



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



2020 YILI
FAALİYET
RAPORU



2020

FAALİYET RAPORU



T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)







SUNUŞ



Kamu Denetçiliği Kurumu, 2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasamızın 74 üncü maddesinde yer alan Anayasal bir kurumdur. Yine 2012 yılında çıkarılan 6328 sayılı Kanunun 5 inci maddesi gereğince, 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 görevlendirilmiştir.

Kurumumuz 2013 yılında faaliyete geçen ve henüz 8 yılını dolduran genç bir kurumdur 8 yıl içerisinde Kamu Denetçiliği Kurumu kurumsallaşmasını başarı ile 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. KDK verdiği kararlar ile milyonlarca vatandaşımızın derdine derman olmuş, idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesini sağlamış, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuştur. Ayrıca toplumun önemli sorunları hakkında hazırladığı özel raporlar ve yaptığı çalıştaylar sonucu milyonlarca insanı ilgilendiren sorunlara çözüm aramıştır.

Temel kurumsal stratejimiz ve çalışma prensiplerimiz şunlardır:

- Etkin, kolay ve masrafsız erişilebilir bir hak arama yolu olarak, bireylerin Kuruma kolay erişebilmesi ve başta dostane çözüm yolları denenerek bireylerin adalete hızlı erişiminin sağlanması,
- Çalışmalarında insanı merkeze alan, kararlarıyla şeffaf, tarafsız, eşit muamelede bulunan ve hesap verebilir bir idare anlayışının yerleşmesi,
- Hukukun üstünlüğünü ve insan haklarını benimseyen ve güvence altına alan kişi haklarına saygılı bir idare anlayışının en üst düzeyde yerleşmesi,

- Hak arama kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlayarak, haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesi, alternatif uyuşmazlık yollarının etkin kullanılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleşmesidir.

2020 yılını rakamlarla özetleyecek olursam: Bu yıl Kurumumuza 90.209 başvuru yapılmıştır. Personel sayımızın çok fazla değişmemesi ve salgın hastalığın olumsuz etkilerine rağmen Kurumumuz büyük bir özveriyle çalıştığından **91.100** adet dosyayı karara bağladık.

İdareyle vatandaş arasında köprü vazifesi görerek 2.867 adet başvuruyu kısa sürede dostane yollarla çözüme kavuşturduk. 68.832 adet başvuruya yaptığımız incelemeler sonucunda tavsiye kararı verdik. Türkiye Büyük Millet Meclisinden aldığımız destek ve kurumsal çalışmalarımızla tavsiye kararına uyum oranı **2020 yılında %76,38'e ulaşmıştır. En köklü ombudsmanlık kurumlarında bu oranın %80 olduğu bilinirse genç KDK'nın nasıl bir başarı elde ettiği daha iyi anlaşılacaktır.**

2020 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **184.758** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunduk, kendilerine yol gösterdik, sıkıntısına veya derdine çözüm bulmaya çalıştık.

Hepimizin malumu olduğu üzere Ombudsmanlar idare ile insanlar arasındaki sorunları çözmenin yanı sıra, birer insan hakları kurumu olarak insan hakları ihlallerini raporlamak ve bunları durdurmakla görevlidirler. 20. yüzyılda yukarıda bahsedilen insan hakları kavramlarının gelişimi çerçevesinde yaygınlaşarak güçlenen ombudsmanlık müessesesi insan haklarını korunmasında en önemli kurumlardan birisi olarak ortaya çıkmıştır. Ombudsmanların özellikle uluslararası ombudsman birlikleri ile ve ikili antlaşmalar sayesinde uluslararası alanda da insan hakları mekanizması olarak görev yapmaları önemlidir.

Bu kapsamda, 2020 yılı içerisinde, salgın hastalık ile ilgili çalışmalarımızın yanı sıra;

Yunanistan'ın, sınırlarını geçmek isteyen göçmenlere aşırı ve orantısız güç kullandığı, hatta ölüm ve yaralanmaların olduğu hususlarının yerli ve yabancı basında yer bulması nedeniyle söz konusu iddiaları ve göçmenlerin durumunu yerinde incelemek üzere Edirne'ye gerçekleştirilen çalışma ziyareti sonucunda rapor hazırladık. Söz konusu raporu dünya ombudsmanlıkları, insan hakları kurumları ve kamuoyuyla paylaştık.

Ermenistan Silahlı Kuvvetlerinin 27 Eylül - 10 Kasım 2020 tarihleri arasında Azerbaycan vatandaşı masum sivillere yönelik saldırıları olmuştur. Savaştan oldukça uzak bir bölgede, sivil yerleşim yerlerine yapılan uzun menzilli füze, top atışı ve diğer silahların kullanıldığı bu saldırılarda 94 sivil Azerbaycan vatandaşı hayatını kaybetmiş; 414 sivil ise yaralanmıştır. Ayrıca ibadethaneler, okullar, kamu binaları, apartmanlar bu saldırılarda tahrip olmuştur. Kurum olarak Ermenistan'ın bu saldırıları sonucu oluşan insan hakları ihlallerine ilişkin yaptığımız yerinde inceleme ve tespitler sonucunda ***“Azerbaycan-Ermenistan Savaşında Ermenistan Silahlı Kuvvetleri Tarafından Gerçekleştirilen İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Raporu”*** hazırladık. Bu raporda Ermenistan'ın yaptığı insan hakları ihlallerini tüm objektifliği ve açıklığı ile dünya kamuoyuna sunduk ve ilgililerle paylaştık. Uluslararası insan hakları kurumlarını ve diğer ülke ombudsmanlarını yaşananlara sessiz kalmaması çağrısında bulunduk.

Kocaeli , Diyarbakır, Mardin , Nevşehir, Kilis, Trabzon, Mersin, Muş, Bingöl ve Iğdır illerinde toplantılar düzenledik. Diyarbakır Dicle Üniversitesi ve Muş Alparslan Üniversitesinde “Adalet, Hukuk ve Kamu Denetçiliği Kurumu” konferansını; Mardin Artuklu Üniversitesinde “İnsan, Toplum ve Medeniyet” konferansını; 25 Şubat'ta Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi ve 28 Şubat'ta Trabzon Üniversitesinde “28 Şubat'tan 2023'e Türkiye'sine” konferanslarını verdik. Yüksek Öğrenim Kredi Yurtlar Kurumu tarafından 20-24 Ocak tarihlerinde İstanbul'da bu yıl beşincisi gerçekleştirilen “Kış Hukuk Kampı” kapsamında “Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler” konulu bir konuşma yaptık. Iğdır Üniversitesinin Akademik Açılış Yılı Toplantısında öğrencilere hitap ettik. Yine üniversite öğrencileriyle sosyal medya üzerinden

buluşmalar gerçekleştirdik. Salgınla mücadele kapsamında alınan tedbirler sebebiyle hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla planladığımız bazı faaliyetleri ertelemek zorunda kaldık.

2020 yılında ayrıca 2. İstanbul Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı Raporu (Türkçe ve İngilizce), Kamu Denetçiliği Kurumu Bültenlerimizle, beraber akademik çevrelerde ciddi bir karşılık bulan Ombudsman Akademik dergimizi düzenli şekilde yayınladık.

İyi Yönetim İlkeleri Rehberimizi kamu kurum ve kuruluşlarımıza dağıtımına devam ettik. Ayrıca İngilizce tercümesini diğer ülke ombudsmanlarına dağıtmaya devam ettik .

Uluslararası ilişkiler kapsamında Cibuti Arabuluculuk Kurumu, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, BM EPİM (Evrensel Periyodik İnceleme Mekanizması) toplantısı ve Nahçıvanı ziyaret ettik. İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği faaliyetleri kapsamında Fas Arabulucusu (Ombudsman) ile online görüşme, İran Ombudsmanı ile online görüşme, İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) I. Yönetim Kurulu online toplantısı, Azerbaycan ziyareti, İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) II. Yönetim Kurulu online toplantısını yaptık. Türkçe Konuşan Ülkeler Ombudsmanlarıyla Türk Dili Konuşan Ülkeler Ombudsmanlar Birliği'nin kurulmasına yönelik video konferans yoluyla 4 Kasım 2020 tarihinde bir görüşme gerçekleştirdik.

Kurumumuz kurulduğu 2013'ten bu yana 9 adet ikili iş birliği anlaşması imzalamıştır. Bu kapsamda, 2020 yılı içerisinde ise Cibuti Ombudsmanlığı ile bir mutabakat anlaşması imzalamasıyla bu sayı 10'a yükselmiştir. İkili iş birliği yapılan diğer ülkeler ise Nijer, Ukrayna, Sırbistan, Bulgaristan, Bosna Hersek, Azerbaycan, Rusya Federasyonu, Kırgızistan ve İran'dır. Büyükelçiler, ombudsmanlık kurumu ve insan hakları kurumu temsilcileri ile karşılıklı ziyaretlerde bulunduk.

STK'lar meslek kuruluşları, sendikalar ve barolarla işbirliğine önem verdik. TÜRK-İŞ, HAK-İŞ, MEMUR-SEN, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Barolar Birliği, Türkiye Belediyeler Birliği gibi STK ve meslek kuruluşları ile düzenli olarak görüşmeler gerçekleştirdik, görüş alışverişinde bulunduk. Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına **Kocaeli, Diyarbakır, Mardin, Nevşehir, Kilis, Trabzon, Mersin, Muş, Bingöl**, illerinde gerçekleştirilen il toplantılarında TÜRK-İŞ, HAK-İŞ, MEMUR-SEN, KAMUSEN, KESK, DİSK olmak üzere her birinde yaklaşık 30; toplamda 600 yerel STK temsilcisi ile görüşmeler gerçekleştirdik.

Kurumun verdiği kararları basın yoluyla kamuoyuyla paylaştık. 2020 yılında 13.618 kez basında yer aldık. Yıl içerisinde ziyaret edilen; **Kocaeli, Malatya, Elazığ, Diyarbakır, Mardin, Nevşehir, Kilis, Trabzon, Edirne, Mersin, Muş, Bingöl, Iğdır ve İstanbul'da** yerel ve ulusal medyaya röportajlar verilmiştir. İzmir, Adana, Ordu, Ankara, Burdur, Trabzon, Bursa, Adıyaman, Elazığ, Mersin, Urfa, Gaziantep, Antalya, Batman, Van illerinden oluşan **15** ilde toplam **29** yerel radyonun canlı yayınına telefon ile ve ayrıca radyolar dışında yerel televizyonların ayrıca sosyal medya aracılığı ile yayın yapan yerel medya mecralarının canlı yayınlarına katılım sağladık.

Kamu Denetçiliği Kurumu olarak ülkemizin adalet, hakkaniyet ve insan hakları alanları başta olmak üzere çalışmalarımıza devam edeceğiz. Hazırlıklarını sürdürdüğümüz **2022-2026 dönemi stratejik planımızı** da bu doğrultuda hazırlıyoruz.

Kurumumuzun tüm vatandaşlarımız tarafından tanınması ve hak arama kültürünün her yaş yaş grubunda, tüm meslek gruplarında, vatanın her köşesinde yaygınlaştırılması için tüm gayretimizle çalışmaya devam edeceğiz.

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

İçindekiler

SUNUŞ	5
BÖLÜM I	11
1. GENEL BİLGİLER	11
BÖLÜM I	12
A. MİSYON VE VİZYON	12
B. YETKİ VE SORUMLULUKLAR	12
C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER	13
1. FİZİKSEL YAPI	13
2. ÖRGÜT YAPISI	13
3. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR	17
4. İNSAN KAYNAKLARI	19
5. SUNULAN HİZMETLER	24
6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ	29
BÖLÜM II	31
AMAÇ VE HEDEFLER	31
A. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ	31
B. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER	33
BÖLÜM III	36
FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	36
A. MALİ BİLGİLER	36
1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI	36
2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	36
2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar	36
3. MALİ DENETİM SONUÇLARI	39
B. PERFORMANS BİLGİLERİ	40
1. PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ	40
2. PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	91
2.1 Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle İlgili Gerçekleşme Sonuçları ve Değerlendirmeler	91
2.2 Performans Denetim Sonuçları	93
3. STRATEJİK PLANIN DEĞERLENDİRİLMESİ	94
4. PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	100
BÖLÜM IV	101
KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	101
A. ÜSTÜNLÜKLER	101
B. ZAYIFLIKLAR	103
C. DEĞERLENDİRME	104
BÖLÜM V	105
ÖNERİ VE TEDBİRLER	105
EKLER	108
Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı	109
Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı	110

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1: Donanım Verileri	19
Tablo 2: Personel Sayıları	19
Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu	20
Tablo 4: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	21
Tablo 5: Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	22
Tablo 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları	22
Tablo 7: Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları	23
Tablo 8: Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu	32
Tablo 9: 2020 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı	36
Tablo 10: 2020 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı	37
Tablo 11: 2020 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı	38
Tablo 12: 2021 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı	38
Tablo 13: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları	42
Tablo 14: 2020 Yılı İdarenin Uyma Oranına Göre Dağılımı	43
Tablo 15: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları	43
Tablo 16: 2020 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı	45
Tablo 16: 2020 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı	45
Tablo 18: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları	47
Tablo 19: 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvuru Sayılarının Karşılaştırılması	48
Tablo 20: 2019-2020 Yılları Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı	48
Tablo 21: 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı	49
Tablo 22: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı	50
Tablo 23: 2019- 2020 Yılları Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı	51
Tablo 24: 2020 Yılı İllere Göre Dağılım	52
Tablo 25: 2019-2020 Yılları Karşılaştırmalı En Fazla Artış Yaşanan İller Dağılımı	53
Tablo 26: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı	54
Tablo 26: 2020 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı	54
Tablo 28: 2020 Yılı Dosya Verileri	55
Tablo 29: 2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım	56
Tablo 30: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar	57
Tablo 30: Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar	58
Tablo 32: Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar	58
Tablo 33: Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar	59
Tablo 34: Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar	59
Tablo 35: Kamu Denetçisi Sayın C.. Özlem Tunçak tarafından verilen kararlar	60
Tablo 36: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar	60
Tablo 37: 2020 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri	88
Tablo 38: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri	88

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması	15
Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....	16
Şekil 3: Personel Sayıları.....	20
Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı	21
Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	22
Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı	23
Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı	23
Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz	35
Şekil 9: 2020 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı	37
Şekil 10: 2019 ve 2020 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri.....	39
Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K.Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları	42
Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları	43
Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları.....	47
Şekil 14: 2019 Yılı Şikayetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%)	48
Şekil 15: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı(%).....	50
Şekil 16: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı	52
Şekil 17: 2019 Yılı İllere Göre Dağılım (%)	52
Şekil 18: 2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım	57
Şekil 19: 2020 Yılı Bilgilendirme İstatistikleri.....	88

BÖLÜM I

1. GENEL BİLGİLER

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 kişiliğine haiz, özel bütçeli Kurumumuzun; misyon ve vizyonu 2017-2021 dönemini kapsayacak olan “Stratejik Planı” ile belirlenmiştir. Bu kapsamda;

Misyonumuz;

“Etkin bir şikâyet mekanizmasıyla idarelerin hukuka ve hakkaniyete aykırı uygulamalarına karşı bireyi korumak ve kamu hizmetlerinin insan hakları ile iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde yürütülmesine katkı sağlamak”

Vizyonumuz ise;

“Hak arama kültürünün yaygın olduğu bir toplum ve hizmet standartlarının yüksek olduğu bir kamu yönetimi oluşmasında etkin rol oynamak”

B. YETKİ 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 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

Başdenetçiliğimiz, Kurumumuz Kavaklıdere Mah. Zeytinalı cad. No:4 Çankaya/ANKARA adresinde bulunan kalıcı hizmet binasında faaliyet göstermektedir.

Ayrıca, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kuruluş, Görev ve çalışma İlkeleri”ni düzenleyen 4 üncü maddesi kapsamında gerekli göreceği yerlerde büro açma yetkisi de bulunan Kurumumuz, İstanbul’da bir ofis açılmasına yönelik çalışmaları 30/04/2015 tarihinde tamamlamış olup, Şişli ilçesi Matbaacı Osmanbey Sokak No: 46 adresinde faaliyetlerini sürdürmektedir.



2. ÖRGÜT YAPISI

TBMM Başkanlığına bağlı, şikâyet esasına göre idareyi denetleyen bağımsız bir niteliğe sahip Kamu Denetçiliği Kurumu, Kamu Başdenetçiliği ve Genel Sekreterlikten oluşmaktadır. Kurumumuz, Kamu Başdenetçisi tarafından yönetilmekte ve temsil edilmektedir.

Başdenetçilik

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

6328 sayılı Kanunda Kamu Başdenetçisi’nin ve Kamu Denetçilerinin görevleri sayılmaktadır:

Kamu Başdenetçisi’nin görevleri şunlardır:

- Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- Bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak.
- Yıllık raporu hazırlamak.
- Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- Raporları kamuoyuna duyurmak.
- Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- 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 Denetçilerinin görevleri ise şunlardır:

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

Genel Sekreterlik

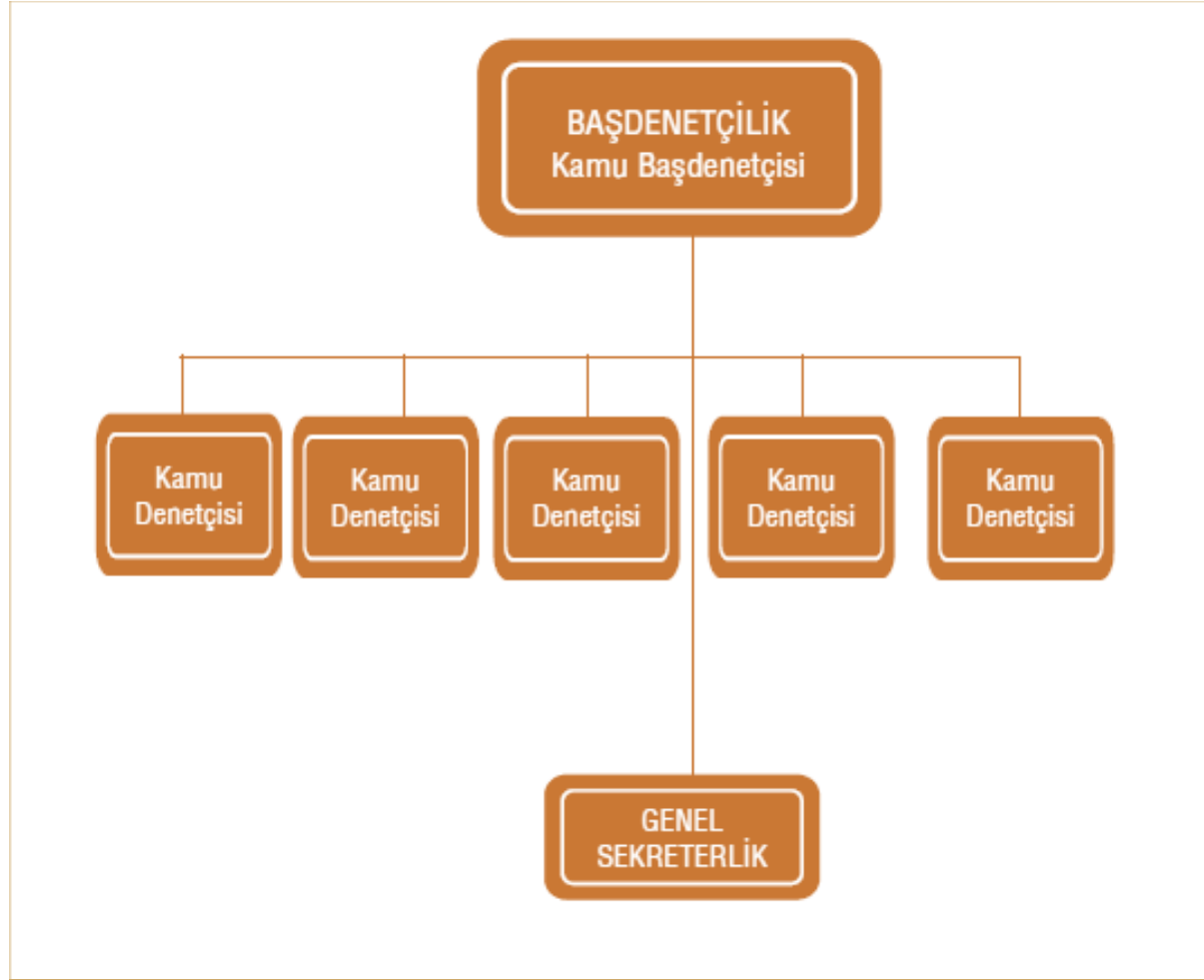
Genel Sekreterlik; Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte Genel Sekreter ve diğer idari personel görev yapar.

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.

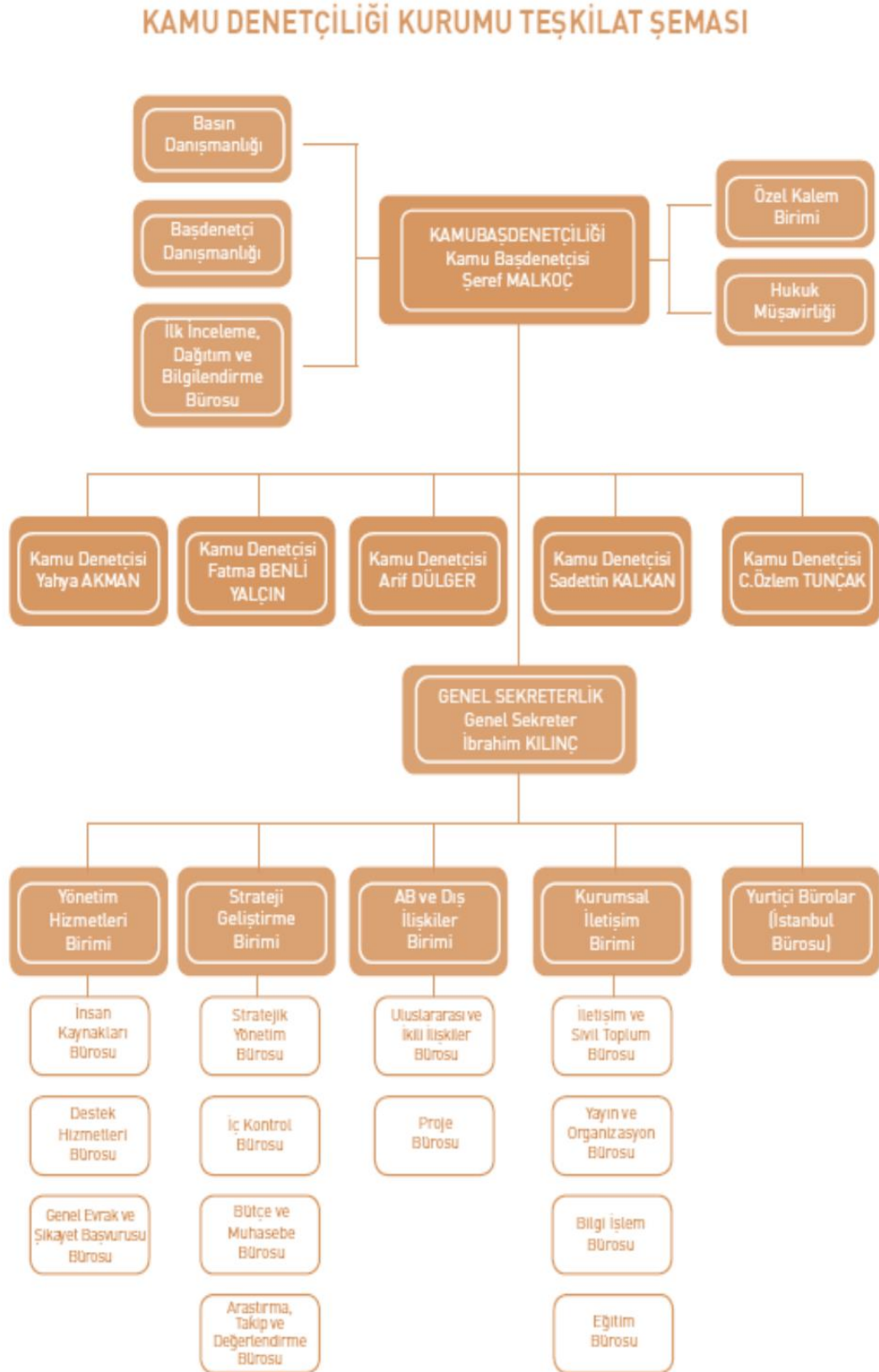
6328 sayılı Kanunda öngörüldüğü şekliyle Kurumumuzun organizasyon şeması Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununda, Kurumumuzun ana hizmetlerini yerine getirmede yardımcı ve danışma faaliyetlerini sunacak diğer birimler ayrıntılı olarak tanımlanmamıştır. Bu bağlamda, kuruluş amacımızın gerçekleştirilmesinde kurumsallaşmanın sağlanarak daha etkin ve verimli bir hizmet sunumunun sağlanması ile birimlerin işbirliği ve uyum içerisinde çalışması için yürürlüğe konulan ve en son 18/01/2019 tarih ve 314 sayılı Başdenetçilik Makam Oluru ile güncellenen “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. BİLGİ VE TEKNOLOJİK KAYNAKLAR



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 Sisteminde (SYS)**, Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda;
 - SYS sistemimizin e-imza entegrasyonları geliştirilerek daha hızlı ve kullanışlı hale getirilmiştir.
 - Kullanıcıların yaşadığı problemlerin daha hızlı çözülebilmesi adına yönetilebilir ekranlar tasarlanmıştır.
 - Uzaktan çalışma kapsamında güvenlik ve erişim güncelleştirilmeleri yapılmış, kullanıcılara **VPN** hesapları açılarak sorunsuz ve hızlı şekilde SYS sistemine 7/24 erişebilmeleri sağlanmıştır.
 - KEP gönderimlerinde yaşanan problemlerin giderilmesi için yazılım geliştirmeleri yapılarak giden evrak bürosunda sorunsuz evrak gönderimi sağlanmıştır.
 - Gelen evrak bürosundan gelen talepler doğrultusunda yazılım güncelleştirilmeleri yapılarak şikâyetçilerden daha doğru ve hızlı evrak alımı sağlanmıştır.
 - İlk inceleme, araştırma ve dağıtım bürosunun tüzel kişi, şikâyet edilen idare vb. bilgilerin alınmasında yaşadığı problemler giderilerek ilgili büro tarafından talep edilen ekranlarda yazılım güncelleştirmeleri yapılmıştır.
 - Toplu başvurular için toplu havale, toplu karar yükleme, toplu imzalama, toplu kep gönderme, toplu sms gönderme gibi işlemlerin yapılmasını sağlayan masaüstü uygulamalar geliştirilmiştir.
- E-Başvuru, şikâyet başvurusunda bulunan kişilerden gelen talepler doğrultusunda;
 - Kurumumuza gerçek, tüzel ve yabancı kişiler kendileri veya vekil olarak başvuru yapabilmektedirler.
 - E-Başvuru sayfamızda şikâyetçilerin yaşadığı problemler dikkate alınarak responsive ekran güncelleştirilmeleri yapılmış olup tüm cihazlara uyumlu olarak çalışması sağlanmıştır.
- Salgın hastalık döneminde kurumumuzun personel ilanlarına başvurular kendi imkânlarımız ile yazılımlarını geliştirdiğimiz sınav uygulamaları aracılığı ile yapılmıştır. Bu kapsamda;
 - Sözleşmeli Bilişim Personeli Sınav Başvurusu
 - Sözleşmeli Destek Personeli (Şoför) alım ilanlarına başvurular çevrimiçi olarak alınmıştır.

- Kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda kurum web sayfası ve çocuk web sayfası ile ilgili olarak gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin gelen veriler doğrultusunda anlık güncellenmeleri ile responsive ekran uyumluluğu kapsamında yazılım güncelleştirmeleri yapılmakta ve belirlenen görsel tasarımlar çerçevesinde yayınlanması sağlanmaktadır.
- Kurum içi işleyişler ile ilgili olarak yeni uygulama oluşturularak yayına alınırken, mevcut uygulamaları geliştirme faaliyetlerine de devam edilmektedir. Bu kapsamda;
 - Kurum portalında; alt yapı güncelleştirmeleri yapılmış, personel giriş çıkışı ile ilgili bilgi veren yeni bir uygulama yapılarak yayına alınmış, özel kalem birimi için saatlik izin uygulaması oluşturulmuş, VPN şifre değiştirme ve ziyaretçi takip uygulamaları geliştirilmiş, Kurum içi güncel bilgilerin paylaşılmasına devam edilmiştir.
- Kurumumuzun ihtiyaçları ve ISO 27001 standartları kapsamında sistem ve network faaliyetlerine devam etmekte olup bu kapsamda;
 - 27001 kapsamında sistem odası yenileme ihalesi tamamlanarak 27 Şubat 2020 tarihinde çalışmalara başlanmıştır.
 - İstanbul Ofisi ile Ankara kurum binası arasında network entegrasyonu sağlanmıştır.
 - Konferans salonu ses ve görüntü sistemleri yenileme ve bakım çalışmaları tamamlanmıştır.
 - FKM(Felaket Kurtarma Merkezi) bağlantı işleri tamamlanmıştır.
 - Kurum personeline siber güvenlik firması tarafından bilgi güvenliği eğitimi verilmiştir.
 - EBYS sözleşmesi yenilenmiştir.
 - Kurum güvenlik kayıtlarının zaman damgası ile imzalanarak arşivlenmesi sağlanmıştır.
 - Atıl kalan sunucu güncelleştirmeleri tamamlanmıştır.
 - Yeni güvenlik cihazı alınarak Kurumumuz sunucu ve network sistemine başarılı şekilde entegrasyonu sağlanmıştır.
 - EBYS, bilgisayar ve yazıcı arıza talepleri için son kullanıcı desteği sağlanmıştır.
 - Kurum personelinin kurum içi uygulamalara uzaktan erişebilmesi için vpn alt yapı çalışmaları tamamlanarak kullanıma açılmıştır.
 - Uzaktan çalışma kapsamında kurum personelinin ihtiyacı olan diz üstü bilgisayar için araştırma yapılarak 25 adet alım yapılmıştır.
 - Uzaktan çalışma kapsamında arızalı olan diz üstü bilgisayarlar onarılarak ayniyat bürosuna teslim edilmiştir.
 - Uzaktan çalışma kapsamında kurum personelinin diz üstü bilgisayarına işletim sistemi ve gerekli olan program kurulumları yapılmıştır.
 - Kurum personelinin ihtiyaçları doğrultusunda 20 adet masa üstü bilgisayar ve 3 adet diz üstü bilgisayar alımı yapılmıştır.
 - İstanbul ofisimize güvenlik amaçlı kamera ve kayıt sistemleri kurulmuştur.

Kurumumuzun ve tüm personeline ait 2020 Aralık sonu itibariyle mevcut donanım bilgilerini Tablo 1.'de yer almaktadır:

Tablo 1: Donanım Verileri

ÜRÜN TİPİ	ADEDİ
Masaüstü Bilgisayar	261
Dizüstü Bilgisayar	157
Mobil Yazıcı	1
Siyah Beyaz Yazıcı	125
Çok Fonksiyonlu Yazıcı	4
Renkli Yazıcı	12
Fotokopi Cihazı	9
Barkod Yazıcı	1
Fotoğraf Yazıcı	1
Tarayıcı	7
Faks	10
Sunucular	5
Depolama Ünitesi	3
Güvenlik Duvarı	3
Spam Mail Filtre Cihazı	1
Omurga Anahtarı	2
Ağ Anahtarı	37
Projeksiyon Cihazı	9
Kablosuz Erişim Cihazı	22
Video Konferans Cihazı	1

4. İNSAN KAYNAKLARI



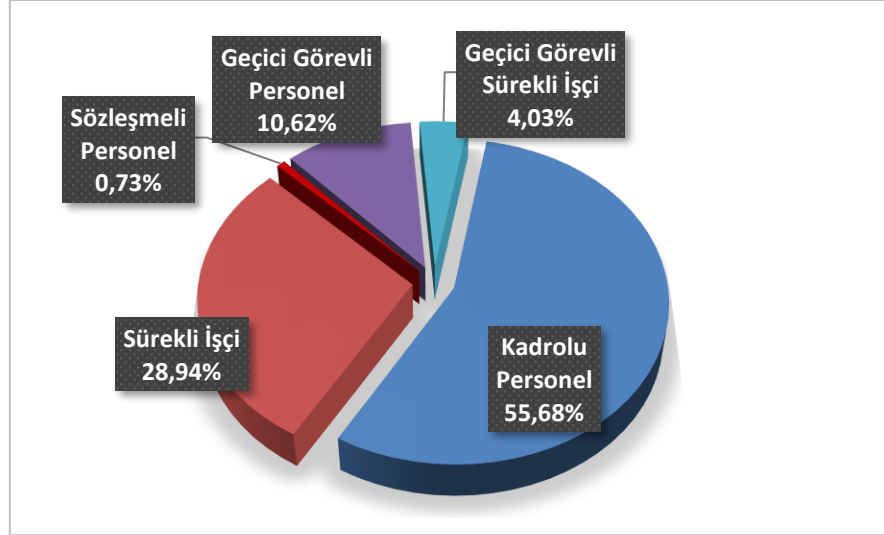
Kurumumuz, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla **152** kadrolu, **79** sürekli işçi, **2** sözleşmeli bilişim personeli, **29** geçici görevli personel ve **11** geçici görevli sürekli işçi olmak üzere toplam **273** personelden oluşmaktadır.

