



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



**2022 YILI**  
**FAALİYET**  
**RAPORU**



# 2022

## FAALİYET RAPORU



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







## SUNUŞ



Kamu Denetçiliği Kurumu; Türkiye’de insan haklarına saygılı, hukuk ve hakkaniyete uygun olarak çalışan, hesap verebilir bir yönetim anlayışının gelişmesi için kurulmuş, anayasal bir hak arama kurumudur.

2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasamızın 74’üncü maddesine dâhil edilen Kamu Denetçiliği Kurumu, 2012 yılında çıkarılan 6328 sayılı Kanun ile kurulduğu günden bugüne; idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı eylem, işlem, tutum ve davranışlarına karşı bireylerin haklarını korumak görevi ile hareket etmektedir.

“İnsanı yaşat ki Devlet yaşasın.” ilkesi ışığında ve “İnsanların en hayırlısı, insanlara en faydalı olandır.” inancıyla faaliyetlerini yürüten Kurumumuz, 2023 hedefleri doğrultusunda, faaliyete başladığı tarihten itibaren yaklaşık 10 yıllık süreçte etkin, tercih edilen ve iyi bilinen bir hak arama kurumu olma yolunda önemli mesafeler kaydetmiştir. KDK, 10 yıllık dönemde kararları ve özel raporlarıyla ulusal politikalara, kanunlara ve diğer idari düzenlemelere etki etmiş, idare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuştur. Kurumumuz idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuştur.

Kurumumuz 10 yıllık süreçte toplam 207.403 şikâyet başvurusu almış ve 205.639 adet karar vermiştir. Vatandaş ile idare arasında köprü vazifesi görerek vatandaşın sorununu çözen, idareye de yol gösteren Kurumumuz, 75.166 adet Tavsiye Kararı ve 15.861 adet Dostane Çözüm Kararıyla kişilerin sorunlarının çözümünün yanı sıra idarenin hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağlamıştır. Hazırladığı özel raporlar ve yapılan çalıştaylar ile milyonlarca insanı ilgilendiren konulara çözüm aramıştır. Yazılı başvuruların dışında telefonla, e-posta ile veya yüz yüze olmak üzere toplam bir milyona yakın kişiyi bilgilendirdik. Kendilerine hukuki yardımda bulunduk. Yol gösterdik.

Yine bu süreçte hazırladığımız özel raporlar ve yapılan çalıştaylar ile milyonlarca insanı ilgilendiren konularda çalışmalar gerçekleştirdik. Yapılan faaliyetlerle, çocuklar ve gençler başta olmak üzere toplumun tüm kesimlerinin hak arama kültürünün gelişmesinde ve Kurumun sorun çözme yeteneğinin artmasında önemli mesafeler kaydedilmiştir. Kurumumuza 2022 yılında 17.816 başvuru yapılmıştır. Yaklaşık 10 yıllık süreçte aldığımız toplam başvuru sayısı ise 207.403'tür. 2022 yılında yapılan 17.816 adet şikâyet başvurusunun yanında 2021 yılından devreden 2.042 adet dosya ile birlikte toplamda 19.858 adet dosyayı bu dönemde incelemeye aldık, başvuruların 18.094 tanesini sonuçlandırdık. Yazılı başvuruların dışında 2022 yılında yüz yüze, e-posta veya telefonla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda toplamda 162.143 kişiyi bilgilendirdik. Kendilerine hukuki yardımda bulunduk ve sorunlarının çözümü konusunda yol gösterdik.

Kurumumuz dostane çözüm kararıyla, tavsiye kararına gerek kalmaksızın sorunlara çözüm bulmakta ve vatandaşın "adalete hızlı erişiminin" gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. 2022 yılında Kurumumuza yapılan başvuruların ortalama sonuçlandırılma süresi 54,11 gündür. Dostane çözümde ise ortalama süre 75,18 gün olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca dostane yollarla çözüme kavuşturulan başvuruların %22,97'si 30 gün ve altı sürelerde sonuçlandırılmıştır. 2022 yılında 2.194 adet başvuruyu dostane yollarla çözüme kavuşturduk.

Kurumumuzun tanınırlığı ve bilinirliğinin artmasının sonucu olarak başvuru sayısındaki artış verilen tavsiye kararlarına da yansiyarak tavsiye karar sayılarımızı artırmıştır. Nitekim 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 salgın sürecinin de etkisiyle 68.128 adet Tavsiye, 704 adet Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilmiştir. 2021 yılında ise 1.201 Tavsiye Kararı, 403 Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilirken, 2022 yılında ise 1.097 Tavsiye Kararı, 625 Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı verilmiştir. Şikâyetlerin daha hızlı çözümü noktasında Bakanlar, Bakan Yardımcıları ve Genel Müdürlerle birkaç kez toplantı yaptık. Bunun yanı sıra Bakanlıklarla yazışma yapılarak şikâyetlerin en üst düzeyde çözümü amacıyla Kurumumuzla irtibat noktası olarak Bakan Yardımcısı görevlendirilmesini talep ettik. İlgili Bakanlıklarca belirlemelerin yapıldığına dair dönüşler almaya başlamış bulunmaktayız. İdarelerle vatandaş arasında köprü oluşturmak, şikâyetlerin dostane yollarla çözümü ve tavsiye kararlarına uyumun artırılması amacıyla bu iş birliğini artırarak devam ettirilmesini planlamaktayız.

Bu dönemde gençlere Kurumumuzu tanıtmak, gençler arasında hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla Ombudsmanlık Kulüplerini teşvik etmeye devam ettik. 2022 yılı itibarıyla Üniversite Ombudsmanlık Kulübü sayımız 150'ye ulaştı. KDK Ombudsmanlık Kulüpleri'nin öğrencileri arasında Kızılaycılık ve gönüllülük kültürünün, Kızılay bünyesindeki gençler arasında da ombudsmanlık ve hak arama kültürünün yaygınlaşması amacıyla 17 Ağustos tarihinde Kurumumuz ile Türk Kızılay'ı arasında iş birliği protokolü imzaladık. 3-5 Ekim'de Ombudsmanlık Öğrenci Toplulukları temsilcileri ile Kızılay Heybeliada Kampı'nda düzenlenen çalıştayda bir araya geldik. Doğu Akdeniz, Girne Amerikan ve Uluslararası Final, Alanya Alaaddin Keykubat, Zonguldak Bülent Ecevit, Amasya ve Tokat, Maltepe ve Yalova, Erzincan Binali Yıldırım, Tunceli Munzur, Elazığ Fırat Üniversitelerinde "Ombudsmanlık ve Türkiye'nin 2023 Hedefleri" konulu konferans düzenledik.

Malum olduğu üzere Kamu Denetçiliği Kurumu, ebeveyninin onayına veya iznine gerek olmaksızın doğrudan çocuklardan başvuru alan tek kurumdur. Milli Eğitim Bakanlığı ile iş birliğinde; ilk ve ortaöğretim öğrencilerine hak arama bilincini kazandırmak amacıyla dördüncü sınıfta yer alan "Ombudsmanlık" konusu yedinci ve dokuzuncu sınıfların müfredatlarına da dâhil

edilmiştir. Bu şekilde milyonlarca öğrencimize Kurumumuzu tanıtmış ve yaptığı görevi duyurmuş bulunmaktayız. Baro avukatlarına yönelik “KDK ve Çocuk Hakları” eğitimini düzenledik.

“Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine 2022 yılında da devam ettik. Manisa, Tekirdağ, Erzurum, Antalya/Alanya, Isparta, Burdur/Bucak, Eskişehir, Zonguldak, Şanlıurfa, Gaziantep, Sivas, Tokat, Amasya, İstanbul, Yalova, İzmir, Diyarbakır, Erzincan, Tunceli ve Elazığ illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya geldik.

Kurumumuzun tanınırlığının ve bilinirliğinin artması ve kamuoyu desteğini alması açısından basını önemli bir paydaşımız olarak gördük. Yazılı basında 2.336, televizyon kanallarında 1.132, internet haber sitelerinde 12.456 olmak üzere toplam 15.924 kez basında yer aldık. Ajanslara, gazete ve dergilere röportaj verdik, televizyonların canlı yayınına katılım sağladık. İl toplantılarında yerel basınla bir araya geldik. Ayrıca 2022 yılında Kurumumuz web sayfası 489.860, çocuk web sayfası 39.272, kararlar bilgi bankası 103.699, kadın web sayfası 4.005, e-Başvuru sayfası 889.888 kez görüntülenmiştir.

Kurumumuzu Dünyadaki ombudsmanlık kurumları arasında önemli bir yere getirmeyi başardık. Bu çerçevede Dünyadaki insan hakları ihlalleri karşısında harekete geçmek, söz konusu ihlallere ortak tepki vermek, bilgi ve deneyim paylaşımında bulunmak amacıyla 9 Uluslararası Ombudsmanlık Birliğine üyeliğimiz bulunmaktadır. Ayrıca İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliğinin Başkanlığını yürütmekteyiz. Bunun yanı sıra Türk dillerini konuşan ülkeler arasındaki bağın güçlendirilmesi amacıyla Kurumumuzun ev sahipliğinde, 13 Mayıs 2022 tarihinde Bursa’da düzenlenen toplantı ile Türk Devletleri Ombudsmanlar ve Ulusal İnsan Hakları Kurumları Birliği (TÜRKOMB) kurulmasına öncülük ettik.

İnsan Hakları Eylem Planı uygulama takviminin izlenmesi sürecinde, hem cezaevleri izleme kurulları raporu hem de planda yer alan diğer uygulamaların izlenmesi noktasında Kurumumuza öngörülen görevleri yerine getirerek raporlarımızı Adalet Bakanlığına, Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığına ve TBMM Başkanlığına sunduk.

Bu faaliyetleri gerçekleştirirken personelimizin eğitimine de ayrıca önem verdik. Personelin yetkinliğini, bilgi, görgü ve tecrübesini, aynı zamanda da sorun çözme kabiliyetini artırarak şikâyetlerin uluslararası standartlara göre, hızlı ve doğru şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak ve kurumsal kapasitenin artırılması hedefi ile personelimize yönelik olarak 34 adet eğitim faaliyeti gerçekleştirdik. Bu sayı her ay ortalama 3 adet eğitime tekabül etmektedir. 15 adet uzmanımızın 1 ay süreyle, 21 adet uzmanımızın ise 5 günlük sürelerle bilgi ve görgülerini artırmak amacıyla, ombudsmanlık ve insan hakları kurumları, Avrupa Konseyi İnsan Hakları Dairesi, AİHM, Venedik Komisyonu, Avrupa Adalet Divanı gibi kurumlarda staj yapmalarını sağladık.

Dünyada yaşanan dramlar ve insan hakları ihlalleri karşısında Kamu Denetçiliği Kurumu olarak hareketsiz kalmamız mümkün olmadı. Böylelikle hukuksuz geri itme vakaları başta olmak üzere, Ege Denizi’nde Yunanistan ve Avrupa Birliği kurum ve kuruluşlarınca yaşatılan insan hakkı ihlallerine karşı Ege Denizindeki Geri İtmeler ve Boğulan İnsan Hakları Özel Raporunu hazırladık. Bunun yanı sıra 9-10-11 Kasım 2022 tarihlerinde “Göç ve İnsan Hakları Konulu Bilgi ve Deneyim Paylaşımı Konferansı”nı İstanbul’da düzenledik. Bu özel raporun dışında Karabağ İnsan Hakları İnceleme Raporu, Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Ukraynalı Mültecilere İlişkin Olarak Macaristan’a Gerçekleştirilen Çalışma Ziyaret Raporunu hazırlayıp yayımladık.

STK’larla işbirliğine devam ettik. Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ve Uzmanlarımız tarafından TÜRK-İŞ, HAK-İŞ, MEMUR-SEN, KESK, DİSK, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Barolar Birliği, Türkiye Belediyeler Birliği gibi STK ve meslek kuruluşları ile düzenli



olarak görüşmeler gerçekleştirdik ve görüş alışverişinde bulunduk. Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına illerde gerçekleştirdiğimiz 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. Ayrıca ildeki barolar ve oda temsilcileri ile de bir araya geldik.

2022-2026 yılları arasında uygulanacak olan Stratejik Planımız çerçevesinde bu başarıyı daha üst noktalara taşımak amacıyla;

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

prensipleriyle kamu hizmetlerinin hızlı, sorunsuz olarak yürütülmesi ve insanı temel alan devlet anlayışının en üst düzeyde yerleşmesi sağlanacaktır.

Daha güzel çalışmalarda buluşmak dileğiyle.

**Şeref MALKOÇ**

**Kamu Başkanetçisi**

## İçindekiler

|  |            |
|--|------------|
| <b>SUNUŞ</b> .....   | <b>5</b>   |
| <b>BÖLÜM I</b> .....   | <b>12</b>  |
| <b>GENEL BİLGİLER</b> .....  | <b>13</b>  |
| A. <b>MİSYON VE VİZYON</b> .....   | 13         |
| B. <b>YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....  | 13         |
| C. <b>İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER</b> .....   | 14         |
| 1. <b>FİZİKSEL YAPI</b> .....  | 14         |
| 2. <b>TEŞKİLAT YAPISI</b> .....  | 14         |
| 3. <b>TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALT YAPISI</b> .....  | 18         |
| 4. <b>İNSAN KAYNAKLARI</b> .....   | 20         |
| 5. <b>SUNULAN HİZMETLER</b> .....  | 25         |
| 6. <b>YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ</b> .....  | 33         |
| <b>BÖLÜM II</b> .....  | <b>35</b>  |
| <b>AMAÇ VE HEDEFLER</b> .....  | <b>35</b>  |
| A. <b>TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER</b> .....   | 35         |
| B. <b>İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ</b> .....   | 38         |
| <b>BÖLÜM III</b> .....   | <b>40</b>  |
| <b>FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER</b> .....  | <b>40</b>  |
| A. <b>MALİ BİLGİLER</b> .....  | 40         |
| 1. <b>BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI</b> .....   | 40         |
| 2. <b>TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR</b> .....   | 40         |
| 2.1 <b>Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar</b> .....                                      | 40         |
| 3. <b>MALİ DENETİM SONUÇLARI</b> .....   | 45         |
| B. <b>PERFORMANS BİLGİLERİ</b> .....   | 46         |
| 1. <b>PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ</b> .....   | 46         |
| 1.1 <b>Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı Alt Programı</b> .....          | 47         |
| 1.2 <b>Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Alt Programı</b> .....                                  | 66         |
| 2. <b>PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....  | 81         |
| 2.1 <b>Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle İlgili Gerçekleşme Sonuçları Ve Değerlendirmeler</b> ..... | 81         |
| 2.2 <b>Performans Denetim Sonuçları</b> .....  | 82         |
| 3. <b>STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI</b> .....   | 83         |
| 4. <b>PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....  | 92         |
| <b>BÖLÜM IV</b> .....  | <b>94</b>  |
| <b>KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....                                       | <b>94</b>  |
| A. <b>ÜSTÜNLÜKLER</b> .....  | 94         |
| B. <b>ZAYIFLIKLAR</b> .....  | 94         |
| C. <b>DEĞERLENDİRME</b> .....  | 96         |
| <b>BÖLÜM V</b> .....   | <b>97</b>  |
| <b>ÖNERİ VE TEDBİRLER</b> .....  | <b>97</b>  |
| <b>EKLER</b> .....   | <b>100</b> |
| Ek 1: <b>İç Kontrol Güvence Beyanı</b> .....   | <b>100</b> |
| Ek 2: <b>Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı</b> .....   | <b>101</b> |

## **TABLolar DİZİNİ**

|  |    |
|--|----|
| Tablo 1: Donanım Verileri .....  | 20 |
| Tablo 2: Personel Sayıları.....  | 20 |
| Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu.....  | 21 |
| Tablo 4: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....   | 22 |
| Tablo 5: Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları .....  | 23 |
| Tablo 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları .....  | 24 |
| Tablo 7: Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları .....  | 24 |
| Tablo 9: 2022-2026 Dönemi Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu.....   | 39 |
| Tablo 9: 2022 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı.....   | 40 |
| Tablo 10: Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri .....  | 41 |
| Tablo 11: 2022 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı.....     | 42 |
| Tablo 12: 2022 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı..... | 42 |
| Tablo 13: 2022 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri.....   | 43 |
| Tablo 15: 2022 Yılı Bütçe Gelirleri.....   | 43 |
| Tablo 15: 2023 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı.....  | 44 |
| Tablo 16: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları.....                                    | 48 |
| Tablo 17: 2022 Yılı İdarenin Uyma Oranına Göre Dağılımı.....   | 49 |
| Tablo 18: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları .....  | 49 |
| Tablo 19: 2022 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı .....                            | 50 |
| Tablo 20: 2022 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı.....   | 51 |
| Tablo 22: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları.....  | 52 |
| Tablo 23: 2022 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı .....                                       | 53 |
| Tablo 24: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı .....  | 53 |
| Tablo 24: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı.....  | 55 |
| Tablo 25: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı .....   | 56 |
| Tablo 26: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı .....  | 57 |
| Tablo 27: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı .....  | 58 |
| Tablo 28: 2022 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı.....  | 58 |
| Tablo 29: 2022 Yılı Dosya Verileri .....   | 59 |
| Tablo 30: 2022 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım.....  | 60 |
| Tablo 31: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar .....                                       | 61 |
| Tablo 32: Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar.....                                      | 61 |
| Tablo 33: Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar.....                               | 61 |
| Tablo 35: Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar .....                                     | 62 |
| Tablo 36: Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar .....                                 | 62 |
| Tablo 37: Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar .....                                 | 63 |
| Tablo 38: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar .....                        | 63 |
| Tablo 38: 2022 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri.....   | 77 |
| Tablo 39: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri .....   | 78 |

## **SEKİLLER DİZİNİ**

|   |    |
|---|----|
| Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....                               | 16 |
| Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması..... | 17 |
| Şekil 3: Personel Sayıları .....  | 21 |
| Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı .....                                       | 23 |
| Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....                                 | 23 |
| Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı .....                          | 24 |
| Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı .....                                   | 25 |
| Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz.....   | 36 |
| Şekil 9: 2022 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı.....        | 41 |
| Şekil 10: 2022 ve 2023 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri .....                   | 44 |
| Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K.Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları .....           | 48 |
| Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları.....                     | 49 |
| Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları .....                                      | 52 |
| Şekil 14: 2022 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%).....              | 53 |
| Şekil 15: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı(%) .....                       | 54 |
| Şekil 16: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı.....                 | 56 |
| Şekil 17: 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı.....                    | 57 |
| Şekil 18: 2022 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım .....                                  | 60 |

# BÖLÜM I

## 1. GENEL BİLGİLER

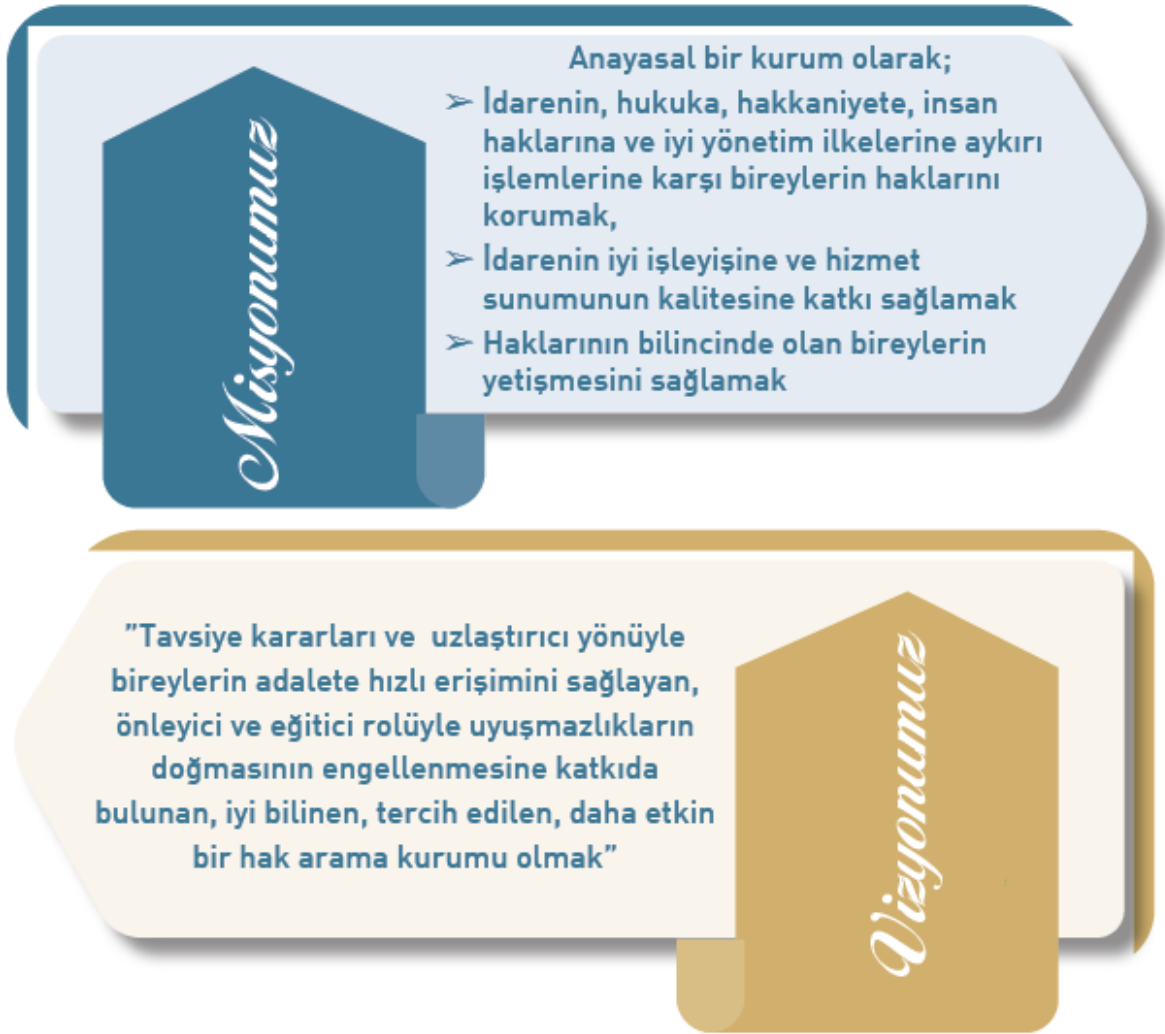
## BÖLÜM I

### 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 2022-2026 dönemini kapsayacak olan “Stratejik Planı” ile belirlenmiştir. Bu kapsamda;

#### Misyonumuz ve Vizyonumuz;



#### B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

6328 sayılı Kanun uyarınca;

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

Ancak;

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

Kurumumuzun görev alanı dışındadır.

Ayrıca, 6328 sayılı Kanun uyarınca, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklar; sebepleri, konusu ve tarafları aynı olan ve daha önce sonuçlandırılan şikâyetler incelenmemektedir. Belirli bir konuyu içermeyen 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 artıran 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. TEŞKİLAT 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 Kanun'da Kamu Başdenetçisi'nin ve Kamu Denetçilerinin görevleri sayılmaktadır:

**Kamu Başdenetçisi'nin görevleri şunlardır:**

- a) Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- b) Bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak.
- c) Yıllık raporu hazırlamak.
- ç) Yıllık raporu beklemezsizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- d) Raporları kamuoyuna duyurmak.
- e) Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- f) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü düzenlemek.
- g) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- ğ) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.

**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.

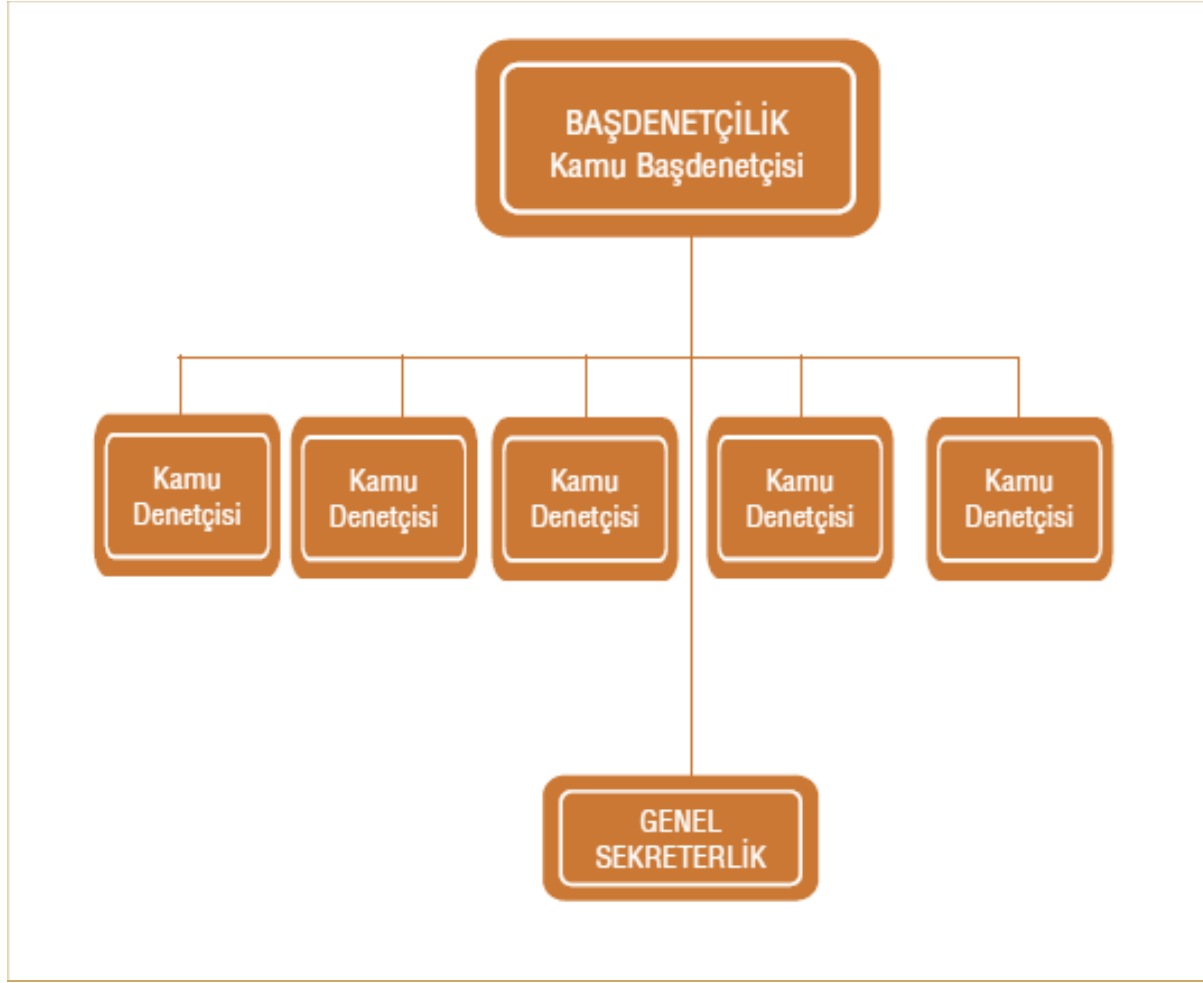
**Genel Sekreterliğin görevleri şunlardır:**

- 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.

