

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

**OSMANLI İMPARATORLUĞU'NDAN GÜNÜMÜZE KAMU
YÖNETİMİNDE ŞİKAYET MEKANİZMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EMİNE NİHAL AĞAN

BALIKESİR, 2026

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

OSMANLI İMPARATORLUĞU’NDAN GÜNÜMÜZE KAMU
YÖNETİMİNDE ŞİKAYET MEKANİZMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EMİNE NİHAL AĞAN

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. ŞENİZ ANBARLI BOZATAY

BALIKESİR, 2026

T.C
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda 202312533003 numaralı Emine Nihal AĞAN'ın hazırladığı “Osmanlı İmparatorluğu’ndan Günümüze Kamu Yönetiminde Şikayet Mekanizması” konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 12.06.2026 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan) Doç. Dr. Gökhan KALAĞAN

İmza

Üye (Danışman) Prof. Dr. Şeniz ANBARLI BOZATAY

İmza

Üye Doç. Dr. Selami ERDOĞAN

İmza

Enstitü Onayı

ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.
- Yükseköğretim Kurulu tarafından 2024 yılında yayınlanan “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Faaliyetlerinde Üretken Yapay Zekâ Kullanımına Dair Etik Rehber” ve Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Çalışmalarda Üretken Yapay Zekâ Kullanımı: Etik İlkeler ve Uygulama Rehberi hakkında bilgi sahibiyim. Üretken yapay zekânın kullanılmasına ilişkin doğabilecek sorumluluklarımı kabul ettiğimi beyan ederim

....../....../2026

İmza

Emine Nihal AĞAN

ÖNSÖZ

Tarih boyunca, adalet kavramına her zaman önem veren ve kurduğu devletlerde adaletli olmaya özen gösteren Türkler, yönetimi altında bulunan bireylerin şikayetlerini iletmesini teşvik ederek toplumun aksayan yönlerini, devlet yönetimindeki eksiklikleri tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada, Osmanlı İmparatorluğu'ndan günümüze kamu yönetiminde şikayet mekanizmasının işleyişi incelenmiş ve bu işleyişe yönelik değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Bu çalışmanın meydana gelmesinde ve tez konumu belirlememde bana yol gösteren, değerli görüş ve önerilerini benimle paylaşan, çalışmam boyunca beni her zaman destekleyen ve teşvik eden değerli danışman hocam Prof. Dr. Şeniz ANBARLI BOZATAY'a, Yüksek Lisans sürecimi tamamlamamda büyük emeği olan, bu süreçte bana her zaman yardım eden ve beni destekleyen sınıf arkadaşım Ece ATEŞ'e, tez sürecimde ve yaşam yolumda her türlü desteğiyle yanımda olan canım arkadaşım Gizem Aycan CANTEKİN'e, hayatımın her alanında arkamda dağ gibi duran, her türlü maddi ve manevi desteği veren, aldığım kararlarda hep yanımda olan ve tecrübeleriyle yoluma ışık olan canım babam Nihat AĞAN'a, dualarıyla hayatımı bereketlendiren, düştüğümde kaldıran, umutsuz olduğumda cesaretlendiren canım annem Canan AĞAN'a, varlıklarıyla güç bulduğum, yol arkadaşlarım, canım kardeşlerim Özen Beyza AĞAN ve Berra Nisa AĞAN'a şükranlarımı sunarım.

BALIKESİR, 2026

EMİNE NİHAL AĞAN

ÖZET

OSMANLI İMPARATORLUĞU'NDAN GÜNÜMÜZE KAMU YÖNETİMİNDE ŞİKÂyet MEKANİZMASI

AĞAN, Emine Nihal

Yüksek Lisans, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Şeniz ANBARLI BOZATAY

2026, 283 Sayfa

Tarih boyunca Türk devletlerinde adalet kavramına her zaman önem verilmiştir. Öyle ki devletin mevcudiyetini sürdürmesinin temelinde, devletin ve devleti yönetenlerin adaletli olması gerektiği anlayışı bulunmaktadır. Adaletin halk nezdinde gerçekleşmesini sağlayan olgu ise şikâyet mekanizmasıdır. Şikâyet mekanizması ile halk, devletin yönetimi ile ilgili hoşnutsuz olduğu hususları, hak ihlali yaşadığı durumları devlete bildirerek hakkını aramaktadır. Devlet ise halkın şikâyetlerini inceleyerek haksız bir durum tespit ettiğinde bu haksızlığın ortadan giderilmesine yönelik çalışmaktadır. Diğer yandan devlet, kendisine iletilen şikâyetler aracılığı ile toplumda neler olup bittiği ile ilgili bilgi almakta, bir bakıma halkın nabzını tutmaktadır. Bunun yanında toplumun aksayan yönlerini tespit etmekte ve buna yönelik politika geliştirmektedir. Ayrıca var olan politikalarını da şikâyet mekanizması aracılığı ile sorgulamaktadır. Dolayısıyla şikâyet mekanizmasının hem halk, hem de devlet yönünden çift yönlü bir işleyişi bulunmaktadır.

Bu çalışmada, ilk olarak Türk devlet geleneğinde yöneten-yönetilen bağlamında adalet ilkesi incelenmiştir. Daha sonra Osmanlı İmparatorluğu ve günümüz şikâyet mekanizmalarını daha iyi analiz edebilmek adına İslamiyet Öncesi Türk Devletleri ve Türk-İslam Devletlerinde şikâyet mekanizmasının işleyişine yer verilmiştir. Ardından Osmanlı İmparatorluğu ve Türkiye Cumhuriyeti'nin başlangıcından günümüze kadar olan süreçte ve günümüz dâhil adalet anlayışı ve şikâyet mekanizmaları kronolojik olarak incelenmiştir. Şikâyet mekanizmalarının işleyişinin kamu yönetimine ve vatandaşlara katkısı, bu mekanizmaların kamu yönetimindeki rolü değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Adalet, Şikayet Mekanizması, Kadı Mahkemeleri, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, Dilekçe Hakkı

ABSTRACT

COMPLAINT MECHANISM IN PUBLIC ADMINISTRATION FROM THE OTTOMAN EMPIRE TO THE PRESENT

AĞAN, Emine Nihal

Master Thesis, Department of Political Science and Public Administration

Advisor: Prof. Dr. Şeniz ANBARLI BOZATAY

2026, 283 Pages

Throughout history, the concept of justice has always been emphasized in Turkish states. Indeed, the fundamental basis for the state's continued existence lies in the understanding that both the state and its rulers must act justly. The phenomenon that ensures justice is realized in the eyes of the public is the complaint mechanism. Through this mechanism, the public notifies the state of any dissatisfaction with governance or instances of rights violations, thereby seeking redress. Upon examining these complaints, the state works to rectify any detected injustices. On the other hand, the state gathers information about societal happenings via these complaints, effectively taking the pulse of the people. It identifies shortcomings in society and develops policies accordingly. Additionally, it evaluates its existing policies through this mechanism. Thus, the complaint system operates in a dual direction, benefiting both the public and the state.

In this study, the principle of justice in the context of rulers and the ruled is first examined within the Turkish state tradition. To better analyze complaint mechanisms in the Ottoman Empire and contemporary times, their operations in Pre-Islamic Turkish States and Turkish-Islamic States are discussed. Subsequently, the understanding of justice and complaint mechanisms are chronologically reviewed from the Ottoman Empire through the early Republican period in Turkey up to the present day. The contributions of these mechanisms to public administration and citizens, as well as their role in public management are evaluated.

Keywords: Justice, Complaint Mechanism, Kadi Courts, Presidency
Communication Center, The Right to Petition

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Konusu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	1
1.3. Araştırmanın Önemi	1
1.4. Araştırmanın Varsayımları	1
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	2
1.6. Tanımlar	2
2. İLGİLİ ALANYAZIN.....	4
2.1. Kuramsal Çerçeve	4
2.1.1. Adalet Kavramı.....	4
2.1.2. Şikayet Kavramı	5
2.2. İlgili Araştırmalar	5
3. YÖNTEM.....	7
3.1. Araştırmanın Yöntemi	7
3.2. Evren ve Örneklem.....	7
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri	8
3.4. Verilerin Toplanma Süreci	8
3.5. Verilerin Analizi.....	8
4. BULGULAR VE YORUMLAR	9
4.1. Türk Devlet Geleneğinde Yöneten-Yönetilen İlişkisi Bağlamında Adalet İlkesi	9
4.1.1. İslamiyet Öncesi Türk Devletlerinde Şikayet Mekanizmasının İşleyişi. 12	
4.1.2 Osmanlı Devleti Öncesi Türk-İslam Devletlerinde Şikayet Mekanizmasının İşleyişi.....	14

4.2. Osmanlı İmparatorluğu'nda Adalet Anlayışı ve Şikayet Mekanizması.....	16
4.2.1 Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Kurumları	20
4.2.1.1. Padişah	22
4.2.1.2. Divan-ı Hümayun.....	25
4.2.1.3. Kadı/ Kadı Mahkemeleri.....	30
4.2.1.4. Diğer Şikayet Kurumları.....	34
4.2.1.4.1.Veziriazam ve Diğer Divanlar.....	35
4.2.1.4.2. Eyalet ve Sancak Divanları	36
4.2.1.4.3.Kazasker	38
4.2.1.4.4.Osmanlı Modernleşmesi Dönemi Şikayet Kurumları	39
4.2.2. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayetlerin Yapılma Biçimi.....	40
4.2.3. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayetin Tarafları.....	46
4.2.4.Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Konuları.....	50
4.2.4.1. Yöneticilerle İlgili Şikayetler.....	50
4.2.4.2. Vergi	52
4.2.4.3. Mala Müdahale, Gasp, Asayiş ve Güvenlik.....	53
4.2.4.4. Alacak-Verecek Meseleleri.....	55
4.2.4.5. Vakıf	56
4.2.4.6. Miras	58
4.2.5. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Mekanizmasının Devlet İşleyişindeki Rolü	59
4.3. Türkiye Cumhuriyeti'nde Adalet Anlayışı ve Anayasalar Bağlamında Şikayet Mekanizması	61
4.3.1. 1921 Anayasası	63
4.3.2. 1924 Anayasası	63
4.3.3. 1961 Anayasası.....	65
4.3.4.1982 Anayasası.....	66
4.4. Cumhuriyetin Kuruluşundan Günümüze Kadar Şikayet Mekanizmasının İşleyişi	68
4.4.1. Cumhuriyet Dönemi Şikayet Mekanizması Uygulamaları.....	77
4.4.4.1. Erken Cumhuriyet Dönemi Şikayet Mekanizması Uygulamaları ..	77
4.4.1.1.1.Milli Mücadele Dönemi	78
4.4.1.1.2.Atatürk Dönemi.....	78

4.4.1.1.3. Dilek Sistemi	80
4.4.1.1.4. İstida (Arzuhal) Encümeni ve Haftalık Mukarrerat Cetveli....	83
4.4.1.1.5. CHP Parti Müfettişlikleri	85
4.4.1.1.6. Halkevleri	88
4.4.1.1.7.Köy Enstitüleri	91
4.4.1.1.8. Demokrat Parti (DP)' nin Halk ile Buluşmaları.....	93
4.4.1.1.9. Diğer Uygulamalar	96
4.4.1.2. Planlı Dönemde (1960-1980) Şikayet Mekanizması Uygulamaları	101
4.4.1.3. 1980-2000 Yılları Arasında Şikayet Mekanizması Uygulamaları	112
4.4.1.3.1.Dilekçe Hakkı.....	116
4.4.1.3.2. İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu	122
4.4.1.3.3.İnsan Hakları Başkanlığı	129
4.4.1.3.4.İnsan Hakları Üst Kurulu	131
4.4.1.3.5. İnsan Hakları Danışma Kurulu	133
4.4.1.3.6. İnsan Hakları İhlali İddialarını İnceleme Heyeti	133
4.4.1.3.7. İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi	134
4.4.1.3.8. İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları	135
4.4.1.3.9. Diğer Uygulamalar	145
4.4.1.3.9.1. Liderlerin Halkla İlişkiler Uygulamaları	145
4.4.1.4. Günümüzde Şikayet Mekanizması Uygulamaları	150
4.4.1.4.1. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık)	152
4.4.1.4.2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	172
4.4.1.4.3. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK)	194
4.4.1.4.4. TBMM Dilekçe Komisyonu.....	212
4.4.1.4.5. TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu	218
4.4.1.4.6. Açık Kapı Projesi	220
4.4.1.4.7. Diğer Şikayet Mekanizmaları.....	223
4.4.1.4.7.1. Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu	223
4.4.1.4.7.2. Kişisel Verileri Koruma Kurumu	224
4.4.1.4.7.3. Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri	225
4.4.1.4.7.4. Kamu Görevlileri Etik Kurulu.....	226
4.4.1.4.7.5. Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu	227
4.4.1.4.7.6. Kolluk Gözetim Komisyonu.....	230

4.4.1.4.7.7. ALO İletişim Hatları ve Dijital Uygulamalar.....	232
4.4.1.5. Yerel Yönetimlerde Şikayet Mekanizması	236
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	239
5.1. Sonuçlar.....	239
5.2. Öneriler.....	243
KAYNAKÇA	246

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ANAP	: Anavatan Partisi
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
CHP	: Cumhuriyet Halk Partisi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DP	: Demokrat Parti
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
e-Devlet	: Elektronik Devlet
e-İmza	: Elektronik İmza
HAYDİ	: Hayvan Durum İzleme
Hz.	: Hazreti
IPRA	: International Public Relations Association (Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği)
İHİK	: İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu
KADES	: Kadın Destek Uygulaması
KAYA	: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
KDK	: Kamu Denetçiliği Kurumu
KEFEK	: Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu
m.	: Madde
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEHTAP	: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
No	: Numara
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı

RP	: Refah Partisi
s.	: Sayfa
SABİM	: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi
SE-DE	: Seçtiklerini Denetle
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TİHK	: Türkiye İnsan Hakları Kurumu
TİHEK	: Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TOKİ	: Toplu Konut İdaresi Başkanlığı
UNCTAD	: UN Conference on Trade and Development (Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı)
UNDP	:United Nations Development Programme (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)
UNESCO	:United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
WSIS	:World Summit on the Information Society (Bilgi Toplumu Dünya Zirvesi)
vb.	:Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
VİMER	: Vergi İletişim Merkezi
YİMER	: Yabancılar İletişim Merkezi

1.GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Konusu

Bu tezin konusunu, Osmanlı İmparatorluğu'ndan günümüze ve şikayet mekanizmasının işleyişi, şikayet mekanizmasının adalet kavramıyla ilişkisi, şikayet mekanizmasının kamu yönetimindeki önemi oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu tezin amacı, Osmanlı İmparatorluğu'ndan başlayarak günümüzdeki şikayet mekanizmasını oluşturan kurumları, bu kurumların halktan gelen şikayetleri nasıl aldığı, nasıl incelediği ve nasıl çözümlediğini incelemektir. Ayrıca bu kurumların etkinliği ve verimliliğini değerlendirmek amaçlanmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu çalışmanın, Türk Kamu Yönetimi'nde adalet kavramı ve şikayet mekanizması ilişkisini ortaya koyması, Osmanlı İmparatorluğu ve Türkiye Cumhuriyeti'ndeki şikayet mekanizmasının işleyişini incelemesi ve günümüzdeki şikayet mekanizmasının işleyişine yönelik değerlendirmeleri barındırması, iki dönemi mukayeseli bir şekilde ele alması sebepleriyle Türk Kamu Yönetimi yazınına bütüncül bir perspektif sunacağı öngörülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu çalışmada, ilgili alan yazından elde edilen bilgilerin güvenilir ve geçerli bilgiler olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın varsayımları şöyledir:

- Adalet kavramı ile şikayet mekanizması arasında doğru yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
- Kamu yönetiminde halkın şikayetlerini devlete iletmesi, kamu politikalarının oluşturulmasına yön vermektedir.

- Şikayet mekanizmasının sağlıklı işlemesi, kamu yönetiminin de sağlıklı işlemesini sağlamaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, konu kapsamı bakımından Osmanlı İmparatorluğu dönemi ve Türkiye Cumhuriyeti'ndeki şikayet mekanizmaları ile sınırlandırılmıştır. İncelemeye konu kurumların temel işleyişleri ve şikayet mekanizmasındaki rolleri incelenmiş, bu kurumların şikayet mekanizması dışındaki görevlerine yalnızca kurumsal yapıyı netleştirmek amacıyla yer yer değinilmiştir.

1.6. Tanımlar

Çalışmanın bu bölümünde, sık kullanılan bazı terimlerin hangi anlamda kullanıldığı veya hangi anlama geldiği açıklanmıştır.

Yöneten: Meşru bir hakka dayanarak idareyi elinde bulunduran kişi veya kişilere yöneten denilmektedir (Özer, 2024, s.13).

Yönetilen: Yöneten kesimin emirlerine uymakla mükellef olan kimseler yönetilen olarak adlandırılmaktadır (Özer, 2024, s.13).

Dâire-i Adliye: Osmanlı toplum düzeni ve yönetim felsefesini oluşturan kavramlardan biridir. Bu anlayışa göre adalet, devlet, şariat, hükümlanlık, ordu, servet ve halk toplumun yapı taşlarını oluşturmaktadır. Bunlardan birinde bozulma gerçekleştiğinde devlet ve toplum da çökme tehlikesi içerisinde (Yediyıldız, 1994, s.443-444).

Kamu Yönetimi: Dar anlamda yasama ve yargı dışında kalan devletin yürütme ile ilgili tüm kuruluşları ve faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır. Geniş anlamda kamu yönetimi ise kamu gücünün örgütlenmesi ve işleyişini ifade etmektedir (Özer vd., 2016, s. V).

Halkla İlişkiler: Halkla ilişkiler, bir kamu kurumunun, içinde bulunduğu toplumun güvenini ve desteğini kazanmak için kurduğu karşılıklı iletişim süreci ile birlikte hem toplumda hem de kurumda istenen değişikliklerin oluşmasını sağlayan, kurum ile toplum arasında uyum ve denge kurmayı amaçlayan çalışmaları ifade eden bir kavramdır (Yalçındağ, 1986, s.133).

Yönetişim: Yönetişim kavramı kısaca birlikte yönetmek manasına gelmektedir. Kamu yönetiminde yönetim ise toplumdaki paydaşların (sivil toplum kuruluşları, meslek grupları, özel sektör kuruluşları, üniversiteler vb.) iş birliği ve katılımı ile yönetim ve karar alma süreçlerinde söz sahibi olması, yöneticilerin de uzlaşmacı, şeffaf, hesap verebilir, etkin ve sorumlu bir yönetim anlayışına sahip olmasını ifade etmektedir (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı, 2008, s.17).

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Kuramsal Çerçeve

Çalışmanın bu bölümünde, “adalet” ve “şikayet” tanımlamalarına yer verilerek kavramsal çerçeve çizilmiştir

2.1.1. Adalet Kavramı

Adalet sözcüğü Arapça bir kelime olup adl kökünden türemiş ve eşitlik anlamına gelmektedir (el- İsfahânî, 2012, s.680). Adalet kavramının birçok farklı tanımı bulunmaktadır. Devellioğlu’na (2007, s.12) göre adalet hakka riayet etmek, hakkı tanımak, haklılık, doğruluk manasına gelmektedir. Hans Kelsen’e göre adalet, toplumsal düzenin özelliklerinden biri olup insan ilişkilerini düzenleyen bir kavramdır. Bir toplumun adil olarak tanımlanabilmesi için o toplumu oluşturan bireylerin davranışlarının herkesi tatmin edecek şekilde tanzim edilmesi gerekmektedir. Kelsen böylelikle toplumdaki herkesin mutlu olacağını savunmaktadır (Turhan, 2019, s.330-331).

Yunan düşüncesine göre adalet, iyilik sevgisi olarak tanımlanmakla beraber ahlak ve hukuk kavramlarıyla beraber tutulmuştur. Yunan düşünürlerinden Aristoteles adaleti toplum ve devlet hayatı üzerinden incelemiş olup, hukuk ve adaleti toplumun ve devletin temeli, devleti amacı ve devlet yönetiminin egemen unsuru olarak görmüştür (Güriz, 1990, s.13).

Türk tarihinde yazılan siyasetnamelerde adalet kavramı zaman zaman “üç ayaklı bir taht” ya da “mizan” olarak tanımlanmaktadır. Adalet kavramı hem yöneticilerin hem de devletin niteliğini oluşturan olgulardan biridir. Yusuf Has Hacıp’e göre adalet, devletin tarafsız olması demektir. Buna göre devlet halkın din, statü, cinsiyet ve meslek gibi kıstasları gözetmeksizin herkese eşit olarak muamele etmesi gerekir (Canatan, 2019, s.292-293).

2.1.2. Şikayet Kavramı

Şikayet kavramı Arapça kökenli bir kelime olup hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı, yakınma, yakıntı, ağılantı, şekva anlamlarına gelmektedir (http-1). Devlet yönetimlerinde şikayet kavramı her zaman önemli bir yer tutmuştur. Halkın devlete yapmış olduğu şikayetler vasıtasıyla devletler aksayan yönleri tespit etmiş ve bu konulara yönelik politika üretmişlerdir. Şikayet incelemelerinin tarihinin aynı zamanda kamu yönetiminin tarihini de oluşturduğu düşünülmektedir (Pickl, 1997, s.801).

Şikayet kavramı, hak arama hürriyetinin somutlaşmış halidir. Bireylerin onurlu bir yaşam sürmesi ve kendilerine hak edilen değerin verilmesi ancak herkese eşit muamele edilmesi ve adaletli davranılması ile mümkün olmaktadır. Böyle bir durumun aksinin uygulanması halinde ise bireyler hak arama bağlamında çeşitli kanallar vasıtasıyla şikayetlerini iletebilmektedir (Çetin, 2007, s.35).

2.2. İlgili Araştırmalar

Kamu yönetiminde şikayet mekanizması ile ilgili yapılan araştırmalara, çalışmanın bu kısmında yer verilmiştir.

Murat Tuğluca'nın (2020) "Osmanlı Devlet-Toplum İlişkisinde Şikâyet Mekanizması ve İşleyiş Biçimi" adlı çalışmasında Osmanlı İmparatorluğu'nda şikayet mekanizmasının işleyişi ve şikayet defterlerinde yer alan konuları ele almıştır. Şikayet mekanizmasının halka yönelik zulmü önleme, idari denetim, mahkeme kararlarının denetimi, hukukun yeniden üretimi, devletin toplumsal, ekonomik ve siyasal devamlılığını sağlaması gibi işlevlerini incelemiştir. Bunun yanında Osmanlı Devleti'nin karar alma sürecinde nasıl bir yol izlediğini ortaya koymuştur.

Metin Kazancı, "Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayış ve Uygulaması" ile "Dilekçe Hakkı, Halkın İstekleri ve Yönetim" adlı çalışmalarında Türkiye Cumhuriyeti'nde halkla ilişkiler ve şikayet mekanizması ile ilgili konuları incelemiştir. "Osmanlı'da Halkla İlişkiler" adlı çalışmasında ise Osmanlı İmparatorluğu dönemi halkla ilişkiler uygulamaları ile ilgili incelemelerde bulunmuştur.

Kadir Caner Doğan, “Ahilik Teşkilatı, Ombudsman ve Etik İlişkisi” adlı çalışmasında ahilik ve ombudsmanlık arasındaki ilişkiyi irdelemiştir. Doğan, “Osmanlı Devleti Klasik Çağında Kadılık Kurumu ve Fonksiyonları” adlı eserinde kadılık kurumunu incelemiştir. Doğan’ın, Hülya Haznedaroğlu ile yaptığı “Osmanlı Klasik Çağında Şikâyet (Yakınma) Kültürü ve Kurumları” adlı çalışmada ise Osmanlı Dönemi şikayet kurumlarına yer vermiştir. Doğan, “Türkiye Ombudsmanı: Yapısal Kurumsal ve İşlevsel Yönleri” ve “Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Demokratikleşme Reformları: Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsman) Örneği” adlı çalışmalarında Kamu Denetçiliği Kurumunu ele almıştır.

Saliha Okur Gümrükçüoğlu’nun 2010 yılında Marmara Üniversitesi’nde hazırladığı “Şikâyet Defterleri Işığında Osmanlı Hukuku ve Uygulaması (1649-1653)” adlı doktora tezinde Osmanlı halkının adli ve idari makamlara yönelik hak arama çabalarını ve bu makamların halka nasıl yaklaştığını ortaya koymaktadır.

Esra İlkay Keloğlu İşler’in 2007 yılında Selçuk Üniversitesi’nde hazırladığı “Demokrat Partinin Halkla İlişkiler Stratejileri Üzerine Tarihsel Bir İnceleme (1946-1960)” adlı doktora tezinde Demokrat Parti’nin uyguladığı halkla ilişkiler politikalarını incelemiş, vatandaşın rızasının sağlanması hususunda kullanılan halkla ilişkiler araçlarını ele almıştır. Bu çalışma Demokrat Parti’nin şikayet mekanizmasının işleyişi bağlamında nasıl hareket ettiğinin anlaşılması bakımından önem taşımaktadır.

3.YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada betimsel ve ilişkisel bir yöntem tercih edilmiştir. Literatür taraması yapılarak tarihsel arka plan temel alınmış ve nedensel-karşılaştırmalı bir yaklaşım benimsenmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini, Türk idari geleneğinde Osmanlı İmparatorluğu'ndan günümüze kadar vatandaşların şikayetlerini iletebildiği ve hak arayabildiği mekanizmalar, bu mekanizmaların işleyiş şekilleri, yapılan başvuru verileri oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklemini ise bu geniş tarihsel süreç içerisinde şikayet hakkını somutlaştıran yapılar teşkil etmektedir. Bu kapsamda; Osmanlı İmparatorluğu'nda şikayetlerin iletilme şekilleri, şikayetin tarafları ve konuları bağlamında Padişah, Divan-ı Hümayun, Kadı ve diğer geleneksel kurumlar ele alınmıştır. Cumhuriyet Döneminde Erken Dönem Cumhuriyet Devri ve sonrasında hayata geçirilen halkla ilişkiler uygulamaları, yeni kamu yönetimi anlayışına uygun olarak uygulamaya geçirilen mekanizmalar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi, Kamu Denetçiliği Kurumu, İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu başta olmak üzere Türkiye Büyük Millet Meclisi, bakanlıklar ve yerel yönetimlerin uyguladığı şikayet mekanizmalarının bir kısmı ele alınmıştır.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Bu çalışmada kitap, makale, süreli yayınlar, yüksek lisans ile doktora tezleri, dergiler, kanun, yönetmelik, yönerge gibi hukuki normlar, Bakanlıkların yayımladıkları faaliyet raporları, sempozyum bildirileri, internet veri tabanları ve diğer yazılı materyallerden yararlanılmıştır.

3.4. Verilerin Toplama Süreci

Çalışmanın verilerini toplama süreci, araştırma konusu ile ilgili literatür taraması yapılarak dokümanlara ulaşma, dokümanların özgünlüğünü kontrol etme, dokümanları anlama, veriyi analiz etme ve veriyi kullanma aşamaları izlenerek sonuç ve bulgular elde edilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Çalışmada veri toplama süreci sonrasında, belge ve bulgular sınıflandırılmış, sadeleştirilmiştir. Bu aşamada veriler kapsamlı biçimde gözden geçirilerek yorumlanmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Türk Devlet Geleneğinde Yöneten-Yönetilen İlişkisi Bağlamında Adalet İlkesi

Türklerde yöneten-yönetilen ilişkilerinin tarihi köklü bir geleneğe dayanmaktadır. Türkler tarih boyunca birçok devlet kurmuştur. Ebu'l Gazi Bahadır Han'ın "Türk'ün gitmediği, gidip de devlet kurmadığı mekân var mıdır?" sözü Türklerin devlet kurma konusundaki tecrübesini göstermektedir (Yuvalı, 2008, s.127-128). Türklerde devlet olgusu ve devlet kurma faaliyetinin önemli bir yer tuttuğu, Göktürk Yazıtlarında şu ifadeden anlaşılmaktadır:

"Üstte mavi gök, altta yağız yer yaratıldığında, ikisinin arasında insanoğlu yaratılmış. İnsanoğlunun üzerine (de) atam Bumin Kağan ve İstemi Kağan (hükümdar olarak tahta) oturmuş. (Tahta) oturarak Türk milletinin devletini (ve) töresini yönetivermiş, düzenleyivermiş..." (http-2).

Türkler için devlet kavramı çok önemli bir yer tuttuğu için hiçbir zaman teşkilatsız kalmamışlar ve bulundukları her yerde yeni devletler kurmuşlardır.

Türk devlet yapısının halk, ülke, töre ve bağımsızlık olmak üzere dört kurucu unsuru bulunmaktadır. Bu bağlamda devletin tanımı Durmuş'a (2008, s.27) göre belirli sınırları bulunan bir toprak üzerinde boylardan meydana gelmiş olan halka sahip, belirli hukuki ve idari düzeni olan ve halkı oluşturan insanların bağımsız bir şekilde yaşadığı siyasi bir müessesedir. İşçi'ye (1996, s.53) göre devlet bir milletin siyasi ve hukuki yönden örgütlenmesidir. Türkler yaşadıkları yerleri vatan olarak kabul etmişler ve vatan kavramını kutsal saymışlardır. Bağımsız olmadıkları bir toprağı vatan olarak adlandırmamışlardır (Karabalık, Eraslan ve Kızıldağ, 2021, s.126). Türkler "illenmek" kelimesi ile devlet kurmayı, "il tutmak" kelimesiyle devlet yönetimini, "ilsizlenmek" kelimesi ile de devletsiz kalmayı ifade etmişlerdir.

Töre kavramı Türk devletlerinde her zaman önemli bir yerde olmuş ve kanunsuz devlet hiçbir zaman söz konusu olmamıştır (Şencan, 2007, s.113).

Türkler, fetih yoluyla elde ettikleri toprakları zor kullanarak yönetemeyeceklerini fark etmişler ve bu bağlamda insan kavramının önemini bilinciyle hareket ederek kendilerine özgü bir yönetim sistemi geliştirmişlerdir (Gümüş, 2013, s.1565). Tarihsel süreçte Türkler, tek Tanrı inancı ile birlikte hukukun üstünlüğü ilkesi ile hareket ederek sürekli adalet prensibini benimseyerek devleti yönetmişlerdir. Türklerde özel mülkiyet yasak olduğundan toplum sınıflara ayrılmamıştır. Dolayısıyla devlet her bir bireye eşit olarak muamele etmiştir (Karabalık, Eraslan ve Kızıldağ, 2021, s.124-126).

Türklerde kut ve töre gibi kavramlara göre şekillenmiş olan iktidar, otorite, meşruiyet arasında ayrılmaz bir ilişki bulunmakta olup İslamiyet'in kabulü ile birlikte bu sistem özünü korumaya devam etmiştir (Özdemir, 2014, s.85). Türk hükümdarları Tanrı'dan aldığı kut sayesinde iktidar olur. Ancak bu iktidar sınırsız olmayıp töre ile sınırlandırılmıştır. Diğer bir ifadeyle otoritenin meşruiyeti, hükümdarların töreye uymasına bağlıdır. Bir yöneticinin kut kazanması için törenin istediği erdemlere sahip olması gerekir. Bu erdemleri bünyesinde barındıran yönetici, toplum tarafından kabul edilir ve ona itaat edilir. Bu erdemler eşitlik, akıl, bilgi ve hikmet, erdem, adalet, ahlaki değerler şeklinde sıralanmaktadır (Göktürk, 2020, s.1084-1095). Bu erdemlerden adalet, insan ve toplum için en temel faziletlerden biridir (Karabalık, Eraslan ve Kızıldağ, 2021, s.146).

Türk hakanlarının başlıca görevleri iyi kanunlar koymak ve bu kanunları adaletli bir şekilde yerine getirmek olmuştur (Çakmak ve Tezcan, 2016, s.181). Türklerin hem İslamiyet öncesinde hem de İslamiyet sonrasında birçok devlet kurması ve bu devletlerin uzun ömürlü olmasının temelinde yöneticilerin kanuna ve adalete değer vermesi ve adil bir yönetim şeklini benimsemesi bulunmaktadır (Kaya, 2017, s.331).

Hükümdarların adil olması gerektiği ile ilgili olarak tarihte birçok eser ve siyasetname yazılmıştır. Örneğin yönetenlere öğüt veren bir eser olan Kutadgu Bilig, Yusuf Has Hacib tarafından kaleme alınmıştır (Özmen, 2014, s. 55). Bu siyasetnamede hükümdarların adil olmaları ve ülkeyi adaletle yönetmeleri gerektiği ile ilgili birçok beyit yer almaktadır:

“Tanrı seni doğruluk için bu mevkiye getirdi; haydi doğru ol ve doğruluk ile yaşa.” (beyit: 5195) ; (beyit: 2033) ; “Doğrulukla (adalet) gök ayakta durur; yer sabit olduğu için, üzerinde ot ve ekin biter.” (beyit: 5600); “Sen adaletle (doğruluk) Tanrı’nın sevgisini kazanırsın; halka kızıp onlara karşı adaletten (doğruluk) ayrılma.” (beyit: 5598); Bey ne kadar doğru olur ve iyi hareket ederse, Halk için o kadar mes’ud bir devir ve hayat başlar.” (beyit: 455) ; “Ben işleri doğruluk ile hallederim; insanları bey veya kul olarak, ayırmam.”(beyit: 809) ; “İster oğlum ister yakınım veya hısımım olsun; ister yolcu, geçici, ister misafir olsun; kanun karşısında benim için bunların hepsi birdir; hüküm verirken hiç biri beni farklı bulmaz.” (beyit: 817, 818) “Adaletle iş gör, buna gayret et; hiçbir zaman zulüm etme; Tanrıya kulluk et ve onun kapısına yüz sür.”(beyit: 1451) (Çakmak ve Tezcan, 2016, s.179-182).

Bu beyitlerden anlaşılan adalet ve zulmün yan yana gelemeyeceği, devletin ayakta kalabilmesi için adaletin tesisinin sağlanması ve hükümdarın herkese karşı eşit muamelede davranması gerektiğidir (Çakırlar, 2019, s.3). Kutadgu Bilig’de yöneten-yönetilen ilişkilerinde en önemli husus yönetenlerin yönetilenlere ayırım yapmaması ve halkın her ferdine karşı eşit şekilde davranmasıdır. Yönetilenler, kendi aralarında ve devletle olan ilişkilerinde hak ve adalet konusuna önem vermişler ve hakkaniyete uyulmadığı fark edildiğinde yönetenlerin yönetilenlerin gözünde itibarı zedelenmiştir. Devletin, bireylerin hak ve menfaatlerini güvence altına alması ya da onları haksızlığa karşı koruması, bireyleri devletin varlığını desteklemesinde en büyük motivasyonu oluşturmaktadır. Yönetenlerin bu görevi yerine getirmemesi sonucu, devletin varlığı ve meşruiyeti yönetilenler nezdinde önemini yitirecektir (Özmen, 2014, s.56). Kutadgu Bilig’e göre yönetenlerin yönetilenlerin üzerinde hakkı olduğu gibi yönetilenlerin de yönetenlerin üzerinde hakkı vardır ve bu hakların karşılıklı olarak yerine getirilmesi halinde toplumda huzur ve adalet tesis edilebilecektir. Kutadgu Bilig, devlet idaresinin hak ve adalet zemininde olması gerektiğini sürekli vurgulamış, yönetenlerin adil ve iyi olması gerektiğini savunmuştur (Şeyhanlıoğlu, 2023, s.360-363).

Bir siyasetname örneği olan Selçuklu veziri Nizamülmülk’ün eseri “Siyasetname”, Selçuklu hükümdarı Melikşah’ın devlet yönetimindeki aksaklıkların tespiti, dergâh, divan ve sarayda yerine getirilmesi gereken işlerin neler olduğu, gözden kaçan durumların belirlenmesi, önceki hükümdarların neyi yanlış yaptıkları gibi hususların kaleme alınmasını istemesi üzerine yazılmıştır (Nizamü’l-mülk, 2009, s. 3-4). Nizamülmülk bu eserinde devletin uzun ömürlü olmasının

temelinde halkı görmekle beraber halka gösterilecek her olumlu tutumun devleti güçlendireceğini ve devletin uzun yaşamasını sağlayacağını; halka yapılacak her türlü adaletsiz davranışın ise devletin çökmesi manasına geleceğini ifade etmektedir (Altınkaya, 2009, s.67-68). Siyasetnamenin ikinci faslında padişahların adaletli olmasına dair şöyle bir ifade geçmektedir:

“ Padişahlara şanı yüce Hakk Teâlâ’nın rızasını gözetmek gerektir. Hakk Teâlâ rızası halka yapılan ihsan ve onlar arasında yaygınlaştırılan lütuf ile sağlanır. Tabanın hayır duası daimi olunca o memleket ayakta kalır ve her geçen gün gelişir. Ol melik, ol devr ü devletten nimetlenir ve bu cihanda iyi bir nam, öte cihanda kurtuluşa ererek vereceği hesap pek kolay olur. Nitekim atalar demişlerdir ki: “ Saltanat küfür ile devam bulur; amma zulüm ve gaddarlıkla paydâr kalmaz.” (Nizamü’l-mülk , 2009, s.15).

Bu ifade ile anlaşılan adaletin en üstün erdem olarak kabul edildiğidir (Şeyhanlıoğlu, 2023, s.372).

Yukarıda ifade edildiği şekilde adalet kavramının, Türk devlet geleneğinde yöneten-yönetilen ilişkileri açısından önemli bir yeri bulunmaktadır. Çünkü hükümdarın adaletsiz olması halinde halk kendisine itaat etmez, bunun sonucunda ise servet ve ordu da olmaz. Dolayısıyla devlet de olmaz. Devletin sürekliliğinin sağlanması için adaletin tesis edilmesi gerekmektedir (Tuğluca,2020,s.20).

4.1.1. İslamiyet Öncesi Türk Devletlerinde Şikayet Mekanizmasının İşleyişi

Devleti oluşturan unsurlar bağımsızlık, halk, ülke ve kanun (töre) olup yönetilenler, yönetenlerden hak ve hürriyetlerini talep etmişler ve bu talepler kamu hukukunu ve hükümdarların görevini belirleyen törenin uygulanması ile yerine getirilmiştir (Kafesoğlu, 1998, s.233-246). Türk sosyal hayat yapısını belirleyen kurallar bütünü olan töre, hesap verebilirlik mekanizmalarının esasını oluşturmuştur (Kafesoğlu, 1998, s.246; Alodalı ve Usta, 2017, s.169). Dolayısıyla bu durum şikayet mekanizmasının da tarihsel temelini meydana getirmektedir. Şikayet mekanizmasının diğer bir sacayağı ‘‘kurultay’’ adı verilen meclislerdir. Türkler teşkilatçı bir yapıya sahiptir. Bu durumun oluşmasında coğrafi koşullar ve yaşam koşulları önemli etkenler olarak sayılmaktadır. Türklerin dağınık şekilde yaşaması ve geçimlerini temel olarak hayvancılıkla sağlamaları sebebiyle teşkilatçılık Türkler için bir mecburiyet olmuştur. Dolayısıyla ‘‘kengeş meclisi’’, ‘‘toy’’, ‘‘kurultay’’ gibi adları olan bu meclislerin oluşumu yukarıda sayılan şartlardan ileri gelmektedir.

Hükümdarlar önem derecesi yüksek olan kararları meclise danışmadan vermemiş, meclis de hükümdarın kararlarının onaylanmasında ve hayata geçirilmesinde rol oynamıştır. Bu meclisler halkın seçtiği temsilciler ve atanmış üyelerden oluşmakta olup demokratik yaklaşımın ilk örnekleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Erdoğan, 2014, s.50).

Kurultaylar kağandan sonra ikinci sırada gelen yönetim birimi olarak karşımıza çıkmakta, hangi hukuk kurallarının uygulanacağı, savaş ve barışın tesisi, yeni hükümdarın seçilmesi ya da hükümdarın iktidarının sınırlandırılması gibi pek çok konuda söz sahibi olmuşlardır (Pamir, 2015, s.11).

İslamiyet öncesi Türk devletlerinde devlet işleri ve dini törenlerle ilgili olarak üç ayrı toplantı düzenlenmekteydi. Bu toplantılardan biri daha çok dini özellikleri ile öne çıkmakta ve senenin ilk ayında yapılmaktaydı. İlkbahar ayında yapılan toplantıda hükümdarın onaylanması, ülke meselelerinin görüşülmesi, törelere yeni hükümler getirilmesi gibi meseleler karara bağlanmaktaydı. Diğer toplantı ise sonbahar ayında yapılmakta olup hayvan sayısı, ülkenin insan ve askeri gücünün tespiti ile ilgili görüşmeler yapılmaktaydı (Kafesoğlu, 1998, s.259).

Kağanın başkanlık ettiği kurultaylara hatun, beyler, yabancı temsilciler katılmakta ve bu katılımcılar düşüncelerini serbestçe ifade edebilmekle birlikte son karar kağana aitti. Kurultaylarda aynı zamanda halkın şikayetleri de dinlenmekteydi. Kurultay toplantılarından sonra ‘toy’ adı verilen ziyafet ve şenlikler düzenlenmekte olup bu etkinliklere halkın her kesiminin katılım sağlaması ile birlikte yöneten ve yönetilenler arasında kaynaşma ve yakınlaşma sağlanmış olurdu (Pamir, 2015, s.11). Kazan’a göre kurultaylar, adaletli yönetimin bir görünümü olarak halkın şikayetlerini aracısız olarak kağana iletmesi hususunda öne çıkmaktadır (İstanbul Ticaret Üniversitesi, 2022).

Türk hakanlarının devleti yönetirken töre kuralları ile iktidarının sınırlanması ve dolayısıyla şahsi ve keyfi yönetimin olmaması, meclis üyelerinin çoğunun hakanın ailesine mensup bulunmaması, son kararın meclisten çıkması ve halk tarafından uygun görülmeyen kararların hükümdarca uygulanamaması, Türk siyasi düşüncesinde devletin halk için olduğu prensibinin var olması (Donuk, 2012, s.8-10) gibi Türk devlet geleneğinde yer alan bu ilkeler Türklerin adalet anlayışını yansıtmaktadır. Toy, şölen, kurultay gibi oluşumlar ise yöneten-yönetilen ilişkisi

bağlamında hesap verebilirlik mekanizması işlevi görmekle beraber şikayet hakkı bu dönemde kurumsallaşmamıştır (Alodalı ve Usta, 2017, s.180).

4.1.2. Osmanlı Devleti Öncesi Türk-İslam Devletlerinde Şikayet Mekanizmasının İşleyişi

Türkler İslamiyet'i kabul ettikten sonra geçmişten gelen töre, adet ve kültürlerini muhafaza ederek bunları İslam dininin getirileriyle birleştirmişler ve adaletli bir yönetim anlayışı benimsemişlerdir. İslamiyet'in adalet kavramı ile Eski Türklerin adalet anlayışı birbiriyle uyumlu olmakla beraber İslam'ın iki ana kaynağı olan Kur'an-ı Kerim ve Hz. Peygamber'in hadisleri, Türk hükümdarlarının yönetim anlayışında temel oluşturmuştur (Kalkışım ve Doğan, 2017, s.159). İslam devlet yönetiminin temelini oluşturan halka karşı adaletli olma ve halkı her türlü zulümden kurtarma düsturunu yerine getirebilmek için çeşitli uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamaların işleyişi, yönetilenlerin yönetenlere yaptığı şikayetleri inceleme ve haksızlıkları önleme olarak gerçekleşmekteydi. Bu mekanizmaların bazıları kurumsallaşmakla beraber bazılarının dönemlere ve kişilere bağlı olarak sürekliliği olmamıştır (Tuğluca, 2020, s.23-24).

İslam tarihinde daha sonraki uygulamalara katkı sağlayacak bazı mekanizmalar bulunmaktadır. Bunlar Hılfu'l Fudul, Hz. Peygamber'e müracaat, halifeye müracaat, sultanlara müracaat şeklinde sıralanabilir (Tuğluca, 2020, s.24). Hılfu'l Fudul, İslamiyet'ten önce bazı Kureyş kabilelerinin Mekke'de haksızlığa uğrayan insanlara yardım etmek amacıyla yaptıkları anlaşmaya verilen addır (Hamidullah, 1998, s.31). Bu anlaşmaya göre zulme maruz kalan kişilere yardım edilecek, Mekke halkının veya Mekke'ye dışarıdan gelen kişilerin zulümle karşılaşması durumunda bu kişilerin yanında olunacaktır. Hz. Muhammed de Hılfu'l Fudul'a katılmıştır (Sarıçam, 2018, s.80). Hz. Muhammed bu uygulamayı övmüş ve İslamiyet'in bu uygulamaya katkı sağladığını ve ittifaka katılım sağlanması istenildiğinde icabet edeceğini söylediği hadis kaynaklarında belirtilmiştir. Antlaşmaya yeni katılımların sağlanmasının imkânsızlaşması sebebiyle ve Emevi hilafetinin son mensubunun ölmesi ile bu uygulama sona ermiştir (Hamidullah, 1998, s.32).

Türk İslam devletlerinde şikayet mekanizmasının işleyişinde en önemli kurumlardan biri Divan-ı Mezalim'dir (Kalkışım ve Doğan, 2017, s.162). Divan-ı Adl olarak da adlandırılan bu divan, Türk-İslam devletlerinde ve özellikle Selçuklularda yöneticiler tarafından haksızlığa uğradığını iddia eden halkın, hak arama kurumu olarak görev yapmıştır. Diğer bir deyişle Divan-ı Mezalimde halk, yönetenleri ya da diğer kişileri aracısız olarak hükümdara şikayet etmiş ve hükümdar da bu şikayetleri karara bağlamıştır (Alodalı ve Usta, 2017, s.180). Divan-ı Mezalim direkt olarak zulmü önlemek ve zulme uğrayanların şikayetlerini dinlemek amacıyla kurulduğundan, diğer divanlardan farklı bir konumda bulunmaktadır. Başka bir ifadeyle Divan-ı Mezalim'in temel işlevi, halkın şikayetlerine çözüm bulmaktır (Tuğluca, 2020, s.27). Divan-ı Mezalim sisteminin asıl görevi kamu görevlilerinin ve imtiyaz sahiplerinin işlediği zulümlere istinaden zulüm görenlerin şikayetlerini ilk derece görevli olarak değerlendirmek ve hüküm vermektir (Coşkun ve Günaydın, 2015, s.29).

Mezalim mahkemeleri, adli ve diğer haksızlıklar ile ilgili kadı mahkemelerinin yerine getiremediği ve özellikle güçlü kişilerin yaptığı haksızlıkları gidermek için çalışmalarda bulunmuştur (Duran, 2015, s.254). Divan-ı Mezalim'de kadı mahkemelerinden farklı olarak verilen kararlarda yalnızca İslam hukuku değil aynı zamanda örfi hukuk da etkiliydi (Şeker, 2020, s.14). Ayrıca kadıların verdiği kararlardan memnun olmayanlar da Divan-ı Mezalim'e başvurabiliyordu. Bu yönüyle Divan-ı Mezalim, herkesin başvurusunu sultana kadar götürebildiği oldukça özgün bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır (Şeker, 2010, s.I).

Divan-ı Mezalim'e halife, hükümdar ya da adaleti sağlama hususunda hükümdara vekâlet edebilecek kişiler başkanlık etmekteydi. Bu mahkemenin ilk örnekleri Hz. Muhammed döneminde ortaya çıkmış olup Dört Halife döneminde kurumsallaşmış ve Türkler'in İslamiyet'i kabulü ile beraber bu yapı daha da gelişmiştir. Osmanlı Devleti hariç Türk İslam devletlerinin hemen hepsinde Divan-ı Mezalim bulunmakta olup Tolunoğulları, İhşidiler, Gazneliler, Büyük Selçuklular, Atabeyler, Türkiye Selçukluları, Eyyûbîler ve Memlûkler döneminde sultanlar haftanın belirli günlerinde halkın şikayetlerini bizzat dinlemişlerdir (Kuşçu, 2009, s. 207). Nizâmü'l-Mülk'ün Siyasetname adlı eserinde Divan-ı Mezalimin önemi şu sözlerden anlaşılmaktadır:

“ Padişahın haftada iki gün divan-ı mezâlîme oturup, mazlumun hakkını zalimden alarak ona vermesi, konuyu aracısız bir şekilde tebaadan bizzat kendisinin dinleyip ona hükmetmesi gerektir. Nispeten önemli olanlar yazılı olarak kendisine arz edilmeli ve hükümdar bu meselelerin her birinin neticelerini de kâtiplere yazdırması lazımdır. Cihan hükümdarının haftada iki gün haksızlığa ve gadre uğrayanları huzuruna çağırıp onları bizzat kendisinin dinlediği haberi memlekette yayılınca zalimler dehşete kapılır, ayaklarını denk alırlar ve cezaya çarptırılma korkusundan ötürü hiç kimsenin haksızlık ve yolsuzluk yapmaya gözü kesmez.” (Nizamü’l-mülk, 2009, s.17).