Personele ait doluluk, unvan vb. dağılımlarını 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	Toplam
	152	79	2	29	11	
	55,68%	28,94%	0,73%	10,62%	4,03%	273

Şekil 3: Personel Sayıları



Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu

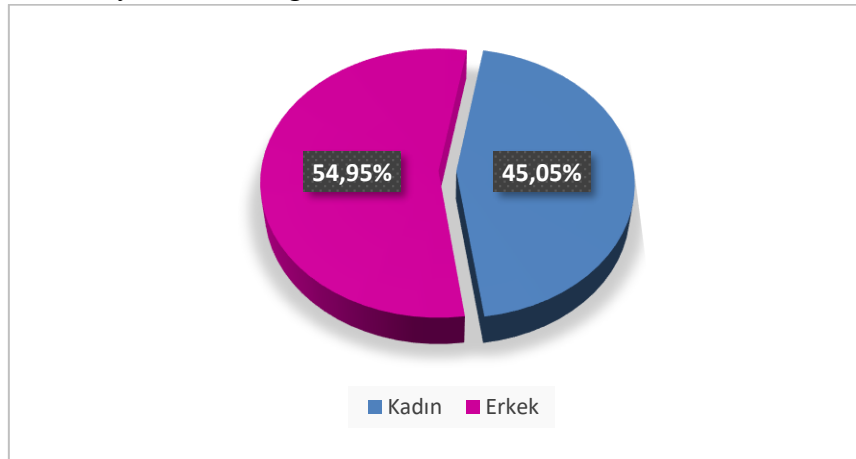
Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	Kamu Başdenetçisi	1	1	0	1
GİH	Kamu Denetçisi	1	5	0	5
GİH	İç Denetçi	1	0	1	1
GİH	İç Denetçi	3	0	1	1
GİH	İç Denetçi	5	0	1	1
GİH	Genel Sekreter	1	1	0	1
GİH	Hukuk Müşaviri	1	0	1	1
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	1	54	11	65
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	3	3	42	45
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	5	31	9	40
GİH	Kamu Denetçiliği Uzman Yrd.	9	13	37	50
GİH	Şube Müdürü	1	4	0	4
GİH	Şef	3	1	4	5
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	1	2	1	3
GİH	Uzman	3	2	0	2
GİH	Uzman	7	1	0	1
GİH	Uzman	9	1	0	1
SH	Psikolog	1	1	0	1
SH	Sosyal Çalışmacı	1	1	0	1
TH	Programcı	5	0	1	1
GİH	Araştırmacı	1	2	0	2
TH	Çözümleyici	3	1	0	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	3	11	0	11
GİH	Bilgisayar İşletmeni	3	3	0	3

Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	Bilgisayar İşletmeni	4	1	0	1
GİH	Bilgisayar İşletmeni	7	1	0	1
GİH	Memur	6	1	0	1
GİH	Memur	8	1	0	1
GİH	Memur	10	2	0	2
GİH	Memur (Ş)	7	1	0	1
GİH	Memur (Ş)	12	2	0	2
TH	Tekniker	5	0	1	1
GİH	Şoför	10	0	1	1
TH	Kütüphaneci	7	0	1	1
TH	Teknisyen	3	2	0	2
TH	Teknisyen	9	1	0	1
GİH	Mütercim	5	0	1	1
GİH	Mütercim	6	0	1	1
TH	Mühendis(Özelleştirme)	1	0	3	3
TH	Tekniker(Özelleştirme)	1	0	3	3
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (Ö) (3-12)	3	0	3	3
TOPLAM			152	127	279

Tablo 4: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

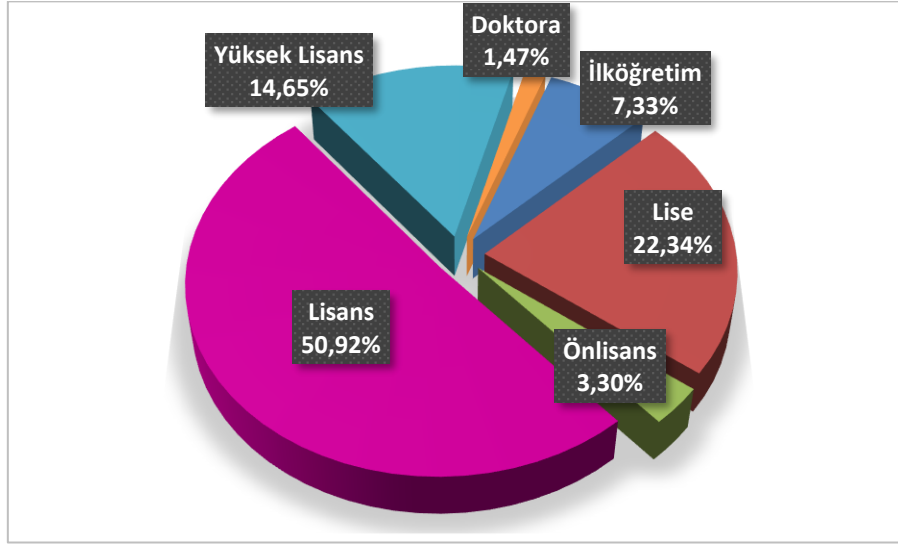
Cinsiyet	Kadrolu Personel	Geçici Görevli Personel	Sözleşmeli Personel	Sürekli İşçi	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
Kadın	65	15	1	39	-	123	45,05%
Erkek	87	12	1	40	11	150	54,95%
TOPLAM	152	29	2	79	11	273	

Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



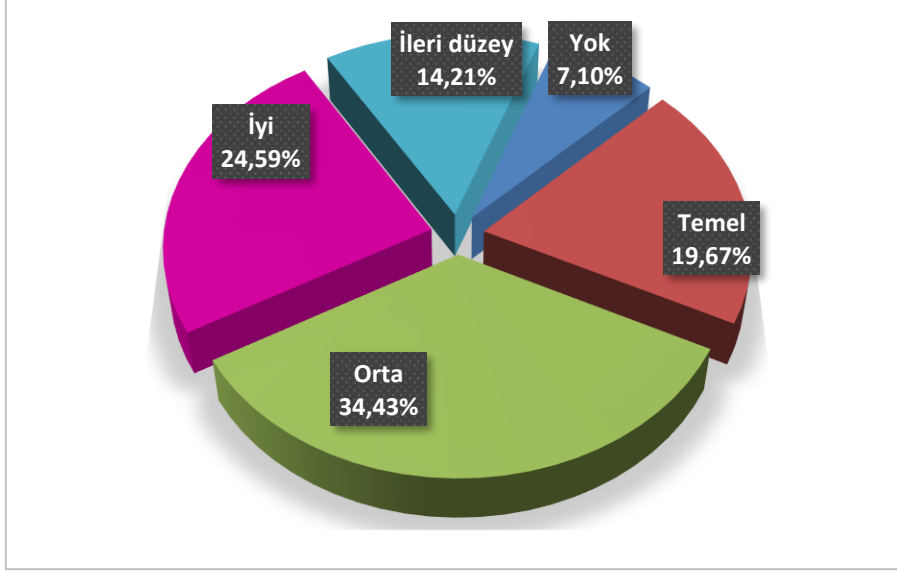
Tablo 5: Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Kadrolu Personel	Geçici Görevli Personel	Sözleşmeli Personel	Sürekli İşçi	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
İlköğretim	2			18		20	7,33%
Lise	4			46	11	61	22,34%
Önlisans	5			4		9	3,30%
Lisans	101	25	2	11		139	50,92%
Yüksek Lisans	36	4				40	14,65%
Doktora	4					4	1,47%
TOPLAM	153	27	2	79	12	273	

Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**Tablo 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları**

Yabancı Dil Seviyesi	Kadrolu Personel	Geçici Görevli Personel	Sözleşmeli Personel	Toplam	Dağılım Oranı
Yok	10	3		13	7,10%
Temel	32	4		36	19,67%
Orta	52	10	1	63	34,43%
İyi	35	9	1	45	24,59%
İleri düzey	23	3		26	14,21%
TOPLAM	152	29	2	183	

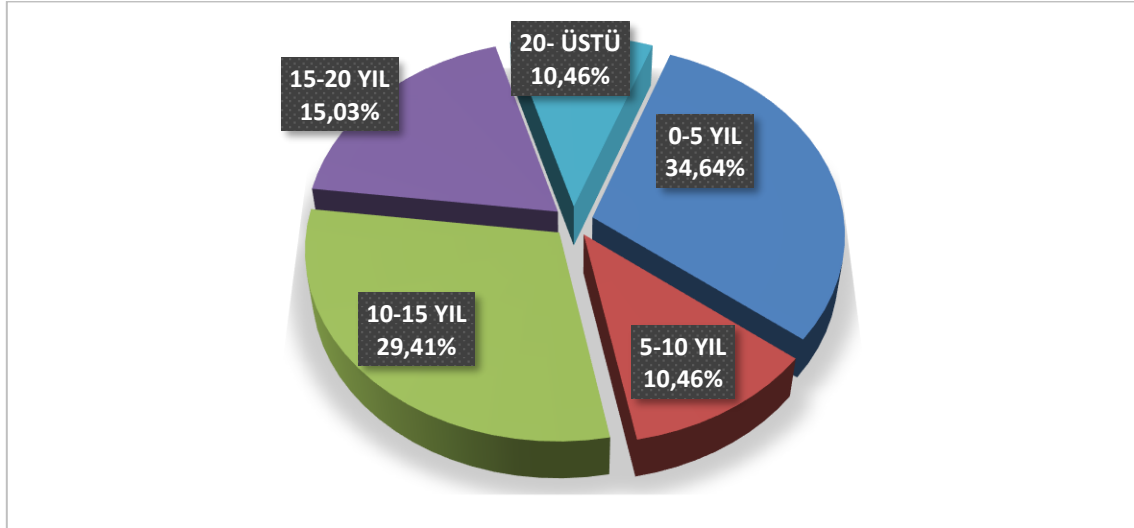
Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı



Tablo 7: Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları

	Kadrolu Personel Sayısı	Dağılım Oranı
0-5 Yıl	53	34,87%
5-10 Yıl	16	10,53%
10-15 Yıl	45	29,61%
15-20 Yıl	22	14,47%
20- Üstü	16	10,53%
TOPLAM	152	

Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı



5. SUNULAN HİZMETLER

5.1 Başdenetçilik Birimlerince 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

- a) Kurumu yönetmek ve temsil etmek.
- b) Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- c) Denetçiler arasında işbirliğini sağlamak ve uyumlu çalışmalarını gözetmek.
- ç) Denetçilerin görev alanına ilişkin olarak ortaya çıkan tereddütleri gidermek.
- d) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü belirlemek ve gerektiğinde değiştirmek.
- e) Gerek gördüğünde şikâyet başvurusunu bizzat sonuçlandırmak.
- f) Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak.
- g) Yıllık raporu hazırlamak ve Komisyona sunmak.
- ğ) Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- h) Raporları kamuoyuna duyurmak.
- ı) Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- i) 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 işbirliğine ilişkin çalışmaları yürütmek.
- ş) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.

5.1.1 Kamu Denetçiliği Birimleri

Kamu Denetçilerin 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 yardımcıları, Başdenetçi veya denetçiler tarafından verilen görevleri yerine getirir.
- b) Uzman ve uzman yardımcıları, Kurumun aslî hizmetlerini yürütmek üzere Kamu Denetçiliği Uzmanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görevleri yapar.

Kamu Başdenetçimiz, Beş Kamu Denetçimiz ve kendilerine bağlı çalışan uzmanlardan oluşan Kamu Denetçiliği Birimlerince şikâyet başvurularına ilişkin yürütülen işlemlere ait bilgiler “Faaliyet ve Proje Bilgileri” bölümünde yer almaktadır. Yine söz konusu birimlerce şikâyet işlemlerinin haricinde yürütülen faaliyetler “Kurumsal Toplantı ve Organizasyonlar” ile “Uluslararası Alanda Yürütülen Faaliyetler” başlıklarının altında yer verildiğinden bu bölümde ayrıca değinilmemiştir.

5.1.2 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 koordine etme hizmetlerini yerine getirmektedir. Ayrıca Kamu Başdenetçilik Makamına ulaşan tavsiye ve ret kararları önerisine ilişkin evrak, kayıt işlemlerinin gerçekleştirilmesi, Kamu Başdenetçisinin vereceği kararlar öncesi yapılan değerlendirme toplantılarının organize edilmesi, Kamu Denetçileriyle, Koordinatör Uzmanlarla ve uzmanlarla belirli dönemlerde gerçekleştirdiği “Kurumsal Toplantılar”ın organize edilmesi, gündem ve toplantı tutanaklarının oluşturulması işlemlerini yürüten Özel Kalem Birimince söz konusu hizmetler yıl boyunca da yerine getirilmiştir.

5.1.3 Hukuk Müşavirliği

Hukuk Müşavirliği, 26/9/2011 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 taslaklarını, 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, diğer kamu idarelerince hazırlanan mevzuatlara Kurumumuz adına görüş verilmesini sağlamakta ve soru önergelerinin cevaplandırılması işlemlerini yürütmektedir.

5.1.4 Basın Danışmanlığı

Basın Danışmanlığı, Kurumumuzun “Kamuoyu nezdindeki farkındalığının artırılması hedefi” doğrultusunda Kurumun basınla ilişkilerinin olumlu şekilde yürütülmesinde ve Kurumun tanıtılmasında etkin rol oynaması amacıyla kurulmuştur.

Bu kapsamda; Kurumun basın ve hakla ilişkiler sistemine ilişkin çalışmaların planlanması ve bu çalışmaların belirlenen ilkelere göre yürütülmesi, yazılı ve görsel basının günlük olarak izlenmesi, Kuruma ilişkin haber ve yorumların incelenmesi ve Başdenetçilik Makamına sunulması, gerektiğinde bu haber ve yorumlara cevap, açıklama, teklip hazırlanması ve yayımlanmasını sağlanması, Kurum

alışmaları/faaliyetleri ile ilgili kamuoyunu aydınlatıcı basın haberleri, basın bültenleri ve basın duyurularının hazırlanması ve basın-yayın kuruluşlarınca yayımlanmasının sağlanması, Kurum için gerekli yazılı, görsel yayınların saptanması ve bunların derlenmesi, Kurum ile ilgili gazete ve dergileri, yazı ve haberlerin arşıvlenmesi ile Kurumun ve Başdenetçinin sosyal medya hesaplarının yönetilmesi ve içerik sağlanması işlemlerini yürütmektedir.

5.1.5 İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Koordinatörlüğü

İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu, şikyetlere ilişkin başvurunun safahatı ile ilgili başvuruculardan gelen bilgi taleplerinin karşılanması, başvurucunun dosya kapsamında ek bilgi ve belge sunumlarını 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 vatandaşlarımızı aıt yapılan bilgilendirme faaliyetlerine ilişkin istatistik bilgiler “Faaliyet ve Proje Bilgileri” başlığı altında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

5.1.6 Başdenetçi Danışmanlığı

Başdenetçi Danışmanlığı, Kurumun işleyişinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması kapsamında teşkilat yapısı yönergesi ile Başdenetiliğe doğrudan bağlı birim olacak şekilde oluşturulmuş olup, Başdenetçinin vereceği görevleri gerine getirmektedir.

5.2 Genel Sekreterlikçe Sunulan Hizmetler

Genel Sekreterlik, Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirmekten sorumludur. Bu ereve, Kamu Başdenetçiliği Makamının 14/08/2013 tarihli ve 61 sayılı onayı ile oluşturulan ve en son 18/01/2019 tarihli ve 314 sayılı Olur ile güncellenen “Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin alışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi” kapsamında yer alan Genel Sekreterliğe bağlı hizmet birimlerince sunulan hizmetler aşağıda sunulmaktadır.

5.2.1 Yönetim Hizmetleri Birimi

5.2.1.1 İnsan Kaynakları Bürosu

İnsan Kaynakları Bürosu, ilgili mevzuatta yer alan düzenlemeler çerçevesinde atama, nakil, ilerleme, terfi, yer değiştirme, intibak, geçmiş hizmet değerlendirmeleri ve emeklilik gibi personel hareketleri işlemlerinin yanı sıra personel istatistik bilgilerini üreterek Kurumumuz insan kaynaklarının yönetimi konusunda yönetime doğru, güvenilir ve güncel bilgi sunmakta, kadrolara ilişkin iptal-ihdas işlemlerini gerçekleştirmekte ve Eğitim Bürosu ile eğitim planlarının koordinasyonunu sağlamaktadır.

5.2.1.2 Destek Hizmetleri Bürosu

Destek Hizmetleri Bürosu, giden evrak ve arşiv işlemlerinin mevzuata uygun bir şekilde yürütülmesi, satın alma, bakım-onarım, temizlik, yemek, ısınma, aydınlatma, haberleşme, ulaşım, güvenlik hizmetlerinin sağlanması, sivil savunma ve seferberlik hizmetlerinin planlanması, toplantı ve organizasyonlarla ilgili işlerin yerine getirilmesi, teknik donanımının düzenli ve sürekli çalışmasının sağlanması ve Kurumumuz mülkiyetinde veya kullanımında bulunan taşınır ve taşınmazlara ilişkin kayıtların tutulması görevlerini yerine getirmektedir.

5.2.1.3 Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu

Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu, Kuruma yapılan şikâyet başvurusu kaydının yapılarak, numara ve dosyalamasının gerçekleştirilmekte ve şikâyet başvurusunun İlk İnceleme, Dağıtım ve Büro Koordinatörlüğüne verilmesi işlemlerini yerine getirilerek, aynı zamanda Kurumumuzun genel evrak hizmetlerini de yürütmektedir.

5.2.2 Strateji Geliştirme Birimi

5.2.2.1 Stratejik Yönetim Bürosu

Stratejik Yönetim Bürosu, Kurumun stratejik planlama çalışmalarını yürüterek Stratejik Plan ile İdare Faaliyet Raporu'nun 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 Muhasebe birimince 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 işbirliği 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 yurtdışı 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 Sivil Toplum Bürosu

İletişim ve Sivil Toplum Bürosu, kurumsal iletişim planlarını ve programlarının hazırlanması, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarla, sivil toplum örgütleriyle iletişimin sağlanması ve ortak organizasyonun yapılması, bilgi edinme başvuruları ile diğer kurum ve kuruluşların iletişim merkezlerince gelen başvurularının hızlı ve doğru bir şekilde cevaplandırılmasının sağlanması, 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 ve Organizasyon Bürosu

Yayın ve Organizasyon 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 hazırlanmasını incelenmesini, basılmasını, yayımlanmasını, dağıtılmasını 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, hakemli dergi çıkartılması ile bu konudaki işlerin takibi ile ulusal ve uluslararası proje kapsamında bastırılacak yayınlar ile ilgili tüm iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesi ile Kurumun kütüphanecilik faaliyetleri yürütülmektedir.

5.2.4.3 Bilgi İşlem Bürosu

Bilgi İşlem Bürosu, Kurumun bilgi işlem alt yapısının oluşturulması, çalıştırılmasının sağlanması, teknik desteğin verilmesi, bilgi güvenliği konusunda politika ve ilkelerin belirlenmesi ve gerekli teknik tedbirlerin alınması, bilgi ve belge yönetim sistemlerine hizmetlerde işbirliğinin sağlanması, sistemin geliştirilmesi, Kurum için gerekli veri tabanlarını oluşturulması, istatistiki kayıt ve kalite kontrol işlemlerinin yürütülmesi ile Kurum web sayfalarına ve sosyal medya hesaplarına teknik desteğin sağlanması ile yönetim bilgi sistemlerine ilişkin diğer işlemlerin yürütülmesi hizmetleri sunmaktadır.

5.2.4.4 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, yetki sınavı ile yeterlilik sınavı konu başlıklarının tespiti ve bu sınavlara ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi ile birlikte izin işlemlerinin planlanmasına ilişkin hususların yürütülmesini ve koordinasyonunu sağlamaktadır.

5.2.5 Yurtiçi Bürolar (İstanbul Bürosu)

İyi yönetim ilkeleri ve vatandaş odaklı yaklaşımın bir gereği olarak 30/04/2015 tarihi itibarıyla Maslak Kasırları Mabeyn-i Hümayun Kasrında açılan ve 23/09/2016 tarihinde Şişli ilçesi, Halaskargazi mahallesi, Matbaacı Osmanbey Sokağına taşınan İstanbul Büromuz, Kurumumuzun İstanbul'daki irtibat noktası olup, doğrudan (elden, posta veya faksla) Büroya 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; 29/06/2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile 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 Kamu Kurumu 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, Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri, yıllık raporu veya yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak ve raporları kamuoyuna duyurmak, yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiye belirlemek, birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere denetçiler arasındaki iş bölümünü düzenlemek ve Genel Sekreteri ile diğer personeli atamakla görevli ve yetkilidir.

Kurumumuz Genel Sekreterliğine Kanunla; Kurumun büro işlemini yürütmek, personelin şahsi dosyalarını tutmak, Kurumun arşiv hizmetlerini yürütmek, 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, 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 verilen veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak gibi görevler verilmiştir.

Faaliyetlerin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak üzere, Kamu Başdenetçiliği Makamı tarafından onaylanarak yürürlüğe giren çalışma usul ve esaslarını düzenleyen yönergeler istinaden, Kamu Denetçilikleri bünyesinde Koordinatörlükler, Genel Sekreterlik bünyesinde ise Birim ve

Bürolar oluşturulmuştur. Genel Sekreterlik bünyesinde oluşturulan birim ve bürolarda sorumlular, Kamu Denetçiliklerinde ise Koordinatörler görevlendirilmiştir.

Kurumumuz, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa 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.

İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelikte belirtilen mali karar ve işlemlerin ön mali kontrolleri Genel Sekreterlik tarafından yapılmaktadır. Ayrıca, kurumumuz harcama birimleri tarafından, Ödeme Emri Belgeleri ve ekleri üzerinde ön mali kontrol yapılmaktadır.

Kurumumuzun 2017-2021 dönemini kapsayan Stratejik Planı da yürürlüğe girmiştir.

Kurumumuzda etkili bir iç kontrol sisteminin oluşturulmasını ve devamını teminen Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı hazırlanmış ve yürürlüğe girmiştir. Eylem Planı ile ilgili çalışmalar devam ettirilmektedir.

BÖLÜM II

AMAÇ VE HEDEFLER

A. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ



5018 sayılı Kanunun 9 uncu maddesi çerçevesinde oluşturulan ve 2017-2021 dönemini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı; katılımcı bir yaklaşımla hazırlanarak 2016 Ocak sonu itibariyle değerlendirilmek üzere Kalkınma Bakanlığına iletilmiş, gelen değerlendirme raporu dikkate alınarak son şekli verilmiş ve 31/5/2016 tarihli “Stratejik Plan Kurulu Onayı” ile yürürlüğe girmiştir.

Kurumumuzun ulaşmayı arzu ettiği vizyonuna/hedeflerine yönelik beş yıllık yol

haritası niteliğindeki stratejik planının özellikle kamu hizmetlerindeki kalite standartlarını, hukukun üstünlüğünü ve hak arama kültürünün geliştirilmesini güçlendireceği değerlendirilmekte, diğer yandan kurumsallaşma sürecinin etkinleştirilmesi, zayıf alanların/noktaların giderilerek, fırsat alanlarının zenginleştirilmesinde büyük rol oynayacağı düşünülmektedir.

Bu doğrultuda; Mart 2013 itibariyle şikâyet başvurularını almaya başlayan ve kısa zamanda kurumsallaşma anlamında önemli ilerlemeler kaydeden Kurumumuzun, 2017-2021 dönemi vizyonuna ulaşmada belirlediği amaç ve hedefleri “Şikâyet İnceleme ve Araştırma”, “Tanıtım ve Farkındalık Geliştirme” ile “Kurumsal Kapasite ve Temel Yetkinlik Geliştirme” başlığı altında 3 eksenle ele alınmıştır.

Bu eksenlerin belirlenmesinde; Kurumumuzun kurulma amacı şikâyet başvurularının çözüme kavuşturulmasında ve kararların uygulanmasında etkinliğin sağlanması, Kurumun tüm paydaşlar nezdinde tanınırlığının artırılması ile kurumsal yapılanma kapsamında gerek usul ve esasların netleştirilerek standartlaşmanın yakalanması gerekse etkin bir insan kaynakları ile bilgi işlem altyapısının güçlendirilmesi etkili olmuştur. Eksenler altında 4 genel stratejik amaç belirlenmiş, bu amaçlara ulaştıracak toplam 16 hedef ve 104 strateji ortaya konulmuştur.

Yürürlükte bulunan stratejik planın 2017, 2018, 2019 ve 2020 yıllarına ilişkin izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak performans göstergeleri ve hedeflere ulaşma durumlarını içerir “İzleme Raporları” oluşturulmuştur.

Ayrıca “Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin” "stratejik planların izlenmesi ve değerlendirilmesi ile uygulama sonuçları" başlıklı 16 ncı maddesi kapsamında Kurumumuzun 2017-2021 dönemini kapsayan Stratejik Planına ilişkin olarak; 2020 Yılı Değerlendirme Raporu hazırlanmış ve 28/02/2020 tarihinde Strateji ve Bütçe Başkanlığına iletilmiştir.

Kurumumuzun 2017-2021 dönemi Stratejik Planı 2020 yılına ilişkin izleme ve değerlendirme sonuçlarına ilişkin bilgilere “B. PERFORMANS BİLGİLERİ” bölümünde yer alan “3. Stratejik Planın Değerlendirilmesi” ve “4. Performans Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi” başlıklarında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

Tablo 8:Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu

ŞİKÂyet İnceleme ve Araştırma Eksenİ

AMAÇ 1: *Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Denetimi Yoluyla Adalete Hızlı Erişimi Sağlamak, Daha Fazla Değer Üretmek ve Etkinliği Artırmak*

STRATEJİK HEDEF 1.1: Şikâyetlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde alınmasını sağlamak

STRATEJİK HEDEF 1.2: Şikâyetlerin etkin bir şekilde incelenmesi, sonuçlandırılması ve takibinin yapılması için bilgi temelli bir sistem geliştirmek

AMAÇ 2: *KDK'nın Kamu İdareleri Nezdinde Etkinliğini Artırmak*

STRATEJİK HEDEF 2.1: Kurumun kararlarının etkinliğini artırmak

STRATEJİK HEDEF 2.2: Yıllık ve özel raporların daha etkili bir hale getirmek için iyileştirme ve geliştirmeler yapmak

STRATEJİK HEDEF 2.3: KDK'nın etkinliğini artıracak yasal altyapıya ilişkin öneriler geliştirmek ve girişimlerde bulunmak

TANITIM VE FARKINDALIK GELİŞTİRME EKSENİ

AMAÇ 3: *Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak*

STRATEJİK HEDEF 3.1: Bireylere yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek

STRATEJİK HEDEF 3.2: Yabancılar ile dezavantajlı gruplara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirmek

STRATEJİK HEDEF 3.3: Kamu kurumlarına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek

STRATEJİK HEDEF 3.4: STK'lara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek

STRATEJİK HEDEF 3.5: Medya kuruluşlarına ve sosyal medyaya yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek

STRATEJİK HEDEF 3.6: Dış paydaşlar nezdinde KDK'nın algısını güçlendirici mekanizmalar oluşturmak ve geliştirmek

KURUMSAL KAPASİTE VE TEMEL YETKİNLİK GELİŞTİRME EKSENİ

AMAÇ 4: *Kurumsal Yapılanmanın Güçlendirilmesini Sağlamak*

STRATEJİK HEDEF 4.1.1: Etkin bir insan kaynakları sistemini oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak

STRATEJİK HEDEF 4.1.2: Kurumsal kimliğin ve kültürün geliştirilmesini sağlamak

STRATEJİK HEDEF 4.1.3: Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmek ve Kurumun mevcut bilgi sistemlerinin ilgili diğer bilişim sistemlerine entegrasyonunu sağlamak

B. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER



Ülkemizde 2012 yılında Kamu Denetçiliği Kurumunun kurulması ve şikâyet başvurularını kabul etmesiyle birlikte, iyi yönetim ilkelerinin hukuki ve idari denetim ölçütü olarak değerlendirilmesinde yeni bir dönem başlamıştır.

Anayasal bir Kurum olan 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu hükümlerine göre kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin şikâyet mekanizması oluşturmak

suretiyle 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 öneride bulunmakla görevlendirilmiştir.

Bu bağlamda Kamu Denetçiliği Kurumunun kurulmasıyla idare ve birey arasında karşılaşılan uyuşmazlıkların bağımsız bir yapı içinde etkin ve hızlı bir şekilde çözülmesi amaçlanmış olup, Kanunda belirtilen istisnalar haricinde idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışları Kurumun görev alanına girmektedir.

Anayasanın 125'inci maddesinde, idarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolunun açık olduğu ve yargı yetkisinin, idarî eylem ve işlemlerin hukuka uygunluğunun denetimi ile sınırlı olduğu hükmüne yer verilmiştir. Diğer bir ifadeyle, idari yargı denetimi hukukilik denetimiyle sınırlıdır. Oysa Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işlem, eylem, tutum ve davranışlarını hakkaniyet yönünden de inceleme yetkisine de sahiptir.

“İnsanların en hayırlısı insanlara en fazla faydası dokunandır” inancı ile “İnsanı yaşat ki Devlet yaşasın” ilkesini kendine rehber edinen ve hukuka, insan haklarına dayalı adalet anlayışına ve hakkaniyete dayalı olarak çalışan Kamu Denetçiliği Kurumu;

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

Aynı zamanda Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde; Kurumun, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde; kanunlara uygunluk, ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verebilirlik, 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 ilkelerine uygun işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözeticeği ve iyi yönetim ilkelerine uyacağı düzenlenmesine yer verilmiştir.

Bu doğrultuda Kuruma idareyle hangi konuda olursa olsun sıkıntı yaşayan, mağduriyeti bulunan vatandaşlarımızın yaptığı başvurular süratle ve öncelikle dostane çözüm yolları denenmek suretiyle incelenerek, hak ihlallerinin ve mağduriyetlerin olduğu alanlar tespit edilip tavsiye kararı verilmektedir.

Kurumumuz aynı zamanda bir insan hakları kurumu olması nedeniyle 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 yürütmektedir.

Stratejik planımızda da iyi yönetim ilkeleri olarak belirlenen “tutarlılık (öngörülebilirlik), sorumluluk, hesap verebilirlik, adil davranma, tarafsızlık, etkililik, hukuka bağlılık ve mesleki özen ve titizlik” hukuka ve idareye olan güveni artırmak yoluyla hak arama kültürünü geliştirilmesinde öncelikli temel ilkelerimiz olup, yürütülen tüm iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesinde önemli bir yere sahiptir.



Diğer yandan Ülkemizde iyi yönetimin sağlanması açısından yaşanan önemli gelişmeler neticesinde vatandaşın daha iyi hizmet alması ile birlikte şeffaf, hesap verebilir bir idarenin oluşmasına katkı sağlanması amaçlanmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumu olarak özellikle Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine de 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 “Kamuda 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. Diğer bir ifadeyle, Kurumun bireye, idare karşısında eşit söz hakkı tanıyan, kötü yönetimden doğan haksızlıkları önleyen, hem kamudaki etkinliği hem de

toplumsal memnuniyeti artıran bir işlevi bulunmaktadır.