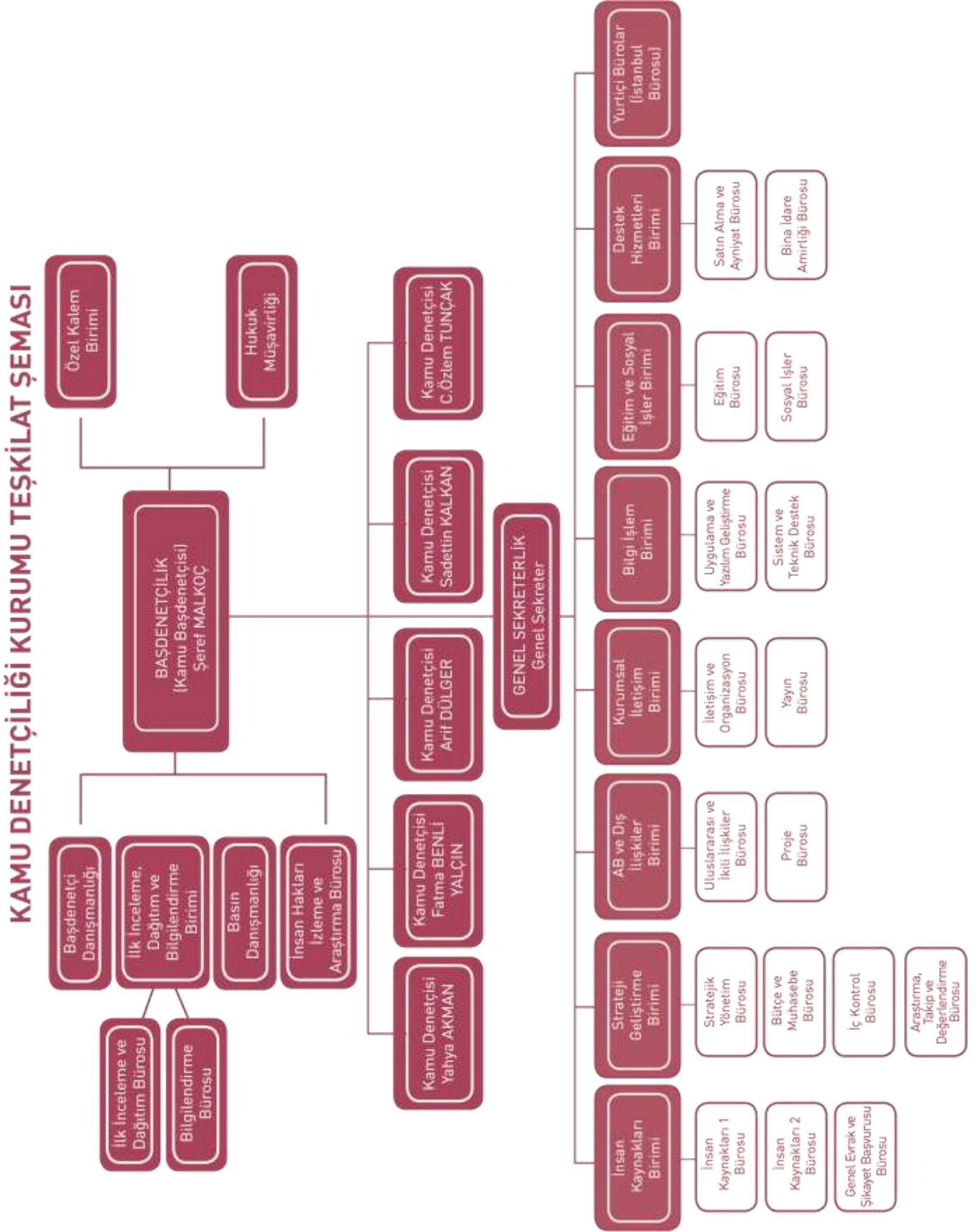


**Şekil 1:** Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nda, 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 14/02/2022 tarih ve 4089 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. TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALTYAPISI



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

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

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

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

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

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

Diğer yandan gelişimin her alanda hızla yaşandığı günümüzde çalışma hayatının vazgeçilmez unsuru olan bilgi teknolojileri altyapısının eksikliklerinin giderilmesi, yeni şartlara ve gereksinimlere uyumlu hale getirilmesi ile güncelliğinin sürekli korunması ihtiyacı kapsamında **2022 yılında;**

- Şikâyet Yönetim Sisteminde, Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda aşağıdaki düzenlemeler yapılmıştır:
  - Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilme işlemleri devam etmektedir.
  - Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak vatandaşların e-Başvuru esnasında muhtemel çıkabilecek kararı görmelerini sağlayacak ekranların geliştirme işlemleri devam etmektedir.
  - Kurum web sayfasındaki başvuru formu güncellenmiştir.
  - Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkisel bir yapı oluşturulma işlemleri devam etmektedir.
  - OCR işlemleri için ayrı bir sunucunun oluşturulması ve yazılımlarının tamamlanarak devreye alınması sağlanmıştır. Tarama işlemleri devam etmektedir.
  - Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilme işlemleri tamamlanmış olup sisteme belirli periyotlarla karar yükleme işlemleri devam etmektedir.
  - UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması devam etmektedir.
  - E-imza sisteminde EYP 2.0 alt yapısına geçiş işlemleri tamamlanmıştır.

- Birleştirme kararlarında her kişiye özel karar çıkması ve bu işlemlerin istatistiğe yansıtılması kapsamında geliştirme çalışmaları devam etmektedir.
- E-Başvuru sistemine ilişkin olarak aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilmiştir:
  - E-Başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları devam etmektedir.
  - Yurt içinden ve dışından E-Başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilme işlemi devam etmektedir.
  - Farklı dillerde başvuru sayfalarının oluşturulması işlemi devam etmektedir.
  - Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi sağlanmıştır.
  - Vatandaşların başvurularına sonradan ek evrak yükleyebilmeleri için geliştirmeler tamamlanmıştır.
  - Vatandaşların yükledikleri evrakları e-Başvuru ekranından görebilmeleri sağlanmıştır.
  - Vatandaşların başvuru ekranında kendilerinin ve vekâleten adlarına yapılan başvuruları ayrı ayrı görebilmeleri için gerekli olan geliştirmeler tamamlanmıştır.
- Kurumumuzun web sayfasında ise şunlar yapılmıştır:
  - Web sayfası içerik yönetim sistemi geliştirmeleri tamamlanmış, mevcut Kurum web sayfası geliştirilen içerik yönetim sistemine entegre edilerek yayına alınmıştır. Diğer Kurum web sayfalarımızın da içerik yönetim sistemine entegre edilmesi işlemine devam edilmektedir.
  - Kurum ve çocuk web sayfalarının tasarımları yenilenerek yayına alınmıştır.
  - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında içerik güncellemeleri yapılmıştır.
  - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında yayına alınacak içeriklerin dinamik bir yapıya kavuşturulması ile içerik zenginleştirmelerinin yapılması işlemleri devam etmektedir.
  - Kurum engelli web sayfasının tasarlanarak yayına alınması ve engelli kişiler için başvuru ortamlarının oluşturulması çalışmaları sürdürülmektedir.
  - Kurum içerisinde aktif olarak kullanılan bütün birimlerin işlemlerini senkronize olarak yürütebildiği portal sisteminin oluşan talepler kapsamında analizlerinin yapılarak yenilenmesi ve geliştirilmesi çalışmaları devam etmektedir.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için gerekli düzenlemeler ve çalışmalar yapılarak, iç ve dış denetimler gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar TÜRKAK Akredite Kuruluşça onaylanarak ISO 27001 Sertifikası alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisince yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında çalışmalar yapılmıştır. İç denetim yapılarak denetim raporu Dijital Dönüşüm Ofisine iletilmiştir.

Kurumumuzun ve tüm personeline ait 2022 Aralık sonu itibariyle mevcut donanım bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır:

**Tablo 1:** Donanım Verileri

| ÜRÜN TİPİ               | ADEDİ |
|-------------------------|-------|
| Masaüstü Bilgisayar     | 277   |
| Dizüstü Bilgisayar      | 205   |
| Mobil Yazıcı            | 1     |
| Siyah Beyaz Yazıcı      | 131   |
| Çok Fonksiyonlu Yazıcı  | 2     |
| Renkli Yazıcı           | 13    |
| Fotokopi Cihazı         | 10    |
| Barkod Yazıcı           | 1     |
| Fotoğraf Yazıcı         | 1     |
| Tarayıcı                | 7     |
| Sunucular               | 7     |
| Depolama Ünitesi        | 3     |
| Güvenlik Duvarı         | 3     |
| Spam Mail Filtre Cihazı | 2     |
| Omurga Anahtarı         | 2     |
| Ağ Anahtarı             | 37    |
| Projeksiyon Cihazı      | 9     |
| Kablosuz Erişim Cihazı  | 23    |
| Video Konferans Cihazı  | 1     |
| Kart Baskı Cihazı       | 1     |
| Santral Ünitesi         | 3     |

#### 4. İNSAN KAYNAKLARI



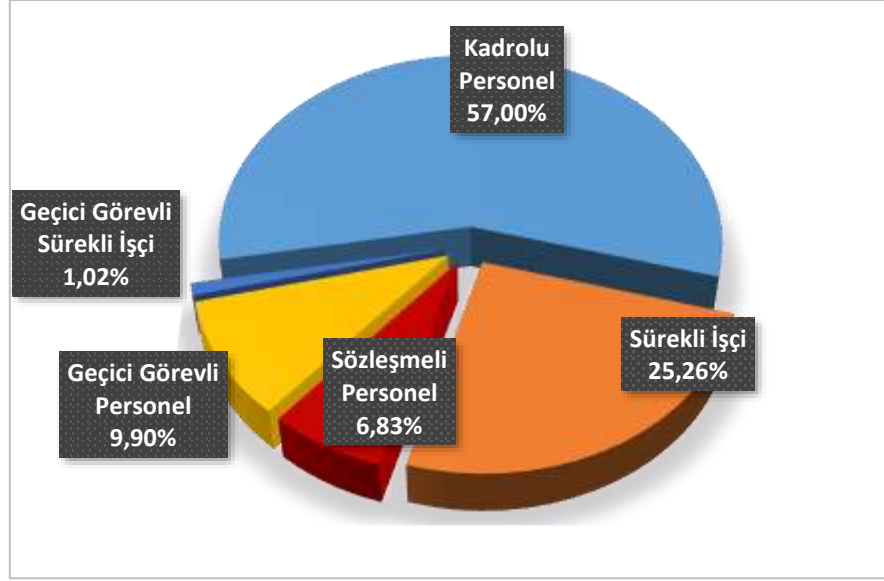
Kurumumuz, 31 Aralık 2022 tarihi itibariyle **167** kadrolu, **74** sürekli işçi, **20** sözleşmeli personel, **29** geçici görevli personel ve **3** geçici görevli sürekli işçi olmak üzere toplam **293** personelden oluşmaktadır.

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     |
|-------------------------|------------------|--------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|
|                         | <b>167</b>       | <b>74</b>    | <b>20</b>           | <b>29</b>               | <b>3</b>                    | <b>293</b> |
|                         | 57%              | 25,26%       | 6,83%               | 9,90%                   | 1,02%                       |            |

Şekil 3: Personel Sayıları



Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu

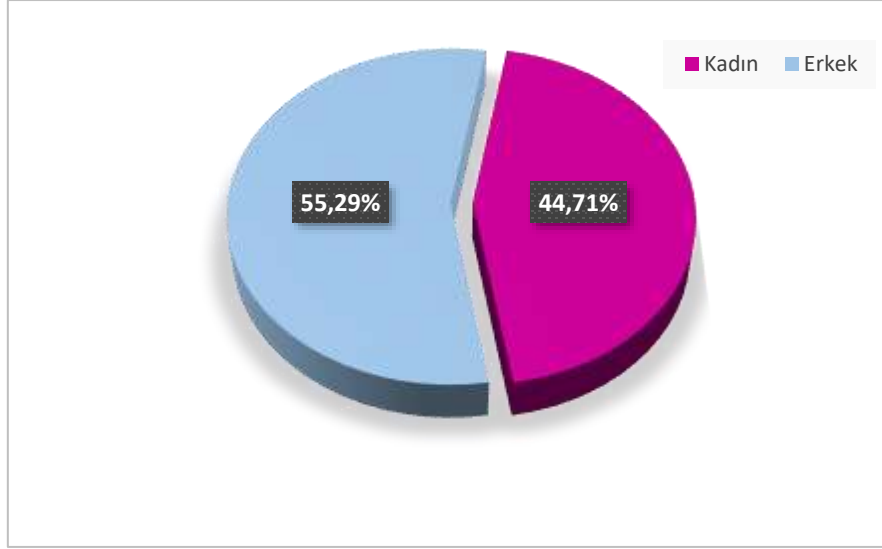
| Sınıfı | Unvanı                      | Derecesi | Dolu | Boş | Toplam |
|--------|-----------------------------|----------|------|-----|--------|
| GİH    | Kamu Başdenetçisi           | 1        | 1    | -   | 1      |
| GİH    | Kamu Denetçisi              | 1        | 5    | -   | 5      |
| GİH    | Genel Sekreter              | 1        | 1    | -   | 1      |
| GİH    | Hukuk Müşaviri              | 1        | -    | 1   | 1      |
| GİH    | İç Denetçi                  | 1        | -    | 1   | 1      |
| GİH    | İç Denetçi                  | 3        | -    | 1   | 1      |
| GİH    | İç Denetçi                  | 5        | -    | 1   | 1      |
| GİH    | Kamu Denetçiliği Uzmanı     | 1        | 52   | 13  | 65     |
| GİH    | Kamu Denetçiliği Uzmanı     | 3        | 12   | 28  | 40     |
| GİH    | Kamu Denetçiliği Uzmanı     | 4        | 17   | 2   | 19     |
| GİH    | Kamu Denetçiliği Uzmanı     | 5        | 14   | 12  | 26     |
| GİH    | Kamu Denetçiliği Uzman Yrd. | 9        | 19   | 31  | 50     |
| GİH    | Mali Hizmetler Uzmanı       | 1        | 1    | 1   | 2      |
| GİH    | Mali Hizmetler Uzmanı       | 6        | -    | 1   | 1      |
| GİH    | Şube Müdürü                 | 1        | 4    | -   | 4      |
| THS    | Mühendis                    | 1        | 1    | -   | 1      |
| THS    | Mühendis                    | 3        | 1    | 1   | 2      |
| GİH    | Araştırmacı                 | 1        | 1    | 1   | 2      |
| GİH    | Uzman                       | 2        | 1    | -   | 1      |
| GİH    | Uzman                       | 3        | 1    | -   | 1      |
| GİH    | Uzman                       | 6        | 1    | -   | 1      |
| GİH    | Uzman                       | 8        | 1    | -   | 1      |

| Sınıfı        | Unvanı   | Derecesi | Dolu       | Boş        | Toplam     |
|---------------|--|----------|------------|------------|------------|
| GİH           | Şef  | 3        | 5          | -          | 5          |
| GİH           | Mütercim                                       | 5        | -          | 1          | 1          |
| GİH           | Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni            | 3        | 8          | 1          | 9          |
| GİH           | Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni            | 5        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (Ö) (3-12) | 3        | -          | 3          | 3          |
| GİH           | Bilgisayar İşletmeni                           | 3        | 2          | 1          | 3          |
| GİH           | Bilgisayar İşletmeni                           | 5        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Bilgisayar İşletmeni                           | 6        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Memur  | 5        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Memur  | 6        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Memur  | 9        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Memur (Ş)                                      | 7        | 1          | -          | 1          |
| GİH           | Memur (Ş)                                      | 12       | 2          | -          | 2          |
| SH            | Şoför  | 10       | -          | 1          | 1          |
| SH            | Psikolog                                       | 1        | 1          | -          | 1          |
| SH            | Sosyal Çalışmacı                               | 1        | 1          | -          | 1          |
| TH            | Mühendis (Ö)                                   | 1        | -          | 3          | 3          |
| TH            | Çözümleyici                                    | 3        | -          | 1          | 1          |
| TH            | Programcı                                      | 5        | -          | 1          | 1          |
| TH            | Kütüphaneci                                    | 3        | 1          | -          | 1          |
| TH            | Tekniker                                       | 4        | 1          | -          | 1          |
| TH            | Tekniker (Ö)                                   | 1        | -          | 3          | 3          |
| TH            | Tekniker (Ş)                                   | 6        | 1          | -          | 1          |
| TH            | Teknisyen                                      | 3        | 2          | -          | 2          |
| TH            | Teknisyen                                      | 7        | 1          | -          | 1          |
| TH            | Teknisyen (Ö) (3-12)                           | 3        | -          | 3          | 3          |
| YH            | Hizmetli (Ş)                                   | 11       | 1          | -          | 1          |
| YH            | Hizmetli (Ş)                                   | 14       | 1          | -          | 1          |
| <b>TOPLAM</b> |  |          | <b>167</b> | <b>112</b> | <b>279</b> |

**Tablo 4:** Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

| Cinsiyet      | Kadrolu Personel | Geçici Görevli Personel | Sözleşmeli Personel | Sürekli İşçi | Geçici Görevli Sürekli İşçi | Toplam     | Dağılım Oranı % |
|---------------|------------------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------------------|------------|-----------------|
| Kadın         | 71               | 19                      | 2                   | 39           | -                           | 131        | 44,71%          |
| Erkek         | 96               | 10                      | 18                  | 35           | 3                           | 162        | 55,29%          |
| <b>TOPLAM</b> | <b>167</b>       | <b>29</b>               | <b>20</b>           | <b>74</b>    | <b>3</b>                    | <b>293</b> |                 |

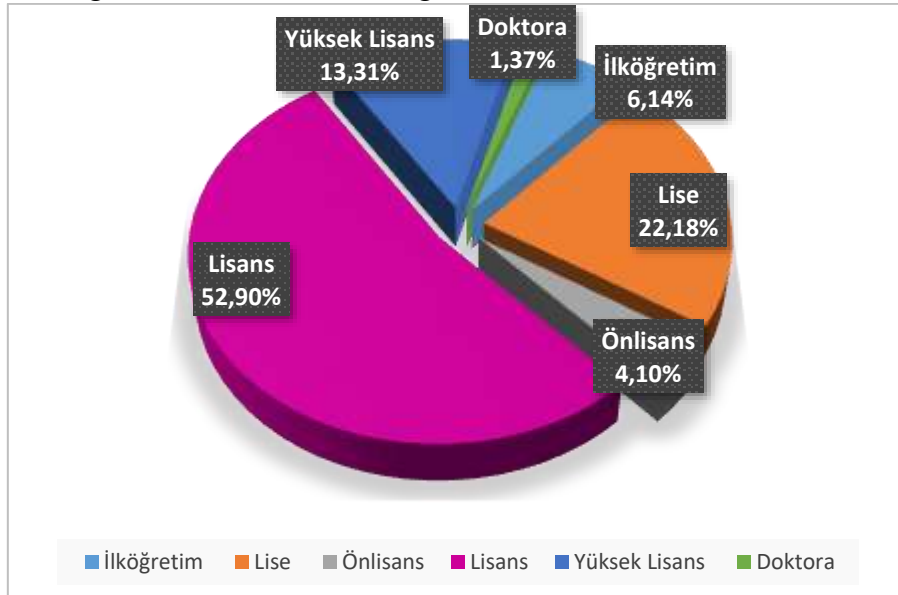
**Şekil 4:** Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



**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                | -                       | -                   | 16           | -                           | 18         | 6,14%           |
| Lise          | 4                | -                       | 12                  | 46           | 3                           | 65         | 22,18%          |
| Önlisans      | 5                | -                       | 4                   | 3            | -                           | 12         | 4,10%           |
| Lisans        | 116              | 26                      | 4                   | 9            | -                           | 155        | 52,90%          |
| Yüksek Lisans | 36               | 3                       | -                   | -            | -                           | 39         | 13,31%          |
| Doktora       | 4                | -                       | -                   | -            | -                           | 4          | 1,37%           |
| <b>TOPLAM</b> | <b>167</b>       | <b>29</b>               | <b>20</b>           | <b>74</b>    | <b>3</b>                    | <b>293</b> |                 |

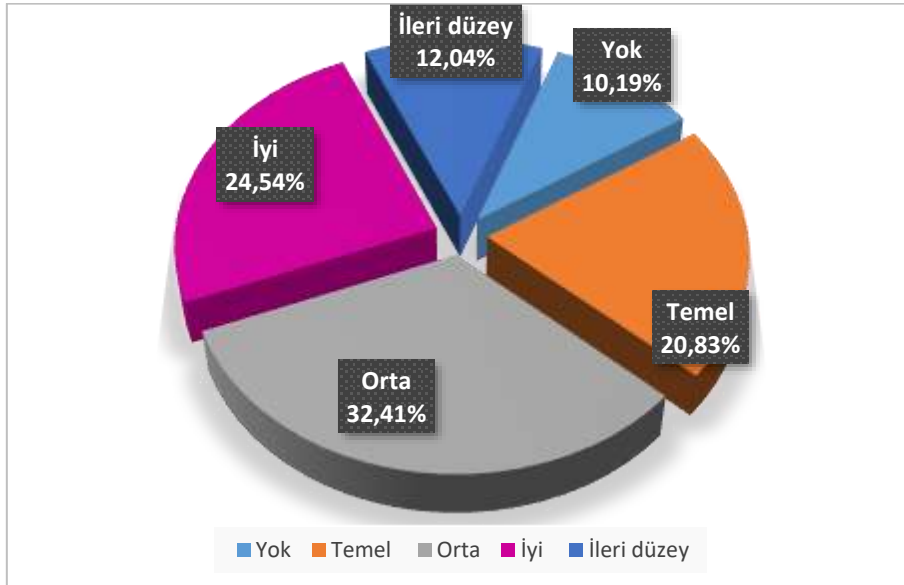
**Şekil 5:** Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı





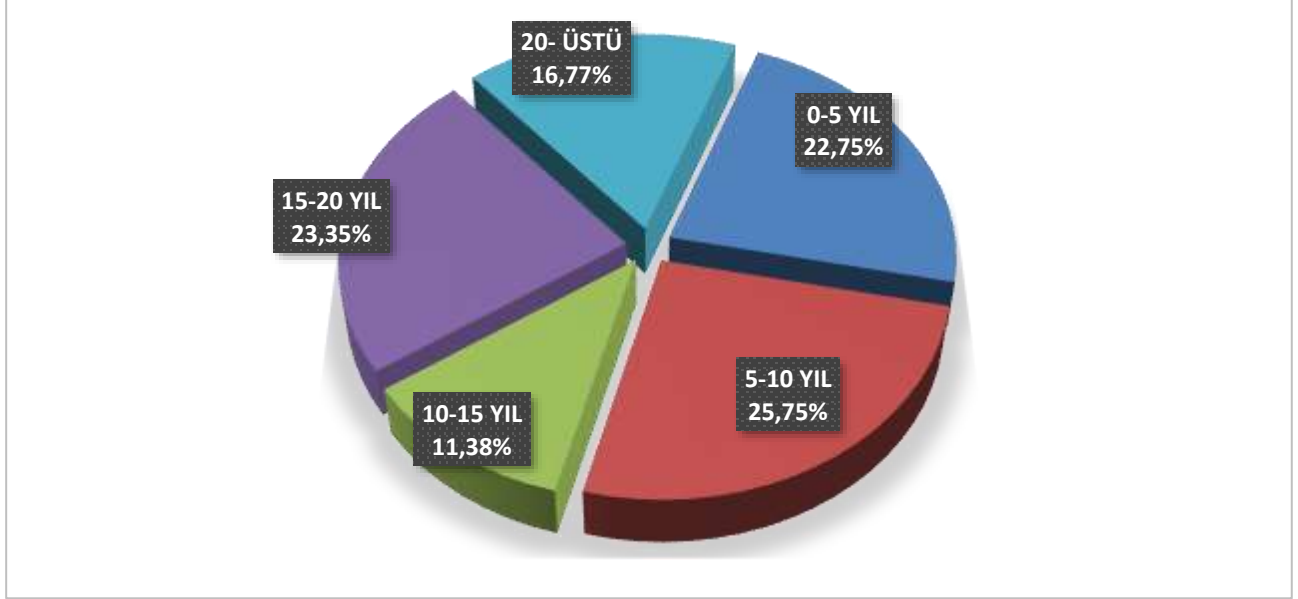
**Tablo 6:**Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları

| Yabancı Dil Seviyesi | Kadrolu Personel | Geçici Görevli Personel | Sözleşmeli Personel | Toplam     | Dağılım Oranı |
|----------------------|------------------|-------------------------|---------------------|------------|---------------|
| Yok                  | 10               | 3                       | 9                   | 22         | 10,19%        |
| Temel                | 34               | 4                       | 7                   | 45         | 20,83%        |
| Orta                 | 59               | 9                       | 2                   | 70         | 32,41%        |
| İyi                  | 41               | 10                      | 2                   | 53         | 24,54%        |
| İleri düzey          | 23               | 3                       |                     | 26         | 12,04%        |
| <b>TOPLAM</b>        | <b>167</b>       | <b>29</b>               | <b>20</b>           | <b>216</b> |               |

**Şekil 6:** Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı**Tablo 7:** Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları

|               | Kadrolu Personel Sayısı | Dağılım Oranı |
|---------------|-------------------------|---------------|
| 0-5 Yıl       | 38                      | 22,75%        |
| 5-10 Yıl      | 43                      | 25,75%        |
| 10-15 Yıl     | 19                      | 11,38%        |
| 15-20 Yıl     | 39                      | 23,35%        |
| 20- Üstü      | 28                      | 16,77%        |
| <b>TOPLAM</b> | <b>167</b>              |               |

**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:

- Kurumu yönetmek ve temsil etmek.
- Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- Denetçiler arasında işbirliğini sağlamak ve uyumlu çalışmalarını gözetmek.
- Denetçilerin görev alanına ilişkin olarak ortaya çıkan tereddütleri gidermek.
- Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü belirlemek ve gerektiğinde değiştirmek.
- Gerek gördüğünde şikâyet başvurusunu bizzat sonuçlandırmak.
- Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak.
- Yıllık raporu hazırlamak ve Komisyona sunmak.
- Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- Raporları kamuoyuna duyurmak.
- Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- Genel Sekreter, uzman ve uzman yardımcılarının görevleri sebebiyle bir suç işledikleri öne sürüldüğü takdirde ceza soruşturması ve kovuşturması yapılabilmesi için izin vermek.
- Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- İhtiyaç duyulan iş ve konularla ilgili olarak kamu kurum ve kuruluşlarındaki personelin geçici olarak görevlendirilmesini istemek.
- 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.

