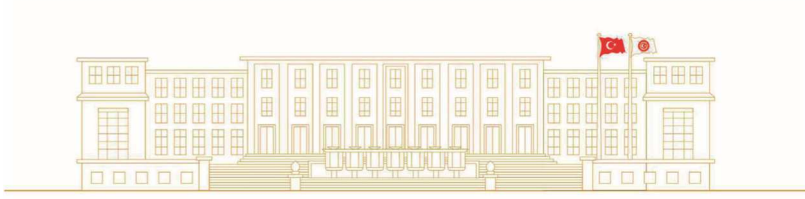




T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIĞI)



2023 YILI
FAALİYET
RAPORU



EGEMENLİK KAYITSIZ ŞARTSIZ MİLLETİNDİR

2023

FAALİYET RAPORU



T.C. KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)







SUNUŞ



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

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

Cumhuriyetimizin ikinci asrında “daha fazla değer üreten, daha adil paylaşan, daha güçlü ve müreffeh Türkiye” vizyonunun gerçekleştirilmesi için hukuk devletinin tam anlamıyla yerleşmesi en temel unsurdur. Bu nedenle hukukun üstünlüğüne dayanan, toplumsal düzene ve bireysel haklara saygıyı ilke kabul eden, Anayasada güvence altına alınan temel hak ve özgürlükleri koruyan ve güçlendiren, hak ihlallerine karşı etkin ve etkili bir şekilde mücadele yürüten yönetim anlayışının pekiştirilmesi ve toplumun tüm kesimlerinin insan hakları konusunda yeterli bilinç düzeyine ulaşması KDK’nın temel hedefleridir.

“İnsanı yaşat ki Devlet yaşasın.” ilkesi ışığında ve “İnsanların en hayırlısı, insanlara en faydalı olandır.” inancıyla faaliyetlerini yürüten Kurumumuz, 11 yıllık dönemde kararları ve özel raporlarıyla ulusal politikalara, kanunlara ve diğer idari düzenlemelere etki etmiş, idare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuştur. Kurumumuz idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuştur.

Kurum olarak 11 yıllık süreçte toplam **226.720** şikâyet başvurusu aldık ve **224.928** adet karar verdik. 2023 yılında ise 19.317 başvuru aldık. Geçen yıldan devreden dosyalarla birlikte 19.289 adet başvuruyu sonuçlandırdık.

11 yıllık süreçte vatandaş ile idare arasında köprü vazifesi görerek vatandaşın sorununu çözen, idareye de yol gösteren anlayışla toplam 18.225 adet başvuruyu dostane yolla çözdük. Bu süreçte toplam 77.138 adet tavsiye kararı verdik. 2023 yılında ise 1.972 adet tavsiye kararı ve 2.364 adet dostane çözüm kararıyla kişilerin sorunlarının çözümünün yanı sıra idarenin hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağladık. Yazılı başvuruların dışında telefonla, e-posta ile veya yüz yüze olmak üzere 204.301 adedi 2023 yılında olmak üzere 11 yıllık süreçte toplam 1.217.432 kişiyi bilgilendirdik. Kendilerine hukuki yardımda bulunduk. Yol gösterdik.

Her bir Bakanlıkla görüşülerek; şikâyetlerin en üst düzeyde çözümünün sağlanması, bilgi ve belge taleplerinin en kısa sürede karşılanması, tavsiye kararlarına uyumun artırılması amacıyla Kurumumuzla irtibat noktası olarak her Bakanlıkta bir Bakan Yardımcısının görevlendirilmesini sağladık.

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 2023 yılında da devam ettik. **Çankırı, Kastamonu, Bolu, Karabük, İstanbul, Aksaray, Iğdır, Ağrı, Erzurum, Eskişehir, Mardin, Bursa, Kırşehir ve Kırıkkale** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya geldik.

Bu dönemde Kurumumuzu tanıtmak amacıyla Ombudsmanlık Kulüplerini teşvik etmeye devam ettik. 2023 yılı itibariyle Üniversite Ombudsmanlık Kulübü sayımız 150’ye ulaştı. 1-7 Ekim 2023 tarihlerinde topluluk temsilcilerinin katılımı ile Kızılay Heybeliada Kampı’nda çalıştay düzenledik. Kars Kafkas Üniversitesi, Iğdır Üniversitesi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Mardin Artuklu Üniversitesi, Aksaray Üniversitesi ve Bursa Uludağ Üniversitesi ile Bursa Teknik Üniversitesi’nde; üniversite rektörlerinin, öğretim üyelerinin ve öğrencilerin katıldığı Ombudsmanlık kavramı, KDK’nın işleyişi, faaliyetleri ile “Türkiye Yüzyılında Ombudsmanlık ve Üniversiteler Konferansları”nı gerçekleştirdik.

Kurumumuzun tanınırlığının ve bilinirliğinin artması ve kamuoyu desteğini alması açısından basın önemli bir paydaşımız olarak gördük. Yazılı basında **1.818, televizyon kanallarında 735, internet haber sitelerinde 14.096 olmak üzere toplam 16.649** kez basında yer aldık. Ajanslara, gazete ve dergilere röportaj verdik, televizyonların canlı yayınına katılım sağladık. Düzenlenen bölgesel toplantılar ve çalışma ziyaretleri kapsamında, farklı illerde toplamda 300 yerel basın mensubu ve medya temsilcisi ile görüşmeler, toplantılar yaptık.

Ne yazık ki Ülkemizde, 6 Şubat 2023 tarihinde, diğer depremlerden farklılıkları itibarı ile Asrın Depremi meydana gelmiştir. Merkez üssü sırasıyla Kahramanmaraş’ın Pazarcık ve Elbistan ilçeleri olan ve 11 ilde yıkıcı hasarlara yol açan depremler ile ülkemiz derinden yaralanmıştır. Söz konusu depremlerde 50.783 kişi vefat etmiş, yaklaşık olarak 115.353 kişi yaralanmış ve on binlerce bina yıkılmıştır. AFAD tarafından yayınlanan verilere göre; 16 Şubat itibarıyla depremlerin ardından 4.323 artçı deprem meydana gelmiştir. Depremin büyüklüğü, etkilediği alan, kırılan fayın uzunluğu ve etkilenen nüfus itibarıyla kıyaslama yapıldığında dünyada ender görülen ve olağanüstü bir depremdir. Depremden etkilenen 10 ilimizin (Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye ve Şanlıurfa) Türkiye nüfusuna oranı %15,74 olup, 2022 yılı nüfusumuza oranladığımızda bu büyük yıkımdan 13.423.001 kişinin etkilendiği ortaya çıkmaktadır.

6 Şubat 2023 tarihinde merkez üssü Kahramanmaraş olan ve 11 ili kapsayan deprem felaketi kapsamında; 9 Şubat 2023 tarihinde AFAD Genel Merkezini ziyaret ederek Cumhurbaşkanı Yardımcısı Fuat Oktay’ın nezaretinde yürütülen deprem koordinasyon çalışmalarına iştirak ettik. 12-15 Şubat 2023 tarihlerinde deprem felaketinden etkilenen Adana, Osmaniye, Hatay, Gaziantep, Adıyaman ve Kahramanmaraş’ta incelemelerde bulunduk, AFAD

ve kriz merkezlerini ziyaret ederek bölgelerde yapılan çalışmalar hakkında bilgi aldık, vefat edenlerin yakınlarına başsağlığı, yaralılarına geçmiş olsun dilekelerimizi ilettik.

21 Mart 2023 tarihinde deprem bölgelerine tekrar ziyarette bulunduk. Bu kapsamda; ilk olarak Hatay'ın merkezi ve İskenderun ilçesi ile Gaziantep'in Nurdağı ilçesinde incelemelerde bulunularak bölgedeki son durumla ilgili yetkililerden bilgi aldık, depremzede vatandaşlarımız için oluşturulan konteyner kent alanında vatandaşlarımızla bir araya gelerek sorunlarını ve taleplerini dinledik. Daha sonra Şanlıurfa'yı ziyaret ederek, yapılan çalışmalar hakkında bilgi aldık. Selden etkilenen bölgede incelemelerde bulunularak hasar gören alandaki çalışmaları yerinde gözlemledik. Mayıs ayında üçüncü defa deprem bölgelerinden; Kahramanmaraş, Gaziantep, Şanlıurfa, Diyarbakır, Adıyaman ve Malatya illerini ziyaret ederek çalışmaları yerinde gördük.

Kurumumuz, dünyada yaşanan insan hakları ihlallerine yönelik, iletişim kanallarının kurulması hedefi ile 2023 yılında da, hem uluslararası kurum ve kuruluşlarla hem de insan hakları kurumlarının temsilcileri ve büyükelçiler ile ilişkilerinin devamlılığını sağlamıştır. Kurumumuz, yurt içi faaliyetlerin yanı sıra uluslararası alandaki ilişkilere ve iş birliklerine de büyük önem vermektedir.

Kurumumuz, 9 farklı Ombudsmanlık birliğinin üyesidir ve bu birliklerde aktif görev almaktadır. Bu çerçevede 2023 yılı itibariyle bu birliklerden İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği Yönetim Kurulu Başkanlığını, Asya Ombudsmanlar Birliği Yönetim Kurulu üyeliğini ve Avrupa Ombudsmanlık Enstitüsü'nün İcra ve Yönetim Kurulu üyeliğini yürütmekteyiz. Türk Devletleri Teşkilatının kurulmasına paralel olarak geçen yıl TÜRKOMB'un kurulmasına öncülük ettik. Bu yıl da faaliyetlerine katılmaktayız.

Bu kapsamda yurtdışında yaptığımız ziyaretlerde; bazı ülkelerin Cumhurbaşkanı, Başbakanları ve Bakanları ile görüştük. Büyükelçiler, Konsolosluklar, Maarif Vakıfları, Yunus Emre Enstitüleri, Yurtdışı Türkler Başkanlığı Temsilcilikleri, Diyanet İşleri Temsilcilikleri, Türk iş adamlarını ve STK'ları ziyaret ederek yaptığı çalışmaları yerinde gözlemledik.

Ülke dışında katıldığımız tüm faaliyetlere, KKTC Ombudsmanlığının da katılmasına özen göstererek, bu platformlarda kendilerine yer verilmesini sağladık.

“İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında KDK'nın Rolünün Güçlendirilmesi için Teknik Destek Projesi” kapsamında Sayın Cumhurbaşkanımız Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımlarıyla, Kurumumuz ile Avrupa Birliği'nin ortaklaşa düzenlediği, “21'inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği” Konulu Uluslararası Ombudsmanlık Konferansını 11 Ocak 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Külliyesinde gerçekleştirdik. Filipinler'den Peru'ya, Asya'dan Afrika'ya, Türk Dünyasından Avrupa'ya kadar 41 ülkeden 70'e yakın ombudsman ve insan hakları savunucusunun katıldığı konferansta; insan haklarının korunması ve gelişmesinde ülke Ombudsmanlarının ve insan hakları temsilcilerinin üstleneceği sorumluluklar ve roller ile verebilecekleri katkıları masaya yatırdık.

Öte yandan, STK'larla işbirliğine devam ettik. Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ve Uzmanlarımız tarafından TÜRK-İŞ, HAK-İŞ, MEMUR-SEN, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Barolar Birliği, Türkiye Belediyeler Birliği gibi STK ve meslek kuruluşları ile düzenli olarak görüşmeler gerçekleştirdik ve görüş alışverişinde bulunduk.

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

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

- Dostane çözüm ve sulh mekanizmalarının daha da etkin kullanımını sağlayarak bireylerin adalete masrafsız ve kolay erişebilmesinin sağlanması,

- Önleyici ve eğitici rolümüzü ön plana çıkararak idarelere rehberlik edilmesi ve toplumun geniş kesimlerini etkileyen sorunlara daha fazla çözüm üretilmesi,

- İyi yönetim ilkelerini ve insan haklarını önceleyen ve tam anlamıyla benimseyen idari anlayışın kökleşmesi,

- Toplumun tüm kesimlerinde bilinirlik düzeyimizi en üst seviyeye çıkararak, güven veren ve tercih edilen alternatif bir hak arama mekanizması olarak yargının da iş yükünün azaltılması,

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

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

Daha güzel çalışmalarda buluşmak dileğiyle

Saygılarımla.

Şeref MALKOÇ

Kamu Başdenetçisi

İçindekiler

SUNUŞ	5
BÖLÜM I	12
GENEL BİLGİLER	13
A. MİSYON VE VİZYON	13
B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR	14
C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER	14
1. FİZİKSEL YAPI.....	14
2. TEŞKİLAT YAPISI	15
3. TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALT YAPISI	18
4. İNSAN KAYNAKLARI	20
5. SUNULAN HİZMETLER	25
6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ.....	32
BÖLÜM II	35
AMAÇ VE HEDEFLER	35
A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER	35
B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ.....	38
BÖLÜM III	40
FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	40
A. MALİ BİLGİLER.....	40
1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI	40
2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR.....	40
2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar	40
3. MALİ DENETİM SONUÇLARI	45
B. PERFORMANS BİLGİLERİ	46
1. PROGRAM, ALT PROGRAM, FAALİYET BİLGİLERİ.....	46
1.1 Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı Alt Programı.....	47
1.2 Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması Alt Programı	66
2. PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	82
2.1 Alt Program Hedef ve Göstergeleriyle İlgili Gerçekleşme Sonuçları Ve Değerlendirmeler	82
2.2 Performans Denetim Sonuçları.....	83
3. STRATEJİK PLAN DEĞERLENDİRME TABLOLARI	84
4. PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	94
BÖLÜM IV	96
KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	96
A. ÜSTÜNLÜKLER	96
B. ZAYIFLIKLAR	96
C. DEĞERLENDİRME.....	98
BÖLÜM V	99
ÖNERİ VE TEDBİRLER	99
EKLER	102
Ek 1: İç Kontrol Güvence Beyanı.....	102
Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı	103

TABLolar DİZİNİ

<i>Tablo 1: Donanım Verileri</i>	19
<i>Tablo 2: Personel Sayıları</i>	20
<i>Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu</i>	20
<i>Tablo 4: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları</i>	22
<i>Tablo 5: Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları</i>	23
<i>Tablo 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımları</i>	23
<i>Tablo 7: Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları</i>	24
<i>Tablo 8: 2022-2026 Dönemi Stratejik Plan Amaç ve Hedefler Tablosu</i>	39
<i>Tablo 9: 2023 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı</i>	40
<i>Tablo 10: Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri (TL)</i>	41
<i>Tablo 11: 2023 Yılı Başdenetçilik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı</i>	42
<i>Tablo 12: 2023 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı</i>	42
<i>Tablo 13: 2023 Yılları Sermaye Giderleri Ödenekleri</i>	43
<i>Tablo 14: 2023 Yılı Bütçe Gelirleri</i>	43
<i>Tablo 15: 2024 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı</i>	44
<i>Tablo 16: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K. Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları</i>	48
<i>Tablo 17: 2023 Yılı İdarenin Uyma Oranına Göre Dağılımı</i>	49
<i>Tablo 18: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyma Oranları</i>	49
<i>Tablo 19: 2023 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı</i>	50
<i>Tablo 20: 2023 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı</i>	51
<i>Tablo 21: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları</i>	52
<i>Tablo 22: 2023 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı</i>	53
<i>Tablo 23: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı</i>	53
<i>Tablo 24: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı</i>	55
<i>Tablo 25: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı</i>	56
<i>Tablo 26: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı</i>	57
<i>Tablo 27: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı</i>	58
<i>Tablo 28: 2023 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı</i>	58
<i>Tablo 29: 2023 Yılı Dosya Verileri</i>	59
<i>Tablo 30: 2023 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım</i>	60
<i>Tablo 31: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar</i>	61
<i>Tablo 32: Kamu Denetçisi Sayın Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar</i>	61
<i>Tablo 33: Kamu Denetçisi Sayın Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar</i>	61
<i>Tablo 34: Kamu Denetçisi Sayın Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar</i>	62
<i>Tablo 35: Kamu Denetçisi Sayın Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar</i>	62
<i>Tablo 36: Kamu Denetçisi Sayın C. Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar</i>	63
<i>Tablo 37: İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Bürosu Tarafından Verilen Kararlar</i>	63
<i>Tablo 38: 2023 Yılında Bilgilendirme İstatistikleri</i>	78
<i>Tablo 39: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri</i>	79

SEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....	16
Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması.....	17
Şekil 3: Personel Sayıları	20
Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı	22
Şekil 5: Personelin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	23
Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı	24
Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı	24
Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz.....	36
Şekil 9: 2023 Yılı Toplam Ödeneklerin Ekonomik Kod 1 Düzeyine Göre Dağılımı.....	41
Şekil 10: 2023 ve 2024 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri	44
Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, K.Tavsiye K. Ret Karar Dağılımları	48
Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları.....	49
Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları	52
Şekil 14: 2023 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%).....	53
Şekil 15: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı(%)	54
Şekil 16: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı.....	56
Şekil 17: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı.....	57
Şekil 18: 2023 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım	60

BÖLÜM I

1. GENEL BİLGİLER

BÖLÜM I

GENEL BİLGİLER

A. MİSYON VE VİZYON

Kurumumuz, 29.06.2012 tarihli ve 28338 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı ve kamu tüzel kişiliğine haiz, özel bütçeli Kurumumuzun; misyon ve vizyonu 2022-2026 dönemini kapsayacak olan “Stratejik Planı” ile belirlenmiştir. Bu kapsamda;

Misyonumuz ve Vizyonumuz;



B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR

6328 sayılı Kanun uyarınca;

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

Ancak;

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

Kurumumuzun görev alanı dışındadır.

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

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

C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER

1. FİZİKSEL YAPI

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

Ayrıca, Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun "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 Başdenetçisinin ve Kamu Denetçilerinin görevleri sayılmaktadır.

Kamu Başdenetçisinin 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 Başdenetçisine yardımcı olmak.
- b) Kamu Başdenetçisi tarafından verilen görevleri yapmak.

Genel Sekreterlik

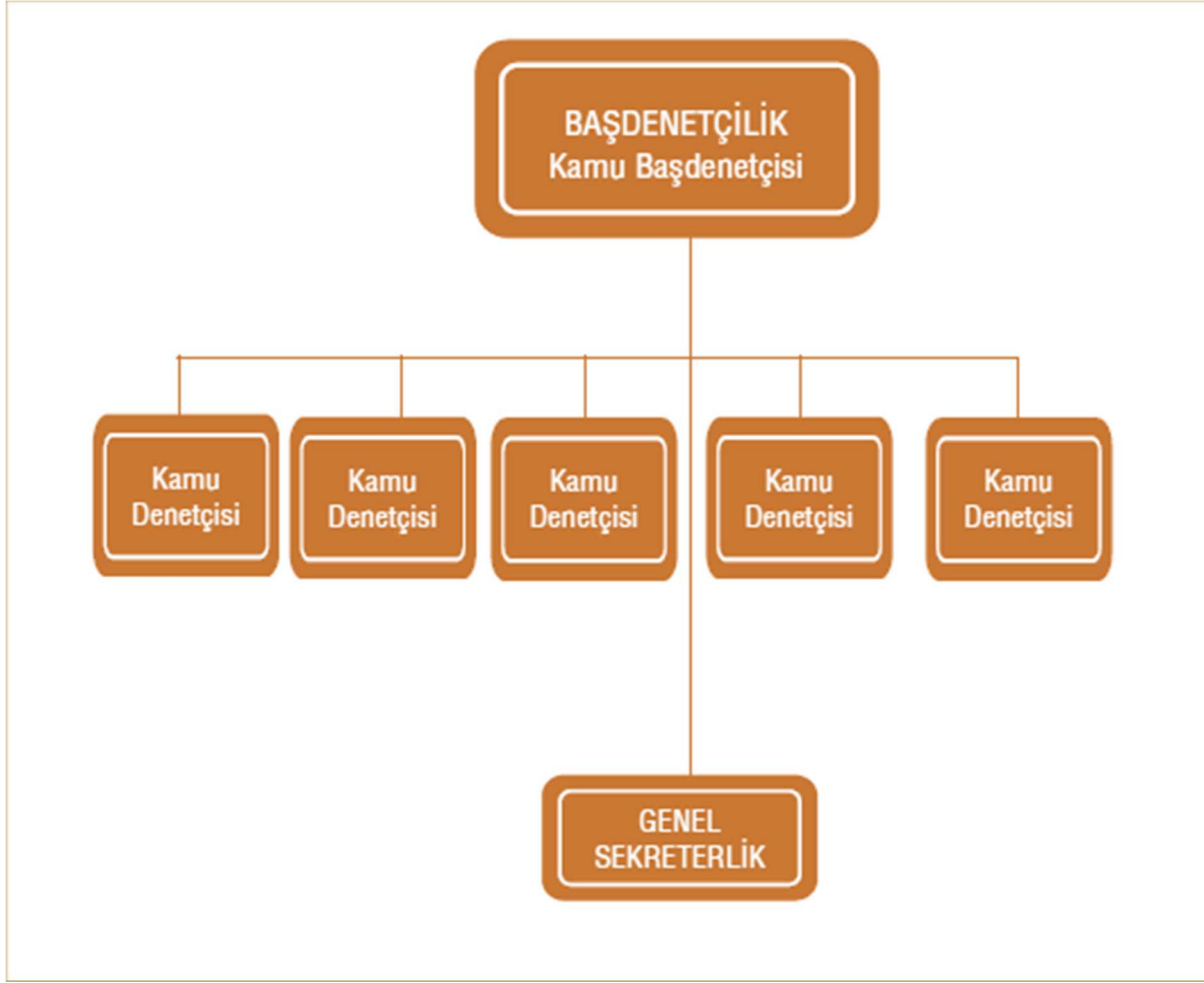
Genel Sekreterlik; Kurumun idari ve mali işleriyle sekreteryaya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte, Genel Sekreter ve diğer idari personel görev yapar.