Selçuklularda olduğu gibi diğer Türk İslam devletlerinde Divan-ı Mezalim, yöneten ve yönetilenler arasındaki adaleti sağlamada büyük rol oynamış, şikayet mekanizmasının etkin olarak gerçekleştirildiği bir kurum olmuştur. Bu yapı daha sonraları diğer şikayet mekanizması kurumlarına örnek teşkil etmiştir.

4.2. Osmanlı İmparatorluğu’nda Adalet Anlayışı ve Şikayet Mekanizması

Osmanlı İmparatorluğu’ndan önceki Türk devletlerinde olduğu gibi Osmanlı döneminde de adalet kavramına ve bununla ilişkili olarak şikayet mekanizmasının işleyişine büyük önem verilmiştir. Şikayet mekanizmasının arka planında devletin adil olması gerektiği düşüncesi bulunmaktadır. Bu bağlamda adil devlet, halkın yönetilmesi hususunda meşruiyetini sağlamış olan devlettir. Dolayısıyla adaleti temin etmek için şikayet mekanizmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

Osmanlı devlet anlayışı üç sac ayağı üzerine kuruludur; devletin sonsuza kadar yaşatılmasını ifade eden “devlet-i ebed müddet”, adalet ve barışın tesisi ile dünya düzeninin sağlanmasını ifade eden “nizam-ı alem” ve kamu hukuk kurallarının üstünlüğünü ifade eden “kanun-ı kadim”(Atay, 2022, s.4). Osmanlı İmparatorluğu’nda yönetim sistemi dini esaslara dayalı olan Türk-İslam devlet modelinin yanı sıra eski Hint-İran ve Orta Asya Türk devlet geleneğinden gelen “Dâire-i adliye (Adalet çemberi)” kavramına dayanmaktadır (Atay, 2022, s.8). Daire-i adliye kavramı, hükümdarların yönetilenler üzerindeki iktidarının başarılı bir şekilde gerçekleşmesi için adaleti göz önüne alarak uygulaması gereken kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Uslu, 2020, s.280). Bu kavramın temelini adalet olgusu oluşturmakta olup daire-i adliyeye istinaden haksızlığa uğrayan kişi şikayetini padişaha iletebilmekteydi (Tuğluca, 2020, s.1). Daire-i adliye kavramı Yusuf Has Hacıpaşa’nın Kutadgu Bilig adlı eserinde şu şekilde açıklanmaktadır:

“Devleti denetlemek için büyük bir ordu gerekir. Orduyu beslemek için çok mal ve servete ihtiyaç vardır. Bu serveti elde etmek için halk zengin olmalıdır. Halkın zengin olması için de yasalar adil olmalıdır. Bunlardan biri ihmal edilirse devlet yıkılır.” (Atay, 2022, s.8)

Bu anlayışa göre devletin adaletli olması halkın huzurlu ve güvenli yaşamasını sağlamaktadır. Huzur ve güven ortamında yaşayan halk daha çok üretmekle birlikte artan üretim zenginleşmeyi beraberinde getirmekte ve böylece devletin hazinesi genişlemektedir. Hazinesin genişlemesiyle birlikte güçlü ordular kurulmakta ve bu ordular sayesinde padişahın iktidarı pekişmektedir. Bu anlayışta halk Allah’ın emaneti olup padişah bu emaneti adaletle korumalı ve bunun karşılığında halk padişaha itaat etmelidir (Atay, 2022, s.9).

Osmanlı âlimlerinden Kınalızade Ali Efendi daire-i adliye kavramını şöyle ifade etmiştir:

“ Dünya bir bahçedir, duvarı devlet/ devletin nizamı şeriattır/ şeriatı koruyan devlettir/ devleti ordu zapt eder/ ordu, mal ile ayakta kalır/ malı toplayan halktır/ halkı idare eden cihan padişahının adâletidir.” (Altuntaş Duman, 2023, s.678).

Bu daire; adalet, devlet, şeriat, mülk (melik), ordu, mal (hazine) ve reaya olmak üzere yedi etmeden oluşmakta olup bu etmenlerin hepsi birbiriyle bağlantılı ve iç içedir. Adaletle başlayıp tekrar adaletle dönen bu döngüde herhangi bir unsurun birinde bir sorun çıkması diğer unsurları da etkilemekte ve bu durumda nizam-ı âlem bozulmaktadır. Devletin görevi nizam-ı âlemi devam ettirecek bir adalet sistemi geliştirmek ve bunu sürdürmektir (Metin, 2018, s.238; Altuntaş Duman, 2023, s.678).

Osmanlı yönetim geleneğinde daire-i adliyenin dışına çıkmak halka zulmetmekle eş değer tutulmuş olup devletin ve yönetenlerin şer’î ve örfî hukuk kurallarına aykırı olarak hareket etmeleri zalimlik olarak görülmüştür (Okumuş, 2005, s.49). Adalet dairesi devleti eleştirme noktasında bir kıstas olarak görülmüş ve padişah ve diğer yöneticilerin halka zulmetmesi halinde adalet dairesinin ilkeleri vurgulanmış ve bu ilkelere uyulmadığı takdirde devletin uzun ömürlü olmayacağı belirtilmiştir (Okumuş, 2005, s. 51). Nitekim 16. yüzyılda devlet kurumlarında

yaşanan bozulmanın düzeltilmesi için daire-i adalete dönüş yapılması gerektiği ve bu sayede siyasi ve iktisadi sorunların çözüleceğine inanılmıştır. Çünkü halkın refahı iktisadi gelişmeyle mümkündür ve iktisadi gelişmenin temelinde adalet sisteminin düzgün işlemesi anlayışı vardır. Dolayısıyla bunların hepsi birbiriyle bağlantılıdır (Gider, 2021, s.1626).

Osmanlı İmparatorluğu'nun üç kıtaya hâkim olması ve 600 yıl hüküm sürmesinin en temel sebeplerinden biri adaletli bir yönetim sistemi benimsemesidir. Fethedilen bölgelerde yaşayan insanlara adaletli ve hoşgörülü yaklaşılması, egemenliği altındaki gayrimüslimlerin dinlerine ve geleneklerine dokunulmaması, bu insanların Osmanlı yönetimini bir kurtarıcı olarak görmesini sağlamıştır. Örneğin Osman Bey'in Eskişehir Ilıca bölgesinde kurduğu pazara civardaki gayrimüslimlerin güvenli olduğunu düşünerek gelmeleri, Osman Bey'in fethettiği yerlerdeki gayrimüslimlere adaletli davranışı, diğer yerlerdeki gayrimüslimlerin de Osmanlı yönetimine girmelerini sağlamıştır. Osman Bey'in oğlu Orhan Bey'e bütün tebaasına eşit davranmasını ve onları koruması hususundaki vasiyeti, Osmanlı yönetim geleneğinin temelini oluşturmuştur (Eryılmaz, 1993, s.231-233).

Osmanlı yönetiminin adalet anlayışı ile ilgili bir başka örnek ise 16. yüzyılda Kudüs'te yaşayan gayrimüslimlerin haklarını aramak üzere Osmanlı mahkemelerine başvurması ve zaman zaman da Osmanlı yöneticileri ile birebir iletişime geçerek taleplerini iletebilmeleridir. Yöneticiler de bu talepleri değerlendirerek haklı bulunan gayrimüslimlerin haklarını kimi zaman Müslüman tebaaya kimi zaman ise yereldeki yöneticilere karşı korumuşlardır (Yalçınkaya, 2023, s.82). Yine Kudüs'te İslamiyet'in kutsal saydığı yerlerin hizmeti için oluşturulan Halilurrahman Vakfı'nda sarraflık işiyle iştigal eden Yahudi birinin işinden edilmesi ve bunun üzerine bu kişinin payitahta müracaat ederek hakkını araması ile beraber işine geri döndürülmesi Osmanlı yönetiminin adil olduğunu göstermektedir. Ayrıca Müslümanlar için önemli olan bir vakıfta sarraflık işinin Yahudi birine verilmesi Osmanlı İmparatorluğu'nun yönetimde adaletli ve eşitlikçi bir yaklaşıma sahip olduğunu göstermektedir (Öksüz, 2023, s.117).

Osmanlı İmparatorluğu'nda zulmü önlemek için yapılan işlerden biri adaletnamelerin çıkarılmasıdır (Konan, 2011, s.283). Adaletnameler padişah ilanı olup devlet görevlilerinin sınırlarını belirten ve onlara hak, adalet ve merhamet kavramlarını hatırlatan ve kesin yaptırımlar içeren fermanlardır (Avaner, 2024,

s.296). Adaletnameler ile yaygınlaşmış bulunan bir takım haksız uygulamaların padişah tarafından yasaklandığı, halka ve görevlilere bildirilmektedir (İnalcık, 1965 s.51-52). Bir bölgede aynı konuda birden fazla şikayetin olması ve topluca iletilen şikayetlerin incelenmesi neticesinde padişah tarafından tespit edilen hukuksuzlukların giderilmesi için halka ve yöneticilere yönelik adaletnameler çıkarılmıştır (Şaşmaz, 2023, s.1252). Örf-i hukukun bir parçası olarak görülen adaletnameler, haksızlığın ortadan kaldırılmasında en son çare olarak görülmüştür (Yürük, 2020,s.636).

Osmanlı İmparatorluğu'nda 17. yüzyıldan itibaren adalet dairesinde meydana gelen bozulmalar sonucunda ordu ve ekonomi de zayıflamıştır. Bu durumdan kurtulmak ve Osmanlı'nın eski gücüne yeniden ulaşma gayesinden hareketle Batı dünyasında meydana gelen aydınlanma hareketi ve bunun görünümü olan modernizmin ilkeleri Osmanlı yönetim yapısında yerini almıştır (Demirdal, 2024, s.909-911).

Fransız İhtilali'nin bir neticesi olarak özgürlük, eşitlik, adalet gibi fikirler tüm dünyayı etkisi altına almış olup özellikle çok uluslu devletler bu durumdan etkilenmiştir. Bunun sonucunda Osmanlı Devleti 3 Kasım 1839'da Tanzimat Fermanı'nı, 18 Şubat 1856'da ise Islahat Fermanı'nı ilan etmiştir. Tanzimat Fermanı'nda can, mal ve namus hakları devlet güvencesine alınmış olup eşit vatandaşlık hakkı tanınmıştır. Islahat Fermanı'nda ise Müslümanlarla gayrimüslimler eşit statüye getirilmiş ve her iki tarafın hak ve yükümlülükler bağlamında birbirine eşit olduğu kabul edilmiştir (Özhazinedar, 2024, s.780).

Osmanlı İmparatorluğu'nun ilk anayasası olan Kanun-i Esasi, II. Abdülhamit tarafından 23 Aralık 1876'da ilan edilmiştir. Bu anayasada ülkede yaşayan herkesin kişi özgürlüğüne sahip olduğu, işkence ve eziyetin yasak olduğu, hiç kimsenin kanunda gösterilen neden dışında cezalandırılmayacağı, genel asayiş bozmamak şartıyla herkesin ibadet özgürlüğüne sahip olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanında her bir Osmanlı vatandaşına bireysel ya da toplu olarak kendileriyle veya genel konular ile ilgili dilekçe verme hakkı tanınmıştır. Yine aynı hak kapsamında memurların yaptığı işlemler ile ilgili de vatandaşların şikayet hakları bulunmaktadır (Cenan, 2023, s.591-592). Kanun-i Esasi'de adil yargılanma ve yargı bağımsızlığı ile ilgili maddeler de mevcuttur (Güneş, 2016, s.1439). Kaplan'a (2018, s.1148) göre Kanun-i Esasi'nin içeriği geleneksel hukukla paralellik göstermekte olup bazı

hükümler fıkıh metinlerinde ve kanunnamelerde yer almaktadır. Bu bağlamda Kanun-i Esasi'deki hükümler Osmanlı devlet geleneğinde yer alan adalet anlayışının bir görünümü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yukarıda da ifade edildiği şekilde Osmanlı İmparatorluğu'nda devletin en önem verdiği husus adalet olup devletin asıl vazifesi adalet temelli bir toplum oluşturmaktır. Adaleti tesis etmek Osmanlı yöneticilerinin en önemli görevidir. (Okumuş, 2005, s.47) Osmanlı yönetim sisteminde eski Türk yönetim geleneği ve İslam anlayışının bir ürünü olan “Padisâh-ı ruy-ı zemin zillullah-i fi'l-arz” (Allah'ın yeryüzündeki gölgesi) anlayışı prensip edinilmiştir. Bu anlayışa göre padişah, Allah'ın adaletini insanlığa dağıtan kişidir. Dolayısıyla padişah ve reaya arasındaki bağın kuvvetli olmasını sağlayan unsur adalettir. Bu bağın güçlü olması devletin bekası açısından çok önemlidir (Yosmaoğlu, 1996, s.513-514; Eroğlu, 2003, s.19).

Osmanlı İmparatorluğu'nun adalet anlayışında yöneticiden halka kadar her birey eşit kabul edilmiş olup yargılamalar şer'i ve örfi hukuk kurallarına dayalı olarak yapılmış ve suçlu bulunanlara caydırıcı cezalar verilmiştir (Alkan, 2018, s.13). Osmanlı İmparatorluğu'ndaki davalar çabuk ve hızlı görülmekle birlikte zamanında gerçekleşmeyen adalet, adaletsizlik olarak nitelendirilmiştir. Eğer ki kadılar yanlış bir karar verdiyse terfi ettirilmemekle beraber rüşvet aldığı takdirde görevine son verilmekteydi (Kodaman, 2007, s.4). Sonuç olarak adil bir yönetim ile zulüm ve haksızlığın engellenmesi meseleleri Osmanlı İmparatorluğu'nun adalet anlayışını şekillendirmiştir. Bu bağlamda yönetilenlerin şikayetlerini iletebilmeleri için oluşturulan kurumlarla adalet sistemi desteklenmiştir (Şaşmaz, 2023, s.1253).

4.2.1 Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Kurumları

Önceki Türk-İslam devletlerinde olduğu gibi Osmanlı İmparatorluğu'nda da adalet kavramına çok önem verilmiştir. Bunun sonucunda da adaletin sağlanabilmesi için önceki dönemlerden gelen devlet geleneğinin ekseninde halka şikayet hakkı tanınmıştır. Bu kapsamda her bir bireyin kendi arasında yaşadığı haksızlıkların ya da yönetilenler tarafından uğradıkları haksızlıkların bertaraf edilmesi için direkt olarak padişaha ya da Divan-ı Hümayuna başvurabilme imkânı bulunmaktadır (Doğan ve Haznedaroğlu, 2024, s.64). Merkeze yapılan başvurular herhangi bir şarta bağlı olmamakla beraber, şikayetlerin doğrudan merkeze iletilmesi sorunların çözüm sürecini hızlandırmaktaydı. Bu sistemin devlet açısından işlevi ise yerel yöneticilerin

denetlenmesi ve halk ile aralarındaki ilişkinin kontrol edilmesidir. Yerel yöneticilerin kendi bölgelerinde yer alan bir sorunun çözülmemesi durumunda bu konunun merkeze ulaşması, kendi gelecekleri açısından sorun oluşturabilmekteydi. Bu sebeple yerel yöneticiler dikkatli davranmak zorunda kalıyorlardı (Günay, 2013a, s.304). Merkeze doğrudan başvuru yapılabildiği gibi yerel bölgelerde kadıların verdiği kararlardan memnun olmayan kişiler de Divan-ı Hümayuna başvurabiliyordu.

Osmanlı Devleti'nde şikayet hakkı halkın her kesimine tanınmış olup dini durum, cinsiyet, meslek vb. olgular bu hakkın kullanımında bir ayrıcalık oluşturmamıştır. Osmanlı Devletinde adil bir yönetim için şikayet hakkı gerekli görülmüştür (Şen, 2018, s.31-32). Devlet görevlileri ile reaya kanun önünde eşit kabul edilmiş olup bu iki taraf arasında yapılan bir şikayet başvurusunda tarafların kim olduğu önemsenmemiştir. Yapılan başvurunun incelenmesi neticesinde haksız taraf suçun çeşidine göre cezalandırılmıştır. Dolayısıyla tarafların ne iş yaptığı ya da halktan mı yoksa yönetici sınıftan mı olduğu konusu yargılama yapılırken dikkate alınmamış olup adalet büyük oranda tesis edilmeye çalışılmıştır (Okur Gümrükçüoğlu, 2012, s.409).

18.ve 19. yüzyıllarda Osmanlı Devleti'nin eski gücünü kaybetmesinden dolayı halkın kendi arasında ya da halk ile yöneticiler arasındaki problemler özellikle taşrada fazlalaşmaya başlamıştır. Bu problemlerin mahallinde halledilememesi üzerine Divan-ı Hümayun devreye girmiştir (Günay, 2013a, s.290). Yerelde kadı mahkemeleri tarafından halledilemeyen meselelerin Divan-ı Hümayuna taşınması, diğer İslam devletlerinden farklı olarak Divan'a bir temyiz merci olarak üst mahkeme hüviyeti kazandırmıştır. Burada görülen davalar mühimme defterine, daha sonraları şikayet ve eyalet ahkâm defterlerine kaydedilmiştir (Gök, 2020, s.2964). Bu defterlerin tutulması halkın her dönemde ortaya çıkan ihtiyaçlarına bir cevap olması ve sonraki yıllarda da emsal teşkil etmesi amacı taşımaktadır (Tunç, 2017, s.539).

Osmanlı Devleti'nin devlet işlerini yazıya dökme geleneği günümüze kadar gelen bir devlet arşivini meydana getirmiş olup bu arşivin barındırdığı birçok belgenin ışığında söz konusu dönemi inceleme fırsatı doğurmuştur (Okur Gümrükçüoğlu, 2012, s.176). Dolayısıyla şikayet defterleri, tutulduğu dönemin koşullarını yansıtan, hukuk kurallarının nasıl uygulandığı ya da ne kadarının uygulanıp uygulanmadığını gösteren defterlerdir (Polat, 2022, s.407). Şikayet defterleri sayesinde şikayet hakkı kullananların kimler olduğu, şikayetin tarafları,

şikayetin konusu ve şikayetin çözüm süreçleri öğrenilebilmektedir (Şen, 2018, s.32). Böylece bu defterler aracılığıyla Osmanlı İmparatorluğu’nda şikayet mekanizmasının nasıl işlediği hususunda önemli bilgiler edinirken aynı zamanda o dönemin sosyo-kültürel durumu hakkında da bilgi sahibi olabilmekteyiz. Dolayısıyla bu defterler ile birlikte diğer arşiv belgelerinin incelenmesi neticesinde Osmanlı İmparatorluğu’nda şikayet kurumlarının başında Padişah, Divan-ı Hümayun ve Kadı gelmekte olup bu bölümde bu merciler incelenecek ve bu mercilerin yanında şikayet mekanizmasında görevli olan diğer kurumlara da yer verilecektir.

4.2.1.1 Padişah

Osmanlı İmparatorluğu’nun hâkimiyeti altında yaşayan halkın karşılaştığı haksızlıkların çözümüne yönelik birçok başvuru merci bulunmakla beraber en üst merci “Padişah”tır (Tuğluca, 2020, s.30). Padişah, en yüksek otorite olmakla beraber yalnızca Allah’a karşı sorumludur ve haksızlıkları ortadan kaldırmaya yetkili en üst mercidir. Padişahın kendisini temsil eden kişilerin yaptığı haksız uygulamaların giderilmesini ancak padişah sağlayabilmekteydi. Bu sebeple padişaha aracısız şekilde ulaşmak önemli bir husus olarak görülmüştür (İnalcık, 1988b, s.33).

Detayları ile açıkladığımız “daire-i adliye” kavramı Osmanlı devlet geleneğinin temelini oluşturmuş ve Osmanlı padişahlarının halkı yönetmesinde bu kavram benimsenmiştir. Daire-i adliye kavramı padişahın kişiliği ile eşdeğer tutulmuş, padişah ne kadar adil olursa devletin de o derece ayakta kalacağına inanılmıştır (Kaymaz, 2023, s.193). Dolayısıyla Osmanlı’da şikayet mekanizmasının ana unsurunu padişah oluşturmaktadır (Tuğluca, 2020, s.31). Padişah halkın şikayetlerini birçok kurum aracılığı ile dinlemekle beraber, Divan-ı Hümayun bu kurumların başında gelmektedir. Padişahın halkın şikayetlerini bizzat dinlediği de olmuştur. Osmanlı İmparatorluğu’nun kurulduğu ilk yıllarda özellikle Osman Bey ve Orhan Bey döneminde halk sorunlarını, dilek ve şikayetlerini beylere karşı bizzat yüz yüze şekilde gerçekleştirebiliyordu (Kazancı, 2013, s.6). Örneğin Osman Gazi’nin Eskişehir’in Hamam semtinde kurdurduğu pazara gelen Bilecikli bir gayrimüslim, Germiyanlı birisine bardak satmış ancak alıcının herhangi bir şey vermemesi üzerine Osman Bey’e şikayette bulunmuştur. Bunun üzerine Osman Bey bardağı alan kişiyi cezalandırmış ve gayrimüslim kişinin hakkını teslim etmiştir (Âşıkpaşazâde, 2003,

s.64). Yine Orhan Bey ve II. Murat sabah saatlerinde sarayın önünde yüksek bir yere çıkarak halkın şikayetlerini bizzat dinleyip hüküm vermişlerdir (İnalçık, 1965, s.50). Selânikî'ye göre 1591 yılında padişah yazlık sarayına indiğinde Galata halkı kayıkları ile gelerek Galata kadısı hakkında bizzat padişahla görüşerek şikayette bulunmuşlar ve bu şikayetin sonucunda padişah kadıyı görevden almıştır (Taşdemir, 2018, s.82).

Halkın padişaha şikayetlerini iletmesinin yollarından biri “Cuma Selamlığı”dır. Padişahların Cuma namazlarını saray dışında bir camide kılmak için gidiş-dönüş anındaki törenlerini içeren Cuma selamlığında halk maruzatlarını padişaha bildirebilmekteydi (Doğan, 2021, s.1-5). “Cuma Alayı”, “Selamlık Resmi”, “Selamlık Resm-i Alisi” olarak da adlandırılan Cuma selamlığında padişah Cuma namazını eda ettikten sonra sır kâtibi adı verilen görevlilerce halkın arzuahalleri toplanmakta ve bu arzuahaller padişah tarafından incelenerek genellikle veziriazama havale edilmekteydi (Aykurt, 2001, s.201; http-3). Arzuahallerin gereğinin yapılması hususunda meydana gelen bir ihmal, padişahın hoşnutsuzluğuna sebebiyet vermektedir (İpşirli, 2015, s.398). 1550’li yıllarda esir olarak bulunan bir İspanyol’un aktardığına göre Divan-ı Hümayun veya kadıların vermiş olduğu kararlarda haksızlık olduğunu düşünen kişiler padişahın camiye gidişi esnasında geçeceği yol güzergâhında bir kamışın ucuna dilekçelerini bağlayarak bekledikleri ve padişahın bu dilekçeleri toplayarak incelediği, haksızlık gördüğü takdirde bu haksızlığı ortadan kaldırdığını belirtmiştir (İpşirli, 2015, s.398).

Doğan’a (2021, s.6) göre Avrupa kaynaklarında halkın padişaha maruzatlarını bildirmek için başlarının üzerinde keçe yaktıkları ve bu şekilde padişahın dikkatini çekmeye çalıştıkları belirtilmektedir. “Hasır yakmak” da denilen bu ritüel, halkın şikayetlerinin genellikle sadrazamın aleyhine olması sebebiyle sadrazam tarafından halkın arzuhal vermesini engellemeye çalışmasının akabinde halkın padişaha şikayette bulunmak istemesi ancak kendisine ulaşamadığını belirtmek amacıyla yapılmaktaydı. Ayrıca doğrudan doğruya padişaha bağlı başta kapıcılar kethüdası olmak üzere belli sayıda görevlinin padişahın sürekli yanında olması, halkın şikayetlerinin engellenmesinin önüne geçilmek için alınan önlemlerden biridir (İpşirli, 1991b, s.464-465).

18. yüzyılın sonlarından itibaren padişaha bağlı görevlilerce camide arzuahallerin toplanıp “ma‘rûzât-ı rikâbiye” adı altında bunların özetlerinin derlenip

padişahın bu konu üzerine verdiği kararların not edilmesi şeklinde bir uygulama geliştirilmiştir (İpşirli, 2015, s.401). Cuma selamlıklarında padişaha şikayet iletme hakkından Müslümanlarla birlikte Gayrimüslimler de yararlanmakta olup İstanbul dışında yaşayan halk da bu hakkı kullanabilmekteydi (İpşirli, 1991b, s.470). Halifeliliğin kaldırılmasına kadar süren Cuma selamlığı uygulaması padişah ve halkın bütünleşmesini sağlama ve halkın hakkını arama noktasında önemli bir yere sahip olmuştur. (http-3; Aykurt, 2001, s.204). Padişahın halkın şikayetlerini Cuma namazı dışında dinlediği yerler bayram namazları, ava çıkma, sefere gidiş veya dönüşler, İstanbul veya çevre yerlerdeki mesire yerlerini ziyaret, saray ve kasır ziyaretleridir (İnalcık, 1988b, s.33; İpşirli, 1991b, s.461).

Padişahların şikayet mekanizmasındaki rollerinden biri yukarıdaki bölümlerde de bahsedildiği üzere adaletnamelerin ilanıdır. Padişahın halkın şikayetleri doğrultusunda ya da kendisinin denetimleri neticesinde yönetenler tarafından halka karşı yapılan haksızlıkların giderilmesi için çıkardığı hükümler, adâletnâme olarak adlandırılmakta olup söz konusu padişah hükümleri ile hem yöneticilerin işlemlerinin kontrol edilmesi hem de halkın sorunlarının ve uğradığı haksızlıkların giderilmesi amaçlanmıştır (Alodalı ve Usta, 2017, s.172-180).

Adâletnâmeler genel nitelikte olup halkın şikayetleri ya da yapılan teftişler sonucunda çıkarılmakla beraber tahta yeni çıkan padişahın yeni ve adaletli bir saltanat dönemi açmak istediğini göstermesinin nişanesi olarak da çıkarılmaktaydı. Adâletnâmelerde halkın zulme karşı korunması amacı açık bir şekilde belirtilmektedir. Adâletnâmelerin halka duyurulması zorunludur. Adâletnâmeler kadılarına, beylerbeyi ve sancak beylerine hitaben yazılmakta olup bu kişilerin bazı işleri yapmasına izin verilmemektedir. Diğer taraftan bu yöneticiler hem kendi yaptığı işlemlerden hem de başkalarının yaptığı zulümlerden sorumlu tutulmaktadır. Çünkü bu kişilerin görevleri halka karşı zulümlerin önlenmesinin sağlanmasıdır. Dolayısıyla bu görevi yapamadıklarında muhatap olarak alınmaktadırlar. Bunun yanında padişah, adâletnâmedeki emirlerin gerçekleştirilmesini istemekte ve bu emirlerin yerine getirilip getirilmediğini de gizli teftiş yaparak denetleyeceğini bildirmektedir (İnalcık, 1965, s.86-88).

Osmanlı İmparatorluğu'nda şikayet mekanizmasının işleyişinin başat unsuru padişaktır. Diğer başvuru mercileri padişah adına görev yapmaktadır. Padişahın Allah'ın yeryüzündeki gölgesi olduğu inancı, adalet dairesi teorisi, devletin bekasının

padişahın adaletli yönetimine göre şekillenmesi gibi devlet gelenekleri padişahın şikayet mekanizması noktasında en üst başvuru kurumu olmasını sağlamıştır. Halkın padişaha şikayetlerini bizzat iletmesi halk nazarında sorunların çözümü ve haksızlıkların giderilmesi demektir. Padişah ise halkın talepleri doğrultusunda ortada bir zulüm varsa bunları ortadan kaldırmakta, bu zulüm yöneticiler tarafından gerçekleşiyse onların görevlerine son verebilmekteydi. Böylece padişah ve halk arasında bir güven tesis edilmekte, halkın sorunları çözülmekte padişah ise otoritesini pekiştirmekteydi. Dolayısıyla padişah, şikayet kurumlarının en başı olup, şikayet mekanizmasının işleyişinde kurucu role sahiptir.

4.2.1.2. Divan-ı Hümayun

Divan kelimesi köken olarak Aramice'den geldiği ve Farsça 'ya da bu dilden geçtiği kabul edilmekle beraber İslam medeniyetinin ilk dönemlerinden itibaren Arapça 'ya da geçmiştir. Divan sözcüğü tüm İslam devletlerinin siyasi terimlerine girmiş olup “padişah divanı” anlamına gelmektedir (Mumcu, 1994, s.430).

Osmanlı İmparatorluğu'nda divan terimi, toplantı ve kurul anlamında kullanılmış olup zamanla hem toplantının kendisini hem de toplanılan yer anlamında ve yönetimdeki yetkili mercileri ifade etmekte kullanılmıştır (Ceylan, 2005, s.628-629). Divan-ı Hümayun, İslamiyet öncesi Türk devletlerinin danışma organı olan kurultay ile Türk-İslam devletlerinin kurmuş olduğu divanlar ve Divan-ı Mezalim gibi her türlü şikayetlerin dinlendiği divanların bir sentezi olarak meydana gelmiş bir kuruldur (Tuğluca, 2020, s.34).

Divan-ı Hümayun, hem devletin iç ve dış işleri ve devletin yönetimi ile ilgili her türlü konunun görüşüldüğü hem de kişilerin talep ve şikayetlerinin incelendiği ve karara bağlandığı bir kurum olup bakanlar kurulu niteliğinde ve İslam hukukunun tavsiye ettiği şura meclisi özelliğindedir. Orhan Bey zamanından beri var olduğu bilinen Divan-ı Hümayun'a başlangıçta padişah başkanlık etmekteyken, Fatih Sultan Mehmet döneminde divana sadrazam başkanlık etmeye başlamıştır (Akgündüz ve Öztürk, 1999, s.393-394).

Divan-ı Hümayun'un üyelerini veziriazam, Kubbealtı vezirleri, kazasker, defterdar, Rumeli Beylerbeyi, kaptan-ı derya, yeniçeri ağası oluşturmakta olup, siyasi, hukuki, idari, askeri ve mali yetkilere sahip; barışa ve savaşa karar veren,

vergi konulması ve kanun çıkarma işlerini gerçekleştiren, devletin en üst yargı kurumunu oluşturan, temyiz ve idare mahkemesi görevlerini bünyesinde barındıran bir devlet organıdır (Demir, 2016, s.5-10).

Akgündüz ve Öztürk'e (1999, s.394) göre divanın aldığı kararların şer'i hükümlere ve kanunlara uygun olması gerekmektedir birlikte, bunlara aykırı olmadığı sürece padişahın zımni olarak onaylama zorunluluğu bulunmaktadır. Divan kararları sadrazam tarafından özetlenmekte ve telhis adı verilen bu özetler yine sadrazam tarafından padişaha sunulmaktadır. Padişahın onayladığı kararlar hukuki kurallar bütününe ihtiva ediyorsa "kanunname", bir yöneticiye gönderiliyor ve var olan kurallar hatırlatılıyorsa "adaletname", özel olarak bir konu ile ilgiliyse "hüküm" olarak adlandırılmaktadır. Bu kararlar önemli olarak addedilirse "mühimme defterleri" adı verilen defterlere kaydedilmektedir. 1649 yılından sonra yalnızca devlete ait işler mühimme defterine kaydedilmiş, kişisel davalar ile ilgili hükümler ve kararlar "Şikayet Defteri" adı verilen defterlerde kaydedilmeye başlanmıştır. 1742 yılından itibaren ise bu defterler eyaletlere göre ayrılarak tutulma uygulamasına geçilmiştir. (Kazancı, 2013, s.14). Halkın şikayetlerinin eyaletlere ayrılarak kaydedildiği defterlere de "Ahkam Defterleri" denilmiştir. Bu şekilde bir tasnifin yapılmasının sebebi iş yükünü azaltma ve sorunların çözümünü hızlıca gerçekleştirmektir (Günay, 2013b, s.25).

Divan-ı Hümayun, önemli devlet işlerinin görüşülüp karara bağlandığı bir yer olmasının yanı sıra halkın şikayetlerini arz ettiği kurumlar olarak da karşımıza çıkmaktadır. Müslümanların ve gayrimüslimlerin, askerî sınıfın ve reayanın dolayısıyla halkın her kesiminin Divan-ı Hümayun' a başvurma hakkı bulunmaktadır (Açıkel ve Dursun, 2022, s.34). Divan-ı Hümayuna yapılan başvurular, hükümdarın her daim divanda bulunduğu dair duyulan inanç neticesinde hükümdara başvuru yapmış gibi kabul edilmektedir (İnalcık, 1988b, s.33). Halk, Divan-ı Hümayuna direkt olarak şikayetini iletebilmekte veya kadının verdiği karardan tatmin olmaması durumunda bu kararı tekrar görüşmek üzere buraya taşıyabilmekteydi. Bütün bunları yaparken herhangi bir şartı gerçekleştirmesine de gerek bulunmuyordu (Günay, 2013b, s.14-15).

Divanda incelenen şikayetlerin çözümü ya gereğinin yapılması ya da ilgili davanın yerinde görülmeyip doğrudan Payitahta gönderilmesi şeklinde gerçekleşmiştir. Şikayet konusu ile ilgili hükümler olayın meydana geldiği yerdeki

kadıya veya beylerbeyi, paşa, sancakbeyi, yeniçeri serdarı gibi görevlilere gönderilmekteydi. Eğer şikayete konu olan sorun yerinde çözülemezse, tarafların bir devlet görevlisi ile beraber İstanbul'a gelmesi bekleniyordu. Bu durum birkaç kere şikayet edilmiş konularda şikayetin taraflarının verilen hükmü dikkate almadığı takdirde de geçerli olmaktaydı (Okur Gümrükçüoğlu,2014, s.387).

Divan-ı Hümayuna ulaşan şikayet başvuruları öncelikle Çavuşbaşı tarafından incelenmekte olup, yargılamanın işleyişi ve çıkan kararın yerine getirilmesinde de Çavuşbaşı sorumludur. Başvuru sahipleri çavuşlar ve kapıcılar tarafından sıraya dizilmekte ve sırası gelen kişiyi Çavuşbaşı ve Kapıcılar Kethüdası, Divan'a çıkarmaktaydı. Başvuru sahipleri Divan kararlarına karşı çıkamazdı (Özgişi, 2014, s.60-61). Divana şikayet başvuruları bizzat başvuru sahiplerinin kendisinin gelmesi ile gerçekleştiği gibi İstanbul'a gelemeyen başvuru sahiplerince arzuhal yoluyla başvuru yapılabilmekteydi. Şikayetlerin çözülme şekilleri Divan'ın iş yükü, Divan'ın kurulduğu yer, şikayetin konusu ve tarafları gibi etmenlere göre farklı biçimlerde gerçekleşmiştir. Örneğin bazı konuların çözümünde Divan'da tutulan defterlerden yararlanılırken, bazı konularda şer'i ve örfü hukuk kuralları ile hareket edilmekteydi. Eğer Divan seferdeyken toplanıyorsa bazı defterlerin mevcut durumda Divan'da bulunmaması sebebiyle sorunun yerinde çözülmesi şeklinde karar çıkabilmekteydi (Tuğluca, 2020, s.36).

Özel hukukun alanına giren aile, miras, ticaret, borç gibi konularda şikayetlerin çözümünün yerinde gerçekleştirilmesi kararı çıkmaktayken askerî sınıfın kendi aralarında kamuyu ilgilendiren anlaşmazlıkları ve reaya ile yaşadığı ürün, vergi vb. konulardaki sorunların çözümünde, merkezdeki defterler ile beraber yürürlükteki kanunlara göre karar verilmektedir. Yerinde çözülemeyen sorunlar için Divan-ı Hümayun 'da çözüm yoluna gidilmekte ve davanın tarafları merkeze çağırılmaktadır. Şikayetçinin bizzat Divan'a gelerek şikayetini bildirmesi ya da dilekçe yoluyla bildirmesi durumunda şikayetçinin anlattığı şekilde bir karar çıkarsa şikayet edilen tarafın mağdur olmaması amacıyla dava mahalline havale edilmekte ve şikayetçinin anlatımına istinaden “eğer öyleyse”, “söylediği gibiyse” gibi ifadeler kullanılmaktadır (Mercimek, 2024, s.75-76).

Divan-ı Hümayun'a gelen şikayet başvuruları genellikle yerel mahkemelerce çözülemeyen davalardan meydana gelmekle birlikte, şikayet sahibince direkt olarak kadıya götürülmeksizin Divan'a yapılan başvurulardan da oluşmaktaydı. Bu tarz

başvurularda Divan tarafından yerinde çözümleme ve mahalline havale etme yoluna gidilmiştir. Ancak eşkıyalık gibi eylemlerden doğan şikayetlerin çözümünde eylemin büyüklüğüne ve türüne göre merkezden paşa, turnacıbaşı, voyvoda, çavuş ve mübaşir gibi görevliler gönderilmiş ve vakaların incelenmesi sağlanmıştır. Bu incelemelerin sonucunda suçu sabit görülenlere derhal cezalarının verilmesi istenmiştir. Divan'dan gönderilen memurlar yalnızca bu sebeple taşraya gönderilmezdi. Taşrada çözümlenemeyen davalarda ya da çözüme ulaşmasına rağmen gereğinin yapılmadığı davalarda Divan, dava taraflarının merkeze gönderilmesini talep etmekteydi. Tarafların merkeze çağrılmasının amacı, murafaa yani yüz yüze muhakeme yapılması ve cezalarının verilmesidir. Ancak bu çağırılan kişilerden bazıları Divan'a gitmekten imtina etmiştir. Bunun üzerine de Divan, söz konusu kişilerin merkeze getirilmesi için dergâh-ı mualla çavuşu denen memurları görevlendirmiştir (Tuğluca, 2020, s. 37 ve Pekdoğan, 2024, s.527).

Divan-ı Hümayun' a ulaşan şikayetlerin çözümünde merkezde tutulan defterler incelenmekle birlikte başvuru sahiplerinde bulunan şikayet konusu ile ilgili belgeler de çözüm sürecinde etkili olmaktaydı. Bu belgelerden biri fetva olup bazı başvuru sahipleri zaman zaman kendi lehlerine müftülerden fetva alarak haklılıklarına dayanak oluşturmaya çalışıyordu. Eğer ki başvuru sahibinin elinde herhangi bir belge yoksa bunun yanında merkezde tutulan defterlerde de konu ile ilgili bir doküman bulunamazsa davanın mahallinde görülmesi ve varsa yerindeki belgeler doğrultusunda çözüme ulaşılmasına karar veriliyordu (Midilli, 2019, s.51; Tuğluca, 2020, s.38 ve Bayramoğlu, 2023, s.100).

Divan-ı Hümayun'un şikayetleri çözerken kullandığı yollardan biri "istinaf"tır. Özellikle adli konuları ilgilendiren davalarda kullanılan bu yöntemde eğer kadının gördüğü dava Divan tarafından hukuka aykırı bulunursa, davanın aynı kadı tarafından tekrardan gördürülmesi emredilmektedir. Ancak bu çözüm yolu nadiren kullanılmıştır (Tuğluca, 2020, s.38).

Divan'a gelen şikayetlerin sonuçlandırılmasının ardından çıkan hükümlerde "kânûn üzere amel olunmak için yazılmışdır" veya "mahallinde şer'le görülmek için yazılmışdır" şeklinde ifade edilmiştir. Çelik'e (2024b, s.305-306) göre davaların mahalline sevk edilmesinin sebebi delil ve şahit yetersizliğinden kaynaklı olarak yanlış bir karar vermemek ve davanın olay yerinde incelenerek en doğru karara varılmasının amaçlanmasıdır. Ayrıca Divan, mahalline havale edilen davalarla

ilgilenmiş ve konu ile ilgili incelemenin tamamlanmasının ardından çıkan sonucun Divan'a bildirilmesini ve gelen bilgiye göre yeni bir emir yazılacağı bildirilmiştir.

Divan-ı Hümayun'a başvuru yolunu seçenlere ve buradaki şikayet mekanizmasının işleyişi ile ilgili bilgilere Divan'da tutulan şikayet ve ahkâm defterlerinden ulaşılmaktadır. Bu defterlerden yerel mahkemelerde çözüme kavuşmayan konuların Divan'a taşındığı ve bu konuların hiçbir şekilde çözümsüz bırakılmadığı anlaşılmaktadır. Arazi, bağ, bahçe, hane, ağıl ve mera yeri anlaşmazlığı, alacak verecek davaları, arazi sulama ve su mecrasının değiştirilmesi, seyyidlerin vergi şikayetleri, haksız yere vergi talebi, miras ve mirasçılar arasındaki uyuşmazlıklar, yaylak ve kışlaklarla ilgili konular, makam, mevki vb. konular, esnafların kendi şikayetleri ve halkın kendilerinden şikayetleri, faizle ilgili meseleler, vakıf yönetimi ile ilgili problemler, tımar ve zeamet tahsisi ile ilgili karşılaşılan sorunlar, iltizam verilmesiyle ilgili problemler, cizye toplanması ile alakalı hükümler, gayrimüslimlere herhangi bir sıkıntının verilmemesi hususunda tembihler, kanuna aykırı olarak istenen ve fazladan olan vergi talebinin önlenmesi, mal ve eşyanın haksız yere gaspı, eşkıyalık faaliyetleri ve eşkıya ile işbirliği yapanların durumları, cariyelerle ilgili hususlar, asker ihracı, yollardan geçen önemli kişilerin korunması ve ihtiyaçlarının giderilmesi, halka zulüm edilmesinin önlenmesi gibi muhtelif konularda şikayetler ve bunlara getirilen çözümler ahkâm ve şikayet defterlerinde yer almaktadır (Günay, 2013b, s.21-22).

Keleş'in (2020, s.430) 3 Numaralı Bosna Ahkâm Defteri'nden aktardığına göre Aişe Hatun, Salih ve iki kız kardeşi ortak bir konaklama yeri işletmekte iken Salih ve diğer kardeşleri Aişe'yi kovup hissesine el koymuşlardır. Bunun üzerine Divan'a yapılan şikayette Aişe'nin hissesinin kendisine iade edilmesi ve davanın yerinde şerle görülmesi kararı çıkmıştır. Cevger'in 1 numaralı Karaman Ahkâm Defteri'nden aktardığına göre Akşehir kazasında yaşayan Bayraktar Süleyman Ağa, Hacı Ahmet adlı bir eşkıyanın zulmüne uğrayıp parasının gasp edilmesi üzerine Bayraktar Süleyman Ağa Divan'a şikayette bulunmuştur. Divan'ın verdiği karar ise adaletin yerine getirilmesi adına Akşehir kadısına olayın çözülmesi için hüküm yollanması olmuştur (Cevger, 2016, s.78).

Vatandaşların aracısız bir şekilde devletin merkezine yaptıkları şikayetler vasıtasıyla Payitaht, taşrada devletin işleyişi ve halkın durumu ile ilgili bilgi sahibi olmuştur. Diğer yandan halk arasında güçsüz konumda bulunan kişilerin, güçlü

kimseler tarafından zulme uğraması halinde bu kişileri şikayet edebileceği bir varlığın bulunması Osmanlı İmparatorluğu'nun sosyal adalet ilkesini benimsediğini göstermektedir (Aydın, 2015, s.74).

Divan-ı Hümayun toplantıları ile ilgili değinilmesi önemli görülen bir uygulama bulunmaktadır. “Kasr-ı Adl” denilen bu sistemde Padişah, Divan toplantılarını Divan'ın toplandığı yerin üzerinde bulunan ve kafes adı verilen bir pencereden takip edebiliyordu. Padişah, Divan toplantılarını istediği zaman izleyebilmekteydi. Padişahın toplantıyı izlediğinden Divan üyelerinin haberi olmamakla beraber kendilerinin her zaman izlenebileceğini düşünerek hareket etmekteydiler. Böylece Divan üyeleri Padişah'ın kontrolünün her zaman üzerinde olduğu bilincini taşımaktaydılar (Ünal, 1997, s.37). Ayrıca Padişah'ın Divan üyelerini her zaman izleyebileceği gerçeği, Divan üyelerinin halkın şikayetleri ile ilgili doğru karar vermesine önem göstermesine ve adaletli bir şekilde hareket etmesini sağlamaktaydı.

4.2.1.3. Kadı/Kadı Mahkemeleri

Kadı, Arapça'da kazâ (kadâ) kökünden türemiş olup hukuki uyuşmazlıkları ve davaları şer'i hükümlere göre sonuçlandıran devlet görevlisi ve hâkimdir (Atar, 2001, s.66). Kadılık kurumu, hukuki ihtilafların çözümlenmesi, hukuk ve ceza yargılamalarının yapılması gibi işlerle iştigal etmekte olup adaletin sağlanması noktasında İslam Hukuku'nda önemli bir yere sahip olmuştur (Arslan, 2024, s.76). Kur'an-ı Kerim'de geçmiş peygamberlerden bahsedilirken onların peygamberlik görevinin yanında yargılama işleri ile de ilgilendikleri belirtilmektedir. Bunun yanında Kur'an-ı Kerim'de adalet kavramına büyük bir önem atfedilmiş ve insanların birbirlerinin haklarını gasp etmemeleri ve böyle bir durumda hakkın hak sahibine iade edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Dolayısıyla Hz. Muhammed de yargı işleri ile ilgilenmiş olup ilk kadı sıfatıyla birçok davayı çözümlenmiştir. Bunun yanında İslamiyet'in yayılmasına paralel olarak dava sayılarının artması sebebiyle bazı sahabeleri yargılama işleriyle görevlendirmiştir. Ayrıca Hicaz ve Güney Arabistan gibi yeni fethedilen bölgelere idari işlerin yönetilmesi için yargı yetkileriyle donatılmış şekilde valiler atamıştır (Atar, 2001, s.66).

Hız. Peygamber'in vefatından sonra Hız. Ebubekir ile başlayıp Hız. Ali ile son bulan "Dört Halife Dönemi" olarak adlandırılan dönemde de yargı ve yönetim gibi görevler bizzat kendileri tarafından gerçekleştirilmiş olup gerekli gördükleri takdirde bazı yerlere kadılar atamışlardır. Hız. Peygamber, Hız. Ebubekir dönemi ve Hız. Ömer'in halifeliğinin ilk zamanlarında yönetim ve yargı görevi tek bir kişiye verilmekte olup zamanla bu görevler birbirinden ayrılmış ve gerekli görülen yerlere kadılar görevlendirilmiştir (Berki, 1969, s.157). Emeviler'in ilk halifesi Muaviye, bünyesinde bulunan yargı yetkisini kendi atadığı kadıya devretmiş olup yargı işleriyle ilgilenmemiştir. Emeviler'de kadıların yargılama işlerinin yanı sıra idari, mali, eğitim, vakıf mallarını koruma, yetimleri gözetme gibi görevleri bulunmaktaydı (Atar, 2001, s.67).

Kadılık, Abbasiler döneminde kurumsallaşmış ve başkadılık kurumu oluşturularak Kadı Ebu Yusuf, Halife Harun Reşid tarafından başkadı olarak görevlendirilmiştir. Kadı Ebu Yusuf İslam tarihinin ilk başkadısıdır. Abbasiler ayrıca idaresi altındaki bölgelerde yaşayan insanların mezheplerine göre kadı tayini gerçekleştirmiştir (Şeker, 2017, s.169). Selçuklular, Abbasiler ile kurumsallaşan yargı sistemini kullanmışlar ve bir takım uygulamalarla bu sistemi geliştirmişlerdir (Akman, 2023, s.54). Dolayısıyla Osmanlı İmparatorluğu dönemine gelene kadar gerek İslam Devletleri gerekse de Türk İslam Devletleri kadılık müessesini kullanmışlar ve bu müesseseyi geliştirmeye çabalamışlardır.

Osmanlı İmparatorluğu'nun adalet sisteminin temelinde İslam Hukuku bulunmaktadır. İslam Hukuku ile beraber Selçuklu Devleti'nden tevarüs eden gelenekle birlikte Osmanlı yönetim sistemi şekillenmiştir. Hükümdar, kural olarak yargılama yetkisine sahip olmakla birlikte bu yetkisini kadılara devretmiştir. Kadılar ise kendilerine verilen bu yetkiyi bağımsız bir şekilde adaleti tesis etmek için kullanmışlardır (Anbarlı Bozatay ve Demir, 2014, s.86). Osmanlı'da yargı işlerinde kadı, ana unsur olmakla beraber yeni fethedilen yerlere bekletilmeksizin kadı tayini yapılmıştır (İbrahim, 2022, s.598). Kadı tayini, egemenliğin sembolü olarak görülmektedir. Dolayısıyla Osman Gazi'nin dönemin âlimlerinden Dursun Fakih'i Karacahisar'a kadı olarak atamasıyla Osmanlı Devleti'nin kurulduğu kabul edilmektedir (Ekinci, 2008, s.369).

