

Kitap Kritiği

Eser Adı: Ombudsmanlık, Dünyada Uygulanan Özel Amaçlı Ombudsmanlık Türleri ve Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme

An Analysis on “Ombudsman, Types of Special Purpose Ombudsman and Applications in the World”

Erdoğan O. (Der.) (2020). Ankara: Nobel Yayıncılık, 512s.

Müslüm SOYKAN

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi

muslumsoykan@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

Makale Başvuru Tarihi / Received: 30.11.2021

Makale Kabul Tarihi / Accepted: 31.12.2021

Makale Türü / Article Type: Kitap Kritiği

Kitap Özet ve Eleştirisi

Oğuzhan Erdoğan tarafından derlenen kitap, oldukça eski bir kavram olup günümüzde hala işlemeye devam eden Ombudsmanlık kurumuna ilişkin yapılan çalışmaları içermektedir. Kitap içerisinde Ombudsmanlık kurumunun özel uygulama alanlarına dair çok geniş örneklerle ulaşılabilmektedir. Birden fazla ombudsmanlık türünün bir arada incelenmesi sayesinde bu alana dair geniş bir literatür çalışması da bu kitap aracılığıyla yapılabilecektir. Her konu birbirinden bağımsız yazarlar tarafından derinlemesine işlendiği için bu kitap, konuya ilişkin yapılacak olan çalışmalarda önemli bir başvuru kaynağı olarak da kullanılabilir. Kitabın değerlendirilmesindeki amaç, ombudsmanlık kurumunun yalnızca kavramsal çerçevesini tanıtmak değil aynı zamanda uygulama biçimlerine dair de örneklerle ulaşılabilmektedir. Özel amaçlı ombudsmanlık sayılarının artırılması ve beraberinde ombudsmanlık alanlarına dair sorunların ve çözümlerin incelenmesi, kitabın yazılma amacı olduğu gibi aynı zamanda yapılan kitap değerlendirmesinin de amaçları arasında yer almaktadır (Erdoğan, 2020:10). Bunun yanı sıra yapılan kitap değerlendirmesi, ombudsmanlık kavramına ilişkin çalışma yapmak isteyenlerin, literatüre yeni kazandırılmış bu kitap ile tanışmalarını sağlamak amacıyla da hazırlanmıştır.

Karton kapak ile basılmış olan kitap, 512 sayfadan oluşmaktadır. Bölümlere ayrılarak incelenmiş olması, okuyucu açısından kolaylaştırıcı olmaktadır. Aynı zamanda kitap sayfalarında kullanılan basım özellikleri de gözü yormayan kolay okunabilir bir yapıya sahiptir. 29 Temmuz 2020 tarihinde yayımlandığı için literatür içerisinde yer alan en güncel kaynaklardan birisi olarak da değerlendirilebilmektedir. Henüz ilk basımı piyasada olan kitap, Oğuzhan Erdoğan tarafından derlenmiş olup, kitap içerisinde yer alan on dokuz bölümün her birisi alanında uzman olan isimler tarafından hazırlanmıştır.

Değerlendirmesi yapılan kitap, özel ombudsmanlık türlerine dair on yedi farklı alanı bir arada buluşturan önemli bir eserdir. Dünyada uygulanan ombudsmanlık türlerine ilişkin pek çok kaynağa ulaşılabilmek mümkün olmasına rağmen bu konuların her birinin tek bir kitapta toplanması, bu eseri diğer yayınlardan farklı kılmaktadır. Ombudsmanlık alanında çalışma yapmak isteyenlerin başvurmaları gereken önemli bir kaynak olmasının yanı sıra kamu yönetiminde denetim alanında çalışma yapan, uluslararası uygulamalara dair bilgi sahibi olmak isteyenlerin de kolaylıkla okuyup fikir edinebilecekleri geniş kapsamlı bir kaynak olarak önerilebilmektedir. Yalnızca kitap içerisinde her bölümün farklı bir kişi tarafından hazırlanması, kitapta bazı konuların aktarımına ilişkin tekrara düşülmesine neden olmuştur.

Ombudsmanlık, genel anlamda hak ve özgürlüklerin aranması adına çalışmakta olan bir denetim mekanizması olarak işlemektedir. Tarihsel süreçlere bakıldığında idarenin denetlenmesi, kamu ya da özel kurumlar ile vatandaş arasındaki anlaşmazlıkların çözülmesi için Ombudsmanlık kurumu farklı isimlerle hep var olmuştur. Yalnızca Türkiye tarihinde değil dünya tarihinde de önemli bir yeri olan Ombudsmanlık kurumu, ülkemizde

Kamu Denetçiliği Kurumu adıyla 2013 yılından bu yana faaliyet göstermektedir. Ülkemizde tek ve genel bir denetim mekanizması olarak çalışan bu kurum dünya ülkelerinde farklı birimlere ayrılarak; Sağlık Ombudsmanlığı, Eğitim Ombudsmanlığı, Konut Ombudsmanlığı gibi çalışma alanlarına göre özelleşmiştir. Bu kitap içerisinde de Ombudsmanlık kavramının tarihsel kökeninin yanı sıra özel çalışma alanları olan Yapay Zeka Ombudsmanlığı, Maden ve Enerji Ombudsmanlığı, Cezaevi Ombudsmanlığı, Sağlık Ombudsmanlığı, Askeri Ombudsmanlığı, Engelli Ombudsmanlığı, Yatırım Ombudsmanlığı, Konut Ombudsmanlığı, Kentsel Dönüşüm Ombudsmanlığı, Kadın/Çocuk ve Aile Ombudsmanlığı, Basın Ombudsmanlığı, Üniversite Ombudsmanlığı, İnsan Hakları Ombudsmanlığı, Yerel Yönetim Ombudsmanlığı, Tüketici Ombudsmanlığı, Adil İş Ombudsmanlığı, , Çevre Ombudsmanlığı başlıkları ayrıntılı olarak işlenmiştir. 19 bölümden oluşan bu derleme içerisinde farklı ülkelerdeki uygulamalara değinilmiş bunun yanı sıra Türkiye'deki uygulanabilirliğine yönelik öneriler de sunulmuştur. Kitabın son bölümü ise Oğuzhan Erdoğan tarafından hazırlanmış olup, Ombudsmanlık uygulamalarının ülkelere sağlayacağı katkılardan bahsedilmiştir.

