

ÇOCUK HAKLARININ KORUNMASINDA KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN ROLÜ

The Role of the Ombudsman Institution in the Protection of Children's Rights

Dr. Öğr. Üye. Arzu DİLAVEROĞLU*

Geliş Tarihi: 28.07.2021 | Yayına Kabul Tarihi: 10.12.2021

Öz

Tarihte ilk örneğine İsveç'te rastladığımız Ombudsmanlık Kurum'u Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) adıyla 2012 yılında kurulmuş, 2013 yılında bağımsız bir denetim mekanizması olarak faaliyetlerine başlamıştır. Kurum çalışma, sosyal güvenlik, personel rejimi, sağlık, ulaştırma gibi pek çok konuya ilişkin başvuruyu inceleme ve karar verme sorumluluğunu üstlenmiştir. İnceleme konularından bir diğeri de çocuk haklarına ilişkin başvurulardır.

Bu çalışma Kurumun çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesi noktasında etkinliğinin ve vermiş olduğu katkının ortaya konulmasını amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda kurum tarafından hazırlanmış olan yıllık raporlar içerik analizi yöntemi ile ele alınacak, çocuk hakları başlığı altında yer alan şikayetler ve bu şikayetlere ilişkin karar türleri analiz edilecektir. Çalışma, çocukların kuruma doğrudan başvuru yapması için kurulan kdkcocuk.gov adlı internet sitesinin kuruluş yılı (2014) olması dolayısıyla 2014-2020 yılları arasında kapsayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Çocuk, Denetim, Çocuk Ombudsmanı, Çocuk Hakları, Kamu Denetçiliği Kurumu.

Abstract

The Ombudsman institution, the first example of which we encountered in Sweden in history, was established in Turkey in 2012 under the name of Ombudsman Institution of Turkey and started its activities as an independent Control mechanism in 2013. The institution has taken responsibility of examining the application and deciding on many issues such as work, social security, personnel regime, health, transportation. Another subject of investigation is applications related to children's rights.

This study aims to reveal the effectiveness of the Institution and its contribution to the protection and development of children's rights. For this purpose, the annual reports prepared by the institution will be discussed with the content analysis method, the complaints under the title of children's rights, and the types of decisions regarding these complaints will be analysed. The study will include the years 2014-2020, since the website called kdkcocuk.gov, which was established for children to apply directly to the institution, is the year of establishment (2014).

Keywords: Child, Control Mechanism, Child Ombudsman, Children's Rights, Ombudsman Institution of Turkey.

* İstanbul Medipol Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, adilaveroglu@medipol.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-7850-8838

GİRİŞ

Yönetimin temel fonksiyonlarından biri olan denetleme, yönetim sürecinin temel unsurlarından biridir. Örgütün katı hiyerarşik yapılanma ile dizayn edilmesi ya da daha esnek bırakılması denetim fonksiyonu ortadan kaldırmaz. Ancak denetleme biçiminin farklılaşmasına sebep olabilir.

Yönetim yaklaşımlarında, Klasik Yönetim yaklaşımından, Post Modern yönetim yaklaşımlarına doğru yaşanan dönüşüm sonucu katı hiyerarşik yapılanmalar yerine daha esnek ve farklı aktörlerin sürece dahil olmasını önceleyen yönetimlerin önem kazandığı bilinmektedir. Bu değişim süreci içerisine kurumların verimliliği ve etkinliğinin değerlendirilmesi ve denetlenmesinde resmi denetleme biçimleri olan yasama, yürütme ve yargı denetiminin dışına çıkmış, vatandaş, STK, medya vb. resmi denetim mekanizması olmayan paydaşlarda sürece dahil edilmiştir. Bu çalışmada, denetleme sürecinde çocukların doğrudan başvuru yapabilecekleri tek kurum olan KDK üzerinde durulacaktır.

Çalışma dört ana bölümden oluşacak olup ilk bölümde denetim fonksiyonu ve ombudsmanlık sistemi ele alınacaktır. İkinci bölümde yasal zemin çerçevesinde KDK'nın yapısı ve işleyişi hakkında bilgi verilecektir. Üçüncü bölümde Ombudsmanlığın özel bir biçimi olan ve çocuk haklarının korunması kapsamında faaliyette bulunan Çocuk Ombudsmanlığı üzerinde durulacaktır. Son bölümde ise KDK yıllık raporlarının içerik analizi ile nicel ve nitel görünümü hakkında bilgiler verilecek ve genel bir değerlendirme yapılacaktır.

1. DENETİM FONKSİYONU VE OMBUDSMAN KURUMU

Yönetim çeşitli fonksiyonların bir araya getirilmesi ile gerçekleştirilen bir süreçtir. Bu fonksiyonların temeli Fayol tarafından, planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon, kontrol şeklinde atılmıştır (2016: 31). Devletin resmi aktör olarak tek başına yönetim fonksiyonlarını icra ettiği geleneksel yönetim dönemi, 1990 sonrası düzenlemelerle yönetim anlayışına doğru dönüşmeye başlamıştır. Bu dönüşümle amaçlanan, ortaklık modeline dayalı yönetim sürecini inşa etmektir. Diğer bir ifade ile bu dönüşüm süreci yönetim fonksiyonlarını ortadan kaldırmamış ancak bu fonksiyonların işletilme biçimlerinin değişmesine neden olmuştur. Nitekim planlama, devletin kendi iç çevresini esas alarak yapılacak bir

fonksiyon olmaktan çıkmış, bunun yerine planlama sürecinde dış paydaş analizleri ile daha isabetli amaç ve hedefler belirlenmesi sağlanmıştır. Yönetimin temel fonksiyonlarından biri olan “Kontrol/Denetleme fonksiyonu ile ilgili de zamanla değişiklikler olmuştur. Yönetim yaklaşımlarında gerçekleşen değişimlere bağlı olarak, Devlet kamusal faaliyetlerin tek denetleyicisi olmaktan çıkmış, denetimde farklı iç ve dış paydaşlara yer verilmesi önemli hale gelmiştir.

Kontrol, Fayol tarafından şu şekilde tanımlanmaktadır: “Her şeyin, yapılan plana, verilen emirlere ve kabul edilen ilkelere uygun olarak yürüyüp yürümediğini denetlemektir”. Bu fonksiyonla amaçlanan hataları ve yanlışları tespit ederek gerekli düzeltmeleri yapmak ve tekrarlanmasına mani olmaktır (2016: 165). Buradan hareketle denetleme fonksiyonu ile amaçlananın, kurumun etkinlik ve verimliliğine katkı sağlamak, belirlenen standartlara uygun hareket edilerek her tür kaynağın (beşeri, fiziksel) israfının önlenmesi ya da hataların tekrarının engellenmesi olduğunu söyleyebiliriz.

Başarılı bir denetim süreci gerçekleştirebilmek için belli hususlara dikkat etmek gerekmektedir. Bu hususlardan bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz (Eryılmaz, 2018: 389-390):

- ◇ Denetim, tarafsızlık ilkesi dikkate alınarak, özerk bir yapı tarafından gerçekleştirilmelidir
- ◇ Denetimin nesnelliği ve ölçülebilirliğinin sağlanması için denetim ve kamu hizmet standartlarının önceden belirlenmiş olması gerekmektedir
- ◇ Denetim raporları şeffaf olmalı, kamuoyu ile paylaşılmalıdır
- ◇ Denetim sonucunda uygulanacak yaptırımın, usulsüzlükle elde edilen menfaatten daha fazla olması, denetimin etkinliğini sağlamak için önemlidir

Kamu yönetiminde, denetim fonksiyonunun işletilmesinde çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunları; yasama, yürütme ve yargı denetimi şeklinde sıralayabiliriz. Hazırladığı raporları yasama organına sunma sorumluluğu bakımından siyasi denetim içerisinde ele alabileceğimiz Ombudsman denetimi (Eryılmaz, 2017: 185-205) de kamu yönetiminin denetimi açısından ayrı bir öneme sa-

hiptir. Kamu yönetiminde gerçekleştirilen bu denetimler dönemsel ya da sürekli olmak üzere resen ya da şikayet doğrultusunda gerçekleşebilir.

Ombudsman denetimi yasama, yargı, idari denetleme yöntemlerine alternatif bir yöntem olarak kurulmamıştır. Bu denetleme yöntemi esasen diğerlerini tamamlayıcı bir niteliktedir (KDK, 2014: 20). Çalışmamızda önemli bir dış denetim mekanizması olan ve işleyiş bakımından ülkelere göre çeşitli farklılıklara sahip olan ombudsman üzerine odaklanılacaktır.

Ombudsman kelime anlamı itibariyle “çeşitli bürokratik yapılarca kendi işlerine ilişkin olarak yapılan işlemler hakkında halkın yakınmalarını götürdüğü özel bir büro ya da özel bir memur” anlamına gelmektedir (Pickl, 1986: 37). Ombudsman, toplumu yine toplumun kendi organlarına karşı koruyan bir kurumdur. Bu kurum vatandaşların çeşitli otoritelerle ilgili şikayette bulunma hakkını kullanmasını sağlar. Bu hakkın kullanılabilir olması demokrasinin de göstergelerinden biridir (Bexelius, 1967: 176). Nitekim, Köseoğlu'nun da ifade ettiği gibi “Ombudsman kurumu, devletin sınırlandırılması, kamu yönetimi ile halk arasında karşılıklı güvenin sağlanması, yönetsel gizliliğin ortadan kaldırılması, idarenin eylem ve işlemlerinden dolayı sorumlu kılınması ve bireylerin hak ve özgürlüklerinin korunması gibi demokratik ilke ve pratiklerle uyumaktadır” (2010: 37).

Ombudsmanlıkla ilgili ilk adım İsveç Kralı tarafından adalet ofisinin 1713 yılında kurulması ile başlamıştır (Bexelius, 1967: 171). Bu ofisin kurulmasının altındaki temel gerekçe, Ruslara karşı yenilgi sonrası Kralın (XII. Charles) Osmanlıya sığınması sırasında ülkesinde oluşan düzensizliği gidermek istemesidir. Kurulan ofisle yargıçlarda dahil olmak üzere tüm kamu görevlilerinin etkinliklerinin gözetilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Kralın bu ofisin kurulmasında Osmanlı'da faaliyet gösteren “Kadilkuzat”¹ makamından etkilendiği söylenmektedir (Pickl, 1986: 39). Kurulan bu ofisin krala bağlı oluşu, bağımsızlığının sorgulanmasına sebep olmuş ve bunun sonucu olarak 1809 yılında bağımsız ombudsmanlık kurulmuştur (Bexelius, 1967: 171). İsveç ardından Ombudsmanlık sisteminin kurulduğu ikinci ülke 1919 yılında Finlandiya olmuştur. İkinci Dünya Savaşı sonrasına kadar diğer ülkelerde yeni ombudsmanlıklar kurulmamıştır.