Osmanlı İmparatorluğu'nun taşra teşkilatı olan kazalara atanan kadılar, bulundukları bölgelerin hukuki temsilcileri olmakla beraber aynı zamanda bu

bölgelerin idaresinden de sorumlu olan kişilerdir (Yılmaz, 2024, s.61). Kadılar görev yaptıkları yerlerin hem hâkimi hem mülki idare amiri hem de belediye başkanı olup aynı zamanda sorumlu olduğu bölgenin güvenlik amiridir. Osmanlı yönetim sisteminin merkeziyetçi yapısından kaynaklı olarak kadılara böyle bir misyon yüklenmiştir (Anbarlı Bozatay ve Demir, 2014, s.86).

Osmanlı İmparatorluğu'ndaki kadılık kurumu, diğer İslam devletlerinden farklı bir konumda bulunmaktadır. Osmanlı kadısı, idari ve adli yönden geniş yetkilere sahip devlet görevlisidir. İlmiye sınıfının mensubudur. Eğitimi, mesleğe başlaması, meslekte ilerlemesi gibi hususlar belirli kurallar ve hiyerarşi çerçevesinde gerçekleşmektedir. Adli ve idari görevlerinin yanı sıra beledi, mali ve askeri görevleri bulunmaktadır. Bu sebeple diğer devlet görevlilerine nazaran daha fazla sorumlulukları bulunmaktadır. Görev yaptığı bölgede merkezi yönetimin temsilcisi olmakla beraber devlet karşısında da halkın temsilcisi konumundadır. Kadı, şer'i hukuk kurallarının uygulayıcısıdır (Ortaylı, 2001, s.69-70). Özetle kadılık müessesesi Osmanlı yönetim geleneğinin temel bir unsuru olmakla beraber şikayet hakkının kullanıldığı kurumlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kadı, görev alanına giren bölgenin durumunu merkeze aktarmakla birlikte merkezden istenilenlerin yerele bildirmesi noktasında merkezi yönetim ile yerel halk arasında köprü konumunda bulunmaktadır (Uluçay ve Alp, 2020, s.352). Şikayet mekanizması bağlamında incelendiğinde de durum bu şekildedir. Kadı, bulunduğu bölgedeki halkın istek ve şikayetlerini merkeze bildirmekte, padişah adına yargı yetkisini kullanarak davaları incelemekte ve hukuki ihtilafları çözümlenmektedir (Doğan, 2019, s.36-39). Kadının şikayet mekanizmasının işleyişinde iki ana görevi bulunmaktadır: Bunlardan biri yetkisinde bulunduğu bölgelerden gelen şikayetleri dinlemektir. Diğer ise gelen şikayetleri merkeze iletmektir (Tuğluca, 2020, s.45-46). Kadıların bu görevlerden farklı olarak bir diğer görevi ise adaletnamelerin halka duyurulmasıdır (Kazancı, 2013, s.6).

Kadılar, görev alanında bulunan kazada her türlü davanın yargılaması işini gerçekleştirmekte ve bu davaların çözümünü sağlamaktadır. Bu davaların kaydedildiği şer'îye sicillerine büyük önem atfedilmiş olup bu sicile kaydedilmeyen hiçbir delil ve belge hukukilik kazanamamaktadır (Öztürk, 2022, s.12). Kadılar, ceza hukukunun kapsamına giren kısas, diyet vb. konular ile miras, borç, aile gibi konuları içeren anlaşmazlıkların çözüm sürecinde İslam Hukuku ve kanunnamelerden

yararlanmışlardır (Tuğluca, 2020, s.45). Osmanlı'daki kadı mahkemeleri kendinden önceki yargılama kuruluşlarından farklı olarak görev ve yetki alanı genişletilmiş olup hem şer'i hem de örfi davalarda tek merci olarak karşımıza çıkmaktadır. Osmanlı'dan önceki İslam devletlerinde yer alan mezalim mahkemeleri Osmanlı'da bulunmamakta olup bu mahkemelerin görevleri Divan-ı Hümayun ve kadı mahkemeleri arasında paylaştırılmıştır. Bu şekilde bir uygulamanın yapılmasının sebebi İslam devletlerinde bulunan mezalim, ihtisab ve şurta gibi yargı mercilerinin neden olacağı karışıklığı önlemektir. Böylece hem şer'i hem de örfi hukuk uygulamaları tek bir yerde birleştirilmiştir (Aydın, 2003, s.342).

Kadı mahkemelerine başvuruda bulunan kişinin kimliği önemsiz olup, herhangi bir birey, haksızlığının giderilmesine yönelik kadıya başvurabilmekteydi. Gayrimüslim biri Müslüman birine karşı dava açabilmekle birlikte kişinin dini, davanın sonucunu etkilemezdi. Kadılar bağımsız olarak görevlerini icra etmekte olup kadının hükmü olmadan kimse cezalandırılamazdı (Afyoncu, 2018). Kadı, kendisine başvuru uyuşmazlık ile ilgili öncelikle davacıyı sonra davalıyı dinlerdi. Ardından davalıya davacının iddialarını sormakta, davalı davacının iddiasını kabul ederse karar aşamasına geçilmekteydi. Davalı, davacının iddiasını kabul etmediği takdirde davacıdan iddiasını ispatlaması istenmekteydi. Bunun üzerine davacı iddiasını ispatlayamazsa kadıdan davalının yemin etmesini talep etmekte ve kadı davalıya yemin etmesini emretmekteydi. Davalı yemin ederse dava düşerdi. Eğer yeminden kaçınırsa, davacının lehine hükmedilirdi (Ortaylı, 1994, s.56). Mahkeme kararları sicil defterine yazılmakla birlikte davanın taraflarına dava ile ilgili bir belge verilirdi (Aydın, 2003, s.344). Kadıların tuttukları defterlerin muhafazasını sağlayarak kendisinden sonraki görevli kadıya bu defterleri devir ve teslim etmesi gerekmekteydi (Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 2017, s.4).

Kadı mahkemelerinin şikayet mekanizmasındaki işlevlerinden bir diğeri ise şikayetlerin merkeze ulaştırılmasında aracı konumda olmasıdır (Tuğluca, 2020, s.46). Kadılar halkı dinlemekte ve şikayetlerini değerlendirmektedir. Ancak bazı durumlarda örneğin idari ve askeri kimselerle ilgili şikayetlerde ya da eşkıyalık olayları ile ilgili şikayetlerde, bu sorunların çözümü için Divan'a iletim yolunu kullanmıştır (Kazancı, 2013, s.18 ve Tuğluca, 2020, s.46). Kadının görev bölgesinde yaşayan insanların şikayetçi oldukları konularda arz sunma hakkı bulunmakla beraber bireysel olarak ya da toplu bir şekilde kadıya giderek arz-ı halde

bulunabilmektedir. “Arz-ı hal” bireylerin yaptıkları başvuruları tanımlamaktadır. Bunun yanında kadı da bazı durumlarda bizzat kendisi şikayet konusu ile ilgili merkeze mektupla bildirim yapabilmekteydi. Kadı mektubu ile merkeze bildirilen şikayetler, kadının desteğini de içermektedir. Padişah, haksızlıkları bertaraf etmek için emir ve hükümlerini kadıya göndermekte ve o yerin koşullarını da göz önünde bulundurarak konu ile ilgili soruşturma yapılmasını ve şeriatın yerine getirilmesini istemektedir (İnalcık, 1988b, s.35-41). Bazı durumlarda kadıya yapılan şikayetlerin çözümü başvuru sahiplerince beğenilmediğinde söz konusu mesele yine başvuru sahiplerince Divan-ı Hümayun’a götürülebilmekteydi. Bu hak herhangi bir şarta bağlanmamış, herkese tanınmıştır. Divanda verilen kararlar hükmün uygulanması şeklinde olabildiği gibi söz konusu davanın yerelde görülmesi şeklinde de gerçekleşebilmekteydi (Günay, 2013b, s.14-23).

Osmanlı İmparatorluğu’nun ilerleyen zamanlarda güç kaybetmeye başlamasının akabinde yargı sistemi de bu durumdan etkilenmiş ve işinin ehli olmayan insanlar kadılık müessesine atanmaya başlamıştır. Bütün bunların sonucunda kadılık makamının çöküşü kaçınılmaz olmuştur (Anbarlı Bozatay ve Demir, 2014, s.87). Tanzimat dönemi reformlarıyla beraber idari ve hukuki yapı değişikliğe uğramış ve kadılık kurumu da bu değişikliklerden etkilenmiştir. Kadıların idari görevleri valilikler ve belediyelere devredilmiştir. Bu değişimlerin sonucunda yalnızca yargısal görevi bulunan kadıların denetimi için Meclis-i Ahkâm-ı Adliye ve Şura-yı Devlet adlı kurumlar oluşturulmuştur. Meclis-i Ahkâm-ı Adliye Yargıtay’ın Şura-yı Devlet ise Danıştay’ın kökeni olarak kabul edilmektedir (Demirel ve Okyay, 2023, s.916-917). Cumhuriyetin ilanından sonra 1924 yılında “Mehakimin Teşkilatına ait Ahkamı Muaddil Kanunu” ile kadılık kurumu lağvedilmiş ve bu kurumun yetkileri Nizamiye mahkemelerine devredilmiştir (Akgündüz ve Öztürk, 1999, s.412; Ekinci, 2005, s.420).

4.2.1.4. Diğer Şikayet Kurumları

Osmanlı İmparatorluğu’ndaki diğer şikayet kurumları veziriazam ve diğer divanlar, eyalet ve sancak divanları, kazasker ve Osmanlı modernleşmesi dönemindeki kurumlardır. Bu bölümde bu merciler incelenecektir.

4.2.1.4.1. Veziriazam ve Diğer Divanlar

Veziriazam, Osmanlı İmparatorluğu'nda padişahın vekili olarak devlet idaresinde en önde sorumlu olan devlet adamıdır (İpşirli, 2008, s.414). Veziriazam, padişahın mutlak vekilidir ve padişahın fermanı ile göreve gelir. Ayrıca veziriazamda diğer vezirlerden farklı olarak padişahın mührü bulunmaktadır (Akgündüz ve Öztürk, 1999, s.399). Hem yargısal hem de yönetsel görevleri olan veziriazamın, Divan-ı Hümayun üyesi olup şikayet başvurularını inceleme işlevi vardır. Daha çok şikayet üzerine inceleme yapan veziriazam, idari konularda re'sen harekete geçebilmektedir. Veziriazamın vermiş olduğu idari ve yargısal kararlar, bağlayıcı fonksiyona sahiptir (Aykanat, 2019, s.98-106).

Veziriazam; İkinci Divanı, Cuma Divanı ve Çarşamba Divanı adı verilen divanlara başkanlık etmiştir. Bu divanlar, Divan-ı Hümayun'un iş yükünü azaltmak için kurulmakla beraber, bazı resmi işleri gerçekleştirmesinin yanında şikayet başvurularını kabul eden kurumlar olarak da karşımıza çıkmaktadır (Tuğluca, 2020, s.39). Bu divanlardan İkinci Divanı, ilk defa ne zaman ve nasıl ortaya çıktığı bilinmemekle beraber Divan-ı Hümayun toplantısında sonuçlanmayan konular veya padişah onayı gerektirmeyen konuların daha sonra ikinci namazı sonrasında veziriazam başkanlığında ele alınmasından kaynaklı olarak İkinci Divanı adını almıştır. İkinci Divanı Salı ve Perşembe günleri hariç toplanmaktaydı (İpşirli, 2000a, s.26 ve Yayman, 2024, s.1094). İkinci Divanı'nı yalnızca veziriazamlar toplayabiliyordu. Bu divanda veziriazam davalarla ilgilenmekte olup eğer dava veziriazamın halledebileceği bir dava ise hemen kararı uygulamaya geçerdi; eğer ki halledemeyeceği bir konu ise Divan-ı Hümayun'a havale ederdi. Bu divanda ilk olarak başvuru sahibinin dilekçesi okunmakta ardından her iki tarafın iddiaları dinlenmekteydi. Davayı dinlemekle görevli olan memurlar şer'i ve hukuki olarak ne yapılması gerektiğine karar verirdi. Eğer veziriazam bu kararı kabul ederse arz-ı halin altına yazılır ve sadrazamın buyrulduzu ile onaylanırdı (Uzunçarşılı, 1988a, s.137-138).

Cuma Divanı, Cuma günleri sabah namazından sonra veziriazamın konağında Divan-ı Hümayun üyelerinden yalnızca kazaskerlerin katılımıyla gerçekleşen ve şer'i

davalarla ilgilenen bir divandır (Uzunçarşılı, 1988a s. 138 ve Mumcu, 1994, s.431). Bu divanda Anadolu ve Rumeli Kazaskeri, büyük tezkireci, çavuşbaşı, çavuşlar kâtibi ve diğer divan çavuşları da bulunmaktaydı. Tezkireciler tarafından başvuru sahiplerinin arz-ı halleri okunmakta ve şer’i, örfi ve hukuki kurallara göre davalara bakılmaktaydı. Bazı durumlarda veziriazam, önemli hukuki davaları Rumeli kazaskerine devretmekte, iş yoğunluğunun artması durumunda Anadolu kazaskerine havale etmekteydi (Uzunçarşılı, 1988a, s.139). Bu divanda yalnızca davaların görülmesi işi ile iştigal edildiği için bu divan “Huzur Murafaası” olarak da adlandırılmıştır (Özgişi, 2014, s.62). Çarşamba Divanı ise yine veziriazamın başkanlığında İstanbul ve Bilad-ı Selase (Üsküdar, Galata, Eyüp) kadılarının katılımıyla toplanırdı (Aydın, 2003, s.342). Çarşamba günleri toplanan bu divanda veziriazam davaları dinlerdi. İş fazla olduğu takdirde kadılara da dava dinletilmekteydi. Divandan sonra veziriazam, yeniçeri ağası, ihtisap ağası ve kadı ile birlikte temel gıda malzemelerinin fiyatlarını denetlemekteydi (Uzunçarşılı, 1988a, s.140 ve Fendoğlu, 2010, s.5).

Cuma Divanı ve Çarşamba Divanı, istinaf ve temyiz mahkemesi hüviyetine sahip olup bu divanlarda yerel mahkemelerden çıkan kararlar tekrardan incelenmekteydi. Ayrıca Divan-ı Hümayun’da görülmeyen bir takım şikayet ve davalar bu divanlarda görülmekteydi (Aydın, 2015, s.462-464). Divan-ı Hümayun’un bir alt divanı olarak İkinci Divanı’nın da kendisine gelen davaların bir kısmını temyiz ettiği düşünülmektedir. Bu divanların şikayet mekanizması bağlamında iki adet işlevi bulunmaktadır. Bunlar mahkeme kararlarının kontrolü ve şikayetçilerin direkt olarak bu divanlara başvuru yapabilmeleridir. Dolayısıyla bu divanlar Divan-ı Hümayun’un şikayet mekanizmasındaki işlevinden meydana gelen iş yükünü hafifletmektedir (Tuğluca, 2020, s.41).

4.2.1.4.2. Eyalet ve Sancak Divanları

Osmanlı halkının şikayetlerini iletme noktasında yalnızca merkeze gitmesine gerek yoktu. Taşrada da şikayetlerini iletebileceği kurumlar mevcuttu. Bunlar; eyalet, sancak ve şehzade divanlarıdır (Tuğluca, 2020, s.41). Bu divanlar padişah adına şikayetleri dinlemekte ve bu şikayetlerin çözümünü gerçekleştirmeydi. Payitahttan

uzak yaşayan kişiler bu şekilde şikayet hakkını kullanabilmişlerdir (Tuğluca, 2012, s.112).

Osmanlı Devleti'nin taşra örgütünün en büyük birimi eyalet olmakla beraber bunu sancak, kaza ve nahiyeler takip eder. Beylerbeyi eyaletin başındaki yöneticidir (Akyılmaz, 1999, s.129-130). Eyaletin yönetiminde en yetkili organ olan eyalet divanı, beylerbeyinin başkanlığında beylerbeyinin konağında toplanırdı. Eyalet divanı, eyalet yönetiminin ana unsurunu oluşturmakla beraber Divan-ı Hümayun'a benzer bir yapısı bulunmaktadır. Divanın üyelerini beylerbeyi dışında hazine defterdarı, tımar defterdarı, eyalet kadısı, divan efendisi, tezkireci, çavuşlar, muhızlılar, ruiznameci ve kâtipler oluşturmaktadır. Türkçe bilmeyen halkın bulunduğu yerlerde halkın şikayetlerinin Türkçe 'ye çevrilmesi ve divan kararlarının halka duyurulması için o bölge dillerine hâkim tercümanlar da mevcuttu (İpşirli, 1994b, s.226).

Eyalet divanı toplantılarında ilk olarak merkezden gelen yazılar okunur, yazıların okunmasının akabinde bununla ilgili yapılması gereken işler yapılır. Eyaletle ilgili işlerin görülmesinin ardından halkın şikayetleri dinlenerek bu şikayetler çözümlenmeye çalışılırdı. Verilen kararlar beylerbeyine sunulur ve beylerbeyi onay verince kesinleşirdi. Başvuru sahiplerinin çıkan karardan hoşnut kalmaması durumunda bu kişiler Divan-ı Hümayun'a başvurabilirdi. Divanda çıkan kararların tutulduğu defterler iki nüsha olarak hazırlanmakta olup bir nüshası eyalette kalmakta bir nüshası da Divan-ı Hümayun'a ulaştırılmaktaydı (Boztepe, 2013, s.5).

Eyalet divanında şikayet başvurularının çözümünde Divan-ı Hümayun'un izlediği usule göre hareket edilmekteydi. Bu usullerden biri şikayet sahibinin şikayetini, bulunduğu kazanın kadısına havale etmek, konunun önemli olması halinde mübaşir görevlendirmesi yaparak mübaşirin konuyu çözmesini sağlamaktır. Diğer bir usul ise şikayetin önem derecesine göre şikayetin taraflarını divana çağırarak duruşma yapılmasının sağlanmasıdır. Dolayısıyla eyalet divanı tıpkı bir mahkeme gibi çalışmaktadır. Şikayet başvurusunun çözümünü gerçekleştiren merkez kadısı iken, kadının verdiği kararı uygulayan kişi validir (Taş, 2007a, s.1001).

Eyaletlerin alt birimi olarak görülen sancaklar Osmanlı taşra yönetiminin en temel idari ve askeri birimi olup bu birimlerin yöneticisi sancak beyidir (Şahin, 2009, 98-99). Tıpkı eyaletlerde olduğu gibi sancaklarda da divan bulunmaktadır. Sancak

divanları eyalet divanları ile benzer fonksiyona sahip olmakla beraber eyalet divanının küçük bir modelidir (Tuğluca, 2020, s.44).

15. ve 16. yüzyıllarda bazı sancaklar şehzade sancağı niteliğindeydi. Hükümdarın erkek çocuklarının devlet yönetiminde tecrübe kazanmasını sağlamak için Saruhan (Manisa), Menteşe, Germiyan (Kütahya), Konya, Amasya, Kastamonu, Trabzon ve Kefe gibi sancaklara şehzadeler sancak beyi olarak görevlendirilmekteydi (Şahin, 2009, s.98). Şehzade sancaklarında şehzadenin yanına merkezden görevliler gönderiliyordu. Diğer bir deyişle saray yönetiminde yer alan devlet görevlilerin bir benzeri şehzade sancaklarında şehzadelerle birlikte yer almaktaydı. Dolayısıyla kurulan şehzade divanı bir çeşit Divan-ı Hümayun fonksiyonuna sahiptir (Emecen, Mete ve Bilgin, 2017, s.23). Şehzade divanları tıpkı Divan-ı Hümayun gibi yetki alanına giren yerlerde yaşayan kişilerin şikayetlerini dinlemekte ve davalarını görmektedir. Bu davalar genellikle doğrudan doğruya şehzadeyi ilgilendiren hususlardan oluşmaktaydı (Emecen, Mete ve Bilgin, 2017, s.31).

Eyalet ve sancak divanları İslam hukukundaki mezalim mahkemelerinin fonksiyonuna sahip olup, Divan-ı Hümayun'un taşradaki örneklerini teşkil etmektedir. Bu divanlar insanların şikayetlerini dinlemekte ve ortada bir haksızlık var ise bunu düzeltmektedir. Bölge halkının, kadıların hukuka aykırı olarak verdiği kararları bu divanlara şikayet etme hakkı mevcuttur (Ekinci, 2001, s.985-986). Eyalet, sancak ve şehzade divanları hem bölge halkının hem de Divan-ı Hümayun'un işlerini kolaylaştıran mercilerdir. Başvuru sahiplerinin Divan-ı Hümayun'a gitme zorunluğu bulunmamakta olup bu divanlara başvuru yapabiliyordu. Böylece her sorun Divan-ı Hümayun'a taşınmamış olup yerelde çözülme imkânına sahip oluyordu. Bunun yanında Divan-ı Hümayun'un da iş yükü hafifliyordu. Ancak bu divanlar son başvuru yeri olmamakla birlikte, bu divanlardan çıkan kararlardan hoşnut olmayanların her zaman Divan-ı Hümayun'a başvuru hakkı bulunmaktaydı (Tuğluca, 2020, s.44-45).

4.2.1.4.3. Kazasker

Kazaskerlik makamı I. Murat devrinde İslam devletlerinde bulunan kadiyü'l-kudatlık kurumuna benzer bir yapı olarak kurulmuştur. Kazasker, yargı, eğitim ve

fetva işleriyle iştigal eden ilmiye sınıfının başı olup kadıların tayinini teklif etmekte ve kadıların her türlü iş ve haklarıyla ilgilenmektedir. Daha sonraları bu makam Rumeli ve Anadolu Kazaskerliği olarak ikiye ayrılmıştır (Ekinci, 2001, s.962).

Kazaskerlik kurumunun görevleri arasında eğitim ve yargı sisteminin yönetimi, ordu ve yönetici sınıfın barış ve savaş zamanında hukuki anlaşmazlıklarının çözümü ve bu kişilerin davalarının görülmesi bulunmaktadır. Kazasker, Divan-ı Hümayun'un asli üyesi olup buradaki görevleri şer'i hukuk alanında görüş bildirmek, kendi alanında dava dinlemek gibi işlerdir. Kazaskerler öğleden sonra kendi divanlarında idari ve hukuki konuları inceler ve bunların çözümünüyle ilgili çalışırlardı (İpşirli, 1999, s.268-269). Salı ve Çarşamba günleri hariç toplanan kazasker divanlarında kamu görevlileri ile ilgili davalara bakılmaktaydı (Aydın, 1999, s.403). Bunun haricinde bütün Osmanlı halkının özellikle gayrimüslimlerin davalarını da bakabiliyordu. Ayrıca Divan-ı Hümayun'dan İkinci ve Cuma divanlarına havale edilen davalardan sonuçlanmayan davalar da Kazaskerlik divanında görülmekteydi (Ekinci,2001, s.1000).

Yukarıda detaylı olarak açıklanan şikayet mercilerinin yanında gayrimüslimlerin kendi hukuki durumları ile ilgili ihtilafları çözümleyen (ceza hukuku, borçlar hukuku, ticaret hukuku hariç) kilise ve sinagogların bünyesinde kurulan cemaat mahkemeleri, Osmanlı İmparatorluğu'nda geçici statü ile bulunan yabancıların kendi aralarında çıkan anlaşmazlıklara kapitülasyonlar gereği bakan konsolosluk mahkemeleri, mahkemeye başvurulmadan güncel hukuki kurallar ve yerel adetlere göre hukuki ihtilafların çözüldüğü tarikat, esnaf teşkilatları, yeniçeri ortası, Hz. Peygamber soyundan gelenlerin (seyyid) işlerinin yürütüldüğü nakibüleşraflık gibi kurumlar da Osmanlı'da şikayet mekanizmasını oluşturan diğer mercilerdir. Bu sayılan kurumlar yargılama açısından sınırlı görev ve yetki alanına sahip olmakla beraber asıl yetkili yargı kurumu klasik Osmanlı mahkemesidir (Aydın, 2003, s.342).

4.2.1.4.4. Osmanlı Modernleşmesi Dönemi Şikayet Kurumları

Osmanlı İmparatorluğu'nda 19. yüzyıldan önce devletin çeşitli kurumlarında problemler baş göstermeye başlamıştı. 19.yüzyıldan itibaren de bu problemlerin ortadan kaldırılması için bir takım modernleşme hareketlerine girişilmiştir (Beşirli,

1999, s.156). Tanzimat Fermanı ile başlayan bu süreçle beraber tüm kurumlarda dönüşüm yaşandığı gibi yargı alanında da dönüşümler olmuştur. Bu dönemde klasik dönemdeki gibi tek hâkimli mahkemeler yerine toplu hâkimli mahkemeler teşkil edilmeye başlamıştır. Örneğin 1840 yılında İstanbul'da Ticaret Nezaretine bağlı olarak ticaret meclisi kurulmuştur. Daha sonra 1847 ve 1848 yıllarında yayımlanan iki nizamnameyle ticaret meclisi ticaret mahkemesine dönüşmüştür. Daha sonra yapılan düzenlemelerle bütün imparatorluk genelinde bir başkan, iki daimi ve iki geçici üyeden oluşan karma ticaret mahkemeleri meydana getirilmiş, bir süre sonra bu mahkemeler nizamiye mahkemeleri bünyesine dâhil edilmiştir (Aydın, 2003, s.344).

1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi ile tüm ülke genelinde hukuk ve ceza mahkemeleri kurulmuştur. Bir başkan ve altı ila yedi üyeden meydana gelen Meclis-i Deavi, Meclis-i Temyiz ve Divan-ı Temyiz gibi merciler hem ilk derece mahkemesi hem de istinaf mahkemesi olarak sancak ve vilayetlerde kurulmuş olup hukuk ve ceza yargılaması yapmıştır. 1879 yılında çıkarılan Mehakim-i Nizamiyyenin Teşkilat Kanunu ile ilk defa savcılık kurumu Osmanlı ceza yargılama hukukuna girmiştir. Tanzimat döneminde Divan-ı Hümayun'un işlevselliğinin azalması üzerine üst mahkeme konumunda birçok kurum oluşturulmuştur. Bunlar Meclis-i Vala-yı Ahkam-i Adliyye, Divan-ı Ahkâm-ı Adliye, Şura-yı Devlet, Meclis-i Tehkikat-ı Şer'iyye'dir (Aydın, 2003, s.344). Divan-ı Ahkâm-ı Adliye, Yargıtay'ın temelini oluşturmaktadır (http-4). Şura-yı Devlet ise günümüz Danıştay kurumunun karşılığıdır (http-5).

Modernleşme hareketleri ile yargılama alanında kurulan yeni kurumlar ile beraber Osmanlı yargısında yargı birliği sağlanamamıştır. Bu durum ise karmaşıklığa sebep olmuş ve hukuk alanında çoklu bir yapı baş göstermiştir. Ancak bu kurumlar modern yargı sistemi açısından bir milat olmuş ve Türkiye Cumhuriyet'inin kurulmasının ardından yaşanan dönüşümde olumlu etkisi olmuştur (Durhan, 2008, 108-111).

4.2.2. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayetlerin Yapılma Biçimi

Osmanlı İmparatorluğu hâkimiyetinde yaşayan insanların birbirleriyle olan ilişkilerinde ya da bu kişilerin devlet ile ilişkilerinde meydana gelen problemlerin

özümü ve haksızlığa uğrayan tarafın haksızlığının giderilmesi amacıyla şikayet kanalları herkese açık tutulmuştur. Cinsiyet, yaş, kişilerin konumu, din gibi etmenler şikayet yollarını kullanma hususunda önemslenmemiştir. Dolayısıyla herkesin Divan-ı Hümayun’a belli usul ve yöntemlerle dilek ve şikayetlerini iletme hakkı bulunmaktadır (Tunç, 2022, s.6). Divan-ı Hümayun’a şikayetlerin iletilme yollarından en yaygını, şikayetçinin doğrudan doğruya yaptığı başvuru olup bu başvurular şahsen, arzuhal veya mahzarla yapılabiliyordu (Tuğluca, 2020, s.48). Bunun yanında başvuru sahibi vekil göndererek de şikayette bulunabildiği gibi bulundukları kazanın kadısına giderek durumunu anlatıp bunun sonucunda kadının Divan’a mektup yazması şeklinde de şikayetin iletimi gerçekleşebiliyordu (Tunç, 2022, s.6). Sürekli kullanılan şikayet iletim yollarından olmamasına rağmen taşradan casuslar ya da devlet görevlileri tarafından gelen duyumlar, tarikatlar aracılığıyla ya da şairlerin ve yazarların yazdığı edebi metinler ile de şikayetler iletilebiliyordu (Tuğluca, 2020, s.48).

Divan-ı Hümayun’a bizzat kişinin kendisinin başvurması yöntemi, Tuğluca’nın incelediği 13, 16, 21, 29 numaralı defterlerden elde edilen verilere göre en fazla kullanılan yöntemdir. Bunu arz-ı hal, kadı mektubu ve diğer yöntemler takip etmektedir (Tuğluca, 2020, s.49). Kişinin bizzat kendisinin şikayet etmesi yönteminde kişi rahatsızlık duyduğu konuyu merkeze doğrudan doğruya kendisi iletmektedir. Aydın’ın (2015,s.74) 19 Numaralı Erzurum Ahkâm Defteri’nden aktardığına göre kayıtlarda“... sūdde-i saādetime takdim etdikleri ...” ifadesinin kullanılması halkın şikayetlerini iletmek için bizzat Divan-ı Hümayun’a gittiğini göstermektedir. Kişilerin şikayetlerini Divan-ı Hümayun’a bizzat iletme yolunu seçmeleri, Divan-ı Hümayun’un bu konudaki iş yükünü arttırmış olup davaların sonuçlanma süreci uzamış, dolayısıyla bu kişiler türlü sıkıntılarla karşılaşmışlardır (Emecen, 2005, s.131). Ancak tüm sıkıntılara rağmen halk bu yöntemi yaygın bir şekilde kullanmıştır (Tuğluca, 2020, s.50).

Koçyiğit’e (2024, s.2203) göre şikayetlerin merkeze giderek yapılmasının sebebi kişilerin sorunlarının daha hızlı ve etkili çözümleneceğine duyduğu inançtan ileri gelmektedir.

Şikayetin iletim yollarından bir diğeri ve en çok kullanılan ikinci yöntem arzuhal ile şikayette bulunmaktır. Arzuhal, bir istek veya şikayetin dilekçe şeklinde üst merciye sunulmasıdır (http-6). Kaynaklarda rikā’, ruk’a, mahzar, kâğıt olarak

geçen arzuhal, Osmanlı Devleti'nde başlangıçtan beri kullanılan bir yöntemdir. Mühimme ve şikayet defterlerindeki birçok arzuhal örneği, bu durumu doğrular niteliktedir. Arzuhallerin içeriğini bir haksızlığın duyurulması, bir görev veya ücret talep edilmesi, bir yanlışlığın düzeltilmesi oluşturmaktadır. Arzuhaller padişah ve yereldeki yetkili kurumlara sunulmakla beraber genel olarak Divan-ı Hümayun'a sunulmaktaydı. Arzuhal sunma hakkı tüm Osmanlı ahalisine tanınmıştır (İpşirli, 1991a, s.447-448). Arzuhallerin belirli bir düzende ve bazı kalıplaşmış ifadelerle yazılması gerekmektedir. Herkesin bunu başaramaması sebebiyle bu işle iştigal eden arzuhalcilik adı verilen bir meslek türemiştir (İpşirli, 1991a, s.448). Arzuhalcilikle uğraşan kişilerin kanunlara ve kurallara hâkim olması, akıcı ve güçlü bir dil yapısına sahip olması ve güvenilir kimseler olması gerekmektedir (Topallı, 2010, s.62). Arzuhal ile başvuruda bulunacak kimseler ya arzuhalini kendisi teslim edip sonucunu beklemiştir ya da bizzat kendisi arzuhalini ile beraber Divan-ı Hümayun'a gitmiştir (Tuğluca, 2020, s.50).

Bir şikayetin toplu olarak yapılması ve şikayette bulunanlar tarafından onaylanmış dilekçelere “mahzar” denilmektedir. Mahzarlar, bir grup insan tarafından toplu bir şekilde imzalanmakta ve bu kişilerin mühürlerini ve adlarını bu dilekçelere belirtmek suretiyle meydana gelmektedir (İnalçık, 1988b, s.41). Mahzarlar toplu hak aramanın en genel ve en etkili yolu olmakla birlikte merkez tarafından da oldukça dikkate alınmaktadır. Yerel idarecilerin olumlu görüşüyle birlikte gönderilen mahzarların nihayete ermesi daha kesin görülmektedir (Köse, 2014, s.417). Toplu şikayete sebebiyet veren konular arasında yerel yöneticilerin kanuna aykırı davranışları, alınması gereken vergiden daha fazlasının talep edilmesi, yerel yöneticilerin halka zulmetmesi, iki yerleşim yeri arasındaki arazi sınırının ihlali, su kullanımı ile ilgili sorunlar, yaylak, otlak, mera ve ormanların kullanımı ile ilgili anlaşmazlıklar, eşkıya saldırıları bulunmaktadır (Çelik, 2024a, s.70-71). Halk kimi zaman bir kişi aracılığıyla şikayetlerini Divan'a ulaştırmaktaydı. Bu kişi yanında arzuhalde başvuru yapıyorsa “adem ve arzuhal gönderme” arzuahalsiz bir şekilde başvuruyorsa “adem gönderme” olarak adlandırılmıştır (Tuğluca, 2020, s.53).

Divan-ı Hümayun'a şikayetlerin yapılma biçimlerinden biri, kadı aracılığı ile şikayet etmektir. Kişiler kendilerini ilgilendiren konularda ya da yaşadığı bölgede baş gösteren problemler hususunda kadının huzuruna çıkarak merkeze arzuhal yazılmasını talep edebilmekteydi. Bunun üzerine de kadılar merkeze kişilerin

şikayetlerini mektup yazarak iletmiştir (Çelik, 2024a, s.71). Bu şekilde iletilen mektuplar kadıların desteğini içermektedir (İnalçık, 1988b, s.36). Halkın kadıların aracılığını tercih etmelerinin sebebi olarak zaman ve maliyetten tasarruf etmek ve kadı aracılığı ile iletilen sorunlarının çözümünde kadının desteği ile merkezin kendi şikayetlerini önemseyeceği ve sorunun daha çabuk çözüleceğine dair inançları gösterilebilir. Kadılar devletin yereldeki temsilcisi olmakla beraber yalnızca halkın şikayetlerini merkeze iletmiyordu. Aynı zamanda kadıların sonuçlandıramadığı davalar da kadı tarafından Divan-ı Hümayun'a bildiriliyordu. Eğer ki o bölgede askeri sınıf, halka haksızlık ediyorsa bu tür durumlar da yine kadı tarafından merkeze bildirilmekteydi. Bunun yanında eşkıya saldırılarını da bildirme yükümlülükleri vardır (Yörük, 2019, s.87-88).

Şikayetin iletilme noktasında bizzat başvuru, arzuhalde başvuru ve kadı aracılığı ile başvuru halk arasında en çok kullanılan yöntemlerdir. Bu iletim yollarının dışında devletin duyum aracılığıyla şikayetleri tespit etmesi, tarikatlar aracılığıyla yapılan şikayet ve şair ve yazarların yazmış olduğu eserlerle de şikayetler iletebiliyordu (Tuğluca, 2020, s.48). Bunlardan devletin duyum aracılığı ile şikayetleri tespit etmesinde belli başlı bazı istihbarat kanalları kullanılmıştır. Osmanlı yönetim sisteminde adalet olgusuna büyük önem verilmiştir. Devlet, halkın huzur ve güvenliğini önemsemiştir. Bu sebeple bu durumun bozulmasına neden olan isyan ve eşkıyalık faaliyetleri gibi hususlar engellenmeye çalışılmış ve bu durumları sonlandırmak için devlet, istihbarat sisteminden yararlanmıştır (Daş Darıcı, 2018, s.101-102). Bu sistemin işleyişi, konu ile ilgili özel görevlendirilmiş casuslar ve yerelde devletin işlerini gerçekleştiren resmi görevliler eliyle gerçekleşmekteydi. Böylece bir bölgede bireysel veya toplu şikayete yol açabilecek durumlardan merkezin haberi oluyordu. Ayrıca haksızlıkların yoğun olduğu bir bölgede halkın şikayet hakkını kullanması bazen zorlaşabiliyor hatta imkânsız hale gelebiliyordu. Bu noktada devlet devreye girmekte ve adaleti resmi görevliler vasıtasıyla edindiği bilgiler ile tesis etmeye çalışmıştır (Tuğluca, 2020, s.53).

Osmanlı İmparatorluğu'nda devlet tarafından görevlendirilen kişiler aracılığı ile halkın şikayetlerinden haberdar olunabildiği gibi zaman zaman padişah da bizzat tebdil-i kıyafet ile halkın arasına karışarak gözlem yapmıştır. Padişahın bu uygulaması İstanbul'da gerçekleşmekteydi (Kazancı, 2013, s.18). Tebdil-i kıyafet uygulaması padişahlar tarafından genellikle ekonomik zorlukların yaşandığı, halkın

şikayet ve huzursuzluklarının arttığı dönemlerde daha fazla gerçekleştirilmiştir. Bu sayede İstanbul halkının yaşamı hakkında fikir sağlanmakta, padişah tarafından verilen emir ve kuralların da uygulanıp uygulanmadığı yerinde görülmekteydi. Ayrıca bu gözlemlerden elde edilen bilgilerle idari ve siyasi tedbirler de alınmaktaydı (İpşirli, 2015, s.60-61).

Şikayetin iletim araçları olarak tarikatlar ve Ahilik teşkilatı Osmanlı İmparatorluğu'nda önemli yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır. Tarikatlar Osmanlı coğrafyasına tekke ve zaviyelerle yayılmış olup Osmanlı İmparatorluğu'nun kuruluşunda önemli derecede katkıları olmuştur. Bu kuruluşların dini işlevlerinin yanında sosyal, siyasal, kültürel ve ekonomik olarak da işlevleri mevcuttur. Aynı zamanda fethedilen toprakların imar ve iskânında etkileri bulunmaktadır (Bakırcı ve Türkan, 2013, s.145-146). Tekke ve zaviyeler güvenlik ve asayişin sağlanması, yolculuk yapan kişilerin çeşitli sebeplerle yolda kalmasının sonucunda bu kişilere barınma imkânı vermesi gibi görevleri bulunmaktadır (Karaca ve Karaboğa, 2019, s.1601). Tekke ve zaviyeler şikayet mekanizması açısından ele alındığında, bu kurumların halkın şikayetini merkeze iletme noktasında etkileri bulunmaktaydı (Tuğluca, 2020, s.55). Örneğin Faroqi'nin mühimme defterlerinden yaptığı incelemelerden aktardığına göre (1997, s.77) taşra eşrafından biri halka herhangi bir rahatsızlık verdiği takdirde bu durum, o bölgedeki dervişlerden birinin vasıtasıyla İstanbul'daki merkezi dergâha bildirilmekteydi. Eğer ki tarikat şeyhi nüfuzlu ve sarayda etkin ise bu durum Divan-ı Hümayun'a şikayetle bildiriliyor ve genellikle etkili bir sonuç alınıyordu.

Ahilik teşkilatı ise 13. yüzyıldan itibaren Anadolu'da teşekkül eden bir meslek kuruluşu olup esnaf ve sanatkârların iş hayatını düzenlemektedir. Ahilik teşkilatı, esnaf ve sanatkârların işlerinin ehli olmaları, bu kişilerin doğru ve dürüst olmaları, yalan söylememeleri, alçak gönüllü ve yardımsever olmaları prensibine dayanmaktadır (Ustakara, 2019, 1169). Ahilik teşkilatı Osmanlı İmparatorluğu'nun kuruluşunda etkin olan kurumlardan biri olup ahlak, etik ve adalet ilkeleriyle hareket ettiğinden dolayı günümüzde ombudsmanlık olarak adlandırılan kurumlarla benzerlik göstermektedir (Doğan, 2015, s.28). Ahi teşkilatı üyelerinin meslek ahlakına uygun olarak davranıp davranmadıkları ahi yöneticileri tarafından sıkı bir şekilde denetlenmekle birlikte bu denetimlerin etkili olması için tüm şikayet yolları herkese

açık tutulmuştur. Dolayısıyla kurallara uygun davranmayan teşkilat üyeleri hakkında herkes dava açılabilirdi (Bayram, 2012, s.92).

Ahilik teşkilatının kendi iç işleyişindeki şikayet mekanizmasının yanında devlet ile halk arasında da köprü görevi gören bir işlevi de bulunmaktadır. Ahilik teşkilatı halkın sorunlarını dinlemiş ve bunlara öncelikle kendi imkânları ile çözüm bulmaya çalışmıştır. Kendisinin çözüm bulamadığı konuları da devletin yöneticilerine bildirmiş ve böylelikle halk ve devlet arasında iletişim kanalı vazifesi görmüştür (Doğan, 2015, s.33). Halkın şikayetlerini yetkili mercilere aracısız olarak iletmiş ve bu şekilde bireylere kolaylık sağlamıştır (Demir, 2004).

Şikayetlerin iletim kanallarından biri de edebiyattır. Yazar, şair ya da devlet adamları tarafından ortaya konulan edebi eserler sayesinde kişisel ya da toplum ile alakalı şikayetlerden merkezi yönetimin haberi oluyordu. Bu yöntem resmi şekilde gerçekleşmemesine rağmen, toplumda vücut bulan adaletsizlikler veya devletin işleyişinde şikayete konu olaylar bu şekilde yetkili mercilere duyuruluyordu (Tuğluca, 2020, s.56). Klasik Türk edebiyatında mesnevi nazım şekliyle yazılan, şairin bir devlet adamına şikayetlerini bildirdiği 59 adet eser bulunmaktadır (Koç Keskin, 2022, s.316). Örneğin Divan Edebiyatı şairi Nabi, Osmanlı İmparatorluğu’nun siyasi, sosyal ve ekonomik anlamda zorluk yaşadığı dönem olan 17. yüzyılda yaşamış olup bu dönemde tespit ettiği sorunları manzumeleri aracılığı ile dile getirmiştir (Koç Keskin, 2022, s.326). Bir diğer örnek Fuzuli’nin Nişancı Celalzade Mustafa Çelebi’ye gönderdiği “Şikayetname” adlı eseridir. Fuzuli bu eserinde kendisine bağlanan maaşı az bulduğundan kaynaklı olarak memnuniyetsizliğini ifade etmektedir (Karahana, 1996, s.241-245). Osmanlı âlim ve şairi olan Fevri ise mülazım olarak tayinin gecikmesi akabinde Bursa kadısı Bostan Çelebi’ye manzum şikayetname sunmuştur. Bu şikayetname dönemin eğitim sistemindeki bazı aksak yönleri göstermesi bakımından önem taşımaktadır (Kalpaklı, 1995, s.505).

Şikayet edilen konuların devletin merkezine iletilmesi hususunda “nasihatnameler” bir diğer edebi ürünler olarak karşımıza çıkmaktadır (Tuğluca, 2020, s.58). Nasihatnameler diğer adı ile “pendnameler” genelde ahlaki ve didaktik özelliklere sahip eserler olmakla beraber daha çok çökmeye yüz tutmuş toplumlarda kaleme alınmışlardır ve toplumun aksayan yönleri ile ilgili nasihatlere yer vermişlerdir. Örneğin Lütü Paşa’nın “Asafname” eseri devletteki çözülmeyi konu

almaktadır. Nabi'nin "Hayriyye" adlı eseri Osmanlı Devleti'nin aksayan taraflarını, bozulan toplum yapısını ele almakla beraber gençlere öğütler verir ve örnek insan profili çizer (Pala, 2006, s.409-410). Osmanlı İmparatorluğu'nda çöküşün sebeplerini IV. Murat'a sunan Koçi Bey'in Risalesi de bir diğer örnek olarak karşımıza çıkmaktadır.

4.2.3. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayetin Tarafları

Osmanlı İmparatorluğu'nda yöneten ve yönetilen kesimde yer alan her bir bireyin, haksızlığa uğradığı takdirde çeşitli mercilere, bu mercilerde sonuç alamadığı durumlarda Divan-ı Hümayun'a şikayetini iletme hakkı bulunmaktaydı. Bu yolun her zaman açık tutulması, Osmanlı yönetim sisteminin temel ilkelerinden biridir (Taş, 2007b, s.186-189). Şikayet mekanizmasının işleminde karşılıklı olarak iki aktör rol almaktadır. Bunlar şikayetin taraflarını oluşturan şikayet edenler ve şikayet edilenlerdir.

Osmanlı Devleti'nde ister halktan biri olsun ister kamu görevlisi olsun herkesin şikayet hakkı olduğu gibi şikayetin diğer tarafını oluşturan şikayet edilenler kısmında da Osmanlı topraklarında yaşayan her kesimden insan bulunabilirdi. Başka bir deyişle herkes şikayet edebildiği gibi herkes şikayet de edilebilirdi. Dolayısıyla şikayet edilenleri kamu görevlileri ve reaya olmak üzere iki ana grupta toplamak mümkündür (Okur Gümrükçüoğlu, 2012, s.185).

Askeri sınıf olarak da adlandırılan hükümdarın otoritesini temsil eden idareci, asker, ulema gibi kamu görevlileri de kendi içerisinde ehl-i şer ve ehl-i örf olmak üzere iki gruba ayrılıyordu (Sahillioğlu, 1991, s.488). Ehl-i şer, kökeni Müslüman ailelerden gelen ve genellikle medreselerde eğitim gördükten sonra yargı, eğitim ve din alanlarında görev alan kişilerin olduğu zümreye verilen addır. Ehl-i örf ise daha çok kul kökenli olup bu sınıfta yer alan kişiler Enderun veya Acemi Oğlanlar Mektebi'nde eğitim görmekteydi. Daha sonrasında ise bu kişiler sipahi, asesbaşı, kethüda hatta sadrazam olabiliyordu. Dolayısıyla ehl-i örf padişahın icrai, idari ve askeri yetkilerini temsil eden görevlilerden oluşmaktaydı (İpşirli, 1994a, s.519).

Ehl-i şer zümresini meydana getiren şeyhülislam, nakibüleşraf, kazasker, kadı, müderris gibi ulemalar olup bu zümrenin vergi ve ceza bakımından çok geniş ayrıcalıkları bulunmaktaydı. Hem ehl-i şer hem de ehl-i örf bazı vergilerden muaf

olup ehl-i şer bu anlamda daha fazla imtiyaza sahiptir. Ehl-i örfe idam dâhil her türlü ceza verilebilirken ehl-i şer mensubu kişilere en ağır olarak görevden azil veya sürgün cezası verilmekte olup nadiren idam cezası verilmiştir (İpşirli, 2000b, s.141-142). Ehl-i örf ve ehl-i şer mensupları ayrıca kazasker divanında yargılanma hakkına sahiptir. Tarafların askeri ve reaya olması durumunda askeri tarafın normal kadı mahkemesinde yargılamaya reddedip kazasker mahkemesinde yargılanmayı talep etme hakkı bulunmaktadır (Sahillioğlu, 1991, s.488-489).

Yukarıda sayılanlar dışında da askeri sınıf mensupları bulunmaktadır. Bunlar fiilen askerlik görevinde bulunan yeniçeri, sipahi ve bunların topçu, tüfenkçi, garib, azeb gibi sınıfları; bunların eşleri, emeklileri, kulları, cariyeleri, geri ve yardımcı hizmette bulunan yaya ve müsellemler ile bunların gördüğü hizmeti yerine getiren yörük ve tatarlar, askerlikle ilgisi olmayıp kamu hizmetini yerine getiren görevliler, memurlar, kâtipler, mültezimler, eminler, muhassıllar, mütevelliler, imam, hatip, müezzin gibi din görevlileri, seyyid ve şerif gibi Hz. Peygamber soyundan gelenler, köprücü, derbendci, madenci, tuzcu, atmacacı, doğancı, sarraf gibi görevlilerdir (Sahillioğlu, 1991, s.488-489).

Reaya ise askeri zümre dışında kalan tüm halkı ifade etmektedir. Bu kişilerin büyük çoğunluğu bütün vergilerini ödemekle beraber bazıları bir takım hizmetler karşılığında bazı vergilerden muaf tutuluyordu (Öz, 2007, 490). Müslüman, gayrimüslim, köylü, şehirli gibi halkın çeşitli kesimleri reaya sınıfının kapsamındadır. Askeri sınıf türlü imtiyazlarla reayadan ayrıcalıklı gözüксе de hukuksal anlamda birbirlerine denktirler. Bu bağlamda reaya, kendi aralarındaki problemlerin çözümü ya da askeri sınıfla yaşadığı sorunları yerel mercilere ya da Divan'a taşıyabilmekteydi (Gök, 2020, 2950).