Birinci bölüm Bayram Coşkun, Eyüp Şen ve Çiğdem Pan Yıldırım tarafından hazırlanmıştır. Ombudsmanlık kurumunun ortaya çıkışının tarihsel arka planının işlendiği çalışmada aynı zamanda günümüzdeki işleyiş mekanizmaları da ele alınmıştır. Bölüm içerisinde Ombudsmanlık kurumunun Türkiye tarihinde nerelerden esinlendiğine de değinilmiştir. Osmanlı Devleti Divanı Mezalim ve Divanı Hümayun uygulamalarının, bu kaynakların başında geldiği açıklanmıştır. Ombudsmanlık kurumunun tarihçesinin işlenmesinden sonra aynı amaçla hizmet eden yeni bir kurum olarak Kamu Denetçiliği Kurumu'nun işleyişinden söz edilmiştir. Çalışmada kurumun 2013-2018 yılları arasındaki işlemleri; Sonuçlandırılan Başvurular, Kabul Edilebilir Başvurular, Uzlaştırma Yoluyla Uyuşmazlıkların Çözümü/Dostane Çözüm ve Şikâyet Konuları gibi başlıklar kullanılarak değerlendirilmiştir. Kurumun 2017 sonrasında aldığı şikâyetleri hızlı bir biçimde çözüme ulaştırması sayesinde Avrupa'daki benzer kurumlara göre daha etkili sonuçlar sunduğu da belirlenmiştir. Çalışma kapsamında mevcut kurumun tanınırlığının artması ve başvuran sayısına dayanılarak; öncelikle kurumun tarafsızlığının korunması, liyakat ilkesine dayalı yapısının korunması, denetçi sayısının artırılması ve denetçilerin görev sürelerinin uzatılması gibi yapısal önerilerde bulunulmuştur. Bir diğer öneride kamu kurumlarının gerçekleştirdikleri idari işlem v eylemlerde iyi yönetim ilkelerine dikkat etme olgusunu arttırmak adına 6328 sayılı Kanuna dostane çözüm ilişkin mekanizma ve iyi yönetim ilkelerini sadeleştirerek ilave edilmesidir.

İkinci bölüm Murat Okçu, Çiğdem Akman, Elvettin Akman tarafından hazırlanmıştır. Bölüm içerisinde dijitalleşen dünyada kamu hizmetlerinin, örgütlerinin dönüşüm süreçleri ele alınmıştır. Büyük verilerinin de çok hızlı bir biçimde, kolaylıkla işlenebildiği bu çağda verilerin hammadde olarak kullanıldığı bir ortamın söz konusu olduğu açıklanmıştır. Dijital dönüşüm ele alınırken yapay zekâ merkezli değişimler üzerinden bir inceleme yapılmıştır. Kamu hizmetlerinin yapay zekâ kullanılarak örneğin akıllı telefon uygulamaları üzerinden daha geniş kitlelere ulaşması, bu hizmetlerin görünür olmasını sağlarken aynı zamanda Yapay Zekâ Ombudsmanlığı gibi yeni bir alanı da doğurabileceği Okçu ve Akman tarafından ortaya koyulmuştur. Bu alan sayesinde hem kamu hem de özel sektörde şahısların karşılaşacakları tehditler ya da risklerin çok daha etkili bir biçimde kontrol edilmesinin mümkün olacağı ele alınmıştır. Kontrol mekanizmasının özellikle kadınları ve çocukları ilgilendiren algoritmalar üzerinden etkili bir denetim sağlayabilmesi, yapay zekanın Ombudsmanlık kurumu için geliştirici bir çalışma alanı olmasını mümkün kılacaktır. Bunlara ek olarak, yapay zekâ algoritmalarının hem olumlu hem de olumsuz yönleri olduğunu ifade edilirken dijital dönüşümün yeni bir ayağı olan yapay zeka algoritmalarına karşı bir yok saymanın ya da görmezden gelmenin mümkün olmadığı, mevcut uygulamaların etkileri üzerine detaylı incelemelerin yapılması gerektiği ifade edilmiştir.