¹ Türk Başyargıcı Bürosudur. Başyargıcı, sultan dahil tüm kamu görevlileri karşısında vatandaşın dinleyen ve şikayetlerini inceleyen bir makamdır (Pickl, 1986: 39).

Danimarka, Almanya, İngiltere, ABD, Endonezya gibi örnekler ancak 1950'li yıllardan sonra görülmeye başlanmıştır (Jagerskiold, 1961: 1077). Günümüzde ise statü, yetki, görev, makamın ismi, seçilme usulleri vb. açılarından ülkelerde farklılıklar olmakla birlikte neredeyse tüm Avrupa ülkelerinde Ombudsmanlık makamı bulunmaktadır. Örneğin bu makam İngiltere'de Parlamento Komiseri olarak adlandırılırken, Fransa'da Arbulucu olarak adlandırılmaktadır. İşleyiş dair farklılıklara örnek olarak da İsveç'te ombudsman sisteminin resen ya da başvuru üzerine hareket etmesi mümkün olduğu, İngiltere'de ise yalnızca başvuru üzerine hareket edebilmesi gösterilebilir (Eryılmaz, 2017: 209-10). Ülkemizde Kamu Denetçisi adıyla Anayasal olarak faaliyette bulunan ombudsman sistemi de İngiltere'de olduğu gibi başvurular üzerine inceleme ve araştırma yapabilmektedir.

Ülkelere göre farklılıkları bulunan Ombudsman sisteminin yürütme karşısında bağımsız statüsü, şikayetlerin vatandaşlarca yapılması ve idarenin işleyişindeki bozukluklara yönelik değerlendirme yapıp öneri geliştirilmesi bu sistemin tüm mevcut uygulamalardaki ortak özellikleri olarak gösterilir (Tortop, 1998: 4).

Ombudsmanlığın, 20.yy'ın son çeyreğinden yaygınlaşmasında etkili olan Uluslararası (Uluslararası Ombudsman Kuruluşu, Uluslararası Ombudsman Kurumu) ve bölgesel ölçekte (Avrupa Birliği) faaliyet gösteren örnekleri bulunmaktadır (Köseoğlu, 2010: 37).

Ombudsmanın görevi genel olarak kendisine yapılan şikayetleri incelemek, yönetimin aksayan yönlerini ortaya çıkarmak, kamu görevlileri ile taraflar arasında arabuluculuk yapmak ve sonuçları ilgili makamlara ve kamuoyunun bilgisine sunmaktır (Eryılmaz, 2017: 205). Bununla birlikte ombudsmanlık kurumu yönetici ve vatandaş arasındaki ilişkileri geliştirmek, vatandaşın yönetime karşı güven duymasını sağlamak, kamusal hizmetlerin etkinlik, şeffaflık, vatandaş odaklılık vb. ilkeleri esas alacak şekilde sürdürülmesini sağlamaya dönük fonksiyonları da yerine getirmeyi amaçladığı söylenebilir (Köseoğlu, 2010: 36). Bu bağlamda Ombudsman vatandaş açısından bürokrasinin iyi, hızlı, adil biçimde işlemlerini sağlayan bir araçtır. Bürokrasi açısından ise bürokratik işlemlerle ilgili hataların tespiti ve düzeltilmesine olarak sağlayan yanlışlardan arınma denetimidir. Elbette vatandaş şikayetleri her zaman haklı değildir. Ombudsman

bu durumda vatandaşa idarenin yaptığı eylemin yanlış olmadığını açıklayarak, vatandaşla yönetim arasında halkla ilişkiler görevlisi olarak faaliyette bulunmuş olur (Pickl, 1986: 37, 43). Bu durumda ombudsman kurumunun hem vatandaş hem de yönetim açısından iki yönlü yarar sağladığını ifade edebiliriz.

2. TÜRKİYE'DE KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU'NUN (OMBUDSMAN) YAPI VE İŞLEYİŞİ

Ülkemizde Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kurulmasına yönelik en önemli adımlardan biri 5548 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurulması Kanununun kabul edilmesidir. Bu kanun Cumhurbaşkanınca ilk vetosunun ardından mecliste yeniden kabul edilmiş ve 13 Ekim 2006'da Resmi Gazete yayınlamıştır. Yayınlamanın ardından Anayasaya aykırılık gerekçesi ile Cumhurbaşkanı ve 123 Milletvekilinin başvurusu ile Anayasa Mahkemesinde dava açılmıştır. Dava sonucunda "5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun tümü, 25.12.2008 günü, E. 2006/140, K. 2008/185 sayılı kararla iptal edildiğinden, bu Kanun'un, uygulanmasından doğacak sonradan giderilmesi güç veya olanaksız durum ve zararların önlenmesi ve iptal kararının sonuçsuz kalmaması için kararın Resmî Gazetede yayımlanacağı güne kadar yürürlüğünün durdurulmasına, 25.12.2008 gününde oybirliğiyle karar verilmiştir" (www.hukukturk.com). Yürürlükteki Kanunun, Anayasaya aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla iptalinin ardından 5982 sayılı kanunla 2010 yılında Anayasa'nın 74. Maddesinde² yapılan değişiklikle birlikte kamu denetçiliği kurumu Anayasal bir nitelik kazanmıştır. Ardından 2012 tarih (14.06.2012) ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

Kanunun yürürlüğe girişi 36. maddede belirtildiği üzere, 17. Madde için yayın tarihinden (29.06.2012) 9 ay sonra, diğer maddeleri ise yayın tarihidir. Kanunun temel amacı, 1.maddesinde; "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 üzere Kamu Denetçiliği Kurumunu oluşturmaktır" şeklinde ifade edilmiştir. Bu kapsamda merkezi Ankara olan, tüzel kişiliğe sahip, özel bütçeli

² Dilekçe hakkı olan kenar başlığı, "dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı" olarak değiştirilmiştir.

Kamu Denetçiliği Kurumu kurulmuştur (madde 4). Yasama ve yargı yetkisinin kullanılmasına yönelik işlemler ile Türk Silahlı kuvvetlerinin sırf askeri nitelik taşıyan faaliyetleri dışındaki şikayetlerin incelenmesi, araştırılması ve ilgili idarelere tavsiyelerde bulunulması esastır (madde 17). Gelen şikâyetlerin bağımsız ve tarafsız bir biçimde incelenebilmesi Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 47. maddesinde düzenlenmiştir. İlgili maddenin birinci fıkrasında “Hiçbir organ, makam, merci veya kişi, başdenetçiye ve denetçilere görevleriyle ilgili olarak emir ve talimat veremez, genelge gönderemez, tavsiye ve telkinde bulunamaz” şeklinde düzenleme yer almaktadır. Aynı maddenin diğer fıkralarında ise tarafsızlığı korumak ilkesinin sağlanması için kurumun başdenetçi, denetçi ve genel sekreterinin kendileri, eşleri ile kan (3.derece dahil) ve kayın hısımlarının şikayetlerini incelemesi ve siyasi partilere üyeliği yasaklanarak tarafsızlığı korumaya yönelik düzenleme hüküm altına alınmıştır.

İlgili yönetmeliğin 7. maddesine göre, idarenin eylem, işlem, tutum ve davranışları sonrası menfaati ihlal edilmiş olan gerçek ya da tüzel kişilerin şikayet başvurusu değerlendirilir. Diğer bir ifade ile menfaati ihlal edilmemiş olan üçüncü kişilerin başvuru yapması durumunda başvurular incelemeye alınmayacaktır. Ancak şikayet konusunun “insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara” ilişkin olması durumunda doğrudan menfaati ihlal edilmemiş olanların da başvuruları incelemeye alınmaktadır. Yönetmeliğin 11.maddesine göre şikayetin kişinin kanuni temsilcisi ya da vekili aracılığı ile gerçekleştirilmesi de mümkündür. İlgili kanunun 17. maddesine göre şikayetin incelenebilmesi için bir diğer önemli husus, şikayete konu olayla ilgili idari başvuru yollarının tüketilmiş olması zorunluluğudur. Ancak bu konuda da aynı madde “Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir” şeklinde istisna içermektedir.

Şikayetlerin yapılma usulü ile ilgili beş farklı yöntem bulunmaktadır. Bunlar yönetmeliğin 8. ve 10. maddelerinde posta yolu, elden teslim, elektronik ortam (e-başvuru, e-posta), faks, mülki idari amir aracılığıyla yapılabilir şeklinde sıralanmaktadır.

Kanun 18. ve 20. maddelerine göre gelen şikayetlerden incelemeye uygun olanlarla ilgili kurum denetim süreci başlatır. Bu süreçte ilgili kurumlardan belge ve bilgi istenir. İstenilen belge ve bilgiler denetçiye verilmek zorundadır. Bununla birlikte devlet sırrı ya da ticari sır niteliği olan bilgi ve belgeler gerekçesinin belirtilmesi koşuluyla verilmeyebilir. Ancak bu tür bilgi ve belgelerin yerinde incelemeye açılması ile denetim gerçekleştirilebilir. İncelemelerin evraklar üzerinden yapılması yanında kanunun 19. maddesine göre bilirkişi tayini ya da tanık dinlenmesi de yapılabilir. İlgili yönetmeliğin 31. maddesine göre inceleme sonrasında “tavsiye kararı, ret kararı, dostane çözüm kararı, karar verilmesine yer olmadığı” şeklinde kararların verilmesi gerekir. Yine ilgi yönetmeliğin 36. maddesine göre karar verme süresi şikayet tarihinden itibaren en geç altı ay olarak belirlenmiştir.