Kurumun, iyi yönetim ilkelerine göre yaptığı incelemede, 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin “İyi yönetim ilkeleri” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan ilkeleri göz önünde bulundurmaktadır. Anılan ilkeler şunlardır:

Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz



BÖLÜM III

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

A. MALİ BİLGİLER

1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI



Kurumumuza 2020 yılında, 7197 sayılı 2020 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 35.508.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Yıl içerisinde 1.759.900,00 TL ödenek eklenmiş, 1.720.000,00 TL ödenek düşülmüştür. Toplam 35.547.900,00 TL ödeneğin 32.021.427,00 TL'si (% 90) kullanılmıştır. Sorumluluk gerektiren ödenek üstü giderimiz yoktur.

2020 yılı ödenekleri ağırlıklı olarak personel giderleri ile mal ve hizmet alımlarında yoğunlaşmaktadır. Bu ödenekler, işleyişte sürekliliği sağlamak amacı ile yıl içerisinde kullanılmıştır.

Kurumumuzun 2020 yılı bütçe giderlerinin ekonomik sınıflandırmaya göre dağılımı ve gerçekleşme oranları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

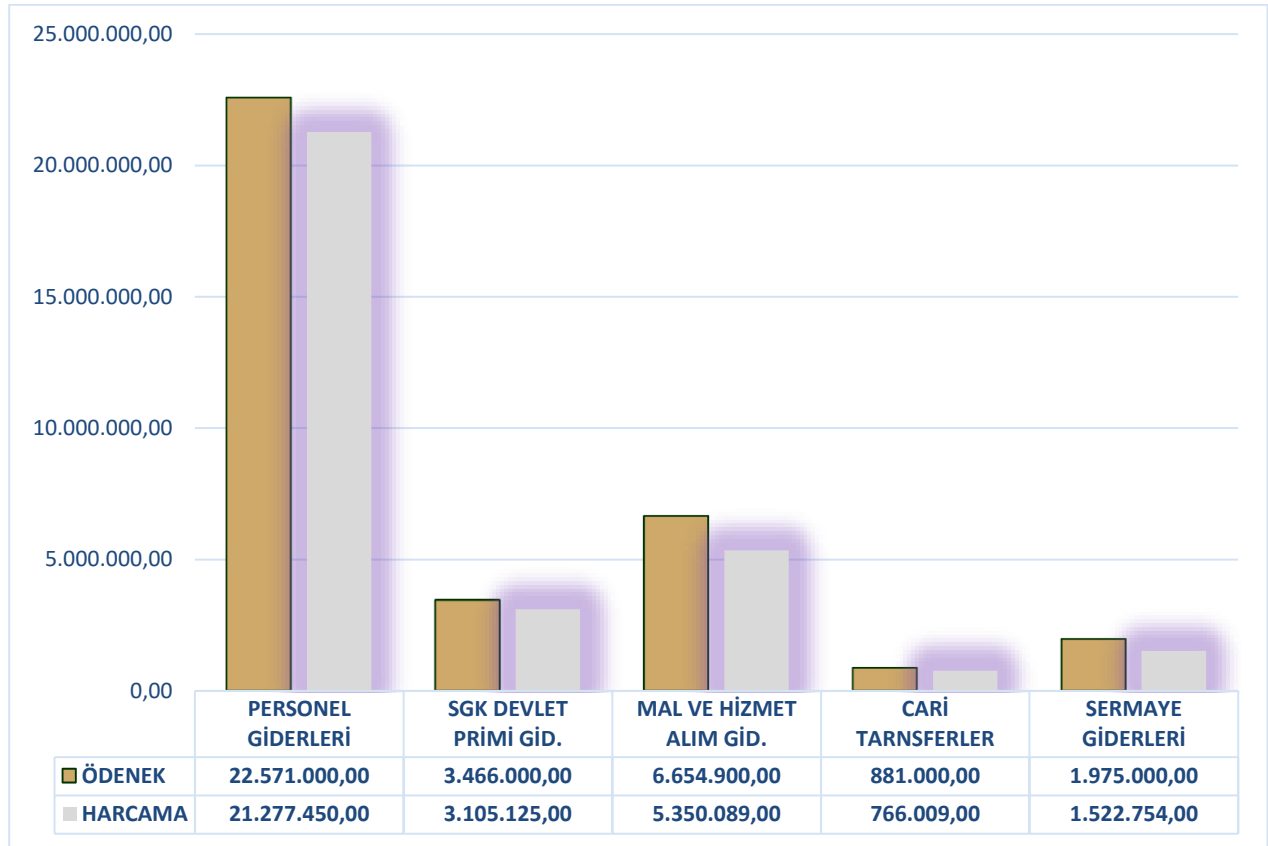
2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Tablo 9: 2020 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Toplam Ödenek İçindeki pay(%)	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Toplam Ödeneğine Oranı %
01	Personel Giderleri	22.571.000,00	63	21.277.450,00	94 %
02	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	3.466.000,00	10	3.105.125,00	90 %
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	6.654.900,00	19	5.350.089,00	80 %
05	Cari Transferler	881.000,00	2	766.009,00	87 %
06	Sermaye Giderleri	1.975.000,00	6	1.522.754,00	77 %
TOPLAM		35.547.900,00	100%	32.021.427,00	90%

Şekil 9: 2020 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı



Kurumumuzda Genel Sekreterlik ve Başdenetçilik olmak üzere iki harcama birimi vardır. Harcama birimlerimizin 2020 yılında ödenek ve harcama durumlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 10: 2020 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Yılı Toplam Ödeneğine Oranı (%)
01.1	Personel Giderleri	1.405.000	1.213.647	86
02.1	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	108.000	73.826	68
03.3	Yolluklar	225.000	63.749	28
03.6	Temsil Tanıtma	522.000	204.274	39
TOPLAM		2.260.000	1.555.497	69

Tablo 11: 2020 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı

	Toplam Ödenek	Harcama	Kalan	Gerçekleşme Yüzdesi %
01.1 Personel Gideri	15.816.000	15.797.218	18.782	99,9
01.2 Sözleşmeli personel	1.070.000	294.827	775.173	27,6
01.3 İşçiler	4.080.000	3.971.758	108.242	97,3
01.5 Diğer Personel Giderleri	200.000	0	200.000	0
02.1 Sosyal Güv. Kur. Dev. Prim Gid.	2.199.000	2.102.922	96.078	95,6
02.2 Sözleşmeli personel SGK	253.000	60.440	192.560	23,9
02.3 İşçi SGK	906.000	867.937	38.063	95,8
03.2 Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	1.458.000	1.174.264	283.736	80,5
03.3 Yolluklar	350.000	77.625	272.375	22,2
03.4 Görev Giderleri	31.000	1.941	29.059	6,3
03.5 Hizmet Alımları	3.764.000	3.538.707	225.293	94
03.6 Temsil Tanıtma	2.000	0	2.000	0
03.7 Menkul Mal Gayrimaddi Hak Alım Bakım ve Onarım Giderleri	273.900	262.148	11.752	95,7
03.8 Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri	29.000	27.381	1.619	94,4
05.1 Görev Zararları	688.000	585.438	102.562	85,1
05.3 Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler	167.000	167.000	0	100
05.6 Yurtdışına Yapılan Transferler	26.000	13.571	12.429	52,2
06.1 Mamul Mal Alımları	1.225.000	1.203.351	21.649	98,3
06.3 Gayri Maddi Hak Alımları	300.000	98.625	201.375	32,9
06.7 Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri	450.000	220.778	229.222	49,1
TOPLAM	33.287.900	30.465.931	2.821.969	91,5

2021-2023 Dönemi Bütçesi

2021 yılı bütçe planlaması çok titiz bir çalışma ile hazırlanmıştır. Ülkenin genel ekonomik koşulları dikkate alınarak tasarruf anlayışı içerisinde hazırlanan 2021 yılı bütçesinde, kamuoyu tarafından yeni tanınmaya başlanan Kurumumuzun hizmet kalitesinin daha yüksek standartlarda gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Kurumumuza 7258 sayılı 2021 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 39.759.000,00TL ödenek tahsis edilmiştir. Söz konusu bu ödeneklerin dağılımı aşağıdaki gibidir;

Tablo 12: 2021 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı

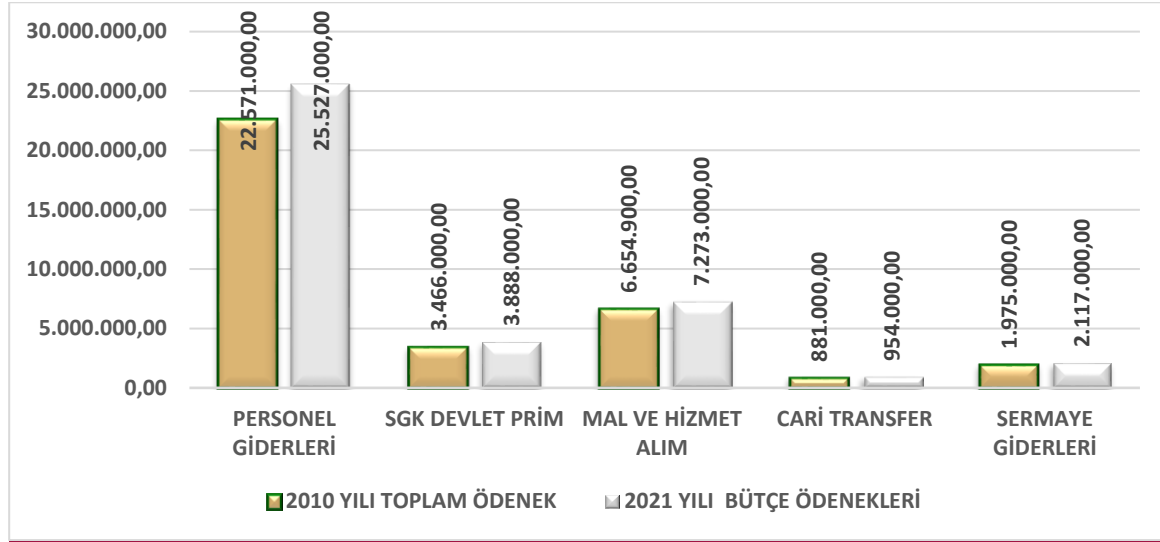
	2021 Bütçe Tasarısı
Personel Giderleri	25.527.000
SGK'ya Devlet Primi Giderleri	3.888.000
Mal ve Hizmet Alımı	7.273.000
Cari Transfer	954.000
Sermaye Giderleri	2.117.000
TOPLAM	39.759.000,00

2020 Yılı ile 2021 Yılı Bütçesinin Kıyaslanması

2020 yılı ile 2021 yılı bütçesi kıyaslanırsa;

2021 yılı bütçemizde; bir önceki yılın bütçesine göre meydana gelen artışlar ihtiyaçlarla ilgili yapılan hesaplamalar sonucu belirlenmiş olup, makul ölçülerdedir. Sermaye giderlerinde, kurumun hizmet binasının tefrişatı ve tadilatı ile yazılım alımları ve diğer büyük ölçekli harcamalar için 2021 yılında düşünülen ihtiyaçlar toplulaştırılarak muhtelif işler projesinde bütçelenmiştir.

Şekil 10: 2019 ve 2020 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri



Kurumumuzun ilk Stratejik Planı 2017-2021 yıllarını kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Performans programı, stratejik planın yıllık takibi niteliğinde bir belge olduğundan, performans programı çalışmaları Kurumumuz stratejik planının hazırlanmasıyla birlikte tamamlanmıştır. 2021 yılı performans programı, program bütçe uygulamasına göre revize edilmiş, Türkiye Büyük Millet Meclisi Plan ve Bütçe Komisyonu çalışmalarında görüşülmüş ve yürürlüğe girmiştir.

3. MALİ DENETİM SONUÇLARI

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 41 inci maddesi gereğince üst yönetici ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde hazırlanan 2019 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Kurumumuzun 2019 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen rapor bulunmamakta olup 2020 yılı 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 : 2020

PROGRAM ADI	ALT PROGRAM ADI	ALT PROGRAM HEDEFLERİ	İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU	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	- Hukuka ve hakkaniyete uygunluk denetimi yoluyla adalete hızlı erişimi sağlamak, daha fazla değer üretmek ve etkinliği arttırmak, - KDK'nın kamu idareleri nezdinde etkinliğini arttırmak, - Kurumsal yapılanmanın güçlendirilmesini sağlamak
	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi	- Kurumsal yapılanmanın güçlendirilmesini sağlamak, - Tüm paydaşlar tarafından bilinirliği ve ulaşılabilirliği arttırmak

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:	Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı Söz konusu alt programla Kurum, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun işaret ettiği “idare” tanımı içinde kalan kamu kurum ve kuruluşlarının bazı istisnalar dışındaki tüm işlem, eylem, tutum ve davranışlarının hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine uygunluğunu denetlemekte ve gerekli gördüğü durumlarda önerilerde bulunmaktadır. Kamu hizmetinin işleyişine yönelik etkin bir şikâyet mekanizması rolünü üstlenen Kurum, belirtilen alt program marifetiyle hızlı, 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	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	946	1.270	1.302	68.832	1.315	1.328

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuza 2017 yılından itibaren yapılan başvuru sayısının artmasıyla birlikte nitelikli veya kabul edilebilir başvurularda da yükselme görülmüş ve idarelere verilen tavsiye kararlarında ciddi bir artış yaşanmıştır.

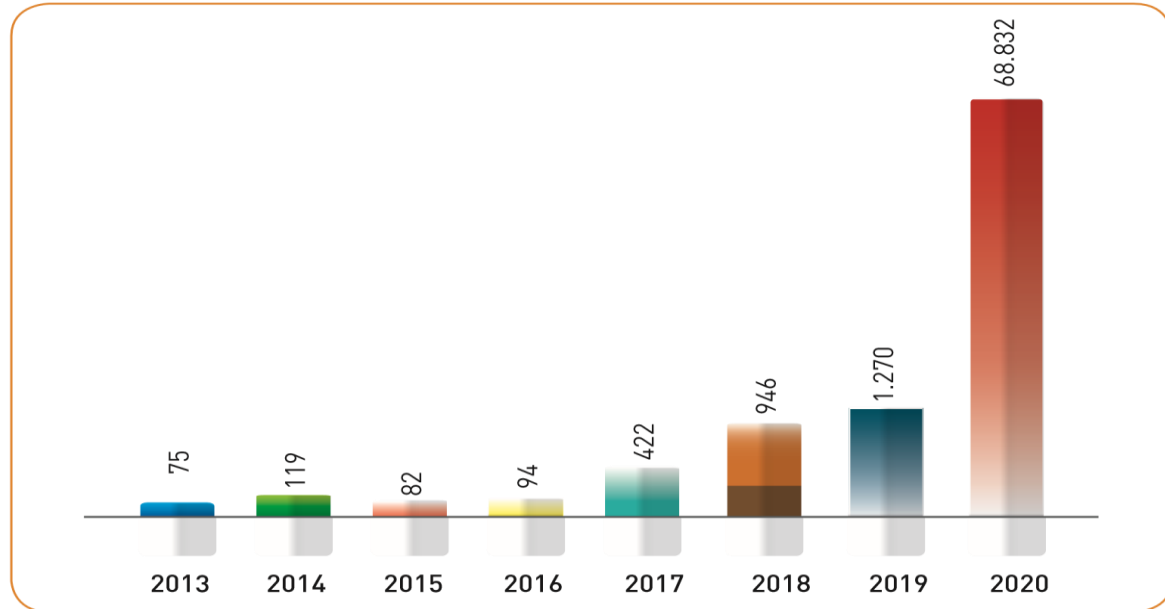
Bu kapsamda; 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurumumuzca toplam 792 adet tavsiye kararı verilmişken; 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek verilen tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş ve bu sayı 1.270'e ulaşmıştır.

2020 yılına bakıldığında ise; 68.128 adet tavsiye, 704 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 68.832 adet tavsiye yönünde karar verilmiş olup, geçen yılla karşılaştırıldığında tavsiye kararlarımız **%7821,86'lık** çok büyük bir artış yakalarken; kısmen tavsiye kısmen ret kararlarımız ise **%71,71** oranında artmıştır.

Tablo 13: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2019-2020 Değişim(%)
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	68.128	7821,86%
K.Tavsiye K. Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	704	71,71%
TOPLAM	75	119	82	94	422	946	1.270	68.832	

Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K.Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları



Bu çok büyük artışta üç kamu bankasının verdiği temel destek kredilerine ilişkin yapılan başvurular hakkında verilen **67.281** adet tavsiye kararının etkisi büyüktür. 2020 yılında pandemi kapsamında verilen temel destek kredilerine ilişkin yapılan başvurular hakkında verilen tavsiye kararları hariç olmak üzere diğer konulara ilişkin tavsiye yönünde verilen **1.551** adet kararımızın; 1.325 adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken, 30 adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. 226 adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiş olup idarelerin yasal yanıt verme süreleri devam etmektedir.

Kararlarımıza ilişkin cevap veren 1.325 idarenin cevapları değerlendirildiğinde ise;

- ◇ 1.012 idare kararımıza uyacağını belirtmiş,
- ◇ 313 idare ise gerekçe bildirmiştir.

Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlara uyum oranı 2020 yılı sonu itibariyle **%76,38** olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 14: 2020 Yılı İdarenin Uyuma Oranına Göre Dağılımı

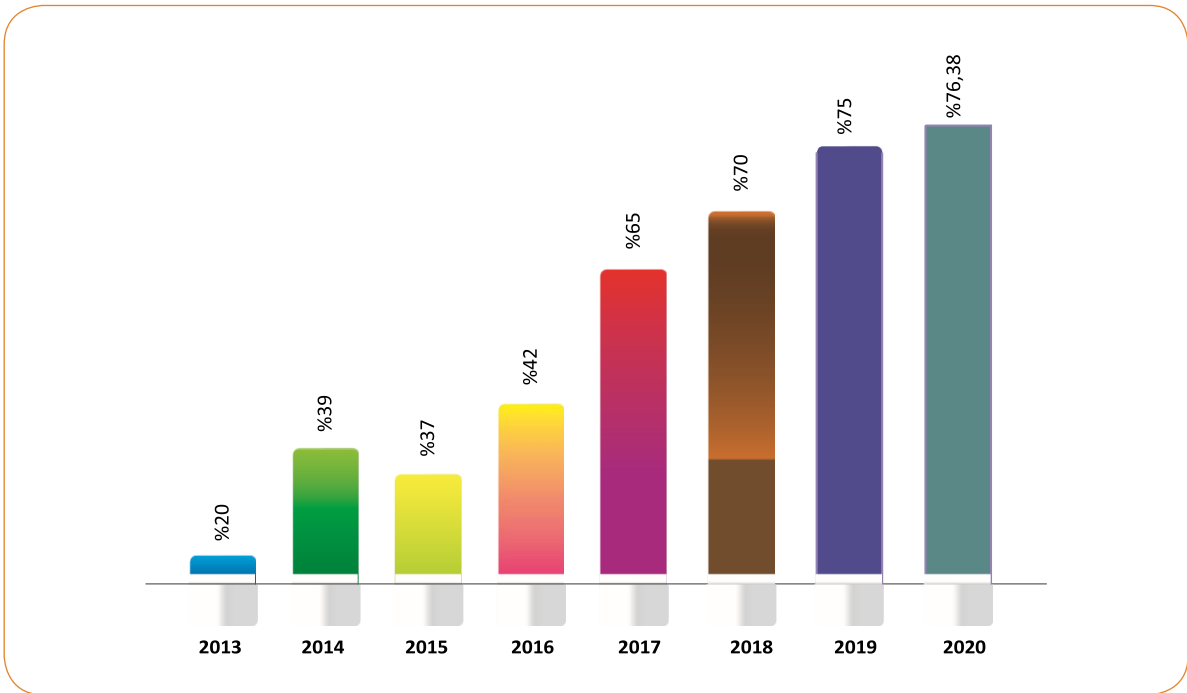
Tavsiye Kararlarına İdarenin Yaklaşımı	2020	Yüzdesi (%)
Uyuldu	1.012	%76,38
Gerekçe bildirdi	313	%23,62

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 ve 2019 yılında ise 5 puanlık artışla %75 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılına bakıldığında ise uyum oranı %76,38 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 15: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları

Uyum Oranı%	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	20	39	37	42	65	70	75	76,38

Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları



1.1.2 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.444	3.977	3.750	71.699	3.825	3.864

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Şikâyet başvurusunun daha etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulmasını sağlayan uzlaştırma yoluyla uyuşmazlıkların çözümü usulü Kurumumuzca en sık başvuru 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 ulaşmaya çalışılmaktadır.

Bu bağlamda; 2013 yılında 184, 2014 yılında 123, 2015 yılında 161, 2016 yılında 80 adet dosya uzlaşma yöntemiyle çözüme kavuşturulmuştur.

“Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte” 02/03/2017 tarihli ve 29995 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değişiklik ile Kurumumuzun kuruluş amacı doğrultusunda yapılan katkı ve hizmetlerini düzgün ifade edilebilmesini teminen “*Dostane Çözüm Kararı*” eklenerek uzlaşma kültürünün çerçevesi daha anlamlı hale getirilmiştir.

Bu kapsamda;

- 2017 yılında toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” **1.887** olup bunların **1575** adedi Dostane Çözüm Kararı ile **312** adedi ise Gönderme Kararı ile,
- 2018 yılına toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” **2.498** olmuş, bunların **1.916** adedi Dostane Çözüm Kararı ile **582** adedi ise Gönderme Kararı ile,
- 2019 yılında toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” **2.707** olmuş, bunların **1.607** adedi Dostane Çözüm Kararı ile **1.100** adedi ise Gönderme Kararı ile,
- **2020 yılına bakıldığında** ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” **2.867** olup bunların **1.808** adedi Dostane Çözüm Kararı ile **1.059** adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir

Tablo 16: 2020 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözümüne Kavuşturulan Dosya Dağılımı

	Dostane Çözüm Kararı İle	Gönderme Kararı İle	TOPLAM
Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	1.808	1.059	2.867
	63,06%	36,94%	

Diğer yandan Dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulamayan başvurular hakkında da tavsiye kararı veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir. **Tüm bu hususlar kapsamında Kurumumuzca 2020 yılında çözüme kavuşturulan başvuru sayısı 71.699 olarak gerçekleşmiştir.**

Tablo 17: 2020 Yılında Çözümüne Kavuşturulan Başvuru Dağılımı

Çözümüne Kavuşturulan Başvurular	2020	Yüzdesi (%)
Tavsiye Kararı ile	68.128	%95,02
K.Tavsiye K. Ret Kararı İle	704	%0,98
Dostane Çözüm Yöntemi İle	2.867	%4,00
Toplam	71.699	

Bunun yanı sıra Kurumumuzca toplumun genelini ilgilendiren konularda özel raporlar düzenlenmektedir. Bu çerçevede;

- ✚ Suriye’de yaşanan çatışmaların devamı etmesi ve göç dalgasının sona ermemesi nedeniyle, yaklaşık 4 milyon yabancı göçmeni barındıran Türkiye Cumhuriyeti 28 Şubat 2020 tarihinde sınır kapılarını açacağını duyurdu. Bu açıklamanın akabinde Edirne ilimizdeki Yunanistan sınırına düzensiz göçmen akını gerçekleşti. Sınırı geçmek isteyen göçmenlere Yunanistan Hükümeti tarafından ağır insan hakları ihlallerinde bulunulmuştur.

Bu kapsamda sınırda yaşanan olayları yerinde görmek ve insan hakları ihlallerini tespit ederek bu uygulamaları dünya Ombudsmanlarına ve İnsan Hakları Örgütlerine rapor etmek için Edirne’ye çalışma ziyaretinde bulunulmuş ve olaylar yerinde gözlemlenmiştir. Edirne sınır kapılarında ve sınır köylerinde Yunanistan güvenlik güçleri tarafından kötü muamele gören sığınmacıların durumları ile ilgili rapor hazırlayarak dünya Ombudsmanlıkları, insan hakları kurumları ve kamuoyuyla paylaşılmıştır. Tüm insan hakları temsilcilerine ve ombudsmanlara göçmenlere karşı işlenen insanlık suçlarına karşı ortaya mücadele etme çağrısında bulunulmuştur.

- ✚ 12.12.2019 tarihinde Çin'in Wuhan kentinde COVID_19 olarak adlandırılan bulaşıcı bir salgın hastalık kısa sürede tüm dünyayı sararak İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra insanlığın en büyük imtihanı olmuştur.



Tüm insanlığı tehdit eden Covid-19 salgın hastalığı ile mücadele ederken tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de sağlık alanında, bireysel, dini ve sosyal hayatta, asayiş ve güvenlik hizmetlerinde, ekonomik alanlarda önemli çalışmalar yapılmış, ciddi ve kapsamlı tedbirler alınmıştır.

Alınan tedbirler ve uygulamalar sayesinde, başarılı sonuçlar elde etmiştir. Okulların kapandığı, sokağa çıkma kısıtlamalarının uygulandığı, ülke içi ve dışı seyahatlerin ertelendiği kısacası hayatın her alanında insanı etkileyen tedbirlerin alındığı pandemi döneminden Türk halkının sağlıklı ve birlik içinde çıkmaya başlaması, devletin salgınla mücadelesinin en değerli sonucudur. Türkiye, COVID-19 Salgınıyla mücadeleyi başarılı bir şekilde

yürütmektedir.

KDK, pandemi sürecinde vatandaşla devlet arasında köprü vazifesi görerek mücadeleye katkı vermiştir. KDK olarak Türkiye'nin Koronavirüs raporu hazırlanarak yayınlanmıştır. Raporda; sağlık alanında, idari alanda ve ekonomik alanda yapılanlar değerlendirilmiştir. Yaptığımız çalışmada Türkiye'nin salgınla mücadelede insanı merkeze alan ve insan sağlığını ön plana çıkaran yönetim anlayışının ne kadar önemli olduğu bir kez daha ortaya konulmuştur. Rapor, Türkçe ve İngilizce hazırlanarak ulusal ve uluslararası insan hakları kurumlarına dağıtımı gerçekleştirilmiştir.

- ✚ Ermenistan Silahlı Kuvvetlerinin 27 Eylül - 10 Kasım 2020 tarihleri arasında Azerbaycan vatandaşı masum sivillere yönelik saldırıları olmuştur. Savaştan oldukça uzak bir bölgede, sivil yerleşim yerlerine yapılan uzun menzilli füze, top atışı ve diğer silahların kullanıldığı bu saldırılarda 94 sivil Azerbaycan vatandaşı hayatını kaybetmiş; 414 sivil ise yaralanmıştır. Ayrıca ibadethaneler, okullar, kamu binaları, apartmanlar bu saldırılarda tahrip olmuştur. Kurumumuz Ermenistan'ın Tarafından Gerçekleştirilen İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Rapor" hazırlanmıştır.



Söz konusu ihlallerin ortaya konması ve tüm insan hakları savunucularının bu konuda harekete geçirilmesi hedefiyle hazırlanan raporu İngilizceye de çevirerek öncelikle Kurumumuz internet sitesinde yayınlanmıştır. Ayrıca raporun birer örneği Dünya Ombudsmanları, Birleşmiş Milletler, Avrupa Konseyi, AIHM gibi ilgili Uluslararası Kuruluşlar, Ülkemizdeki yabancı misyon temsilcilikleri ile de

paylaşmıştır.

1.1.3 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	17.615	20.968	19.773	91.100	19.971	20.170

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 çözüme kavuşturulanların sayısı dikkate alınmaktadır.

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

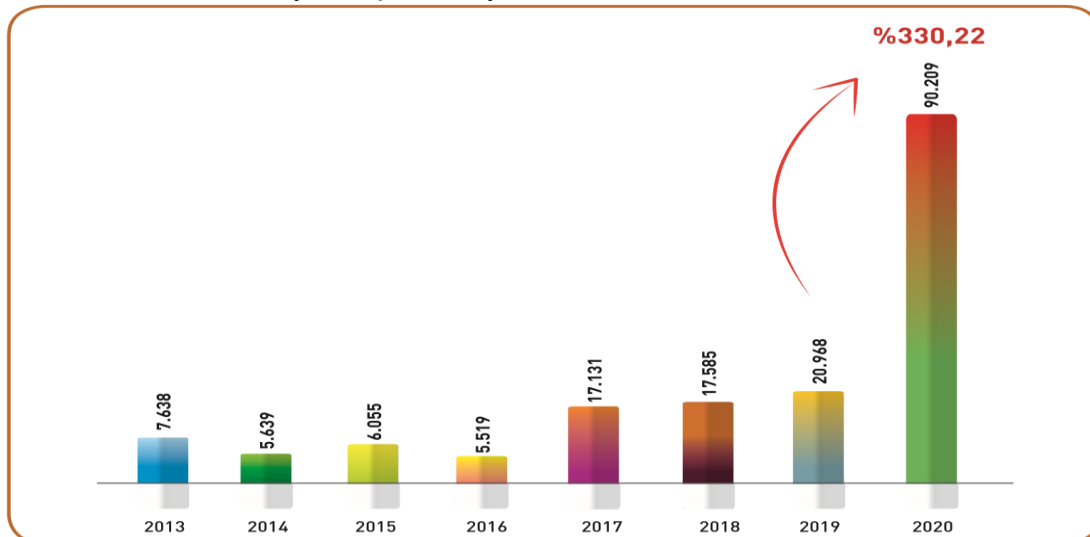
Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları: (Buraya direk dosya bilgilerinden de başlayabilirim?)

Kurumumuza 2020 yılında 90.209 adet olmak üzere Kurumumuza 2013 yılından itibaren toplam **170.744** başvuru yapılmıştır.

Tablo 18: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Toplam
Toplam Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	170.744

Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları



Diğer yandan Kurumumuza 2020 yılında yapılan başvuruların 2019 yılındaki başvurularla karşılaştırıldığında **%330,22'lik** çok büyük bir artış yaşanmıştır.

Tablo 19: 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvuru Sayılarının Karşılaştırılması

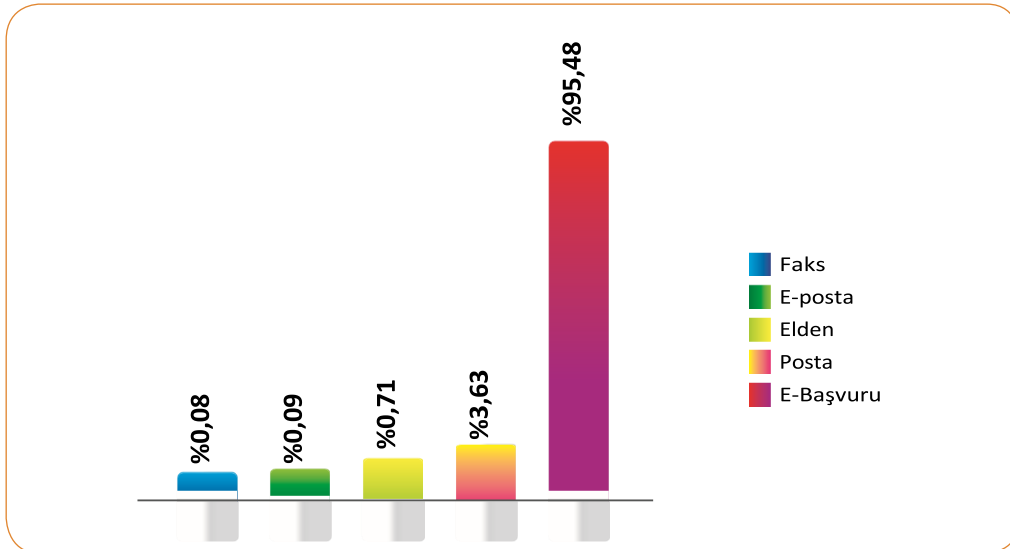
Karşılaştırılan Dönem	2019	2020	Değişim Oranı %
Toplam Şikâyet Sayısı	20.968	90.209	330,22%

2020 yılında da yapılan başvuruların **%95,48'si** "e-Başvuru" sistemi ile **%3,63'ü** ise posta vasıtası ile gerçekleştirilmiştir. Diğer taraftan en fazla artışın **%456,07'lik** oranla e-Başvuru ile başvuruda yaşandığı görülmektedir. Bunda yaşanan salgın sürecinin etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 20: 2019-2020 Yılları Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

Başvuru şekli	2019	Yüzde %	2020	Yüzde %	Değişim Oranı %
Faks	81	0,39%	74	0,08%	-8,64%
Elden	1739	8,29%	645	0,72%	-62,91%
Posta	3339	15,92%	3279	3,63%	-1,80%
E-Başvuru	15489	73,87%	86129	95,48%	456,07%
E-Posta	320	1,53%	82	0,09%	-74,38%
TOPLAM	20.968		90.209		330,22%

Şekil 14: 2019 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%)



2020 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde en fazla başvuru %80,28 ile ekonomi, maliye ve vergi alanında yapılmış, bunu %4,10 ile kamu personel rejimi, %3,36 ile adalet, milli savunma ve güvenlik, %2,01 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor alanı takip etmiştir. Başvurular 2019 yılı ile karşılaştırıldığında ise en fazla başvuru yapılan ilk 6 konu aynı kalmıştır.