Yönetilenler yönetenleri, yönetenler yönetenleri, yönetilenler de yönetilenleri şikayet edebiliyordu (Cıkay, 2018, s.687). Yörelere göre bu kesimlerin şikayet oranları farklılık göstermekle beraber bu çalışmada sayılar üzerine durulmayacaktır. Cıkay'ın Halep Defterleri üzerinde yaptığı incelemeye göre yönetilenlerin yönetenleri şikayetinden daha ziyade halkın kendi arasında yaşadığı problemler şikayete konu olmuştur. Bunun yanında ayanlar ve ayanlık iddiasında bulunan kişiler halkın işlerine karışmak ve onlara zulmetmek gerekçesiyle şikayet edilen tarafta olmuşlardır. Halkın her kesiminden meslek grupları birbirlerinin işlerine gereğinden fazla müdahale etme hususunda birbirlerinden şikayetçi olmuşlardır. Bu meslek

gruplarına örnek olarak kâtiplik, vakıf mütevelliliği, zaviyedarlık gösterilebilir. Reaya kendi mülkü olan yerlerin yasadışı şekilde el koyulması, zapturapt altına alınması gibi durumlarda bu suçu işleyenleri şikayet etmiştir. Bu zulmü yapan bazen devlet görevlileri de olabiliyordu. Bazı durumlarda halk toplumda meydana gelen bir durumdan rahatsızlıklarını toplu şekilde şikayet edebiliyordu. Örneğin saray sarrafi Yahudi kuyumcunun yapmış olduğu haksızlıklar Müslüman ve Gayrimüslim halk tarafından beraberce şikayet edilmiştir (Cıkay, 2018, s. 687-688).

Okur Gümrükçüoğlu'nun (2012, s.186). incelemiş olduğu Bâb-ı Âsafi kataloğuna kayıtlı 1649-1653 yılları arasındaki şikayet defterlerine göre kamu görevlileri, reayaya nazaran daha fazla şikayet edilmiştir. Reayanın şikayet ettiği kişiler arasında eşkıyalar da bulunmakta olup Okur Gümrükçüoğlu'na (2012, s.186) göre bu durum kamu görevlilerinin şikayet edilmesi manasına gelmektedir. Bunun sebebi ise kamu görevlilerinin görevlerini layıkıyla yerine getirmedeğinden kaynaklı olarak eşkıyalık hareketlerinin baş göstermesidir. Kamu görevlilerinin reayaya göre daha fazla Divan'a şikayet edilmesinin sebebi, reayaya ile ilgili sorunların yerel mercilerde çözüme kavuşturulmasından dolayı merkeze bu sorunların aksettirilmemesidir.

Reayanın ehl-i şer ve ehl-i örfün yapmış olduğu haksız uygulamaları Divan-ı Hümayun'a şikayet etmesi ile mağdur olan kişilerin hakkı teslim edilmekle birlikte bu haksızlıkları gerçekleştiren devlet görevlilerine idari, mali ve cezai işlemler yapılmıştır (Yılmaz, 2017, s.533). Örneğin bir yöredeki halkın, naip ve kadıların suiistimalde bulunduğu gerekçesi ile oluşan haksızlığı Divan-ı Hümayun'a bildirerek söz konusu davalar Divan'da görülerek adalet tesis edilmeye çalışılıyordu. Yalnızca kadı ve naipler değil beylerbeyi, sancakbeyi, subaşı gibi devlet görevlileri de şikayet edilebiliyordu. Dolayısıyla devlet taşrada bulunan ehl-i şer ve ehl-i örf kesimini reayanın yaptığı şikayet başvurusuna istinaden denetlemiş ve denetlemeler sonucunda halkın mağduriyeti tespit edildiyse bunları gidermeye çalışmıştır (Yılmaz, 2017, s.533).

Yönetilenlerin birbirlerini, yönetilenlerin yönetenleri şikayet ettiği gibi yönetenler de yönetenleri şikayet etmiştir. Örneğin Alanoğlu'nun (2020, s.11)1650-1700 yıllarını kapsayan Atik Şikayet Defterlerinden aktardığına göre Palu Hâkimi Kucur Bey'in daha önce kethüdalığını yapan Şahin'in birçok haksızlık yaptıktan sonra bazı mühürlü boş kâğıtlar ile Diyarbakir'e kaçtığını bir mektup ile merkeze

bildirmiştir. Bunun üzerine Diyarbekir valisi ve kadısına bu kişiyi buldukları takdirde yakalanıp mahkeme önüne çıkarılması emredilmiştir. Askerilerin birbirlerini şikayet etmesi daha çok maddi konular ile ilgili olmuştur. Bir askeri, taşrada vakıflardan, dirliklerden ya da başka bir mecradan elde ettiği ya da elde etmesi gerektiği gelir ile alakalı Divan-ı Hümayun'a şikayet başvurusunda bulunmuştur (Tuğluca, 2012, s.115-116). Ayrıca askerilerin birbirlerini şikayet etmesinin diğer bir nedeni kendi aralarındaki görev, yetki ve çıkar çatışmalarına dayalı anlaşmazlıklardır (Tuğluca, 2020, s.62).

Şikayetçi tarafın askeriler, şikayet edilenin ise reaya olduğu durumlar da meydana gelmiştir. Bu durumu oluşturan sebepler arasında mal ve para gaspı, iskân ve vergi sorunları bulunmaktadır (Tuğluca, 2012, s.116). Örneğin dirlik veya mukataa sayesinde elinde tasarruf hakkı bulunan kişiler bu hakkını kullanmaya kalktıklarında reayanın müdahalesiyle karşılaşmaktaydılar. (Bayram, 2017,s.62). Bu durum üzerine sorunun çözülmesi için konu Divan-ı Hümayun'a iletiliyordu.

Şikayet eden ve edilenler dini kimlikleri bakımından ele alınacak olursa; Müslüman Müslümanı, Müslüman Gayrimüslimi, Gayrimüslim Müslümanı, Gayrimüslim Gayrimüslimi şikayet etmiştir (Begün Bayram ve Tuğluca, 2022, s.232). Tuğluca'nın (2020, s.63) incelediği 1683-1699 yılları arasını kapsayan şikayet defterlerinde gayrimüslimlerin şikayet mekanizmasını Müslümanlar kadar kullanmadığı anlaşılmaktadır. Farklı din mensuplarının birbirini şikayet etme oranı düşük olmakla beraber, bu şikayetlerin sebebi hayatın olağan akışının getirdiği sorunlar olup dinle ilgisi bulunmamaktadır. Dolayısıyla Müslümanlar şikayet mekanizmasını daha fazla ve etkin şekilde kullanmışlar ve Müslüman Müslümanı daha fazla şikayet etmiştir. Okur Gümrükçüoğlu'na (2012, s.204). göre Gayrimüslimlerin şikayet mekanizmasını daha az kullanmasının sebepleri, Gayrimüslim nüfusun Müslüman nüfusa göre az olması, Gayrimüslimlerin aralarındaki sorunları kendi içerisinde halletmesi, davaların kadı mahkemelerinde çözümlenmesi sonucu Divan'a taşınmamasıdır.

Şikayet mekanizması ile ilgili çeşitli araştırmacıların yaptığı araştırmalarda şikayet mekanizmasının kullanımında erkeklerin kadınlara nazaran daha etkin olduğu ortaya çıkmaktadır. Örneğin Acet'in (2020, s.50) I Numaralı Rumeli Ahkâm Defteri'ni incelediği çalışmasında şikayetçilerin 70%'i erkek olup, kadınların oranı 4%'tür. Yine Gürhan'ın (2017, s.331) incelediği Diyarbekir Eyaleti'ne ait 1 numaralı

ahkâm defterinde kadınların Divan-ı Hümayun'a şikayette bulunanların defterdeki toplam belge sayısına oranı 4%'tür. Her bölgeye göre oran değişebilmekle beraber genel olarak kadınların şikayet mekanizmasını kullanma oranı erkeklere göre düşük kalmıştır. Gürhan'a (2017, s.331-332) göre yerel mahkemelerde bu durum farklıdır. Diğer bir deyişle kadınlar da en az erkekler kadar yerel mahkemelerde haklarını aramışlardır. Ancak Divan-ı Hümayun'a şikayetlerini iletme noktasında pratik zorluklardan kaynaklı olarak geride kalmışlardır. İstanbul'da ikamet etmemek, kadınların Divan-ı Hümayun'u şikayet yolunu daha az tercih etmelerinin bir diğer sebebi olarak gösterilmektedir (Keleş, 2020, s.440). Kadınların toplumsal alanda çok fazla yer edinmemesi ya da yerel mahkemelerde sorunun çözülmesi diğer sebeplerden sayılabilir (Bayram, 2017, s.120). Bütün dezavatajlara rağmen bazı kadınlar İstanbul'a gelerek Divan-ı Hümayun'a başvuru yapmış, gelemedikleri takdirde vekil aracılığı ile arz-ı hal vererek şikayette bulunma hakkını kullanmıştır (Gürhan, 2017, s.344). Kadınlar daha çok erkekleri şikayet etmekle beraber en çok şikayet ettikleri konular arasında miras, arazi ve mülk gaspı, alacak-verecek davaları bulunmaktadır. Diğer yandan kadınların bu konular hususunda şikayet edildiği de olmuştur. (Keleş, 2020, s.441)

4.2.4.Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Konuları

Osmanlı Devleti'nde şikayeti meydana getiren pek çok konu bulunmaktadır. Literatürde bu konu ile ilgili yapılan araştırmalar tarandığında genel olarak yöneticiler ile ilgili konular, vergi, mala müdahale ve gasp, alacak-verecek konuları, vakıf, asayiş ve güvenlik, miras konularında daha fazla şikayet edildiği görülmüştür. Bu bölümde şikayete sebep olmuş bu konular incelenecektir.

4.2.4.1. Yöneticilerle İlgili Şikayetler

Askeri olarak adlandırılan yönetici kesimin adaletsiz davranışları şikayete konu olmuştur. Şikayetin içeriğini daha önceleri gerçekleştirilmemiş, reayayı rencide eden bid'at olarak tanımlanan uygulamalar oluşturmaktadır (Taş, 2007b, s.194). Diğer bir deyişle yönetici sınıfta yer alan bazı görevliler halka zulüm ve zorbalık yapıp şikayete konu olmuşlardır. Örneğin Cevger'in (2017, s.183) Diyarbekir Ahkâm Defteri'nden aktardığına göre Diyarbekir voyvodası Şeyhzade İbrahim, Diyarbekir

Eyâleti sancakbeylerinden Abdullah Bey ve Mustafa Bey ile beraber Amid kazâsı Hanefî müftüsünün Keraz adlı karyesini basıp buradan 11 kişiyi katletmişler ve bu kişilerin 300 akçe ve 200 koyununu gasp etmişler ve dolayısıyla zulüm ve gasp suçunu işlemişlerdir. Bunun üzerine Diyarbekir Şafii müftüsü Mahmut yanına ahaliden on beş kişiyi alarak Şeyhzade İbrahim'i Divan-ı Hümayun'a şikayet etmiştir. Kadı ve naiplerin verdiği kararlarda haksızlığa uğradığını düşünen kişiler Divan-ı Hümayun'a kadı ve naipleri şikayet etmişlerdir. Ayrıca kadı ve naiplerin suiistimaller yaptığı iddiasıyla bu kişiler Divan-ı Hümayun'a şikayet yoluya bildirilmiştir (Yılmaz, 2017, s.549). Alanoğlu'nun (2020, s.11) 1650-1700 yıllarını kapsayan şikayet defterlerini incelediği çalışmasında aktardığına göre Çermik nahiyesinde ulufelerini alamayan yeniçerilerin halkın malına saldırması sonucu, halk tarafından şikayet edilmiş ve bölge kadısından durumun incelenmesi ve inceleme sonucuna göre verilmesi gereken cezanın uygulanması istenmiştir.

Divan-ı Hümayun'a gönderilen yöneticiler ile ilgili şikayetlerin büyük bir bölümü görevi kötüye kullanma ve yetki tecavüzü ile ilgilidir. Bu şikayetlerin konusunu kanuna aykırı erzak ve akçe toplamak, başkasının mülkiyetinde olan bir malı zimmetine geçirmek, vakıf mallarında şartnameye aykırı şekilde tasarrufla bulunmak, ölenlerin tereke taksiminden haksız kazanç elde etmek, eşkıya ile birlik olup gasp, yaralama, hırsızlık, öldürme gibi fiilleri işlemek, sipahi taifesinin halka karşı vergiler ile ilgili uyguladığı haksızlıklar, mülki amirlerin yetkilerini aşarak halkı haksız yere cezalandırılmaları gibi hususlar oluşturmaktadır (Okur Gümrükçüoğlu, 2010, s.164).

Osmanlı yönetim sisteminde “daire-i adliye” anlayışının gereği olarak halka iyi davranılması, kanunlara uyulması, adaletli bir yönetim anlayışının benimsenmesi gibi kavramlara büyük önem verilmiş, taşradaki yöneticilerden de bu kavramlara uygun hareket edilmesi beklenmiştir. Bu sebeple taşrada yönetici sınıfın halka karşı haksız davranışları merkez tarafından hoş görülmemiş olup, taşradan gelen yakınmalar her zaman dikkate alınmıştır. Bu yakınmaların incelenmesi sonucunda haksızlıkların ortadan kaldırılması için ne gerekiyorsa yapılmış ve adalet tesis edilmeye çalışılmıştır. Yapılan tahkikatlar ve incelemeler neticesinde kamu görevlilerinin suçu sabit görüldüğü takdirde kalebend, sürgün, katledilme gibi cezalara çarptırılmışlardır (Özer, 2024, s.160-161).

4.2.4.2. Vergi

Osmanlı İmparatorluğu 17. yüzyıla geldiğinde ekonomik durumu eskisi gibi değildi. Bu durumun sonucu olarak halktan alınan vergiler artmış olmakla beraber yalnızca olağanüstü zamanlarda toplanan vergilerin de kalıcı hale getirilmesiyle reaya zor duruma düşmüştür. Bunun yanında isyan ve eşkıyalık hareketlerinden bıkan halkın topraklarını terk etmesi ve bunun sonucunda kalan yöre halkına daha fazla vergi yükünün yüklenmesi ile vergi tahsilatlarında sorunlar yaşanmıştır. Gerek vergi tahsilinde çıkan anlaşmazlıklar gerekse de vergilerin toplanamaması hususunda Divan-ı Hümayuna yakınmalar gerçekleştirilmiştir (Okur Gümrükçüoğlu, 2010, s.193). Vergi toplama memurlarının halka karşı baskı uygulaması veya gereğinden fazla vergi talep etmesi, vergi ile ilgili diğer bir şikayet konusunu oluşturmaktadır (Özer, 2024, s.159).

Kaymaz'ın (2023, s.210) 1 Numaralı Karaman Ahkâm Defteri'nden aktardığına göre Kiryako adlı bir gayrimüslimin üzerine düşen vergileri ödemesine rağmen, görevli sipahinin Kiryako'nun atalarının önceden kendi tımarının sakinleri olduğunu iddia etmiş ve bunun üzerine Kiryako'dan her sene ayrıca fazla para almıştır. Kiryako bu durumu Divan-ı Hümayun'a taşımış ve bunun sonucunda Divan-ı Hümayun'dan Kayseri kadısına söz konusu sipahinin yapmış olduğu haksızlığı engellemesi hususunda emir gönderilmiştir.

Kars'ın (2020, s.358) 1600-1800 yıllarını kapsayan mühimme defterleriyle ilgili yaptığı çalışmada aktardığına göre Kütahya'da Elmalı kazası kadısı, namaz kılmayanlardan akçe talep ederek bir nevi zorbalık yapmıştır. Bunun üzerine gerekenin yapılması hususunda merkezden emir gelmiştir.

Vergi şikayetleri ile ilgili bir diğer durum, reayanın vergi vermekten kaçınmasıdır. Örneğin Tunç'un (2017, s.38-39) 44 numaralı Rumeli Ahkâm Şikâyet Defteri'nden aktardığına göre Kara Ağaç köyünde tarımla uğraşan bazı kişilerin ödemekle mükellef oldukları öşür vergisini ödememek için mahsullerini saklamışlar ve bu durum yörenin kamu görevlileri tarafından tespit edilmiş ve Divan-ı Hümayun'a şikayet edilmiştir. Divan-ı Hümayun ise bu verginin ödenmesini emretmiştir.

Vergiyle ilgili bir diğer örnek vergilerin tahriri ve tahsili ile ilgilidir. Acet'in (2020, s.80) I numaralı Rumeli Ahkâm Defteri'nden aktardığına göre verginin

tahririyle görevli olan bazı kişilerin menfaatleri uğruna istedikleri gibi vergi tayin edip bunları tahsil etmişlerdir. Bu görevlilerin yaptıkları usulsüzlükler ile ilgili Divan'a reaya tarafından şikayette bulunulmuştur. Bunun üzerine merkezden haksızlığın giderilmesine yönelik ferman gönderilmiştir.

18. ve 19. yüzyıllarda yapılan savaşlarda mağlubiyetlerin artması sonucu devletin ekonomisi bozulmaya başlamıştır. Bu bozulmanın etkisiyle vergilerin çeşidi ve miktarı artmış ve halk bu vergileri ödemekte zorlanmıştır. Diğer yandan devlet görevlilerinin vergi tahsilatları sırasında usulsüz ve keyfi davranmaları halkın huzursuzluğunu daha da arttırmış ve buna paralel olarak şikayetler de artmıştır (Günay, 2013a, s.300). Vergi ile ilgili şikayetler ahalinin geneline etkileyen konular olduğundan, Divan-ı Hümayun tarafından oldukça dikkate alınmış ve yaşanan haksızlıkların giderilmesine çalışılmıştır (Tuğluca, 2012, s.114).

4.2.4.3. Mala Müdahale, Gasp, Asayiş ve Güvenlik

Osmanlı İmparatorluğu'nda yükseliş devrinin ardından ortaya çıkan başta ekonomik olmak üzere birçok problem toplumsal bozulmaları da beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda Osmanlı toplumunda suç oranları giderek artmaya başlamış ve bu durum genel olarak güvenlik zafiyetine bağlı olarak gelişmiştir. Taşrada eşkıyalar türemiş ve halkın mallarını gasp etmişlerdir. Mala ve toprağa müdahalede artış görülmüş, hırsızlık olayları fazlalaşmış, insanlar keyfi veya zorunlu olarak soygun yapmaya başlamışlardır. Bu durumun oluşmasında genel olarak kişilerin yaşadığı ekonomik sorunlar etkili olmuş, bazı kişiler elde edemedikleri ya da kaybettikleri mal ve maddi unsurları eşkıyalık, hırsızlık, gasp ile elde etmeye çalışmış ve başkalarının haklarına kast ederek maddi kazanç sağlamaları kolaylarına gelmiştir. Bu durumda halk oldukça zor durumda kalmış, haklarını geri kazanmak ve güvenli bir ortamda yaşamak için şikayet mercilerine başvurularda bulunmuşlardır. Devlet bu suçu işleyenlere idam, kürek, sürgün, para cezası gibi cezalarla tecziye etmiş, oluşan haksızlığın önlenmesi adına müdahaleler yapmıştır. Dolayısıyla devlet her zaman adaleti tesis etmeye çalışmıştır (Susam ve Karadeniz, 2019, s.220-221).

Mala müdahale ve gasp suçunu oluşturan durumlar şu şekilde sıralanabilir; verimli toprakları işleyerek kazanç elde etme isteği, sahip olunan hayvanların geniş meralarda otlatılmak istenmesi, toprak ile ilgili intikal, miras, ortaklık gibi eskiden

beri süregelen menfaatlerin devam ettirilmek istenmesi vb. sebeplerle bu toprakları ellerinde tutmayı devam ettirmek isteyenler ve bu toprakları ele geçirmek isteyenler arasında çatışmalar yaşanmış ve bu durumlar şikayete konu olmuştur. Asayiş ve güvenlikle alakalı olarak eşkıyalık hareketleri özellikle 17. yüzyılda baş gösteren siyasi problemlerden ileri gelen Celali isyanları neticesinde artmıştır. Genellikle önceden planlanarak gerçekleştirilen eşkıyalık hareketleri işsiz insanların geçimini sağladığı bir mecra haline gelmiştir (Kaya, 2018, s.145). Bu olaylar Divan-ı Hümayun'a şikayet edilmiş ve şikayetler incelendikten sonra Divan-ı Hümayun tarafından şikayetin geldiği bölgenin resmi görevlilerine haksızlığa uğrayanların mağduriyetlerinin giderilmesi için emirler gönderilmiştir (Soydemir, 2024, s.251). Şikayet ve ahkâm defterleri ile ilgili yapılan birçok çalışmada eşkıyalık, gasp, mala müdahale vb. olaylar ile ilgili yakınmalar bulunmaktadır. Bu yakınmalara ilişkin bazı örnekler aşağıda sunulmuştur:

Tunç'un (2019, s.452) 163 Numaralı Atık Şikâyet Defteri'nden aktardığına göre Adıyaman'ın Besni bölgesinde bulunan Hevidi Aşireti'nden bir grup eşkıya kendilerine tabi başka eşkıyalarla birlikte yolcuların yollarını kesip mallarını ve eşyalarını çalmışlar ve bazı kişileri öldürmüşlerdir. Yol kesme olayları Osmanlı arşiv belgelerinde “ebna-i sebilin yoluna inub” şeklinde ifade edilmiş olup, eşkıyalık hareketleri içerisinde en çok vuku bulan asayiş sorunlarından biridir. Bu eşkıyaların bu tür olayları defaatle gerçekleştirmesinden dolayı bu kişilerin yargılanmasına karar verilmiştir.

Saylan'ın (2018, s.70-74) Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde farklı şekillerde tasnif edilmiş Kelkit ve Şiran çevresindeki eşkıyalık faaliyetleri ile ilgili yazışmalardan elde ettiği çalışmasından aktardığına göre Şiran bölgesinde bulunan Düş Beg(?) olarak tanınan Dersimli ve Şeyh Hasanlı Kürtleri bu bölgedeki halkı katletmiş ve katlettiği kişilerin mallarını yağmalamışlardır. Bunun üzerine bölge halkından bazı kişiler bu zulümlere dayanamayarak bulundukları bölgeyi terk edip göç etmişlerdir. Eşkıyalar ise göç eden insanların mallarını ele geçirmişlerdir. Bölge halkı durumu Erzurum Valisi İbrahim Paşa'ya bildirerek yardım çağrısında bulunmuşlardır. Bir diğer olay 1899 yılında yaşanmıştır. Erzurum Vilayeti'ne bağlı Orçul nahiyesi halkından 300 kişi hükümetten saklanarak bölge halkının can, mal ve ırzlarına saldırı teşebbüsünde bulunmuştur. Bu durum ahaliden bazı kimselerce merkeze arzuhal gönderilerek bildirilmiştir.

Okur Gümrükçüoğlu'nun (2010, s.216-217) 1649-1653 yılları arasındaki Şikayet Defterlerini kapsayan çalışmasında mala müdahale ile ilgili halkın sahip olduğu ev ve tarlalarına izinsiz girilmesi, bu mülklerin başkalarına hibe veya tapu edilmesi, başkasına ait araziler üzerine izinsiz inşaat yapılması gibi şikayetler bulunmaktadır. Örneğin bir bölgede yaşayan bazı kimselerin diğer kişilere ait yerlere haksız müdahaleleri olmuştur. Bu durum daha önceleri de şikayet edilmiş olup, davalılar kendilerine verilen hükmü dinlememişlerdir. Davanın çözülmemesi halinde Divan'a gönderilmesi emredilmiştir. Bir başka örnek ise reayadan çiftlik satın alan bir sipahi, eski mülk sahibinin çiftliğe müdahale etmesi sonucu şekvacı olmuştur. Bölge kadısına gönderilen hükümde müdahale eden kişinin bertaraf edilmesi emredilmiştir.

4.2.4.4. Alacak-Verecek Meseleleri

Alacak-verecek konuları ile ilgili Divan-ı Hümayun ve diğer şikayet mercilerine birçok başvuru olmuştur. Bu başvurular ile ilgili bazı örnekler şu şekildedir: 1 numaralı Sivas Ahkâm Defteri kayıtlarından aktarıldığına göre zımmi sarraf Timur, Sivas'ta Ali Baba Zaviyesinin zaviyesi olan Ali Ağa'ya 400 kuruş borç vermiştir. Borcun ödeme zamanı geldiğinde borcunu tahsil edememiştir. Bunun üzerine borcun vekil aracılığı ile ödenmesi için emr-i şerif talebinde bulunmuştur. Merkez, davanın yerinde görülmesi hususunda karar vermiştir (Açıkel ve Dursun, 2022, s.42).

8 No'lu Atik Şikâyet Defteri'nde yer alan olaylardan biri ise Osman adlı bir kişinin alacağı ile ilgili şikayetidir. Buna göre Osman'ın Palu hâkimi Yensur Bey'de 16.200 kuruş alacağı bulunmakta olup Yensur Bey bu borcu ödememiştir. Osman ise Yensur Bey'in kefillerinin bu borcu ödemesini istemiş olup Divan'dan da bu şekilde emir çıkmıştır. Yine aynı defterde yer alan bir diğer örnek ise Hasan Paşa'nın Cizre Hâkimi Abdal Han'dan 7.500 kuruş alacağı bulunmakla beraber Hasan Paşa'nın ölümü üzerine bu alacak hakkı mirasçılara geçmiştir. Mirasçılar Abdal Han'dan paranın tahsilatının yapılmasını istediğinde Abdal Han ödememe hususunda zorluk çıkartmıştır. Bu durum mahkemeye intikal etmiş ve Diyarbekir Beylerbeyi ve Amid kadısına parayı tahsil etmeleri için emir yazılmıştır (Alanoğlu, 2020, s.27).

119 numaralı Anadolu Ahkâm Defteri'nde bulunan kayıtlara göre zımni bir kadın Hacı Süleyman adlı kişiden 300 kuruş borç almıştır. Tahsilat zamanı geldiği zaman Hacı Süleyman 500 kuruş istemiştir. Kadın ise bu durumu Divan'a bildirmiş ve aldığı parayı borçla almadığını belirtmiş ve kendisinden fazla alınan kısmın iadesini istemiştir (Işıktaş, 2022, s.1065).

Alacak-verecek davalarının sebeplerini çeşitli durumlar oluşturmaktadır. Tuğluca'nın (2012, s.122) 2 ve 3 Nolu Atik Şikâyet Defterlerinde bu konuyla ilgili incelediği şikayetlerde borçluların borçlarını ödemek istemediği anlaşılmaktadır. Bunun yanında kişilere haksız yere borç isnadı yapılması gibi durumlar da meydana gelmiş olup bu hususlar şikayet edilmiştir. Yine I Numaralı Rumeli Ahkâm Defterindeki hükümlere göre borçluların bazen ayan gibi yerel güç odaklarına ya da kadı gibi kamu görevlilerine dayanarak borçlarını ödemekten kaçınmışlardır. Bazı alacaklıların vefat etmesinin ardından mirasçılarının alacağı tahsil etmek istemesine rağmen üstelik ellerinde borç senedi bulunmasına ve buna dayanarak alacaklarını talep etmelerine rağmen borçlular borçlarını ödemek istememişlerdir. Bazen de borçluların borçlarını ödemelerine rağmen alacaklının tekrardan para istemesi şeklinde olaylar meydana gelmiş ve bu durumda borcunu ödeyen taraf bu durumu şikayet etmiştir (Acet, 2020, s.81-82).

Aydın'ın (2015, s.76) 19 Numaralı Erzurum Vilâyet Ahkâm Defterinden aktardığına göre alacak-verecek davalarının bir diğer sebebini mal ve eşya ticareti sırasında söz konusu mala parası yetmeyen tarafın borçlanıp borcunu zamanında ödememesi sonucu alacaklının konuyu mahkemeye taşıması oluşturmaktadır. Alacak-verecek davaları ile ilgili Divan-ı Hümayunun verdiği hükümler davanın yerinde görülmesi şeklinde olmuştur (Cıkay, 2020, s.240). Sorunun halledilememesi durumunda davacıların konuyu tekrardan Divan'a arz etme hakkı bulunmaktadır (Çelik, 2024b, s.300).

4.2.4.5. Vakıf

Vakıflar İslam tarihi ve medeniyetinde önemli bir hayır kuruluşu olarak yer almakta olup bütün İslam ülkelerini sosyal, ekonomik ve kültürel olarak etkilemiştir. Vakıfların temel anlayışında yer alan ilkeler insanlığa karşı iyilik, dayanışma, yardımlaşma gibi değerlerdir (Yediyıldız, 2012, s.479). Halkın ihtiyaçlarını giderme

gibi bir amacı da bulunan vakıflar eğitim, sağlık, barınma gibi hizmetleri de bünyesinde barındırmaktadır. Osmanlı İmparatorluğu'nda hastane, imaret, cami, medrese, eğitim müesseseleri, hayvanların bakımı ile ilgili birçok vakıf kurulmuştur. İmparatorluk devam ettiği sürece birçok vakıf kurulup gelişmiştir. Ancak bozulmanın başladığı dönemlerde vakıflar da olumsuz etkilenmiştir (Kaya ve Koca, 2020, s.148).

Vakıfları konu alan yakınmalar daha çok vakıfların şartnamesine aykırı olarak işlem gerçekleştirilmesi, vakıfta görevli kimselerin görevlerini ihmal etmeleri ya da görevlerini suiistimal etmeleri, vakıf arazilerindeki halk ile vergi toplama görevlileri arasında çıkan anlaşmazlıklardan ileri gelmektedir (Okur Gümrükçüoğlu, 2012, s.197). Bunun yanında mütevellî olarak adlandırılan vakıf yöneticilerine yapılan müdahaleler de şikayet konusu olmuştur. Hizmetini layığıyla yerine getiren mütevellîler olduğu gibi bu konunun gerektirdiği gibi davranmayan mütevellîler de bulunmaktaydı. Görevi sonucunda aldığı ücretten hoşnut olmayan mütevellîler, vakıf gelirlerini zapt etme fiilini gerçekleştirmişler ve bu durum şikayetlere sebebiyet vermiştir. Divan-ı Hümayun'a ulaşan yakınmalar neticesinde merkez tarafından şikayet gelen bölgeye inceleme yapmak üzere mübaşirler gönderilmiş ve yapılan inceleme sonucunda karar verilmiştir (Torkak, 2024, s.999-1000).

Vakıflar ile ilgili şikayet defterlerine yansıyan bazı örnekler şu şekildedir: 93 Numaralı Mühimme Defterinde yer alan hükme göre Ermenek'te bulunan Musa Paşa Medresesi'nde görevli Mevlana Şehzade Mehmed bazı kişilerin vakıf şartnamesine uymayacak şekilde görev talep etmeleri üzerine şikayette bulunmuştur (Kars, 2020, s.359). I Numaralı Rumeli Ahkâm Defterinde yer alan hükme göre Selanik'te bulunan Düzmece Mustafa Mescidi mütevellîsi görevini düzgün bir şekilde yerine getirirken Hamza Bey Camii imamı mütevellîye müdahalede bulunmuş, ayrıca mescidin işlerine gereğinden fazla karışmıştır. Bu durum vakfın düzeninin bozulmasına sebep olmuş ve imam şikayet edilmiştir (Acet, 2020, s.72-73).

Torkak'ın (2023, s.113) Ayntab, Diyarbekir ve Ruha yerlerini Atik Şikayet Defterleri ışığında incelediği çalışmasında bulunan bir diğer örnek Halilürrahman Vakfı'nın mütevellîsi ile ilgili yapılan şikayettir. Buna göre Ruha'da bulunan Hindiye Tekkesinin bazı ihtiyaçlarını Halilürrahman Vakfı karşılamaktaydı. Ancak vakfın mütevellîsi bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik bir şey yapmayınca Hintli

fukara ve şehrin ileri gelenleri mütevelliyi şikayet etmiştir. Bunun üzerine bu konu mahkemeye taşınmış ve olayın mahallinde çözülmesi kararı çıkmıştır.

4.2.4.6. Miras

Osmanlı'da şikayete sebep olan konulardan biri mirastır. Varislerin terekeye olan haksız müdahaleleri, mirasa konu olan malda mirasçı olmayan birinin hak iddia etmesi, mirastan hakkını alamayan mirasçıların şikayetleri, mirasçının kendisine miras kalan malı başka bir mirasçıya devretmesi ya da satması, buna rağmen o malda hak iddia etmesi gibi konular miras ile ilgili davaların sebeplerini oluşturmaktadır (Okur Gümrükçüoğlu, 2010 s.227 ve Aydın, 2015, s.77).

Torkak'ın (2023, s.263) Ruha ile ilgili incelediği atik şikayet defterlerinin birinde şöyle bir örnek bulunmaktadır: Mürteza'nın Birecik'te yaşayan kardeşi Sebitcan vefat etmiş olup Sebitcan'ın eşi Havva tüm mirası zapt etmiştir. Mürteza ise kendisinin de mirasta belli bir payı olduğunu öne sürmüş ve Divan-ı Hümayun'a şikayet talebinde bulunmuştur. Divan ise bunun üzerine mübaşir tayin etmiştir.

Bir başka örnek 1 Numaralı Karaman Ahkam Defterindeki hükümden elde edilmiştir. Buna göre Mihail adlı bir gayrimüslimin anne ve babası öldükten sonra kendisi ve iki kız kardeşlerine miras kalmıştır. Kız kardeşlerden biri kendisine düşen payı almasına rağmen daha fazlasını elde etmek istemiştir. Bunun üzerine Mihail Divan'a başvuruda bulunmuştur. Divan'dan çıkan sonuç ise davanın mahallinde görülmesi ve dava sonucunda hakkın hak sahibine teslim edilmesi olmuştur (Kaymaz, 2023, s.200).

118 Numaralı Anadolu Ahkâm Defterinde yer alan bir hükme göre Avşar İbrahim adında bir kişi Hatice ve Ayşe isimli kadınların mirasına ortak olduğunu iddia etmiş ve durumu Divan'a taşımıştır. Ancak bu söylediğinin doğru olmadığı anlaşılmıştır. Ancak Avşar İbrahim yine de söz konusu kadınlara zulmetmiş olduğundan, kadınlar Divan'a şikayette bulunmuşlardır (Işıktaş, 2022, s.1067).

4.2.5. Osmanlı İmparatorluğu'nda Şikayet Mekanizmasının Devlet İşleyişindeki Rolü

Osmanlı İmparatorluğu'nun altı asır yaşamasını sağlayan sebeplerin başında adalet olgusu gelmektedir. Adalet olgusu, şikayet mekanizması şeklinde somutlaşmaktadır. Osmanlı İmparatorluğu sınırlarında yaşayan, dini, ırkı, dili, cinsiyeti fark etmeksizin herhangi bir bireyin şikayet hakkını kullanması devletin iktidarını pekiştiren en önemli pratiklerden biridir. Çünkü devlet, otoritesini sağladığı kadar devlettir. Devlet otoritesini kendisine itaat eden halk sayesinde güçlü tutabilir. Halkın devlete ve dolayısıyla padişaha itaat etmesinin yolu adaletten geçer. Patrimonyalizm denilen bu yönetim sisteminde yasama, yürütme ve yargı erkleri hükümdarın elindedir. Dolayısıyla tüm iktidara sahip olan hükümdar iktidarını kendisine bağlı bürokrat sınıf ile sürdürür. Bu sınıf Osmanlı'da askerilerdir (Aslan, 2010, s.245). Dolayısıyla şikayet mekanizmasının sağlıklı işlemesi, devletin uzun süre ayakta kalmasını sağlamaktadır. Nitekim Osmanlı yönetim sisteminde yer alan daire-i adliye anlayışının zayıflamaya başlaması ve bunun sonucunda şikayet mekanizmasının sağlıklı çalışmaması devletin çöküş sürecine girmesine sebebiyet vermiştir.

Osmanlı İmparatorluğu'nda işleyen şikayet mekanizması yalnızca şikayetin taraflarını etkileyen bir araç değildir. Bu mekanizma sayesinde devletin merkezi, uyguladığı politikaların halk karşısındaki yansımaları, taşrada meydana gelen olayların içeriğini ve bu olaylardan yola çıkarak devletin içinde bulunduğu durumu, tayin ettiği yöneticilerin devletin temsilciliğini ne oranda gerçekleştirdiği gibi birçok konuyu da çözümleyebiliyordu. Bu şekilde toplumun aksayan yönlerinin neler olduğu tespit edilebiliyor ve bunun üzerinde çalışmalar yapılıyordu. Ayrıca Osmanlı yönetim geleneğinin temel taşı olan adalet mefhumunun ne ölçüde sağlandığı şikayet mekanizması aracılığı ile gözlemlenebilmekte, bir yerde bir adaletsizlik gerçekleştiği takdirde devlet bunun cezasını vermekte ve bir daha yaşanmaması için önlemler almaktaydı.

Osmanlı Devleti'nin bir hukuk devleti olmasının sonucu olarak şikayet hakkı halk arasında etkin bir şekilde kullanılmış olup, bu hakkın önü kapatılmamıştır. Adaletin sağlanması amacıyla halka tanınan bu hakkın kullanılması ile şikayet kültürü oluşmuştur (Doğan ve Haznedaroğlu, 2024, s.63). Şikayet hakkı sayesinde merkez ile taşra arasında iletişim sağlanmış olup, sorunların çözümünde adalet

anlayışı ile hareket edilmiş ve böylece devlet otoritesi sağlanmaya çalışılmıştır (Kaymaz, 2023, s.194). Divan-ı Hümayun'a gelen şikayet başvurularının kanunnameler, adaletnameler, şer'i ve örf'i hukuk kurallarına göre incelenmesinin sonucunda tahkikat yapılması, tahkikatın sonucunun Divan'a bildirilmesi, tahkikat sonucuna göre suçlu olana cezasının verilmesi, tahkikat sonucu mağdur olduğu anlaşılan tarafın mağduriyetinin giderilmesi, şikayet edilen eğer kamu görevlisiyse bu kişinin görevden alınıp hakkında inceleme yapılması ve inceleme yapıldıktan sonra eğer masumsa işine geri döndürülebileceği, gönderilen bir şikayetin yerinde incelenmesi, halka eziyet edilmemesi, asılsız şikayet yapanların cezalandırılması gibi kararlar verilmesi halktan gelen şikayetlerin en üst düzeyde karşılık bulduğunu göstermektedir (Coşkun ve Günaydın, 2015, s.47).

Şikayet mekanizmasının devletin işleyişindeki en büyük rollerinden biri denetimdir. Şikayet mercilerine gelen yakınma başvuruları sayesinde devlet, şikayet konusu olayı inceleyerek şikayetin gerçekleştirdiği bölgeyi teftiş etmiş oluyordu. Şöyle ki şikayetlerde artışın yaşandığı bölgelere mehayif müfettişi adı verilen görevliler gönderilmekte ve olay yerinde incelenmekteydi. İnceleme sonucunda oluşturulan rapor Divan-ı Hümayun'a gönderilmekteydi (Uzunçarşılı, 1988b, s.128). Bu şekilde şikayete konu olan olayın muhteviyatı belirlenmiş olmakla beraber eğer devletin tayin ettiği yöneticilerin yapmış olduğu bir hukuksuzluk var ise bu ortaya çıkmakta ve devlet de buna göre o yöneticiyi cezalandırmakta ve gerekli önlemleri almaktaydı. Bunun dışında yapılan şikayet başvurularının kanuna göre çözülüp çözülmediği denetlenmekteydi. Nitekim Divan-ı Hümayun'dan verilen hükümlerde sıklıkla kanun ve şer ile hareket edilmesi gerektiği belirtilmiştir (Tuğluca, 2020, s.86-87).

Denetimler yalnızca taşra ile sınırlı değildir. Merkez yani Divan-ı Hümayun da aldığı kararlarda denetime tabidir. Sarayda bulunan Adalet Kasrı denilen yerden padişah Divan-ı Hümayun toplantılarını takip ve kontrol ederdi. Bu sebeple Divan üyeleri toplantılarını titiz bir şekilde ve disiplin içinde gerçekleştirirdi. Padişahlar Adalet Kasrı'nı ayrıca sarayın çevresini kontrol etmek ve çıkan ayaklanmaları takip etmek için de kullanırlardı (Ortaylı, 2008, s.43).

Şikayet mekanizmasının denetim işlevi mahkemeler hususunda da işlemekteydi. Yerelde kadıların vermiş olduğu kararlardan memnun olmayanlar, verilen hükümleri kanuna aykırı bulan ya da Kadıların mesleki ilkelere uygun

olmadığını düşünenler Divan-ı Hümayun’a başvurup davanın tekrardan görülmesini talep edebilirdi (Ekinci, 2001, s.985). Divan-ı Hümayun tarafların talebinin yanında hâkimin bildirmesiyle ya da kendiliğinden mahkeme kararlarını inceleyebilirdi. Hukuka aykırı gördüğü bir durum varsa ya kararı veren mahkemeye ya da başka bir mahkemeye davanın tekrardan görülmesi için davayı havale edebiliyordu. Eğer durumu önemli görürse bizzat Divan-ı Hümayun da davayı görebiliyordu. İlave etmek gerekir ki hukuka aykırılık iddiası olmayan bir hüküm İslam Hukuku gereği başka bir yargı merciine götürülemezdi (Ekinci, 2001, s.1005). Dolayısıyla Divan-ı Hümayun bir nevi temyiz merci olarak üst mahkeme şeklinde kadıların verdiği kararları kontrol etmektedir.

Şikayet mekanizmasının devletin yönetimindeki rollerinden biri de hukukun yeniden üretilmesine katkı sağlamasıdır. Bilindiği gibi Divan-ı Hümayun’a gelen bir şikayet, tarafları bağlayacak şekilde bir hüküm veriyordu. Ancak bir konuda şikayetlerin artması ve halk arasında büyük bir rahatsızlık getirmesi sonucu daha kapsamlı düzenlemeler yapılmıştır. Bu bağlamda yeni bir kanun çıkarılması, mevcut kanunlarda değişiklik yapılması ya da adaletname çıkarılması yoluna gidilmiştir (Tuğluca, 2020, s.93).

Adaletname padişah hükmü olup, devletin otoritesini temsil eden kişilerin bu otoritenin verdiği güce dayanarak halka karşı zulmetmesinin üzerine çıkarılan, bu görevlilerin hukuka ve adalete aykırı davranışlarını olağanüstü tedbirlerle yasaklayan bir beyannamedir (İnalcık, 1965, s.49). Adaletnameler yaygınlaşmış haksızlıkların padişah tarafından yasaklandığına dair bir beyanneme olup halka ve yöneticilere duyurulurdu. Adaletnameler yöneticilerin yapmış oldukları suiistimalleri gidermek amacıyla çıkarılmakla beraber bütün idarecilere ya da belli bir yöredeki idarecileri muhatap almaktadır. Bunun yanında tahta yeni geçen bir padişah yeni ve adaletli bir dönemin kendisiyle birlikte açıldığının işaretini vermek için genel mahiyette bir adaletname çıkarabiliyordu (İnalcık, 1988a, s.346).

4.3. Türkiye Cumhuriyeti’nde Adalet Anlayışı ve Anayasalar Bağlamında Şikayet Mekanizması

29 Ekim 1923 tarihinde kurulan Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı Devleti’nden miras kalan toplum yapısı, ekonomik, siyasi ve kültürel unsurların üzerinde

şekillenmiştir. Ancak yeni devlet aldığı bu mirası veri olarak kullanarak Osmanlı Devleti'nden farklı olarak kendi sistemini kurma yoluna gitmiştir (Söğütü, 2008, s.34). Diğer bir deyişle Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı Devleti'nin tecrübe ve birikiminden hem destek almış hem de onu aşmaya çalışmıştır. Osmanlı'da yapılan yenilikler ve modernleşme hareketlerinin çıkış noktasını, ülkeyi bulunduğu durumdan kurtarmak oluşturmakta iken, Türkiye Cumhuriyeti'nde ise amaç yeni kurulan ulus devletin Osmanlı Devleti'nin çöküş sürecine girmesine sebep olan etkenleri yok ederek Mustafa Kemal Atatürk'ün muasır medeniyetler seviyesine çıkma ülküsünü gerçekleştirme prensibi olmuştur. Osmanlı'nın modernleşme hareketleri sonucunda ortaya çıkan eski-yeni ve doğu-batı gibi ikilikleri ortadan kaldırmak ve Batı medeniyetine uyum sağlamak Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluş aşamasındaki amacını meydana getirmiştir (Göbel, 2023, s.45).

Sözü edilen amaç doğrultusunda birçok düzenleme yapılmış ve bir dizi inkılaplar hayata geçirilmiştir. Bu inkılaplar devlet yönetimi, toplumsal ve ekonomik hayat, eğitim gibi birçok alanda yapılmış olup hukuk ve adalet alanında da yenilikler gerçekleştirilmiştir. 1 Kasım 1922'de Saltanatın kaldırılması, 29 Ekim 1923'te Cumhuriyetin ilanı, 3 Mart 1924'de Halifeliğin kaldırılması, Türk Medeni Kanunu ve diğer kanunların çıkarılması, tekke, zaviye ve türbelerin kapatılması, eğitimde birliğin sağlanması, yeni Türk harflerinin kabulü gibi inkılaplar bu düzenlemelere örnek gösterilebilir (Şen, 2017, s.153-156).

Adalet ve yargı alanında yapılan en önemli düzenlemelerden biri ise 8 Nisan 1924 tarihinde 469 sayılı Mehakimi Şeriyenin İlgasına Ve Mehakimin[Mahkemelerin] Teşkilatına Ait Ahkamı Muaddil Kanun ile şer'iyye mahkemelerinin kaldırılmasıdır. Bu kanun ile mahkemeler hususunda ve yargı alanında birlik sağlanmıştır (http-7).

Dini kuralları referans alan şer'i hukuk ve Müslüman olmayan topluluklara ait mahkemeler, kapitülasyonların yabancılara sağladığı hukuki ve ticari üstünlükler kaldırılmış olup ulus devletin hukuku dışında diğer hukuk normları kabul edilmemiştir. Bunun yanında Cumhuriyet ile birlikte Türkiye sınırlarında yaşayan Türk vatandaşlarının yurttaşlık hukuku ile yönetildiği, vatandaşların birbirine hukuksal anlamda eşit olduğu bir dönem başlamıştır (Ergüzeloğlu Kilim, 2009,s.104). Medeni Kanun, Ceza Kanunu, Ticaret Kanunu gibi kanunların çıkarılmasıyla Türkiye Cumhuriyeti Devleti bir hukuk devleti hüviyeti kazanmış ve bu bağlamda yeni bir adalet sistemi oluşturulmuştur. Evsile'nin deyişiyle "halkın

hükümetten adalet dilenmesi” anlayışından “hükümetler, halkın mal, hayat ve namusunu korumak için teşekkül etmiştir” anlayışına geçilmiştir (Evsile, 2018, s.119).

Türkiye Cumhuriyeti kuruluşundan günümüze 1921 Anayasası, 1924 Anayasası, 1961 Anayasası ve 1982 Anayasası’nı kabul etmiş olup günümüzde 1982 Anayasası yürürlükte. Türkiye Cumhuriyeti’nde de Osmanlı Devleti’nde olduğu gibi adalet ilkesine önem verilmiş ve bu çerçevede anayasalarda adalet ilkesi ile ilgili maddeler yer almıştır. Aşağıdaki bölümlerde bu anayasalar adalet ilkesi ve şikayet hakkı bağlamında incelenecektir.

4.3.1. 1921 Anayasası

1921 Anayasası diğer adı ile Teşkilat-ı Esasiye Kanunu, 23 Nisan 1920’da olağanüstü yetkilere sahip olarak kurulan Büyük Millet Meclisi tarafından 20 Ocak 1921’de 1876 Kanun-i Esasi’nin Teşkilat-ı Esasiye ile çelişmeyen hükümleri ile kabul edilmiştir. Dolayısıyla bu dönemde iki anayasa yürürlükte. Bu anayasa millet egemenliğini kabul etmiş olup yasama ve yürütme yetkilerini mecliste toplamıştır. Diğer bir ifadeyle meclis hükümeti sistemi benimsenmiştir. Olağanüstü bir dönemin ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan bu mecliste temel hak ve özgürlükler ile yargı erki düzenlenmemiştir (Baş, 2006, s.62-63; Yamaç, 2020,s.204). Dolayısıyla bu anayasa devletin kuruluşunu niteleyen bir niteliğe sahip olmakla beraber esas amacı ülkenin bulunduğu yıkım sürecinden çıkmak olduğu için yargı ve hak ile hürriyetler ile ilgili dolayısıyla adalet kavramı ile ilgili herhangi bir madde bulunmamaktadır.