### **5.1.2 Özel Kalem Birimi**

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

### **5.1.3 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 taslakları, uyuşmazlıklara ilişkin işleri inceleyip hukuki görüş belirtmekte, anlaşmazlıkları önleyici hukuki tedbirleri almakta, Kurumun taraf olduğu adli ve idari davalarda, iç ve dış tahkim yargılamasında, icra işlemlerinde ve

yargıya intikal eden diğer her türlü uyuşmazlıklarda Kurumumuzu temsil etmekte, diğer kamu idarelerince hazırlanan mevzuatlara Kurumumuz adına görüş verilmesini sağlamakta ve soru önergelerinin cevaplandırılması işlemlerini yürütmektedir.

#### **5.1.4 Basın Danışmanlığı**

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

#### **5.1.5 İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi**

##### **5.1.5.1 İlk İnceleme ve Dağıtım Bürosu**

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

##### **5.1.5.2 Bilgilendirme Bürosu**

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

#### **5.1.6 İnsan Hakları İzleme ve Araştırma Bürosu**

Ulusal ve uluslararası insan hakları ihlallerinin gözlemlenmesi, insan hakları alanında yaşanan gelişmelerin incelenmesi, Avrupa Konseyi, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Birleşmiş Milletler ve diğer ilgili uluslararası insan hakları kurum ve kuruluşlarının takip edilmesi, AIHM ve AYM kararlarının araştırılması, Cumhurbaşkanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, Diyanet İşleri Başkanlığı gibi kamu kurum ve kuruluşları ile insan hakları alanında iş birliği ve koordinasyonun

gerçekleştirilmesi, insan hakları alanında faaliyet gösteren vakıf, dernek vb. kuruluşlarla iş birliği ve koordinasyon gerçekleştirilmesi, insan hakları alanında düşüncelerin üretilmesi ile benzeri görevlerin sonucunda özel rapor, analiz, makale, broşür hazırlanması ve yayımlanması görevlerini yürütmektedir.

### **5.1.7 Başdenetçi Danışmanlığı**

Başdenetçi Danışmanlığı, Kurumun işleyişinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması kapsamında teşkilat yapısı yönergesi ile Başdenetçiliğe 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 çerçevede, Kamu Başdenetçiliği Makamının 14/08/2013 tarihli ve 61 sayılı onayı ile oluşturulan ve en son 14/02/2022 tarih ve 4089 sayılı Başdenetçilik Makam Oluru ile güncellenen “Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi” kapsamında yer alan Genel Sekreterliğe bağlı hizmet birimlerince sunulan hizmetler aşağıda açıklanmaktadır.

### **5.2.1 İnsan Kaynakları Birimi**

#### **5.2.1.1 İnsan Kaynakları 1 Bürosu**

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

#### **5.2.1.2 İnsan Kaynakları 2 Bürosu**

İnsan Kaynakları 2 Bürosu, Kurum personelinin sınav, atama, yükselme, nakil, özlük, disiplin, sicil, ücret, tahakkuk, terfi, intibak, kıdem aylığı, mal bildirim, yabancı dil yardımı ödeneği, kesenek, emeklilik ve benzer iş ve işlemlerinin yapılması, takibinin sağlanması ve ilgili programlara işlenmesi, yine sürekli işçi olarak görev yapan Kurum personelinin özlük, disiplin, izin, geçici görevlendirme, çalışma belgesi, kısmi süreli veya tam süreli çalışma talepleri, emeklilik işlemleri ile Toplu İş Sözleşmesi işlemlerinin yürütülmesi ve işgücü çizelgelerinin takip eden ayın sonuna kadar İŞKUR’a bildirilmesi, Kamu Denetçiliği Yüksek Disiplin Kurulu ve Disiplin Kurulunun sekretarya işlemlerinin yürütülmesi, yurtiçi ve yurtdışı geçici ve sürekli görevlendirmelerinde yolluk ve harcırah işlemleri ile bilirkişi ödemeleri, telif ücreti ödemeleri, BES ödemeleri, yurtdışı maaş ödemeleri ile yabancı dil kursu devlet katkısı ödemeleri işlemlerinin yürütülmesi ve personel kadro cetvellerinin hazırlanması ile iptal–ihdas işlemlerini gerçekleştirilmesi görevlerini yürütmektedir.

#### **5.2.1.3 Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu**

Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu, Kuruma yapılan şikâyet başvurusu kaydının yapılarak, numara ve dosyalanmasının gerçekleştirilmesi ve şikâyet başvurusunun İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimine verilmesi işlemlerinin yerine getirilmesi, Kurumumuzun genel evrak

hizmetlerini de yürütmesi ile Kurum arşivinin ilgili mevzuata uygun düzenlenmesi, arşive ait iş ve işlemlerinin yürütülmesi hizmetlerini yerine getirmektedir.

## **5.2.2 Strateji Geliştirme Birimi**

### **5.2.2.1 Stratejik Yönetim Bürosu**

Stratejik Yönetim Bürosu, Kurumun stratejik planlama çalışmalarını yürüterek Stratejik Plan ile 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 program 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 yurt dışı faaliyetleri kapsamında Avrupa Birliği, uluslararası kuruluşlar ve diğer ülkelerle yürüttüğü projeler ile programların hazırlanması, projelerin uygulanması ve yürütülmesinde ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gerekli koordinasyonun sağlanması hizmetlerini yürütmektedir.

### 5.2.4 Kurumsal İletişim Birimi

#### 5.2.4.1 İletişim ve Organizasyon Bürosu

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

#### 5.2.4.2 Yayın Bürosu

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

### 5.2.5 Bilgi İşlem Birimi

#### 5.2.5.1 Uygulama ve Yazılım Geliştirme Bürosu

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

iş listesine eklenmesi ile sosyal medya hesaplarına teknik destek sağlanması hizmetlerini yürütmektedir.

#### 5.2.5.2 Sistem ve Teknik Destek Bürosu

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

### 5.2.6 Eğitim ve Sosyal İşler Birimi

#### 5.2.6.1 Eğitim Bürosu

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

#### 5.2.6.2 Sosyal İşler Bürosu

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

### 5.2.7 Destek Hizmetleri Birimi

#### 5.2.7.1 Satın Alma ve Ayniyat Bürosu

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

#### 5.2.7.2 Bina İdare Amirliği Bürosu

Bina İdare Amirliği Bürosu, Kuruma ait hizmet yerleriyle ilgili güvenlik tedbirlerinin alınması ve yürütümünün sağlanması, temizlik, taşıma, ısınma, aydınlatma, haberleşme, güvenlik ve benzeri hizmetlerinin yürütülmesi, sivil savunma ve seferberlik hizmetlerinin planlanması, müracaat



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

### **5.2.8 Yurtiçi Bürolar (İstanbul Bürosu)**

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 denetçiyi 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 yönergelere 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 Kanunu'na ekli II sayılı cetvelde yer alan özel bütçeli bir idare olup, bünyesinde Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik olmak üzere iki harcama birimi bulunmaktadır. Bu birimlerin harcama yetkililiği görevi Genel Sekreter tarafından yürütülmektedir. Söz konusu Kanunun 55'inci maddesinde İç Kontrol; "İdarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan mali ve diğer kontroller bütünüdür." şeklinde tanımlanmış, 56'ncı maddesinde ise iç kontrolün amacının; Kamu gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yönetilmesini,

kamu idarelerinin kanunlara ve diğ er d uzenlemelere uygun olarak faaliyet g ostermesini, her t rli malî karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesini, varlıkların kötüye kullanılması ve israfi önlemek ve kayıplara karşı korunmasını sağlamak olduğu belirtilmiştir.

Kurumumuzda iç kontrol konusunda çalışmalara başlanmış ve üst yönetimin de desteğiyle iç kontrol sisteminin kurulması sağlanmıştır. İlk olarak, mevcut iç kontrol sistemimizi I  Kontrol Standartlarına uyumlu hale getirebilmek, uygulanmasını izlemek, geliştirmek ve yürürlükteki iç kontrol mevzuatı gereklerini yerine getirebilmek amacıyla Strateji Geliştirme Birimi koordinatörlüğünde Kamu I  Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı hazırlanmıştır. Etik Kurulu kurularak faaliyete ge irilmif ve tüm personele etik ilkeleri hakkında bilgilendirici eğitimler verilmiştir. Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Şeması kapsamında birim ve bürolarda çalışan personellerin görev tanımları oluşturularak organizasyon yapısı içerisinde görev, yetki ve sorumlulukları açık bir Şekilde belirlenmiştir.

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

Ayrıca, yetki devirlerine ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere İmza Yetkileri Devri Yönergesi çıkarılmıştır.

31.12.2005 tarih ve 26040 (3. Mükerrer) sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak 01.01.2006 tarihinde yürürlüğe giren I  Kontrol ve  n Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik'te belirtilen mali karar ve işlemlerin ön mali kontrolleri, Kamu Denetçiliği Kurumu I  Kontrol ve  n Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi kapsamında Genel Sekreterlik tarafından yapılmaktadır. Ayrıca, kurumumuz harcama birimleri tarafından,  deme Emri Belgeleri ve ekli belgeler üzerinde de ön mali kontrol yapılmaktadır.

Kamu I  Kontrol Standartları Tebliği'ne göre kamu iç kontrol standartlarına uyumun sağlanması için İdare Performans Programı ile İdare Faaliyet Raporu içerik olarak mevzuata uygun hazırlanmıştır.

Kurumumuzun 2022-2026 dönemini kapsayan ikinci Stratejik Planı da mevzuata uygun olarak İdarenin kendi birimleri ve personelinin katkılarıyla hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

## BÖLÜM II

### AMAÇ VE HEDEFLER

#### A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER



Kurumumuz, **Anayasada güvence altına alınan temel hak ve özgürlüklerin korunması, insan hakları ve hak arama konularında toplumun yeterli bilince ulaşması için çalışmakta olup**, 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 Kurumun kurulmasıyla idare ve birey arasında karşılaşılan uyuşmazlıkların bağımsız bir yapı içinde etkin ve hızlı bir şekilde çözümlenmesi amaçlanmış, Kanunda belirtilen istisnalar haricinde idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışları Kurumun görev alanına girmektedir.

Anayasa'nın 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.

Kurumumuz;

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

prensipleriyle faaliyetini yürütmektedir.

Aynı zamanda Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 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 düzenlemesine 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.

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 Yönetmelik’in “İyi yönetim ilkeleri” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan ilkeleri göz önünde bulundurmaktadır. Anılan ilkeler şunlardır:

### Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz



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.

Aynı zamanda özel rapor hazırlama ve kamuoyunun dikkatine sunma yetkisi bulunan Kurumumuz, bu kapsamda; özellikle son yıllarda dünyanın çeşitli bölgelerde giderek artan istikrarsızlık, silahlı çatışma, iç karışıklık, baskı ve zulüm sebepleriyle yer değiştirerek ülkemize gelen göçmenler başta olmak üzere, sınırlarda da yaşanan hak ihlalleri kapsamında 2022 yılında gerçekleştirilen iki adet inceleme raporu ve bir adet özel rapor hazırlanarak kamuoyunun bilgisine sunmuştur. Bu çalışmaların artarak devam etmesi hedeflenmektedir.

Ayrıca, Kurumumuz, yönetim ve karar alma süreçlerini tüm paydaşların iş birliği ve katılımı ile yapmakta, uzlaşmacı, saydam, hesap verebilir, etkili ve sorumlu bir yönetim anlayışı içerisinde davranmaktadır. Toplumda hak arama kültürünü geliştirmeye çalışan ve hukukun üstünlüğü anlayışını Türkiye’de bir kültür haline getirme hedefi bulunan Kurumumuz, 2022 yılı itibariye yürürlüğe giren KDK 2022-2026 dönem stratejik planında belirlediği bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde iyi yönetimin temel ilkeleri olan **tutarlılık (öngörülebilirlik), sorumluluk, hesap verebilirlik, adillik, tarafsızlık, etkililik, hukuka bağlılık** ve **mesleki özen ve titizlik** önemli bir tutmaktadır.

## B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ



5018 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesi çerçevesinde oluşturulan ve 2017-2021 yılları arasında yürürlükte olan stratejik plan, başarıyla uygulanmış ve hedeflerimizde öngörülenin çok üzerinde bir başarı yakalanmıştır. 2022-2026 dönemini kapsayan Kurumumuz ikinci Stratejik Planımız ise; 03/09/2021 tarihinde nihai hali verilerek yürürlüğe girmiştir.

Mevcut başarıyı daha üst noktalara taşıma amacı ve bakış açısıyla hazırlanan 2022-2026 dönemi Stratejik Planı ile Kurumumuzun gelecekteki başarısı için bir yol haritası çizilmektedir. Plan kapsamında belirlenen amaç ve hedefler ve stratejilerle; özellikle hak ihlallerinin önlenmesi, hak arama kültürünün yaygınlaşması ve kamu yönetiminde iyi yönetim ilkelerinin uygulanmasında Kurumun rehberlik yönü ortaya konulmuş ve bu hususlarda gerçekleştirilecek somut faaliyetler vurgulanmış, şikayet/başvuru ve karar süreçlerine ilişkin olarak; mevzuatsal, teknolojik ve organizasyonel yapının güçlendirilmesi için gerekli faaliyetler ortaya konulmuş, gerek kurumsallaşma gerekse Kurumun daha da etkin hale kavuşturulması ile paydaşlarla olan iletişim ve işbirliği düzeyinin artırılmasının sağlanması hedeflenmiştir.

Bu kapsamda; 2022-2026 Stratejik Planı, geleceğe dönük üç amaç öngörmektedir. Öncelikle idarenin işlem, eylem, tutum ve davranışlarını denetleme temel işlevi kapsamında "**Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak**" amacı öngörülmüş olup Kurumun asli vazifesine dair hedefler belirlenmiştir. Ardından bir hak arama yolu hüviyetindeki kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere hak arama yollarının kullanımını teşvik etmek için "**Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak**" amacı belirlenmiştir. Ayrıca her iki amacın gerektirdiği hedeflerin istenen düzeyde gerçekleşmesinin Kurumun personel ve bilgi işlem yapılanmasına bağlı olduğu tespiti üzerinden de "**Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek**" amacı kurgulanmıştır.

Ortaya konulan bu 3 amaç altında toplam 9 hedef ve 11 temel performans göstergesi belirlenmiş olup, Kurumun bu beş yıllık sürecine yönelik bakışını yansıtan söz konusu amaçlar ve bunların altında ele alınan hedefler, aslında 2017-2021 Stratejik Planında gerçekleştirilemeyen ve eksik kalan hususların hayata geçirilmesi ile Kurumu anayasal işlevine uygun bir noktaya taşıyacak yeni yaklaşımların benimsenmesi anlayışına dayanmaktadır. Bu yönleriyle de plandaki amaç ve hedeflerin, kurumsal ihtiyaçlar göz önüne alınarak ve geleceğe dair fikirleri içerecek şekilde hazırlandığı görülebilmektedir. Yani her bir amaç ve hedef, misyon ve vizyonda öngörülen anlayışla kurumsal gelişime odaklanmaktadır.

Diğer yandan Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in Stratejik Planların İzlenmesi ve Değerlendirilmesi ile Uygulama Sonuçları" başlıklı 16'ncı maddesi kapsamında Kurumumuzun 2022-2026 dönemini kapsayan Stratejik Planına ilişkin olarak; ilk uygulama yılı olan 2022 Yılı Değerlendirme Raporu sonuçları İdare Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Kurumumuzun 2022-2026 dönemi Stratejik Planı 2022 yılına ilişkin izleme ve değerlendirme sonuçlarına ilişkin bilgilere "B. Performans Bilgileri" bölümünde yer alan "3. Stratejik Planın Değerlendirilmesi" ve "4. Performans Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi" başlıklarında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

**Tablo 8:** 2022-2026 Dönemi Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu

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

- Hedef 1.1:** Başvurucuların KDK'ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması
- Hedef 1.2:** Şikâyet inceleme metotlarının geliştirilmesi ile denetim sürecinin etkinliğinin artırılması
- Hedef 1.3:** Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere önleyici raporlar hazırlanması ve eğitici rolün üstlenilmesi
- Hedef 1.4:** İdareler ile başvurular arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması
- Hedef 1.5:** Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dâhil edilmesi

**AMAÇ 2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak**

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

**AMAÇ 3: Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek**

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



## BÖLÜM III

### FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

#### A. MALİ BİLGİLER

##### 1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI



Kurumumuza 2022 yılında, 7344 sayılı 2022 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 46.828.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Yıl içerisinde 28.547.497,00 TL ödenek eklenmiş, 4.999.482,00 TL ödenek düşülmüştür. Toplam 70.376.015,00 TL ödeneğin 67.066.920,00 TL'si (% 95,3) kullanılmıştır. Sorumluluk gerektiren ödenek üstü giderimiz yoktur.

2022 yılı ödenekleri ağırlıklı olarak personel giderleri ile mal ve hizmet alımlarında yoğunlaşmaktadır. Bu ödenekler, işleyişte sürekliliği sağlamak amacı ile yıl içerisinde kullanılmıştır.

Kurumumuzun 2022 yılı bütçe giderlerinin ekonomik sınıflandırmaya göre dağılımı ve gerçekleşme oranları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

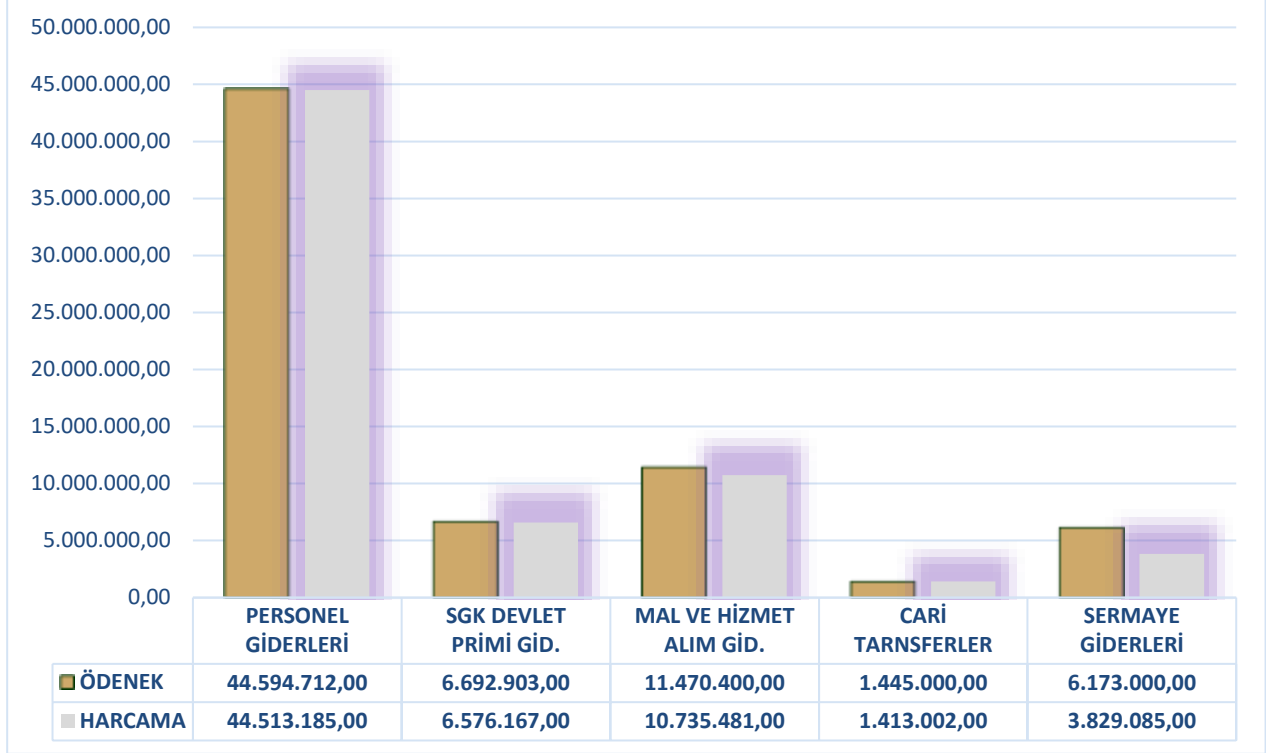
##### 2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

###### 2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

**Tablo 9:** 2022 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             | 44.594.712,00        | 63%                            | 44.513.185,00        | 99 %  |
| 02            | Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid. | 6.692.903,00         | 10%                            | 6.576.167,00         | 98 %  |
| 03            | Mal ve Hizmet Alım Giderleri   | 11.470.400,00        | 16%                            | 10.735.481,00        | 94 %  |
| 05            | Cari Transferler               | 1.445.000,00         | 2%                             | 1.413.002,00         | 98 %  |
| 06            | Sermaye Giderleri              | 6.173.000,00         | 9%                             | 3.829.085,00         | 62 %  |
| <b>TOPLAM</b> |                                | <b>70.376.015,00</b> | <b>100%</b>                    | <b>67.066.920,00</b> | <b>95%</b>  |

**Şekil 9:** 2022 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı



Kurumumuz da diğer kamu kurumları ile birlikte program bütçe uygulamasına geçmiştir. Program bütçede Kurumumuz; Kamu Denetçiliği Programı ile temsil edilmektedir. Kamu Denetçiliği Programı;

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

2022 yılı bütçemizi program düzeyinde incelersek ödenek ve harcama gerçekleştirmeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır;

**Tablo 10:** Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri

| Program Sınıflandırması   | 2022 Yılı Toplam Ödenek | Gerçekleşen          | Gerçekleşme Yüzdesi (%) |
|---|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| KAMU DENETÇİLİĞİ  | 60.367.615,00           | 59.495.259,00        | 98,6                    |
| Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması                         | 2.134.000,00            | 1.700.759,00         | 79,7                    |
| Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı | 58.233.615,00           | 57.794.500,00        | 99,2                    |
| YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI                                      | 10.008.400,00           | 7.571.661,00         | 75,7                    |
| Üst Yönetim İdari ve Mali Hizmetler                             | 10.008.400,00           | 7.571.661,00         | 75,7                    |
| <b>TOPLAM</b>   | <b>70.376.015,00</b>    | <b>67.066.920,00</b> | <b>95,3</b>             |

Kurumumuzda Genel Sekreterlik ve Başdenetçilik olmak üzere iki harcama birimi vardır. Harcama birimlerimizin 2022 yılında ödenek ve harcama durumlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 11:** 2022 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 Ödenegine Oranı (%) |
|---------------|--------------------------------|------------------|------------------|--|
| 01.1          | Personel Giderleri             | 2.277.284        | 2.277.283        | 99   |
| 02.1          | Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid. | 130.034          | 130.034          | 100  |
| 03.3          | Yolluklar                      | 611.600          | 511.747          | 84   |
| 03.6          | Temsil Tanıtma                 | 632.000          | 315.384          | 50   |
| <b>TOPLAM</b> |                                | <b>3.650.918</b> | <b>3.234.448</b> | <b>89</b>  |

**Tablo 12:** 2022 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı

| Gider Türü  | Toplam Ödenek     | Harcama           | Gerçekleşme Yüzdesi % |
|---|-------------------|-------------------|-----------------------|
| 01.1 Personel Gideri  | 30.604.582        | 30.604.581        | 99,9                  |
| 01.2 Sözleşmeli Personel                                      | 2.587.951         | 2.587.951         | 100                   |
| 01.3 İşçiler  | 9.124.895         | 9.043.370         | 99,1                  |
| 02.1 Sosyal Güv. Kur. Dev. Prim Gid.                          | 3.979.932         | 3.979.932         | 100                   |
| 02.2 Sözleşmeli Personel SGK                                  | 457.172           | 457.171           | 99,9                  |
| 02.3 İşçi SGK   | 2.125.765         | 2.009.030         | 94,5                  |
| 03.2 Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları                 | 3.249.000         | 3.176.926         | 97,8                  |
| 03.3 Yolluklar  | 888.400           | 873.627           | 98,3                  |
| 03.4 Görev Giderleri  | 48.000            | 13.611            | 28,4                  |
| 03.5 Hizmet Alımları  | 5.623.000         | 5.456.867         | 97,1                  |
| 03.6 Temsil Tanıtma   | 2.000             | 0                 | 0                     |
| 03.7 Menkul Mal Gayrimaddi Hak Alım Bakım ve Onarım Giderleri | 373.400           | 352.651           | 94,4                  |
| 03.8 Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri                | 43.000            | 34.668            | 76,8                  |
| 05.1 Görev Giderleri  | 1.183.000         | 1.162.388         | 98,3                  |
| 05.3 Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler       | 213.000           | 213.000           | 100                   |
| 05.6 Yurt Dışına Yapılan Transferler                          | 49.000            | 37.614            | 76,8                  |
| 06.1 Mamul Mal Alımları                                       | 780.000           | 746.570           | 95,7                  |
| 06.3 Gayri Maddi Hak Alımları                                 | 385.000           | 381.848           | 99,2                  |
| 06.7 Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri                       | 5.008.000         | 2.700.667         | 53,9                  |
| <b>TOPLAM</b>   | <b>66.725.097</b> | <b>63.832.472</b> | <b>95,7</b>           |

Kurumumuzun yatırım programı ödenekleri ihtiyaçlar doğrultusunda her yıl yenilenen bir yıllık projelerdir. Kurumun hizmet binasının tefrişatı ve tadilatına ilişkin giderler muhtelif işler projesinde, yazılım ve donanım alımı kapsamında yapılması planlanan giderler bilgi sistemleri idame ve yenileme projesinde bütçelendirilmiştir.

