulama standardı haline gelmesi ve çocuklara gönderilen karar bildirimlerinin çocukların yaş ve gelişim düzeyine uygun, anlaşılır ve yönlendirici olmasını sağlayan “Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi” de bu kapsamda güncellenmiştir.

Tüm bu raporlar ve belgelerle, çoğu zaman görünürlük kazanmayan sorunların kayıt altına alınması ve çözüm yollarının ortaya konulması amaçlanmıştır.

Ayrıca Kurumumuz, yönetim ve karar alma süreçlerini tüm paydaşların iş birliği ve katılımı ile yapmakta, uzlaşmacı, saydam, hesap verebilir, etkili ve sorumlu bir yönetim anlayışı içerisinde davranmaktadır. Toplumda hak arama kültürünü geliştirmeye çalışan ve hukukun üstünlüğü anlayışını Türkiye’de bir kültür haline getirme hedefi bulunan Kurumumuzun, 2025-2028 Stratejik Planı’nda belirlediği bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde **tutarlılık (öngörülebilirlik), sorumluluk, hesap verebilirlik, adillik, tarafsızlık, etkililik, hukuka bağlılık ve mesleki özen** esasları önemli bir yer tutmaktadır.

Şekil 8: KDK Temel Değerleri



B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ



5018 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesi çerçevesinde; Kurumun her kademesinden çalışanların yorum ve görüşleri alınarak kapsayıcı bir bakış açısıyla analiz edilen Kurumumuz 2025-2028 Stratejik Planı, 29.05.2024 tarihli üst yönetici onayı ile son hali verilerek Strateji ve Bütçe Başkanlığına iletilmiş ve gelen değerlendirme raporu doğrultusunda da 20.09.2024 tarihinde nihai hali verilerek yürürlüğe girmiştir.

Bununla birlikte uygulaması sona eren ve çok kapsamlı çalışmalar sonucunda doğru analizlerle ortaya konulan amaç ve hedeflerle oluşturulan Kurumumuz 2022-2026 Stratejik Planı'nda yer alan amaç ve hedefler ile performans göstergeleri, gerek söz konusu Plan'ın uygulama döneminin sınırlı kalması gerekse de planın ilk üç uygulama yılındaki amaç ve hedeflere ilişkin performans göstergelerinde hedef üstünde gerçekleştirmeler yaşanması sebebiyle 2025-2028 dönemi planlamasında da girdi teşkil etmiş olup tamamlanan hedef/faaliyetler hariç tutularak şikayet mekanizmasının etkin hale getirilmesi, hak arama kültürünün yaygınlaştırılması, kurumsal kapasitenin artırılması gibi Kuruma doğrudan olumlu yansımaları olan hedef, strateji ve faaliyetlere 2025-2028 Stratejik Planı'nda da yer verilmiştir.

Buna göre 2025-2028 Stratejik Planı'nda geleceğe dönük 3 amaç, bu amaçlar altında 8 hedef belirlenmiştir. Öncelikle idarenin işlem, eylem, tutum ve davranışlarını denetleme temel işlevi kapsamında "**Kişî Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak**" amacı öngörülmüş olup Kurumun asli vazifesine dair hedefler belirlenmiştir. Ardından bir hak arama yolu hüviyetindeki kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere hak arama yollarının kullanımını teşvik etmek için "**Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak**" amacı belirlenmiştir. Ayrıca her iki amacın gerektirdiği hedeflerin istenen düzeyde gerçekleşmesinin Kurumun personel ve bilgi işlem yapılanmasına bağlı olduğu tespiti üzerinden de "**Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek**" amacı kurgulanmıştır.

Diğer yandan Kamu İdarelerince Hazırlanacak Stratejik Planlar ve Performans Programları ile Faaliyet Raporlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in stratejik planların izlenmesi ve değerlendirilmesi ile uygulama sonuçları" başlıklı 21'inci maddesi kapsamında Kurumumuzun 2025-2028 Stratejik Planı'na ilişkin olarak ilk uygulama yılı olan 2025 Yılı Değerlendirme Raporu sonuçları işbu rapora yansıtılmıştır.

Kurumumuzun 2025-2028 Stratejik Planı, 2025 yılına ilişkin izleme ve değerlendirme sonuçlarına ilişkin bilgilere "B. Performans Bilgileri" bölümünde yer alan "3. Stratejik Planın Değerlendirilmesi" ve "4. Performans Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi" başlıklarında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

Tablo 8: 2025-2028 Stratejik Planı Amaç ve Hedefler Tablosu

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

-  **Hedef 1.1:** Başvurucuların KDK'ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması
-  **Hedef 1.2:** Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik rehberlik rolün üstlenilmesi ve önleyici raporlar hazırlanması
-  **Hedef 1.3:** İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması
-  **Hedef 1.4:** Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dâhil edilmesi

AMAÇ 2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak

-  **Hedef 2.1:** Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK'nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınırlığının artırılması
-  **Hedef 2.2:** KDK'nın uluslararası düzeyde tanıtımı ve kurumsal iş birliğinin artırılması

AMAÇ 3. Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek

-  **Hedef 3.1:** Kurum vizyonunu gerçekleştirecek insan kaynakları stratejisinin uygulamaya geçirilmesi
-  **Hedef 3.2:** Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını daha da güçlendirmek

BÖLÜM III

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

A. MALİ BİLGİLER

1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI



Kurumumuza 2025 yılında, 7535 sayılı 2025 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 340.972.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Yıl içinde 53.106.000,00 TL ödenek eklenmiş, 10.602.000,00 TL ödenek düşülmüştür. Toplam 383.476.000,00 TL ödenegin 370.366.384,00 TL'si (% 96,6) kullanılmıştır. Sorumluluk gerektiren ödenek üstü gideri bulunmamaktadır.

2025 yılı ödenekleri ağırlıklı olarak personel giderleri ile mal ve hizmet alımlarında yoğunlaşmaktadır. Bu ödenekler, işleyişte sürekliliği sağlamak amacı ile yıl içerisinde kullanılmıştır.

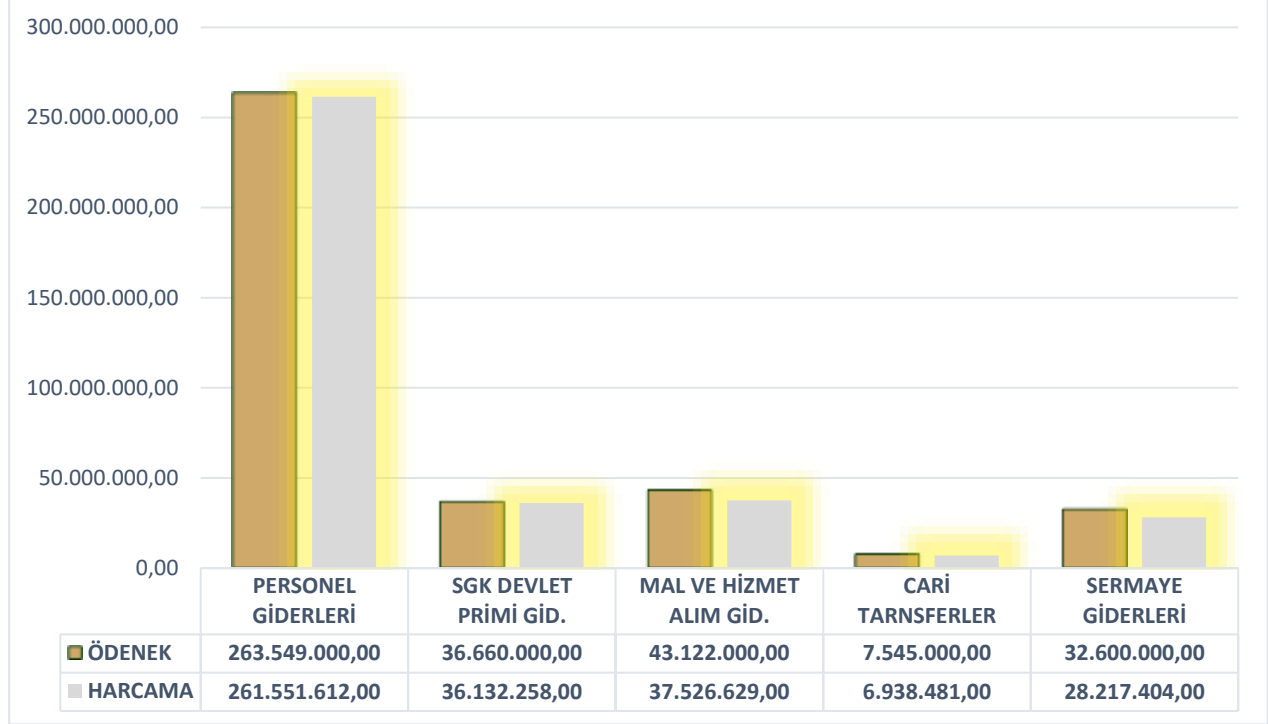
2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Tablo 9: 2025 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Toplam Ödenek İçindeki Pay(%)	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Toplam Ödeneye Oranı (%)
01	Personel Giderleri	263.549.000,00	69	261.551.612,00	99 %
02	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	36.660.000,00	10	36.132.258,00	99 %
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	43.122.000,00	11	37.526.629,00	87 %
05	Cari Transferler	7.545.000,00	2	6.938.481,00	92 %
06	Sermaye Giderleri	32.600.000,00	8	28.217.404,00	87 %
TOPLAM		383.476.000,00	100%	370.366.384,00	97%

Şekil 9: 2025 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı



Kurumumuz program bütçede; kamu denetçiliği programı ile temsil edilmektedir. Kamu denetçiliği programı;

- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı
- Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması alt programları ile bütçelendirilmiştir.

2025 yılı bütçesi program düzeyinde incelendiğinde, ödenek ve harcama gerçekleştirmeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 10: Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri

Program Sınıflandırması	2025 Yılı Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme Yüzdesi (%)
KAMU DENETÇİLİĞİ	337.304.000,00	329.791.329,00	98
Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması	9.760.000,00	5.610.913,00	58
Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı	327.544.000,00	324.180.416,00	99
YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	46.172.000,00	40.575.055,00	88
Üst Yönetim İdari ve Mali Hizmetler	46.172.000,00	40.575.055,00	88
TOPLAM	383.476.000,00	370.366.384,00	97

Kurumumuzda Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik olmak üzere iki harcama birimi vardır. Harcama birimlerinin 2025 yılında ödenek ve harcama durumlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 11: 2025 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Toplam Ödeneğe Oranı (%)
01.1	Personel Giderleri	12.020.000,00	11.540.972,00	96
02.1	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	628.000,00	602.279,00	96
03.3	Yolluklar	2.927.000,00	1.494.082,00	51
03.5	Hizmet Alımları	890.000,00	0,00	-
03.6	Temsil Tanıtma	2.830.000,00	2.569.128,00	91
TOPLAM		19.295.000,00	16.206.461,00	84

Tablo 12: 2025 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı TL

	Toplam Ödenek	Harcama	Gerçekleşme Yüzdesi (%)
01.1 Personel Gideri	165.351.000,00	165.061.481,00	99,8
01.2 Sözleşmeli Personel	8.779.000,00	8.622.422,00	98,2
01.3 İşçiler	77.378.000,00	76.326.737,00	98,6
01.4 Geçici Süreli Çalışanlar	21.000,00	0,00	0,0
02.1 Memur Sosyal Güv. Kur. Dev. Prim Gid.	17.463.000,00	17.333.844,00	99,3
02.2 Sözleşmeli Personel SGK	1.585.000,00	1.543.467,00	97,4
02.3 İşçi SGK	16.984.000,00	16.652.667,00	98,1
03.2 Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	8.165.000,00	7.137.940,00	87,4
03.3 Yolluklar	3.083.000,00	1.547.703,00	50,2
03.4 Görev Giderleri	240.000,00	105.841,00	44,1
03.5 Hizmet Alımları	21.311.000,00	21.214.985,00	99,5
03.6 Temsil Tanıtma	30.000,00	0,00	0,0
03.7 Menkul Mal Gayrimaddi Hak Alım Bakım ve Onarım Giderleri	3.416.000,00	3.228.711,00	94,5
03.8 Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri	230.000,00	228.240,00	99,2
05.1 Görev Giderleri	5.283.000,00	4.753.692,00	90,0
05.3 Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler	1.991.000,00	1.991.000,00	100
05.6 Yurt Dışına Yapılan Transferler	271.000,00	193.789,00	71,5
06.1 Mamul Mal Alımları	28.165.000,00	24.391.050,00	86,6
06.3 Gayri Maddi Hak Alımları	735.000,00	609.547,00	82,9
06.7 Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri	3.700.000,00	3.216.806,00	86,9
TOPLAM	364.181.000,00	354.159.922,00	97,2

Kurumumuzun yatırım programı ödenekleri ihtiyaçlar doğrultusunda her yıl yenilenen bir yıllık projelerdir. 2025 yılında sermaye giderlerinde bütçelenen yatırım projeleri; İstanbul Bürosu Bakım ve Onarım Projesi, Merkez Bina Bakım ve Onarım Projesi, Muhtelif İşler Projesi, Bilgi Sistemleri İdame ve Yenileme Projesi, Taşıt Alım Projesi olarak beş ana projede bütçelendirilmiştir.

Tablo 13: 2025 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri

Proje Adı	2025 Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme (%)
İstanbul Bürosu Bina Bakım Onarımı Projesi	2.000.000,00	2.000.000,00	100
Merkez Bina Bakım Onarımı Projesi	1.700.000,00	1.216.806,00	71,6
Muhtelif İşler Projesi	8.665.000,00	7.298.407,00	84,2
Bilgi Sistemleri İdamesi ve Yenileme Projesi	735.000,00	609.547,00	82,9
Taşıt Alım Projesi	19.500.000,00	17.092.643,00	87,7
TOPLAM	32.600.000,00	28.217.403,00	86,6

Muhtelif İşler Projesinin;

- Bilgisayar alımları,
- Makine teçhizat alımı, bakım ve onarımı,
- Büro mefruşat alımı alt projeleri mevcuttur.

Kurumumuz, özel bütçeli, tüzel kişiliği olan bir kurumdur. Faaliyetlerinden gelir elde etmemektedir. Kurum gelirleri, 6328 Kanun'un "Bütçe" başlıklı 29'uncu maddesinde sayılmıştır:

“(1) Kurumun gelirleri şunlardır:

- Türkiye Büyük Millet Meclisi bütçesinden alınacak Hazine yardımı.
- Diğer gelirler.