Üçüncü bölüm Adnan Kalkan tarafından hazırlanmıştır. Ombudsmanlık Kurumu, Maden ve Enerji Ombudsmanlığı çalışmaları bağlamında değerlendirilmiştir. Türkiye başta olmak üzere farklı ülkelerde yapılan çalışmaların verileri incelenmiş, bu doğrultuda Kalkan tarafından yeni çalışmalara yönelik öneriler de sunulmuştur. Türkiye'de madencilik sektörü içerisinde yaşanan sorunları ve bu sorunlara yönelik vatandaş tarafından gelen şikâyetleri ele alan Kalkan, bu şikâyetlerin çözüme ulaşması ve madencilik faaliyetlerinin etkili bir biçimde değerlendirilmesi için objektif bir kurumun gerekliliğine dikkat çekmiştir. Maden sektöründe yaşanan iş kazaları, meslek hastalıkları ya da çevresel sorunların yanı sıra enerji sektörü içerisindeki fiyat dalgalanmalarının da bir denetim boşluğunda olduğu ifade edilmiştir. Denetimi sağlayacak olan bu kurumun vatandaşın enerji alanındaki hak ve sorumluluklarını fark etmesini sağlarken bunun yanı sıra vatandaş ile enerji kuruluşları arasında da daha doğru bir iletişim kurulmasına destek olacağı ön görülmüştür. Vatandaşlardan enerji kuruluşlarına ulaşan şikâyetlerin, çözüm taleplerinin bu kurum aracılığıyla müzakere edilmesi de eksikliği hissedilen bu denetim mekanizmalarının avantajları arasında gösterilmiştir. Bu alanda denetimi sağlayacak olan Ombudsmanlık kurumu, oluşacak olan hak istismarlarını da önleyebilecektir. Mevcut enerji kuruluşlarının ülke içerisinde ya da ülkeler arası yürütmüş olduğu faaliyetlerde objektif bir şikâyet mekanizması olarak geliştirici bir kurum olması beklenmektedir.

Dördüncü bölüm, Selin Engin ve S. Mustafa Önen tarafından hazırlanmıştır. Cezaevi Ombudsmanlığı; Almanya, Kanada, İngiltere ve Galler örnekleri üzerinden inceleme yapılmıştır. Dünya ülkelerinde de yeni bir mekanizma olarak kurulmaya başlanan Cezaevi Ombudsmanlığının mahkûm şikayetlerine yönelik önemli bir denetim mekanizması olduğu ifade edilirken bunun yanı sıra cezaevi ortamlarının insan haklarına duyarlı bir biçimde düzenlenmesi ve hapisane içerisinde mahkûmların refah düzeyine ilişkin çalışmalar yapan, ceza sisteminden bağımsız oldukları ele alınmıştır. Çalışma içerisinde sadece güncel veriler paylaşılmamış aynı zamanda Cezaevi Ombudsmanlığı kurumlarına duyulan ihtiyaca yönelik tarihsel arka plan da ele alınmıştır. Almanya’da 2007’de, Kanada’da 1973’te, İngiltere’de ve Galler’de 1994 yıllarında kurulan bu kurum, farklı isimlerle adlandırılrsa da genel anlamda cezaevlerinden bilgi ve şikâyetin toplanması, cezaevi sistemlerinin geliştirilmesi ve ilgili kamu kurumlarına raporlandırmaların yapılması görevlerini üstlenen bir kurum olarak oluşmuştur. Bunlardan farklı olarak Kanada’da bulunan Cezaevi Ombudsmanlığı mekanizmaları içerisinde mahkûmların bireysel olarak şikayetlerinin alınması da bulunmaktadır. Yazarlar, Ombudsmanlık kurumlarının ülkelere göre kurulma süreçlerini işlerken bunların yanı sıra güncel işleyişlerine de değinmişlerdir. Cezaevi Ombudsmanlığı kurumuna yıllık olarak ortalama 5.000 ve 6.000 aralığında şikâyetin geldiği, bu şikâyetlerin içerisinde de çoğunlukla kayıp eşya, sağlık bakımı, transfer, idari ayırım, hapisane koşulları, personel davranışları gibi konuları içerdiği ifade edilmiştir. Tüm bu değerlendirmeler kapsamında Cezaevi Ombudsmanlığının yalnızca şikâyetleri çözmek değil aynı zamanda şikâyetlerin temellerinin de öğrenilmesi ile köklü sorunların ortadan kaldırılmasına yardımcı olacağı fikri, bölümün ana düşüncesini oluşturmuştur.

Beşinci bölüm, Harun Kırılmaz tarafından hazırlanmıştır. Türkiye’de bağımsız bir Sağlık Ombudsmanlığı kurumunun hayata geçirilmesine yönelik incelemeler ele alınmıştır. Sağlık Ombudsmanlığının, hasta şikâyetlerini temele alan ve sağlık hizmetlerinin iyileşmesine yönelik mekanizmaları değerlendiren bir kurum olarak farklı dünya ülkelerinde yaygınlaştığı söylenirken tarihsel süreçte bu kurma duyulan ihtiyaçlar da bölüm içerisinde işlenen konular arasında yer almıştır. Finlandiya, Avusturya, Brezilya, Peru, Güney Afrika, İsrail örnekleri incelenmiş, bu örnekler ışığında Türkiye için öneri tartışmaları sunulmuştur. Kırılmaz, Sağlık Ombudsmanlığının düzenleyici ve denetleyici bir kurum olarak var olabilmesi için bağımsız olması, yasal olarak hesap verebilir olması, finansman desteğinin sağlanması ve kamuoyuna raporlama zorunluluğunun bulunması gerektiğini savunmuştur. Bu kurumun, vatandaşların haklarını güvence altına alması ve sağlık politikalarının şekillendirilmesinde önemli bir potansiyel tanıdığını ifade etmiştir. Türkiye’de uygulanabilirliği açısından yapılan pek çok çalışmanın da sağlık hizmetleri anlayışının güçlendirilmesi, hasta memnuniyetinin artırılması, kaliteli bir sağlık hizmeti sunulması açısından Sağlık Ombudsmanlığını stratejik bir rol oynadığı sonucuna ulaştığı belirlenmiştir. Bu uygulamalar için farklı ül kelerde yapılan çalışmaların incelenmesi ve bu doğrultuda güncel bir kurum oluşturulmasının gerekliliği işlenirken, Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu bünyesinde iller düzeyinde Sağlık Ombudsmanlıklarının kurulabileceği öneri olarak getirilmiştir.

