

TÜRKİYE'DE YEREL OMBUDSMANLIĞIN UYGULANABİLİRLİĞİ: İTALYA YEREL OMBUDSMANLIĞI ÜZERİNDEN BİR ANALİZ

*Applicability of Local Ombudsman System in Turkey:
An Analysis of Italian Local Ombudsman*

Prof. Dr. Önder KUTLU* - Doç. Dr. Erhan ÖRSELLİ** - Arş. Gör. Selçuk KAHRAMAN***

Geliş Tarihi: 22.04.2018 Yayına Kabul Tarihi: 23.05.2018

ÖZ

Ombudsmanlık kurumu, her ülkenin idari yapılanması, sosyo-kültürel özellikleri ve ihtiyaçlarına bağlı olarak ulusal, bölgesel veya yerel olmak üzere farklı şekillerde gelişmiştir. Yerel ombudsmanlık uygulaması, vatandaşla yerel yönetim birimleri arasında sağlıklı bir köprü kurmanın yanında, yerel demokrasinin geliştirilmesi, yerel kamusal hizmetlerin etkin ve vatandaş odaklı sunulması gibi birçok avantaj sağlamaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerin denetiminde de etkili bir araç olarak kullanılabilir. Yerel ombudsmanlığın kurulmasında ülkenin güçlü bir yerel yönetim geleneğine sahip olması hızlandırıcı bir faktördür. Bu bağlamda çalışmanın konusu olan İtalya örneğinde olduğu gibi, yerel ombudsmanlık uygulamalarının başarısı, esasında yerel yönetimlerin görev, yetki ve sorumluluk bakımından güçlü bir geleneğe sahip olmasıyla ilişkilendirilmektedir. Türkiye açısından, ulusal ombudsmanlık uygulamasında yaşanan birtakım eksiklikler yerel ombudsmanlık uygulamalarına geçişin kolay olmayacağı konusunda ipuçları verse de yerel ombudsmanlığa geçişin yerel düzeyde önemli kazanımlar sağlayacağı söylenebilir. İtalya'da, Türkiye'nin aksine, ulusal bir ombudsmanlık kurumu bulunmamaktadır. Buna karşın bölgesel ve il ombudsmanlıkları gibi yerel ombudsmanlık pratikleri konusunda oldukça tecrübeli bir ülke konumundadır. İtalya'da, on üç bölge ve iki özerk il olmak üzere toplam on beş yerel ombudsmanlık mevcuttur. Çalışma kapsamında, bir taraftan İtalya genel yönetim yapısı içinde bölge-

ABSTRACT

Ombudsman system is designed according to the country's administrative structure, socio-cultural features and the needs of political system at local, regional and national levels. Local ombudsman application is intended not only to establish a close line of cooperation between the state and the society, but also facilitate enhancement of local democracy and efficient provision of local goods and services. In addition, it plays the role of an effective control mechanism over local governments. Strong local government tradition expedites establishment of a powerful and capable local ombudsman system. In this regard, as the Italian example displays, success of local ombudsman applications depends very much on the strong tradition of local government provisions in the terms of responsibility and ability dualism. Regarding Turkey, despite the problematic outcomes during the introduction of the ombudsman system, there are plenty of positive aspects to assume that it would bring success. In Italy, there is no national ombudsman system. Instead they have a very experienced and relatively successful ombudsman at regional and provincial levels. Altogether there are 13 regional and two provincial government level ombudsmen. This paper deals, on the one hand, with the role, status and service areas of regional and

* Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, okutlu@konya.edu.tr; orcid.org/0000-0002-7533-9960

** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, eorselli@konya.edu.tr; orcid.org/0000-0003-3977-0099

*** Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, skahraman@konya.edu.tr; orcid.org/0000-0003-1217-0472

sel ve yerel ombudsmanlıkların rol, statüsü ve müdahil oldukları alanlar ortaya konulmak suretiyle performans ve uygulanabilirliği ele alınmaya çalışılmıştır. Diğer taraftan Türkiye'de yalnızca ulusal düzeyde kamu denetçisi olarak varlığını sürdüren ombudsmanlık kurumunun, mevcut merkezi ve taşra teşkilat yapılanmaları ve dünyadaki bazı yerel ombudsmanlık uygulamaları da dikkate alınarak, yerel düzeyde uygulanabilirliği konusundaki muhtemel problemler ile uygulamaya yönelik önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ombudsmanlık, Yerel Ombudsmanlık, İtalya, Türkiye.

provincial ombudsman to speculate on their performance and applicability to Turkey; on the other, the experience of national level ombudsman in Turkey is evaluated to review whether they can set up a successful example for local level too.

Keywords: Ombudsman, Local Ombudsman, Italy, Turkey

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, küreselleşme olgusu ile vatandaşların kamu yönetimlerinden beklenti ve isteklerinin her geçen gün çeşitlenmesi, kamu yönetimlerinin görev alanını genişleterek, sorumluluk alanını arttırmıştır. Bu gelişmelerle birlikte, sürecin yönetilebilmesi için bir takım yeni bürokratik mekanizmaların ortaya çıkması söz konusu olmuş, bunun yanında ombudsmanlık gibi denetim mekanizmalarına da ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır (Eryılmaz, 1993: 81-90).

Ulus devletlerin yerel yönetim anlayışından küreselleşme ve yerelleşme tartışmalarıyla şekillenen yeni yönetim anlayışı çerçevesinde merkezden yerele yetki aktarımı sürmektedir. Özellikle demokratik gelişmişlik düzeyleri açısından öne çıkan pek çok ülkede yerel demokrasinin geliştirilmesi, yerel hakların korunması ve yerel hizmetlerin etkin devamlılığında yerel ombudsmanlıklar, yerel düzeydeki birçok denetim türü içerisinde son yıllarda oldukça öne çıkmaktadırlar (Kocaoğlu ve Akman, 2015; Çobangil, 2016: 704-705).

Ortaya çıkışı ve gelişimi incelendiğinde genel mahiyeti itibariyle ombudsmanlığın en temel sorumluluğu kamusal aktörler ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerde ilgili yönetim birimlerinden kaynaklı sorunlara karşı vatandaşların hak ve çıkarlarının korunması ile idari pratiklerin daha iyi düzeylere ulaşabilmesine yardımcı olmaktır. Bununla birlikte merkezi ve yerel yönetim birimlerinin yönetsel yapısındaki farklılıklar ombudsmanlık pratiklerini de şekillendirmektedir.

Ombudsmanlık kurumu günümüzde ulusal düzeyden yerel ve bölgesel düzeylere kadar çeşitli biçimleriyle uygulama alanı bulmuştur. Nitekim doğrudan ulusal bazda ombudsmanlık uygulamaları kadar yerel düzeyde il ve belediye ombudsmanlıkları, bankacılık, cezaevleri ve üniversiteler gibi çeşitli alanlara yönelik özel ombudsmanlıklar ve İtalya örneğindeki gibi bölgesel yönetim ve il ombudsmanlığı gibi yerel ombudsmanlık mekanizmaları yaygınlaşmaya başlamıştır.

Kamu yönetiminde vatandaşların hak ve menfaatlerinin korunması misyonuna sahip ombudsmanlığın, yoğun şikâyetleri üstlenebilecek ve çözüm bulabilecek bir durumla karşı karşıya kalması halinde kuruluş hedefleriyle örtüşen bir sonuç vermekten çok kamu kurum ve kuruluşlarındaki işleyiş sorunlarına ek bir ya da birden fazla mekanizmanın daha ortaya çıkmasına neden olacaktır. Bu durumda, ulusal düzeydeki aksaklıkların çokluğu ve çeşitliliği ulusal ya da parlamenter ombudsmanın iş yükünü arttıracığından yerel ve bölgesel düzeyde hatta spesifik sorun odaklaşmalarının olduğu alanlarda ombudsmanlık uygulamalarına geçiş yönetsel işleyişin güçlendirilmesi açısından değerlendirilebilir bir husustur.

Bu bağlamda çalışmanın amacı, Türkiye’de yalnızca ulusal düzeyde kamu denetçisi olarak varlığını sürdüren ombudsmanlık kurumunun mevcut işlevi ve kurumsal yapılanması ile dünyadaki bazı yerel ombudsmanlık uygulamalarının da ışığı altında yerel seviyede uygulanabilirliğinin İtalya’daki genel yönetim yapısı içerisinde yer alan bölgesel ombudsmanlık uygulaması üzerinden incelemek ve analiz etmektir. Çalışma nitel bir yöntemle ele alınıp oluşturulacaktır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle ombudsmanlığın kavramsal ve kuramsal boyutu ele alınmaktadır. Ardından ombudsmanlık türleri incelenmekte, yerel ombudsmanlık ve çeşitli iyi uygulama örneklerine değinilmektedir. Ayrıca, çalışmanın ana inceleme konusu olan İtalya’daki yerel ombudsmanlık, ülkede ilk ombudsmanlık uygulamasının başladığı Toscana Bölgesi ile yine İtalya’nın en kalabalık bölgesi olan Lombardia yerel ombudsmanlık uygulaması çerçevesinde incelenmeye çalışılmıştır. Türkiye’de yerel ombudsmanlığın uygulanabilirliği ve bu konudaki olası problemler ile uygulamaya yönelik önerilere İtalya’daki genel yönetim yapısı içerisinde bölgesel ombudsmanlıkların rolü, statüsü ve müdahil olduğu alanların incelenmesi sonucu elde edilen bulgular ışığında karşılaştırmalı bir analiz sonucunda yer verilmektedir.

1. OMBUDSMANLIĞIN KAVRAMSAL VE KURAMSAL BOYUTU

Etimolojik olarak incelendiğinde Ombudsman kavramı “*vatandaş haklarını koruyan, halk temsilcisi*” anlamında, yapısal açıdan ise ilgili başvuruların yapıldığı bir memur ya da ofis anlamında kullanılmaktadır (Önen, 2016: 65). Bununla birlikte Fransa’da “*arabulucu*” (médiateur), Avusturya’da “*halkın avukatı*” (volksanwaltschaft), Portekiz’de “*adalet savunucusu*” (provedor de justica), İtalya’da “*sivil savunucu*” (difensore civico) ve Türkiye’de “*kamu denetçisi*” gibi çeşitli terim ve anlamlarda da kullanıldığı görülmektedir (Tortop, 1998: 4). Ayrıca, Pakistan’da Urduçada “Wafaqi Mohtasib” adı verilen ombudsmanlık; yerel ombudsmanlar, bankacılık ve vergi ombudsmanlığı gibi ombudsmanlık türleri için de kullanılmaktadır. Ayrıca Keşmir bölgesinde dünyada örneği az olan ombudsmanlık uygulamalarından biri olarak 2010’da “*İşyerinde Kadınların Tacizden Korunması İçin Federal Ombudsmanlık*” (Federal Ombudsperson for Protection of Women against Harassment at Workplace) kurulmuştur (<http://www.inp.org.pk/ombudsman-mohtasib>, 2018). Bu

bağlamda ombudsmanlık kurumunun dünyanın çeşitli bölgelerinde farklı ihtiyaçlara binaen kurulabildiği ve kavramsallaştırıldığı görülmektedir.