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 Mali 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 Kanun'un 15'inci maddesi ve diğer mevzuatla mali hizmetler birimi ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak.
- d) Personelin izin ve emeklilik işlemlerini yürütmek.
- e) Kurumda çalışan personelin özlük işleri ile sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek.
- f) Kurumun görev alanıyla ilgili hususlarda bilişim sisteminin kullanılmasını sağlamak.
- g) Kanunlarla verilen veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak.

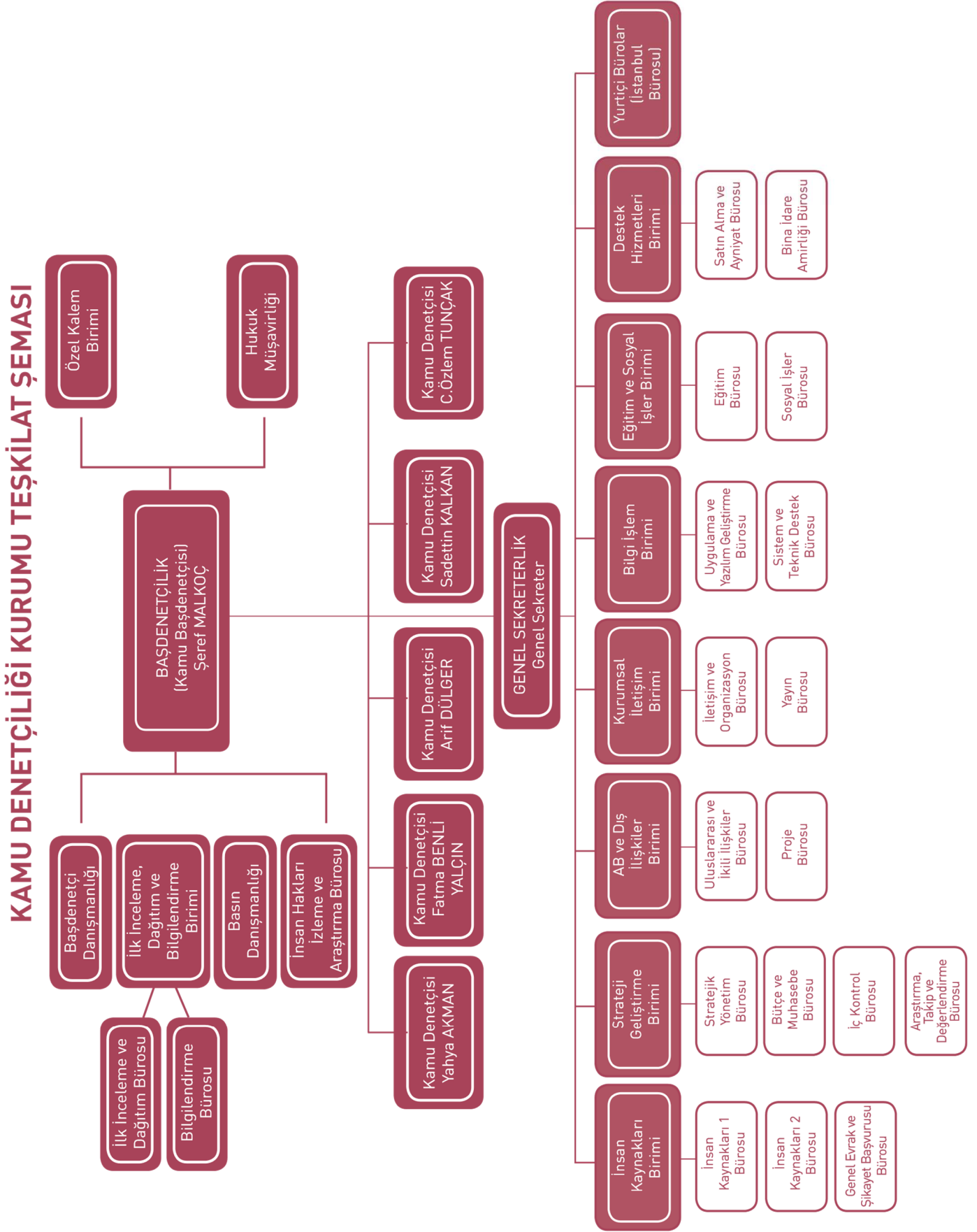
6328 sayılı Kanun'da öngörüldüğü şekliyle Kurumumuzun organizasyon şeması Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



6328 sayılı 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 iş birliği ve uyum içerisinde çalışması için yürürlüğe konulan ve en son 14.02.2022 tarih ve 4089 sayılı Başdenetçilik Makam Oluru ile güncellenen “Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi” kapsamında düzenlenen Kamu Denetçiliği Kurumu Ayrıntılı Organizasyon Şeması aşağıda gösterilmektedir.

Şekil 2: Teşkilat Yönergesi Kapsamında Kamu Denetçiliği Kurumu Organizasyon Şeması



3. TEKNOLOJİ VE BİLİŞİM ALTYAPISI



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

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

Bu doğrultuda; şikâyet 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 2023 yılında;

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

- Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilmesi,
- Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkisel bir yapı oluşturulması,
- Evrak gizlilik durumu ve KVKK kapsamında verilerin şifrenmesi vb. işlemlerinde gerekli güncellemelerin gerçekleştirilmesi,
- OCR işlemlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilmesi,
- UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması.

➤ **E-Başvuru sisteminde;**

- E-Başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları yapılması,
- Yurt içi/dışından e-Başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilmesi,
- Engellilere yönelik bilgilendirme ekranlarının yapılması,
- Farklı dillerde başvuru bilgilendirme sayfalarının oluşturulması,
- E-Başvuru sisteminde vatandaşların başvurularına yönelik yapay zeka yöntemleri kullanılarak bir modül yazılımı geliştirilmesi,
- Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi,
- Bağlı olunan web servisler kapsamında yapılan güncelleştirmelerin sürdürülebilirliğinin sağlanması.

- **Web sayfalarında;**
 - Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarında dinamik bir yapıya kavuşturulması ile içerik zenginleştirmelerinin yapılması, faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

Ayrıca;

- Diğer yandan; ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için gerekli düzenlemeler ve çalışmalar yapılarak, iç ve dış denetimler gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar TÜRKAK Akredite Kuruluşça onaylanarak ISO 27001 Sertifikası alınmıştır ve halihazırda Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulanmaktadır.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisince yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında çalışmalar yapılmıştır. İç denetim yapılarak denetim raporu Dijital Dönüşüm Ofisine iletilmiştir.

Kurumumuzun ve tüm personeline ait 2023 Aralık sonu itibariyle mevcut donanım bilgileri Tablo 1’de yer almaktadır:

Tablo 1: Donanım Verileri

ÜRÜN TİPİ	ADEDİ
Masaüstü Bilgisayar	272
Dizüstü Bilgisayar	202
Mobil Yazıcı	1
Siyah Beyaz Yazıcı	133
Çok Fonksiyonlu Yazıcı	6
Renkli Yazıcı	13
Fotokopi Cihazı	10
Barkod Yazıcı	1
Fotoğraf Yazıcı	1
Tarayıcı	7
Faks	10
Sunucular	7
Depolama Ünitesi	3
Güvenlik Duvarı	3
Spam Mail Filtre Cihazı	1
Omurga Anahtarı	2
Ağ Anahtarı	37
Projeksiyon Cihazı	11
Kablosuz Erişim Cihazı	22
Video Konferans Cihazı	1
Kart Baskı Cihazı	1
Santral Ünitesi	3

4. İNSAN KAYNAKLARI



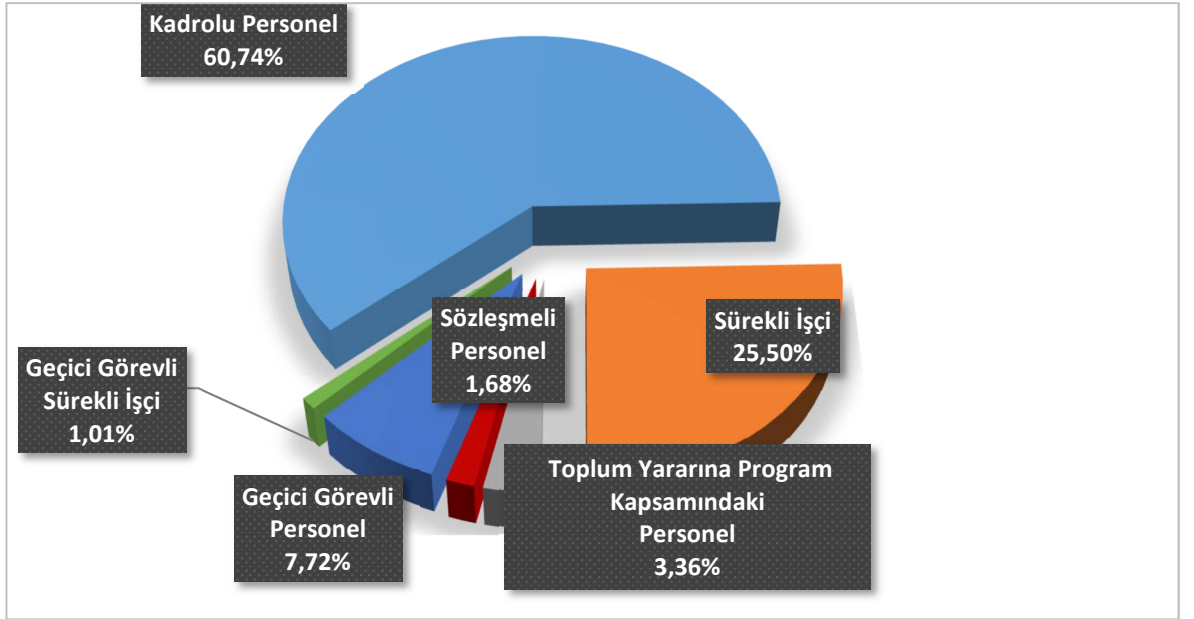
Kurumumuz, 31 Aralık 2023 tarihi itibariyle 181 kadrolu, 76 sürekli işçi, 5 sözleşmeli personel, 23 geçici görevli personel 10 Toplum Yararına Program kapsamında görev yapan personel ve 3 geçici görevli sürekli işçi olmak üzere **toplam 298** personelden oluşmaktadır

Personele ait doluluk, unvan vb. dağılımlarını gösterir tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 2: Personel Sayıları

Kamu Denetçiliği Kurumu	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Toplum Yararına Program Kapsamındaki Personel	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam
	181	76	10	5	23	3	298
	60,74%	25,50%	3,36%	1,68%	7,72%	1,01%	

Şekil 3: Personel Sayıları



Tablo 3: Dolu-Boş Kadro Durumu

Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	Kamu Başdenetçisi	1	1	-	1
GİH	Kamu Denetçisi	1	5	-	5
GİH	Genel Sekreter	1	1	-	1
GİH	Hukuk Müşaviri	1	-	1	1
GİH	İç Denetçi	1	-	1	1
GİH	İç Denetçi	3	-	1	1

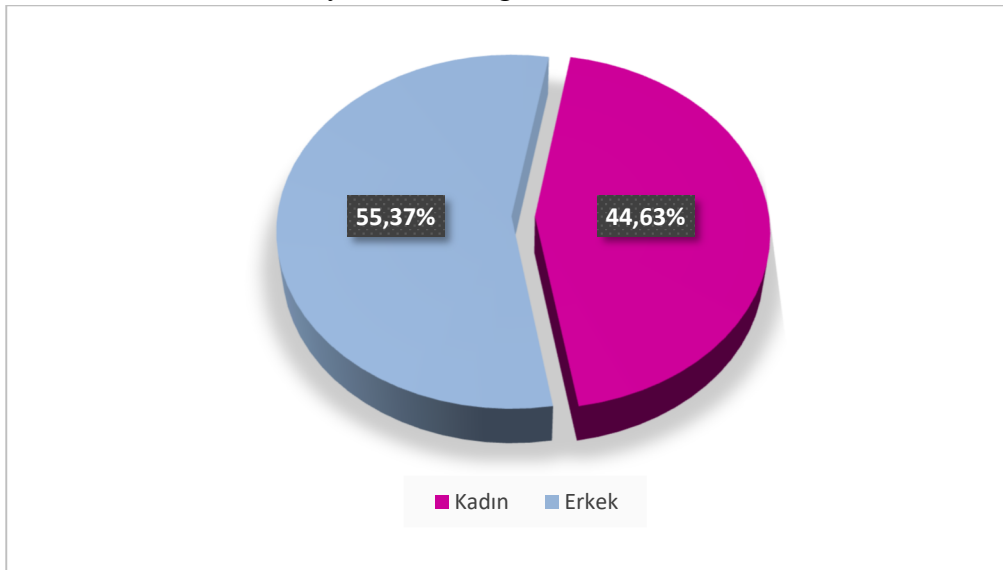
Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
GİH	İç Denetçi	5	-	1	1
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	1	50	15	65
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	3	19	21	40
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	4	12	7	19
GİH	Kamu Denetçiliği Uzmanı	5	12	14	26
GİH	Kamu Denetçiliği Uzman Yrd.	9	19	31	50
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	1	1	1	2
GİH	Mali Hizmetler Uzmanı	6	-	1	1
GİH	Şube Müdürü	1	4	-	4
GİH	Uzman	2	1	0	1
GİH	Uzman	3	1	0	1
GİH	Uzman	6	1	0	1
GİH	Uzman	8	1	0	1
GİH	Araştırmacı	1	1	1	2
GİH	Şef	3	5	-	5
GİH	Mütercim	5	-	1	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	3	9	0	9
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni	5	1	0	1
GİH	Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (Ö)	3	0	3	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	3	2	1	3
GİH	Bilgisayar İşletmeni	5	1	0	1
GİH	Bilgisayar İşletmeni	6	1	0	1
GİH	Memur	5	1	0	1
GİH	Memur	6	0	1	1
GİH	Memur	9	1	0	1
GİH	Memur (Ş)	7	1	0	1
GİH	Memur (Ş)	12	2	0	2
GİH	Şoför	8	1	0	1
GİH	Şoför	9	6	0	6
GİH	Şoför	10	0	1	1
GİH	Koruma ve Güvenlik Görevlisi	7	3	0	3
SH	Psikolog	1	1	-	1
SH	Sosyal Çalışmacı	1	1	-	1
TH	Mühendis	1	-	1	1
TH	Mühendis	3	1	1	2
TH	Mühendis (Ö)	1	-	3	3
TH	Çözümleyici	3	-	1	1

Sınıfı	Unvanı	Derecesi	Dolu	Boş	Toplam
TH	Programcı	5	-	1	1
TH	Kütüphaneci	2	1	0	1
TH	Tekniker	4	1	0	1
TH	Tekniker (Ö)	6	1	0	1
TH	Tekniker (Ş)	1	0	3	3
TH	Teknisyen	3	2	0	2
TH	Teknisyen	7	1	0	1
TH	Teknisyen	9	2	0	2
TH	Teknisyen (Ö)	3	0	3	3
YH	Hizmetli	7	1	0	1
YH	Hizmetli	9	2	0	2
YH	Hizmetli	10	2	0	2
YH	Hizmetli (Ş)	11	1	0	1
YH	Hizmetli (Ş)	14	1	0	1
TOPLAM			181	115	296

Tablo 4: Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

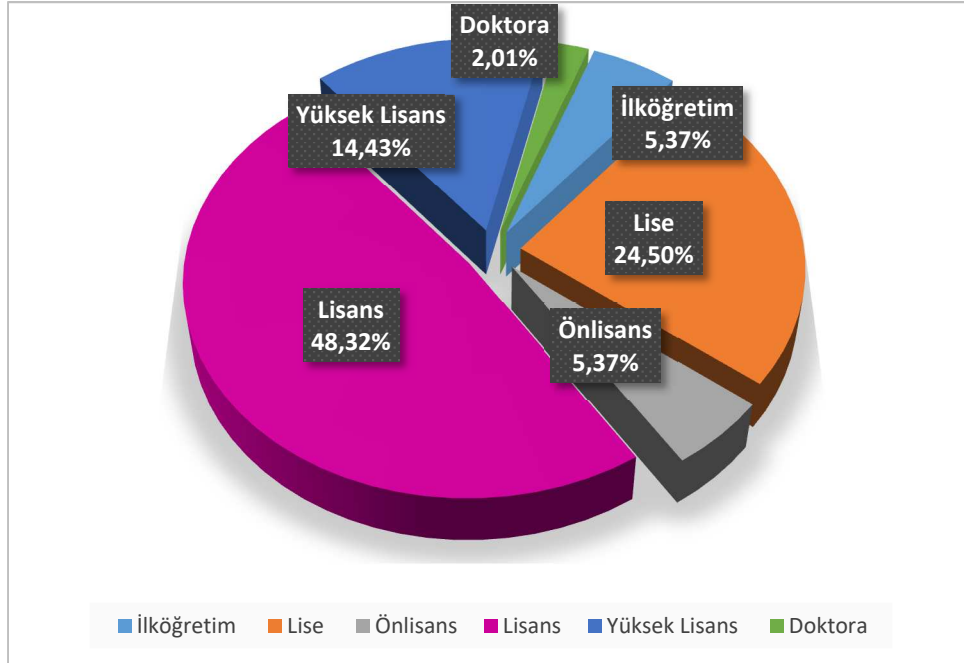
Cinsiyet	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Toplum Yararına Program Kapsamındaki Personel	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
Kadın	72	38	6	4	13	-	133	44,63%
Erkek	109	38	4	1	10	3	165	55,37%
TOPLAM	181	76	10	5	23	3	298	

Şekil 4: Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı



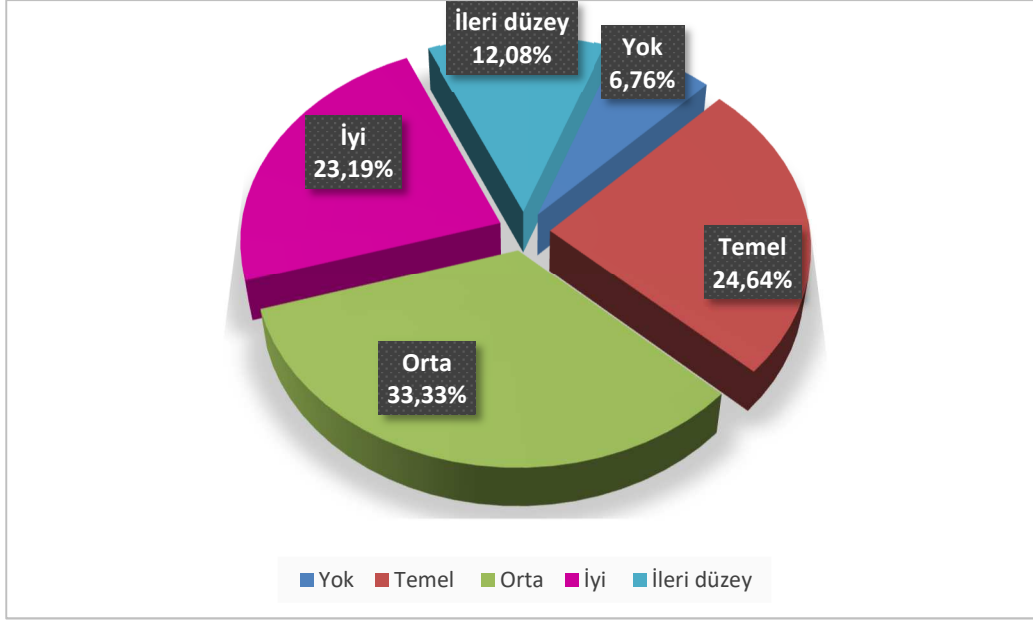
Tablo 5: Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Kadrolu Personel	Sürekli İşçi	Toplum Yararına Program Kapsamındaki Personel	Sözleşmeli Personel	Geçici Görevli Personel	Geçici Görevli Sürekli İşçi	Toplam	Dağılım Oranı %
İlköğretim	-	16	-	-	-	-	16	5,37%
Lise	17	46	7	-	-	3	73	24,50%
Ön Lisans	11	3	2	-	-	-	16	5,37%
Lisans	108	11	1	4	20	-	144	48,32%
Yüksek Lisans	40	-	-	1	2	-	43	14,43%
Doktora	5	-	-	-	1	-	6	2,01%
TOPLAM	181	76	10	5	23	3	298	

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	59	7	3	69	33,33%
İyi	41	7	-	48	23,19%
İleri düzey	23	2	-	25	12,08%
TOPLAM	181	23	3	207	

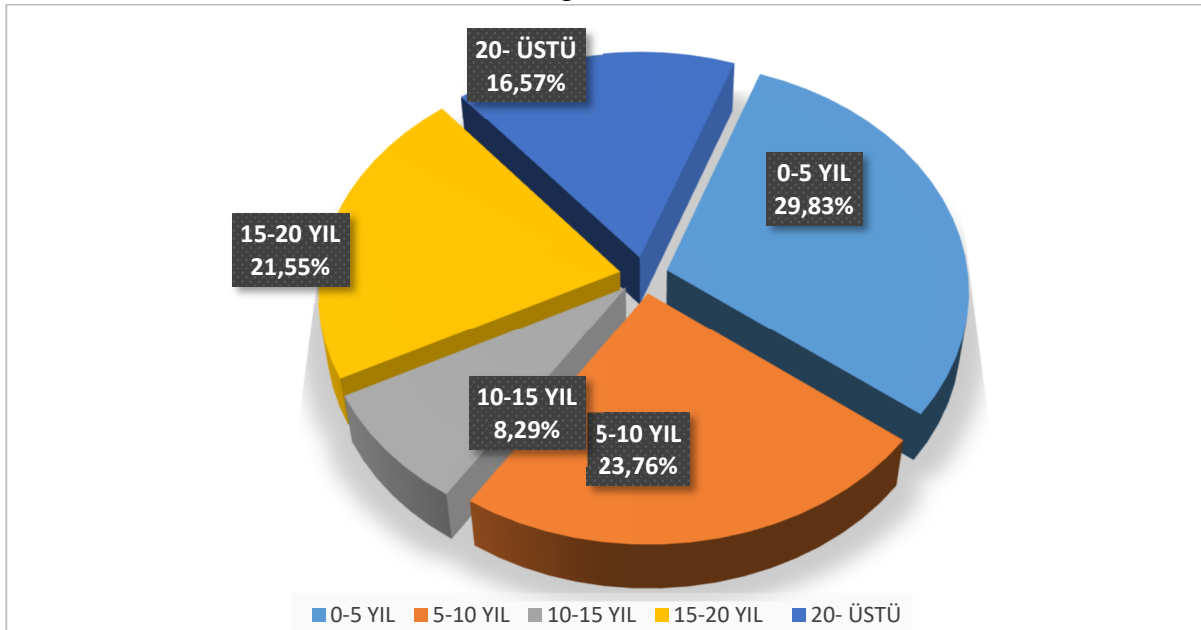
Şekil 6: Personelin Yabancı Dil Seviyesine Göre Dağılımı



Tablo 7: Kadrolu Personelin Hizmet Yıllarına Göre Dağılımları

Hizmet Yılı	Kadrolu Personel Sayısı	Dağılım Oranı
0-5 Yıl	54	29,83%
5-10 Yıl	43	23,76%
10-15 Yıl	15	8,29%
15-20 Yıl	39	21,55%
20- Üstü	30	16,57%
TOPLAM	181	

Şekil 7: Personelin Hizmet Yılına Göre Dağılımı



5. SUNULAN HİZMETLER

5.1 Başdenetçilik Birimlerince Sunulan Hizmetler

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

Başdenetçinin görev ve yetkileri

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

5.1.1 Kamu Denetçiliği Birimleri

Kamu Denetçilerin görev ve yetkileri

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

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

Kamu Denetçiliği Uzmanlarının görev ve yetkileri

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

5.1.2 Özel Kalem Birimi

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

5.1.3 Hukuk Müşavirliği

Hukuk Müşavirliği, 26.09.2011 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 sağlamakta ve soru önergelerinin cevaplandırılması işlemlerini yürütmektedir.