**Tablo 13:** 2022 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri

| Proje Adı                                  | 2022 Toplam Ödenek | Gerçekleşen      | Gerçekleşme (%) |
|--|--------------------|------------------|-----------------|
| Bilgi Sistemleri İdame ve Yenileme Projesi | 1.165.000          | 1.128.418        | 96,9            |
| ✓ Donanım                                  | 780.000            | 746.570          | 95,7            |
| ✓ Yazılım                                  | 385.000            | 381.848          | 99,2            |
| Hizmet Binası Bakım Onarımı Projesi        | 5.000.000          | 2.692.702        | 53,9            |
| Muhtelif İşler Projesi                     | 8.000              | 7.965            | 99,6            |
| <b>TOPLAM</b>                              | <b>6.173.000</b>   | <b>3.829.085</b> | <b>62</b>       |

Kamu Denetçiliği Kurumu özel bütçeli tüzel kişiliği olan bir kurumdur. Faaliyetlerinden gelir elde etmez. Kurum gelirleri 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun "**Bütçe**" başlıklı 29'uncu maddesinde sayılmıştır;

"(1) Kurumun gelirleri şunlardır:

a) Türkiye Büyük Millet Meclisi bütçesinden alınacak Hazine yardımı.

b) Diğer gelirler.

(2) Kurum bütçesinden bu Kanun kapsamındaki görevlerin gerçekleştirilmesine ilişkin giderler yapılır." denilmektedir. Bu kapsamda 2022 yılı kurum gelir tahmini ve gerçekleşmesini gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

**Tablo 14:** 2022 Yılı Bütçe Gelirleri

| Ekonomik Kod  | Gelir Türü  | Bütçe Geliri Tahmini | Gerçekleşen       | Toplam Gelir İçindeki Pay (%) |
|---------------|---|----------------------|-------------------|-------------------------------|
| 03.6          | Lojman Kira Gelirleri   | 14.000               | 7.489             | 53,5                          |
| 04.2          | Merkezi Yönetim Bütçesine Dahil İdarelerden Alınan Bağış ve Yardımlar | 46.628.000           | 60.864.155        | 131                           |
| 05.3          | Para Cezaları   | 1.000                | 7.774             | 777                           |
| 05.9          | Diğer Çeşitli Gelirler  | 185.000              | 104.894           | 56,7                          |
| <b>TOPLAM</b> |   | <b>46.828.000</b>    | <b>60.984.312</b> | <b>130</b>                    |

Ödenek ihtiyacı karşılamak amacı ile 7344 sayılı 2022 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu hükümleri kapsamında, gelir dışında, 9.311.860,00 TL likit karşılığı ödenek kaydı işlemi yapılmıştır.

 [2023-2025 Dönemi Bütçesi](#)

Tasarruf anlayışı içerisinde hazırlanan 2023 yılı bütçesinde, Kurumumuzun hizmet kalitesinin daha yüksek standartlarda gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Kurumumuza 7427 sayılı 2023 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 115.371.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Söz konusu bu ödeneklerin dağılımı aşağıdaki gibidir:

**Tablo 15:** 2023 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı

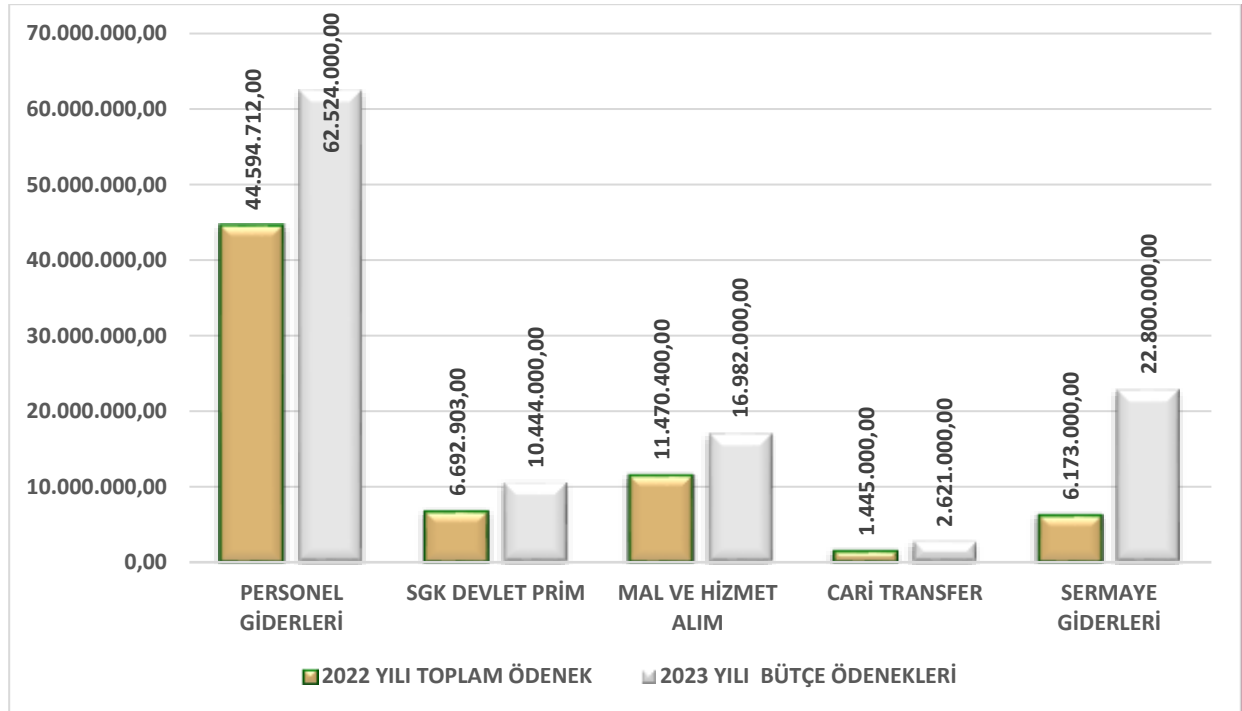
| Gider Türü                    | 2023 Bütçe Ödenekleri |
|-------------------------------|-----------------------|
| Personel Giderleri            | 62.524.000            |
| SGK'ya Devlet Primi Giderleri | 10.444.000            |
| Mal ve Hizmet Alımı Giderleri | 16.982.000            |
| Cari Transferler              | 2.621.000             |
| Sermaye Giderleri             | 22.800.000            |
| <b>TOPLAM</b>                 | <b>115.371.000,00</b> |

#### **2022 Yılı ile 2023 Yılı Bütçesinin Kıyaslanması**

##### **2022 yılı ile 2023 yılı bütçesi kıyaslanırsa;**

2022 yılı bütçemizde; bir önceki yılın bütçesine göre meydana gelen artışlar ihtiyaçlarla ilgili yapılan hesaplamalar sonucu belirlenmiş olup, makul ölçülerdedir. Hizmet Binası Bakım Onarımı Projesi ödenekleri 2023 yılı bütçesinde yer almaktadır ve yıl içinde projenin tamamlanması öngörülmektedir. Bu nedenle yatırım bütçe ödeneklerindeki artış diğer ödenek kalemlerine göre daha fazladır.

##### **Şekil 10:** 2022 ve 2023 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri



Kurumumuzun 2022-2026 dönemlerini kapsayacak olan ikinci stratejik planı hazırlanmış, 03/09/2022 tarihi itibarıyla nihai hali verilerek yürürlüğe girmiştir. Performans programı, stratejik

planın yıllık takibi niteliğinde bir belge olduğundan, performans programı çalışmaları Kurumumuz stratejik planının hazırlanmasıyla birlikte tamamlanmıştır. 2023 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 2021 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Kurumumuzun 2021 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup, cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

## B. PERFORMANS BİLGİLERİ

### 1. PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ

#### ALT PROGRAM HEDEFLERİ VE STRATEJİK PLAN İLİŞKİSİ

Kurum : KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

YIL : 2022

| PROGRAM ADI             | ALT PROGRAM ADI  | ALT PROGRAM HEDEFLERİ  | İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ  |
|-------------------------|--|--|---|
| KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU | <b>KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI</b> | 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 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kişi haklarının korunmasını sağlamak ve idarenin işleyişine katkı sunmak</li><li>• Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek</li></ul> |
|                         | <b>HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI</b>                         | Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hak arama kültürünü yaygınlaştırmak</li><li>• Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek</li></ul>                                      |

## 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 Kanunu'nun işaret ettiği "idare" tanımı içinde kalan kamu kurum ve kuruluşlarının bazı istisnalar dışındaki tüm işlem, eylem, tutum ve davranışlarının hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine uygunluğunu denetlemekte ve gerekli gördüğü durumlarda önerilerde bulunmaktadır. Kamu hizmetinin işleyişine yönelik etkin bir şikâyet mekanizması rolünü üstlenen Kurum, belirtilen alt program marifetiyle hızlı, uzlaştırıcı ve sonuç alıcı bir şekilde hem bireysel hem de tüm toplumu ilgilendirir hususlarda kararlar vermekte ve bunun takibini gerçekleştirmektedir. Bu suretle de kişilerin haklarının korunması sağlanmakta ve idari kuruluşların faaliyetlerinde daha özenli olmaları yönünde yol göstericilik yapılmaktadır. |

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

### 1.1.1 Performans Göstergesi

| Performans Göstergeleri   | Ölçü Birimi | 2021 | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|---|-------------|------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı | Adet        | 1604 | 1.328      | 1.722            | 1.341       | 1.355       | 1.368       |

**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).



## Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

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

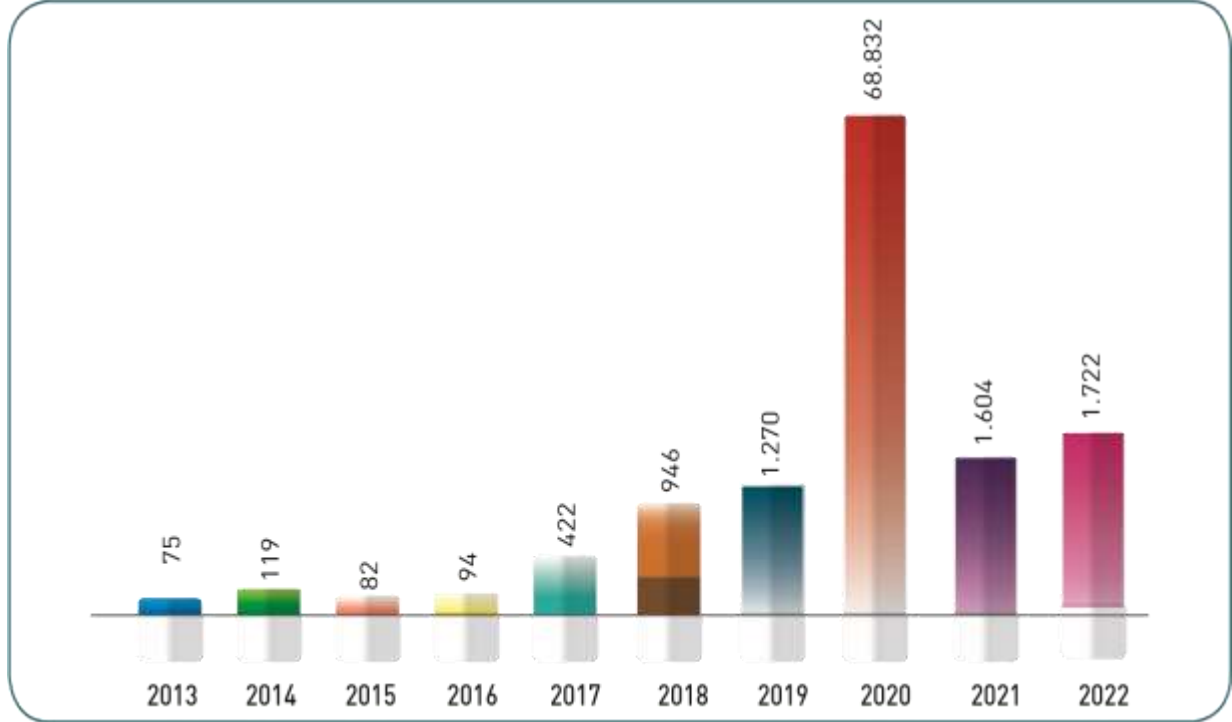
Bu kapsamda, 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurumumuzca toplam 792 adet tavsiye kararı verilmişken, 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş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

**2022 yılına bakıldığında ise; 1.097 adet tavsiye, 625 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 1.722 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir.**

**Tablo 16:** Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları

| Karar Türü              | 2013      | 2014       | 2015      | 2016      | 2017       | 2018       | 2019         | 2020          | 2021         | 2022         | Toplam        |
|-------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Tavsiye Kararı          | 64        | 93         | 56        | 62        | 245        | 677        | 860          | 68.128        | 1.201        | 1.097        | 72.483        |
| K.Tavsiye K. Ret Kararı | 11        | 26         | 26        | 32        | 177        | 269        | 410          | 704           | 403          | 625          | 2.683         |
| <b>TOPLAM</b>           | <b>75</b> | <b>119</b> | <b>82</b> | <b>94</b> | <b>422</b> | <b>946</b> | <b>1.270</b> | <b>68.832</b> | <b>1.604</b> | <b>1.722</b> | <b>75.166</b> |

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



2022 yılında tavsiye yönünde verilen **1.722** adet kararımızın; 1.489 adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken, 32 adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. 201 adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiş olup idarelerin yasal yanıt verme süreleri devam etmektedir.

Kararlarımıza ilişkin cevap veren **1.489** idarenin cevapları değerlendirildiğinde ise;

- ◇ **967** idare kararımıza uyacağını belirtmiş,
- ◇ **522** idare ise gerekçe bildirmiştir.

Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlara uyum oranı 2022 yılı sonu itibariyle **%64,94** olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 17:** 2022 Yılı İdarenin Uyma Oranına Göre Dağılımı

| Tavsiye Kararlarına İdarenin Yaklaşımı | 2022 | Yüzdesi (%) |
|--|------|-------------|
| Uyuldu                                 | 967  | %64,94      |
| Gerekçe bildirdi                       | 522  | %35,06      |

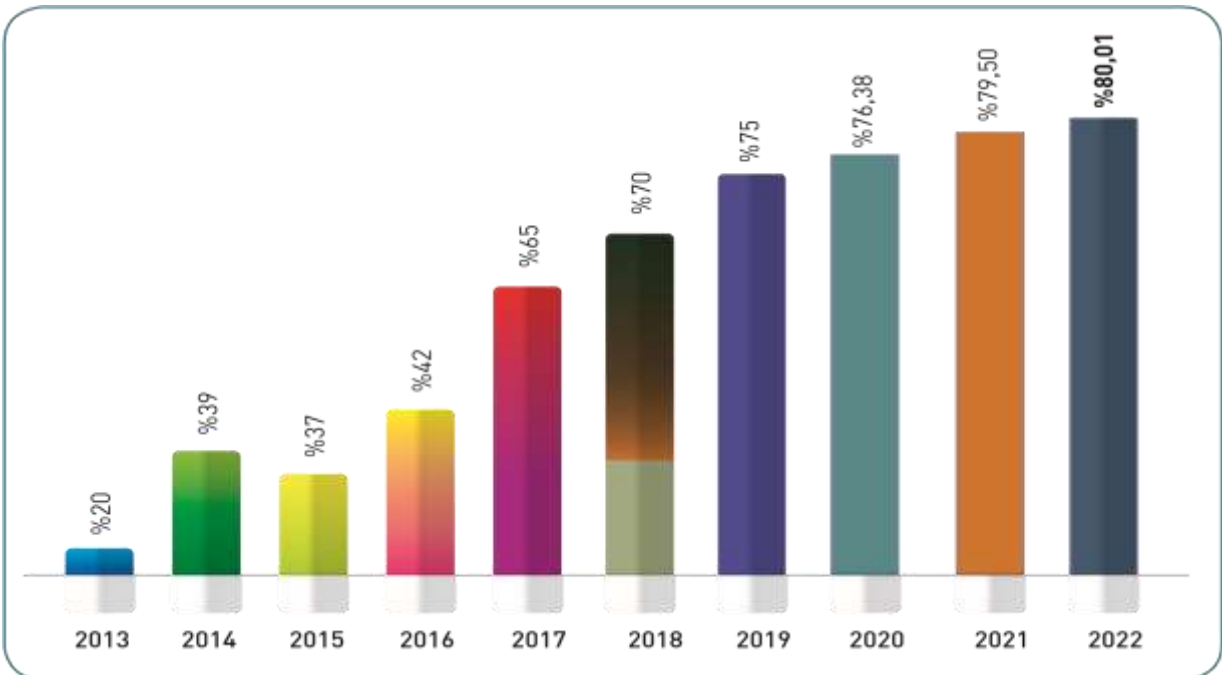
2022 yılı uyum oranının böyle gerçekleşmesinde; Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü'ne “yeni bina su aboneliklerinde ön ödemeli elektronik kartlı su sayacı kullanımının zorunlu hale getirilmesine yönelik itiraz hakkında” verilen 220 adet tavsiye kararımıza uyulmaması etkili olmuştur. Ancak söz konusu tavsiye kararı dikkate alınmadığında ise tavsiye kararı uyum oranımız %80,01 olarak gerçekleşmektedir.

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

**Tablo 18:** Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları

| Uyum Oranı% | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021  | 2022  |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
|             | 20   | 39   | 37   | 42   | 65   | 70   | 75   | 76,38 | 79,50 | 80,01 |

**Şekil 12:** Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları



### 1.1.2 Performans Göstergeleri

| Performans Göstergeleri   | Ölçü Birimi | 2021  | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|---|-------------|-------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı | Adet        | 3.864 | 3.864      | 3.916            | 3.900       | 3.940       | 3.980       |

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

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

**Verinin Kaynağı:** Kurum tarafından oluşturulan, işleyiş sırasında kullanılan ve Kurum sistemlerinde (SYS-EBYS) yer alan bilgi-belgeler (Söz konusu veri kaynağı, 6328 sayılı Kanun gereğince her yıl TBMM'ye sunulan Yıllık Raporlarda ve Sayıştay ile kamuoyunun denetimine açık olan 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 başvurulan yöntemlerdendir. Kurumun başarısı ikna gücüne dayalı arabuluculuk ve uzlaştırıcı rolünde saklıdır. Bu nedenle şikâyetlerin daha hızlı ve etkin çözümü için Kurumumuzca vatandaş ve idare arasında köprü görevi yürütülerek dostane çözüme ulaşılmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda; 2013 yılında 184, 2014 yılında 123, 2015 yılında 161, 2016 yılında 80 adet dosya uzlaşma yöntemiyle çözüme kavuşturulmuştur.

“Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te” 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 Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı; 2017 yılında 1.887, 2018 yılında 2.498, 2019 yılında 2.707, 2020 yılında 2.867, 2021 yılında da 3.160 olmuştur. **2022 yılına bakıldığında ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” 2.194** olup bunların 1.419 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 775 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 19:** 2022 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı

|  | Dostane Çözüm Kararı İle | Gönderme Kararı İle | TOPLAM |
|--|--------------------------|---------------------|--------|
| Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Dosya Sayısı | 1.419                    | 775                 | 2.194  |
|  | 64,68%                   | 35,32%              |        |

Diğer yandan dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulamayan başvurular hakkında da tavsiye kararı veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir. Kurumumuzca 2022 yılında 625'i kısmen olmak üzere toplam **1.722** adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. **Tüm bu hususlar kapsamında Kurumumuzca 2022 yılında çözüme kavuşturulan başvuru sayısı 3.916 olarak gerçekleşmiştir.**

**Tablo 20:** 2022 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı

| Çözüme Kavuşturulan Başvurular | 2022         | Yüzdesi (%) |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Tavsiye Kararı ile             | 1.097        | %28,01      |
| K.Tavsiye K. Ret Kararı İle    | 625          | %15,96      |
| Dostane Çözüm Yöntemi İle      | 2.194        | %56,03      |
| <b>Toplam</b>                  | <b>3.916</b> |             |

### 1.1.3 Performans Göstergeleri

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2021   | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|--------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı | Adet        | 19.740 | 20.170     | 18.094           | 20.372      | 20.575      | 20.781      |

**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

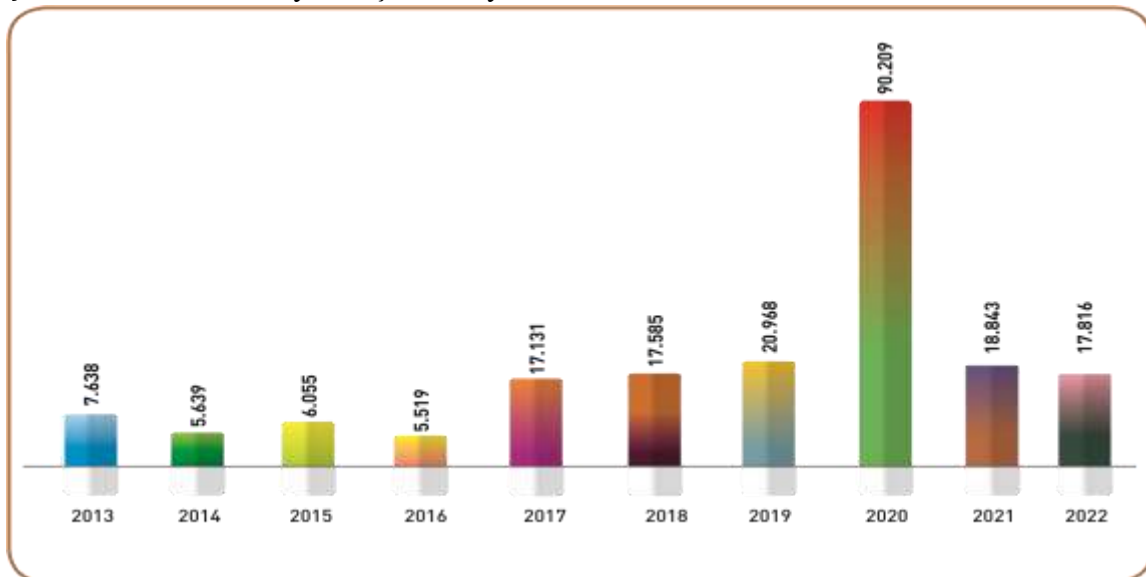
#### Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuza 2022 yılında 17.816 adet olmak üzere 2013 yılından itibaren toplam **207.403** başvuru yapılmıştır.

**Tablo 21:** Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

| Yıl/Tarih                    | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | Toplam         |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| <b>Toplam Şikâyet Sayısı</b> | 7.638 | 5.639 | 6.055 | 5.519 | 17.131 | 17.585 | 20.968 | 90.209 | 18.843 | 17.816 | <b>207.403</b> |

**Şekil 13:** Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

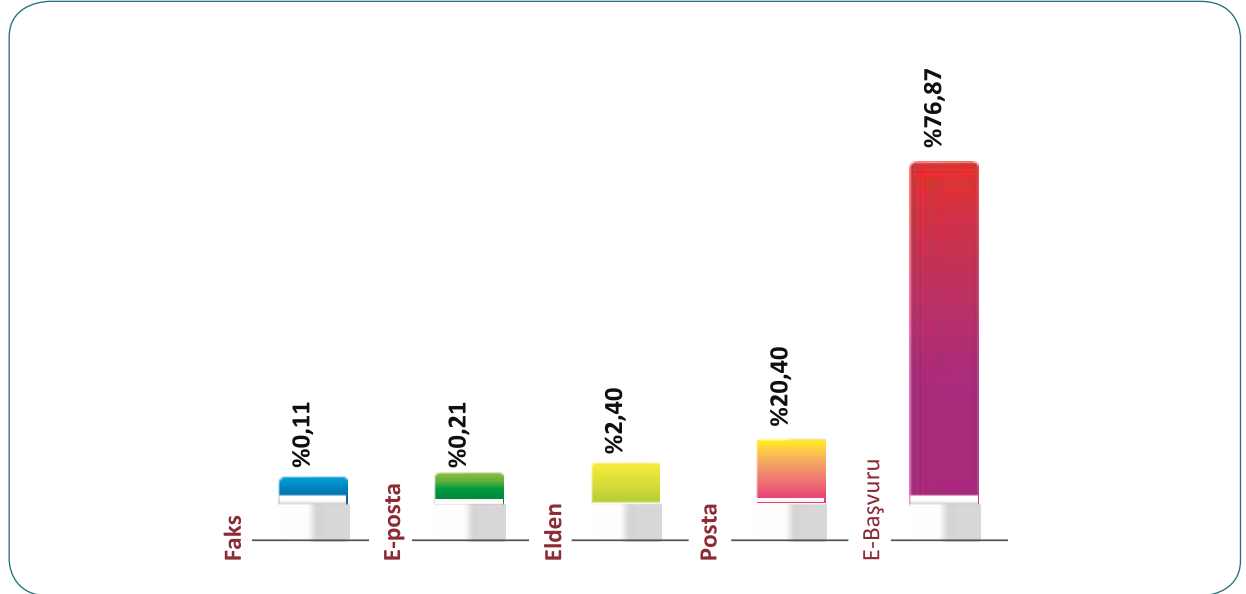


2022 yılında da yapılan başvuruların **%76,87'si** “e-Başvuru” sistemi ile **%20,40'ı** ise posta vasıtası ile gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 22:** 2022 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

| Başvuru şekli | Sayı          | Yüzde % |
|---------------|---------------|---------|
| Faks          | 20            | 0,11%   |
| Elden         | 428           | 2,40%   |
| Posta         | 3.635         | 20,40%  |
| E-Başvuru     | 13.696        | 76,87%  |
| E-Posta       | 37            | 0,21%   |
| <b>TOPLAM</b> | <b>17.816</b> |         |

**Şekil 14:** 2022 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%)



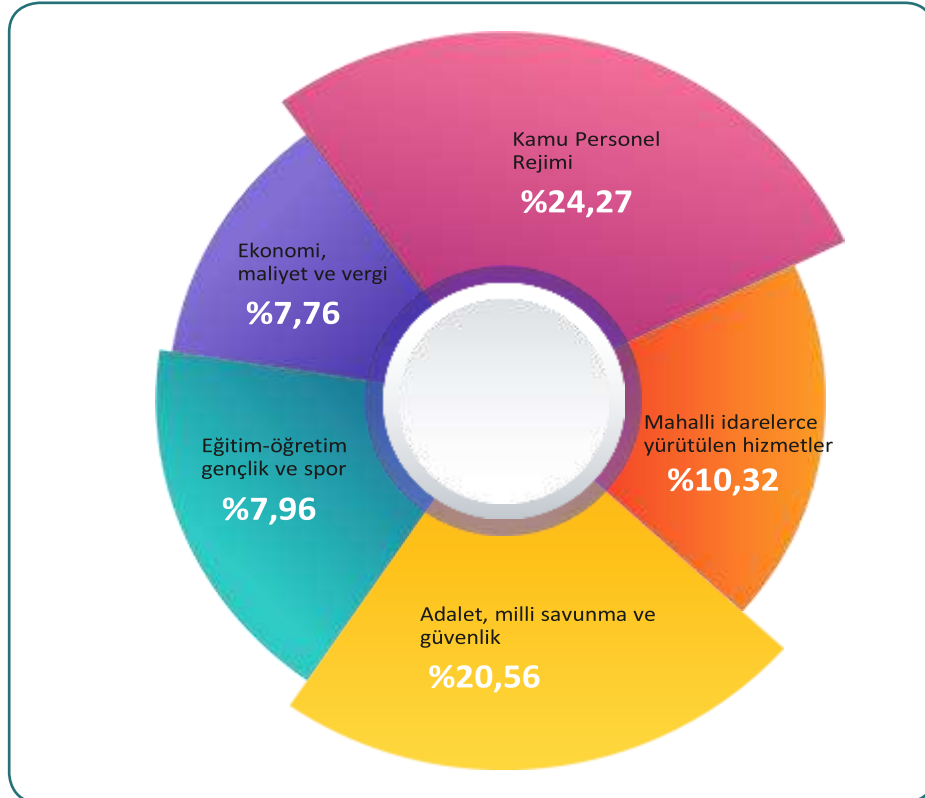
2022 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde **en fazla başvuru %24,27 ile kamu personel rejimi** alanında yapılmış, bunu %20,56 ile adalet, milli savunma ve güvenlik, %10,32 ile mahalli idarelerce yürütülen hizmetler, %7,96 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor alanı, %7,76 ile ekonomi, maliye ve vergi, %6,02 ile de çalışma ve sosyal güvenlik alanları takip etmiştir.