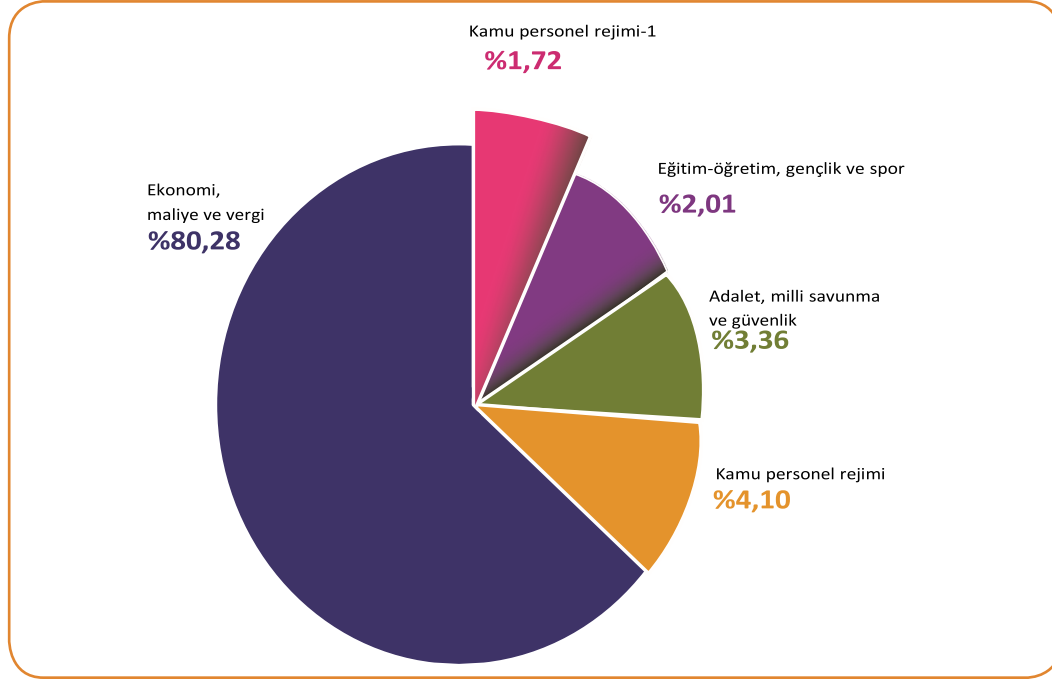
Diğer yandan en fazla artış %4518,49 ile ekonomi, maliye ve vergi, %504,24 ile sosyal hizmetler, %201,17 ile kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular) alanlarında yaşanmıştır.

Ekonomi, maliye ve vergi alanında yaşanan **çok ciddi artışta** salgın döneminde Kurumumuza temel destek kredi talepleri hakkında yapılan başvurular etkili olmuştur.

Tablo 21: 2019-2020 Yılları Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Alan	2019	Yüzde %	2020	Yüzde%	Değişim Oranı %
Ekonomi, maliye ve vergi	1568	7,48%	72418	80,28%	4518,49%
Kamu personel rejimi	4656	22,21%	3703	4,10%	-20,47%
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3250	15,50%	3032	3,36%	-6,71%
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1782	8,50%	1813	2,01%	1,74%
Kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	514	2,45%	1548	1,72%	201,17%
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	1971	9,40%	1418	1,57%	-28,06%
Çalışma ve sosyal güvenlik	2366	11,28%	1325	1,47%	-44,00%
Sosyal hizmetler	165	0,79%	997	1,11%	504,24%
Sağlık	427	2,04%	701	0,78%	64,17%
Ulaştırma, basın ve iletişim	1188	5,67%	498	0,55%	-58,08%
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	414	1,97%	450	0,50%	8,70%
Diğer konu ve alanlar	90	0,43%	400	0,44%	344,44%
Mülkiyet hakkı	493	2,35%	378	0,42%	-23,33%
Orman, su, çevre ve şehircilik	478	2,28%	352	0,39%	-26,36%
Çocuk hakları	459	2,19%	351	0,39%	-23,53%
Engelli hakları	435	2,07%	275	0,30%	-36,78%
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	223	1,06%	193	0,21%	-13,45%
İnsan hakları	234	1,12%	139	0,15%	-40,60%
Gıda, tarım ve hayvancılık	76	0,36%	79	0,09%	3,95%
Ailenin korunması	105	0,50%	70	0,08%	-33,33%
Bilim, sanat, kültür ve turizm	65	0,31%	63	0,07%	-3,08%
Kadın hakları	9	0,04%	6	0,01%	-33,33%
TOPLAM	20.968		90.209		330,22%

Şekil 15: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı(%)



Kurumumuza 2020 yılında yapılan toplam **90.209** adet şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%76,25’lik** oranla banka ve finans kuruluşlarına yönelik gerçekleşirken, bunu %2,42 ile Adalet Bakanlığı, %2,22 ile Mahalli İdareler, %2,06 ile de Üniversite ve Fakülteler, %1,91 ile Sağlık Bakanlığı ve %1,40 ile Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve %1,26 ile de Milli Eğitim Bakanlığına yönelik şikâyetler takip etmiştir.

Tablo 22: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı

İdarenin Adı	Sayı	Yüzde %
Banka ve Finans Kuruluşları	68.720	76,18%
Adalet Bakanlığı	2205	2,44%
Mahalli İdareler	2013	2,23%
Üniversite ve Fakülteler	1860	2,06%
Sağlık Bakanlığı	1732	1,92%
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	1256	1,39%
Milli Eğitim Bakanlığı	1138	1,26%
Kişi, Belirtilmeyen, Özel Sektör, Diğer	1131	1,25%
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı	1059	1,17%
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	1030	1,14%
Valilik-Kaymakamlık	533	0,59%
Karayolları Genel Müdürlüğü	361	0,40%
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	343	0,38%
İçişleri Bakanlığı	331	0,37%
Hazine ve Maliye Bakanlığı	312	0,35%
Emniyet Genel Müdürlüğü	295	0,33%

İdarenin Adı	Sayı	Yüzde %
Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı	277	0,31%
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	266	0,29%
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı	240	0,27%
Türk Bankalar Birliği	230	0,25%
Gelir İdaresi Başkanlığı	228	0,25%
Tarım ve Orman Bakanlığı	220	0,24%
Gençlik ve Spor Bakanlığı	217	0,24%
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü	211	0,23%
Ticaret Bakanlığı	198	0,22%
Milli Savunma Bakanlığı	194	0,22%
Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı	161	0,18%
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	108	0,12%
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü	103	0,11%
Adli-Yargı Kuruluşları	101	0,11%
Diğer	3.037	3,36%
TOPLAM	90.209	

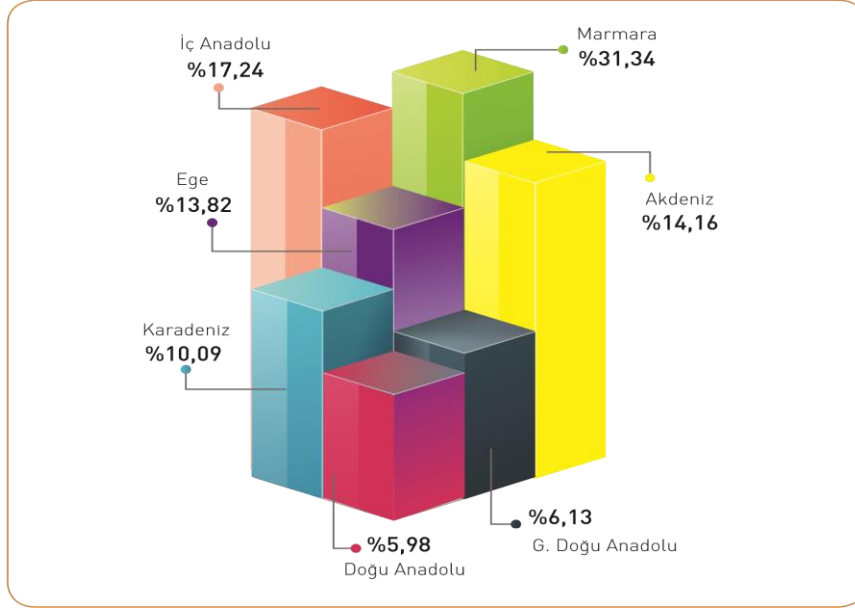
Kurumumuza 2020 yılında yapılan başvurular bölgelere göre değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%31,34 ile Marmara Bölgesinden** yapılırken; bunu %17,24 ile İç Anadolu Bölgesi, %14,16 ile Akdeniz Bölgesi ve %13,82 ile Ege Bölgesi izlemiştir.

Diğer yandan 2020 yılı başvuruları 2019 yılı ile karşılaştırıldığında ise genel olarak tüm bölgelerde artış meydana gelirken %584,83'lük oranla Akdeniz Bölgesi, %393,59'luk oranla Marmara Bölgesi, %359,40'luk oranla Ege Bölgesi en fazla artış gösteren bölgeler olmuştur.

Tablo 23: 2019- 2020 Yılları Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

Bölgenin Adı	2019	Yüzde %	2020	Yüzde%	Değişim Oranı %
Marmara Bölgesi	5.728	27,32%	28.273	31,34%	393,59%
İç Anadolu Bölgesi	4.218	20,12%	15.549	17,24%	268,63%
Akdeniz Bölgesi	1.865	8,89%	12.772	14,16%	584,83%
Ege Bölgesi	2.714	12,94%	12.468	13,82%	359,40%
Karadeniz Bölgesi	2.207	10,53%	9.103	10,09%	312,46%
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1.337	6,38%	5.533	6,13%	313,84%
Doğu Anadolu Bölgesi	1.392	6,64%	5.391	5,98%	287,28%
Adresi yok	1.464	6,98%	1.120	1,24%	-23,50%
Yurtdışı	43	0,21%	0	0,00%	
TOPLAM	20.968		90.209		%330,22

Şekil 16: 2020 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

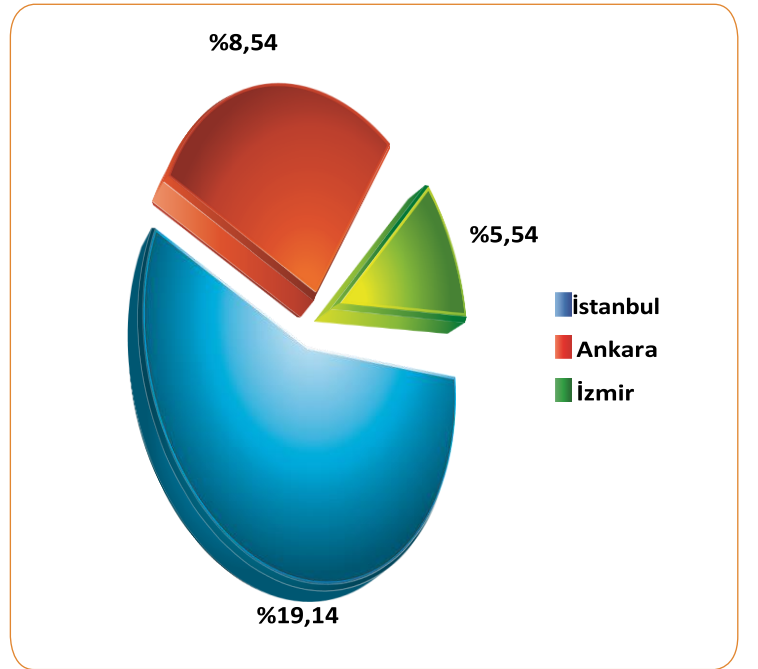


2020 yılında başvuruların en fazla yapıldığı il önceki yıllarda da olduğu gibi %19,14 ile İstanbul olup bunu %8,54 ile Ankara ve %5,54 ile İzmir takip etmiştir.

Tablo 24: 2020 Yılı İllere Göre Dağılım

Şekil 17: 2019 Yılı İllere Göre Dağılım (%)

İlin adı	2020	Yüzde %
İstanbul	17.268	19,14%
Ankara	7.700	8,54%
İzmir	4.997	5,54%
Antalya	3.859	4,28%
Bursa	3.107	3,44%
Adana	2.783	3,09%
Kocaeli	2.579	2,86%
Konya	2.277	2,52%
Manisa	2.129	2,36%
Mersin	2.055	2,28%
Diğer	41.455	45,95 %
Toplam	90.209	



Diğer yandan, 2020 yılı başvuruları 2019 yılı başvurularıyla karşılaştırıldığında genel olarak tüm iller orantısız bir şekilde artış göstermiştir. Bu kapsamda birkaç örnek aşağıya sunulmuştur.

Tablo 25: 2019-2020 Yılları Karşılaştırmalı En Fazla Artış Yaşanan İller Dağılımı

İlin Adı	2019 Sayı	2020 Sayı	Değişim Yüzde%
Ardahan	11	423	3745,45%
Bartın	28	305	989,29%
Düzce	54	546	911,11%
Zonguldak	82	782	853,66%
Antalya	449	3859	759,47%
Osmaniye	90	753	736,67%
Adana	334	2783	733,23%
Yalova	44	347	688,64%
Uşak	51	402	688,24%
Kütahya	101	780	672,28%
Aydın	174	1291	641,95%
Hatay	211	1495	608,53%
Tekirdağ	172	1167	578,49%
Afyonkarahisar	123	822	568,29%
Iğdır	23	152	560,87%
Kocaeli	395	2579	552,91%
Sakarya	191	1240	549,21%
Karaman	45	276	513,33%
Edirne	73	434	494,52%

Şikâyet başvuruları, “Kamu Denetçilerinin İş Bölümüne İlişkin Yönerge” ile Kamu Denetçileri arasında konu alanlarına göre incelenmekte olup, bu kapsamda 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Kamu Denetçilerine havale edilen başvurulara ilişkin dağılıma ve 2019 yılı ile karşılaştırmalara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 26: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı

Kamu Denetçisi Sn.Yahya AKMAN	- Orman, su, çevre ve şehircilik - Mülkiyet hakkı - Gıda, tarım ve hayvancılık - Adalet, milli savunma ve güvenlik - Sağlık
Kamu Denetçisi Sn. Arif DÜLGER	- Eğitim-öğretim, gençlik ve spor - Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret - Bilim, sanat, kültür ve turizm - Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları Kamu personel rejimine ilişkin konulardan; İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular - Diğer konu ve alanlar
Kamu Denetçisi Sn. Sadettin KALKAN	Kamu personel rejimi
Kamu Denetçisi Sn. C. Özlem TUNÇAK	- Çalışma ve sosyal güvenlik - Engelli hakları - İnsan Hakları - Kadın hakları - Çocuk hakları - Sosyal hizmetler - Ailenin korunması
Kamu Denetçisi Sn. Hüseyin YÜRÜK	- Ulaştırma, basın ve iletişim - Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler - Ekonomi, maliye ve vergi

Tablo 27: 2020 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı

Kamu Denetçisi	2020	Yüzde %
Yahya Akman	4532	5,02%
Arif Dülger	3613	4,01%
Sadettin Kalkan	4452	4,94%
C. Özlem Tunçak	3657	4,05%
Hüseyin Yürük	3147	3,49%
İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu	368	0,41%
Toplam	90.209	

2020 Yılı Dosya Bilgileri

2020 yılında, yıl içerisinde alınan **90.209** başvuru ve 2019 yılından devreden **3.830** başvuru olmak üzere adet olmak üzere toplam **94.039** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan toplam **94.039** adet şikâyet başvurusunun **91.100** tanesi (%96,87'si) Kurumumuz tarafından sonuçlandırılmış olup, **2.939** adet şikâyet başvurusunun incelenmesine devam edilmektedir. Diğer yandan, yapılan ön değerlendirme sonucunda **1.155** adet kendi içerisinde konu ve sebep bakımından aynı olan şikâyet başvurusu hakkında Birleştirme Kararı verilerek tek dosya üzerinden incelemeye devam edilmiştir.

Tablo 28: 2020 Yılı Dosya Verileri

2019 Yılından Devreden Dosya Sayısı	2020 Yılında Dağıtılmış Dosya Sayısı	Toplam	2020 Yılında Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	İşlemi Devam Eden Dosya Sayısı
3.830	90.209	94.039	91.100	2.939

Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla Kurumumuz tarafından sonuçlandırılan **91.100** adet başvuruya ilişkin olarak;

- % 9,51 oranında “Gönderme Kararı”,
- % 10,29 oranında “İncelenemezlik Kararı”
- % 2,01 oranında “Dostane Çözüm Kararı”,
- % 0,18 oranında “Başvurunun Geçersiz Sayılması,
- % 0,32 oranında ise “Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar”,
- % 75,74 oranında ise “Tavsiye Kararı”,
- % 1,05 oranında ise “Ret Kararı”,
- % 0,78 oranında ise “K.Tavsiye K.Ret Kararı”,

verilmiştir.

Kurumumuzca verilen incelenemezlik karar oranlarının yüksekliğinin başlıca sebepleri arasında, Kurumumuza yapılan başvurularda menfaat ihlali koşulunun aranması, görev alanına girmeyen başvurularda Kurumumuzun görev alanını genişletmeme çabası ve yargı organlarınca incelemesi devam eden veya sonuçlandırılmış başvuruların Kurumumuzca incelenememesi yer almaktadır.

Diğer taraftan Avrupa ülkeleri Ombudsmanlık Kurumlarının başvuruları inceleme oranları Kurumumuzla karşılaştırıldığında, Kurumumuzun Avrupa ülkelerine göre başvuruları inceleme oranlarının çok daha yüksek, incelenemezlik karar oranlarının ise çok daha düşük olduğu görülmektedir. Bu Ombudsmanlık Kurumlarında genellikle, incelenemeyen dosyalar başvurusuna iade edilirken, incelenebilir dosyalar ise kabul edilebilir başvuru olarak değerlendirmeye alınmaktadır.

Nitekim kökleşmiş Ombudsmanlık Kurumlarının aralarında yer aldığı ülke örneklerine bakıldığında şu sonuçlarla karşılaşılmaktadır.

- ✓ Slovenya 2019 yıllık rapor verilerine göre, Kuruma yapılan 2.957 adet başvuru arasından kabul edilebilir başvuru oranı %14,4'dür.
- ✓ AB Ombudsmanı 2019 yıllık rapor verilerine göre, Kuruma yapılan 2.201 adet başvurunun %20,7 'si incelemeye geçilmiştir.
- ✓ Norveç 2019 yıllık rapor verilerine göre, Kuruma yapılan 3.882 adet başvurunun 2.276'sı reddedilmiştir.

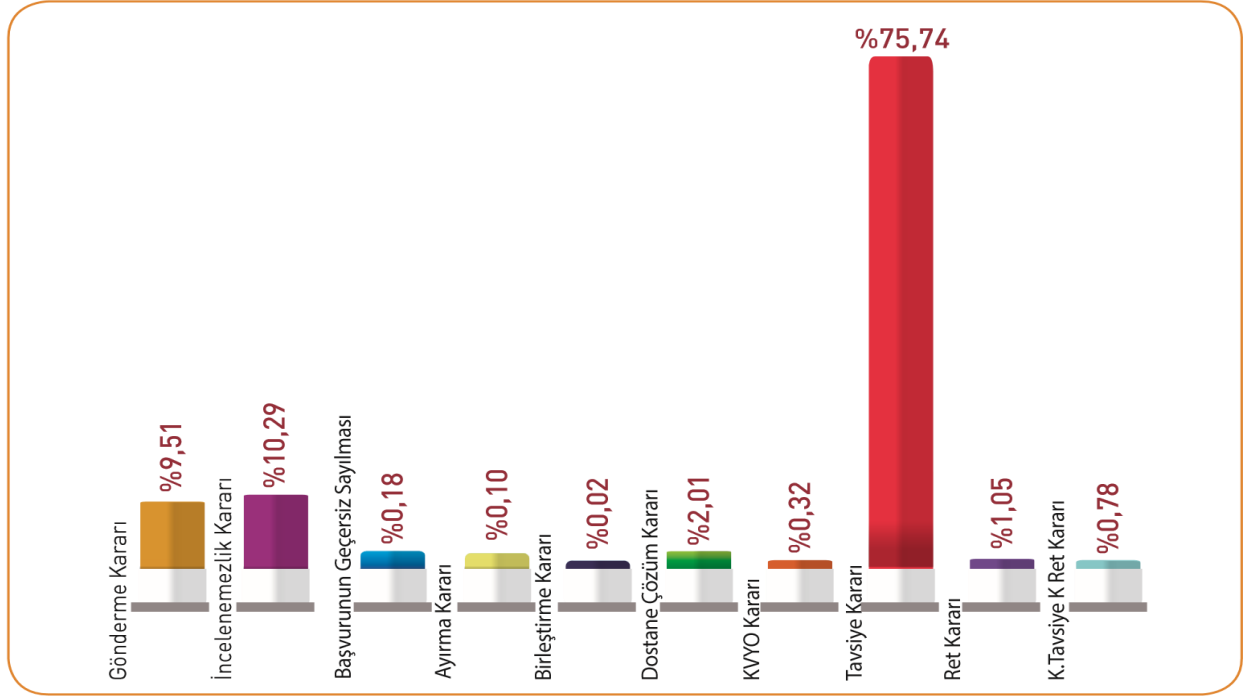
Gönderme karar oranının yüksek olmasının sebebi ise 6328 sayılı Kurum kanunumuzda, idari başvuru yollarının tüketilmesinin şikâyet başvurularının incelenebilmesi için zaruri bir şart olarak düzenlenmiş olmasından kaynaklanmaktadır.

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

Tablo 29: 2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

Karar Türleri	2019	Yüzde %	2020	Yüzde %	Değişim Oranı %
Gönderme Kararı	8112	9,02%	8555	9,51%	5,46%
İncelenemezlik Kararı	6981	7,76%	9254	10,29%	32,56%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	159	0,18%	164	0,18%	3,14%
Birleştirme Kararı	98	0,11%	87	0,10%	-11,22%
Ayırma Kararı	27	0,03%	20	0,02%	-25,93%
Dostane Çözüm Kararı	1607	1,79%	1808	2,01%	12,51%
KVYO	435	0,48%	284	0,32%	-34,71%
Tavsiye Kararı	860	0,96%	68128	75,74%	7821,86%
Ret Kararı	893	0,99%	941	1,05%	5,38%
K.Tavsiye K. Ret Kararı	410	0,46%	704	0,78%	71,71%
Karar Toplamı	19.582		89.945		
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	1588		1155		
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	21.170		91.100		330,33%

Şekil 18: 2020 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım



2020 yılında verilen kararlar bir önceki yıl ile kıyaslandığında ise;

- ✓ Sonuçlandırılan dosya sayısı 2019 yılına göre %330,33'lük bir artış göstermiştir.
- ✓ Diğer yandan tavsiye, kısmen tavsiye kısmen ret ve ret kararların toplam kararlar içindeki yüzdelerinde çok ciddi bir artış gerçekleşmiş olup 2019 yılında 860 adet olan tavsiye kararı 2020 yılında %7821,86'lık bir artış ile 68.128'e ulaşmıştır. Yine ret kararlarında %5,38'lik, kısmen tavsiye kısmen ret kararlarında ise %71,71'lik bir oranda artış yaşanmıştır.

2020 döneminde Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ile İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu tarafından incelenen dosya sayısı ile verilen kararlara ilişkin istatistikler aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

Tablo 30: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
İncelenemezlik Kararı	2.906
Tavsiye Kararı	68.128
Ret Kararı	941
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	704
Toplam	72.679

Tablo 31: Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	2	0,04%
Birleştirme Kararı	2	0,04%
Dostane Çözüm Kararı	586	11,80%
Gönderme Kararı	1976	39,81%
İncelenemezlik Kararı	1646	33,16%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	35	0,71%
Kısmen Tavsiye K.Ret Karar Önerisi	465	9,37%
Ret Karar Önerisi	129	2,60%
Tavsiye Karar Önerisi	123	2,48%
Karar Toplamı	4.964	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	4	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	4.968	

Tablo 32: Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	-	0,00%
Birleştirme Kararı	21	0,60%
Dostane Çözüm Kararı	666	19,08%
Gönderme Kararı	911	26,10%
İncelenemezlik Kararı	1533	43,93%
KVYO	30	0,86%
K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi	22	0,63%
Ret Karar Önerisi	101	2,89%
Tavsiye Karar Önerisi	206	5,90%
Karar Toplamı	3.490	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	517	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	4.007	

Tablo 33: Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	-	0,00%
Birleştirme Kararı	2	0,05%
Dostane Çözüm Kararı	271	6,29%
Gönderme Kararı	2570	59,67%
İncelenemezlik Kararı	889	20,64%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	58	1,35%
Kısmen Tavsiye K. Ret Karar Önerisi	66	1,53%
Ret Karar Önerisi	295	6,85%
Tavsiye Karar Önerisi	156	3,62%
Karar Toplamı	4.307	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	15	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	4.322	

Tablo 34: Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde%
Ayırma Kararı	2	0,06%
Birleştirme Kararı	36	1,02%
Dostane Çözüm Kararı	136	3,84%
Gönderme Kararı	1081	30,55%
İncelenemezlik Kararı	1476	41,71%
KVYO	120	3,39%
K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi	88	2,49%
Ret Karar Önerisi	302	8,53%
Tavsiye Karar Önerisi	298	8,42%
Karar Toplamı	3.539	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	313	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	3.852	

Tablo 35: Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayrırma Kararı	3	0,09%
Birleştirme Kararı	26	0,80%
Dostane Çözüm Kararı	149	4,56%
Gönderme Kararı	2017	61,72%
İncelenemezlik Kararı	804	24,60%
KVYO	41	1,25%
K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi	27	0,83%
Ret Karar Önerisi	115	3,52%
Tavsiye Karar Önerisi	86	2,63%
Karar Toplamı	3.268	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	306	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	3.574	

Tablo 36: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Başvurunun Geçersiz Sayılması	164
Toplam	164

1.1.4 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	14	16	17	11	18	19

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine Yönelik Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurum personelin yetkinliğini artırmak amacıyla 2020 yılında personele yönelik **11** adet faaliyet gerçekleştirilmiş, planlanan diğer eğitim faaliyetleri ise koronavirüs tedbirleri kapsamında ertelenmişti olup bunlardan bazılarının aşağıda yer verilmiştir:

- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla sorun yaşayan vatandaşların şikâyetlerini alma, bu şikâyetleri değerlendirme ve çözüme kavuşturma süreçlerini hızlandırmak, iyileştirmek ve vatandaşın hak arama hakkını daha da kolaylaştırmayı hedefiyle Kurumumuz ile TÜBİTAK Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE) arasında 23.01.2020 ile 23.09.2020 tarihleri arasında tamamlanmak üzere 8 aylık "**Süreç İyileştirme Projesi**" imzalanmıştır.

Bu proje ile Kurumumuzu;

- Şikâyet inceleme ana sürecinin iyileştirilmesi,
- Mevcut ve iyileştirilmesi önerilen süreç faaliyet adımları doğrultusunda iş yükünün belirlenmesi,
- Şikâyet yönetim ana sürecinin iyileştirilmesine katkı sağlayacak iyi uygulama örneklerinin analizi,
- Şikâyet başvuruları inceleme sonucunda verilen karar türlerinin analizi ve değerlendirilmesi faaliyetleridir.

Söz konusu proje kapsamında; Kurumun ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alınarak Kuruma özgü olarak eğitim programı hazırlanmış olup, kurumsal gelişim ve değişim yolculuğuna katılımı sağlamak

amacıyla 2020 Mart ayında TÜSSİDE GEBZE yerleşkesinde 150 personele verilmek üzere 4 grup halinde gerçekleştirilmesi kararlaştırılmıştır. Atölye etkinlikleri, grup çalışmaları gibi yöntemlere başvurularak iş birliği , ekip çalışması, stratejik düşünme, değişimde empati ve iletişim konularının yer aldığı eğitim, 03-05 Mart tarihlerinde ilk gruba, 10-12 Mart tarihlerinde ise ikinci gruba verilmiş ancak koronovirüs salgını sebebiyle diğer gruplar için ertelenmiştir.

- Kurumumuzun faydalınıcı olduğu “İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesinde Ombudsmanın Rolünün Güçlendirilmesi Teknik Yardım Projesi”nin “Kamu Denetçiliği Kurumu Personelinin Bilgisinin Artırılması” ve “Farkındalık Arttırma” başlıklı bileşenleri kapsamında;
 - İnsan Kaynakları Gelişim Stratejisi (İKGS) kapsamında Birinci odak Grup Toplantısı 21 Temmuz 2020’de, İkinci Odak Grup toplantısı ise 25 Ağustos 2020’de Kurumumuzdan 10’ar personelin katılımıyla İncek Düş Bahçesi’nde gerçekleştirilmiştir.
 - Kurum çalışanlarına yönelik anket tüm kurum personeline gönderilmiş ve 31 Ağustos itibarıyla sonlandırılmıştır. Ayrıca Kurum yöneticileriyle de anket yapılmıştır.
 - Proje ekibi ile Kurumumuz Proje ekibi arasında haftalık koordinasyon toplantıları düzenlenmekte olup, koronvirüs salgını nedeniyle, staj, yerleştirme, çalıştay, toplantı gibi proje faaliyetlerinin bir kısmı ertelenmek durumunda kalmıştır.
- Avrupa Konseyi tarafından yürütülen ve Kurumumuzun nihai faydalanıcısı olduğu “İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştay’ın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi Projesi” çerçevesinde;
 - 04 Şubat 2020 tarihinde idari yargıda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının belirlenmesine yönelik ilk ihtiyaç değerlendirmesi çalıştay gerçekleştirilmiş ve anılan çalıştaya Kurumumuzdan Kamu Denetçiliği Uzmanı Elif Açıl ile Hukuk Müşaviri Bilge Uz katılım sağlamıştır.
 - 16 Aralık 2020 tarihinde İdari Yargı Projesi (Fransız İdari Yargı Sisteminde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Yöntemleri ve Türk İdari Yargı Sistemine Yönelik Araştırmalar) ile ilgili online bir toplantı gerçekleştirilmiş olup, toplantıya Kurumumuzdan Kamu Denetçiliği Uzmanı Elif Açıl, Hukuk Müşaviri Bilge Uz, Uzman Yardımcısı Nurten Günel ve Uzman Yardımcısı Hasan Kahye katılım göstermiştir.
 - 21 Aralık 2020 tarihinde “İdari Yargının Etkinliğinin Artırılması ve Danıştayın Kurumsal Kapasitesinin Güçlendirilmesi” AB / AK ortak projesi kapsamında, ocak ayında yapılmaya başlanacak olan KDK faaliyetlerinin planlanması ve danışman ekibi ile oryantasyon ve bilgilendirme çalışmalarına başlayabilmek ve çalışma konularını ayrıntılı bir şekilde ele almak üzere yabancı uzmanların da katılımıyla online bir toplantı düzenlenmiştir. Toplantıya Kurumumuzdan Genel Sekreter İbrahim Kılınç ile Kamu Denetçiliği Uzmanı Elif Açıl katılmıştır.
- 6 Ekim 2020 tarihinde Uzaktan Eğitim Platformu üzerinden gerçekleştirilen “Kişisel Verilerin Korunması Hukuku Semineri”ne katılım sağlanmış olup, söz konusu seminerin anılan platform üzerinden tüm personelimize yönelik olarak açılması sağlanmıştır.
- 3 Ocak 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Kamu Denetçileri Yahya Akman, Arif Dülger, Sadettin Kalkan, C. Özlem Tunçak, Hüseyin Yürük ve Genel Sekreter İbrahim Kılınç; uzmanlar ve idari personelle bir araya gelerek hem 2019 yılı faaliyetlerini

değerlendirildiği, kurumsal ve süreçsel bağlamda personel görüş ve taleplerin alındığı, 2020 yılında Kurumun geleceği ile ilgili beklentilerin ortaya konulduğu “2019 Yılı Değerlendirme Toplantısı” gerçekleştirilmiştir.