5.1.4 Basın Danışmanlığı

Basın Danışmanlığı, Kurumun basınla ilişkilerini yürütmek amacıyla çalışmalar planlanmak ve bu çalışmaların belirlenen ilkelere göre yürütülmesini sağlamak, Kurum tarafından yapılacak basın toplantılarını düzenlemek, toplantıların duyurulmasını sağlamak ve gerekli bilgi notu ile dokümanları hazırlamak, yazılı ve görsel basını günlük olarak izlemek, Kuruma ilişkin haber ve yorumları incelemek ve Başdenetçilik Makamına sunmak, gerektiğinde bu haber ve yorumlara cevap, açıklama, 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 görevlerini yerine getirmektedir.

5.1.6 İnsan Hakları İzleme ve Araştırma Bürosu

Ulusal ve uluslararası insan hakları ihlallerinin gözlemlenmesi, insan hakları alanında yaşanan gelişmelerin incelenmesi, Avrupa Konseyi, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Birleşmiş Milletler ve diğer ilgili uluslararası insan hakları kurum ve kuruluşlarının takip edilmesi, 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, Başdenetçinin vereceği görevleri gerine getirmektedir.

5.2 Genel Sekreterlikçe Sunulan Hizmetler

Genel Sekreterlik, Kurumun idari ve mali işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirmekten sorumludur. Bu çerçevede, Kamu Başdenetçiliği Makamının 14.08.2013 tarihli ve 61 sayılı onayı ile oluşturulan ve en son 14.02.2022 tarih ve 4089 sayılı Başdenetçilik Makam Oluru ile güncellenen “Kamu Denetçiliği Kurumu Teşkilat Yapısının Oluşturulmasına ve Personelin Çalışma Usul ve Esaslarına İlişkin Yönergesi” kapsamında yer alan Genel Sekreterliğe bağlı hizmet birimlerince sunulan hizmetler aşağıda açıklanmaktadır.

5.2.1 İnsan Kaynakları Birimi

5.2.1.1 İnsan Kaynakları 1 Bürosu

İnsan Kaynakları 1 Bürosu, Kurumun insan kaynakları sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinin sağlanması, Kurumun insan gücü planlaması ve personel politikasıyla ilgili çalışmalarının 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 sekretarya işlemlerinin yürütülmesi, yurtiçi ve yurtdışı geçici ve sürekli görevlendirmelerinde yolluk ve harcırah işlemleri ile bilirkişi ödemeleri, telif ücreti ödemeleri, BES ödemeleri, yurtdışı maaş ödemeleri ile yabancı dil kursu devlet katkısı ödemeleri işlemlerinin yürütülmesi ve personel kadro cetvellerinin hazırlanması ile iptal–ihdas işlemlerini gerçekleştirilmesi görevlerini yürütmektedir.

5.2.1.3 Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosu

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

5.2.2 Strateji Geliştirme Birimi

5.2.2.1 Stratejik Yönetim Bürosu

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

5.2.2.2 İç Kontrol Bürosu

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

5.2.2.3 Bütçe ve Muhasebe Bürosu

Bütçe ve Muhasebe Bürosu, Kurumun performans esaslı 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 iş birliği yapılarak dönemsel olarak temin edilmesi, analiz edilmesi ve raporlanması, kararların idare nezdinde takibinin yapılması, kararların istatistiki kayıtlarının tutulması, katma değer analizlerinin yapılması ve sonuçlarının raporlanması ile yıllık raporun hazırlanmasında koordinasyon görevinin yürütülmesi ve yıllık rapor standartları konusunda çalışmalar yapılması hizmetlerini yürütmektedir.

5.2.3 AB ve Dış İlişkiler Birimi

5.2.3.1 Uluslararası ve İkili İlişkiler Bürosu

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

5.2.3.2 Proje Bürosu

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

5.2.4 Kurumsal İletişim Birimi

5.2.4.1 İletişim ve Organizasyon Bürosu

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

5.2.4.2 Yayın Bürosu

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

5.2.5 Bilgi İşlem Birimi

5.2.5.1 Uygulama ve Yazılım Geliştirme Bürosu

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

5.2.5.2 Sistem ve Teknik Destek Bürosu

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

5.2.6 Eğitim ve Sosyal İşler Birimi

5.2.6.1 Eğitim Bürosu

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

5.2.6.2 Sosyal İşler Bürosu

Sosyal İşler Bürosu, Kurumda sosyal, kültürel, sanatsal içerikli programlar vasıtasıyla personel arasında kaynaşmayı artıracak sosyal faaliyetler düzenleme önerilerinde bulunulması, Kurumsal aidiyet bilincini geliştirici çalışmalar yapılması, Kuruma yeni başlayan personelin Kurumu tanınması ve oryantasyonu için Eğitim Bürosu ile iş birliği içerisinde gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi, Kurumun önemli gün ve haftalarda düzenleyeceği organizasyonlara ilişkin önerilerde bulunulması, Kurum kütüphanesindeki yayınları okuyucuların ve araştırmacıların hizmetine sunulması, kayıt ve takip işlerinin yapılması, yayınların kütüphanecilik sistemine göre kodlanmasının, sınıflanmasının 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 organizasyonun sağlanması, görevli şoförler ile araçların sevk ve idaresi, araçların bakım ve onarım puantaj formunun tutulması ve bunların arşivlenmesinin sağlanması, yıllık olarak kiralanan hizmet ve servis araçlarının sayısı ile çalışma ve görev yerlerinin tespitinin yapılarak hizmet alımına ilişkin dosyaların hazırlanması ve sağlanması, araçların kurumsal sicil ile trafik tescil kayıtlarının tutulması, takip edilmesi, zorunlu trafik sigortalarının yapılması, kiralanan her türlü araç ve servis araçlarının sözleşme ve şartname hükümlerine uygun olarak çalışmalarının sağlanması, organize edilmesi, denetleme, iş veya trafik kazası yapan araçların kaza tespit, tayin raporları ve işlemlerinin takip edilmesi, kaza oranlarına göre görevliler hakkında gerekli yasal işlemlerin başlatılması, sigorta ve poliçe işlemlerinin yapılmasının sağlanması, kapalı ve açık otoparkın düzeninin sağlanması, ihtiyaç duyulan yapım, bakım-onarımın yapılmasının sağlanması, mal ve hizmet alımları ile malzeme teminine ilişkin teknik şartnamenin hazırlanması ile personelin sağlık ve beslenme işlerinin düzenli şekilde yürütülmesinin sağlanması görevlerini yerine getirmektedir.

5.2.8 Yurtiçi Bürolar (İstanbul Bürosu)

İyi yönetim ilkeleri ve vatandaş odaklı yaklaşımın bir gereği olarak 30.04.2015 tarihi itibarıyla Maslak Kasırları Mabeyn-i Hümayun Kasrında açılan ve 23.09.2016 tarihinde Şişli ilçesi, Halaskargazi Mahallesi, Matbaacı Osmanbey Sokağına taşınan İstanbul Büromuz, Kurumumuzun İstanbul'daki irtibat noktası olup, doğrudan (elden, posta veya faksla) Büroya gelen şikâyet başvurularının merkeze (Genel Evrak ve Şikâyet Başvuru Bürosuna) iletilmesi ile Kurumun tanıtım ve farkındalığı noktasında vatandaşa dönük tanıtım temsilciği fonksiyonu görevlerini yerine getirmektedir.

6. YÖNETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMİ



Kamu Denetçiliği Kurumu; 29.06.2012 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 Mali 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, mali 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 Planının revize edilebilmesi için Başdenetçilik Makamının 31.03.2023 tarih ve 9523 sayılı Olurları “İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu” ile “İç Kontrol Koordinasyon Grubu” oluşturulmuştur.

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 2022-2026 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 Kontrole 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 görüş verilmediği 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 bir 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 toplumun önemli sorunları hakkında 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, 28.03.2013 tarihli ve 28601 Mükerrer Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “İyi yönetim ilkeleri” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan ilkeleri göz önünde bulundurmaktadır. Anılan ilkeler şunlardır:

Şekil 8: İyi Yönetim İlkelerimiz



Kurumumuz aynı zamanda bir insan hakları kurumu olması nedeniyle insan hakları, çocuk, kadın, engelli hakları, bilgi edinme hakkı, eğitim öğretim hakkı, internet üzerinden kişilik hakları ihlalleri gibi, Ülkemizde hassasiyet taşıyan tüm konulara önemle eğilmekte, bu konudaki hak ihlallerinin giderilmesi için gerekli çalışmaları yürütmektedir.

Aynı zamanda özel rapor hazırlama ve kamuoyunun dikkatine sunma yetkisi bulunan Kurumumuz, bu kapsamda 2023 yılında; İsrail'in Filistin'i işgali, soykırıma varan uygulamaları ile yaşanan hak ihlallerini içeren özel rapor çalışmalarına başlamış olup, ilgili raporun 2024 yılı Şubat ayı sonu itibariyle hazırlanarak kamuoyunun bilgisine sunulması planlanmaktadır. Bu çalışmaların artarak devam etmesi hedeflenmektedir

B. İDARENİN AMAÇ VE HEDEFLERİ



5018 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesi çerçevesinde oluşturulan ve 2022-2026 dönemini kapsayan Kurumumuz ikinci stratejik planı 03.09.2021 tarihinde nihai hali verilerek yürürlüğe girmiş olup, 2022 yılı olan ilk uygulama yılında hedeflerde öngörülenin çok üzerinde bir başarı yakalamıştır.

2022-2026 Stratejik Planında, geleceğe dönük üç amaç öngörülmüştür. 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; ikinci uygulama yılı olan 2023 Yılı Değerlendirme Raporu sonuçları İdare Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Kurumumuzun 2022-2026 dönemi Stratejik Planının, 2023 yılına ilişkin izleme ve değerlendirme sonuçlarına ilişkin bilgilerine “B. Performans Bilgileri” bölümünde yer alan “3. Stratejik Planın Değerlendirilmesi” ve “4. Performans Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi” başlıklarında yer verildiğinden burada ayrıca değinilmemiştir.

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

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

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

AMAÇ 2: Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak

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

AMAÇ 3: Kurumsal Yapılanmayı Güçlendirmek

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

BÖLÜM III

FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

A. MALİ BİLGİLER

1. BÜTÇE UYGULAMA SONUÇLARI



Kurumumuza 2023 yılında, 7427 sayılı 2023 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 115.371.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Yıl içinde 47.319.383,00 TL ödenek eklenmiş, 2.465.223,00 TL ödenek düşülmüştür. Toplam 160.225.160,00 TL ödeneğin 157.702.918,00 TL'si (% 98,43) kullanılmıştır. Sorumluluk gerektiren ödenek üstü giderimiz yoktur.

2023 yılı ödenekleri ağırlıklı olarak personel giderleri ile mal ve hizmet alımlarında yoğunlaşmaktadır. Bu ödenekler, işleyişte sürekliliği sağlamak amacı ile yıl içerisinde kullanılmıştır.

Kurumumuzun 2023 yılı bütçe giderlerinin ekonomik sınıflandırmaya göre dağılımı ve gerçekleşme oranları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

2. TEMEL MALİ TABLOLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

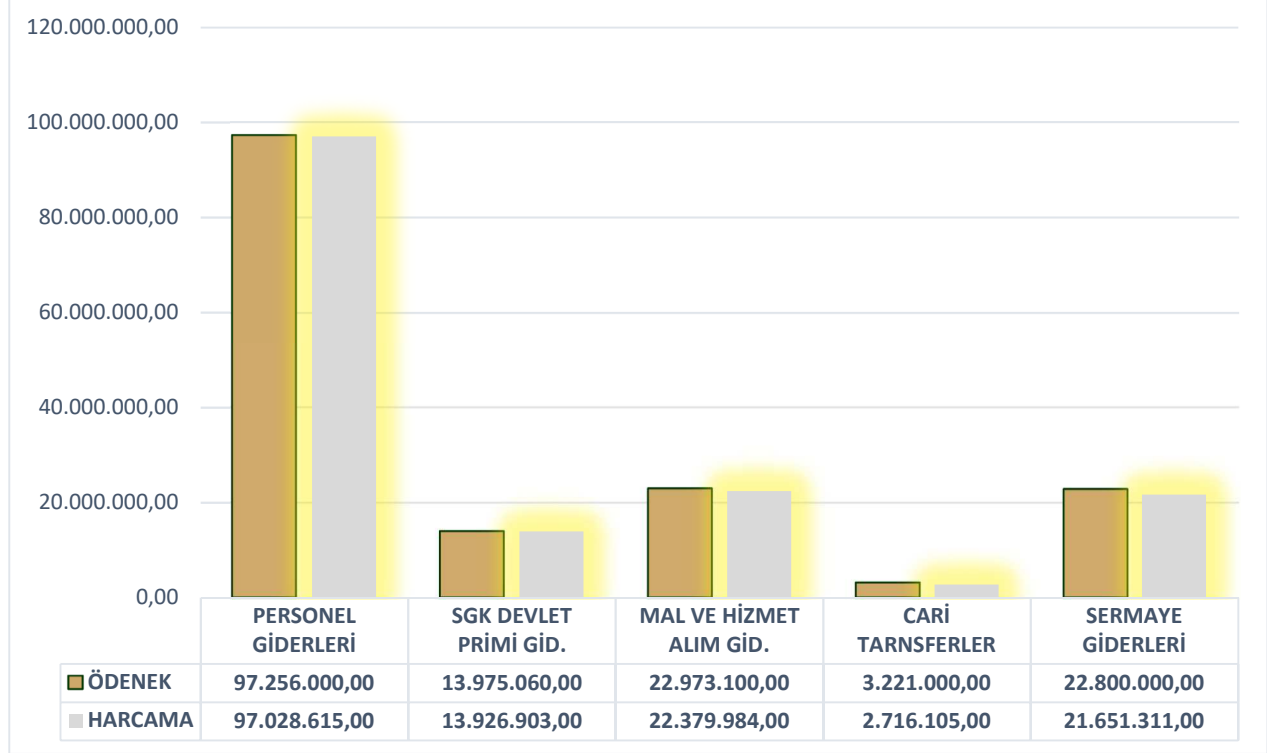
2.1 Genel Düzeyde Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar

Tablo 9: 2023 Yılı Ödenek ve Harcama Dağılımı

TL

Ekonomik Kod	Gider Türü	Toplam Ödenek	Toplam Ödenek İçindeki Pay (%)	Harcama	Ocak-Aralık Harcamalarının Toplam Ödeneğine Oranı %
01	Personel Giderleri	97.256.000,00	61	97.028.615,00	99,77 %
02	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	13.975.060,00	9	13.926.903,00	99,66 %
03	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	22.973.100,00	14	22.379.984,00	97,42 %
05	Cari Transferler	3.221.000,00	2	2.716.105,00	84,32 %
06	Sermaye Giderleri	22.800.000,00	14	21.651.311,00	94,96 %
TOPLAM		160.225.160,00	100 %	157.702.918,00	98,43 %

Şekil 9: 2023 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.

2023 yılı bütçemizi program düzeyinde incelersek ödenek ve harcama gerçekleştirmeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır;

Tablo 10: Program Bütçe Ödenek ve Gerçekleşmeleri TL

Program Sınıflandırması	2023 Yılı Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme Yüzdesi (%)
KAMU DENETÇİLİĞİ	130.817.060,00	129.534.559,00	99
Hak Arama Kültürünün Yaygınlaştırılması	4.719.000,00	4.294.735,00	91
Kişi Haklarının Korunması ve İdarenin İşleyişine Sağlanan Katkı	126.098.060,00	125.239.824,00	99
YÖNETİM VE DESTEK PROGRAMI	29.408.100,00	28.168.359,00	96
Üst Yönetim İdari ve Mali Hizmetler	29.408.100,00	28.168.359,00	96
TOPLAM	160.225.160,00	157.702.918,00	98

Kurumumuzda Genel Sekreterlik ve Başdenetçilik olmak üzere iki harcama birimi vardır. Harcama birimlerimizin 2023 yılında ödenek ve harcama durumlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 11: 2023 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 Ödeneğine Oranı (%)
01.1	Personel Giderleri	4.471.842,00	4.471.841,00	99
02.1	Sos. Güv. Kur. Dev. Prim. Gid.	234.942,00	234.942,00	99
03.3	Yolluklar	1.445.000,00	1.186.408,00	82
03.6	Temsil Tanıtma	1.470.000,00	1.452.682,00	99
TOPLAM		7.621.784,00	7.345.873,00	96

Tablo 12: 2023 Yılı Genel Sekreterlik Harcama Birimi Ekonomik Kod 2. Düzeye Göre Ödenek ve Harcama Dağılımı TL

	Toplam Ödenek	Harcama	Gerçekleşme Yüzdesi %
01.1 Personel Gideri	61.938.158,00	61.874.356,00	99,90
01.2 Sözleşmeli Personel	3.306.000,00	3.214.097,00	97,22
01.3 İşçiler	27.540.000,00	27.468.321,00	99,74
02.1 Sosyal Güv. Kur. Dev. Prim Gid.	7.377.819,00	7.329.765,00	99,35
02.2 Sözleşmeli Personel SGK	599.239,00	599.239,00	100,00
02.3 İşçi SGK	5.763.060,00	5.762.957,00	99,99
03.2 Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	4.930.000,00	4.858.864,00	98,56
03.3 Yolluklar	1.780.000,00	1.655.646,00	93,01
03.4 Görev Giderleri	86.000,00	13.941,00	16,21
03.5 Hizmet Alımları	12.472.000,00	12.470.015,00	99,98
03.6 Temsil Tanıtma	24.000,00	0,00	0,00
03.7 Menkul Mal Gayrimaddi Hak Alım Bakım ve Onarım Giderleri	677.100,00	676.284,00	99,88
03.8 Gayrimenkul Mal Bakım ve Onarım Giderleri	89.000,00	66.144,00	74,32
05.1 Görev Giderleri	2.006.000,00	1.556.408,00	77,59
05.3 Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yapılan Transferler	1.001.000,00	981.900,00	98,09
05.6 Yurt Dışına Yapılan Transferler	214.000,00	177.796,00	83,08
06.1 Mamul Mal Alımları	1.400.000,00	1.068.805,00	76,34
06.3 Gayri Maddi Hak Alımları	1.000.000,00	359.507,00	35,95
06.7 Gayrimenkul Büyük Onarım Giderleri	20.400.000,00	20.223.000,00	99,13
TOPLAM	152.603.376,00	150.357.045,00	98,53

Kurumumuzun yatırım programı ödenekleri ihtiyaçlar doğrultusunda her yıl yenilenen bir yıllık projelerdir. Hizmet binası bakım onarım projesi, bir yıldan uzun süreli, iki yıllık olarak, 2022 yılında başlamış, hizmet binasının dış cephe tadilatı onarımı ile büyük çaplı onarım işleri 2023 yılında tamamlanmıştır. Kurumun hizmet binasının tefrişatı ve tadilatına ilişkin yıl içinde olabilecek diğer giderler muhtelif işler projesinde, yazılım ve donanım alımı kapsamında yapılması planlanan alımlar, bilgi sistemleri idame ve yenileme projesinde bütçelendirilmiştir.

Tablo 13: 2023 Yılı Sermaye Giderleri Ödenekleri**TL**

Proje Adı	2023 Toplam Ödenek	Gerçekleşen	Gerçekleşme (%)
Bilgi Sistemleri İdame ve Yenileme Projesi	2.400.000,00	1.428.312,00	59,51
✓ Donanım	1.400.000,00	1.068.805,00	
✓ Yazılım	1.000.000,00	359.507,00	
Hizmet Binası Bakım Onarımı Projesi	20.000.000,00	20.000.000,00	100,00
Muhtelif İşler Projesi	400.000,00	223.000,00	55,75
TOPLAM	22.800.000,00	21.651.312,00	94,96

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

"(1) Kurumun gelirleri şunlardır:

a) Türkiye Büyük Millet Meclisi bütçesinden alınacak Hazine yardımı.

b) Diğer gelirler.