Altıncı bölüm, Ali Fuat Gökçe ve Seda Kutlu tarafından hazırlanmış, Askeri Ombudsmanlık başlığının incelendiği bir çalışmadır. Bölüm içerisinde silahlı kuvvetlerin, diğer kurumlardan farklı olarak katı bir hiyerarşiye sahip olan silahlı kuvvetlerdeki sorunların adli ve idari yargıdan farklı bir biçimde çözülmesini sağlayacak olan bir kurum olarak Askeri Ombudsmanlık sisteminin gerekliliği ele alınmıştır. Almanya, İrlanda, İsveç, Kanada ve İsrail gibi ülkelerde aktif olarak rol oynayan Askeri Ombudsmanlık, her ülkede farklı uygulama biçimleri ile görüldüğü belirlenmiştir. Genel olarak silahlı kuvvetler ile ilişkisi olan sivillerin ya da personellerin karşılaştıkları sorunların, teşkilatın iç işleyişinin bozulmadan adaletli bir biçimde çözülmesine kaynaklık eden bir mekanizma olduğu ifade edilmiştir. Yazarlar, Türkiye’de nasıl bir Askeri Ombudsmanlık kurumu kurulması gerektiğine de bir öneri getirmişleridir. Diğer ombudsmanların seçim sürecinde olduğu gibi, Millî Savunma Bakanlığı’ndan gelen bir üyenin katılımı ile adaylar arasından üç isim belirlenerek Meclis Genel Kurulu’na sunulması gerektiğini söylemiştir. Her kuvvet komutanlığı için birer ombudsmanın belirlenmesi ve Askeri Ombudsman seçiminin sivil kişilerden yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu durumun, teşkilat içerisindeki askeri hiyerarşiye karşı bir tarafsızlık sağlayacağı ön görülmüştür. Askeri Ombudsman, hukuk veya iktisadi ve idari bilimler fakülteleri mezunu, 40 yaşını bitirmiş olmalıdır. İşleyiş içerisindeki mekanizmalara hâkim olması gerekliliği nedeniyle böyle bir şart olması önerilmiştir. Farklı bir fakülteden mezun olması durumunda ise 20 yıllık kamu görevi tecrübesinin zorunlu tutulması gerekli görülmüştür. Seçilen Ombudsman, yıllık olarak faaliyet raporlarını meclise sunmalı, sorunları ve beraberinde sebepleri de ifade edebilmelidir. Tüm bu uygulama biçimlerinin, hiyerarşik nedenlerle uygulaması zor olan Askeri Ombudsmanlığı, daha işlevsel bir hale getireceği düşünülmüştür.

Yedinci bölüm, Cenay Babaoğlu ve Pelin Babaoğlu tarafından hazırlanmış olan Engelli Ombudsmanlığının işlendiği bir bölümdür. İnsan hakları yaklaşımının bir sonucu olarak gelişen Engellilik Ombudsmanlığı, farklı ülkeler tarafından engellilerin haklarının korunmasına yönelik uygulanmıştır. Bu çalışma kapsamında da engellilik yaklaşımları göz önünde bulundurularak farklı ülkelerin Engelli Ombudsmanlığı uygulamaları ele

alınmıştır. İsveç örneğinde, engelli vatandaşların karşılaştığı sorunlar konu odaklı bölünmeler ile çözüme ulaştırılmaya çalışılmıştır. Engelli Ombudsmanlığı yerine, Sağlık Ombudsmanlığı, Konut Ombudsmanlığı, Eğitim Ombudsmanlığı gibi alanların kullanıldığı gözlemlenmiştir. Bunun aksine Avusturya’da, aktif olarak devam etmekte olan Engelli Ombudsmanlığı yer almıştır. Uygulamalar doğrudan engellilere özgü olmasa da sürecin takip edilmesindeki hassasiyete bağlı olarak pek çok örneğe ulaşılabilir. Türkiye’de ise henüz bir Engelli Ombudsmanlığı bulunmadığını işleyen çalışma, dezavantajlı gruplara yönelik denetçi bir mekanizmanın gerekliliğini ele almıştır.