**Tablo 23:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

| Konu/Alan                              | Sayı  | Yüzde % |
|--|-------|---------|
| Kamu personel rejimi                   | 4.324 | 24,27%  |
| Adalet, milli savunma ve güvenlik      | 3.663 | 20,56%  |
| Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler | 1.839 | 10,32%  |
| Eğitim-öğretim, gençlik ve spor        | 1.419 | 7,96%   |
| Ekonomi, maliye ve vergi               | 1.383 | 7,76%   |
| Çalışma ve sosyal güvenlik             | 1.072 | 6,02%   |

| Konu/Alan  | Sayı          | Yüzde % |
|--|---------------|---------|
| Kamu personel rejimi-1<br>(İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunu'ndan ve İş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular) | 575           | 3,23%   |
| Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret  | 573           | 3,22%   |
| Mülkiyet hakkı   | 530           | 2,97%   |
| Ulaştırma, basın ve iletişim   | 362           | 2,03%   |
| Sağlık   | 338           | 1,90%   |
| Orman, su, çevre ve şehircilik   | 306           | 1,72%   |
| Engelli hakları  | 301           | 1,69%   |
| Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları   | 296           | 1,66%   |
| Sosyal hizmetler   | 255           | 1,43%   |
| İnsan hakları  | 237           | 1,33%   |
| Çocuk hakları  | 214           | 1,20%   |
| Gıda, tarım ve hayvancılık   | 55            | 0,31%   |
| Diğer konu ve alanlar  | 38            | 0,21%   |
| Bilim, sanat, kültür ve turizm   | 17            | 0,10%   |
| Ailenin korunması  | 12            | 0,07%   |
| Kadın hakları  | 7             | 0,04%   |
| <b>TOPLAM</b>  | <b>17.816</b> |         |

**Şekil 15:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı(%)



Kurumumuza 2022 yılında yapılan toplam 17.816 adet şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru %18,71'lik oranla Adalet Bakanlığına yönelik gerçekleşirken, bunu %13,35 ile mahalli idarelere, %6,65 ile üniversite ve fakültelere, %5,78 ile Sağlık Bakanlığına, %5,02 ile Milli Eğitim Bakanlığına, %4,14 ile de Sosyal Güvenlik Kurumuna yönelik şikâyetler takip etmiştir.

**Tablo 24:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı

| İdarenin Adı  | Sayı          | Yüzde % |
|---|---------------|---------|
| Adalet Bakanlığı  | 3.333         | 18,71%  |
| Mahalli İdareler  | 2.378         | 13,35%  |
| Üniversite ve Fakülteler  | 1.185         | 6,65%   |
| Sağlık Bakanlığı  | 1.030         | 5,78%   |
| Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)  | 895           | 5,02%   |
| Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı (SGK)   | 738           | 4,14%   |
| Milli Savunma Bakanlığı (MSB)   | 473           | 2,65%   |
| Valilik-Kaymakamlık   | 466           | 2,62%   |
| Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı  | 443           | 2,49%   |
| Banka ve Finans Kuruluşları   | 332           | 1,86%   |
| Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (Mülga)   | 301           | 1,69%   |
| Kişi, Belirtilmeyen, Özel Sektör, Diğer   | 289           | 1,62%   |
| Hazine ve Maliye Bakanlığı  | 273           | 1,53%   |
| İçişleri Bakanlığı  | 266           | 1,49%   |
| Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)   | 264           | 1,48%   |
| Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM)   | 257           | 1,44%   |
| Gençlik ve Spor Bakanlığı   | 237           | 1,33%   |
| Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü   | 209           | 1,17%   |
| Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)  | 187           | 1,05%   |
| Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı  | 185           | 1,04%   |
| Tarım ve Orman Bakanlığı  | 178           | 1,00%   |
| Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM)                                       | 159           | 0,89%   |
| Ticaret Bakanlığı   | 146           | 0,82%   |
| Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı | 126           | 0,71%   |
| Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü  | 111           | 0,62%   |
| Göç İdaresi Genel Müdürlüğü   | 110           | 0,62%   |
| Karayolları Genel Müdürlüğü   | 107           | 0,60%   |
| Diğer İdareler  | 3.138         | 17,61%  |
| <b>TOPLAM</b>   | <b>17.816</b> |         |

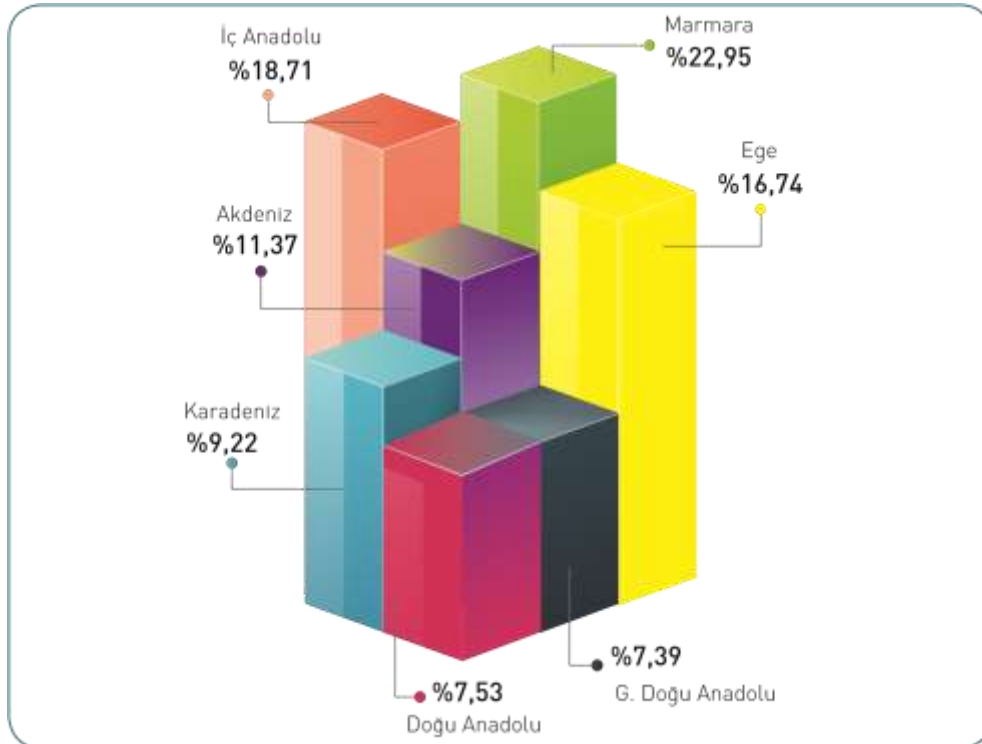


Kurumumuza 2022 yılında yapılan başvurular bölgelere göre değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%22,95 ile Marmara Bölgesinden** yapılırken; bunu %18,71 ile İç Anadolu Bölgesi, %16,74 ile Ege Bölgesi ve %11,37 ile de Akdeniz Bölgesi izlemiştir.

**Tablo 25:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

| Bölgenin Adı              | Sayı          | Yüzde % |
|---------------------------|---------------|---------|
| Marmara Bölgesi           | 4.089         | 22,95%  |
| İç Anadolu Bölgesi        | 3.333         | 18,71%  |
| Ege Bölgesi               | 2.983         | 16,74%  |
| Akdeniz Bölgesi           | 2.025         | 11,37%  |
| Karadeniz Bölgesi         | 1.643         | 9,22%   |
| Doğu Anadolu Bölgesi      | 1.341         | 7,53%   |
| Güneydoğu Anadolu Bölgesi | 1.317         | 7,39%   |
| Adresi yok                | 931           | 5,23%   |
| Yurtdışı                  | 154           | 0,86%   |
| <b>TOPLAM</b>             | <b>17.816</b> |         |

**Şekil 16:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

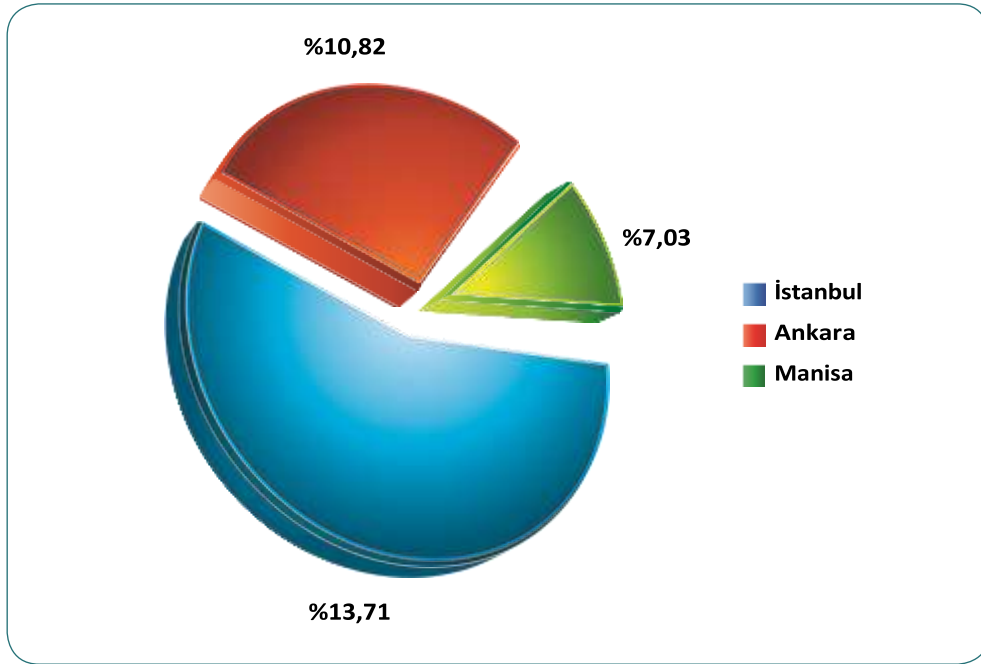


2022 yılında başvuruların en fazla yapıldığı il önceki yıllarda da olduğu gibi **%13,71 oranla İstanbul** olup bunu %10,82 ile Ankara ve %7,03 ile Manisa takip etmiştir.

**Tablo 26:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı

| İlin adı      | Sayı          | Yüzde % |
|---------------|---------------|---------|
| İstanbul      | 2.443         | 13,71%  |
| Ankara        | 1.928         | 10,82%  |
| Manisa        | 1.252         | 7,03%   |
| İzmir         | 956           | 5,37%   |
| Adana         | 617           | 3,46%   |
| Kocaeli       | 469           | 3,46%   |
| Antalya       | 435           | 2,63%   |
| Bursa         | 397           | 2,44%   |
| Konya         | 367           | 2,23%   |
| Şanlıurfa     | 367           | 2,06%   |
| Diğer         | 8.585         | 49,88%  |
| <b>Toplam</b> | <b>17.816</b> |         |

**Şekil 17:** 2022 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı



Şikâyet başvuruları, “Kamu Denetçilerinin İş Bölümüne İlişkin Yönerge” kapsamında Kamu Denetçileri arasında yapılan konu, alan dağılımına göre incelenmekte olup bu kapsamda Kamu Denetçilerine havale edilen başvuruların 31 Aralık 2022 tarihi itibariyle dağılımı aşağıda gösterilmektedir.

**Tablo 27:** Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı

|   |   |
|---|---|
| Kamu Denetçisi<br>Sn.Yahya AKMAN        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Orman, su, çevre ve şehircilik</li><li>2. Mülkiyet hakkı</li><li>3. Gıda, tarım ve hayvancılık</li><li>4. Adalet, milli savunma ve güvenlik</li><li>5. Sağlık</li></ol>  |
| Kamu Denetçisi<br>Sn.Fatma BENLİ YALÇIN | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ulaştırma, basın ve iletişim</li><li>2. Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler</li><li>3. İnsan hakları</li><li>4. Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları</li></ol>  |
| Kamu Denetçisi<br>Sn. Arif DÜLGER       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Eğitim-öğretim, gençlik ve spor</li><li>2. Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret</li><li>3. Bilim, sanat, kültür ve turizm</li><li>4. Ekonomi, maliye ve vergi</li><li>5. Diğer konu ve alanlar</li></ol>  |
| Kamu Denetçisi<br>Sn. Sadettin KALKAN   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kamu personel rejimi</li></ol>   |
| Kamu Denetçisi<br>Sn. C. Özlem TUNÇAK   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Çalışma ve sosyal güvenlik</li><li>2. Engelli hakları</li><li>3. Kadın hakları</li><li>4. Çocuk hakları</li><li>5. Sosyal hizmetler</li><li>6. Ailenin korunması</li><li>7. <b>Kamu personel rejimine ilişkin konulardan;</b> İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular</li></ol> |

**Tablo 28:** 2022 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı

| Kamu Denetçisi                                | Sayı          | Yüzde % |
|---|---------------|---------|
| Yahya AKMAN                                   | 4.892         | 27,46%  |
| Fatma BENLİ YALÇIN                            | 3.309         | 18,57%  |
| Arif DÜLGER                                   | 3.429         | 19,25%  |
| Sadettin KALKAN                               | 4.324         | 24,27%  |
| C. Özlem TUNÇAK                               | 1.861         | 10,45%  |
| İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu | 1             | 0,01%   |
| <b>Toplam</b>                                 | <b>17.816</b> |         |

## 2022 Yılı Dosya Bilgileri

2022 yılında, yıl içerisinde alınan 17.816 başvuru ve 2021 yılından devreden 2.042 başvuru olmak üzere toplam **19.858** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan toplam 19.858 adet şikâyet başvurusunun **18.094** tanesi (%91,12'si) Kurumumuz tarafından sonuçlandırılmış olup, 1.764 adet şikâyet başvurusunun incelenmesine devam edilmektedir. Diğer yandan, yapılan ön değerlendirme sonucunda 641 adet kendi içerisinde konu ve sebep bakımından aynı olan şikâyet başvurusu hakkında Birleştirme Kararı verilerek tek dosya üzerinden incelemeye devam edilmiştir.

**Tablo 29:** 2022 Yılı Dosya Verileri

| 2021 Yılından Devreden Dosya Sayısı | 2022 Yılında Dağıtılmış Dosya Sayısı | Toplam | 2022 Yılında Sonuçlandırılan Dosya Sayısı | İşlemi Devam Eden Dosya Sayısı |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------|---|--------------------------------|
| 2.042                               | 17.816                               | 19.858 | 18.094                                    | 1.764                          |

Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde 31 Aralık 2022 tarihi itibariyle Kurumumuz tarafından sonuçlandırılan **18.094** adet başvuruya ilişkin olarak;

- % **38,43** oranında “Gönderme Kararı”,
- % **34,23** oranında “İncelenemezlik Kararı”
- % **8,13** oranında “Dostane Çözüm Kararı”,
- % **0,42** oranında “Başvurunun Geçersiz Sayılması”,
- % **2,60** oranında ise “Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar”,
- % **6,29** oranında ise “Tavsiye Kararı”,
- % **5,83** oranında ise “Ret Kararı”,
- % **3,58** 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 genişletme çabası ve yargı organlarınca incelemesi devam eden veya sonuçlandırılmış başvuruların Kurumumuzca incelenememesi yer almaktadır.

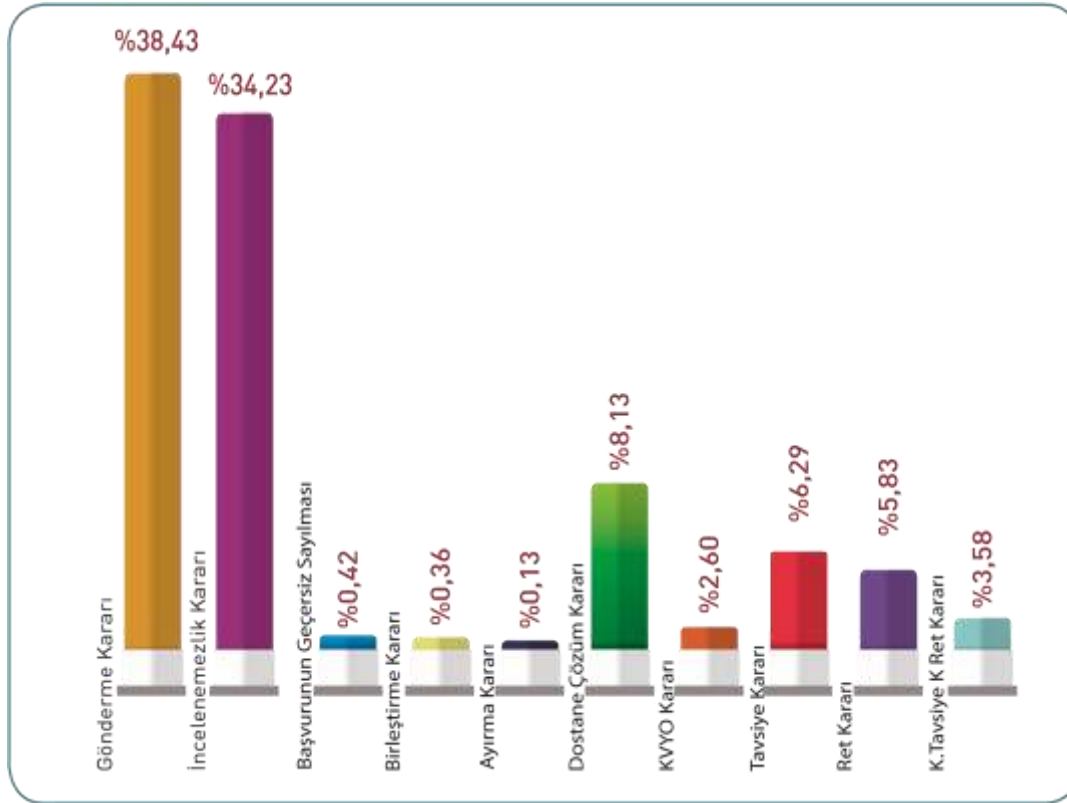
Diğer taraftan Avrupa ülkeleri Ombudsmanlık Kurumlarının başvuruları inceleme oranları Kurumumuzla karşılaştırıldığında, Kurumumuzun Avrupa ülkelerine göre başvuruları inceleme oranlarının çok daha yüksek, incelenemezlik karar oranlarının ise çok daha düşük olduğu görülmektedir. Bu Ombudsmanlık Kurumlarında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

Gönderme Karar oranının yüksek olmasının sebebi ise, 6328 sayılı Kanun'da, 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 30:** 2022 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

| Karar Türleri                                      | Sayı          | Yüzde % |
|--|---------------|---------|
| Gönderme Kararı                                    | 6.708         | 38,43%  |
| İncelenemezlik Kararı                              | 5.975         | 34,23%  |
| Başvurunun Geçersiz Sayılması                      | 73            | 0,42%   |
| Birleştirme Kararı                                 | 63            | 0,36%   |
| Ayrırma Kararı                                     | 23            | 0,13%   |
| Dostane Çözüm Kararı                               | 1.419         | 8,13%   |
| KVYO Kararı  | 453           | 2,60%   |
| Tavsiye Kararı                                     | 1.097         | 6,29%   |
| Ret Kararı   | 1.017         | 5,83%   |
| K.Tavsiye K. Ret Kararı                            | 625           | 3,58%   |
| <b>Karar Toplamı</b>                               | <b>17.453</b> |         |
| Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | 641           |         |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>              | <b>18.094</b> |         |

**Şekil 18:** 2022 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

2022 yılında Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ile İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi tarafından incelenen dosya sayısı ile verilen kararlara ilişkin istatistikler aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

**Tablo 31:** Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                    | Sayı         |
|----------------------------------|--------------|
| Tavsiye Kararı                   | 1.097        |
| Ret Kararı                       | 1.017        |
| Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı | 625          |
| <b>Toplam</b>                    | <b>2.739</b> |

**Tablo 32:** Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                                     | Sayı         | Yüzde % |
|---|--------------|---------|
| Ayırma Kararı                                     | 11           | 0,22%   |
| Birleştirme Kararı                                | 2            | 0,04%   |
| Dostane Çözüm Kararı                              | 354          | 7,08%   |
| Gönderme Kararı                                   | 2.213        | 44,27%  |
| İncelenemezlik Kararı                             | 1.793        | 35,87%  |
| Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar       | 25           | 0,50%   |
| K. Tavsiye K.Ret Karar Önerisi                    | 342          | 6,84%   |
| Ret Karar Önerisi                                 | 149          | 2,98%   |
| Tavsiye Karar Önerisi                             | 110          | 2,20%   |
| <b>Karar Toplamı</b>                              | <b>4.999</b> |         |
| Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | 4            |         |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>             | <b>5.003</b> |         |

**Tablo 33:** Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                                     | Sayı         | Yüzde % |
|---|--------------|---------|
| Ayırma Kararı                                     | 2            | 0,07%   |
| Birleştirme Kararı                                | 29           | 1,01%   |
| Dostane Çözüm Kararı                              | 474          | 16,48%  |
| Gönderme Kararı                                   | 784          | 27,26%  |
| İncelenemezlik Kararı                             | 947          | 32,93%  |
| KVYO Kararı                                       | 209          | 7,27%   |
| K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi                     | 28           | 0,97%   |
| Ret Karar Önerisi                                 | 77           | 2,68%   |
| Tavsiye Karar Önerisi                             | 326          | 11,34%  |
| <b>Karar Toplamı</b>                              | <b>2.876</b> |         |
| Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | 133          |         |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>             | <b>3.009</b> |         |

**Tablo 34:** Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                                     | Sayı         | Yüzde % |
|---|--------------|---------|
| Ayırma Kararı                                     | 3            | 0,08%   |
| Birleştirme Kararı                                | -            | -       |
| Dostane Çözüm Kararı                              | 269          | 7,57%   |
| Gönderme Kararı                                   | 1.488        | 41,87%  |
| İncelenemezlik Kararı                             | 1.235        | 34,75%  |
| Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar       | 50           | 1,41%   |
| K. Tavsiye K. Ret Karar Önerisi                   | 29           | 0,82%   |
| Ret Karar Önerisi                                 | 247          | 6,95%   |
| Tavsiye Karar Önerisi                             | 233          | 6,56%   |
| <b>Karar Toplamı</b>                              | <b>3.554</b> |         |
| Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | -            |         |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>             | <b>3.554</b> |         |

**Tablo 35:** Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                                     | Sayı         | Yüzde% |
|---|--------------|--------|
| Ayırma Kararı                                     | 3            | 0,09%  |
| Birleştirme Kararı                                | 26           | 0,74%  |
| Dostane Çözüm Kararı                              | 147          | 4,19%  |
| Gönderme Kararı                                   | 1.062        | 30,26% |
| İncelenemezlik Kararı                             | 1.348        | 38,40% |
| KVYO Kararı                                       | 103          | 2,93%  |
| K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi                     | 109          | 3,11%  |
| Ret Karar Önerisi                                 | 370          | 10,54% |
| Tavsiye Karar Önerisi                             | 342          | 9,74%  |
| <b>Karar Toplamı</b>                              | <b>3.510</b> |        |
| Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | 472          |        |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>             | <b>3.982</b> |        |

**Tablo 36:** Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                                     | Sayı         | Yüzde % |
|---|--------------|---------|
| Ayırma Kararı                                     | 4            | 0,17%   |
| Birleştirme Kararı                                | 6            | 0,25%   |
| Dostane Çözüm Kararı                              | 165          | 6,92%   |
| Gönderme Kararı                                   | 1.132        | 47,44%  |
| İncelenemezlik Kararı                             | 620          | 25,98%  |
| KVYO Kararı                                       | 63           | 2,64%   |
| K.Tavsiye K.Ret Karar Önerisi                     | 51           | 2,14%   |
| Ret Karar Önerisi                                 | 186          | 7,80%   |
| Tavsiye Karar Önerisi                             | 159          | 6,66%   |
| <b>Karar Toplamı</b>                              | <b>2.386</b> |         |
| Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+) | 32           |         |
| <b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>             | <b>2.418</b> |         |

**Tablo 37:** İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar

| Karar Türleri                 | Sayı      |
|-------------------------------|-----------|
| Başvurunun Geçersiz Sayılması | 73        |
| <b>Toplam</b>                 | <b>73</b> |



#### 1.1.4 Performans Göstergeleri

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2021 | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı | Adet        | 11   | 19         | 34               | 21          | 23          | 25          |

**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:

Kurumumuz, personelin yetkinliğini, bilgi, görgü ve tecrübesini, aynı zamanda da sorun çözme kabiliyetini arttırarak şikâyetlerin uluslararası standartlara göre, hızlı ve doğru şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak ve kurumsal kapasitenin artırılması hedefi ile 2022 yılında personelimize yönelik olarak 34 adet eğitim faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Bu anlamda, 2022 yılı içinde her ay ortalama 3 adet eğitim verildiği görülmektedir.

Ayrıca Kurumumuz ve Ankara Üniversitesi TÖMER arasında 15 Şubat 2022 tarihinde KDK uzmanlarının ve personelinin yabancı dil alanındaki niteliğinin artırılması hedefiyle “İş Birliği Protokolü” imzalanmıştır.