(2) Kurum bütçesinden bu Kanun kapsamındaki görevlerin gerçekleştirilmesine ilişkin giderler yapılır.”

Bu kapsamda 2025 yılı kurum gelir tahmini ve gerçekleşmesini gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 14: 2025 Yılı Bütçe Gelirleri

Ekonomik Kod	Gelir Türü	Bütçe Geliri Tahmini	Gerçekleşen
04.2	Merkezi Yönetim Bütçesine Dâhil İdarelerden Alınan Bağış ve Yardımlar	340.328.000,00	380.992.000,00
05.0	Diğer Gelirler	644.000,00	586.815,00
TOPLAM		340.972.000,00	381.578.815,00

2026-2028 Dönemi Bütçesi

Tasarruf anlayışı içerisinde hazırlanan 2025 yılı bütçesinde, Kurumumuzun hizmet kalitesinin daha yüksek standartlarda gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Kurumumuza 7567 sayılı 2026 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 470.508.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Söz konusu bu ödeneklerin dağılımı aşağıdaki gibidir.

Tablo 15: 2026 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı

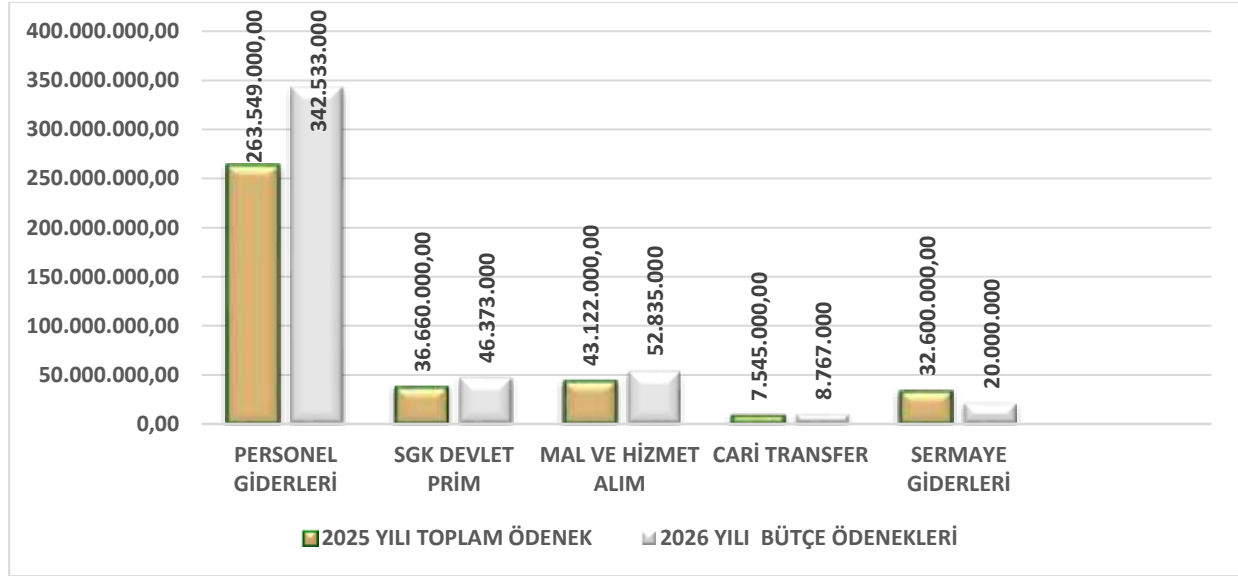
TL

	2026 Bütçe Ödenekleri
Personel Giderleri	342.533.000,00
SGK'ya Devlet Primi Giderleri	46.373.000,00
Mal ve Hizmet Alımı	52.835.000,00
Cari Transfer	8.767.000,00
Sermaye Giderleri	20.000.000,00
TOPLAM	470.508.000,00

2025 Yılı ile 2026 Yılı Bütçesinin Kıyaslanması

2025 yılı ile 2026 yılı bütçesi kıyaslanırsa;

2025 yılı bütçesinde; bir önceki yılın bütçesine göre meydana gelen artışlar ihtiyaçlarla ilgili yapılan hesaplamalar sonucu belirlenmiş olup makul ölçülerdedir. En yüksek artış personel giderleri ve Sosyal Güvenlik Kurumuna devlet primi giderlerinde gözlemlenmiştir.

Şekil 10: 2025 ve 2026 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri

3. MALİ DENETİM SONUÇLARI

5018 sayılı Kanun'un 41'inci maddesi gereğince üst yönetici ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde hazırlanan 2024 yılı İdare Faaliyet Raporu, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, Kurum internet sitesinde yayımlanma suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Kurumumuzun 2024 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

B. PERFORMANS BİLGİLERİ

1. PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ

ALT PROGRAM HEDEFLERİ VE STRATEJİK PLAN İLİŞKİSİ

Kurum : KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

YIL : 2025

PROGRAM ADI	ALT PROGRAM ADI	ALT PROGRAM HEDEFLERİ	İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ
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 idarenin işleyişine katkı sunmak - Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek
	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi	- Hak arama kültürünü yaygınlaştırmak - Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek

1.1 KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI ALT PROGRAMI

Alt Program Adı:	Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı
Alt Programın Kapsamı:	Söz konusu alt programla Kurum, 6328 sayılı Kanun’un 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, uzlaştırmacı 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

1.1.1 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.438	1.368	1.214	1.500	1.600	1.750

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuzca yapılan başvurunun inceleme ve araştırılması sonucunda şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde tavsiye kararı, kısmen yerinde olduğu kanaatine varılması halinde ise kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir.

Bu kapsamda, 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurumumuzca toplam 792 adet tavsiye kararı verilmişken 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş ve bu sayı 1.270'e ulaşmıştır. 2020 yılında pandemi etkisiyle birlikte toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilirken 2021 yılında 1.604, 2022 yılında 1.722, 2023 yılında 1.972, 2024 yılında da bu sayı 1.438 olarak gerçekleşmiştir.

2025 yılına bakıldığında ise, 901 adet tavsiye, 313 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 1.214 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir.

Tablo 16: Yıllar İtibarıyla Tavsiye Kararı ve Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı Dağılımları

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Toplam
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	68.128	1.201	1.097	1.384	913	901	75.681
K.Tavsiye K. Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	704	403	625	588	525	313	4.109
TOPLAM	75	119	82	94	422	946	1.270	68.832	1.604	1.722	1.972	1.438	1.214	79.790

2025 yılında tavsiye yönünde verilen **1.214** adet kararın, 1.039 adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken 41 adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. 134 adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiştir.

Kararlara ilişkin verilen **1.039** cevap değerlendirildiğinde ise,

- ◇ **617** karara uyulacağı belirtilmiş,
- ◇ **422** karar hakkında ise gerekçe bildirilmiştir.

Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlarına uyum oranı 2025 yılı sonu itibarıyla %59,38 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 17: 2025 Yılı İdarenin Tavsiye Kararlarına Uyum Oranı

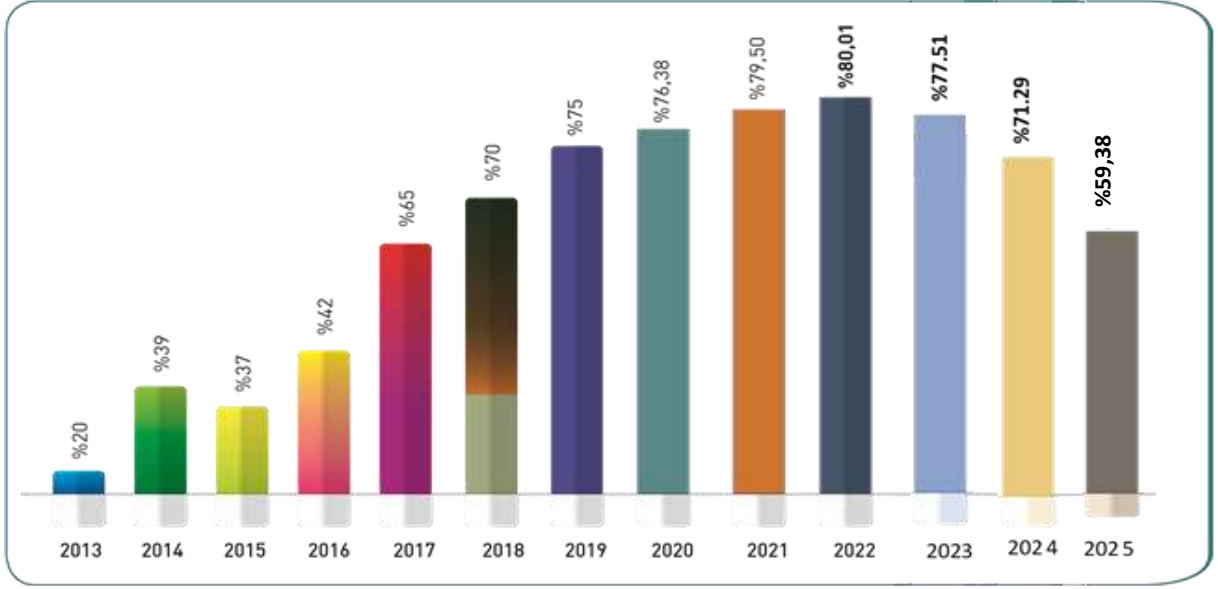
Tavsiye Kararlarına İdarenin Yaklaşımı	2025	Yüzdesi (%)
Uyuldu	617	%59,38
Gerekçe bildirdi	422	%40,62

Uyum oranları, 2013 yılında %20, 2014 yılında %39, 2015 yılında %37, 2016 yılında %42 iken; 2017 yılında 23 puanlık bir artış göstererek %65'e yükselmiş, 2018 yılında ise yine artış göstererek %70'e ulaşmış, 2019 yılında ise 5 puanlık artışla %75, 2020 yılında %76,38, 2021 yılında %79,50, 2022 yılında %80,01, 2023 yılında %77,51, 2024 yılında da %71,29 olarak gerçekleşmiştir. 2025 yılında ise uyum oranı **%59,38 olmuştur.**

Tablo 18: Yıllar İtibarıyla Tavsiye Kararlarına Uyum Oranları

Uyum Oranı (%)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	20	39	37	42	65	70	75	76,38	79,50	80,01	77,51	71,29	59,38

Şekil 11: Yıllar İtibarıyla Tavsiye Kararlarına Uyum Oranları



1.1.2 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.936	3.980	3.256	3.900	3.940	3.970

Göstergeye İlişkin Açıklama:Başvuranın taleplerinin karşılanması, tavsiye veya idare ile uzlaşmanın 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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Şikâyet başvurusunun daha etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlayan uzlaştırma yoluyla uyuşmazlıkların çözümü usulü Kurumumuzca en sık başvurulanan yöntemlerdendir. Kurumun başarısı ikna gücüne dayalı arabuluculuk ve uzlaştırıcı rolünde saklıdır. Bu nedenle şikâyetlerin daha hızlı ve etkin çözümü için Kurumumuzca vatandaş ve idare arasında köprü görevi yürütülerek dostane çözüme ulaşılmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda, 2013 yılında 184, 2014 yılında 123, 2015 yılında 161, 2016 yılında 80 adet başvuru uzlaşma yöntemiyle çözüme kavuşturulmuştur.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te yapılan değişiklikle “Dostane Çözüm Kararı” mevzuata eklenmiş ve uzlaşma kültürünün çerçevesi daha anlamlı hale getirilmiştir.

Bu kapsamda çözüme kavuşturulan başvuru sayısı, 2017 yılında 1.887, 2018 yılında 2.498, 2019 yılında 2.707, 2020 yılında 2.867, 2021 yılında 3.160, 2022 yılında 2.194, 2023 yılında 2.364, 2024 yılında da 2.498 olmuştur. **2025 yılına bakıldığında ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Başvuru Sayısı” 2.042** olup bunların 1.086 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 956 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 19: 2025 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Başvurular

	Dostane Çözüm Kararıyla	Gönderme Kararıyla	TOPLAM
Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Başvuru Sayısı	1.086	956	2.042
	53,18%	46,82%	

Diğer yandan dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulamayan başvurular hakkında da tavsiye kararı veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir. Kurumumuzca 2025 yılında 313'ü kısmen olmak üzere toplam **1.214** adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. **Tüm bu hususlar kapsamında Kurumumuzca 2025 yılında çözüme kavuşturulan başvuru sayısı 3.256 olarak gerçekleşmiştir.**

Tablo 20: 2025 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvurular

Çözüme Kavuşturulan Başvurular	2025	Yüzdesi (%)
Tavsiye Kararıyla	901	%27,67
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararıyla	313	%9,61
Dostane Çözüm Yöntemiyle	2.042	%62,72
TOPLAM	3.256	

1.1.3 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	15.751	20.781	20.473	20.900	21.000	21.100

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 sonuca bağlananların 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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

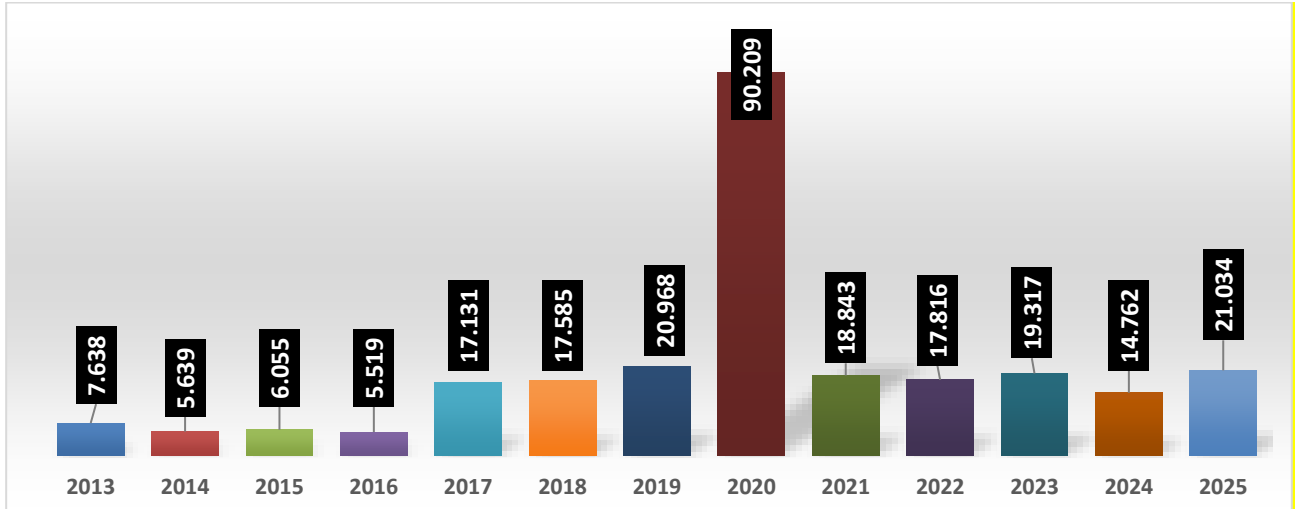
Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuza 2025 yılında 21.034 adet olmak üzere, 2013 yılından itibaren toplam **262.516** başvuru yapılmıştır.