- 2 Mart 2020 tarihinde Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi Fakülte Dekanı Prof. Dr. İsmail Hakkı Demircioğlu, kurum çalışanlarına “Enderun Mektebi: Osmanlı'da Bir Elit Eğitim Kurumu” konusunda konferans düzenlenmiştir.
- Uzman yardımcılarına yönelik temel ve mesleki eğitimler kapsamında; 2 Temmuz 2020 tarihinde “Hukuk Metodolojisi ve Tez Yazım Süreci” konulu bir eğitim verilmiştir.
- 10 Temmuz 2020 tarihinde Kurumumuza ataması yapılan personelin oryantasyon eğitimi tamamlanmış; birimlerde staj yaptırılması dahil olmak üzere diğer eğitimlerine ise devam edilmiştir.

1.2 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	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	30	61	35	22	36	36

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuz kadın, çocuk, engelli, sığınmacı gibi dezavantajlı gruplara yönelik olarak 2020 yılında çalıştay/toplantı/eğitim/etkinlik/staj vb. kapsamlı bir çalışma planı hazırlamış, koronavirüs salgını sebebiyle planlanan düzeyde gerçekleştirilemiştir. Diğer yandan özel rapor, online eğitimler, görsel ve materyal hazırlanması gibi etkin 22 adet etkin faaliyet yapılmış olup, bunlardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

- **Kamu Başdenetçisi ve KDK Heyeti Edirne Sınır Kapısında Yunanistan güvenlik güçleri tarafından kötü muamele gören sığınmacıların durumları hakkında incelemelerde bulunmuştur.**Bu incelemeler sonucunda özel rapor hazırlanmış ve tüm dünya Ombudsmanlarına, İnsan Hakları Aktivistlerine ve Yetkililerine mektup yazılmıştır.
- **Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında 2020 yılında;**
 - UNICEF ve Kurumumuz iş birliğiyle geliştirilen KDK Çocuk Hakları Stratejisinin önemli bir bileşeni olan topluma erişim faaliyetlerine devam edilmiştir. Bu çerçevede Salgın sürecinin etkisiyle yüz yüze çalışmalara ara verilmiş ise de çocuk ve gençlere yönelik düzenlenen **“Kamu Denetçiliği Kurumunun Çocuklarla ve Gençlerle İletişim ve İlişkilerini Güçlendirme Eğitim Programı”** yaygınlaştırılmıştır. Eylül 2020 itibarıyla söz konusu eğitim programı online eğitim şeklinde uyarlanarak uygulanmaya başlanmıştır. İlk online eğitim, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı koordinesinde faaliyet yürüten Çocuk Danışma Kurulu üyesi çocuklara 26-27 Eylül 2020 tarihlerinde verilmiştir. Eğitim, KDK uzmanlarının koordinasyonu ve Bakanlık temsilcilerinin de katılımıyla UNICEF Danışmanlarınca gerçekleştirilmiştir.
 - Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik tüm çalışmaların çıktılarında biri **“Sorularla Kamu Denetçiliği Kurumu-Çocuk ve Gençler İçin Rehberinin”** hazırlanması olmuş ve rehberine doğrudan çocuklar ve gençlerin katkı sağlamasına imkan tanınmıştır. Ayrıca bu rehberin yanı sıra 11-14 yaş, 15-18 ve 18 üstü olmak üzere farklı yaş gruplarına yönelik akran eğitimini içeren kılavuz kitapçıklar hazırlanmıştır.
 - Ayrıca, Kurumumuz bünyesinde **“Kurumsal Tanıtım ve Bilgilendirme Programı”** adı altında 3-4 kişilik gruplar halinde öğrenciler için bir tanıtım programı hazırlanmıştır. Bu kapsamda 4 öğrencilik bir grup 06 - 17 Temmuz tarihleri arasında programa kabul edilmiş ve başarılı bir şekilde programı tamamlamışlardır.
 - Diğer yandan farkındalığın artırılması kasamına 2019 Yıllık Raporu Çocuk Hakları Bölümü kitap haline getirilerek basımı gerçekleştirilmiştir.
- **Kadın Hakları alanıyla ilgili olarak 2020 yılında;**
 - Kurumumuz Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele 4. Ulusal Eylem Planı Hazırlık çalışmaları çerçevesinde düzenlenen Odak grup görüşmelerine ve bu kapsamda 20 Ekim 2020 tarihinde çevrimiçi olarak düzenlenen **“Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Dördüncü Ulusal Eylem Planı Hazırlık Çalıştay”na** katılmıştır.
 - “Kadına Yönelik Şiddet İzleme Komitesi”nin 2020 yılı toplantısı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanımız Sayın Zehra Zümrüt SELÇUK'un Başkanlığında, Adalet Bakanımız Sayın Abdulhamit GÜL ve İçişleri Bakanımız Sayın Süleyman SOYLU'nun teşrifleriyle 24 Aralık 2020 tarihinde) gerçekleştirilmiş olup, Kadına Yönelik Şiddet İzleme Komitesi'nin

14'üncü Toplantısına Kurumumuzu kadın haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak temsil etmiştir.

- Jandarma Genel Komutanlığı ve Litvanya Polis Teşkilatı iş birliği ile yürütülmekte olan **“Kadın ve Çocuk Kısım Amirliklerinin Kurumsal Kapasitesinin Artırılması”** projesi çıktılarının paylaşılmasına ilişkin 21.05.2020 tarihinde yapılan çevrimiçi toplantıya katılım sağlanmıştır.
- CEDAW 8. Dönemsel Ülke Raporu hazırlanması ve Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele 3. Ulusal Eylem Planı (2016-2020) izleme ve değerlendirilmesine yönelik kurumsal katkılar yapılmıştır.
- Kadın Hakları Merkezi (Zenica, Bosna Hersek) tarafından, Batı Balkanlar ve Türkiye'de kadına yönelik şiddetin durdurulmasına yönelik AB-BM Women bölgesel programının **"Normların uygulanması, tutumların değiştirilmesi"** başlıklı ikinci aşaması kapsamında 2 Kasım 2020 tarihinde **"Zorla tecrit, acil durumlar ve kısıtlayıcı önlemler durumlarında kadına yönelik şiddet sorununun sosyal olarak marjinalleştirilmesi"** adlı çevrimiçi seminere katılım sağlanmıştır.
- Kadın Hakları Merkezi (Zenica, Bosna Hersek) tarafından, 26 ve 27 Kasım tarihlerinde **"Batı Balkanlar ve Türkiye'de COVID-19 döneminde şiddet mağduru ve şiddet yaşamış olan kadınlar için adalete erişim"** başlıklı çevrimiçi bölgesel konferansa katılım sağlanmıştır.
- Avrupa Birliği ve Avrupa Konseyi ortaklığı ile yürütülen **“Türkiye’de Kadına Yönelik Şiddet ve Aile İçi Şiddete Karşı Kapsamlı Kurumsal Müdahale Geliştirme”** ortak projesi kapsamında **30 Kasım 2020** tarihinde, kadına yönelik şiddet ve aile içi şiddette idari veri toplama ve analizi konulu webinara (internet tabanlı seminere) katılım sağlanmıştır.
- Koç Üniversitesi Küresel Kamu Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi (KÜREMER) araştırmacıları tarafından Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Sözleşmelerinin Türkiye’deki Etkisi: 1999-2020” araştırmasının tanıtımına ilişkin 24 Ekim 2020 tarihli çevrimiçi seminere katılım sağlanmıştır.

➤ **Engelli hakları alanıyla ilgili olarak 2020 yılında;**

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından ilgili kamu kurumları ve engellilik alanındaki sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin katılımı ile Engelsiz Vizyon Engelli Hakları Ulusal Eylem Planının hazırlık çalışmaları kapsamında 24.06.2020 tarihinde online olarak **“Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı Hazırlık Çalıştayları: Erişilebilirlik: Yapılı Çevre”** başlıklı çalıştay gerçekleştirilmiş olup, Kurumumuzdan Uzman Ayşe Zararsız katılım sağlamıştır.
- COVID-19 sürecinde görev alanındaki politika ve hizmetlerden engellilerin yararlanabilmesi için alınan önlemler ile normalleşme sürecine geçişte alınabilecek önlemler kapsamında Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 08.06.2020 tarihinde online olarak **“Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme Kamu İstişare Toplantısı”** gerçekleştirilmiş olup, Kurumumuzdan Uzman Ayşe Zararsız ve Uzman Rıdvan Değirmenci katılmıştır.

Söz konusu toplantıda Kamu Denetçiliği Kurumunun, COVID-19 salgını kapsamında alınan idari tedbirler ile yapılan sosyal yardımlar hakkında Kurumumuza gönderilen başvurular hakkında bilgi verilmiş, söz konusu başvurular hakkında yapılan inceleme ve değerlendirmeler sonucunda ilgililerin taleplerinin araştırılması, araştırma sonucu üzerine yapılan iş ve işlemlere ilişkin başvurulara ve Kurumumuza bilgi verilmesinin karara bağlandığının aktarılmasıdır.

1.2.2 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	85	441	91	95	92	93

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları: (burayı yıllık rapor sunumundaki ki alt başlıkları özetleri olmadan maddeler şeklinde de yapabiliriz)

Kurumumuzca 2017 yılında başlanan ve 2018, 2019 yıllarında devam edilen tanıtım faaliyetlerine 2020 yılında da özellikle pandemi sebebiyle farklı yöntemlerde eklenerek bazı çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda Kurumumuzca 2020 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.

Gerçekleştirilen faaliyetlerden bazılarını kategorisel başlıklar altında aşağıda değinilmiştir:

Basın ve Medya Faaliyetleri

Kurumumuz; tanınırlığının ve bilinirliğinin artması ve kamuoyu desteğini alınarak Kurumun etkinliğinin yükseltilmesinde önemli olan basın ve medya ilişkileri kapsamında 2020 yılında da etkin faaliyetlerde bulunmuş olup özetle;

- Kurumun verdiği tavsiye kararlarından haber yapılarak kamuoyu ile kararlar paylaşılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2020 yılında yazılı basında **1.736**, televizyonda **918**, internet haber sitelerinde **10.964** olmak üzere toplamda **13.618** kez yer almıştır.

- 2020 Ocak ayında Ankara’da medya mensuplarıyla toplantılar yapılmıştır.
- Yıl içerisinde ziyaret edilen; **Kocaeli, Malatya, Elazığ, Diyarbakır, Mardin, Nevşehir, Kilis, Trabzon, Edirne, Mersin, Muş, Bingöl, Iğdır ve İstanbul**’da yerel ve ulusal medyaya röportajlar verilmiştir.
- Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Temmuz ayında Ayasofya’nın ibadete açılması ve 15 Temmuz konusunda haber ajanlarına röportaj vermiş, televizyonların canlı yayınlarına katılmıştır.
- Kamu Başdenetçisi ve beraberindeki heyet, düzensiz göçmenlerin Yunanistan’a geçmek için akın ettiği **Pazarkule Sınır Kapısı** ve çevresinde bekleyen göçmenleri ziyaret edip, görüşmelerde bulunmuştur. Kamu Başdenetçisi sınır kapısında ulusal ve uluslararası medya mensubuna konuya ilişkin açıklamalarda bulunmuştur. Ziyaretin ardından hazırlanan Rapor, KDK’da düzenlenen basın toplantısında çok sayıda medya mensubu ile paylaşılmıştır.
- Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet **Ermenistan**’ın saldırılarına hedef olan sivil yerleşim birimlerini incelemek üzere **Azerbaycan**’a gitmiş, burada canlı yayınlara katılarak gözlemlerini aktarmıştır. Akabinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet çalışma ziyareti için **Nahçıvan**’a gitmiştir. Burada da ziyarete ilişkin medya mensuplarına açıklamalarda bulunulmuştur.
- 2020 yılı içerisinde yerel, ulusal ve uluslararası medya organlarından dergiye, radyoya, televizyona ve internet medyasına **40**’tan fazla röportaj verilmiş ve canlı yayınlara katılım sağlanmıştır.
- 2020 yılında başlatılan 2021 yılında da sürdürülmesi planlanan 81 ilde 81 radyo projesi çerçevesinde, **İzmir, Adana, Ordu, Ankara, Burdur, Trabzon, Bursa, Adıyaman, Elazığ, Mersin, Urfa, Gaziantep, Antalya, Batman, Van** illerinden oluşan **15** ilde toplam **29** yerel radyonun canlı yayınına telefon ile ve ayrıca radyolar dışında yerel televizyonların ayrıca sosyal medya aracılığı ile yayın yapan yerel medya mecralarının canlı yayınlarına da katılım sağlanmıştır.
- Yıl içerisinde sosyal ve dijital medyada da tanıtım faaliyetlerine devam edilmiştir. Yerel ve ulusal medyanın sosyal medya hesapları veya çeşitli sosyal medya platformları üzerinden canlı yayınlarda gençlere ve vatandaşlara KDK hakkında bilgiler verilmiş, sorular cevaplanmıştır.
- İllerde düzenlenen bölgesel toplantılar ve çalışma ziyaretleri kapsamında sırasında her birinde yaklaşık 20; toplamda 500 civarında yerel basın mensupları ve medya temsilcileri ile toplantılar yapılmıştır.
- Ayrıca;
 - ✓ **Kurumumuz web sayfası** 1.318.246 kere,
 - ✓ **Çocuk web sayfası** 29.767 kere,
 - ✓ **Kararlar bilgi bankası** 71.658 kere,
 - ✓ **Kadın web sayfası** 9.792 kere,
 - ✓ **E-başvuru sayfası** 4.443.464 kere

görüntülenmiştir.

Kurumsal Toplantı ve Organizasyonlar

Deprem Bölgesi Ziyaretleri-Yerinde İncelemeler (10-11 Şubat)

Malatya Ziyareti (10 Şubat)

24 Ocak tarihinde merkez üssü Elazığ'ın Sivrice meydana gelen depremin ardından Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan ve KDK Genel Sekreteri İbrahim Kılınç, yerinde incelemelerde bulunmak üzere 10-11 Şubat 2020 tarihlerinde Malatya ve Elazığ'a ziyarette bulunmuştur.

Malatya temasları kapsamında Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet, ilk önce Vali Aydın Baruş ve Büyükşehir Belediyesi Başkanı Selahattin Gürkan'dan depremle ilgili bilgi alarak Malatya Vali Yardımcısı Mustafa Şahin, Pütürge Kaymakamı Recep Aydın ve Belediye Başkanı Mikail Sülük ile depremde hasar gören Pütürge ilçesindeki çadır ve konteynerlerde yaşayan depremzedeleri ziyaret etmiştir.

Depremzedeler ile birebir görüşen Malkoç, depremde hayatını kaybeden vatandaşlarımıza Allah'tan rahmet, yaralılarımıza acil şifalar ve etkilenenlerin dertlerine çözümler dilediğini ifade etmiş ve deprem sonrası kurtarma çalışmaları, enkaz kaldırma faaliyetleri, kurumlarımızın yardım çalışmaları, hasar tespit faaliyetleri konusunda başarılı bir sınav verildiğini belirterek sarf edilen tüm çabayı takdir ettiklerini vurgulamıştır. Heyet daha sonra ilçe merkezindeki Ağlar Mahallesi'nde depremzedeler için konteyner yerleştirilmesi planlanan alandaki altyapı çalışmalarını incelemiş, buradan Doğanyol Kaymakamlığına geçerek, Kaymakam Yunus Emre Vural'dan çalışmalarla ilgili bilgi almıştır. Doğanyol Kaymakamlığına bağlı İshak Mahallesi'nde de konteyner yerleştirilmesi planlanan alandaki ve Çolak Mahallesi'ndeki enkaz kaldırma çalışmalarını da inceleyen Malkoç, Gökçe Mahallesi'nde depremde etkilenen vatandaşlarla görüşmüştür.

Elazığ Ziyareti (11 Şubat)

Malatya'nın ardından Elazığ'a geçen KDK heyeti, İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun başkanlığında Elazığ AFAD İl Müdürlüğünde gerçekleştirilen Çalışma Grupları Değerlendirme Toplantısına katılmıştır. Toplantıda ilde deprem ve sonrasında yapılan çalışmalar bütün kurumların ve STK'ların katkılarıyla masaya yatırılarak değerlendirme yapılmıştır.

Temaslarına devam eden Malkoç, Elazığ Valisi Çetin Oktay Yıldıırım'la görüşerek çalışmalar hakkında bilgi almış, Çevre ve Şehircilik Bakanı Murat Kurum ile birlikte deprem bölgesinde incelemelerde bulunarak depremde etkilenen vatandaşlara geçmiş olsun dileklerini ileterek bölge halkının talep ve beklentilerini dinlemiştir. Heyet, program kapsamında ayrıca Malkoç ve heyeti, Elazığ Başsavcısı Osman Köse, Baro Başkanı Mustafa Yentür ve Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Asilhan Arslan'ı da ziyaret ederek geçmiş olsun dileklerini iletmıştır.

Yunanistan Sınırkapısı -Edirne Sarpkapı Göç Mülteci Yerinde İncelemeler (3 Mart) ile Edirne Raporu (10 Mart)

Suriye'de yaşanan çatışmaların devamı ve bu nedenle göç dalgasının sona ermemesi nedeniyle, yaklaşık 4 milyon yabancı göçmeni barındıran Türkiye Cumhuriyeti 28 Şubat 2020 tarihinde sınır kapılarını açacağını duyurmuştur. Bu açıklamanın akabinde Edirne ilimizdeki Yunanistan sınırına düzensiz göçmen akını gerçekleşmiştir. Yunanistan'ın, sınırlarına geçmek isteyen göçmenlere aşırı ve orantısız güç kullandığı, hatta ölüm ve yaralanmaların olduğu hususlarının yerli ve yabancı basında yer bulmasının ardından, söz konusu iddiaları ve göçmenlerin durumunu yerinde incelemek üzere Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri C. Özlem Tunçak, Yahya Akman ve Sadettin Kalkan, Genel Sekreter İbrahim Kılınç ve beraberindeki heyet ile birlikte Yunanistan ile sınırimızın bulunduğu Edirne ilimize 03 Mart 2020 tarihinde bir çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Ziyaret kapsamında ilk olarak Edirne Valisi Ekrem Canalp’i ziyaret eden heyet ildeki durum hakkında bilgi almış, burada basın mensuplarına açıklama yaparak sınırda yaşanan olayları yerinde görmek ve insan hakları ihlallerini tespit ederek bu uygulamaları dünya Ombudsmanlarına ve İnsan Hakları Örgütlerine rapor etmek için Edirne’ye geldiklerini belirtmiştir.

Valilik ziyaretinin ardından Başdenetçi Malkoç ve beraberindeki heyet, Pazarkule Sınır Kapısı ve çevresinde bekleyen göçmenleri ziyaret edip, onlarla birebir görüşmelerde bulunarak sorunlarını dinlemiştir. Görüşmelerinin ardından sınırdaki yabancı ülke gazetecilerin sorularını yanıtlayan Malkoç, “Göçmenlerin, istediği ülkeye gitme hakkının uluslararası hukuktan kaynaklanan bir hak olduğunu ve Yunanistan yönetiminin, göçmenlere karşı uluslararası hukuka aykırı davrandığını ifade etmiştir.

Gerçekleştirilen Edirne yerinde inceleme ziyareti sonrasında; bağımsız ve tarafsız bir insan hakları kurumu olan Kamu Denetçiliği Kurumunun görev ve sorumlulukları çerçevesinde sınır kapılarında ve sınır köylerinde Yunanistan güvenlik güçleri tarafından kötü muamele gören sığınmacıların durumlarını içeren “Türkiye-Yunan Sınırındaki Göçmenleri Anlatan Edirne Raporu”nu hazırlamış ve 10 Mart 2020 tarihinde gerçekleştirdiği basın toplantısı ile kamuoyuna duyurulmuştur. Toplantıya Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Yahya Akman, Arif Dülger, Sadettin Kalkan, C. Özlem Tunçak, KDK uzmanları ve medya temsilcilerinin katılmış olup, ayrıca raporun ingilizce çevirisi yapılarak 160 Ombudsmanlık Kurumuna ve ilgili 23 İnsan Hakları Kurumuna gönderilmiştir.

KDK- TÜSSİDE “Süreç İyileştirme Sözleşmesi” İmza Töreni (30 Ocak)

Kamu kurum ve kuruluşlarıyla sorun yaşayan vatandaşların şikâyetlerini alma, bu şikâyetleri değerlendirme ve çözüme kavuşturma süreçlerini hızlandırmak, iyileştirmek ve vatandaşın hak arama hakkını daha da kolaylaştırmayı amacıyla Kurumumuz ile TÜBİTAK Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE) arasında "**Süreç İyileştirme Projesi**" imza töreni düzenlenmiştir.

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Sanayi ve Teknoloji Bakanı Mustafa Varank'ın katılımıyla gerçekleşen törende Kamu Denetçileri Sadettin Kalkan, Arif Dülger, Yahya Akman, TÜBİTAK Başkanı Prof. Dr. Hasan Mandal, KDK Genel Sekreteri İbrahim Kılınç, TÜSSİDE yetkilileri ve kurum personeli hazır bulunmuştur.

Programın açılış konuşmasını yapan Başdenetçi Şeref Malkoç, KDK'nın bağımsız ve tarafsız bir kurum olduğunu, kurum çalışanlarının halkın şikâyetlerini dinleyip, bunları yazılı olarak aldıklarını ve sorunları çözmeye çalıştığını, 2019 yılında Kuruma başvuru sayısının 21 bin 525 olup, bunun önceki yılların 5 misli olduğunu vurgulayarak aynı personel, aynı binada personelin fedakârca çalıştığını belirterek, KDK'nın kendini geliştirmek ve yenilemek için çalıştığını, dünyadaki örneklerden faydalandıklarını, üniversitelerle iş birliği içinde olduğunu vurgulamış ve TÜSSİDE ile yapılan iş birliğinin Kurum açısından çok önemli olduğunu, TÜBİTAK ile birlikte çalışmanın mutluluğunu yaşayacağını ifade etmiştir.

KDK’nın yürüttüğü faaliyetlerin toplumda hak arama kültürünün gelişmesinin yanı sıra yargı mercilerinin de iş yükünü azalttığını belirten Sanayi ve Teknoloji Bakanı Varank ise konuşmasının devamında; TÜSSİDE ile yapılacak iş birliği mevcut süreci ve işleyişi daha da hızlandırmayı ve verimli hale getirmeyi amaçladığını, TÜSSİDE’nin özgün iş yaklaşımının temelinde, kurumların iç dinamiklerinin hassasiyetle değerlendirilmesi ve kuruma özgü çözümler geliştirilmesinin yattığını ve Enstitünün bugüne kadar pek çok kurumun hizmet sunumunun geliştirilmesinde ve kapasitelerinin artırılmasında etkin bir rol oynadığını belirtmiştir. Konuşmaların ardından iki kurum arasında iş birliği imzalanmıştır.

“Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor” Bölgesel Toplantıları ile İl Çalışma Ziyaretleri

Vatandaş ile idareler arasında köprü görevi ifa eden Kurumumuz; Ombudsmanlığın tanıtımı, vatandaşların Kurumumuza hangi durumlarda ve hangi usullerde 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 2020 yılında da devam edilmiştir. Bu kapsamda, 5-6 Şubat **Kocaeli**, 18 Şubat ve 27 Eylülde **Diyarbakır**, 19 Şubat ve 28 Eylülde **Mardin**, 25 Şubat **Nevşehir**, 26 Şubat **Kilis**, 28 Şubat **Trabzon**, 4-5 Martta **Mersin**, 12 Martta **Muş** ve 13 Martta **Bingöl** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

Bu toplantılar vasıtasıyla illerde yaşayan vatandaşların sorunlarının yerinde dinlenilmesi ile sorunlarına çözüm bulunabileceği konusundaki güvenlerinin artırılması hedeflenmiştir. Halk buluşmaları kapsamında Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet, gidilen illerdeki vatandaşlarla ikinci gün öğleden sonra gerçekleştirilen ana toplantılarda bir araya gelmiştir. Toplantılarda, katılımcılara yönelik olarak Kurumumuzun tanıtım filmi sunulmuş, tanıtım çantaları dağıtılmış, katılımcıların Kurumumuz ile ilgili görüşlerini ölçmek amacı ile hazırlanan anketler iletilmiş ve değerlendirme yapılmak üzere toplanmıştır.

Açılış konuşmalarından sonra, toplantının ikinci bölümünde katılımcıların idare ile yaşadıkları sorunlar veya KDK’den beklentileri hakkında 5’er dakikalık süreyle konuşma imkânı verilen “Serbest Kürsü” bölümü gerçekleştirilmiştir. İllerde serbest kürsüde ortalama 30 vatandaş söz almıştır. Ayrıca Kamu Denetçiliği Kurumuna daha önce başvuruda bulunan ve sorunu Tavsiye Kararı veya Dostane Çözüm Kararı ile çözülen vatandaşlara da yine söz imkânı verilmiştir.

Diğer yandan toplantının başladığı andan itibaren ve süresi boyunca Kamu Denetçilerimizin görev alanına göre; başvuru ve bilgi alma masaları kurulmuş ve bu masalarda Kurum uzmanlarımız tarafından vatandaşlara hizmet sunulmuştur. Vatandaşların başvuruları, beyanları değerlendirilmek üzere toplanmış ya da vatandaşlar doğru çözüm kanallarına yönlendirilmiştir. Toplantı akabindeki günlerde alınan sorunlar ve beyanlar incelenerek bazıları başvuru olarak kabul edilmiş bazıları ise ilgili yöneticilere değerlendirilmek üzere gönderilmiştir.

Kocaeli Bölgesel Toplantısı (5-6 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Yahya Akman, Arif Dülger, Sadettin Kalkan, C. Özlem Tunçak, Hüseyin Yürük, Genel Sekreter İbrahim Kılınç ve kurum uzmanlarından oluşan geniş bir heyet ile **“Ombudsman Halkla Buluşuyor”** programı kapsamında 5-6 Şubat **Kocaeli’nde** bazı temaslarda bulunmuştur.

Programın ilk gününde Kamu Başdenetçisi Malkoç ve beraberindeki heyet tarafından Kocaeli Valisi Hüseyin Aksoy, Belediye Başkanı Tahir Büyükkakın makamlarında ziyaret edilerek il hakkında görüş alışverişinde bulunulmuştur. İkinci gün öğleden sonra ise vali, kaymakamlar, belediye başkanları, sivil toplum kuruluşları temsilcileri, muhtarlar, kamu idarelerinin temsilcileri ve halkın katılımıyla birlikte “Ombudsman Halkla Buluşuyor” toplantısı gerçekleştirilmiştir. Başdenetçi Malkoç ve beraberindeki heyet program kapsamında ayrıca Sanayi Odası Başkanı Ayhan Zeyinoğlu, Baro Başkanı Bahar Gültekin Candemir ve Ticaret Odası Başkanı Necmi Bulut, STK temsilcileri ve Ziyaretliler Sosyal Yardımlaşma Dayanışma ve Kültür Derneği Aşevini ziyaret etmiştir.

Diyarbakır İl Çalışma Ziyareti (18 Şubat-27 Eylül)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslar gerçekleştirmek üzere 18 Mart 2020 tarihinde Diyarbakır'a çalışma ziyaretinde bulunmuştur.

Malkoç, program kapsamında Diyarbakır Valisi ve Büyükşehir Belediye Başkanı Vekili Hasan Basri Güzeloglu'nu, Cumhuriyet Başsavcısı Ahmet Yavuz'u, Baro Başkanı Cihan Aydın'ı, Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Mehmet Kaya'yı ziyaret etmiş, ildeki STK temsilcileriyle bir araya gelmiş olup çalışmalar ve ilin sorunları hakkında bilgi almıştır.

Program kapsamında Dicle Üniversitesinde konferans veren Malkoç, ardından Diyarbakır Barosu'nda düzenlenen "Ombudsmanlık Kurumuna Başvuru Koşulları ve Usulleri" konulu eğitime katılarak bir konuşma gerçekleştirmiş ve vatandaşın KDK'ya kolay ve ücretsiz başvuru yapabildiğini, kurumun çok hızlı karar verdiğini söylemiştir.

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslar gerçekleştirmek üzere 27 Eylül 2020 tarihinde yeniden Diyarbakır'a çalışma ziyaretinde bulunmuştur.

Program kapsamında Vali Münir Karaoğlu'nu makamında ziyaret ederek ile bir araya gelen Malkoç karşılıklı istişarelerde bulunmuştur.

Mardin İl Çalışma Ziyareti (19 Şubat-28 Eylül)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslar gerçekleştirmek üzere 19 Şubat 2020 tarihinde Mardine'e çalışma ziyaretinde bulunmuştur.

Malkoç, program kapsamında ilk olarak Mardin Valisi ve Büyükşehir Belediye Başkan Vekili Mustafa Yaman'ı makamında ziyaret etmiş, valiliğinin çalışmaları ve ilin sorunları hakkında görüş alışverişinde bulunmuştur. Mardin programında Artuklu Üniversitesi öğrencileriyle "İnsan, Toplum ve Medeniyet" konulu konferansta buluşan Malkoç, programın ardından Cumhuriyet Başsavcısı Ahmet Bektaş'ı, Baro Başkanı İsmail Elik'le, Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Mehmet Ali Tutaş'ı ve ziyaret etmiş ve Sivil Toplum Kuruluşu temsilcileriyle bir araya gelerek görüş alışverişinde bulunmuştur.

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslarda bulunmak üzere Mardin ilimizin Midyat ilçesine 29 Eylül 2020 tarihinde çalışma ziyaretinde bulunmuştur.

Program kapsamında Midyat Kaymakamı Tekin Dünder ve Belediye Başkan Yardımcısı Abdurrahim Çelik ile biraraya gelen Malkoç, ilçe hakkında bilgiler almış ve ziyaretlerde bulunmuştur.

Nevşehir İl Çalışma Ziyareti (25 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslar gerçekleştirmek üzere 25 Şubat 2020 tarihinde Nevşehir'e çalışma ziyaretinde bulunmuştur.

Nevşehir Valisi İlhami Aktaş ve Belediye Başkanı Rasim Arı'yı makamlarında ziyaret ederek programına başlayan Başdenetçi Malkoç, karşılıklı bilgi alışverişinde bulunmuş ardından burada medya mensuplarına açıklamalar yapmıştır.

Program kapsamında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mazhar Bağlı'yı makamlarında ziyaret eden Malkoç temalarının ardından "28 Şubat'tan 2023 Türkiye'sine" konulu konferansla öğrencilerle buluşmuştur. Malkoç ayrıca Nevşehir programlarında Cumhuriyet Başsavcısı Altuğ Kürşat Şahin ve Baro Başkanı Necmi Öncül'ü de ziyaret ederek görüşmeler yapmıştır.

Kilis İl Çalışma Ziyareti (26 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet bazı temaslar gerçekleştirmek üzere 26 Şubat 2020 tarihinde Kilis'e çalışma ziyaretiinde bulunmuştur.

Kilis Valisi Recep Soytürk'ü makamında ziyaret ederek programına başlayan Başdenetçi Malkoç burada medya mensuplarına açıklamalarda bulunmuştur.

Program kapsamında Kilis Başsavcısı Serdar Durmuş ve Baro Başkanı Mehmet Taşçı ve 7 Aralık Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mustafa Doğan Karacoşkun'u makamında ziyaret eden Malkoç temaslarının ardından "28 Şubat'tan 2023 Türkiye'sine" konulu konferansla öğrencilerle buluşmuştur. Malkoç daha sonra Kilis Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Hacı Mustafa Celkanlı' yı ziyaret etmiş, Ticaret ve Sanayi Odası Şubat ayı meclis toplantısına katılarak Kilis hakkında bilgilendirme almıştır.

Mersin Bölgesel Toplantı (4-5 Mart)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Yahya Akman, Arif Dülger, Sadettin Kalkan, C. Özlem Tunçak ve kurum uzmanlarından oluşan geniş bir heyet ile **"Ombudsman Halkla Buluşuyor"** programı kapsamında 4-5 Şubatta **Mersin'de** bazı temaslarda bulunmuştur.