(2) Kurum bütçesinden bu Kanun kapsamındaki görevlerin gerçekleştirilmesine ilişkin giderler yapılır." denilmektedir. Bu kapsamda 2023 yılı kurum gelir tahmini ve gerçekleşmesini gösteren tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 14: 2023 Yılı Bütçe Gelirleri**TL**

Ekonomik Kod	Gelir Türü	Bütçe Geliri Tahmini	Gerçekleşen	Toplam Gelir İçindeki Pay (%)
03.6	Lojman Kira Gelirleri	23.000,00	5.110,10	22,22
04.2	Merkezi Yönetim Bütçesine Dahil İdarelerden Alınan Bağış ve Yardımlar	152.858.000,00	152.858.000,00	100,00
05.3	Para Cezaları	10.000,00	137.964,72	1.379,65
05.9	Diğer Çeşitli Gelirler	480.000,00	203.934,08	42,49
TOPLAM		153.371.000,00	153.205.008,90	99,89

Ödenek ihtiyacını karşılamak amacı ile, 7456 sayılı Kanun kapsamında 38.000.000,00 TL ekleme, 7427 sayılı 2023 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu hükümleri kapsamında, 6.854.160,00 TL likit karşılığı ödenek kaydı işlemi yapılmıştır.

2024-2026 Dönemi Bütçesi

Tasarruf anlayışı içerisinde hazırlanan 2024 yılı bütçesinde, Kurumumuzun hizmet kalitesinin daha yüksek standartlarda gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

Kurumumuza 7489 sayılı 2024 Yılı Merkezi Yönetim Bütçe Kanunu ile 235.974.000,00 TL ödenek tahsis edilmiştir. Söz konusu bu ödeneklerin dağılımı aşağıdaki gibidir:

Tablo 15: 2024 Yılı Bütçe Ödeneklerinin Dağılımı

TL

	2024 Bütçe Ödenekleri
Personel Giderleri	167.731.000,00
SGK'ya Devlet Primi Giderleri	21.600.000,00
Mal ve Hizmet Alım Giderleri	30.867.000,00
Cari Transferler	4.776.000,00
Sermaye Giderleri	11.000.000,00
TOPLAM	235.974.000,00

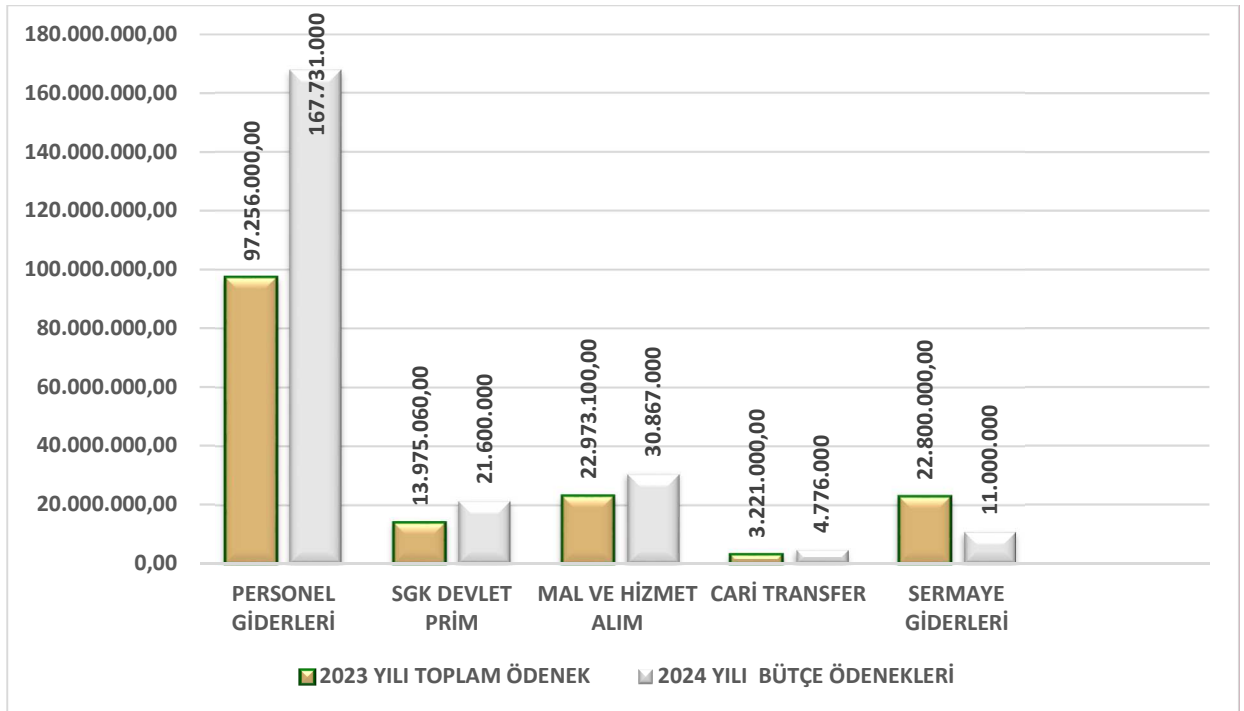
2023 Yılı ile 2024 Yılı Bütçesinin Kıyaslanması

2023 yılı ile 2024 yılı bütçesi kıyaslanırsa;

2024 yılı bütçemizde; bir önceki yılın bütçesine göre meydana gelen artışlar ihtiyaçlarla ilgili yapılan hesaplamalar sonucu belirlenmiş olup, makul ölçülerdedir. Hizmet Binası Bakım Onarımı Projesi ödenekleri 2023 yılı bütçesinde yer almaktadır, yıl içinde proje tamamlanmış olup, 2024 yılında tekrar teklif edilmemiştir. Bu nedenle yatırım bütçe ödeneklerinde bir önceki yıla göre azalış vardır. 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: 2023 ve 2024 Yılları Karşılaştırmalı Bütçe Ödenekleri

TL



3. MALİ 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 2022 yılı Faaliyet Raporumuz, Strateji ve Bütçe Başkanlığı ile Sayıştay'a gönderilmiş, internet sitemizde yayımlanması suretiyle de kamuoyuna duyurulmuştur.

Kurumumuzun 2022 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 : 2023

PROGRAM ADI	ALT PROGRAM ADI	ALT PROGRAM HEDEFLERİ	İLİŞKİLİ OLDUĞU STRATEJİK AMAÇ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU	KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI	Bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturularak idarenin hukuka, hakkaniyete, insan haklarına ve iyi yönetim ilkelerine aykırı faaliyetlerine karşı kişilerin haklarının korunması ve idarenin işleyişine katkı sağlanması	<ul style="list-style-type: none">• Kişi haklarının korunmasını sağlamak ve idarenin işleyişine katkı sunmak• Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek
	HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI	Hak arama yollarının etkin bir şekilde tanıtılması ve toplumdaki haklar kültürünün kökleştirilmesi	<ul style="list-style-type: none">• Hak arama kültürünü yaygınlaştırmak• Kurumsal yapılandırmayı güçlendirmek

1.1 KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI VE İDARENİN İŞLEYİŞİNE SAĞLANAN KATKI ALT PROGRAMI

Alt Program Adı:	Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişine sağlanan katkı
Alt Programın Kapsamı:	Söz konusu alt programla Kurum, 6328 sayılı 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	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.722	1.341	1.972	1.355	1.368	1.381

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans 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.

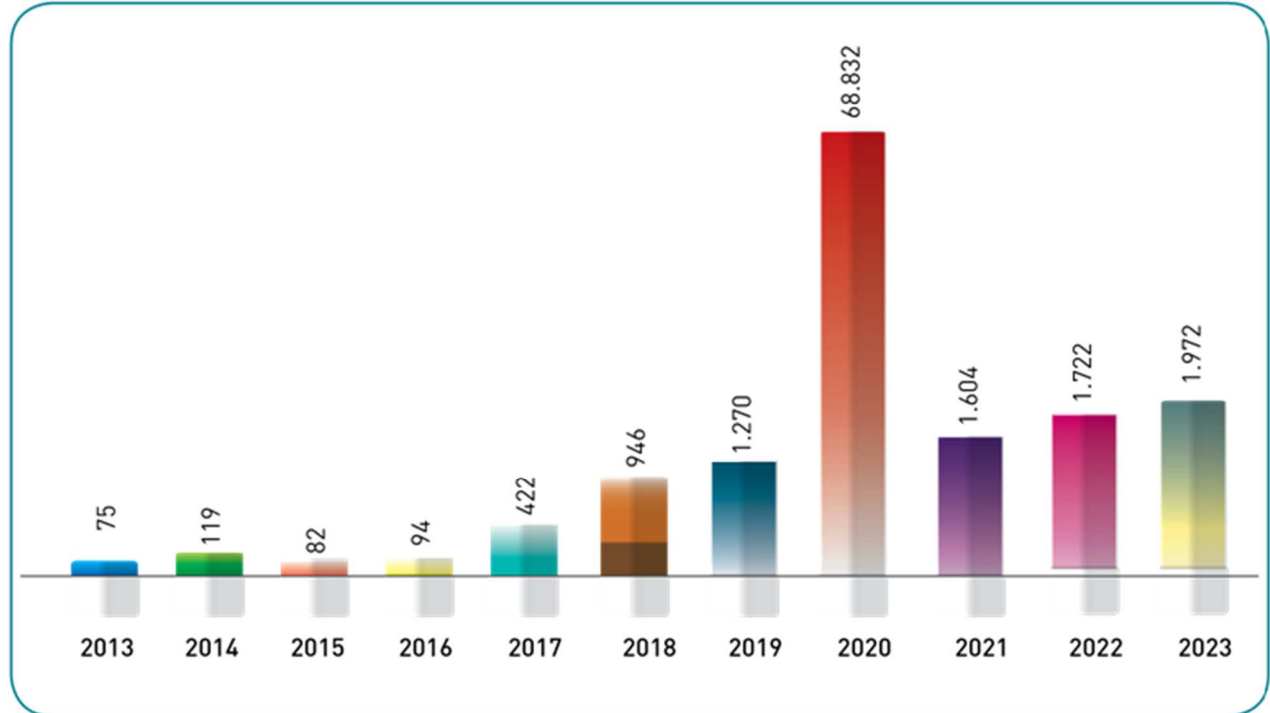
Bu kapsamda, 2013-2017 yılları arasındaki 5 yıllık dönemde Kurumumuzca toplam 792 adet tavsiye kararı verilmişken, 2018 yılında 5 yılın toplamından daha çok tavsiye kararı verilerek tavsiye kararı sayısı 946 olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında da verilen tavsiye kararı sayısında ciddi bir artış olmuş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

2023 yılına bakıldığında ise; 1.384 adet tavsiye, **588** adet kısmen tavsiye kısmen ret olmak üzere toplam **1.972** adet tavsiye yönünde karar verilmiştir.

Tablo 16: Yıllar İtibariyle Tavsiye, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Dağılımları

Karar Türü	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
Tavsiye Kararı	64	93	56	62	245	677	860	68.128	1.201	1.097	1.384	73.867
K.Tavsiye K. Ret Kararı	11	26	26	32	177	269	410	704	403	625	588	3.271
TOPLAM	75	119	82	94	422	946	1.270	68.832	1.604	1.722	1.972	77.138

Şekil 11: Yıllar İtibariyle Tavsiye, Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Dağılımları



2023 yılında tavsiye yönünde verilen **1.972** adet kararımızın; 1.734 adedi hakkında uyulup uyulmayacağı yönünde bilgi verilmişken, 6 adedi hakkında kararın değerlendirme aşamasında olduğu iletilmiştir. 232 adet karara ilişkin olarak ise henüz bir cevap verilmemiş olup idarelerin yasal yanıt verme süreleri devam etmektedir.

Kararlarımıza ilişkin cevap veren **1.734** idarenin cevapları değerlendirildiğinde ise;

- ◇ 1.344 idare kararımıza uyacağını belirtmiş,
- ◇ 390 idare ise gerekçe bildirmiştir.

Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde Kurumumuzun verdiği tavsiye kararlara uyum oranı 2023 yılı sonu itibariyle **%77,51** olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 17: 2023 Yılı İdarenin Uyuma Oranına Göre Dağılımı

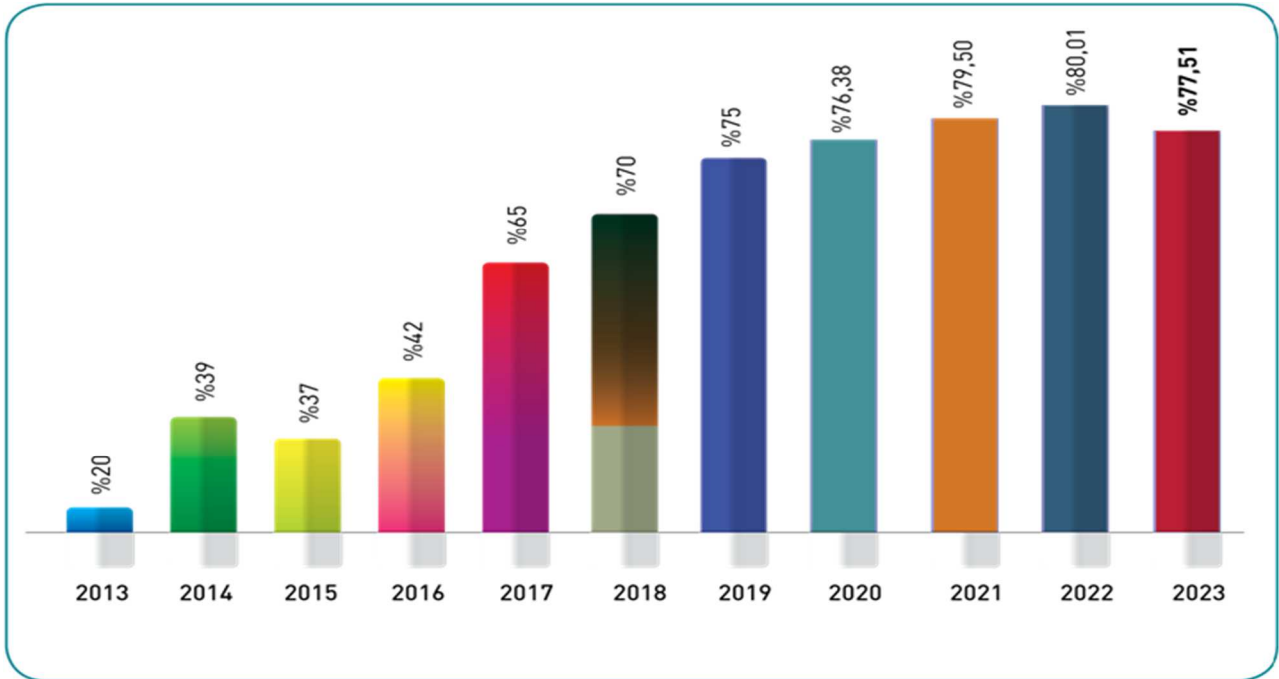
Tavsiye Kararlarına İdarenin Yaklaşımı	2023	Yüzdesi (%)
Uyuldu	1.344	%77,51
Gerekçe bildirdi	390	%22,49

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 da %80,01 olarak gerçekleşmiştir. 2023 yılında ise uyum oranı **%77,51 olmuştur.**

Tablo 18: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları

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

Şekil 12: Yıllar İtibariyle Tavsiye Kararlarına Uyuma Oranları



1.1.2 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.916	3.900	4.336	3.940	3.980	4.020

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

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

“Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’te” 02.03.2017 tarihli ve 29995 sayılı Resmi Gazete’de 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 da 2.194 olmuştur. **2023 yılına bakıldığında ise toplam “Çözüme Kavuşturulan Dosya Sayısı” 2.364** olup bunların 1.386 adedi Dostane Çözüm Kararı ile 978 adedi ise Gönderme Kararı ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 19: 2023 Yılında Dostane Çözüm Yoluyla Çözüme Kavuşturulan Dosya Dağılımı

	Dostane Çözüm Kararı İle	Gönderme Kararı İle	TOPLAM
Dostane Çözümle Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	1.386	978	2.364
	58,63%	41,37%	

Diğer yandan dostane çözüm yoluyla çözüme kavuşturulamayan başvurular hakkında da tavsiye kararı veya kısmen tavsiye kısmen ret kararı verilmektedir. Kurumumuzca 2023 yılında 588'i kısmen tavsiye kısmen ret kararı olmak üzere toplam **1.972** adet tavsiye yönünde karar verilmiştir. **Tüm bu hususlar kapsamında Kurumumuzca 2023 yılında çözüme kavuşturulan başvuru sayısı 4.336 olarak gerçekleşmiştir.**

Tablo 20: 2023 Yılında Çözüme Kavuşturulan Başvuru Dağılımı

Çözüme Kavuşturulan Başvurular	2023
Tavsiye Kararı ile	1.384
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı İle	588
Dostane Çözüm Yöntemi İle	2.364
Toplam	4.336

1.1.3 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyişi bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	18.094	20.372	19.289	20.575	20.781	20.988

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

Hesaplama Yöntemi: Kuruma ulaşan tüm şikâyet başvuruları içinden ilgili dönemde 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

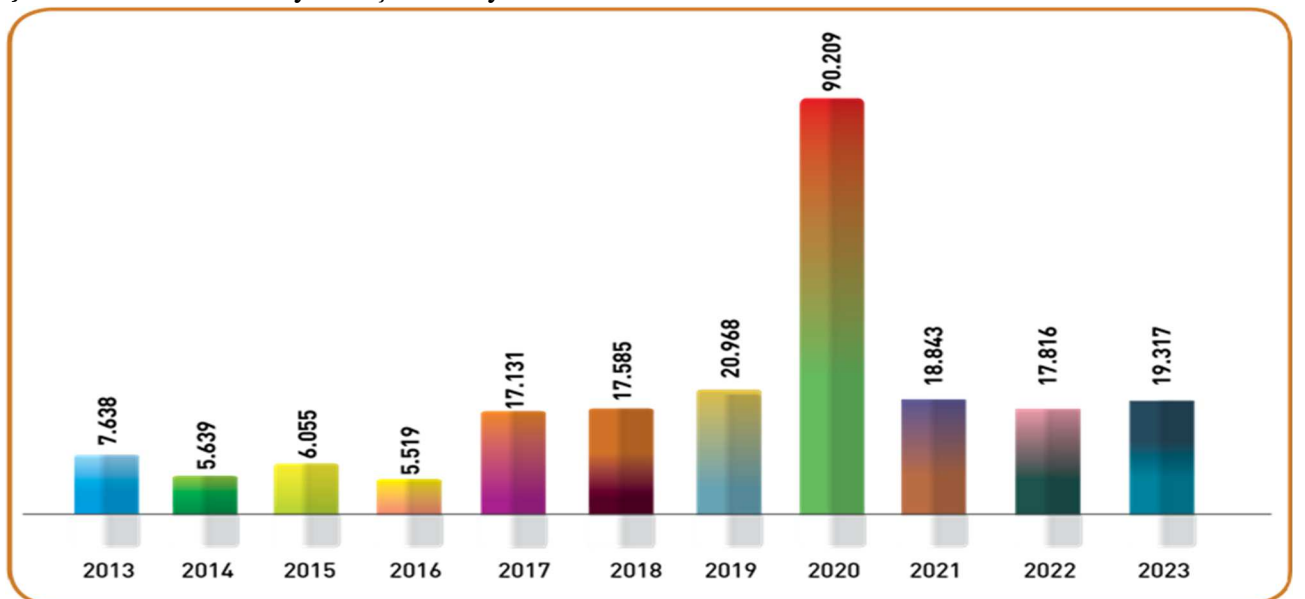
Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuza 2023 yılında 19.317 adet olmak üzere Kurumumuza 2013 yılından itibaren toplam **226.720** başvuru yapılmıştır.

Tablo 21: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

Yıl/Tarih	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Toplam
Şikâyet Sayısı	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	20.968	90.209	18.843	17.816	19.317	226.720

Şekil 13: Yıllar İtibariyle Başvuru Sayıları

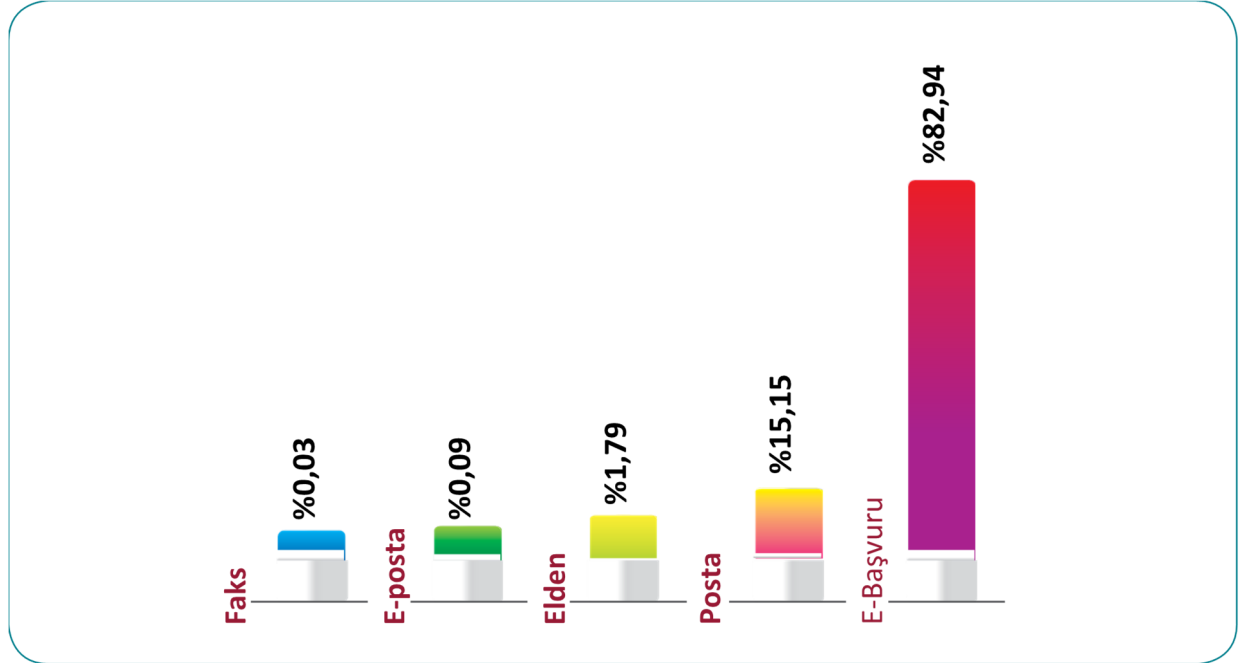


2023 yılında da yapılan başvuruların **%82,94'ü** “e-Başvuru” sistemi ile **%15,15'i** ise posta vasıtası ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 22: 2023 Yılı Şikâyetlerinin Başvuru Şekillerine Göre Dağılımı

Başvuru Şekli	Sayı	Yüzde %
Faks	6	0,03%
Elden	345	1,79%
Posta	2.927	15,15%
E-Başvuru	16.022	82,94%
E-posta	17	0,09%
TOPLAM	19.317	

Şekil 14: 2023 Yılı Şikâyetlerin Başvuru Şekillerine Göre Dağılım (%)



2023 yılında yapılan şikâyet başvuruları konu bazlı değerlendirildiğinde **en fazla başvuru %25,86** ile kamu personel rejimi alanında yapılmış, bunu %17,59 ile adalet, milli savunma ve güvenlik, %13,32 ile çalışma ve sosyal güvenlik, %8,78 ile mahalli idarelerce yürütülen hizmetler, %7,53 ile eğitim-öğretim, gençlik ve spor ve %5,24 ile de ekonomi, maliye ve vergi alanları takip etmiştir.

