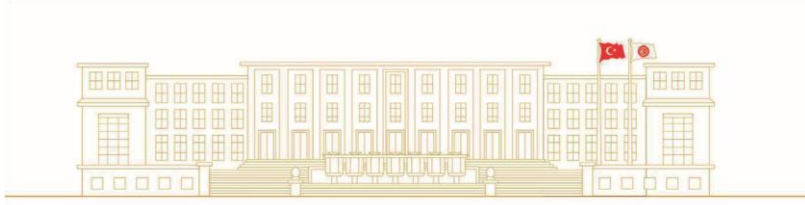




**T.C.**  
**KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU**  
(OMBUDSMANLIĞI)



**2024 YILI**  
**FAALİYET**  
**RAPORU**



EGEMENLİK KAYITSIZ ŞARTSIZ MİLLETİNDİR

# 2024

## FAALİYET RAPORU



T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU  
(OMBUDSMANLIK)







## SUNUŞ



2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasamızın 74'üncü maddesine dâhil edilen ve Anayasal bir kurum olan Kamu Denetçiliği Kurumu 2012 yılında çıkarılan 6328 sayılı Kanun gereğince 2013 yılında fiilen faaliyetlerine başlamıştır. 12 yıl içerisinde Kamu Denetçiliği Kurumu kurumsallaşmasını büyük ölçüde tamamlamış, ülkemizin genç, dinamik ve etkili bir hak ve adalet arama kurumu olmuştur. Kurumumuzun kamuoyu ve idareler nezdinde farkındalığının artırılması ile sorun çözme yeteneğinin gelişmesinde önemli mesafeler kaydedilmiştir.

Kurumumuz bu süreçte 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 “insan odaklı ” bir anlayışın idari mekanizmaya yerleşmesi, hizmetin icrasında temel hak ve hürriyetlerin korunarak hukukun üstünlüğünün tam anlamıyla sağlanması ve iyi yönetim ilkelerinin kamu yönetimi aktörlerince benimsenerek iş ve işlemlerde temel alınması hedefiyle; 12 yıllık süreçte tavsiye kararları ve uzlaştırıcı yönüyle bireylerin adalete hızlı erişimini sağlayan, önleyici ve eğitici rolüyle uyuşmazlıkların doğmasının engellenmesine katkıda bulunan, iyi bilinen, tercih edilen, daha etkin bir hak arama kurumu olmuştur.

Kurumumuza faaliyete başladığı tarihten bu yana **241.482** başvuru almış ve **240.679** adet başvuruyu sonuçlandırmıştır. Bu başvuruları incelerken Kurumumuz, 6328 sayılı Kanun'da belirtildiği şekilde insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden değerlendirme yapmaktadır. Kuruma 2024 yılında ise 14.762 adet başvuru yapılmış, 2023 yılından devreden 1.792 başvuru ile toplam 16.554 adet başvurunun Kurumumuzca 2024 yılında işleme alındığı, bunlardan 15.751 (%95,15) adedinin Kurumumuz tarafından sonuçlandırıldığı görülmüştür.

Kurumumuz kendisine intikal eden uyuşmazlıklarda “vatandaşın avukatı idarenin ise dostu” konumunda bir rol üstlenerek kendine özgü uzlaşma yöntemiyle vatandaş ile idare arasında dostane

çözüm köprüsü oluşturmakta ve uyuşmazlıkları dostane yollarla çözüme kavuşturmaktadır. Kurum dostane çözüm kararıyla, tavsiye kararına gerek kalmaksızın sorunlara çözüm bulmakta ve vatandaşın “adalete hızlı erişiminin” gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda 2024 yılında Kurumumuza ulaşan başvuruların 1.129 adedi gönderme kararı ile olmak üzere toplam **2.498** adedi **“Dostane Çözüm”le sonuçlandırılmıştır.**

Kurumumuz klasik yargı kararlarından farklı olarak tavsiye kararı vermektedir. Tavsiye kararı idareye işlemi düzeltmesine fırsat vermekle birlikte aynı zamanda mevzuatın yetersiz kalan kısımlarını yenileme ve geliştirme, iyi yönetim ilkeleri yönünden de hizmet kalitesinin yükselmesine katkı sağlamaktadır. Kurumumuz tavsiye kararları ile idareye adeta danışmanlık da yapmakta ve idareye yol göstermektedir. Bu kapsamda **2024 yılında 525 başvuru hakkında kısmen olmak üzere toplam 1.438 adet tavsiye kararı verilmiştir.** Verdiğimiz tavsiye kararları takip edilmiştir. Tavsiye Kararlarına uyum oranı 2013 yılında %20 iken 2024 yılında %71,29’e ulaşmıştır.

Yazılı başvuruların dışında telefonla, e-posta ile ve yüz yüze olmak üzere **360.509** kişi bilgilendirilerek hukuki yardımda bulunulmuş ve kendilerine yol gösterilmiştir.

Diğer yandan Kurumumuz 12 yıllık süreçte şikâyetleri incelemenin yanı sıra hak arama kültürünün yaygınlaşmasına önemli katkılar sağlamıştır. Yapılan çalıştaylar ve hazırlanan özel raporlarla milyonlarca kişiyi ilgilendiren sorunlar gündeme getirilmiş ve çözümler aranmıştır.

Bu kapsamda, 24 Şubat 2024 tarihinde “Gazze: İnsanın Büyük Felaketi Özel Raporu”nun hazırlanarak TBMM’de düzenlenen programla kamuoyuna duyurulmuştur. 15 Mayıs 2024 tarihinde ise Gazze’de yaşanan insanlık suçlarını incelemek üzere 130’dan fazla akademisyenin katkılarıyla hazırlanan “Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı” yayınlanmıştır. Ayrıca Asya Ombudsmanlar Birliğinin 2024 yılı toplantısı, İstanbul’da gerçekleştirilmiş olup uluslararası Ombudsmanlık Kurumlarıyla iş birliği imkânları ülkemiz ev sahipliğinde güçlendirilmiştir.

Kurumumuzca 2024 yılı içinde çocuk ve kadın hakları özelinde pek çok faaliyet yürütülmekle birlikte hak arama kültürünün yerleşmesi için üniversiteli gençlerle de bir araya gelinmiştir. Ayrıca Vatandaş ile idareler arasında köprü görevi ifa eden Kurumumuz; Ombudsmanlığın tanıtımı, vatandaşların Kurumumuza hangi durumlarda ve hangi usullerde başvuru yapabilecekleri, Kurumumuzun işleyişi ve çalışmaları hakkında bilgilendirilmektedir. İldeki idareciler ve o ilde hizmet alan insanları temsil eden kişiler aynı salonda buluşturularak illerde yaşanmakta olan sıkıntıların ilin yöneticileri tarafından Ombudsman hakemliğinde dinlenmesi ve bu sorunlara çözüm bulmak için harekete geçilmesi amaçlarıyla gerçekleştirilen “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ile il çalışma ziyaretlerine 2024 yılında da devam ederek Trabzon, Bartın, Kütahya, Uşak, Ordu, İstanbul, Hatay, Antalya, Bolu, Bursa ve Karaman illerinde vatandaş, STK, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelmiştir. Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetleri kapsamında yine çalıştay ve toplantılar düzenlenmiş, diğer kamu kurumları ile görüşmeler sağlanmış, yurt dışında uluslararası Ombudsmanlık Kurumlarıyla iş birliği imkânları oluşturulmuş ve Kurumumuz tarafından Rusya, Ukrayna, Çin, Katar, Pakistan, Sırbistan, Fas, Venezuela ve Kuzey Makedonya’nın da aralarında bulunduğu pek çok ülkeye ziyaret gerçekleştirilmiştir.

Bunların yanı sıra 2022-202 dönemi stratejik planımızın 2022-2024 dönemi başarıyla uygulanmış ve hedeflerimizde öngörülenin çok üzerinde bir başarı yakalanmıştır. 20 Eylül 2024 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren 2025-2028 yılları arasında uygulanacak olan planımız ise bu başarıyı daha üst noktalara taşımak amacıyla ve bakış açısıyla hazırlanmıştır.

Bu kapsamda;

Bir hak arama kurumu olan Kurumumuza erişimin toplumun tüm kesimlerine yönelik daha da kolaylaştırılması,

Dostane çözüm ve sulh mekanizmalarının daha da etkin kullanımını sağlayarak bireylerin adalete masrafsız ve kolay erişebilmesinin 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.

**Mehmet AKARCA**

**Kamu Başdenetçisi**



## İçindekiler

<b>SUNUŞ</b> .....	<b>5</b>
<b>BÖLÜM I</b> .....	<b>11</b>
<b>GENEL BİLGİLER</b> .....	<b>12</b>
A. <b>MİSYON VE VİZYON</b> .....	12
B. <b>YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b> .....	13
C. <b>İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER</b> .....	13
1. <b>FİZİKSEL YAPI</b> .....	13
2. <b>TEŞKİLAT YAPISI</b> .....	14
3. <b>TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALT YAPISI</b> .....	17
4. <b>İNSAN KAYNAKLARI</b> .....	19
5. <b>SUNULAN HİZMETLER</b> .....	24
6. <b>YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ</b> .....	31
<b>BÖLÜM II</b> .....	<b>34</b>
<b>AMAÇ VE HEDEFLER</b> .....	<b>34</b>
A. <b>TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER</b> .....	34
B. <b>İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ</b> .....	37
<b>BÖLÜM III</b> .....	<b>39</b>
<b>FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER</b> .....	<b>39</b>
A. <b>MALİ BİLGİLER</b> .....	39
1. <b>BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI</b> .....	39
2. <b>TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR</b> .....	39
2.1 <b>Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar</b> .....	39
3. <b>MALİ DENETİM SONUÇLARI</b> .....	44
B. <b>PERFORMANS BİLGİLERİ</b> .....	45
1. <b>PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ</b> .....	45
1.1 <b>Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı Alt Programı</b> .....	46
1.2 <b>Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Alt Programı</b> .....	67
2. <b>PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	84
2.1 <b>Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle İlgili Gerçekleşme Sonuçları Ve Değerlendirmeler</b> .....	84
2.2 <b>Performans Denetim Sonuçları</b> .....	85
3. <b>STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI</b> .....	86
4. <b>PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	96
<b>BÖLÜM IV</b> .....	<b>98</b>
<b>KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	<b>98</b>
A. <b>ÜSTÜNLÜKLER</b> .....	98
B. <b>ZAYIFLIKLAR</b> .....	98
C. <b>DEĞERLENDİRME</b> .....	100
<b>BÖLÜM V</b> .....	<b>101</b>
<b>ÖNERİ VE TEDBİRLER</b> .....	<b>101</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>104</b>
Ek 1: <b>İç Kontrol Güvence Beyanı</b> .....	<b>104</b>
Ek 2: <b>Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı</b> .....	<b>105</b>

## **TABLolar DİZİNİ**

Tablo 1: Donanım Verileri .....	19
Tablo 2: Personel Sayıları.....	19
Tablo 3:Dolu-Boş Kadro Durumu.....	20
Tablo 4:Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	22
Tablo 5:Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları .....	22
Tablo 6:Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları .....	23
Tablo 7:Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları .....	23
Tablo 8:2025-2028 Dönemi Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu.....	38
Tablo 9:2024 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı .....	39
Tablo 10: Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri .....	40
Tablo 11:2024 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı .....	41
Tablo 12: 2024 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı.....	41
Tablo 13: 2024 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri.....	42
Tablo 14: 2024 Yılı Bütçe Gelirleri .....	42
Tablo 15: 2025 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı.....	43
Tablo 16: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları.....	47
Tablo 17: 2024 Yılı İdarenin Uyma Oranına Göre Dağılımı.....	48
Tablo 18: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları .....	48
Tablo 19: 2024 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı .....	49
Tablo 20: 2024 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı.....	50
Tablo 21: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları.....	51
Tablo 22: 2024 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı .....	52
Tablo 23: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı .....	52
Tablo 24: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı.....	54
Tablo 25: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı .....	55
Tablo 26: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı .....	56
Tablo 27: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı .....	56
Tablo 28: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı .....	57
Tablo 29: 2024 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı.....	58
Tablo 30: 2024 Yılı Dosya Verileri .....	58
Tablo 31: 2024 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım.....	59
Tablo 32: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar .....	60
Tablo 33: Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca Tarafından Verilen Kararlar .....	60
Tablo 34: Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar .....	61
Tablo 35: Kamu Denetçisi Sayın Ertunç Erkan Balta Tarafından Verilen Kararlar .....	61
Tablo 36: Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar .....	62
Tablo 37: Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar .....	62
Tablo 38: Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar .....	63
Tablo 39: Kamu Denetçisi Sayın Abdullah Cengiz Makas Tarafından Verilen Kararlar .....	63
Tablo 40: Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar .....	64
Tablo 41: Kamu Denetçisi Sayın Özcan Yıldız Tarafından Verilen Kararlar .....	64
Tablo 42: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar .....	64
Tablo 38: 2024 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri.....	80
Tablo 39: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri .....	81

## **SEKİLLER DİZİNİ**

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....	15
Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....	16
Şekil 3: Personel Sayıları .....	20
Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı .....	22
Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	22
Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı .....	23
Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı .....	23
Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz.....	35
Şekil 9: 2024 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı .....	40
Şekil 10: 2024 ve 2025 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri .....	43
Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K.Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları .....	47
Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları.....	48
Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları .....	51
Şekil 14: 2024 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%).....	52
Şekil 15: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı(%).....	53
Şekil 16: 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı.....	55
Şekil 17: 2024 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 2025-2028 dönemini kapsayacak olan “Stratejik Planı” ile belirlenmiştir. Bu kapsamda;

#### Misyonumuz ve Vizyonumuz;

##### Misyonumuz;

*Anayasal bir kurum olarak;*

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

##### Vizyonumuz ise;

*“Verdiği kararlarla, uzlaştırıcı ve rehberlik yönüyle bireylerin adalete hızlı erişimini sağlayan, önleyici rolüyle uyuşmazlıkların doğmasının engellenmesine katkıda bulunan, yargının iş yükünü de azaltan, iyi bilinen, tercih edilen, daha etkin bir hak arama kurumu olmak”*

## 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 arttıran bir işlevi bulunmaktadır.

## C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

### 1. FİZİKSEL YAPI

Başdenetçiliğimiz, Kurumumuz Kavaklıdere Mah. Zeytindalı 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 beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- d) Raporları kamuoyuna duyurmak.
- e) Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- f) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü düzenlemek.
- g) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- ğ) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.

### **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**

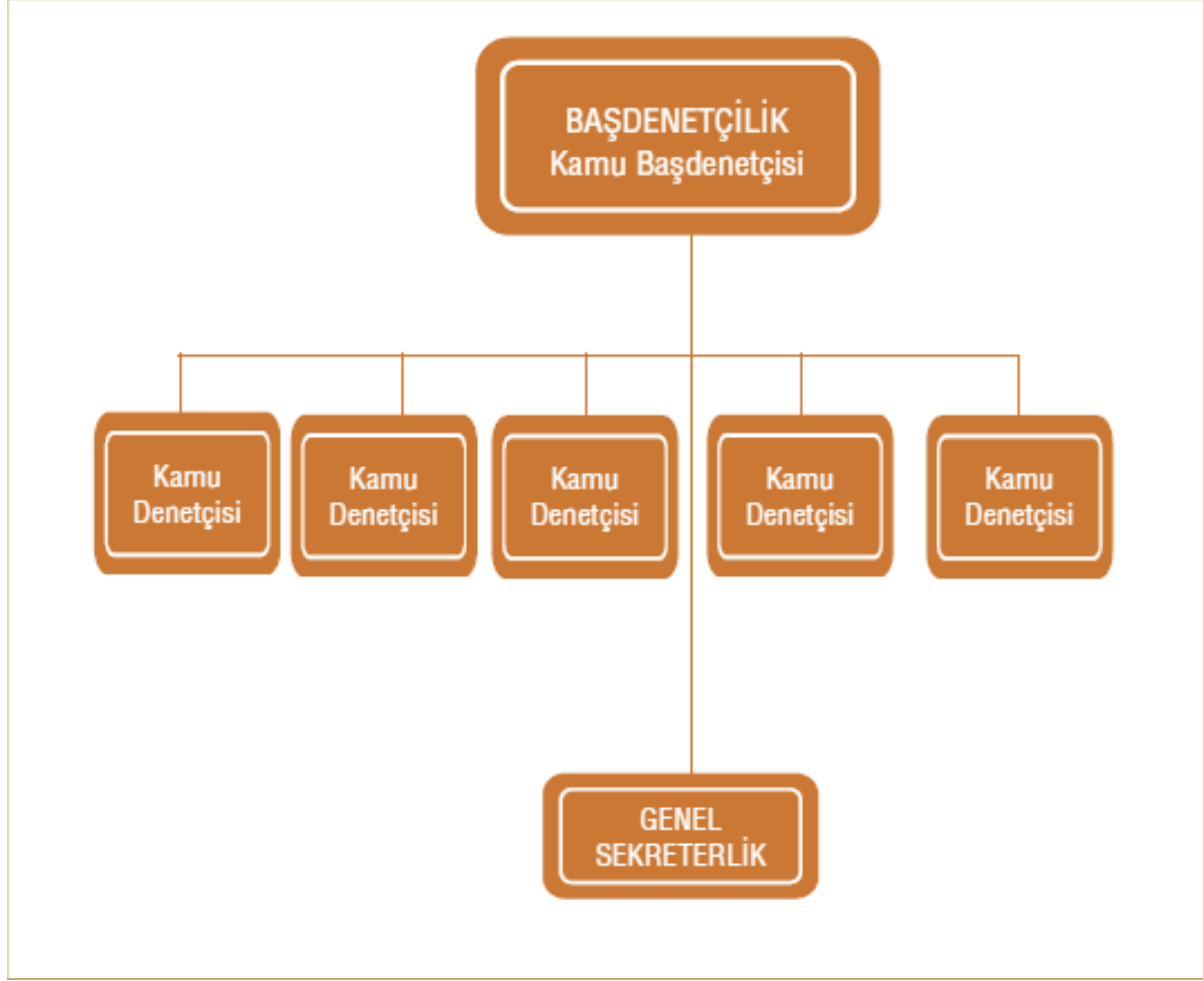
Genel Sekreterlik; Kurumun idari ve mali işleriyle sekreteryaya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte Genel Sekreter ve diğer idari personel görev yapar.

### **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.

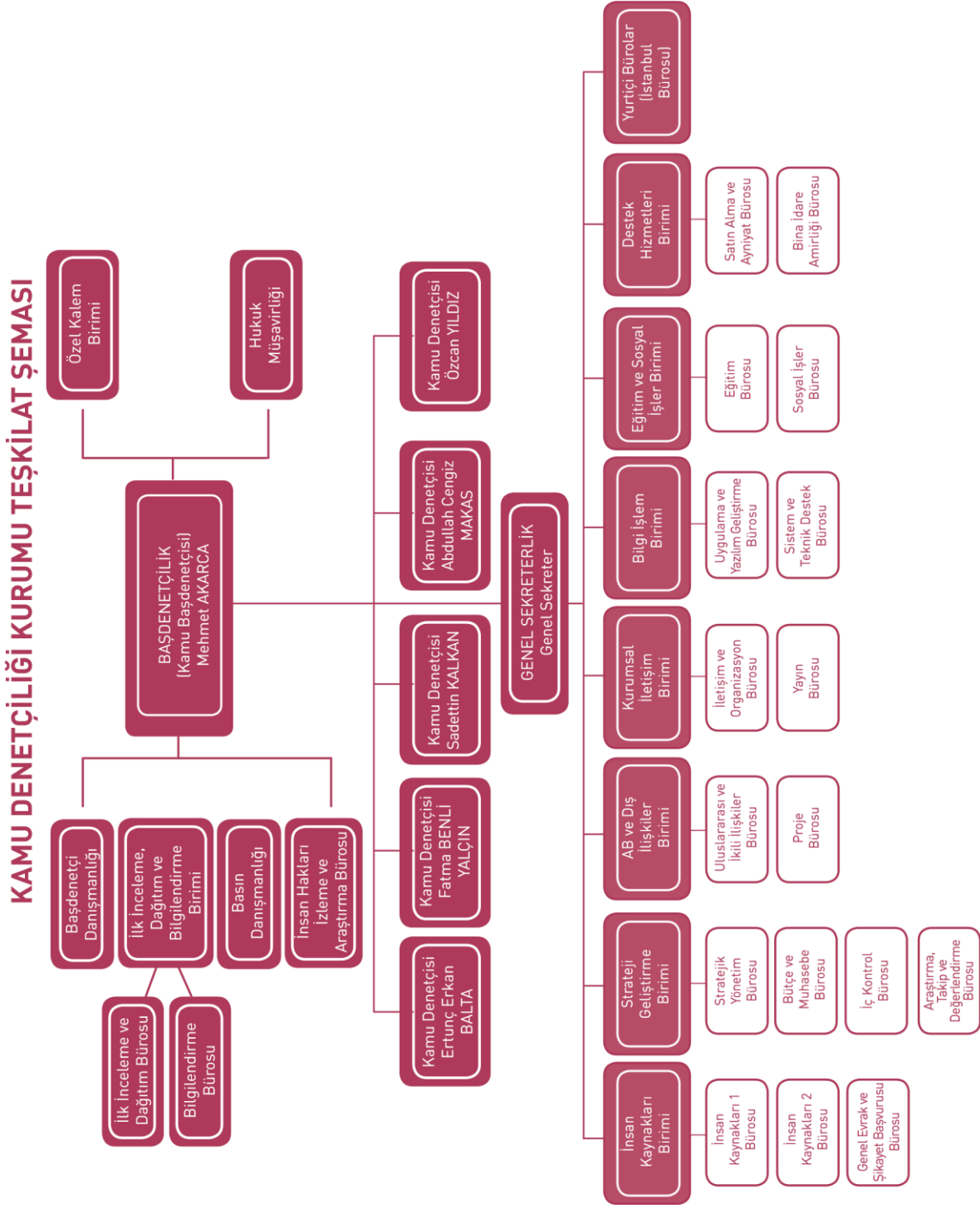
**Şekil 1:** Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



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 ALT YAPISI



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

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

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

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

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

Diğer yandan gelişimin her alanda hızla yaşandığı günümüzde çalışma hayatının vazgeçilmez unsuru olan bilgi teknolojileri altyapısının eksikliklerinin giderilmesi, yeni şartlara ve gereksinimlere uyumlu hale getirilmesi ile güncelliğinin sürekli korunması ihtiyacı kapsamında 2024 yılında;

#### ➤ **Şikâyet Yönetim Sisteminde (SYS);**

- Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilme işlemleri devam etmektedir.
- Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkisel bir yapı oluşturulma işlemleri devam etmektedir.
- Evrak gizlilik durumu ve KVKK kapsamında verilerin şifrelenmesi vb. işlemlerde gerekli güncellemelerin gerçekleştirilmesi tamamlanmıştır.
- OCR işlemleri için ayrı bir sunucunun oluşturulması ve yazılımlarının tamamlanarak devreye alınması sağlanmış tarama işlemleri devam etmektedir.
- Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilme işlemleri devam etmektedir.
- UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması devam etmektedir.
- Konu ve alt konu bazlı yenileme çalışmaları devam etmektedir.
- Altyapı versiyon yükseltme çalışmaları devam etmektedir.