Başdenetçi Malkoç ve beraberindeki heyet Mersin programına ilk olarak Mersin Valisi Ali İhsan Su'yu makamında ziyareti ile başlamıştır. Görüşmede ilin sorunları hakkında istişarelerde bulunulmuş ve burada basın mensuplarının sorularını yanıtlanmıştır. Ziyaretin ardından Mersin Cumhuriyet Başsavcısı Mustafa Ercan ve Mersin Barosu Başkanı Bilgin Yeşilboğaz'la bir araya gelen Malkoç genç avukatlarla da sohbet etmiş ve deneyimlerini aktarmıştır.

Programın ikinci gününde ise Vali Ali İhsan Su, Mersin Büyükşehir Belediye Başkanı Vahap Seçer, Mersin Cumhuriyet Başsavcısı Mustafa Ercan, Adalet Komisyon Başkanı Mustafa Kahveci, il protokol üyeleri, sivil toplum kuruluş temsilcileri, muhtarlar ve halkın katılımıyla birlikte "Ombudsman Halka Buluşuyor" toplantısı gerçekleştirilmiştir. Programın ardından Malkoç ve beraberindeki heyet Mersin Büyükşehir Belediye Başkanı Vahap Seçer'i ve Mersin Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Ahmet Çamsarı'ı makamında ziyaret ederek görüş alışverişinde bulunmuştur.

Muş il Çalışma Ziyareti (12 Mart)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet birtakım temaslarda bulunmak ve üniversitede "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu konferans vermek üzere 12 Mart 2020 tarihinde Muş'a çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Program kapsamında Malkoç, ilk olarak Alpaslan Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Fethi Ahmet Polat'ı makamında ziyaret etmiş ardından üniversiteli gençlerle bir araya gelmiştir.

Konferansta öğrencilerin sorularını da yanıtlayan Malkoç öğrencilerle yaptığı sohbetin ardından Muş Valisi İlker Gündüzöz'ü makamında ziyaret ederek şeref defterini imzalamıştır. Başdenetçi Malkoç valilik ziyaretinin ardından Muş Belediye Başkanı Feyat Asya ile bir araya gelerek belediye çalışmalarıyla ilgili bilgi almıştır.

Bingöl il Çalışma Ziyareti (13 Mart)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet birtakım temaslarda bulunmak ve üniversitede "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu konferans vermek üzere 13 Mart 2020 tarihinde Bingöl'e çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Program kapsamında Malkoç, ilk olarak Bingöl Valisi Kadir Ekin'i makamında ziyaret etmiş ve karşılıklı fikir alışverişinde bulunmuştur. Görüşmenin ardından Cumhuriyet Başsavcısı Fatih Çoban ve Baro Başkanı Av. Hanifi Budancamanak ile bir araya gelmiştir.

Programına devam eden Malkoç, Bingöl Üniversitesi Senato Salonunda Vali Kadir Ekinci, Belediye Başkan Vekili Sait Kolak, Cumhuriyet Başsavcısı Fatih Çoban, Bingöl Üniversitesi rektörü Prof. Dr. İbrahim Çapak, senato üyeleri, öğrenci kulüp başkanları ve öğrencilerin katıldığı konferansta öğrencilerle bir araya gelmiştir.

Iğdır İl Çalışma Ziyareti (9 Kasım)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan ve beraberindeki heyet bazı temaslarda bulunmak ve üniversitenin akademik yılı açılış törenine katılmak üzere 9 Kasım 2020 tarihinde Iğdır'a çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Program kapsamında Malkoç, ilk olarak Iğdır Valisi ve Belediye Başkan Yardımcısı Vekili Hüseyin Engin Sarıbrahim'i makamında ziyaret etmiş ve karşılıklı fikir alışverişinde bulunmuştur. Görüşmenin ardından Iğdır Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mehmet Hakkı Alma ile bir araya gelen Malkoç, Iğdır Üniversitesi'nin 2020-2021 Akademik Yılı Açılış Töreni'ne katılarak öğrencilere Adalet, Üniversiteler ve Ombudsmanlık konulu bir konferans vermiştir.

Üniversitelerle Buluşmalar

YURT-KUR "Hukuk Kampı Konferansı" (20 Ocak)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Yüksek Öğrenim Kredi Yurtlar Kurumu tarafından 20-24 Ocak tarihlerinde İstanbul'da bu yıl beşincisi gerçekleştirilen "Kış Hukuk Kampı" kapsamında "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu bir konuşma yapmıştır.

Başdenetçi Malkoç, eğitim alanındaki gelişmelere değinmiş, huzurlu ve barış içinde bir toplum için adaletin vazgeçilmez olduğuna vurgu yaparak KDK'nın faaliyetleri hakkında gençleri bilgilendirmiştir.

Diyarbakır Dicle Üniversitesinden Malkoç'a Fahri Doktora Unvanı Verilmesi ile "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler Konferansı (18 Şubat)

Bazı temalar gerçekleştirmek üzere 18 Mart 2020 tarihinde geldiği Diyarbakır'da Dicle Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Talip Gül'ü ziyaret eden Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'a Diyarbakır Dicle Üniversitesi Senatosunun aldığı kararla hukuk, insan hakları, adalet ve demokrasi alanındaki çalışmalarından fahri doktora unvanı verilmiştir.

Malkoç daha sonra öğrencilerle bir araya gelerek Dicle Üniversitesi'nde "Adalet Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu bir konferans vermiştir.

Mardin Artuklu Üniversitesi "İnsan, Toplum ve Medeniyet " Konferansı (25 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet çeşitli temaslarda bulunmak üzere 19 Mart 2020 tarihinde Mardin'e çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Programı kapsamında; Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. İbrahim Özcoşar'ı makamlarında ziyaret etti ziyaret etmiş ardından üniversite öğrencilerine "İnsan, Toplum ve Medeniyet" konulu konferans vermiştir.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye'sine" Konferansı (25 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet çeşitli temaslarda bulunmak üzere 25 Şubat 2020 tarihinde Nevşehir'e çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Çalışma programı kapsamında; Nevşehir Hacı Veli Bektaş Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mazhar Bağlı'yı ziyaret etmiş ardından üniversite öğrencilerine "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye" konulu konferans vermiştir.

Kilis 7 Aralık Üniversitesi "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye'sine" Konferansı (26 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet çeşitli temaslarda bulunmak üzere 26 Şubat 2020 tarihinde Kilis'e çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Çalışma programı kapsamında; Kilis 7 Aralık Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mustafa Doğan Karacoşkun'u ziyaret etmiş ardından üniversite öğrencilerine "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye" konulu konferans vermiştir.

Muş Alparslan Üniversitesi "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler" Konferansı (12 Mart)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet çeşitli temaslarda bulunmak üzere 12 Mart 2020 tarihinde Muş'a çalışma ziyareti gerçekleştirmiştir.

Çalışma programı kapsamında; Muş Alparslan Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Fethi Ahmet Polat'ı makamında ziyaret eden Malkoç, daha sonra Prof. Dr. Sabahattin Zaim Konferans Salonu'nda öğrencilerle bir araya gelerek "Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu konferans vermiştir.

Trabzon Üniversitesinde "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye'sine" Konferansı (28 Şubat)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 28 Şubat 2020 tarihinde Trabzon Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu'nun daveti üzerine üniversite öğrencileri ile bir araya gelerek "28 Şubat'tan 2023'e Türkiye'sine Konferansı" vermiştir.

Trabzon Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu'nun Instagram Yayınına Katılım (3 Nisan)

Kamu Denetçisi Şeref Malkoç, 3 Nisan 2020 tarihinde Trabzon Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu'nun "Bir Bilene Sor" başlıklı canlı yayınlarının 3.ncü Bölümünde Instagram yayınına katılmıştır.

Moderatörlüğünü Dr. Öğretim Görevlisi Ercan Sarıoğlu'nun yaptığı yayında Malkoç; Koronavirüs salgınının bir savaş olduğunu ve cephenin önünde de sağlık çalışanlarının olduğunu ifade ederek onlara hayırlı uzun ömürler dilediğini ve millet olarak, dualarının yanlarında olduğunu belirtmiş ardından gelen yayına katılanların sorularını yanıtlamıştır.

Iğdır Üniversitesi Akademik Yılı Açılışı (9 Kasım)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, bazı temaslار yapmak üzere çalışma ziyareti gerçekleştirdiği Iğdır programı kapsamında Iğdır Üniversitesinin 2020-2021 Akademik Yılı Açılış Törenine katılmıştır.

Malkoç, Iğdır Valisi ve Belediye Başkan Vekili H. Engin Sarııbrahim, Iğdır Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mehmet Hakkı Alma, 5.Hudut Alay Komutanı P. Albay Yılmaz Doğan, Iğdır Cumhuriyet Başsavcısı Oğuz Şükrü Ener, Iğdır Emniyet Müdürü Hüseyin Göllüce ile çok sayıda akademik ve idari personel ile öğrencinin katıldığı açılış töreninde Adalet, Üniversiteler ve Ombudsmanlık konulu bir konferans vermiş ve Kamu Denetçiliği Kurumu'nun çalışmalarını anlatmıştır.

🚩 Kamu Kurumları ve STK ile İlişkiler

9 Eylül Üniversitesi Rektörünün KDK Ziyareti (29 Ocak)

Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Nükhet Hotar, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'u 29 Ocak 2020 tarihinde makamında ziyaret etmiştir. Yapılan ziyarette, KDK ve üniversitenin faaliyetleri ile ilgili karşılıklı görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Düzce Valisinin KDK Ziyareti (13 Şubat)

Düzce Valisi Dr. Zülkif Dağlı, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'u 13 Şubat 2020 tarihinde makamında ziyaret etmiştir. Gerçekleştirilen ziyarette, ilde yürütülen çalışmalar ve Kurumumuz hakkında karşılıklı görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Yargıtay Başkanlığı Ziyareti (3 Haziran)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Yargıtay Birinci Başkanlığına seçilerek göreve başlayan Mehmet Akarca'yı 3 Haziran 2020 tarihinde makamında ziyaret ederek hayırlı olsun temennisinde bulunmuştur.

Danıştay Başkanına Ziyaret (4 Haziran)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Danıştay Başkanlığına seçilerek göreve başlayan Zeki Yiğit'i 4 Haziran 2020 tarihinde makamında ziyaret etmiş ederek hayırlı olsun temennisinde bulunmuştur.

Türkiye Barolar Birliğinin KDK Ziyareti (11 Haziran)

Türkiye Barolar Birliği Başkanı Metin Feyzioğlu ve beraberinde 45 ilin baro başkanı, 11 Haziran 2020 tarihinde Kurumumuzu ziyaret etmiş olup heyet, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan ve C. Özlem Tunçak tarafından karşılanmıştır. Gerçekleşen ziyarette, Baro başkanları Avukatlık Kanunu'nda yapılması düşünülen değişiklikler konusunda söz alırken Kamu Başdenetçisi Malkoç konuşmasında, KDK'nın da idarenin işleyişini hakkaniyet, insan hakları ve hukuka göre denetlediğini, dolayısıyla barolar ile KDK'nın iş birliğinin kuvvetli olmasının Türkiye'de hak arama konusundaki mücadelesine güç katacağını ifade etmiştir.

Bursa Büyükşehir Belediye Başkanının KDK Ziyareti (13 Ağustos)

Bursa Büyükşehir Belediye Başkanı Alınur Aktaş, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'u 13 Ağustos 2020 tarihinde makamında ziyaret etmiştir. Pandemi kapsamında hazırlanan "Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi" raporunun içeriğinin görüşüldüğü ziyarette, ayrıca ilde yürütülen çalışmalar ve Kurumumuz hakkında karşılıklı görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Ankara Üniversitesi Rektörüne Ziyaret (17 Ağustos)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ankara Üniversitesi Rektörlüğüne seçilerek göreve başlayan Prof. Dr. Necdet Ünüvar'ı, 17 Eylül 2020 tarihinde makamında ziyaret ederek hayırlı olsun temennisinde bulunmuştur. Gerçekleştirilen ziyarette yapılan çalışmalar ve karşılıklı görüş alışverişinde bulunulmuştur.

106. Dönem Kaymakamlık Kursu Programı (8 Eylül)

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Haziran-Eylül dönemlerini kapsayan "106. Dönem Kaymakamlık Kursu" programına katılmıştır. 8 Eylül 2020 tarihli programda konuşan Malkoç, tecrübe paylaşımında bulunarak kursiyerlere başarılar dilemiş, devletin varoluş sebebinin adalet olduğunu vurgulayarak KDK'nın bir hak arama kurumu olduğunu belirtmiş ve Kurumun çalışmalarını anlatmıştır.

Çorum Valisinin, Çorum Milletvekilinin ve Çorum Belediye Başkanının KDK Ziyareti (4 Kasım)

Çorum Valisi Mustafa Çiftçi, Çorum Milletvekili Erol Kavuncu ve Çorum Belediye Başkanı Dr. Halil İbrahim Aşgın, 4 Kasım 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'u makamında ziyaret etmiştir. Gerçekleştirilen ziyarette, ilde yürütülen çalışmalar ve Kurumumuz hakkında karşılıklı görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Danıştay Başkanının KDK Ziyareti (13 Kasım)

Danıştay Başkanı Zeki Yiğit, TBMM Genel Kurulu tarafından yeniden Kamu Başdenetçisi seçilen Şeref Malkoç'u 13 Kasım 2020 tarihinde makamında ziyaret ederek hayırlı olsun temennisinde bulunmuştur.

19 Mayıs Üniversitesi Rektörünün KDK Ziyareti (2 Aralık)

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Yavuz Ünal, TBMM Genel Kurulu tarafından yeniden Kamu Başdenetçisi seçilen Şeref Malkoç'u 2 Aralık 2020 tarihinde makamında ziyaret ederek hayırlı olsun temennisinde bulunmuştur.

Yapılan ziyarette, Malkoç ziyaretten duyduğu memnuniyeti ifade etmiş, Rektör Ünal COVID-19 salgını sürecindeki çalışmaları hakkında bilgi vermiştir.

Yurtdışı Toplantılar ve Çalışma Ziyaretleri

Cibuti Arabuluculuk Kurumu'na Gerçekleştirilen Ziyaret (Ocak 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç ve beraberinde Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Cibuti Arabuluculuk Kurumu'nun kuruluşunun 20. Yıldönümü vesilesiyle 08-10 Ocak 2020 tarihlerinde Cibuti'ye ziyaret gerçekleştirmiştir. Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç Cibuti'de Başbakan başkanlığındaki 'Arabuluculuk Kurumu'nun 20. Kuruluş Yıl Dönümü Etkinliği'nde bir konuşma yapmıştır.

Ayrıca Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç ve Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman, Yargıtay Başkanı Sayın Abdourahman Cheikh Mohamed ve Anayasa Konseyi Başkanı Sayın Abdi İbrahim Absieh ile bir araya gelmiştir. Görüşmelerde, KDK'nın hazırladığı 'İyi Yönetim İlkeleri Rehberi' ve raporlar takdim edilmiştir. Aynı zamanda Cibuti programı kapsamında Büyükelçi Sayın Levent Salim makamında ziyaret edilmiştir. Türk iş temsilcileri ve üniversite eğitimini ülkemizde almış Cibuti vatandaşlarıyla da bir araya gelen Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Kurumumuz hakkında bilgi vererek, hak aramanın önemine değinmiştir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Ziyareti (Ocak 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, 22-23 Ocak 2020 tarihlerinde KKTC'ye bir çalışma ziyareti gerçekleştirerek KKTC Ombudsmanı Sayın Emine Dizdarlı'nın yanı sıra üst düzey devlet ve yargı temsilcileriyle görüşmüştür. Bu çerçevede, Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, ziyaret kapsamında KKTC dönem Başbakanı Sayın Ersin Tatar'ı ziyaret etmiş ve KKTC dönem Meclis Başkanı Sayın Teberrüken Uluçay ile bir araya gelinmiştir.

BM EPİM (Evrensel Periyodik İnceleme Mekanizması) Toplantısı (Ocak 2020)

Birleşmiş Milletler (BM) üyesi tüm ülkelerin insan hakları durumunun beş yılda bir BM İnsan Hakları Konseyi (İHK) bünyesinde, diğer devletler tarafından gözden geçirildiği Evrensel Periyodik İnceleme Mekanizması (EPİM) kapsamında, 28 Ocak 2020 tarihlerine Cenevre'de düzenlenen Birleşmiş Milletler Üçüncü Tur Evrensel Periyodik İnceleme Mekanizması toplantısı gerçekleştirilmiştir. Anılan toplantıya Türkiye adına Dışişleri Bakan Yardımcısı Sayın Faruk Kaymakçı başkanlık etmiş ve beraberinde kamu kurumlarından oluşan bir heyet katılmıştır. Bu çerçevede, Cenevre'de yapılan söz konusu toplantıya Kurumumuz adına Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç katılmıştır. Ülke incelemesi yapılan ve ülkemizin insan hakları sunumunun yapıldığı toplantılarda, Kurumumuz gözlemci olarak oturumları takip etmiştir.

Nahçıvan Ziyareti (Kasım 2020)

9-11 Kasım 2020 tarihleri arasında Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan, Strateji Birim Sorumlusu Sayın Mustafa Arslan ve Özel Kalem Müdürü Sayın Veysel Şirin tarafından Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti'ne bir çalışma ziyareti gerçekleştirilmiştir. Ziyaret kapsamında Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti Ali Meclis Başkanı Sayın Vasif Talıbov ve Kamu Denetçisi (Ombudsman) Sayın Bayramova Ulkar'la görüşülmüştür.

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç burada yaptığı konuşmasında Azerbaycan'ın işgalden kurtulmasına, İlham Aliyev'in olağanüstü gayretine, Azerbaycan halkının mücadele aşkına ve Türkiye halkı ile Cumhurbaşkanımız Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın da önemli gayretlerine değinmiştir. Türkiye ve Azerbaycan'ın kardeşliğine vurgu yapmıştır. Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç ayrıca ilk işgal yıllarında Trabzon'da olduğunu ve hayatında yaptığı ilk meydan mitingi konuşmasının da Azerbaycan'ın Ermeniler tarafından işgalini protestosu üzerine olduğunu aktarmıştır.

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç ayrıca Türkiye Ombudsmanlığının çeşitli kıtalarda faaliyetlerini sürdürdüğüne dikkat çekmiş ve KDK'nın dünyadaki sekiz büyük Ombudsmanlık Birliğinin üyesi olduğunu ve gerek Asya gerek Avrupa gerekse Afrika'da çok aktif olarak çalışıldığını ifade etmiştir. Görüşmelere Türkiye Cumhuriyeti Nahçıvan Başkonsolosu Sayın Mehmet Emin Kiraz da eşlik etmiştir.

Uluslararası Ombudsmanlık Ağları ile İlişkiler

Kurumumuz halihazırda 8 Uluslararası Ombudsmanlık Ağı/Birliği üyesi olup, Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç Kasım 2019'dan bu yana, İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği'nin Başkanı ve Asya Ombudsmanlar Birliği'nin Yönetim Kurulu Üyesidir. Kurumumuz Uluslararası Ombudsmanlık Ağları ile gerek yazışma, gerekse telefon aracılığıyla iletişim halindedir.

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Kapsamındaki Çalışmalar

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Genel Faaliyetleri

33 üyesi bulunan İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB)'nin 19 Kasım 2019 tarihinde İstanbul'da düzenlenen Genel Kurul toplantısında "Yönetim Kurulu" seçimi yapılmış ve Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç Birliğin ilk Başkanı olarak seçilmiştir.

İİTOB Faaliyetleri kapsamında Yönetim Kurulu Üyelerine, 2019 yılında yapılan gelecek dönem faaliyet önerilene ilişkin yazışmaların devamı niteliğinde, eğitim modülü oluşturmak önerilmiş ve Eğitim modülünde, Kurumların şikâyet alma ve inceleme süreçleri, işleyiş ve çalışma usulleri, insan hakları, iyi yönetim ilkeleri ve Ombudsmanların bağımsızlık ve tarafsızlığı ve Kurumların hak arama kültürünün geliştirilmesine katkıları, bu kapsamda tanıtım faaliyetleri olarak üç ana temanın yer alması önerilmiştir. Ayrıca İslam İşbirliği Teşkilatı Genel Sekreterliğine 31 Ocak 2020 tarihli bir mektup gönderilerek İİTOB hakkında detaylı bilgi verilmiş ve gelecek dönemde ortak faaliyetlerde bulunma arzumuz dile getirilmiştir.

Yine İİTOB faaliyetleri kapsamında, üyelere 31 Ocak 2020 tarihli mektupta Amerika Birleşik Devleti yönetiminin İsrail-Filistin meselesine yönelik açıkladığı sözde Barış Planı ile ilgili bir mektup gönderilmiştir.

Neredeyse tüm dünya ülkelerini etkisi altına alan COVID-19 küresel salgını nedeniyle üye ülkeler arasındaki iletişimi güçlü tutmak ve birbirimize destek olmak amacıyla ülkelerin salgına ilişkin mevcut durumlarını, kurum faaliyetlerinin ne derece etkilendiğini ve var ise taleplerinin ne olduğu hususlarının sorulduğu 27 Mart 2020 tarihli bir mektup tüm üye ülkelere gönderilmiştir. Müteakiben 10 Nisan 2020 tarihinde bir ikinci mektup daha üye ülkelere gönderilerek gerek sağlık malzemesi gerekse başka türdeki bir yardıma ihtiyaç duyulup duyulmadığı hususları sorulmuştur. (Azerbaycan, Bahreyn, Fas, İran, Pakistan Sind Ombudsmanı, Pakistan Federal Vergi Ombudsmanı, Ürdün, Cibuti, Nijer, Mozambik, Bangladeş, Gambiya, Gine'den mektuplarımıza dönüş olmuş ve Cibuti, Nijer, Mozambik, Bangladeş, Gambiya, Gine yardım taleplerini ifade etmişlerdir.) Birimimiz tarafından gönderilen mektuplara gelen cevaplar ve talepler doğrultusunda gerekli bilgiler Dışişleri Bakanlığımıza bildirilmiştir. Nijer Ombudsmanına 04 Haziran 2020 tarihinde gönderilen mektup ile COVID-19 mücadelesine destek olmak amacıyla Nijer'e Türkiye Cumhuriyeti tarafından gönderilen tıbbi malzemeler hakkında bilgi verilmiştir.

Fas Arabulucusu (Ombudsman) ile Online Görüşme (Eylül 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç (İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği-İİTOB Başkanı) ile Fas Arabulucusu (Ombudsman) Sayın Mohamed Benalilou (İİTOB Yönetim Kurulu Üyesi), 14 Eylül 2020 tarihinde bir video konferans görüşmesi gerçekleştirmiştir. Anılan görüşmede Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç ile AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş de hazır bulunmuştur.

Anılan görüşmede; COVID 19 ile ilgili durum ve İİTOB Yönetim Kurulu Toplantısı ile ilgili hususlar görüşülmüştür.

İran Ombudsmanı ile Online Görüşme (Eylül 2020)

İran Genel Teftiş Kurumu Başkanı Sayın Hassan Darvishian (aynı zamanda İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği İİTOB Başkan Yardımcısı), talepleri üzerine, Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç (İİTOB Başkanı) ile 14 Eylül 2020 tarihinde bir video konferans görüşmesi gerçekleştirmiştir. Anılan toplantıda Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç ile AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş de hazır bulunmuştur. Görüşmede; son dönemde yaşanan İslam düşmanlığı olayları ve İİTOB faaliyetleri ile ilgili hususlar görüşülmüştür.

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB)

I. Yönetim Kurulu Online Toplantısı (Ekim 2020)

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) I. Yönetim Kurulu Toplantısı, Kamu Başdenetçisi ve İİTOB Başkanı Sayın Şeref Malkoc başkanlığında, video konferans yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.

Toplantıya yönetim kurulundan Türkiye'nin yanı sıra, Başkan Yardımcısı İran Ombudsmanı, Genel Sekreter Pakistan Federal Vergi Ombudsmanı ile üyelere Fas Ombudsmanı, Azerbaycan Ombudsmanı ve Sudan Ombudsmanı katılmıştır.

Toplantıda, COVID-19 salgını kapsamında Ombudsmanlık kurumlarının durumları, İİTOB çerçevesinde eğitim faaliyetlerine dair görüşler ve iletişimin güçlendirilmesi gibi konular konuşulmuştur. Toplantı sonucunda, eğitim faaliyetleriyle ilgili önerilerin Kurumumuza iletilmesi talep edilmiştir ve bu kapsamda eğitim ve üyeler arasındaki iletişim ağının güçlendirilmesi konusunda mutabık kalınmıştır.

Toplantıda ayrıca, Azerbaycan Ombudsmanı Sayın Sabina Aliyeva, Ermenistan silahlı kuvvetleri tarafından işgal edilen toprakları ve içlerinde çocuk/ kadınların bulunduğu sivililerin hedef alındığını belirterek, insan hakları ihlallerini yerinde incelemeleri için Yönetim Kurulu'nu Azerbaycan'a davet etmiştir.

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) İlk Eğitim Programı (30 Aralık)

İİTOB dönem başkanlığını yürüten Kurumumuz tarafından 30 Aralık 2020 tarihinde üye kurumlara yönelik ve farklı ülkelerden yaklaşık 90 katılımcının katılımı ile ilk eğitim faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

Eğitim öncesinde açılış konuşması yapan Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, henüz 6 yıllık bir geçmişe sahip olmasına rağmen 20 ülkeden 32 Ombudsmanlık Kurumunun üye olduğu İİTOB için tarihi bir gün yaşandığını, bu programın yüz yüze yapmayı arzu edildiğini ancak COVID-19 küresel salgını nedeniyle faaliyetlerin çevrimiçi ortamda gerçekleştirildiğini belirterek önemli olanın amaçlar olduğunu vurgulamıştır.

Başdenetçi Malkoç, eğitim programlarının esas amacının da çalışanların bilgilerini geliştirmek ve tecrübelerini artırmak olduğunu, bu çerçevede İİTOB Yönetim Kurulu Üyeleri olarak aldıkları karar neticesinde bu eğitim faaliyetlerinin her ay düzenli olarak gerçekleştirileceğini ifade etmiştir.

Video konferans yöntemiyle gerçekleştirilen eğitimde KDK Eğitim Bürosu Sorumlusu Uzman Yalçın Aktekin “Şikâyet Yönetim Süreci: Şikâyetlerin Alınması ve Ön İnceleme” konusunda bir sunum yapılarak katılımcılar bilgilendirilmiştir. Eğitim programı, sunumun ardından gerçekleştirilen soru-cevap bölümü ile kurumlarının kendi deneyimlerini paylaştıkları yaklaşık 1,5 saatlik bir çalıştay ile sona ermiştir.

Kurumumuzun Azerbaycan Ziyareti (Ekim 2020)

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) Başkanı ve Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç ve Kamu Denetçisi Sayın Celile Özlem Tunçak Azerbaycan İnsan Hakları Komiseri Sayın Sabina Aliyeva'nın daveti üzerine 21-23 Ekim 2020 tarihlerinde, Ermenistan'ın işgal ettiği Azerbaycan topraklarındaki saldırıları neticesinde yaşanan insan hakları ihlallerini yerinde incelemek üzere Azerbaycan'ı ziyaret etmiştir. Ziyaret çerçevesinde, İİTOB Başkanı Malkoç, başta Azerbaycan Cumhurbaşkanı Sayın İlham Aliyev, Anayasa Mahkemesi Başkanı Sayın Ferhat Abdullayev ve üst düzey devlet yetkilileri olmak üzere çok sayıda resmi görüşme gerçekleştirmiştir. Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç Cumhurbaşkanı Aliyev'le yaptığı görüşmede Ermenistan'ın 30 yıldır devam eden işgaline ve milyonlarca Azerbaycan vatandaşının mülteci durumunda kalması sonucu çok ciddi insan hakları ihlallerine neden olduğuna dikkat çekmiştir. Malkoç ayrıca Gence şehri olmak üzere, sivil insanlara karşı gerçekleştirilen saldırıları yerinde incelemiştir.

Ayrıca BM kararlarına rağmen işgal ettiği topraklardan çekilmeyen Ermenistan'ın masum halka yönelik saldırıları hakkında “**Azerbaycan-Ermenistan Savaşında Ermenistan Silahlı Kuvvetleri Tarafından Gerçekleştirilen İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Rapor**” Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından hazırlanarak basılmıştır. Rapor İngilizce diline çevrilerek basılı hale getirilmiştir. Raporun Türkçesi ve İngilizcesine web sitemizden ulaşılabilir.

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB)

II. Yönetim Kurulu Online Toplantısı (Aralık 2020)

İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği (İİTOB) II. Yönetim Kurulu Toplantısı, Kamu Başdenetçisi ve İİTOB Başkanı Sayın Şeref Malkoç başkanlığında, video konferans yöntemiyle 2 Aralık 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Toplantıya yönetim kurulundan Türkiye'nin yanı sıra, Başkan Yardımcısı İran Ombudsmanı, Genel Sekreter Pakistan Federal Vergi Ombudsmanı ile üyelerden Fas Ombudsmanı ve Azerbaycan Ombudsmanı katılmıştır.

Toplantı İİTOB çerçevesindeki önümüzdeki dönem eğitim faaliyetlerine odaklanmıştır. Eğitim faaliyetleri konusunda üyelerden gelen öneriler ele alınmıştır. Eğitim konuları, eğitim süresi, katılımcı profili gibi hususlarda üyeler görüşlerini aktarmışlardır.

Eğitimin çevrimiçi düzlemde gerçekleştirilmesi ve her ay bir üye ülkede olmak üzere İİTOB üyelerine yönelik eğitimlerin başlatılması hususu kararlaştırılmıştır.

Türk Dili Konuşan Ülkeler Ombudsmanlar Birliği Kurulması Kapsamındaki Çalışmalar

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç Türkçe Konuşan Ülkeler Ombudsmanlarıyla Türk Dili Konuşan Ülkeler Ombudsmanlar Birliği'nin kurulmasına yönelik video konferans yoluyla 4 Kasım 2020 tarihinde bir görüşme gerçekleştirmiştir. Toplantıya Türkiye'nin yanı sıra, Azerbaycan Ombudsmanı, Kazakistan Ombudsmanı, Özbekistan Ombudsmanı, Özbekistan İnsan Hakları Merkezi Başkan Yardımcısı Kırgızistan Ombudsman Yardımcısı ve KKTC Ombudsmanı katılım göstermiştir.

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, toplantının açılış konuşmasını yaptıktan sonra, ülke Ombudsmanlarıyla en son görüştükleri İstanbul toplantısından bu yana KDK olarak gerçekleştirilen çalışmalardan bahsetmiştir. Açılış konuşmasının ardından söz alan ülke Ombudsmanları kurulması planlanan ağ konusunda görüşlerini paylaşarak pandemi sürecinde ülkelerindeki çalışmaları hakkında bilgi vermişlerdir.

Konuşmaların ortak noktası Türkçe Konuşan Ülkeler Ombudsmanlar Ağı'nın harekete geçirilmesi olmuştur. Toplantı sonucunda Türk Dili Konuşan Ülkeler Ombudsmanlar Birliği'nin kurulmasına yönelik çalışmaları başlatmak için toplantıya katılan tüm ülkelerin işbirliğiyle taslak tüzük önerisinin hazırlanması kararlaştırılmıştır.

Asya Ombudsmanlar Birliği ile İlişkiler

Kurumumuz Asya Ombudsmanlar Birliği'nin Yönetim Kurulu Üyesidir. Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç tarafından Asya Ombudsmanlar Birliği Başkanı olan Pakistan Federal Ombudsmanı Sayın Syed Tahir Shahbaz'a hitaben gönderilen 29 Mayıs 2020 tarihli mektupta Asya Ombudsmanlar Birliği Yönetim Kurulu Üyeleri'nin katılımıyla internet konferans görüşmesi gerçekleştirilmesi teklif edilmiştir.

Avrupa Ombudsman Ağı (ENO) Kapsamındaki Faaliyetler

Kurumumuz Avrupa Ombudsman Ağı (ENO) üyesidir. 26 Ekim 2020 tarihinde Avrupa Ombudsmanı'nın 25. yılı vesilesiyle ENO tarafından düzenlenen "Avrupa Ombudsmanlık Kurumunun ve Avrupa Ombudsmanlık Ağı İşbirliğinin geleceği" konulu dijital konferansa Kurumumuzdan Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç, AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş ve Kamu Denetçiliği Uzmanı Sayın Hande Hazneci katılmıştır.