Tablo 23: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

Konu/Alan	Sayı	Yüzde %
Kamu personel rejimi	4.995	25,86%
Adalet, milli savunma ve güvenlik	3.398	17,59%
Çalışma ve sosyal güvenlik	2.573	13,32%
Mahallî idarelerce yürütülen hizmetler	1.696	8,78%
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1.455	7,53%

Konu/Alan	Sayı	Yüzde %
Ekonomi, maliye ve vergi	1.012	5,24%
Kamu personel rejimi-1 (İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunu'ndan ve İş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin alt konular)	572	2,96%
Ulaştırma, basın ve iletişim	540	2,80%
Orman, su, çevre ve şehircilik	451	2,33%
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	416	2,15%
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	346	1,79%
Engelli hakları	340	1,76%
Sağlık	316	1,64%
Mülkiyet hakkı	314	1,63%
Sosyal hizmetler	285	1,48%
Çocuk hakları	223	1,15%
İnsan hakları	215	1,11%
Gıda, tarım ve hayvancılık	77	0,40%
Diğer konu ve alanlar	30	0,16%
Ailenin korunması	28	0,14%
Bilim, sanat, kültür ve turizm	19	0,10%
Kadın hakları	16	0,08%
TOPLAM	19.317	

Şekil 15: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Göre Dağılımı (%)



Kurumumuza 2023 yılında yapılan toplam 19.317 adet şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru %14,38'lik oranla Adalet Bakanlığına yönelik gerçekleşirken, bunu %11,74 ile Mahalli İdarelere, %9,82 ile Milli Eğitim Bakanlığına, %8,47 ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, %6,00 ile Üniversite ve Fakültelele, %5,96 ile Sağlık Bakanlığına, %5,72 ile Sosyal Güvenlik Kurumuna yönelik şikâyetler takip etmiştir

Tablo 24: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İdarelere Göre Dağılımı

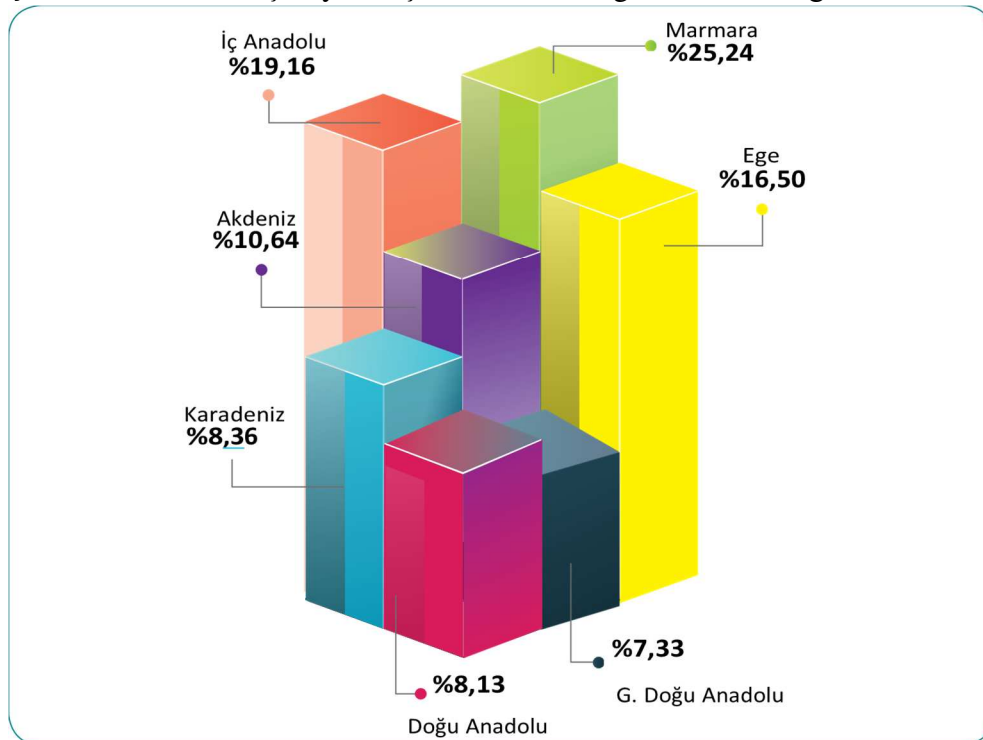
İdarenin Adı	Sayı	Yüzde %
Adalet Bakanlığı	2.777	14,38%
Mahalli İdareler	2.268	11,74%
Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)	1.897	9,82%
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	1.637	8,47%
Üniversite ve Fakülteler	1.159	6,00%
Sağlık Bakanlığı	1.152	5,96%
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı (SGK)	1.104	5,72%
Valilik-Kaymakamlık	418	2,16%
İçişleri Bakanlığı	352	1,82%
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	334	1,73%
Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM)	292	1,51%
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)	257	1,33%
Milli Savunma Bakanlığı (MSB)	234	1,21%
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	219	1,13%
Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı (TÜRMOB)	218	1,13%
Banka ve Finans Kuruluşları	210	1,09%
Hazine ve Maliye Bakanlığı	198	1,03%
Doğal Afet Sigortaları Kurumu Başkanlığı	194	1,00%
Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)	190	0,98%
Gençlik ve Spor Bakanlığı	184	0,95%
Ticaret Bakanlığı	158	0,82%
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı (BTK)	151	0,78%
Tarım ve Orman Bakanlığı	148	0,77%
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	139	0,72%
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı	118	0,61%
Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM)	111	0,57%
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	108	0,56%
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	91	0,47%
Diğer	2.999	15,53%
TOPLAM	19.317	

Kurumumuza 2023 yılında yapılan başvurular bölgelere göre değerlendirildiğinde en fazla başvuru **%25,24 ile Marmara Bölgesinden** yapılırken; bunu %19,16 ile İç Anadolu Bölgesi, %16,50 ile Ege Bölgesi ve %10,64 ile de Akdeniz Bölgesi izlemiştir.

Tablo 25: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

Bölgenin Adı	Sayı	Yüzde %
Marmara Bölgesi	4.875	25,24%
İç Anadolu Bölgesi	3.701	19,16%
Ege Bölgesi	3.187	16,50%
Akdeniz Bölgesi	2.055	10,64%
Karadeniz Bölgesi	1.615	8,36%
Doğu Anadolu Bölgesi	1.571	8,13%
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1.416	7,33%
Adresi yok	762	3,94%
Yurtdışı	135	0,70%
TOPLAM	19.317	

Şekil 16: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının Bölgelere Göre Dağılımı

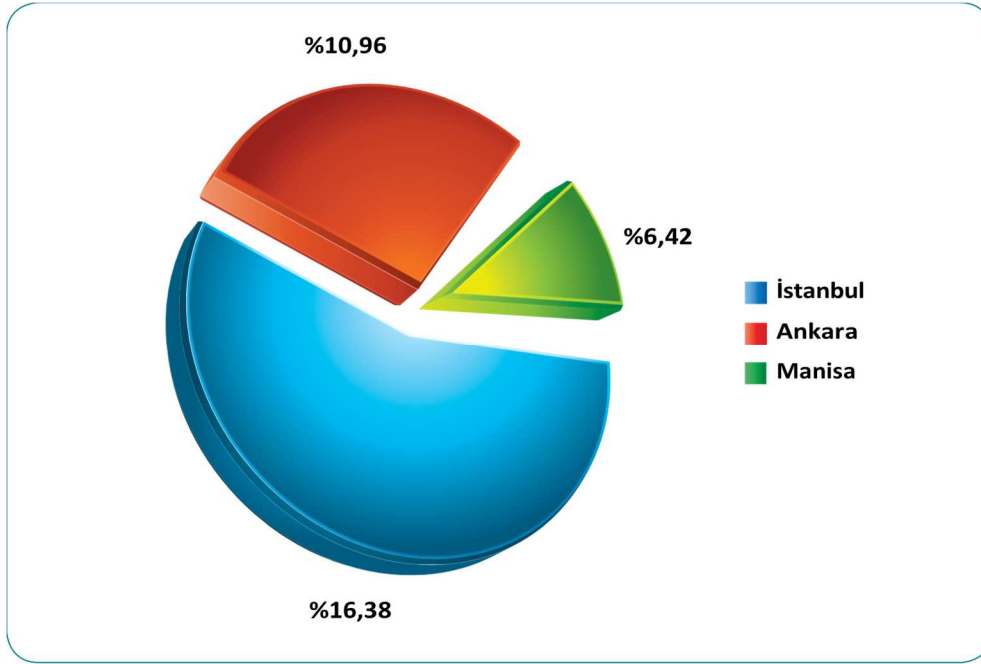


2023 yılında başvuruların en fazla yapıldığı il önceki yıllarda da olduğu gibi %16,38 ile İstanbul olup bunu %10,96 ile Ankara ve %6,42 ile Manisa takip etmiştir

Tablo 26: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı

İlin adı	Sayı	Yüzde %
İstanbul	3.164	16,38%
Ankara	2.118	10,96%
Manisa	1.241	6,42%
İzmir	1.052	5,45%
Adana	558	2,89%
Konya	522	2,70%
Bursa	453	2,35%
Antalya	421	2,18%
Kocaeli	404	2,09%
Samsun	364	1,88%
Diğer	9.020	46,69%
Toplam	19.317	

Şekil 17: 2023 Yılı Şikâyet Başvurularının İllere Göre Dağılımı



Şikâyet başvuruları, “Kamu Denetçilerinin İş Bölümüne İlişkin Yönerge” kapsamında Kamu Denetçileri arasında yapılan konu, alan dağılımına göre incelenmekte olup bu kapsamda Kamu Denetçilerine havale edilen başvuruların 31 Aralık 2023 tarihi itibarıyla dağılımı aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 27: Kamu Denetçilerinin Konu ve Alanları Dağılımı

Kamu Denetçisi Sn.Yahya AKMAN	<ol style="list-style-type: none">1. Orman, su, çevre ve şehircilik2. Mülkiyet hakkı3. Gıda, tarım ve hayvancılık4. Adalet, milli savunma ve güvenlik5. Sağlık
Kamu Denetçisi Sn. Fatma BENLİ YALÇIN	<ol style="list-style-type: none">1. Ulaştırma, basın ve iletişim2. Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler3. İnsan hakları4. Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları
Kamu Denetçisi Sn. Arif DÜLGER	<ol style="list-style-type: none">1. Eğitim-öğretim, gençlik ve spor2. Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret3. Bilim, sanat, kültür ve turizm4. Ekonomi, maliye ve vergi5. Diğer konu ve alanlar
Kamu Denetçisi Sn. Sadettin KALKAN	<ol style="list-style-type: none">1. Kamu personel rejimi
Kamu Denetçisi Sn. Celile Özlem TUNÇAK	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışma ve sosyal güvenlik2. Engelli hakları3. Kadın hakları4. Çocuk hakları5. Sosyal hizmetler6. Ailenin korunması7. Kamu personel rejimine ilişkin konulardan; İdarede işçi statüsünde çalışanların İş Kanunu'ndan ve iş akdinden kaynaklanan haklarına ilişkin konular

Tablo 28: 2023 Yılı Denetçi Bazlı Havale Edilen Şikâyet Dağılımı

Kamu Denetçisi	Sayı	Yüzde %
Yahya AKMAN	4.556	23,59%
Fatma BENLİ YALÇIN	2.797	14,48%
Arif DÜLGER	2.931	15,17%
Sadettin KALKAN	4.995	25,86%
Celile Özlem TUNÇAK	4.037	20,90%
İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi	1	0,01%
Toplam	19.317	

2023 Yılı Dosya Bilgileri

2023 yılında, yıl içerisinde alınan 19.317 başvuru ve 2022 yılından devreden 1.764 başvuru olmak üzere toplam **21.081** adet şikâyet başvurusu değerlendirilmek üzere işleme alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan toplam 21.081 adet şikâyet başvurusunun **19.289** tanesi (%91,50'si) Kurumumuz tarafından sonuçlandırılmış olup, 1.792 adet şikâyet başvurusunun incelenmesine devam edilmektedir. Diğer yandan, yapılan ön değerlendirme sonucunda 2.362 adet kendi içerisinde konu ve sebep bakımından aynı olan şikâyet başvurusu hakkında Birleştirme Kararı verilerek tek dosya üzerinden incelemeye devam edilmiştir.

Tablo 29: 2023 Yılı Dosya Verileri

2022 Yılından Devreden Dosya Sayısı	2023 Yılında Dağıtılmış Dosya Sayısı	Toplam	2023 Yılında Sonuçlandırılan Dosya Sayısı	İşlemi Devam Eden Dosya Sayısı
1.764	19.317	21.081	19.289	1.792

Kurumumuza yapılan şikâyet başvurularının incelenmesi neticesinde 31 Aralık 2023 tarihi itibariyle Kurumumuz tarafından sonuçlandırılan **19.289** adet başvuruya ilişkin olarak;

- % **38,81** oranında “Gönderme Kararı”,
- % **31,94** oranında “İncelenemezlik Kararı”
- % **8,19** oranında “Dostane Çözüm Kararı”,
- % **0,40** oranında “Başvurunun Geçersiz Sayılması”,
- % **1,72** oranında ise “Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar”,
- % **8,18** oranında ise “Tavsiye Kararı”,
- % **6,30** oranında ise “Ret Kararı”,
- % **3,47** oranında ise “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 genişletme çabası ve yargı organlarınca incelemesi devam eden veya sonuçlandırılmış başvuruların Kurumumuzca incelenememesi yer almaktadır.

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

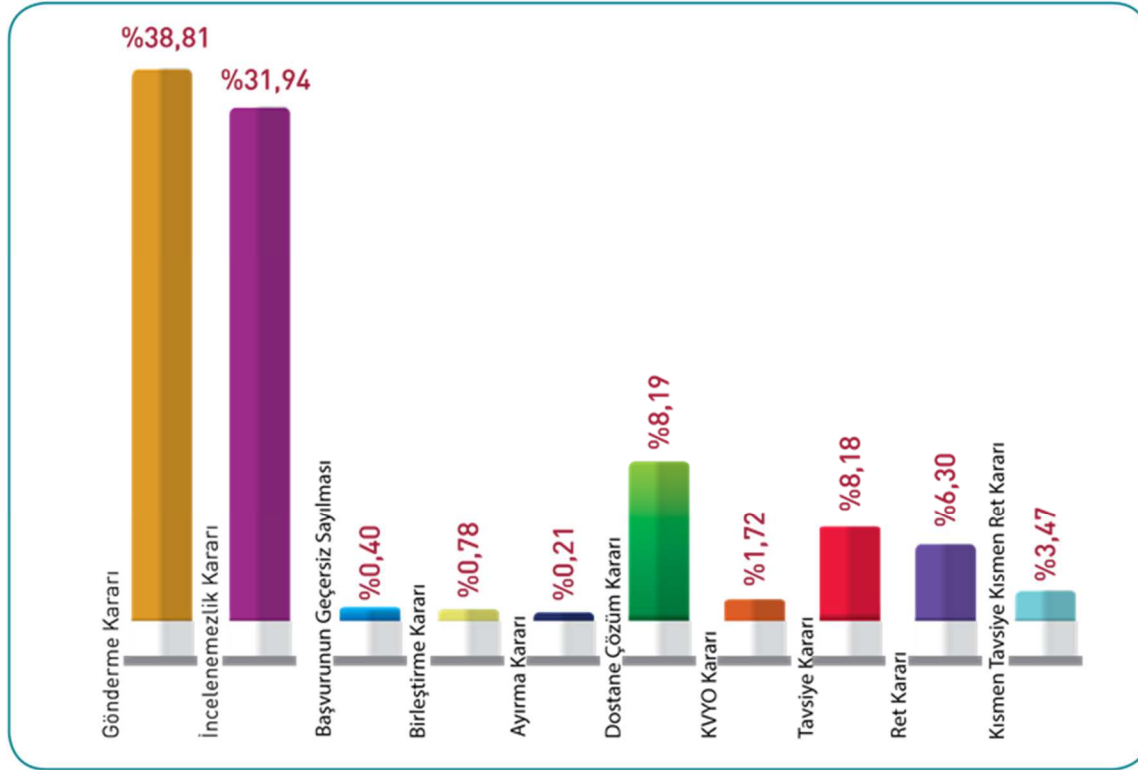
Gönderme karar oranının yüksek olmasının sebebi ise 6328 sayılı Kanun'da, idari başvuru yollarının tüketilmesinin şikâyet başvurularının incelenebilmesi için zaruri bir şart olarak düzenlenmiş olmasından kaynaklanmaktadır.

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

Tablo 30: 2023 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Gönderme Kararı	6.570	38,81%
İncelenemezlik Kararı	5.407	31,94%
Başvurunun Geçersiz Sayılması	67	0,40%
Birleştirme Kararı	132	0,78%
Ayrırma Kararı	36	0,21%
Dostane Çözüm Kararı	1.386	8,19%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	291	1,72%
Tavsiye Kararı	1.384	8,18%
Ret Kararı	1.066	6,30%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	588	3,47%
Karar Toplamı	16.927	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	2.362	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	19.289	

Şekil 18: 2023 Yılı Karar Türlerine Göre Dağılım



2023 yılında Kamu Başdenetçisi, Kamu Denetçileri ile İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi tarafından incelenen dosya sayısı ile verilen kararlara ilişkin istatistikler aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

Tablo 31: Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı
Tavsiye Kararı	1.384
Ret Kararı	1.066
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı	588
Toplam	3.038

Tablo 32: Kamu Denetçisi Yahya Akman Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	13	0,29%
Birleştirme Kararı	6	0,13%
Dostane Çözüm Kararı	268	5,96%
Gönderme Kararı	2.100	46,70%
İncelenemezlik Kararı	1.581	35,16%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	20	0,44%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	258	5,74%
Ret Karar Önerisi	131	2,91%
Tavsiye Karar Önerisi	120	2,67%
Karar Toplamı	4.497	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	87	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	4.584	

Tablo 33: Kamu Denetçisi Fatma Benli Yalçın Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	8	0,31%
Birleştirme Kararı	24	0,94%
Dostane Çözüm Kararı	456	17,81%
Gönderme Kararı	974	38,03%
İncelenemezlik Kararı	916	35,77%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	48	1,87%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	14	0,55%
Ret Karar Önerisi	53	2,07%
Tavsiye Karar Önerisi	68	2,66%
Karar Toplamı	2.561	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	210	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	2.771	

Tablo 34: Kamu Denetçisi Arif Dülger Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	6	0,21%
Birleştirme Kararı	17	0,60%
Dostane Çözüm Kararı	96	3,39%
Gönderme Kararı	1.298	45,78%
İncelenemezlik Kararı	834	29,42%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	51	1,80%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	30	1,06%
Ret Karar Önerisi	240	8,47%
Tavsiye Karar Önerisi	263	9,28%
Karar Toplamı	2.835	
Birleştirme Karar ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	267	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	3.102	

Tablo 35: Kamu Denetçisi Sadettin Kalkan Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde%
Ayırma Kararı	3	0,08%
Birleştirme Kararı	76	1,99%
Dostane Çözüm Kararı	166	4,34%
Gönderme Kararı	1.240	32,40%
İncelenemezlik Kararı	1.290	33,71%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	100	2,61%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	65	1,70%
Ret Karar Önerisi	316	8,26%
Tavsiye Karar Önerisi	571	14,92%
Karar Toplamı	3.827	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	1.770	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	5.597	

Tablo 36: Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak Tarafından Verilen Kararlar

Karar Türleri	Sayı	Yüzde %
Ayırma Kararı	6	0,20%
Birleştirme Kararı	9	0,29%
Dostane Çözüm Kararı	400	13,01%
Gönderme Kararı	956	31,10%
İncelenemezlik Kararı	785	25,54%
Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar	72	2,34%
Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Karar Önerisi	218	7,09%
Ret Karar Önerisi	290	9,43%
Tavsiye Karar Önerisi	338	11,00%
Karar Toplamı	3.074	
Birleştirme Kararı ile Sonuçlanan Dosya Sayısı (+)	28	
Sonuçlanan Toplam Dosya Sayısı	3.102	

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

Karar Türleri	Sayı
Başvurunun Geçersiz Sayılması	67
Toplam	67

1.1.4 Performans Göstergeleri

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	34	21	55	23	25	27

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

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 2023 yılında personelimize yönelik olarak 55 adet eğitim ve faaliyet gerçekleştirilmiştir. Bu anlamda, 2023 yılı içinde bir önceki seneye oranla yaklaşık %45 daha fazla eğitim ve faaliyet düzenlenmiştir.