4.3.2. 1924 Anayasası

1921 Anayasası’nın çerçeve anayasa olması, olağanüstü dönemde çıkarılması ve yeni devletin ihtiyaçlarını karşılayamaması sebebiyle 20 Nisan 1924 tarihinde Teşkilat-ı Esasiye Kanunu olarak da adlandırılan 1924 Anayasası kabul edilmiştir.

1924 Anayasası, 1921 Anayasası’na göre daha kapsamlı düzenlenmekle beraber 1921 Anayasası’nda yer almayan temel hak ve özgürlükler bu anayasada yer almıştır (Dinçkol ve Işık, 2015, s.13). Ancak temel hak ve hürriyetler detaylı düzenlenmemiş olup yalnızca adları sayılmış ve bunların kanunla sınırlanabileceğini belirtilmiştir (Özbudun, 2019, s.31). 1924 Anayasası bu hakların içeriği, kullanım şekli gibi detayları TBMM’ye bırakmış olup bunların hangi esaslara bağlı olarak ve

ne şekilde kullanacağına dair bir hükme yer vermemiştir. 1924 Anayasası'nda kanunların Anayasa'ya aykırı olamayacağı belirtilmiş ancak aynı anayasa meclisin üstünlüğünü belirtmekle beraber herhangi bir merciinin TBMM'yi denetlemesini kabul etmemiştir (Anayurt, 2003, s.2).

1924 Anayasası'nın beşinci bölümünde “Türklerin hukuki ammesi” bölümünde yer alan hak ve hürriyetlerden TBMM'ye başvuru hakkı bulunmaktadır:

“Türkler, gerek şahıslarına, gerek âmmeye mütaallik olarak kavanin ve nizamata muhalif gördükleri hususatta merciine ve Türkiye Büyük Millet Meclisine münferiden veya müçtemian ihbar ve şikâyetle bulunabilirler. Şahsa ait olarak vuku bulan müracaatın neticesi müstediye tahriren tebliğ olunmak mecburidir.” (1924 Anayasası, m.82).

Bu maddeye göre Türkler gerek kendileri ile alakalı gerekse de kamu ile ilgili kanunlara aykırı bir durum gördüğü takdirde bireysel veya toplu olarak TBMM'ye bildirebilir. TBMM başvuru sonucunu başvuru sahibine bildirmek zorundadır (http-8). Bu madde şikayet mekanizması ile alakalı olmakla beraber başvuruların nasıl yapılacağına dair anayasada bir yöntem belirtilmemiştir. Bu anayasa döneminde 1945 tarihli TBMM Dâhili Nizamnamesinde belirtilen komisyonlar arasında “arzuhal encümeni” adı verilen komisyonun çalışma biçimi gösterilmiş ve dilekçe hakkı yalnızca Türk vatandaşlarına tanınmıştır. Bunun yanında kişilere direkt olarak TBMM'ye başvuru hakkı tanınmıştır. Şöyle ki bir kişi isterse adli ve idari makamlara başvurduktan sonra verilen karar ile TBMM'ye başvuru yapabilir; isterse de doğrudan doğruya TBMM'ye başvurabilirdi (Güner Yaşar, 2023, s.796).

1924 Anayasası'nın adalet anlayışı ile ilgili bir diğer örnek olarak 8.madde gösterilebilir. 8.maddede “Hakkı kaza, Millet namına, usulü ve kanunu dairesinde müstakil mahakim tarafından istimal olunur.” hükmü bulunmaktadır (1924 Anayasası, m.8). Buna göre yargı yetkisini millet adına bağımsız mahkemeler kullanmaktadır (Özkul, 2016, s.217). Yine 1924 Anayasası'nın dördüncü bölümünde “Kuvvei Kazaiye” bölümünde yargı ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır (http-9). Bu düzenlemeler yargı bağımsızlığının benimsendiği şeklinde gözükmeyle beraber bu maddelerin getirdiği güvenceler kanun ile sınırlanabildiğinden yasama organı karşısında teminatı bulunmamaktadır (Özkul, 2016, s.218-219).

4.3.3. 1961 Anayasası

27 Mayıs 1960'da gerçekleşen askeri darbenin ardından yapılan yeni anayasa, 1924 Anayasası'na göre temel hak ve özgürlükler anlamında daha detaylı düzenlemelere yer vermiş olup anayasal güvence sağlanmıştır (Biol, 2012, s.40). Diğer bir ifade ile temel hak ve özgürlükler ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiş, bu hakların sınırlandırılmasına da sınırlamalar getirilmiştir. Bunun yanında kanunların anayasaya uygunluğunun denetlenmesini sağlamak üzere "Anayasa Mahkemesi" kurulmuştur (Biol, 2012, s.43-44).

1961 Anayasası, Anayasa Mahkemesi dışında birçok ilki barındırmaktadır. İlk kez başlangıç metninin düzenlenmesi, kuvvetler ayrılığı ilkesinin benimsenmesi, çift meclisli bir yapıyı kabul etmesi buna örnektir. Bu anayasayı adalet olgusu ve şikayet mekanizması açısından ele aldığımızda ilk olarak başlangıç metnine bakmamız gerekmektedir. Başlangıç metninde "Anayasa ve hukuk dışı tutum ve davranışlarıyla meşruluğunu kaybetmiş bir iktidara karşı direnme hakkını kullanarak 27 Mayıs 1960 Devrimini yapan Türk Milleti..." şeklinde bir ifade bulunmaktadır (1961 Anayasası, Başlangıç Bölümü). Bazı araştırmacılar bu ifadenin vatandaşların zulme karşı direnme hakkı olduğunu gösterdiğini beyan etmektedir. Bazı araştırmacılara göre ise bu ifadenin kullanılmasının nedeninin darbeyi meşrulaştırmak olduğudur (Ömeroğlu, 2009, s.110).

Ömeroğlu'na göre direnmeden hangi amaçla bahsedilirse bahsedilsin, bunun başlangıç metnine dâhil edilmesi ve hukuk tekniği açısından da 1961 Anayasası'nın direnmeyi bir hak olarak tanıdığıdır (2009, s.113). Ancak Başlangıç Metninde de açıkça görüleceği üzere direnme hakkı, Türk Silahlı Kuvvetlerinin kullandığı bir hak görünümündedir.

1961 Anayasası'nda yargı yetkisinin Türk milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanıldığı (m.8), herkesin kişiliğine bağlı, devredilmez, dokunulmaz ve vazgeçilmez temel hak ve hürriyetlere sahip olduğu (m.10), herkesin dil, din, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç gözetilmeksizin kanun önünde eşit olduğu, diğer yandan hiçbir aileye, kişiye, zümreye ve sınıfa imtiyaz tanınmayacağı (m.12), yabancıların hak ve hürriyetlerinin milletlerarası hukuka uygun olarak kanunla sınırlanabileceği (m.13), herkesin yasal yollardan faydalananarak yargı mercileri

önünde davacı ve davalı olarak iddia ve savunma hakkı olduğu (m.31) belirtilmiştir (1961 Anayasası). Bunun yanında Anayasa'nın üçüncü kısım üçüncü bölümünde yargı ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır (1961 Anayasası).

1961 Anayasası'nın kamu yönetiminde şikayet mekanizması ile ilgili maddesi 62. Maddedir:

“Vatandaşlar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, tek başlarına veya topluca, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir.” (1961 Anayasası, m.62).

Bu dönemde ilk defa dilekçe hakkının kullanımına yönelik 26.12.1962 tarih ve 140 sayılı Türk Vatandaşlarının Türkiye Büyük Millet Meclisine Dilekçe ile Başvuruları ve Dilekçelerin İncelenmesi ile Karara Bağlanması ve Düzenlenmesine Dair Kanun çıkarılmıştır. Bu kanun ile vatandaşların dilekçe hakkını TBMM’de nasıl kullanılacağına dair esaslar belirtilmiş ve dilekçelerin incelenip karara bağlanması için dilekçe karma komisyonu kurulmuştur (Anayurt, 2002, s.101-102). Dilekçe hakkının kullanımı yalnızca vatandaşlara ait olup yabancılar için bu hak öngörülmemiştir.

4.3.4. 1982 Anayasası

Darbe sonucu meydana getirilen 1982 Anayasası, 9 Kasım 1982’de yürürlüğe girmiştir. Günümüzde hala bu anayasa geçerlidir. Ancak birçok değişikliğe uğramıştır. 1982 Anayasası kazuistik bir anayasa olup yürütmeyi güçlendirmekte ve otoriteyi öncelemektedir. Bunun yanında 1961 Anayasası’na göre hak ve hürriyetler hususunda daha sınırlayıcıdır (Kılıç ve Yalçın Atalay, 2023, s.693).

Yargı yetkisinin 1961 Anayasası gibi bağımsız mahkemeler tarafından kullanılması öngörülmeyle beraber 2017 yılında yapılan değişiklikle “tarafsız” ibaresi eklenerek yargı yetkisinin Türk milleti adına bağımsız ve tarafsız mahkemelerce kullanılacağı belirtilmiştir (1982 Anayasası, m.9).

Kanun önünde eşitlik ilkesinde 1961 Anayasası’ndaki gibi herkesin kanun önünde eşit olduğu kabul edilmiş ancak 2004 ve 2010 tarihlerinde ekleme yapılarak kadın ve erkeklerin eşit olduğu, devletin bu eşitliği hayata geçirmesini sağlamakla görevli olduğu ve bunu sağlarken alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı

olmayacağı; çocuklar, yaşlılar, özürllüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirlerin eşitlik ilkesine aykırı olmayacağı belirtilmiştir (1982 Anayasası, m.10). Temel hak ve özgürlükler düzenlenmiş ancak bu özgürlüklerin belli sebeplerden sınırlanabileceği hatta durdurulabileceği belirtilmiştir. Yine üçüncü bölüm üçüncü kısımda yargı ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. (1982 Anayasası)

1982 Anayasası'nda kamu yönetiminde şikayet mekanizması ile ilgili madde, 74. maddedir. Bu madde dilekçe hakkı, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkını düzenlemektedir. Bu maddenin kenar başlığı 2010'dan önce dilekçe hakkı iken 2010 anayasa değişikliği ile bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı da eklenmiştir. Bu maddenin ilk fıkrası şu şekildedir:

“Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir”.
(1982 Anayasası, m.74).

Diğer anayasalarda bulunmayan “karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar” ifadesi 2001 anayasa değişikliği ile eklenmiştir. Bu maddeye göre kişilerin kendileri ile ilgili başvurularının sonucunun gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir. 2010 yılında yapılan anayasa değişikliği ile herkesin bilgi edinme hakkı ve kamu denetçisine başvurma hakkının olduğu, kamu denetçiliğinin TBMM Başkanlığı'na bağlı olduğu ve idarenin işleyişi ile ilgili şikayetlerin incelendiği belirtilmiştir. Bu hakların kullanılma biçiminin gösterilmesi ise kanuna bırakılmıştır (1982 Anayasası, m.74). Ayrıca diğer anayasalardan farklı olarak şikayetin topluca yapılabileceğine dair bir ibare konmamıştır. Araştırmacılar bunun sebebini farklı yönlerden ele almışlardır. Anayurt’a (2002, s.103) göre 1982 Anayasası’nın otoriteden yana tavır takınması ve bu çerçevede kollektif hakların kapsamının daraltılması gerektiği anlayışı olabileceğidir. Ancak Anayurt (2002, s.104, bu ifadenin bulunmamasının toplu dilekçenin yasak olduğu anlamına gelmediğini vurgulamaktadır. Tanör (1994, s.142) ise 1982 Anayasası’nın toplu dilekçe hakkına olumsuz baktığı ve bu bağlamda bireysel başvuru kanalına zemin hazırladığını belirtmiştir.

Koç’a (2011, s.131-132) göre “toplucu” ibaresinin verilmemiş olması toplu şekilde dilekçenin verilemeyeceği manasına gelmemekle beraber bu hükmün

konulmamasının sebebinin memurlar, mahkûmlar, askerler gibi özel statüde bulunan kişilerin toplu dilekçe vermesinin sakıncalı bulunması ve bu nedenle bu kişilerin toplu dilekçe vermemesi için çıkarılan kanunların Anayasa'ya aykırı olmasını engellemektir. Dolayısıyla kanunlarla kesin olarak yasaklanmadığı sürece herkes toplu olarak dilekçe verebilmektedir. Diğer yandan 6111 sayılı Yasa'nın 111. maddesi ile memurlar için öngörülen toplu dilekçe verme yasağı kaldırılmıştır.

74. maddede bulunan bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı 2010 yılında yapılan anayasa değişikliği ile Anayasa'ya eklenmiştir. Böylece kamu yönetiminde şikayet mekanizmasının daha işlevsel hale gelmesi amaçlanmıştır. İlerleyen bölümlerde bu haklardan ve bu hakların kullanımının gerçekleştiği kurumlardan bahsedilecek olup bu bölümde yalnızca isimlerinin zikredilmesiyle yetinilmiştir. Bu maddenin yanı sıra şikayet mekanizması ile ilgili 40. Maddenin de üzerinde durmakta fayda vardır.

“Anayasa ile tanınmış hak ve hürriyetleri ihlal edilen herkes, yetkili makama geciktirilmeden başvurma imkanının sağlanmasını isteme hakkına sahiptir.

(Ek fıkra: 3/10/2001-4709/16 md.) Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır. Kişinin, Resmî görevliler tarafından vaki haksız işlemler sonucu uğradığı zarar da, kanuna göre, Devletçe tazmin edilir. Devletin sorumlu olan ilgili görevliye rücu hakkı saklıdır.” (1982 Anayasası, m.40).

Bu madde ile kişinin uğradığı bir hak ihlali durumunda yetkili mercilere başvurma imkânı sağlanmış ve böylece bireylere şikayet hakkı verilmiştir.

4.4. Cumhuriyetin Kuruluşundan Günümüze Kadar Şikayet Mekanizmasının İşleyişi

Kamu yönetiminde şikayet mekanizmasının işleyişinde halkla ilişkiler kavramı büyük önem taşımaktadır. Kamu yönetiminde verimliliğinin sağlanmasının yolu şikayet mekanizmasının etkin olmasından geçmektedir. Bunu sağlamak için de yöneten-yönetilen ilişkileri yani devlet-vatandaş arasındaki ilişkilerin güçlü, sağlam ve etkin olması gerekmektedir. Bu bölümde kamu yönetiminin tanımı, dünyada ve Türkiye’de geçirdiği evreleri bunun sonucunda kamu yönetiminde halkla ilişkilerin rolü ve bu bağlamda şikayet mekanizmasına etkisi incelenecektir.

Devletin temel fonksiyonları yasama, yürütme ve yargı olup kamu yönetimi yürütme fonksiyonunun içinde yer almaktadır. Kamu yönetimi hükümetin rutin işlerini yerine getiren bir araç olup dar anlamda yasama ve yargı dışında kalan devletin yürütmeye yönelik tüm kurum, kuruluş ve faaliyetlerini içermektedir; geniş anlamda kamu yönetimi ise toplumlarda kamu gücünün işleyişi ve düzenlenişini ifade etmektedir (Özer vd., 2016, Önsöz).

Kamu yönetimi ile ilgili farklı teoriler bulunmakla beraber literatürde daha çok geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışı üzerinde durulmuştur. Geleneksel kamu yönetimi, 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren yapılan reformlarla hayat bulmuş ve 1980'li yıllara kadar pek fazla değişime uğramadan varlığını sürdürmüştür. Ancak 1970'li yılların sonundan itibaren geleneksel kamu yönetiminin dayandığı ilkeler sorgulanmaya başlamıştır. Geleneksel kamu yönetimi, siyasal açıdan tarafsız olup hizmetlerin doğrudan sunumuna odaklanmaktadır. Merkeziyetçi bürokrasi yapısını temel almakla beraber verimlilik ve rasyonalite geleneksel kamu yönetiminin en önemli unsurlarındandır. Bu yönetim anlayışında kapalı sistem öngörüldüğünden vatandaş katılımı kısıtlıdır. Ayrıca bu anlayışa göre kamu yönetimi, özel sektör işletme yönetiminden farklı bir konumda bulunmaktadır (Güner, 2014, s.66).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının fikri temelleri Woodrow Wilson, Max Weber, Frederick Taylor'a dayanmaktadır. Wilson, Kamu Yönetiminin Siyaset Biliminden ayrı bir disiplin olduğunu belirtmiş ve siyaset/yönetim ayrılığı ilkesini savunmuştur. Buna göre siyaset, kamusal alanda yapılacak politikaları belirlemekte, kamu yönetimi de bu politikaları uygulamaktadır. Diğer bir deyişle kamu yönetimi, siyasi kurumlara itaat etmekte ve siyasetin verdiği görev ve talimatlara uymaktadır. Weber ise ideal tip bürokrasi modelini oluşturmuş ve bu modelin en etkili ve en rasyonel örgütlenme biçimi olduğunu belirtmiştir. Bu modele göre kamu yönetimi ayrıntılı kurallara dayalı, biçimselliğe önem veren, kariyeri esas alan, katı bir hiyerarşi ve merkeziyetçiliğe sahip bir disiplindir. Kamu yönetiminin bu ilkelere dayalı olması tarafsızlık, etkinlik ve verimlilik için gerekli görülmüştür. Taylor ise bilimsel yöntemler kullanılarak her iş için en iyi tek bir yöntemin bulunabileceğini belirtmiştir. Geleneksel kamu yönetimi, kamusal mal ve hizmetlerin üretilmesi ve dağıtılmasında kendi örgütlerinin görev alması gerektiği anlayışına sahiptir. Özel sektöre göre farklı değerlendirilmesi gerektiğini savunan geleneksel kamu yönetimi

her siyasi iktidara eşit uzaklıkta olmak ve eşit olarak hizmet etmek durumundadır (Eryılmaz, 2013, s.8-10).

Yeni kamu yönetimi anlayışı, geleneksel kamu anlayışına yapılan eleştiri zemininde gelişme alanı bulmuştur. Eleştirilerin hedefinde genel olarak bürokrasi ve hiyerarşik örgütlenme modeli bulunmakta olup, hiyerarşinin örgüt etkinliği için zorunlu olmadığı, bürokrasinin ise etkin bir kontrol mekanizması olmasına rağmen yönetmek için gerekli olmadığı ve iş akışını yavaşlattığı iddia edilmektedir. Siyaset-kamu arasındaki ayrımın net olmaması, katı bir merkezizetçilik ve hiyerarşi, prosedürlere aşırı bağlılığın getirdiği esneklikten yoksunluk ve bu çerçevede işlerin aksaması, vatandaşların taleplerine duyarsızlık gibi sebeplerle geleneksel kamu yönetimi anlayışı eleştirilmektedir. Bu anlayışa yapılan en yaygın eleştirilerden biri teknolojik gelişmelerin getirdiği değişimlere uyum sağlayamamasıdır. Çünkü geleneksel kamu yöntemindeki örgütler değişmez ve katı yapıdadırlar. Bunun yanında bu örgütler kolayca değişmeyecek kadar büyük yapıdadırlar. Diğer yandan değişim, örgütün mevcut çıkarlarına aykırı olabileceğinden dolayı da yeniliklere açık değildir. Ancak değişen dünyanın getirdiği problemlere getirilen geleneksel çözümler her zaman etkili olamamaktadır (Gökçe ve Turan, 2008, s.179-180).

Sözü edilen eleştiriler ve 1970’li yıllarda yaşanan ekonomik ve mali krizle birlikte geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmıştır. Yeni kamu yönetimi esnek örgüt yapısını kabul eden, yerinden yönetime önem veren, yumuşak hiyerarşiye sahip ve minimal devlet sistemini benimseyen bir anlayıştır. 1980’lerden itibaren dünyada yaygınlaşmaya başlayan bu yönetim anlayışı, geleneksel yönetim anlayışından büyük ölçüde farklılaşmaktadır. Şöyle ki bu sistem ekonomik, siyasal ve sosyal unsurlara dayalı olarak bütünsel bir değişim öngörmektedir. Buna göre bürokratik olmayan, piyasa merkezli, vatandaşların müşteri gibi görüldüğü bir sisteme geçilmesi planlanmaktadır. Kamu yönetiminde verimlilik ve etkinliğin sağlanması için yalnızca devletin üretebileceği mal ve hizmetlerin devlet tarafından üretilmesi, geriye kalanların ise özel sektör eliyle sunulması savunulmaktadır. Devletin adem-i merkezizetçi bir şekilde yönetilmesi gerektiği, bu şekilde yerel halkın talep ve isteklerinin verimli ve etkili bir şekilde karşılanacağı düşünülmektedir. Ayrıca kamu yönetiminde çalışacak personelin liyakat sahibi kişiler arasından atanmasına dikkat çekilmektedir (Çevikbaş, 2012, s.11).

Yeni kamu yönetimi anlayışında katılımcılık, şeffaflık, hesap verebilirlik, rekabet odaklılık, sonuç odaklılık gibi ilke ve değerler de bulunmaktadır (Okcu Usta ve Ceylan, 2020, s.292). Küreselleşmenin etkisi ve teknolojinin gelişmesiyle bilgi ve iletişim teknolojileri kamu yönetiminde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Vatandaşlara daha hızlı, etkin ve verimli hizmet sağlamak için kamuda dijitalleşme uygulamaları hayata geçirilmiştir. Bu sayede hizmetlerin pratik ve hızlı bir şekilde gerçekleşmesinin neticesinde zamandan tasarruf sağlanmakla beraber kamu yönetimi daha şeffaf hale gelmekte, denetim ve hesap verilebilirlik kolaylaşmaktadır (Önen ve Kahraman, 2022, s.430).

Türkiye’de kamu yönetiminin bir disiplin olarak ortaya çıkması 1950’li yıllara denk gelmekle beraber, 1950’li yıllar öncesi umumi amme hukuku dönemi olarak adlandırılmaktadır. Bu dönem yeni Türk harflerinin kabul edildiği 1928 yılından başlamakla beraber dönemin yönetsel yapısı ve düşünsel unsurları Osmanlı İmparatorluğu’nun son yüzyılından itibaren gelen bir yönetim geleneğinden oluşmaktadır (Altunok, 2011, s.232-233). Osmanlı Devleti’nde Tanzimat Dönemi’nde gerçekleştirilen modernleşme hareketleri ile idare ve hukuk sistemi, Kıta Avrupa modeline uyumlanmasına çalışılmıştır. Dolayısıyla kurumlarda Almanya ve Fransa etkisi ön plana çıkmaktadır (Altunok, 2011, s.238).

Cumhuriyet’in ilanından sonra kamu yönetiminin gelişimine yönelik olarak Batılı ülkelerin yönetsel alandaki programları örnek alınmış ve bu ülkelerin uzmanları getirtilmiş ve kamu yönetimi ile ilgili çalışmalar yaptırılmıştır (Bayansar ve Özer, 2023, s.390).

Neumark Raporu, Barker Raporu, Martin and Kush Raporu, Chaileux Dantel Raporu bu çalışmalardan bazılarıdır. Neumark Raporu 1949 yılında hazırlanmış olup personelin niteliksel yetersizliği ve dengesiz dağılımı, ücret yetersizliği, örgüt bozuklukları, mevzuat eksikliği ve yetersizliği, aşırı kırtasiyecilik gibi konular üzerinde durulmuştur. Bu eksikliklerin giderilmesi için her bakanlıkta rasyonalizasyon komisyonlarının oluşturulması, Maliye Bakanlığı’na özel yetkiler verilmesi, alınacak önlemlerin halka açıklanması ve bu amaçla bakanlığa bağlı bir enformasyon bürosunun kurulması, memurların yetiştirilmesine önem verilmesi şeklinde tavsiyeler verilmiştir. Barker Raporu 1950 yılında Türkiye ve Dünya Bankası’nın ortaklaşa olarak finanse ettiği bir kurul tarafından hazırlanmıştır. Bu raporda yetki ve sorumlulukların paylaştırılması, illere ve yerel yönetimlere yetki devri, merkezi bir personel dairesinin teşkil edilmesi, teknik personelin yerinde

istihdam edilmesi, hizmet içi eğitim programlarının geliştirilmesi, kamu yönetimini bütünsel anlamda inceleyecek bir komisyonun kurulması gibi konular yer almaktadır. Martin and Kush Raporu 1951 yılında hazırlanmış olup üst kademe yöneticilerinin rutin işlerden arındırılması, dairelerde çalışma biçiminin geliştirilmesi, hizmetlerin ve personelin sınıflandırılması, işe alım yöntemlerinin geliştirilmesi, personel hizmetleri ile koordinasyonlu bir şekilde devlet personel dairesi kurulması gibi konulardan bahsedilmiştir. Chaileux Dantel Raporu 1958 yılında hazırlanmış olup “Türkiye’de Devlet Personeli Hakkında Bir Araştırma” olarak da adlandırılmaktadır. Bu rapor Cumhuriyet’in kuruluşundan itibaren devlet memuriyetinde ortaya çıkan gelişmeleri incelemiştir (Tatar, 2006, s.22-24). Bu raporların bahsettiği ortak konular personelin niteliğinin geliştirilmesi ve personel dairesinin kurulması gibi daha çok personel ile alakalı konulardır.

Türk kamu yönetiminde yabancı uzmanların raporları, uluslararası kuruluşların tavsiyeleri ve yerli reform çalışmaları ile kamu yönetiminin iyileşmesine yönelik adımlar atılmış ve çok partili hayata geçiş döneminde bu çalışmalar hızlanmıştır. Kamu yönetiminde yapılan reformların içeriğini dünya genelinde yaşanan ekonomik gelişmeler, devletin kamu hizmetlerindeki yeri, piyasaların etki alanı gibi konular oluşturmuştur. Hedeflenen konuların hayata geçmesi için Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ve Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi’nde Kamu Yönetimi kürsüleri kurulmuştur. Bu kuruluşlar personel yetiştirilmesi, kamu yönetiminin öğretimi ve kamu yönetiminin sorunları üzerinde çalışmalar yapması için teşkil edilmiştir (Bayansar ve Özer, 2023, s.390-391).

1950’li yıllar öncesine ait kamu yönetimi ile ilgili çalışmalardan bir diğeri Rasyonalizasyon Risalesi’dir. 1946’da “Edib Atam” imzasıyla TBMM’ye bir risale sunulmuştur. Bu risalede rasyonalizasyonun sanayi kurumlarında olduğu gibi devlet kurumlarında da olması gerektiği belirtilmektedir. Bu savın doğruluğunu göstermek için batılı devletler risale yazarı tarafından örnek gösterilmiştir. Namık Zeki Aral “Teşkilatlanma” adlı yazısında bu risaleyi ele almıştır. Aral’a göre kamu yönetimindeki sorun kırtasiyeciliktir ve bu sebeple devletin işleyişinde problemler çıkmaktadır. Bunun sonucunda da halk ile devletin arası açılmaktadır. Aral, bu sorunun çözümüne yönelik çalışmalar yapılması gerektiğini belirtmiştir (Ertürk Keskin, 2006, s.22). Bunun yanında Cumhuriyet’in ilanından on yıl sonra çıkarılan “Türkiye’nin İktisadi Bakımdan Bir Tetkiki” adlı rapor kamu yönetimi hususunda ilk reform önerisidir. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra yapılan reform çalışmaları daha

sistemli olup evrensel ilkelere uyum sağlayarak gerçekleştirilmiştir (Bayansar ve Özer, 2023, s.396).

1960'lı yıllara gelindiğinde planlı kalkınmanın sağlanması ve ekonomik düzenin planlı bir şekilde gerçekleşmesi için Devlet Planlama Teşkilatı kurulmuştur (Karadoğan, 2023, s.5). Kalkınma planlarının ve yıllık programların hazırlanması, kamu personeli ile ilgili çalışmaları yürütme gibi görevlerini bulunan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), 2011 yılında Kalkınma Bakanlığı bünyesine geçmiş, 2018 yılında ise görevlerinin birçoğu Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı'na geçmiştir (Bayansar ve Özer, 2023, s.398). 1961 yılında DPT aracılığıyla Milli Birlik Komitesi'nden yönetimi geliştirme ile ilgili çalışma gerçekleştirilmesi için gelen talep üzerine TODAİE tarafından İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor düzenlenmiştir. Bu raporda kamu yönetiminde yapılacak reformların genel esasları belirtilmiş ve bunun için bazı öneriler geliştirilmiştir. Raporda idari reform çalışmalarını yürütecek kurumların Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı ve Devlet Personel Dairesi olacağı belirtilmiş olup bunun yanında merkezi düzeyde reform çalışmalarını yönlendirecek Başbakan Yardımcısına bağlı bir "İdari Islahat Komitesi" oluşturulması önerilmiştir. Bu ön rapor 1960'tan sonra ve planlı dönemde yapılan çalışmaların başlangıç noktasını oluşturduğundan kamu yönetiminde önemli bir yeri bulunmaktadır (Coşkun, 2005, s.18; Mamur Işıkcı, 2017, s.173).

Sözü edilen dönemde kamu yönetiminin reformu ile ilgili hazırlanan raporlardan biri Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi'dir. Bu rapor (MEHTAP), Türk kamu yönetimi üzerine Türk uzmanlar tarafından hazırlanan ilk geniş çaplı araştırma olup 24 Nisan 1963 tarihinde Başbakanlığa sunulmuştur. Bu raporda, mevcut yapı dikkatli bir şekilde incelenmiş ve inceleme sonucunda bulunan problemler belirtilmiş ve bunların modern yollardan çözülmesi önerilmiştir (Akıncı, 2011, s.3). Merkezi yönetime dâhil kurumlar incelenmiş olup TBMM, Cumhurbaşkanlığı, Genelkurmay Başkanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Milli Emniyet, Üniversiteler ve İktisadi Devlet Teşebbüsleri hariç tutulmuştur. Merkezi yönetimin görev alanlarının dağılışının, kamu hizmetlerini en etkin ve verimli sunacak şekilde olup olmadığı incelenmiş ve bunun sonucunda tespit edilen konularla ilgili çözüm önerilerinde bulunulmuştur. Ancak plan ve programlarda bu projenin uygulamaya konulmadığı anlaşılmaktadır (Berkman, 1981, s.212-213). MEHTAP Raporu, düzenlendiği dönemin ilerisinde öneriler sunan bir çalışma

olmakla beraber yalnızca merkezi idareyi inceleyen ilk çalışma olma niteliğine sahiptir. Bu çalışmadan sonra gerçekleştirilen çalışmalar ya MEHTAP Raporu'ndan esinlenilmiş ya da ona karşı tepki olarak meydana gelmiştir. Bunun yanında kalkınma planları ve programlara bu rapor etki etmiştir (Sevinç, 2014, s.731).

12 Mart 1971 Muhtırasından sonra önem verilen konulardan biri idarenin reformudur. Bu çerçevede kamu kurumlarının yeniden düzenlenmesi hususunda çalışmalar yürütmek üzere “İdari Reform Danışma Kurulu” kurulmuştur. Bu kurulun çalışmaları sonucunda TODAİE tarafından “İdarenin Yeniden Düzenlenmesi İlkeleri ve Öneriler” adıyla bir rapor yayınlanmıştır. Bu raporun sunuş bölümünde ve Danışma Kurulu'nun Görevi başlıklı kısmında, danışma kuruluna verilen görevler şu şekildedir: İdarenin yeniden düzenlenmesinin yönü ve yönteminin tespiti, yeniden düzenlemeyi gerçekleştirecek örgütlenme biçimini belirtmek, yeniden düzenlemenin öncelikleri ve alanlarını bulmak, o güne kadar gelen idari reform çalışmalarını incelemek, iktisadi devlet teşekküllerinin yeniden düzenlenmesi ile ilgili çalışmalardır. Dolayısıyla kuruluşların tek tek incelenmesi öngörülmüş ve bu bağlamda durum tespiti yapılmış ve öneriler sunulmuştur (Adiloğlu,1973 s.22-23).

1980'li yıllarda Türk kamu yönetimi örgütsel yapısı ve işleyişi bakımından üstüne düşen hizmetleri etkin, verimli, hızlı ve kaliteli sunmak hususunda yetersiz kalmıştır. Ayrıca sosyo-ekonomik gelişmelere ayak uyduramamış ve bu bağlamda aşırı merkeziyetçilik, görev ve yetki dağılımında orantısızlık, verimsizlik, aşırı mevzuatçılık, kronik hale gelen personel sorunları gibi kamu yönetiminin genelini etkileyen aksaklıklar ve problemler ortaya çıkmıştır (Aykaç, Yayman ve Özer, 2003, s.167). Bu dönemde yaşanan krizler ve küreselleşmenin etkisiyle mevcut kamu yönetimi anlayışından minimal devleti savunan ve kamu yönetiminin işletme esasına göre şekillenmesine dayanan yeni kamu yönetimi anlayışına geçilmeye başlanmıştır (Çevikbaş, 2012,s.19).

Kamu yönetiminin işlevsizleşmeye başlamasından dolayı kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması amacıyla Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) oluşturulmuştur (Coşkun, 2005, s.27). Bu proje TODAİE tarafından 1988 yılında başlanmış olup 1991 yılında bitirilmiş ve aynı yıl “Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu” adıyla kamuoyuna açıklanmıştır. KAYA Projesi'nin amacı merkezi teşkilat ve taşra teşkilatı ile yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde etkili, verimli, ekonomik, hızlı olmasının sağlanması, kamu yönetiminin değişen şartlara uyumlu olmasına çalışılması, kamu kuruluşlarının yetki, görev, sorumluluk, amaç gibi

unsurlarını değerlendirmek ve bunun sonucunda ortaya çıkan eksiklikleri tespit etmek ve bunların giderilmesini sağlamaktır (Kalağan, 2016, s.73).

KAYA Projesi, 1980’li yıllarda ortaya çıkan küreselleşme ve etkisini hissettirmeye başlayan neoliberal politikalar çerçevesinde devletin sorumluluklarının azaltılması ve merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki sorumlulukların da dengeli şekilde dağıtılmasını öngörmüştür (Doru, 2015, s.130). KAYA Projesi ve MEHTAP Projesi Türk yönetim tarihinde önemini koruyan çalışmalardır. Bu alışmalar Türk kamu yönetiminin gelişmesi üzerine yapılan tüm çalışmaları ele almış ve bu bağlamda yönetim sisteminde var olan problemleri tespit etmiş ve bu problemlerin giderilmesi için yapılması gerekenleri sistemli bir şekilde ortaya koymuştur (Kalağan, 2016, s.75). KAYA Projesi, kamu yönetimi üzerine döneminin en kapsamlı çalışmalarından biri olmasına karşın sunduğu önerilerin bir kısmı gerçekleşmekle beraber birçoğu sistemli ve kapsamlı bir şekilde hayata geçirilememiştir (Coşkun, 2005, s.35).

2000’li yıllara gelindiğinde yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde Türk kamu yönetiminde reformlar çıkarılmaya ve uygulanmaya başlanmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışının öngördüğü minimal devlet, bürokrasinin azaltılması, kamu yönetiminde özel sektör tekniklerine ağırlık verilmesi gibi ilkelerin yanı sıra bilgi edinme, açıklık, şeffaflık ve katılımcılık gibi ilkeler Türk kamu yönetiminde yer almaya başlamıştır. (Önen ve Kurnaz, 2017, s.62). Bu dönemde kamu yönetiminde yer almaya başlayan ilkelerden biri de yönetişimdir. 1980’li yıllarda ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışının neo-liberalizme dayalı bir yansıması olan bu kavram kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum örgütlerinin ortak karar almasını, bu sektörde bulunan kurumların istişare etmesini, alınan kararların ortak uygulanmasına yöneliktir. Yönetişim kavramı, hesap verebilirlik, şeffaflık, katılım, hukukun üstünlüğü, eşitlik, etkinlik ve verimlilik gibi kavramlarla yakından ilişkilidir (Doğan, 2017, s.267; Durgun, 2024, s.801). Dolayısıyla yönetişimin gerçekleşmesi için şeffaflık, katılım, etkinlik, hesap verilebilirlik gibi ilkelerin bulunması gerekmektedir.

2000 yılı sonrasında özellikle 2003 yılı kamu yönetimi alanında reformların sıklıkla gerçekleştiği bir yıl olmuştur. Örneğin 2003 yılında, ilk defa kamu yönetiminde stratejik yönetim ve performansa dayalı bir yönetim anlayışı izleyen, kamu kaynaklarının etkin, verimli kullanılmasını önceleyen ve hesap verebilirlik ve mali saydamlık ilkelerini bünyesinde barındıran 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve

Kontrol Kanunu çıkarılmıştır. Kamu yönetiminde açıklığın ve katılımcılığın sağlanması amacıyla 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çıkarılmıştır (Önen ve Kurnaz, 2017, s.62).

2003 yılında kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmaları bağlamında Başbakanlık tarafından “Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim” adlı rapor çıkarılmıştır. Bu rapor değişimin ve dönüşümün hızlandığı, küreselleşme ve bilgi toplumu çerçevesinde rekabetin arttığı, bireyin ve toplumun öncelendiği, 21. yüzyılın yönetim anlayışına uygun olarak kamu yönetiminde yapılması gereken yapılandırmaların fikri, stratejik ve organizasyonel yönlerini ortaya koymak üzere hazırlanmıştır (Dinçer ve Yılmaz, 2003, s.11).

2004 yılında yayımlanan 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2004 yılında hazırlanan Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun Tasarısı, 2004 yılında yayımlanan 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile oluşturulan Kamu Görevlileri Etik Kurulu, 2005 yılında yayımlanan 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, 2005 yılında yayımlanan 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 2005 yılında yayımlanan 5393 sayılı Belediye Kanunu, 2006 yılında kurulan Kalkınma Ajansları, 2011 yılında yayımlanan 6223 sayılı Kamu Hizmetlerinin Düzenli, Etkin ve Verimli Bir Şekilde Yürütülmesini Sağlamak Üzere Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Teşkilat, Görev ve Yetkileri ile Kamu Görevlilerine İlişkin Konularda Yetki Kanunu, 2012 yılında oluşturulan Kamu Denetçiliği Kurumu, 2012 yılında yayımlanan 6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 2016 yılında yayımlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi düzenlemeler 2000 yılından sonra kamu yönetimi ile ilgili yapılan reform niteliğindeki düzenlemelerdir (Durgun, 2024, s.801-802).

Sözü edilen düzenlemelerin yanında kamu yönetimini alanında yapılan reformlardan şüphesiz en önemlilerinden biri e-devlet kapısı uygulamasıdır. Bugün herkesin kullandığı ve kolaylıkla erişim sağladığı e-devlet uygulaması, binlerce kamu hizmetinin yürütüldüğü ve birçok kamu kurumunun entegre olduğu bir yapıdır. Bu uygulamadan ilerleyen bölümlerde bahsedileceğinden burada yalnızca adının zikredilmesi tercih edilmiştir.

Hiç şüphesiz kamu yönetiminde etkinliğin sağlanması için halkla ilişkiler unsurunun sağlıklı işlemesi gerekmektedir. Dar anlamda kamu hizmetlerinin etkin ve

verimli olması için geniş anlamda devletin varlığının sürekli olması için kamu yönetiminin işlevselliği çok önemlidir. Bu işlevselliğin sağlanması noktasında vatandaşlara ihtiyaç bulunmaktadır. Bir yerde devlet ve bu bağlamda kamu yönetimi halk için vardır. Kamu hizmetlerinin tüm vatandaşlar için erişilebilir olması, kamu yönetimindeki kararlara vatandaşın katılım sağlaması, kamunun işlemlerinin açık ve şeffaf olması, bu işlemlerin denetlenebilir olması gibi konular vatandaşın devlete güven duymasını sağlamaktadır.

Halkın kamu yönetimine katılım sağlaması, kamunun politikalarının halkta nasıl karşılık bulduğu, aksayan ve sorunlu bir durum varsa bunun tespit edilmesi gibi konular ile ilgili dönüt alınmasını sağlamakta ve buna yönelik düzeltilmesi gereken bir şey varsa düzeltilerek kamu yönetiminin işlerliği sağlamlaştırmaktadır. Bütün bunların yanında hukuk, adalet gibi ilkelerin de sağlıklı işlemesi kamu yönetiminin sağlam bir şekilde yola devam etmesinde önemli unsurlardır. Dolayısıyla devletin halkla ilişki kurması ve bu çerçevede halkın yönetime katılması, aynı zamanda halkın devlet kurumlarına erişiminin kolay olması, hak arama kurumlarının mevcudu buna bağlı olarak da şikayet mekanizmasının işlerliği gibi konuların hepsi birbiriyle ilişkili ve birbiriyle girift halindedir. Dolayısıyla bu unsurların birinde baş gösteren bir sorun hepsini etkileyecektir. Bu unsurların hepsinin sağlıklı bir şekilde işlemesi de maksimum verim sağlayacaktır.

4.4.1. Cumhuriyet Dönemi Şikayet Mekanizması Uygulamaları

Bu bölüm iki ayrı kola ayrılarak incelenmiştir. İlkinde Türkiye Cumhuriyet'in kuruluşundan itibaren kronolojik olarak gerçekleşmiş uygulamalar incelenmiştir. İkincisinde ise günümüzde mevcut olan şikayet mekanizması uygulamaları ele alınmıştır.

4.4.1.1. Erken Cumhuriyet Dönemi Şikayet Mekanizması Uygulamaları

Bu bölümde Erken Cumhuriyet Dönemi şikayet mekanizması uygulamaları incelenecektir.

4.4.1.1.1.Milli Mücadele Dönemi

Türkiye’de halkla ilişkiler çalışmaları ilk olarak Milli Mücadele Dönemi’nde başlamakla beraber Cumhuriyet’in ilanını takip eden süreçte de çeşitli adlar altında devam etmiştir. Tek partili dönem, çok partili dönem, kalkınma dönemi gibi dönemlerde hükümet politikalarında halkla ilişkiler çalışmalarına yer verilmiştir (Akdağ ve Erdem, 2009, s.22). Milli Mücadele Dönemindeki halkla ilişkiler uygulamaları daha çok halkın bilinçlendirilmesi, örgütlenmesi ve milli birlik duygusunun inşasına yöneliktir. Bu dönemdeki halkla ilişkiler pratiklerine örnek olarak milli cemiyetler verilebilir. Milli cemiyetler, kuruldukları bölgelerin ileri gelenleri tarafından teşkil edilmiş ve yine bulundukları bölgelerin işgallerden temizlenmesi için direniş amacıyla kurulmuşlardır. Bu cemiyetlerin kurulması ve işleyişinde bulundukları bölgenin eşrafı, memuru ve din adamları etkili olmuştur. Milli cemiyetler, işgallere karşı kamuoyu oluşturmak amacıyla mitinglerin düzenlenmesini ve işgallere karşı organize bir şekilde direniş göstermek için yurt genelinde kongreler yapılmasını sağlamıştır (Işık ve Çırakoğlu, 2024, s.1385-1386).

Erzurum ve Sivas Kongreleri, çeşitli bölgelerden gelen katılımcılarla toplanmış, bu kongrelerde halkın iradesini yansıtan kararlar alınmış ve bu kararlar yerel basın ve bildirilerle halka duyurulmuştur. İrade-i Milliye Gazetesi, Mustafa Kemal’in tamamen kendi denetiminde olan Hakimiyet-i Milliye Gazetesi gibi gazeteler Milli Mücadele Döneminde halkın milli mücadele hususunda bilgilendirilmesini sağlamak üzere çıkarılmıştır. Ayrıca bu dönemde Anadolu Ajansı ve Matbuat Umum Müdürlüğü’nün kurulması halkla ilişkiler uygulamalarının bir diğer örneğini oluşturmaktadır (Koloğlu, 2006, s.114-115). Yine camilerde verilen vaazlar, halkın bilinçlendirilmesi hususunda Milli Mücadele Döneminde kullanılan halkla ilişkiler araçlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2017, s.336). Bu dönemdeki pratikler daha çok halkın bilinçlendirilmesi ve işgalden kurtulma amaçlı ve dolayısıyla tek yönlü bir iletişim olmasına rağmen Türkiye’de şikayet mekanizmasının kökenlerini anlamak bakımından önemlidir.

4.4.1.1.2.Atatürk Dönemi

Atatürk Dönemi, şikayet mekanizması uygulamalarının yeni devlette yeşermeye başladığı ve vatandaşla doğrudan doğruya iletişim kurma çabalarının öne çıktığı bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Yeni devletin inşası için gerekli olan

unsurlardan biri olarak halkla ilişkiler kavramı önemli görülmüş, bu çerçevede iletişimin ikna edici olmasına, yeni kurulan devlete rızanın sağlanmaya çalışılmasına ve kamuoyu oluşturulmasına özen gösterilmiştir (Alikılıç ve Saatcioğlu, 2018, s.74). Bu bağlamda Mustafa Kemal Atatürk'ün yurt içi gezileri, önemli bir halkla ilişkiler aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. Yurt içi gezileri halkın derdini dinlemek ve hayata geçirilecek devrimlerin halka tanıtılmasında ve bu devrimlerin halk nezdinde kabul görmesi bakımından Atatürk tarafından önemsenmiştir (Atıcı Kanberoğlu, 2014, s.134). Atatürk, bu yurt içi gezileri sayesinde, vatandaşların sorunlarını tespit etmiş ve bu sorunların giderilmesi hususunda çalışmalar yapmıştır. Eğer sorunun hemen çözülmesi mümkünse Atatürk'ün o sırada verdiği direktiflerle sorunlar çözülmekteydi. Eğer hemen çözülmesi mümkün değilse ve bir süreç gerekiyorsa Ankara'ya döndüğünde hükümet veya meclis aracılığıyla çözümleme yoluna gitmiştir (Daşdemir, 2006, s.17).

Atatürk, yurt içi gezileri kapsamında 52 ile gitmiş olup buralarda belediye, okul, Türk Ocağı, Halkevi gibi kurumları ziyaret etmekle beraber doğrudan halkla görüşmeler de gerçekleştirmiştir. Ziyaret ettiği her yerde yaptığı konuşmalar ve verdiği demeçlerle halkı aydınlatmaya çalışmıştır (Kaş, 2012, s.1). Atatürk'ün yaptığı bir yurt gezisinde halk ile yaptığı görüşmeler sonrasında özel kalem müdürü Hasan Rıza Soyak'a şu sözleri söylemiştir:

“Bunalıyorum çocuk, büyük bir ıstırap içinde bunalıyorum! Görüyorsun ya, her gittiğimiz yerde mütemadiyen dert, şikâyet dinliyoruz... Her taraf derin bir yokluk, maddi, manevi bir perişanlık içinde...Ferahlatıcı pek az şeye rastlıyoruz; maatteessüf memleketin hakiki durumu bu işte!...” (Soyak, 1973, s.405).

Atatürk'ün söylediği bu sözlerden anlaşıldığı üzere, halk ile yapılan görüşmelerde şikayetlerin, dertlerin ve problemlerin bir hayli fazla olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu gezilerde halk ile birebir temas edilmesi sonucunda halkın şikayetleri dinlenilmekte ve buna yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Diğer yandan bu gezilerde devlet ve halk bütünleşmesi sağlanmaya çalışılmış ve vatandaş-devlet ilişkisinin sağlıklı işlemesi hedeflenmiştir. Bu sayede devlet, vatandaşlarını tanımakta, egemenliğin kayıtsız şartsız millete ait olduğu anlayışının getirisi olarak halkın derdine ortak olmakta ve halkın durumu ve ihtiyaçları yerinde tespit edilmektedir. Bunun yanında Atatürk'ün halkın içinden bir lider olması ve bu

çerçevede halkın sorunlarıyla birebir hemhal olması ve bu sorunların hızlıca çözümünü gerçekleştirmeye çalışması, Atatürk'ün halkçı kimliğinin yansımasıdır. (Daşdemir, 2006, s.21-22).

Yurt içi gezileri yanında Atatürk'ün halkla ilişki kurduğu diğer araçlar toplantı, söylev, telgraf, basın, bildiri, genelge, mektup, sinema, radyo, basın, davet, festival, yarışma, bayram ve çeşitli kutlamalardır. Bu araçlar sayesinde hem kamuoyu oluşturularak yeni devletin inşasında gereken dönüşüm için zemin hazırlanmış hem de halkın gelişmelerden haberdar olması sağlanarak halkın katılımcılığının artırılması hedeflenmiştir (Yolcu, 2010, s.223). Bütün bunların yanında halkın ne istediği, nelerden şikayet ettiği, nasıl bir kamu politikası istediği bu araçlar sayesinde anlaşılmıştır. Diğer bir deyişle halkın nabızı tutulmuştur. Bütün bu araçlar Atatürk Dönemi'nde şikayet mekanizmasının verimli bir şekilde çalışması noktasında etkili olmuş ve diğer dönemlerdeki uygulamaları da etkilemiştir.