Tablo 21: Yıllar İtibarıyla Başvuru Sayıları

Toplam Şikâyet Sayısı	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOPLAM
	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	18.843	17.816	19.317	14.762	21.034	262.516

Şekil 12: Yıllar İtibarıyla Başvuru Sayıları



Diğer yandan Kurumumuza 2025 yılında yapılan başvurularda, 2024 yılına göre 42,49%’luk bir artış yaşanmıştır.

2025 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde **en fazla başvuru %30,40 ile kamu personel rejimi** alanında yapılmış, bunu %16,81 ile adalet, milli savunma ve güvenlik, %9,12 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor, %7,05 ile çalışma ve sosyal güvenlik, %6,61 ile mahalli idarelerce yürütülen hizmetler ve %5,86 ile de ekonomi, maliye ve vergi alanları takip etmiştir.

Tablo 22: 2025 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Alan	Sayı	Yüzde (%)
Kamu personel rejimi	6.395	30,40%
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3.535	16,81%
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1.919	9,12%
Çalışma ve sosyal güvenlik	1.482	7,05%
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	1.391	6,61%
Ekonomi, maliye ve vergi	1.233	5,86%
Orman, su, çevre ve şehircilik	621	2,95%
Ulaştırma, basın ve iletişim	603	2,87%
Kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunu'ndan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	579	2,75%
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	558	2,65%
Sağlık	523	2,49%
Engelli hakları	411	1,95%
İnsan hakları	370	1,76%
Çocuk hakları	368	1,75%
Mülkiyet hakkı	293	1,39%
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	258	1,23%
Gıda, tarım ve hayvancılık	176	0,84%
Sosyal hizmetler	148	0,70%
Diğer konu ve alanlar	57	0,27%
Bilim, sanat, kültür ve turizm	48	0,23%
Ailenin korunması	44	0,21%
Kadın hakları	22	0,10%
TOPLAM	21.034	

Kurumumuza 2025 yılında yapılan şikâyetler idareler bazında değerlendirildiğinde **en fazla başvuru %13,04'lük oranla Adalet Bakanlığına** yönelik gerçekleşirken, bunu %12,07 ile Sağlık Bakanlığına, %9,20 ile mahalli idarelere, %7,35 ile üniversite ve fakültelere, %7,22 ile Milli Eğitim Bakanlığına, %4,22 ile valilik-kaymakamlıklara ve %3,89 ile de Sosyal Güvenlik Kurumuna yönelik şikâyetler takip etmiştir.

Tablo 23: 2025 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı

İdarenin Adı	Sayı	Yüzde (%)
Adalet Bakanlığı	2.742	13,04%
Sağlık Bakanlığı	2.538	12,07%
Mahalli İdareler	1.935	9,20%
Üniversite ve Fakülteler	1.546	7,35%
Milli Eğitim Bakanlığı	1.519	7,22%
Valilik-Kaymakamlık	888	4,22%
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	832	3,96%
Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı	424	2,02%
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	350	1,66%
Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM)	329	1,56%
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	322	1,53%
İçişleri Bakanlığı	281	1,34%
Gençlik ve Spor Bakanlığı	272	1,29%
Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı	229	1,09%
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	225	1,07%
Tarım ve Orman Bakanlığı	203	0,97%
Hazine ve Maliye Bakanlığı	194	0,92%
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	192	0,91%
Ticaret Bakanlığı	188	0,89%
Banka ve Finans Kuruluşları	179	0,85%
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	179	0,85%
Milli Savunma Bakanlığı	170	0,81%
Gelir İdaresi Başkanlığı	153	0,73%
Diyanet İşleri Başkanlığı	148	0,70%
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı	134	0,64%
Toplu Konut İdaresi Başkanlığı	120	0,57%
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	117	0,56%
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	111	0,53%
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı	110	0,52%
Karayolları Genel Müdürlüğü	102	0,48%
Adli-Yargı Kuruluşları	99	0,47%
Kültür ve Turizm Bakanlığı	94	0,45%
Orman Genel Müdürlüğü	87	0,41%
Göç İdaresi Başkanlığı	86	0,41%
Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi Genel Müdürlüğü	78	0,37%
Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü	77	0,37%
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı	71	0,34%
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü	64	0,30%
Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı	64	0,30%
Cumhurbaşkanlığı	62	0,29%
Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları İşletmesi Genel Müdürlüğü	56	0,27%
Diğer İdareler	3.464	16,47%
TOPLAM	21.034	

2025 yılında başvuruların en fazla yapıldığı il, önceki yıllarda da olduğu gibi %16,80 ile İstanbul olup bunu %11,40 ile Ankara, %5,98 ile İzmir,%3,68 ile Antalya ve %2,76 ile de Diyarbakır takip etmiştir.

Tablo 24: 2025 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı

İlin Adı	Sayı	Yüzde (%)
İstanbul	3533	16,80%
Ankara	2397	11,40%
İzmir	1257	5,98%
Antalya	775	3,68%
Diyarbakır	581	2,76%
Kocaeli	564	2,68%
Bursa	506	2,41%
Mersin	496	2,36%
Konya	486	2,31%
Samsun	473	2,25%
Diğer	9.966	47,38%
TOPLAM	21.034	

🚩 2025 Yılı Başvuru Bilgileri

2025 yılında, yıl içerisinde alınan **21.034** başvuru ve 2024 yılından devreden **803** başvuru olmak üzere adet olmak üzere toplam **21.837** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan toplam **21.837** adet şikâyet başvurusunun **20.473** tanesi (%93,75'i) Kurumumuz tarafından sonuçlandırılmış olup **1.364** adet şikâyet başvurusunun incelenmesine devam edilmektedir. Diğer yandan, yapılan ön değerlendirme sonucunda **2.535** adet kendi içerisinde konu ve sebep bakımından aynı olan şikâyet başvurusu hakkında birleştirme kararı verilerek tek dosya üzerinden incelemeye devam edilmiştir.

Tablo 25: 2025 Yılı Başvuru Verileri

2024 Yılından Devreden Başvuru Sayısı	2025 Yılında Dağıtılmış Başvuru Sayısı	Toplam	2025 Yılında Sonuçlandırılan Başvuru Sayısı	İşlemi Devam Eden Başvuru Sayısı
803	21.034	21.837	20.473	1.364

Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde 31 Aralık 2025 tarihi itibarıyla Kurumumuz tarafından sonuçlandırılan **20.473** adet başvuruya ilişkin olarak;

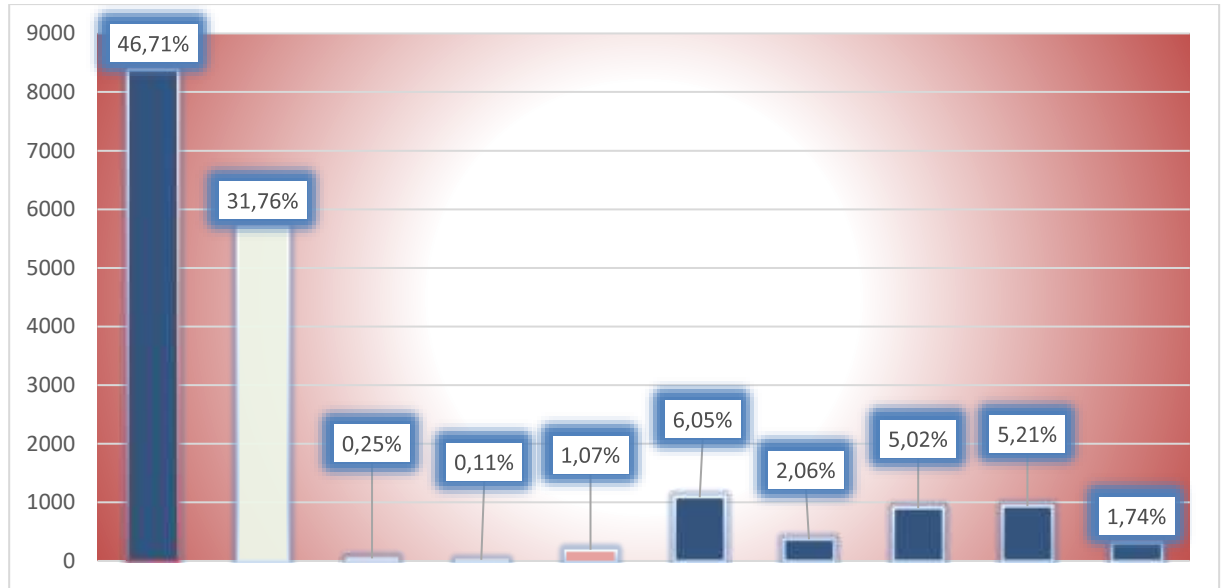
- **%46,71** oranında “**Gönderme Kararı**”,
- **%31,76** oranında “**İncelenemezlik Kararı**”,
- **%0,25** oranında “**Başvurunun Geçersiz Sayılması**”,
- **%2,06** oranında “**Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar**”,
- **%6,05** oranında “**Dostane Çözüm Kararı**”,
- **%5,02** oranında “**Tavsiye Kararı**”,
- **%5,21** oranında “**Ret Kararı**”,
- **%1,74** oranında “**Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı**” verilmiştir.

Kurum tarafından verilen kararların türleri itibarıyla sayısı ve yüzdelik dağılımı aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 26: 2025 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Gönderme Kararı	8.378	46,71%
İncelenemezlik Kararı	5.698	31,76%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	45	0,25%
Birleştirme Kararı	192	1,07%
Ayrırma Kararı	20	0,11%
Dostane Çözüm Kararı	1.086	6,05%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	370	2,06%
Tavsiye Kararı	901	5,02%
Ret Kararı	935	5,21%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	313	1,74%
Karar Toplamı	17.938	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	2.535	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	20.473	

Şekil 13: 2025 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım



2025 yılında Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ile İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi tarafından incelenen başvuru sayısı ile verilen kararlara ilişkin istatistikler aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

Tablo 27: Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Tavsiye Kararı	901
Ret Kararı	935
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	313
TOPLAM	2.149

Tablo 28: 2025 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Başvuru Dağılımı

Kamu Denetçisi	Sayı	Yüzde (%)
Ertunç Erkan BALTA	4.352	20,69%
Fatma BENLİ YALÇIN	3.014	14,33%
Sadettin KALKAN	6.395	30,40%
Abdullah Cengiz MAKAS	3.294	15,66%
Özcan YILDIZ	3.975	18,90%
İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi	4	0,02%
TOPLAM	21.034	

Tablo 29: Kamu Denetçisi Ertunç Erkan Balta Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Ayrırma Kararı	9	0,23%
Birleştirme Kararı	8	0,20%
Dostane Çözüm Kararı	195	4,88%
Gönderme Kararı	1.866	46,67%
İncelenemezlik Kararı	1.511	37,79%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	48	1,20%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	176	4,40%
Ret Karar Önerisi	100	2,50%
Tavsiye Karar Önerisi	85	2,13%
Karar Toplamı	3.998	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	74	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	4.072	

Tablo 30: Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Ayrırma Kararı	2	0,07%
Birleştirme Kararı	42	1,44%
Dostane Çözüm Kararı	198	6,78%
Gönderme Kararı	1.546	52,93%
İncelenemezlik Kararı	864	29,58%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	69	2,36%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	35	1,20%
Ret Karar Önerisi	109	3,73%
Tavsiye Karar Önerisi	56	1,92%
Karar Toplamı	2.921	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	121	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	3.042	

Tablo 31: Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Ayrırma Kararı	3	0,07%
Birleştirme Kararı	80	1,75%
Dostane Çözüm Kararı	120	2,62%
Gönderme Kararı	1.551	33,87%
İncelenemezlik Kararı	1.974	43,11%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	112	2,45%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	50	1,09%
Ret Karar Önerisi	389	8,50%
Tavsiye Karar Önerisi	300	6,55%
Karar Toplamı	4.579	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	1.841	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	6.420	

Tablo 32: Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Ayrırma Kararı	3	0,10%
Birleştirme Kararı	12	0,40%
Dostane Çözüm Kararı	146	4,87%
Gönderme Kararı	1.729	57,69%
İncelenemezlik Kararı	669	22,32%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	66	2,20%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	34	1,13%
Ret Karar Önerisi	167	5,57%
Tavsiye Karar Önerisi	171	5,71%
Karar Toplamı	2.997	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	80	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	3.077	

Tablo 33: Kamu Denetçisi Özcan Yıldız Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde (%)
Ayrırma Kararı	3	0,09%
Birleştirme Kararı	50	1,44%
Dostane Çözüm Kararı	427	12,33%
Gönderme Kararı	1686	48,70%
İncelenemezlik Kararı	680	19,64%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	75	2,17%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	19	0,55%
Ret Karar Önerisi	203	5,86%
Tavsiye Karar Önerisi	319	9,21%
Karar Toplamı	3.147	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Başvuru Sayısı (+)	419	
Sonuçlanan Toplam Başvuru Sayısı	3.881	

Tablo 34: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Başvurunun Geçersiz Sayılması	45
TOPLAM	45

1.1.4 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	46	25	32	36	37	38

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuz personelinin yetkinliğini, bilgi, görgü ve tecrübesini, aynı zamanda da sorun çözme kabiliyetini güçlendirerek şikâyetlerin uluslararası standartlara göre, hızlı ve doğru bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak ve kurumsal kapasiteyi artırmak hedefi ile 2025 yılında personele yönelik olarak 32 adet eğitim ve faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Gerçekleştirilen eğitim ve faaliyetlerin hedef kitlesi uzmanlardan yardımcı personele kadar çeşitlilik göstermektedir. Bu eğitim ve faaliyetlerden bazıları; Çocuk Hakları Temelli Karar Alma Eğitim Programı, Çocuk Hakları ve Çocuk Dostu Vaka Yönetimi Eğitimi, Sosyal Hizmetler ve Engelli Hakları Eğitimi, Resmî Yazışma Eğitimi, Türkçenin Etkili ve Doğru Kullanımı, Güzel Konuşma ve Diksiyon, Protokol Servisi ve İkram Hizmetleri, Yapay Zekâ ve Hukuk Etkileşimi başta olmak üzere tüm personeli kapsayacak şekilde gerçekleştirilmiştir.