15 adet uzmanımızın 1 ay süreyle, 21 adet uzmanımızın ise 5 günlük sürelerle bilgi ve görgülerini arttırmak amacıyla, ombudsmanlık ve insan hakları kurumları, Avrupa Konseyi İnsan Hakları Dairesi, AİHM, Venedik Komisyonu, Avrupa Adalet Divanı gibi kurumlarda staj yapmaları sağlanmıştır.

Özellikle Kurumumuza yeni başlayan uzman yardımcılarına yönelik olarak; birimler ve birimlerde görevli koordinatörler tarafından verilen oryantasyon eğitimi, Ankara Üniversitesi tarafından verilen aday memurluk eğitimi, multi-disipliner kavramsal çalışma münazaraları, Adalet Akademisinde verilen hazırlayıcı eğitim, Çankaya Halk Eğitim Merkezinde verilen bilgisayar işletmenliği eğitimi ile Türkiye Büyük Millet Meclisi, Anayasa Mahkemesi, Danıştay ve Yargıtay ziyaretleri ve tanıtıcı eğitimler düzenlenmiştir. Öte yandan, uzmanlığa atanacak uzman yardımcılarına ilişkin ise, tez savunması öncesi hazırlık eğitimi, bilimsel araştırma yöntemleri ve tez yazım teknikleri ile tez bölümleri ve Mendeley yazılımının kullanımı eğitimi verilmiştir.

Bununla birlikte, kurum personelinin yetkinleştirilmesi adına hizmet içi eğitimler verilmeye de devam edilmiştir. Bu kapsamda 2022 yılında verilen eğitimlerimizden bazıları:

- ❖ Refakatsiz Çocuklar Konulu Hizmet İçi Eğitimi (21 Ocak)
- ❖ Kişisel Verilerin Korunması ve Bilgi Güvenliği Eğitimi (31 Ocak)
- ❖ Etkili İletişim Yöntem ve Teknikleri Eğitimi (3-4 Şubat)
- ❖ Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimi (15-16 Şubat)
- ❖ Yetişkin Eğitimi ve Etkili Sunum Teknikleri Eğitimi (28 Şubat- 1 Mart)
- ❖ SGK Maluliyet İşlemleri ve Uygulamaları Hizmet İçi Eğitimi (14-15-16 Mart )
- ❖ Yetkinlik Bazlı Mesleki Gelişim Eğitimi (16-17-18 Mart)
- ❖ Bilgi Güvenliği ve Kişisel Veri Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi (16 Mayıs, 31 Mayıs)
- ❖ Kadın Hakları Eğitimi (10-12 Ağustos)
- ❖ Ulusal ve Uluslararası Hukukta Göç ve Göçmen Hakları Eğitimi (23-24-25 Ağustos)
- ❖ İnsan Hakları Koruma Mekanizmaları Eğitimi (14-16 Eylül)
- ❖ Çocuk Hakları Eğitimi (3-4-5 Ekim)
- ❖ Kalite Güvence Sistemleri Eğitimi (6 Ekim)

Diğer yandan Başkent ve Atılım Üniversitesi öğrencilerine yönelik olarak kurum personeli tarafından deneyim paylaşımı ve bilgi edinme eğitimleri verilmiştir.

Tüm bunlara ilave olarak; Kurumumuzun geleneksel Salı konferansları kapsamında, “Medeniyetimizde İnsan Hakları ve Bilge Kamu Denetçileri” konulu konferansı ile “Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde İnsan Kaynakları Yönetimi” konulu konferans verilmiştir.

## 1.2 HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI ALT PROGRAMI

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Alt Program Adı:</b>       | <b>Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması</b>   |
| <b>Alt Programın Kapsamı:</b> | 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 | 2021 | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı | Adet        | 21   | 36         | 67               | 39          | 43          | 47          |

**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 2022 yılında toplam **67** faaliyet gerçekleştirmiş olup; bunlardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

### ✚ **Sığınmacı, mülteci gibi dezavantajlı gruplar kapsamında 2022 yılında;**

- ❖ Kurumumuzun özel rapor hazırlama ve kamuoyunun dikkatine sunma yetkisi bulunmaktadır. Bu kapsamda, özellikle son yıllarda dünyanın çeşitli bölgelerinde giderek artan istikrarsızlık, silahlı çatışma, iç karışıklık, baskı ve zulüm sebepleriyle yer değiştirerek ülkemize gelen göçmenler başta olmak üzere, sınırlarda da yaşanan hak ihlalleri kapsamında 2022 yılında gerçekleştirilen iki adet inceleme raporu ve bir adet özel rapor hazırlanarak kamuoyunun bilgisine sunulmuştur.
  - Yunanistan'ın geri itme politikası nedeniyle yaşanan insan hakları ihlallerini raporlaştırmadan önce STK'ların görüş ve önerilerini almak üzere 23 Şubat 2022 tarihinde "Türkiye- Yunanistan Sınır Hattında Yaşanan İnsanlık Dışı Geri İtmeler Çalıştayı" düzenlemiştir. Akabinde Kurumumuz tarafından hazırlanan "**Ege Denizi'ndeki Geri İtmeler ve Boğulan İnsan Hakları Özel Raporu**" TBMM Başkanı Mustafa Şentop ve İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun katılımlarıyla 16 Haziran 2022 tarihinde TBMM'de düzenlenen programda açıklanmış, ayrıca fotoğraf sergisi düzenlenmiştir.
  - Kurumumuz olarak tecrübelerimizi paylaşmak adına her zaman hazır olduğumuzu ve bundan memnuniyet duyacağımızı belirttiğimiz bir mektubu, 15 Mart 2022 tarihinde Ukrayna'ya komşu olup, en çok mülteci akınına tecrübe eden Polonya, Macaristan, Romanya, Moldova, Slovenya ve Slovakya Ombudsmanlıkları ile paylaşmamız sonucunda bahse konu mektubumuzu müteakiben Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Macaristan Temel Haklar Komiseri (Ombudsman) Akos Kozma ile çevrim içi bir görüşme gerçekleştirmiştir. Akabinde 31 Mart-02 Nisan 2022 tarihlerinde Macaristan'a bir çalışma ziyareti gerçekleştirilerek "**Ukraynalı Mültecilere İlişkin Olarak Kamu Denetçiliği Kurumu Tarafından Macaristan'a Gerçekleştirilen Çalışma Ziyareti Raporu**" ile söz konusu çalışma ziyareti neticesinde edindiğimiz bilgi ve tespitlerin paylaşılması amaçlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır.
  - Ayrıca, 16 Mayıs 2022 tarihinde Türkiye Ombudsmanlık Kurumu tarafından hazırlanan "**Azerbaycan Karabağ İnsan Hakları İnceleme Raporu**"nun tanıtım toplantısı, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Azerbaycan Ombudsmanı Sabina Aliyeva'nın katılımlarıyla gerçekleştirilmiş ve kamuoyuna duyurulmuştur.
- ❖ Kurumumuz tarafından, "İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi" kapsamında 9-11 Kasım 2022 tarihlerinde İstanbul'da "**Göç ve İnsan Hakları**" konulu **Bilgi ve Deneyimi Paylaşımı**" **Konferansı**" gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 23-25 Ağustos 2022 tarihlerinde Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Politika Geliştirme Birimi Arif Erkut Ozkan ve BM Mülteci Örgütü Kıdemli Koruma Sorumlusu Zeynep Ayrancı tarafından Kurumumuz personeline "**Ulusal ve Uluslararası Hukukta Göç ve Göçmen Hakları**" konusunda eğitim verilmiş ve katılımcılara Kamu Başdenetçisi ve BMMYK Türkiye Temsilcisi Philippe Leclerc tarafından sertifikaları takdim edilmiştir.

- ❖ Kamu Başdenetçisi, 20 Haziran 2022 tarihinde TBMM ve Parlamentolar Arası Birlik ile ortaklaşa düzenlenen "Küresel Parlamenter Göç Konferansına" konuşmacı olarak katılmıştır.

#### ✚ Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında 2022 yılında;

- ❖ Milli Eğitim Bakanlığı ile iş birliğinde; ilk ve ortaöğretim öğrencilerine hak arama bilincini kazandırmak amacıyla dördüncü sınıfta yer alan "Ombudsmanlık" konusu yedinci ve dokuzuncu sınıf öğrencilerinin müfredatlarına yer verilmesi sağlanmış,
- ❖ Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu'nun (UNICEF) katılımıyla,
  - Refakatsiz çocukların ulusal ve uluslararası kapsamda korunması hakkında KDK'da hizmet içi eğitim,
  - "KDK ve Çocuk Hakları" eğitim programı çerçevesinde 3-5 Şubat 2022 tarihlerinde Eskişehir'de, 28 Şubat'ta ise Ombudsmanlık Kulüp Öğrencilerine yönelik olarak "Akran Eğitici Eğitimi",
  - 26 Ocak'ta Manisa'da, 25 Şubat'ta Tekirdağ'da ve 23 Mart'ta Zonguldak'ta baro avukatlarına yönelik "KDK ve Çocuk Hakları" eğitimi,
  - Eskişehir'de 9-12 Haziran KDK Çocuk Şenliği ile son bulan üç günlük programda, çocuklara ve gençlere "çocuk hakları, hak arama ve KDK'ya başvuru" konularında eğitimler düzenlenmiştir.
  - 29 Mart ve 4 Nisan tarihlerinde yüksek lisans öğrencisi öğretmenlere "KDK ve Çocuk Hakları" sunumu gerçekleştirilmiştir.
  - 12 Nisan'da Ankara Büyükşehir Belediyesi 26. Dönem Çocuk Meclisi üyesi çocuklar ile bir araya gelinmiştir.
- ❖ 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı haftası dolayısıyla Sofuoğlu İlköğretim Okulu ziyaret edilmiş ve öğrencilerle ombudsmanlık üzerine söyleşi gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 30 Eylül tarihinde ulusal düzeyde çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesi kapsamında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın 2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı Çalıştayına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kamu Denetçisi C. Özlem Tunçak ve Yahya Akman, Diyarbakır Bölgesel Toplantı Programı kapsamında beraberlerindeki Uzman Volkan Tufan, Mehtap Küçükbaşak ve Ayşe Deniz Aygün ile birlikte 3 Kasım 2022 tarihinde Diyarbakır Ceza İnfaz Kurumu Kampüslerinde incelemelerde bulunmuştur.
- ❖ 12 Kasım tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kadın ve Çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi C. Özlem Tunçak ve beraberindeki Uzmanlar, İstanbul ilinde refakatsiz çocukların barındığı bir çocuk evi sitesine ziyaret gerçekleştirerek çocukların mevcut durumları, talep ve ihtiyaçları hakkında kurum personeli ve çocuklar ile bir araya gelerek incelemede bulunmuşlardır.
- ❖ 20 Kasım tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi, 27. Dönem Açılış Törenine katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 10 Aralık Dünya İnsan Hakları Günü dolayısıyla, Güngören İTO Kız Anadolu İmam Hatip Lisesinde düzenlenen "21. Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği" konferansına katılmıştır.
- ❖ Ayrıca; 22-26 Mayıs 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen TBMM Çocuk Hakları Alt Komisyonu ve UNICEF Türkiye ile birlikte Zagreb Ziyareti, 1 Haziran tarihli Sektörlerarası Çocuk Kurulu Çevrim İçi Toplantısına Katılım, 1 Şubat 2022 tarihli çevrim içi olarak; 9-12 Haziran tarihli yüz yüze gerçekleştirilen Çocuk Danışma Kurulu Toplantılarına Katılım, 30 Eylül tarihinde gerçekleştirilen Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın 2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı Çalıştayına katılım sağlanmıştır.

#### **✚ Kadın Hakları alanıyla ilgili olarak 2022 yılında;**

- ❖ 2022 Yılında Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesi Amacıyla Güncel Mevzuat Düzenlemesine “Kadın ve Çocuğa Yönelik Aile İçi Şiddetin Önlenmesine İlişkin Mekanizmaların Etkinliğinin Arttırılması” Çalıştay Raporu ile Kurumumuzca Sağlanan Katkı
- ❖ 18 Ocak tarihli Aile Mahkemelerinin Etkinliğinin Arttırılması Aile Üyelerinin Haklarının Daha İyi Korunması Avrupa Birliği-Avrupa Konseyi Ortak Projesinin Açılış Konferansına katılım
- ❖ 27 Ocak tarihli Birleşmiş Milletler Kadın Birimi Türkiye Ofisinin Danışma Kurulu Toplantısına katılım
- ❖ 7-8-9 Haziran tarihleri arasında düzenlenen Kamu Görevlilerine Yönelik Kadın Erkek Eşitliğine Duyarlı Planlama ve Bütçeleme Derinlemesine Eğitim Programına Katılım
- ❖ 9 Mart tarihli Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun “Kadın Hakları Sempozyumu’na katılım
- ❖ 7 Nisan tarihli Birleşmiş Milletler Kadın Birimi ve İspanya Eşitlik Kurumunun Çevrim İçi Paneline katılım
- ❖ 16 Mart tarihli "COVID-19 Sonrası Dönemde Bakım Emeği ve Bakım Ekonomisi Politika Diyalog Serisi" Etkinliklerine katılım
- ❖ “Sürdürülebilir Yarınlar İçin Bugünden Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Üzerine Nesiller Arası Diyalog” Toplantısına katılım
- ❖ "İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesinde Ombudsmanlığın Rolünün Güçlendirilmesi Teknik Yardım Projesi" Kapsamında 10-11-12 Ağustos 2022 tarihlerinde “Kadın Hakları” konusunda eğitim programı, 14-15-16 Eylül tarihlerinde “Türkiye’nin Taraf Olduğu Uluslararası İnsan Hakları Koruma Mekanizmaları” konusunda eğitim programı,
- ❖ 16 Mayıs tarihli Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Komitesinin 82. Oturumu’na katılım
- ❖ 20 Temmuz tarihli BM Kadına Şiddete Karşı Özel Raportörü Reem Alsalem’in Kamu Denetçiliği Kurumunu ziyareti,
- ❖ 7 Haziran tarihli Avrupa Konseyi Parlamenter Meclisi Eşitlik ve Ayrımcılığın Önlenmesi Komisyonu Raportörü Zita Gurmai’nin Kamu Denetçiliği Kurumunu ziyareti,
- ❖ 24 Ekim tarihli Kadınların Adalete Erişiminin Ölçülmesi ve İzlenmesine İlişkin Uluslararası Semineye katılım,
- ❖ 3 Kasım tarihli Diyarbakır Kadın Kapalı Cezaevine ziyaret,
- ❖ 25 Kasım tarihli Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Programı’na katılım,
- ❖ 16 Aralık tarihli Kadına Yönelik Şiddet İzleme Komitesi Toplantısı’na katılım,
- ❖ 3 Mart tarihli Selçuk Üniversitesi “28 Şubat Postmodern Darbesi ve Kadın Hakları” Konferansına katılım,

#### **✚ Engelli hakları alanıyla ilgili olarak 2022 yılında;**

- ❖ 23 Şubat tarihinde “İnsan Hakları ve Meşru Menfaatler Devletin ve Toplumun En Yüksek Değerleridir” konulu uluslararası bilimsel ve uygulamalı etkinlik Özbekistan Ombudsmanlık Kurumu tarafından düzenlenmiştir. Söz konusu konferansa çevrim içi olarak katılan Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, engelli hakları konulu oturumunda bir konuşma gerçekleştirmiştir.

## 1.2.2 Performans Göstergesi

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2021 | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı | Adet        | 105  | 93         | 103              | 102         | 112         | 123         |

**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

Kurumumuzca 2017 yılında başlanan ve 2018, 2019 yıllarında devam edilen tanıtım faaliyetlerine 2020 ve 2021 yıllarında da özellikle pandemi sebebiyle farklı yöntemlerde eklenerek sürdürülmüştür. Bu kapsamda, Kurumumuzca 2022 yılında da “Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Farkındalığın Artırılması” adına dezavantajlı gruplara yönelik yerinde inceleme ve çalışma ziyaretleri, bu ziyaretlere ilişkin hazırlanan özel raporlar, bölgesel toplantılar il çalışma programları, üniversite/akademik alana yönelik gerçekleştirilen sunum ve konferanslar, Kurumu ve hak arama kültürünü ortaya koyan daha etkin tanıtıcı yayınlar, video konferanslar ve sosyal medya kanalı ile daha fazla kesime ulaşma vb. birçok faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Bu faaliyetlerden bazılarını kategorisel başlıklar altında aşağıda değinilmiştir:

### Basın ve Medya Faaliyetleri

Kurumumuz; tanınırlığının ve bilinirliğinin artması ve kamuoyu desteğini alarak Kurumun etkinliğinin yükseltilmesinde önemli olan basın ve medya ilişkileri kapsamında 2022 yılında da; görev alanlarını, başvuru yol ve yöntemlerini, karar ve çözüm örneklerini haber yapmaya ve bu haberleri medya ile paylaşmaya, canlı yayınlar vasıtasıyla vatandaşları bilgilendirmeye devam etmiştir.

Kurumumuzun tanıtılması ve hak arama kültürünün kamuoyuna anlatılması hedefi doğrultusunda Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç; birçok ulusal TV kanalı ile radyo programına ve Kurumun resmi Facebook ve Instagram hesaplarından canlı yayınlara katılmış, çok sayıda ulusal/yerel medya

kanallarına, haber ajanslarına, gazetelere, dergilere röportajlar vermiş ve ziyaret edilen illerin valiliklerinde, belediyelerinde basına açıklamalarda bulunmuştur. Bu kapsamda; ajanslara, gazete ve dergilere, toplamda **68** röportaj verilmiş, televizyonların **25** canlı yayınına katılım sağlanmıştır.

- ❖ Düzenlenen bölgesel toplantılar ve çalışma ziyaretleri kapsamında, farklı illerde toplamda **65** civarında yerel basın mensubu ve medya temsilcisi ile görüşmeler, toplantılar yapılmıştır.
- ❖ Kurumun verdiği tavsiye kararlarından haber yapılarak kamuoyu ile kararlar paylaşılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2022 yılında basında **2.336**, televizyon kanallarında **1.132**, internet haber sitelerinde **12.456** olmak üzere toplam **15.924** kez basında yer almıştır.
- ❖ Ayrıca; **Kurumumuz web sayfası 489.860 kere, Çocuk web sayfası 39.272 kere, Kararlar bilgi bankası 103.699 kere, Kadın web sayfası 4.005 kere, E-Başvuru sayfası 889.884 kere, Ombudsmanlık Kulübü sayfası 3.211 kere ve Akademik Dergi sayfası 3.121 kere** görüntülenmiştir.

#### **Kurumsal Tanıtım ve Organizasyonlar**

##### **Türkiye - Yunanistan Sınır Hattında Yaşanan İnsanlık Dışı Geri İtmeler Çalıştayı (23 Şubat)**

Kurumumuz, Yunanistan'ın geri itme politikası nedeniyle yaşanan insan hakları ihlallerini raporlaştırmadan önce STK'ların görüş ve önerilerini almak üzere 23 Şubat'ta "**Türkiye-Yunanistan Sınır Hattında Yaşanan İnsanlık Dışı Geri İtmeler Çalıştayı**" düzenlemiştir.

Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'un başkanlığında ve Kamu Denetçisi C. Özlem Tunçak'ın katılımıyla düzenlenen çalıştaya; Dışişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Başkanlığı, Sahil Güvenlik Komutanlığı, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, Uluslararası Af Örgütü, Uluslararası Göç Örgütü temsilcileri ile Üniversitelerin ve Sivil Toplum Kuruluşlarının temsilcileri katılmıştır.

##### **"Ege Denizi'ndeki Geri İtmeler ve Boğulan İnsan Hakları Özel Raporu" Tanıtım Toplantısı (16 Haziran)**

Kurumumuz tarafından hazırlanan "**Ege Denizi'ndeki Geri İtmeler ve Boğulan İnsan Hakları Özel Raporu**" TBMM Başkanı Prof. Dr. Mustafa Şentop, İçişleri Bakanı Süleyman Soylu, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Arif Dülger, C. Özlem Tunçak, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan, Yahya Akman, bakan yardımcıları, milletvekilleri, Türkiye'de görev yapan büyükelçiler, ilgili kurum ve kuruluşlarının temsilcilerinin katılımlarıyla 16 Haziran 2022 tarihinde TBMM'de düzenlenen programda açıklanmıştır.

##### **Türk Devletleri Ombudsmanlar ve Ulusal İnsan Hakları Kurumları Birliği'nin Kuruluş Toplantısı (13 Mayıs)**

Türk dillerini konuşan ülkeler arasındaki bağın güçlendirilmesi amacıyla Kurumumuz ev sahipliğinde 13 Mayıs 2022 tarihinde Bursa'da düzenlenen toplantı ile **Türk Devletleri Ombudsmanlar ve Ulusal İnsan Hakları Kurumları Birliği (TÜRKOMB)** kurulmuştur. Toplantı; Türk Devletleri Teşkilatı Aksakallar Konseyi Başkanı Binali Yıldırım, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Başkanı Hakan Çavuşoğlu, Azerbaycan Ombudsmanı Sabina Aliyeva, KKTC Yüksek Yönetim Denetçisi İlkan Varol, Kazakistan İnsan Hakları Komiseri Elvira Azimova, Kırgızistan Ombudsmanı Atyr Abdrakhmatova, Özbekistan Ombudsmanı Feruza Eshmatova, Türk Devletleri Teşkilatı Genel Sekreter Yardımcısı Mirvokhid Azimov, Kamu Denetçileri Arif Dülger, C. Özlem Tunçak, Sadettin Kalkan ve Yahya Akman, Bursa Valisi Yakup Canbolat, Büyükşehir Belediye Başkanı Alınur Aktaş, Bursa Uludağ Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Ahmet Saim Kılavuz'un katılımıyla gerçekleşmiştir.



### *Azerbaycan Karabağ İnsan Hakları İnceleme Raporu'nun Tanıtım Toplantısı (16 Mayıs)*

Kurumumuz tarafından hazırlanan “Azerbaycan Karabağ İnsan Hakları İnceleme Raporu”nun tanıtım toplantısı 16 Mayıs 2022 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Azerbaycan Ombudsmanı Sabina Aliyeva ile Kamu Denetçileri Yahya Akman, Fatma Benli Yalçın, Arif Dülger, Sadettin Kalkan ve C. Özlem Tunçak’ın katılımlarıyla gerçekleştirilmiştir.

### *“Göç ve İnsan Hakları Uluslararası Bilgi ve Deneyim Paylaşımı Konferansı”( 9-11 Kasım)*

Kurumumuz tarafından, “İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi” kapsamında 9-11 Kasım 2022 tarihlerinde İstanbul’da “**Göç ve İnsan Hakları**” konulu Bilgi ve Deneyimi Paylaşımı Konferansı gerçekleştirilmiştir. Konferansa; Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Arif Dülger, Fatma Benli Yalçın, C. Özlem Tunçak, Sadettin Kalkan, Yahya Akman ile Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu Siyasi İşler Bölüm Başkanı Stefano Fantaroni, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Türkiye Temsilcisi Philippe Leclerc, Moldova Ombudsmanı Cslav Panico, Avrupa Ombudsmanlığı Şikâyet ve İnceleme Birimi Başkanı Martha Hirsch Ziembinska, Macaristan Temel Haklar Komiseri Akos Kozma, Bulgaristan Ayrımcılıkla Mücadele Komisyonu Başkanı Ana Dzhumaliyeva, İtalya Ombudsmanlar Başkanı Marino Fardelli, Polonya İnsan Hakları Komisyonu Üyesi Maciej Grzegorz Kruk, İçişleri Bakanlığı Bakan Yardımcısı İsmail Çataklı, Türkiye Göç İdaresi Başkanı Dr. Savaş Ünlü, Maltepe Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Edibe Sözen ve kurum personeli katılmış olup, 4 panelle devam etmiş ve son gün kapanış konuşmasıyla sona ermiştir.

### *Kurumumuz ve Kızılay Arasında Gönüllülük Konusunda İş Birliği Protokolü (18 Ağustos)*

KDK Ombudsmanlık Kulüpleri’nin öğrencileri arasında Kızılaycılık ve gönüllülük kültürünün, Kızılay bünyesindeki gençler arasında da ombudsmanlık ve hak arama kültürünün yaygınlaşması amacıyla 18 Ağustos 2022 tarihinde Kurumumuz ile Türk Kızılay’ı arasında iş birliği protokolü imzalanmıştır.

### *“Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor” Bölgesel Toplantıları ile İl Çalışma Ziyaretleri*

Vatandaş ile idareler arasında köprü görevi ifa eden Kurumumuzca; Ombudsmanlığın tanıtımı, vatandaşların Kurumumuza hangi durumlarda ve hangi usullerde başvuru yapabilecekleri, Kurumumuzun işleyişi ve çalışmaları hakkında bilgilendirme faaliyetleri kapsamında “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine 2022 yılında da devam edilmiş **Manisa, Tekirdağ, Erzurum, Antalya/Alanya, Isparta, Burdur/Bucak, Eskişehir, Zonguldak, Şanlıurfa, Gaziantep, Sivas, Tokat, Amasya, İstanbul, Yalova, İzmir, Diyarbakır, Erzincan, Tunceli ve Elazığ** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

### **✚ İlköğretim ve Liselilerle Buluşmalar**

- ❖ Milli Eğitim Bakanlığı ile iş birliğinde; ilk ve ortaöğretim öğrencilerine hak arama bilincini kazandırmak amacıyla dördüncü sınıfta yer alan “Ombudsmanlık” konusu yedinci ve dokuzuncu sınıf öğrencilerinin müfredatlarına yer verilmesi sağlanmış,
- ❖ Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu'nun (UNICEF) katılımıyla,
  - Refakatsiz çocukların ulusal ve uluslararası kapsamda korunması hakkında KDK’da hizmet içi eğitim,
  - “KDK ve Çocuk Hakları” eğitim programı çerçevesinde 3-5 Şubat 2022 tarihlerinde Eskişehir’de, 28 Şubat’ta ise Ombudsmanlık Kulüp Öğrencilerine yönelik olarak “Akran Eğitici Eğitimi”,
  - 26 Ocak’ta Manisa’da, 25 Şubat’ta Tekirdağ’da ve 23 Mart’ta Zonguldak’ta baro avukatlarına yönelik “KDK ve Çocuk Hakları” eğitimi,

- Eskişehir’de 9-12 Haziran KDK Çocuk Şenliği ile son bulan üç günlük programda, çocuklara ve gençlere "çocuk hakları, hak arama ve KDK’ya başvuru” konularında eğitimler düzenlenmiştir.
- 29 Mart ve 4 Nisan tarihlerinde yüksek lisans öğrencisi öğretmenlere “KDK ve Çocuk Hakları” sunumu gerçekleştirilmiştir.
- 12 Nisan’da Ankara Büyükşehir Belediyesi 26. Dönem Çocuk Meclisi üyesi çocuklar ile bir araya gelinmiştir.
- ❖ 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı haftası dolayısıyla Sofuoğlu İlköğretim Okulu ziyaret edilmiş ve öğrencilerle ombudsmanlık üzerine söyleşi gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 30 Eylül tarihinde ulusal düzeyde çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesi kapsamında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın 2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı Çalıştayına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kamu Denetçisi C. Özlem Tunçak ve Yahya Akman, Diyarbakır Bölgesel Toplantı Programı kapsamında beraberlerindeki Uzman Volkan Tufan, Mehtap Küçükbaşak ve Ayşe Deniz Aygün ile birlikte 3 Kasım 2022 tarihinde Diyarbakır Ceza İnfaz Kurumu Kampüslerinde incelemelerde bulunmuştur.
- ❖ 12 Kasım tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kadın ve Çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi C. Özlem Tunçak ve beraberindeki Uzmanlar, İstanbul ilinde refakatsiz çocukların barındığı bir çocuk evi sitesine ziyaret gerçekleştirerek çocukların mevcut durumları, talep ve ihtiyaçları hakkında kurum personeli ve çocuklar ile bir araya gelerek incelemede bulunmuşlardır.
- ❖ 20 Kasım tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi, 27. Dönem Açılış Törenine katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 10 Aralık Dünya İnsan Hakları Günü dolayısıyla, Güngören İTO Kız Anadolu İmam Hatip Lisesinde düzenlenen “21. Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği” konferansına katılmıştır.