4.4.1.1.3. Dilek Sistemi

20. yüzyılın ilk çeyreğinde kurulan Türkiye Cumhuriyeti, ulus-devlet temelinde kendini inşa etmeye çalışmış ve bu çerçevede hukuk, ekonomi, siyaset, eğitim, kültür ve toplum anlamında Batı'yı örnek alarak inşasını sürdürmüştür. "Dilek Sistemi" adı verilen mekanizma da böyle bir anlayışın ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Dilek Sistemi, yeni devletin modernleşmesi ve demokratikleşmesi sürecinde önemli bir yere sahip olmuştur (Mutlu, 2013, s.94). Cumhuriyet Halk Partisi'nin (CHP) tek başına devleti temsil ettiği erken Cumhuriyet dönemi, diğer bir deyişle parti-devlet bütünleşmesinin yaşandığı 1936 ve 1939 yılları arasında uygulanan bu sistem ile iktidar ve halk arasında iletişim kurulması amaçlanmıştır (Altuntaş Duman, 2024, s.182).

Dilek Sistemi'nin çalışma şekli şu şekildeydi: İlk olarak CHP'nin ocak, bucak, kaza ve vilayet kongrelerinde halkın arz ettiği dilek ve istekler partinin merkezinde genel sekreterlikte toplanıyordu. Daha sonra Parti Genel Yönetim Kurulu (CHP Umumi İdare Heyeti) kurultay başlamadan önce bu dilek ve istekleri "yapılması mümkün olanlar" ve "öncelikli olanlar" şeklinde tasnif ediyordu. Bu tasnifin ardından belirlenen konular hangi bakanlığın görev alanında giriyorsa buna göre tekrardan bir ayrıma tabi tutuluyordu. Sınıflandırılmış bu dilekler Büyük Kurultay'da meydana getirilen "Dilekçe Encümeni" ne sunuluyordu. Dilekçe

Encümeni bu dilekleri Kurultay'ın açılışından sonra ayrı bir odada toplanan bakanlar ve genel müdürlerin huzurunda görüşüp sonuçlandırıyordu (Mutlu, 2013, s.55).

CHP Kurultayları, parti ve ülke sorunlarının görüşüldüğü, partinin ve hükümetin izleyeceği politikanın belirlendiği, parti tüzük ve programlarında değişikliklerin yapıldığı delegeler ve milletvekillerinin katıldığı toplantılardır. (Mutlu, 2013, s.62). Dolayısıyla devlet-parti ayrımının bu dönemde silik olduğunu söyleyebiliriz. Dilek Sistemi ile CHP kendi iç dinamiklerini harekete geçirerek vatandaşların talep ve isteklerini en alt birimden en üste kadar ulaştırabiliyordu. Bunun yanında tek parti hükümetinin otoriter yönetim anlayışı bu sistem ile bir nevi aşılmağa çalışılmıştır. Bu dönemde halk karar alma mekanizmasının dışında yer almasına rağmen bu sistem ile devlet halkın ne istediğini önemsemiş ve hatta halkı önemsedini göstermeye çalışmıştır. Bunun sebebi, devletin temel ilkelerini oluşturan “Hâkimiyet Milletindir” anlayışını yerine getirme çabası olup, karar alma mekanizmasına dâhil olmayan halkın bir nebze de olsa yönetime katılımının sağlanması isteğidir. Diğer yandan halkın durumunu anlamak ve buna yönelik ihtiyaç tespiti yapmak da bu sistemin diğer amaçlarından biridir (Mutlu, 2013, s.64-65).

Dilek Sistemi, hem iktidar hem de halk için fayda sağlamaktadır. İktidar bu sistem sayesinde vatandaşlar ile ilgili ayrıntılı bilgi edinmiştir. Özellikle inkılapların hayata geçtiği dönemlerde yapılan yeniliklerin halk karşısında nasıl karşılık bulduğu noktasında, halk ile ilgili detaylı verilerin olması önem taşımaktadır. Diğer yandan halkın gönderdiği şikayetler sayesinde iktidar, politikalarını sorgulamakta ya da değiştirmektedir. Bu sistemin bir diğer yönü iktidarın personeli üzerinde denetim sağlamasıdır. Şöyle ki bazı vatandaşlar CHP'nin içerisinde bulunan çalışanları, kaymakam, jandarma komutanı gibi devlet görevlilerini yolsuzluk yaptığı gerekçesiyle şikayet ediyordu. Bunun üzerine bu görevlilere soruşturma açılıyordu. Dolayısıyla personel üzerinde denetimin sağlanması hususunda dilek sistemi kullanılmıştır. Bu sistem ile vatandaş ve iktidar arasında sınırlı da olsa bir iletişim kurulmuştur. Hükümet meşruiyetini inşa etme aşamasında bu sistemi bir araç olarak kullanmıştır. Vatandaşlar açısından bakıldığında ise bu sistem sayesinde halk da devletle iletişim kurmuştur. Halk şikayetlerini iktidara ileterek sorunlarına çözüm bulmaya çalışmıştır. Bunun yanında iktidara sorunlarını bildirerek aslında iktidarın meşruiyetini de onaylamış olmaktadır. Bazen de yerel yöneticilerle sorun yaşayan kimseler dilek sistemini kullanarak bu durumu iktidara bildirmiş ve ortada bir

haksızlık ya da hukuksuzluk varsa bunun çözümünü iktidara bırakmıştır (Lamprou, 2007, s.2-3).

Tek parti döneminde sivil toplum anlayışının bulunmaması ancak aynı zamanda halkçılık politikasının benimsenmesi neticesinde dilek sistemi etkin olarak kullanılmıştır. Ancak ülke koşulları ve ülke ekonomisinin yeteri kadar iyi olmaması sebebiyle halkın iktidara gönderdiği dilekler tam olarak karşılanamamış olup, taleplerin sınırlı ve koşullu gerçekleşeceği belirtilmiş ya da sürüncemede kalacak şekilde vatandaşlara yanıt verilmiştir. Örneğin “göz önüne alınacağı”, “girişimde bulunulacağı”, “takibine gidilmesinin düşünüldüğü”, “dikkate alınacağı” şeklinde ifadeler vatandaşlara yanıt verilirken sıklıkla kullanılan fiillerdir. Bunun yanında bazı durumlarda vatandaşların talebinin yerine getirilemeyeceği ya da yerine getirilmesinin mümkün olmadığı şeklinde de cevaplar verilmiştir. Olumsuz cevaplanan dilekçeler daha çok ekonomik sorunlar ile alakalıdır. Örneğin şeker, mazot ve gazın fiyatlarının düşürülmesine ilişkin taleplerde verilen cevap şeker fiyatlarının daha fazla düşmeyeceğine yönelik olmuştur. Dileklerin merkeze iletilmesi, bu dileklerin görüşülmesi ve uygulamaya geçirilmesi genellikle uzun bir süreci kapsıyordu. Bunun sebebi olarak dileklerin toplanmasının ve merkeze iletilmesinin uzun sürmesi gösterilebilir. Dolayısıyla halka verilen yanıtlar da gecikmiş oluyordu. Halkın talep ve istekleri daha çok ekonomi, sağlık, eğitim ve adalet konularında olmuştur. Halkın ekonomik durumunun zayıf olması sebebiyle vergilerin affı, vergi indirimi, temel tüketim mallarının fiyatlarının indirilmesi şeklinde de talepler gelmekteydi. Bazı dileklere verilen cevaplarda ise hükümet, sorunların çözümü için yerel yönetimlere veya halka işaret ediyordu (Mutlu, 2013, s.94-98).

Dilek Sistemi, tek parti döneminde parti-devlet bütünleşmesinin bir örneği olarak karşımıza çıkmakla beraber sınırlı olsa da halk ile devlet/iktidar arasında iletişimi sağlamıştır. Dönemin şartlarına göre değerlendirildiğine her ne kadar işlevselliği ve etkinliği tartışılır olsa da yürürlükte olduğu dönem, yeni devletin kendisini inşa etmeye çalıştığı döneme denk gelmesine karşın, halk-devlet ilişkisi sağlanmaya ve bir şekilde vatandaşları yönetime katılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda söz konusu döneme göre dilek sisteminin demokratik ve katılımcı bir uygulama olduğunu ifade edebiliriz.

4.4.1.1.4. İstida (Arzuhal) Encümeni ve Haftalık Mukarrerat Cetveli

23 Nisan 1920’de TBMM’nin açılmasının ardından encümenler kurulmuştur. Bu encümenlerden biri de İstida (Arzuhal) Encümeni’dir. Bu komisyon, TBMM’ye gönderilen dilek ve istekleri inceleyerek karara bağlıyordu. Bu kararlar özel defterlere geçirilmekteydi. Bir süre sonra bu encümenin kararları “Haftalık Mukarrerat Cetveli” adıyla her Cumartesi günü bastırılarak yayımlanmaya başlamıştır (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.14). Büyük Millet Meclisi’nin açılmasından sonra istida encümeninin kurulması olağanüstü bir dönemde olunmasına rağmen dilekçe hakkının her zaman var olduğu ve iyi yönetim ilkelerinin uygulanmaya çalışıldığı söylenebilir (Öz, 2022, s.109).

1924 Anayasası’nın kabul edilmesinden sonra başlayan kurumsallaşma süreci meclisteki encümenleri de etkilemiş olup, 2 Mayıs 1927 tarihli Dahili Nizamnamesi yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile İstida Encümeni, Arzuhal Encümeni adını almıştır (Öz, 2022, s.119). Öz’ün 1927 tarihli Dahili Nizamnamesinden aktardığına göre arzuhal encümeni 20 aza ve 20 muvazzaf katipten oluşmaktadır. 50. ve 59. maddeler Arzuhal Encümeninin çalışmalarına yönelik usul ve esasları düzenlemiştir. Bu maddelere göre ilk olarak meclise gelen dilekçeler meclis başkanı tarafından özel defterlere kaydettirilmesi ve arzuhal encümenine iletilmesi öngörülmüştür. Gelen dilekçelerde dilekçe sahibinin imzası, unvanı ve ikametinin bulunması şart koşulmuştur. Dilekçelerin yalnızca vatandaşlarca doğrudan doğruya değil, bir milletvekilinin aracılığı ve imzasıyla da meclise ulaştırabilme imkânı bulunmaktadır. Arzuhal Encümenine gelen dilekçelerin ilgili makamlara havale edileceği ve bu makamlardan gelen cevapların günlük defterlere kaydedileceği belirtilmiştir. Diğer yandan mahkûmların da dilekçe hakkına sahip olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca şahıslar ile ilgili dilekçelere cevap verilmesinden sorumlu olunduğu belirtilmiştir. Meclise ulaştırılan dilekçelerin bir cetvel şeklinde haftalık olarak (Haftalık Mukarrerat Cetveli) düzenlendikten sonra basılacağı ve tüm milletvekillerine dağıtılacağı bildirilmiştir. Milletvekilleri ise bir ay içerisinde encümenin vermiş olduğu kararların mecliste görüşülmesini isteyebileceği ancak bu süre zarfında tekrar incelenmesi ile ilgili bir girişimde bulunmazsa encümen kararlarının kesinleşeceği belirtilmiştir. Genel kurul tarafından görüşülen dilekçeler ve bir milletvekilinin meclis gündemine taşıdığı dilekçeler, gereken hallerde ve milletvekilinin konu ile ilgili görüşü alındıktan sonra oylama yapılacağı ifade edilmiştir. Doğrudan

milletvekilllerine gelen dilekçelerde ise verilen kararların en geç iki ay içerisinde Arzuhal Encümeni'ne bildirmeleri gerektiği belirtilmiştir (Öz, 2022, s.119-120).

Haftalık şekilde hazırlanan, dilekçenin numarası, dilekçe sahibinin ismi, unvanı, oturduğu yer, dilekçenin içeriği ve alınan kararın bulunduğu bilgiler düzenlenerek mukarrerat cetveline kaydedilmekte ve bu cetveller rapor haline getirilerek milletvekilllerine teslim edilmektedir. Başvuru konuları mecliste görüşüldükten veya ilgili merciye havale edilmesinin ardından gelen dilekçe ile son karar verilerek cevap yazısı oluşturulmaktadır (Karabulut, 2025, s.199). İstida (Arzuhal) Encümeni kararları, 14 Kasım 1925'ten 26 Mayıs 1928 tarihine kadar Osmanlı Türkçesi ve Arap Alfabesi ile yazılmış olup bu kararların bulunduğu Mukarrerat Cetvelleri 4 ciltten meydana gelmiştir. Bu tarih aralığında 1359 adet dilekçe incelenmiş ve karara bağlanmıştır. Yeni Türk harflerinin kabul edildiği 3 Kasım 1928 tarihinden itibaren Arzuhal Encümeni kararları yeni Türk harfleriyle düzenlenmeye başlamıştır. 1948, 1950 ve 1952'de Arzuhal Encümeninin yanında geçici dilekçe komisyonları kurulmuştur. Böyle bir düzenlemeye gidilmesinin sebebi olarak bu dönemlerde dilekçe sayısının artması ve buna bağlı olarak Arzuhal Encümeninin iş yükünün artması gösterilmiştir. Bu komisyonlar asıl komisyona dilekçelerin incelenmesi hususunda yardımcı olmuşlardır. (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.14-15)

İstida Encümeni'ne çeşitli konularda dilekler iletiliyordu. Örneğin Karabulut'un 1939 yılına ait incelediği dilekçeler genel olarak ekonomi ve istihdam ağırlıklıdır. Maaş ve emeklilik talepleri, göreve iade ve tayin talepleri, hizmet ve yardım talepleri, idare ile ilgili şikayetler, mahkeme kararlarına itiraz gibi konular başvuru konularını oluşturmuştur. (Karabulut, 2025, s.212-213). Öz'ün (2022, s.122) 14 Kasım 1925-12 Haziran 1926 tarihli mukarrerat cetvellerinden aktardığına göre başvuru dilekçeleri genellikle mahkeme kararlarına itiraz, zam istekleri, maaş kesintilerine itiraz, arazi ihtilafları, mahkûmiyet ve ceza affı, iş talep etme gibi konulardan oluşmaktadır. İstida Encümeni'ne yalnızca sivil halk başvuru yapmıyordu. Aynı zamanda askerler, memurlar, köy muhtarları, mahkûmlar gibi toplumun diğer kesimlerini oluşturan kişiler kendilerini ilgilendiren konularda başvuru yapabilmekteydi .

İstida Encümeni'ne gelen başvurular erken dönem Türkiye Cumhuriyeti'nde yaşanan sorunlara ışık tutan belgeler olmuştur. Bu başvurulara göre halkın hangi konulardan rahatsızlık duyduğu tespit edilmiştir (Öz, 2022, s.124). Nitekim Adnan

Menderes bir arkadaşına İstida Encümeni'nin önemini gösteren şu ifadesi dikkat çekicidir:

“Ben Meclis'te İstida Encümeninde çalıştım. Orası bu devlet ve millete ait bütün dertlerin kaynadığı ocaktır. Devletin ne olduğunu, nasıl işlediğini, nerelerinin aksadığını, nasıl düzeleceğini orada öğrendim” (http-10)

İstida Encümeni ve Haftalık Mukarrerat Cetveli sistemi yöneten-yönetilen ilişkileri açısından iki tarafın da birbiriyle iletişim kurduğu kanallarından biri olmuştur. Halk, devlete güvenmiş ve sorunlarının çözümünü devletin gerçekleştireceğine inanarak bu sistemi kullanmıştır. Halkın her kesiminin bu sistemi kullanması devletin otoritesini pekiştirmiştir. Devlet ise kendisine gelen şikayet ve taleplerden hareketle halkın durumunu okumuş ve buna yönelik çalışmalar gerçekleştirme yoluna gitmiştir. Aynı zamanda toplumun sosyo-ekonomik yapısı da bu başvurular sayesinde tespit edilmiştir. Yine bu uygulama kısıtlı da olsa halkın yönetime katılmasını sağlamış ve demokratikleşme sürecinin önemli bir başlangıcını oluşturmuştur.

4.4.1.1.5. CHP Parti Müfettişlikleri

Tek parti döneminde yukarıdaki bölümlerde de bahsedildiği şekilde kamu yönetiminde şikayet mekanizmasının işleyişi sınırlı bir şekilde gerçekleşmiştir. Bu dönemde parti-devlet bütünleşmesi mevcut olmakla beraber şikayet mekanizması hem parti içi denetim hem de yurttaş-devlet ilişkileri çerçevesinde karşımıza çıkmaktadır.

Tek parti döneminde, gerçekleştirilen inkılapları halka tanıtmak ve bunların halk tarafından benimsenmesini sağlamak, diğer yandan da halkın talep, istek ve şikayetlerini tespit etmek amacıyla “parti müfettişlikleri” adlı bir yapılanma meydana getirilmiştir. Bu yapılanma ile birlikte partinin denetimini gerçekleştirmek, partililer arasında işbirliği ve dayanışmayı sağlamak, normal yollardan şikayet ve taleplerini iletemeyen parti mensubu veya halktan birinin bu taleplerini ve şikayetlerini tespit etmek amaçlanmıştır (Karayaman, 2021, s.256).

Parti müfettişliği sistemi Türk siyasal hayatına İttihat ve Terakki Partisi ile girmiş olup 1923 tarihinde de Halk Fırkası'nın nizamnamesinde yer almıştır (Akdeniz, 2023, s.141). Bu sistemde iller gruplandırılarak müfettişlere tahsis edilmiş

olup, her müfettiş kendi bölgesinde, parti programlarının ne derecede işlediğini gözlemlemiş ve partinin politikalarını yerinde denetleyerek raporlar oluşturmuştur (Aldemir, 2023, s.1990). Ülkeyi birden fazla ili içerisine alan mntika bölgelerine bölme esasına dayalı parti müfettişlikleri yalnızca parti ile ilgili iş ve işlemleri yapmakla kalmamış aynı zamanda bağlı bulundukları yerdeki halkın sıkıntılarını ve şikayetlerini dinlemişler ve halkın nabzını tutmuşlardır. Parti mfettişliklerinin zamanla önemi artmış ve etki alanı genişlemiştir. Nitekim 1932’de kurulan halk evlerinin de denetimini üstlenmişlerdir (Bal, 2013, s.731). Ancak DP’nin iktidara gelmesinin ardından 29 Kasım 1952 tarihinde 5990 sayılı Umumi Müfettişlik teşkiline Dair Kanun ile Ek ve Tadillerinin Yürürlükten Kaldırılması Hakkında Kanun ile parti müfettişlikleri kurumu kaldırılmıştır (Resmi Gazete, 1952).

Parti müfettişleri tarafından hazırlanan raporlar, müfettişlerin görev yaptıkları bölgenin coğrafı konumu, nüfusu, tarihi, sosyal ve ekonomik özelliklerine dair kısa bilgiler vererek başlamaktadır. Raporda bölgedeki parti teşkilatı ile ilgili bilgiler verilmekte olup bu bilgilerin içeriğini partideki ye sayısı, yapılan çalışmalar, partide görevli olan kişiler ile ilgili bilgiler, parti kongreleri, partinin gelir-gider durumu oluşturmaktadır. Ayrıca parti idare heyetinde yer alan kişiler ile ilgili bilgiler, tespitler ve görüşler de yer almaktadır. Bunun yanında partide yer alan kişilerin etnik kökeni, mezhepleri, meslekleri, olumlu ve olumsuz yönleri, halkın bu kişileri sevip sevmediği gibi hususlar da belirtilmektedir. Partideki ye sayısı, ye sayısındaki değişmeler, üyelerin eğitim seviyesi, bölgedeki halkevlerinin çalışmaları, devletin yatırımları, devletin söz konusu bölgede yapması gereken işler, basın yayın faaliyetleri, faaliyet gösteren cemiyetler, halkın sağlık sorunları ve bu sorunlara karşı alınması gereken tedbirler, eğitim ve spor faaliyetleri, bölgedeki bürokratların parti örgütüyle uyumlu çalışıp çalışmadığı gibi meseleler müfettiş raporlarında yer alan diğer konuları oluşturmaktadır (Karayaman, 2022, s.435-443).

Raporların son kısımlarında müfettişlerin gözlemlediği eksikliklerin giderilmesi için partinin ve bölgedeki milletvekillerinin yapması gereken iş ve işlemler ve bölge halkının yaptığı dilek ve şikayetler bulunmaktadır. Parti müfettişleri, halkla ve parti üyeleriyle doğrudan ilişki kurduklarında ya da kongrelerde, bireylerin dilek ve şikayetlerini açıkça dile getirebilmelerine oldukça önem vermiştir. Bu şikayet ve dilekleri raporlarına yansıtan parti müfettişleri, yapılan çalışmaları yakından takip etmiş ve verilen talimatların uygulanıp uygulanmadığını

denetlemişlerdir. Böylece parti, halkla olan bağıını güçlendirmeye ve toplum içindeki saygınlığını arttırmaya çalışmıştır (Karayaman, 2022, s.446).

Parti müfettişlerinin önem verdiği hususlardan biri, düzenlenen kongrelerde halkın dilek ve şikayetlerini serbestçe ifade edip edemediğidir (Olgun, 2018, s.930). Nitekim 1943 tarihli “Müfettişlerin Teftiş Raporları” adlı raporda Türkiye’de fazileti hâkim kılmak için şikayet kapısının açık bulundurulması gerektiği, milletin her bir ferdinin bütün haklı şikayetlerini ilgili makamlara eriştirmesinin sağlanmasının gerekli olduğu, şikayet kapısının açık tutulmamasının Türk Milleti’ne tarihsel süreçte çok zarar verdiği, ülkenin kötü bir durumda olmasının ve halkın fakir olmasının sebebinin halkın şikayetlerini gerekli mercilere iletememesi olduğu belirtilmiştir. Bu raporda halkın şikayetlerini ilgili mercilere iletememesi diğer bir deyişle bu imkânın sağlanmamış olması zulüm olarak nitelendirilmiştir. Bir vatandaşın etkili bir şikayet başvurusu yapması, o vatandaşın hakkını korumasını sağladığını, diğer yandan da şikayetin gerçekleşmesine neden olan haksız tarafın da şikayet edilmek ve bunun sonucunda bir yaptırımın olduğunu bilmesi, şikayete konu olayın gerçekleşmesini engelleyebilmektedir (Devlet Arşivleri Başkanlığı Cumhuriyet Arşivi, 1943, 490 61 233 4).

Parti müfettişliği sistemindeki bölge sayıları zaman zaman değişmiş olmakla beraber tek parti dönemi boyunca müfettişler görevlerini ifa etmişlerdir. Bulundukları bölgelerde iktidarın politikalarını yerleştirmeye çalışmışlar ve halkın istek ve şikayetlerini CHP Genel Sekreterliği’ne bildirmişlerdir. Ayrıca eksik gördüğü konulardan da raporlarında bahsetmiş ve Genel Sekreterlikten bu eksikliklerin tamamlanması adına talimat istemişlerdir. Bunun yanında her müfettişin, bölgesinde yer alan şehri yılda iki kez denetleme zorunluluğu bulunmaktadır (Gök, 2021, s.223).

Parti müfettişlerinin tuttuğu raporlar halk ile devlet arasında aracı bir rol üstlenmiş ve taşradaki sorunların merkeze iletilmesi noktasında köprü görevi görmüştür. Bu sayede de birtakım problemlere çözüm üretilmiştir (Şavkılı ve Maviş, 2022, s.296). Teftiş raporlarında, ilgili bölgenin siyasal, toplumsal, ekonomik, kültürel ve idari yapısına ilişkin verilerin yanı sıra, parti teşkilatının yerel düzeydeki örgütlenme biçimi, işleyiş mekanizmaları ve halkla kurduğu ilişkiler kapsamlı bir biçimde analiz edilmiştir. Bu bağlamda, parti merkezden atadığı müfettişler aracılığıyla yalnızca kurumsal denetimi sağlamakla kalmamış, aynı zamanda gündelik hayat içerisinde kendi varlığını ve otoritesini görünür kılmayı hedeflemiştir

(Teke, 2023, s.373). Parti müfettiş raporları, taşranın adeta fotoğrafını çeken bir belge niteliğinde olmakla beraber raporu tutan müfettişin ya da CHP’nin bakış açısını yansıttığı ve dolayısıyla taraflı olarak hazırlandığı unutulmamalıdır (Karayaman, 2022, s.447). Müfettiş raporlarında dile getirilen sorunlar zaman zaman çözüme kavuşmasa da veya çözümünde aksaklıklar da yaşansa dönemin koşullarına göre şikayet mekanizmasının işleyişinde önemli bir konumda bulunmaktadır.

4.4.1.1.6. Halkevleri

şikayet mekanizmasının işleyişinde halkevleri ve köy enstitülerinin üzerinde durmakta da yarar vardır. Bu kurumlar, halkın sorunlarını dile getirebileceğı ve tartışılabileceğı platformlar olmuştur. Cumhuriyetin ilanıyla beraber, modern, laik ve inkılapçı bir ulus devleti oluşturma çabalarının bir parçası olarak Halkevleri, yaygın bir eēitim kurumu olarak kurulmuştur. Cumhuriyet öncesinde benzer amaçlarla faaliyet gösteren Türk Ocakları’nın, zamanla yeni Cumhuriyet kadrolarıyla fikir ayrılıkları yaşadığı ve halkla yeterli etkileşimi kuramadığı iddia edilmiştir. Bu durum, farklı ve yeni bir kurumsal yapıya olan ihtiyaı ortaya koymuştur. Serbest Fırka girişiminin başarısızlığı ve Menemen Olayı’nın, inkılapların tüm halk kesimlerinde yeterince benimsenmediğı izlenimi ortaya çıkardığı iddia edilmektedir. Bu gelişmeler zerine Mustafa Kemal Atatürk, 1930 yılı sonunda bir yurt gezisine çıkarak ülkenin durumu hakkında doērudan gözlem yapmış ve Halkevleri fikri bu gezide şekillenmiştir. Toplumda yapılan inkılapları derinleştirme arzusu ve Avrupa’ya eēitim için gönderilen gençlerin oradaki deneyimlerden etkilenmeleri, aydınlar ve yöneticiler arasında halk eēitimi konusunda yeni adımların gerekliliēini gündeme getirmiştir. Bu baēlamda, Çekoslovakya, Macaristan, Rusya ve İtalya’daki başarılı halk eēitim örnekleri incelenmiş, Türkiye’nin koşullarına uygun bir model geliştirilmiştir. 1931’de Cumhuriyet Halk Fırkasının 3. Büyük Kongresi’nde Halkevlerinin kurulması kabul edilmiştir. Halkevleri, 19 şubat 1932’de resmi olarak faaliyete geçmiş ve aynı gün 14 merkezde eş zamanlı olarak açılmıştır (Doēaner, 2021, s.2).

Halkevlerinin kuruluş amaçları arasında inkılapları halk arasında yerleştirmek, halkı eēitmek, halk ve devletin kaynaşmasını saēlamak bulunmaktadır (zdemir ve Aktaş, 2011, s.248). Halkevleri, herkese açık olmakla beraber partiye kayıtlı olma şartı aranmamaktadır (Arıkan, 1999, s.269). Nitekim Atatürk “Partimizin, Halkevleriyle bütün yurttaşlara kuaēını aması vatanda sosyal ve kültürel bir devrim yaptı” diyerek

Halkevlerinin bütün vatandaşlara açık olduğu vurgusunu yapmıştır. Toplumsal bütünleşmenin sağlanması noktasında önemli yararları bulunan halkevleri, kuruldukları yıldan itibaren sosyal, kültürel, ekonomik ve siyasi alanda toplumun bilinçlenmesine katkı sağlayarak yurt genelinde geniş bir yayılım göstermiştir. Halkevleri, Dil, Edebiyat ve Tarih Şubesi, Güzel Sanatlar Şubesi, Müze ve Sergi Şubesi, Spor Şubesi, Sosyal Yardım Şubesi, Halk Dershaneleri ve Kurslar Şubesi, Kütüphane ve Yayın Şubesi, Köycülük Şubesi, Temsil Şubesi, Müze ve Sergi Şubeleriyle çeşitli alanlarda faaliyet göstermişlerdir. Halkevleri, faaliyet gösterdiği süre boyunca önemli bir sosyal ve kültürel merkez olmakla beraber Türk Milletini ortak bir ideal etrafında örgütleyerek kültür ve düşünce birliğini gerçekleştirmeye çalışmış, Atatürk ilke ve inkılaplarını halk nezdinde yerleştirmeye çabalamışlardır. Halkevleri, tüm faaliyetlerinde halkı da dâhil etmeye çalışmış olup halkın devletle bütünleşerek çağdaşlaşma ülküsüne erişebilme amacına ulaşılması noktasında büyük katkılar sağlamıştır (Durak, 2014, s.432-433).

Halkevleri, halk gezileri düzenleyerek bu gezilerde insanlarla temas etmekte ve zaman zaman bu kişilerin dilek, istek ve şikayetlerini almaktaydı. Örneğin Sivas Halkevi Dergisi olan 4 Eylül’de 5-6 haneli olan bir köyün zamanla 20 haneyi geçtiğinden ve buradaki halkın bu durumdan şikayet ettiğinden bahsetmektedir. Çünkü bu bölgedeki topraklar yalnızca 5-6 haneye yetmekte, hane sayısının artması ancak toprağın aynı kalması neticesinde köylü sıkıntıya girmektedir. Halkevleri görevlilerinin halkın şikayetlerini dinlemesinden vatandaşlar son derece memnuniyet duymaktadır. Dergide bu konuyla ilgili şöyle bir ifade dikkat çekmektedir:

“Köylülerin bu mühim derdini not ederken seviniyor, „İşte bu adamlardan bir eylik umulur. Çünkü dediklerimizi yazıyorlar „ diye seviniyorlardı. Biz vazifemizi yaptık. Bundan gerisini de büyüklerimizden bekliyoruz.” (Aşkun, 1940, s.5-7).

Edirne Halkevi Dergisi olan 6 Ok Dergisi’nin 15 Mart 1934 tarihli sayısında “Köylü Arkadaşlar; Bize dertlerinizi yazınız” başlıklı bir yazı bulunmaktadır. Bu yazıda, köylünün her türlü talep, istek, şikayetlerini bir mektup ile dergiye, halkevine ya da Halk Fırkası Reisliğine gönderilmesini istenmiş ve bu mektupların sonuçlarının kendilerine bildirileceği belirtilmiştir. Şikayetlerini ve taleplerini ileten köylülerin işlerinin takip edileceği, dilekçe vermek için avukatlara, yazıcılara ihtiyaçlarının olmadığı, bu işi parasız yapacaklarını, amaçlarının köyü ve şehri birbirlerine yaklaştırmak olduğunu ifade edilmiştir (6 Ok Dergisi, 1934, s.24). Yine Bolu

Halkevi Dergisi olan Abant'ta 1946 tarihli Mayıs-Haziran sayısında köylülere hitaben bir yazı yazılmıştır. “Köylümüze Halkevi Köycülük Kolu nediyor?” başlıklı yazıda şu ifadeler kullanılmıştır:

“Senin her derdine çare aramak, seninle el birliği, gönül birliği, kafa birliği yapmak isteyen bir Halkevi ve bu Evde yalnız seninle candan ilgilenecek bir (Köycülük Kolu) var. Bu kol senin kolun senin dilin ve senin gözündür. Her zaman fırsat buldukça Halkevine uğra, burada dinlen ve bir müşkülün olursa burada seni her gün memnuniyetle bekleyecek olan memura anlat. Hiç çekinme. Kendi Evine girer gibi serbesçe gir. O, senin istediğini yapar ve sana kısa bir zamanda cevabını ulaştırır.

Aziz köylü : Gönülünde bir acı varsa Evine söyle, bir şikâyetin varsa yine Evine ve kendi koluna anlat. Halkevi köycülük kolunun bütün işi senin iyiliğindir. Bu kol istidalarını yazar, yazılmış ve verilmişleri varsa arkasını kovalar. Hastalarını tedaviye koşar, Dertlerinin merhemini sana ulaştırır. Şunu çok iyi bilki hiç bir zaman hiç bir suretle az veya çok senden hiç bir ücret almaz ve istemez.

Halkevi senin Evindir. Ve senin bağrından doğmuştur. Oraya açık bağırıla gir. Ona hor bakma. Evini Vicdanın, Kalbin gibi temiz bil. Sigaranı orada kahveni, çayını, ayranını orada iç! İmkân bulursan bütün komşularınla bize konuk ol hep beraber konuşalım Anlaşalım. Dertleşelim ve el birliğile, kafa birliğile, gönül birliğiyle dertlerimize yoldaş ve gönüldaş olalım. Çare arayalım ve bulalım.” (Abant Bolu Halkevi Kültür Dergisi, 1946, s.33).

Verilen örneklerden da anlaşıldığı üzere halkevleri, halkın şikayetlerini kendilerine bildirmelerini istemiş, yaptıkları şikayet başvurularının sonuçlarını ise başvuru sahiplerine ulaştıracaklarını taahhüt etmiş ve sorunun çözülmesi için çalışacaklarını belirtmiştir. Bu çerçeveden bakıldığında, halkevleri şikayet mekanizmasının işleyişinde rol almış ancak bu rolü daha çok devlet ve halk arasında bir köprü kurmak, devlet-vatandaş kaynaşmasını sağlamak, bireylerin talep ve şikayetlerini ilgili organlara iletmek şeklinde olmuştur. Halkevleri çok partili hayata geçildiğinde tartışma konusu olmuş ve CHP'nin kuruluşu olarak görülmüştür. 14 Mayıs 1950'de DP iktidara gelmiş olup Halkevleri konusu daha da şiddetlenerek tartışılmaya devam etmiştir. CHP ise Halkevlerinin parti ayrımı gözetilmeksizin tüm herkese açık olduğunu ifade etmiştir. Ancak uzlaşmaya varılamamış olup Halkevlerinin kapatılması konusunda önerge verilmiştir. 5830 sayılı yasa, 11 Ağustos 1951 tarihli Resmi Gazetede yürürlüğe girmiş ve Halkevleri kapatılmıştır (Özdemir ve Aktaş, 2011, s.259-260).

4.4.1.1.7. Köy Enstitüleri

Erken Cumhuriyet Dönemi kuruluşlarından bir diğeri Köy Enstitüleridir. 1935 yılına gelindiğinde ülke nüfusunun yüzde sekseni köylerde yaşamaktadır. Köylerdeki okullara görevlendirilen öğretmenler kentten gönderilmekte, ancak köy hayatına uyum sağlayamamaktadır. Dolayısıyla köylünün eğitimi hususunda problem yaşanmaktadır. Eğitim, yalnızca okuryazarlık için gerekli değildir; aynı zamanda bulaşıcı hastalıklarla savaşmak, üretimin modern yollarla gerçekleştirilmesi konularında da eğitime gereksinim bulunmaktadır. Bunun yanında gerçekleştirilen devrimlerin yerleştirilmesi için de köylülerin eğitilmesi gerekiyordu. Ayrıca köylülere hizmet götürmek için yapılan çalışmalar ya köylünün beklentilerine uymadığı ya da başarılı bir şekilde gerçekleştirilemediği için kesintiye uğramaktaydı. Bu sebeplerden dolayı köylünün dilinden anlayan, onun bağrından kopan, köyde yetişmiş bir aydın tipine ihtiyaç duyulmuştur. Kendisi de bir köylü olan eğitimci İsmail Hakkı Tonguç, Köy Enstitüsü sistemi kuramını bu gerekliliklerin sonucu olarak ortaya atmıştır (Aysal, 2005, s.270-271).

Köye öğretmen yetiştirmek amacıyla 1935 yılından itibaren Köy Enstitülerinin kuruluşu ile ilgili birçok çalışma gerçekleştirilmiştir. Enstitülerin kuruluş aşamasında yerli ve yabancı uzmanların görüşleri alınmıştır. Uzmanların sunduğu raporlar çerçevesinde çalışmalara yön verilmiştir (Ezer, 2020, s.1801). Ayrıca Eğitim Kurşları ve Köy Öğretmen Okulları gibi denemeler yapılmıştır (Arslan, 2019, s.84). Bütün bunların sonucunda 17 Nisan 1940 tarihinde 3803 sayılı yasa ile Köy Enstitüleri resmen kurulmuştur. Köy Enstitüleri, Türkiye'ye özgü, Türk örf ve adetlerine uyumlu olarak bilimsel öğretileri benimseyen bir kuruluş olarak karşımıza çıkmaktadır (Ezer, 2020, s.1801).

Köy Enstitüleri, kırsal kesimde okur-yazar oranının artması için gerekli olan öğretmeni yetiştirmekle beraber köyün ve köylünün kalkınması için de çalışmalar yürütmüştür. Bu bağlamda okuma-yazma eğitiminin yanında modern tarım teknikleri, marangozluk, sağlık, müzik ve spor alanında da eğitim vermekteydi. Köy Enstitülerinden mezun olan öğretmenler, eğitim ve öğretim işleriyle birlikte köylülere ziraat işlerinin bilimsel bir şekilde yapılması noktasında rehberlik etmekteydi (Çağlayan, 2014, s.127-128).

Köy Enstitülerini şikayet mekanizması bağlamında ele aldığımızda, enstitü toplantıları örnek olarak gösterilebilir. Bu toplantılarda öğretmen ve öğrenciler bir

araya gelmekte, gerçekleşen ve gerçekleşecek uygulamalar hakkında istişareler yapılmaktadır. Hafta sonları ya da on beş günde bir yapılan toplantılarda yapılan çalışmalar değerlendirilmekte, yapılanların iyi ve kötü yanları konuşulmaktadır. Herkes gözlem ve görüşlerini dile getirebilmekte ve saygı çerçevesinde birbirlerini eleştirebilmektedir (Türkoğlu, 2014, s.124). Bunun yanında İsmail Hakkı Tonguç’a öğrenci, öğretmen hatta köylülerden zaman zaman şikayet mektupları gelmekte olup “bunları Enstitü toplantılarında açıkça anlatın” şeklinde cevap yazmaktadır (Türkoğlu, 2014, s.126). Bu ifadeden de anlaşılacağı üzere Köy Enstitüleri, bölge halkının şikayetlerini ilettiği kanallardan birini oluşturmaktadır. Köy Enstitülerinin kuruluş amacı incelendiğinde de amaçlarından birinin köyün sorunlarını çözebilecek nitelikte köy öğretmeni yetiştirmek olduğu görülecektir (Erdem, Kıran ve Susar Kırmızı 2011, s.484). Dolayısıyla Köy Enstitüleri yalnızca eğitim için değil halkın sorunlarını çözmek için de çalışmaktadır.

Köy Enstitülerinin şikayet mekanizmasının işleyişindeki rollerinden biri de edebiyattır. Köy Enstitülerinde yetişen öğrenciler, köy ve köylü sorunları ile iç içe oldukları için gözlemledikleri eksiklikleri ve problemleri edebi metinler aracılığıyla ifade etmişlerdir (Aykaç, Aykaç ve Sarıkaya, 2018, s.187). Bunlardan en öne çıkanı Mahmut Makal’ın 19 yaşındayken bir köy öğretmeni olarak yazdığı “Bizim Köy” adlı eseridir (Türkoğlu, 2014, s.128). Talip Apaydın, Fakir Baykurt, Mehmet Başaran, Osman Şahin, Adnan Binyazar, Hasan Kiyafet, Behzat Ay, Mahmut Makal, Osman Bolulu, Kemal Burkay, Emin Özdemir, Ümit Kaftancıoğlu, Osman Nuri Poyrazoğlu, Dursun Akçam gibi isimler Köy Enstitüsü mezunları olup edebiyatın çeşitli alanlarında eserler vermişler ve köy sorunlarını dile getirmişlerdir (Kartal, 2014, s.28).

Kuruldukları kırsal alanlarda birçok fayda sağlayan Köy Enstitüleri, II. Dünya Savaşı sonrasında Türkiye ve Dünyadaki gelişmeler doğrultusunda siyasi ve ideolojik fikirler, bu kurumlarda yayılmaya başlamış ve bu bağlamda tarafsızlık açısından bu kurumlar zarar görmüştür. Bu kurumlarda zararlı propaganda yapılması, dini ve ahlaki anlamda olumsuzlukların yaşanması iddiaları ve halkın bu konudaki şikayetlerini duymazdan gelmesi iddiaları ile Dönemin Milli Eğitim Bakanı Hasan Ali Yücel ve İlköğretim Genel Müdürü İsmail Hakkı Tonguç eleştirilere maruz kalmıştır. 1946 yılında, artan eleştiriler ve ülkedeki siyasi atmosferin giderek CHP aleyhine şekillenmesi üzerine İsmet İnönü, Hasan Ali Yücel ve İsmail Tonguç’un görevlerinden ayrılmasını istemiştir. 1950’de Demokrat Parti’nin iktidara

gelmesiyle birlikte, bu kurumların komünizm propagandası yaptıkları ileri sürülmüş ve 27 Ocak 1954 tarihinde çıkarılan yasayla Köy Enstitüleri kapatılmıştır (Yenisoy Özkan, 2023, s.265-266).

4.4.1.1.8. Demokrat Parti (DP)'nin Halk ile Buluşmaları

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşundan 1946 yılına gelene kadar ülke, tek parti konumunda bulunan CHP tarafından yönetilmiş olup ülkede yaşanan ekonomik, sosyal, siyasal dönüşüm tek partili sistemde gerçekleşmiştir. 1946 yılında çok partili hayata geçilmesi ile beraber çoğulcu demokrasi siyasal alana nüfus etmeye başlamıştır (Yolcu, 2019, s.935). 7 Ocak 1946'da kurulan DP, 14 Mayıs 1950'de düzenlenen genel seçimlerde iktidar olmuştur (Karpaz, 2015, s.93-94). DP'nin iktidar olmasıyla Türkiye'de yeni bir dönem başlamıştır.

DP'nin kurulduğu 1946 yılından, iktidar olduğu 1950 yılına kadar siyasi söyleminin unsurunu demokrasi oluşturmuştur (Kaya Özçelik, 2010, s.164). Öyle ki seçim sloganında “Yeter, söz milletindir!” ifadesinin kullanması buna örnek teşkil etmektedir. Bu slogan bilinçli olarak seçilmiştir. Kurtuluş Savaşı, iç isyanlar, kalkınma projeleri, II. Dünya Savaşı, Dünya Ekonomik Bunalımı gibi olağanüstü durumların yaşanması ve bu bağlamda ulus-devlet temelli inşa edilen yeni düzenin oturtulması esnasında CHP'nin otoriter politikalar izlemesi, halkın değişiklik istemesi sonucunu doğurmuştur (Gülsünler ve Anakız Ertürk, 2012, s.97). “Yeter, söz milletindir!” şeklindeki söylem halk kitlelerini umutlandırmış ve bu çerçevede yeni bir soluk olarak görülen DP, iktidarı elde etmiştir.

Esasında 1946 yılı, halkla ilişkiler anlamında önemli bir tarihtir. Çünkü bu tarihte çok partili hayata geçiş ile birlikte daha önce o kadar da önemli olmayan “oy” kavramı artık önemli bir hale gelmiştir. Partilerin iktidar yarışında vatandaşların oyu yegâne araç olarak karşımıza çıkmaktadır (Keloğlu İşler ve Analı, 2021, s.144-145). Dolayısıyla hem CHP hem de DP halka daha çok önem vermeye başlamış ve halkla ilişkiler kurma noktasında çalışmalar yapmıştır. DP'nin vaatleri arasında liberalleşme, demokratikleşme ve özgürleşme gibi ilkelerle hareket edeceği bulunmakla beraber DP, halkla ilişkiler araçlarını hedef ve amaçlarına uygun olarak başarıyla kullanmıştır (Keloğlu İşler, 2007a, s.139,141). DP'nin kullandığı halkla ilişkiler araçları mitingler, liderlerden yararlanma, gazete ilanları, el ilanları, reklamlar ve afişler, basım ve yayım faaliyetleri, bağış toplama, basın ve halkla doğrudan buluşmalardır (Keloğlu İşler, 2007b, s.115-119).

DP, halkla doğrudan doğruya temas sağlandığı mitinglere kuruluşundan başlayarak iktidara geldiği ve iktidarda kaldığı müddetçe önem vermiştir. Bu mitinglerde parti kurucuları ve liderler de yerini almakta, mitingin yapılacağı tarih önceden vatandaşlara duyurulmakta ve halk bu mitinglere davet edilmekteydi (Keloğlu-İşler, 2007b, s.115). Mitingler milli irade, demokrasi ve özgürlük söylemlerinin sıklıkla kullanıldığı yerler olmakla beraber DP'nin muhalefet dönemindeki mitingleri, iktidar olan CHP'nin eleştirildiği yerler olmuştur (Gülsünler ve Anakız Ertürk, 2012, s.92). DP, iktidara geldikten sonra da mitingler düzenlemeye devam etmiştir. Ancak bu dönemdeki mitinglerde daha çok icraatlar, kalkınma, sağlık ve eğitim konuları ele alınmıştır. Seçim dönemlerinde yapılan mitinglerin konusunu ise oy isteme ve halkın rızasını alma oluşturmaktadır (Keloğlu-İşler, 2007b, s.115).

DP, liderlerden yararlanarak da halkla ilişki kurmaktaydı. DP denilince akla gelen iki siyasetçi vardır. Bunlardan biri Celal Bayar diğeri de Adnan Menderes'tir. Celal Bayar, tecrübeli bir bürokrat ve siyasetçidir. Celal Bayar'ın 1937 ile 1939 yılları arasında Atatürk tarafından Başbakanlık görevine getirilmesi, Bayar'ın siyasi hayatı açısından bir dönüm noktası olmuştur. İsmet İnönü'nün olmasına rağmen, Celal Bayar'ın Başbakan olması Bayar'ın Atatürk'e en yakın isim olmasını sağlamıştır (Asya, 2024, s.33). Bayar'ın "Atatürk'ün güvendiği adam" imajına sahip olmasının yanı sıra ihtiyacı olan kimselere yardım etmesi, yaşlılara, çocuklara ve kimsesizlere sahip çıkarak onların dertlerini dinlemesi, mütevazı davranarak halktan biri görünüşünde olması halk arasında sevilen biri olmasını sağlamıştır (Keloğlu-İşler, 2007b, s.116). Adnan Menderes ise siyasi hayatına 1930 yılında Serbest Cumhuriyet Fırkasında başlamıştır. Fırkanın kapatılmasından sonra siyasete CHP'de İl Başkanı olarak devam etmiştir. Atatürk'ün Aydın'ı ziyareti sırasında Menderes ile tanışması Menderes'in siyasi hayatının dönüm noktası olmuştur. Menderes, Atatürk tarafından "Şayan-ı dikkat bir genç cümlesi" ile övülmüş ve sonrasında milletvekili olmuştur (Kayacan Cangul, 2023, s.71).

Birand'ın aktardığına göre Atatürk, Aydın'ı ziyareti esnasında CHP binasına kısa süreli bir ziyaret için gelmiştir. Ancak burada Menderes'le çiftçilerin durumu, ekonomi gibi konular üzerine sohbet etmiş ve ziyaretini uzatmıştır. Bunun üzerine Atatürk binadan ayrıldıktan sonra beraberindeki heyete Menderes'i övmüştür. Birkaç ay sonra seçim döneminde Menderes, kendisinin haberi olmaksızın milletvekili adayı olarak seçilmiştir. Menderes 1931'de Aydın Mebusu olarak meclise giderken yakın

çevresine “Beni Atatürk keşfetti” demiştir (32. Gün Arşivi, 2017). Menderes, Atatürk’ün kendisini keşfettiği söylemini seçim meydanlarında, mitinglerde de sıklıkla dile getirmiştir (Gülsünler ve Anakız Ertürk, 2012, s.94). Adnan Menderes’in 17 Şubat 1959 tarihinde Londra’da uçağının düşmesi ve uçaktaki çoğu kişinin vefat etmesi, kendisinin ise hafif yaralanmayla kurtulması halk arasında mucizevi bir kurtuluş olarak değerlendirilmiş ve halk tarafından ülkeye gelişi coşkuyla karşılanmıştır (32. Gün Arşivi, 2019). Bu olay, Menderes’in halk nezdinde Allah’ın sevgili kulu olduğu şeklinde tezahür etmiştir (Keloğlu İşler, 2007, s.273).