Diğer yandan Kurumumuzun akademi ile ilişkisi çok boyutlu olarak sürdürülmektedir. Bu minvalde, “Aile Yılı” kapsamında Ombudsman Akademik Dergisi’nin “Aile Özel Sayısı” için tüm üniversitelere yazı gönderilerek makale kabulleri gerçekleştirilmiş ve anılan makalelerle ilgili hakem süreçlerinin tamamlanması sonrasında yaklaşık 150 akademisyenin katkısıyla Ombudsman Akademik Dergisi Aile Özel Sayısı yayımlanmıştır. Söz konusu sayıda birbirinden değerli 21 akademik makale yer almaktadır.

HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI ALT PROGRAMI

Alt Program Adı:	Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması
Alt Programın Kapsamı:	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 bilinirliğini 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

1.2.1 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	57	25	54	36	37	38

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuz kadın, çocuk, engelli, sığınmacı gibi dezavantajlı gruplara yönelik olarak 2025 yılında toplam **54** faaliyet gerçekleştirmiş olup bunlardan bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

✚ Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında 2025 yılında;

- ❖ 2. Çocuk Hakları Stratejisi ve Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçileri Fatma Benli Yalçın ile Özcan Yıldız, vatandaşlar ve çocuklar arasında hak arama kültürünün yaygınlaşması adına Ankara İvedik Organize Sanayi Bölgesini ve Bilkent Şehir Hastanesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesini 29 Ocak 2025 tarihinde ziyaret etmiştir.
- ❖ Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi üyeleri 5 Şubat 2025 tarihinde Kurumumuzu ziyaret ederek Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ile bir araya gelmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, 17 Nisan 2025 tarihinde BM Genel Sekreteri'nin Çocuklara Karşı Şiddet Özel Temsilcisi Dr. Najat Maalla M'jid'i ağırladı. M'jid'e UNICEF'in Türkiye Temsilcisi Paolo Marchi'nin eşlik ettiği toplantıda, Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ve Genel Sekreter Mehmet Doğan da katılmıştır.
- ❖ 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı ile TBMM'nin açılışının 105'inci yıl dönümü kutlamaları TBMM bahçesinde düzenlenen "Meclis Bahçesi Çocuk Bahçesi" programında gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz, "Meclis Bahçesi Çocuk Bahçesi"nde stant kurmuştur. Ayrıca, TBMM'de düzenlenen "7 Bölge 7 Eser 23 Nisan Konseri" programına katılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, UNICEF Türkmenistan Ofisinin desteğiyle Türkmenistan Ombudsmanlığı ev sahipliğinde Aşkabat'ta 28 Ekim 2025 tarihinde düzenlenen "Türkmenistan Ombudsmanlık Ofisi'nin Çocuk Haklarının Korunması ve İzlenmesi Konusundaki Kapasitesinin Güçlendirilmesi" programının açılış törenine video mesaj yoluyla katılım sağlamıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ve Genel Sekreter Mehmet Doğan, 30 Ekim 2025 tarihinde Sincan Ressam İbrahim Çallı Ortaokulunu ziyaret ederek öğrencilerle bir araya gelmiştir.

✚ Kadın hakları alanıyla ilgili olarak 2025 yılında;

- ❖ Kurumumuzca 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun kapsamında meydana gelen olay sayıları dikkate alınarak uygulamadan kaynaklanan sorunlara yönelik çözüm önerilerini içeren ve kadına yönelik şiddet kapsamında yapılan faaliyetlerdeki etkinliğin ve bu alandaki sorunların ortaya çıkartılmasını teminen Kanun kapsamında İç Anadolu Bölgesi'ndeki 2020-2025 yıllarında meydana gelen olaylar/vakalar bağlamında "**Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal Uyumun Güçlendirilmesi: İç Anadolu Örneği**" adlı Özel Rapor hazırlanmıştır.
- ❖ Ankara, Aksaray, Çankırı, Eskişehir, Kayseri, Konya, Kırşehir, Kırıkkale ve İstanbul Bakırköy Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) ile Kayseri, İzmir, İstanbul Bakırköy ve Ankara'daki ceza infaz kurumları 2025 yılı içinde ziyaret edilmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçilerinden oluşan heyet, 6 Mart 2025 tarihinde Sincan Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumunu ziyaret etmiştir. Ziyaret kapsamında Başdenetçi Akarca ve KDK heyeti, Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürü Enis Yavuz Yıldırım'ın yer aldığı toplantıya katılarak cezaevi koşulları ile ilgili bilgi almıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, kadın kooperatif başkanları ile 8 Mart Dünya Kadınlar Günü vesilesiyle bir araya gelmiştir.

✚ **Engelli hakları alanıyla ilgili olarak 2025 yılında;**

- ❖ Türkiye Bedensel Engelliler Spor Federasyonu Başkanlığı Yönetim Kurulu Üyesi Musa Tahsin Doğan ile Ampute Futbol Milli Takımı'nın futbolcuları 3 Aralık 2025 tarihinde Kurumumuzu ziyaret ederek Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ile bir araya gelmiştir.
- ❖ Engelli bireylerin karşılaştıkları sorunların tespiti ve kalıcı çözümler üretilmesi amacıyla kurulan TBMM Engellilerin Sorunlarını Araştırma Komisyonu tarafından düzenlenen 15 Aralık tarihli toplantıya katılım sağlanmış ve konuya ilişkin sunum yapılmıştır.

✚ **Sığınmacı, mülteci, hükümlü gibi dezavantajlı gruplar kapsamında 2025 yılında;**

- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğünün ev sahipliğinde, 27 Ekim 2025 tarihinde İstanbul'da düzenlenen, Uluslararası Islah ve Ceza İnfaz Kurumları Birliği'nin (ICPA) 27'nci Yıllık Konferansına katılım sağlamıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, 30 Aralık 2025 tarihinde Rusya'da esir düşmüş Ukraynalı askerlerin aileleri ve temsilcileriyle online bir toplantı gerçekleştirmiştir. Ukrayna Ombudsmanı Dmytro Lubinets ve Ukrayna Ombudsmanının Kırım temsilcisi Elvin Kadirov'un da katıldığı toplantıda Akarca ailelerin taleplerini dinlemiştir.
- ❖ Kurumumuz, Avrupa Birliği ve Avrupa Konseyi tarafından ortaklaşa desteklenen "*Batı Balkanlar ve Türkiye'ye Yönelik Yatay Destek*" programı kapsamında 2023 yılından bu yana uygulanan "*Türkiye'de Göç Bağlamında İnsan Haklarının Korunmasının Güçlendirilmesi Projesi*"nin paydaşlarından olup aynı zamanda yürütme kurulunda yer almaktadır. Proje çerçevesinde düzenlenen Konferans, toplantı ve eğitimlere de Kurumumuzca iştirak edilmektedir. Bu kapsamda, anılan projenin 16 Ocak 2025 tarihinde gerçekleşen 4. Yürütme Kurulu ve 26 Haziran 2025 tarihinde yapılan 5. Yürütme Kurulu Toplantıları'na, 28 Nisan 2025 tarihinde Ankara'da düzenlenen "*Göç Halindeki Kadınların ve Kız Çocuklarının İnsan Haklarının Korunması: Standartlar ve İyi Uygulamalar*" başlıklı uluslararası konferansa, 3 Temmuz 2025 tarihinde düzenlenen "*Göç Bağlamında Refakatsiz ve Ailesinden Ayrı Düşmüş Çocuklara Yönelik Alternatif Bakım Düzenlemeleri*" konulu çevrim içi konferansa iştirak edilmiştir. Anılan Proje'nin Kapanış Konferansı 23 Ekim 2025 tarihinde Ankara'da düzenlenmiştir. Kapanış konferansının "*Projenin Başarıları, Çıkarılan Dersler ve Geleceğe Yönelik Çalışmaların Genel Değerlendirilmesi*" konulu ilk oturumunda Kurumumuz uzmanı sunumda bulunmuştur. Aynı Proje kapsamında

1.2.2 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	134	123	127	137	139	140

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları

Kurumumuzca 2025 yılında hak arama kültürünün yaygınlaştırılması ve farkındalığın artırılması adına dezavantajlı gruplara yönelik yerinde inceleme ve çalışma ziyaretleri, bu ziyaretlere ilişkin hazırlanan özel raporlar, bölgesel toplantılar, il çalışma programları, üniversite/akademik alana yönelik gerçekleştirilen sunum ve konferanslar, Kurumu ve hak arama kültürünü ortaya koyan daha etkin tanıtıcı yayınlar, video konferanslar ve sosyal medya kanalı ile daha fazla kesime ulaşma vb. birçok faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Bu faaliyetlerden bazılarını kategorisel başlıklar altında aşağıda değinilmiştir.

Basın ve Medya Faaliyetleri

Kurumumuz, tanınırlığının ve bilinirliğinin artması ve kamuoyu desteği alınarak etkinliğin yükseltilmesinde önemli olan basın ve medya ilişkileri kapsamında 2025 yılında, görev alanlarını, başvuru yol ve yöntemlerini, karar ve çözüm örneklerini haber yapmaya ve bu haberleri medya ile paylaşmaya, canlı yayınlar vasıtasıyla vatandaşları bilgilendirmeye devam etmiştir.

Kurumumuzun tanıtılması ve hak arama kültürünün kamuoyuna anlatılması hedefi doğrultusunda Kamu Başdenetçisi tarafından ulusal/yerel medya kanallarına, haber ajanslarına, gazetelere, dergilere röportajlar verilmiş ve ziyaret edilen illerin valiliklerinde, belediyelerinde basına açıklamalarda bulunulmuştur.

- ❖ Düzenlenen bölgesel toplantılar ve çalışma ziyaretleri kapsamında, farklı illerde yerel basın mensubu ve medya temsilcisi ile görüşmeler, toplantılar yapılmıştır.
- ❖ Kurumun verdiği tavsiye kararlarından haber yapılarak kamuoyu ile kararlar paylaşılmıştır. Kurumumuz, 2025 yılında, televizyon kanallarında ve internet haber sitelerinde olmak üzere toplam **19.800** kez basında yer almıştır.
- ❖ Ayrıca Kurum web sayfası **411.216** kere, çocuk web sayfası **128.406** kere, Kararlar Bilgi Bankası **110.794** kere, kadın web sayfası **8.820** kere, E-Başvuru sayfası **937.180** kere, ombudsmanlık kulübü sayfası **2.206**, Gazze web sayfası **459** kere ve akademik dergi web sayfası **2.087** kere olmak üzere tüm web sayfalar toplamda **1.601.168** kere görüntülenmiştir.

Kurumsal Tanıtım ve Organizasyonlar

“Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal Uyumun Güçlendirilmesi : İç Anadolu Örneği” Özel Raporu Tanıtımı (26 Kasım)

Kurumumuz tarafından kadınların güvenle yaşayabildikleri bir toplum inşasına katkı sunmak adına hazırlanan **“Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal Uyumun Güçlendirilmesi: İç Anadolu Örneği” Özel Raporu**, 26 Kasım 2025 tarihinde konferans salonunda düzenlenen tanıtım toplantısıyla kamuoyuna açıklanmıştır.

TBMM Anayasa Komisyonu Başkanı Prof. Dr. Serap Yazıcı Özbudun, TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Başkanı Derya Yanık, TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Başkanı Çiğdem Erdoğan, TBMM Kadına Karşı Şiddet ve Ayrımcılığı Araştırma Komisyonu Başkanı Doç. Dr. Hulki Cevizoglu, Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız, Genel Sekreter Mehmet Doğan, milletvekilleri, ilgili kurum ve kuruluşlarının temsilcileri ile basın mensuplarının katıldığı programda Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın Rapor’a ilişkin sunum gerçekleştirmiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Hakları Stratejisi Lansmanı- Sivil Toplum ve Gençlerle Kurumsal Diyalog Programı (10 Aralık)

UNICEF iş birliğiyle hazırlanan ve 2025-2030 dönemi için oluşturulan Kurumumuzun 2. Çocuk Hakları Stratejisi 10 Aralık 2025 tarihinde Kurumumuzda düzenlenen “Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Hakları Stratejisi Lansmanı-Sivil Toplum ve Gençlerle Kurumsal Diyalog” programı kapsamında tanıtılmıştır.

Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, UNICEF Türkiye Temsilcisi Paolo Marchi’nin ve AB Delegasyonu Program Yöneticisi Monia Eldjendoubi’nin de konuşma yaptığı programa, Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız, Genel Sekreter Mehmet Doğan, ilgili kurum ve kuruluşların temsilcileri ile basın mensupları katılmıştır. Programda; “Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Hakları Stratejisi ve Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi’nin Tanıtımı”, “Ulusal İnsan Hakları Kurumları ve Çocuk Hakları Konusundaki Çalışmalar”, “Çocuklara Yönelik Şiddet ve Ayrımcılık Bağlamında Güncel Çocuk Hakları Sorunları ve Fırsatlar”, “Ombudsman ve Gençlik” başlıklı paneller gerçekleştirilmiştir.

“Başvuru Tarihine Göre İşçi Emekli Aylıklarındaki Farklar” Özel Raporu Tanıtımı (16 Aralık)

Kurumumuzca hazırlanan ve işçi emekli aylıklarındaki farktan kaynaklı sorunlara odaklanılan ve söz konusu farklılıkların nedenlerini, hukuki dayanaklarını ve sosyal etkilerinin incelendiği “Başvuru Tarihine Göre İşçi Emekli Aylıklarındaki Farklar” Özel Raporu, 16 Aralık 2025 tarihinde konferans salonunda düzenlenen tanıtım toplantısıyla kamuoyuna açıklanmıştır.

TBMM Dilekçe Komisyonu ile İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Üyelerinden Kurulu Karma Komisyon Üyesi Yüksel Selçuk Türkoğlu, TBMM Plan ve Bütçe Komisyon Üyesi Ersan Aksu, Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kamu Denetçileri Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas ve Özcan Yıldız, Emekli ve Emekçiler Dernekleri Federasyonu Başkanı Gönül Boran Özupak, Türkiye Emekliler Derneği Başkanı Kazım Ergün ile Genel Sekreter Mehmet Doğan, Kurumumuz uzmanları, ilgili kurum ve kuruluşların temsilcileri ile basın mensuplarının katıldığı programda Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas, Rapor'un teknik detayları hakkında bir sunum gerçekleştirmiştir.