Ombudsmanlığın uygulama örnekleri incelendiğinde uygulandığı ülkeye göre farklı işlev ve fonksiyonları üstlendiği görülmektedir. Bazı ülkelerde ombudsman şikâyet üzerine değil re'sen harekete geçmekte ya da bazı ülkelerde olduğu gibi ulusal ombudsmanın yerine eyalet, bölge, il ve şehirler düzeyinde ombudsmanlıklar bulunmakta; Fransa'daki gibi idarenin hukuka aykırı iş ve eylemlerinde ombudsmanın arabulucu pozisyonuna girişmesi -örneğin İsveç'teki ombudsmanlık anlayışı ile ne kadar örtüştüğü gibi- pek çok farklı uygulama örneği bulunmaktadır. Bu bağlamda ombudsmanlık uygulamalarının çeşitliliği göz önüne alındığında ombudsman kavramının evrensel bir tanımını yapmak kolay değildir.

Genel olarak değerlendirildiğinde ombudsman, vatandaşların kamu idaresinin kararları, uygulamaları veya ihmalleri hakkındaki iddia ve şikâyetleri ile ilgilenmektedir. Bu nedenle ombudsmanın rolü, hakların ihlali, yönetim gücünün suiistimal edilmesi, hata, ilgisizlik, aksama, adaletsiz kararlar ve kötü yönetim hallerinde vatandaşları korumak ve hükümetlerin kararlarını daha insani, açık ve şeffaf hale getirmektir. Bu sebeple ombudsmanlık kurumu, anayasal bir kurum olarak veya yasama yoluyla faaliyete geçirilebilmektedir. Ayrıca ombudsmanlığın siyasa yapım sürecinde vatandaşlar ile idare arasında bir aygıt, bir köprü olarak görülmesi de söz konusudur (Serrano, 2007: 331). Nitekim bir ombudsman vatandaşların farklı türden hak ve menfaatlerinin sesi olması şeklinde katılımcı demokrasinin gelişmesinde rol oynarken diğer taraftan idari mekanizmaların hukuk kuralları içerisinde kalmasına gayret göstermesi açısından da hukuk devleti ilkesinin güçlenmesinde rol oynamaktadır (Parlak ve Doğan, 2016: 20).

Ombudsmanlığın en önemli unsurlarından birisi kuşkusuz denetime dairdir. Denetim, idarenin etkin ve verimli işleyişinde düzeltici, önleyici ve yapıcı olmak üzere üç önemli işleve sahiptir (Atay, 2014: 11). Nitekim ombudsmanlık diğer denetim yollarının eksikliklerini tamamlayıcı ve denetim etkinliğini artırıcı bir işlev görmektedir (Kestane, 2006: 128). Ancak bunun yanında ombudsmanlık kurumu insan hakları örgütlerinin alternatifi olmadığı gibi (Erdinç, 2015: 32), ne idari yargının ne de diğer idari denetim organlarının alternatifi olarak görülmesi de mümkün değildir (Süler, 2010: 166).

Ombudsmanlık kurumunun kamu bürokrasisindeki kötü yönetsel alışkanlıklara kamuoyunun dikkatini çekmek açısından alternatif bir denetim kurumu olduğu söylenebilir. Ancak, kurumun başarısında iyi bir örgütlenme ile ombudsmanın çabaları da oldukça etkili ve önemlidir (Eryılmaz, 1993: 94). Bu açıdan ombudsmana yüklenen hukuki fonksiyonların yanı sıra bir ombudsmanda olması gereken bazı temel özellikler bulunmaktadır. Dünyadaki iyi uygulama örnekleri incelendiğinde ombudsmanların genel özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Toplumun değer yargılarına, kültürüne uygun hareket etmeleri (Pickl, 1986: 43),
- Yürütme organı karşısında bağımsız bir statüye sahip ve genel kural olarak meclislerce seçilmesi (Tortop, 1998: 4),
- Mahkemeler gibi bağlayıcı kararlar alamaması (Erhürman, 1998: 89),
- Bilgi ve belgelere ulaşabilme ve hakkaniyete uygun çözüm önerme yetkisinin bulunması (Arklan, 2006: 87),
- Ücretsiz, kolay ve hızlı erişim imkânına sahip olması (Büyükavcı, 2008: 12),
- İdarenin, hukuka aykırı iş ve eylemlerine karşı fren rolü üstlenmesi (Önen, 2016: 65).

Diğer yandan herhangi bir siyasi parti ya da ticari bir kuruluş ile bağlarının olmayışı ombudsmanların ahlaki otoritesini ve saygınlığını arttıran önemli bir faktördür. Bu sebeple bu kuruma atanacak olanlar, genellikle yargıçlar, avukatlar, akademisyenler ve bürokratlar arasından seçilmektedir (Apostolache, 2014: 89). Ombudsman olabilme şartları arasında bazı ülkelerde hukukçu olma gibi şartlar aransa da (Sezen, 2001: 78), yine bazılarında hukukçu olmasının gerekmediği de savunulmaktadır (Büyükavcı, 2008: 11). Örneğin Fransa'da ombudsmanlık yasasında eğitim düzeyi yahut meslek konusunda herhangi bir ölçüt yer almamış ve uygulamada çeşitli mesleki tecrübelere sahip ombudsmanlar görev alabilmişlerdir (Pauti, 2000: 178).

Ombudsmanların yetkileri arasında tavsiye ve uzlaştırmanın yanı sıra disiplin soruşturmaları talep etme ve suça dair güçlü deliller bulunması halinde yargıya başvurabilmesi de bulunmaktadır (Büyükavcı, 2008: 12). Bununla birlikte ombudsmanın kamusal sorumluluk sahibi ve belgelerin mahremiyetini muhafaza etme görevleri de bulunmaktadır (Baykal, 2013: 97). Bu vasıflar günümüzdeki bireysel hak ve hürriyetlerin geliştirilmesi talepleri ile birlikte değerlendirildiğinde ombudsmanlar özellikle kamuoyunda adalet anlayışının güçlenmesi ve kamu yönetiminde halkla ilişkiler işlevi görebilmektedir (Ustakara, 2016: 26).

Ombudsmanlık kavramının, bağımsız, vatandaş merkezli ve güvenilir olma vasıfları ve vatandaşların bankalar, sigorta şirketleri ve medya kuruluşları gibi yapılar karşısında korunmasını sağlaması sayesinde özel sektör tarafından da oldukça önemsenmektedir. Bu bağlamda ombudsmanlar, güvenilir arabulucu rolünü oynayan kişiler olarak da tanımlanmaktadır (Kucsko-Staldmayer, 2009: 3).

Ombudsmanlık kurumlarının bağımsız bütçesi, işlevsel veya idari ve mali özerkliği ile maaşlarının en yüksek memur derecesinde verilmesi gerektiğine dair yaygın kanaat ve pratikler mevcuttur (Erdoğan, 2015: 74). Parlamento ombudsmanları gibi yerel ombudsmanların da faaliyetlerini etkin ve verimli bir biçimde yürütebilmeleri için özel bir bütçeye, yeterli mali imkânlarla ve personele sahip olmaları gerekmektedir (Yıldırım, 2014: 202).

1970'li yıllardan itibaren yoğun bir şekilde hükümetler birçok kuruma yetki vererek ombudsmanlık benzeri yapıların kurulmasını sağlamışlardır. Bu yetkiler insan haklarının korunması, yolsuzlukla mücadele, etik yönetim ve örgütlenme anlayışının geliştirilmesi ile çevre sorunlarıyla mücadele gibi konular üzerinde yoğunlaşmıştır. Doğal olarak bu süreç içerisinde dünyanın çeşitli ülkelerinde yaygınlaşmaya başlayan ombudsmanlık da benzeri konular açısından önemli bir mekanizma olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Reif, 2011: 271-272). Genel olarak değerlendirildiğinde ombudsmanlığı ortaya çıkaran sebepler şu şekilde sıralanabilir:

- Yönetimsel sistemdeki yaşanan karmaşadan hem vatandaşların hem de kamu görevlilerinin olumsuz etkilenmesi (Pickl, 1986: 42),
- Yeni gelişmelerle birlikte büyüyen bürokrasinin denetiminin zorlaşması (Eryılmaz, 1993: 94) ve karmaşıklaşması (Atay, 2014: 27),
- Yargı sisteminin şikâyetlerin çözümünde yetersiz kalması (Abdioğlu, 2007: 83),
- İdarenin kendi içerisinde yaptığı denetimde taraflı davranması (Avşar, 2012: 55).

Diğer taraftan, bazı ombudsmanlık ofislerinin çok şekilci davranmalarının vatandaşlar açısından yeni bir bürokratik mekanizmaya dönüşebilme riski bulunmaktadır. Ombudsman adli ya da idari bir mahkeme gibi davranmamalıdır (Pickl, 1986: 44). Buna karşın ombudsmanın vatandaş ile idare arasında güven ilişkisini ve uzlaşma kültürünü geliştirici faaliyet göstermesi, idarenin daha iyi işlemesi için bir kamuoyu oluşturma aracı ve baskı grubu olması gerektiği de ifade edilmektedir (Baykal, 2013: 91, 96). Ayrıca bağlayıcılığı ve yaptırım gücü olmayan ombudsmanlık tavsiyelerinin yerine getirilebilmesi bilinçli bir kamuoyunun varlığıyla da yakından ilişkilidir (Sevinç, 2015: 115).

2. OMBUDSMANLIK TÜRLERİ

Ombudsmanlar amaçlarına göre genel ve özel amaçlı ombudsmanlar olarak sınıflandırılabilir gibi, coğrafi görev alanları ile belli alanlarda kurulmuş olmalarına göre de sınıflandırılabilir. Genel amaçlı ombudsmanların ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde kurulması mümkündür (Şahin ve Şabaplı, 2016: 773). Örneğin ABD ve Kanada'da eyalet ombudsmanları ve İtalya'da bölgesel ombudsmanlar istisnalar dışında görev alanlarındaki kapsam genişliği sebebiyle genel amaçlı ombudsmanlar arasında kabul edilmektedir. Günümüzde tek tip ombudsmanlık uygulamasından veya modelinden bahsetmek de güçtür (Remac, 2013: 63).