## ✚ Üniversitelerle Buluşmalar

- ❖ KDK Ombudsmanlık Kulüpleri’nin öğrencileri arasında Kızılaycılık ve gönüllülük kültürünün, Kızılay bünyesindeki gençler arasında da ombudsmanlık ve hak arama kültürünün yaygınlaşması amacıyla 17 Ağustos tarihinde Kurumumuz ile Türk Kızılayı arasında iş birliği protokolu imzalanmıştır. 3-5 Ekim’de ise Ombudsmanlık Öğrenci Toplulukları temsilcileri ile Kızılay Heybeliada Kampı’nda düzenlenen çalıştayda bir araya gelinmiştir.
- ❖ Doğu Akdeniz, Girne Amerikan, Uluslararası Final, Alanya Alaaddin Keykubat, Zonguldak Bülent Ecevit, Isparta, Amaysa ve Tokat, Maltepe, Yalova, Erzincan Binali Yıldırım, Tunceli Muzur, Elazığ Fırat Üniversitelerinde; **“Ombudsmanlık ve Türkiye’nin 2023 Hedefleri”** Konferansları gerçekleştirilmiştir.
- ❖ Türk-Alman Üniversitesi Ombudsmanlık Kulübü Öğrencilerinin, Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğrencileri 8 Nisan, Kırklareli Üniversitesi Öğrencileri 20 Mayıs, Bursa Uludağ Üniversitesi 23 Mayıs, Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğrencileri 27 Mayıs Malatya İnönü ve İstanbul Yeditepe Üniversitesi öğrencileri ise 2 Aralık tarihlerinde Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ Ayrıca;
  - Ankara Üniversitesi Deniz Hukuku Araştırma Merkezine ziyaret (18 Ocak)
  - Üniversite Ombudsmanlık Kulübü Öğrencilerine “Çocuk Hakları ve KDK ile Akran Eğitici Eğitimi” (24-27 Şubat)
  - Selçuk Üniversitesi “28 Şubat Postmodern Darbesi ve Kadın Hakları” Konferansı (3 Mart)
  - Diyanet İşleri Başkanlığı Uluslararası İlahiyat Programı Öğrencilerine “Nefret Suçları ve Ayrımcılık Eğitimi” (5 Mart)

- Doğu Anadolu Bölgesel Kariyer Fuarı DAKAF'22 Açılış Töreni (7 Mart)
  - TOBB ETÜ “Hukukta Kariyer Günleri’22 Programı (17 Mart)
  - Hacettepe Üniversitesi Okul Öncesi Öğretmenliği Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi Öğretmenleri ile Çevrim İçi Buluşmalar (29 Mart, 4 Nisan)
  - Ankara ve Ankara Hacıbayram Veli Üniversitesi Ombudsmanlık Kulübü Öğrencileriyle Birlikte Millet Kütüphanesine ziyaret (1 Nisan)
  - Dünya Şampiyonu Özel Sporcuların Kurumumuzu ziyareti (11 Mayıs)
  - Azerbaycan Ombudsmanı Sabina Aliyeva ile Birlikte Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğrencilerine Konferans (16 Mayıs)
  - Kurumumuzda klinik çalışma yapan üniversite öğrencilerine yönelik sertifika töreni ( 4 Şubat, 1 Temmuz)
- faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

### **Kamu Kurumları İle İlişkiler**

- ❖ Yapılan il toplantılarında o ilin valisi, belediye başkanı, muhtarları ve kurum yöneticileri ile görüşmeler gerçekleştirilerek ilin sorunları hakkında istişarelerde bulunulmuş, hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına konferans verilen üniversitelerde rektörler ile görüşülmüştür.
- ❖ 17 Şubat'ta İnsani Diplomasi ve Çatışma Çözümleme Stratejik Araştırma Merkezinin yönetici ve üyeleri Kurumumuzu ziyaret etmiş olup, yapılan ziyarette; Türkiye'deki Suriyeli göçmenlere yönelik çalışmalarını anlatan üyeler, insan hakları kurumu olan KDK'ya başvuru yolları hakkında bilgi almıştır.
- ❖ Bakanlıklarla yazışma yapılarak şikâyetlerin en üst düzeyde çözümünün sağlanması, bilgi ve belge taleplerinin en kısa surede karşılanması, tavsiye kararlarına uyumun artırılması amacıyla Kurumumuzla irtibat noktası olarak Bakan Yardımcısı görevlendirilmesi talep edilmiş ve ilgili Bakanlıklarca belirlemelerin yapıldığına dair dönüşler alınmıştır.
- ❖ Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığınca 21 Şubat 2022 tarihinde düzenlenen “Nefret Suçları ve Ayrımcılıkla Mücadele Portalı Tanıtım Toplantısı ve Arama Konferansı”na (NESAM) Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç konuşmacı olarak katılım sağlamıştır.
- ❖ 23 Şubat 2022 tarihinde Türkiye-Yunanistan sınır hattında yaşanan insanlık dışı geri itmeler çalıştayında ilgili STK'ların görüşleri alınmıştır. Ayrıca Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç 12 Mart 2022 tarihinde düzenlenen Antalya Diplomasi Forumu'na katılmış ve Yunanistan sınırında yaşanan insanlık dışı geri itmeler hakkında görüşmeler yapmıştır.
- ❖ Adalet Bakanı Bekir Bozdağ'ın başkanlığında 9 Haziran'da düzenlenen “İnsan Hakları Kurumları Değerlendirme Toplantısı”na iştirak edilmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi, 20 Haziran tarihinde TBMM ve Parlamentolar Arası Birlik ile ortaklaşa düzenlenen “Küresel Parlamenter Göç Konferansı”na konuşmacı olarak katılmıştır.
- ❖ 27 Temmuz 2022 tarihinde Türkiye Barolar Birliği ziyaret edilerek TBB Başkanı Erinç Sağkan ile bir araya gelinmiş ve Anayasa ve yasalardaki hak arama yolları ve bunların işleyişi ile ilgili konularda istişarelerde bulunulmuştur.
- ❖ Cumhurbaşkanlığı tarafından hazırlanan İnsan Hakları Eylem Planı'nın 1.2.f numaralı maddesinde yer alan faaliyetlerin uygulanması konusunu görüşmek üzere 20 Eylül 2022 tarihinde İçişleri Bakan Yrd. Mehmet Ersoy ile Kurumumuzda bir araya gelinmiştir.

### **Yurt Dışı Faaliyetleri**

Kurumumuzca, dünyada yaşanan uluslararası insan hakları ihlallerine toplu bir şekilde tepki verebilmek adına iletişim kanallarının kurulması hedefi ile 2022 yılında da, hem uluslararası kuruluşlar ile sürekli irtibat halinde kalınmış hem de insan hakları kurumlarının temsilcileri ve

büyükelçiler ile kurduğumuz iyi ilişkilerin devamı sağlanmıştır. Diğer bir anlatımla, Kurumumuz yurt içi faaliyetlerin yanı sıra uluslararası alandaki ilişkilere ve iş birliklerine de büyük önem vermektedir.

Hali hazırda Kurumumuz, Asya'dan Avrupa'ya; Akdeniz'den Afrika'ya kadar tam 9 adet ombudsmanlık birliğinin üyesi durumundadır. Ayrıca Kamu Denetçiliği Kurumu olarak Asya Ombudsmanlar Birliği Yönetim Kurulu üyeliğini ve İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Yönetim Kurulu Başkanlığını yürütmektedir.

Kurumumuzun 2022 yılında gerçekleştirdiği yurtdışı faaliyetlerinden öne çıkan bazıları aşağıda yer almaktadır:

- ❖ 12-13 Mayıs 2022 tarihlerinde Kurumumuz ev sahipliğinde Türk Devletleri Ombudsmanlar ve Ulusal İnsan Hakları Kurumları Birliği (TURKOMB) kurulmuştur. Birlik, faaliyetleri kapsamında ilk olarak 28 Temmuz ve 1 Ağustos tarihlerin çevrim içi toplantılar gerçekleştirmiş, 15 Eylül 2022 tarihinde de Azerbaycan Ombudsmanlığı tarafından “Bilgiye Erişim Hakkı” başlıklı çevrim içi eğitim düzenlenmiş, 20 Ekim tarihinde ise Bakü/Azerbaycan'da Türk Devletleri Ombudsmanlar ve Ulusal İnsan Hakları Kurumları Birliği (TURKOMB) toplantısı Azerbaycan Ombudsmanlığının ev sahipliğinde gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 25 Kasım 2022 tarihinde Kurumumuz ile Kazakistan Ombudsmanlık Kurumu arasında iş birliği mutabakat zaptı imzalanmıştır.
- ❖ Çalışma Ziyaretleri kapsamında Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Kamu Denetçileri 2022 yılında; 13-14 Ocak tarihleri arasında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ne, 2-4 Mart tarihlerinde Fransa'ya, 31 Mart- 2 Nisan tarihlerinde Macaristan'a, 11-15 Nisan tarihlerinde Strazburg'a, 27 Nisan'da Fransa'ya, 22-26 Mayıs tarihlerinde Suudi Arabistan'a, 9-11 Mayıs tarihlerinde Danimarka'ya, 21-23 Haziran tarihlerinde Hollanda'ya, 25-29 Temmuz tarihlerinde Bükreş/Romanya'ya, 26-30 Ağustos tarihlerinde İran'a, 5-9 Eylül tarihlerinde Belçika'ya, 27-28 Eylül tarihlerinde Gürcistan'a, 17-21 Ekim tarihlerinde Hollanda/Lahey'e, 31 Ekim-4 Kasım tarihlerinde Çekya/Prag'a, 20-26 Kasım tarihlerinde ise Avusturya ve Macaristan'a çalışma ziyaretlerinde bulunmuştur.
- ❖ 26 Ocak tarihinde Kurumumuz ve Bulgaristan Ayrımcılıkla Mücadele Komisyonu arasında 2019 yılında imzalanan mutabakat zaptı çerçevesinde ortak eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi bağlamında ilk çevrim içi eğitim Kurumumuz tarafından gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 22 Mart tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Macaristan Ombudsmanı Akos Kozma ile çevrim içi olarak bir görüşme gerçekleştirmiştir.
- ❖ 24-26 Mayıs tarihleri arasında “TURKPA Üye Devletlerinde İnsan Haklarının Korunması” konferansına katılmak üzere Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Azerbaycan'a bir ziyarette bulunmuştur.
- ❖ 20-24 Haziran tarihleri arasında Kazakistan Ombudsmanı El vira Azimova'nın daveti üzerine, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet, Kazakistan Ombudsmanlık Kurumu tarafından düzenlenecek olan “Orta Asya ve Afganistan'daki Zorluklar ve Tehditler Karşısında Kadınların Haklarını Korumak ve Güvenliklerini Sağlamak için Ulusal İnsan Hakları Mekanizmalarının Deneyimleri” temalı ikinci bölgesel istişarelere katılmak üzere Nur-Sultan'a bir çalışma ziyareti gerçekleştirmişlerdir.
- ❖ 26-28 Eylül tarihleri arasında Gürcistan Ombudsmanlık Kurumunun ev sahipliğinde, üyesi olduğumuz Akdeniz Ombudsmanlar Birliği iş birliği ile Tiflis'te gerçekleştirilmesi planlanan “Yaşlı Hakları ile Ombudsman ve Arabulucu Kurumların Rolü” konferansına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kurumumuz, 8 Ekim 2022 tarihinde İstanbul'da Avrupa Ombudsman Enstitüsü (EOI) Yönetim Kurulu Toplantısı'na ev sahipliği yapmıştır.

- ❖ 18 Ekim 2022 tarihinde Azerbaycan Ombudsmanlığının ev sahipliğinde gerçekleştirilen İİTOB Genel Kurul Toplantısı ile birlikte ayrıca Kurumumuzun da üyesi olduğu Asya Ombudsmanlar Birliği'nin 23. Yönetim Kurulu Toplantısı Bakü'de gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 16 Kasım tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet Rusya Ombudsmanlık Kurumu tarafından düzenlenen VI. Uluslararası Bilimsel ve Uygulamalı “Avrasya’da İnsan Haklarının Korunması: Ombudsmanların En İyi Uygulamalarının Paylaşımı” Konferansı ve Avrasya Ombudsmanlar Birliği toplantısına katılmak üzere Rusya’ya bir ziyaret gerçekleştirmişlerdir.
- ❖ 12 Aralık 2022 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Kazakistan Ombudsmanlık Kurumu tarafından Dünya İnsan Hakları Günü dolayısıyla düzenlenen toplantıya video konferans ile katılmıştır.
- ❖ Ayrıca; Avrupa Birliği kurumları, uluslararası kurum ve kuruluşları ile Türkiye’de yerleşik diplomatik görev temsilcilikleriyle karşılıklı ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

### 1.2.3 Performans Göstergesi

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2021    | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|---------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı | Adet        | 125.028 | 102.000    | 162.143          | 112.000     | 123.000     | 136.000     |

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

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

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

**Sorumlu İdare:** KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

#### Performans 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 Sistemi" vasıtasıyla Kurumumuz şikâyet başvurularını incelemenin yanı sıra kişilerin bilgilendirme taleplerini de karşılamaktadır. Bilgilendirme büromuz vasıtasıyla, 2022 yılında;

Kurumumuzca aranmak ve Kurumumuza gelen olmak üzere telefon görüşmeleri, Kurumumuza e-posta yoluyla yapılan toplam bilgi talepleri, Kurumumuza ve İstanbul Büromuza bizzat gelen vatandaşlarla yapılan yüz yüze görüşmeler ile Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor Bölgesel Toplantıları kapsamında, il çalışma ziyaretleri kapsamında, ilköğretim ve liselerle buluşmalarda, üniversite konferanslarında, video konferans ve sosyal medya canlı yayınlarında ve uluslararası alanda hak arama kültürünün yaygınlaştırılması kapsamında yüz yüze gerçekleştirilen görüşmeler dahil olmak üzere toplam **162.143 adet kişinin bilgi talebi karşılanmıştır.**

**Tablo 38:** 2022 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri

| Konu Başlığı  | Sayı           |
|---|----------------|
| (E-posta yoluyla gelen bilgi talepleri, Telefonla görüşmeler, Doğrudan Yüz Yüze görüşmeler ile Ombudsmanlık Halkla Buluşuyor Bölgesel Toplantıları kapsamında, İl Çalışma Ziyaretleri kapsamında, İlköğretim ve Liselerle Buluşmalarda, Üniversite Konferanslarında, Gerçekleştirilen Video Konferans ve Sosyal Medya Canlı Yayınlarında ve Uluslararası Alanda Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Kapsamında Yapılan Çevrim İçi Görüşmeler) | 162.143        |
| <b>TOPLAM</b>   | <b>162.143</b> |

Ayrıca, Kurumumuzun Şikâyet baŐvularına yönelik gerçekteŐirdiĐi bilgilendirme faaliyetlerine ilişkin yıl bazlı dağılımı aşağıda yer almaktadır:

**Tablo 39:** Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri

| Şikâyet BaŐvularına İlişkin Yıllar İtibariyle Yapılan Bilgilendirme Faaliyetleri Sayısı | 2016  | 2017   | 2018   | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|---|-------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|
|   | 3.551 | 20.405 | 97.538 | 107.892 | 184.758 | 125.028 | 162.143 |

#### 1.2.4 Performans Göstergesi

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2021 | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme | 2023 Tahmin | 2024 Tahmin | 2025 Tahmin |
|--|-------------|------|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı | Adet        | 48   | 20         | 40               | 22          | 24          | 27          |

**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 Yönetim Sisteminde, şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması kapsamında Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda yıl içinde toplam 36 adet güncelleme/ düzenleme yapılmış olur bunlardan bazıları aşağıda yer almaktadır.
  - Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilme işlemleri devam etmektedir.
  - Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak vatandaşların e-Başvuru esnasında muhtemel çıkabilecek kararı görmelerini sağlayacak ekranların geliştirme işlemleri devam etmektedir.
  - Kurum web sayfasındaki başvuru formu güncellenmiştir.
  - Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkiyel bir yapı oluşturulma işlemleri devam etmektedir.
  - OCR işlemleri için ayrı bir sunucunun oluşturulması ve yazılımlarının tamamlanarak devreye alınması sağlanmıştır. Tarama işlemleri devam etmektedir.
  - Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilme işlemleri tamamlanmış olup sisteme belirli periyotlarla karar yükleme işlemleri devam etmektedir.
  - UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması devam etmektedir.
  - E-imza sisteminde EYP 2.0 alt yapısına geçiş işlemleri tamamlanmıştır.
  - Birleştirme kararlarında her kişiye özel karar çıkması ve bu işlemlerin istatistiğe yansması kapsamında geliştirme çalışmaları devam etmektedir.



- E-Başvuru sistemine ilişkin yıl içinde toplam 8 güncelleme gerçekleştirilmiş olup, bu faaliyetlerden bazıları aşağıda yer almaktadır.
  - E-Başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları devam etmektedir.
  - Yurt içinden ve dışından e-Başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilme işlemi devam etmektedir.
  - Farklı dillerde başvuru sayfalarının oluşturulması işlemi devam etmektedir.
  - Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi sağlanmıştır.
  - Vatandaşların başvurularına sonradan ek evrak yükleyebilmeleri için geliştirmeler tamamlanmıştır.
  - Vatandaşların yükledikleri evrakları e-Başvuru ekranından görebilmeleri sağlanmıştır.
  - Vatandaşların başvurularını ekranında kendilerinin ve vekâleten adlarına yapılan başvuruları ayrı ayrı görebilmeleri için gerekli olan geliştirmeler tamamlanmıştır.
- Kurumumuzun web sayfasında ise şunlar yapılmıştır.
  - Web sayfası içerik yönetim sistemi geliştirmeleri tamamlanmış mevcut Kurum web sayfası geliştirilen içerik yönetim sistemine entegre edilerek yayına alınmıştır. Diğer Kurum web sayfalarımızın da içerik yönetim sistemine entegre edilmesi işlemine devam edilmektedir.
  - Kurum ve çocuk web sayfalarının tasarımları yenilenerek yayına alınmıştır.
  - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında içerik güncellemeleri yapılmıştır.
  - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında yayına alınacak içeriklerin dinamik bir yapıya kavuşturulması ile içerik zenginleştirmelerinin yapılması işlemleri devam etmektedir.
  - Kurum engelli web sayfasının tasarlanarak yayına alınması ve engelli kişiler için başvuru ortamlarının oluşturulması çalışmaları sürdürülmektedir.
  - Kurum içerisinde aktif olarak kullanılan bütün birimlerin işlemlerini senkronize olarak yürütebildiği portal sisteminin oluşan talepler kapsamında analizlerinin yapılarak yenilenmesi ve geliştirilmesi çalışmaları devam etmektedir.
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için gerekli düzenlemeler ve çalışmalar yapılarak, iç ve dış denetimler gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar TÜRKAK Akredite Kuruluşça onaylanarak ISO 27001 Sertifikası alınmıştır.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisince yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında çalışmalar yapılmıştır. İç denetim yapılarak denetim raporu Dijital Dönüşüm Ofisine iletilmiştir.

## 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;** “İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı”, “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı” ve “Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı” **performans göstergelerinde hedeflerin üzerinde gerçekleşme yaşanmıştır.** Ancak, “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı” performans göstergesinde; Kurumumuza 2022 yılı içinde yapılan ve bir önceki yıldan devreden tüm şikâyet başvurularının %91,12’sinin sonuçlandırılmış olmasına karşın 2022 yılı için şikâyet başvuru sayısının 2021 yılına kıyasla daha az gerçekleşmesi sebebiyle Kurumdan bağımsız şekilde öngörülen hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır. Bu bağlamda söz konusu performans göstergesi; hedefin altında olmakla birlikte makul düzeyde gerçekleşmiştir.

| Performans Göstergeleri   | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|---|-------------|------------|------------------|
| 1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı | Adet        | 1.328      | 1.722            |

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı | Adet        | 3.864      | 3.916            |

| Performans Göstergeleri   | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|---|-------------|------------|------------------|
| 3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı | Adet        | 20.170     | 18.094           |

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı | Adet        | 19         | 34               |

Alt Program Adı:

Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması

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

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı | Adet        | 36         | 67               |

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı | Adet        | 93         | 103              |

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı | Adet        | 102.000    | 162.143          |

| Performans Göstergeleri  | Ölçü Birimi | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşme |
|--|-------------|------------|------------------|
| 4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı | Adet        | 20         | 40               |

## 2.2 PERFORMANS DENETİM SONUÇLARI

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 41'inci maddesi gereğince üst yönetici ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde hazırlanan 2021 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Yine 5018 sayılı Kanun'un "Dış Denetim" başlıklı 68'inci maddesinde yer alan; "genel yönetim kapsamındaki kamu idarelerinin hesap verme sorumluluğu çerçevesinde yönetimin malî faaliyet, karar ve işlemlerinin; kanunlara, kurumsal amaç, hedef ve planlara uygunluk yönünden incelenmesi ve sonuçlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine raporlanmasıdır." hükmü doğrultusunda Kurumumuzun 2021 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup, 2022 yılı cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

### 3 STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI

2022 yılında ilk uygulama yılı olan 2022-2026 dönemi Stratejik Planımız kapsamında sorumlu olunan performans göstergelerine ilişkin gerçekleşme durumlarına ilişkin veri ve sonuçları içerir hedef kartları aşağıda yer almaktadır.