“Ombudsman Halkla Buluşuyor” Bölgesel Toplantıları ile İl Çalışma Ziyaretleri

Vatandaş ile idareler arasında köprü görevi ifa eden Kurumumuzca, ombudsmanlığın tanıtımı, vatandaşların Kurumumuza hangi durumlarda ve hangi usullerde başvuru yapabilecekleri, Kurumumuzun işleyişi ve çalışmaları hakkında bilgilendirme faaliyetleri kapsamında “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine 2025 yılında devam edilmiş **Eskişehir, Siirt, Bitlis, Muş, Bingöl, Rize, Artvin, Kars, Ardahan ve Iğdır** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

Çocuk Haklarına Yönelik Faaliyetler

- ❖ 2. Çocuk Hakları Stratejisi ve Kamu Denetçiliği Kurumu Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçileri Fatma Benli Yalçın ile Özcan Yıldız, vatandaşlar ve çocuklar arasında hak arama kültürünün yaygınlaşması adına Ankara İvedik Organize Sanayi Bölgesini ve Bilkent Şehir Hastanesi Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesini 29 Ocak 2025 tarihinde ziyaret etmiştir.
- ❖ Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi üyeleri 5 Şubat 2025 tarihinde Kurumumuzu ziyaret ederek Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ile bir araya gelmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, 17 Nisan 2025 tarihinde BM Genel Sekreteri'nin Çocuklara Karşı Şiddet Özel Temsilcisi Dr. Najat Maalla M'jid'i ağırladı. M'jid'e UNICEF'in Türkiye Temsilcisi Paolo Marchi'nin eşlik ettiği toplantıda, Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ve Genel Sekreter Mehmet Doğan da katılmıştır.
- ❖ 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı ile TBMM'nin açılışının 105'inci yıl dönümü kutlamaları TBMM bahçesinde düzenlenen "Meclis Bahçesi Çocuk Bahçesi" programında gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz, "Meclis Bahçesi Çocuk Bahçesi"nde stant kurmuştur. Ayrıca, TBMM'de düzenlenen "7 Bölge 7 Eser 23 Nisan Konseri" programına katılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, UNICEF Türkmenistan Ofisinin desteğiyle Türkmenistan Ombudsmanlığı ev sahipliğinde Aşgabat'ta 28 Ekim 2025 tarihinde düzenlenen “Türkmenistan Ombudsmanlık Ofisi'nin Çocuk Haklarının Korunması ve İzlenmesi Konusundaki Kapasitesinin Güçlendirilmesi” programının açılış törenine video mesaj yoluyla katılım sağlamıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın ve Genel Sekreter Mehmet Doğan, 30 Ekim 2025 tarihinde Sincan Ressam İbrahim Çallı Ortaokulunu ziyaret ederek öğrencilerle bir araya gelmiştir.

Üniversitelerle Buluşmalar

- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız ile Genel Sekreter Mehmet Doğan, 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı kapsamında Siirt Üniversitesinde düzenlenen “Türkiye Yüzyılında Ombudsmanlık ve Üniversiteler” konulu konferansta gençlerle bir araya gelmiştir.

- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kurumumuz ile Gençlik ve Spor Bakanlığı iş birliğinde düzenlenen program kapsamında, 20 Mayıs 2025 tarihinde Ahlat Gençlik Kampı'nda Ombudsmanlık Öğrenci Toplulukları ile bir araya gelmiştir. Görüşmede; Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız ile Genel Sekreter Mehmet Doğan da yer almıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız ile Genel Sekreter Mehmet Doğan, 22 Mayıs 2025 tarihinde Muş Alparslan Üniversitesinde düzenlenen “Türkiye Yüzyılında Ombudsmanlık ve Üniversiteler” konulu konferansta gençlerle bir araya gelmiştir.
- ❖ Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Potestas Topluluğu öğrencileri 28 Mayıs 2025 tarihinde, Kurumumuzu ziyaret ederek Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan ile bir araya gelmiştir.
- ❖ Kamu Denetçisi Ertunç Erkan Balta 29 Mayıs 2025 tarihinde Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesinde düzenlenen “21. Yüzyılda Ombudsmanlık” konulu söyleşiye katılarak öğrencilerle ve akademisyenlerle bir araya gelmiştir.
- ❖ 30 Mayıs 2025 tarihinde Atılım Üniversitesi Hukuk Fakültesi öğrencileri, “Ombudsman Dostu Hukuk Kliniği” dersi kapsamında Kurumumuzu ziyaret etmiş ve Kamu Denetçisi Özcan Yıldız ile bir araya gelmiştir.
- ❖ Kurumumuz ile Türk Kızılay arasındaki iş birliği çerçevesinde, ombudsmanlık öğrenci topluluklarıyla 8-11 Eylül 2025 tarihleri arasında Kızılay Heybeliada Kampı'nda program gerçekleştirilmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca 8 Ekim 2025 tarihinde İstanbul Medipol Üniversitesi öğrencileriyle bir araya gelerek onlara konferans vermiştir.
- ❖ Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Ombudsmanlık ve Kamu Hukuku Topluluğu'nun daveti üzerine 13 Kasım 2025 tarihinde düzenlenen programda öğrencilerle bir araya gelen Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas, ombudsmanlık kurumuna ilişkin kapsamlı bir konferans vermiştir.
- ❖ Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz Makas, 3 Aralık 2025 tarihinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğunun davetlisi olarak düzenlenen programa katılmıştır.
- ❖ İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi tarafından 8 Aralık 2025 tarihinde düzenlenen Jean Monnet Modül Projesi – EU DEEP Açılış Etkinliği'ne Kamu Denetçisi Özcan Yıldız konuşmacı olarak katılmış ve “AB'nin Eşitlik Perspektifinde Ombudsmanlık Kurumunun, İnsan Hakları ve Eşitlik Bağlamında Ülkemize Katkısı” başlıklı bir sunum gerçekleştirmiştir.

Kamu Kurumları ve STK'lar ile İlişkiler

- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca 19 Mart 2025 tarihinde, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından düzenlenen, CİMER Mobil Uygulama Tanıtım Programı'nın açılışına katıldı. Programa; Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas ve Özcan Yıldız ile Genel Sekreter Mehmet Doğan da katılmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımları ile Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı Numan Kurtulmuş'un ev sahipliğinde 18 Nisan 2025 tarihinde gerçekleştirilen, Filistin'i Destekleyen Parlamentolar Grubu Toplantısı'na Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca da katılım sağlamıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, İzmir Valiliğince İktisat Kongresi Konferans Salonunda 28 Haziran 2025 tarihinde düzenlenen “Ulusal ve Uluslararası Perspektiften İnsan Haklarına Erişim” konulu panele katılmıştır. Panelde, Kamu Denetçisi Özcan Yıldız da yer almıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, 3 Eylül 2025 tarihinde İçişleri Bakanlığı 110. Dönem Kaymakamlık Kursu kapsamında kaymakam adaylarıyla bir araya gelmiştir.

- ❖ Kamu Denetçisi Özcan Yıldız ve Kurum uzmanları, 10 Eylül 2025 tarihinde AFAD Başkanlığını ziyaret etmiş ve eğitim programın katılmıştır.

Yurt Dışı Faaliyetleri

- ❖ İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) Başkanı Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca Kamu Denetçisi Ertunç Erkan Balta'nın da yer aldığı Kurum heyeti ile birlikte 12-15 Mayıs 2025 tarihleri arasında İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Başkanı ve üyesi olarak İran İslam Cumhuriyeti Genel Denetim Kurumunun ev sahipliğinde İran/Tahran'da düzenlenen İİTOB'nin 4. genel kurul ve 12. yönetim kurulu toplantılarına katılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve beraberindeki Kurum heyeti, Asya Ombudsmanlar Birliği tarafından 9-10 Eylül 2025 tarihinde Çin'de düzenlenen 18. genel kurul ve 26. yönetim kurulu toplantılarına ve *"Halkın Yaşam Kalitesi için Etkili Ombudsmanlık"* konulu uluslararası çalışmaya katılmıştır.
- ❖ Başdenetçi Mehmet Akarca ve beraberindeki Kurumumuz heyeti, Malta'da düzenlenen Akdeniz Ombudsmanlar Birliğinin genel kurul toplantısına ve *"Zor Zamanlarda İyi Yönetimin Sürdürülmesi: Ombudsmanın Rolü"* konulu uluslararası ombudsmanlık konferansına katılmak üzere 15-17 Ekim 2025 tarihlerinde Malta'ya bir çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın, Avrasya Ombudsmanlar Birliğinin 22 Ekim 2025 tarihinde düzenlenen *"Ulaşılması Zor, Uzak ve Kırsal Bölgelerde Yaşayanların Haklarının Korunması"* konulu 10. toplantısına gözlemci olarak katılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca 20-21 Kasım 2025 tarihlerinde, Avrupa Ombudsmanı Teresa Anjinho'nun daveti üzerine, Kurumumuzun üyesi olduğu Avrupa Ombudsman Ağının (ENO) Brüksel'de Avrupa Parlamentosunda düzenlenen konferansına katılmıştır.

Cumhurbaşkanlığı ve TBMM ile İlişkiler

- ❖ Cumhurbaşkanımız Recep Tayyip Erdoğan, 10 Temmuz 2025 tarihinde Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız ve Genel Sekreter Mehmet Doğan'ı Cumhurbaşkanlığı Külliyesinde kabul etmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca, Kamu Denetçiliği Kurumunun 2024 Yıllık Raporunu, TBMM Dilekçe Komisyonu ile İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Üyelerinden Oluşan Karma Komisyon'a 11 Şubat 2025 tarihinde sunmuştur. Toplantıya; Kamu Denetçileri Ertunç Erkan Balta, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas, Özcan Yıldız ile Genel Sekreter Mehmet Doğan katılmıştır.
- ❖ 29 Nisan 2025 tarihinde Kurumumuzun kararlarına uyum oranının artırılması ve idarelerle olan ilişkilerin kurumsallaştırılması amacıyla TBMM Karma Alt Komisyon tarafından tüm bakanlıkları temsilen birer bakan yardımcısının katılım sağladığı bir toplantı tertip edilmiştir.
- ❖ Kamu Denetçileri Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas ve Özcan Yıldız, TBMM Karma Alt Komisyona 20 Mayıs 2025 tarihinde 2024 Yıllık Raporu kapsamında görev alanlarına ilişkin sunum gerçekleştirmiştir. Toplantıya; Kurumumuz Genel Sekreteri Mehmet Doğan da katılmıştır.
- ❖ 28 Mayıs 2025 tarihinde TBMM Karma Alt Komisyon üyeleri, tavsiye kararlarına uymayan, talep edilen bilgi ve belgelere olumsuz yaklaşan kurumların temsilcileri ile tavsiye kararlarına uyum oranı yüksek kurum temsilcilerini dinlemiştir. Kamu Denetçileri Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Abdullah Cengiz Makas ve Özcan Yıldız toplantıya katılım sağlamıştır.

- ❖ Kamu Denetçiliği Kurumu 2024 Yıllık Raporuna ilişkin Karma Alt Komisyon Raporu ile 2023 Yıllık Raporu hakkındaki Karma Komisyon Raporu, TBMM Karma Komisyonunda 26 Haziran 2025 tarihinde görüşülmüştür.
- ❖ Kurumumuz 2024 ve 2023 Yıllık Raporları hakkında TBMM Karma Alt Komisyonun hazırladığı raporlar, 2 Ekim 2025 tarihinde TBMM Genel Kurulunda görüşülmüştür.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Genel Sekreter Mehmet Doğan, 31 Ekim 2025 tarihinde Kamu Denetçiliği Kurumunun 2026 yılı bütçe teklifi ile 2024 yılı kesin hesabının görüşüldüğü Türkiye Büyük Millet Meclisi Plan ve Bütçe Komisyonu toplantısına katılmıştır.
- ❖ Engelli bireylerin karşılaştıkları sorunların tespiti ve kalıcı çözümler üretilmesi amacıyla kurulan TBMM Engellilerin Sorunlarını Araştırma Komisyonu tarafından düzenlenen 9 Aralık 2025 tarihli toplantıya katılım sağlanmış ve konuya ilişkin sunum yapılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca ve Genel Sekreter Mehmet Doğan, TBMM Genel Kurulunda 10 Aralık 2025 tarihinde düzenlenen 2026 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu Teklifi ile 2024 Yılı Merkezi Yönetim Kesin Hesap Kanunu Teklifi'nin görüşmelerine katılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumunun 2026 Yılı Bütçesi ve 2024 Yılı Kesin Hesabı, TBMM Genel Kurulunda kabul edilmiştir.

1.2.3 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	360.509	136.000	776.080	149.000	164.000	172.000

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Vatandaşların Kurumumuzun şikâyet mekanizmasının işleyişi ve başvuru yöntemleri hakkında bilgi almak için bilgilendirme taleplerinin karşılanması ve başvuru sonrasında mevcut şikâyetin safahatı hakkında bilgi taleplerini karşılamak amacıyla İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu oluşturulmuştur.

Bu kapsamda, Kurumumuz şikâyet başvurularını incelemenin yanı sıra kişilerin bilgilendirme taleplerini de karşılamaktadır. 2025 yılında Kurumumuzca aranmak ve Kurumumuza gelen olmak üzere telefon görüşmeleri, Kurumumuza e-posta yoluyla yapılan toplam bilgi talepleri, Kurumumuza ve İstanbul Bürosuna bizzat gelen vatandaşlarla yapılan yüz yüze görüşmeler ile “Ombudsman Halkla Buluşuyor” bölgesel toplantıları ve il çalışma ziyaretlerinde, ilköğretim ve liselerle buluşmalarda, üniversite konferanslarında, video konferans ve sosyal medya canlı yayınlarında ve uluslararası alanda hak arama kültürünün yaygınlaştırılması kapsamında yüz yüze gerçekleştirilen olmak üzere toplam 776.080 bilgi talebi karşılanmıştır.