Diğer yandan ülkeden ülkeye farklı, ülkenin yönetimsel yapısına göre benimsenen ombudsmanlık kurumunun, parlamento ombudsmanlığı ve yerel yönetim ombudsmanlığı olarak sınıflandırılabilmesi ombudsmanlık tanımlarının daha sağlıklı anlaşılabilmesi adına da doğru bir tercih olacaktır (Büyükavcı, 2008: 11). Ayrıca ombudsmanlık kurumunun dinamik yapısı farklı isimlerle dünya genelinde yerel ve ulusal düzeydeki ombudsmanlık uygulamalarını arttırmaktadır (Efe ve Demirci, 2013: 53).

3. YEREL OMBUDSMANLIK VE İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Yerel yönetim ombudsmanları parlamenter ombudsmanın pek çok özelliğini ihtiva ederek belli bir bölge ya da taşra biriminde yönetim mekanizması kaynaklı sorunlarda vatandaşların yerel düzeyde daha hızlı ve etkin bir başvuru süreci içerisinde haklarının korunmasında görevlendirilmek üzere ilgili yerel yönetim meclislerince seçilmek suretiyle görev yapmaktadırlar.

Yerel ombudsmanlar, yetkileri belirli bir bölge veya şehirde, yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin denetimiyle sınırlı kurumlardır (Karcı, 2016: 784-785). Bununla birlikte yerel ombudsmanlıkların ihdası yerel yönetimlerin iş ve eylemlerine yönelik hak arama yollarının toplumun tüm kesimleri tarafından kullanımına imkân verebilmektedir. Böylece yerel düzeyde vatandaşların hak arama bilincinin gelişmesi, ulusal düzeyde siyasi denetim mekanizmalarına olan baskıyı arttırabilmektedir (Ünal, 2013: 174).

Günümüzde yerel yönetimlerin yerel demokrasiye uygun biçimde hizmet kalitesini arttırması ve bu birimlerin denetiminin yeni bir anlayış ile yerel düzeyde etkin bir denetim mekanizması gerektirdiği kuşkusuzdur. Bu bağlamda yerel ombudsmanlığın ortaya çıkmasında rol oynayan faktörler şu şekilde belirtilebilir (Çobangil, 2016: 707-708, Gökçe, 2016: 758; Yaman, Arslan ve Önalp, 2016: 762):

- Ulusal düzeydeki ombudsmanlıklara yapılan şikâyetlerin sayısının fazlalığı, kurumun iş yükünü oldukça arttırması,
- Yerelleşmenin etkisiyle kamu hizmeti sunumu yapan yerel aktörlerdeki sayısal ve hacimsel artış,
- Yerel yönetim sisteminin daha etkin bir şekilde işlemesine yardımcı olma ve yerel kamusal hizmetlerin geliştirilmesinin sağlanmasıdır.

Yerel ombudsmanlıklar eyalet, bölge, şehir ve il düzeyleri olmak üzere farklı kategorilerde bulunabilmektedirler. Örneğin 1981'den bu yana Kanada'nın bütün illerinde (bir ada hariç) ombudsman görev yapmaktadır (Fendoğlu, 2010: 14). Ancak bunların mahkemeler ve belediyeler üzerinde denetim yetkisi bulunmamakta, sadece devletin taşra teşkilatı üzerinde inceleme yetkisi kullanabilmektedirler (Babüroğlu ve Hatiboğlu, 1997: 54). Ayrıca, İsviçre'nin Basel kentinde, Basel Şehir Ombudsmanı ve Kanton Ombudsmanı olmak üzere iki ombudsmanlık merkezi bulunmaktadır (Karcı, 2016: 787). İspanya'daki otonomiler, İtalya'daki bölge yönetimleri ile Almanya, Avusturya ve Belçika'daki özerk eyalet ya da kanton yönetimlerinde farklı düzeylerde yerel ombudsmanlık uygulamaları bulunmaktadır (Söderman, 2004: 2; Apostolache, 2014: 88).

Yerel ombudsmanların seçimi genel olarak yerel ve bölge meclislerince yapılırken farklı uygulama örnekleri de bulunabilmektedir. Örneğin İngiltere'de yerel ombudsman belirli kuruluşların tavsiyesi üzerine Kraliçe tarafından atanmaktadır. Ayrıca yerel ombudsmanın görev ve yetki alanı da genişleyebilmektedir. Yine İngiltere'de 2007 ve 2009'daki yasal

düzenlemelerle yetişkinlerin sosyal haklarına yönelik şikâyetlerin incelenmesi yetkisi kapsamında, yerel ombudsmana telefon ve e-posta üzerinden de ulaşabilme imkânı ile İngilizce konuşmayan yabancıların da ulaşabilmesini sağlamak için Text-Relay adlı bir uygulama hayata geçirilmiştir (Çobangil, 2016: 710-711).

Yerel ombudsmanların yetki alanlarına giren kurumlar ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Örneğin İngiltere'de istisnaları mahfuz olmak üzere kent veya bölge belediyeleri, Londra Büyükşehir Belediyesi, okul yönetim ve düzenleme heyetleri, yerel yönetim birlikleri, bir suçun önlenmesi ya da soruşturulması hariç emniyet birimleri, itfaiye makamları, Londra Ulaşım Yolcu Kurulu, Londra İmar Kurumu gibi çeşitli yerel kurum ve kuruluşlar yerel ombudsmanın geniş hizmet alanı içerisinde yer almaktadır (Ünal, 2013: 117-118; Kavili-Arap, 2015: 69).

Diğeryandan 1960'larda İskandinav ülkelerinde yerel ombudsmanların yetki alanlarının güçlendirilmemesi temayülü çeşitli mekanizmaların baskısıyla görülebilmektedir (Hurwitz, 1960: 121-123). Örneğin Danimarka'da kaldırım ve caddelerin durumu, yerel idare çalışanlarının maaş oranlarının belirlenmesi ve yerel idarenin yetkisi altındaki araç ve gereçler hakkında yerel ombudsmanın yetki kullanamayacağı bir yönetmelikle sınırlandırılmıştır (Gellhorn, 1966: 7).

Bazı ülkelerde belediye ombudsmanlıkları da yaygındır. Örneğin Hollanda'da 275 belediye ombudsmanı bulunmakta ve vatandaşların kendileri hakkındaki güvenlerini arttırmak üzere bu mekanizmayı kurduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte yerel bir ombudsmanı bulunmayan illerde şikâyetlere ulusal ombudsman bakmaktadır (Özgüzel, 2016: 62-63).

Federatif devletlerdeki ombudsmanlık uygulamaları açısından ise eyalet düzeyinde ombudsmanlık ABD'de sırasıyla 1969'da Hawai, 1971'de Nebraska, 1972'de Iowa ve 1975'te Alaska'da kurulmuştur. Bu eyalet ombudsmanlarının genel olarak mahkemeler ve yerel hükümet üzerinde denetim hakları olmamasına karşın Hawai'de mahalli idare otoriteleri üzerinde denetim hakkı bulunmaktadır. Bununla birlikte Buffalo, Detroit ve Seattle gibi şehir ombudsmanları da görev yapmaktadır (Babüroğlu ve Hatiboğlu, 1997: 54-55).

ABD'de kırk civarında eyalette uygulanan yerel, bölgesel ve spesifik alandaki ombudsmanlıkların önemli bir kısmı doğrudan valiye bağlı iken, bazılarında vali yardımcılara ya da başsavcılıklara bağlı olarak da yapılandırılmıştır. Ombudsmanların görev süreleri ve seçilmelerindeki yöntemler eyaletten eyalete değişmektedir. Örneğin Hawai'de ombudsman senato ve temsilciler meclisindeki üyelerinin salt çoğunluğunun oyları ile altı yıllığına seçilirken, Alaska eyalet ombudsmanı 3/2 oy hesabı ile beş yıllığına seçilmektedir (Parlak, 2016: 170-172).

Hindistan'da 1962'den beri parlamento gündemine çeşitli zamanlarda gelmiş olsa da politik destek yetersizliği türünden nedenlerle ulusal bir ombudsmanlık kurumu ihdas edilememiştir. Bununla birlikte eyalet düzeyinde “lokayukta” adı verilen yerel ombudsmanlıklar ihdas edilmiştir. Bu kurumlar görev alanı, yetki ve sorumluk itibarıyla dünyadaki diğer uygulamalarla önemli oranda benzerlikler göstermektedir. Hindistan'da ilk kez 1971'de Maharashtra eyaletinde kurulan yerel ombudsmanlık kurumu 2015'e kadar kurulanlarla toplamda yirmi altı eyalete ulaşmıştır (Tunç, 2016: 140-142).

Yerel ombudsmanların en önemli fonksiyonu olarak yerel düzeyde güçlü ve tek taraflı karar alabilen keyfi yönetim şekline karşı vatandaş haklarını koruyabilmesi gösterilmektedir. Nitekim Hawaii eyalet ombudsmanının şikâyet olmadan da soruşturma ve raporlama yapabildiğine dair örnekler bulunmaktadır (Yıldırım, 2014: 203-204). ABD'de ombudsmanlık kurumlarının genel olarak eyaletteki kamu kurumları dışında kalan belediyeler üzerinde denetim yetkisi bulunmamakla birlikte, Hawaii eyaleti önemli bir istisna olarak yerel yönetimler üzerinde de denetleme yetkisine sahiptir (Parlak, 2016: 174).

Yerel ombudsmanlara gelen şikâyetlerle ulusal ombudsmanlık kurumuna gelenler benzerlik göstermektedir. Ancak bazen mahalli düzeydeki sorunlar kesinlikle gene mahalli düzeyde değerlendirilmelidir. Örneğin İngiltere'de 1990'larda yerel ombudsmanlara, özellikle belediyelerle ilgili yapılan şikâyetlerin büyük bir kısmı imar, planlama ve konut hakkındadır (Avşar, 2012: 117). Ayrıca uygulandığı ülkelerde genel olarak yerel ombudsmanlık türünün diğer ombudsmanlık türlerine göre daha fazla şikâyet aldığı da bilinmektedir (Kirkham, 2005: 383).

4. İTALYA'DA YEREL YÖNETİMLER

İtalya'da yerel yönetim birimleri belediye, il, metropoliten kent ve bölge olmak üzere dört kademelidir (Toksöz vd., 2009: 91; Koçak, 2013: 399). İl ve belediyeler ise merkezi hükümetin ve bölgesel hükümetlerin adem-i merkeziyete dayalı yönetim birimleridir. Merkezi hükümet nüfus ve seçim işleri gibi bazı görevlerini belediyelere devretmiştir (Türker, 1999: 474). İtalya'da 27 Aralık 1947 tarihli Anayasasında bölgelerin anayasal prensiplere uygun, kendilerine özgü görev ve yetkilere sahip özerk örgütlenmeler olarak kurulduğu, il ve belediyelerin ise hem merkezi idarenin hem de bölgesel yerinden yönetim çevrelerini oluşturan özerk yapılar olduğu hüküm altına alınmıştır (Nalbant, 1996: 21).