3. ÇOCUK HAKLARI VE ÇOCUK OMBUDSMANLIĞI

Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşmesi, çocuğu “daha erken yaşta reşit olma durumu hariç, on sekiz yaşına kadar her insan çocuk sayılır” şeklinde tanımlamaktadır. İç hukuk incelendiğinde de çocuğun tanımı değişmektedir. Çocuk, anne babasından ayrı bir bireydir ve yasalarla korunan “yaşama, gelişme, korunma ve katılım hakları” gibi çeşitli haklara sahiptir. Ancak bu hakların ailesi, akrabaları, akranları vb. çevresi tarafından ihlal edildiği görülmektedir. Bu sebeple bu hakların korunması, geliştirilmesi ve ihlal edilmesi halinde ulusal ve uluslararası hukuk çerçevesinde devlete çeşitli yükümlülükler³ düşmektedir. Bu yükümlülük başta Anayasal olarak güvence altına alınmalıdır. Nitekim 1982 Anayasası başta yaşam hakkını 17. madde ile “Kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı” ile güvence altına almaktadır. Bununla birlikte çocuğun korunmasını özel olarak vurgulayan 41. maddede “Devlet, her türlü istismara ve şiddete karşı çocukları koruyucu tedbirleri alır” şeklinde düzenleme mevcuttur. Çocuğun gelişimi için gerekli olan eğitim hakkının güvence altına alınmasında devletin ücretsiz eğitim olanaklarından, maddi yardıma ve özel eğitime ihtiyaç duyan çocukların gereksinimlerini karşılama sorumluluğu da Anayasanın 42. maddesinde düzenlenmiştir.

Çocuğun katılma hakkı ise düşüncesini açıklama özgürlüğü ile doğrudan bağlantılıdır. BM Çocuk haklarına dair sözleşmede bu konu 12. maddede “Taraflar Devletler, görüşlerini oluşturma yeteneğine sahip çocuğun kendini ilgilendiren

³ Bkz. Çocuk Hakları Kanunu ve BM Çocuk Haklarına Dair Sözleşmesi

her konuda görüşlerini serbestçe ifade etme hakkını bu görüşlere çocuğun yaşı ve olgunluk derecesine uygun olarak, gereken özen gösterilmek suretiyle tanınlar” şeklinde düzenlenmiştir. Aynı sözleşmenin 14. Maddesi ile bu hakkın taraf devletlerce korunma zorunluluğu bulunmaktadır. Katılım hakkının geliştirilmesi ve haklarının korunması konusunda kamusal işleyişe dair çocukların şikayetlerini dikkate alan, değerlendiren ve çözüme kavuşmasında etkili olan bir çocuk ombudsmanının varlığı gereklidir. Mamur Işıklı'nın ifade ettiği gibi ülkemizde çocuklar oy hakkını sahip değildir ve politika yapım süreçlerinde yer alamamaktadır. Bununla birlikte kendilerini hukuksal alanlarda doğrudan temsil edememeleri ve yetişkinlere göre daha güçsüz olmaları gibi gerekçelerle çocuklar için özel olarak kurumların oluşturulması önem taşımaktadır. Bu tür kurumlar çocukları doğrudan dinleyen kurumlar olması ve çocuklara ait sorunların görünürlüğünün artmasını sağlaması bakımından önem taşımaktadır (2016: 132).

Bu noktada hareket eden ilk çocuk ombudsmanı 1981 yılında Ombudsmanlık Yasasının kabulünün ardından Norveç'te kurulmuştur. Norveç Çocuk Ombudsmanlığı, hem özel hem kamusal alanda çocukların çıkarlarını korumak adına resen ya da şikayetler üzerine faaliyetlerini sürdürmektedir (www.regjeringen.no). Norveç'in ardından ikinci olarak Çocuk Ombudsmanlığı Kosta Rica'da kurulmuştur. Süreç içerisinde çocuk ombudsmanlığının kurulduğu ülkelerin başında Avrupa ve Latin Amerika ülkeleri gelmektedir. 2000'lerin ortalarından itibaren, Afrika ve Asya'da da uluslararası standartlara uyum göstermek amacıyla çocuklar için bağımsız insan hakları kurumları kurulmaya başlanmıştır (UNICEF, 2012: 8).

Ülkemizdeki duruma baktığımızda genel görevli olan kamu denetçiliği kurumu içerisinde, çocuklara yönelik şikayetleri inceleyen ve değerlendiren kamu denetçisi bulunmaktadır. Bu denetçinin inceleme ve araştırma alanında, “çalışma sosyal güvenlik, engelli hakları, insan hakları, kadın hakları, sosyal hizmetler ve ailenin korunması” gibi şikayet konuları da yer almaktadır. Bu bağlamda Norveç örneğinden farklı olarak ülkemizde bir ihtisaslaşmanın olmadığı ve kurumun resen hareket etmediğini, şikayetler üzerinden inceleme yapılabildiğini ifade edebiliriz. Ancak Kurumun 2020 yıllık raporunda da belirtildiği üzere ülkemizde çocukların doğrudan başvurularını alan ve inceleyen tek kurum olması bakımından önemli bir gelişme olarak görülebilir. Kurum faaliyet göstermeye başladığı günden itibaren çocuk haklarına yönelik şikayetleri almış, 2014 yılı itibariyle ta-

sarlanan çocuk web sayfası ile (<https://kdkcocuk.gov.tr>) hedef kitleye ulaşma noktasında daha etkin bir yol oluşturulmuştur.

Çocuklar için bağımsız bir ombudsman mı yoksa geniş tabanlı insan hakları kurumuna entegre şekilde çalışan bir ombudsman mı? Bunun kararını verirken bazı hususlara dikkat etmek gerekir. Bunlardan biri “uzmanlaşma” kriteridir. Geniş tabanlı insan hakları kurumu tüm insan hakları konuları ile ilgilenirken, çocuk ombudsmanları çocuklar konusunda uzmanlaşmış bir yapıyı ortaya çıkarır. Diğer bir husus hakların korunması ile ilgili tüm çalışmaların aynı çatı altında toplanmasının “kısıtlayıcı yetki, sınırlı kapasite ve yetersiz yönetici” gibi çeşitli riskleri bulunmaktadır (UNICEF, 2012: 15). Çocuklar için özel olarak kurulacak bu yapılanma Danimarka’da olduğu gibi genel görevli ombudsmanlık içerisinde ilgili kanunda değişiklikler yapmak suretiyle bağımsız “Çocuk Kamu Denetçisinin” oluşturulması şeklinde kurulabilir. Bununla birlikte Norveç, Finlandiya gibi İskandinav ülkelerinde olduğu gibi özel bir çocuk ombudsmanlığı kanunu hazırlanarak bu kapsamda bağımsız bir ombudsmanlıkta oluşturulabilir (Önen ve Ergüzel, 2021: 60).

Ombudsman makamının yapı ve işleyişine dair ülkeden ülkeye farklılık olduğunu belirtmiştik. Benzer farklılıklar Çocuk Ombudsmanlığı için de mevcuttur. Örneğin Norveç Çocuk Ombudsmanlığı resen ve şikayet üzerine hareket edebilme özgürlüğüne sahiptir. Ülkemizde ise Kamu Denetçiliği Kurumu kendiliğinden değil, şikayet üzerine hareket edebilmekte, inceleme yapıp karar alabilmektedir. Ancak çocukların şikayet hakkını kullanmasının önünde birtakım engeller bulunmakta ve çocuğun maruz kaldığı durumların tamamının yetkililere aktarılması mümkün olmamakta ve hakları ihlal edilmektedir. Özellikle şiddet karşısında çocuklar sessiz kalmakta ve UNICEF’in raporunda da belirtildiği gibi çocuklara uygulanan şiddet genellikle açığa çıkmamaktadır. Bunun çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki çocuğun çok küçük yaşlarda olması sebebiyle yaşadığı problemi bildirme imkanının olmamasıdır. Başka bir neden çocuğun yaşadığı durumu başkalarına anlatması halinde durumunun daha da kötüleşmesinden korkmasıdır. Bununla birlikte kimliksiz, kayıtsız, cezaevlerinde ya da bakım evlerinde kalan çocukların maruz kaldığı şiddeti kayda geçiren ülke sayısının az olmasıdır. Ayrıca toplumun, çocuğa uygulanan şiddeti çocukluk döneminin kaçınılmaz bir gerçeği olarak normalleştirilmesi de şiddet karşısında genellikle sessiz kalınmasına ve çocuğun maruz kaldığı durumun açığa çıkmasına neden olmaktadır (2007: 10-11).

Halbuki, yapılan araştırmalar çocuklara uygulanan kötü muamelenin son derece yüksek olduğu göstermektedir. UNICEF verilerine göre çocuğa karşı yapılan şiddetin bazı göstergeleri şu şekilde sıralanabilir (www.unicef.org):

- ◇ 13-15 yaş aralığındaki her 3 öğrencinin 1'i zorbalığa uğramakta,
- ◇ 15-19 yaş aralığındaki 15 milyon kız çocuğu yaşamları boyunca cinsel şiddete uğramaktadır,
- ◇ 5 yaşından küçük her 4 çocuğun 1'i şiddete uğrayan bir anne ile yaşamakta,
- ◇ 2-4 yaş aralığındaki her 4 çocuğun 3'ü bakıcılarının şiddetine uğramakta,
- ◇ Ve dünyadaki çocukların %10'unu fiziksel cezadan koruyan yasalar bulunmamaktadır.

Kısaca şiddet sosyolojik ve hukuksal boyutları olan ciddi bir sorundur. Bu sorun, çok yönlü denetimler ve incelemelerle ortaya çıkarılması ve mücadele edilmesi gereken bir konudur.

Ülkemizde de TÜİK Çocuk İstatistiklerinde "Güvenlik Birimine Gelen ve Getirilen Çocuk İstatistikleri" bakıldığında çocukların hem suça sürüklendiğini hem de suçtan etkilendiğini görmekteyiz. 2019 verilerine göre suça sürüklenen 168.250 çocuk bulunmakta olup bu sayı bir önceki yıla göre artış göstermiştir. Bu çocukların en büyük kısmı (%31,7) yaralama ve yine büyük bir kısmı (%25,6) hırsızlık suçunu işlemiştir. Suç mağduru olarak güvenlik birimine getirilen çocuk sayısı ise 206.498'dir. Bu çocukların yarısından fazlası (%57,6) yaralanma nedeniyle ve önemli bir kısmı ise (%15,2) cinsel suçlardan dolayı mağduriyet yaşamaktadır.

İstatistiklerden de anlaşılacağı gibi çocuklar fiziksel olarak mağduriyet yaşamalarının yanında kendilerini psikolojik olarak da etkileyen süreçlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Temelde çocuğu koruma ve kollama ile görevli olan ailedir. Ancak ailenin bizzat şiddetin uygulayıcısı olduğu ya da **çocuğu** koruyamadığı, şiddetin toplumsal olarak meşrulaştırıldığı ve çocuğun haklarının ihlali durumunda devletin çocuğun bakımını ve korunmasını üstlenme görevi bulunmaktadır. Ancak bunun için durumun tespiti gerekmekte bunun olabilmesi için de çocuğun şikayet hakkını kullanması son derece önem arz etmektedir. Ancak

UNICEF’inde belirttiği gerekçelerden hareketle şiddetin çocuk tarafından ortaya çıkartılmasının önünde çeşitli engeller bulunmaktadır.