#### ➤ **E-Başvuru sisteminde;**

- e-Başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları devam etmektedir.
- Yurt içi/dışından e-Başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilme işlemi devam etmektedir.

- Görme engelliler için yeni tasarım yapılması işlemi devam etmektedir.
- Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi sağlanmıştır.
- Yenilenen kimlik doğrulama ve e-devlet sistemine entegrasyon işlemleri tamamlanmıştır.
- **Web sayfalarında;**
  - Bütün kurumsal web sayfalarının tek bir içerik yönetim sistemi tarafından yönetilebilmesi kapsamında yazılım geliştirme çalışmaları devam etmektedir.
  - Kurum web sayfasında tasarım değişiklikleri yapılarak yayınlanmıştır.
  - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında içerik güncellemeleri yapılmıştır.
  - Kurum içerisinde aktif olarak kullanılan bütün birimlerin işlemlerini senkronize olarak yürütebildiği portal sistemine gelen talepler kapsamında uygulama ekleme/güncelleme işlemleri aktif olarak devam etmektedir.
  - Kurum uzmanlarının tezlerinin yayınlanabileceği ve arama işlemlerinin yapılabildiği tez bilgi bankası geliştirme çalışmaları devam etmektedir.
- **Sistem ve Teknik Destek Kapsamında:**
  - Güvenlik duvarı (Firewall) politikalarının kurumun ihtiyaç ve güvenlik önlemlerinin belirlenmesi ve yönetilmesi sağlanmaktadır.
  - Sunucu ve veri depolama ünitelerinin bakımı ve bu sistemlere bağlı olan donanımları sorunsuz bir şekilde işletebilmesini sağlanmaktadır.
  - Sunucu yedekleme planlarının uygulanması ve işletilmesi yapılmaktadır.
  - FKM sistemimizin düzenli bakım ve kontrolü sağlanmaktadır.
  - Kurumun internet hız ve bant genişliğinde, kesintisiz internet erişimi sağlanmaktadır.
  - Sistem sunucu, bilgisayar ve donanım ihtiyacı belirlenerek, kurulum ve uygulama planları hazırlanmaktadır.
  - Kablolü ve kablosuz ağların planlama, tasarlama ve kurma, performans iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.
  - TS ISO27001 ve Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında yapılan çalışmaların sürekliliği sağlanmaktadır.
  - Birimlerden gelen arızalı donanımların arıza listesi veri tabanında tutulmakta ve sağlıklı bir şekilde takibi yapılmaktadır.
  - Kurum içi ve dışı çevrim içi toplantılara bilgi işlem desteği sağlanmaktadır.
  - Diğer kamu kurumları ile kurulmuş olan veri entegrasyonları altyapı sürekliliği ve güvenliği sağlanmaktadır.

Kurumumuzun ve tüm personeline ait 2024 Aralık sonu itibariyle mevcut donanım bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır:

**Tablo 1: Donanım Verileri**

ÜRÜN TİPİ	ADEDİ
Masaüstü Bilgisayar	285
Dizüstü Bilgisayar	213
Mobil Yazıcı	1
Çok Fonksiyonlu Yazıcı (Renkli)	11
Çok Fonksiyonlu Yazıcı (Siyah – Beyaz)	14
Fotokopi Cihazı	9
Barkod Yazıcı	1
Fotoğraf Yazıcı	1
Tarayıcı	5
Faks	10
Sunucular	7
Depolama Ünitesi	4
Güvenlik Duvarı	3
Spam Mail Filtre Cihazı	1
Omurga Anahtarı	2
Ağ Anahtarı	37
Projeksiyon Cihazı	9
Kablosuz Erişim Cihazı	22
Video Konferans Cihazı	3
Kart Baskı Cihazı	1
Santral Ünitesi	3

#### 4. İNSAN KAYNAKLARI



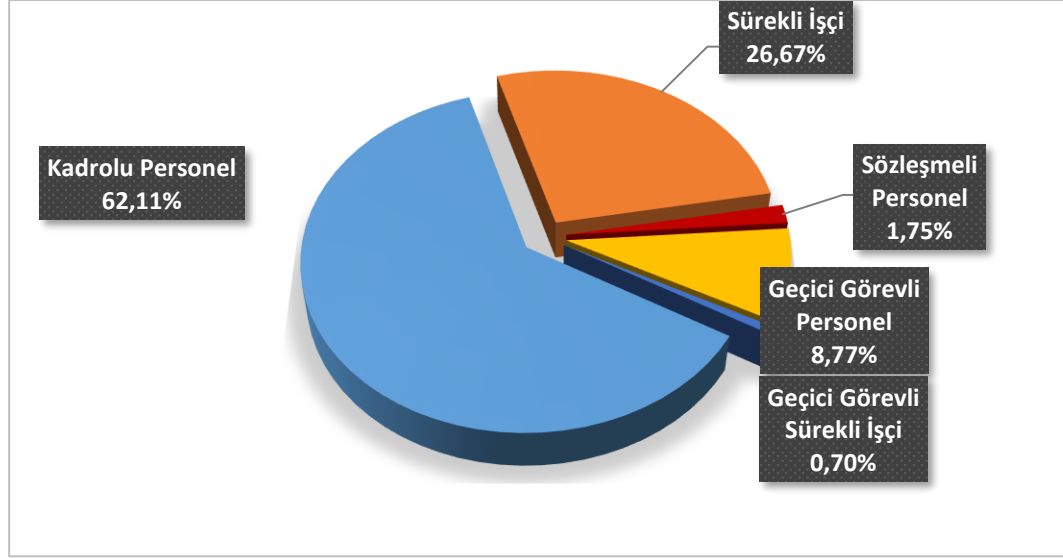
Kurumumuz, 31 Aralık 2024 tarihi itibariyle 177 kadrolu, 76 sürekli işçi, 5 sözleşmeli personel, 25 geçici görevli personel ve 2 geçici görevli sürekli işçi olmak üzere **toplam 285** personelden oluşmaktadır

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	
	177	76	5	25	2	
	62,11%	26,67%	1,75%	8,77%	0,70%	285

Şekil 3: Personel Sayıları



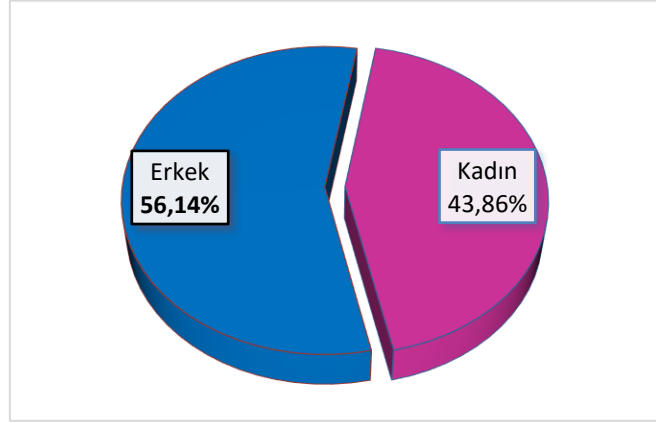
Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu

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	Müşavir (Ş)	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	50	15	65
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	2	5	1	6
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	3	21	13	34
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	4	4	15	19
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	5	11	22	33
GİH	Kamu Denetçiliği Uzman Yrd.	9	18	25	43
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	1	1	1	2
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	6	1	-	1
GİH	Şube Müdürü	1	3	1	4
GİH	Uzman	1	2	-	2
GİH	Uzman	5	1	-	1
GİH	Uzman	7	1	-	1
GİH	Araştırmacı	1	1	1	2
GİH	Şef	3	5	-	5

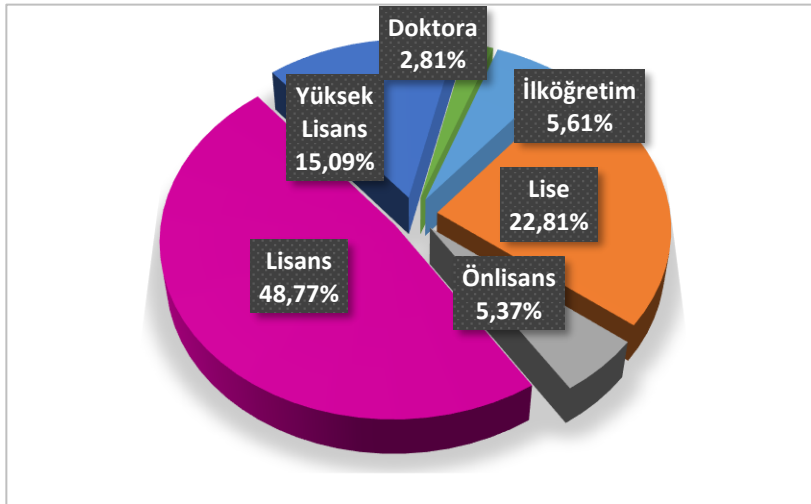
Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	Mütercim	8	-	1	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	3	9	-	9
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	5	1	-	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (Ö)	3	-	3	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	3	2	1	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	5	1	-	1
GİH	Bilgisayar İşletmeni	6	1	-	1
GİH	Memur	5	1	-	1
GİH	Memur	6	-	2	2
GİH	Memur	9	1	-	1
GİH	Memur (Ş)	7	1	-	1
GİH	Memur (Ş)	10	1	-	1
GİH	Memur (Ş)	12	1	-	1
GİH	Şoför	8	2	-	2
GİH	Şoför	9	4	1	5
GİH	Şoför	10	-	1	1
GİH	Koruma ve Güvenlik Görevlisi	7	3	-	3
SH	Psikolog	1	-	1	1
SH	Sosyal Çalışmacı	1	1	-	1
TH	Mühendis	1	-	1	1
TH	Mühendis	3	1	-	1
TH	Mühendis (Ö)	1	-	3	3
TH	Çözümleyici	3	-	1	1
TH	Programcı	5	-	1	1
TH	Kütüphaneci	2	1	-	1
TH	Tekniker	4	1	-	1
TH	Tekniker (Ö)	1	-	3	3
TH	Tekniker (Ş)	6	1	-	1
TH	Teknisyen	3	2	-	2
TH	Teknisyen	6	1	-	1
TH	Teknisyen	9	2	-	2
TH	Teknisyen (Ö)	3	-	3	3
YH	Hizmetli	7	1	-	1
YH	Hizmetli	9	1	-	1
YH	Hizmetli	10	2	-	2
YH	Hizmetli (Ş)	11	1	-	1
YH	Hizmetli (Ş)	14	1	-	1
<b>TOPLAM</b>			<b>177</b>	<b>119</b>	<b>296</b>

**Tablo 4:** Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
Kadın	71	38	4	12	-	125	43,86%
Erkek	106	38	1	13	2	160	56,14%
<b>TOPLAM</b>	<b>177</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>285</b>	

**Şekil 4:** Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı**Tablo 5:** Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

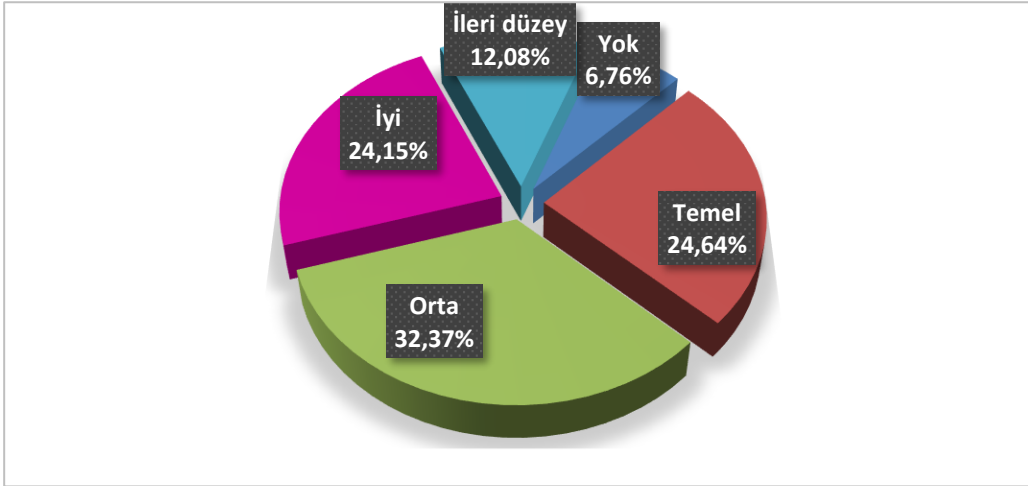
Eğitim Durumu	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
İlköğretim	-	16	-	-	-	16	5,61%
Lise	17	46	-	-	2	65	22,81%
Önlisans	11	3	-	-	-	14	4,91%
Lisans	104	11	4	20	-	139	48,77%
Yüksek Lisans	40	-	1	2	-	43	15,09%
Doktora	5	-	-	3	-	8	2,81%
<b>TOPLAM</b>	<b>177</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>285</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	11	3		14	6,76%
Temel	47	4		51	24,64%
Orta	57	7	3	67	32,37%
İyi	39	9	2	50	24,15%
İleri düzey	23	2		25	12,08%
<b>TOPLAM</b>	<b>177</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>207</b>	

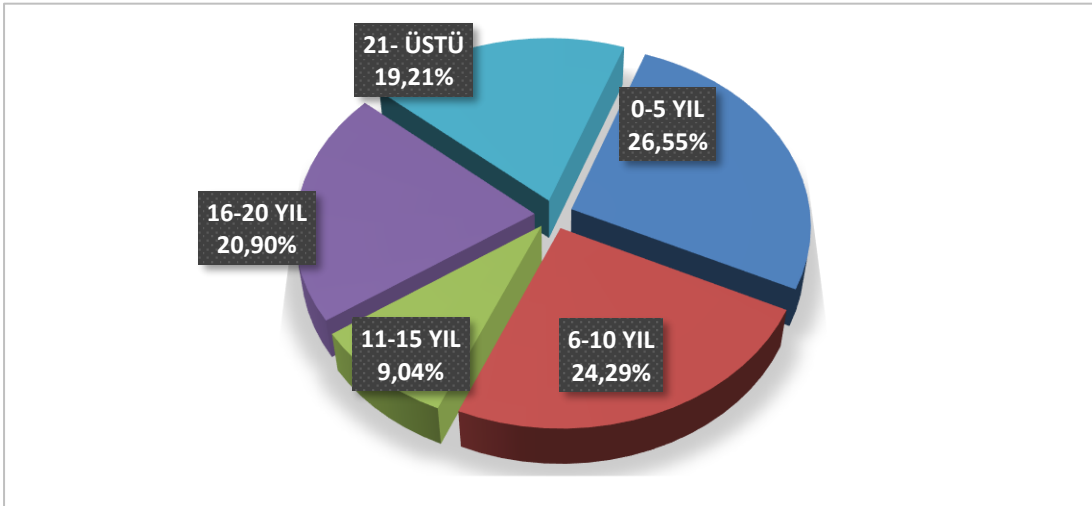
**Şekil 6:** Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı



**Tablo 7:** Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları

	Kadrolu Personel Sayısı	Dağılım Oranı %
0-5 Yıl	47	26,55%
6-10 Yıl	43	24,29%
11-15 Yıl	16	9,04%
16-20 Yıl	37	20,90%
21- Üstü	34	19,21%
<b>TOPLAM</b>	<b>177</b>	

**Şekil 7:** Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı





## 5. SUNULAN HİZMETLER

### 5.1 Başdenetçilik Tarafından Sunulan Hizmetler

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

Başdenetçinin görev ve yetkileri

- a) Kurumu yönetmek ve temsil etmek.
- b) Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- c) Denetçiler arasında işbirliğini sağlamak ve uyumlu çalışmalarını gözetmek.
- ç) Denetçilerin görev alanına ilişkin olarak ortaya çıkan tereddütleri gidermek.
- d) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü belirlemek ve gerektiğinde değiştirmek.
- e) Gerek gördüğünde şikâyet başvurusunu bizzat sonuçlandırmak.
- f) Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak.
- g) Yıllık raporu hazırlamak ve Komisyona sunmak.
- ğ) Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- h) Raporları kamuoyuna duyurmak.
- ı) Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- i) Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- j) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- k) Genel Sekreter, uzman ve uzman yardımcılarının görevleri sebebiyle bir suç işledikleri öne sürüldüğü takdirde ceza soruşturması ve kovuşturması yapılabilmesi için izin vermek.
- l) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- m) İhtiyaç duyulan iş ve konularla ilgili olarak kamu kurum ve kuruluşlarındaki personelin geçici olarak görevlendirilmesini istemek.
- n) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- o) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olan devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek veya görevlendireceği denetçiye inceletmek.
- ö) Yönetmeliğin 22'nci maddesi kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- p) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- r) Gerekli görülen yerlerde büro açılmasına karar vermek.
- s) Kurumun görev alanıyla ilgili olarak uluslararası işbirliğine ilişkin çalışmaları yürütmek.
- ş) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.

#### 5.1.1 Kamu Denetçiliği Birimleri

Kamu Denetçilerin görev ve yetkileri

- a) Görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyet başvurularının ön incelemesini yapmak.
- b) Görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyetleri incelemek, araştırmak ve Başdenetçiye önerilerde bulunmak.
- c) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- ç) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- d) Gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak ve Başdenetçiye sunmak.
- e) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- f) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.

- g) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek.
- ğ) Yönetmeliğin 22'nci maddesi kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- h) Başdenetçiye, yokluğunda vekâlet etmek.
- ı) Kanunda verilen görevlerin yapılmasında Başdenetçiye yardımcı olmak.
- i) Başdenetçi tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Kamu Denetçiliği Uzmanlarının görev ve yetkileri

- a) Uzman ve uzman yardımcıları, Başdenetçi veya denetçiler tarafından verilen görevleri yerine getirir.
- b) Uzman ve uzman yardımcıları, Kurumun aslı 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, 26.09.2011 tarihli ve 659 sayılı Genel Bütçe Kapsamındaki Kamu İdareleri ve Özel Bütçeli İdarelerde Hukuk Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Kanun Hükmünde Kararname hükümlerine göre belirtilen hukuk hizmetlerini yerine getirmektedir.

Bu kapsamda; Kurum içi hazırlanan mevzuat, sözleşme ve şartname taslakları, uyuşmazlıklara ilişkin işleri inceleyip hukuki görüş belirtmekte, anlaşmazlıkları önleyici hukuki tedbirleri almakta, Kurumun taraf olduğu adli ve idari davalarda, iç ve dış tahkim yargılamasında, icra işlemlerinde ve yargıya intikal eden diğer her türlü uyuşmazlıklarda Kurumumuzu temsil etmekte, diğer kamu idarelerince hazırlanan mevzuatlara Kurumumuz adına görüş verilmesini sağlamak 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, tekdiz hazırlamak ve yayımlanmasını sağlamak, Kurum faaliyetleri ile ilgili kamuoyunu aydınlatıcı basın haberleri, basın bültenleri ve basın duyuruları hazırlamak ve basın-yayın kuruluşlarının yayımlanmasını sağlamak, Kurum için gerekli yazılı, görsel yayınları saptamak ve bunları derlemek, bunların kurum kütüphanesine temin edilmesini sağlamak ve Kurum ile ilgili gazete ve dergileri, yazı ve haberleri arşivlemek, Kurumun ve Başdenetçinin sosyal medya hesaplarını yönetmek ve içerik sağlamak, Kurum web sitesinde yer alan haber ve program içeriklerini güncellemek, belirli dönemler itibarıyla faaliyetleriyle ilgili olarak rapor sunmak görevlerini yerine getirmektedir.