Tablo 35: 2025 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri

Konu Başlığı	Sayı
* Doğrudan Yüz Yüze Görüşmeler ile “Ombudsman Halkla Buluşuyor” Bölgesel Toplantıları ve İl Çalışma Ziyaretlerinde, İlköğretim ve Liselerle Buluşmalarda, Üniversite Konferanslarında, Gerçekleştirilen Video Konferans ve Sosyal Medya Canlı Yayınlarında ve Uluslararası Alanda Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Kapsamında Yapılan Çevrim İçi Görüşmeler * E-Posta Yoluyla Gelen Bilgi Talepleri * Telefonla Görüşmeler	776.080
TOPLAM	776.080

Ayrıca Kurumumuzun şikâyet başvurularına yönelik gerçekleştirdiği bilgilendirme faaliyetlerine ilişkin yıl bazlı dağılımı aşağıda yer almaktadır.

Tablo 36: Yıllar İtibarıyla Bilgilendirme İstatistikleri

Şikâyet Başvurularına İlişkin Yıllar İtibarıyla Yapılan Bilgilendirme Faaliyetleri Sayısı	2013- 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	67.849	115.957	141.430	156.454	218.014	151.284	162.143	204.301	360.509	776.080

1.2.4 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme	2026 Tahmin	2027 Tahmin	2028 Tahmin
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	53	27	42	62	64	65

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 idare faaliyet raporlarında alenileştirilmektedir).

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

- Kurumumuz bilgi işlem sistemlerinin etkinliğinin artırılması kapsamında; Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda yıl içinde toplam 42 adet güncelleme/düzenleme ve geliştirme işlemi yapılmış olup bunlardan bazıları aşağıda yer almaktadır.
- **Şikâyet Yönetim Sistemi'nde (SYS) gerekli güncellemeler gerçekleştirilmiş olup**
 - Karar yükleme işlemlerinde yaşanan font sorunları giderilmiştir.
 - Detsis servislerinin entegrasyonunda güncellemeler yapılmıştır.
 - Evrak yükleme hatalarında son kullanıcı bilgilendirmeleri anlaşılır ve yönlendirici hale getirilmiştir.
 - Evrak validasyon süreçleri iyileştirilmiştir.
 - Gizli dosyaların listelerde gösterimiyle ilgili iyileştirmeler yapılmıştır.
 - Karar Takip Modülü geliştirilerek karar cevap ve analiz süreçleri iyileştirilmiştir.
 - Yıllık raporun hazırlanmasına yardımcı modüller geliştirilmiştir.
 - Personel talepleri doğrultusunda güncelleme ve geliştirme işlemleri yapılmıştır.
 - **Ayrıca SYS'de yapay zeka kapsamında;**
 - Başvuruların semantic olarak sınıflandırılması sağlanmış,
 - Başvuruların anlamsal benzerlik vektörleri hesaplanarak benzer başvurular kolayca erişilebilir hale gelmiş,
 - Başvuru analizi yapılarak yeni başvurunun kurum eski kararları göz önünde bulundurularak oransal biçimde karar türü tahmini gerçekleştirilmiş,

- Yeni gelen başvurunun eski başvuruların anlamsal vektörleri aracılığıyla incelenmesi gereken konu ve alt konu tespiti yapılmıştır.

➤ **E-Başvuru Sistemi'nde gerekli güncellemeler yapılmış olup**

- Engelli başvurularının alınabilmesi için doldurulması gereken alanlar, ekran okuyucu programlara uygun hale getirilmiş,
- Başvuru esnasında eksik veya doldurulması gereken alanlar kısmında detaylı açıklamalarla başvuranların yönlendirilmesi sağlanmış,
- Başvuru esnasında yüklenebilecek evrak tipleri ve boyutları ile ilgili iyileştirmeler yapılmış,
- Güvenlik önlemleri kapsamında çoklu hatalı girişlerde tekrar denemelerin önüne geçilmiş,
- Mavi Kartlıların başvurularında yaşanan sorunlar giderilmiş,
- Açık adreslerin düzenlenebilmesi için geliştirme yapılmış,
- Nüfus ve vatandaşlık işleri KPS servislerinin entegrasyonunda iyileştirme ve güncellemeler gerçekleştirilmiştir.
- Ayrıca, **e-Başvuru sisteminde yapay zeka kapsamında** başvurana karar türü tahmini yapılarak başvurusunu hazırlık aşamasında yönlendirmesine yönelik bir çalışma başlatılmıştır.

➤ **Web siteleri kapsamında,**

- Kurum web sayfası ve İngilizce kurum web sayfası yeni içerik yönetim sistemine entegre edilerek bütün faaliyetlerin listelendiği sayfaların tasarımları yenilenmiş ve arama özelliği getirilmiştir.
- Yabancı kullanıcıların dezavantajlarının giderilmesi için İngilizce web sitesi dinamik hale getirilerek güncelliği sağlanmıştır.
- Kurum ihtiyaçları ve yapılan çalıştaylar neticesinde yeni web siteleri ile şifre yönetimi uygulaması geliştirilmiştir.

➤ **Kararlar Bilgi Bankası'nda;**

- Yayınlanacak kararların redaksiyon süreçlerinde iyileştirmeler yapılmış,
- Yayınlanmış kararlarda doğru veriye kolay erişebilmek için arama algoritması yenilenmiştir.

2. PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1 ALT PROGRAM HEDEF VE GÖSTERGELERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMELER

Alt Program Adı:	Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı
------------------	---

Alt program kapsamında yer alan faaliyetler değerlendirildiğinde; “Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı” **performans göstergesinde hedeflerin üzerinde gerçekleşme yaşanmıştır.** Diğer yandan “İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı”, “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı” **performans göstergelerinde ise hedef altında olmakla birlikte hedef göstergelerine çok yakın gerçekleştirmeler yaşanmıştır.**

Kurumumuza yapılan başvurular, inceleme ve araştırma sonucunda şikâyet konusu iddianın yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde “tavsiye kararı”, şikâyet konusu iddianın yerinde olmadığı kanaatine varılması hâlinde ise “ret kararı”, şikâyet konusu iddiaların bir kısmının yerinde, bir kısmının ise yerinde olmadığı kanaatine varılması halinde ise “kısmen tavsiye kısmen ret kararı” verilmekte olup bu kararların artması veya azalması, Kurumumuzdan bağımsız bir durumdur. Ayrıca Kurumumuzun kuruluş amacı ve var olma sebebi dostane çözümü aramak ve bulmaktır. Bu kapsamda Kurumumuzca yapılan girişimler neticesinde şikâyetin dostane yollarla çözülmesi durumunda “dostane çözüm kararı” verilmektedir. Bu hususta da idarelerin yapıcı yaklaşım sergileyip sergilememe durumları etkili olmaktadır.

Buna göre “İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı” performans göstergesi **%88,74'lük**, “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı” performans göstergesi ise **%81,81'lik olmak üzere makul** düzeyde gerçekleştirmiş olup Kurum kendi sorumluluk alanında tüm gereklilikleri yerine getirmiş olmasına karşın Kurumdan bağımsız bu düzeyde gerçekleşme yaşanmıştır.

“Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı” performans göstergesi ile ilgili olarak ise, Kurumumuza 2025 yılında yapılan başvurularda, 2024 yılına göre % 42,49'luk bir artış yaşanmış olup 14.762 olan başvuru sayısı 21.034'e yükselmiştir. Bu kapsamda 2025 yılında, yıl içerisinde alınan **21.034** başvuru ve 2024 yılından devreden **803** başvuru olmak üzere toplam **21.837** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmış ve bu başvuruların **20.473** tanesi (% 93,75'i) sonuçlandırılmıştır. Bu hedefin gerçekleşmesi makul olarak değerlendirilmektedir.

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.368	1.214

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.980	3.256

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	20.781	20.473

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	25	32

Alt Program Adı:	Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması
------------------	---

Alt program kapsamında yer alan faaliyetler toplu olarak değerlendirildiğinde; tüm performans göstergelerinin çok üzerinde gerçekleştirmeler yaşanmıştır.

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	47	54

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	123	127

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
3- Şikâyet başvurularına ilişkin Kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	136.000	776.080

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2025 Hedef	2025 Gerçekleşme
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	27	42

2.2 PERFORMANS DENETİM SONUÇLARI

5018 sayılı Kanun'un 41'inci maddesi gereğince üst yönetici ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde hazırlanan 2024 yılı İdare Faaliyet Raporu, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitesinde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Yine 5018 sayılı Kanun'un "Dış Denetim" başlıklı 68'inci maddesinde yer alan, "genel yönetim kapsamındaki kamu idarelerinin hesap verme sorumluluğu çerçevesinde yönetimin malî faaliyet, karar ve işlemlerinin; kanunlara, kurumsal amaç, hedef ve planlara uygunluk yönünden incelenmesi ve sonuçlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine raporlanmasıdır" hükmü doğrultusunda Kurumumuzun 2024 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup 2025 yılı cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

3 STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI

5018 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinde "Kamu idareleri; kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlarlar" hükmü yer almaktadır.

Söz konusu hüküm kapsamında Kamu İdarelerince Hazırlanacak Stratejik Planlar ve Performans Programları ile Faaliyet Raporlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 16'ncı maddesi ikinci fıkrasının (a) bendi uyarınca yenilenerek 20.09.2024 tarihinde yürürlüğe giren 2025-2028 Stratejik Planı'nın, ilk uygulama yılı olan 2025 yılına ait sorumlu olunan performans göstergelerine ilişkin gerçekleştirme durumlarına ilişkin veri ve sonuçları içerir hedef kartları aşağıda yer almaktadır.

Amaç	<i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>
Hedef	<i>H.1.1: Başvuranların KDK'ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması</i>
Sorumlu Birim	<i>Genel Sekreterlik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>Başdenetçilik, İİDBB, BİB, Tüm Kamu Denetçilikleri, İHİAB, SGB, Baş.D, KİB, HM, ESİB, YB</i>

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı	35	%8,43	%10	%42,49	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.2: Kurumsal internet sitesi ve e-başvuru sisteminde engelli ve yabancıların dezavantajlarını gidermek için yapılan güncelleme sayısı	5	8	2	2	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.3: Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı	30	%28,01	%33	%20,06	Gösterge %60,79 Düzeyinde Gerçekleşti
PG 1.1.4. E-başvuru sisteminde başvuranları yönlendirerek nitelikli başvuruları artırmayı hedefleyen güncelleme sayısı	5	12	4	4	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.5. Kurumsal internet sitesi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılan tanıtıcı video/bilgi metni sayısı	5	657	25	849	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.6 Engelli, çocuk, mahkum gibi özel grupları bilgilendirmek amacıyla yapılan toplantı/sunum/etkinlik sayısı	5	49	47	54	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.7. Bilgilendirme Bürosunun bilgilendirdiği kişi sayısı	15	204.301	136.000	776.080	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%88,23				

Amaç	<i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>
Hedef	<i>H.1.2: Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik rehberlik rolün üstlenilmesi ve önleyici raporlar hazırlanması</i>
Sorumlu Birim	<i>Başdenetçilik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>Tüm Kamu Denetçilikleri, Baş.D, SGB, İHİAB, KİB, BD, İİDBB</i>

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.2.1: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı	15	223	398	317	Gösterge %79,65 Düzeyinde Gerçekleşti
PG 1.2.2: Engelli haklarıyla ilgili vakalarda yapılan rehberlik sayısı	15	340	360	411	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.3: Hazırlanan özel rapor sayısı	30	-	5	4	Gösterge %80 Düzeyinde Gerçekleşti
PG 1.2.4: AİHM ve Anayasa Mahkemesi kararlarına yer verilen Kurum kararlarının tüm kararlar içindeki oranı	15	%27,97	%30	%5,81	Gösterge %19,36 Düzeyinde Gerçekleşti
PG 1.2.5: İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilen idare sayısı	25	134	160	2.149	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%78,85				

Amaç	<i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>
Hedef	<i>H.1.3: İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırmacı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması</i>
Sorumlu Birim	<i>Başdenetçilik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>Tüm Kamu Denetçilikleri, Baş.D, YHB , SGB, İİDBB, HM, BD, KİB</i>

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.3.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı	40	2.364	2.430	2.042	Gösterge %84,03 Düzeyinde Gerçekleşti
PG 1.3.2: İdareler bazında üst düzeyde oluşturulan irtibat noktası sayısı	10	11	20	14	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.3: Uzmanlara uygulanan ve dostane çözümün teorik-pratik yönlerini içeren hizmet içi eğitim sayısı	10	3	3	4	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı	40	%77,51	%78,5	%59,38	Gösterge %75,64 Düzeyinde Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%83,86				

<i>Amaç</i>	<i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>
<i>Hedef</i>	<i>H.1.4: Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dahil edilmesi</i>
<i>Sorumlu Birim</i>	<i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>
<i>İş Birliği Yapılacak Birim(ler)</i>	<i>Baş.D, HM, Tüm Kamu Denetçilikleri, SGB, YHB, ABDİB, KİB</i>

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.4.1: Denetimin etkinliğini artırmak amacıyla kurumsal işleyişe dâhil edilmek istenen yeni mekanizmaların gerektirdiği yasal düzenlemeler için yapılan girişim sayısı	50	3	1	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.4.2: Denetimin etkinliğini artırmak amacıyla yapılan ikincil mevzuat düzenleme sayısı	5	2	2	2	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%100				

Amaç	<i>A2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak</i>
Hedef	<i>H.2.1: Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK'nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınması</i>
Sorumlu Birim	<i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>Tüm Kamu Denetçilikleri BD, KİB, İİDBB, SGB, ÖKB, YHB, ABDİB, BİB, YB</i>

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 2.1.1: KDK'nın toplumdaki tanınırlık oranı	25	80,08%	83 %	-	Gösterge Gerçekleşmedi
PG 2.1.2: Ulusal düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. ile bölge toplantılarının sayısı	15	166	60	127	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/ paylaşım sayısı	10	16.649	17.500	19.800	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.4: KDK kurumsal internet sitesinde yer verilen karar sayısı	10	1.442	1.500	1.538	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.5:Kadın, çocuk, engelli vb. dezavantajlı bireylere yönelik yapılan farkındalık ve tanıtım faaliyetlerinin sayısı	10	49	10	54	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.6:Ulusal düzeydeki STK'larla yapılan periyodik değerlendirme toplantılarının sayısı	5	14	4	7	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.7:Üniversite ombudsmanlık kulüplerine üye öğrencilere Kurumumuzca verilen eğitim sayısı	10	13	10	11	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.8:İlk ve ortaöğretim düzeyindeki öğrencilere yönelik yapılan ziyaret, etkinlik, yarışma vb. faaliyetlerin sayısı	5	29	10	13	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.9:Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	10	6	5	12	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%75				