Bu sebeptir ki ülkemizde çocuklar söz konusu olduğunda KDK’ya başvuru için doğrudan menfaatlerin ihlal edilmesi şartı aranmamaktadır. Ebeveynler, öğretmenler, akranlar, komşular, STK’lar ve yabancılar dahi çocukların hak ihlali yaşadığı durumda ombudsmana başvuru hakkını kullanıp, kurumu durumdan haberdar edebilme hakkına sahiptir.

4. KDK YILLIK RAPOR ANALİZİ: ÇOCUK HAKLARI

Çalışmanın bu bölümünde KDK raporları içerik analizi yöntemi ile incelenecektir. Yıllık olarak yayınlanan raporlarda KDK’ya yapılan şikayetlerin genel toplamı, çocuk hakları özelinde yapılan şikayetler, çocuk hakları başlığı altında yer alan şikayet içerikleri ve karar şekilleri üzerinde durulacaktır. Yapılan analizle KDK’nın çocuklarda kurumla ilgili farkındalık oluşturma ve çocuk haklarının korunmasına ilişkin üstlenmiş olduğu rolün değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

4.1. Şikayetlerin Genel Toplam İçerisinde Dağılımı ve Türleri

2013-2020 yılları arasında kuruma yapılmış olan toplam başvuru sayısı ve çocuk haklarının ihlaline yönelik şikayetlerin nicel görünümü Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Başvuru Dağılımı⁴

Rapor yılı	Toplam şikayet	Çocuk hakları konulu şikayetler
2013	7.638	32
2014	5.639	40
2015	6.055	103
2016	5.519	137
2017	17.131	245
2018	17.585	786
2019	20.968	459
2020	90.209	351
Toplam	170.744	2153

⁴ Bu tablo yıllık raporlar dikkate alınarak yazar tarafından hazırlanmıştır. Kadın ve çocuk haklarına ilişkin şikayetler Kamu Denetçilerinin İşbölümüne İlişkin Yönerge kapsamından 2016 yılına kadar istatistikler tek bir başlık altında yer almıştır.

Tabloda görüldüğü üzere toplam başvurularda yıllar itibarıyla artış olduğu görülmektedir. Çocuk hakları ile ilgili şikayetlerde ise en önemli artışın 2018 yılında olduğu ve o yıl toplam şikayetler içindeki payının yaklaşık %4,5 olduğu görülmektedir. Bu oran çocuklar özelinde faaliyet gösteren Norveç Çocuk Ombudsmanı ile kıyaslandığında oldukça düşük kalmaktadır. Nitekim Kurumun 2020 yıllık raporu incelendiğinde 2018 yılında 5.597, 2019'da 3.985 ve 2020 yılında 3.384 inceleme yaptığı görülmektedir (www.barneombudet.no). Sadece bir yılda yapılan inceleme sayısı dahi ülkemizdeki çocuk haklarına ilişkin başvuru toplamından çok daha yüksektir. Bu durumun Norveç Çocuk Ombudsmanlığının kuruluş tarihi açısından köklü oluşu, kurumun tanınırlığının yüksek olması ve kurumla ilgili farkındalık oluşmasından kaynaklı olduğunu söyleyebiliriz. Ancak Dünya Bankası verilerine (2020) bakıldığında Norveç'in toplam nüfusu 5.379.48'dir. Bu sayı bizim ülkemizdeki çocuk sayısından (22 milyon 750 bin 657)⁵ daha düşüktür. Çocuklara ilişkin adli ve idari vaka sayıları da dikkate alındığında ülkemizdeki başvuru sayısının çok daha fazla olması beklenmektedir. Şikayet sayılarındaki artış tek başına düşünüldüğünde elbette ki olumlu değildir nitekim bu durum kamu yönetiminin işleyişindeki bozuklukların habercisidir. Ancak kurumla ilgili farkındalık oluşturmak ve kamunun işleyişine dair hesap verme süreçlerini işletebilmek için çocuklarda ve yetişkinlerde kurumun yapısı ve fonksiyonları hakkında farkındalık oluşturmak faydalı olup, kuruma başvuru sayısını etkileyecektir. Aksi durumda kurum beklenen etkiyi gösteremeyecektir. Bu nedenle özellikle çocuklara ulaşma ve yasal olarak sahip oldukları haklara ve bu hakların ihlallere ilişkin başvuru yapacakları kurumun varlığına ilişkin bilinç oluşturmak gerekmektedir. Bu bağlamda yıllık raporlar (2014, 2018, 2020) incelendiğinde kurumun tanıtımına yönelik faaliyetler yapıldığını görmekteyiz. Bu faaliyetlerden bazıları şunlardır:

- ◇ Çocuk internet sayfasının kurulması,
- ◇ Sosyal medya hesaplarının açılması (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube),
- ◇ Okul ziyaretleri (Çocukların sahip olduğu haklar, hak arama kültürü ve KDK hakkında bilgilendirmeler),

⁵ 2020 ADNKS sonuçlarına göre 83.614.362 kişi olan Türkiye Nüfusunun %27,2'si çocuklardan oluşmaktadır (TÜİK, 2020).

- ◇ İlköğretim ders kitaplarında KDK hakkında bölümler eklenmesi,
- ◇ İlköğretimde zorunlu İnsan Hakları, Yurttaşlık ve Demokrasi” ve seçmeli “Demokrasi ve İnsan Hakları” derslerinin okutulması,
- ◇ Çocuklara özgü tanıtım filmleri,
- ◇ Paydaş ziyaretleri ve toplantılar,
- ◇ Televizyon ve gazete röportajları
- ◇ Bülten ve dergi çalışmaları

Görüldüğü gibi kurum tarafından tek yönlü bir tanıtım süreci izlenmemektedir. Tanıtımlar alternatif medya kanalları (geleneksel, yeni medya) dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. Özellikle internet kullanımının yaygınlaştığı günümüzde sosyal medya mecralarının dikkate alınması yerinde bir karardır.

Şikayetlerin konulara ve yıllara göre dağılımları ise Tablo 2’de sıralanmaktadır. 5 farklı kategoriye göre verilen şikayet konuları içerisinde başvuruların büyük bir kısmının “diğer” seçeneği içerisinde birleştirildiğini görmekteyiz. Bu nedenle çalışmanın sonraki aşamasında yıllık raporlarda yer alan şikayet konuları içerik analizi yönetimi ile ele alınarak konu dağılımları daha ayrıntılı şekilde gösterilmeye çalışılacaktır.

Tablo 2. Çocuk Haklarına İlişkin Şikayet Konu ve Sayıları⁶

Başvuru yılı	Çocuk haklarına ilişkin diğer konular	Korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuklar	Çocuklara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetleri	Çocuk ihmali ve istismarcılığı	Çocuklara karşı nefret söylemleri	Toplam
2016	112	2	8	14	1	137
2017	217	8	9	7	4	245
2018	748	3	12	14	9	786
2019	423	13	3	18	2	459
2020	296	27	16	10	2	351

⁶ Bu tablo yıllık raporlar dikkate alınarak yazar tarafından hazırlanmıştır. 2013-2015 tarihleri arasında çocuk haklarına yönelik şikayet istatistikleri kadın hakları ile birlikte verildiğinden, bu tarih aralığına tabloda yer verilmemiştir.

4.2. Şikayet Konuları ve Karar şekli

KDK yıllık raporları incelendiğinde çocuk haklarına ilişkin yapılan şikayetlerin en önemli kısmının MEB'in (Milli Eğitim Bakanlığı) görev alanına giren konulardan oluştuğu görülmektedir.

Başvuruların konu dağılımına bakıldığında MEB kaynaklı şikâyetlerde eğitimde fırsat eşitliği engelleyen maddi yetersizliklerin ortadan kaldırılması, öğretmenlerin çocuğa yönelik şiddet ve ayrımcılık içeren davranışları, akran zorbalığına ilişkin konular yer almaktadır. Ayrıca kantin, oyun alanları, binaların güvenliği, ekipman eksiklikleri gibi okulun fiziksel durumlarına ilişkin konularda başvurularda yer almaktadır. Çocuk şikayetlerinde yer alan önemli bir konu da çevre duyarlılığı ve hayvanlara karşı gelişen farkındalıkla ilgilidir. Çocuklar gelişimleri için temiz ve sağlıklı bir çevrede yaşama talebinde bulunurken, sokak hayvanlarının beslenmesi ve korunması için yetkililerden destek istemektedir.

Şikayetler daha çok çocuklar tarafından yapılmakla birlikte, ebeveynler ve STK'ların yaptığı başvurularda bulunmaktadır. Yapılan başvurularda çocukların en fazla internet sitesi aracılığı ile yani elektronik başvuru yolunu tercih ettiği görülmüştür.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik kapsamında farklı karar türlerinin yer aldığını belirtmiştik. Ön inceleme sonrası araştırma ve inceleme yapılması uygun bulunan şikayetler için yerinde inceleme, taraflarla görüşme, tarafların iletişim kurmasını sağlayarak farklı kararların verildiği görülmüştür. İlgili kurum ve çocuk arasında kurulan talep ve bilgi paylaşımının sürece olumlu yansıdığı ve çocuğun yönetim süreçlerine katılım hakkının gerçekleştirilmesi için önemli adımlar olduğu söylenebilir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında 2014-2020 KDK yıllık raporlarında, Çocuk haklarını ilgilendiren konularda yapılan şikayetler ve ilgili kurum arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkların incelenmesi sonucu verilmiş olan örnek kararlar içerik analizi yöntemi ile ele alınacak ve tablolar⁷ halinde sunulacaktır.

⁷ Tablolar yazar tarafından KDK Yıllık Raporlar dikkate alınarak oluşturulmuştur.

4.2.1. Dostane Çözüm Kararı

Dostane çözüm türü 02.03.2017 itibari ile yönetmeliğe eklenmiştir. Uygulamanın başladığı yıl raporu incelendiğinde, o yıl toplam kararların %10,68'inin dostane çözüme kavuşturulmuş olduğu görülmüştür (2017, 134). Bu karar türünde kurum kendisine iletilen şikayeti inceler ve şikayetçi ile ilgili kamu idaresinin sorunu çözüme kavuşturmasını sağlar. Bu yöntemde, yönetmelikte (33/A) belirtildiği üzere tarafların gerçekleşen çözümü kuruma iletmesi gerekmektedir.