## **5.1.5 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 istatistik bilgileri “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 görevlerinin yerine getirmektedir.

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

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

## **5.1.7 Başdenetçi Danışmanlığı**

Başdenetçi Danışmanlığı, Kurumun işleyişinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması kapsamında teşkilat yapısı yönergesi ile Başdenetçiliğe doğrudan bağlı birim olacak şekilde oluşturulmuş olup, Denetçilik birimlerinin hazırlanmış oldukları karar önerilerinin son inceleme ve değerlendirmesini yapmakta ve Başdenetçinin vereceği diğer görevleri yerine getirmektedir.

## **5.2 Genel Sekreterlikçe Sunulan Hizmetler**

Genel Sekreterlik, Kurumun idari ve mali işleriyle sekreteryaya 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 sunulmaktadır.

## 5.2.1 İnsan Kaynakları Birimi

### 5.2.1.1 İnsan Kaynakları 1 Bürosu

İnsan Kaynakları 1 Bürosu, Kurumun insan kaynakları sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinin sağlanması, Kurumun insan gücü planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmaların yapılması, personel sisteminin geliştirilmesinin sağlanması, Kurum personelinin; 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 bildirimi, yabancı dil yardımı ödeneği, kesenek, emeklilik ve benzer iş ve işlemlerinin yapılması, takibinin sağlanması ve ilgili programlara işlenmesi, yine sürekli işçi olarak görev yapan Kurum personelinin özlük, disiplin, izin, geçici görevlendirme, çalışma belgesi, kısmi süreli veya tam süreli çalışma talepleri, emeklilik işlemleri ile Toplu İş Sözleşmesi işlemlerinin yürütülmesi ve işgücü çizelgelerinin takip eden ayın sonuna kadar İŞKUR'a bildirilmesi, Kamu Denetçiliği Yüksek Disiplin Kurulu ve Disiplin Kurulunun sekreteryaya 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 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, yeterlilik sınavı konu başlıklarının tespiti ve bu sınavlara ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi ile birlikte izin işlemlerinin planlanmasına ilişkin hususların yürütülmesinin ve koordinasyonun sağlanması ile uzman yardımcılarının izin işlemlerinin planlanması ve hakemli akademik dergi çıkartılması ve bu konudaki işlerin takibinin yapılması işlemlerini yerine getirmektedir.

### 5.2.6.2 Sosyal İşler Bürosu

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

### 5.2.7 Destek Hizmetleri Birimi

#### 5.2.7.1 Satın Alma ve Ayniyat Bürosu

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

#### 5.2.7.2 Bina İdare Amirliği Bürosu

Bina İdare Amirliği Bürosu, Kuruma ait hizmet yerleriyle ilgili güvenlik tedbirlerinin alınması ve yürütümünün sağlanması, temizlik, taşıma, ısınma, aydınlatma, haberleşme, güvenlik ve benzeri hizmetlerinin yürütülmesi, sivil savunma ve seferberlik hizmetlerinin planlanması, müracaat (danışma) hizmetlerinin yürütülmesi, Kurumun teknik donanımının (jeneratör, ısı merkezi vb.) düzenli ve sürekli çalışması; 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 organizasyonu sağlanması, görevli şoförler ile araçların sevk ve idaresi, araçların bakım ve onarım puantaj formunun tutulması ve bunların arşivlenmesinin sağlanması, yıllık olarak kiralanmış 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, kiralanmış 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 temsilcisi fonksiyonu görevlerini yerine getirmektedir.

## 6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ



Kamu Denetçiliği Kurumu; 29.06.2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazete’de 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 tarih ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile 22.12.2005 tarih ve 5436 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun’un 15’inci maddesi ve diğer mevzuatla mali hizmetler birimi ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak, personelin izin ve emeklilik işlemlerini yürütmek, Kurumda çalışan personelin özlük işleri ile sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek, Kurumun görev alanıyla ilgili hususlarda bilişim sisteminin kullanılmasını sağlamak, Kanunlarla veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak gibi görevler verilmiştir.

Faaliyetlerin daha etkin ve verimli yürütülmesini sağlamak üzere, 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.

### a. İç Kontrol Sistemi

Kurumumuz, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’na Ekli II sayılı cetvelde yer alan özel bütçeli bir kurum olup, bünyesinde Başdenetçilik ve Genel Sekreterlik olmak üzere iki harcama birimi bulunmaktadır. Bu birimlerin harcama yetkililiği görevi Genel Sekreter tarafından yürütülmektedir. Söz konusu Kanun’un 55’inci maddesinde 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 tanımlanmıştır.

Kanun’un 56’ncı maddesinde iç kontrolün amaçları;

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

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

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

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

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

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

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

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

Kamu İç 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 2025-2028 dönemini kapsayan ikinci Stratejik Planı da mevzuata uygun olarak İdarenin kendi birimleri ve personelinin katkılarıyla hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

## **b. Ön Mali Kontrol Sistemi**

Ön mali kontrol, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 58'inci maddesi gereğince harcama birimlerinde işlemlerin gerçekleştirilmesi aşamasında yapılan kontroller ile mali hizmetler birimleri tarafından yapılan kontrolleri kapsamaktadır. 31.12.2005 tarih ve 26040 (3. Mükerrer) sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak 01.01.2006 tarihinde yürürlüğe giren İç Kontrol ve Ön Mali Kontrolle İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik'te belirtilen mali karar ve işlemlerin ön mali kontrolleri, Kamu Denetçiliği Kurumu İç Kontrol ve Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi kapsamında Genel Sekreterlik tarafından yapılmaktadır.

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

Söz konusu Raporda;

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

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

## BÖLÜM II

### AMAÇ VE HEDEFLER

#### A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER



Kurumumuz, 2010 yılında yapılan Anayasa değişikliği ile Anayasa'nın 74'üncü maddesinde yer alan hüküm gereğince, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak; 6328 sayılı Kanun hükümlerine göre idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı işlemlerine karşı bireylerin haklarını korumak, idarenin iyi işleyişini ve hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve haklarının bilincinde olan bireylerin yetişmesini sağlamak misyonu kapsamında on iki yıldır faaliyetlerini

yürütmektedir.

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

Ayrıca önemli konularda hazırladığı özel raporlar ve yaptığı çalıştaylar sonucu milyonlarca insanı ilgilendiren sorunlara çözüm aramıştır.

Kurumumuz özellikle son yıllar başta olmak üzere oluşturduğu kurumsal stratejisi ve çalışma prensipleriyle;

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

katkı sağlamaktadır.

Kurumumuz kamu hizmetlerinin hızlı, sorunsuz olarak yürütülmesi ve insanı temel alan devlet anlayışının en üst düzeyde yerleşmesinin sağlanması 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 faaliyetlerini yürütmektedir.

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 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



Aynı zamanda Kurumumuz 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 yürütmekte ve özel rapor hazırlama ve kamuoyunun dikkatine sunma yetkisi bulunmaktadır. Bu kapsamda Kurumumuz, 2023 yılında başlamış olduğu İsrail'in Filistin'i işgali, soykırıma varan uygulamaları ile yaşanan hak ihlallerini içeren ve Uluslararası Mahkemelerde delil teşkil etmek üzere hazırlanan “**Gazze: İnsanlığın Büyük Felaketi**” **Özel Raporu**, 27 Şubat 2024 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Tören Salonunda kamuoyuna açıklanmıştır.

Yine Kurumumuzca; Gazze'de binlerce sivilin İsrail tarafından atılan gelişmiş silah ve bombalarla hayatını kaybettiği ve on binlercesinin yaralandığı bu içler acısı durumu acil ve derinlemesine bir bilimsel analiz ile 130'dan fazla akademisyenin katkılarıyla “Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı” hazırlanarak 15 Mayıs 2024 tarihinde yayınlanmış ve 28 Mayıs 2024 tarihinde tanıtım toplantısı gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan bu özel sayının İngilizcesi oluşturulmuş ve uluslararası insan hakları kurumlarına, BM'nin ilgili kurumlarına, Avrupa Parlamentosu'na, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi'ne, Uluslararası Ceza Mahkemesi'ne göndermiştir.

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, 2025-2028 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** önemli bir yer tutmaktadır.

## B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ



5018 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesi çerçevesinde oluşturulan ve 2022-2026 dönemini kapsayan Kurumumuz ikinci stratejik planımız 03.09.2021 tarihinde nihai hali verilerek yürürlüğe girmiş olup, 2022 ve 2023 yıllarında hedeflerde öngörülenin çok üzerinde bir başarı yakalanmıştır.

2022-2026 Stratejik Planında geleceğe dönük 3 amaç belirlenmiştir. 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.

Diğer yandan Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in stratejik planların izlenmesi ve değerlendirilmesi ile uygulama sonuçları" başlıklı 16'ncı maddesi kapsamında Kurumumuzun 2022-2026 dönemini kapsayan Stratejik Planına ilişkin olarak; 2024 Yılı Değerlendirme Raporu sonuçları İdare Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Kurumumuzun 2022-2026 dönemi Stratejik Planı 2024 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.

Diğer yandan; Kurumumuz 2022-2026 dönemi stratejik planının; Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın 07.07.2023 tarihli yazıları çerçevesinde “Kamu İdarelerince Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin” 16'ncı maddesi 2'nci fıkrasının (a) bendi uyarınca 2025-2028 dönemlerini kapsayacak şekilde yenilenmesi çalışmaları tamamlanmıştır.

Bu kapsamda; Kurumun her kademesinden çalışanların yorum ve görüşleri bir çok kere alınarak kapsayıcı bir bakış açısıyla analiz edilen Kurumumuz 2025-2028 Stratejik Planı; 29.05.2024 tarihli üst yönetici onayı ile son hali verilerek Strateji ve Bütçe Başkanlığına iletilmiş ve gelen değerlendirme raporu doğrultusunda da 20.09.2024 tarihinde nihai hali verilerek yürürlüğe girmiştir.





Bununla birlikte katılımcı bir anlayışla hazırlanıp uygulamaya konulan Kurumumuz 2022-2026 dönemi Stratejik Planında yer alan amaç ve hedefler ile performans göstergeleri; yapılan literatür araştırmaları, alt grup toplantıları ile iç ve dış paydaşlara yönelik analizler, kuruluş içi analiz ile bağımsız yürütülen AB destekli proje dokümanları ile GZFT ve PESTLE analizleri sonucunda çok kapsamlı çalışmalar doğrultusunda oluşturulmuştur. Bu bağlamda doğru analizlerle ortaya konulan amaç ve hedefler; gerek ikinci stratejik planın uygulama döneminin sınırlı kalması gerekse de planın ilk uygulama yılındaki amaç ve hedeflere ilişkin performans göstergelerinde hedef üstünde gerçekleşmeler yaşanması sebebiyle 2025-2028 dönemi planımızda da girdi teşkil ederek tamamlanan hedef/faaliyetler hariç tutularak, şikayet mekanizmasının etkin hale getirilmesi, hak arama kültürünün yaygınlaştırılması, kurumsal kapasitenin artırılması gibi Kuruma doğrudan olumlu

yansımaları olan hedef, strateji ve faaliyetlere 2025-2028 dönemi stratejik planımızda da yer verilmiştir.



Buna göre Kurumumuz 2025-2028 dönemi Stratejik Planında 3 amaç ve bu amaçlar altında 8 hedef öngörülmüş olup aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 8:** 2025-2028 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:** Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik rehberlik rolün üstlenilmesi ve önleyici raporlar hazırlanması
-  **Hedef 1.3:** İdareler ile başvurular arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması
-  **Hedef 1.4:** Kurumun etkinliğini artırmak amacıyla yeni mekanizmaların kurumsal işleyişe dâhil edilmesi

### **AMAÇ 2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak**

-  **Hedef 2.1:** Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK'nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınırlığının artırılması
-  **Hedef 2.2:** KDK'nın uluslararası düzeyde tanıtımı ve kurumsal 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 2024 yılında, 7489 sayılı 2024 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 235.974.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Yıl içinde 56.085.257,00 TL ödenek eklenmiş, 17.222.257,00 TL ödenek düşülmüştür. Yıl içinde tasarruf tedbirleri kapsamında tüm kamu kurumlarına uygulanan % 10 bloke uygulanması sonucu, yılsonunda blokesi kaldırılmamış olan 41.500 TL ödenek kullanılamamıştır. Toplam 274.795.500,00 TL ödeneğin 267.232.222,00 TL'si (% 97,2) kullanılmıştır. Sorumluluk gerektiren ödenek üstü giderimiz yoktur.

2024 yılı ödenekleri ağırlıklı olarak personel giderleri ile mal ve hizmet alımlarında yoğunlaşmaktadır. Bu ödenekler, işleyişte sürekliliği sağlamak amacı ile yıl içerisinde kullanılmıştır.

Kurumumuzun 2024 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

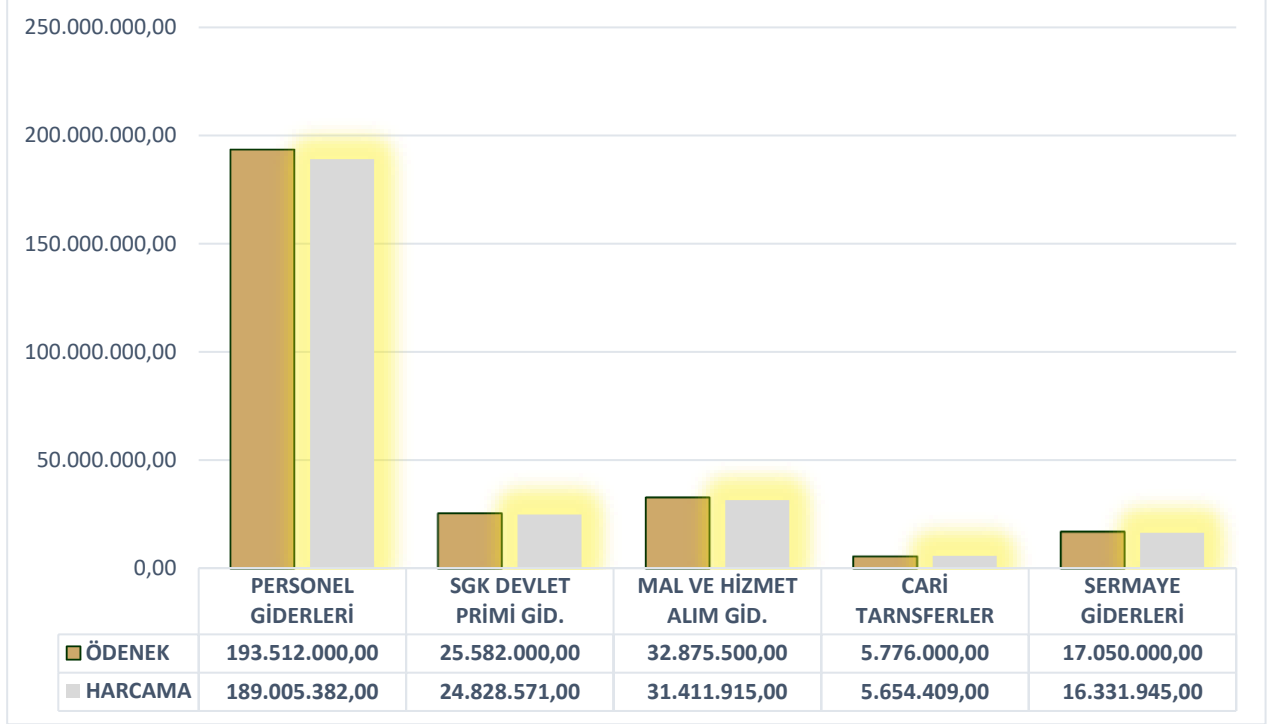
**Tablo 9:** 2024 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Toplam Ödenek İçindeki pay(%)	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Toplam Ödeneğine Oranı %
01	Personel Giderleri	193.512.000,00	71	189.005.382,00	98 %
02	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	25.582.000,00	9	24.828.571,00	97 %
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	32.875.500,00	12	31.411.915,00	96 %
05	Cari Transferler	5.776.000,00	2	5.654.409,00	98 %
06	Sermaye Giderleri	17.050.000,00	6	16.331.945,00	96 %
<b>TOPLAM</b>		<b>274.795.500,00</b>	<b>100%</b>	<b>267.232.222,00</b>	<b>97%</b>



**Şekil 9: 2024 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı**

TL



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

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

2024 yılı bütçemizi program düzeyinde incelersek ödenek ve harcama gerçekleştirmeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır;

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

Program Sınıflandırması	2024 Yılı Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme Yüzdesi (%)
KAMU DENETÇİLİĞİ	248.505.500,00	242.151.213,00	97
Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması	4.638.800,00	4.289.898,00	92
Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı	243.866.700,00	237.861.315,00	98
YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	26.290.000,00	25.081.009,00	95
Üst Yönetim İdari ve Mali Hizmetler	26.290.000,00	25.081.009,00	95
<b>TOPLAM</b>	<b>274.795.500,00</b>	<b>267.232.222,00</b>	<b>97</b>

Kurumumuzda Genel Sekreterlik ve Başdenetçilik olmak üzere iki harcama birimi vardır. Harcama birimlerimizin 2024 yılında ödenek ve harcama durumlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

**Tablo 11:** 2024 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı TL

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Yılı Toplam Ödenegine Oranı (%)
01.1	Personel Giderleri	8.823.000,00	8.582.594,00	97
02.1	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	448.000,00	429.105,00	96
03.3	Yolluklar	1.519.000,00	1.472.164,00	97
03.6	Temsil Tanıtma	1.175.800,00	1.169.653,00	99
<b>TOPLAM</b>		<b>11.965.800,00</b>	<b>11.653.516,00</b>	<b>97</b>

**Tablo 12:** 2024 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı TL

	Toplam Ödenek	Harcama	Gerçekleşme Yüzdesi %
01.1 Personel Gideri	130.312.000,00	128.314.469,00	98,5
01.2 Sözleşmeli Personel	6.824.000,00	6.821.970,00	99,9
01.3 İşçiler	47.547.000,00	45.281.928,00	95,2
01.4 Geçici Süreli Çalışanlar	6.000,00	4.421,00	73,7
02.1 Memur Sosyal Güv. Kur. Dev. Prim Gid.	13.836.000,00	13.501.319,00	97,6
02.2 Sözleşmeli Personel SGK	1.236.000,00	1.223.093,00	99
02.3 İşçi SGK	10.062.000,00	9.675.054,00	96,2
03.2 Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	6.780.300,00	6.304.894,00	93
03.3 Yolluklar	1.920.000,00	1.626.217,00	84,7
03.4 Görev Giderleri	143.600,00	44.278,00	30,8
03.5 Hizmet Alımları	20.071.200,00	19.603.439,00	97,7
03.6 Temsil Tanıtma	24.000,00	21.864,00	91
03.7 Menkul Mal Gayrimaddi Hak Alım Bakım ve Onarım Giderleri	1.096.700,00	1.081.170,00	98,6
03.8 Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri	144.900,00	88.236,00	60,9
05.1 Görev Giderleri	4.195.000,00	4.166.946,00	99,3
05.3 Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler	1.363.000,00	1.363.000,00	100
05.6 Yurt Dışına Yapılan Transferler	218.000,00	124.463,00	57,1
06.1 Mamul Mal Alımları	14.621.643,00	14.025.083,00	95,9
06.3 Gayri Maddi Hak Alımları	1.628.357,00	1.594.617,00	97,9
06.7 Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri	800.000,00	712.245,00	89
<b>TOPLAM</b>	<b>262.829.700,00</b>	<b>255.578.706,00</b>	<b>97,2</b>

Kurumumuzun yatırım programı ödenekleri ihtiyaçlar doğrultusunda her yıl yenilenen bir yıllık projelerdir. 2024 yılında sermaye giderlerinde bütçelenen yatırım projelerimiz; İstanbul Bürosu Bakım ve Onarım Projesi, Muhtelif İşler Projesi, Bilgi Sistemleri İdame ve Yenileme Projesi olarak üç ana projede bütçelendirilmiştir.