Söz konusu liderler halkla birebir görüşmüşler, kendilerine sıradan bir insan profili çizerek halk nezdinde kabul görmüşlerdir. Öyle ki mitinglere giderlerken yolda köy kahvelerine uğrayarak halk ile sohbet etmişler, köylülerin evinde konaklamışlardır. Bu şekilde hem halkın nabzını tutmuşlar hem de halkı belirli konularda bilgilendirmişlerdir (Keloğlu-İşler, 2007b, s.115-116). Halk ile bu şekilde yüz yüze yapılan görüşmeler, kısıtlı sayıda insana ulaşılmasına rağmen, halkın liderleri bu şekilde karşılarında görmeleri ve kendilerinden biri olduğu hissiyatı, halkın siyasete olan ilgisini ve katılımını arttırmıştır (Keloğlu İşler, 2007a, s.153). Halk ile iletişim kurulduğu, onların şikayetlerinin dinlendiği bu buluşmalar DP iktidara geldikten sonra da devam etmiştir. DP muhalefette iken gerçekleştirilen halk ile buluşmaların konusunu iktidara yönelik eleştiriler oluştururken, DP iktidara geldikten sonra bu buluşmaların konusunu yeni iktidarın ülkenin geleceğini halkın lehine şekillendirileceğine dair paylaşımları, eski iktidarın hatalarının ortaya konulması, yapılan icraatların anlatılması oluşturmaktadır. (Keloğlu İşler, 2007, s.259-261).

DP’nin halk ile birebir şekilde iletişim kurması, Türkiye’de şikayet mekanizması uygulamalarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Yukarıda anlatıldığı şekilde, halkın gözünde önemli bir yerde bulunan liderlerin halk ile birebir temas etmesi, bu liderlerin halktan biri şeklinde görülmesi sonucunu doğurmuştur. Böylece halk şikayetlerini ve taleplerini aracısız bir şekilde devletin önde gelen temsilcilerine iletebilmiştir. Bu sisteme tek parti döneminde yabancı olan halk, DP’nin bu uygulaması neticesinde siyasete de katılım sağlamıştır. DP için bu uygulama temelde muhalefetteyken iktidarı sağlamak, iktidardayken de iktidarını pekiştirmek için kullanılsa da halkın nabzının tutulması noktasında önem taşımaktadır. Halkın neleri şikayet ettiği, nelerden rahatsız olduğu, neleri talep ettiği kısacası halkın genel durumu bu mekanizma ile ölçülmeye çalışılmıştır.

4.4.1.1.9. Diğer Uygulamalar

Kamu yönetiminde şikayet mekanizmasının işleyişinin temelinde yöneten ve yönetilen ilişkileri bulunmaktadır. Vatandaş ve devlet arasındaki çift yönlü ilişkinin varlığı şikayet mekanizmasının sağlıklı bir şekilde işlemesi için önemlidir. Dolayısıyla halkla ilişki kurulması ve bu bağlamda gerçekleştirilen halkla ilişkiler uygulamaları, kamu yönetimi politikalarında yerini almıştır. Halkla ilişkiler, özelde şikayet mekanizmasının, genelde ise kamu yönetiminin etkin çalışması için araç olarak kullanılmakla beraber oy devşirme, iktidarın meşruiyetini sağlama gibi amaçlarda da kullanılmıştır. Bu bölümde Erken Cumhuriyet Döneminde bahsedilen uygulamaların dışındaki halkla ilişkiler uygulamaları incelenecek ve bu uygulamalar şikayet mekanizması çerçevesinde ele alınacaktır.

Erken Dönem Cumhuriyet Döneminde şikayet mekanizmasının işleyişinde kullanılan araçlardan biri basın olmuştur. Basın, devlet kontrolünün üst seviyede olduğu bir merci olmasına rağmen yayımlanan gazetelerde bazı köşe yazarları ülke sorunlarını kaleme almışlardır. Halkın şikayetlerinin yer aldığı mektuplar da zaman zaman gazetelerde yayımlanmıştır. Böylece halk şikayetlerini merkezi yönetime ulaştırmış olmakla beraber en azından seslerini duyurma şansı elde etmiştir.

Ulus Gazetesi Başyazar'ı Falih Rıfkı Atay, ülkenin iç meselelerini köşesinde işlemiştir (Boy ve Durmuş, 2020, s.167). Örneğin, 15 Şubat 1936 ve 26 Şubat 1936 tarihli yazılarında yol yapımı ile ilgili olarak yolların sağlam yapılmadığı hususunda serzenişte bulunmuştur. Başka bir yazısında ise başta İstanbul ve Ankara olmak üzere birçok şehirde inşa edilen yapıların plansızlık ve estetik eksikliği içerisinde olduğunu belirtmiştir. Ona göre şehirleşme, uzmanlık gerektiren bir alan olup kaynakların etkin bir şekilde kullanılması, planlamanın doğru yapılması ve görsel unsurların alanında yetkin kişiler tarafından değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir (Boy ve Durmuş, 2020, s.162-163).

Halkın talep, istek ve şikayetlerini gazeteler aracılığıyla ilettiği “Okuyucu Mektupları”, Cumhuriyet, Ulus, Vakit gibi gazetelerde yayımlanmıştır. Böylece bu istek ve şikayetlerin kamusal alanda görünürlüğü artmış olup bu taleplerin iktidara ulaşması noktasında gazete bir araç olmuştur. Ayrıca bu mektuplar sayesinde o dönemde yaşayan halkın bakış açısı da anlaşılmaktadır (Karabulut, 2025, s.198). Karabulut'un (2025, s.204) aktardığına göre bazı gazetelerde halkın şikayetleri ayrı bir başlık altında ele alınmıştır. Örneğin Cumhuriyet gazetesinde “halkın

Şikâyetleri”, “Halk Sütunu”, “Okuyucu Diyor ki”; Ulus gazetesinde “Gelen Mektuplar”, “Okuyucu Mektupları”, “Günün Peşinden” ; Vakit gazetesinde ise “Şikâyetler” başlıkları ile şikâyet mektuplarına yer verilmiştir “. Örneğin 27 Haziran 1942 tarihli Akşam Gazetesinde yer alan “Okuyucu Mektupları” köşesinde bir vatandaş havagazı ile ilgili sorun yaşadığını belirtmiş ve o yerin valisinden bu konuya çare bulmasını talep etmiştir (http-11). Cumhuriyet Gazetesi’nin 17 Mart 1939 tarihli yayınında “Şehir ve Memleket Haberleri” sayfasında “Halkın şikâyetleri” başlığında bir vatandaş, sürekli artış yaşanan su faturalarından şikâyet etmektedir:

“İstanbulda Şehremaneti önünden Kadirgaya giden Piyer Loti caddesinde 83 No. lı evin mutasarrıfıyım. Senelerdenberi Terkos suyu almaktayız. Terkos, Belediyeye geçmeden evvel, her üç ayda bir, iki ve iki buçuk lira vermekte idik. Terkos, Belediyeye geçtikten sonra her üç ayda verilen para, üç, beş, yedi ve nihayet geçen gün bırakılan taksit ihbarnamesinde sekiz lira, yetmiş kuruşa kadar çıkarılmıştır. Evimizde eskisi gibi ayda bir çamaşır yıkanır. Sair temizlenecek yerler, evimizin iki kuyusu olduğundan tulumbadan su alınarak temizlenir. Terkos suyu ayda bir çamaşıra ve mutfığa ve yüzümüzü yıkamaya hasredilmiştir. Evimizde banyo edilmez ve yıkanılmaz. Her hafta hamama gitmek âdetimizdir. Bu halimizde hiçbir tebeddül, vaki olmadığı halde Terkos su taksitleri derece derece yükselmekte devam etmesinin sebebine bir türlü akbıl erdiremiyorduk. Çaresizlikle gelecek taksitte de bu hal devam edecek olursa Terkosla alakamızı kesip kuyularımızın suyu ile iktifaya karar verdik. Şimdi anlaşılıyor ki çok para almak için suyu tazyik edip saati fırıldak gibi döndürmenin çaresini bulmuşlardır. Buna tahammülümüz yoktur. Evimizdeki saat de benim malımdır. Civarımızda sakın bir zat da taksitinin on liraya fırlatılmış olduğunu kemali teessüfle ve hayretle söylemektedir. Saatler okunmadığı gibi Terkos makbuzları da anlaşılmaz bir haldedir. İşim çok sıkıdır. Su İdaresile uğraşmak müskülâtını göze aldirmaktan ise vazgeçmeyi tercih etmekteyiz (http-12).

Halkın talep, istek ve şikâyetlerini iletilmesinde araç olarak kullanılan basın yayın organlarına bir diğer örnek Pınarbaşı Postası Gazetesi’dir. Pınarbaşı Postası Gazetesi, 1953 yılı ile 1954 yılının ilk yarısında varlığını sürdürmüş ve yalnızca 12 sayı ile sınırlı kalmıştır. Bu gazetenin yayımlanan toplam 12 sayısında, Pınarbaşı ilçesinin sorunlarına kapsamlı bir şekilde değinilmiştir. Gazete hem yerel idarelerden hem de merkezi hükümetten beklentilerini açık bir dille ortaya koymuş; bu konularda herhangi bir çekinceye yer vermemiştir. Dönemin iktidarı olan DP, bir yandan övülürken, diğer yandan gerçekleşmeyen talepler ve çözülemeyen sorunlar nedeniyle

eleştirilmiştir. Gazete, hükümetin olumlu icraatlarına da yer vererek bunların sürdürülmesi gerektiğini vurgulamış, ancak aksayan hizmetlerde ısrarla çözüm aramıştır. Bazı durumlarda açık mektuplar yoluyla yetkililere doğrudan seslenilmiş, sorunların devam etmesi halinde ise halkın bir sonraki seçimde oy tercihini gözden geçireceği ifade edilerek iktidara uyarı niteliğinde mesajlar verilmiştir. Gazetenin yayın hayatı boyunca özellikle iki konuya dikkat çekilmiştir: Bunlardan ilki, Pınarbaşı ilçesine ismini de veren su kaynağının etkin ve sağlıklı bir şekilde kullanılarak evlere ulaştırılmasıdır. İkincisi ise son sayılarında daha baskın şekilde gündeme getirilen il olma talebidir (Erdoğan, 2021, s.1447-1448). Ancak il olma talebi günümüzde de belli olduğu şekilde gerçekleşmemiş olup halen daha Kayseri'nin ilçesi konumunda bulunmaktadır.

Vatandaşların hükümete veya yerel idarelere yönelik şikayetlerini sayfalarına taşıyan gazetelerde, bu kurumların bu şikayetlere yönelik cevapları da yayımlandığı olmuştur. Örneğin 30 Mayıs 1954 tarihli Milliyet Gazetesi'nde "Halkın Sesi" sütununda yer alan "Bir temenniye gönderilen cevap" başlığında bir vatandaşın Levend otobüslerinin arttırılması hususundaki talebine Belediye Neşriyat Müdürlüğü'nce bu talebin şimdilik karşılanamayacağı şeklinde bir cevap verilmiştir. Gazete ise bu cevabı tatminkâr bulmadığını söz konusu sütunda ifade etmiştir (http-13). Bunun yanında aynı gazetenin aynı köşesinde bir teşekkür mektubu da yayımlanmıştır. 4 Ocak 1953 tarihli yayımında Yedikule Verem Hastanesi'ndeki hastalardan biri iki kadın öğretmen ve iki öğrencinin hastaneye gelerek hastalarla yakından ilgilendikleri, onlara hediyeler verdiklerini ve kendilerini sevindirdiklerini belirtmiş ve gazetede yayımlanmak üzere teşekkür mektubu göndermiştir. Milliyet gazetesi bu haberi şu şekilde sayfalarına taşımıştır:

"Bu köşede daima dilek ve şikâyetler çıktı. Bu defa " Yedikule Verem Hastanesi hastaları namına" kaydıyle 4 üncü pavyon 28 inci yatakta yatan Mehmet Kızılay tarafından gönderilen bir teşekkür mektubunu neşrediyoruz:" (http-14).

Yukarıda yer alan örnekler bağlamında hem tek parti döneminde hem de DP döneminde gazete ve dergi gibi araçlar halkın sorunlarını ve taleplerini iletme noktasında hükümet ve vatandaşlar arasında aracı konumda yer almıştır. Gazete ve dergiler sayesinde halk sesini duyurabilmiş ve kamusal anlamda görünür hale

gelmiştir. Gazete ve dergiler direkt olarak şikayetleri değerlendiren merciiler olmamakla beraber şikayetlerin iletilmesini sağlayan araçlar olmuşlardır.

Şikayet mekanizmasının işleyişinde tıpkı gazete ve dergilerin işlevini gören bir diğer araç edebiyattır. Edebi ürünler vasıtasıyla yazarlar ve şairler toplumun şikayetçi olduğu konuları ya da kendilerince yanlış görülen durumları eserlerinde işleyerek şikayet mekanizmasının işleyişine katkıda bulunmuşlardır. Köy Enstitüsü mezunu yazarlarından Fakir Baykurt, Talip Apaydın, Mahmut Makal, Dursun Akçam köyü yansıtan eserler ortaya koymuşlardır. Kemal Tahir, Yaşar Kemal, İlhan Tarus, Samim Kocagöz, Necati Cumalı gibi yazarlar da köylerde ve kentlerde yaşayan insanların sorunlarını eserlerine taşımışlardır. Yine halkçı ve toplumcu bir yaklaşıma sahip olan Orhan Kemal, Cevat Şakir Kabaağaçlı (Halikarnas Balıkcısı), Tarık Dursun K. ve başka birçok yazar halkın yaşam mücadelesini yansıtan eserler vermişlerdir (Çankaya, 2013, s.475).

Köy ve kasaba hayatını yakından tanıyan bir yazar olarak dikkat çeken Sabahattin Ali, eserlerinde Anadolu'nun ve köylülerin problemlerini ortaya koymuş olmakla beraber bu şekilde okuyucuları ve yetkilileri halkın sorunlarıyla yüzleştirmeye çalışmıştır (Karaca, 1993, s.222-223). Örneğin “Candarma Bekir”, “Kazlar”, “Bir Firar”, “Komik-i Şehir”, ”Kağnı” “Sıcak Su” adlı öykülerinde köylülerin adli ve asayiş mekanizmalarıyla ilişkilerini ortaya koymuştur. Köylülerin yaşadığı hukuki sorunların karşısında mahkemeye başvurmaktan çekindiği, bunun sebeplerini karakolların köylerden uzakta bulunması, duruşmaların uzun sürmesi, tarladaki işlerinin aksaması gibi nedenler oluşturmaktadır. Dolayısıyla kan davası, cinayet, yaralama vb. olaylar zamanında yetkili mercilere ulaştırılamamaktadır. Ayrıca köylülerin emniyet güçleriyle arası iyi olmamakla beraber bunun sebebinin jandarmanın köylülere kötü davranması, köylülerin de bu sebeple emniyet güçlerinden korkması gösterilmektedir. Yine köylülerin ekonomik olarak kötü bir durumda olduğu, yoksullukları sebebiyle acı olaylarla karşılaştıklarını eserlerinde işlemiştir. (Karaca, 1993, s.226-228). Halkın sorunlarını eserlerinde dile getiren yazarlardan biri olan Fakir Baykurt, yetiştiği toplumun dertleriyle dertlenmiş ve bunların çözümü için çabalamıştır. Fakir Baykurt'un eserlerinde ağırlıklı olarak ekonomik sıkıntılar ve yoksulluk temaları görülmektedir. Örneğin “Pıtrak” adlı öyküsünde köylülerin çok zor şartlar altında hayatlarını idame ettirdikleri, hem toprakla hem de sıcakla mücadele ettikleri ve bunun artık katlanamaz boyutlara ulaştığı, köydeki çocukların yoksulluktan şikayet ettiği ve şehirlere gitmeye

çalıştığını anlatmaktadır. “Kütük” adlı öyküsünde de yine yoksulluk ve sağlık sorunlarından bahsetmektedir. “Şahan”, “Pangacı”, “Kayadaki Bal”, “Ardıçlı Kaya” gibi öyküleri yine köylü insanının sorunları ve fakirlik temalarını içermektedir (Yanardağ, 2007, s.236-237).

Toplumun gerçekliklerini, alt ve orta sınıftan insanları karakterize ederek anlatan Orhan Kemal, toplumdaki aksaklıklara dikkat çekmekte olup sanat yapma veya kar elde etme amacı gütmeksizin gerçekleri iletmektedir (Zhienbaev ve Abişova, 2020, s.246). Orhan Kemal’in gerçekleri iletmeye noktasında seçtiği karakterler, toplumun çeşitli kesimlerinden seçilmiş olup bu karakterler üzerinden hikâyelerini oluşturmuştur (Zhienbaev ve Abişova, 2020, s.251). Hikâyelerinde işlediği toplumsal problemlerin sebebi olarak ekonomik koşulları göstermekle beraber ahlaki yozlaşmanın temelinde de ekonomik sorunların bulunduğunu belirtmektedir. İnsanların isteyerek kötü olmadıklarını, insanların bu hale gelmesinin sebebini yaşam koşullarına bağlamaktadır. Ancak Orhan Kemal, bu sorunları sadece göstermekle yetinmiş olup problemlerin çözülmesi noktasında çabalayan karakterlere çoğunlukla yer vermemekle beraber hikâyelerinde yer verdiği sesini çıkaran tipler de etkisiz kalmaktadır (Zhienbaev ve Abişova, 2020, s.257).

Daha çok romanlarıyla ön plana çıkan Yaşar Kemal’in toplumun sorunlarını ele aldığı şiirleri de bulunmaktadır. Toplumda gerçekleşen olaylarla yakından ilgilenen Yaşar Kemal, yanlış bulduğu hususlarda eleştirilerde bulunmuş olup bu eleştiriler “Şikayet”, “Ey Ahali” ve “Kırmızı Deynek” adlı şiirlerinde daha fazla görülmektedir (Yürek, 2013, s.257).

“ŞİKAYET

Hey bre ağalar gelin
Beği şikayet edelim.
Söylen çektiğimiz neden
Yoğu şikayet edelim.

Yollar menzilde kalıyor
Alçaldıkça alçalıyor;
Buluttan rüşvet alıyor
Göğü şikayet edelim.

Fezalar dolusu dert var,
Yalnız köylülerde mert var

Boş yere akıyor sular,
Dağı şikayet edelim.

Turna bağının gülüyüz,
Taşlı dağların yoluyuz,
Göğcelim şimdi ölüyüz
Sağı şikayet edelim.” (Kemal, 2010, s.52).

Yaşar Kemal, eserlerinde Anadolu halkının birçok problemini toplumsal gerçekçi bakış açısıyla ele almakla beraber toplumdaki sınıf farklılıkları, ekonomik problemler, yönetim ve adalet sistemindeki aksaklıklar, yapıtlarının başlıca konularını oluşturmaktadır (Uysal, 2016, s.46). Yazar, kırsal kesimde yaşayan bireylerin toplumsal sorunlarını görünür kılmak amacıyla onların sessizliğini etkili bir biçimde dile getirerek, yoksulluğun yarattığı sorunları karar verici makamlara aktarmayı hedeflemiştir (Göz, 2014, s.35).

Yazar ve şairlerin halkın yaşadığı problemleri, onların yüzleştiği sorunları edebiyat eserlerine yansıttığı daha birçok örnek mevcuttur. Görüldüğü gibi şikayet mekanizmasını harekete geçiren birçok vasıta bulunmaktadır. Bunların bir kısmı resmi yollarla bir kısmı ise basın ve edebiyat araçlarıyla gerçekleşmektedir. Şikayet hangi şekilde gerçekleşirse gerçekleşsin nihayetinde tek bir amaç bulunmaktadır: Sorunun çözülmesi ve aksaklığın giderilmesi. Bu sebeple bireyler şikayetlerini çeşitli şekillerde yetkili mercilere iletme yoluna gitmişler ve bu şekilde sorunlarına çözüm bulmaya çalışmışlardır. Dolayısıyla şikayet mekanizmasının işleyişinde farklı farklı yollar ve yöntemler bulunmakla beraber bunların hepsi sorunların çözümüne hizmet etmektedir. İncelediğimiz Erken Cumhuriyet Döneminde ise şikayetlerin iletilmesi noktasında araçlar kısıtlı olmasına rağmen halk bir şekilde seslerini duyurmayı başarmış, günümüzdeki anlamda teknolojinin bulunmamasına karşın şikayet mekanizması araçlarını etkin olarak kullanmaya çalışmıştır. Bu araçların kullanımı sonucunda ne kadar başarıya ulaşıldığı tartışılır olsa da söz konusu dönemde gerçekleştirilen uygulamalar, şikayet mekanizmasının işleyişine katkı sağlamıştır.

4.4.1.2. Planlı Dönemde (1960-1980) Şikayet Mekanizması Uygulamaları

1960 yılından sonra göreve gelen hükümetlerde, yöneten ve yönetilen ilişkilerine yönelik olarak belirlenen hedefler arasında iki özellik öne çıkmaktadır. Bunlardan biri bürokratik işlemler ve kırtasiyeciliğin azaltılmasına yönelik çalışma

yapılması ve buna bağılı olarak devlet ve vatandaş arasındaki ilişkinin düzeltilileceğine dair inançtır. Diğeri ise devletin bütün vatandaşlara eşit muamele ederek, siyasi ayırım gözetmeksizin tarafsız davranmasıdır (Acar, 1993, s.43). Örneğin 30.05.1960-05.01.1961 tarihlerinde görev yapan I. Gürsel Hükümeti programında “Vatandaşlar arasında fark gözetmeyen, onların siyasî kanaatlerinden dolayı farklı muamele yapmıyan tarafsız bir idarenin kurulması, çok ehemmiyet attettiğimiz bir meseledir.” ifadesi yer almaktadır (Dağılı ve Aktürk, 1988, s.12).

25 Aralık 1963- 20 Şubat 1965 tarihleri arasında görev yapan III. Koalisyon (X. İnönü) Hükümetinin programında, vatandaşların devlete yönelik yaptığı başvurularda zaman zaman mevzuat, kurum yapıları ve bazı kamu görevlilerinin hizmet anlayışından kaynaklanan haklı şikayetler olduğu, bu şikayetlerin sürekli ve kararlı bir şekilde takip edilerek ve gerekli önlemler alınarak kaldırılmasının amaçlandığı, halkın kamu kurumlarına güven içerisinde ve huzur içinde başvurabilmesi için tüm idarecilerin ve kamu görevlilerinin azami çaba göstermeleri gerektiği, yasal çerçeve içerisinde gerçekleştirilen başvuruların en kısa sürede neticelendirilmesi ve bu süreçte çağdaş kamu anlayışı gereği güler yüzlülük ve karşılıklı saygının idarede temel ilke haline getirilmesi için gerekli çalışmalar yapılacağı ifade edilmektedir (Dağılı ve Aktürk, 1988, s.51, 63). Bir başka örnek, planlı dönemde İçişleri Bakanı olarak görev yapan Faruk Sükan’ın 203 adet Belediye Başkanı ile yaptığı toplantıdır. Bu toplantıda Sükan, halkla olan ilişkilere yerleşmiş bulunan “Bugün git yarın gel” prensibine son verilmesi gerektiğine dair beyanatlar vermiştir. Görüldüğü gibi kamu yönetiminde halkla ilişkiler konusuna büyük ehemmiyet gösterilmiş ve bu konu ile ilgili olarak yapılması amaçlanan çalışmalar toplantılarda, kararlarda, planlarda gösterilmiştir (Canpolat, 2011, s.186). Bunun yanında 1961 Anayasası ile gelen özgürlük ortamı ile birlikte üniversiteler, radyo ve basına özerklik tanınması, dernekleşme faaliyetlerinin artması, kitlelerin toplumsal güçlerinin farkına varması gibi gelişmeler ve sanayileşme yönünde atılan adımlar 1961-1980 yıllarını kapsayan dönemde, profesyonel anlamda halkla ilişkilerin gelişip kurumsallaşmasına yönelik bir zemin oluşturmuştur (Canpolat, 2012, s.875).

Türkiye’de modern anlamda ilk halkla ilişkiler faaliyetleri 1961 yılında kurulan DPT bünyesindeki Koordinasyon Dairesi’ne bağılı olarak kurulan Temsil Şubesi ile başlamıştır. Temsil Şubesi’nin görevi halkı planlı kalkınma hususunda bilgilendirmektir. DPT’den sonra Dışişleri Bakanlığı Enformasyon Dairesi, Bakanlıklarda Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlıkları ya da Basın ve Halkla

İlişkiler Müşavirlikleri kuruldu. Bunların yanında 1964 yılında yürürlüğe giren nüfus planlaması çerçevesinde planlı çocuk sahibi olma düşüncesinin benimsetilmesi amacıyla, Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğü bünyesinde Tanıtma ve Halk Eğitim Şubesi kurulmuştur. Bu alandaki çalışmaların olumlu sonuç vermesinin ardından halkla ilişkiler birimleri farklı kurumlarda yaygınlaşmaya başlamıştır (Summak, 2020, s.31-32, Güngör, 2015). Yine bu dönemde Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından çıkarılan İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor, Türk uzmanlar tarafından düzenlenen Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP), kamu kurumlarının yeniden düzenlenmesi konusunda çalışmalar yürütmek amacıyla İdari Reform Danışma Kurulu'nun teşekkül edilmesi gibi gelişmeler halkla ilişkiler boyutunda yapılan çalışmaları oluşturmaktadır. MEHTAP Raporunda halkla ilişkiler ve şikayet mekanizması ile ilgili "Türk idaresinde de çeşitli kademelerde, her kurumun bünyesine uygun olarak, halkla temas ve dinleme usulleri kurmak gerekmektedir." ifadesi bulunmaktadır (Tortop ve Özer, 2013, s.15).

Kalkınma planları ve yıllık programlarda da vatandaş-devlet ve kamu yönetimi- halk ilişkileri ele alınmıştır (Nartop, 2015, s.9). Nitekim I. Beş Yıllık Kalkınma Planında Kamu Hizmetleri Bölümü'nün e ve f bentlerinde halkın kamu hizmetlerine gönüllü katılma isteğinin teşvik edileceği ve değerlendirileceği, kamu kurumları ile halkın temas ve işbirliğinin gelişmesi ve daha verimli duruma gelmesinin sağlanmasına çalışılacağı belirtilmiştir (Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı [DPT], 1963, s.404). Ancak planlı kalkınma dönemini kapsayan İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı ve Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında halkla ilişkiler ile ilgili açık bir ifade bulunmamaktadır (Tarhan, 2019, s.29).

Planlı dönemde hayata geçirilen uygulamalardan biri İdari Danışma Merkezi'dir. Bu uygulama şikayet mekanizması pratiklerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İdari Danışma Merkezi, 26.01.1966 tarihli, 6/5875 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) bünyesinde teşkil edilmiştir. TODAİE'ye bu görevin verilmesinin sebebi, aynı dönemde yürütülmekte olan kırtasiyecilikle mücadele çalışmalarının İdare Danışma Merkezi aracılığıyla daha kapsamlı bir şekilde gerçekleşeceğine dair düşüncedir (Yağmurlu, 2013, s.226-227). Bu kurumun çalışma prensibi, vatandaşların şikayetlerini telefon yoluyla iletmesi üzerine kurulu olmakla beraber alınan şikayetlerin ilgili birimlere iletilmesi ve sorunların hızlıca çözülmesini sağlamak, bu

kurumun temel misyonunu oluşturmaktadır (Erdoğan, 2014, s.140). Dolayısıyla dilekçeyle başvuru ya da bireysel görüşme imkânı bulunmamaktadır. İdari Danışma Merkezi'nde Maliye, İçişleri, Milli Eğitim, Çalışma, Adalet, Gümrük ve Tekel, Ticaret, Sağlık ve Sosyal Yardım, Ulaştırma, Köy İşleri, Milli Savunma, Tarım ve Turizm Bakanlığı temsilcileri ile Ankara Belediyesi tarafından görevlendirilen 15 memur görev yapmakta olup vatandaşların kamu kurumlarına dair sorularını yanıtlamak ve başvurularını kolaylaştırmak adına gerekli olan bilgileri telefon aracılığıyla iletme yükümlülüğü bulunmaktadır (Koro, 2005, s.11).

26 Ocak 1966 tarihli 6/5875 sayılı Bakanlar Kurulu kararına göre 1 Şubat 1967'de kurulan İdari Danışma Merkezi'ne 08 numara aranılarak ulaşılabiliyordu (Erdoğan, 2014, s.140). Söz konusu dönemin teknolojik imkânları nedeniyle bu iletişim süreci dolaylı bir şekilde gerçekleştirilmekteydi. Merkezde kullanılacak telefon santrali, PTT Genel Müdürlüğü tarafından karşılıksız sağlanmış ve Ulus'ta bulunan Telefon Baş Müdürlüğü binasında 20 hatlık bir sistem olarak kurulmuştur. Bu merkezde görevli olan memurlar, vatandaşlardan telefonla gelen soruları TODAİE içerisinde görevli olan uzmanlara bağlamışlardır. Bu şekilde vatandaşların sorularına cevap vermeye çalışılmıştır (Yağmurlu, 2013, s.227-228).

İdari Danışma Merkezi'nin iki ana görevi vardır: Devlet ve vatandaş ilişkilerini negatif anlamda etkileyen, vatandaşların sıklıkla şikayet ettiği işlemlerin yavaş olarak gerçekleşmesi ve buna bağlı olarak ortaya çıkan zaman kaybının en aza indirilmesi için gereksiz bürokratik formalitelerin kaldırılmasına ilişkin önlemler almak ve vatandaşların sorduğu sorulara karşılık olarak onların sorularına cevap vermek ve halka rehberlik etmek amacıyla bir danışma birimi olarak görev yapmaktır. Dolayısıyla vatandaşların talep ve beklentilerinin belirlenmesi, kamu kurumlarındaki işleyiş hakkında halkın bilgilendirilmesi, başvuruların telefon vasıtasıyla alınarak vatandaşların hangi kuruma nasıl başvuracağı ile ilgili soruların cevaplanarak onlara yol gösterilmesi ve zamandan tasarruf edilmesinin amaçlanması İdari Danışma Merkezi'nin yol haritasını oluşturmaktadır (Tarhan, 2010, s.161-162).

İdari Danışma Merkezi'nin hayata geçtiği yılda kurum tarafından yanıtlanan soru sayısı ortalama 100-150 civarında olmuş, merkezin üniversitelerarası giriş sınavıyla ilgili bir görevi olan 1967 yılı Ekim ayında ise bu sayı günde 2 bin- 3 bin arasında gerçekleşmiştir. Polis radyosu aracılığıyla bu kurumun duyurulduğu zaman diliminde de soru sayısında bir miktar artış görülmüştür. Ancak bu kurumun ülke genelinde yeterli duyurusu yapılamadığından, soru sayısı istenilen düzeye

ulaşamamıştır. Sorulan soruların büyük çoğunluğu Ankara'dan gelmiş olup diğer illerden de sorular gelmiştir. Merkez'e sorulan soruların büyük çoğunluğu hemen yanıtlanmış, cevaplanması ertesini güne bırakılan soru sayıları aylar itibariyle azalmıştır. Soruları soran gruhun başlarda daha çok aydın kesimden geldiği izlenimi meydana gelse de zaman geçtikçe halkın birçok kesiminden sorular gelmiştir. Örneğin alışma ile ilgili konularda daha çok işçilerin soru sorduğu tespit edilmiştir. Bazı kişilerin ise talebini etkili şekilde iletemeyeceği düşüncesiyle tanıdıkları vasıtasıyla Merkez'e ulaşmıştır. Ankara'dan uzak bölgelerde yaşayan bazı kimseler ise Ankara'da bulunan akrabalarına mektup yazarak isteklerinin Merkez'e iletilmesini talep etmişlerdir. Hatta bazı milletvekillerinin kendilerine başvuran seçmenlerin taleplerini çözmek adına adina İdari Danışma Merkezi'nden yararlandığı da bilinmektedir (Mihçioğlu, 2015, s.98-99). İdari Danışma Merkezi'ne maliye, eğitim, içişleri, çalışma, belediye, adalet, gümrük, sağlık, ticaret, milli savunma, ulaştırma, köy işleri, turizm, tarım olmak üzere çeşitli konularda sorular gelmiştir. Sorulan sorulardan derlenen bazı örnekler aşağıda yer almaktadır (Mihçioğlu, 2015, s.102-112):

- "Geçen yıl 90 metre karelik küçük bir daire aldık. Beş yıl vergiden muaf olduğu söyleniyor. Ancak zel İdare Belediyeden bir belge getirmemi istiyor. Belediye ise vermiyor. Ne yapmam gerek?"
- Telefonda sık sık rahatsız ediliyorum. Bir yere şikâyet ederek rahatsız edenleri yakalatabilir miyim?
- Trafik konusunda bir şikâyetim var. Nereye başvurayım?
- Bizlere işyerimizde fazla mesai yaptırıp cretimizi demiyorlar. Hakkımızı alabilmek için ne yapmalıyız?
- Mahallemizde pler uzun süredir alınmıyor. Nereye başvurmalıyız?
- Hâkimlerle ilgili şikâyetler nereye, nasıl yapılmalıdır?
- Bir gazetede "İsveç'te Satılık Türk Kızları" başlığı altında resmi basılan, İsveç'e gitmediği gibi oralarla da hiçbir ilişkisi bulunmayan bir geç kız gazete aleyhine dava açabilir mi?
- Kat Mülkiyeti Kanunu ile Tapulama Kanunu çok formalist, çok kırtasiyecici yasalardır. Tapulama Kanununun 21. ve sonraki, 32. ve sonraki maddeleri bu trdeydir. Yurttaş olarak ne yapacağımızı şaşırdık. Bu yasaların uygulanması ile ilgili olarak birtakım kişiler bürolar kurup halkı soymaya başlamışlardır. Bize kestirme bir yol gösterebilir misiniz?

- 1960 yılından beri İş ve İşçi Bulma Kurumundan, Samsun’la Ankara şubelerinden iş istiyorum. İkisine de kayıtlıyım. Bunca yıldır hiçbirini bir iş bulamadı. Bu kurum acaba ne yapar? Kimlere iş bulur?
- Belediyeler turistik tesisler üzerinde ağır bir baskı yapmakta, otele getirilen orkestra için aşırı eğlence resmi alınmakta, temizlik denetimleri müşterileri tedirgin edecek biçimde yapılmaktadır. Bu konuda önlem alınamaz mı?”

İdari Danışma Merkezi Planlı Dönemde şikayet mekanizmasının kilometre taşlarından biri olup Türk Kamu Yönetimi’nde büyük öneme sahiptir. Ancak bu kurumun da bazı eksiklikleri bulunmaktadır. Merkeze yalnızca telefon üzerinden ulaşılması, o dönemin koşulları düşünüldüğünde ülkenin pek çok yerinde telefonun olmaması ve bunun sonucu olarak da kısıtlı bir kesimin İdari Danışma Merkezi ile iletişim kurmasına yol açmıştır. Bunun yanında vatandaşların yüz yüze iletişim kurmak istemesi veya yazılı bilgi alma taleplerinin karşılanmaması Merkez’in önemli bir eksikliği olarak görülmektedir (Mert, 2016, s.143). Kazancı’ya (1973, s.85) göre Fransa’dan esinlenerek oluşturulan İdari Danışma Merkezi, halka bilgi verme görevini elindeki imkânlar ölçüsünde vermiş olmasına rağmen vatandaşların yakınmalarını ve taleplerini yönetenlere bildirme ve bu konularda tavsiyede bulunma noktasında yeteri kadar etkinlik sağlayamamıştır. Merkez’in doğrudan ilgili yönetim birimleriyle iletişim kurmasının mümkün olmaması, Merkez’in vatandaşların istek ve şikayetleri hakkında kayıt sistemi oluşturmaması ve bu konudaki inisiyatifin TODAİE’ye bırakılması gibi sebeplerden dolayı Merkez-İdare ilişkisi dolaylı bir şekilde gerçekleşmiş veya ihmal edilmiştir. Bunun yanında Merkez’in direkt olarak kamu kurumlarına bağlı olmaması, yerine getirilecek kamu hizmetlerinin süresini uzatmakta ve buna bağlı olarak etkili ve verimli bir hizmet verme konusunda yetersiz kalmaktadır (Tarhan, 2010, s.162-163) İdari Danışma Merkezi, 1972 yılında kaldırılmıştır (Boztepe, 2013, s.63).

Çeliksoy (2020, s.716), İdari Danışma Merkezi’nin işlevsiz hale gelmesine sebep olarak kurumun yapısını, kurum personelini ve mevzuat yapısından ileri gelen problemleri göstermektedir. Mıhçıoğlu’na (2015, s.97) göre ise kendisinin TODAİE Genel Müdürlüğü’nden ayrılması sonrasında kendisine ulaşan bilgiye göre Merkez, TODAİE yöneticilerinden yeterli ilgiyi görmemiş, ihtiyaçları karşılanmamış ve bir kenara atılmıştır. Bu sebeple de 1972 yılında kapatılmıştır. Ergin Çağatay’a (2024, s.115) göre bu kurumun kapatılmasının sebebi halkın büyük bir kısmının Merkez’den

haberi olmaması ve burayı etkili bir şekilde kullanamamasıdır. Eksiklik ve aksaklıklara karşın İdari Danışma Merkezi, Türk Kamu Yönetiminde halkla ilişkilere dair biçimsel bir örnek teşkil etmektedir (Kazancı, 1973, s.85). Kısa süreli bir deneyim olan İdari Danışma Merkezi, modern anlamda halkla ilişkiler pratiği olarak gösterilebilir (Koro, 2005, s.12). İdari Danışma Merkezi, kamu yönetiminde merkezi bağlamda yürütülen ilk halkla ilişkiler girişimi örneği olup günümüzde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin (CİMER) temelini oluşturan bir yapı olarak değerlendirilmektedir (Sönmez, 2021, s.124).

1960-1980 yılları arasını kapsayan dönemde geçerli olan 1961 Anayasası'nın verdiği yetkiye göre vatandaşların kendileri ile ilgili veya kamu ile alakalı istek ve yakınmalarını yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine başvurma hakları bulunmaktadır. Yine bu dönemde çıkarılan 140 sayılı kanun da TBMM'ye gelen dilekçelerin değerlendirilmesine yöneliktir. 140 sayılı kanunda, vatandaşlar tarafından verilen dilekçelerin Cumhuriyet Senatosu tarafından kendi üyeleri arasından seçilecek 7 kişi ve Millet Meclisi tarafından milletvekillerinden seçilecek 18 kişiden meydana gelen Dilekçe Karma Komisyonu tarafından inceleneceği belirtilmektedir. Dilekçe Karma Komisyonu Başkanlık Divanı tarafından yapılan ön incelemeden sonra komisyonun yetki alanına giren dilekçeler Karma Komisyon Genel Kurulunda neticelendirilmektedir. Başkanlık Divanı ilk inceleme esnasında gerekli gördüğü takdirde ilgili bakanlığın görüşünü almakta ya da temsilcisini çağırılmaktadır (Kazancı, 1977, s.124). Dilekçe Karma Komisyonu, kesinleşen kararını ilgili bakanlıklara bildirmekle beraber söz konusu bakanlığın komisyonun kararına uymaması halinde 140 sayılı yasaya göre soru veya gensoru gibi denetim yollarına tabi tutulma ihtimalleri bulunmaktadır. Dolayısıyla yönetenler ve yönetilenler arasında meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde yasama organı kendi adalet anlayışı çerçevesinde denetim mekanizması geliştirmiştir (Kazancı, 1973, s.82-83)

Kazancı'nın (1977, s.125) aktardığına göre bunalımlı ve sıkıntılı dönemlerde dilekçe hakkı daha yoğun bir şekilde kullanılmıştır. Örneğin 12 Mart döneminde dilekçe sayılarında belirgin bir artış yaşanmıştır. Ancak bu hakkı kullananlar kamu görevlilerinden daha ziyade normal vatandaşlar olmuştur. Dilekçe sayılarının fazla olması yöneten-yönetilen ilişkileri bağlamında sorunların baş gösterdiğini, ülkede ise vatandaşların çeşitli sorunlarla hemhal olduğunu resmetmektedir. TBMM'ye yapılan

başvurularda, verilen kararlardan yalnızca başvuru sahibi yararlanmıştır. Diğer bir deyişle, herhangi bir başvurudan emsal bir karar çıkmamıştır. Bir başvuru sahibinin iletmiş olduğu bir şikayetin tekrar yaşanmaması için Dilekçe Komisyonu ve TBMM tarafından hiçbir önlem alınmamış olup söz konusu şikayetin çözümü ve tekrarının önlenmesi, bakanın veya ilgili yöneticinin inisiyatifine kalmıştır. Nitekim gelen dilekçeler dikkate alınarak herhangi bir yasa çıkarılmamıştır (Kazancı, 1973, s.83). Kazancı'nın (1977, s.126) 1974-1977 yıllarına ait incelediği dilekçelerde ilk sırada emekli, dul ve yetim aylığı ile ilgili şikayetler yer almaktadır. İkinci sırada ise kamu görevlilerinin atama, yükselme vb. konulardaki istekleri oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ise vatandaşların yasa değişikliği ile ilgili talepleri bulunmaktadır.

Bu dönemde Başbakan yurt gezilerine gitmiş, gittiği bölgedeki yöneticiler ile yönetenleri bir araya getirip, o yöredeki halkın yöneticilerden memnun olup olmadığını sormuştur. Osmanlı İmparatorluğu'ndaki tebdil-i kıyafet uygulamasına benzer şekilde dönemin İçişleri Bakanı Faruk Sükan, köylülerin kıyafetlerine benzer kıyafetler giyerek tek başına gezilere çıkmış, gittiği yerlerdeki memurların işlerini yapıp yapmadıklarını kontrol etmiş, kahvehanelere ve meyhanelere gitmiştir (Canpolat, 2011, s.188-189). Bu örnekler halkla ilişkiler ve dolayısıyla şikayet mekanizması uygulamalarını oluşturmaktadır.

1960-1980 dönemi arasında vatandaşların yakınmalarını iletmediği kanallar kısıtlıdır. Bu dönemde de erken cumhuriyet dönemi ve DP döneminde olduğu gibi basın, edebiyat ve sanat araçları şikayet mekanizmasının işleyişine katkı sağlamıştır. Halkın talep, istek ve şikayetleri basın, yayın, edebiyat ve sanat aracılığıyla yetkililere duyurulmaya çalışılmıştır. Örneğin 1970'li yıllarda bir halk ozanı, kamu yönetiminin işleyişine yönelik şikayetini şu şekilde belirtmiştir (Yalçındağ, 1986, s.142) :

“Devlet Kapısından Şekvacıyım Efendim”

“Bir çocuğum oldu nüfus memuru	Dairende bizim için durursun.
Deftere kayıt et beyim, efendim.	Vatandaş sürüm sürüm sürürsün,
Dedi, bugün olmaz dinle emiri,	Niçin beni senden düşük görürsün,
Dedim çok uzakta köyüm efendim.	Böyle yaratıldım, buyum efendim.
N'olur yap, deyince çattı bana kaş	Ekin biçiyordum orak elimde,
Doğmadan besbelli işte dertli baş.	İki gündür gel git oldum yolunda,

Hemi din kardeşim, hemi vatandaş,
Türk sülâlesinden soyum efendim.

Bir sepet yumurta yoksa elinde,
Kapıdan kovarlar duyun efendim.

O an için razı idim ölüme,
Yap işimi dönüp gidem yoluma.
Baktı çarığıma, bir de dalıma.
Şu azığım, şu da suyum efendim.

Gelen geçen yalanına inanır,
Doğrusu bu işler biraz kınanır,
Sözde Anayasa eşit hak tanır,
Yok mu bu hissedenden payım efendim.

İşte garip köylü şaşırmış kalmış.
Memur bey cetvelde yanlışlık bulmuş.
Kapıda kalmaya gözümüz yılmış,
Böyle öğrettiniz, huyum efendim.

İbrahim der yolu sarpa saptırdım,
Ben yakamı hal bilmeze kaptırdım,
Bir kodaman bulup işi yaptırdım.
Kendim insan mıyım neyim efendim?"

1960-1980 yılları arasında meydana gelen siyasal, ekonomik ve sosyal bunalımları yansıtan eserlerden biri karikatürler olmuştur. Karikatür yalnızca bir sanat dalı değil aynı zamanda siyasal iletişim aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde yaşanan siyasi bunalımlar, ekonomik ve toplumsal dönüşümler karikatürlerin konularını oluşturmuş olup karikatürler bu olaylara karşı halkın tepkisini ve duyarlılığını görsel bir dille aktararak dönemin gelişmelerine ışık tutmuştur. Vatandaşların kaygılarını, umutlarını, beklentilerini ve eleştirilerini yansıtan karikatürler kullandığı sembollerle verilmek istenen mesajı anlaşılır hale getirmektedir. Örneğin siyasi figürler genellikle şişman, silindirik şapkalı, fraklı ve sık giyimli olarak resmedilmekle beraber vatandaşlar ise zayıf, sade, yırtık ve yamalı giysilerle betimlenmektedir. Dolayısıyla toplumsal eşitsizliklerin çarpıcı bir şekilde gözler önüne serilmesi amaçlanmaktadır (Taşdelen, 2024, s.319-320). Yine bu dönemde sinema, halkın sorunlarını yansıtan, toplumun tüm birimlerine ışık tutan bir sanat dalı olmuştur. 1960-1980 dönemi Türk sinemasının içeriğini genel olarak siyasi olaylar, aile içi ilişkiler, dini konular, göç olgusu ve toplumsal sorunlar oluşturmaktadır. Bu temaları inceleyen filmlere örnek olarak Halit Refiğ'in "Gurbet Kuşları", Lütfi Akad'ın "Diyet", Yücel Çakmaklı'nın "Birleşen Yollar", Yılmaz Güney'in "Umut" adlı filmleri örnek olarak gösterilebilir (Tugen, 2011, s.135-136).

Meral Demirel'in (2008, s.5) "Türk Kadın Öykü Yazarlarında Toplumsal Sorunlar (1960-1980)" adlı yüksek lisans tezinde toplumsal sorunların Türk kadın yazarlar tarafından nasıl değerlendirildiğini incelemiştir. Örneğin kamu hizmetlerinde yetersizlik problemi, kamu kurumları ile ilgili problemler arasında 1960-1980 yıllarındaki kadın öykücülerin en fazla işlediği konu olup bu sorunun işlendiği ilk eser Ferzan Gürel'in 1962 yılında yayımladığı "Evcilik Oyunu" adlı

kitabındaki “Deniz Feneri” öyküsüdür. Bu öykü, bir kasabada yaşanan sağlık hizmeti ile ilgili sorunları ele almaktadır (Demirel, 2008, s.341). Yine Ferzan Gürel’in “Yankol’un Rıfat” adlı öyküsünde yargı işlerinin yavaşlığından bahsetmektedir. Bu öyküde Rıfat karakteri işten çıkarılmış ve tazminatı verilmemiştir. Tanıdığı bir avukat Rıfat’ın davasını üstlenir. Dava yıllar sonra kazanılmış ancak Rıfat vefat etmiştir (Demirel, 2008, s.344). Bu dönemde Adalet Ağaoğlu, Gülten Dayıoğlu, Sabahat Emir, Leyla Erbil, Füzulan, Afet Ilgaz, Ayşe Kilimci, Nezihe Meriç, Işıl Özgentürk, Sevgi Soysal, Esen Yel, Tomris Uyar, Aysel Özakın ve Sevinç Çokum gibi yazarlar toplumsal sorunları eserlerinde işleyen diğer kadın yazarlardır (Demirel, 2008, s.511).

Şikayet mekanizmasının işleyişine katkı sağlayan bir diğer sanat dalı tiyatrodur. Halkın sorunlarının yansıtıldığı, devlet-vatandaş arasında gerçekleşen ve şikayete konu olan meselelerin gösterildiği mecaz olan tiyatro, daha birçok toplumsal konuya sahne olmuştur. Örneğin Recep Bilginer’in “Ben Devletim” adlı oyunu devletin işleyişindeki aksaklıkları işaret etmektedir. Bu oyunda bir vatandaşın talebi ile alakalı olarak Umum Müdürü ile görüşmek istemiştir. Uzun bir bekleyişten sonra müdür ile görüşür ancak talebi ile ilgili bir cevap alamaz. Bunun üzerine vatandaş, Evrak Şefine rüşvet vererek müdür ile nasıl iletişim kurması gerektiğini öğrenir. Vatandaş, müdür ile görüşür ancak bu sefer talebi zamanında karşılanmadığı için zarara uğrar ve vatandaş şikayetçi olur. İlgili olaya müfettiş atanır ve Umum Müdürü kusurlu bulunur (Ulaş, 2019, s.37). Necati Cumalı’nın “Bakanı Bekliyoruz” adlı oyununda ise iktidarın işleyiş biçimi, iletişim araçlarının manipülatif kullanımı ve kamu görevlilerinin halktan kopukluğu eleştirel anlamda ortaya konmuştur. Urla’da bulunan Sağlık Merkezini kontrole gelen Sağlık Bakanı, biraz gezip dolaştıktan sonra merkezi teftiş edeceğini bildirir. Kaymakam, Doktor, Jandarma Komutanı ve vatandaşlar Bakan’ı beklemektedir. Ancak Bakan bütün gün Urla’yı gezer ve gitmeden önce merkezin oraya gelerek arabadan inmeden halkı selamlayarak oradan ayrılır. Uzun süre bekleyen vatandaşlar taleplerini ve yakınmalarını Bakan’a iletememişlerdir. Diğer yandan radyoda ise Bakan’ın gün boyu teftiş yaptığı şeklinde haberi verilir (Ulaş, 2019, s.56). Görüldüğü gibi dönemin tiyatro eserlerinde yöneten ve yönetilen ilişkileri, toplumsal bozukluklar, devlet işleyişindeki aksaklıklar görünür hale getirilmeye çalışılmıştır.