Çocuk haklarına ilişkin yapılan şikayet içerikleri ve dostane çözüm örnekleri Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Dostane Kararla Sonuçlanan Şikayetler

İlgili kurum	Şikayetçi	Şikayet içeriği	Çözüm	Karar yılı
MEB	Ebeveyn	Çocuğunun akran zorbalığı sebebi ile okula devam etmek istememesi	Sınıf değişikliği yapılmıştır	2017
MEB	Çocuk	TEOG sonucunda yerleşmek istediği bölümün kapanması ve mağduriyet yaşanması	Gitmek istediği okulun ilgili bölümün açılmasına kadar (inşaat süreci devam ediyor) geçici olarak başka bir okula kaydı yapılmıştır	2017
MEB	Çocuk	Çocuğun öğretmeni ile yaşadığı sorunlar	Sınıf değişikliği yapılmıştır	2017
MEB	Çocuk	Okul ders kitaplarının verilmemesi	Kitapların teslimi gerçekleştirilmiştir	2017
MEB	Çocuk	Otomasyon teknolojileri öğrencilerinin kış dönemi işletme görevi için MEB hatası nedeniyle kontenjan çıkarılmaması	Kontenjan problemi çözülmüş, staja yerleştirilmiştir	2017
SB	Çocuk	Doktor muayenesinde gerekli tetkikler yapılmadan sorun olmadığı söylenmesi	Çocuk, ilgili hastaneye çağrılarak gerekli tetkik ve muayene yapılmıştır	2017
Elektrik İdaresi	Çocuk	Evinin olduğu sokakta her hafta yaşanan elektrik kesintileri	Yapımı devam eden tesis tamamlandıktan sonra elektrik kesintileri sonlanmıştır	2017
ASHB	Ebeveyn	Çocuk destek merkezinde kalan çocukları hakkında bilgi alamadıkları, iletişim kuramadıkları ve çocuğun kendilerine teslim edilmesi	Çocuk kendi durumuna uygun ve ailenin yaşadığı il merkezine yakın bir çocuk evine yerleştirilecektir	2017

İlgili kurum	Şikayetçi	Şikayet içeriği	Çözüm	Karar yılı
AB	CISST ⁸	Ceza infaz kurumunda kalan çocuğun intihar girişimi sonrası psikolojik destek verilerek sağlık ve yaşam hakkının korunmasına yönelik idari işlemlerin incelenmesi talebi	Çocuğun nakli yapılmış, psiko-sosyal destek sağlanmıştır	2018
MEB	Çocuk	Akran zorbalığı nedeniyle sınıf değişikliği talebinde bulunmuş olmasına rağmen okul idaresinin bunu kabul etmemiş olması	Sınıf değişikliği yapılmıştır	2018
Valilik	Çocuklar	Okul bahçesindeki bina projesi için 50 ağacın kesilerek, yeşil alanın ve oyun alanının daralacağını bu nedenle proje alanın değiştirilmesi teklifi	Ek binanın yapılacağı alan değiştirilmiştir	2018
SB	Çocuk	Uzun süredir uğraşmasına rağmen hastane randevusu alamamış olması	Başhekim randevu sisteminde sorunlar olduğu belirtilmiş, çocuğa randevu verilmiştir.	2018
MEB	Çocuk	Babası işten çıkarıldığı için kırtasiye ihtiyacını karşılayamaması	Okul idaresi tarafından çocuğa kırtasiye paketi verilmiştir	2018
Belediye	Çocuk	Kedi barınağı yapılması talebi	Çocuğa ulaşılarak yaşadığı mahallede kedi evi kurulacağı bildirilmiştir	2018
Belediye	Çocuk	Okul önünde çok sayıda kaza yaşandığı için gerekli önlemlerin alınması talebi	Yaya yolu belirginleştirilmiş, sinyalizasyon sistemi kurulmuş, uyarı tabelaları konulmuştur.	2019
SB	Çocuk	Özel gereksinimli olmasına rağmen sağlık raporu alamaması	Sağlık müdürlüğü ile temasa geçilmiş ve raporun yazıldığı bilgisi alınmıştır.	2019
ASHB-MEB	Çocuk	Yetiştirme yurdunda kaldığını ve yaşadığı sağlık sorunu nedeniyle raporsuz olarak okula gidemediğini, bu nedenle devamsızlıktan kalabileceği endişesi ile destek talebi	Kuruluştan, 5 günlük sağlık raporunun okula iletildiği bilgisi alınmış. Devamsızlıktan kalma durumunun olmadığını belirtmiştir.	2020
MEB	Ebeveyn	Otizimli öğrencilerin uzakta olan tek bir okula toplanmak istenmesinin çocukların dışlanmasına sebep olacağı endişesi ve nakil için gösterilen okula girmek istememesi	Çocukların mevcut okullarında kaldıkları ancak bir sonraki dönem ilçede orta okul olmadığı için diğer okula gönderilecekleri bildirilmiştir.	2020
MEB	Çocuk	Sınıflarındaki akıllı tahtanın çalışmaması	Tahta çalışır hale getirilmiştir	2020
MEB	Çocuk	EBA'ya girmek istemesi ve yardım talebi	Okul idaresi tarafından çocuk için gereken desteğin verileceği bildirilmiştir	2020

⁸ Ceza İnfaz Sisteminde Sivil Toplum Derneği

4.2.2. Gönderme Kararı

Yönetmeliğin 20. maddesine göre idari başvuru yollarını tüketmeden kuruma yapılan başvurular, ilgili idareye gönderilir. Kurum şikayetle ilgili doğrudan inceleme yapmasa da, şikayeti yapan ile kurum arasında köprü vazifesi üstlenmiş ve incelemenin yapılmasına aracılık etmiş olmaktadır. Kurumun gönderme kararı ile sonuçlanan kararları Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Gönderme Kararı ile Sonuçlanan Şikayetler

İlgili Kurum	Şikayetçi	Şikayet İçeriği	Karar yılı
Belediye	Çocuklar	Oyun alanı ve okul yakınında üst geçit yapılması, sokakların temizlenmesi	2014
ÇSGB	-	Otizmlili ve işitme engeli olan çocuğun Multi-engelli olması sebebi ile Sağlık Uygulama Tebliğinde değişiklik yapılarak kullandığı tıbbi cihaz için verilen maddi desteğin daha sık gerçekleştirilmesi	2014
MEB	Çocuk	%90 görme engeli olan ve kaynaştırma sınıfında eğitim alan çocuğun, 5378 sayılı kanunun 15. maddesine istinaden tahtayı rahat görmek ve ders materyallerini okuyabilmek için renkli doküman büyütücü talebi	2014
MEB	Çocuk	Öğretmenin çocuğa karşı kötü muamelede bulunması	2017
MEB	Çocuk	Öğrenim gördüğü lise binasının iyileştirilmesi	2017
AB	Çocuk	Ceza evinde bulunan annesi ile görüşme koşullarında ihlal olduğu	2017
Belediye	Çocuk	Çocuğun yaşadığı semtte yıkılan sosyal tesisin yerine yapılacak kapalı havuz projesinin başlamaması	2017
MEB-ASHB	Çocuk	Babasının hastalığından dolayı 13 yaşından beri küçük kardeşine bakmak zorunda kalan ve okula devamsızlıkları nedeniyle kurallar gereği açık öğretime kayıt yaptırmak zorunda kalan çocuğun, özel durumu dikkate alınarak örgün eğitime devam etmek istemesi	2018
BTK-ESB9	Çocuk	Küçük yaştaki çocukların kullandığı sosyal medya uygulamasına 30-60 yaş arasındaki kişilerin girerek çocuklar için tehlike oluşturması	2018
BTK-ESB	Çocuklar ¹⁰	Çevrim içi oyun ve çocukları intihara sürükleyen oyunun incelenmesi	2018
AB	-	Kapalı kurumlardaki hükümlü ve tutuklu çocukların tüm ziyaretlerini açık görüş yöntemi ile yapması için ilgili yönetmelikte değişiklik yapılması	2018

⁹ Erişim Sağlayıcılar Birliği

¹⁰ İl Çocuk Hakları Komitelerinde Görevli Çocuklar

İlgili Kurum	Şikayetçi	Şikayet İçeriği	Karar yılı
AB	-	L Tipi Ceza İnfaz Kurumunda kapasite üstünde ve usulsüz çocuk barındırmasının çocuklar ve kurum görevlileri açısından tehlike oluşturması	2018
MEB	Çocuk	Suriye'den gelen çocuğun, öğrencilerden ve öğretmenlerden şiddet görmesi	2018
Belediye	Çocuk	Yaşadığı ilin içme suyundan kaynaklı hastaneye kaldırılan sayısının arttığını, gözle görülür önlem alınmadığı gibi ayrıntılı açıklamada yapılmadığı	2018
MEB-Belediye	Çocuk	Okul bahçesine oyun parkı yapılması	2018
ASHB	KİKAP ¹¹	Çocuk destek merkezlerine uzman personel eksikliğinin giderilmesi talebi	2018
SB	Çocuk	Acil serviste çocukların personel tarafından yönlendirilmediği ve doktor sayısının az olması nedeniyle hizmetin alınmasının uzun sürmesi	2018
MEB	Çocuklar	Okuldaki bilgisayar eksikliği ve bu eksikliğin giderilmesi talebi	2018
MEB	Çocuk	Hiçbir okula yerleşemediği gerekçesi ile yapılan başvuru	2019
MEB	Çocuk	Kantinin fiziki şartlarının yetersizliği nedeniyle soğukta uzun kuyruklar oluştuğu, kantinin fiziki şartlarının iyileştirilmesi talebi	2019
-	Çocuk	Yaşadığı bölgedeki hava kirliliğinin en önemli sebebinin gerekli önlemleri almayan kireç fabrikası olduğu, bu fabrikanın kapatılması ya da gerekli önlemlerin alınması talebi	2019
MEB	Çocuk	Bina yapım sebebi ile ikili eğitim yapan okulda önce blok eğitim yapıldığı, valilik kararı ile bu sistemin uygulanmadığını, derslerin uzun sürmesi nedeniyle eve geç döndüğünü ödevlerini yetiştiremediğini, sosyal aktivitelerde bulunamadığı gerekçesiyle blok sistem talebi	2019
Belediye	Çocuk	Yaşadığı yerde hurda toplama alanların olması dolayısıyla kendini güvende hissetmediği ve gerekli tedbirlerin alınması talebi	2019
İB	Çocuk	Okula gittiği saatte havanın karanlık olması ve etrafın bahçelerden oluşması nedeniyle korku yaşamaması ve sabah saatlerinde bekçi görevlendirilmesini talebi	2019
AB- İB-ASHB	Ebeveyn	Ceza evinde kalan annenin çocuğu, icra yoluyla görüşme için aile tarafından alınmış ancak geri getirilmemiştir. Annenin, idareye başvurusu sonuçsuz kalmıştır	2019
MEB	Çocuk	Kaynaştırma öğrencisi olan çocuk YÖK öğrenci alım sınavında meslek yüksekokuluna sınavsız geçiş talebi	2019
Belediye	Çocuk	Özel halk otobüslerinde uygulanan ücret tarifelerin çok yüksek olduğu, serbest kart kullanan engelli ve yaşlıların şoförlerin alaycı tavırları ile karşılaştığını belirtmiş. Ücretlerde indirim ve şoförlerin denetlenmesi ve bilinçlendirilmesi için eğitim talebinde bulunulmuş	2019