**Tablo 13:** 2024 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri

Proje Adı	2024 Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme (%)
İstanbul Bürosu Bakım ve Onarımı Projesi	800.000,00	712.245,00	89
Muhtelif İşler Projesi (Taşıt Alımı)	12.600.000,00	12.178.782,00	96,7
Bilgi Sistemlerinin İdamesi Ve Yenilemesi Projesi	3.650.000,00	3.440.918,00	94,2
<b>TOPLAM</b>	<b>17.050.000,00</b>	<b>16.331.945,00</b>	<b>95</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:

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

(2) Kurum bütçesinden bu Kanun kapsamındaki görevlerin gerçekleştirilmesine ilişkin giderler yapılır." denilmektedir. Bu kapsamda 2024 yılı kurum gelir tahmini ve gerçekleşmesini gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

**Tablo 14:** 2024 Yılı Bütçe Gelirleri

Ekonomik Kod	Gelir Türü	Bütçe Geliri Tahmini	Gerçekleşen
03.1	Teşebbüs ve Mülkiyet Geliri (Avukatlık Vekâlet Ücret Geliri)	42.000,00	46.459,22
04.2	Merkezi Yönetim Bütçesine Dâhil İdarelerden Alınan Bağış ve Yardımlar	235.042.000,00	273.248.500,00
05.3	Para Cezaları	18.000,00	83.100,00
05.9	Diğer Çeşitli Gelirler	872.000,00	917.799,23
<b>TOPLAM</b>		<b>235.974.000,00</b>	<b>274.295.858,45</b>

Ödenek ihtiyacını karşılamak amacı ile, 7489 sayılı 2024 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu hükümleri kapsamında 38.206.500,00 TL ekleme, , 615.000,00 TL likit karşılığı ödenek kaydı işlemi yapılmıştır.

#### **2025-2027 Dönemi Bütçesi**

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

Kurumumuza 7535 sayılı 2025 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 340.972.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Söz konusu bu ödeneklerin dağılımı aşağıdaki gibidir:

**Tablo 15: 2025 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı**

TL

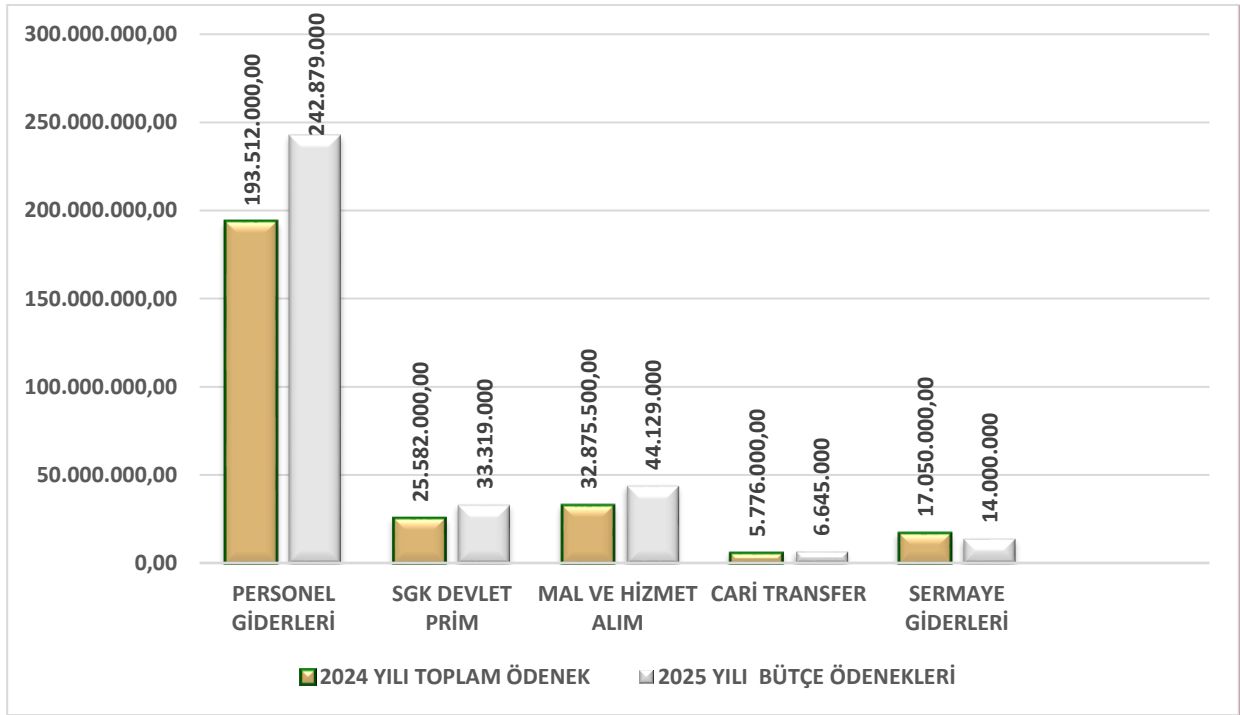
	2025 Bütçe Ödenekleri
Personel Giderleri	242.879.000,00
SGK'ya Devlet Primi Giderleri	33.319.000,00
Mal ve Hizmet Alımı	44.129.000,00
Cari Transfer	6.645.000,00
Sermaye Giderleri	14.000.000,00
<b>TOPLAM</b>	<b>340.972.000,00</b>

### **2024 Yılı ile 2025 Yılı Bütçesinin Kıyaslanması**

#### **2024 yılı ile 2025 yılı bütçesi kıyaslanırsa;**

2025 yılı bütçemizde; bir önceki yılın bütçesine göre meydana gelen artışlar ihtiyaçlarla ilgili yapılan hesaplamalar sonucu belirlenmiş olup, makul ölçülerdedir. En yüksek artış personel giderleri ve sosyal güvenlik kurumuna devlet primi giderlerinde gözlemlenmiştir. Maaşlarda enflasyon koşulları göz önüne alınarak yapılan artış nedeniyle bütçenin büyük bölümü personel giderlerinde yer almıştır.

#### **Şekil 10: 2024 ve 2025 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri**



Kurumumuzun 2024-2028 dönemlerini kapsayacak olan ikinci stratejik planı hazırlanmış ve 20.09.2024 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. 2024 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 2023 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Kurumumuzun 2023 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 : 2024

PROGRAM ADI	ALT PROGRAM ADI	ALT PROGRAM HEDEFLERİ	İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ
KAMU DENETÇİLİĞİ	<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	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.972	1.355	1.438	1.368	1.381	1.394

**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.

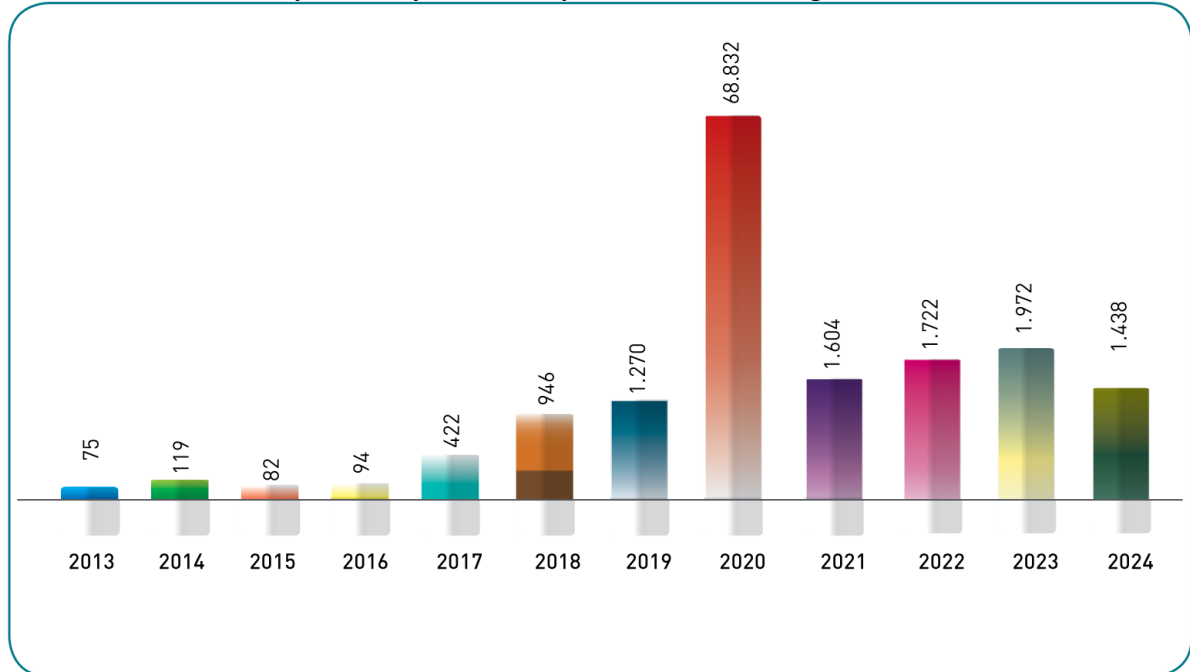
Bu kapsamda, 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurumumuzca toplam 792 adet tavsiye kararı verilmişken, 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş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

**2024 yılına bakıldığında ise; 913 adet tavsiye, 525 adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam 1.438 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	2023	2024	Toplam
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	68.128	1.201	1.097	1.384	913	74.780
K.Tavsiye K. Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	704	403	625	588	525	3.796
<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>1.972</b>	<b>1.438</b>	<b>78.576</b>

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



2024 yılında tavsiye yönünde verilen **1.438** adet kararımızın; 1.327 adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken, 22 adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. 89 adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiştir.



Kararlarımıza ilişkin cevap veren **1.327** idarenin cevapları değerlendirildiğinde ise;

- ◇ **716** idare kararımıza uyacağını belirtmiş,
- ◇ **611** idare ise gerekçe bildirmiştir.

**Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlara uyum oranı 2024 yılı sonu itibariyle %53,96 olarak gerçekleşmiştir. 2024 yılı uyum oranının böyle gerçekleşmesinde; Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğine (TÜRMOB) “Yeminli Mali Müşavirlik Sınav sonucuna itiraz” hakkında verilen 230 adet tavsiye kararımıza, idarenin olumsuz yaklaşmamasına rağmen fiili imkânsızlık nedeniyle uyamaması etkili olmuştur. Ancak söz konusu tavsiye kararları dikkate alınmadığında ise tavsiye kararı uyum oranımız %71,29 olarak gerçekleşmektedir.**

**Tablo 17: 2024 Yılı İdarenin Kararlara Uyma Oranına Göre Dağılımı**

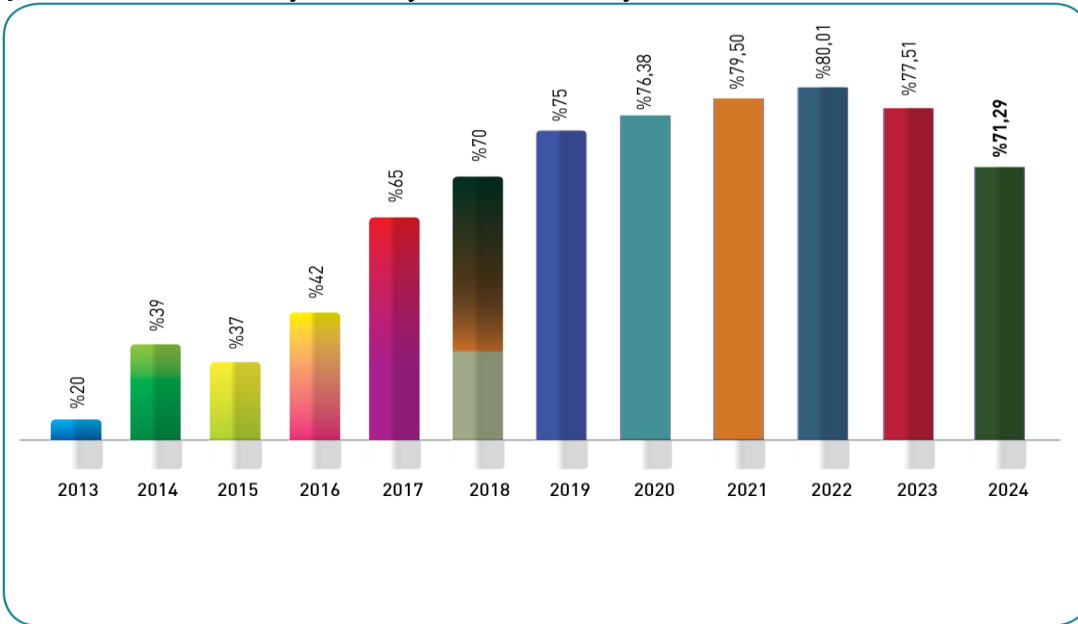
Tavsiye Kararlarına İdarenin Yaklaşımı	2024	Yüzdesi (%)
Uyuldu	716	%53,96
Gerekçe bildirdi	611	%46,04

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

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

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

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



### 1.1.2 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	4.336	3.940	3.936	3.980	4.020	4.060

**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 başvuru yöntemlerdendir. Kurumun başarısı ikna gücüne dayalı arabuluculuk ve uzlaştırıcı rolünde saklıdır. Bu nedenle şikâyetlerin daha hızlı ve etkin çözümü için Kurumumuzca vatandaş ve idare arasında köprü görevi yürütülerek dostane çözüme 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 Yönetmelikte” 02.03.2017 tarihli ve 29995 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan değişiklik ile Kurumumuzun kuruluş amacı doğrultusunda yapılan katkı ve hizmetlerini düzgün ifade edilebilmesini teminen “Dostane Çözüm Kararı” eklenerek uzlaşma kültürünün çerçevesi daha anlamlı hale getirilmiştir.

Bu kapsamda Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı; 2017 yılında 1.887, 2018 yılında 2.498, 2019 yılında 2.707, 2020 yılında 2.867, 2021 yılında 3.160, 2022 yılında 2.194, 2023 yılında da 2.364 olmuştur. **2024 yılına bakıldığında ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” 2.498** olup bunların 1.129 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 1.369 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 19:** 2024 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı

	Dostane Çözüm Kararı İle	Gönderme Kararı İle	TOPLAM
Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	1.129	1.369	2.498
	45,20%	54,80%	

Diğer yandan dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulamayan başvurular hakkında da tavsiye kararı veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir. Kurumumuzca 2024 yılında 525'i kısmen olmak üzere toplam **1.438** adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. **Tüm bu hususlar kapsamında Kurumumuzca 2024 yılında çözüme kavuşturulan başvuru sayısı 3.936 olarak gerçekleşmiştir.**

**Tablo 20:** 2024 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı

Çözüme Kavuşturulan Başvurular	2024	Yüzdesi (%)
Tavsiye Kararı ile	913	%23,20
K.Tavsiye K. Ret Kararı İle	525	%13,34
Dostane Çözüm Yöntemi İle	2.498	%63,46
<b>Toplam</b>	<b>3.936</b>	

### 1.1.3 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	19.317	20.575	15.751	20.781	20.988	20.197

**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

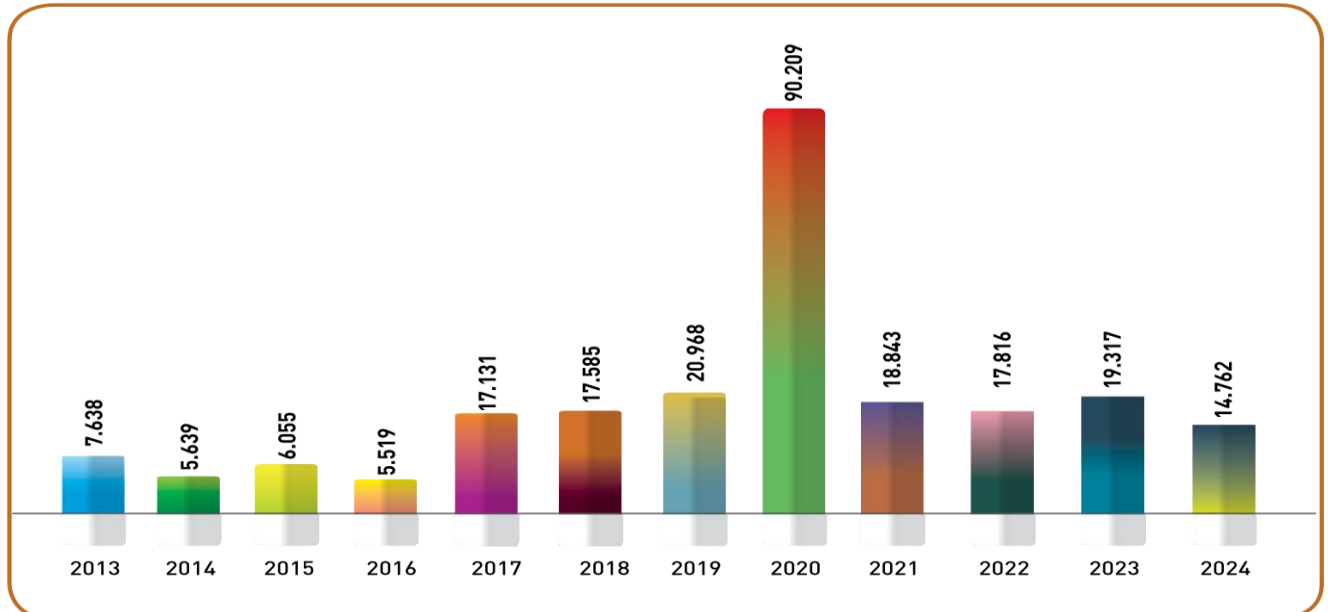
#### Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuza 2024 yılında 14.762 adet olmak üzere Kurumumuza 2013 yılından itibaren toplam **241.482** başvuru yapılmıştır.

**Tablo 21:** Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

Toplam Şikâyet Sayısı	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Toplam
	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	18.843	17.816	19.317	14.762	241.482

**Şekil 13:** Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

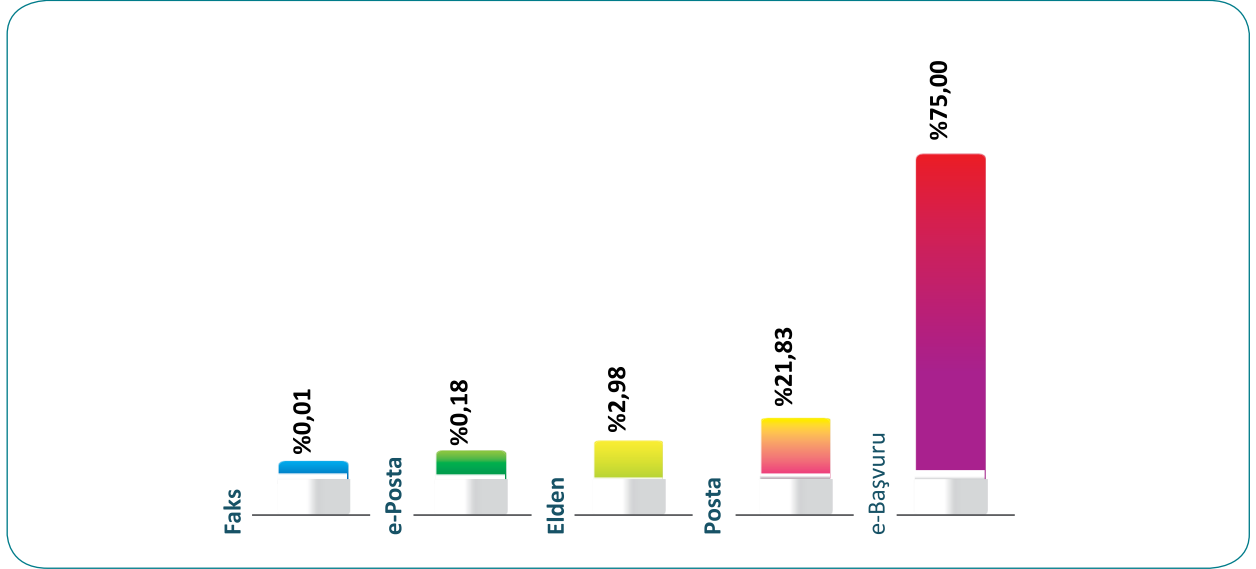


2024 yılında da yapılan başvuruların büyük bölümü önceki yıllarda olduğu gibi **%75 ile "e-Başvuru"** sistemiyle, **%21,83'ü ise** posta vasıtası ile gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 22:** 2024 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

Başvuru şekli	Sayı	Yüzde %
Faks	1	0,01%
Elden	440	2,98%
Posta	3.223	21,83%
E-Başvuru	11.072	75,00%
E-Posta	26	0,18%
<b>TOPLAM</b>	<b>14.762</b>	

**Şekil 14:** 2024 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%)



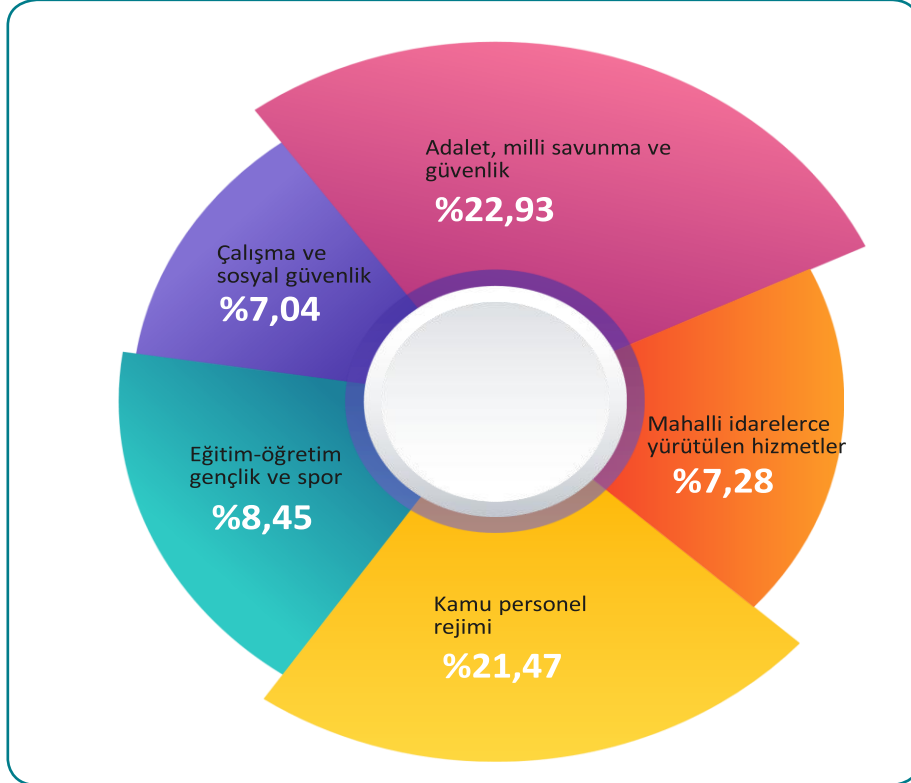
2024 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde **en fazla başvuru %22,93 ile adalet, milli savunma ve güvenlik** alanında yapılmış, bunu az bir farkla %21,47 ile kamu personel rejimi, %8,45 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor, %7,28 ile mahallî idarelerce yürütülen hizmetler, %7,04 ile çalışma ve sosyal güvenlik ve %5,23 ile de ekonomi, maliye ve vergi alanları takip etmiştir.