1990'da İtalya'nın kuzeyinde ayrılıkçı bir siyasi hareketin ortaya çıkmasının akabinde İtalyan Anayasası ve yerel yönetimler ilişkili kanunlarda değişikliklere gidilmiştir. Bu doğrultuda Cumhuriyet, yerel yönetim kademeleri ve merkezi yönetim ile eşit düzeyde kabul edilerek cumhuriyet kavramı yeniden tanımlanmıştır. Buna karşın 2003'te Anayasa Mahkemesi tüm yerel yönetimlerin özerk kuruluşlar olarak kendi statülerini tayin edebilecekleri yönünde bir karar vermiştir (Toksöz vd., 2009: 93).

İtalya'da 1947 Anayasasında özel statülü ve olağan statülü olmak üzere iki tip bölgesel yapılanma hedeflendiğinden ilk olarak 1946-1963 döneminde özel statülü bölgeselleşme, ardından 1970'lerden itibaren olağan bölgeselleşme gündeme gelerek 1990'daki yerel yönetim reformu ile pekiştirilmiştir (Nalbant, 1996: 17; Koçak, 2013: 399-400).

İtalya'da bölgesel yönetimler, ulusal anayasa ve bölgesel statünün dayandığı kurucu belge, bölgesel yönetim mekanizmalarının sınırlı yasama yetkisiyle birlikte kanun niteliğinde işlem yapabilmeleri nedeniyle birer siyasal yerinden yönetim organı olarak kabul edilmektedir (Nalbant, 1996: 18). Bununla birlikte bölgesel yönetimlerin kendilerine ait bütçeleri ve malvarlığı bulunduğundan mali özerkliğe sahiptirler. Ancak kendilerine kendi mali sınırlarını belirleme yetkisi tanınmamıştır (Nalbant, 1996: 21; Toksöz vd., 2009: 97-100).

5. İTALYA'DA YEREL OMBUDSMANLIK

İtalya'da 1970 Yerel Yönetim Reformunun uygulanması çerçevesinde yerel düzeyde her türlü kamu kurumu ile vatandaş arasında iyi ilişkilerin oluşturulmasını, yerel yönetimlerin daha iyi işlerlik gösterebilmesini ve vatandaşlarla yerel yönetimler arasındaki sorunların çözümünde vatandaşların hak ve menfaatlerini korumak üzere yerel ombudsmanlıklar kurulmuştur (Yıldırım, 2014: 202). Bu ombudsmanlıklardan ilki 1974 başlarında Toscana bölgesinde tesis edilmiştir (OECD, 2013: 112; Ünal, 2013: 133).

İtalya'da ulusal ombudsmanlık ofisi bulunmamaktadır (Gasparrini, 2010). Buna karşın İtalya bölgesel ve il ombudsmanlıkları gibi yerel ombudsmanlık pratikleri konusunda oldukça tecrübeli bir ülkedir (UN, 2006: 9). Bölgesel ombudsmanların bağımsızlığı, bölgesel meclislerce garanti altına alınmıştır. Bölgesel düzeyde ombudsmanların yanı sıra bazı il ombudsmanları da bulunmaktadır. Nitekim 8 Haziran 1990'da kabul edilen bir kanunla iller ve belediyelerde ombudsmanlığın kurulması mümkün hale getirilmiştir (Gottelher, 1998: 40; Tortop, 1998: 4). Örneğin İtalya'da bölgesel ombudsmanlıkların yanı sıra Bolzano ve Trento'da "*difensore civico provincia autonoma*" adı verilen otonom il ombudsmanlıkları da bulunmaktadır.

İtalya'da, "Abruzzo, Bolzano, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Toscana, Trento, Valle D'Aosta ve Veneto" olmak üzere on üç bölge ve iki özerk ilde ombudsmanlık kurumu bulunmaktadır (www.difensoreregionale.lombardia.it/, 2017). İtalya'da ulusal düzeyde bir ombudsmanlık kurumu için bazı öneriler ve çalışmalar olmuş olsa da (Tortop, 1998: 5), hâlihazırda böyle bir uygulamaya geçilmemiştir.

Yerel ombudsman sorun ve anlaşmazlıkların çözümünde güvenilir ve adil yardım sağlamak üzere belirlenmiş tarafsız bir arabulucu olarak kabul edilir. Kendisi şikâyetleri dinlemek, bulguları rapor etmek ve bireyler, gruplar, kurumlar ve örgütler arasında

adil uzlaşmanın oluşturulmasını sağlamakla görevlidir. Dahası, İtalyan ombudsmanlığı organizasyonel elçi olarak da hizmet verebilmektedir. Organizasyonel ombudsmanlık muhtemel çatışma konularını ve idari suiistimalleri belirlemeye yardım etmekte, bireysel ve tüketici hakları konusunda bilgi sağlamaktadır (www.locate-a-ombudsman.com/, 2018).

Ombudsmanlığın kurumsal rolünün geliştirilmesi ve koordinasyonu için Bölgesel Ombudsmanların Ulusal Koordinatörlüğü adı verilen bir birlik de kurulmuştur. Bu birlik, Ombudsman Sekreterliği aracılığıyla özerk iller ve bölge konseylerinden meclis başkanlarının katılımıyla Roma'da düzenli olarak toplanmaktadır (www.difensoreregionale.lombardia.it/, 2017).

İtalya'da üniversiteler bazında da ombudsmanlık uygulamaları bulunmaktadır. Örneğin Haziran 2010'da Padova Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Haklar Merkezi'nin öncülüğünde İtalyan Ombudsmanlığı Enstitüsü kurulmuştur. Bu kurum ulusal, uluslararası ve Avrupa ölçeğinde ilgili enstitülerle işbirliği içerisinde insan hakları ve ombudsmanlık konusundaki girişimleri ve çalışmalarını teşvik etmektedir. Ayrıca üniversite ombudsmanlarının çalışma yöntemi diğer ombudsmanlarla benzeşmektedir (Avşar, 2012: 178). Bununla birlikte İtalya'da tüketici ombudsmanlığı, bankacılık birliği ombudsmanı gibi çeşitli fonksiyonlara sahip ombudsmanlık uygulamaları da bulunmaktadır (Ayhan, İmamoğlu ve Bilgehan, 2010: 6).

Yerel ombudsmanların görev sahaları konusundaki uygulamalar, İtalya örneğinde bölgeden bölgeye farklılık gösterebilmektedir. Her bölge, kendi hukukunda ombudsmanlık kurumuna farklı işlevler yüklemiştir. Bazı bölgelerde vatandaşların hak ve çıkarlarının korunmasına yönelik hassasiyet öne çıkarken bazı bölgelerde ise bölge yönetimlerinin iyi işleyişi üzerinde durulmaktadır (Yıldırım, 2014: 202). Yine bazı bölgelerde iktisadi, siyasi, coğrafi, kültürel nedenlerle ombudsmanların görev sahaları genişleyebilmekte ya da özel nitelikli ombudsmanlıklar koordinatör ombudsmanlık aracılığıyla yönlendirilebilmektedir.

Ülke ulusal seviyede bir ombudsmanlık kurumu geliştirmemiş olsa da, birçok bölge temyiz mekanizmasına alternatif olarak Bölgesel Ombudsmanlık Bürosu'nu (*difensore civico regionale*) kurmuştur. Ombudsman genelde bölgesel meclis tarafından atanmış, adli ve idari açıdan iş tecrübesi olan vatandaşlar arasında seçilmekte ve yasama dönemi boyunca görevde kalmaktadır. Ombudsmanlık Bürosu, 1998'den günümüze savunma, kamu güvenliği ve adalet dışındaki devlet birimlerinin başlattığı girişimleri de içeren bir dönüşüm geçirmiştir. Yerel ombudsmanlar, vatandaş ve idari aksaklıklar arasında bir arayüz görevi görmektedir (OECD, 2013: 111).

İtalya'da ombudsmanlar aynı zamanda tartışmalı bir konuyu çözüme kavuşturmak üzere tarafsız ve güvenilir bir arabulucu ve barış-sağlayıcı diplomat görevi de görmektedir. Bölgesel düzeyde, çeşitli alanlarda önemli işlevlere sahip olarak faaliyet göstermektedir.

Örneğin eğitim kurumlarında ombudsmanlık, idari mekanizma ve çalışanlar arasındaki sorunlarda yönetim politikaları ve etik anlayış çerçevesinde çalışmaktadır. Kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda, suiistimal, önyargı ve diğer haksız muamele ve adaletsizlikler karşısında koruma sağlarken devlet kurumlarında vatandaşların çıkarlarını gözetmekte ve şikâyetlerin araştırılmasını sağlamaktadır (www.locate-a-ombudsman.com/, 2018).

İtalya'da ombudsmanların görev ve yetkileri yerel düzeydeki hükümlere göre şekillenebilir. Bununla birlikte 2001 Anayasa Reformu kapsamında eğer ombudsman bir kararı hukuksuz olarak değerlendirirse yeniden gözden geçirilmesini ilgili kurumdan talep edebilir. Genelde gerçek kişiler ve dernekler herhangi bir yerel organın hizmetlerindeki suiistimal karşısında şikâyet hakkını kullanırlar. Ombudsmanların ilgili sorun hakkında dosyaya erişim ve soruşturma hakları vardır. Buna karşın soruşturmanın sonuçları ilgili siyasi yapı ya da yöneticiye tavsiye formatında iletilmekte, yetkililerse benimseyip benimsememekte tamamen serbesttir (Vandelli, 2012: 360).

Çalışma kapsamında, İtalya'daki ilk ombudsmanlık uygulamasının başladığı Toscana Bölgesi ile ülkenin en kalabalık bölgesi olan Lombardia Bölgesi seçilmiş ve yerel ombudsmanlık uygulaması çerçevesinde bu iki örnek incelenmeye çalışılmıştır.

5.1. Toscana Bölgesi Ombudsmanlığı

Toscana, İtalya'nın 1934 Anayasası ile kısmi bölgesel özerklik verilmiş bölgelerinden birisidir. Bölge, on ilden oluşmakta, idari merkezi Floransa'dır (www.regione.toscana.it/, 2018). Ayrıca İtalya'da bölgesel düzeyde yerel ombudsmanlık uygulamalarına ilk geçilen bölgedir (OECD, 2013: 112).

Toscana Bölgesel Ombudsmanı, bir kamu hizmeti işletmecisinin veya kamu yönetiminin eylem ve davranışlarıyla hak ve menfaatlerinde zarara uğrayan bir vatandaşın ücretsiz olarak korunması ve savunulmasından görevli ve sorumludur. Bu sebeple vatandaşların e-mail ya da faks yoluyla, bir mektup yazarak yahut ücretsiz olarak görüşülen bir iletişim numarası ile bilgi alımı, müracaat, şikâyet ve yardım taleplerine yanıt verilmeye çalışılmaktadır.