2023 yılında gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinin hedef kitlesi uzmanlardan yardımcı personele kadar çeşitlilik göstermiştir. Bu eğitim ve faaliyetlerden bazıları; uzman yardımcılarının diğer kurumların iş ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olmaları amacıyla “Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programları”, ombudsman kararları üzerinde yeknesaklığı sağlamak ve kararların niteliğini artırmak hedefiyle “Ombudsman Kararları Üzerine Klinik Çalışmalar”, cezaevlerinden gelen başvurulara vakıf olmaları amacıyla “Ceza İnfaz Kurumları Ziyareti”, tez dönemlerine hazırlık olması maksadıyla “Millet Kütüphanesi Tanıtımı ve Ziyareti”, entelektüel bakış açılarının zenginleşmesini sağlamak için “Periyodik Kitap Okuma Münazaraları”, yardımcı personeli odağına alan “Gıda ve Sağlık İçin Hijyen Eğitimi”, idari personel için “İş Hayatında İletişim Eğitimi”, sürekli işçi kadrosundaki personelin haklarını öğrenmesi maksadıyla “Toplu İş Sözleşmesi Eğitimi” ile başta kurum uzmanları olmak üzere tüm personeli kapsayacak şekilde düzenlenen çeşitli konferans ve toplantılardır.

Diğer yandan Kurumumuzun akademi ile ilişkisi çok boyutlu olarak sürdürülmekte olup, bu minvalde, Başkent Üniversitesi ile gerçekleştirilen protokole ek olarak Kurum personelimizin, ilgili Üniversitenin kütüphanesinden protokol süresince istifade edebilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığının 2023/1 sayılı genelgesiyle “Mevlâna Yılı” kapsamında Ombudsman Akademik

Dergimizin 19. sayısı için tüm üniversitelerimize yazı gönderilerek, başta Mevlâna olmak üzere kadim medeniyetimizin öncü düşün insanları ile ilgili makalelere yer verilmesi kararlaştırılmıştır.

Bununla birlikte özellikle kamu yönetimi, iyi yönetim, ombudsmanlık ve sosyal bilimler alanında mihenk taşı olmuş konulardaki çalışmalar yayınlanan Ombudsmanlık Akademik Dergimiz, ilk yayınından bugüne 18 sayı, 10 yıl, 146 hakemli makale, 362.730 makale indirilme ve gösterim sayısı ile meşaleyi ön sıralarda taşımaktadır. Dergimizin kadrosu gün geçtikçe zenginleşmekte olup, bu sayede her sayıda daha kapsamlı ve güncel gelişmelerle hukuku temel alan, adaleti merkezine yerleştiren, hak perspektifli bir bakış açısının peşinden koşulmaktadır.

Bu anlamda, personelin yetkinliğinin artırılması kapsamında her ay ortalama 4 adet eğitimin verildiği 2023 yılında yapılan faaliyetlerden bazıları aşağıda yer almaktadır:

- ❖ Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (2-3 Şubat)
- ❖ “Uluslararası Sözleşmeler ve Türkiye’nin Bakışı” Konulu Konferans (6 Şubat)
- ❖ Ombudsman Kararları Üzerine Klinik Çalışmalar (Şubat- Mart)
- ❖ Toplu İş Sözleşmesi Eğitimi (1 Mart)
- ❖ Gıda ve Sağlık İçin Hijyen Eğitimi (3 Mart)
- ❖ UNICEF Afet Eğitimi (15 Mart)
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (20 Mart)
- ❖ İş Hayatında Etkili İletişim Eğitimi (21-22 Mart)
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı –II (27 Mart)
- ❖ Göç İdaresi Başkanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (16 Mayıs)
- ❖ Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (16 Mayıs)
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı -III (17 Mayıs)
- ❖ İller İdaresi Genel Müdürlüğü Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (17 Mayıs)
- ❖ İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (23 Mayıs)
- ❖ UNICEF ve KDK İşbirliğinde Çocuk Hakları ve Çocuk Katılımı Eğitimi (20 Haziran)
- ❖ UNICEF ve KDK İş Birliğinde İletişim Eğitimi Programı (21-22 Haziran)
- ❖ Türkiye Belediyeler Birliği Bilgi ve Deneyim ve Paylaşım Programı (17 Ekim)
- ❖ Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (18 Ekim)
- ❖ Yeşilay Bağımlılıkla Mücadele Konusunda Farkındalık Semineri (26 Ekim)
- ❖ Bilgi Güvenliği ve Kişisel Veri Yönetim Sistemi Farkındalık Eğitimi (10 Kasım)
- ❖ Kişisel Verileri Koruma Kurumu Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (10 Kasım)
- ❖ RTÜK Bilgi ve Deneyim Paylaşım Programı (17 Kasım)
- ❖ Engelli Hakları İstişare Toplantısı (22 Kasım)
- ❖ Kamu İhale Kurumu Bilgi ve Deneyim ve Paylaşım Programı (30 Kasım)
- ❖ Oryantasyon Eğitimi (29 Kasım)
- ❖ Atölye Çalışması (30 Kasım)

1.2 HAK ARAMA KÜLTÜRÜNÜN YAYGINLAŞTIRILMASI ALT PROGRAMI

Alt Program Adı:	Hak arama kültürünün yaygınlaştırılması
Alt Programın Kapsamı:	Kişilerin haklarının neler olduğunu bilmesi, bunların ihlali durumunda başvuru mekanizmalarına yönelebilmeleri ve hak arama yaklaşımını içselleştirmeleri demokratik hukuk devletinin varlığı bakımından önem arz etmektedir. Bu doğrultuda Kurum, bir taraftan temel hak ve hürriyetlerin geniş kitleler nezdinde bilinirliğini artırmayı hedeflerken, diğer taraftan, kamu denetçisine başvurma hakkı başta olmak üzere, tüm hak arama yollarının kamuoyuna tanıtılmasına çabalamaktadır. Söz konusu alt programın da benimsediği bu durum, hak arama kültürünün toplumda yaygınlaşması sonucunu doğuracak ve böylece Kamu Denetçiliği Kurumunun da tanınmasına olumlu yönde katkı sunacaktır. Ayrıca ücretsiz başvuru imkânı sunan Kurumun hak arama kültürünün gelişmesine yönelik faaliyetleri, yargı mercilerinin iş yükünü azaltmaktadır.

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

1.2.1 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	67	39	49	43	47	51

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

Kurumumuz kadın, çocuk, engelli, sığınmacı gibi dezavantajlı gruplara yönelik olarak 2023 yılında toplam **49** faaliyet gerçekleştirmiş olup; bunlardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

✚ Sığınmacı, mülteci gibi dezavantajlı gruplar kapsamında 2023 yılında;

- ❖ Kurumumuz ve Avrupa Birliği tarafından 11 Ocak 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Külliyesi'nde Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın da katıldığı **“21'inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği”** Konulu “Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı” düzenlenmiştir. Filipinler'den Peru'ya, Asya'dan Afrika'ya, Türk dünyasından Avrupa'ya kadar 41 ülkeden 70'e yakın Ombudsman ve insan hakları savunucusunun katıldığı konferansta; insan haklarının korunması ve gelişmesinde ülke Ombudsmanlıklarının ve insan hakları temsilcilerinin üstleneceği sorumluluklar ve roller ile verebilecekleri katkıların masaya yatırıldığı konferansta **“Dijitalleşmenin İnsan Haklarına Etkileri”**, **“Savaş, Çatışma ve Göç Ortamlarında İnsan Hakları Sorunları”**, **“Pandemi Süreçlerinde Yaşanan İnsan Hakları Sorunları”**, **“21. Yüzyılda İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesinde Ombudsmanların Rolü”** başlıklı 4 oturum düzenlenmiştir.
- ❖ 3 Mayıs 2023 tarihinde kadın ve çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak, **Ukrayna savaş esirlerinin eş ve yakınları ile Kurumumuzda görüşme gerçekleştirmiştir.** Yapılan görüşmede, ülkemizin Rusya ve Ukrayna arasındaki savaşta barışçıl ve arabulucu rolünün önemi ve savaş esirlerinin eş ve yakınlarının taleplerine yönelik konular ele alınmıştır.
- ❖ 21 Eylül 2023 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet, İtalya/Lazio Ombudsmanı Marino Fardelli'nin ev sahipliğinde Roma'da düzenlenen Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı'na katılmıştır. Konferansın ikinci gününde, **“Küresel Krizlerde İnsan Hakları” konulu oturumda göç ve mültecilere ilişkin konuşma yapmıştır.**
- ❖ 3 Kasım 2023 tarihinde Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve beraberindeki heyet, Avrupa Ombudsmanlık Enstitüsü (EOI)'nün Dubai'de düzenlediği “Dini Haklara Odaklanarak, Ombudsmanın Ayrımcılığa Karşı Korumadaki Rolü” konulu uluslararası konferansa katılmak üzere Birleşik Arap Emirlikleri'ne bir ziyaret gerçekleştirmiştir. Malkoç, Konferansta **“Ayrımcılık ve Ötekileştirmede Türkiye Ombudsmanlığı'nın Rolü”**ne ilişkin bir konuşma gerçekleştirmiş ve dil, din, etnik köken gibi herhangi bir ayırım gözetmeksizin tüm insanların en temel hakkı olan yaşam hakkını savunmanın önemini vurgulamıştır.

✚ Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında 2023 yılında;

- ❖ 19 Ocak 2023 tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi 27. Dönem Çocuk Meclisi üyesi çocuklar, çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak ile Kamu Denetçiliği Kurumunda bir araya gelmiştir.
- ❖ 19 Ocak 2023 tarihinde Eksi 25 Derneği tarafından Kurumumuza ziyaret gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 27 Ocak 2023 tarihinde çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak, tarafından Türkiye'de ilk olarak Bursa'da hayata geçirilen Özne Çocuk Yaşam Merkezi'ne ziyarette bulunulmuştur. Ayrıca, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanı Derya Yanık başkanlığındaki Çocuk Hakları Danışma Kurulu Toplantısı'na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 3 Şubat 2023 tarihinde Avrupa Birliği Projesi tarafından düzenlenen “Temel Haklar Sektör Koordinasyon Platformu Çocuk Hakları” Tematik Toplantısına katılım sağlanmıştır.

- ❖ 14 Şubat 2023 tarihinde Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak ve Kamu Denetçisi Yahya Akman ile beraberindeki KDK Heyeti tarafından Kahramanmaraş merkezli depremlerden etkilenen illerden Ankara'ya getirilerek Bilkent Şehir Hastanesi'nde (Çocuk Hastanesi) tedavi altına alınan çocuklar ziyaret edilmiştir.
- ❖ 10 Mart 2023 tarihinde Avrupa Birliği Projesi tarafından düzenlenen Türkiye'de Kadınların Adalete Erişiminin Desteklenmesi Projesi Kapsamında, "Kriz ve Afet Dönemlerinde Kadınların ve Kız Çocuklarının Adalete Erişimi" konulu toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 5 Nisan 2023 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen "Türkiye'de Çocuk Haklarının Desteklenmesi için Teknik Yardım" Projesi kapsamında gerçekleştirilen 3. toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 13 Nisan 2023 tarihinde çevrim içi şekilde düzenlenen Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Çocuk Hakları Dersi'ne katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Nisan 2023 tarihinde Türkiye'de çocuk hakları alanında yapılacak çalışmalara yön verilmesi amacıyla Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı koordinesinde hazırlanan Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023-2028) Tanıtım Programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 23 Nisan Programı kapsamında Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ile Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak, Erman Ilıcak Fen Lisesinde öğrencilerle bir araya gelmiştir.
- ❖ 26-28 Nisan 2023 tarihleri arasında Türkiye'de ilk kez çocuklara yönelik ihtiyaçları, sorunları ve çözüm önerilerini ortaya koymak için "Çocuk Yüzyılı" temasıyla gerçekleştirilen 1. Çocuk Şurası'na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 26-28 Nisan 2023 tarihlerinde gerçekleştirilen "Afet, Kriz ve Acil Durumlarda Çocuk" başlıklı Komisyon toplantılarına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 10 Mayıs 2023 tarihinde İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü iş birliği ile gerçekleştirilen "Çocuk Hakları Konferansı'nda: "KDK'ya Konu Olan Başvurular Işığında Çocuk Hakları Sorunları" konulu bir sunum gerçekleştirmiştir.
- ❖ 17-18 Mayıs 2023 tarihlerinde Cenevre'de gerçekleştirilmiştir. Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Komitesi 93. Oturumuna Çocuk ve Kadın Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak tarafından katılım sağlanmıştır.
- ❖ 8 Haziran 2023 tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından düzenlenen "Entegre Çocuk Politika Belgesi Geliştirme Toplantısı"na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 9 Haziran 2023 tarihinde AB tarafından finanse edilen "Çocuk Haklarının Geliştirilmesi, Korunması ve İzlenmesi Konusunda Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin Güçlendirilmesi (ÇABA)" Projesinin açılış törenine katılım sağlanmıştır.
- ❖ 12 Haziran 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Sektörler ve Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenecek olan "Sektörlerarası Çocuk Kurulu Toplantısı"na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19-20 Haziran 2023 tarihlerinde gerçekleştirilen "Aile Mahkemelerinin Etkinliğinin Artırılması: Aile Üyelerinin Haklarının Daha İyi Korunması" Projesi kapsamında "Velayet Düzenlemeleri Çalıştay"nda Kamu Denetçiliği Kurumu tanıtımını, başvuru usulü ve başvuru inceleme sürecini, Kurum Kararlarını (velayet, çocuk teslimi ve kişisel ilişki tesisi karar örnekleri), Kurum Özel Raporlarını içeren bir sunum yapılmıştır.

- ❖ 20 Haziran 2023 tarihinde UNICEF Türkiye Ofisi iş birliğinde Kurumumuz Uzman Yardımcıları için Çocuk Hakları ve Çocuk Katılımı Eğitimi gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 21 Temmuz 2023 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen 2023 Yılı II. Çocuk Danışma Kurulu Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 24 Ağustos 2023 tarihinde Giresun Üniversitesi Çocuk Hakları Ana Bilim Dalı tarafından yürütülen “Başka Bir Hayat Mümkün” Proje Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 1 Kasım 2023 tarihinde “Türkiye’de Çocuk Haklarının Desteklenmesi İçin Teknik Yardım” Projesi kapsamında düzenlenen 4. Yönlendirme Kurulu ve 7. Üç Aylık Yönetim Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 7 Kasım 2023 tarihinde Adalet Bakanlığı tarafından düzenlenen "Çocuk Teslimi ve Çocukla Kişisel İlişki Kurulması İşlemleri Değerlendirme" Çalıştayına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 20 Kasım 2023 tarihinde Yeryüzünde Adalet Platformu Kadın Hukukçular ile Kudüs ve Hukuk Grubu tarafından hazırlanan “Filistinli Çocuklara Yönelik Hak İhlalleri Raporu’nun” tanıtım toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve UNICEF koordinasyonunda düzenlenen “24. Uluslararası Çocuk Forumu” Açılış ve Kapanış Programlarına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanlığı Genelgesi doğrultusunda 19 Aralık 2023 tarihinde düzenlenen “Çocuk Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulu” toplantısına katılım sağlanmıştır.

🚩 Kadın Hakları alanıyla ilgili olarak 2023 yılında;

- ❖ 13 Ocak tarihli “Temel Haklar Sektör Koordinasyon Platformu Kadın Hakları” Tematik Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 10 Mart tarihli Türkiye’de Kadınların Adalete Erişiminin Desteklenmesi Projesi Kapsamında “Kriz ve Afet Dönemlerinde Kadınların ve Kız Çocuklarının Adalete Erişimi” konulu toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 23-25 Şubat 2023 tarihlerinde Özbekistan Ombudsmanlık Kurumu tarafından düzenlenen “Kadınların ve Gençlerin Haklarının Korunması İçin Ulusal ve Uluslararası Mekanizmalar” konulu oturumda konuşma gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 25-26 Nisan tarihlerinde düzenlenen “Kadınların Adalete ve İnsan Hakları Mekanizmalarına Erişimi” Proje toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 3 Mayıs tarihli “İnsan Hakları Hukuku Açısından Afet Dönemlerinde Hassas Gruplar” Uluslararası Sempozyumuna katılım sağlanmıştır.
- ❖ 13 Haziran tarihli “Kadının Güçlenmesi Strateji Belgesi ve Eylem Planı” hazırlık toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 15 Haziran tarihli “Toplumsal Cinsiyet Eşitliği İçin Güçlü Sivil Alan” Projesinin Danışma Kurulu toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 31 Ekim tarihinde Türkiye Barolar Birliği Kadın Hukuku Komisyonu ile Kurumumuzda bir araya gelinmiştir.
- ❖ 25 Kasım tarihli “Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü” Programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 5 Aralık tarihli “Türk Kadınının Seçme ve Seçilme Hakkının 89. Yıl Dönümü” Programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 20-21 Aralık tarihlerinde On İkinci Kalkınma Planı “Kadının Kalkınmadaki Rolü Özel İhtisas Komisyonu” Birinci ve İkinci Aşama Toplantılarına katılım sağlanmıştır.

- ❖ 26 Aralık tarihli “Mecburi Göç ve Kadınlar Başta Olmakla Doğurduğu Toplumsal Psikolojik Etkiler” Uluslararası Sempozyumuna katılım sağlanmıştır.

✚ **Engelli hakları alanıyla ilgili olarak 2023 yılında;**

- ❖ T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından 04.01.2023-05.01.2023 ve 26.01.2023 tarihlerinde gerçekleştirilen On İkinci Kalkınma Planı “Yoksullukla Mücadele ve Sosyal Yardımlar” Grup Toplantılarına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK) tarafından; doğal afetlerin meydana getirdiği/getirebileceği ağır kayıp, ekonomik zarar ve yapısal hasarlar, Türkiye’nin doğal afet konusunda edindiği deneyimi göz önüne alarak depreme yönelik sosyal, ekonomik ve yapısal anlamda toplumdaki her grubun yaşam alanlarını dizayn edecek işlevsel politikalar üretmesini ve zarar azaltıcı uygulamaları hayata geçirmesinin ele alındığı 3 Mayıs 2023 tarihinde düzenlenen “İnsan Hakları Hukuku Açısından Afet Dönemlerinde Hassas Gruplar Uluslararası Sempozyumuna” katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına 8 Haziran 2023 tarihinde düzenlenen “Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı Web Tabanlı İzleme Modülüne İlişkin Bilgilendirme Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün ev sahipliğinde 15 Ağustos 2023 tarihinde 75. Yıl Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi’nde düzenlenen “Türkiye Yaşlı Profili Araştırması Çalıştayı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ BM Kadın Birimi Türkiye Ofisi tarafından 21 Eylül 2023 tarihinde düzenlenen “Covid-19 Sonrası Dönemde Bakım Emeği ve Bakım Ekonomisi Politika Diyalog Serisi” konu başlıklı toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 4 Mayıs 2023 tarihinde gerçekleştirilen “Engelli Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulu” ilk toplantısı ile yine Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca 8 Haziran 2023 tarihinde düzenlenen “Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı Web Tabanlı İzleme Modülüne İlişkin Bilgilendirme Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.

1.2.2 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	103	102	166	112	123	134

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları

Kurumumuzca 2017 yılında başlanan ve 2018-2019 yıllarında devam edilen tanıtım faaliyetlerine 2020 ve 2021 yıllarında da özellikle pandemi sebebiyle farklı yöntemlerde eklenerek sürdürülmüştür. Bu kapsamda Kurumumuzca 2023 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 2022 yılında da; görev alanlarını, başvuru yol ve yöntemlerini, karar ve çözüm örneklerini haber yapmaya ve bu haberleri medya ile paylaşmaya, canlı yayınlar vasıtasıyla vatandaşları bilgilendirmeye devam etmiştir.

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

kanallarına, haber ajanslarına, gazetelere, dergilere röportajlar vermiş ve ziyaret edilen illerin valiliklerinde, belediyelerinde basına açıklamalarda bulunmuştur. Bu kapsamda; ajanslara, gazete ve dergilere, toplamda **78** 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, 2023 yılında basında **1.818**, televizyon kanallarında **735**, internet haber sitelerinde **14.096** olmak üzere toplam **16.649** kez basında yer almıştır.
- ❖ Ayrıca; **Kurumumuz web sayfası 254.827 kere, Çocuk web sayfası 25.752 kere, Kararlar bilgi bankası 57.079 kere, Kadın web sayfası 3.366 kere, E-Başvuru sayfası 650.876 kere, Ombudsmanlık Kulübü sayfası 6.482 ve Akademik Dergi sayfası 3.075 kere** görüntülenmiştir.

Kurumsal Tanıtım ve Organizasyonlar

“21’inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği” Konulu Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı (11 Ocak)

Kurumumuz ve Avrupa Birliği tarafından 11 Ocak 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Külliyesi’nde Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan’ın da katıldığı **“21’inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği” Konulu “Uluslararası Ombudsmanlık Konferansı”** düzenlenmiştir.

TBMM Başkanı Mustafa Şentop, Adalet Bakanı Bekir Bozdağ, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, AB Türkiye Delegasyon Başkanı/Büyükelçi Nikolaus Meyer-Landrut, Anayasa Mahkemesi Başkanı Zühtü Arslan, Yargıtay Başkanı Mehmet Akarca, Kamu Denetçilerimiz ile Filipinler’den Peru’ya, Asya’dan Afrika’ya, Türk dünyasından Avrupa’ya kadar 41 ülkeden 70’in üzerinde Ombudsman ve insan hakları kurumlarının temsilcilerinin katıldığı konferansta; insan haklarının korunması ve gelişmesinde ülke Ombudsmanlarının ve insan hakları temsilcilerinin üstleneceği sorumluluklar ve roller ile verebilecekleri katkılar masaya yatırılmıştır.

“İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında KDK’nın Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek” Projesinin Kapanış Konferansı (4 Mayıs)

Kamu Denetçiliği Kurumu ile Avrupa Birliği tarafından yürütölen ve dört yıldır sürdürölen “İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek” Projesinin Kapanış Konferansı gerçekleştirilmiştir.

Kurumumuz ve Gazi Üniversitesi Arasında “İş Birliği Protokolü” (16 Mart)

KDK Şikâyet Yönetim Sistemi’nde, TÜBİTAK desteğiyle hak arama mekanizmasının güçlendirilmesi amacıyla 16 Mart 2023 tarihinde Kurumumuz ile Gazi Üniversitesi arasında teknik iş birliği protokolü yapılmıştır.

“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 2023 yılında da devam edilmiş **Çankırı, Kastamonu, Bolu, Karabük, İstanbul, Aksaray, Iğdır, Ağrı, Erzurum, Eskişehir, Mardin, Bursa, Kırşehir ve Kırıkkale** illerinde vatandaş, STK, kanaat önderleri, muhtarlar ve ilin yöneticileri ile bir araya gelinmiştir.

Çocuk Haklarına Yönelik Faaliyetler

- ❖ 19 Ocak 2023 tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi 27. Dönem Çocuk Meclisi üyesi çocuklar, çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak ile Kamu Denetçiliği Kurumunda bir araya gelmiştir.
- ❖ 19 Ocak 2023 tarihinde Eksi 25 Derneği tarafından Kurumumuza ziyaret gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 27 Ocak 2023 tarihinde çocuk haklarından sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak, tarafından Türkiye’de ilk olarak Bursa’da hayata geçirilen Özne Çocuk Yaşam Merkezi’ne ziyarette bulunulmuştur. Ayrıca, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanı Derya Yanık başkanlığındaki Çocuk Hakları Danışma Kurulu Toplantısı’na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 3 Şubat 2023 tarihinde Avrupa Birliği Projesi tarafından düzenlenen “Temel Haklar Sektör Koordinasyon Platformu Çocuk Hakları” Tematik Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 14 Şubat 2023 tarihinde Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak ve Kamu Denetçisi Yahya Akman ile beraberindeki KDK Heyeti tarafından Kahramanmaraş merkezli depremlerden etkilenen illerden Ankara’ya getirilerek Bilkent Şehir Hastanesi’nde (Çocuk Hastanesi) tedavi altına alınan çocuklar ziyaret edilmiştir.
- ❖ 10 Mart 2023 tarihinde Avrupa Birliği Projesi tarafından düzenlenen Türkiye’de Kadınların Adalete Erişiminin Desteklenmesi Projesi Kapsamında, “Kriz ve Afet Dönemlerinde Kadınların ve Kız Çocuklarının Adalete Erişimi” konulu toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 5 Nisan 2023 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen “Türkiye’de Çocuk Haklarının Desteklenmesi İçin Teknik Yardım” Projesi kapsamında gerçekleştirilen 3. toplantıya katılım sağlanmıştır.
- ❖ 13 Nisan 2023 tarihinde çevrim içi şekilde düzenlenen Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Çocuk Hakları Dersi’ne katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Nisan 2023 tarihinde Türkiye’de çocuk hakları alanında yapılacak çalışmalara yön verilmesi amacıyla Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı koordinesinde hazırlanan Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023-2028) Tanıtım Programına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 23 Nisan Programı kapsamında Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ile Çocuk Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak, Erman Ilıcak Fen Lisesinde öğrencilerle bir araya gelmiştir.
- ❖ 26-28 Nisan 2023 tarihleri arasında Türkiye’de ilk kez çocuklara yönelik ihtiyaçları, sorunları ve çözüm önerilerini ortaya koymak için “Çocuk Yüzyılı” temasıyla gerçekleştirilen 1. Çocuk Şurası’na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 26-28 Nisan 2023 tarihlerinde gerçekleştirilen “Afet, Kriz ve Acil Durumlarda Çocuk” başlıklı Komisyon toplantılarına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 10 Mayıs 2023 tarihinde İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim ve Teknoloji Hukuku Enstitüsü iş birliği ile gerçekleştirilen “Çocuk Hakları Konferansı’nda: “KDK’ya Konu Olan Başvurular Işığında Çocuk Hakları Sorunları” konulu bir sunum gerçekleştirmiştir.
- ❖ 17-18 Mayıs 2023 tarihlerinde Cenevre’de gerçekleştirilmiştir. Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Komitesi 93. Oturumuna Çocuk ve Kadın Haklarından Sorumlu Kamu Denetçisi Celile Özlem Tunçak tarafından katılım sağlanmıştır.
- ❖ 8 Haziran 2023 tarihinde Ankara Büyükşehir Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından düzenlenen “Entegre Çocuk Politika Belgesi Geliştirme Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 9 Haziran 2023 tarihinde AB tarafından finanse edilen “Çocuk Haklarının Geliştirilmesi, Korunması ve İzlenmesi Konusunda Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin Güçlendirilmesi (ÇABA)” Projesinin açılış törenine katılım sağlanmıştır.

- ❖ 12 Haziran 2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Sektörler ve Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenecek olan “Sektörlerarası Çocuk Kurulu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19-20 Haziran 2023 tarihlerinde gerçekleştirilen “Aile Mahkemelerinin Etkinliğinin Artırılması: Aile Üyelerinin Haklarının Daha İyi Korunması” Projesi kapsamında “Velayet Düzenlemeleri Çalıştayı”nda Kamu Denetçiliği Kurumu tanıtımını, başvuru usulü ve başvuru inceleme sürecini, Kurum Kararlarını (velayet, çocuk teslimi ve kişisel ilişki tesisi karar örnekleri), Kurum Özel Raporlarını içeren bir sunum yapmıştır.
- ❖ 20 Haziran 2023 tarihinde UNICEF Türkiye Ofisi iş birliğinde Kurumumuz Uzman Yardımcıları için Çocuk Hakları ve Çocuk Katılımı Eğitimi gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 21 Temmuz 2023 tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen 2023 Yılı II. Çocuk Danışma Kurulu Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 24 Ağustos 2023 tarihinde Giresun Üniversitesi Çocuk Hakları Ana Bilim Dalı tarafından yürütülen “Başka Bir Hayat Mümkün” Proje Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 1 Kasım 2023 tarihinde “Türkiye’de Çocuk Haklarının Desteklenmesi İçin Teknik Yardım” Projesi kapsamında düzenlenen 4. Yönlendirme Kurulu ve 7. Üç Aylık Yönetim Toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 7 Kasım 2023 tarihinde Adalet Bakanlığı tarafından düzenlenen "Çocuk Teslimi ve Çocukla Kişisel İlişki Kurulması İşlemleri Değerlendirme" Çalıştayına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 20 Kasım 2023 tarihinde Yeryüzünde Adalet Platformu Kadın Hukukçular ile Kudüs ve Hukuk Grubu tarafından hazırlanan “Filistinli Çocuklara Yönelik Hak İhlalleri Raporu’nun” tanıtım toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve UNICEF koordinasyonunda düzenlenen “24. Uluslararası Çocuk Forumu” Açılış ve Kapanış Programlarına katılım sağlanmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanlığı Genelgesi doğrultusunda 19 Aralık 2023 tarihinde düzenlenen “Çocuk Hakları İzleme ve Değerlendirme Kurulu” toplantısına katılım sağlanmıştır.

Üniversitelerle Buluşmalar

- ❖ 2023 yılı itibariyle Üniversite Ombudsmanlık Kulübü sayımız 150’ye ulaşmıştır.
- ❖ TOBB ETÜ Ombudsmanlık Kulübü Öğrencileri 24 Ocak, Dicle Üniversitesi Ombudsmanlık Topluluğu Öğrencileri 30 Ocak, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Rekabet ve Regülasyon Topluluğu 30 Mart, Ankara Medipol Üniversitesi öğrencileri 13 Ekim ve İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ombudsmanlık Kulübü öğrencileri 5 Aralık tarihlerinde Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ “Ombudsman Gençlerle Buluşuyor” Programı kapsamında 24 Nisan tarihinde Bilkent Üniversitesi öğrencileriyle, 15 Eylül tarihinde de “Ombudsman Fatihlilerle Buluşuyor” Programına katılan Ombudsmanlık Üniversite Öğrenci Topluluklarımızın temsilcileriyle bir araya gelinmiştir.
- ❖ 14 Kasım’da Kars Kafkas Üniversitesi, 15 Kasım’da Iğdır Üniversitesi ile Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, 22 Kasım’da Mardin Artuklu Üniversitesi, 28 Kasım’da Aksaray Üniversitesi ve 15 Aralık’ta Bursa Uludağ Üniversitesi ile Bursa Teknik Üniversitesi’nde “Türkiye Yüzyılında Ombudsmanlık ve Üniversiteler” Konferansları verilmiştir.
- ❖ Kurumumuz ve Kızılay arasında hak arama kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla gerçekleştirilen protokol kapsamında; 1-7 Ekim tarihlerinde Ombudsmanlık Öğrenci Toplulukları temsilcileri ile Kızılay Heybeliada Kampı’nda düzenlenen çalıştayda bir araya gelinmiştir. Ayrıca 20 Kasım tarihinde Dicle Üniversitesi Ombudsmanlık Öğrenci Topluluğu, 26 Kasım 2023 tarihinde ise Bursa Uludağ Üniversitesi Öğrenci Topluluğu ile birlikte Erasmus programı kapsamında gönüllülük çalışmaları düzenlenmiştir.

- ❖ TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi tarafından düzenlenen 17 Kasım tarihli “Tarihi ve Hukuki Boyutuyla Filistin” konferansına konuşmacı olarak katılım sağlanmıştır.
- ❖ Anadolu Üniversitesi tarafından 17 Kasım tarihinde düzenlenen “Şiddetle Sivil Mücadele ve Sosyal Arabuluculuk” paneline katılım sağlanmıştır.
- ❖ Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi koordinasyonunda ve Atatürk Üniversitesinin ev sahipliğinde 18 Aralık'ta düzenlenen Kuzeydoğu Anadolu Kariyer Fuarı'nda Ombudsman Topluluklarımızla bir araya gelinmiştir.

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.
- ❖ “T.C. Anayasası'nda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi”ni görüşmek üzere toplanan TBMM Anayasa Komisyonu'nun 19 Ocak 2023 tarihli toplantısına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 14 Mart 2023 tarihinde Sincan Çocuk Kapalı Ceza İnfaz Kurum Müdürü Ferda Keskin ve beraberindeki heyet Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ KDK Şikâyet Yönetim Sistemi'nde, TÜBİTAK desteğiyle hak arama mekanizmasının güçlendirilmesi amacıyla 16 Mart tarihinde Kurumumuz ile Gazi Üniversitesi arasında teknik iş birliği protokolü yapılmıştır.
- ❖ 7 Haziran tarihli Kurumumuzu ziyaret eden TİHEK Başkanı Muharrem Kılıç ile bir araya gelinmiş, yapılan görüşmede iki kurum arasındaki iş birliği imkânları değerlendirilmiştir.
- ❖ Yeni kabine sonrası 27 Temmuz tarihinde Ticaret Bakanı olarak atanan Prof. Dr. Ömer Bolat'ı ve İçişleri Bakanı olarak atanan Ali Yerlikaya'yı, 2 Ağustos tarihinde Tarım ve Orman Bakanı olarak atanan İbrahim Yumaklı'yı ve Dışişleri Bakan Yardımcıları Burak Akçapar, Ahmet Yıldız, Mehmet Kemal Bozay ve Yasin Ekrem Serim'i, 8 Ağustos tarihinde Milli Eğitim Bakanı olarak atanan Yusuf Tekin'i, 9 Ağustos tarihinde Savunma Sanayii Başkanı olarak atanan Prof. Dr. Haluk Görgün'ü yeni görevi dolayısıyla ziyaret ederek hayırlı olsun dileklerinde bulunulmuştur. Yine, 9 Ağustos tarihinde Kültür ve Turizm Bakanı Mehmet Nuri Ersoy'a nezaket ziyaretinde bulunulmuştur.
- ❖ 25 Ekim tarihinde “Ombudsman Akademik Dergimize” katkıda bulunan Ankara'daki yazarlar, danışmanlar ve hakemlerle bir araya gelinmiştir.
- ❖ 26 Ekim tarihinde TBMM Eğitim ve Sosyal Tesisi'nde hak arama kurumlarının başkanları ile istişare ve değerlendirme toplantısında bir araya gelinmiştir.
- ❖ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu tarafından, 24 Kasım tarihinde düzenlenen “Ayrımcılıkla Mücadele İstişare Komisyonu Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ Adalet Bakanı tarafından 28 Aralık tarihinde gerçekleştirilen “Yargı Reformu Stratejisi ve İnsan Hakları Eylem Planı Toplantısı”na katılım sağlanmıştır.
- ❖ 19 Ocak tarihinde Çalışan Avukatlar Derneği ve Ankara Barosu Kamu Avukatları, 28 Mart tarihinde Ankara Barosu Başkanı Av. Mustafa Köroğlu ve beraberindeki Ankara Barosu Yönetim Kurulu üyeleri Av. Zeynep Tepegöz ve Av. Güçlü Bolat, 31 Ekim tarihinde Türkiye Barolar Birliği Kadın Hukuku Komisyonu üyeleri Kurumumuzu ziyaret etmiştir.
- ❖ UNICEF ile Türkiye Barolar Birliği (TBB) iş birliğinde 9 Haziran tarihinde düzenlenen “Çocuk Haklarının Geliştirilmesi, Korunması ve İzlenmesi Konusunda Avukatların ve Baroların Kapasitelerinin Güçlendirilmesi (ÇABA)” Projesinin açılış törenine katılım sağlanmıştır. Yine, ÇABA projesi kapsamında 24-25 Kasım tarihlerinde gerçekleştirilen, “Dijital Dünyada Çocukların Sömürü ve İstismardan Korunması” başlıklı Uluslararası Sempozyumuna katılım sağlanmıştır.

- ❖ İl programları kapsamında 15 Kasım tarihinde Kars, Iğdır ve Ağrı Baro Avukatlarına yönelik “KDK ve Çocuk Hakları Eğitimi ” düzenlenmiş, 14 Haziran tarihinde Bolu Barosu ve 28 Kasım tarihinde de Aksaray Barosu ziyaret edilerek baro mensubu avukatlara yönelik olarak Kurumumuzun işleyişi ve çalışmalarını içeren bir sunum gerçekleştirilmiştir.

✚ Yurt Dışı Faaliyetleri

- ❖ 19-21 Şubat tarihlerinde; Katar’a, 16-19 Mayıs tarihlerinde Macaristan’a, 24-26 Mayıs tarihlerinde Kosova’ya, 19-20 Haziran tarihlerinde Filipinler’e, 2-5 Eylül tarihlerinde Kırgızistan’a, 7-8 Eylül ve 7-8 Aralık tarihlerinde Kazakistan’a, 20-23 Eylül tarihlerinde İtalya’ya, 8-12 Ekim tarihlerinde Gürcistan’a, 31 Ekim-1 Kasım tarihlerinde Malta’ya üst düzey ziyaretler gerçekleştirilmiştir.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Özbekistan Merkezi Seçim Komisyonu tarafından Özbekistan’da yapılan Cumhurbaşkanlığı Erken Seçimine uluslararası gözlemci olarak davet edilmiştir. 7-10 Temmuz 2023 tarihlerinde davet üzerine Özbekistan’a giderek seçime gözlemci olarak katılan Malkoç, Özbekistan Cumhurbaşkanlığı erken seçiminde sandıkları gezmiş ve görevlilerden bilgi almıştır.
- ❖ Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Rusya Ombudsmanı Tatiana Moskalkova ve Ukrayna Ombudsmanı Dmytro Lubinets’in talepleri üzerine iki Ombudsman arasında arabuluculuk faaliyeti yürütmekte olup Rusya Ombudsmanı Tatiana Moskalkova ve Ukrayna Ombudsmanı Dmytro Lubinets, Kurumumuz ev sahipliğinde 11-12 Ocak 2023 tarihinde Ankara’da düzenlenen “21’inci Yüzyılda İnsan Haklarının Geleceği” temalı Uluslararası Ombudsmanlık Konferansında fiziki olarak da bir araya gelmişlerdir.
- ❖ Çalışma ziyaretleri kapsamında 2023 yılında; Slovenya, Hırvatistan, Özbekistan, Fas, İsviçre, Tataristan, Moldova, Rusya, Birleşik Arap Emirlikleri, Belçika, Kazakistan’a ziyaretlerde bulunulmuştur.
- ❖ 33 üyesi bulunan İslam İşbirliği Teşkilatı Ombudsmanlar Birliği’nin (İİTOB) 5-6 Ekim 2023 tarihlerinde Kurumumuz ev sahipliğinde İstanbul’da İİTOB 9. Yönetim Kurulu ve 3. Genel Kurul Toplantıları gerçekleştirilmiş, 20 ülkeden 50 katılımcının iştirak ettiği Genel Kurul’da yeni yönetim seçimi yapılmış ve Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç oy birliği ile yeniden Yönetim Kurulu Başkanı seçilmiştir.
- ❖ 25 Ocak tarihinde İsveç Ombudsmanı Erik Nymansson’a ve İİTOB Üyelerine Kur’an’ı Kerim yakılması eylemini kınayan birer mektup göndermiştir. 6 Temmuz 2023 tarihinde İsveç’te Kur’an-ı Kerim’in Yakılmasına İlişkin Dünya Ombudsmanlarına ve Ulusal İnsan Hakları Kurumlarına mektup göndermiştir.
- ❖ 17-19 Mart tarihlerinde üyesi olduğumuz Avrupa Ombudsmanlık Enstitüsü (EOI) Yönetim Kurulu Toplantısı için Niş/Sırbistan’a bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Anılan toplantıda, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç oy birliği ile İcra ve Yönetim Kurulu üyesi seçilmiştir.
- ❖ 11 Eylül tarihinde Tataristan/Kazan’da düzenlenen Asya Ombudsmanlar Birliği’nin 24. Yönetim Kurulu ve 17. Genel Kurul toplantılarına katılım sağlamıştır. Anılan seçimli Genel Kurul toplantısında, Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç oy birliği ile yeniden Yönetim Kurulu Başkanı seçilmiş ve bir sonraki Yönetim Kurulu toplantısının Türkiye’de yapılmasına karar verilmiştir.
- ❖ 5 Ekim tarihinde İstanbul’da; Türkiye, Azerbaycan, KKTC, Kırgızistan, Kazakistan ve Özbekistan Ombudsmanları ve temsilcilerinin katılımlarıyla TÜRKOMB toplantısı gerçekleştirilmiştir.
- ❖ 18 Ekim 2023 tarihinde İsrail’in Filistin’i işgali ve yaşanan çatışmalara ilişkin bildiri yayınlamıştır. Bildiride; Gazze’de tüm Dünyanın gözleri önünde uluslararası hukukun

çığnendiği, insan onurunun ve vicdanın iflas ettiği olayların yaşandığına dikkat çekilerek sivillerin ölümüne sebep olmanın uluslararası insancıl hukukun ihlali olduğu belirtilmiştir.

- ❖ 9-10 Kasım tarihleri arasında Avrupa Ombudsmanı Emily O'Reilly'nin ev sahipliğinde Brüksel'de Avrupa Parlamentosu'nda düzenlenen Avrupa Ombudsmanlar Ağı (ENO)'nın 2023 konferansına katılım sağlanmıştır.
- ❖ 28 Kasım tarihinde İİTOB üyelerine yönelik çevrim içi olarak "Avrupa'da İslamofobinin Yükselişi ve Bu Koşullarda Hak Arayışları" konulu bir eğitim düzenlemiştir. Ayrıca; Avrupa Birliği kurumları, uluslararası kurum ve kuruluşları ile Türkiye'de yerleşik diplomatik görev temsilcilikleriyle karşılıklı ziyaretler gerçekleştirilmiştir.

1.2.3 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	162.143	112.000	204.301	123.000	136.000	149.000

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans 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, 2023 yılında;

Kurumumuzca aranmak ve Kurumumuza gelen aramalar 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 ve 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 **204.301** kişinin bilgi talebi karşılanmıştır.