**Tablo 23:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Alan	Sayı	Yüzde %
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3.385	22,93%
Kamu personel rejimi	3.170	21,47%
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1.247	8,45%
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	1.074	7,28%
Çalışma ve sosyal güvenlik	1.039	7,04%
Ekonomi, maliye ve vergi	772	5,23%
Orman, su, çevre ve şehircilik	753	5,10%
Ulaştırma, basın ve iletişim	417	2,82%
Engelli hakları	378	2,56%

Konu/Alan	Sayı	Yüzde %
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	361	2,45%
Çocuk hakları	346	2,34%
Kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunu'ndan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	337	2,28%
İnsan hakları	330	2,24%
Sağlık	315	2,13%
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	258	1,75%
Mülkiyet hakkı	246	1,67%
Sosyal hizmetler	167	1,13%
Gıda, tarım ve hayvancılık	53	0,36%
Ailenin korunması	33	0,22%
Bilim, sanat, kültür ve turizm	33	0,22%
Diğer konu ve alanlar	25	0,17%
Kadın hakları	23	0,16%
<b>TOPLAM</b>	<b>14.762</b>	

**Şekil 15:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı(%)



Kurumumuza 2024 yılında yapılan toplam 14.762 adet şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru %18,68'lik oranla Adalet Bakanlığına yönelik gerçekleşirken, bunu %9,52 ile Mahalli İdarelere, %6,69 ile Üniversite ve Fakültelere, %6,35 ile Sağlık Bakanlığına, %5,97 ile Milli Eğitim Bakanlığına, %4,65 ile Valilik-Kaymakamlıklara ve %4,40 ile de Sosyal Güvenlik Kurumuna yönelik şikâyetler takip etmiştir.

**Tablo 24:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı

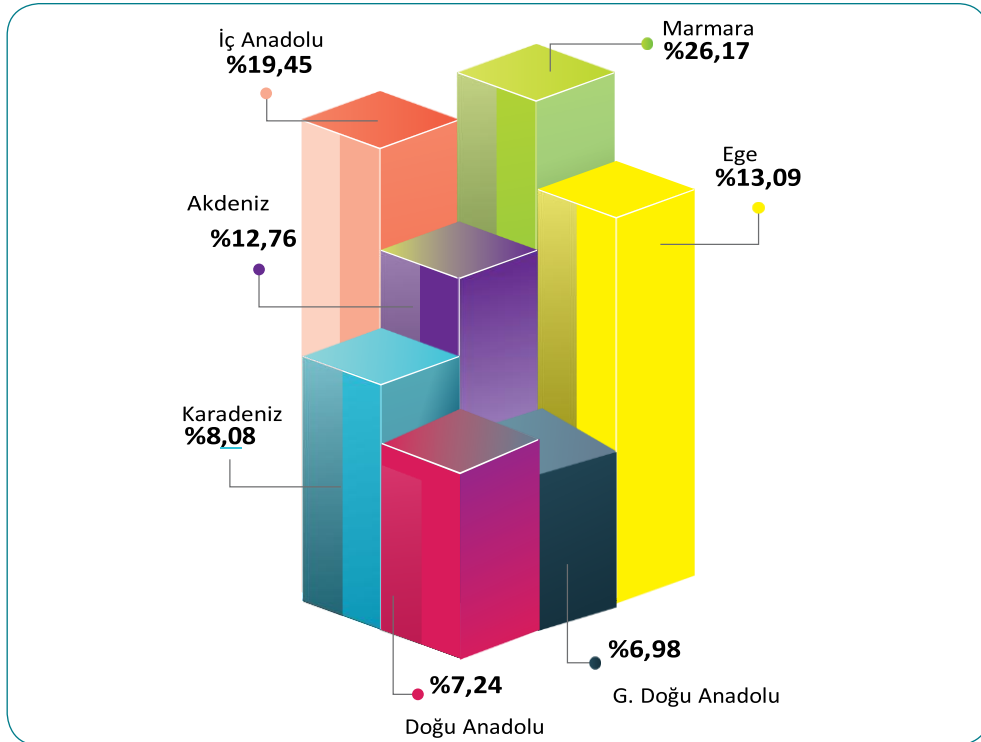
İdarenin Adı	Sayı	Yüzde %
Adalet Bakanlığı	2.757	18,68%
Mahalli İdareler	1.405	9,52%
Üniversite ve Fakülteler	987	6,69%
Sağlık Bakanlığı	937	6,35%
Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)	881	5,97%
Valilik-Kaymakamlık	687	4,65%
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı (SGK)	650	4,40%
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	367	2,49%
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	354	2,40%
Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM)	251	1,70%
Hazine ve Maliye Bakanlığı	236	1,60%
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)	201	1,36%
Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM)	194	1,31%
Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı	194	1,31%
İçişleri Bakanlığı	189	1,28%
Gençlik ve Spor Bakanlığı	180	1,22%
Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)	151	1,02%
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	145	0,98%
Tarım ve Orman Bakanlığı	136	0,92%
Banka ve Finans Kuruluşları	133	0,90%
Ticaret Bakanlığı	131	0,89%
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	109	0,74%
Milli Savunma Bakanlığı (MSB)	106	0,72%
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı	95	0,64%
Adli-Yargı Kuruluşları	94	0,64%
Diyanet İşleri Başkanlığı	93	0,63%
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü	89	0,60%
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	89	0,60%
Diğer	2.921	19,79%
<b>TOPLAM</b>	<b>14.762</b>	

Kurumumuza 2024 yılında yapılan başvurular bölgelere göre değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%26,17 ile Marmara Bölgesinden** yapılırken; bunu %19,45 ile İç Anadolu Bölgesi, %13,09 ile Ege Bölgesi ve %12,76 ile de Akdeniz Bölgesi izlemiştir.

**Tablo 25:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

Bölgenin Adı	Sayı	Yüzde %
Marmara Bölgesi	3.863	26,17%
İç Anadolu Bölgesi	2.871	19,45%
Ege Bölgesi	1.932	13,09%
Akdeniz Bölgesi	1.884	12,76%
Karadeniz Bölgesi	1.193	8,08%
Doğu Anadolu Bölgesi	1.069	7,24%
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1.030	6,98%
Adresi yok	784	5,31%
Yurt dışı	136	0,92%
<b>TOPLAM</b>	<b>14.762</b>	

**Şekil 16:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı



2024 yılında başvuruların en fazla yapıldığı il önceki yıllarda da olduğu gibi %16,24 ile İstanbul olup bunu %11,02 ile Ankara ve %5,03 ile İzmir takip etmiştir.



**Tablo 26:** 2024 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı

İlin adı	Sayı	Yüzde %
İstanbul	2.397	16,24%
Ankara	1.627	11,02%
İzmir	742	5,03%
Adana	489	3,31%
Manisa	420	2,85%
Antalya	408	2,76%
Kocaeli	369	2,50%
Bursa	361	2,45%
Konya	338	2,29%
Kahramanmaraş	326	2,21%
Diğer	7.285	49,35%
<b>Toplam</b>	<b>14.762</b>	

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 2024 tarihi itibariyle dağılımları aşağıda gösterilmektedir.

**Tablo 27:** Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı (1 Ocak-12 Aralık 2024)

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

**Tablo 28:** Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı (13-31 Aralık 2024)

Kamu Denetçisi Ertunç Erkan BALTA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adalet, milli savunma ve güvenlik</li><li>▪ Mülkiyet hakkı</li><li>▪ Sağlık</li></ul>
Kamu Denetçisi Fatma BENLİ YALÇIN	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ İnsan hakları</li><li>▪ Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları</li><li>▪ Engelli hakları</li><li>▪ Kadın hakları</li><li>▪ Çocuk hakları</li><li>▪ Sosyal hizmetler</li><li>▪ Ailenin korunması</li><li>▪ Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler</li></ul>
Kamu Denetçisi Sadettin KALKAN	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kamu personel rejimi</li></ul>
Kamu Denetçisi Abdullah Cengiz MAKAS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Çalışma ve sosyal güvenlik</li><li>▪ Ekonomi, maliye ve vergi</li><li>▪ <b>Kamu personel rejimine ilişkin konulardan;</b> İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunundan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular</li></ul>
Kamu Denetçisi Özcan YILDIZ	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eğitim-öğretim, gençlik ve spor</li><li>▪ Bilim, sanat, kültür ve turizm</li><li>▪ Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret</li><li>▪ Orman, su, çevre ve şehircilik</li><li>▪ Gıda, tarım ve hayvancılık</li><li>▪ Ulaştırma, basın ve iletişim</li><li>▪ Diğer konu ve alanlar</li></ul>

**Tablo 29:** 2024 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı

Kamu Denetçisi	Sayı	Yüzde%
Yahya Akman (1 Ocak-12 Aralık)	4.470	30,28%
Ertunç Erkan Balta (13-31 Aralık)	281	1,90%
Fatma Benli Yalçın (1 Ocak-31 Aralık)	2.080	14,09%
Arif Dülger (1 Ocak -12 Aralık)	2.205	14,94%
Sadettin Kalkan (1 Ocak-31 Aralık)	3.170	21,47%
Abdullah Cengiz Makas (13-31 Aralık)	126	0,85%
Celile Özlem Tunçak (1 Ocak-12 Aralık)	2.197	14,88%
Özcan Yıldız (13-31 Aralık)	231	1,56%
İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu	2	0,01%
<b>Toplam</b>	<b>14.762</b>	

### 🚩 2024 Yılı Dosya Bilgileri

2024 yılında, yıl içerisinde alınan **14.762** başvuru ve 2023 yılından devreden **1.792** başvuru olmak üzere adet olmak üzere toplam **16.554** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan toplam **16.554** adet şikâyet başvurusunun **15.751** tanesi (%95,15'i) Kurumumuz tarafından sonuçlandırılmış olup, **803** adet şikâyet başvurusunun incelenmesine devam edilmektedir. Diğer yandan, yapılan ön değerlendirme sonucunda **1.505** adet kendi içerisinde konu ve sebep bakımından aynı olan şikâyet başvurusu hakkında Birleştirme Kararı verilerek tek dosya üzerinden incelemeye devam edilmiştir.

**Tablo 30:** 2024 Yılı Dosya Verileri

2023 Yılından Devreden Dosya Sayısı	2024 Yılında Dağıtılmış Dosya Sayısı	Toplam	2024 Yılında Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	İşlemi Devam Eden Dosya Sayısı
<b>1.792</b>	<b>14.762</b>	<b>16.554</b>	<b>15.751</b>	<b>803</b>

Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde 31 Aralık 2023 tarihi itibarıyla Kurumumuz tarafından sonuçlandırılan **15.751** adet başvuruya ilişkin olarak;

- **%38,72** oranında “Gönderme Kararı”,
- **%33,07** oranında “İncelenemezlik Kararı”,
- **%7,93** oranında “Dostane Çözüm Kararı”,
- **%0,34** oranında “Başvurunun Geçersiz Sayılması”,
- **%1,60** oranında “Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar”,
- **%6,41** oranında “Tavsiye Kararı”,
- **%7,46** oranında “Ret Kararı”,
- **%3,69** oranında “Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı”

verilmiştir.

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

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

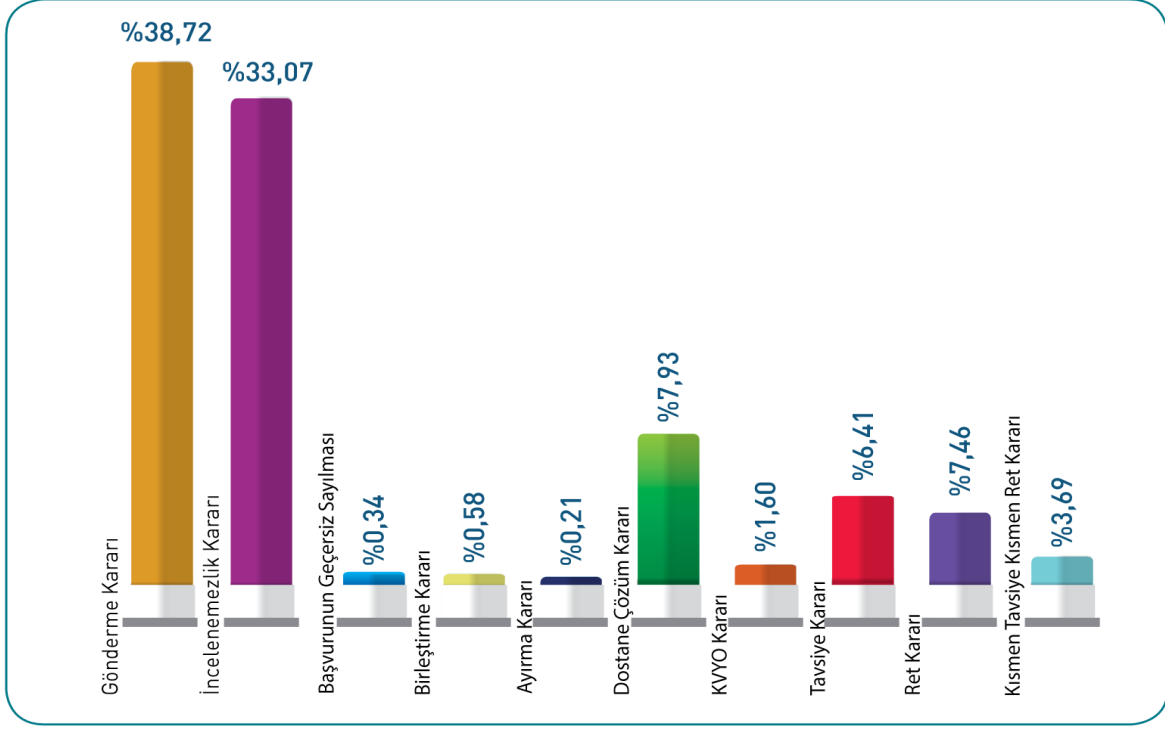
Gönderme karar oranının yüksek olmasının sebebi ise 6328 sayılı Kanun'da, idari başvuru yollarının tüketilmesinin şikâyet başvurularının incelenebilmesi için zaruri bir şart olarak düzenlenmiş olmasından kaynaklanmaktadır.

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

**Tablo 31:** 2024 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Gönderme Kararı	5.516	38,72%
İncelenemezlik Kararı	4.711	33,07%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	49	0,34%
Birleştirme Kararı	82	0,58%
Ayırma Kararı	30	0,21%
Dostane Çözüm Kararı	1.129	7,93%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	228	1,60%
Tavsiye Kararı	913	6,41%
Ret Kararı	1.063	7,46%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	525	3,69%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>14.246</b>	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	1.505	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>15.751</b>	

**Şekil 17:** 2024 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım



2024 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 32:** Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Tavsiye Kararı	908
Ret Kararı	1.051
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	523
<b>Toplam</b>	<b>2.482</b>

**Tablo 33:** Kamu Başdenetçisi Mehmet Akarca Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Tavsiye Kararı	5
Ret Kararı	12
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	2
<b>Toplam</b>	<b>19</b>

**Tablo 34:** Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar (1 Ocak-12 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	4	0,09%
Birleştirme Kararı	21	0,49%
Dostane Çözüm Kararı	343	7,97%
Gönderme Kararı	1.819	42,26%
İncelenemezlik Kararı	1.633	37,94%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	20	0,46%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	238	5,53%
Ret Karar Önerisi	132	3,07%
Tavsiye Karar Önerisi	94	2,18%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>4.304</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	260	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>4.564</b>	

**Tablo 35:** Kamu Denetçisi Sayın Ertunç Erkan Balta Tarafından Verilen Kararlar (13-31 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	-	-
Birleştirme Kararı	-	-
Dostane Çözüm Kararı	5	9,26%
Gönderme Kararı	28	51,85%
İncelenemezlik Kararı	20	37,04%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	-	-
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	1	1,85%
Ret Karar Önerisi	-	-
Tavsiye Karar Önerisi	-	-
<b>Karar Toplamı</b>	<b>54</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	-	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>54</b>	

**Tablo 36:** Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar (1 Ocak -31 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	2	0,10%
Birleştirme Kararı	19	0,96%
Dostane Çözüm Kararı	309	15,65%
Gönderme Kararı	837	42,38%
İncelenemezlik Kararı	638	32,30%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	16	0,81%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	20	1,01%
Ret Karar Önerisi	70	3,54%
Tavsiye Karar Önerisi	64	3,24%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>1.975</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	145	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>2.120</b>	

**Tablo 37:** Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar (1 Ocak-12 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	9	0,40%
Birleştirme Kararı	9	0,40%
Dostane Çözüm Kararı	76	3,37%
Gönderme Kararı	960	42,55%
İncelenemezlik Kararı	646	28,63%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	44	1,95%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	18	0,80%
Ret Karar Önerisi	153	6,78%
Tavsiye Karar Önerisi	341	15,12%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>2.256</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	110	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>2.366</b>	

**Tablo 38:** Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar (1 Ocak-31 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde%
Ayırma Kararı	7	0,22%
Birleştirme Kararı	9	0,28%
Dostane Çözüm Kararı	100	3,16%
Gönderme Kararı	972	30,73%
İncelenemezlik Kararı	1212	38,32%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	84	2,66%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	162	5,12%
Ret Karar Önerisi	364	11,51%
Tavsiye Karar Önerisi	253	8,00%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>3.163</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	20	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>3.183</b>	

**Tablo 39:** Kamu Denetçisi Sayın Abdullah Cengiz Makas Tarafından Verilen Kararlar (13-31 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde%
Ayırma Kararı	1	7,69%
Birleştirme Kararı	-	-
Dostane Çözüm Kararı	1	7,69%
Gönderme Kararı	7	53,85%
İncelenemezlik Kararı	2	15,38%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	-	-
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	-	-
Ret Karar Önerisi	1	7,69%
Tavsiye Karar Önerisi	1	7,69%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>13</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	-	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>13</b>	



**Tablo 40:** Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar (1 Ocak-12 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	7	0,30%
Birleştirme Kararı	23	1,00%
Dostane Çözüm Kararı	288	12,49%
Gönderme Kararı	852	36,96%
İncelenemezlik Kararı	526	22,82%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	63	2,73%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	39	1,69%
Ret Karar Önerisi	339	14,71%
Tavsiye Karar Önerisi	168	7,29%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>2.305</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	864	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>3.169</b>	

**Tablo 41:** Kamu Denetçisi Sayın Özcan Yıldız Tarafından Verilen Kararlar (13-31 Aralık)

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	-	-
Birleştirme Kararı	1	2,13%
Dostane Çözüm Kararı	2	4,26%
Gönderme Kararı	16	34,04%
İncelenemezlik Kararı	17	36,17%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	-	-
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	1	2,13%
Ret Karar Önerisi	8	17,02%
Tavsiye Karar Önerisi	2	4,26%
<b>Karar Toplamı</b>	<b>47</b>	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	106	
<b>Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı</b>	<b>153</b>	

**Tablo 42:** İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Başvurunun Geçersiz Sayılması	49
<b>Toplam</b>	<b>49</b>

#### 1.1.4 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	55	23	46	25	27	29

**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 personelinin yetkinliğini, bilgi, görgü ve tecrübesini, aynı zamanda da sorun çözme kabiliyetini güçlendirerek şikâyetlerin uluslararası standartlara göre, hızlı ve doğru bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak ve kurumsal kapasiteyi artırmak hedefi ile 2024 yılında personelimize yönelik olarak 46 adet eğitim ve faaliyet gerçekleştirilmiştir.

2024 yılında gerçekleştirilen eğitim ve faaliyetlerin hedef kitlesi uzmanlardan yardımcı personele kadar çeşitlilik göstermektedir. Bu eğitim ve faaliyetlerden bazıları; uzman yardımcılarının diğer kurumların iş ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olmaları amacıyla “Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programları”, entelektüel bakış açılarının zenginleşmesini sağlamak için “Periyodik Kitap Okuma Münazaraları”; tüm personelimize yönelik “Bilgi Güvenliği ve KVKK Eğitimi”, “İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi”; yardımcı personele yönelik “Hijyen ve Sanitasyon Eğitimi”; kurum uzmanlarına yönelik “İnsan Hakları ve Göç Eğitimi”, “Çocuk Hakları Temelli Karar Alma ve Çocuk Dostu Karar Yazma Eğitimi” olmak üzere tüm personeli kapsayacak şekilde çeşitli konferans ve toplantılar gerçekleştirilmiştir.