Toscana Bölgesi Ombudsmanı, ne bir hâkim, ne bir siyasetçi, ne de bir avukattır fakat vatandaşların haklarını ve çıkarlarını kamu otoriteleri karşısında bağımsızca savunmak için seçilmiş olan sade bir vatandaş ve bu süreçte eşitlik, verimlilik, adalet ve şeffaflık gibi kurallara sadık olma vasıfları taşımaktadır. Bu yerel ombudsman Toscana'da aktif olan tüm idari yönetimlere ve bunları idare eden kişilere müdahalede bulunabilmektedir. Bu müdahale alanına Toscana'daki territoryal seviyedeki bölgeler ve özerk alanlardaki belde bölgeleri, dağ toplulukları, devletin bölgesel temsilcilikleri de dâhildir (www.consiglio.regione.toscana.it/, 2018).

Toscana Ombudsmanı esasında kamu kurumlarına karşı vatandaşların haklarını koruyan bir figürdür. Nitekim Toscana Bölgesel Ombudsmanı, bölge yönetimi, belediyeler ve kamu kurum ve kuruluşlarının posta hizmetleri, kara ve demir yolu taşımacılığı, telefon, elektrik, gaz ve su gibi vatandaşlık haklarının garantörlüğü pozisyonundadır. Bununla birlikte ombudsman, vatandaşlar ve kamu kurumları arasındaki sorunlardan kaynaklı vatandaş menfaatlerini korumakla mükellef iken bireyler arasındaki uyuşmazlıklarda müdahale alanı bulunmamaktadır (www.intoscana.it/, 2018).

Diğer taraftan bölgesel ombudsman, bölgesel yönetim ile Floransa il yönetimi arasında imzalanan ve 1 Ekim 2002 tarihinde yürürlüğe giren özel bir anlaşmayla Floransa il ombudsmanlığı görevini de üstlenmiştir. İlgili sözleşmenin 2/1. maddesine göre Toscana Ombudsmanı, Floransa ili ile ilgili görev ve yetkilerini 12 Ocak 1994 tarihli Bölgesel Anayasa ile Floransa Ombudsman yönetmeliği çevresinde yürütecektir. Bununla birlikte Floransa il özel idaresi, ombudsmanın yetki ve görev alanını genişletme hakkına sahiptir.

Genel olarak Toscana Bölgesi yerel ombudsmanı kuşkusuz bireylerin, tüzel kişilerin, derneklerin ve diğer toplumsal aktörlerin haklarını ve meşru çıkarlarını yargı-dışı koruma altına almaktadır. Örneğin kamu görevlilerinin görevi kötüye kullanmaları, ihmaller, usulsüzlükler, gecikmeler, arızalar ve ihmaller ile belgelere erişim hakkının ihlali durumlarında doğrudan müdahil olabilmektedir (www.provincia.fi.it/, 2018).

5.2. Lombardia Bölgesi Ombudsmanlığı

Lombardia, İtalya'nın 1948 Anayasası ile kısmi bölgesel özerklik verilmiş yirmi bölgesinden birisidir. On bir il, bir metropol şehir ve 1.530 köyden oluşan Lombardia'nın başkenti Kuzey İtalya'nın en büyük şehri olan Milano'dur (www.regione.lombardia.it/, 2016). Ayrıca İtalya'nın en kalabalık bölgesi olma özelliği taşımaktadır.

Lombardia Bölgesel Ombudsmanlığı (*Difensore Regionale Della Lombardia*), Lombardia Özerlik Statüsününün 61. maddesi kapsamında bağımsız bir kamu otoritesi olarak tanımlanmıştır. Buna göre Lombardia Bölgesinde diğer kamu otoriteleri ile yetki ayırımı çerçevesinde, derneklerden şirketlere kadar sivil toplumun ve vatandaşların çıkarlarını korumakla görevlidir. Bölgesel ombudsman, Lombardia Bölgesel Konseyi tarafından her altı yılda bir seçilir ve yeniden seçilmesi mümkün değildir. Ombudsman, bölgesel siyasi organlardan direktif almaz ve görevlerini bağımsızlık vasfı ile yürütmektedir.

6 Aralık 2010 tarihli Lombardia Bölgesi Ombudsmanlık Kanununa göre yerel ombudsman bölgesel organların hiyerarşik kontrolüne tabi değildir (m. 1/2). Ombudsmanın seçimi bölge meclisinde ilk üç turda üçte iki çoğunluk, dördüncü turda ise salt çoğunluk esasına göre tayin edilmektedir (m. 2/1). Yerel ombudsman olarak seçilemeyecek olanlar arasında hükümet, ulusal meclis, belediye ve bölgesel kurul üyeleri, belediye başkanları, kamu kurum ve kuruluşları çalışanları, bölgesel ve yerel siyasi partiler,

ticari dernekler ve sendikaların üyeleri yer almaktadır (m. 3). Ayrıca ombudsman her yıl bölgesel meclise 31 Mart tarihine kadar bir yıl önceki faaliyetlere ilişkin rapor gönderir, bu raporlarda tespit ve tavsiyelere yer verilerek yıllık rapor Lombardia Bölgesi Resmi Gazetesinde yayımlanır (m. 15/1).

Bölgesel Ombudsmanlığın yanı sıra il ombudsmanları da bulunmaktadır. Ancak bölgedeki her ilde ombudsman bulunmamakta, ombudsman bulunmayan illerdeki faaliyetler ise doğrudan Lombardia Ombudsmanlığınca yürütülmektedir. İl ombudsmanları ile bölgesel ombudsmanın görev ve yetki alanları çakışmayacak bir biçimde düzenlenmiştir. Como, Cremona, Lecco, Lodi ve Milano olmak üzere beş il ombudsmanı bulunmaktadır. Geriye kalan yedi ilde ise ombudsmanlık ofisleri ya ihdas edilmemiş ya da faaliyetleri durdurulmuştur (www.difensoreregionale.lombardia.it/, 2017). Diğer yandan her yıl düzenli olarak Lombardia Bölgesi Resmi Bülteni'nde Yıllık Faaliyet Raporu da yayınlanmaktadır.

Bölgesel Ombudsman, diğer kamu otoritelerinden kaynaklı hukuka aykırılık, idari düzensizlik, adaletsizlik ve ayrımcılık ile idari bilgi ve belgelerin teminindeki gecikmeler, eksiklikler karşısında vatandaşların talebi üzerine veya re'sen ilgilenir. Hangi dil, din, ırk, cinsiyet ve bireysel, toplumsal ve siyasal görüşten olursa olsun hizmetleri herkese açık ve ücretsizdir. Bölgesel ombudsmanın belli başlı temel görevleri ise şunlardır:

- Kötü yönetimden kaynaklı sorunları ortadan kaldırmak,
- Mesleki gizlilik sınırı olmadan ilgili belgeleri talep ederek Ombudsmanlık Ofisinde sorumlu yönetici ile toplanarak 30 gün içerisinde yanıt vermek,
- Tedbirlerin düzgün ve zamanında alınarak idari prosedürlerin düzenli işlemesine yönelik tespitlerde bulunmak,
- Kamu kurum ve kuruluşlarında halk tarafından karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri sunmak,
- İdari belgelerin teminine ilişkin ret ve erteleme kararlarına karşın temyiz kararı vermek,
- Kendi yetkisi içerisinde olmayan başvurularda tavsiye kararlar vermek.

Vatandaşlar (bireyler ve birlikler) ve tüzel kişiler (firmalar, şirketler) reddedilen ya da ertelenen idari belgelerin yeniden incelenmesini isteyerek Bölgesel Ombudsman'a başvurabilir. İtiraz, erteleme ya da ret kararının alınmasından itibaren 30 gün içerisinde yapılmalıdır. Zımnî ret durumlarında, yani belgeyi elinde tutan kamu biriminin soruya cevap vermemesi halinde son itiraz, erişim talebinin sunulmasını izleyen 30. günden itibaren başlar. Bölgesel Ombudsman'a itiraz ücretsizdir ve avukat yardımı gerekmemektedir.

Bölgesel ombudsman kamu otoriteleri ile ilişkilerde, idari tedbirleri iptal edemez, denetim ya da teknik uzmanlık yapamaz. Adli ve idari yargı alanında, mahkemede vatandaşları temsil edemez ve yasal danışmanlık sağlayamaz. Ancak adli ve idari davalarda

yalnızca ertelenen ya da reddedilen kararların gerekçesine erişimin engellenmesi durumunda ve talep halinde itiraz edebilir. Vatandaşlar arası ilişkilerde ise, apartman yönetiminden ticari anlaşmazlıklara kadar bireyler arası anlaşmazlıklara müdahale etmemektedir.

Bölgesel Ombudsman, savunma, güvenlik, adalet gibi bazı istisnalar dışında ve yetki alanına girmek kaydıyla Lombardia Bölgesindeki diğer bütün organların faaliyetlerine müdahale edebilir. Bu müdahaleler talep üzerine ya da re'sen gerçekleşebilir. Öne çıkan müdahale alanlarını sağlık, eğitim, kültür, tarım, turizm, ticaret, kurumlar arası ilişkiler, kalkınma ve çevre konuları olarak sınıflandırmak mümkündür.

Bölgesel ombudsman, sağlık alanında tesisler, yurtdışı tedavi, çeşitli bağımlılıklar gibi hususlarda müdahil olabilir ancak tıbbi değerlendirmeler yetki alanı dışındadır. Sosyal hizmetlerde engellilere vergi muafiyetleri ile göçmenlerin iş bulma problemlerinde yardımcı olmaktadır. İş sektöründe küçük işletmeler lehine mali tedbirlerden her türlü tarımsal faaliyete yönelik teşviklere kadar müdahil olmaktadır. Eğitimden çevresel konulara kadar başta sayılan bütün kalemlerde gerekli araç ve gereçlerin olup olmadığını belediye ya da il ombudsmanı denetlemektedir. Kamu personel sistemindeki sorunları etik ilkeler çerçevesinde değerlendirebilir. Ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ilişkilerinin yanında sivil toplum örgütleri ile olan ilişkileri de yetki alanındadır. Üniversite eğitimi, katı atıkların depolanması ve araba vergisi gibi çeşitli bölgesel vergilere müdahil olabilir ancak çöp ve emlak gibi yerel vergilere yerel yetkili ombudsman (il ya da belediye ombudsmanı) yoksa müdahale edebilir.

Lombardia yerel ombudsmanı, bölgesel düzeyde, “vergi mükellefi garantörlüğü” (*garante del contribuente*) ile “tutukluların garantörlüğü” (*garantedei detenuti*) görevlerini de yürütmektedir (OECD, 2013: 111).