Sekizinci bölüm, Tekin Avaner ve Alper Aslan tarafından hazırlanmıştır. Birçok ülkenin mevzuatında da yer alan Yatırım Ombudsmanlığını işleyen çalışma kapsamında, ülkelerin bu alanda kabul gören ilke ve özellikleri incelenmiştir. Bunun yanı sıra ülkelerde, Yatırım Ombudsmanlığına yönelik belirlenen ortak noktalar üzerinden Türkiye’deki uygulanabilir sistemlere ilişkin öneriler sunulmuştur. Güncel olarak Türkiye’de bir Yatırım Ombudsmanlığı sisteminin kurulacağı ön görülmüştür. Bu sistemin, yatırımlar ile ilgili anlaşmazlıklara yönelik çözümci bir nitelik taşıyacağı belirlenmiştir. Bu kurumun belirli ilkeler etrafında yapılacağını ifade eden yazarlar bu ilkelerin başında; hükümet veya kişilerden bağımsız ve tarafsız bir niteliğin geldiğini söylemişlerdir. Bunun yanı sıra hükümete ve meclise şeffaflık içinde raporlandırma yapabilmesi de temel ilkelerin arasında yer almaktadır. Bağımsız bir kurum olduğu için finansman ağı yalnızca, finans kuruluşlarından ödenen vergiler ve kendisine yapılan başvuru harçlarından karşılanmaktadır. Bağımsız bir yapılanma olması nedeniyle ombudsmanların halim ve savcılara benzer özlük hakları olması da gerekli ilkeler arasında yer almaktadır. Avaner ve Aslan bu ilkeler kapsamında belirli öneriler sunmuş ve mevcut ön görülen sistemin geliştirilmesine yönelik sistematik değerlendirmeler yapmışlardır. Bunların başında Yatırım Ombudsmanlığı raporlarının dikkate alınmasıdır. Ombudsmanlık faaliyetlerinin hükümete bağlı bir oluşumun tasarrufuna bırakılmasının bağımsızlık ilkesine zarar verebileceğini ele almışlardır. Bunun yanı sıra Yatırım Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu bünyesinde çalışmalarını sürdürmesi gerektiğini de bir başka öneri olarak sunmuşlardır. Ombudsmanlığa ücretsiz olarak başvurunun yapılmasını, raporların kamuoyuna açık kılınmasını, herhangi bir talimat almayacak şekilde işleyebilmesini henüz geliştirilmekte olan Yatırım Ombudsmanlığı mekanizmalarının kuvvetlendirilmesi için gerekli değerlendirmeler olarak ifade etmişlerdir.

Dokuzuncu bölüm, Onur Kulaç tarafından İngiltere’de Konut Ombudsmanlığı hizmetlerinin işlendiği bir bölümdür. İnsanların en temel ihtiyaçlarından birisi olan barınma ihtiyacına yönelik bir denetim alanı olarak bilinen Konut Ombudsmanlığı, genel anlamda insanların konut problemlerine yönelik hizmet sunmaktadır. İngiltere, sosyal politikalar çerçevesinde değerlendirildiğinde konut problemlerine yönelik denetim mekanizmalarında başarı sağlamış ülkelerinde başında gelmektedir. 1996 yılında hayata geçirilen Konut Ombudsmanlığı; konut sahibi yerel idareler, konut birlikleri ve kiracılar arasında yaşanan anlaşmazlıkların çözümüne katkı sağlamıştır. Kolay erişilebilirlik ilkesi sayesinde vatandaşlar bu alanda şikayetlerini kolay bir biçimde iletebilmişler ve hızlı bir biçimde geri bildirim almışlardır. Bu nedenle İngiltere vatandaşları tarafından kamu denetçiliğine güven artış göstermiştir. Kulaç, İngiltere Konut Ombudsmanlığı değerlendirmesini yaparken aynı zamanda işleyen mekanizmaya yönelik geliştirici yeni öneriler de sunmuştur. Bunların başında üye sayılarının arttırılması gelmektedir. Konut politikaları programında yer almayan vatandaşlar için bilgilendirici çalışmalar yapılmasının yeni üyeler kazanılması noktasında katkı sağlayacağını belirtmiştir. Bunun yanı sıra yıllık olarak alınan şikayetlerin değerlendirilmesi ve en çok şikâyet alınan alanlara ilişkin özel bölümlerin açılmasını da sorunlara daha köklü çözümlerin getirilmesi açısından önemli görmüştür. Son olarak ise politika transferi aracılığıyla konut problemlerinin yüksek olduğu ülkeler ile kurumsal ilişkilerin oluşturulmasının hem diğer dünya ülkelerine esin kaynağı olabileceği hem de İngiltere Konut Ombudsmanlığı problemleri için geliştirici sonuçlar sunabileceği, Kulaç tarafından işlenen öneriler arasında yer almıştır.

Onuncu bölüm, Burçin Demirbilek tarafından hazırlanmıştır. Kentsel Dönüşüm Ombudsmanlığının, Türkiye’nin kentsel dönüşümde yaşadığı problemlerin çözüm mekanizması olarak nasıl kullanılabileceği üzerinde duran Demirbilek, daha katılımcı ve demokratik kentsel dönüşüm projelerinin gerçekleştirilmesinin bu yolla mümkün olacağını vurgulamıştır. Kentsel Dönüşüm Ombudsmanlığının merkezi ve yerel yönetimler ile halk arasında arabulucu rolü üstleneceğini düşünen Demirbilek, kentsel dönüşümlere yönelik şikayetlerin de bu şekilde azaltılmasının mümkün olacağını ifade etmiştir. Aynı zamanda her yıl artış gösteren şikayetlerin temel problemlerin keşfi ve kalıcı çözümlere ulaşılması açısından da önemli olduğunu ele almıştır. Kentlerin estetik dokusunun kaybolmadan, insanların sosyal açıdan güçlendirildiği, mekan aidiyetinin korunduğu bir kentsel dönüşüm için Kentsel Dönüşüm Ombudsmanlığının gerekli olduğunu belirtmiştir.