Diğer yandan medeniyetimizden gelen birikimle insan hakları çalışmalarını merkezine alan Kurumumuz; Gazze’de binlerce sivilin İsrail tarafından atılan gelişmiş silah ve bombalarla hayatını kaybettiği ve on binlercesinin yaralandığı bu içler acısı durumu acil ve derinlemesine bir bilimsel analiz ile “Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı”nda işlemeye karar vermiştir. 130’den fazla akademisyenin katkılarıyla hazırlanan bu özel sayı, Gazze’de yaşanan dramı derinlemesine anlamamıza ve çözüm yolları bulmamıza yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Özel Sayıda 20 akademik

makale yer almaktadır. Makaleler, Gazze'deki yaşam koşulları, sağlık, eğitim, ekonomik durum ve insan hakları ihlallerini çeşitli açılardan ele alarak kapsamlı bir analiz sunmaktadır.

Bu makalelerin genişletilmiş özetleri ile hazırlanan İngilizce kitapçık ise uluslararası platformda daha geniş bir kitleye ulaştırılmıştır. Bu özel sayı ve kitapçık, insan hakları örgütleri, hükümet yetkilileri, akademisyenler ve konuya duyarlı herkes için önemli bir kaynak niteliğindedir. Ombudsman Akademik Dergisi, bu çalışmalarını ile Gazze'deki insanlık dışı koşullara dair farkındalığı artırmayı ve uluslararası toplumun dikkatini bu kritik meseleye çekmeyi umut etmektedir.

Ayrıca, personelin yetkinliğinin artırılması kapsamında her ay ortalama 4 adet eğitimin gerçekleştirildiği 2024 yılında yapılan faaliyetlerden bazıları aşağıda yer almaktadır.

- ❖ Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşımı (6 Şubat)
- ❖ Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşımı (8 Şubat)
- ❖ Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşımı (13 Şubat)
- ❖ Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşımı (15 Şubat)
- ❖ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Bilgi ve Deneyim Paylaşımı (20 Mart)
- ❖ Başvurudan Karara İş Akış Süreç Rehberi Eğitimi (29 Mart)
- ❖ Gıda ve Sağlık İçin Hijyen Eğitimi (9 Mayıs)
- ❖ İlk Yardım Eğitimi (16 Mayıs)
- ❖ İletişim Eğitimi (23 Mayıs)
- ❖ Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi Hazırlama Çalıştayı (11 Haziran)
- ❖ Toplum Yararına Programlar Kapsamında Görevli Personele Teşekkür Programı (9 Temmuz)
- ❖ Tez Yazımı ve Bilimsel Araştırma Yöntemleri Eğitimi (5 Eylül)
- ❖ Avrupa Konseyi İnsan Hakları ve Göç Eğitimi (4-5 Kasım)
- ❖ Bilgi Güvenliği ve Kişisel Veri Koruma Kanunu Eğitimi (14 Kasım)
- ❖ Kitap Münazaları ( 2024 yılı için 9 kitap münazarası gerçekleştirildi)

## 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	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	49	43	57	47	51	56

**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 2024 yılında toplam **57** faaliyet gerçekleştirmiş olup; bunlardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

### ✚ Sığınmacı, mülteci gibi dezavantajlı gruplar kapsamında 2024 yılında;

- ❖ Kurumumuzda 'Türkiye'de Göç Bağlamında İnsan Haklarının Korunmasının Güçlendirilmesi' projesi kapsamında 4-5 Kasım 2024 tarihlerinde Avrupa Konseyi Ankara Program Ofisi tarafından “**İnsan Hakları ve Göç**” konulu eğitim programı gerçekleştirilmiştir. AB Konseyi uzmanları tarafından verilen eğitimde "Göçmen kimdir?" sorusundan, geri göndermeme ilkesine kadar insan hakları ve göç konusu bütüncül bir yaklaşımla incelenmiş ve vaka çalışmalarıyla eğitim tamamlanmıştır.

### ✚ Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında 2024 yılında;

- ❖ 15-16-17 Ocak 2024 tarihlerinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından Türkiye’ de Koruyucu Aile Sisteminin Güçlendirilmesi projesi kapsamında düzenlenen “II. Koruyucu Aile Temelli Çocuk Koruma Sistemi Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca 1 Şubat 2024 tarihinde düzenlenen “2024 Yılı Çocuk Danışma Kurulu 1. Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 2 Şubat 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Ailenin Güçlenmesi Vizyon Belgesi ve Eylem Planı” toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 27 Şubat 2024 tarihinde 28. Dönem Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi üyesi çocuklar ile Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak Kurumumuzda bir araya gelmiştir.
- ❖ Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği tarafından 29 Şubat 2024 tarihinde düzenlenen “Okul ve Eğitim Ortamlarında Çocuklara Yönelik Şiddet Konulu İzleme Raporu” toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 5 Mart 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Çocuk Hakları İzleme ve Değerlendirme Alt Çalışma Grubu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Odunpazarı Kaymakamlığı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından 15 Mart 2024 tarihinde düzenlenen “Çocuk Odaklı Çalışan Kurumlarla İşbirliği Güçlendirme Projesi” kapsamında “Etkinlik” programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 4 Nisan 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye’ de Koruyucu Aile Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi 2. Yönlendirme Kurulu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kurumumuz ve UNICEF işbirliğinde yürütülen “Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Çocuklarla ve Gençlerle İletişim ve İlişkilerini Güçlendirme” çalışmaları kapsamında 15-19 Nisan 2024 tarihlerinde UNICEF İskenderun Rehberlik ve Araştırma Merkezinde “Kamu Denetçiliği Kurumu ve Çocuk Hakları Eğitimleri” düzenlemiştir.
- ❖ 18 Nisan 2024 tarihinde, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Ailenin Güçlendirilmesi ve Vizyon Belgesi Eylem Planı Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 24 Nisan 2024 tarihinde Adalet Bakanlığı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye Yüzyılında Çocuk Hukuku Paneli”ne katılım sağlanmıştır.

- ❖ Milli Eğitim Bakanlığı Talim Terbiye Kurulu Başkanlığı tarafından 24-26 Nisan 2024 tarihlerinde düzenlenen “Afet Durumlarında Çocuk Haklarının Korunması ve Güçlendirilmesi Projesi İçerik Geliştirme Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 25-26 Nisan 2024 tarihlerinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Çocuk Zirvesi “ programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığının himayelerinde 25 Nisan 2024 tarihinde “Geleceğin Dünyasında Çocuk ve Çocukluk” temasıyla ilk kez düzenlenen Çocuk Zirvesi’ne katılım sağlanmıştır.
- ❖ Çocuk hakları ve KDK’nın daha geniş kitlelere tanıtılabilmesi amacıyla, Kurumumuz ve UNICEF işbirliğinde yürütülen çalışma planı kapsamında Türkiye’nin farklı illerinden gelen öğretmenlere yönelik 27-28 Nisan 2024 tarihlerinde İstanbul’da; sivil toplum örgütlerine yönelik ise 3-4-5 Mayıs 2024 tarihlerinde Ankara’da “Kamu Denetçiliği Kurumu ve Çocuk Hakları Eğitimci Eğitimi” gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 10-11 Haziran 2024 tarihlerinde Kurumumuz ve UNICEF işbirliğiyle, Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi geliştirilmesi kapsamında 2 günlük bir çalıştay gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 12 Haziran 2024 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Sektörler ve Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen “Sektörlerarası Çocuk Kurulu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 26 Haziran 2024 tarihinde Türkiye’ de Çocuk Haklarının Desteklenmesi için Teknik Destek Projesi Kapsamında 5. Yönlendirme Kurulu ile 9. Üç Aylık Yönetim Toplantısı’na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından 2 Temmuz 2024 tarihinde düzenlenen “Çocuk Danışma Kurulu II. Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Eylül 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023 - 2028) İzleme ve Değerlendirme Kurulu 2. Alt Çalışma Grubu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ BM Ortak Programı Kapsamında 19-20 Eylül 2024 tarihlerinde düzenlenen “Çocuk Yaşta Erken ve Zorla Evliliklerin Sona Erdirilmesi Bilgi ve Deneyim Paylaşım Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 16 Kasım 2024 tarihinde Çocuk Haklarının Geliştirilmesi, Korunması ve İzlenmesi Konusunda Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin Güçlendirilmesi (ÇABA) Projesi kapsamında düzenlenen“Yargı Kararlarında Çocuk Adaleti Çalıştayı’na” katılım sağlanarak “KDK Kararlarında Çocuk Adaleti” başlıklı bir sunum gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 22-23 Kasım 2024 tarihinde düzenlenen “İnsan Ticaretinin Çocuklara Yönelmesinin Önlenmesi ve Kayıp Çocuklar Sempozyumu’na” katılım sağlamış ve “Çocuk Ombudsmanlığı Hizmetleri ve Çocuklardan Alınan Başvurular” konusunda bir sunum gerçekleştirmiştir.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve UNICEF iş birliğinde, Dünya Çocuk Hakları Günü vesilesiyle 19-20 Kasım 2024 tarihlerinde düzenlenen “25. Ulusal Çocuk Forumu”na katılım sağlanmıştır.

#### ✚ Kadın Hakları alanıyla ilgili olarak 2024 yılında;

- ❖ 2023/16 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile yeniden teşekkül eden Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Koordinasyon Kurulunun ilk toplantısına kurul üyesi olarak Kadın ve Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak tarafından katılım sağlanmıştır.

- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu tarafından Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi ve Anayasa Mahkemesi Başkanlığı iş birliğinde 6-7 Şubat 2024 tarihlerinde düzenlenen “Anayasa Mahkemesi Kararları Işığında Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele” konulu çalışmaya katılım sağlanmıştır.
- ❖ BM Kadın Birimi Türkiye Ofisi tarafından 30 Nisan 2024 tarihinde çevrim içi olarak düzenlenecek “Kovid-19 Sonrası Dönemde Bakım Emegi ve Bakım Ekonomisi Politika Diyalog Serisi” 7. Oturumuna katılım sağlanmıştır.
- ❖ Uluslararası, ulusal ve yerel düzeyde kadın erkek eşitliğine duyarlı bütçeleme uygulamasında farklı ülke deneyimlerinin incelenmesi, bilgi ve tecrübelerin paylaşılması, farklı ülkelerde var olan KEEDB uygulamalarının incelenmesi ile ülkemizde teknik bilgiyi arttırmak amacıyla 29-30 Mayıs 2024 tarihlerinde Ankara Meyra Palace Otel’de gerçekleştirilen “Eşit ve Adil Bir Toplum İçin Dönüştürücü Bir Yaklaşım Olarak Kadın Erkek Eşitliğine Duyarlı Planlama ve Bütçeleme: Uluslararası Konferansa Katılım Uluslararası Konferansa” katılım sağlanmıştır.
- ❖ Marmara Üniversitesi Engelli Öğrenci Birimi Koordinatörlüğü ve Ekonomik ve Sosyal Alanda Kadın Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi (ESKAR) tarafından, 31 Mayıs 2024 tarihinde Göztepe Yerleşkesi Marmara Üniversitesi Rektörlüğünde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya Kurumumuzu temsilen katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Veri ve İstatistik İstişare Toplantılarına” katılım sağlanmış olup, bu kapsamda; 4 Haziran 2024 tarihinde düzenlenen komite ikinci toplantısında, Komitenin çalışmaları paylaşarak, veri toplanması ve istatistikler hakkında istişarede bulunulmuştur.
- ❖ Kadınların çalışma hayatında daha aktif yer almalarını sağlamak ve istihdamını artırmak amacıyla 26-27.06.2024 tarihlerinde T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Türkiye Ofisi iş birliği ile düzenlenen "Kadınların Çalışma Hayatına Katılımının Artırılması" Fırsatlar Çalıştayı'na Kurumumuzu temsilen katılım sağlanmıştır.

#### ✚ **Engelli hakları alanıyla ilgili olarak 2024 yılında;**

- ❖ Avrupa Birliği - Türkiye mali iş birliği kapsamında 29-30 Nisan 2024 tarihinde Ankara Hilton’da düzenlenen Türkiye’de Afet Riskinin Azaltılmasına Yönelik İnsan Hakları ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Çabalarının Daha İyi Koordine Edilmesi ve Ana akımlaştırılması Farkındalık Seminerine katılım sağlanmıştır.
- ❖ 10 Eylül 2024 tarihinde düzenlenen “Hak Temelli Yaklaşımla Türkiye’de Engelli Kadınların Konumu, İhtiyaçları ve Öncelikleri” konulu konferansa katılım sağlanmıştır.
- ❖ 31 Mayıs 2024 tarihinde Marmara Üniversitesi Rektörlüğü Engelli Öğrenci Birimi Koordinatörlüğü tarafından düzenlenen “4. Engelli Kadınların Hayata Katılımı” konulu çalışmaya katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kurumumuz ve TİHEK arasında Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı’nda (2023-2025) her iki kurum için müştereken belirlenen sorumluluk alanlarına ilişkin ilki Kurumumuzda, ikincisi ise TİHEK’te gerçekleştirilen toplantılara katılım sağlanarak engelliler tarafından yapılan başvurulara ilişkin verilerin tutulması konuları ele alınmıştır.

## 1.2.2 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	166	112	134	123	134	147

**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 faaliyetlerine 2020 ve 2021 yıllarında da özellikle pandemi sebebiyle farklı yöntemlerde eklenerek sürdürülmüştür. Bu kapsamda Kurumumuzca 2024 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 alınarak Kurumun etkinliğinin yükseltilmesinde önemli olan basın ve medya ilişkileri kapsamında 2024 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 tarafından; 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 **23** röportaj verilmiş ve televizyonların canlı yayınlarına katılım sağlanmıştır.

- ❖ Düzenlenen bölgesel toplantılar ve çalışma ziyaretleri kapsamında, farklı illerde toplamda **300** civarında yerel basın mensubu ve medya temsilcisi ile görüşmeler, toplantılar yapılmıştır.
- ❖ Kurumun verdiği tavsiye kararlarından haber yapılarak kamuoyu ile kararlar paylaşılmıştır. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2024 yılında basında **1.803**, televizyon kanallarında **846**, internet haber sitelerinde **14.411** olmak üzere toplam **17.060** kez basında yer almıştır.
- ❖ Ayrıca; Kurumumuz web sayfası **376.515** kere, Çocuk web sayfası **71.636** kere, Kararlar bilgi bankası **91.501** kere, Kadın web sayfası **8.531** kere, E-Başvuru sayfası **673.847** kere, Ombudsmanlık Kulübü Sayfası **4.793** ve Akademik Dergi sayfası **2.384** kere görüntülenmiştir.

## Kurumsal Tanıtım ve Organizasyonlar

### Gazze: “İnsanlığın Büyük Felaketi” Özel Raporu (27 Şubat)

Kurumumuz tarafından Uluslararası Mahkemelerde delil teşkil etmek üzere hazırlanan “**Gazze: İnsanlığın Büyük Felaketi**” Özel Raporu, 27 Şubat 2024 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Tören Salonunda kamuoyuna açıklanmıştır.

Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı Numan Kurtulmuş, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçileri Arif Dülger, Celile Özlem Tunçak, Fatma Benli Yalçın, Sadettin Kalkan ve Yahya Akman, Yargıtay Başkanı Mehmet Akarca, TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyon Başkanı Derya Yanık, Kamu Görevlileri Etik Kurulu Başkanı Zerrin Güngör, Diyanet İşleri Başkanı Ali Erbaş, Güney Afrika’nın Ankara Büyükelçisi Dipuo Letsatsi-Duba, Filistin, Gürcistan, Moldova, Fas, Azerbaycan, Cezayir, Mısır başta olmak üzere çok sayıda Büyükelçi ve STK temsilcisinin katıldığı programda yaşanan durum ele alınmıştır.

### “Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı ve Tanıtım Programı (15 Mayıs, 28 Mayıs)

Diğer yandan 15 Mayıs 2024 tarihinde Gazze’de yaşanan insanlık suçlarını incelemek üzere 130’dan fazla akademisyenin katkılarıyla hazırlanan “**Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı**” yayınlanmıştır.

Gazze’de yaşanan büyük felaketin insanlık suçu ve soykırım açısından bilimsel değerlendirmelerini ve araştırmalarını içeren; akademisyenlerin, yazarların katkılarıyla hazırlanan “**Ombudsman Akademik Gazze Özel Sayısı**”nın Tanıtım Toplantısı 28 Mayıs 2024 tarihinde Kurumumuz binasında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca özel sayısı, uluslararası insan hakları kurumlarına, BM’nin ilgili kurumlarına, Avrupa Parlamentosu’na, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi’ne, Uluslararası Ceza Mahkemesi’ne göndermiştir.

### “İnsan Hakları” Gündemli Asya Ombudsmanlar Birliği 25. Yönetim Kurulu Toplantısı (28 Haziran)

Kurumumuzun üyesi bulunduğu Asya Ombudsmanlar Birliği’nin 25. Yönetim Kurulu Toplantısı, “İnsan Hakları” gündemiyle Yönetim kurulu üyeleri Azerbaycan, Çin, Hong Kong, İran, Güney Kore, Pakistan, Tataristan ve Japonya Ombudsmanları ile temsilcileri katılımıyla 28 Haziran 2024 tarihinde İstanbul’da gerçekleştirilmiştir.

### İnsan Hakları ve Göç Konulu Eğitim Programı (4-5 Kasım)

Kurumumuzda 'Türkiye'de Göç Bağlamında İnsan Haklarının Korunmasının Güçlendirilmesi' projesi kapsamında 4-5 Kasım 2024 tarihlerinde Avrupa Konseyi Ankara Program Ofisi tarafından “**İnsan Hakları ve Göç**” konulu eğitim programı gerçekleştirilmiştir. İki gün süren eğitimde; ilk gün göçmen kimdir? sorusundan, geri göndermeme ilkesine kadar insan hakları ve göç konusu bütüncül bir yaklaşımla incelenmiş ikinci gün ise vaka çalışmalarıyla eğitim tamamlanmıştır.

### “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 2024 yılında da devam edilmiş **Trabzon, Bartın, Kütahya, Uşak, Ordu, İstanbul, Hatay, Antalya, Bolu** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

### **Çocuk Haklarına Yönelik Faaliyetler**

- ❖ 15-16-17 Ocak 2024 tarihlerinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından Türkiye’ de Koruyucu Aile Sisteminin Güçlendirilmesi projesi kapsamında düzenlenen “II. Koruyucu Aile Temelli Çocuk Koruma Sistemi Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca 1 Şubat 2024 tarihinde düzenlenen “2024 Yılı Çocuk Danışma Kurulu 1. Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 2 Şubat 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Ailenin Güçlenmesi Vizyon Belgesi ve Eylem Planı” toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 27 Şubat 2024 tarihinde 28. Dönem Ankara Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi üyesi çocuklar ile Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak Kurumumuzda bir araya gelmiştir.
- ❖ Fikir ve Sanat Atölyesi Derneği tarafından 29 Şubat 2024 tarihinde düzenlenen “Okul ve Eğitim Ortamlarında Çocuklara Yönelik Şiddet Konulu İzleme Raporu” toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 5 Mart 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Çocuk Hakları İzleme ve Değerlendirme Alt Çalışma Grubu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Odunpazarı Kaymakamlığı İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından 15 Mart 2024 tarihinde düzenlenen “Çocuk Odaklı Çalışan Kurumlarla İşbirliği Güçlendirme Projesi” kapsamında “Etkinlik” programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 4 Nisan 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye’ de Koruyucu Aile Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi 2. Yönlendirme Kurulu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kurumumuz ve UNICEF işbirliğinde yürütülen “Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Çocuklarla ve Gençlerle İletişim ve İlişkilerini Güçlendirme” çalışmaları kapsamında 15-19 Nisan 2024 tarihlerinde UNICEF İskenderun Rehberlik ve Araştırma Merkezinde “Kamu Denetçiliği Kurumu ve Çocuk Hakları Eğitimleri” düzenlemiştir.
- ❖ 18 Nisan 2024 tarihinde, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Ailenin Güçlendirilmesi ve Vizyon Belgesi Eylem Planı Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 24 Nisan 2024 tarihinde Adalet Bakanlığı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye Yüzyılında Çocuk Hukuku Paneli”ne katılım sağlanmıştır.
- ❖ Milli Eğitim Bakanlığı Talim Terbiye Kurulu Başkanlığı tarafından 24-26 Nisan 2024 tarihlerinde düzenlenen “Afet Durumlarında Çocuk Haklarının Korunması ve Güçlendirilmesi Projesi İçerik Geliştirme Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.