Lombardia Bölgesel Konseyi tarafından 14 Temmuz 2003 tarihinde kabul edilen “Vergi Konularında Bölgesel Mevzuat Hükümlerinin Reformu” kapsamında, bölgesel mükellef garantörü olarak ombudsmanın görevi sadece Lombardia Bölgesindeki vergi daireleri ile vatandaş arasındaki ilişkilerin adalet ve şeffaflığını sağlamak değil, aynı zamanda bu ilişkileri zedeleyecek sorunlar, usulsüzlükler ve anlamsız idari uygulamaları tespit ederek vatandaşla idare arasındaki güveni korumaktır. Bu bağlamda bölgesel ombudsman, ihtilafı vergi borcu, maddi veri hataları gibi taleplerin düzeltilmesi, gecikme faizi ödemeleri ve bilgisayar sistemi hataları, çağrı merkezi, faks, e-posta ve internet üzerinden yapılan hizmetlerdeki eksiklikler gibi çeşitli hususlarda garantör müdahale talepleri doğrultusunda harekete geçebilmektedir.

16 Aralık 2015 tarihinde bir “mükellef garantörü” olarak bölgesel ombudsman, bir vatandaşın 2010-2015 arasında kullanmadığı bir binasından alınan atık vergisi hakkındaki itirazını yerinde bularak atıl haldeki bu tür yerlerden emlak vergisinin alınabileceğini ancak çöp/atık vergisinin alınmasının durdurulması yönünde karar vermiştir.

Yerel ombudsmanlar özellikle örgütsüz bireylerin haklarının korunmasında önemli görevler üstlenebilir (Ünal, 2013: 174). Bu yönüyle Lombardia'da uygulama alanı bulan tutuklu ombudsmanı, cezaevlerine yönelik çalışan dernekler, örgütler ve ailelerden gelen talepler doğrultusunda kişisel özgürlüğün kısıtlanmasına dair bazı hususlarda kamu yönetiminin şeffaflığına ve tarafsızlığına yardımcı olmaktadır. Temel misyonu özellikle sağlık açısından ve mesleki eğitim ve işe yerleştirme gibi bazı alanlarda tutukluların bireysel hak ve özgürlüklerinin kısıtlanmasını engellemektir (<http://www.normelombardia.consiglio.regione.lombardia.it/>, 2017).

6. TÜRKİYE'DE YEREL OMBUDSMANLIĞIN UYGULANABİLİRLİĞİ

Ombudsmanlık kurumu; her ülkenin kendi yönetim yapısına, kültürüne ve ihtiyacına bağlı olarak ulusal, bölgesel veya yerel olmak üzere farklı şekillerde gelişmiştir. Yerel ombudsmanlıkların kurulması, vatandaşla yerel yönetim birimleri arasında sağlıklı bir köprü kurmanın yanında, yerel demokrasinin geliştirilmesi, yerel kamusal hizmetlerin etkin ve vatandaş odaklı bakış açısında sunulması gibi pek çok avantaj sağlamaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerin denetiminde etkili bir araç olarak kullanılabilir. Ayrıca yerel yönetimlerin denetiminde etkili bir araç olarak kullanılabilir.

Türkiye'de yerel ombudsmanlık uygulamalarına fiili olarak geçiş çabasına verilebilecek ilk örnek Bayburt'ta yerel ombudsmanlık kurulması girişimidir. Bayburt Valiliği, 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 11. maddesinde yer alan valinin suç işlenmesinin önlenmesi ve kamu düzen ve güveninin korunması için gerekli tedbirleri alabileceği hükmünden hareketle Aralık 1996'da "Ombudsman Kurumunun İl Ölçeğinde Uygulanması" başlığı altında bir yönerge hazırlamıştır. İl düzeyindeki görev yapacak ombudsmanlık kurumu olarak yedi üyeli "Kamu Danışmanlar Kurulu" oluşturulması ve üyelerinin il idare kurulu, il encümen üyeleri, ilçe kaymakamları, il merkez ve ilçe belediye başkanlarından oluşan bir komisyon tarafından belirlenmesi hedeflenmiştir. Ayrıca başkan ve üyelerinin görev süresi bir yıl olan Kurulun sadece şikâyet üzerine değil re'sen de inceleme yapabileceği, masrafların ildeki bir kamu vakfı tarafından karşılanacağı ve bir yıl içerisindeki çalışmaların bir rapor halinde ve Ocak ayında Vali'ye sunulacağı yönergede yer almıştır. Ancak süreç içerisinde bu kurum hayata geçirilememiştir (Tayşi, 1997: 120; Ünal, 2013: 158).

Diğer taraftan Türkiye'de kamu yönetimi reformu bağlamında gündeme gelmiş olan (Karcı, 2016: 781), 15.07.2004 tarih ve 5227 Sayılı "Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun" ile Türkiye genelinde yerel yönetimler düzeyinde ilk defa ombudsmanlık oluşturulması hedeflenmiştir (Erdoğan, 2015: 16). Ancak ilgili kanunun Cumhurbaşkanı tarafından veto edilmesi sonucu düzenleme yürürlüğe girememiştir. 9. Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonunda ise yerel ombudsmanlıktan önce ulusal düzeyde ombudsmanlık kurumunun kurulması gerektiği ifade edilmiş, yerel ombudsmanlığın kurulması ertelenmiştir (Baykal, 2013: 116).

Veto edilen 5227 Sayılı Kanununun 42. maddesinde “mahalli idareler halk denetçisi” başlığı altında yerel ombudsmanlık öngörülmüştü. Buna göre, her ilde yerel yönetimler ve bunlara bağlı kuruluşlar ile bu idareler tarafından kurulan birlik ve işletmelerin, kurum dışı gerçek ve tüzel kişilerle olan sorunlarının çözümüne yardımcı olması adına bir halk denetçisinin il genel meclisince seçilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca yerel ombudsmanın sorumluluk alanı “il özel idaresi bünyesinde ve il sathında faaliyet” şeklinde belirlenmiştir (Karcı, 2016: 803-804). Burada öngörülen halk denetçiliğinin ihdas edilme gerekçesinin ülkenin AB üyelik sürecinden bağımsız düşünülmemesi gerektiği de vurgulanmıştır (Uluğ, 2004: 119).

Öte yandan, bu tasarı üzerinden yapılan tartışmalar çerçevesinde Türkiye’de yerel ombudsmanlık uygulamasının muhtemel sorunlarına dikkat de çekilmiştir. Bunlar arasında ilgili yasanın mahalli idareler halk denetçisi adı verilen yerel ombudsmana görev süresi konusunda güvence vermediği ve belediye başkanına kendi personeliyle ilgili tasarruflarına dahi karışma imkân verdiği ifade edilmektedir. Bu noktada yerel yönetimlerin bir yönüyle siyasi parti odaklı kuruluşlar olduğu, il genel meclisi tarafından seçilmesi öngörülen ombudsmanın siyasi partilerden ne kadar bağımsız olabileceği ve özellikle daha küçük illerde tarafsız bir ismin getirilmesinin zorluğu gibi itirazlar sıralanmıştır (Alemdaroğlu, 2003: 88-89).

Belediyelerin seçimle işbaşına gelmeleri nedeniyle devletin diğer kamu tüzel kişiliğini haiz kurum ve kuruluşlarından ayrıldığı düşünülmektedir. Ancak, Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu’na yapılan şikâyetlerde yerel düzeyde yoğunluklu olarak belediyeler, muhtarlıklar ve kaymakamlıklar gelmektedir. Ayrıca yerel yönetimler içerisinde yalnızca belediyeler diğer yerel kurumların her birinden daha fazla şikâyete uğramaktadır (Gökçe, 2016: 751-752).

Kamu Denetçiliği Kurumuna yerel yönetimleri ilgilendiren şikâyet başvuruları arasında imar uygulamaları, ruhsat işlemleri, toplu taşıma, çevre sorunları, zabıta hizmetleri, emlak vergisi, kentsel dönüşüm projeleri, pazaryerleri, otoparklar, içme suyu, yol ve doğalgaz gibi altyapı hizmetleri ile mezarlık ve defin hizmetleri konuları yer almaktadır (KDK, 2015: 219-220).

Diğer taraftan özellikle büyükşehir belediyelerinin denetimi, kamu hizmet sunumu bağlamında değerlendirildiğinde iç denetim mekanizmaları olan teftiş kurulu başkanlığı ve iç denetim birimi başkanlığı belediye başkanlarının büyük ölçüde kontrolü altındadır. Buna karşın saymanlık belgeleri üzerinde denetim yapan Sayıştay ile belediyeler üzerinde idari vesayet denetimine sahip ilgili bakanlığın mülkiye müfettişleri ve mahalli idare kontrolörleri de dış denetim mekanizmaları açısından önem arz etmektedir (Demiroğlu ve Koçak, 2013: 934-935). Bu bağlamda yerel ombudsmanlığın gerekli olup olmadığı bu denetim türlerinin eksiklikleri ve uygulamadaki sorunları üzerinden de ele alınabilir.

Türkiye’de yerel ombudsmanlık uygulamasına geçiş önerileri ya da muhtemel politika transferinin gerçekleştirilebilmesi için öncelikle yerel yönetimlere yönelik hâlihazırdaki denetimlerin hangi düzeyde yeterli ya da yetersiz olduğunun tespiti gerekir. Yerel düzeyde siyasi, idari ve hukuki denetim yolları başta olmak üzere çeşitli denetim mekanizmalarındaki işlevsel eksiklikler özellikle yerel ombudsmanlığa zemin hazırladığı belirtilebilir.

Kamu Denetçiliği Kurumuna yönelik bölgeler arası farklılıklar ve taşrada erişim imkânlarının yetersizliği gibi pek çok eksiklik ulusal ombudsmanlık kurumunun istenilen etki düzeyine ulaşamadığını gösterse de (Gökçe, 2016: 754), yeni gelişmelerin de etkisiyle yerelden ulusal düzeye hizmetlerin etkin ve verimli bir biçimde yürütülebilmesinde vatandaş odaklı denetim yollarının geliştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bununla birlikte özellikle Türkiye açısından büyükşehir belediyelerinin mali yapılarındaki güçlenme de yerel düzeyde bir ombudsmanlığın ihdasını gerektirebilecek nedenler arasında gösterilmektedir (Kavili-Arap, 2015: 76).

Eryılmaz, Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun farklı türleriyle uygulanması gerekliliğinden bahsederek; bürokratik problemlerin yanı sıra nüfus ve coğrafi durum da gözetilerek merkezi yönetimin yanında yerel yönetimler ve silahlı kuvvetlerde ayrı ayrı ve birden fazla ombudsmanlık kurumunun ihdası yoluna gidilmesi gerektiğini belirtmektedir (Eryılmaz, 1993: 94).