On birinci bölüm, Ceray Aldemir tarafından Kadın, Çocuk ve Aile Ombudsmanlığı alanında hazırlanmış bir çalışmadır. Avrupa’da daha kurumsal bir yapıda kamu ve özel sektörü de içine alan bir yapı olmasına rağmen Türkiye’de yalnızca Kamu Denetçiliği Kurumu özelinde yürütülen bir denetim mekanizması olduğunu ele alan

Aldemir, Avrupa ve Türkiye örneklerini karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Kadın, Çocuk ve Aile Ombudsmanlığı çalışmalarının iki farklı şekilde yürütüldüğünü ifade eden Aldemir; birinci şeklinde kadın ve çocuğun aile kavramının dışında ele alındığını diğer şeklinde ise kadın ve çocuğun aile kavramıyla bütünleşik olarak değerlediğini ifade etmiştir. Avrupa örneklerinde çoğunlukla ortak olarak Çocuk Ombudsmanlığının çocukların karşı karşıya kaldıkları zorlukların giderilmesine yönelik hizmet verdiği görülmüştür. Bunun yanı sıra genel anlamda 18 yaş altında olan bireylerin haklarının korunması da ortak çalışma anlayışlarının başında gelmiştir. Kadın Ombudsmanlığı ize çoğunlukla, toplumsal cinsiyet algısı çerçevesinde, fırsat eşitliğine yönelik konularda görülen bir mekanizmadır. Aile Ombudsmanlığı kapsamında ise Avrupa örneklerinde farklı bir uygulamaya rastlanmadığı ailenin kadın ve çocuk temelli bir olgu olarak ele alındığı ifade edilmiştir. Kadın, çocuk ve aileyi ikinci yaklaşımla ele alan yani aileyi tek bir ombudsman kurumu olarak işleyen Türkiye’de ise kadın ve çocuk birlikte ele alınırken ailenin korunması gereken bir yapı olarak değerlendirilmesi söz konusu olmuştur. Türkiye’de yürütülen çalışmalar içerisinde Kadın Hakları ve Ombudsmanlık Çalıştay Raporu yayınlanmış olup bu rapor içerisinde kadın ve çocukların haklarının korunmasının yanı sıra ailenin korunması, engelliler, sığınmacılar gibi geniş bir faaliyet alanının bulunduğundan bahsedilmiştir. Bunun yanı sıra Türkiye Kadın Politikaları Eylem Planı kapsamında ise yeni bir Toplumsal Cinsiyet Eşitlik Kurulu oluşturması gerekliliği ifade edilmiştir. Oluşturulması planlanan bu kurulun Avrupa’da yürütülen çalışmalar ile eş güdüm sağlanması açısından önemli olduğu, Aldemir tarafından yapılan değerlendirmeler arasında yer almıştır.

On ikinci bölüm, Çağlar Ezikoğlu tarafından hazırlanmıştır. Dünya basınında denetim mekanizmasını Basın Ombudsmanlığı üzerinden incelediği çalışmada, tarihsel süreci göz önünde bulundurarak İsveç ve İrlanda örneklerini işlemiştir. Sunulan örneklerde, basın hak ve sorumlulukları bağlamında yaşanan anlaşmazlıkların ve şikayetlerin ne şekilde çözüldüğü değerlendirilmiştir. Tarihsel süreçte İsveç, basın alanında denetim mekanizmalarının ilk kez hayata geçirildiği örneklerin bulunduğu bir ülkedir. Basın Konseyi adıyla işlemeye başlayan bu mekanizma, 1960 yıllarında Basın Ombudsmanlığı olarak çalışmaya başlamıştır. İsveç’ten sonra ise bu mekanizma en etkili biçimde İrlanda’da işlemeye başlamıştır. Basın yayın organlarının, ülke vatandaşlarına yönelik sorumlulukları bu kurum aracılığıyla başarılı bir biçimde denetlenmiştir. Ezikoğlu, Türkiye ve ABD örneklerine de çalışması içerisinde yer vermiştir. Hem Türkiye’de hem de ABD’de diğer ülkelerden farklı olarak kurum içi denetim mekanizması yürütülmüştür. İrlanda ve İsveç örneğinde kurum dışı bir denetim olması bu noktada karşılaştırmalı bir değerlendirme yapılmasını gerektirmiştir. Yapılan karşılaştırma sonucunda, kurum içi denetim mekanizmalarının kurum dışı denetim mekanizmalarına göre daha yetersiz bir durumda kaldığı görüşünün hakim olduğu, çalışma içerisinde ifade edilmiştir. Bu algının dönüştürülmesi için ise kurum içi denetim mekanizması ile faaliyet gösteren Basın Ombudsmanlığının daha yaygın bir biçimde faaliyet göstermeleri gerektiği, çalışmanın temel görüşlerinden birisi olarak işlenmiştir.

On üçüncü bölüm, Metin Özkaral tarafından hazırlanan Üniversite Ombudsmanlığı çalışmasıdır. Bu çalışma kapsamında, üniversitelerde ombudsmanlık süreçlerinin hangi mekanizmalar ile işlediği değerlendirilmiştir. Yalnızca literatür çalışması ile sınırlı kalmayıp, alana dair pratik örneklerle de zenginleştiren çalışmada Üniversite Ombudsmanlığı detaylı olarak ele alınmıştır. Özkaral, Üniversite Ombudsmanlığını; kampüs içerisinde bulunan tüm paydaşların sorunların çözümüne ilişkin bir denetim mekanizması olarak tanımlamıştır. Sorun çözücü özelliğinin yanı sıra yönlendirici, bilgi verici, arabulucu ve problemleri önleyici niteliğinden de bahsetmiştir. Bu mekanizma sayesinde problemler çok kapsamlı prosedür ağlarına takılmadan doğrudan problemlerin çözümüne ulaşılacağını ifade ederken, mevcut problemlerin erken tespit edilmesine de katkı sağlayacağını belirtmiştir. Türkiye’de henüz böyle bir yapılanma olmadığını ele alırken daha genel olan Ombudsmanlık mekanizması içerisinde faaliyetlerin yürütüldüğünü açıklamıştır. Fakat Türkiye’de her geçen gün sayıları artan kamu ve vakıf üniversitelerinin güncel olarak özel bir denetim mekanizmasına ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir. Türkiye’de böyle bir yapılanma oluşması durumunda hangi ilkeler ile çalışması gerektiğini de değerlendiren Özkaral, öncelikli olarak akademisyen ya da idari personelden olmayan bir ombudsman seçiminin yapılması gerektiğini ifade etmiştir. Bunun yanı sıra sadece sorun çözen bir yapılanma değil aynı zamanda bilgilendirici ve kurum aidiyetini artırıcı nitelikler de içermesi gerektiğini ayrıntılı bir biçimde açıklamıştır.