- ❖ 25-26 Nisan 2024 tarihlerinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Çocuk Zirvesi “ programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığının himayelerinde 25 Nisan 2024 tarihinde “Geleceğin Dünyasında Çocuk ve Çocukluk” temasıyla ilk kez düzenlenen Çocuk Zirvesi’ne katılım sağlanmıştır.
- ❖ Çocuk hakları ve KDK’nın daha geniş kitlelere tanıtılabilmesi amacıyla, Kurumumuz ve UNICEF işbirliğinde yürütülen çalışma planı kapsamında Türkiye’nin farklı illerinden gelen öğretmenlere yönelik 27-28 Nisan 2024 tarihlerinde İstanbul’da; sivil toplum örgütlerine yönelik ise 3-4-5 Mayıs 2024 tarihlerinde Ankara’da “Kamu Denetçiliği Kurumu ve Çocuk Hakları Eğitimci Eğitimi” gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 10-11 Haziran 2024 tarihlerinde Kurumumuz ve UNICEF işbirliğiyle, Çocuk Dostu Karar Yazma Rehberi geliştirilmesi kapsamında 2 günlük bir çalıştay gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 12 Haziran 2024 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Sektörler ve Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen “Sektörlerarası Çocuk Kurulu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 26 Haziran 2024 tarihinde Türkiye’de Çocuk Haklarının Desteklenmesi için Teknik Destek Projesi Kapsamında 5. Yönlendirme Kurulu ile 9. Üç Aylık Yönetim Toplantısı’na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından 2 Temmuz 2024 tarihinde düzenlenen “Çocuk Danışma Kurulu II. Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Eylül 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından düzenlenen “Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023 - 2028) İzleme ve Değerlendirme Kurulu 2. Alt Çalışma Grubu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ BM Ortak Programı Kapsamında 19-20 Eylül 2024 tarihlerinde düzenlenen “Çocuk Yaşta Erken ve Zorla Evliliklerin Sona Erdirilmesi Bilgi ve Deneyim Paylaşım Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 16 Kasım 2024 tarihinde Çocuk Haklarının Geliştirilmesi, Korunması ve İzlenmesi Konusunda Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin Güçlendirilmesi (ÇABA) Projesi kapsamında düzenlenen “Yargı Kararlarında Çocuk Adaleti Çalıştayı’na” katılım sağlanarak “KDK Kararlarında Çocuk Adaleti” başlıklı bir sunum gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 22-23 Kasım 2024 tarihinde düzenlenen “İnsan Ticaretinin Çocuklara Yönelmesinin Önlenmesi ve Kayıp Çocuklar Sempozyumu’na” katılım sağlanmış ve “Çocuk Ombudsmanlığı Hizmetleri ve Çocuklardan Alınan Başvurular” konusunda bir sunum gerçekleştirilmiştir.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve UNICEF iş birliğinde, Dünya Çocuk Hakları Günü vesilesiyle 19-20 Kasım 2024 tarihlerinde düzenlenen “25. Ulusal Çocuk Forumu”na katılım sağlanmıştır.

#### **Üniversitelerle Buluşmalar**

- ❖ Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi koordinasyonunda ve Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi’nin ev sahipliğinde 4 Ocak 2024 tarihinde düzenlenen Doğu Anadolu Kariyer Fuarı’nda gençlerle buluşulmuştur.
- ❖ 2 Şubat 2024 tarihinde Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanlığı Danışma Kurulu Üyeleri ile birlikte, 2024 yılı Birim Danışma Kurulu Toplantısı’na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 29 Şubat 2024 tarihinde İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Öğrencileri, 4 Mart 2024 tarihinde Sakarya Üniversitesi Ombudsmanlık Öğrenci Topluluğu, 13 Mart 2024 tarihinde Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk ve Demokrasi Gençlik Öğrenci Topluluğu, 13 Mart 2024 tarihinde Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk ve Demokrasi Gençlik Öğrenci

Topluluğu, 10 Mayıs 2024 tarihinde Gümüşhane Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Öğrencileri, 20 Mayıs 2024 tarihinde Iğdır Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu Öğrencileri, 1 Kasım 2024 Marmara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi öğrencileri ile 2 Aralık 2024 tarihinde de Pamukkale Üniversitesi Ombudsmanlık Kulübü öğrencileri olmak üzere Kurumumuzu ziyaret eden üniversite öğrencileri ile bir araya gelinmiş; Kurumumuzun işleyişi ve hak arama yolları anlatılmıştır.

- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 29 Şubat 2024 tarihinde İstanbul Medeniyet Üniversitesi öğrencileriyle “Türkiye Yüzylında Ombudsmanlık ve Üniversiteler” konulu konferansta bir araya gelmiştir.
- ❖ 14 Mart 2024 tarihinde Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Hukuk Fakültesi koordinasyonunda düzenlenen Hukuk Meslekleri Tanıtım Günleri etkinliğine katılım sağlamıştır.
- ❖ 19 Mart 2024 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ombudsman Gençlerle Buluşuyor programı kapsamında Ordu Üniversitesi öğrencileriyle bir araya gelmiş ayrıca Rektör Prof. Dr. Orhan Baş’ı ziyaret etmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 22 Nisan 2024 tarihinde Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Ali Cengiz Köseoğlu’nu ziyaret etmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesinde 29 Nisan 2024 tarihinde düzenlenen “İsrail’in Filistin’de İşlediği İnsan Hakları ve İnsancıl Hukuk İhlalleri Paneli”nde konuşma gerçekleştirmiştir.
- ❖ Kurumumuz tarafından Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi öğrencilerine yönelik düzenlenen “Eğitim Odaklı Staj Bilgilendirme Programı”nı tamamlayan öğrencilere 12 Temmuz 2024 tarihinde sertifika töreni düzenlenmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesince Gazze’de işlenen soykırım suçlarına ilişkin 13 Temmuz 2024 tarihinde düzenlenen panele katılmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Veysel Eren’i 21 Ağustos 2024 tarihinde ziyaret etmiştir.
- ❖ 27 Ağustos 2024 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ankara Üniversitesi Deniz Hukuku Ulusal Araştırma Merkezini ziyaret ederek stajyer öğrencilerle bir araya gelmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 30 Eylül 2024 tarihinde Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi’nin, 24 Ekim 2024 tarihinde ise Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinin 2024-2025 Akademik Yılı Açılış Törenlerine katılmış ve konuşma gerçekleştirmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, 13 Kasım 2024 tarihinde Mardin Artuklu Üniversitesine yönelik gerçekleştirilen konferansta konuşma yapmıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi tarafından 23 Kasım 2024 tarihinde düzenlenen “Kadına ve Çocuğa Yönelik Şiddetle Mücadele” çalıştayına katılmıştır.

#### **Kamu Kurumları ve STK 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.
- ❖ Memur-Sen Konfederasyonu tarafından 2 Ocak 2024 tarihinde düzenlenen “Kamu Personel Sistemi-Dünü Bugünü Yarını Çalıştayı”nın açılışına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Sağlık-Sen Genel Başkanı Mahmut Faruk Doğan, Sağlık-Sen Genel Başkan Yardımcısı Sinan Kuluöztürk ve Mersin Üniversitesi Şube Başkanı Sami Yener, 8 Ağustos 2024 tarihinde Kurumumuzu ziyaret etmiştir.

- ❖ 7 Kasım 2024 tarihinde, Öz Sağlık- İş Sendikası Genel Başkanı Devlet Sert'i makamında ziyaret ederek çalışmalar hakkında bilgi alınmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisinin koordinasyonunda ve Karadeniz Teknik Üniversitesinin ev sahipliğinde 8 Ocak 2024 tarihinde düzenlenen Doğu Karadeniz Kariyer Fuarı katılarak konuşma yapmıştır.
- ❖ 2023/16 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile yeniden teşekkül eden Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Koordinasyon Kurulunun 12 Ocak 2024 tarihli ilk toplantısına, 29 Ocak 2024 tarihli Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Veri ve İstatistik İstişare Toplantısı'na, 4 Haziran 2024 tarihli ikincisi düzenlenen "Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Veri ve İstatistik Komitesi Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğünün "8.Tematik Kış Kampları" kapsamında 31 Ocak 2024 tarihinde düzenlenen İnsan Hakları ve Hukuk Kampı'nda gençlerle bir araya gelerek, Kurumumuzun çalışmaları anlatılmış ve gençlerin soruları yanıtlanmıştır.
- ❖ 7 Şubat 2024 tarihinde "Anayasa Mahkemesi Kararları Işığında Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele" çalıştayına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu tarafından 13 Şubat 2024 tarihinde düzenlenen "Türkiye Yüzyılında İnsan Hakları ve Hak Arama Kurumlarının Rolü" konulu konferansa konuşmacı olarak katılım sağlanmıştır.
- ❖ Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK) tarafından 14 Mart 2024 tarihinde düzenlenen "4. Uluslararası Medya ve İslam Karşıtlığı Forumu"na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 20 Mart 2024 tarihinde Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisinde "Türkiye Yüzyılında Ombudsmanlık ve Üniversiteler" konulu konferans gerçekleştirilmiştir.
- ❖ İstanbul 2 Nolu Barosu Başkanı Av. Yasin Şamlı ve Yönetim Kurulu üyeleri 22 Mart 2024 tarihinde Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ 15 Mayıs 2024 tarihinde düzenlenen "Uluslararası Aile Günü"nde açıklanan Ailenin Korunması ve Güçlendirilmesi Vizyon Belgesi ve Eylem Planı Tanıtım Toplantısı'na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanı Yardımcısı Cevdet Yılmaz'ın başkanlığında 15 Mayıs 2024 tarihinde hak arama kurumları istişare toplantısı düzenlemiş olup, toplantıda; Kamu Başdenetçisi ve Kamu Denetçileri, hak arama kurumlarının başkanlarıyla ve yetkilileriyle bir araya gelmiştir.
- ❖ Türkiye Diyanet Vakfı tarafından 25 Mayıs 2024 tarihinde düzenlenen, "Diyanet Bursları 2024 Mezuniyet Programı"na konuşmacı olarak katılım sağlanmıştır.
- ❖ 13 Haziran 2024 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakan Yardımcısı Leman Yenigün'ü makamında ziyaret ederek başvurular hakkında karşılıklı istişarede bulunulmuştur.
- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu tarafından 28 Haziran tarihinde çevrim içi olarak düzenlenen "Ayrımcılıkla Mücadele İstişare Komisyonu 6. Toplantısı"na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Kurumumuzda; 4 Temmuz 2024 tarihinde Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Türkiye Noterler Birliği yetkilileri ile istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 7 Ağustos 2024 tarihinde Adalet Bakanlığı, Sermaye Piyasası Kurulu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Türkiye Ulusal Ajansı, Türkiye Barolar Birliği ve Merkezi Kayıt Kuruluşu yetkilileri ile Kurumumuza yapılan bazı başvurular hakkında istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 16 Ağustos 2024 tarihinde düzenlenen 109. Dönem Kaymakamlık Kursu Tecrübe Paylaşımı Programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 21 Ağustos 2024 tarihinde Hatay Valisi Mustafa Masatlı makamında ziyaret ederek deprem sonrası Hatay'da yapılan çalışmalarla ilgili bilgi alınmıştır.

- ❖ 23 Ekim 2024 tarihinde Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Uzman Yardımcıları Kurumumuzu ziyaret ederek Kurumumuz faaliyetleri hakkında bilgi almışlardır.
- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu tarafından 2 Aralık 2024 tarihinde düzenlenen “Ayrımcılıkla Mücadele İstişare Komisyonu 7. Toplantısı’na katılım sağlanmıştır.

## **Yurt Dışı Faaliyetleri**

### **İİTOB faaliyetleri kapsamında;**

- ❖ 29-30 Ocak 2024 tarihleri arasında İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Başkanı ve üyesi olarak, İİTOB’un 10. Yönetim Kurulu toplantısına katılmak üzere İslamabad/Pakistan’a bir ziyaret gerçekleştirilmiş ve toplantıda Gazze’de yaşanan katliam ve soykırımı kınanmıştır.
- ❖ 26 Haziran 2024 tarihinde ise başkanlığını yürüttüğümüz İİTOB’nin Fas’ta gerçekleştirilen 11. Yönetim Kurulu Toplantısı’na katılım sağlanmıştır. Toplantıda, İİTOB Yönetim Kurulu tarafından ortak bir Gazze Bildirisi kabul edilerek yayınlanmıştır.

### **Asya Ombudsmanlar Birliği Kapsamında;**

- ❖ Asya Ombudsmanlar Birliği tarafından 27 Mart 2024 tarihinde düzenlenen “İşyerinde Tacize Karşı Koruma” konulu webinar’a katılım sağlamıştır.
- ❖ Yönetim Kurulu Üyesi olduğumuz Asya Ombudsmanlar Birliği’nin 25. Yönetim Kurulu Toplantısı, Kurumumuz ev sahipliğinde; ülkemizin yanı sıra, yönetim kurulu üyeleri Azerbaycan, Çin, Hong Kong, İran, Güney Kore, Pakistan, Tataristan, Japonya Ombudsmanları ve temsilcileri katılımlarıyla 27-28 Haziran 2024 tarihlerinde İstanbul’da gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 15 Mayıs 2024 tarihinde Asya Ombudsmanlar Birliği tarafından düzenlenen “Kamu Farkındalığı Oluşturmak: Ombudsmanlığın Temel Bir Özelliği” konulu bir webinara katılım sağlanmıştır.
- ❖ 16 Aralık 2024 tarihinde Asya Ombudsmanlar Birliği Sekreterliği tarafından düzenlenen “İş Dünyası ve İnsan Hakları” konulu webinara katılım sağlamıştır.

### **Yurt Dışı Toplantılar ve Çalışma Ziyaretleri kapsamında;**

- ❖ 6-7 Şubat 2024 tarihlerinde Katar Ulusal İnsan Hakları Komitesi’nin Katar/Doha’da Ulusal İnsan Hakları Kurumları Küresel İttifakı “GANHRI”, Arap Devletleri Birliği ve İnsan Hakları Yüksek Komiserliği “OHCHR” Ofisi ile ortaklaşa düzenlediği “İnsan Hakları Perspektifinden Gıda Adaleti: Gerçekler ve Gelecekteki Zorluklar” konulu uluslararası konferansa katılım sağlanarak konuşma gerçekleştirilmiştir .
- ❖ 22-25 Şubat 2024 tarihlerinde Özbekistan Ombudsmanının daveti üzerine Özbekistan Ombudsmanlık Kurumu’nun 29. Kuruluş yıldönümü vesilesiyle Taşkent’te gerçekleştirilen “Devletlerin Sürdürülebilir Kalkınmasının Temeli Olarak İnsan Haklarının Sağlanması” konulu uluslararası konferansa katılım sağlamışlardır.
- ❖ 25-28 Mart 2024 tarihlerinde Ukrayna’ya, 28-29 Mart 2024 tarihlerinde Polonya’ya, 24-28 Nisan 2024 tarihlerinde Çin’e, 21 Mayıs 2024 tarihinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’ne, 17-20 Ekim tarihlerinde Sırbistan’a, 20 Ekim Kosova’ya
- ❖ 1-3 Mayıs 2024 tarihleri arasında Bakü’de düzenlenen ve Azerbaycan Kültür Bakanı Adil Karimli’nin da katılım sağlanmış ve “Barış ve Küresel Güvenlik: İşbirliği ve Bağlantısallık” temalı 6. Dünya Kültürlerarası Diyalog Forumu’na katılarak konuşma gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 13 Haziran 2024 tarihinde Sırbistan Ombudsmanının daveti üzerine “Sağlıklı Bir Çevreye Yönelik Ortak Çabalar: Ombudsmanlık Kurumlarının Rolü ve Önemi” konulu Uluslararası konferansa katılım sağlanarak, kurumumuzun faaliyetleri hakkında konuşma gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 14 Haziran 2024 tarihinde, Özbekistan Cumhuriyeti Ulusal İnsan Hakları Merkezi Başkanının daveti üzerine 4. Semerkant İnsan Hakları Forumu’na katılım sağlanmış ve forumda; insan hakları

bağlamında, çevre sorunları ve iklim değişikliğinin etkilerine değinmiştir. Ayrıca İsrail'in Gazze'ye saldırıları sonucu devam eden insan hakları ihlallerine dikkat çekilmiştir.

- ❖ 28 Temmuz 2024 tarihinde Venezuela Ulusal Seçim Konseyi Başkanının daveti üzerine Venezuela Cumhurbaşkanlığı seçimlerini izlemek üzere çalışma ziyareti gerçekleştirilmiş olup, program kapsamında Venezuela Ombudsmanlık Kurumu ile mutabakat zaptı imzalanmıştır.
- ❖ 12-13 Eylül 2024 tarihlerinde İtalyan Ombudsmanları Ulusal Koordinasyon Başkanı ve Lazio Ombudsmanı Marino Fardelli'nin daveti üzerine, İtalya'da düzenlenen "Hakların Garantörü olarak Ombudsmanların Rolü" konusundaki Uluslararası Ombudsmanlık Konferansına konuşmacı olarak katılım sağlanmıştır. Ayrıca konferans sırasında Kamu Başdenetçisinin konuşma yapacağı sırada, konuşma metninden Gazze'yle ilgili bölümün, İsrail Ombudsmanlık Kurumu temsilcileri tarafından çıkarılması istenmiş ve engellenmeye çalışılmıştır. İnsan hakları ile ilgili toplantıda Gazze'den bahsetmemenin insanlık ayıbı olduğunu söyleyen Kamu Başdenetçisi Malkoç, Filistin'le ilgili, Gazze'yle ilgili konuşacağını söyleyerek, oturumdaki panelde yerini almıştır. Konferans çerçevesinde ayrıca 2'ncisi düzenlenen Cassino Şehri Barış Ödülü Törenine katılım sağlanmış olup, törende Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ukrayna ile Rusya arasındaki ihtilaf çerçevesinde arabuluculuk rolüyle örnek bir liderlik sergilemesi ve barış ve adalet davasına olan bağlılığıyla öne çıkması nedeniyle, uluslararası alanda Cassino Şehri Barış Ödülü'ne layık görülmüştür.
- ❖ 2 Ekim 2024 tarihinde Azerbaycan Ombudsmanının daveti üzerine Bakü'de düzenlenen Uluslararası Bakü İklim Değişikliği ve İnsan Hakları Ombudsman Forumu'na katılım sağlanmış ve "İklim Eylemine Yönelik Çok Paydaşlı Ortaklıklar" başlıklı oturumda bir konuşma gerçekleştirmiştir. Konuşmasında savaşlar nedeniyle yaşanan insan hakları ihlallerine değinilmiştir.
- ❖ 9-10 Ekim 2024 tarihleri arasında Rusya Ombudsmanının daveti üzerine Moskova'da düzenlenen 9. Avrasya Ombudsmanlar Birliği Toplantısına gözlemci olarak katılım sağlanmış ve "Toplumun Dijitalleşmesi Bağlamında İnsan Haklarının Korunmasına İlişkin Konularda En İyi Uygulamaların Paylaşılması" konulu bir konuşma gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 14-15 Ekim 2024 tarihleri arasında Yönetim Kurulu Üyesi olduğumuz Avrupa Ombudsmanlık Enstitüsü (EOI)'nün Katar Ulusal İnsan Hakları Komitesi ortaklığıyla Doha'da düzenlediği "Çocukların ve Diğer Kırılgan Grupların Korunması" konulu uluslararası konferansa katılarak bir konuşma gerçekleştirmiştir.
- ❖ 17-18 Ekim 2024 tarihleri arasında Strazburg'ta düzenlenen ECRI 30. Yıl Konferansı'na ve Avrupa Konseyi İnsan Hakları Komiseri Michael O'Flaherty'in ev sahipliğinde düzenlenen toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Ekim 2024 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kamu Denetçisi Yahya Akman ile birlikte Kuzey Makedonya'ya bir ziyaret gerçekleştirilmiş olup, ir.ziyaret kapsamında, Kuzey Makedonya Ombudsmanlık Ofisi tarafından BM Kalkınma Programı (UNDP), İnsan Hakları Yüksek Komiserliği Ofisi ve BM Ulusal İnsan Hakları Kurumları Küresel Ağı (GANHRI) işbirliğiyle düzenlenen Bölgesel Çevre ve İnsan Hakları Konferansında Kamu Denetçisi Yahya Akman bir konuşma gerçekleştirmiştir.
- ❖ 23-24 Ekim 2024 tarihleri arasında Birleşmiş Milletler (BM) Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme'nin denetim organı olarak görev yapan İnsan Hakları Komitesi'nin, ülkemizin ikinci dönemsel raporunu ele aldığı Cenevre'de düzenlenen toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 27 Ekim 2024 tarihinde Özbekistan'da gerçekleştirilen parlamento seçimlerine gözlemci olarak katılım sağlanmıştır.
- ❖ 2-4 Aralık 2024 tarihleri arasında Hong Kong Ombudsmanının daveti üzerine, Hong Kong Ombudsmanlık Kurumu'nun 35. Kuruluş yıldönümü vesilesiyle düzenlenen "Değişen Dünyada

Ombudsmanlık: Geçmiřten ğrenmek, Geleceğe Hazırlanmak” temalı 2024 Uluslararası Ombudsman Zirvesi’ne katılım sağlanmış olup, “Geçmiřten öğrenmek” konulu ilk panelde konuşma gerçekleştirilmiştir.



### 1.2.3 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	204.301	123.000	360.509	136.000	149.000	164.000

**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, 2024 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 olmak üzere toplam **360.509** kişinin bilgi talebi karşılanmıştır.