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

| Performans Göstergeleri   | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu                        |
|---|------------------|-------------------------|------------|------------------|---|
| PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı   | 30               | 10%                     | %10        | -%5,45           | Gösterge gerçekleşmedi                    |
| PG 1.1.2: Başvuru usullerinin gözden geçirilmesi, temel standartların belirlenerek güncellemeler yapılması ve farklı durumlara uyan özel yöntemler geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışma sayısı | 15               | 0                       | 3          | 4                | Gösterge gerçekleşti                      |
| PG 1.1.3: Kurumsal internet sitesi ve e-Başvuru sisteminde engelli ve yabancıların dezavantajlarını gidermek için yapılan güncelleme sayısı   | 5                | 0                       | 3          | 3                | Gösterge gerçekleşti                      |
| PG 1.1.4. Hükümlü ve tutuklu başvuranların Kuruma doğrudan ulaşabilmesi için çalışma yapmak   | 5                | 0                       | %100       | %100             | Gösterge gerçekleşti                      |
| PG 1.1.5:Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı  | 30               | 0                       | %28        | %27,26           | %97,36 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti |
| PG 1.1.6. E-Başvuru sisteminde başvuranları yönlendirerek nitelikli başvuruları artırmayı hedefleyen güncelleme sayısı  | 5                | 0                       | 4          | 5                | Gösterge gerçekleşti                      |
| PG 1.1.7. Kurumsal internet sitesi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılan tanıtıcı video/bilgi metni sayısı   | 5                | 0                       | 20         | 364              | Gösterge gerçekleşti                      |
| PG 1.1.8. Bilgilendirme Bürosunun bilgilendirdiği kişi sayısı   | 5                | 25.376                  | 100.650    | 162.143          | Gösterge gerçekleşti                      |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%69,21</b>    |                         |            |                  |   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <i>Amaç</i>                           | <i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>                       |
| <i>Hedef</i>                          | <i>H.1.2: Şikâyet inceleme metotlarının geliştirilmesi ile denetim sürecinin etkinliğinin artırılması</i> |
| <i>Sorumlu Birim</i>                  | <i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>   |
| <i>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</i> | <i>İİBD, İHİAB, Tüm Kamu Denetçilikleri, ABDİB, KİB, HM,</i>  |

| Performans Göstergeleri   | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu               |
|---|------------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------------------|
| PG 1.2.1: Başvuru inceleme sürecinin genel işleyişine ilişkin hazırlanan düzenleme sayısı   | 20               | 2                       | 4          | 4                | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.2: Özel yöntemlerle incelenen başvuruların toplam başvurulara oranı  | 20               | 0                       | 10%        | 14,09%           | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.3: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı  | 10               | 197                     | 300        | 142              | %47,33<br>Gösterge gerçekleşmedi |
| PG 1.2.4: Yerinde inceleme yetkisinin kullanımı ve bilirkişi görevlendirilmesi hakkında yapılan düzenleme sayısı  | 10               | 0                       | 1          | 1                | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.5: Yazışma ve karar hazırlama standartlarını belirlemek için yapılan çalışma sayısı  | 10               | 0                       | 2          | 2                | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.6: Kurum kararlarına ilişkin tespit ve analizlerin yer alacağı veri havuzu konusunda yapılan faaliyet sayısı   | 10               | 0                       | 8          | 8                | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.7: İnsan hakları bağlamında uluslararası ve ulusal düzeyde alınan kararlar ve düzenlenen raporlara ilişkin yapılan takip sonucunda üretilen çıktı sayısı | 10               | 10                      | 10         | 13               | Gösterge gerçekleşti             |
| PG 1.2.8: AİHM ve Anayasa Mahkemesi kararlarına yer verilen Kurum kararlarının tüm kararlar içindeki oranı  | 10               | % 10                    | 15%        | 15,01%           | Gösterge gerçekleşti             |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%94,73</b>    |                         |            |                  |                                  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <i>Amaç</i>                           | <i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>  |
| <i>Hedef</i>                          | <i>H.1.3: Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere önleyici raporlar hazırlanması ve eğitici rolün üstlenilmesi</i> |
| <i>Sorumlu Birim</i>                  | <i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>  |
| <i>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</i> | <i>Tüm Kamu Denetçilikleri, Baş.D, SGB, İHİAB, YHB, KİB, BD, İİDBB,</i>  |

| Performans Göstergeleri   | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu                     |
|---|------------------|-------------------------|------------|------------------|--|
| PG 1.3.1: Yıllık raporu, kamu hizmeti alanlarına öngülenen yeni bir konsepte kavuşturacak usul ve esasları belirlemek | 25               | 0                       | %100       | %100             | Gösterge Gerçekleşti                   |
| PG 1.3.2: Hazırlanan özel rapor sayısı  | 30               | 0                       | 5          | 3                | %60 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti |
| PG 1.3.3: İnsan Hakları Eylem Planında öngörülen Yıllık Uygulama Raporunu izleme sayısı                               | 10               | 1                       | 1          | 1                | Gösterge Gerçekleşti                   |
| PG 1.3.4: İyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilen idare sayısı  | 15               | 0                       | 30         | 141              | Gösterge Gerçekleşti                   |
| PG 1.3.5: İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında verilen eğitim sayısı                                      | 10               | 0                       | 10         | 10               | Gösterge Gerçekleşti                   |
| PG 1.3.6: Eğitici rolün etkisiyle idari uygulamada görülen değişiklik sayısı  | 10               | 0                       | 5          | 5                | Gösterge Gerçekleşti                   |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%88</b>       |                         |            |                  |  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <i>Amaç</i>                           | <i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>                              |
| <i>Hedef</i>                          | <i>H.1.4: İdareler ile başvurular arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması</i> |
| <i>Sorumlu Birim</i>                  | <i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>  |
| <i>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</i> | <i>Tüm Kamu Denetçilikleri, Baş.D,YHB , SGB, İİDBB, HM, BD, KİB</i>  |

| Performans Göstergeleri  | Hedefe Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu                        |
|--|-------------------|-------------------------|------------|------------------|---|
| PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı   | 40                | 997                     | 3.000      | 2.149            | %71,63 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti |
| PG 1.4.2: Dostane çözüm sürecinin usul- esaslarını belirlemek  | 10                | 0                       | %100       | %100             | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 1.4.3: Uzmanlara uygulanan ve dostane çözümün teorik-pratik yönlerini içeren hizmet içi eğitim sayısı | 10                | 0                       | 1          | 5                | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 1.4.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı   | 40                | %76                     | 77%        | 80,01%           | Gösterge Gerçekleşti                      |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>   | <b>%88,65</b>     |                         |            |                  |   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <i>Amaç</i>                           | <i>A1: Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak</i>                      |
| <i>Hedef</i>                          | <i>H.1.5: Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dahil edilmesi</i> |
| <i>Sorumlu Birim</i>                  | <i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>  |
| <i>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</i> | <i>Baş.D, HM, Tüm Kamu Denetçilikleri, SGB, YHB, ABDİB, KİB</i>  |

| Performans Göstergeleri   | Hedefe Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu   |
|---|-------------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------|
| PG 1.5.1: Denetimin etkinliğini artırmak amacıyla kurumsal işleyişe dahil edilmek istenen yeni mekanizmaların gerektirdiği yasal düzenlemeler için yapılan girişim sayısı | 95                | 0                       | 4          | 4                | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 1.5.2: Ortak mekanizma vasıtasıyla diğer insan hakları kurumlarıyla yapılan işbirliği sayısı   | 5                 | 0                       | 40         | 52               | Gösterge Gerçekleşti |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%100</b>       |                         |            |                  |                      |



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

| <b>Performans Göstergeleri</b>  | <b>Hedef Etkisi (%)</b> | <b>Başlangıç Değeri (2021)</b> | <b>2022 Hedef</b> | <b>2022 Gerçekleşen</b> | <b>Gerçekleşme Durumu</b>                 |
|---|-------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
| PG 2.1.1: KDK'nın toplumdaki tanınırlık oranı   | 25                      | 60%                            | 65%               | %65                     | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.2: Ulusal düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. ile bölge toplantılarının sayısı                      | 15                      | 20                             | 50                | 103                     | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/ paylaşım sayısı                   | 10                      | 15.000                         | 20.000            | 15.924                  | %76,47 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti |
| PG 2.1.4: KDK kurumsal internet sitesinde yer verilen karar sayısı  | 10                      | 0                              | 30                | 33                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.5: Kadın, çocuk, engelli vb. dezavantajlı bireylere yönelik yapılan farkındalık ve tanıtım faaliyetlerinin sayısı  | 5                       | 3                              | 5                 | 67                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.6: Ulusal düzeydeki STK'larla yapılan periyodik değerlendirme toplantılarının sayısı                               | 5                       | 0                              | 2                 | 6                       | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.7: Kamu görevlilerine dönük tanıtım ve eğitim faaliyetlerinin sayısı   | 5                       | 0                              | 10                | 10                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG2.1.8: Üniversite ombudsmanlık kulüplerine üye öğrencilere Kurumumuzca verilen eğitim sayısı                            | 5                       | 0                              | 10                | 10                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.9: Üniversitelerde düzenlenen konferans, sempozyum, seminer vb. eğitim sayısı                                      | 5                       | 5                              | 15                | 37                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.10: İlk ve ortaöğretim düzeyindeki öğrencilere yönelik yapılan ziyaret, etkinlik, yarışma vb. faaliyetlerin sayısı | 5                       | 5                              | 10                | 20                      | Gösterge Gerçekleşti                      |
| PG 2.1.11: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı   | 10                      | 0                              | 5                 | 5                       | Gösterge Gerçekleşti                      |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%97,64</b>           |                                |                   |                         |   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Amaç</b>                           | A2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak                                  |
| <b>Hedef</b>                          | H.2.2: KDK'nın uluslararası düzeyde tanıtımı ve işbirliğinin artırılması |
| <b>Sorumlu Birim</b>                  | Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik                                       |
| <b>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</b> | Tüm Kamu Denetçilikleri, ABDİB, İHİAB, BD,KİB, YHB, SGB, BİB             |

| Performans Göstergeleri  | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu   |
|--|------------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------|
| PG 2.2.1: Uluslararası düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. toplantıların sayısı         | 30               | 20                      | 30         | 82               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 2.2.2: Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlıklarla yapılan işbirliği ve eğitim sayısı | 10               | 5                       | 6          | 17               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 2.2.3: İİT Ombudsmanlar Birliği kapsamında saha çalışması yürütülen ülke sayısı                     | 10               | 2                       | 5          | 5                | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 2.2.4: Yurt dışında yaşayan vatandaşlarımıza yönelik faaliyet sayısı                                | 10               | 2                       | 10         | 12               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 2.2.5: Sosyal medya hesaplarında bulunan yabancı dildeki paylaşım sayısı                            | 10               | 0                       | 30         | 33               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 2.2.6: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı   | 30               | 0                       | 5          | 12               | Gösterge Gerçekleşti |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>   | <b>%100</b>      |                         |            |                  |                      |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <i>Amaç</i>                           | <i>A3:Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek</i>  |
| <i>Hedef</i>                          | <i>H.3.1: Kurum vizyonunu gerçekleştirecek insan kaynakları stratejisinin uygulamaya geçirilmesi</i> |
| <i>Sorumlu Birim</i>                  | <i>Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik</i>  |
| <i>İşbirliği Yapılacak Birim(ler)</i> | <i>Tüm Birimler</i>  |

| Performans Göstergeleri  | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu   |
|--|------------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------|
| PG 3.1.1: Mevcut görev tanımları ile iş süreçlerini güncellemek                                    | 10               | 0                       | %100       | %100             | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.2: Eğitim konularının tespitine ilişkin yapılan çalışma sayısı                              | 10               | 0                       | 1          | 2                | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.3: Kişi başına düzenlenen toplam eğitim saati   | 20               | 10                      | 14         | 15               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.4: Meslektaş değişim programlarına katılan uzman sayısı                                     | 10               | 0                       | 5          | 36               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.5: Uluslararası kurum ve kuruluşlarda geçici görevlendirilmiş uzman sayısı                  | 10               | 0                       | 1          | 36               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.6: Kurum personelinin özlük haklarını güçlendirici yasal düzenlemeye yönelik girişim sayısı | 35               | 0                       | 2          | 2                | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.1.7: Çalışan memnuniyeti oranı  | 5                | %73                     | %74        | %76              | Gösterge Gerçekleşti |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>   | <b>%100</b>      |                         |            |                  |                      |

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

| Performans Göstergeleri   | Hedef Etkisi (%) | Başlangıç Değeri (2021) | 2022 Hedef | 2022 Gerçekleşen | Gerçekleşme Durumu   |
|---|------------------|-------------------------|------------|------------------|----------------------|
| PG 3.2.1: SYS’de gerçekleştirilen güncelleme/ yenilik sayısı  | 30               | 12                      | 8          | 40               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.2.2: Kararlar Bilgi Bankasında yapılan yenilik sayısı  | 20               | 5                       | 3          | 5                | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.2.3: E-Başvuru sisteminde Kurumumuza başvuruda bulunan vatandaşların ve kurum personelinin talepleri doğrultusunda yapılacak geliştirmeye sayısı | 20               | 4                       | 2          | 15               | Gösterge Gerçekleşti |
| PG 3.2.4: Kurum ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek olan uygulama ve entegrasyon sayısı  | 30               | 6                       | 3          | 3                | Gösterge Gerçekleşti |
| <b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>  | <b>%100</b>      |                         |            |                  |                      |

## 4 PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kurumumuz 2022-2026 dönemi Stratejik Planında,

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

başlıklı 3 ana amaç, bu amaçlar altında toplam 9 hedef ile hedefelere ilişkin toplam 56 performans göstergesinden oluşmaktadır. İlk uygulama yılı olan 2022 yılında söz konusu hedef ve performans gösteregerlerine ait gerçekleştirme sonuçları değerlendirildiğinde;

- ✚ 9 hedefin 9’u gerçekleşmiş, ancak bazı alanlarda gerçekleştirmeler makul düzeyde olmuştur.
- ✚ Hedeflere ait 56 adet performans göstergesinden 50 adedi gösterge değerlerinin üzerinde oranlarla ulaşılmış, 4 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 adedi ise 2022 yılında yapılan şikâyet sayılarının bir önceki yıla göre daha az olmasından kaynaklı gerçekleşmemiştir. Ancak göstergelerdeki bu makul düzey ile 2 göstergeye ait gerçekleşmemeler hedefin gerçekleştirilmesine engel teşkil etmemiştir.
- ✚ Gerçekleşmeyen 2 adet performans göstergeleri incelendiğinde,
  - **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”** amacı altındaki **“Başvuranların KDK’ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması”** hedefine ilişkin **“PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı”** için 2022 yılında %10 artış yer almaktadır. Ancak, özellikle pandemi etkisinin kalkmasından hareketle çoğunlukla çevrim içi yapılan faaliyetler yerine Kurumumuz, 2022 yılında hak arama kültürünün yaygınlaştırılması adına tüm paydaşlarla doğrudan ve yüz yüze olmak üzere ulusal/uluslararası çalıştay sempozyumlar düzenlenmiş, hak ihlallerine karşı özel rapor ve özel çalışmalarda bulunmuş, bölgesel toplantılar ve il çalışma ziyaretleri, üniversite buluşmaları, kamu kurumları ve stk ile ortak çalışmalar, ilköğretim ve liselilerle buluşmalar gibi etkin faaliyetler gerçekleştirmiş olmasına karşın başvuru sayısı 2021 yılına oranla düşük gerçekleşmiştir.
  - Aynı şekilde **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”** amacı altındaki **“Şikâyet inceleme metotlarının geliştirilmesi ile denetim sürecinin etkinliğinin artırılması”** hedefine ilişkin **“PG 1.2.3: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı”** için 2022 yılında beklenen gösterge değer 300 iken çocuk başvuru sayısının 142 olmasından kaynaklı yukarıda bahsedilen durum bu gösterge içinde geçerli olmuştur.
- ✚ Makul düzeyde olan 4 performans göstergeleri incelendiğinde ise,
  - **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”** amacı altındaki;
    - **“Başvuranların KDK’ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması”** hedefine ilişkin 2022 yılı için %28 olarak belirlenen **“PG 1.1.5: Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı”** performans göstergesi %27,26 olarak gerçekleşmiştir.
    - **“İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması”** hedefine ilişkin 2022 yılı için 5 adet belirlenen **“PG 1.3.2:**

*Hazırlanan özel rapor sayısı” performans göstergesi 3 adet olarak gerçekleşmiştir.*

- *“İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması” hedefine ilişkin 2022 yılı için 3.000 olarak belirlenen “PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı” performans göstergesi başvuru sayılarındaki azalma sebebiyle 2.149 olarak gerçekleşmiştir.*
- *Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak amacı altında “H.2.1: Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK’nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınması” hedefine ilişkin 2022 yılında 20.000 olarak belirlenen “PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/paylaşım sayısı” performans göstergesi 15.924 olarak gerçekleşmiştir.*

Diğer yandan performans programı ve faaliyet raporlarının hazırlanma aşamasında kullanılmak üzere; performans bilgisinin analizi, değerlendirilmesi ve raporlanması süreci Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi (e-Bütçe) üzerindeki alt modüller aracılığı ile yürütülmektedir.

Stratejik plandaki amaç ve hedefler ile performans programında yer alan göstergeler ve sorumlu birimler arasında bağlantı sağlanmış ve Strateji Geliştirme Birimi koordinasyonunda üçer aylık dönemlerle sorumlu birimlerden performans göstergeleri verileri ile amaç ve hedeflerin gerçekleşme sonuçları alınmaktadır. Birimlerden gelen performans sonuçları Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemine (e-Bütçe) girilmekte, dönem sonunda ise veriler konsolide edilerek üst yönetime sunulmakta ve gerçekleştirmeler her yıl şubat ayı sonuna kadar hazırlanan İdare Faaliyet Raporuna yansıtılarak kamuoyuna duyurulmaktadır. Aynı zamanda mevzuatta belirli süre içerisinde Sayıştay Başkanlığı ile Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığına da gönderilmektedir.

## BÖLÜM IV

### KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

#### A. ÜSTÜNLÜKLER



## B. ZAYIFLIKLAR

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

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

*Personelin uzman unvanının, yapılan işin mahiyetini karşılamaması*

*Kurumsal kültürün geliştirilmesi gerekliliği*

*Kurum kararlarının mahiyetinin paydaşlarca yeterince bilinmemesi*

*Kurum personeline sosyal ve kültürel imkanların sağlanması ihtiyacı*



## C. DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 2022-2026 dönemlerini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı ile ilgili olarak; il uygulama yılı olan 2022 yılı için izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Bu kapsamda; yürürlükteki stratejik planımızın ilk uygulama dönemi olan 2022 yılında; sorumlu olunan mevcut performans hedeflerimiz ile alt programlar dahilindeki göstergelerimiz kapsamında belirlenen faaliyetler titizlikle yürütülmüş ve 2022 yılı kapsamında hedeflere ilişkin belirlenen ve önceki yıldan devam eden toplam 56 adet performans göstergesinden 50 adet göstergeye değerlerin üzerindeki oranlarla ulaşılmış, 4 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 göstergede gerçekleşmemiştir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında 2022 yılında belirlenen 9 hedefe ilişkin olarak hedef gerçekleşme genel bazda %93,14 olmuştur.

## BÖLÜM V

### ÖNERİ VE TEDBİRLER

Anayasal bir Kurum olarak kurulan ve 2012 yılında 6328 sayılı Yasa ile faaliyete başlayan Kurumumuz, geride bıraktığı 10 yıllık süreçte etkin bir hak arama kurumu olmayı başarmış, hukuka ve hakkaniyete uygunluk denetiminin yanı sıra iyi yönetim ilkeleri yönünden yaptığı denetim ile uyuşmazlıkların çözümüne katkı sağlamıştır. Kuruluşundan bu güne kadar Kurumumuz, aldığı başvuruları karara bağlamanın yanı sıra, hazırladığı özel raporlar ile ulusal politikalara, kanunlara ve diğer idari düzenlemelere etki etmiş, idare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuştur.

Bu kapsamda; Kurumumuz tarafından verilen Tavsiye Kararlarına uyum oranı %20'lerden yaklaşık %80'e ulaşmış, "Ombudsman Halkla Buluşuyor" temalı bölgesel toplantılar ve il çalışma ziyaretleri kapsamında 2017 yılından bu yana 81 ilimizde toplamda 109 defa vatandaş, STK ve il yöneticileri ile bir araya gelinmiş, 2022 yılı özelinde "Ege Denizi'ndeki Geri İtmeler ve Boğulan İnsan Hakları Özel Raporu", "Karabağ İnsan Hakları İnceleme Raporu" ve "Ukraynalı Mültecilere İlişkin Olarak Macaristan'a Gerçekleştirilen Çalışma Ziyareti Raporu" başlıklı 3 adet olmak üzere bugüne kadar toplam 10 adet özel rapor hazırlanmış, özel raporların yanı sıra, İyi Yönetim İlkeleri Rehberi ve 40 Soruda Ombudsmanlık Tanıtım Rehberi hazırlanmış, ayrıca her yıl yıllık raporlar, yıllık performans raporları, idare faaliyet raporları ve 6 aylık faaliyet raporları ve akademik dergi yayınlanmış, öğrenciler arasında hukuk, adalet, insan hakları ve hakkaniyet anlayışını geliştirmek adına üniversitelerde oluşturulan Ombudsmanlık Topluluklarının sayısı 150'ye ulaşmıştır.

Kurumumuza 2022 yılında **17.816** adet başvuru yapılmış bu başvuruların yanında 2021 yılından devreden 2.042 adet dosya ile birlikte toplamda **19.858** adet dosya bu dönemde incelemeye alınmış, başvuruların **18.094** tanesi sonuçlandırılmıştır. Yaklaşık 10 yıllık süreçte yapılan toplam başvuru sayısı ise **207.403**'tür. Yine bu başvuruların **2.149** adedi **Dostane çözüm yoluyla sonuçlandırılırken, 625'i kısmen olmak üzere toplam 1.722 adet tavsiye yönünde karar verilmiştir.**

Diğer yandan 2022 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **162.143** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, kendilerine yol gösterilmiş, sıkıntılarına veya dertlerine çözüm bulmaya çalışılmıştır. 2013 yılından bu yana ise bilgilendirme talebinde bulunan kişilere, yüz yüze, e-posta yoluyla veya telefon ile toplamda **1 milyon** civarında bilgilendirme yapılmıştır.

Tüm bu hususların yanında yürürlüğe giren yeni stratejik planımız kapsamında 2022 yılında toplam **56** adet performans göstergesinden 4 adedi makul düzeyde olmak üzere **tüm sorumlu olunan performans göstergeleri hedefin çok üzerinde gerçekleştirilmiştir.** 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler; belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda 2023 yılında daha da artarak devam edecektir. Bu kapsamda planlanan hedefler aşağıda yer almaktadır:

- ❖ İklim değişikliğinin yaşama ve çevreye etkisiyle alakalı özel bir çalışma yapılması hedeflenmektedir. Bunun için idareler, STK'lar, basın ve tüm paydaşlarımızla bir araya gelip çalıştay düzenlemeyi ve bunun sonucunda rapor düzenleyip kamuoyuna duyurmayı planlamaktayız.
- ❖ 2023 yılında 5 adet özel rapor düzenlemeyi hedefliyoruz. Özel rapor konularını seçerken önceliğimiz kadınlar, çocuklar, engelliler, göçmenler, mahkûmlar gibi dezavantajlı gruplar ile eğitim, sağlık, gençlik toplumun genelini ilgilendiren konular olmasıdır.

- ❖ 25.000 civarında başvuru alınması beklenmektedir. Kurumumuza yapılan başvurular, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nda belirtilen altı aylık inceleme ve araştırma süresini geçmeyecek şekilde hukuk, hakkaniyet, insan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilerek öncelikle dostane çözüm yolları denenmek suretiyle çözüme kavuşturulacaktır.
- ❖ Şikâyetlerin daha etkin incelenmesi, sürekli artma eğiliminde olan şikâyet başvurularının etkin ve hızlı sonuçlandırılmasını teminen personele yönelik eğitimlere devam edilecektir. 2023 yılında en az 21 eğitim faaliyetinin gerçekleştirilmesi planlarımız arasındadır. Planlanan eğitimler arasında;
  - Uzman yardımcılara yönelik temel eğitimlerin yanı sıra bilimsel araştırma yöntemleri, protokol eğitimleri ile kamusal farkındalık ve resmi yazışma eğitimleri,
  - Tüm kamu çalışanlarına yönelik insan hakları ve iyi yönetim ilkeleri eğitimi verilmesi hedefimiz doğrultusunda bu eğitimleri verecek uzman personelimize yönelik eğitimcilerin eğitimi,
  - Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması eğitimi,
 yer almaktadır.
- ❖ Yine bu amaca yönelik olarak personelin uluslararası muadil Kurumlarda ve ombudsmanlık kurumlarında bilgi ve tecrübesini artırmaya yönelik staj ve eğitim çalışmaları yapılacaktır.
- ❖ İnsan Hakları Eylem Planında öngörülen “Yıllık Uygulama Raporu”nu izleme görevi yerine getirilecektir.
- ❖ Ceza infaz kurumlarına dair periyodik özel rapor çalışması yapılacaktır.
- ❖ İyi Yönetim İlkeleri Rehberi güncellenecek, vatandaşa yönelik versiyonu hazırlanacak ve yabancı dillere çevirisi yapılacaktır.
- ❖ İnsan hakları rehberi el kitabı hazırlanacak ve yabancı kullanıcıların da erişimine sunulacaktır.
- ❖ Kamu personeline yönelik iyi yönetim ilkeleri ve insan hakları konusunda eğitimler düzenlenecektir. Bu çerçevede 2023 yılında 10 adet eğitim faaliyeti gerçekleştirmeyi planlanmaktadır.
- ❖ Kişilere, STK'lara, medyaya ve dış paydaşlara yönelik kurumsal farkındalığın artırılması ve hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla tanıtım faaliyetleri ve organizasyonlar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda ayrıca 10 adet ilimizde, ilin yöneticileri, medya, STK'lar ve halktan oluşan gruplara yönelik il toplantıları organize edilecektir.
- ❖ 20 üniversitede konferanslar verilecek, üniversite ombudsmanlık kulüplerine bilgi ve tecrübe paylaşımı suretiyle aktif destek sağlanacaktır. Hukuk fakülteleri başta olmak üzere üniversite öğrencilerine yönelik klinik çalışmalara ağırlık verilecektir.
- ❖ Yurt dışında yaşayan vatandaşlarımızın hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla yurt dışı faaliyetlere devam edilecektir. Bu kapsamda 10 adet ülkede faaliyet yapmayı planlanmaktadır. Uluslararası ombudsmanlık örgütleriyle faaliyetlere devam edilecek, 2 adet uluslararası konferans düzenlenecektir.
- ❖ STK'lar ile iş birliğine devam edilecek, kamu kurumlarıyla sorunların dostane çözümlerle sağlanması amacıyla ilişkiler artırılacaktır.
- ❖ Bakanlıklarla yazışma yapılarak şikâyetlerin en üst düzeyde çözümünün sağlanması, bilgi ve belge taleplerinin en kısa sürede karşılanması, tavsiye kararlarına uyumun artırılması amacıyla Kurumumuzla irtibat noktası olarak Bakan Yardımcısı görevlendirilmesi talep edilmiş ve ilgili Bakanlıklarca belirlemelerin yapıldığına dair dönüşler alınmıştır. Bu kapsamda, idarelerle vatandaş arasında köprü oluşturmak ve şikâyetlerin dostane yollarla

çözümü amacıyla bu iş birliğini artırarak mutlak zamanlarda irtibat kişisi olarak belirlenen Bakan Yardımcılarımız ile buluşmalar düzenlenmesi planlanmaktadır.

- ❖ Kurumsal tanıtım ve farkındalığın artırılması amacıyla kurumsal yayınlarımız olan akademik dergi, bülten, başvurulara yönelik rehber, afiş tanıtım broşürleri gibi tanıtıcı materyallerin basım ve dağıtımına devam edilecektir. Çocuklara, kadınlara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara yönelik farkındalığın sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinliklere ağırlık verilecektir. Cezaevi ziyaretleri yapılarak sorunların yerinde görülmesi sağlanacaktır. Bu konularda iki adet çalıştay yapılarak, çalıştay sonuçları ve çözüm önerileri rapor haline getirilecektir.
- ❖ Şikâyet başvurularına ilişkin, şikâyet öncesi ya da şikâyet sonrası vatandaşlar tarafından talep edilen bilgilendirme taleplerinin tamamı karşılanacaktır.
- ❖ Şikâyet başvuru ve yönetim sisteminin, yapay zeka uygulamaları ile zenginleştirilmesi planlanmaktadır. Böylece başvuru sisteminin, başvuranları nitelikli başvuruda bulunmalarını sağlayacak şekilde yönlendirebilmesine imkân verilmiş olacaktır. Aynı zamanda söz konusu yapay zeka uygulamaları ile Kurumumuz personelinin kaliteli ve pratik karar yazma süreci de desteklenecektir.
- ❖ Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlık kurumlarıyla ilişkiler devam ettirilecek, bilgi paylaşımı yapılarak eğitimler düzenlenecektir.
- ❖ İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği ve Türk Devletleri Ombudsmanlar Birliği (TÜRKOMB) faaliyetleri kapsamında insan hakları saha çalışmaları yürütülecektir.
- ❖ Ayrıca, Afrika ve Güney Amerika ülkelerinin Ombudsmanlık kurumlarıyla ilişkilerimizin güçlendirilmesi planlanmaktadır.

## EKLER

### Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı

#### İÇ KONTROL GÜVENCE BEYANI

Üst yönetici olarak görev ve yetkilerim çerçevesinde;

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

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

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

Ankara - Şubat 2023

Şeref MALKOÇ  
Kamu Başdenetçisi

## Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı

### MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

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

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

Ankara - Şubat 2023

Mustafa ARSLAN  
Strateji Geliştirme Birim Sorumlusu



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

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