Açılışı Avrupa Ombudsmanı Emily O'Reilly tarafından yapılan konferansta Avrupa Komisyonu'nun Kurumlar arası ilişkilerden sorumlu Başkan Yardımcısı Maroš Šefčovič açılış konuşması yapmış olup, Avrupa Parlamentosu Dilekçe Komisyonu Başkanı Dolors Montserrat, IOI Başkanı Peter Tyndall'ın yanı sıra birçok üst düzey konuşmacı yer almış olup, Avrupa Birliği idarelerinin en iyi ne şekilde denetlenebileceği üzerine konuşulmuştur.

Diğer Ağlarla İlişkiler

23 Eylül 2020 tarihinde Avrupa Ulusal İnsan Hakları Kurumları Ağı (ENNHRI) ve Gürcistan Ombudsmanı tarafından ortaklaşa düzenlenen "COVID-19 Sürecinde Engelli Bireylerin Haklarının Yerinde İncelenmesi" konulu online toplantıya Kurumumuzdan Kamu Denetçiliği Uzmanı Sayın Mustafa Aydın Ertunç katılım sağlamıştır. Engelli bireylerinin haklarının korunması kapsamındaki salgın süresince kapalı kurum ve kuruluşlara gerçekleştirilecek izleme ziyaretlerinin metotları ve ihtiyaçları hakkında görüş alışverişinde bulunulmuştur.

🚩 Ombudsmanlık Kurumları ile İkili İş Birliği Anlaşmaları

Kurumumuz kurulduğu 2013'ten bu yana 9 adet ikili işbirliği anlaşması imzalamıştır. Bu kapsamda, 2020 yılı içerisinde ise Cibuti Ombudsmanlığı ile bir mutabakat anlaşması imzalamasıyla bu sayı 10'a yükselmiştir. İkili işbirliği yapılan diğer ülkeler ise Nijer, Ukrayna, Sırbistan, Bulgaristan, Bosna Hersek, Azerbaycan, Rusya Federasyonu, Kırgızistan ve İran'dır.

Cibuti Ombudsmanlık Kurumu ile Mutabakat Zaptı İmzalanması (Ağustos 2020)

Cibuti Ombudsmanı'nın İssack Kassim Ousman'ın Kurumumuzu ziyareti çerçevesinde, Kamu Denetçiliği Kurumu ve Cibuti Ombudsmanlık Kurumu arasında işbirliğine yönelik olarak 05 Kasım 2020 tarihinde mutabakat zaptı imzalanmıştır. Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, imzalanan mutabakat metni ile hem ilişkilerin sağlamlaşacağına hem de Ombudsmanlıklar arasındaki dayanışmanın daha fazla kuvvetleneceğine vurgu yapmıştır.

Ombudsmanlık Kurumları ile İkili İş Birliği Anlaşmaları Diplomatik Misyon Temsilcilikleri/Uluslararası Kuruluş Temsilcilerinin Kurumumuzu Ziyaretleri

Estonya Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumu Ziyareti (Ocak 2020)

Estonya Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi Sayın Annely Kolk 28 Ocak 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'u ziyaret etmiştir. İki ülke ilişkileri ile Ombudsmanlık kurumları arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesi konularının ele alındığı görüşmede Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Kurumumuzun çalışmalarını anlatmıştır.

İrlanda Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumuzu Ziyareti (Ocak 2020)

İrlanda Büyükelçisi Sayın Sonya McGuinness 29 Ocak 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'u ziyaret etmiştir. Görüşmede, iki ülke arasındaki ilişkilerin daha ileriye taşınması temennisinde bulunulurken ayrıca kurumun faaliyetleri hakkında da bilgi verilmiştir.

Avrupa Birliği'nin "Türkiye Temel Haklar Sektörü'nün Gözden Geçirilmesi ve Boşluk Analizi" Çerçevesinde Görevli Yetkililerin Ziyareti (Şubat 2020)

Avrupa Birliği'nin "Türkiye Temel Haklar Sektörü'nün Gözden Geçirilmesi ve Boşluk Analizi" çerçevesinde, Türkiye'deki temel haklar sektörünün durumunun değerlendirilmesi amacıyla projede görevli Filippo Romoli ve Avukat Serkan Cengiz Kurumumuzu 13 Şubat 2020 tarihinde ziyaret etmiş olup, Kurumumuz Genel Sekreteri Sayın İbrahim Kılınç tarafından kabul edilmiştir.

Finlandiya Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumuzu Ziyareti (Şubat 2020)

Finlandiya Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi Sayın Ari Makki, 20 Şubat 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'u makamında ziyaret etmiştir. İki ülke ilişkileri ele alınmış ve Ombudsmanlık kurumlarının yaptığı çalışmalarla ilgili görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Macaristan Temel Haklar Komiseri'nin Kurumumuzu Ziyareti (Mart 2020)

Macaristan Temel Haklar Komiseri Dr. Akos Kozma ve beraberindeki Özel Kalem Müdürü Dr. Gábor Schmidt ve Özel Kalem (Asistan) Csenge Borbély, 09 Mart 2020 tarihinde Kurumumuzu ziyaret etmiştir. Türkiye ve Macaristan ilişkilerinin ele alındığı görüşmede ayrıca iki ülkenin Ombudsmanlık kurumlarının çalışmaları hakkında görüş alışverişinde bulunulmuştur. Kurumumuzca yapılan ayarlamalar neticesinde, Macaristan heyeti TBMM'de de üst düzey görüşmeler gerçekleştirilmiş olup, bu çerçevede TBMM Başkan Vekili Sayın Levent Gök'ü, TBMM Dilekçe Komisyonu Başkan V. Sayın İsmail Tamer'i, TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Başkanı Sayın Hakan Çavuşoğlu'nu ve Türkiye-Macaristan Parlamentolar arası Dostluk Grubu Başkanı Sayın Cemil Yaman'ı ziyaret etmiştir. Ziyaretin ardından Macaristan Temel Haklar Komiseri'nden teşekkür mektubu alınmıştır.

UNDP Yetkililerinin Kurumumuzu Ziyareti (Mart 2020)

UNDP-BM Kalkınma Programı İnsan Hakları Uzmanı Zeliha Aydın ile BM Kalkınma Programı Kapsayıcı ve Demokratik Yönetişim Portföy Yöneticisi Gözde Ata projeleri görüşmek üzere Kurumumuzu 06 Mart 2020 tarihinde ziyaret etmişlerdir. Anılan toplantıya Kurumumuz Genel Sekreteri Sayın İbrahim Kılınç ile AB ve Dış İlişkiler Birimi olarak Sayın Güniz Ateş ve Sayın Hande Hazneci katılım sağlamıştır.

Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı'nın Kurumumuzu Ziyareti (Mart 2020)

06 Mart 2020 tarihinde Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB)'nin Türkiye Burslusu öğrencilerine yönelik olarak yürütmekte olduğu "Birleşmiş Milletler Atölye Çalışmaları" kapsamında yabancı öğrenciler ülkemizde insan hakları konusunda yürütülen çalışmalar ve Kurumumuz hakkında bilgilendirilme için Kurumumuzu ziyaret etmişlerdir. Bu çerçevede Kurumumuz Genel Sekreteri Sayın İbrahim Kılınç anılan öğrencilere Kurumumuzu tanıtmıştır.

Sri Lanka Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumuzu Ziyareti (Eylül 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç 01 Eylül 2020 tarihinde Sri Lanka Demokratik Sosyalist Cumhuriyeti'nin Ankara Büyükelçisi Sayın Muhammed Rizvi Hassen'i makamında kabul etmiştir. Görüşmeye Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç, AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş eşlik etmiştir. Görüşmede iki ülke arasındaki ilişkiler görüşülmüş ve iki ülkenin Ombudsmanlık kurumları arasındaki iş birliğinin daha da güçlendirilmesi yönünde atılacak adımlar ele alınmıştır.

AİHM Başkanı ve Heyetinin Kurumumuzu Ziyareti (Eylül 2020)

AİHM Başkanı Sayın Robert Spano, AİHM Hakimi Sayın Doç. Dr. Saadet Yüksel, AİHM II. Daire Yazı İşleri Müdür Yardımcısı Sayın Hasan Bakırcı ve heyete eşlik eden Adalet Bakanlığı'nda görevli Hakim Sayın Aydın Demirel 03 Eylül 2020 tarihinde kurumumuzu ziyaret etmişlerdir. Heyet, Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç tarafından kabul edilmiş olup toplantıda ayrıca Kamu Denetçisi Sayın Özlem Celile Tunçak, Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç, AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş, Özel Kalem Müdürü Sayın Veysel Şirin ve Uzman Sayın Senem Sarı hazır bulunmuştur.

Toplantıda Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Kurumun hemen hemen bütün kararlarında AİHM içtihatlarına ve ayrıca Anayasa Mahkemesi kararlarına bakıldığını, konuya ilişkin bir AİHM kararı mevcut ise karar yazımında mutlaka atıfta bulunulduğunu belirtmiştir. Bu çerçevede AİHM içtihatlarının Kurumun çalışmalarına ışık tuttuğunu vurgulamıştır. Sayın Malkoç, Türkiye Futbol Federasyonu hakkında 2020 yılında AİHM tarafından alınan bir kararda Kamu Denetçiliği Kurumunun bir tavsiye kararına atıfta bulunulmasından duyulan memnuniyeti de dile getirmiştir. Kurumumuzda ağırlanmaktan duyduğu memnuniyeti ifade ederek sözlerine başlayan AİHM Başkanı Sayın Robert Spano kendisinin de daha önce Ombudsmanlık görevinde bulunduğunu, AİHM Hakimi olarak esasında Ombudsmanlık tecrübesinin kendisine büyük katkı sağladığını vurgulamıştır.

UNICEF Türkiye Temsilcisi Philippe Duamelle'nin Kurumumuza Veda Ziyareti (Ekim 2020)

UNICEF eski Türkiye Temsilcisi Sayın Philippe Duamelle, görev süresinin sona ermesi nedeniyle, 08 Ekim 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'a veda ziyaretinde bulunmuştur. Duamelle ziyarette, KDK ile UNICEF arasında yapılan ortak çalışmalardan ve gerçekleştirilen faaliyetlerden duyduğu memnuniyeti dile getirmiştir.

UNICEF Yeni Türkiye Temsilcisi Regina De Dominicis'in Kurumumuzu Ziyareti (Kasım 2020)

Türkiye'de daha önce UNICEF Türkiye Temsilci Yardımcısı olarak görev yapmış olan ve Ekim ayında UNICEF'in Türkiye Temsilcisi olarak görevine başlayan Regina De Dominicis Sayın 19 Kasım 2020 tarihinde Başdenetçimizi ziyaret etmiş olup, görüşmede karşılıklı olarak çalışmalardan ve bugüne kadar beraber yürütülen işbirliğinden duyulan memnuniyet ile bu işbirliğini artırarak devam ettirme arzusu dile getirilmiştir. Kadın ve Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Sayın Celile Özlem Tunçak da Biriminin faaliyetlerinden, çocuklardan alınan başvurulardan bahsetmiş; UNICEF ile ortak yapılan "Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) Çocuk Hakları Stratejisi" gibi çalışmaların UNICEF tarafından iyi uygulama örneği olarak paylaşılması yönünde taleplerini dile getirmiştir.

Panama Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumuzu Ziyareti (Kasım 2020)

Panama Büyükelçisi Sayın Mariela Sagel Rosas, 25 Kasım 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'u makamında ziyaret etmiştir. Başdenetçi Malkoç ziyarette Büyükelçi Rosas'a Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK)'nın faaliyetlerini ve kurumun hazırladığı raporların detaylarını anlatmıştır. Büyükelçi Rosas, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun mültecilerle ilgili yaptığı çalışmalardan ve hazırladığı raporlardan duyduğu memnuniyeti dile getirerek, kendisinin de mültecilere yönelik bir rapor hazırladığını ifade etmiştir.

Danimarka Ankara Büyükelçisi'nin Kurumumuzu Ziyareti (Kasım 2020)

Güven mektubunu sunarak görevine başlayan Danimarka Büyükelçisi Sayın Danny Annan, 27 Kasım 2020 tarihinde Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç'u makamında ziyaret etmiştir. Büyükelçi Annan ziyarette, iki ülke Ombudsmanlıkları arasındaki ilişkinin daha ileri seviyeye taşınmasını arzu ettiğini ifade etmiştir.

Kurumumuzun Yaptığı Ziyaretler, Online Toplantılar ve Uluslararası Konferanslar

Lübnan Ankara Büyükelçisini Ziyaret (Ağustos 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç 6 Ağustos 2020 tarihinde Lübnan Ankara Büyükelçisi Sayın Gassam Moallem'i ziyaret etmiştir.

Azerbaycan Cumhuriyeti İnsan Hakları Komiseri ile Online Görüşme (Nisan 2020)

Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç 17 Nisan 2020 tarihinde Azerbaycan Cumhuriyeti İnsan Hakları Komiseri Sayın Sabina Aliyeva ile internet üzerinden görüşme gerçekleştirmiştir. Görüşmede, her iki ülkenin Koronavirüs salgınıyla ilgili son durumu değerlendirilmiş ve bu zorlu süreçte dayanışmanın önemine vurgu yapılmıştır.

Avrupa Ombudsmanları ile Online Görüşme (Mayıs 2020)

Nisan ayında Avrupa Ombudsmanı Sayın Emily O'Reilly'nin COVID-19 krizinin hem güncel durumda hem de sonrasında çalışmalarımız üzerinde yaratmış olduğu ve yaratacağı etkileri video konferans aracılığıyla tartışmayı önermesi ile gündeme gelen online görüşme gerçekleşmiştir. 12 Mayıs 2020 tarihinde Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç'ın katıldığı konferansta, AB Ombudsmanı Sayın Emily O'Reilly ve 40 ülkenin Ombudsmanı dünyayı sarsan COVID-19 ile ilgili Avrupa'daki son durumu aktarmışlardır.

Uluslararası İnsan Hakları Federasyonu-(FIDH) ile Online Toplantı (Haziran 2020)

Uluslararası İnsan Hakları Federasyonu-(FIDH)'nin toplantı talebine istinaden 24 Haziran 2020 tarihinde çevrimiçi (online) ortamda, Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman, FIDH Başkan Yardımcısı Sayın Alexis Deswaef ve Batı Avrupa Program Direktörü Sayın Elena Crespi ile Türkiye'de barışçıl toplantı özgürlüğü ile örgütlenme özgürlüğü hakkında yürütmekte oldukları araştırma projesi çerçevesinde bir görüşme gerçekleştirmiştir.

Özbekistan Ulusal İnsan Hakları Merkezi-Semerikand İnsan Hakları Forumu (Ağustos 2020)

Özbekistan Ulusal İnsan Hakları Merkezi tarafından düzenlenen-Semerikand İnsan Hakları Forumu Online olarak 12-14 Ağustos 2020 tarihlerinde gerçekleştirilmiş, Kurumumuzdan Kamu Denetçiliği Uzmanı Sayın Hande Hazneci katılmıştır. Forumda; gençlik haklarının korunması ve geliştirilmesi için halihazırdaki uluslararası mekanizmaların, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ve BM İnsan Hakları Eğitimi için Dünya Programı'nın uygulanmasında gençlerin rolü üzerine tartışılmıştır.

Endonezya Ombudsmanlık Kurumu'nun Online Konferansı (Eylül 2020)

23 Eylül 2020 tarihinde Endonezya Ombudsmanlık Kurumu ile online bir toplantı gerçekleştirilmiştir. İlgili toplantıya Genel Sekreter Sayın İbrahim Kılınç ile Kamu Denetçiliği Uzmanı Sayın Hande Hazneci katılmıştır.

Irkçılık ve Hoşgörüsüzlüğe Karşı Avrupa Komisyonu-ECRI Online Toplantısı (Eylül 2020)

28-29-30 Eylül tarihlerinde Yıllık ECRI Semineri "Eşitlik ve Çeşitlilik Mesajının İletilmesi" konferansı online olarak gerçekleştirilmiştir. Kurumumuz Genel Sekreteri Sayın İbrahim Kılınç, AB ve Dış İlişkiler Birim Sorumlusu Sayın Güniz Ateş ile Kamu Denetçiliği Uzmanları Sayın Hande Hazneci, Mustafa Aydın Ertunç ve Ayşe Deniz Aygün katılım sağlamıştır. Avrupalı uzmanların konuşmacı olarak yer aldığı toplantıda gençleri içerecek biçimde daha geniş kitleleri hedefleyen bir farkındalık yaratılması ve stratejik araçlarla iletişim stratejisinin geliştirilmesinin önemi vurgulanmıştır. Bu açıdan uluslararası insan hakları örgütleri ile işbirliği yapılmasının önemi ortaya konmuştur.

Rusya 4. Uluslararası Konferansı: "Avrasya'da İnsan Haklarının Korunması; Ombudsmanların En İyi Uygulamalarının Paylaşımı" (Kasım 2020)

Rusya Federasyonu İnsan Hakları Yüksek Komiserliği'nin ev sahipliğinde, pek çok ülke Ombudsmanının katılımıyla 17 Kasım 2020 tarihinde "Avrasya'da İnsan Haklarının Korunması;

Ombudsmanların En İyi Uygulamalarının Paylaşımı” temasıyla düzenlenen Rusya 4. Uluslararası Konferansında Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç konuşmacı olarak katılım sağlamıştır.

Sayın Başdenetçimiz, “Salgından alınan dersler: İnsan Hakları Boyutunun Yeni Gerçekleri” başlıklı 2. Oturumunda yaptığı konuşmasında; Tüm insanlığı tehdit eden COVID-19 salgın hastalığı ile mücadele ederken tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sağlık alanında, bireysel, dini ve sosyal hayatta, asayiş ve güvenlik hizmetlerinde ve ekonomik alanlarda önemli çalışmalar yapıldığını, ciddi ve kapsamlı tedbirler alındığını belirtmiştir. Alınan tedbirler ve uygulamalar sayesinde, hemen her konuda Türkiye’nin başarılı faaliyetler gerçekleştirdiğini ve salgınla mücadele konusunda başarılı sonuçlar elde ettiğini vurgulamıştır. Diğer yandan, bir hak arama kurumu olan ve insan haklarını gözetme görevi olan Kamu Denetçiliği Kurumunun, çalışmalarına ara vermeden salgınla mücadele sırasında kendisine ulaşan başvuruları incelediğini ve mücadeleye katkı vermeye çalıştığını belirtmiştir.

Kurumumuza ülkemizde ilk salgın vakasının görülmesinden itibaren, salgından kaynaklı kamu hizmetinde yaşanan aksaklıklara ilişkin birçok başvuru geldiğini ve başvurularla ilgili yapılan incelemede, şikâyet konusu yapılan birçok hususun zaman içerisinde alınan tedbirler sayesinde giderildiğini ifade etmiştir. Bunun yanı sıra, Kamu Denetçiliği Kurumu’nun kendisine diğer ülke Ombudsmanlıklarından ve insan hakları kurumlarından gelen tıbbi malzeme noktasındaki ihtiyaç taleplerini, gecikmeksizin ülkemizin ilgili kurum ve kuruluşlarına ileterek önemli bir vazife üstlendiğini dile getirmiştir. Ayrıca Ülkemizin salgınla mücadele sürecine katkıda bulunmak amacıyla, Kamu Denetçiliği Kurumu “**Türkiye’nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi**” adlı bir rapor hazırladığını belirtmiştir.

Ukrayna Parlamentosu İnsan Hakları Komiserliği’nin Online Konferansı (Kasım 2020)

24 Kasım 2020 tarihinde Ukrayna Parlamentosu İnsan Hakları Komiserliği tarafından “ülkesinde yerinden edilmiş kişilerin konut haklarının yerine getirilmesi” konusunda bir çevrimiçi konferans gerçekleştirilmiştir.

Söz konusu Konferansta, Ukrayna İnsan Hakları Komiseri, Avrupa Konseyi’nin Ukrayna’da yürüttüğü Projesi “Ülke İçinde Yeniden Yerleştirme: Uzun Vadeli Çözümlerin Geliştirilmesi” çerçevesinde, ülkesinde yerinden edilmiş kişiler için konuta ulaşabilme ihtiyacının karşılanması ve bu kişilerin konut hakkının uygulanması konusunda yaptığı bir çalışmayı esas alarak hazırlanan özel raporu sunmuştur. Konferansa katılan Kamu Başdenetçisi Sayın Şeref Malkoç, Türkiye’de konut hakkının uygulanması ve konut ihtiyacının karşılanması ile ilgili olarak Türkiye’nin deneyimini anlattığı bir video mesaj paylaşmıştır.

1.2.3 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	97.538	107.899	99.653	184.758	100.650	101.656

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans 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, Çağrı merkezi gibi çalışan “**Bilgilendirme Sistemimiz**” vasıtasıyla Kurumumuza ve İstanbul Büromuza şikâyet başvurularına ilişkin olarak; dosyanın safahatı, başvurunun usulü, yüzyüze görüşme talebi kapsamında bizzat gelen, telefon vasıtasıyla ulaşan veya bilgi edinme yolu ile başvuran vatandaşlarımıza ait istatistikî bilgiler aşağıda yer almaktadır. **Bu bilgilendirmelerle vatandaşın sorununa çözüm aranmakta veya kendisine hukukî yardımda bulunularak yol göstermek suretiyle gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır.**

Buna göre 2020 yılı sonu itibariyle;

- Kurumumuzca aranmak ve Kurumumuza gelen olmak üzere **toplam 66.756** telefon görüşmesi,
- Kurumumuza e-posta yoluyla yapılan **86.040** adet bilgi talepleri,
- 4982 sayılı Kanun kapsamında yapılan **19.910** adet bilgi edinme başvurusu,
- Kurumumuza ve İstanbul Büromuza bizzat gelen vatandaşlarla yapılan **4.052** adet yüz yüze görüşme,
- Kurumumuzca Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor Bölgesel Toplantıları, İl Çalışma Ziyaretleri, Üniversite Konferansları, Gerçekleştirilen Radyo Buluşmaları, Videokonferanslar ile Uluslararası Alanda Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Kapsamında yüzü yüze gerçekleştirilen yaklaşık **8.000** adet görüşme,

dâhil olmak üzere toplam **184.758** kişinin bilgi talebi karşılanmıştır.

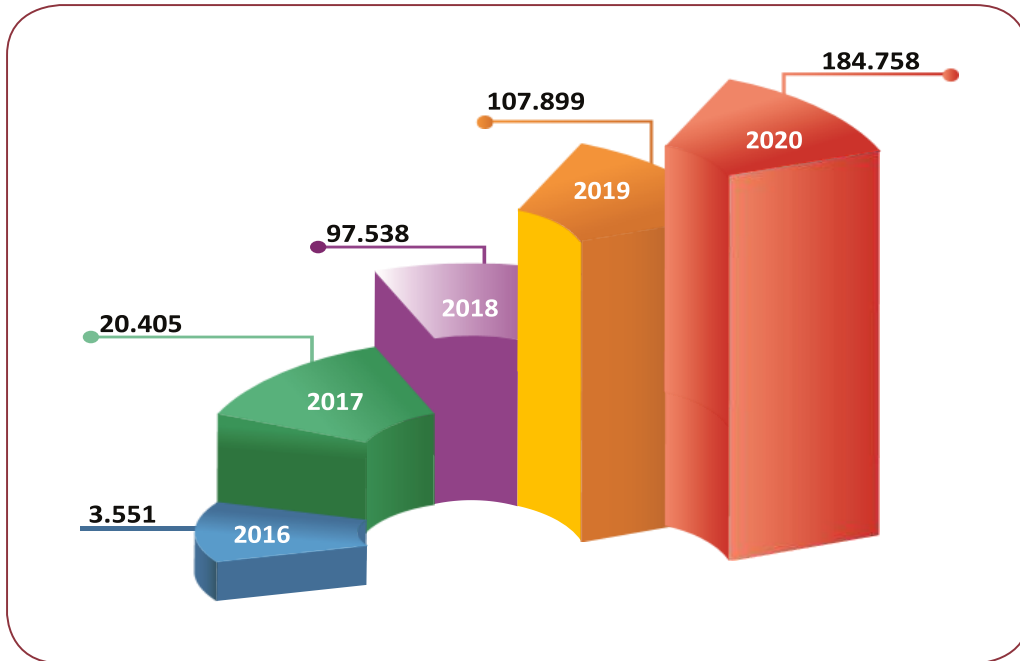
Tablo 37: 2020 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri

Konu Başlığı	Sayı
Yüz Yüze Görüşme	4.052
Yapılan Bilgi Edinme Başvuruları	19.910
E-posta Yoluyla Gelen Bilgi Talepleri	86.040
Telefonla Görüşme	66.756
Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor Bölgesel Toplantıları kapsamında, İl Çalışma Ziyaretleri kapsamında, İlköğretim ve Liselerle Buluşmalarda, Üniversite Konferanslarında ve Uluslararası Alanda Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Kapsamında Yapılan Görüşmeler	8.000
TOPLAM	184.758

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

Tablo 38: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri

Şikâyet Başvurularına İlişkin Yıllar İtibariyle Yapılan Bilgilendirme Faaliyetleri Sayısı	2016	2017	2018	2019	2020
	3.551	20.405	97.538	107.892	184.758

Şekil 19: 2020 Yılı Bilgilendirme İstatistikleri

1.2.4 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2018	2019	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	2021 Tahmin	2022 Tahmin
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	26	24	20	52	20	20

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

- Şikâyet başvurularına yönelik olarak başvurularının incelenme noktasında verimliliği ve işlevselliği artırmak amacı ile Kurumumuzun kendi imkânlarıyla yazılımını yaptığı **Şikâyet Yönetim Sisteminde (SYS)**, Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinin gelen talepler doğrultusunda;
 - SYS sistemimizin e-imza entegrasyonları geliştirilerek daha hızlı ve kullanışlı hale getirilmiştir.
 - Kullanıcıların yaşadığı problemlerin daha hızlı çözülebilmesi adına yönetilebilir ekranlar tasarlanmıştır.
 - Uzaktan çalışma kapsamında güvenlik ve erişim güncelleştirilmeleri yapılmış, kullanıcılara VPN hesapları açılarak sorunsuz ve hızlı şekilde SYS sistemine 7/24 erişebilmeleri sağlanmıştır.
 - KEP gönderimlerinde yaşanan problemlerin giderilmesi için yazılım geliştirmeleri yapılarak giden evrak bürosunda sorunsuz evrak gönderimi sağlanmıştır.
 - Gelen evrak bürosundan gelen talepler doğrultusunda yazılım güncelleştirilmeleri yapılarak şikâyetçilerden daha doğru ve hızlı evrak alımı sağlanmıştır.
 - İlk inceleme, araştırma ve dağıtım bürosunun tüzel kişi, şikâyet edilen idare vb. bilgilerin alınmasında yaşadığı problemler giderilerek ilgili büro tarafından talep edilen ekranlarda yazılım güncelleştirilmeleri yapılmıştır.

- Toplu başvurular için toplu havale, toplu karar yükleme, toplu imzalama, toplu kep gönderme, toplu SMS gönderme gibi işlemlerin yapılmasını sağlayan masaüstü uygulamalar geliştirilmiştir.
- **E-Başvuru sisteminde**, şikâyet başvurusunda bulunan kişilerden gelen talepler doğrultusunda;
 - Kurumumuza gerçek, tüzel ve yabancı kişiler kendileri veya vekil olarak başvuru yapabilmektedirler.
 - E-Başvuru sayfamızda şikâyetçilerin yaşadığı problemler dikkate alınarak responsive ekran güncelleştirilmeleri yapılmış olup tüm cihazlara uyumlu olarak çalışması sağlanmıştır.
- Kurumumuzun ihtiyaçları doğrultusunda kurum web sayfası ve çocuk web sayfası ile ilgili olarak gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin gelen veriler doğrultusunda anlık güncellenmeleri ile responsive ekran uyumluluğu kapsamında yazılım güncelleştirmeleri yapılmakta ve belirlenen görsel tasarımlar çerçevesinde yayınlanması sağlanmaktadır.
- Kurum içi işleyişler ile ilgili olarak yeni uygulama oluşturularak yayına alınırken, mevcut uygulamaları geliştirme faaliyetlerine de devam edilmektedir. Bu kapsamda;
 - Kurum portalında; alt yapı güncelleştirmeleri yapılmış, personel giriş çıkışı ile ilgili bilgi veren yeni bir uygulama yapılarak yayına alınmış, özel kalem birimi için saatlik izin uygulaması oluşturulmuş, VPN şifre değiştirme ve ziyaretçi takip uygulamaları geliştirilmiş, Kurum içi güncel bilgilerin paylaşılmasına devam edilmiştir.
- Kurumumuzun ihtiyaçları ve ISO 27001 standartları kapsamında sistem ve network faaliyetlerine devam etmekte olup bu kapsamda;
 - ISO 27001 kapsamında sistem odası yenileme ihalesi tamamlanarak 27 Şubat 2020 tarihinde çalışmalara başlanmıştır.
 - İstanbul Ofisi ile Ankara kurum binası arasında network entegrasyonu sağlanmıştır.
 - Konferans salonu ses ve görüntü sistemleri yenileme ve bakım çalışmaları tamamlanmıştır.
 - FKM(Felaket Kurtarma Merkezi) bağlantı işleri tamamlanmıştır.

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 toplu olarak değerlendirildiğinde, **faaliyetlere ilişkin performans göstergelerinde hedefin çok üstünde bir gerçekleşme yaşanmıştır.** Bununla birlikte Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısına ilişkin planlanan eğitim faaliyetleri koronavirüs salgını sebebiyle ertelendiğinden hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır.

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.302	68.832

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.750	71.699

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	19.773	91.100

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	17	11

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

Kurumumuz, hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi rolünü etkin bir şekilde üstlenmektedir. Bu doğrultuda Kurumumuz 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. Bu durum, hak arama kültürünün toplumda yaygınlaşması sonucunu doğuracak ve böylece Kamu Denetçiliği Kurumunun da tanınmasına olumlu yönde katkı sunacaktır. Ayrıca ücretsiz ve kolay başvuru imkânı sunan Kurumumuzun hak arama kültürünün gelişmesine yönelik faaliyetleri, yargı mercilerinin iş yükünü azaltmaktadır. Kurumumuzun tanınırlık düzeyinin düşük olduğundan hareketle 2017 yılında başlanan ve 2018, 2019 yıllarında devam edilen tanıtım faaliyetlerine 2020 yılında da özellikle pandemi sebebiyle farklı yöntemlerde eklenerek bazı çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Alt program kapsamında yer alan faaliyetler toplu olarak değerlendirildiğinde kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı performans göstergesinde, şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı ile şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı performans göstergelerinde hedef gerçekleşmiştir. Dezavantajlı grupların farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı başlıklı performans göstergesinde koronavirüs tedbirleri kapsamında faaliyetler ertelendiğinden hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır.

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	35	22

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	91	95

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	99.653	184.758

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	20	52

2.2 PERFORMANS DENETİM SONUÇLARI

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 41 inci maddesi gereğince üst yönetici ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde hazırlanan 2019 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay’a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Yine 5018 sayılı Kanunun “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 2019 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen rapor bulunmamakta olup, 2020 yılı cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

3 STRATEJİK PLANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

2017-2021 dönemi Stratejik Planımız kapsamında sorumlu olunan performans göstergelerimizin büyük çoğunluğunun performans programında yer alan hedef ve göstergelere aynı olması ve bu göstergelere ilişkin gerçekleşme durumları, yapılan faaliyetler ile değerlendirmelerin “**B.Performans Bilgileri**” başlığı altında yer alan “1. Program, Alt Program, Faaliyet Bilgileri” ile “2. Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi” alt başlıklarında yer verilmesi sebebiyle bu bölümde sadece performan göstergeleri ve gerçekleşme durumlarına ilişkin veri ve sonuçları içerir tablolar sunulmaktadır.