¹¹ Karadeniz İleri Kadın Platformu Derneği

İlgili Kurum	Şikayetçi	Şikayet İçeriği	Karar yılı
ASHB	Çocuk	Devlet koruması altında kalan çocuk harçlarının zamanında yatmadığı, çarşıya gitmek için servis bulunmadığını ve yolun güvenli olmadığını ve ara öğünlerde pasta, kek vb. yapılmadığını belirtmiş	2019
MEB	Çocuk	Öğretmenin verimli ders işlemediğini ve kendisini tehdit ettiğini belirtmiş	2020
ASHB	Çocuk	Eğitimi için maddi destek talebi	2020
ASHB-Kaymakamlık	Ebeveyn	Salgın nedeniyle iş bulamadığını söyleyen anne, çocuğu için maddi destekte bulunmuş	2020
ASHB	Çocuk	Maddi yetersizlik nedeniyle üniversite hazırlık kitaplarını alamadığını bildirmiş	2020
ASHB	Çocuk	Çocuk danışman temsilciliği seçimlerinde haksızlık yapıldığı gerekçesi ile mağdur olduğunu iletmış	2020
MEB	Çocuk	Lisenin pansiyonunda kalan çocuk, telefonların hafta içi toplandığı, hafta sonu geri verilmesi ile ilgili şikâyetinde bulunmuş	2020
MEB	Çocuklar	Okul kantinlerinde sağlıklı beslenme haklarının güvencesi olarak okul gıdası logosu olan ürünlerin olmasını talep etmiş	2020
MEB	Çocuk	Okulda akıllı tahtası olmayan tek sınıfın kendi sınıfları olduğunu, bu sistemin kendi sınıflarında kurulmasını talep etmiş	2020
MEB	Çocuk	EBA sistemine giremediği gerekçesi ile yardım istenmiş	2020
Belediye	Çocuk	Okula gitmek için kullanılan otobüs hattının çok yoğun olduğu bu sebeple evden sabahları çok erken çıkmak zorunda olduğu, akşamları ise çok geç gelebildiğini ve seferlerin artırılmasını talebi	2020
MEB	Çocuk	Bina yetersizliği nedeniyle sabahçı ve öğlenci olarak eğitim gören öğrencilere, ikinci dönem bu durumun değişeceği bildirilmiş olsa da, bunun değişmediği ve öğlencilerin hiçbir etkinliğe katılmadığı iletilmiş	2020
MEB-Valilik	Çocuk	Depremde hasar gören okul binasının yıkımından vazgeçilerek güçlendirme yapılacağını duyduğunu, can güvenliği nedeniyle okula dönmek istemediklerini dile getirmişler	2020
Belediye	Çocuk	Sokak hayvanlarına bakmaya çalışan çocuğun, mama konusunda destek talebi	2020
MEB	Çocuk	Okullarına kapalı spor salonu yapılması talebi	2020
GSB-Belediye	Çocuk	Yaşadığı ilçede spor aktivitesi yapacak yer olmadığını, güreş spor salonunun tekrar açılması talebi	2020
MEB	Çocuk	Okullarına kapalı spor salonu yapılması talebi	2020
GSB-Belediye	Çocuk	Aktivite yapacakları yerlerin yapılmasını talebi	2020
Belediye	Çocuk	Oyun parkı olmadığı için kayabıklarda oynadıklarını belirten çocuk, oyun parkı talebinde bulunmuş	2020

İlgili Kurum	Şikayetçi	Şikayet İçeriği	Karar yılı
Belediye	-	Çocukların dilendirildiğini gören başvuran belediyeyi arayıp yardım istemiş ancak konun belediye değil, polisin işi olduğu personelce söylenmiş. Belediye personelinin öz verili olmadığı ve bu konularda personele eğitim verilmesi konusunda talepte bulunulmuş	2020
Aile	Çocuk	Çocuk abisinin zorbalıklarına maruz kalmakta, ailesi de bu durumla baş edememektedir	2020
KTB	Çocuk	İlçede bulunan kütüphanenin çalışma saatlerinin uzatılması ve Pazar günlerinde açık olması talebi	2020
BTK- Belediye	Çocuk	Yan binanın çatısında bulunan baz istasyonunun kaldırılmasını talebi	2020

Raporlar incelendiğinde çok sayıda gönderme kararı olduğu görülmüştür. Bu kararlarda farklı kurum ve kurum personeli şikayete konu olurken, aile bireyleri ile ilgili yaşanan sorunların da kuruma iletildiği görülmüştür. Esas olarak KDK, kamu kurumları ile kişiler arasındaki uyuşmazlıkları ve şikayetleri değerlendirmekte, kişiler arasındaki şikayetleri incelememektedir. Ancak şikayetçinin çocuk olması nedeniyle aile bireyleri ile ilgili şikayetlere ilişkin incelemeler yaptığı ve karar verdiği de görülmektedir.

4.2.3. Tavsiye Kararı

Yönetmeliğin 32 maddesine göre; kuruma yapılan şikayetin yerinde olduğuna kanaat getirilmesi durumunda ilgili kamu idaresine, “zararın tazmini, işlemin geri alınması, kaldırılması” gibi tavsiyelerde bulunulur.

Tablo 5. Tavsiye Kararı ile Sonuçlanan Şikayetler

İlgili kurum	Şikayetçi	İçerik	Tavsiye kararı	Karar yılı
MEB	Çocuk	Kadrolu öğretmenin geçici görevlendirme ile başka bir okulda çalışması nedeniyle çocuk 7 geçici öğretmen değiştirmiş	Kadrolu öğretmen atanması konusunda tavsiyede bulunulmuştur	2014
MEB	Ebeveyn	Otizmlili olan çocuğun özel durumu dikkate alınmadan yetenek sınavına alınması dolayısıyla eğitim hakkının engellenmesi	Engelli bireylerin özel durumları dikkate alınarak sınav sistemlerinde değişiklik yapılması tavsiye edilmiştir.	2014
MEB	Ebeveyn	Atipik otizm hastası olan çocuğun okul öncesi destek eğitimi için devletin yapmış olduğu aylık saat miktarının artırılması talebi	Aylık saat miktarının uluslararası standartlara uygun şekilde artırılması için ilgili mevzuatta değişiklik yapılması tavsiye edilmiştir.	2015

İlgili kurum	Şikayetçi	İçerik	Tavsiye kararı	Karar yılı
AB- ASHB-TBB	Ebeveyn	Boşanma sonrası çocuklarını icra yoluyla gören kişi, bunun kendisine ve çocuklarına maddi ve manevi zararlar verdiğini, bu konuda yasal, idari tedbirlerin alınması gerektiği talebi	İlgili kurumlara çocuğun üstün yararının korunması için sürecin iyileştirilmesi konusunda tavsiye kararı gönderilmiştir.	2018
AB	Ebeveyn	Çocuğunu icra yolu ile gördüğünü, icra bedelini ödemekte zorluk yaşadığını ve bu sebeple çocuğunu düzenli göremediğini belirten kişinin yasal ve idari düzenleme talebi	Çocuğun icra sistemi içerisinden çıkarılması ve diğer gerekli önlem ve düzeltmelerin alınması için ilgili idareye tavsiyelerde bulunulmuştur.	2019
AB	-	Kapalı infaz kurumlarında çocukların yetişkinlerle aynı şekilde (kapalı) görüşme yapabildiği, yabancı uyruklu olanların ise açık görüşüne izin verildiği bunun ayrımcılığa neden olduğu belirtilmiş. Çocuk görüşmelerinin açık şekilde yapılması için ilgili yönetmelikte değişiklik talebi	Başvuranın talep ettiği değişikliğin hukuka ve hakkaniyete uygun olduğu gerekçesi ile ilgili yönetmelikte değişiklik yapılması tavsiye edilmiştir.	2019
Belediye	Akraba	Yaşadıkları köyde yıkılan okul arazisine engelli yeğeni ve diğer çocuklar için park inşa edilmesi talebinin gerçekleşmemiş olması	Oyun oynamak çocuklar için bir hak olduğundan bu talebin karşılanması konusunda tavsiyede bulunulmuştur	2020
ASHB	Çocuk	Tip-1 diyabet hastası olan çocuğun, evde bakım aylığından faydalanma talebi	Çocuğun raporunda yer alan "Özel koşul gereksinimi var" şeklindeki tespit dikkate alınarak talebinin gerçekleştirilmesi yönünde tavsiye kararı alınmıştır.	2020
Banka	Çocuk	Covid döneminde ekonomik durumlarının kötüleşmesi sebebiyle okul ödemesi için bankalardan kredi talebinde bulunulmuş. Ancak talep reddedilmiş. Durumun tekrar değerlendirilmesi için bankayla kurumumuzun iletişime geçmesi talep edilmiş	Bankaya olağanüstü şartları da dikkate alarak kredi talebinin tekrar değerlendirilmesi tavsiye edilmiştir	2020

Kurum tarafından yapılan inceleme neticesinde hak ihlalleri olduğunun tespiti durumunda kuruma alması gereken kararlar ilgili tavsiyelerde bulunulmaktadır. 2020 yıllık raporu incelendiğinde kurumun faaliyet göstermeye başladığı 2013 yılından 2015 yılına kadar 792 tavsiye kararı aldığı görülmektedir. Bu sayı 2020 yılında 68.832 ye yükselmiştir. Alınan tavsiye kararlarına karşı uyum oranı

da yıllar itibari ile artış göstermiş, 2013 yılında verilen tavsiye kararlarına uyum oranı %20 iken bu oran artarak devam etmiş ve 2020'de %76,38'e yükselmiştir.