Yerel ombudsmanlığın öneminin daha iyi anlaşılması kuşkusuz yerellik kavramıyla da yakından ilgilidir. Merkezi yönetimin bazı yetkilerini vatandaşları yerel düzeyde daha iyi tanıyan, taleplerine daha vakıf olabilen ve daha hızlı çözümler üretebilmesi beklenen yerel yönetimlere devredilmesi söz konusudur. Bu süreçte vatandaşlarla yerel kurumlar arasındaki bağların güçlenebilmesi ve merkezi makamlara gitmeden yerelde sorunların çözülebilmesi adına hızlı ve etkin bir denetim aracı olarak yerel ombudsmanlık önemli bir ivme kazandırabilir (Yaman, Arslan ve Önalp, 2016: 763).

Yerel yönetimlerin denetimine yönelik yerel ombudsmanlık uygulamalarının diğer denetim türlerine göre daha hızlı bir erişime imkân sağladığı konusunda genel bir kabulden söz etmek yanlış olmaz (Çobangil, 2016: 703; Gökçe, 2016: 758). Örneğin İngiltere’de 1974’te kurulan yerel ombudsmanlara başvurularda 1988’de yapılan bir düzenlemeyle doğrudan şikâyet hakkının tanınması başvuruların yaklaşık yüzde elli oranında artmasını sağlamıştır (Esgün, 1996: 259-260). Böylece ombudsmanlık kurumunun yerel düzeyde işletilmesi vatandaşlar açısından daha işlevsel ve sorunların çözümünde hızlı sonuçların elde edilmesini sağlarken, özellikle küçük yerleşim birimlerinde devletin taşra teşkilatlarının ve belediyelerin işleyişine de olumlu katkı sağlaması mümkün olacaktır.

Yerel düzeyde belediye meclisleri ve teftiş kurulları ile kent konseyleri ve mahalli idare birlikleri de yerel denetim mekanizmaları arasında sıralanabilir (Doğan, 1996: 29-30; Karıcı, 2016: 797-801). Bu denetim mekanizmalarının ne kadar etkili olabildiği

ise tartışmalıdır. Örneğin yerel yönetim meclislerince yapılması gereken siyasi denetim, ulusal parlamento denetiminde olduğu gibi siyasi saikler nedeniyle istenilen düzeye ulaşamayabilir (Ünal, 2013: 137-138).

Yerel ombudsmanlıkların yaygınlaşması, demokratik, şeffaf, katılımcı ve etik davranan yerel yönetimlerin oluşturulmasında etkin bir rol oynayabilir (Çobangil, 2016: 709). Bununla birlikte uzlaşya dayalı, ikna ve tavsiye araçlarına sahip yerel bir denetim mekanizmasının varlığı, kentli haklarının hayata geçirilmesi ve insan haklarının yerel düzeyde de somut olarak korunmasını sağlayabilir (Karcı, 2016: 794).

Türkiye, İtalya ve diğer ülke örnekleri göstermiştir ki yerel ombudsmanlığın hayata geçirilmesi, başarılı ve etkili olabilmesi için aşağıdaki özelliklere sahip olması önem arz etmektedir (Ünal, 2013: 183-188):

- Sadece şikâyet üzerine değil re'sen de harekete geçebilmelidir.
- Görev alanında yerel yönetimler ve bağlı kuruluşlar ile yerel yönetimler tarafından kurulan birlik ve işletmeler yer almalıdır.
- Teşkilatı illerin sayı ve nüfusuna göre belirlenecek sayıda ombudsman ile yardımcı personelden oluşmalıdır.
- Her ilde en az bir tane bulunması sağlanmalıdır.
- Bütün ulusal ve yerel ombudsmanlar yılın belli zamanlarında bir araya gelmeli ve kamu yönetiminin yerel ve ulusal düzeyde iyileştirilebilmesine yönelik yasal ve yapısal değişiklik önerileri belirlenerek yasama organına ve kamuoyuna sunulmalıdır.

SONUÇ

Vatandaşların hak ve menfaatlerinin özellikle yerel ve ulusal düzeydeki kurumsal yapılar karşısında korunması evrensel bir kabul olarak yaygınlaşmaya başlamıştır. Ulusal düzeydeki ombudsmanlık kurumunun ülke genelindeki şikâyetleri kısa süre zarfında ve objektif kriterler çerçevesinde çözebilmesi kolay bir durum değildir. Bu nedenle coğrafi konum, demografik yapı, tarihsel geçmiş, yönetim pratik ve kültürü bağlamında farklılaşan ülkelerin kuşkusuz yeni ve farklı denetim yollarına başvurmaları kaçınılmazdır. Her geçen gün yetkileri artmakta olan yerel yönetimlerin denetiminin de zorlaştığı göz önüne alındığında yerel ombudsmanlık mekanizmasının ihdası Türkiye gibi ülkeler açısından önemli bir kazanım olarak değerlendirilebilir.

Kuşkusuz bir ülkede yerel ombudsmanlığın kurulmasında yerel yönetimlere ilişkin güçlü bir geleneğin olması hızlandırıcı bir faktördür. Bu bağlamda İtalya'da yerel ombudsmanlık uygulamalarının başarısı esasında yerel yönetimlerin görev ve sorumluluk bakımından güçlü bir geleneğe sahip olmasıyla da ilişkilendirilebilir. Türkiye açısından ise ulusal ombudsmanlık uygulamasında dahi birtakım eksikliklerin olması

yerel ombudsmanlık uygulamalarına geçişin kolay olmayacağı konusunda ipuçları verse de yerel ombudsmanlığa geçişin yerel düzeyde önemli kazanımlar sağlayabileceği unutulmamalıdır.

İtalya'da yerel yönetimlerde ve özel bazı alanlarda ombudsmanlık kurumunun bulunması bu kurumun başarısı ve ilgili aktörler tarafından kabullenilmesinde önemli bir rolü olduğu görülmektedir. Benzeri şekilde dünyadaki diğer uygulamalar pek çok yönden önemli fonksiyonlara ve çıktılara sahiptir. Türkiye açısından mevcut yerel denetim mekanizmalarındaki aksaklık ve sorunlar, Kamu Denetçiliği Kurumunun yerel sorunların çözümünde yeterince aktif bir rol üstlenememesi ile Türkiye'nin coğrafi durumu, demografik yapısı, sosyo-kültürel şartları, siyasi kültür ve kurumsallaşma eksiklikleri çerçevesinde yerel yönetim seviyesinde ombudsmanlığa geçişin önemli bir adım olacağı söylenebilir.

Yerel yönetimlerin demokrasinin gelişmesi açısından önemli rollere sahip olduğu dikkate alındığında, geniş bir sınır hattına sahip, farklı kültürleri içerisinde barındıran ve bölgelerarası gelişmişlik düzeylerinin çok farklı olduğu Türkiye açısından yerel ombudsmanlığı gerekli kılan pek çok unsur göze çarpmaktadır. Türkiye'nin artan nüfusu, toplumsal, siyasi ve iktisadi koşulları ile birlikte değerlendirildiğinde tek bir ombudsmanlık mekanizmasının başvurulara istenilen düzeyde yanıt vermesinin pek de mümkün olmayacağı ortadadır. İtalya örneğinde görüldüğü gibi, yerel yönetim ombudsmanlığının hayata geçirilmesi, bunun yanında çeşitli alanlarda ihtiyaçlara göre birden çok ombudsmanlığın ihdası yönetsel denetim mekanizmalarına sağlayacağı katkılar açısından önem arz etmektedir.

Sonuç olarak; yerel ombudsmanlık kurumunun yerel yönetimlerin demokratikleştirilmesi adına kazandıracığı pek çok katkı bulunmakta, kaybettireceği çok fazla bir durum bulunmamaktadır. Kurumun varlığı bile vatandaşın yerel yönetimlere ve genel anlamda kamu yönetimine güveni artırmada katkı sağlayacağı ortadadır. Uygulamaya konulması halinde, aksaklık ve eksiklikleri giderilerek, yerel ombudsmanlık uygulamasının pekâlâ geliştirilmesi söz konusu olabilecektir.

KAYNAKÇA

- ABDİOĞLU, Hasan (2007). “Yönetişim İlkelerinin Uygulanmasında Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu ve Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye Açısından Önemi”, **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 11, ss. 79-102.
- ALEMDAROĞLU, Tuncay (2003). “Yerel Yönetimlerde Halk Denetçiliği; Gereksinim ve İşlerlik”, **Kamu Yönetimi**, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, Ankara, ss. 84-92.
- APOSTOLACHE, Mihaela Adina (2014). “The Current Relevance of the Ombudsman Institution at the States Level”, **Journal of Law and Administrative Sciences**, No: 2, pp. 86-95.
- ATAY, Ethem Ender (2014). “Hukuk Devleti İlkesi Işığında İdarenin Denetimi ve Kamu Denetçiliği Kurumu”, **Ombudsman Akademik Dergisi**, Sayı: 1, ss. 1-30.
- AVŞAR, B. Zakir (2012). **Ombudsman: İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi**, Hayat Yayınları, İstanbul.
- AYHAN, Sinan, Özge İmamoğlu ve Meltem Bilgehan (2010). **Tüketicinin Korunması ve Zararların Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem**, T.C. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, Ankara.
- BABÜROĞLU, Oğuz ve Nevra Hatiboğlu (1997). **Ombudsman (Kamu Hakemi) Kurumu İncelemesi: Devlette Bir Toplam Kalite Mekanizması Örneği**, TÜSİAD Yayınları, İstanbul.
- BAYKAL, Sanem (2013). **Avrupa Birliğinde Ombudsman Kurumu: Siyasi Bütünleşme ve Genişleme Çerçevesinde Bir İnceleme**, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- BÜYÜKAVCI, Mustafa (2008). “Ombudsmanlık Kurumu”, **Ankara Barosu Dergisi**, Sayı: 4, ss. 10-13.
- ÇOBANGİL, Orçun (2016). “Yerel Hizmetlerin Etkinliğinin Sağlanmasında Uzlaşmacı Politikalar: Yerel Yönetimler Ombudsmanı ve Etkinlik Sağlayıcı Teknolojik Boyutlar, Web Düzenlemeleri”, **Büyükşehir Yönetimi ve İl Yönetiminin Yeni Yüzü**, Editör: Zerrin Toprak Karaman vd., 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu (Kaysem-10) Bildiriler Kitabı, 5-7 Mayıs 2016, İzmir, ss. 703-730.
- DEMİROL, Duygu ve Yüksel Koçak (2013). “Büyükşehir Belediyelerinin Denetim Birimlerinin İşlevsel Açısından Karşılaştırmalı Analizi”, **Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar**, Editör: Yakup Bulut vd., Pegem Akademi Yayınları, Ankara, ss. 931-942.
- DOĞAN, M. Emin (1996). “Belediyelerin Denetimi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 5, ss. 27-36.
- EFE, Haydar ve Murat Demirci (2013). “Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 90, ss. 49-72.
- ERDİNÇ, Tahsin (2015). **Ombudsman ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği**, Legal Yayıncılık, İstanbul.
- ERHÜRMAN, Tufan (1998). “Ombudsman”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 31, Sayı: 3, ss. 87-102.
- ERYILMAZ, Bilal (1993). “Kamu Bürokrasisinin Denetlenmesinde Yeni Gelişmeler”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 26, Sayı: 4, ss. 81-106.
- ESGÜN, İbrahim Uğur (1996). “Ombudsman Kurumunun Türkiye İçin Gerekliliği Üzerine Bir Değerlendirme”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt: 45, Sayı: 1, ss. 251-278.
- FENDOĞLU, Hasan (2010). **Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık)**, SDE Analiz, Ankara.
- GASPARRINI, Vittorio (2010). “Italy Approves New Law to Abolish Local Ombudsman Institutions”, <http://www.theioi.org/ioi-news/current-news/italy-approves-new-law-to-abolish-local-ombudsman-institutions>, (Erişim Tarihi: 26.01.2018).