**Tablo 43:** 2024 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri

Konu Başlığı	Sayı
* 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 * E-Posta Yoluyla Gelen Bilgi Talepleri * Telefonla Görüşmeleri	306.509
<b>TOPLAM</b>	<b>306.509</b>

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

**Tablo 44:** Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri

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

#### 1.2.4 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme	2025 Tahmin	2026 Tahmin	2027 Tahmin
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	39	24	53	27	30	33

**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:

- Kurumumuz bilgi işlem sistemlerinin etkinliğinin artırılması kapsamında; şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması kapsamında Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda yıl içinde toplam 53 adet güncelleme/ düzenleme ve geliştirme işlemi yapılmış olup bunlardan bazıları aşağıda yer almaktadır.
- **Şikâyet Yönetim Sisteminde (SYS) toplam 30 adet güncelleme gerçekleştirilmiş olup;**
  - İstatistik güncelleme ve geliştirme işlemleri,
  - Web servis güncelleme ve geliştirme işlemleri,
  - E-imza kapsamındaki güncelleme ve geliştirme işlemleri,
  - Havale işlemleri kapsamındaki güncelleme ve geliştirme işlemleri,
  - Dosya ve sunucu güvenliği kapsamında yapılan güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - Personel talepleri doğrultusunda güncelleme ve geliştirme işlemleri yapılmıştır.
- **E-Başvuru Sisteminde, toplam 18 adet yenilik gerçekleştirilmiş olup;**
  - SMS sistemi kapsamında güvenlik güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - Telefon numarası değiştirme kapsamında güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - Mavi kart başvurusu kapsamında güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - Dernek ve sendika başvuruları kapsamında güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - KPS NVİ servisi kapsamında güncelleştirme ve geliştirme işlemleri,
  - Görme engelli başvuruları kapsamında güncelleştirme ve geliştirme işlemleri yapılmıştır.

- **Web siteleri kapsamında, toplam 5 adet yenilik gerçekleştirilmiş olup,**
  - Vatandaşların E-Başvuru yapabilmeleri için tasarlanmış bilgilendirme sayfaları,
  - Kurum, topluluk, Gazze, çocuk, kadın vb. web siteleri kapsamında yapılan güncelleme ve geliştirme işlemleri yapılmıştır.

## 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 2024 yılı içinde yapılan ve bir önceki yıldan devreden tüm şikâyet başvurularının %95,15’nin sonuçlandırılmış olmasına, diğer yandan gerek hak arama kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetleri, gerek bilgilendirme faaliyetleri gerekse de nitelikli başvuruların artırılması çalışmalarında ön görülen değerlerin üzerine çıkılmasına karşın 2024 yılı için şikâyet başvuru sayısında Kurumdan bağımsız şekilde öngörülen hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır. Ancak Hedef değerine göre %95 gerçekleşme yaşanmış olup, bu bağlamda söz konusu performans göstergesi; hedefin altında olmakla birlikte makul düzeyde gerçekleşmiştir.

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.355	1.438
Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.940	3.936
Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	20.575	15.751
Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	23	46

Alt Program Adı:

Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması

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

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	43	57

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	112	134

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	123.000	360.509

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2024 Hedef	2024 Gerçekleşme
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	24	53

## 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 2024 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 2023 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup, 2024 yılı cari yıl denetim çalışmaları halen devam etmektedir.

### 3 STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI

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

Söz konusu hüküm kapsamında halihazırda yürürlükte olan Kurumumuz 2022-2026 dönemi stratejik planının; Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın 07.07.2023 tarihli yazıları çerçevesinde "Kamu İdarelerince Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin" 16'ncı maddesi 2'nci fıkrasının (a) bendi uyarınca 2025-2028 dönemlerini kapsayacak şekilde yenilenerek 20.09.2024 tarihinde yürürlüğe girmiş olup, ilk uygulama yılı 2025 olmuştur.

Diğer yandan; 2024 yılında ise üçüncü uygulama yılı olan 2022-2026 dönemi Stratejik Planımız kapsamında sorumlu olunan performans göstergelerine ilişkin gerçekleştirme durumlarına ilişkin veri ve sonuçları içerir hedef kartları aşağıda yer almaktadır.

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı	30	10%	%10	-23,58%	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	1	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.3: Kurumsal internet sitesi ve e-başvuru sisteminde engelli ve yabancıların dezavantajlarını gidermek için yapılan güncelleme sayısı	5	0	2	5	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	%32	%33,86	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.6. E-başvuru sisteminde başvuranları yönlendirerek nitelikli başvuruları artırmayı hedefleyen güncelleme sayısı	5	0	4	13	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.7. Kurumsal internet sitesi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılan tanıtıcı video/bilgi metni sayısı	5	0	20	67	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.8. Bilgilendirme Bürosunun bilgilendirdiği kişi sayısı	5	25.376	102.000	360.509	Gösterge Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%70</b>				



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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.2.1: Başvuru inceleme sürecinin genel işleyişine ilişkin hazırlanan düzenleme sayısı	20	2	1	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.2: Özel yöntemlerle incelenen başvuruların toplam başvurulara oranı	20	0	%10	%16,94	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.3: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı	10	197	363	346	%95,32 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
Yerinde inceleme yetkisinin kullanımı ve bilirkişi görevlendirilmesi hakkında yapılan düzenleme sayısı	10	0	-	-	2024 Yılı için Gösterge Yok
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	1	1	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	12	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.8: AİHM ve Anayasa Mahkemesi kararlarına yer verilen Kurum kararlarının tüm kararlar içindeki oranı	10	%10	%22	%26,73	Gösterge Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%95,32</b>				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.3.1: Yıllık raporu, kamu hizmeti alanlarına özgülünen yeni bir konseptte kavuşturacak usul ve esasları belirlemek	25	0	%100	%100	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.2: Hazırlanan özel rapor sayısı	30	0	5	1	Gösterge Gerçekleşmedi
PG 1.3.3: İnsan Hakları Eylem Planında öngörülen Yıllık Uygulama Raporunu izleme sayısı	10	1	-	-	2024 Yılı için Gösterge Yok
PG 1.3.4: İyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilen idare sayısı	15	0	40	89	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.5: İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında verilen eğitim sayısı	10	0	25	67	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.6: Eğitici rolün etkisiyle idari uygulamada görülen değişiklik sayısı	10	0	12	17	Gösterge Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%70</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 başvuranlar 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)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı	40	997	3.690	2.498	%67,70 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	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.4.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı	40	%76	82%	71,29%	%86,93 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%81,85</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	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.7.1: Denetimin etkinliğini artırmak amacıyla kurumsal işleyişe dahil edilmek istenen yeni mekanizmaların gerektirdiği yasal düzenlemeler için yapılan girişim sayısı	95	0	-	-	2024 Yılı için Gösterge Yok
PG 1.7.2: Ortak mekanizma vasıtasıyla diğer insan hakları kurumlarıyla yapılan işbirliği sayısı	5	0	50	76	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>2024 Hedef</b>	<b>2024 Gerçekleşen</b>	<b>Gerçekleşme Durumu</b>
PG 2.1.1: KDK'nın toplumdaki tanınırlık oranı	25	60%	70%	%86,8	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.2: Ulusal düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. ile bölge toplantılarının sayısı	15	20	60	134	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/ paylaşım sayısı	10	15.000	22.000	17.060	%77,55 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
PG 2.1.4: KDK kurumsal internet sitesinde yer verilen karar sayısı	10	0	40	63	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.5: Kadın, çocuk, engelli vb. dezavantajlı bireylere yönelik yapılan farkındalık ve tanıtım faaliyetlerinin sayısı	5	3	7	57	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.6: Ulusal düzeydeki STK'larla yapılan periyodik değerlendirme toplantılarının sayısı	5	0	2	11	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.7: Kamu görevlilerine dönük tanıtım ve eğitim faaliyetlerinin sayısı	5	0	10	11	Gösterge Gerçekleşti
PG2.1.8: Üniversite ombudsmanlık kulüplerine üye öğrencilere Kurumumuzca verilen eğitim sayısı	5	0	10	13	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.9: Üniversitelerde düzenlenen konferans, sempozyum, seminer vb. eğitim sayısı	5	5	25	28	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.10: İlk ve ortaöğretim düzeyindeki öğrencilere yönelik yapılan ziyaret, etkinlik, yarışma vb. faaliyetlerin sayısı	5	5	20	21	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.11: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	10	0	5	7	Gösterge Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%97,75</b>				

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

<b>Performans Göstergeleri</b>	<b>Hedefe Etkisi (%)</b>	<b>Başlangıç Değeri (2021)</b>	<b>2024 Hedef</b>	<b>2024 Gerçekleşen</b>	<b>Gerçekleşme Durumu</b>
PG 2.2.1: Uluslararası düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. toplantıların sayısı	30	20	35	97	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.2: Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlıklarla yapılan işbirliği ve eğitim sayısı	10	5	8	28	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.3: İİT Ombudsmanlar Birliği kapsamında saha çalışması yürütülen ülke sayısı	10	2	5	9	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.4: Yurt dışında yaşayan vatandaşlarımıza yönelik faaliyet sayısı	10	2	10	23	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.5: Sosyal medya hesaplarında bulunan yabancı dildeki paylaşım sayısı	10	0	40	77	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.6: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	30	0	5	13	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	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 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	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.3: Kişi başına düzenlenen toplam eğitim saati	20	10	16	16	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.4: Meslektaş değişim programlarına katılan uzman sayısı	10	0	10	11	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.5: Uluslararası kurum ve kuruluşlarda geçici görevlendirilmiş uzman sayısı	10	0	2	-	Gösterge Gerçekleşmedi
PG 3.1.6: Kurum personelinin özlük haklarını güçlendirici yasal düzenlemeye yönelik girişim sayısı	35	0	-	-	2024 Yılı için Gösterge Yok
PG 3.1.7: Çalışan memnuniyeti oranı	5	%73	%76	%77	Gösterge Gerçekleşti
<b>Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi</b>	<b>%90</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	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2024 Hedef	2024 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 3.2.1: SYS'de gerçekleştirilen güncelleme/ yenilik sayısı	30	12	2	30	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.2: Kararlar Bilgi Bankasında yapılan yenilik sayısı	20	5	1	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.3: E-başvuru sisteminde Kurumumuza başvuruda bulunan vatandaşların ve kurum personelinin talepleri doğrultusunda yapılacak geliştirmeye sayısı	20	4	2	18	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.4: Kurum ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek olan uygulama ve entegrasyon sayısı	30	6	2	5	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. 2024 yılında yer alan 54 adet söz konusu hedef ve performans gösteregerlerine ait gerçekleştirme sonuçları değerlendirildiğinde;

- ✚ 9 hedefin 9’u gerçekleşmiş, ancak bazı alanlarda gerçekleştirmeler makul düzeyde olmuştur.
- ✚ Hedeflere ait 54 adet performans göstergesinden 47 adedi gösterge değerlerinin üzerinde oranlarla ulaşılmış, 4 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 3 adedi ise gerçekleşmemiştir. Ancak göstergelerdeki bu makul düzey ile 3 göstergeye ait gerçekleşememe hedefin gerçekleştirilmesine engel teşkil etmemiştir.
- ✚ Gerçekleşmeyen 3 adet performans göstergeleri incelendiğinde,
  - **“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”** amacı altında yer alan
    - **“Başvuru sayısındaki artış oranı”** hedefine ilişkin Kurumumuza 2024 yılı içinde yapılan ve bir önceki yıldan devreden tüm şikayet başvurularının %95,15’nin sonuçlandırılmış olmasına, diğer yandan gerek hak arama kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetleri, gerek bilgilendirme faaliyetleri gerekse de nitelikli başvuruların artırılması çalışmalarında ön görülen değerlerin üzerine çıkılmasına karşın 2024 yılı için şikayet başvuru sayısında Kurumdan bağımsız şekilde öngörülen hedefin altında bir gerçekleştirme yaşanmıştır.
    - **“Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere önleyici raporlar hazırlanması ve eğitici rolün üstlenilmesi”** hedefine ilişkin 2024 yılı için 5 adet belirlenen **“PG 1.3.2: Hazırlanan özel rapor sayısı”** performans göstergesi hazırlanan Gazze Özel Raporu haricinde gerçekleşmemiştir.
  - **Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek** amacı altında **“Kurum vizyonunu gerçekleştirecek insan kaynakları stratejisinin uygulamaya geçilmesi”** hedefine ilişkin **“PG 3.1.5: Uluslararası kurum ve kuruluşlarda geçici görevlendirilmiş uzman sayısı”** 2024 yılı için 1 kişi belirlenmiş, ancak geçici görevlendirme usulüyle olmamakla birlikte, 13 Uzmanımız bilgi ve görgülerini artırmak amacıyla, ombudsmanlık ve insan hakları kurumları, Avrupa Konseyi İnsan Hakları Dairesi, AIHM, Venedik Komisyonu, Avrupa Adalet Divanı gibi kurumlara yapılan çalışma ziyaretlerinde yer almışlardır.
- ✚ Makul düzeyde olan 4 performans göstergeleri incelendiğinde ise,
  - **“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 2024 yılında

beklenen gösterge değeri 363 iken çocuk başvuru sayısının Kurumdan bağımsız olarak 346 olmasından kaynaklı öngörülen hedefin altında bir gerçekleşme yaşanmıştır.

- **“İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması”** hedefine ilişkin 2024 yılı için 3.690 olarak belirlenen **“PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı”** performans göstergesi 2.498 olarak gerçekleşmiştir. Bunda 2024 yılı başvuru sayısının azlığının yansımaları etkili olmuştur.
- Yine **“İdareler ile başvuranlar arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması”** hedefine ilişkin 2024 yılı için %82 olarak beirlenen **“PG 1.4.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı”** performans göstergesi hedefe yakın bir oranla %71,29 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 2024 yılında 22.000 olarak belirlenen **“PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/ paylaşım sayısı”** performans göstergesi 17.060 olarak gerçekleşmiştir.

## BÖLÜM IV

### KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

#### A. ÜSTÜNLÜKLER

*Kurumumuz 2025-2028 dönemi Stratejik Planında yer alan güçlü yanlarımız;*



## B. ZAYIFLIKLAR

*Kurumumuz 2025-2028 dönemi Stratejik Planında yer alan zayıflıklarımız;*

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

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

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

*Personelin uzman unvanının, yapılan işin mahiyetini karşılamaması*

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

*Kurumsal kültürün geliştirilmesi gerekliliği*

*Kurum kararlarının mahiyetinin paydaşlarca yeterince bilinmemesi*

*Kurum personeline sosyal ve kültürel imkanların sağlanması ihtiyacı*

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

## C. DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 2022-2026 dönemlerini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı ile ilgili olarak; 2024 yılı için izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Bu kapsamda; yürürlükteki stratejik planımızın 2024 uygulama yılında; sorumlu olunan mevcut performans hedeflerimiz ile alt programlar dahilindeki göstergelerimiz kapsamında belirlenen faaliyetler titizlikle yürütülmüş ve 2024 yılı kapsamında hedeflere ilişkin belirlenen ve önceki yıldan devam eden toplam 54 adet performans göstergesinden 47 adet göstergeye değerlerin üzerindeki oranlarla ulaşılmış, 4 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş 3 adet göstergede gerçekleşmemiştir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında 2024 yılında belirlenen 9 hedefe ilişkin olarak hedef gerçekleştirme genel bazda %89,44 olmuştur.

Diğer yandan 2025-2028 dönemini kapsayan stratejik planımız hazırlanmış olup, 20.09.2024 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

## BÖLÜM V

### ÖNERİ VE TEDBİRLER

Anayasal bir Kurum olarak kurulan ve 6328 sayılı Kanun ile faaliyete başlayan Kurumumuz, geride bıraktığı 12 yıllık süreçte etkin bir hak arama kurumu olmayı başarmış, hukuka ve hakkaniyete uygunluk denetiminin yanı sıra iyi yönetim ilkeleri yönünden yaptığı denetim ile uyuşmazlıkların çözümüne katkı sağlamıştır.

Kurumumuz bu 12 yıllık dönemde;

- ❖ **241.482** şikâyet başvurusu almış ve bunların **240.679’unu sonuçlandırmış,**
- ❖ **78.576 adet Tavsiye Kararı** (Kısmen Tavsiye dahil) ve **20.723 adet Dostane Çözümle** kişilerin sorunlarının çözümünün yanı sıra idarenin hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağlamıştır. İdare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuş,
- ❖ Kurumumuz idarede iyi yöneticim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuş,
- ❖ 2013 yılından bu yana Bilgilendirme talebinde bulunan kişilere, yüz yüze, e-posta yoluyla veya telefon ile toplamda **1.577.941 adet bilgilendirme yapılmış,**
- ❖ Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla 2017 yılından bu yana devam eden “Ombudsman Halkla Buluşuyor” temalı bölgesel toplantılar ve il çalışma ziyaretleri kapsamında **81 ilimizde toplamda 134 defa vatandaş,** STK ve il yöneticileri ile bir araya gelmiş,
- ❖ Bugüne kadar toplam **11 adet özel rapor hazırlamış,** özel raporların yanı sıra, İyi Yönetim İlkeleri Rehberi ve 40 Soruda Ombudsmanlık Tanıtım Rehberi oluşturmuş,
- ❖ 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.

#### 2024 yılı özelinde ise ;

Kurumumuza 2024 yılında **14.762** adet başvuru yapılmış bu başvuruların yanında 2023 yılından devreden 1.792 adet dosya ile birlikte toplamda **16.554** adet dosya bu dönemde incelemeye alınmış, başvuruların **15.751** tanesi sonuçlandırılmıştır.

Yine bu başvuruların **2.498** adedi **Dostane çözüm yoluyla sonuçlandırılmıştır.**

Diğer yandan bilindiği üzere; Ombudsmanlık Kurumu, tüm dünyada yumuşak bir güç olarak tavsiye niteliğinde kararlar vermekte ve gücünü de tavsiye kararlarından almaktadır. Bu kapsamda; 2024 yılında **525’i kısmen olmak üzere toplam 1.438 adet tavsiye yönünde karar verilmiş,** Kurumumuz tarafından verilen Tavsiye Kararlarına uyum oranı %20’lerden **2024 yıl sonu itibariyle %72’lere ulaşmıştır.**

Ayrıca 2024 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **360.509** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, kendilerine yol gösterilmiş, sıkıntılarına veya dertlerine çözüm bulmaya çalışılmıştır.

Tüm bu hususların yanında 2024-2026 dönemi stratejik planımız kapsamında 2024 yılında toplam **54** adet performans göstergesinden 4'ü adedi makul düzeyde olmak üzere **sorumlu olunan performans göstergeleri hedefin çok üzerinde gerçekleştirilmiştir.**

2024 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler; belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda 2025 yılında daha da artarak devam edecek olup, 2025 yılı ile birlikte yürürlüğe giren 2025-2028 Stratejik planımız ile performans programı kapsamında planlanan hedefler aşağıda yer almaktadır:

❖ **Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı Kapsamında;**

- 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.
- Yine bu amaca yönelik olarak personelin uluslararası muadil kurumlarda ve ombudsmanlık kurumlarında bilgi ve tecrübesini arttırmaya yönelik staj ve eğitim çalışmaları yapılacaktır.
- 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.

❖ **Kurumumuzca Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması ve Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirilmesine Yönelik Olarak:**

- Kişilere, STK'lara, medyaya ve dış paydaşlara yönelik kurumsal farkındalığın artırılması ve hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla tanıtım faaliyetleri ve organizasyonlar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda ilin yöneticileri, medya, STK'lar ve halktan oluşan gruplara yönelik toplantıları organize edilecektir.
- Üniversitelerde konferanslar verilecek, üniversite ombudsmanlık kulüplerine bilgi ve tecrübe paylaşımı suretiyle aktif destek sağlanacaktır. Hukuk fakülteleri başta olmak üzere üniversite öğrencilerine yönelik klinik çalışmalarına ağırlık verilecektir.
- Yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla yurt dışı faaliyetlere devam edilecektir.
- STK'lar ile iş birliğine devam edilecek, kamu kurumlarıyla sorunların dostane çözümüne sağlamak amacıyla ilişkiler arttırılacaktır.

- Kurumsal tanıtım ve farkındalığın artırılması amacıyla kurumsal yayınlarımız olan akademik dergi, bülten, başvurulara yönelik rehber, afiş tanıtım broşürleri gibi tanıtıcı materyaller hazırlanacaktır.
- 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 çalıştaylar yapılarak, 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 imkan verilecektir.
- Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlık kurumlarıyla ilişkiler devam ettirilecek, bilgi paylaşımı yapılarak eğitimler düzenlenecektir.
- İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği faaliyetleri kapsamında insan hakları saha çalışmaları yürütülecektir.



## 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 2025

Mehmet AKARCA  
Kamu Başdenetçisi

## Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı

### MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

İç Kontrol sisteminin Kamu Denetçiliği Kurumu'nda oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, faaliyetlerin malî yönetim ve kontrol mevzuatı ve diğer mevzuata uygun olarak yürütüldüğünü, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılmasını temin etmek üzere iç kontrol süreçlerinin işletildiğini, uygulama sonuçlarının izlendiğini ve gerekli tedbirlerin alınması için düşünce ve önerilerimin zamanında üst yöneticiye 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 2025

Onur ONAT  
Strateji Geliştirme Birim Sorumlusu



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

Kavaklıdere Mahallesi  
Zeytin dalı 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)