Kurumların bu tavsiyeleri dikkate aldığını gösteren başvuruya ilişkin çok sayıda örnek bulunmaktadır. Bu örneklerden biri Tablo 5'de ilk sırada yer alan başvurudur. Kadrolu öğretmen olmamasından kaynaklı şikayeti inceleyen KDK geçici görevlendirme ve vekil olarak yapılan görevlendirmelerin ilgili mevzuata aykırılık teşkil etmediğini ancak sürekli öğretmen değiştirmenin çocuğun eğitim hakkının ihlaline sebep olacağı kanaatine varmıştır. Bu sebeple kadrolu öğretmenle eğitime devam edilmesi gerektiğini MEB'e tavsiye etmiştir. MEB ise yeni dönemde yeniden geçici görevlendirme talebinde bulunan öğretmenin talebini reddederek, eğitimin kadrolu olan öğretmenle devam etmesini sağlamış, böylece çocuğun başvurusu olumlu sonuçlanmıştır.

4.2.4. İncelenemezlik Kararı

Kurum, başvuruyu ön inceleme¹² tabi tuttuktan sonra gerekli şartları taşıyan başvuruları değerlendirip, inceleme ve araştırma yapar. Ön inceleme sonucunda ilgili başvurunun gereken şartları taşımadığı tespit edilir ise incelenemezlik kararı verilir. Örnek karar Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. İncelenemezlik Kararı İle Sonuçlanan Şikayet

İlgili	Şikayetçi	İçerik	Cevap	Karar yılı
-	Çocuk	Sosyal medya hesabındaki fotoğrafları kopyalanarak adına sahte hesap açılmış, tespiti ve cezalandırılmasını talebi	Başvuran çocuk ve ebeveynlerine yasal süreçle ilgili danışmanlık yapılmıştır	2018

Tablo 6'da yer alan örnek başvuru yasal işlem yapılmasını gerektirdiğinden kurum tarafından incelenemezlik kararı verilmiştir. Ancak süreçte yapmaları gerekenlerle ilgili bilgilendirme yapılarak çocuğun yüksek yararı korunmaya çalışılmıştır.

¹² MADDE 19 – "(1) Şikâyet başvurusu, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön inceleme tabi tutulur. Ön incelemede şikâyet başvurusu; a) Kurumun görev alanına girip girmediği, b) Süresi içinde yapılıp yapılmadığı, c) Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir şikâyet başvurusuyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, ç) Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir şikâyetle sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, d) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olup olmadığı, e) İdari başvuru yollanının tüketilip tüketilmediği, f) 8 incimaddenin birinci fıkrası kapsamında yapılıp yapılmadığı, g) Belli bir konuyu içerip içermediği, ğ) Kanuna göre şikâyet başvurusunda bulunması gereken bilgilerin yer alıp almadığı, h) Menfaat ihlali içerip içermediği, yönlerinden incelenir".

4.2.5. Karar Verilmesine Yer Olmadığına İlişkin Karar (KVYO)

Yönetmeliğin 34. Maddesine göre, şikayetçinin başvurusundan vazgeçmesi, gerçek kişinin ölümü ya da tüzel kişiliğin sonlanması, inceleme devam ederken konunun yargıya taşınması durumunda karar verilmesine yer olmadığı kararı verilmektedir.

KDK'nın taraflar arasında uzlaşma sağlaması ve başvuru konusu olan hatalı işlemin düzeltilmesi durumunda da KVYO kararı verilebilmektedir (KDK, 2014: 50). Tablo 7'de bu karar türüne ilişkin örnekler sıralanmıştır.

Tablo 7. KVYO Şeklinde Sonuçlanan Şikayetler

İlgili kurum	Şikayetçi	Şikayet içeriği	Cevap	Karar yılı
ASHB	Çocuklar	Bakım ve rehabilitasyon merkezinde kalan çocukların, sevgi evleri ve kız yetiştirme yurtlarına nakil talepleri	Nakil yapılmamasının sebebi olarak kapasitenin yetersiz oluşu gösterilmiş, bir ayın sonunda nakil gerçekleştirilmiştir	2014
Belediye	Çocuk	Okul çıkan sokaklarda aydınlatma yapılması talebi	Konu, belediye aydınlatma komisyonun gündemine alınmış ve aydınlatma direklerinin yapılması kararı alınmıştır	2014
MEB	Ebeveyn	Kaynaştırma raporu olan atipik otizm teşhisi olan çocuğun, yönlendirildikleri 3 okula da çeşitli gerekçelerle kaydının yapılamamış olması	İlçe Özel Eğitim Hizmetleri Kurulu tarafından yönlendirilen okula kaydı yapılmıştır	2014
MEB	Çocuk	Suriye uyruklu çocuk kazandığı okula kayıt için 6 aylık ikametgah iznine ve kimlik numarasına ihtiyaç duymakta, işlemlerin gecikmesi halinde eğitim bursunu ve yıl kaybedeceğini bildirilmesi	Talep idarece yerine getirilmiştir	2014
MEB	Çocuk	Şiddetine maruz kaldığı öğretmenin uzaklaştırılmasını sağlayan çocuk, diğer öğretmenlerin ve müdür yardımcısının kendisini rahatsız ettiği gerekçesi ile müdür yardımcısının uyarılmasını talebi	Hem ilgili idare hem de çocukla görüşmeler yapılmış, çocuktan artık kendisini güvende hissettiğine dair geri bildirim alınmıştır	2016

İlgili kurum	Şikayetçi	Şikayet içeriği	Cevap	Karar yılı
MEB	Ebeveyn	Öğretmenin kızına ayrımcı davranışları nedeniyle ilgili birimlere başvuru yaptığı, sonuç alamadığı, öğretmene cezai işlem uygulanmadan kızının sınıfının değişimini talebi	Okul idaresi velinin daha önce böyle bir talepte bulunmadığını iletmış, yapılan görüşme neticesinde çocuğun sınıfının değiştirilmesine yönelik karar alınmıştır.	2016
Aile	Çocuk	Babasından şiddet gördüğü ve babası ile sınıf öğretmenin davranışları hakkında konuşması talebi	Çocuğun tedavi gördüğü psikiyatri kliniği, rehber ve sınıf öğretmeni ile görüşmeler yapılmıştır. Çocuğun bilinçli bir aileye sahip olduğu ve aile terapisi almalarına gerek olmadığı anlaşılmış olup, baba ile sınıf öğretmenin görüşmesi sağlanmıştır.	2016

4.2.6. Kısmi Tavsiye Kısmi Ret Kararı (KTKR)

Kuruma yapılan şikayet incelendiğinde iddiaların bir kısmının yerinde, bir kısmının ise yerinde olmadığı şeklinde karar verilmesi durumunda karar türü kısmen tavsiye kısmen ret şeklinde sonuçlanmaktadır (KDK, 2020: 78). Araştırma kapsamındaki raporlar incelendiğinde bu türde verilen karar örnekleri Tablo 8'de sıralanmıştır.

Tablo 8. KTKR Kararı ile Sonuçlanan Şikayetler

İlgili kurum	Şikayetçi	İçerik	Karar	Karar yılı
MEB	-	Devlet parasız yatılılık ve bursluluk sınavlarında öğretmen çocuklarına özel kontenjan verilmesi, çocuklar arasında eşit yaşamı engellediği gerekçesi ile ilgili yönetmelikten öğretmen çocuğu ibaresinin çıkarılması	Eğitimde fırsat eşitliğine aykırı olduğu gerekçesi ile gerekli düzeltmelerin yapılması için ilgili idareye tavsiyede bulunulmuştur	2015
ASHB	Çocuk	Çocuk destek merkezinden hayati tehlikesi olduğu gerekçesi ile başka bir merkeze nakil istemiş olmasına rağmen ilgili idarenin talebini yerine getirmemiş olması	Çocuğun hayati tehlikede olduğunu belirtmesi nedeniyle kurum ve çocukla yerinde görüşmeler yapılmış olup çocuğun merkezdekilerle iyi ilişkiler içinde olduğu görülmüş, yakın zamanda reşit olacağı için nakilinin uygun olmayacağı değerlendirilmiştir. Ciddi psikolojik desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilen çocuğun üniversite hastanesinde psikiyatrist tedavisine başlanmış. Çocuğun isteği ve meslek edinmemiş olması durumunda çocuğun 20 yaşına kadar merkezde kalması ve tedavi ve terapisinin devam ettirilmesi tavsiye edilmiştir.	2016

İlgili kurum	Şikayetçi	İçerik	Karar	Karar yılı
ASHB	Koruyucu Aile	Koruyucu aile olarak baktıkları çocuğun, çocuk hizmet modeli değişikliği ve çocuğun evlat edinilmeye uygun hale geldiği bu nedenle kurum tarafından çocuğun teslim edilmesi istenmiştir. Ailenin çocuğu evlat edinme talebi	Makul ve mantıklı bir gerekçe olmaksızın ve değişikli için durumun belgelendirilmemiş olması, mevzuattan kaynaklı takdir yetkisini kullanarak iki ay içinde çocukla ilgili statü değişikli yapmasını KDK uygun bulmamıştır. Koruyucu ailenin evlat edinme talebinin reddine, ancak şartları uygun ise bu aileye koruyucu aile olarak çocuk verilmesi tavsiyesinde bulunulmuştur. Kurum tavsiyeye uygun hareket edeceğini belirtmiştir.	2016

4.2.7. Ret Kararı

Yönetmeliğin 33. maddesinde belirtildiği üzere incelemeler ve araştırmalar sonucunda yapılan şikayetin yerinde olmadığına kanaat getirilmesi durumunda ret kararı verilmektedir. Tablo 9'da ret kararı verilmiş şikayetler yer almaktadır.