Tablo 38: 2023 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	204.301
* E-Posta Yoluyla Gelen Bilgi Talepleri	
* Telefonla Görüşmeleri	
TOPLAM	204.301

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

Tablo 39: Yıllar İtibariyle Bilgilendirme İstatistikleri

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

1.2.4 Performans Göstergesi

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2022	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme	2024 Tahmin	2025 Tahmin	2026 Tahmin
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	40	22	38	24	27	30

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

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

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

Sorumlu İdare: KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

Performans Göstergesine İlişkin Faaliyet Açıklamaları:

- Şikâyet Yönetim Sisteminde, şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması kapsamında Kurumun ihtiyaç analizleri ve kurum personelinden gelen talepler doğrultusunda yıl içinde toplam 38 adet güncelleme/düzenleme yapılmış olup bunlardan bazıları aşağıda yer almaktadır:
 - Yapay zekâ yöntemleri kullanılarak otomatik karar yazma sistemi geliştirilmesi,
 - Birim ve yetki ekranları geliştirilerek kullanıcı dostu ve ilişkisel bir yapı oluşturulması,
 - Evrak gizlilik durumu ve KVKK kapsamında verilerin şifrelenmesi vb. işlemlerinde gerekli güncellemelerin gerçekleştirilmesi,
 - OCR işlemlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması,
 - Başvuru ve karar istatistiklerine ait istatistik bilgi bankasının geliştirilmesi,
 - UETS e-tebligat sistemine entegrasyon ve altyapı çalışmalarının tamamlanması.
- E-Başvuru sistemine ilişkin yıl içinde toplam 12 güncelleme gerçekleştirilmiş olup, bu faaliyetlerden bazıları aşağıda yer almaktadır:
 - E-Başvuru sistemimiz için yeni tasarım çalışmaları yapılması,
 - Yurt içi/dışından e-Başvuru sistemimize gelen siber saldırıların izole edilmesini sağlayacak yeni yazılımların entegre edilmesi,
 - Engellilere yönelik bilgilendirme ekranlarının yapılması,
 - Farklı dillerde başvuru bilgilendirme sayfalarının oluşturulması,

- E-Başvuru sisteminde vatandaşların başvurularına yönelik yapay zeka yöntemleri kullanılarak bir modül yazılımı geliştirilmesi,
 - Sistemde yavaşlığa sebep olan kodların tekilleştirilerek sistemin daha hızlı hale gelmesi,
 - Bağlı olunan web servisler kapsamında yapılan güncelleştirmelerin sürdürülebilirliğinin sağlanması.
- Web sayfasında; Kurum, çocuk ve kadın web sayfalarının dinamik bir yapıya kavuşturulması ile içerik zenginleştirmelerinin yapılması, faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.
- Ayrıca;
- Yine, çocuk başvurularının artırılmasına yönelik olarak Kurumu tanıtıcı mobil oyun ya da web oyun uygulaması geliştirilmesi ile Kuruma özel elektronik belge yönetim sisteminin geliştirilmesi planlarımız arasında bulunmaktadır.
- Diğer yandan; ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için gerekli düzenlemeler ve çalışmalar yapılarak, iç ve dış denetimler gerçekleştirilmiştir. Çalışmalar TÜRKAK Akredite Kuruluşça onaylanarak ISO 27001 Sertifikası alınmıştır ve halihazırda Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi uygulanmaktadır.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisince yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi kapsamında çalışmalar yapılmıştır. İç denetim yapılarak denetim raporu Dijital Dönüşüm Ofisine iletilmiştir

2. PERFORMANS SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1 ALT PROGRAM HEDEF VE GÖSTERGELERİYLE İLGİLİ GERÇEKLEŞME SONUÇLARI VE DEĞERLENDİRMELER

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

Alt program kapsamında yer alan faaliyetler toplu olarak değerlendirildiğinde; “İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı”, “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı” ve “Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı” **performans göstergelerinde hedeflerin üzerinde gerçekleşme yaşanmıştır.** Ancak “Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı” performans göstergesinde; Kurumumuza 2023 yılı içinde yapılan ve bir önceki yıldan devreden tüm şikâyet başvurularının %91,50’sinin sonuçlandırılmış olmasına ve 2023 yılı için şikâyet başvuru sayısının 2022 yılına kıyasla daha fazla gerçekleşmesine karşın 2021 yılındaki daha düşük başvuru sebebiyle 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	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
1- İdarenin işleyişine yönelik, hukuk, hakkaniyet, iyi yönetim ilkeleri, mevzuat değişikliği ve insan haklarının korunması bağlamında verilen tavsiye kararı sayısı	Adet	1.341	1.972

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
2- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından çözüme kavuşturulan şikâyet başvuru sayısı	Adet	3.900	4.336

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
3- Kişi haklarının korunması ve idarenin işleyiş bakımından incelenen ve sonuçlandırılan şikâyet başvuru sayısı	Adet	20.372	19.289

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
4- Şikâyetlerin daha etkin incelenmesini sağlamak amacıyla kurum personelinin yetkinliğinin geliştirilmesi için yapılan protokol/eğitim/staj vb. faaliyet sayısı	Adet	21	55

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	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
1- Dezavantajlı grupların (kadınlar, çocuklar, hürriyetinden mahrum kalanlar, göçmenler vb.) farkındalığının sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinlik sayısı	Adet	39	49

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
2- Kişilerin hak arama kültürünün geliştirilmesi ve kurumsal bilinirliğin artırılması amacıyla yapılan faaliyet sayısı	Adet	102	166

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
3- Şikâyet başvurularına ilişkin kurum tarafından karşılanan bilgilendirme taleplerinin sayısı	Adet	112.000	204.301

Performans Göstergeleri	Ölçü Birimi	2023 Hedef	2023 Gerçekleşme
4- Şikâyet mekanizmasının etkinliğinin artırılması amacıyla yapılan yenilik sayısı	Adet	22	38

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 2022 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 mali faaliyet, karar ve işlemlerinin; kanunlara, kurumsal amaç, hedef ve planlara uygunluk yönünden incelenmesi ve sonuçlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine raporlanmasıdır." hükmü doğrultusunda Kurumumuzun 2022 yılı iş ve işlemlerine ait Sayıştay Başkanlığınca düzenlenen raporda herhangi bir bulguya yer verilmemiş olup, 2023 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.

Bu kapsamda; 2023 yılında ikinci uygulama yılı olan 2022-2026 dönemi Stratejik Planımız kapsamında sorumlu olunan performans göstergelerine ilişkin gerçekleşme durumlarına ilişkin veri ve sonuçları içerir hedef kartları aşağıda yer almaktadır.

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı	30	10%	%10	%8,43	%84,3 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
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	8	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	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.4: Hükümlü ve tutuklu başvuranların Kuruma doğrudan ulaşabilmesi için çalışma yapmak	5	0	%100	%100	Gösterge gerçekleşti
PG 1.1.5: Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı	30	0	%30	%28,01	%93,37 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
PG 1.1.6: E-Başvuru sisteminde başvuranları yönlendirerek nitelikli başvuruları artırmayı hedefleyen güncelleme sayısı	5	0	4	12	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.7: Kurumsal internet sitesi ve sosyal medya hesaplarından paylaşılan tanıtıcı video/bilgi metni sayısı	5	0	20	657	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.1.8: Bilgilendirme Bürosunun bilgilendirdiği kişi sayısı	5	25.376	102.000	204.301	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%93,30				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.2.1: Başvuru inceleme sürecinin genel işleyişine ilişkin hazırlanan düzenleme sayısı	20	2	1	2	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.2: Özel yöntemlerle incelenen başvuruların toplam başvurulara oranı	20	0	%10	%12,04	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.3: Çocuk haklarıyla ilgili ve doğrudan çocuklar tarafından sunulan vakalarda yapılan rehberlik sayısı	10	197	330	223	%67,58 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
PG 1.2.4: Yerinde inceleme yetkisinin kullanımı ve bilirkişi görevlendirilmesi hakkında yapılan düzenleme sayısı	10	0	1	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.5: Yazışma ve karar hazırlama standartlarını belirlemek için yapılan çalışma sayısı	10	0	2	2	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.6: Kurum kararlarına ilişkin tespit ve analizlerin yer alacağı veri havuzu konusunda yapılan faaliyet sayısı	10	0	3	3	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	10	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.2.8: AİHM ve Anayasa Mahkemesi kararlarına yer verilen Kurum kararlarının tüm kararlar içindeki oranı	10	%10	%20	%27,97	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%96,76				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.3.1: Yıllık raporu, kamu hizmeti alanlarına özgülünen yeni bir konsepte kavuşturacak usul ve esasları belirlemek	25	0	%100	%100	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.2: Hazırlanan özel rapor sayısı	30	0	5	-	Gösterge Gerçekleşmedi
PG 1.3.3: İnsan Hakları Eylem Planında öngörülen Yıllık Uygulama Raporunu izleme sayısı	10	1	1	1	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.4: İyi yönetim ilkeleri bağlamında değerlendirilen idare sayısı	15	0	35	141	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.5: İnsan hakları ve iyi yönetim ilkeleri bağlamında verilen eğitim sayısı	10	0	15	134	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.3.6: Eğitici rolün etkisiyle idari uygulamada görülen değişiklik sayısı	10	0	10	13	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%70				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı	40	997	3.300	2.364	%71,64 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	81%	77,51%	%95,69 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%86,93				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 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	3	3	Gösterge Gerçekleşti
PG 1.7.2: Ortak mekanizma vasıtasıyla diğer insan hakları kurumlarıyla yapılan iş birliği sayısı	5	0	50	67	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	% 100				

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

Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 2.1.1: KDK'nın toplumdaki tanınırlık oranı	25	60%	68%	% 80,8	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.2: Ulusal düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. ile bölge toplantılarının sayısı	15	20	55	166	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/ paylaşım sayısı	10	15.000	21.000	16.649	%79,23 Gösterge Makul Düzeyde Gerçekleşti
PG 2.1.4: KDK kurumsal internet sitesinde yer verilen karar sayısı	10	0	35	47	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.5: Kadın, çocuk, engelli vb. dezavantajlı bireylere yönelik yapılan farkındalık ve tanıtım faaliyetlerinin sayısı	5	3	6	49	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.6: Ulusal düzeydeki STK'larla yapılan periyodik değerlendirme toplantılarının sayısı	5	0	2	14	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	20	27	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.10: İlk ve ortaöğretim düzeyindeki öğrencilere yönelik yapılan ziyaret, etkinlik, yarışma vb. faaliyetlerin sayısı	5	5	15	29	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.1.11: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	10	0	5	6	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%97,93				

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

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 2.2.1: Uluslararası düzeyde düzenlenen kongre, toplantı, sempozyum vb. toplantıların sayısı	30	20	32	85	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.2: Uluslararası insan hakları kurumları ve ombudsmanlıklarla yapılan iş birliği ve eğitim sayısı	10	5	7	23	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	34	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.5: Sosyal medya hesaplarında bulunan yabancı dildeki paylaşım sayısı	10	0	35	51	Gösterge Gerçekleşti
PG 2.2.6: Düzenlenen ve sonuçları raporlanan çalıştay sayısı	30	0	5	14	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	% 100				

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

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 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	17	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	1	2	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.1.7: Çalışan memnuniyeti oranı	5	%73	%75	%76	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%90				

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

Performans Göstergeleri	Hedefe Etkisi (%)	Başlangıç Değeri (2021)	2023 Hedef	2023 Gerçekleşen	Gerçekleşme Durumu
PG 3.2.1: SYS’de gerçekleştirilen güncelleme/yenilik sayısı	30	12	4	38	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.2: Kararlar Bilgi Bankasında yapılan yenilik sayısı	20	5	2	6	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.3: E-Başvuru sisteminde Kurumumuza başvuruda bulunan vatandaşların ve kurum personelinin talepleri doğrultusunda yapılacak geliştirme sayısı	20	4	2	12	Gösterge Gerçekleşti
PG 3.2.4: Kurum ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek olan uygulama ve entegrasyon sayısı	30	6	2	11	Gösterge Gerçekleşti
Hedefin Gerçekleşme Yüzdesi	%100				

4. PERFORMANS BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kurumumuz 2022-2026 dönemi Stratejik Planı,

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

başlıklı 3 ana amaç, bu amaçlar altında toplam 9 hedef ile bu hedeflere ilişkin toplam 56 performans göstergesinden oluşmaktadır. İlk uygulama yılı olan 2023 yılında söz konusu hedef ve performans göstergelerine ait gerçekleşme sonuçları değerlendirildiğinde;

- ✚ 9 hedefin 9’u gerçekleşmiş, ancak bazı alanlarda gerçekleştirmeler makul düzeyde olmuştur.
- ✚ Hedeflere ait 56 adet performans göstergesinden 48 adedinde gösterge değerlerinin üzerinde oranlara ulaşılmış, 6 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 adedi ise gerçekleşmemiştir. Ancak göstergelerdeki bu makul düzey ile 2 göstergeye ait gerçekleşememe hedefin gerçekleştirilmesine engel teşkil etmemiştir.
- ✚ Gerçekleşmeyen 2 adet performans göstergeleri incelendiğinde,
 - *“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”* amacı altında yer alan *“Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere önleyici raporlar hazırlanması ve eğitici rolün üstlenilmesi”* hedefine ilişkin 2023 yılı için 5 adet belirlenen *“PG 1.3.2: Hazırlanan özel rapor sayısı”* performans göstergesi özel raporların hazırlanma sürecinin devam etmesi sebebiyle gerçekleşmemiştir.
 - *Hak Arama Kültürünü Yaygınlaştırmak* amacı altında *“Kuruma başvurma hakkının etkin kullanımı için KDK’nın ulusal düzeyde tüm toplum kesimlerince tanınması”* hedefine ilişkin *“PG 3.1.5: Uluslararası kurum ve kuruluşlarda geçici görevlendirilmiş uzman sayısı”* 2023 yılı için 1 kişi belirlenmiş, ancak geçici görevlendirme usulüyle olmamakla birlikte, 5 Uzmanımız 5 günlük sürelerle 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 6 performans göstergesi incelendiğinde ise,
 - *“Kişi Haklarının Korunmasını Sağlamak ve İdarenin İşleyişine Katkı Sunmak”* amacı altındaki;
 - *“Başvuranların KDK’ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması”* hedefine ilişkin *“PG 1.1.1: Başvuru sayısındaki artış oranı”* için 2023 yılında %10 artış yer almaktadır. Şikayet başvuru sayısı 2022 yılına kıyasla %8,43 artış göstermesine karşın; istenilen düzeyde gerçekleşmemiştir.
 - Yine, *“Başvuranların KDK’ya erişilebilirliğinin ve nitelikli başvuruların artırılması”* hedefine ilişkin 2023 yılı için %30 olarak belirlenen *PG 1.1.5: Kabul edilebilir başvuruların tüm başvurulara oranı”* performans göstergesi hedefe çok yakın bir oranla %28,01 olarak gerçekleşmiştir.
 - *“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 2023 yılında beklenen gösterge değeri 330 iken çocuk başvuru sayısının 223 olmasından kaynaklı olarak bu göstergede hedefe ulaşamamıştır.

- **“İdareler ile başvurular arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması”** hedefine ilişkin 2023 yılı için 3300 olarak belirlenen **“PG 1.4.1: KDK tarafından verilen dostane çözüm kararı sayısı”** performans göstergesi 2.364 olarak gerçekleşmiştir. Bu durum olumsuz olarak değerlendirilmekle birlikte bir taraftan da tavsiye kararı sayısında artışa yol açmıştır.
- Yine, **“İdareler ile başvurular arasında uzlaştırıcı rolün güçlendirilmesi ve kararlara uyumun artırılması”** hedefine ilişkin 2023 yılı için %81 olarak belirlenen **“PG 1.4.4: Tavsiye kararlarına uyum oranı”** performans göstergesi hedefe yakın bir oranla %77,51 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 2023 yılında 21.000 olarak belirlenen **“PG 2.1.3: Yazılı ve görsel medya ile sosyal medyada KDK ve kararlarını konu alan haber/paylaşım sayısı”** performans göstergesi 16.649 olarak gerçekleşmiştir.

BÖLÜM IV

KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. ÜSTÜNLÜKLER



B. ZAYIFLIKLAR

Kurumun re'sen inceleme ve araştırma yetkisini haiz olmaması

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

Personelin uzman unvanının, yapılan işin mahiyetini karşılamaması

Kurumsal kültürün geliştirilmesi gerekliliği

Kurum kararlarının mahiyetinin paydaşlarca yeterince bilinmemesi

Kurum personeline sosyal ve kültürel imkanların sağlanması ihtiyacı

C. DEĞERLENDİRME

Kurumumuzun 2022-2026 dönemlerini kapsayan Kurumumuz Stratejik Planı ile ilgili olarak; ilk uygulama yılı olan 2023 yılı için izleme ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş, performans sonuçları ortaya konularak Faaliyet Raporuna yansıtılmıştır.

Bu kapsamda; yürürlükteki stratejik planımızın ilk uygulama dönemi olan 2023 yılında; sorumlu olunan mevcut performans hedeflerimiz ile alt programlar dahilindeki göstergelerimiz kapsamında belirlenen faaliyetler titizlikle yürütülmüş ve 2023 yılı kapsamında hedeflere ilişkin belirlenen ve önceki yıldan devam eden toplam 56 adet performans göstergesinden 48 adet göstergeye değerlerin üzerindeki oranlarla ulaşılmış, 6 adedi makul düzeyde gerçekleşmiş, 2 gösterge de gerçekleşmemiştir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında 2023 yılında belirlenen 9 hedefe ilişkin olarak hedef gerçekleşme genel bazda %91,32 olmuştur.

BÖLÜM V

ÖNERİ VE TEDBİRLER

Anayasal bir Kurum olarak kurulan ve 2012 yılında 6328 sayılı Yasa ile faaliyete başlayan Kurumumuz, geride bıraktığı 11 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 11 yıllık dönemde;

- ❖ **226.720** şikâyet başvurusu almış ve bunların **224.928’ini sonuçlandırmış**,
- ❖ **77.318 adet Tavsiye Kararı** (Kısmen Tavsiye dahil) ve **18.225 adet Dostane Çözüm Kararıyla** kişilerin sorunlarının çözümünün yanı sıra idarenin hizmet kalitesinin artırılmasına da katkı sağlamıştır. İdare ve vatandaş arasında köprü oluşturarak uyuşmazlıklarda çözüm ortağı olmuş,
- ❖ Kurumumuz idarede iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesi için katkıda bulunmuş, insan haklarının güçlü bir koruyucusu olmuş,
- ❖ 2013 yılından bu yana “bilgilendirme” talebinde bulunan kişilere, yüz yüze, e-posta yoluyla veya telefon ile toplamda **1 milyon iki yüz elli bin civarında 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 123 defa vatandaş**, STK ve il yöneticileri ile bir araya gelmiş,
- ❖ Bugüne kadar toplam **10 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 programları, idare faaliyet raporları ve 6 aylık faaliyet raporları ile akademik dergi yayınlanmış, öğrenciler arasında hukuk, adalet, insan hakları ve hakkaniyet anlayışını geliştirmek adına üniversitelerde oluşturulan Ombudsmanlık Topluluklarının sayısı **150’ye** ulaşmıştır.

2023 yılı özelinde ise;

Kurumumuza 2023 yılında **19.317** adet şikâyet başvurusu yapılmış, bu başvuruların yanında 2022 yılından devreden 1.764 adet dosya ile birlikte toplamda **21.081** adet dosya bu dönemde incelemeye alınmış, başvuruların **19.289** tanesi sonuçlandırılmıştır.

Yine, bu başvuruların **2.364** 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; 2023 yılında **588’i kısmen tavsiye olmak üzere toplam 1.972 adet tavsiye yönünde karar verilmiş**, Kurumumuz tarafından verilen Tavsiye Kararlarına uyum oranı %20’lerden **2023 yıl sonu itibariyle %77’lere ulaşmıştır**.

Ayrıca 2023 yılında sorunu olan vatandaşlar ile yüz yüze veya telefonla gerçekleştirilen toplamda **204.301** görüşme sonucunda onlara hukuki yardımda bulunulmuş, kendilerine yol gösterilmiş, sıkıntılarına veya dertlerine çözüm bulmaya çalışılmıştır.

Tüm bu hususların yanında 2022-2026 dönemi stratejik planımız kapsamında 2023 yılında toplam **56** adet performans göstergesinden 6 adedi makul düzeyde olmak üzere **tüm sorumlu olunan performans göstergeleri hedefin çok üzerinde gerçekleştirilmiştir.**

2023 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler; belirlenen amaç ve hedefler doğrultusunda 2024 yılında daha da artarak devam edecektir. Bu kapsamda 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. 2024 yılında en az 23 eğitim faaliyetinin gerçekleştirilmesi planlarımız arasındadır.
- 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 Şikâyet Mekanizmasının Geliştirilmesine 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 il toplantıları organize edilecektir.
- 20 üniversitede konferanslar verilecek, üniversite ombudsmanlık kulüplerine bilgi ve tecrübe paylaşımı suretiyle aktif destek sağlanacaktır. Hukuk fakülteleri başta olmak üzere üniversite öğrencilerine yönelik klinik çalışmalarına ağırlık verilecektir.
- Yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın hak arama kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla yurt dışı faaliyetlere devam edilecektir. Bu kapsamda 10 ülkede faaliyet yapmayı planlamaktayız. Uluslararası ombudsmanlık örgütleriyle faaliyetlere devam edilecek, 2 adet uluslararası konferans düzenlenecektir.

- STK'lar ile iş birliğine devam edilecek, kamu kurumlarıyla sorunların dostane çözümünü sağlamak amacıyla ilişkiler arttırılacaktır.
- Kurumsal tanıtım ve farkındalığın artırılması amacıyla kurumsal yayınlarımız olan akademik dergi, bülten, başvurulara yönelik rehber, afiş tanıtım broşürleri gibi tanıtıcı materyallerin basım ve dağıtımına devam edilecektir.
- Çocuklara, kadınlara, engellilere, hürriyetinden mahrum kalanlara yönelik farkındalığın sağlanması ve bunların hak arama imkânının genişletilmesine yönelik yapılan etkinliklere ağırlık verilecektir. Cezaevi ziyaretleri yapılarak sorunların yerinde görülmesi sağlanacaktır. Bu konularda iki adet çalıştay yapılarak, çalıştay sonuçları ve çözüm önerileri rapor haline getirilecektir.
- Şikâyet başvurularına ilişkin, şikâyet öncesi ya da şikâyet sonrası vatandaşlar tarafından talep edilen bilgilendirme taleplerinin tamamı karşılanacaktır.
- Şikâyet başvuru ve yönetim sisteminin, yapay zeka uygulamaları ile zenginleştirilmesi planlanmaktadır. Böylece başvuru sisteminin, başvuranları nitelikli başvuruda bulunmalarını sağlayacak şekilde yönlendirebilmesine 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

İ KONTROL GÜVENCE BEYANI

st 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 mal 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 mali karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun nlenmesine, karar oluşturmak ve izlemek için düzenli, zamanında ve güvenilir rapor ve bilgi edinilmesine, varlıkların kötüye kullanılmasının ve israfının nlenmesine ve kayıplara karşı korunmasına ilişkin yeterli ve makul güvenceyi sağladığını bildiririm.

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

Ankara - Şubat 2024

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

Ek 2: Mali Hizmetler Birim Yöneticisinin Beyanı

MALİ HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİNİN BEYANI

Mali hizmetler birim yöneticisi olarak yetkim dâhilinde;

İç Kontrol sisteminin Kamu Denetçiliği Kurumunda oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesi çalışmalarında gerekli koordinasyonun sağlandığını, eğitim ve rehberlik hizmeti verildiğini, faaliyetlerin mali 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.

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

Ankara - Şubat 2024

Mustafa ARSLAN
Strateji Geliştirme Birim Sorumlusu



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)

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