- GELLHORN, Walter (1966). "The Ombudsman in Denmark", **McGill Law Journal**, Volume: 12, No: 1, Montreal, pp. 1-40.
- GOTTEHRER, Dean M. (1998). **Ombudsman Legislative Resource Document**, International Ombudsman Institute, Alberta.
- GÖKÇE, Ali Fuat (2016). "Uygulama Sonuçlarına Göre Yerel Ombudsmanlığın Gerekliliği", **Büyükşehir Yönetimi ve İl Yönetiminin Yeni Yüzü**, Editör: Zerrin Toprak Karaman vd., 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu (Kaysem-10) Bildiriler Kitabı, 5-7 Mayıs 2016, İzmir, ss. 745-760.
- HURWITZ, Stephan (1960). "Scandinavian Ombudsman", **Political Science**, No: 12, pp. 121-142.
- KARCI, Şükrü Mert (2016). "Türkiye'de Yerel Yönetim Ombudsmanının Faaliyet Alanı", **Büyükşehir Yönetimi ve İl Yönetiminin Yeni Yüzü**, Editör: Zerrin Toprak Karaman vd., 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu (Kaysem-10) Bildiriler Kitabı, 5-7 Mayıs 2016, İzmir, ss. 780-816.
- KAVİLİ-ARAP, Sultan (2015). "40. Yılında İngiltere'de Yerel Yönetim Ombudsmanı", **Ege Akademik Bakış**, Cilt: 15, Sayı: 1, ss. 65-80.
- KDK (Kamu Denetçiliği Kurumu) (2015). **2014 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara.
- KESTANE, Doğan (2006). "Çağdaş Bir Denetim Organizasyonu Olarak Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği)", **Maliye Dergisi**, Sayı:151, ss. 128-142.
- KIRKHAM, Richard (2005). "A Complainant's View of the Local Government Ombudsman", **Journal of Social Welfare and Family Law**, Volume: 2, No: 3-4, December, pp. 383-394.
- KOÇAOĞLU, Mustafa ve Çiğdem Akman (2015). "Türkiye'de Yerel Yönetimler Ombudsmanlığı Gerekli Midir? Teorik Bir Tartışma", https://prezi.com/hr4plev_bg0y/turkiyede-yerel-yonetimler-ombudsmanligi-gerekli-midir/, (Erişim Tarihi: 30.01.2018).
- KOÇAK, Hüseyin (2013). "İtalya'da Yerel Yönetimler", **Dünyada Yerel Yönetimler**, Editör: Murat Okçu ve Hüseyin Özgür, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 391-414.
- KUCSKO-STALDMAYER, Gabriele (2009). "The Spread of the Ombudsman Idea in Europe", **Back to Roots: Tracing the Swedish Origin of Ombudsman Institutions**, 12 June 2009 Stockholm Conference, pp. 2-14.
- NALBANT, Atilla (1996). "Bölgesel Devlet Yeni Bir Devlet Biçimi Mi? (II) Uygulama: İtalya ve İspanya Örnekleri", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 29, Sayı: 3, ss. 17-55.
- OECD (2013). **Better Regulation in Europe: Italy 2012**, Revised Edition, June 2013, OECD Publishing.
- ÖNEN, S. Mustafa (2016). "Kamu Yönetiminin Denetlenmesinde Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması: Kamu Denetçiliği Kurumu ile İsveç Parlamento Ombudsmanlığı'na Yapılan Şikayetlerin Değerlendirilmesi", **Social Sciences**, Cilt: 11, Sayı: 2, ss. 62-84.
- ÖZGÜZEL, Seyfi (2016). "Hollanda'da Ulusal Ombudsmanlık Kurumu", **Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri**, Editör: Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 53-74.
- PARLAK, Bekir (2016). "Amerika Birleşik Devletlerinde Ombudsmanlık Kurumu: Yapısal ve İşlevsel Analiz", **Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri**, Editör: Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 161-195.
- PARLAK, Bekir ve Kadir Caner Doğan (2016). "Ombudsman: Kavram ve Tarihsel Gelişim", **Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri**, Editör: Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 19-24.
- PAUTI, Monique (2000). "The Ombudsman in France", **Righting Wrongs, The Ombudsman in Six Continents**, Editör: Richard Gregory and Douglas P. Giddings, IOS Press, Amsterdam, pp. 175-188.

- PICKL, Victor J. (1986). “Ombudsman ve Yönetimde Reform”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 4, ss. 37-46.
- REIF, Linda C. (2011). “Transplantation and Adaptation: The Evolution of the Human Rights Ombudsman”, **Boston College Third World Law Journal**, Volume: 31, No: 2, pp. 269-310.
- REMAC, Milan (2013). “Standarts of Ombudsman Assesment: A New Normative Concept?”, **Utrecht Law Review**, Volume: 9, No: 3, pp. 62-78.
- SERRANO, Fernando (2007). “The Taxpayer’s Rights and the Role of the Tax Ombudsman: An Analysis from a Spanish and Comparative Law Perpective”, **Intertax**, Volume: 35, No: 5, pp. 331-340.
- SEVİNÇ, İsmail (2015). “Kamu Yönetiminin Denetlenmesinde Yeni Bir Yöntem Olarak Ombudsmanlık Kurumunun Uygulanabilirliği”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 20, Sayı: 4, ss. 99-121.
- SEZEN, Seriya (2001). “Ombudsman: Türkiye İçin Nasıl Bir Çözüm?”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 34, Sayı: 4, ss. 71-96.
- SODERMAN, Jacob (2004). “How to be a Good Ombudsman”, **Conference of European Ombudsmen in Higher Education**, 12-13 January, Madrid, ss. 1-9.
- SÜLER, Gamze Yudum (2010). “Ombudsmanlık Kurumu ve Türkiye’de Uygulanabilirliği”, **Bütçe Dünyası Dergisi**, Cilt. 2, Sayı. 34, ss. 157-167.
- ŞAHİN, Engin ve Mehmet Şabaplı (2016). “Dünyada ve 2010 Anayasa Değişikliği Sonrası Türkiye’de Genel Özellikleriyle Ombudsmanlık”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 9, Sayı: 42, ss. 768-778.
- TAYŞİ, İsmet (1997). “Ombudsman Kurumu ve Ülkemizde Uygulanabilirliği”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 25, ss. 106-123.
- TOKSÖZ, Fikret vd. (2009). **Yerel Yönetim Sistemleri: Türkiye ve Fransa, İspanya, İtalya, Polonya, Çek Cumhuriyeti**, TESEV Yayınları, İstanbul.
- TORTOP, Nuri (1998). “Ombudsman Sistemi ve Çeşitli Ülkelerde Uygulanması”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 31, Sayı: 1, ss. 2-11.
- TUNÇ, Ahmet (2016). “Hindistan Ombudsmanı”, **Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri**, Editör: Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 137-147.
- TÜRKER, Muammer (1999). **Dünyada Mahalli İdareler**, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.
- ULUĞ, Feyzi (2004). “Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı Işığında Kamu Denetim Sisteminde Yeniden Yapılanma”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 37, Sayı: 2, ss. 97-122.
- UN (United Nations) (2006). **Republic of Italy Administration Country Profile**, UN-DESA-DPADM, pp. 1-17.
- USTAKARA, Fuat (2016). “Ombudsman, Kamu Yönetimi ve Birey: Halkla İlişkiler Odaklı Bir Yaklaşım”, **Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri**, Editör: Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara, ss. 25-31.
- ÜNAL, Feyzullah (2013). **Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Denetimi ve Yerel Yönetim Ombudsmanı**, Savaş Yayınevi, Ankara.
- VANDELLI, Luciano (2012). “Local Government in Italy”, **Local Government in the Member States of the European Union: A Comparative Legal Perspective**, Editör: Angel-Manuel Moreno, National Institute of Public Administration, Madrid, pp. 339-364.

YAMAN, Abdulsamet, Cihan Arslan ve Gökbörü Önalp (2016). “Denetim Olgusu Bakımından Yerel Ombudsmanlık”, **Büyükşehir Yönetimi ve İl Yönetiminin Yeni Yüzü**, Ed.: Zerrin Toprak Karaman vd., 10. Kamu Yönetimi Sempozyumu (Kaysem-10) Bildiriler Kitabı, 5-7 Mayıs 2016, İzmir, ss. 761-779.

YILDIRIM, Arzu (2014). “Yerel Yönetim Ombudsmanının Türkiye’de Uygulanabilirliği Üzerine Genel Bir Değerlendirme”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 2, ss. 197-217.

<http://normelombardia.consiglio.regione.lombardia.it/normelombardia/Accessibile/main.aspx?view=showdoc&iddoc=lr002010120600018>, (Erişim Tarihi: 23.12.2017).

<http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/>, (Erişim Tarihi: 30.01.2018).

<http://www.difensoreregionale.lombardia.it/>, (Erişim Tarihi: 23.12.2017).

<http://www.inp.org.pk/ombudsman-mohtasib>, (Erişim Tarihi: 29.01.2018).

<http://www.intoscana.it/site/it/articolo/Il-difensore-civico-della-Toscana/>, (Erişim Tarihi: 19.01.2018).

<http://www.locate-a-ombudsman.com/ItalyOmbudsman.html>, (Erişim Tarihi: 30.01.2018).

<http://www.provincia.fi.it/statuto-e-regolamenti/regolamenti/regolamento-del-difensore-civico/index.html>, (Erişim Tarihi: 20.01.2018).

<http://www.regione.toscana.it/-/popolazione-toscana-nel-2015-ancora-piu-vecchia-e-residenti-in-calo>, (Erişim Tarihi: 20.01.2018).