Amaç	<i>A.1 Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Denetimi Yoluyla Adalet Hızlı Erişimi Sağlamak, Daha Fazla Değer Üretmek ve Etkinliği Artırmak</i>
Hedef	H. 1.1 Şikâyetlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde alınmasını sağlamak
Performans Hedefi	<i>Şikâyetlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde alınması sağlanacaktır</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 E-devlet aracılığıyla yapılan başvuru sayısının tüm başvuru sayısına oranı	%7	%75,39	Başarılı
2 Tespit edilen güvenlik açıklarının kapatma oranı	%100	%100	Başarılı

Amaç	<i>A.1 Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Denetimi Yoluyla Adalet Hızlı Erişimi Sağlamak, Daha Fazla Değer Üretmek ve Etkinliği Artırmak</i>
Hedef	H. 1.2 Şikâyetlerin etkin bir şekilde incelenmesi, sonuçlandırılması ve takibinin yapılması için bilgi temelli bir sistem geliştirmek
Performans Hedefi	<i>Şikâyetlerin etkin bir şekilde incelenmesi, sonuçlandırılması ve takibinin yapılması için bilgi temelli bir sistem geliştirilecektir</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 Usul ve esaslara ilişkin düzenleme sayısı	1	2	Başarılı
2 Başvurunun her aşamasının izlenebildiği bilgilendirme ve takip sistemindeki yenilik sayısı	7	7	Başarılı

Amaç	<i>A.2 KDK'nın Kamu İdareleri Nezdinde Etkinliğini Artırmak</i>
Hedef	<i>H. 2.1 Kurumun kararlarının etkinliğini artırmak</i>
Performans Hedefi	<i>Kurum kararlarının etkinliği arttırılacaktır</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 <i>Kararların sonucundaki uygulama/düzenleme değişiklikleri sayısı</i>	14	129	<i>Başarılı</i>
2 <i>KDK'nın etkinliğini artıracak düzenleme yapan idare sayısı</i>	12	129	<i>Başarılı</i>
3 <i>Çözüme kavuşturulan başvuru sayısı</i>	220	2.867	<i>Başarılı</i>
4 <i>İrtibat noktası oluşturulan idare sayısı</i>	12	14	<i>Başarılı</i>

Amaç	<i>A.3 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.3.1 Bireylere yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek</i>
Performans Hedefi	<i>Bireylere yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirilecektir.</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 <i>Gerçekleştirilen tanıtım ve reklam faaliyeti sayısı</i>	5	96	<i>Başarılı</i>
2 <i>Hikâyeleştirilen iyi örnek sayısı</i>	2	129	<i>Başarılı</i>
3 <i>Yapılan tanıtım, toplantı sayısı</i>	2	57	<i>Başarılı</i>
4 <i>Birey Memnuniyetine İlişkin Yapılan Anket Sayısı</i>	1	1	<i>Başarılı</i>
5 <i>Hazırlanan tanıtım materyal sayısı</i>	4	12	<i>Başarılı</i>

Amaç	<i>A.3 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	H.3.2 Yabancılar ile dezavantajlı gruplara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirmek
Performans Hedefi	<i>Yabancılar ile dezavantajlı gruplara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirilecektir.</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 Gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	2	35	Başarılı
2 Dezavantajlı gruplara yönelik oluşturulan materyal sayısı	3	4	Başarılı
3 Elçilikler, konsolosluklar ve uluslararası kuruluşlar ve STK'larla gerçekleştirilen işbirliği sayısı	2	11	Başarılı
4 Yabancı ve dezavantajlı bireylerin - memnuniyetine ilişkin yapılan anket sayısı	1	1	Başarılı

Amaç	<i>A.3 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	H.3.3 Kamu kurumlarına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek
Performans Hedefi	<i>Kamu kurumlarına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirilecektir.</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 Gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı	10	13	Başarılı
2 KDK internet adresine web-sitelerinde yer veren Kurum sayısı	20	20	Başarılı
3 Yapılan sempozyum sayısı	1	-	Makul
4 Kamu kurumlarının memnuniyetine ilişkin yapılan anket sayısı	1	1	Başarılı

Amaç	<i>A.3 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.3.4 STK'lara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek</i>
Performans Hedefi	<i>STK'lara yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirilecektir</i>

Performans Göstergeleri		2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1	<i>Gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı</i>	2	48	<i>Başarılı</i>
2	<i>Gerçekleştirilen işbirliği sayısı</i>	2	3	<i>Başarılı</i>
3	<i>KDK internet adresine web-sitelerinde yer veren STK sayısı</i>	5	5	<i>Başarılı</i>

Amaç	<i>A.3Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.3.5 Medya kuruluşlarına ve sosyal medyaya yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek</i>
Performans Hedefi	<i>Medya kuruluşlarına ve sosyal medyaya yönelik tanıtım ve iletişim stratejisi geliştirilecektir.</i>

Performans Göstergeleri		2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1	<i>Gerçekleştirilen tanıtım faaliyeti sayısı</i>	2	51	<i>Başarılı</i>
2	<i>KDK ile ilgili yazılı basında yapılan haber sayısı</i>	1400	1.739	<i>Başarılı</i>
3	<i>KDK ile ilgili görsel basında yapılan haber sayısı</i>	400	11.882	<i>Başarılı</i>
4	<i>KDK sosyal medya hesaplarındaki takip eden sayısı</i>	35.000	40.599	<i>Başarılı</i>

Amaç	<i>A.3 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.3.6 Dış paydaşlar nezdinde KDK'nın algısını güçlendirici mekanizmalar oluşturmak ve geliştirmek</i>
Performans Hedefi	<i>Dış Paydaşlar nezdinde KDK'nın algısını güçlendirici mekanizmalar oluşturulacaktır.</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 Ödüllendirilen örnek idare sayısı	1	-	Makul
2 Ödüllendirilen örnek STK sayısı	1	-	Makul
3 Dış paydaşlarla yapılan anket sayısı	1	1	Başarılı
4 Uluslararası kurumlarla yapılan karşılıklı işbirliği sayısı	1	3	Başarılı

Amaç	<i>A.4 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.4.1 Etkin bir insan kaynakları sistemini oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak</i>
Performans Hedefi	<i>Etkin bir insan kaynakları sistemi oluşturulacak ve sürekliliği sağlanacaktır.</i>

Performans Göstergeleri	2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1 Eğitim İhtiyaç Analizi Raporu	1	1	Başarılı
2 Kişi başına düzenlenen toplam eğitim saati	10	12	Başarılı
3 Eğitim memnuniyet düzeyindeki artış oranı	%3	%3	Başarılı
4 Yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	3	11	Başarılı
5 Çalışan memnuniyetine yönelik yapılan anket sayısı	1	2	Başarılı

Amaç	<i>A.4 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.4.2 Kurumsal Kimliğin ve Kültürün Geliştirilmesini Sağlamak</i>
Performans Hedefi	<i>Kurumsal Kimliğin ve Kültürün Geliştirilmesini Sağlanacaktır.</i>

Performans Göstergeleri		2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1	<i>Kurumsal Kimlik Rehberi</i>	%100	-	Makul
2	<i>Çalışanların kurumsal aidiyet seviyesi artış oranı</i>	%3	%5	Başarılı
3	<i>Kurumsal kültürün gelişmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı</i>	2	9	Başarılı

Amaç	<i>A.4 Tüm Paydaşlar Tarafından Bilinirliği ve Ulaşılabilirliği Artırmak</i>
Hedef	<i>H.4.3 Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmek ve Kurumun mevcut bilgi sistemlerinin ilgili diğer bilişim sistemlerine entegrasyonunu sağlamak</i>
Performans Hedefi	<i>Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmek ve Kurumun mevcut bilgi sistemlerinin ilgili diğer bilişim sistemlerine entegrasyonunu sağlanacaktır.</i>

Performans Göstergeleri		2020 Hedef	2020 Gerçekleşme	Hedefin Ulaşılma Durumu
1	<i>IPv6 ile verilen hizmet sayısı</i>	1	-	Makul
2	<i>EBYS 'de yapılan güncelleme sayısı</i>	8	8	Başarılı
3	<i>ISO 27001 kurulması</i>	%100	-	Makul
4	<i>Kurum kullanıcılarındaki memnuniyetindeki artış oranı</i>	%3	%6	Başarılı
5	<i>Felaket Kurtarma Sisteminin kurulması</i>	%100	%100	Başarılı

4 PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kurumumuz Stratejik Planında 4 amaç altında 13 hedef ve bu hedeflere ilişkin olarak 2020 yılı için toplam 45 adet performans göstergesi belirlenmiştir. “3. Stratejik Planın Değerlendirilmesi” başlığı altında yer verilen bilgiler değerlendirildiğinde özetle;

- ✚ 13 hedefin 13’i gerçekleşmiş, ancak bazı alanlarda gerçekleştirmeler makul düzeyde olmuştur.
- ✚ Hedefe ait 45 adet performans göstergesinden 39 adedi gösterge değerlerinin çok üzerindeki oranlarla ulaşılmış, 6 adedi makul düzeyde gerçekleşmiştir.
- ✚ Makul düzeyde olan 6 performans göstergeleri incelendiğinde ise,
 - H.3.3 “*Kamu kurumlarına yönelik tanıtım ve iletişim stratejisini geliştirmek*” hedefine ait “*yapılan sempozyum sayısı*” başlıklı gösterge ile ilgili olarak koronavirüs salgını sebebiyle gerçekleştirilememiş olup, sürecin normalleşmesi beklenmektedir.
 - H.3.6 “*Dış paydaşlar nezdinde KDK’nın algısını güçlendirici mekanizmalar oluşturmak ve geliştirmek*” hedefine ait “*Ödüllendirilen örnek idare sayısı*” ile “*Ödüllendirilen örnek STK sayısı*” başlıklı performans göstergelerine ilişkin olarak; 2019 yılında 60 ülkeden 200’e yakın Ombudsman ve insan hakları savunucularının, sivil toplum örgütlerinin, akademisyenlerin, tüm kamu kurumlarının yöneticilerinin ve medya ve basın temsilcilerini katılım sağladığı “İyi Yönetim İlkeleri” temasıyla “2. İstanbul Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı” düzenlenmiş olup, Kurumumuzca hazırlanarak basımı gerçekleştirilen “İyi Yönetim İlkeleri Rehberi”nin Türkçe ve İngilizce versiyonları tüm katılımcılara dağıtılmıştır. Ödüllendirme faaliyetleri kapsamında ise 2020 yılında TBMM Dilekçe Komisyonu İle İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Üyelerinden Kurulu Karma Alt Komisyon tarafından Kurumumuzun vermiş olduğu tavsiye kararlarına uyan idarelerin toplantıya davet edilmesi uygulamasıyla başlanılmış olup, 2021 yılında da aynı uygulama edecektir.
 - “H.4.2 Kurumsal Kimliğin ve Kültürün Geliştirilmesini Sağlamak” hedefine ait, Kurumsal Kimlik Rehberini Hazırlamak” performans göstergesi ile ilgili olarak; logo, iç dış yazışma şablonları, antetli kağıt kullanımı, kurumsal sunum vb. çalışmaları tamamlanarak standartları belirlenen ve 2017 yılından beri fiili uygulanan ancak yazılı rehber haline getirilmeyen Kurumsal kimlik rehberinin 2021 yılında oluşturulması planlanmaktadır.
 - “H.4.3 Kurumun bilgi teknolojileri altyapısını güçlendirmek ve Kurumun mevcut bilgi sistemlerinin ilgili diğer bilişim sistemlerine entegrasyonunu sağlamak” hedefine ait “IPV6 ile verilen hizmet sayısı” ile ilgili olarak IPV6 Ulusal bütünlük kapsamında geçiş süreci takip edileceğinden halihazırda kullanılmamaktadır. Hedefe ait “ISO 27001 kurulması” göstergesine yönelik ISO 27001 kapsamında sistem odası yenileme ihalesi tamamlanarak 27 Şubat 2020 tarihinde çalışmalara başlanmış olup, tamamlanma çalışmalarına devam edilmektedir. Diğer taraftan hedef için daha önce belirlenen “Felaket Kurtarma Sistemi” performans göstergesi ile ilgili olarak; Sisteminin kurulması kapsamında çalışmaları tamamlanmıştır.

BÖLÜM IV

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. ÜSTÜNLÜKLER

GÜÇLÜ YÖNLER	NASIL VE NEREDE KULLANABİLİRİZ?
1- Kurumun yatay örgütlenmiş organizasyon yapısı	❖ Kurumun karar alma ve uygulama süreçlerine etkinlik ve hız kazandırılmasında ❖ Kurum içi süreçlerde bürokratik zorlukların en aza indirilmesinde ❖ Kurum içi iletişim eksikliğinin giderilmesinde ve kurum içi kültürün geliştirilmesinde
2- Kurumun kamu kurumlarını iyi tanıyan genç ve dinamik personele sahip olması	❖ Alınan şikâyete konu olan kurumlar ile iletişimin güçlendirilmesinde ❖ Şikâyetlere hızlı ve etkin çözümlerin üretilmesinde
3- Kuruma başvuru seçeneklerinin çeşitli ve ücretsiz olması	❖ Kuruma fiziksel olarak uzak olan bireylerin zaman kaybı ve maddi kayıp yaşamadan kuruma başvuru yapabilmesinde
4- Anayasal bir dayanağının bulunması ve TBMM'ye bağlı bir Kurum olması	❖ Anayasa ve TBMM'nin gücünün etkin bir şekilde kullanılması ile idarenin alınan kararları uygulaması ve gerekli bilgileri Kurum ile paylaşmasında
5- Kurumun yürütme erkinden bağımsız bir kurum olması	❖ Yürütmenin her türlü faaliyetlerinin tarafsızca incelenmesinde
6- Yasama erkinin gücünden yararlanabilmesi	❖ Raporların Meclis Genel Kurulunda ivedilikle görüşülüyor olmasının Kurumun yaptırım gücünü artırmak açısından değerlendirilmesinde
7- Kuruma başvurunun dava açma süresini durdurması	❖ Bireylerin dava açma hakkını kaybetmemesi ve kuruma daha rahat başvurabilmeleri için bir avantaj olmasında

<i>GÜÇLÜ YÖNLER</i>	<i>NASIL VE NEREDE KULLANABİLİRİZ?</i>
<i>8- Her türlü bilgi ve belge talebinin idarelerce karşılanma zorunluluğunun olması</i>	❖ Kurumun yaptığı incelemelerde gerekli bilgilere erişim sağlayarak alınan kararların niteliğinin artırılmasında
<i>9- İdare ile şikâyetçi arasında uzlaştırıcı rolünün olması</i>	❖ Yargının yükünün azaltılmasında ve adaletin daha hızlı gerçekleştirilmesinde
<i>10- Hukuka uygunluk yanında hakkaniyete uygunluk yönüyle de inceleme yapılması.</i>	❖ Gelen şikâyet başvurularının değerlendirilmesinde hukuka uygunluk yanında hakkaniyete uygunluk yönünden de inceleme yapmak suretiyle adalete erişimin sağlanmasında
<i>11- İdarelerin eylem ve işlemleri yanında tutum ve davranışlarını da inceleyebilmesi</i>	❖ İdarelerin eylem ve işlemlerinin yanında tutum ve davranışlarının da incelenmesi suretiyle idarelerin geleneksel denetim yöntemlerinin farklı olarak daha geniş bir çerçevede denetlenmesinde
<i>12- İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri açısından inceleme ve araştırma yapabilmesi</i>	❖ İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde idarelerin hareket etmelerinin sağlanmasında
<i>13-Çocuklardan doğrudan başvuru alabilmesi</i>	❖ Çocuk haklarının korunması ve olası mağduriyetlerinin önlenmesinde,

B. ZAYIFLIKLAR

Stratejik Planın oluşturulması aşamasında ortaya konulan zayıf yönlerimize ilişkin olarak; belirlenen amaç ve hedefler kapsamında 2017, 2018, 2019 ve 2020 yıllarında gerçekleştirilen faaliyetlerle hedef ve göstergelerin çok üstünde başarı yakalanmış olup, söz konusu zayıf alanların çoğu giderilmiştir.

ZAYIF YÖNLER	AZALTMA YOLLARI NELERDİR?
1- KDK'nın tanınırlığının yeterli düzeyde olmaması	• Kurumun tanıtıcı faaliyetlerde bulunması • Kurumun aldığı kararları, önerdiği politikaları ve yıllık raporları kamuoyunda daha etkin bir şekilde yayınlaması ❖ Medya ile ilişkilerin güçlendirilmesi
2- Paydaşlarla iletişim eksikliği	• İç paydaş açısından kurumsal kimliğin ve kurumsal kültürün geliştirilmesi ❖ Dış paydaş açısından ise; etkin iletişim stratejisinin oluşturulması ile kurumsal farkındalığın artırılması
3- İş/görev tanımlarının net olmaması	• Kurum mevzuatının ihtiyaçlar doğrultusunda revize edilmesi ❖ İş akışlarının oluşturulması
4- Kurum Kararlarının niteliğinin paydaşlar tarafından yeterince bilinmemesi	• Karar formatlarının sadeleştirilerek standart bir hale getirilmesi • Yıllık ve özel raporların özet formatlarının hazırlanması ❖ Kurum işlemlerinde çocuklara özgü bir format oluşturmak
5- Kurum isminin ve uzman unvanının yapılan işin mahiyetini karşılamaması	• Türk Dil Kurumu'na Ombudsman isminin Türkçeleşmesi için başvurulması ❖ Uzmanlık unvanının raportörlük vb. olarak değiştirilmesi ❖ Re'sen inceleme ve araştırma yetkisinin edinilmesi için yasal düzenleme yapılması yönünde girişimlerde bulunulması
6- Re'sen inceleme ve araştırma yetkisinin olmaması	❖ Kurumsal yapının ihtiyaçlara cevap verilebilir hale getirilmesine yönelik çalışmaların yapılması
7- Teşkilat yapısının yeterli olmayışı	❖ Kurumsal kapasitenin artırılmasına yönelik olarak, insan kaynakları sisteminin etkinleştirilmesi, iletişim stratejilerinin oluşturulması ile bilgi teknolojileri alt yapısının güçlendirilmesi gibi faaliyetlerin planlanması
8- Kurumsal kapasitenin istenilen düzeyde olmaması	❖ Şikâyet Başvuru ve Karar Yönetim Sisteminin kurulması ve diğer sistem yazılımlarıyla entegrasyonunun sağlanması
9- EBYS'nin Kurum ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalması	❖ Paydaşlar nezdinde farkındalığın artırılması kapsamında bireylerin şikâyetlerin takip edebilmeleri için etkin bir bilgilendirme sisteminin kurulması
10- Bireylerin şikâyetlerin takip edebilmeleri için etkin bir bilgilendirme sisteminin bulunmaması	

C. DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 2017-2021 dönemlerini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı ile ilgili olarak 2017, 2018, 2019 ve 2020 yıllarına ilişkin izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak performans göstergeleri ve hedeflere ulaşma durumlarını içerir “İzleme Raporları” ve “Değerlendirme Raporları” oluşturulmuştur.

Bu kapsamda söz konusu raporlar ile bunların yansımalarının yer aldığı faaliyet raporlarından da görüleceği üzere stratejik planımızda ortaya konulan amaç ve hedefler kapsamında anılan yıllarda hedef göstergelerinin çok üzerlerinde gerçekleşmeler yaşanmıştır.

Stratejik Planımızın son uygulama dönemi olan 2021 yılında; sorumlu olunan mevcut performans hedeflerimiz ile alt programlar dahilindeki göstergelerimiz kapsamında belirlenen faaliyetler titizlikle yürütülecek olup, aynı zamanda 2022-2026 dönemi stratejik plan çalışmalarımız tamamlanacaktır.

Kurumumuzun ikinci stratejik planı olma özelliğini taşıyacak olan 2022-2026 dönemi planımızda; geçmiş yılların izleme ve değerlendirme sonuçları çalışmalarımızda girdi teşkil edecek ve Kurumumuzu daha ileriye taşıyacak olan yeni hedeflerin belirlenmesinde yön göstereceği olacaktır.

BÖLÜM V

ÖNERİ VE TEDBİRLER

2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasa'nın 74'üncü maddesinde yer alan hüküm gereğince, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri incelemek üzere 6328 sayılı Kanun ile kurulmuş olan Kurumumuz;

- ✚ Etkin, kolay ve masrafsız erişilebilir bir hak arama yolu olarak, bireylerin Kuruma kolay erişebilmesi ve başta dostane çözüm yolları denenerek bireylerin adalete hızlı erişiminin sağlanması,
- ✚ Çalışmalarında insanı merkeze alan, kararlarıyla şeffaf, tarafsız, eşit muamelede bulunan ve hesap verebilir bir idare anlayışının yerleşmesi,
- ✚ Hukukun üstünlüğünü ve insan haklarını benimseyen ve güvence altına alan kişi haklarına saygılı bir idare anlayışının en üst düzeyde yerleşmesi,
- ✚ Hak arama kültürünün yaygınlaşmasına katkı sağlayarak, haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesi, alternatif uyuşmazlık yollarının etkin kullanılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleşmesi,

kurumsal strateji ve çalışma prensiplerine sahiptir.

Kurumumuz Ükemizin en genç ve dinamik Kurumlarından birisi olup, 2020 yılında 90.209 adet başvuru olmak üzere kurulduğu 2013 yılından bugüne kadar geçen 8 senede toplam **170.744** adet şikâyet almıştır. Diğer yandan 2019 yılında Kurumumuza 20.968 başvuru yapılmışken 2020 yılında yapılan başvuru sayısı **%330,32'lik** bir artışla 90.209'a ulaşmıştır.

2020 yılında yapılan şikâyet başvurularının yanında 2019 yılından devreden 3.830 adet dosya ile birlikte toplam **94.039 adet dosya Kurumumuzca incelenmeye alınmış olup** salgın hastalığın olumsuz etkilerine rağmen 2020 yılında **91.100 adet** dosya sonuçlandırmış olup, bu başvurulardan **2.867** adedi idareyle vatandaş arasında köprü vazifesi görerek kısa sürede dostane yollarla çözüme kavuşturulurken, **68.832** adet başvuruya yapılan incelemeler sonucunda tavsiye kararı verilmiştir.

Bu bağlamda Kurum vermiş olduğu tavsiye kararları, dostane çözüm önerileri ve yayınladığı özel raporlarla milyonlarca insanımızın derdine çözüm üretilmiş ve sorunları giderilirken, Türkiye Büyük Millet Meclisinden aldığımız destek ve kurumsal çalışmalarımızla 2013 yılında %20'lerde olan tavsiye kararına uyum oranımız **2020 yılında %76,38'e ulaşmıştır. En köklü ombudsmanlık kurumlarında %80 civarında olan bu oran düşünüldüğünde 8 yıllık genç bir Kurum olan Kurumumuzun elde ettiği başarı daha iyi ortaya konulabilmektedir.**

Diğer yandan 2020 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **184.758** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, kendilerine yol gösterilmiş, sıkıntılarına veya dertlerine çözüm bulmaya çalışılmıştır.

Aynı zamanda koronavirüs salgını gölgesinde geçen 2020 yılında Kurumumuz faaliyetlerine ara vermeden farklı yöntemler geliştirerek hak ihlallerinin önlenmesi ile hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına özel raporlar ve çalışmalar başta olmak üzere birçok çalışma gerçekleştirilmiştir.

Bu doğrultuda 2020 yılında;

- ❖ **Özel raporlar ve çalışmalar kapsamında;** Türkiye'nin Koronavirüs Hastalığı ile Mücadelesi Özel Raporu, Turkey's Fight Against COVID-19 Report, Azerbaycan-Ermenistan Savaşında Ermenistan Silahlı Kuvvetleri Tarafından Gerçekleş tirilen İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Rapor, The Report On The Human Rights Violations Committed By The Armenian Armed Forces During Azarbaijan-Armenia War hazırlanarak ulusal ve uluslararası

insan hakları kurumlarına dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, Türkiye-Yunanistan Sınırdaki Göçmenleri Anlatan Edirne Raporu hazırlanmış ve 10 Mart 2020 tarihinde gerçekleştirdiği basın toplantısı ile kamuoyuna duyurulmuştur.

- ❖ 2020 yılında “hak arama kültürünün yaygınlaştırılması” başlığı altında vatandaşla, üniversitelilerle buluşmalar ve Kamu Kurumları ve STK’larla gerçekleştirilen faaliyetler kapsamında; Kocaeli , Diyarbakır, Mardin , Nevşehir, Kilis, Trabzon, Mersin, Muş, Bingöl ve Iğdır illerinde "Ombudsman Halkla Buluşuyor" ve İl çalışma ziyaretlerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiş ve ‘Serbest Kürsü’ ile vatandaşlara idare ile yaşadıkları sorunlar hakkında konuşma imkânı verilmiş, merkez üssü Elazığ’ın Sivrice ilçesinde meydana gelen depremin ardından Malatya ve Erzincan illerine ziyaret gerçekleştirilmiş, Yunanistan sınır kapısında meydana gelen insan hakları ihlallerini incelemek üzere Edirne ili ziyaret edilmiş, 85 olan Ombudsmanlık Topluluğu sayısı 100’e çıkarılması sağlanmış, başta Diyarbakır Dicle Üniversitesinde ve Muş Alparslan Üniversitesinde “Adalet, Hukuk ve Kamu Denetçiliği Kurumu” konferansı; Mardin Artuklu Üniversitesinde “İnsan, Toplum ve Medeniyet” konferansı; Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinde, Kilis 7 Aralık Üniversitesinde ve Trabzon Üniversitesinde “28 Şubat’tan 2023’e Türkiye’sine” konferansı verilmiş, Trabzon Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu’nun “Bir Bilene Sor” başlıklı canlı yayınlarının 3’ncü bölümünde Instagram yayınına katılım sağlanmış ve Iğdır Üniversitesinin 2020-2021 akademik yılı açılış töreninde açılış konuşması gerçekleştirilmiş, Yüksek Öğrenim Kredi Yurtlar Kurumu tarafından beşincisi gerçekleştirilen “Kış Hukuk Kampı” kapsamında “Adalet, Ombudsmanlık ve Üniversiteler” konulu bir konuşma yapılmış, Kurumumuz ile TÜBİTAK Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE) arasında “Süreç İyileştirme Projesi” gerçekleştirilmiş, Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına gerçekleştirilen il toplantılarında TÜRK-İŞ, HAK-İŞ, MEMUR-SEN, KAMUSEN, KESK, DİSK olmak üzere her birinde yaklaşık 30; toplamda 600 yerel STK temsilcisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiş, ayrıca ildeki barolar ve oda temsilcileri ile de bir araya gelinmiştir. Türkiye Barolar Birliği Başkanı Metin Feyzioğlu ve beraberinde 45 ilin baro başkanı Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ **Medya ve sosyal medyanın tüm imkanlarını kullanılmış**, bu bağlamda 2020 yılı içerisinde Kurumumuz web sayfası 1.318.246, çocuk web sayfası 29767, kararlar bilgi bankası 71.658 kadın web sayfası 9.792 e-başvuru sayfası **4.443.464** kez görüntülenmiş , Kurumun verdiği tavsiye kararlarından haber yapılarak kamuoyu ile kararlar paylaşılmış, Kurum, 2020 yılında yazılı basında 1.736, televizyonda 918, internet haber sitelerinde 10.964 olmak üzere toplamda 13.618 kez yer almıştır. 2020 Ocak ayında Ankara’da medya mensuplarıyla bir araya gelinmiş, yıl içerisinde ziyaret edilen; illerde yerel ve ulusal medyaya röportajlar verilmiş, yine yerel, ulusal ve uluslararası medya organlarından dergiye, radyoya, televizyona ve internet medyasına 40’tan fazla röportaj verilmiş ve canlı yayınlara katılım sağlanmıştır. Ayrıca 2020 yılında başlatılan 2021 yılında da sürdürülmesi planlanan 81 ilde 81 radyo projesi çerçevesinde, 15 ilde toplam 29 yerel radyonun canlı yayınına telefon ile ve ayrıca radyolar dışında yerel televizyonların ayrıca sosyal medya aracılığı ile yayın yapan yerel medya mecralarının canlı yayınlarına da katılım sağlanmıştır.

2020 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler 2021 yılında artarak devam edecek olup, planlanan hedefler 2 temel başlıkta toplanmıştır. Bu kapsamda;

✚ Kurumumuzun etkisinin ve etkinliğinin artırılması ile ülkemize sunacağı katma değere ilişkin olarak belirlenen aşağıdaki temel hedefleri gerçekleştirmeyi planlamaktayız:

- ❖ İnsan hakları konusu başta olmak üzere toplumun genelini ilgilendiren konularda 5 adet özel rapor hazırlanması planlanmaktadır. İnsan Hakları Merkezimiz bu amaçla oluşturulmuştur.

- ❖ İyi yönetim ilkelerinin tüm kamu kurum ve kuruluşlarınca benimsenmesinin sağlanması ve yaygınlaştırılmasıdır. Bu kapsamda, Yaklaşık 2 buçuk milyon kamu görevlisinin iyi yönetim ilkelerini benimsemesi ve bu ilkelere uygun davranmasını temin için zaman içerisinde tüm kamu personeline eğitim verilmesi hedeflenmektedir.
- ❖ İdari yargıda iş yükünün azaltılması için Kamu Denetçiliği Kurumunun etkinliğinin artırılması çalışmalarına devam edilmesidir.

🚩 Şikâyetlerin daha hızlı ve etkin sonuçlandırılması ile hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına aşağıdaki faaliyetleri yapmayı planlamaktayız:

- ❖ 2021 yılında da salgının etkilerinden arınmış olarak başvuru sayımızın **30 bin civarında** olması beklenmektedir.
- ❖ Personelimizin yetkinliğini artırmak amacıyla eğitimlere ağırlık verilmesi planlarımız arasındadır.
- ❖ İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosunun daha da etkin çalışması ve vatandaşın hizmetten daha etkin yararlanabilmesi açısından bu büronun 2021 yılında çağrı merkezine dönüştürülmesi planlanmaktadır.
- ❖ Uluslararası ombudsmanlık sempozyumlarının yapılmasına 2021 yılında da devam edilecek olup 2 adet sempozyum ve uluslararası katılımcıların yer aldığı 10 civarında çalıştay yapılması planlarımız arasındadır.
- ❖ 20 civarında karşılıklı Dünyadaki ombudsmanlıklar ve bunların oluşturduğu birliklerle karşılıklı iş birliği ve çalışma ziyaretlerine devam edilecektir.
- ❖ 15 ilde “Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantının gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.
- ❖ Kurumumuzun paydaşları olan STK’lar ve basın temsilcileriyle en az 100 defa bir araya gelinmesi planlanmaktadır.
- ❖ 81 ilde 81 radyo programı projesi çerçevesinde, tüm illerde ilde yayın yapan radyolardan en az birinde Kurumumuzun tanıtımına yönelik programlara katılım sağlanacaktır.
- ❖ Üniversite öğrencileri arasında hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla 100 adet konferans, çalıştay, organizasyon gibi faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.
- ❖ 2021 yılında tüm üniversitelerde Ombudsmanlık Öğrenci Topluluğu örgütlenmesinin tamamlanması hedeflerimiz arasındadır. 20 civarında hukuk fakültesi ile iş birliği geliştirilerek ortak çalışma yapılacaktır.

EKLER

Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı

İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak yetkim dâhilinde;

Bu raporda yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu beyan ederim.

Bu raporda açıklanan faaliyetler için bütçe ile tahsis edilmiş kaynakların, planlanmış amaçlar doğrultusunda ve iyi mali yönetim ilkelerine uygun olarak kullanıldığını ve iç kontrol sisteminin işlemlerin yasallık ve düzenliliğine ilişkin yeterli güvenceyi sağladığını bildiririm.

Bu güvence, üst yönetici olarak sahip olduğum bilgi ve değerlendirmeler, iç kontroller, iç denetçi raporları ile Sayıştay raporları gibi bilgim dâhilindeki hususlara dayanmaktadır.

Burada raporlanmayan, idarenin menfaatlerine zarar veren herhangi bir husus hakkında bilgim olmadığını beyan ederim.

Ankara



Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

Bu idarede, faaliyetlerin mali yönetim ve kontrol mevzuatı ile diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin işletildiğini, izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye raporlandığını beyan ederim.

İdaremizin 2020 Yılı Faaliyet Raporunun “III/A- Mali Bilgiler” bölümünde yer alan bilgilerin güvenilir, tam ve doğru olduğunu teyit ederim.

Ankara


Mustafa ARSLAN
Strateji Geliştirme Birim Sorumlusu



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

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