On dördüncü bölüm, Nurullah Güngör tarafından hazırlanmıştır. İnsan Hakları Ombudsmanlığı başlığı altında hazırlanmış olduğu bu çalışmada; yaşam, özgürlük, eğitim, sağlık, yiyecek, barınma, sosyal hayat, örgütlenme ve toplanma özgürlüğü, evlilik, mülkiyet, din ve vicdan özgürlüğü konularında yaşanan hak ihlallerini önleyecek bir denetim mekanizmasının gerekliliğinden bahsetmiştir. Bu mekanizmanın işleminin aynı zamanda demokratik unsurun gereği olan katılımcı anlayışın temellerini de sağlamlaştıracağını ifade etmiştir. Güngör, İnsan Hakları Ombudsmanlığının gerekliliğinden bahsederken aynı zamanda köklerimizden gelen kültürel kodları da dikkate almamız gerektiğinden bahsetmiştir. İslam Toplumsal Sözleşmesi, Medine Vesikası örnekleri ile bu gerekliliğin önemini ele almıştır. İnsan Hakları Ombudsmanlığını bireyin iki taraflı menfaati olarak

işleyen Güngör, bireyin hem kendi hakkını koruması hem de karşısındakinin hakkını koruması olarak inşa edilmesinin öneminden bahsetmiştir.

On beşinci bölüm, Emine Çeliksoy tarafından hazırlanmıştır. Yerel Yönetim Ombudsmanlığının işlendiği bu bölümde öncelikli olarak genel denetim mekanizmaları ele alınmıştır. Yerel yönetimlerde vatandaş ile kamu kurumları arasındaki uyuşmazlıkları çözmek amacıyla kurulan bu denetim mekanizmasını Çeliksoy, dünya ülkelerindeki örnekler üzerinden incelemiştir. 1974 yılında İngiltere’de kurulan Yerel Yönetim Ombudsmanlığı, dünya ülkeleri içerisindeki ilk örneklerden birisidir. İngiltere’de vatandaşların Yerel Yönetim Ombudsmanlığından alamadığı sonuçlardan dolayı şikayetçi olmaları sonucunda Yerel Yönetim Ombudsmanı Gözcüleri, yeni bir mekanizma olarak kurulmuştur. ABD’de ise Yerel Yönetim Ombudsmanlığı federe birimlerde yerel, bölgesel, özel amaçlı olarak kurulmuş ve her birisinde özerk bir yapılanma söz konusu olmuştur. İspanya’da da benzer bir biçimde ulusal ve yerel boyutta farklı denetim mekanizmaları işlemektedir. Türkiye’de ise bu örneklerden farklı olarak ülke çapında genel bir denetim mekanizması söz konusu olduğu çalışma kapsamında karşılaştırmalı bir değerlendirme olarak sunulmuştur.

On altıncı bölüm, Sema Sarı tarafından Tüketici Ombudsmanlığı başlığı altında hazırlanmıştır. Tarihsel süreç göz önünde bulundurularak hazırlanan çalışmada, tüketicilerin maruz kaldığı haksızlıkların geçmiş dönemlerde hangi sonuçları doğurduğu işlenmiştir. Tüketiciler ve işletmeler arasındaki sorunların çözümüne yönelik faaliyet gösteren Tüketici Ombudsmanlığının aynı zamanda devlet üzerindeki maddi ve manevi yükü de azalttığı üzerinde durulmuştur. Türkiye’de Tüketici Ombudsmanlığı bulunmadığı, bu mekanizmanın Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile güvence altına alındığını belirten Sarı, bunun yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Tüketicilerin daha hızlı ve adil sonuçlar alabilmesi için Tüketici Ombudsmanlığının kurulmasının ve bu sayede tüketicinin adaletli bir sisteme dair inancının artmasının gerekliliğini çalışmasının ana düşüncesi olarak sunmuştur.

On yedinci bölüm, Fatma Dağlı Erdoğan tarafından hazırlanmıştır. Avustralya örneği üzerinden Adil İş Ombudsmanlığını ele alan Erdoğan, Avusturalya’nın etnik yapısını göz önünde bulundurarak bir değerlendirme sunmuştur. Adil İş Ombudsmanlığı Avustralya’da; uluslararası iş yükümlülüklerini dikkate alan iş yeri ilişkilerinin sağlanması, ulusal istihdam standartlarının belirlenmesi, çalışanların esnek çalışma düzenlemelerini sağlamak, iş ve aile sorumluluklarının dengelenmesini sağlamak, haksız muamele ve ayrımcılığı engellemek, şikayetlerin ve anlaşmazlıkların çözülmesi için kurulmuştur. Asgari ücrette uygun bir zemin oluşturmak da Adil İş Ombudsmanlığı aracılığıyla yapılmaktadır. Bağımsız ve ücretsiz bir kurum olması nedeniyle kolay erişilebilir bir kurum olan Adil İş Ombudsmanlığı, hükümete bağlı olarak faaliyetlerini sürdürdüğü için bağımsızlığı noktasında çelişkiler içerir. Erdoğan, Avusturalya’da işleyen bu mekanizmanın ülke vatandaşının güvenini arttırdığını da çalışması kapsamında değerlendirmektedir.