Amaç	<i>A2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak</i>
Hedef	<i>H.2.2: KDK'nın uluslararası düzeyde tanıtımı ve iş birliğinin artırılması</i>
Sorumlu Birim	<i>Genel Sekreterlik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>Tüm Kamu Denetçilikleri, ABDİB, İHİAB, BD, KİB, YHB, SGB, BİB</i>

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 2.2.1: Uluslararası düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. toplantıların sayısı	30	85	38	60	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.2: Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlıklarla yapılan iş birliği ve eğitim sayısı	10	23	9	17	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.3: İİT Ombudsmanlar Birliği kapsamında saha çalışması yürütülen ülke sayısı	10	9	5	9	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.4: Yurt dışında yaşayan vatandaşlarımıza yönelik faaliyet sayısı	10	34	10	17	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.5: Sosyal medya hesaplarında bulunan yabancı dildeki paylaşım sayısı	10	51	60	143	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.6: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	30	14	5	11	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%100				

Amaç	A3: Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek
Hedef	H.3.1: Kurum vizyonunu gerçekleştirecek insan kaynakları stratejisinin uygulamaya geçirilmesi
Sorumlu Birim	Genel Sekreterlik
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	Tüm Birimler

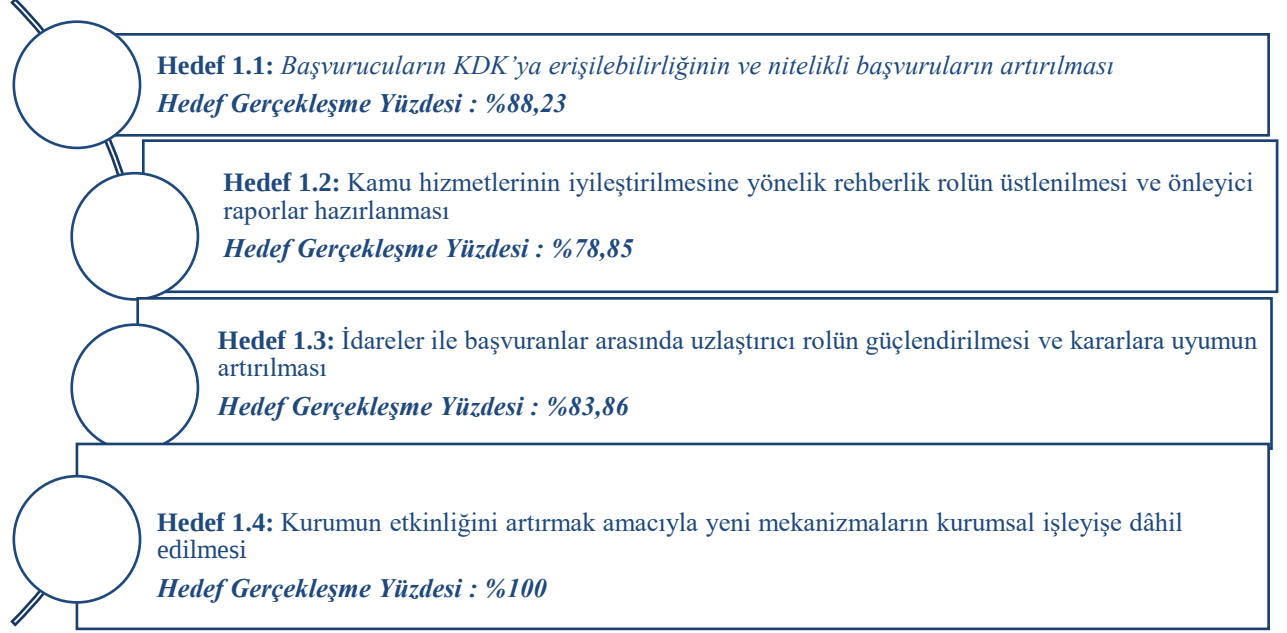
Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 3.1.1: Eğitim konularının tespitine ilişkin yapılan çalışma sayısı	15	1	1	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.2: Kişi başına düzenlenen toplam eğitim saati	25	17	19	19	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.3: Kurum personelinin özlük haklarını güçlendirici yasal düzenlemeye yönelik girişim sayısı	30	-	1	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.4: Çalışan memnuniyeti oranı	15	%76	%78	-	Gösterge Gerçekleşmedi
PG 3.1.5 Çalışanların performansını ölçmeye ve iyileştirmeye yönelik yapılan çalışma sayısı	15	1	1	3	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%85				

Amaç	<i>A3:Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek</i>
Hedef	<i>H.3.2:Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını daha da güçlendirmek</i>
Sorumlu Birim	<i>Genel Sekreterlik</i>
İş Birliği Yapılacak Birim(ler)	<i>BİB, İİDBB, Tüm Kamu Denetçilikleri</i>

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2023)	2025 Hedef	2025 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 3.2.1: SYS’de gerçekleştirilen güncelleme/yenilik sayısı	20	38	3	7	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.2: Kararlar Bilgi Bankasında yapılan yenilik sayısı	15	6	2	2	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.3: E-başvuru sisteminde Kurumumuza başvuruda bulunan vatandaşların ve kurum personelinin talepleri doğrultusunda yapılacak geliştirme sayısı	15	12	2	6	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.4: Kurum ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek olan uygulama ve entegrasyon sayısı	20	11	2	3	Gösterge Gerçekleşti
PG.3.2.5 SYS’de yapay zeka kapsamında yapılan yenilik sayısı	15	-	5	5	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.6 e-Başvuru sisteminde yapay zeka kapsamında yapılan yenilik sayısı	15	-	3	1	Gösterge %33,33 Düzeyinde Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%90				

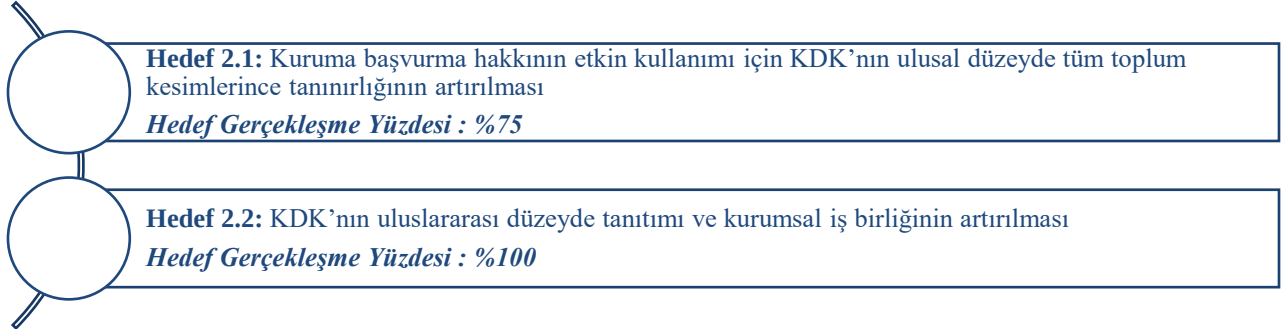
AMAÇ 1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak

Genel Başarı Oranı : %87,74



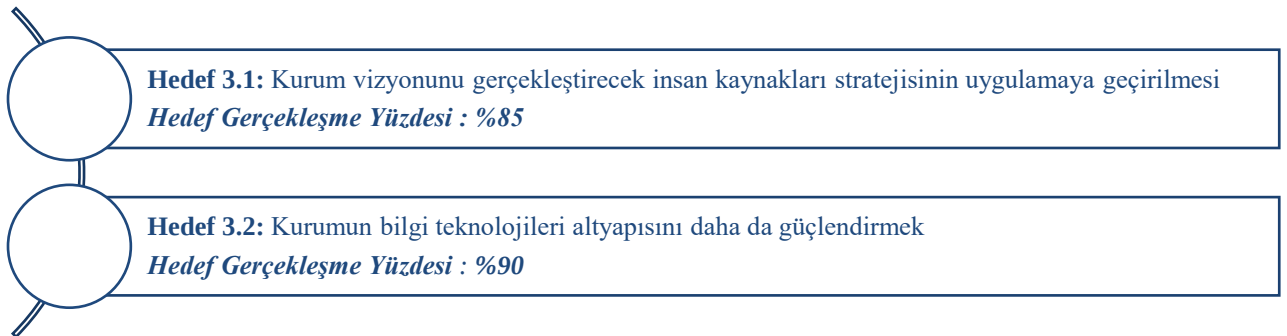
AMAÇ 2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak

Genel Başarı Oranı : %87,5



AMAÇ 3: Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek

Genel Başarı Oranı : %87,5



Genel Başarı Oranı : %87,62

4 PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kurumumuz 2025-2028 Stratejik Planı,

- ❖ **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”**
- ❖ **“Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak”**
- ❖ **“Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek”**

başlıklı 3 ana amaç, bu amaçlar altında toplam 8 hedef ile bu hedeflere ilişkin 13 temel olmak üzere toplam 44 performans göstergesinden oluşmaktadır. 2025 yılında yer alan söz konusu hedef ve 44 performans göstergelerine ait gerçekleştirme sonuçları değerlendirildiğinde;

- ✚ Genel olarak 8 hedefin 8’inde gerçekleşmiş, ancak bazı alanlarda gerçekleştirmeler makul düzeyde olmuştur.
- ✚ Hedeflere ait 44 adet performans göstergesinden 35 adedine gösterge değerlerinin üzerinde oranlarla ulaşılmış, 7 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 adedi ise gerçekleşmemiştir. Ancak göstergelerdeki bu 7 makul düzey ile 2 gerçekleştirmeyen gösterge, ilgili hedeflerin gerçekleştirilmesine engel teşkil etmemiştir.
- ✚ Hedefler için en düşük gerçekleştirme oranı %75 olurken birçok hedefte %100’lük oran sağlanmış, tüm hedeflere ilişkin genel ortalama ise **%87,62 olmuştur.**
- ✚ Gerçekleşmeyen 2 adet performans göstergeleri incelendiğinde,

- **“Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak” amacı altında yer alan;**
 - “KDK’nın toplumdaki tanınırlık oranı” hedefine ilişkin olarak 2023-2024 yılında stratejik plan çalışmaları kapsamında analizler ve anketler yapılmış olup 2025 yılında doğrudan anket vb. yapılmamıştır. Ancak hak arama kültürünün yaygınlaştırılması kapsamında gerçekleştirilen “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar, üniversitelerle buluşmalar, çocuklarla buluşmalar, hükümlülere ziyaretler başta olmak üzere 127’si ulusal, 67’si uluslararası olmak üzere yapılan tüm faaliyetlerde tüm paylaşımlara ait geri bildirimler alınmaktadır. Bunun en güzel yansıması, şikayet başvuru sayısında 2025 yılı için %42,49’luk artıştır.
- **“Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek” amacı altında yer alan;**
 - “Çalışan memnuniyeti oranı” hedefine ilişkin olarak 2023-2024 yılında stratejik plan çalışmaları kapsamında detaylı analizler ve anketler yapılmış olup 2025 yılında doğrudan anket vb. yapılmamıştır. Ancak her düzeyde yapılan düzenli toplantılarda, kurumsal uygulamalar veya eğitimlere ilişkin memnuniyet/şikayet/önerilerin iletilmesi rutin olarak gerçekleştirilmektedir.

- ✚ Makul düzeyde olan 7 adet performans göstergesi incelendiğinde ise,

- **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak” amacı altında yer alan;**
 - “Başvurucuların KDK’ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması” hedefine ilişkin olarak **“PG 1.1.3:Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı”** başlıklı performans göstergesinde, Kurumumuza 2025 yılı içinde yapılan ve bir önceki yıldan devreden tüm şikayet başvurularının %93,75’inin

sonuçlandırılmış olmasına, diğer yandan gerek hak arama kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetleri gerekse bilgilendirme faaliyetleri marifetiyle 2025 yılı için Kurum kendi sorumluluk alanında tüm gereklilikleri yerine getirmiş olmasına karşın Kurumdan bağımsız surette %60,79'luk oranla hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır.

- “Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik rehberlik rolün üstlenilmesi ve önleyici raporlar hazırlanması” hedefine ilişkin;

- **“PG 1.2.1: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı”** performans göstergesinde 2025 yılında beklenen gösterge değeri 398 iken çocuk başvuru sayısının Kurumdan bağımsız olarak 317 olmasından kaynaklı öngörülen hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır.

- **PG 1.2.3: Hazırlanan özel rapor sayısı”** performans göstergesi için 5 olan hedef 4 olarak gerçekleşmiştir. Bunda toplumun geneline hitap edecek özel rapor hazırlama süresindeki literatür tarama, değerlendirme, paydaşlarla bir araya gelme, analiz, raporun yazılması vb. yoğun çalışma aşamalarının bulunması ile tüm aşamaların uzman personelce yapılması gerekliliği ve 2025 yılında başvurulardaki %42,49'luk oranda artışla birlikte oluşan iş yoğunluğu etkili olmuş, gerçekleşmenin ise bu bağlamda makul olduğu düşünülmektedir.

- **“PG 1.2.4: AİHM ve Anayasa Mahkemesi kararlarına yer verilen Kurum kararlarının tüm kararlar içindeki oranı”** performans göstergesi için ise, 2025 yılında önceki yıllara oranla tavsiye, kısmen tavsiye kısmen ret ve ret kararlarının tüm kararlar içindeki sayısal düşüşünün bahse konu gerçekleşmede etkili olduğu değerlendirilmektedir.

- “İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması” hedefine ilişkin;

- **“PG 1.3.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı”** başlıklı performans göstergesinde, 2025 yılı için 3.690 olarak belirlenen hedef 2.042 olarak gerçekleşmiştir. Bunda idarelerin Kurumumuzca yapılan girişimlere yapıcı yaklaşım sergileyip sergilememe durumları etkili olmaktadır.

- **“PG 1.3.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı”** performans göstergesinde, 2025 yılı için %80 olarak belirlenen oran %59,38 olarak gerçekleşmiştir. Bunda dostane çözüm kararında olduğu gibi tavsiye kararlarına uyum noktasında idarelerin yapıcı yaklaşım sergileyip sergilememe durumları etkili olmaktadır. 2025 özelinde ise uyum oranının tespitinde, geçmiş yıllardan farklı olarak yeni bir anlayışa geçilmesi ile aynı konuda, tek idareye muhatap ve toplu mahiyette başvurular hakkında verilen tavsiye kararlarının niceliksel olarak az olması, bu durumda etkili olmuştur.