Tablo 9. Ret Kararı ile Sonuçlanan Şikayetler

İlgili kurum	Şikayetçi	İçerik	Ret gerekçesi	Karar yılı
Belediye	Ebeveyn	Otizmlili çocuğunun havuz eğitimi alması talebi reddedilmiş	Ret kararı su sporu yapmamasının çocuğun yaşam hakkı gözetilerek verilmiş, çocuğun öncelikle salon sporlarına kabul edilerek gelişmesi uzmanlarca takip edildikten sonra su sporlarına yönlendirileceği aileye bildirilmiştir. Bu nedenle başvuru ret edilmiştir	2015
MEB	Ebeveyn	Okul pansiyon ücretleri için yapılan desteğin artırılması talebi	Mevzuata uygun destek yapıldığından talep ret edilmiştir	2015
MEB	Çocuklar	Terör olaylarından dolayı sokağa çıkma yasağı ilan edilen il ve ilçelerde öğretmenlerin hizmet içi eğitime çağrılmaları nedeniyle eğitimlerin yapılmadığı ve bunun hak ihlali olarak incelenmesi	Terör olayları nedeniyle geçici olarak eğitime ara verilmesi sokağa çıkma yasağı uygulanması meşru olup, telafi eğitimleri yapılması nedeniyle eğitim hakkının ihlal edilmediğine karar verilmiş olup, şikayet reddedilmiştir.	2016
AB	Anne	3 yaşından beri kapalı ceza infaz kurumunda yanında kalan kızının, 6 yaş süresince de yanında kalmasının talebi	Mevzuata göre çocuğun üstün yararına aykırılık teşkil ettiği için talebin reddine karar verilmiştir	2020

SONUÇ

Devletin, insan hakları ihlallerinin önlenmesinde pozitif ve negatif yükümlülükleri bulunmaktadır. Toplumun psikolojik, ekonomik ve fiziksel olarak dezavantajlı grupları arasında yer alan çocukların hak ihlalini önlemek, bu hakların gelişimini sağlamak, çocukların kamusal işleyiş süreçlerine dahil olmasına imkan tanımak, devletlere ulusal ve uluslararası hukuk kapsamında verilmiş olan yükümlülüklerdendir. Çocuğun yaşadığı durumun bir hak ihlali olduğunu farkına varacak kadar mümeyyiz olması durumunda katılım hakkını kullanarak yetkililere doğrudan ulaşabileceği mekanizmaların oluşturulması da son derece önemlidir. Bu noktada pek çok ülkede faaliyet gösteren çocuk ombudsmanlığı, çocuğun düşüncelerini açıklaması ve yüksek yararının korunması için gerekli mekanizmalardan biridir.

Çocuk haklarının korunmasına yönelik faaliyet yürüten çocuk ombudsmanlığı ülkemizde ayrı bir ombudsmanlık olarak faaliyet göstermemekle birlikte, KDK'nın başvuru almaya başladığı 2013 yılından itibaren çocuk haklarına ilişkin şikayetler incelenmektedir. 2014 yılı itibariyle doğrudan çocukların başvuru yapabilecekleri kdkcocuk.gov.tr internet sayfasının kurulması, yüz yüze ve medya kanalları vasıtasıyla yapılan tanıtımlarla çocukların haklarını öğrenmesi ve ihlali durumunda şikayet haklarını doğrudan kullanmaları konusunda farkındalık oluşturmak için çeşitli faaliyetlerde bulunulmuştur. Yapılan faaliyetler neticesinde çocuklardan gelen şikayet sayılarının arttığı görülmüştür. Yıllık raporlar incelendiğinde çocukların en fazla MEB'in görev alanındaki konulara ilişkin başvuruda bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte sağlık hizmetleri, yaşadıkları çevreye ilişkin genel konularda (temizlik, aydınlatma, sokak hayvanları, ulaşım, oyun ve aktivite alanları vb.) başvuruları da bulunmaktadır.

Yasal düzenlemelerle 3. kişilerin de çocuk haklarının ihlali durumunda şikayetinin incelemeye alınması çocuklara ait hakların korunmasının sağlanması açısından önemlidir. Bu bağlamda yıllık raporlar incelendiğinde doğrudan çocuklar tarafından yapılan başvurularla birlikte, ebeveynler, akrabalar, sivil toplum kuruluşları tarafından yapılan şikayetlerin incelendiği, gerekli birimlerle irtibat kurulduğu ve sürecin takip edildiği görülmektedir.

Çocuk ombudsmanlığının yapısı ve işleyişinde ülkeden ülkeye farklılıklar olduğunu belirtmiştik. Bunların en önemlilerinden biri Norveç'te olduğu gibi çocuk ombudsmanının şikayetler dışında resen hareket etme yetkinin olmasına karşın, Türkiye'de sadece şikayetler üzerinden faaliyette bulunulması gösterilebilir. Ancak çocukların çok küçük yaşta olması, şikayet etmenin bir hak olduğunun bilincinde olmaması, şikayet mekanizmalarını tanımıyor olması ya da şikayet sonrası kendisine uygulanan şiddetin devamından ve kimliğinin açığa çıkmasından korkması gibi durumlar söz konusudur. Bu nedenle Ombudsman makamının kendiliğinden hareket etmesi çocuk haklarının ihlaliyle mücadelede önemli bir adım olacaktır. Ülkemizdeki çocuk sayısı ve çocukların genel durumlarına ilişkin istatistikler de dikkate alındığında bağımsız bir çocuk ombudsmanının kurulmasının bir ihtiyaç olduğunu söyleyebiliriz. Bununla birlikte mevcut genel yetkili KDK içerisinde çocuk şikayetleri ile ilgilenen özel bir birimin kurulması, uzmanlaşmanın artırılması da çocuk refahının artmasına katkı sağlayacaktır. Nitekim ülkemizde çocuk haklarını inceleyen Kamu Denetçisi tek bir konu başlığı altında çalışmamaktadır.

Hesap veren, şeffaf, ortaklık modeline uygun bir kamu yönetimi anlayışının yerleşmesi, gelen şikayetler doğrultusunda yapılan hataların görülmesi, gerekli düzenlemelerin yapılması ve en önemlisi bu süreçte doğrudan çocuk katılımının sağlanması açısından çocuk başvurularını dikkate alan KDK, kamu yönetiminin etkinlik ve verimliliğine ciddi katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda KDK'nın varlığını devam ettirmesi ve daha fazla çocuğa erişebilmesi için tanıtım faaliyetlerini geliştirmesi, toplumda kurumla ilgili daha yüksek bir farkındalık oluşturması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- 1982 Anayasası, <https://mevzuat.gov.tr/#anayasa> (Erişim Tarihi: 20.06.2021).
- Årsrapport og Årsrekneskap (2020). <https://www.barneombudet.no/vart-arbeid/ars-rapporter/arsrapport-2020> (Erişim Tarihi: 03.07.2021).
- BEXELIUS, Alfred (1967). "The Swedish Ombudsman, The University of Toronto Law Journal", **University of Toronto Press**, Vol. 17, No. 1 (1967), pp. 170-176.
- BM Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (1989). <https://www.unicef.org/turkey/%C3%A7ocuk-haklar%C4%B1na-dair-s%C3%B6zle%C5%9Fme> (Erişim Tarihi: 14.06.2021).
- Çocuk Koruma Kanunu, <https://mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5395&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- ERYILMAZ, Bilal (2017). **Bürokrasi ve Siyaset**, Alfa Yayınevi, 6. Baskı, İstanbul.
- ERYILMAZ, Bilal (2018). **Kamu Yönetimi**, Umuttepe Yayınları, 11.Baskı, Kocaeli.
- <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL> (Erişim Tarihi: 20.06.2021).
- <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6328&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 15.06.2021).
- <https://www.regjeringen.no/en/dep/bfd/organisation/Offices-and-agencies-associated-with-the-Ministry-of-Children-and-Equality/The-Ombudsperson-for-Children-in-Norway/id418030/> (Erişim Tarihi: 14.06.2021).
- <https://www.regjeringen.no/en/dep/bfd/organisation/Offices-and-agencies-associated-with-the-Ministry-of-Children-and-Equality/The-Ombudsperson-for-Children-in-Norway/id418030/> (Erişim Tarihi: 16.06.2021).
- <https://www.unicef.org/protection/violence-against-children>
- JAGERSKIOLD, Stig (1961). "The Swedish Ombudsman", **University of Pennsylvania Law Review**, Vol. 109, S.8, ss.1077-1099.
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf> (Erişim Tarihi: 15.06.2021).
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuat>

No=17239&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5
(Erişim Tarihi: 15.06.2021).

KDK (2015). “2014 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2014_yili_yillik_rapor/kdk-2014-yillik-rapor.pdf (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2016). “2015 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2015_yili_yillik_rapor/kdk-2015-yillik-rapor.pdf (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2017). “2016 Yıllık Raporu” https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2016_yili_yillik_rapor/KDK-2016-YILLIK-RAPORU.pdf (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2018). “2017 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2017_yili_yillik_rapor/2017-y%c4%b1ll%c4%b1k-rapor-SON-PDF.pdf (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2019). “2018 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2018_yili_yillik_rapor/mobile/index.html (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2020). “2019 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2019_yili_yillik_rapor/mobile/index.html (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KDK (2021). “2020 Yıllık Raporu”, https://www.ombudsman.gov.tr/document/raporlar/yillik_rapor/2020_yili_yillik_rapor/mobile/index.html (Erişim Tarihi: 13.06.2021).

KÖSEÖĞLU, Özer (2010). “Avrupa Ombudsmanının Hukuki Statüsü, İşleyişi ve Kurumsal Etkinliği”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 79, ss.31-62.

MAMUR IŞIKÇI, Yasemin (2016). “Türkiye’de Çocuk Refahı İçin Çocuk Ombudsmanlığı Önerisi”, *Journal of Emerging Economies and Policy*, Cilt 1, ss.125-135.

ÖNEN, S. Mustafa, Ergüzel, Enis (2021). “İskandinavya Çocuk Ombudsmanlığı Sistemi ve Türkiye’de Uygulanabilirliği”, *Ombudsman Akademik*, Yıl 7, Sayı 17, ss.33-65.

PICKL, J. Viktor (1986). “Ombudsman ve Yönetimde Reform”, *Amme İdaresi Dergisi*, Çev. Turgay Ergun, Cilt 19, Sayı 4, Ankara. ss. 37-46.

- TORTOP, Nuri (1998). “Ombudsman Sistemi ve Çeşitli Ülkelerde Uygulanması”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 31, Sayı 1, ss. 3-11.
- TÜİK (2020). “İstatistiklerle Çocuk”, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Cocuk-2020-37228> (Erişim 15.06.2021).
- UNICEF (2007). Çocuğa Yönelik Şiddetin Ortadan Kaldırılması: Parlamenterler İçin El Kitabı, No 13.
- UNICEF (2012). Championing Children’s Rights, A Global Study of Independent Human Rights Institutions for Children – Summary Report, Florence, Italy, https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/championing2_eng.pdf (Erişim Tarihi: 03.07.2021).
- www.hukukturk.com%3A443/MusePath/Goster?v=GE95G7UL2jw (Erişim Tarihi: 19.06.2021).