On sekizinci bölüm, Hakan Boyalı ve Serkan Gündoğdu tarafından hazırlanmıştır. Çevre Ombudsmanlığının Türkiye’de uygulanabilirliğini işleyen çalışma aynı zamanda çevre denetimine yönelik sorunların çözülmesine ve idarenin iyileştirilmesine nasıl katkı sağladığını da işlemiştir. Çevre Ombudsmanlığının uygulandığı ülkeler de göz önünde bulundurularak Türkiye’de nasıl bir yol izlenmesi gerektiğine ilişkin öneriler sunulmuştur. Türkiye’de vatandaş ile idare arasındaki çevre sorununa yönelik anlaşmazlıkların ya da oluşan mağduriyetlerin giderilmesine yönelik gerekli bir kurum olarak görülen Çevre Ombudsmanlığı, tüm dünyada önemli görülen bir denetim mekanizması olarak ele alınmıştır. Bunun yanı sıra çevre probleminin giderilmesi için sivil toplum kuruluşlarının da artırılması gerektiğinden bahseden çalışma, çevre sorunun küresel düzeyde bir sorun olduğunu değerlendirmiştir.

On dokuzuncu bölüm, kitap derlemesini de yapan Oğuz Erdoğan tarafından hazırlanmıştır. Ombudsmanlık kurumunun ülkelere sağladığı katkıların değerlendirildiği çalışma kapsamında; vatandaşların hak ve özgürlüğünün korunması, idarenin iyileştirilmesi, idareyle vatandaşlar arasındaki sürtüşmelerin azaltılması, yargı yükünün hafifletilmesi, katılımcı demokrasinin gerçekleşmesine yönelik katkılar ayrı ayrı ele alınmıştır. Bunların yanı sıra Ombudsmanlık kurumunun bireysel şikayetleri çözüme ulaştırırken bu kapsamda benzer şikayetleri olan diğer vatandaşlara da çözüm getirmesi sayesinde kapsayıcı olduğu değerlendirilmiştir. Ombudsmanlık kurumu, beraberinde bir hak arama kültürünü de getirmektedir. Vatandaşların haklarını araması ve bu bağlamda çözümci geri bildirimler alması sonucunda genel olarak hak ve özgürlüklerin yaygınlaşması sağlanabilmektedir. Ombudsmanlık, yıllık olarak faaliyet raporlarının hazırlanması sayesinde bireysel şikayetlerden bütünsel sorunların tespit edilmesini sağlamakta olup ülke genelinde ihtiyaca yönelik çalışmaların yapılmasına da kolaylık sunan bir mekanizma olarak karşımıza çıkar. Yalnızca vatandaşın şikayetlerinin çözüme ulaştırılması değil aynı zamanda idari kurumların yargı yoluna gitmeden bir düzenlemeye gitmesini de sağladığı için yargıdaki yükü hafifleten bir denetim sağlamaktadır. Tüm bunların yanı sıra genel hak ve özgürlüklerin aranması ve bunun yargı yoluna gitmeden karşılık bulması, demokratik iklimin de gelişmesine

katkı sağlamış olmaktadır. Tüm bu değerlendirmeleri yapan Erdoğan, Ombudsmanlık kurumunun temel hak ve özgürlüklerin hem korunması hem de geliştirilmesi yönünde en önemli mekanizma olduğunu ifade etmiştir.

On dokuz bölüm içerisinde Ombudsmanlık kavramının detaylı olarak incelendiği kitap içerisinde kurumun tarihsel kökeninden uygulama biçimlerine kadar pek çok bilgiye ulaşılması mümkündür. Derleme bir kitap olması nedeniyle her konunun ayrıntılı bir biçimde ele alınması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra uygulama önerilerinin olması, farklı ülkelerin uygulama biçimlerinin örnek olarak sunulması, kitabın yalnızca teorik değil aynı zamanda pratiğe dayalı da bir kaynak olmasını sağlamıştır. Oldukça detaylı inceleme olanağı sunan kitaba yönelik yapılacak eleştiri ise kuramsal olarak çok fazla tekrar içermesidir. Bölümler farklı kişiler tarafından hazırlanırken, her bölümde Ombudsmanlık kavramının yeniden açıklanması, okuyucu için zaman kaybına neden olabilmektedir. Kavramın benzer kaynaklardan tekrar açıklanması, tarihsel sürecinin benzer şekilde işlenmesi, okuyucular için bazı bölümlerin gözden kaçırılmasına da neden olabilmektedir. Bunlara rağmen kitabın akışı, değerlendirmelerin açıklayıcı bir biçimde sunulmuş olması ve her bölümde kurumun farklı özelliğinin ele alınmış olması, literatür için önemli bir kaynak olmasını sağlamıştır.

KAYNAKÇA

Erdoğan O. (Der.) (2020). *Ombudsmanlık, Dünyada Uygulanan Özel Amaçlı Ombudsmanlık Türleri ve Uygulamaları*. Ankara: Nobel Yayıncılık.