- ***“Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek”*** amacı altında ***“Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını daha da güçlendirmek”*** hedefine ilişkin ***“PG 3.2.6 e-Başvuru sisteminde yapay zeka kapsamında yapılan yenilik sayısı”*** performans göstergesinde, 2025 yılı için 3 yenilik belirlenmiş, ancak gerek 2 yazılım mühendisinin Kurumdan ayrılması ve 1’inin de ücretsiz izinde bulunması gerekse yapay zeka eğitim ve diğer kurumlarla iş birliği süreçlerinin uzaması sebebiyle yenilik sayısı 1 olarak gerçekleşmiştir. 2026 yılında teknik personel alım süreci devam etmekte olup çalışmaların tamamlanacağı değerlendirilmektedir.

BÖLÜM IV

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. ÜSTÜNLÜKLER

Kurumumuz 2025-2028 Stratejik Planı'nda yer alan güçlü yanlar;



B. ZAYIFLIKLAR

Kurumumuz 2025-2028 Stratejik Planı'nda yer alan zayıflıklar;

*Kurumun
re'sen inceleme
ve araştırma
yetkisini haiz
olmaması*

*Kamu
kurumları ve
STK'lar ile
ilişkilerin
geliştirilmesi
ihtiyacı*

*Hizmet içi
eğitimin,
yurt dışı
eğitim, staj vb.
artırılması
ihtiyacı*

*Personelin
uzman
unvanının,
yapılan işin
mahiyetini
karşılamaması*

*Görev ve
sorumlulukların,
iş tanımlarının net
bir biçimde
belirlenmesi
gerekliliği*

*Kurumsal
kültürün
geliştirilmesi
gerekliliği*

*Kurum
kararlarının
mahiyetinin
paydaşlarca
yeterince
bilinememesi*

*Kurum
personeline
sosyal ve
kültürel
imkanların
sağlanması
ihtiyacı*

*Kurumun
tanınırlığının
artmasıyla
birlikte fiziki
kaynaklar ve
kurumsal
kapasitenin
yetersiz kalma
ihtimali*

C. DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 2025-2028 dönemini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı ile ilgili olarak ilk uygulama yılı olan 2025 yılı için izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak işbu rapora yansıtılmıştır.

Bu kapsamda, yürürlükteki Stratejik Plan'ın 2025 uygulama yılında sorumlu olunan mevcut performans hedefleri ile alt programlar dahilindeki göstergeler kapsamında belirlenen faaliyetler titizlikle yürütülmüş ve 2025 yılı kapsamında toplam 44 adet performans göstergesinden 35 adet göstergeye değerlerin üzerindeki oranlarla ulaşılmış, 7 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 adet gösterge ise gerçekleşmemiştir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında, 2025 yılında belirlenen 8 hedefe ilişkin olarak hedef gerçekleşme genel bazda %87,62 olmuştur.

.

BÖLÜM V

ÖNERİ VE TEDBİRLER

Anayasal bir kurum olarak kurulan ve 6328 sayılı Kanun ile faaliyete başlayan Kurumumuz, geride bıraktığı 13 yıllık süreçte etkin bir hak arama kurumu olmayı başarmış, hukuka ve hakkaniyete uygunluk denetiminin yanı sıra iyi yönetim ilkeleri yönünden yaptığı denetim ile uyuşmazlıkların çözümüne katkı sağlamıştır.

Kurumumuz bu 13 yıllık dönemde;

- ❖ **262.516** şikâyet başvurusu almış ve bunların **261.152'sini sonuçlandırmış,**
- ❖ **79.790 adet tavsiye kararı** (kısmen tavsiye kısmen ret kararı dahil) ve **22.765 adet dostane çözümle** kişilerin sorunlarının çözümünün yanı sıra idarenin hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağlamıştır. İdare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuş,
- ❖ Kurumumuz idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuş,
- ❖ 2013 yılından bu yana bilgilendirme talebinde bulunan kişilere, yüz yüze, e-posta yoluyla veya telefon ile toplamda **2.354.021 adet bilgilendirme yapılmış,**
- ❖ Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla 2017 yılından bu yana devam eden “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ve il çalışma ziyaretleri kapsamında **81 ilimizde toplamda 144 defa** vatandaş, STK ve il yöneticileri ile bir araya gelmiş,
- ❖ Bugüne kadar toplam **12 adet özel rapor hazırlamış,** özel raporların yanı sıra, İyi Yönetim İlkeleri Rehberi oluşturmuş,
- ❖ Ayrıca her yıl yıllık raporlar, yıllık performans raporları, idare faaliyet raporları ve akademik dergi yayınlamış, öğrenciler arasında hukuk, adalet, insan hakları ve hakkaniyet anlayışını geliştirmek adına sayısı **150'ye** ulaşan üniversite ombudsmanlık topluluklarının kurulmasına öncülük etmiştir.

2025 yılı özelinde ise,

Kurumumuza **%42,49'luk** bir artışla **21.034** adet başvuru yapılmış, bu başvuruların yanında 2024 yılından devreden 803 adet başvuru ile birlikte toplamda **21.837** adet başvuru bu dönemde incelemeye alınmış, başvuruların **20.473** tanesi (93,75'i) sonuçlandırılmıştır.

Yine bu başvuruların **2.042** adedi **dostane çözüm yoluyla sonuçlandırılmıştır.**

Diğer yandan **313'ü kısmen olmak üzere toplam 1.214 adet tavsiye yönünde karar verilmiş,** Kurumumuz tarafından verilen tavsiye kararlarına uyum oranı **2025 yıl sonu** itibarıyla **%59,38 olmuştur.**

Ayrıca 2025 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **776.080** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, kendilerine yol gösterilmiş, sıkıntılarına veya dertlerine çözüm bulmaya çalışılmıştır.

Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması kapsamında; “*Ombudsman Halkla Buluşuyor*” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine devam edilerek Eskişehir, Siirt, Batman, Muş, Bitlis, Rize, Artvin, Kars, Ardahan ve Iğdır illerinde vatandaş, STK, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

Kadın ve çocuk hakları özelinde, Ankara, Aksaray, Çankırı, Eskişehir, Kayseri, Konya, Kırşehir, Kırıkkale ve İstanbul Bakırköy Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) ile Kayseri, İzmir, İstanbul Bakırköy ve Ankara’daki ceza infaz kurumları ziyaretleri gerçekleştirilmiştir.

Üniversite öğrencilerine yönelik, akademik yılı açılış programları ve/veya Kurumumuzca verilen konferanslar ile bir araya gelinmiş, ombudsmanlık öğrenci toplulukları üyeleri Kurumumuzda ağırlanmış, Ahlat Gençlik Kampı ile Kızılay Heybeliada Kampı’nda eğitim ve kültürel etkinlikler düzenlenmiştir.

Uluslararası bağlamda ise, insan hakları ihlallerine yönelik kurumlar ile yürütülen iş birliğine devam edilmiş, uluslararası ombudsmanlık ağları kapsamında yönetim ve genel kurul toplantılarına katılım sağlanmış, çalışma ziyaretleri gerçekleştirilmiş, eş zamanlı düzenlenen çalıştaylarda tecrübe paylaşımında bulunulmuştur.

Tüm bu hususların yanında 2025-2028 Stratejik Planı kapsamında ilk uygulama yılı olan 2025 yılında toplam 44 adet performans göstergesinden 7 adedi makul düzeyde olmak üzere sorumlu olunan performans göstergeleri hedeflerin üzerinde gerçekleştirilmiştir.

2025 yılında gerçekleştirilen faaliyetler, belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda 2026 yılında daha da artarak devam edecek olup 2025-2028 Stratejik Planı ile performans programı kapsamında 2026 yılında planlanan hedefler aşağıda yer almaktadır:

- ❖ 2025 yılında başvuru sayılarında meydana gelen artışın 2026 yılında da devam etmesi olasılığına karşın nitelikli başvuruların artırılmasına ilişkin çalışma yürütülmesi gerekliliği ile bu bağlamda başvuranların doğru bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi hususunda faaliyetlerin çeşitlendirilmesi planlanmaktadır.
- ❖ Yine bu kapsamda kurumsal gelişim adına daha nitelikli ve alanında yetkin, kurumsal aidiyeti yüksek yeni uzman personel istihdamının sağlanması çalışmaları gerçekleştirilecek, konuyla ilgili kurum-kuruluşlar nezdinde girişimlerde bulunulacaktır.
- ❖ Çocuk hakları gibi daha hassas surette ele alınmayı gerektiren başvurular için oluşturulan ve uygulamaya konulan “2. Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Çocuk Dostu Karar Yazım Rehberi” gibi özel inceleme usullerinin 2026 yılında insan hakları, kadın hakları, engelli hakları, ceza infaz kurumu hizmetleri, kolluk faaliyetleri gibi alanlardaki başvurular için de benzer şekilde oluşturulması hedeflenmektedir.
- ❖ Özel rapor çalışmaları açısından 2025 yılından devam eden eğitimde fırsat eşitliği ile cezaevinde anne yanında kalan çocuklar bağlamındaki iki özel raporun tamamlanması ile yayın aşamasındaki “*Gazze’de İşkence*” raporunun kamuoyuna duyurulması sağlanacaktır. Bunun yanı sıra kamu yönetiminde yaşanan sorunları ve ulusal-uluslararası ölçekteki hak ihlali iddialarını ele alan özel rapor çalışmalarının yapılması değerlendirilmektedir.
- ❖ 2025 yılında daha etkin hale getirilen ve usul-esaslarının belirlendiği yıllık rapor çalışmalarının 2026 yılında Denetçilik ve Birimlerle iş birliği içinde daha aktif surette yürütülmesi sağlanacaktır. Böylece yıllık raporun, kamu yönetiminin işleyişine ışık tutan, idari mekanizmanın ürettiği sorun

alanlarını tespit edip çözümler üreten ve uyumsuzluklar doğmadan kamu hizmetlerinin yürütülmesine katkı sunan bir fonksiyonu yerine getirmesi hedeflenmektedir.

- ❖ SYS başta olmak üzere Kurum faaliyetlerinde kullanılan ve entegre olunan bilişim sistem ve altyapılarının etkin ve hızlı şekilde kullanılabilmesi, Kurumun işlevini tam manasıyla ortaya koyulabilmesini teminen 2025 yılında başlatılan faaliyetlere devam edilerek özellikle Kurum kararlarının idareler nezdindeki takibinin etkinleştirilmesi ve yıllık raporda değerlendirilecek kararların düzenli surette belirlenebilmesi için uygulamaya alınan “Karar Takip Modülü”nün 2026 yılında verimli ve etkin surette kullanılması hedeflenmektedir.
- ❖ Yine başvuruların incelenmesi bağlamında şikâyet başvuru ve yönetim sisteminin, yapay zeka uygulamaları ile zenginleştirilmesi hedefinde hazırlık düzeyinde başlatılan çalışmalara devam edilerek 2026 yılında hem altyapı bakımından gerekli teçhizatın temini hem de yapay zeka uygulamalarının SYS’ye entegrasyonu sağlanacaktır.
- ❖ Kurumumuz 2025 Yıllık Raporu kapsamında TBMM Karma Komisyonu çalışmalarına aktif katkı verilerek Yüce Meclisin idareyi denetleme işlevinin tam olarak yerine getirilmesi sağlanacaktır.
- ❖ 2026 yılında hak arama kültürünün yaygınlaştırılması kapsamında yürütülen ulusal ve uluslararası faaliyetlerin artarak sürdürülmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda, iki adet ulusal sempozyum düzenlenmesi, 10 ilde “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantı ve il çalışma ziyareti gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Hem söz konusu illerde hem de diğer illerde üniversitelerle yakın temas sağlanması amacıyla çalıştay, konferans, panel vb. organizasyonun yapılması ve ombudsmanlık öğrenci topluluklarının çalışmalarına aktif destek verilmesi değerlendirilmektedir.
- ❖ Çocuklara, kadınlara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara yönelik farkındalığın sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinliklere önem verilecektir. Ayrıca çocuk hakları bilincini yaygınlaştırmak ve çocukların hak temelli denetim süreçlerine doğrudan katılımını güçlendirmek amacıyla 2025 yılında başlatılan okul ziyaretlerine 2026 yılında da devam edilerek üç yılda hedeflenen toplam 71 okulun ziyaretinin gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.
- ❖ Üye olunan uluslararası örgüt ve ağların çalışmalarına etkin surette katkı sunulacak, ulusal bazda olduğu gibi uluslararası katılımcıların da iştirak edeceği iki adet uluslararası sempozyum organize edilmesi planlanmaktadır.

EKLER

Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak görev ve yetkilerim çerçevesinde;

Kamu Denetçiliği Kurumu bütçesinin; kalkınma planına, yıllık programa, stratejik plan ve performans programı ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlandığını ve uygulandığını, amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesi ve ilgili mevzuatla düzenlenen görev ve hizmetlerin yerine getirilmesi için bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda ve iyi malî yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını beyan ederim.

Bu çerçevede iç kontrol sisteminin; idarenin gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yönetilmesine, kanunlara ve diğer düzenlemelere uygun olarak faaliyet göstermesine, her türlü malî karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesine, karar oluşturmak ve izlemek için düzenli, zamanında ve güvenilir rapor ve bilgi edinilmesine, varlıkların kötüye kullanılmasının ve israfının önlenmesine ve kayıplara karşı korunmasına ilişkin yeterli ve makul güvenceyi sağladığını bildiririm.

Bu güvence, üst yönetici olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmelere, yönetim bilgi sistemlerine, iç kontrol sistemi değerlendirme raporlarına, izleme ve değerlendirme raporlarına, harcama yetkilileri ile malî hizmetler birim yöneticisi tarafından sunulan güvence beyanlarına ve denetim raporlarına dayanmaktadır.

Ankara - Şubat 2026

Mehmet AKARCA
Kamu Başdenetçisi

Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

İç Kontrol sisteminin Kamu Denetçiliği Kurumu’nda oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, faaliyetlerin malî yönetim ve kontrol mevzuatı ve diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin işletildiğini, uygulama sonuçlarının izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

Malî kanunlarla ilgili diğer mevzuatın uygulanması konusunda üst yöneticiye ve harcama yetkililerine gerekli bilgileri sağladığımı ve danışmanlık faaliyetinde bulunduğumu bildiririm. Bu Raporunun “III/A- Malî Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim.

Ankara - Şubat 2026

Onur ONAT
Strateji Geliştirme Birim Sorumlusu



T.C.
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