Şikayet mekanizmasının işleyişinde sanatın çeşitli dallarından yararlanılmıştır. Bu konuya örnek olarak Levent Çelik’in “1960-1980 Arası

Türkiye’de Yayınlanmış Hiciv Plaklarının Tematik Açısından İncelenmesi” adlı yüksek lisans tezi gösterilebilir. Söz konusu çalışmada 1960-1980 tarihleri arasında Türkiye’de yaşanan politik, ekonomik ve toplumsal olayların mizahi bir üslupla hicvedildiği, Türkçe olarak yayınlanmış plaklar incelenmiştir (Çelik, 2003, s.14). İncelenen plakların içeriğini siyaset, aile yaşamı, iş yaşamı, iletişim, ahlak, rüşvet gibi konular oluşturmaktadır (Çelik, 2003, s.22). Örneğin 34 numaralı plakta seçmenin ağzından doğrudan siyasilere ve hükümetlere şikayet ve sitem edilmektedir. Halkın yaşadığı zorluklar, onun diliyle ironik bir şekilde anlatılmıştır. Zamlar, geçim derdi, seçim dönemlerinde verilen oylar, dinlenen nutuklar, ahlaki çöküş, torpil gibi konulardan bahsedilmekle beraber yalnızca iç sorunlar değil Türkiye’nin yurt dışından kredi temin edememesi gibi dış politika konularına da değinilmiştir. Anlatımda şarkılı bir üslup kullanılmış ve “Olmaz Olmaz Bu İş Olamaz” şarkısı değiştirilerek “Olur Olur Bu İşler Olur” şeklinde yorumlanmıştır (Çelik, 2003, s.48):

“Kel görünür, saçını yolunca demedim mi, her zaman yeşermez yonca demedim mi, eşşeğe yedirme gonca demedim mi, olur olur bu işler olur, cici demokraside bu işler olur.

Oy istedin de ben vermedim mi, nutukları sabırla dinlemedim mi, çeşitli kazıkları yemedim mi, apışıp kaldık ne işler oldu, vatandaş bu yüzden sarardı soldu.

Seks fuarları kurulur otellerimizde, merhem bulamayız kellerimize, ay başında gelir evi hacize, kimseler vermiyor kredi bize.

Her maddeye yeni zamlar çıktıkça, titreriz gazeteye her gün baktıkça, dişimiz döküldü boyna sıktıkça, oldu oldu pekala oldu, cici demokrasimiz bak ne hal oldu.

İsteyen anadan üryan soyunsun, keçiler gözde sense koyunsun, maksat fasulyenin suyu bol olsun. Olmaz deme ne işler olur, dayın varsa olmazlar olur, arkan varsa akan su durur, olmaz deme ne işler olur, dayın varsa olmazlar olur, arkan varsa akan su durur.”

1960-1980 yıllarını kapsayan dönemde kamu yönetiminde şikayet mekanizması uygulamaları kısıtlıdır. Bu dönemin öne çıkan uygulaması halkın dilek ve şikayetlerini telefonla ilettiği İdari Danışma Merkezi olmuştur. Bu kurumun bazı eksik yönleri olsa da dönemin koşullarına göre halkın yakınma ve taleplerinin kamu yönetiminde görünür kılmasını sağlamış olmakla beraber günümüz CİMER uygulamasının da temelini oluşturmuştur. Ayrıca Devlet Planlama Teşkilatı’nın çalışmaları ve hazırlamış olduğu kalkınma planları, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü’nün raporları, MEHTAP Raporu gibi çalışmalar kamu yönetiminin

modernleşmesini sağlayan adımlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan dönemin kamudaki yakınma kanallarının kısıtlı olması sebebiyle vatandaşlar seslerini basın, şiir, roman, tiyatro gibi araçlarla duyurmaya çalışmışlardır.

4.4.1.3. 1980-2000 Yılları Arasında Şikayet Mekanizması Uygulamaları

Küreselleşme olgusu, dünya genelinde hızlı bir yayılım gösterirken bu süreçte bağlı olarak neo-liberal politikaların da etkisi artmıştır. Daha önceleri kapitalist sistemde ortaya çıkan bir krizde devlet, müdahaleci ve yönlendirici bir işlev üstlenmekte iken neo-liberal politikaların bir getirisi olarak devletin rolü krizlere sebebiyet verdiği gerekçesiyle küçültülmesi gibi söylemler yaygınlaşmaya başlamıştır (Mamur Işıkçı, 2017, s.168). 1970’li yılların ortalarından itibaren, herhangi bir ekonomik ve mali krizde devletin müdahalesini benimseyen, merkezîyetçi, katı, hiyerarşiye sıkı bir şekilde bağlı olan Geleneksel Kamu Anlayışı, yerini daha az hiyerarşik, esnek, adem-i merkezîyetçi ve minimal devlet ilkesini benimseyen Yeni Kamu Yönetimi Anlayışına bırakmıştır. Bu anlayışın, 1980’li yılların başından itibaren iyice popülerliği artmış ve dünya ülkelerinin kamu yönetiminde Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı benimsenmeye başlanmıştır. Dünyada bu kadar yaygın hale gelen bu anlayış Türkiye’yi de etkilemiş ve Turgut Özal’ın idari ve siyasi politikalarıyla Türk Kamu Yönetimi’nde etkili olmaya başlamıştır (Çevikbaş, 2012, s.11).

Turgut Özal, ekonomi politikalarında liberalizmi, ideolojide ise muhafazakâr-sağ görüşü benimsemiştir. Turgut Özal’ın partisi Anavatan Partisi (ANAP) programında, kamu yönetimi anlayışında neo-liberal ilkeler etkili olmuştur. Bu bağlamda devletin bekçi rolünde olması gerektiği savunulmuş diğer bir deyişle ticarete, sanayide ve diğer alanlarda devletin koruyucu ve düzenleyici olması gerektiği belirtilmiştir. Bireyin ve özel teşebbüslerin ekonomik yaşamda özne pozisyonunda olması gerektiğine inanılmış ve buna göre ekonomi politikaları yürütülmüştür. Dolayısıyla Turgut Özal döneminde devlet kavramında birey lehine bir değişiklik yapılması öngörülmüştür (Sabancılar, 2011, s.124-125). Bu dönemde yönetimde etkinlik ve verimliliğin sağlanabilmesi için devlet tarafından yapılan kamu hizmetleri özel sektöre devredilmiştir. Bu sayede devletin yükünün hafifletilmesi amaçlanmış olmakla beraber hantallaşan bürokrasinin ortadan kaldırılması hedeflenmiş ve vatandaşlara etkin, verimli ve hızlı bir kamu hizmeti sunulması planlanmıştır. Yönetişim, kamu işletmeciliği, neo-liberal unsurları

içerisinde barındıran yeni kamu yönetimi anlayışı gibi ilkelerin, Türk Kamu Yönetimi ile bütünleştirilmesine çalışılmıştır. Özal, kamu yönetimi ile ekonomiyi birbirinden ayrı tutmamış, köklü ve sürekli bir sistemin var olabilmesi için uygulanacak her iki alanda da hayata geçirilmesi gerektiğini savunmuştur (Şener ve Çolak, 2015, s.412-413).

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının getirdiği değişim ekonomik, sosyal ve siyasi unsurları barındıran bütünsel bir değişimdir. Bu sistemde fiyat tabanlı, bürokrasiden uzak, piyasa merkezli, vatandaşların müşteri gibi görüldüğü ve buna bağlı olarak müşteri tercihlili kamu hizmeti sunma gibi ilkeler bulunmaktadır (Çevikbaş, 2012, s.11). Bu bağlamda, neoliberal politikaların getirisi olan yeniliklerin halka anlatılması için kamu kurumlarının halkla ilişkiler birimlerinde ve buralarda çalışan personel yapısı hususunda dönüşümler yaşanmış olup bu çerçevede ilgili düzenlemeler kalkınma planlarında da yer almıştır (Mert,2016, s.143). Dolayısıyla halkla kurulan ilişkilerin içeriğini yalnızca kamu politikalarını ve diğer düzenlemeleri halka tanıtmak oluşturmamakta aynı zamanda halkın talep ve isteklerini belirleyerek toplumu tanımak hedefini de içermektedir (Sönmez ve Aydeniz, 2021, s.706).

Bütün bu değişiklik ve yeniliklerin ışığında kamu yönetiminde ve devlet-vatandaş ilişkisi bağlamında bir takım düzenlemeler yapılmıştır. Örneğin 1984 yılı Haziran ayında çıkarılan 202 sayılı Kanun Hükmü Kararname ile tüm kamu kurumlarındaki halkla ilişkiler birimleri “Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği” adını almıştır. 203 numaralı ve daha sonraki kararnamelerde ise Adalet, İçişleri, Maliye, Milli Eğitim, Sağlık, Ulaştırma, Tarım, Çalışma, Sanayi, Enerji ve Kültür Turizm Bakanlıklarında Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirlikleri teşkil edilmiştir. Daha sonra Başbakanlık Teşkilat Kanunun 28. Maddesine dayanarak 19 Kasım 1984 tarih ve 3056 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı oluşturulmuştur. Akabinde Başbakanlık Merkez Teşkilatı ile diğer kamu kurumları arasındaki işbirliği işini Halkla İlişkiler Müdürlüğü üstlenmiştir. 1990 ve 2000’li yıllarda ise kamu kurumlarında ve belediyelerde ilgili birimlerin sayısı artmıştır (Erdoğan, 2014, s.148). Önceleri halkla ilişkiler birimleri ihtiyaca binaen oluşturulmakta iken artık yasal bir güvenceye sahip olmasının yanı sıra danışma ve uygulama faaliyetleri ile öne çıkmaktadır (Mert, 2016, s.143).

1980 sonrası kamu yönetiminde yaşanan dönüşümler hazırlanan kalkınma planları doğrultusunda gerçekleştirilmeye çalışılmıştır (Acar ve Sevinç, 2005, s.28).

Hazırlanan kalkınma planlarında devlet-vatandaş, halkla ilişkiler gibi konular ile ilgili maddeler bulunmaktadır. Örneğin Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1985-1989) yer alan söz konusu maddelerden bazıları aşağıda yer almaktadır:

“Organizasyon ve yönetim araştırmaları yapılarak, bürokratik işlemler basitleştirilecek, hizmetlerin ekonomik, kaliteli ve hızlı bir şekilde götürülmesini sağlayıcı ve tasarruf ilkelerine uygun ve gerektiği hallerde vatandaşın beyanını esas olan yönetim usulleri geliştirilerek uygulamaya konulacaktır.”

“Devlet - Vatandaş ilişkilerinin sağlıklı biçimde oluşmasını sağlamak amacıyla vatandaşla devlet arasında karşılıklı bilgi akımını sağlayacak organizasyona ilişkin tedbirler alınacaktır.”

“Özellikle vatandaş ile doğrudan teması gerektiren görev ve hizmetlerde idare - halk ilişkisinin ahenkli bir şekilde yürütülmesine önem verilecektir. Bu ahengin düzenlenmesinde Devletin vatandaşa itimadı esastır.” (Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 1984)

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında (1990-1994) vatandaş-devlet ilişkisi ile ilgili maddelerden bazıları aşağıdaki gibidir:

“Mahalli hizmetlerle ilgili kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesi süreçlerinde mahalli idare-belde halkı iletişimini esas alacak düzenlemeler yapılacaktır.”

“Tanıtmaya katkılarını temin etmek üzere halkı bilinçlendirme çalışmaları etkili bir şekilde sürdürülecek ve bu amaçla, Devlet ile vatandaş arasında sağlıklı bir bilgi akışı için gerekli düzenlemeler yapılacaktır.”

“Devlet-vatandaş ilişkilerinde, vatandaşın beyanı esas alınarak idari usul ve işlemler sadeleştirilecektir. İşlemlerle ilgili olarak vatandaşa ve kamu görevlilerine yönelik rehber kitaplar hazırlanacaktır.”

“Devlet vatandaş ilişkilerinde, vatandaşın beyanı esas alınarak idari usul ve işlemler sadeleştirilecek, vatandaşa götürülen hizmetin verimli, kaliteli ve hızlı olması temel ilke olacaktır.” (DPT, 1989).

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında (1996-2000) yer alan maddelerden vatandaş-devlet ilişkisini ele alan örnekler aşağıda yer almaktadır:

“Kamu hizmetlerinde etkinliğin artırılması amacıyla devletin rolünün değişen koşullar çerçevesinde yeniden tanımlanması ve değerlendirilmesi, kamu yönetiminin teşkilat yapısı, işleyişi ve personel rejiminden kaynaklanan sorunların giderilmesi ihtiyacı önemini korumaktadır. Bu kapsamda, görev ve teşkilat yapısı arasında uyum sağlanması, gerekli sayı ve nitelikte personelin istihdamı, ücret adaletinin sağlanması ve halka dönük bir yönetim anlayışının yerleştirilmesine yönelik hukuki ve idari düzenlemelere gidilmesi gerekmektedir.”

“Yönetim-birey ilişkilerinde karşılaşılan uyuşmazlıkların etkin ve hızlı bir şekilde çözümü amacıyla; yargının katı işleyiş kurallarına bağlı oluşu ve zaman alıcı işlemesi gerçeği karşısında, yönetimi yargı dışında denetleyen ama yönetime de bağlı olmayan bir denetim sistemi ihtiyacı sonucunda ortaya çıkmış olan ve Avrupa Birliğinin kendi bünyesinde ve üye ülkelerin çoğunda da bulunan, halkın şikayetleriyle ilgilenen bir Kamu Denetçisi (ombudsman) sisteminin Türkiye’de de kurulması sağlanacaktır.”

“Devlet-vatandaş ilişkilerinde halka dönük bir yönetim anlayışı ve açıklık ilkesi esas alınacak, beyan esasına dayalı uygulamalar geliştirilecek, gereksiz formalitelerin ayıklanması sağlanacaktır.”

“Yönetimde gerçekçi ve yararlı bir şeffaflığın sağlanmasında en etkili unsurlardan biri olarak halkla ilişkiler konusu çok yönlü olarak geliştirilecektir.”

“Yerel hizmetlerle ilgili kararların alınması, uygulanması ve denetlenmesi süreçlerinde mahalli idare ile belde halkı arasındaki iletişimin sağlanması gerekmektedir.”

“Halkın mahalli idarelerin kararlarına ve uygulama süreçlerine katılımını ve denetimini sağlayıcı düzenlemeler yapılacaktır.” (DPT, 1995).

İlgili maddelerde görüldüğü üzere söz konusu kalkınma planlarında kamu hizmetlerinin hızlı, verimli ve tasarruflu bir şekilde halka götürülmesi gerektiği ve bunu sağlarken gerektiği durumlarda vatandaşların beyanına göre hareket edilmesi, sağlıklı bir devlet-vatandaş ilişkisi kurulması ve bu iki taraf arasındaki bilgi aktarımının çift yönlü bir şekilde gerçekleştirilmesi gerektiği, halka dönük bir yönetim anlayışının geliştirilmesi hedeflenmiştir. Özellikle yerel yönetimlerde bölge halkına sunulacak hizmetlerde yönetim ve bölge halkının iletişim halinde olması ve halkın alınan kararlarda söz sahibi olmasının sağlanması hedeflenmiştir. Ayrıca Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında ombudsmanlık kurumunun teşkil edilmesi için çalışılacağı ifade edilmektedir (DPT, 1995, s.121).

Kalkınma planlarında kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için kurum sistemlerinde sadeleşmeye gidilmesi önerilmiş ancak birçoğu uygulanamamıştır. Bu durum, yapılan düzenlemelerde belli bir sistematığın olmamasının yanında planların uygulanmasının iktidar değiştikçe iktidara gelen partinin inisiyatifine bırakılmış olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla kalkınma planlarında ortaya konan ilkeler ve hedeflere tam anlamıyla ulaşılamamıştır. Bunun yanında plandaki hedeflerin işlerliği tam olarak sağlanamamıştır. Şöyle ki kendisinden önceki bir kalkınma planında uygulanamayan ilkelerin bu kalkınma planında uygulanacağı belirtilmiş ancak istenilen hedeflere genellikle ulaşılamamıştır. Çünkü her planda kamu yönetimi reformu ile ilgili anormal çözümler beklenmiş ve bu planların toplumda yaşanan tüm problemleri çözeceği algısı oluşmuştur. Bunun sonucundaysa kamu hizmetlerinin sunulmasında istenen verimlilik gösterilememiştir. Ancak kalkınma planlarında ortaya konan yenilikler tekdüze olmamış, dünyadaki gelişmelerden etkilenecek oluşturulmuştur. Bu sayede Türk Kamu Yönetimi’nde meydana gelen yapısal dönüşümün izlerini taşıması bakımından kalkınma planlarının yönetim sistemimizdeki önemi büyüktür (Karabacak, 2011, s.147-148).

Bu dönemde kamu yönetiminde yapılan reform çalışmalarından birini Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) oluşturmaktadır. 1991 yılında TODAİE tarafından hazırlanan KAYA Projesi yönetim sistemimizi geliştirmek için yapılan çalışmaları içermekte, kamu yönetiminde mevcut olan sorunları tespit etmekte, yapılması gereken düzenlemeleri sistemli bir şekilde belirtmektedir. Bu sebeple Türk Kamu Yönetiminde KAYA Projesi önemli bir yere sahiptir (Kalağan, 2016, s.73,75). Bu projede Devlet Denetleme Kurulu’nun kamu denetçisi fonksiyonuna sahip olması ve buna yönelik yasal düzenlemeler yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Dolayısıyla kamu denetçiliği kurumu fikrinin bu projede yer bulması önemli bir gelişme olarak görülmektedir (Akcagündüz, 2012, s.120). Diğer reform çabalarında olduğu gibi bu proje de kısıtlı şekilde uygulanabilmiş ve mevcut problemleri tespit etmekle sınırlı kalmıştır (Önen ve Ozan, 2021, s.537).

Türkiye’de şikayet mekanizması uygulamalarının kaynağını anayasal bir hak olan “Dilekçe Hakkı” oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle halkın talep, istek ve şikayetlerini devlet kurumlarına bildirmesi, Anayasa ile güvence altına alınan dilekçe hakkından ileri gelmektedir. 07.11.1982 tarihinde yürürlüğe giren 1982 Anayasası’nda “Siyasi Haklar ve Ödevler” kısmında dilekçe hakkı düzenlenmiştir. Dilekçe hakkı, 1961 Anayasası’ndaki şekliyle yer almış olmakla beraber bu hakkın kullanılmasının kanun ile düzenleneceği şeklinde bir cümle eklenmiştir. Buna istinaden 01.11.1984 tarihli 3071 Sayılı “Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun” çıkarılmıştır (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.19).

4.4.1.3.1.Dilekçe Hakkı

Demokratik toplumların temel özelliklerinden biri olan dilekçe hakkı, kişilerin kamu kurumlarına yazılı bir şekilde şikayet, talep ve görüşlerini bildirme hakkı olarak tanımlanmaktadır (http-15). Dilekçe hakkı, bireylerin kişisel ya da kamuya ilişkin konularda, tek başlarına ya da toplu şekilde, yargı organları dışında kalan devlet kurumlarına başvurarak şikayetlerini, sorunlarını ve uğradıkları haksızlıkları iletip çözüm talep edebilmelerini sağlayan bir hak olarak karşımıza çıkmaktadır (http-16). Dilekçe hakkı 1876 Anayasası, 1924 Anayasası, 1961 Anayasası ve 1982 Anayasalarında düzenlenmiştir. 12 Eylül 1980’de Türk Silahlı Kuvvetleri’nin gerçekleştirdiği müdahale sonucu yönetimin ele geçirilmesi ve akabinde Türkiye Büyük Millet Meclisi’nin feshedilmesiyle birlikte, 1961 Anayasası’nda yer alan dilekçe hakkı fiilen kullanılamaz hale gelmiştir. 1982

Anayasası yürürlüğe girene kadar geçen dönemde vatandaşların dilekçeleri Milli Güvenlik Konseyi bünyesindeki Dilekçe İnceleme Bürosunda değerlendirilmiştir (Kenan, 2007, s.70). Bürodaki raportörler tarafından incelenen dilekçeler, taşıdığı öneme göre Milli Güvenlik Konseyinin ilgili birimine sunulmakta ya da gerekli işlemler yapılmak üzere ilgili bakanlığa iletilmekteydi (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.19). 1982 Anayasası'nın yürürlüğe girmesi ile birlikte dilekçe hakkı yeniden anayasal güvence altına alınmıştır (Kenan, 2007, s.70).

Dilekçe hakkı, 1982 Anayasasında Siyasi Haklar ve Ödevler kısmında yer almaktadır. 1982 Anayasası'nın ilk halinde dilekçe hakkı 74.maddede şu şekilde geçmektedir:

“Vatandaşlar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Bu hakkın kullanılma biçimi kanunla düzenlenir.” (1982 Anayasası)

1982 Anayasasında dilekçe hakkı, 1961 Anayasasında düzenlenen dilekçe hakkı ile muhteviyat olarak aynıdır. Ancak 1982 Anayasasında 1961 Anayasasından farklı olarak hakkın kullanılma biçiminin kanun ile düzenleneceği hususu eklenmiştir. 1961 Anayasasında belirtilen “tek başına veya topluca” ifadesi 1982 Anayasasına konulmamıştır (Tamer, 1990, s.208). Ancak bu ifadenin yer almaması toplu dilekçe yasağı anlamına gelmemektedir (Anayurt, 2002, s.104). 2001 yılında yapılan anayasa değişikliği ile dilekçe hakkından, vatandaşların yanında karşılıklılık esası gözetilmek şartıyla yabancıların da yararlanabileceği belirtilmiştir. Yine 2001 anayasa değişikliği ile başvuruların sonuçlarının dilekçe sahiplerine bildirilmesinin gecikmeksizin gerçekleştirileceği ifade edilmiştir (1982 Anayasası).

Dilekçe hakkının kullanım biçiminin kanunla düzenleneceği 1982 Anayasasının 74. maddesinde belirtilmiştir. Söz konusu kanun 1984 yılında çıkarılan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanundur. Bu kanun ile birlikte 140 sayılı kanun yürürlükten kaldırılmıştır. 3071 sayılı kanun yalnızca TBMM yönünden değil genel anlamda dilekçe hakkını düzenlemektedir (Tamer, 1990, s.208). Bu hakkın TBMM bünyesindeki kullanım esasları Meclis İçtüzüğüne bırakılmakla beraber dilekçe hakkında yapılan 2001 Anayasa değişikliklerinden sonra ortaya çıkan uyumsuzlukların giderilmesi için 02.01.2003 tarihinde 4478 sayılı kanun çıkarılmıştır (Anayurt, 2002, s.102).

3071 sayılı kanunun birinci maddesinde kanunun amacından bahsedilmektedir. Bu maddeye göre bu kanunun amacı Türk vatandaşları ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileri ile ilgili ya da kamu ile ilgili şikayet ve dileklerini TBMM veya ilgili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanma şeklini düzenlemektir (3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, m.1). Bu kanunun ikinci maddesi kanunun kapsamını belirtmekte, üçüncü maddesi ise dilekçe hakkının tanımını yapmaktadır (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.20). Bu maddelere göre dilekçe hakkının öznelerini Türk vatandaşları ve karşılıklılık esası gözetmek ve dilekçelerini Türkçe yazmak şartıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar oluşturmaktadır. Kişilerin yaptıkları başvuruların kapsamını TBMM veya idari makamlar oluşturmaktadır (3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, m.2 ve m.3).

Dilekçe hakkının kullanıcısı konumunda bulunan Türk vatandaşları açısından vatandaş sıfatıyla tanımlanmak, hakkın kullanılması açısından yeterlidir. Diğer bir ifade dilekçe hakkının kullanımı yaş, cinsiyet, Türkiye’de ikamet etme gibi şartlara bağlanmamıştır. Dolayısıyla bir Türk vatandaşı ister Türkiye’de yaşasın isterse de yurt dışında yaşasın dilekçe hakkını kullanabilmektedir. Ancak kamu görevlileri ve asker kişilerin görevleri ile ilgili bir konuda dilekçe hakkını kullanmaları ile ilgili bazı sınırlamalara tabidirler. Diğer yandan görevleriyle ilgili olmayan konularda dilekçe hakkından diğer vatandaşlar gibi faydalanabilmektedirler (Anayurt, 2002, s.107-108). Ayrıca tüzel kişiler de dilekçe hakkından faydalanabilmektedirler (Tamer, 1990, s.209). Dilekçe hakkının kullanımına esas olan Türk vatandaşlığının, doğumla ya da sonradan kazanılmış olması arasında da fark bulunmamaktadır.

Dilekçelerin muhatapları 3071 sayılı kanunun 3. maddesine göre TBMM ve yetkili makamlardır:

Madde 3 – Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

(Ek: 2/1/2003-4778/25 md.)Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler. (3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, m.3).

TBMM’ye gelen dilekçelerin incelenmesi için “Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu” kurulmuştur (Güner Yaşar, 2023, s.803). Vatandaşlar direkt

olarak komisyona dilekçe gönderebilecekleri gibi TBMM'ye de dilekçelerini sunabilmektedirler. TBMM'ye gönderilen dilekçeler, Dilekçe Komisyonuna havale edilmektedir (Anayurt, 2002, s.115-116). Dilekçelerin bir diğer muhatabı ise yetkili makamlar kavramıdır. Bu ifade ile kastedilen, TBMM ile yargı mercileri dışında kalan ve Türkiye Cumhuriyeti'nin idari teşkilatı bünyesinde yer alan tüm kamu kurum ve kuruluşlarıdır (Anayurt, 2002, s.115).

Resmi hüviyete sahip her makam, kendisine sunulan dilekçeleri kabul etmekle yükümlü olup bu yükümlülüğünden kaçınmaz. 3071 sayılı kanunun 5.maddesine göre, dilekçeler muhatap konumundaki makama iletilir ve bu durum başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Dilekçenin muhatabı olan makam, vatandaşın dilekçesinde belirttiği talebi gerçekleştirmeye yetkisi olan idari merci olmakla beraber bu makam yargı organı olamaz. Çünkü dilekçe hakkı, dava açma hakkından ayrılmaktadır. Bunun yanında dilekçelerin bir üst makama sunulmasında bir sakınca bulunmamaktadır (Tamer, 1990, s.212). Dilekçenin muhatabı olan merciden farklı bir yere verilmesi durumunda, ilgili yer dilekçeyi kabul etmekte ve dilekçeyi asıl incelemesi gereken merciiye iletmekte ve durumdan başvuru sahibini haberdar etmektedir (Anayurt, 2002, s.115). Böyle bir düzenlemeye gidilmesinin bazı sebepleri bulunmaktadır. Dilekçe hakkını kullanan vatandaşların her kurumun hangi konular ile ilgilendiğini detaylı olarak bilemeyebilir ve bu durum normaldir. Bu sebeple dilekçe verme süresinin geçirilmesi gibi mağduriyetlerle karşılaşılmasını amaçlanmıştır (Anayurt, 2002, s.115). Bunun yanında dilekçe hakkının muhataplarının görevleri, dilekçe konusunun doğru olup olmadığını belirlemek, dilekçe sahibinin talebini ve sorununu çözümlmek, süreç ve sonucu vatandaşlara bildirmektir. Böylece vatandaşlara yönelik yapılan her türlü geri dönüş sayesinde kamu kurumlarının tarafsız, objektif ve eşit bir tutuma sahip olduğuna dair inancın pekiştirilmesi hedeflenmiştir (Güner Yaşar, 2023, s.805).

3071 sayılı kanuna göre dilekçelerin bazı şekil şartları bulunmaktadır. Dilekçelerde başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, iş veya ikametgâh adresinin bulunması gerekmektedir (3071 Sayılı Kanun, m.4). Şekil şartlarından herhangi birini taşımayan, belirli bir konuyu kapsamayan, yargı kurumlarının görev alanına giren konularla ilgili dilekçeler incelenmemektedir (3071 Sayılı Kanun, m.6). Yetkili mercilere yapılan başvurularda başvuru sahibine süreç ile ilgili bilgilendirme veya başvuru sonucu en geç 30 gün içerisinde bildirilmektedir. İşlemin süreci ile ilgili bilgilendirme yapılmışsa, işlemin sonucu bilahare bildirilmektedir (3071 Sayılı

Kanun, m.7) TBMM'ye gönderilen dilekçelerin dilekçe komisyonunda incelenmesi ve sonuçlandırılması işlemi 60 gün içerisinde tamamlanmaktadır. Diğer yandan komisyon tarafından ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına gönderilen dilekçelerin cevaplanma süresi 30 gündür. İnceleme ve karara bağlama süreci ile ilgili usul ve esaslar TBMM İç Tüzüğünde yer almaktadır. (3071 Sayılı Kanun, m.8)

Dilekçe komisyonuna gelen dilekçelerin ilk inceleme aşamasını başkan, başkanvekili, sözcü ve kâtipten oluşan Dilekçe Komisyonu Başkanlık Divanı, 3071 Sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğüne göre gerçekleştirmektedir. Buna göre dilekçeler belirli bir konuyu içerip içermediği, yargı mercilerinin konusuna girip girmediği, yetkili idari makamlarca verilen kesin bir cevap hüviyetine sahip olup olmadığı, kanunlara göre taşınması gereken şekil şartlarını sağlayıp sağlamadığı bakımından incelenir. İnceleme sonucu çıkan kararlar bastırılarak milletvekillerine dağıtılır. Dağıtılmasının akabinde 15 gün içerisinde itiraz edilmeyen kararlar kesinleşir ve bu durum dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. İncelenen dilekçelerden görüşülmemesine karar verilenlerin, Komisyon Başkanlık Divanı tarafından toplumsal yarar sağlayacağı düşünülenlerin birer örneği TBMM Başkanlığına ve Başbakanlığa bildirilmektedir. Komisyon Başkanlık Divanının değerlendirmeye uygun gördüğü dilekçeler ile karara bağlanıp süresi içerisinde itiraz edilen dilekçeler Genel Kurul gündemine taşınır. Komisyon Genel Kurulu ilk olarak dilekçeleri karar konusu olup olmayacaklarına göre inceler. Daha sonrasında toplantı tarihi belirlenir ve komisyon, Dilekçe Komisyonu üyelerine, dilekçenin konusuna göre ilgili kamu kurumu temsilcileri, sivil toplum örgütleri, üniversite öğretim üyelerine dilekçe konusu ile alakalı dosya ve davetiye yazısı gönderir. Gelen katılımcılara konu ile ilgili milletvekilleri sorular sorar ve bu soruların cevaplarına göre kendi değerlendirmelerini yaparlar ve toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile karar verilir. Her bir milletvekilinin, Komisyon Genel Kurulunun kararına karşı, kararın dağıtım gününden itibaren 30 gün içerisinde Meclis Başkanlığına itiraz etme hakkı bulunmaktadır. İtiraz edilmez ise karar kesinleşir. Kesinleşen kararlar ilgili kamu kurumuna ve dilekçe sahibine bildirilir. İtiraz edilen kararlar hakkında Komisyon Genel Kurulu tarafından, itiraz tarihinden itibaren 30 gün içinde rapor düzenlenir ve TBMM Başkanlığına sunulmakla beraber TBMM'nin konu ile ilgili vereceği karar kesindir (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.22-24).

Vatandaşlar, zamanın koşullarına göre TBMM'ye birçok istek ve şikayette bulunmuşlardır. TBMM'ye dilekçe verilerek yapılan şikayetlerden bazıları şu şekildedir: (TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, 2005, s.33) :

- Köylünün Erozyon Olmasın Diye Yıllardan Beri Yetiştirmiş Olduğu Çamlık ve Meşelik Ormana, Devlet Ormanı" Diyerek El Konulmasından Şikayet
- Davasına Bakan Hakimden, Ayrıca Adaletin İyi İşlemediğinden Şikayet
- İdarece Dilekçelerine Cevap Verilmediğinden Şikayet
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 50. Maddesine Göre 6.12.1985 tarih ve 85/10260 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Yürürlüğe Konmuş Olan "İlk Defa Olarak Devlet Kamu Hizmeti ve Görevlerine Devlet Memuru olarak atanacaklar için Mecburi Yeterlik ve Yarışma Sınavları Genel Yönetmeliği" Uygulamaları ile İlgili Çok Sayıda Şikayet
- Devlet Memurluğu ve İşçi Sınavlarına Girerek, Sınav Sonuç Belgesi ile Birlikte Neden Atanmadığına Dair Bilgi Edinme ve Şikayet
- Davasına Bakmayan Avukattan Şikayet,
- Ağlından Çalınan 150 Kadar Koyunun Bulunması için Yetkililerin Gereken İlgiyi Göstermediğinden Şikayet,

Dilekçe hakkı başvuru tarafından usulüne uygun kullanıldığı sürece başvurular iade edilmemektedir. Hatta dilekçede suç niteliğine sahip olan ifadelerin bulunması tek başına dilekçenin reddine sebebiyet vermemektedir. Ancak tehdit veya hakaret gibi unsurlar bulunan bir dilekçenin TBMM veya yetkili makamlar tarafından cevap verme zorunluluğu bulunmamaktadır. Çünkü böyle bir durumun anayasal dilekçe hakkı ile bağdaşmadığı kabul edilmektedir (Anayurt, 2002, s.118). Bir diğer husus ise dilekçe taleplerinin yerine getirilip getirilmemesi ile ilgilidir. Doktrinde hâkim olan görüşe göre TBMM ve Dilekçe Komisyonunun dilekçeler ile ilgili verdikleri kararların uygulanmasının zorunlu olmamasıdır. Bunun gerekçesi olarak kuvvetler ayrılığı ilkesi gösterilmektedir. Diğer bir ifade ile yasamanın verdiği kararın yürütmeye dayatılması, yasamanın yürütmeye müdahalesi olarak görülmektedir. Anayasa uyarınca yalnızca yargı mercileri tarafından verilen kararların bağlayıcılığı ve uygulama zorunluluğu bulunmaktadır. Dolayısıyla bir yargı organı olmayan TBMM'nin dilekçeler hakkında aldığı kararların mahkeme kararı gibi değerlendirilerek uygulanması Anayasanın temel ilkeleriyle bağdaşmadığı kabul edilmektedir. Bu durumda talebi gerçekleşmeyen bir vatandaşın şikayetini yargı yollarına taşıması mümkündür. TBMM ise soru, meclis araştırması, meclis

soruşturması ve gensoru gibi siyasal denetim yollarını kullanabilmektedir (Kenan, 2007, s.145-146).

Dilekçelerdeki şikayet, talep ve isteklerin gerçekleşmesinin bir kesinliğinin olmaması, dilekçe hakkının başvuru açısından etkili sonuçlar almasını azaltabilmektedir (Güner Yaşar, 2023, s.818). Öte yandan dilekçeler, halkın hangi sorunlarla karşı karşıya kaldığı, idarenin hangi konularda eksik ve aksak olduğu, kamu hizmetleri yerine getirilirken vatandaşların yaşadığı problemleri yansıtmada anlamında büyük önem taşımaktadır. Ancak Dilekçe Komisyonunu idari makamlara karşı yaptırımının olmaması dilekçelerin işlevini gerçekleştirmekte noktasında eksik kalmıştır (Anayurt, 2002, s.125).

Vatandaşların devletten dilekçe yolu ile talep, istek ve şikayette bulunması hukuk devleti ilkelerinin gereği olmakla beraber aynı zamanda bir hak arama yolu olarak karşımıza çıkmaktadır. Vatandaşların haklarının yerine getirilmesi için bir yol olan dilekçe hakkı aynı zamanda devlet işleyişine de katkı sağlamaktadır. Şöyle ki bireylerin uğradığı bir hak kaybı sonucu bu durumu dilekçe ile TBMM veya yetkili mercilere bildirdiklerinde, yönetimin aksayan yönleri de ortaya çıkmakta ve daha iyi bir idarenin var olması için çalışmalar yapılmasını sağlamaktadır. Aynı zamanda dilekçe hakkı idarenin gelişmesine fırsat tanımakla beraber vatandaşların da yönetime katılımını sağlamaktadır. Böylece dilekçelerde ortaya konan sorunlar ve istekler çerçevesinde yasal düzenlemeler gerçekleştirilmektedir (TBMM Dilekçe Komisyonu, 2020, s.32). Dilekçe hakkının kullanımının engellenmesi hak arama özgürlüğünün ihlali ve dolayısıyla anayasal hakkın çiğnenmesi sonucunu doğurmaktadır. Böyle bir durumun meydana gelmesi halinde Türk Ceza Kanununun ilgili maddeleri devreye girmektedir (Yenerer Çakmut, 2017, s.54). Diğer yandan dilekçe hakkının kötüye kullanılması durumunda başvuru sahibi açısından hukuki ve cezai sorumluluk bulunmaktadır (Tamer, 1990, s.217).

TBMM Dilekçe Komisyonu günümüzde de faal olup günümüzde yapılan faaliyetleri ile ilgili konular ilerleyen bölümlerde işlenecektir.

4.4.1.3.2. İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu

1980-2000 yıllarını kapsayan dönemde şikayet mekanizması uygulamalarından bir diğeri TBMM bünyesinde kurulan İnsan Haklarını İnceleme

Komisyonu'dur. TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, 1990 yılında iddia ve şikayetleri araştırmak, Türkiye'de insan hakları ile ilgili çalışmalar yapmak amacıyla meclis komisyonu şeklinde kurulmuştur (Saraç, 2002, s.161).

İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu (İHİK)'nin kurulmasının arka planında Türkiye Cumhuriyeti'nin 1987 yılında Avrupa Birliği'ne tam üyelik başvurusu yapması bulunmaktadır. Tam üyelik başvurusunun yapılmasının ardından insan hakları meselesi gündeme gelmeye başlamıştır. Bunun üzerine insan hakları ihlallerinin incelenmesi ve bu alanda yapılan çalışmaların meclis aracılığıyla denetlenmesi amacıyla TBMM bünyesinde komisyon kurulması fikri oluşmuştur. 18. Yasama döneminde İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanun Teklifi TBMM'ye sunulmuştur. Teklifin gerekçesinde komisyonun kurulma amacının insan hakları ihlallerinin uluslararası düzenlemelere uygun olarak ortadan kaldırılması, insan haklarının yargı organının yanında yasama organı tarafından güvence altına alınmasının sağlanması ve yurtdışında Türkiye hakkında yapılan olumsuz ve haksız eleştirilere cevap vermek olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla komisyonun kurulmasında daha çok dış kaygılar etkili olmuştur (Eroğlu, 2006, s.35-36). Nitekim İHİK'in kuruluş kanunu olan 05.12.1990 tarihli 3686 sayılı İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu'nun birinci maddesinde kanunun amacının dünyada ve Türkiye'de insan haklarına ilişkin gelişmelerin izlenmesi, bu konuda yapılacak uygulamaların bu gelişmelere uyumunu sağlamak ve insan hakları ile ilgili başvuruların incelenmesi için TBMM bünyesinde teşkil edecek olan İnsan Haklarını İnceleme Komisyonunun kurulmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemek olduğu belirtilmiştir. Aynı kanunun ikinci maddesinde ise bu düzenlemenin kapsamının Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve benzeri çok taraflı uluslararası belgelerde tanımlanan insan hak ve özgürlükleri ile uluslararası alanda genel kabul görmüş insan haklarını kapsadığı ifade edilmektedir (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.1 ve m.2).

Ülke çapında ilk insan haklarını koruma mekanizması olma hüviyetine sahip İHİK'in oluşumuna dair esaslar, 3686 sayılı kanunun üçüncü maddesinde belirtilmiştir. Buna göre üye sayısına, Danışma Kurulu'nun teklifiyle TBMM Genel Kurulu karar vermektedir. Komisyonunda siyasi partiler ve bağımsız milletvekilleri meclisteki sayılarına göre orantılı olarak yer almaktadır. Bu oran hesaplanırken boş

kalan milletvekillikleri dikkate alınmamaktadır. Komisyon, üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanıp katılanların salt çoğunluğunun gizli oyu ile siyasi parti gruplarının yüzde oranlarına göre bir başkan, iki başkanvekili, bir sözcü ve bir kâtip seçmektedir (Öztürk, 2023, s.98 ve İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.3). Diğer komisyonlarda üyeliklerde genellikle sadece siyasi parti grupları dikkate alınmakta iken İHİK'e hem siyasi parti grupları hem de Meclis'teki tüm milletvekilleri üye olabilmektedir. Böylece siyasi grubu olmayan milletvekilleri ile bağımsız milletvekillerinin komisyonda temsil edilmesi imkânı bulunmaktadır (Eroğlu, 2006, s.38).

3686 sayılı kanunun dördüncü maddesinde komisyonun görevleri sayılmıştır. Buna göre komisyonun görevleri şu şekildedir (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.4):

- İnsan haklarına ilişkin uluslararası düzeyde benimsenmiş gelişmeleri takip etmek,
- Türkiye'nin taraf olduğu insan haklarıyla ilgili uluslararası antlaşmalarla ulusal hukuk sistemi arasında uyumu sağlamak için gerekli düzenlemeleri belirlemek ve buna uygun yasal değişiklikleri teklif etmek,
- TBMM Başkanlığınca gönderilen yasa teklifleri ile Olağanüstü Hal kapsamında çıkarılan Cumhurbaşkanlığı kararnamelerini değerlendirmek, buna ek olarak talep edildiği takdirde TBMM komisyonlarının gündemindeki meseleler ile ilgili görüş ve öneri sunmak (2011 Değişikliği),
- Türkiye'de yürürlükte bulunan insan hakları ile ilgili uygulamaların, Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası antlaşmalara, T.C. Anayasasına ve kanunlara uygunluğunu incelemek ve bu konuda incelemeler yapmak ve geliştirilmesi gereken hususları belirleyerek bunlarla ilgili önerilerde bulunmak,
- İnsan hakları ihlalleri ile ilgili gelen başvuruları değerlendirmek veya gerekli gördüğü durumlarda bu başvuruları ilgili kurumlara iletme,
- Gerekli görülmesi halinde yurtdışındaki insan hakları ihlallerini incelemek ve bu ihlalleri o ülkedeki milletvekillerine doğrudan veya dolaylı olarak bildirmek,
- Yıllık yapılan faaliyetler ve bunların sonuçlarını hem ulusal hem de uluslararası düzeyde insan haklarına yönelik uygulama ve yaklaşımları içeren bir raporla ortaya koymak.

Komisyon bu görevlerini yerine getirirken Bakanlıklardan, Genel ve Katma Bütçeli Dairelerden, mahalli idarelerden, muhtarlıklardan, üniversitelerden ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarından ve özel kuruluşlardan bilgi isteme yetkisine sahiptir. Bunun yanında bu kurumlarda inceleme yapabilir ve ilgililerini çağırarak bilgi alabilir. Eğer gerekli görürse uygun bulduğu uzmanlardan bilgi alabilmekle birlikte Ankara dışında da çalışabilmektedir (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.5).

İHK'in konumuzu ilgilendiren kısmı hiç şüphesiz insan haklarını ihlal ettiğini iddia eden kimselerin başvurularını incelemesi görevidir. Bireyler, insan haklarını ihlal eden bir durumun meydana gelmesi halinde İHK'e başvuru yapabilmektedir. Komisyon kendisine yapılan başvuruları Anayasa, 3686 sayılı İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun hükümlerine göre incelemektedir. Belli bir konuyu içermeyen, yargı kurumlarının görev alanına giren, başvuru dilekçesinde isim-soy isim, imza ve adres bulunmayan başvuruları değerlendirmeye almamaktadır. (Yasama Derneği, 2016, s.50). Dolayısıyla yapılan başvuruda ilk şart, kanunun kapsadığı insan hakları ihlallerini ihtiva etmesidir. Örneğin iş talebi ile ilgili komisyona gelen başvurular işleme alınmamaktadır. Diğer yandan başvuruda iddia edilen bir insan hakkı ihlalinin somut verilere dayandırılması, belli bir konuyu içermesi ve içeriğinin anlaşılması gerekmektedir. Örneğin cezaevinden komisyona gelen başvuruların bazılarında kendilerine işkence edildiği ve komisyonun gereğini yapmasını istedikleri şeklinde talepler iletilmektedir. Ancak bu talepler somut bilgi taşımadığı ve olayın ne olduğunun tam olarak belirtilmemesi gibi sebeplerden dolayı işleme alınmamaktadır. Yine protesto niteliğinde olan başvurular ya da gayriciddi başvurular da değerlendirmeye alınmamaktadır (Elverdi, 2017, s.136).

Yapılan başvurularda başta insan hakkı ihlali olması, bunun yanında bu ihlalin açık, anlaşılır ve net bir şekilde belirtilmesi gerekmektedir. Böylece başvuruların kabul edilebilirlik olasılığı artmaktadır. Bunun yanında gerekli şekil şartlarını taşıması önemlidir. Diğer bir ifade ile ad, soy ad, imza, adres gibi ibarelerin başvuruda bulunması gerekmektedir. Aksi takdirde başvurular değerlendirmeye alınmamaktadır. Ancak ihlal iddiası gizlilik içeriyorsa istisnai olarak bu tür başvurular kabul edilebilmektedir. Diğer yandan yargının görev alanına giren bir konuda yapılan başvurular da değerlendirme dışı tutulmaktadır. Bu tür durumlarda

başvuru sahibine, başvurunun incelemeye alınmadığı ve izlemesi gereken başvuru yolları bildirilmektedir (Elverdi, 2017, s.136-137).

İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, günümüzde de varlığını sürdüren bir şikayet mekanizması olarak karşımıza çıkmaktadır. Komisyona başvuru elden, faks yoluyla ya da postayla yapılabilmektedir. Elektronik başvuru normal şartlarda kabul edilmemekle beraber yalnızca önemli görülen hususlardaki başvurular kabul edilebilmektedir. Komisyona gelen başvurulara görevli memurlar tarafından tarih ve numara verilmektedir. Gerekirse aynı içeriğe sahip toplu başvurulara tek bir numara verilebilmektedir. Komisyona daha önce başvurduğu tespit edilen başvuru sahiplerinin dilekçelerine hatırlatıcı not eklenmektedir. Başvuru tarihi, başvurunun komisyona ulaştığı tarih olup, başvurucuya verilen cevaplar bu tarihe göre ayarlanmaktadır. Başvuru sahibine verilen cevapların, başvurunun komisyona ulaştığı tarihten itibaren 60 gün içerisinde verilmesi gerekmektedir. Komisyona ulaşan başvurular yasama uzmanlarına dağıtılmaktadır (Aydinoğlu, 2017, s.141).

Yasama uzmanları tarafından incelenen başvurular Komisyon Başkanına sunulur ve başkanın talimatına göre işlemler gerçekleştirilir. Yapılan başvurulara üç tür değerlendirme yapılmaktadır: Başvuru şartlarını taşımayan dilekçelerin işleme alınmaması, komisyonun görev alanına girmeyen bir konu ile ilgili başvuru yapıldıysa başvuru bilgisi verilmemesi ve dosyanın kapatılması, bir ihlalin var olduğuna dair kanaat meydana gelmişse şikayet konusunu ilgilendiren kurumdan bilgi veya inceleme talebi yapılmaktadır. Eğer komisyon, insan hakkı ihlali meydana geldiğine kanaat getirirse ilgili kuruma ihlalin ortadan kaldırılmasını ya da insan hakkı ihlali meydana getiren sorumlulara gerekli işlemlerin yapılması hususunda bir tavsiye yazısı gönderir. Komisyon, ilgili idareden yeterli bir bilgi gelmediğini düşünürse daha ayrıntılı bir araştırma talep edebilir. Konusu suç teşkil eden başvurular ise Cumhuriyet savcılıklarına bildirilir (Yasama Derneği, 2016, s.50-51).

3686 sayılı Kanunun 6. Maddesinin 2. Fıkrasına göre komisyon, incelemelerini alt komisyonlar kurarak da gerçekleştirebilmektedir. Komisyonda temsil edilen siyasi parti gruplarının oranlarına göre alt komisyonlar teşkil edilmektedir. Alt komisyonlar, İHİK'e yapılan başvurular üzerine ya da resen İHİK tarafından kurulmaktadır (Pehlivan, 2017, s.191). Alt komisyonun çalışma süresi konularına göre farklılık göstermektedir. Bir alt komisyonun çalışma süresi birkaç ay sürebileceği gibi bir yasama dönemini de kapsayabilir. Örneğin İHİK'in

kuruluşundan itibaren cezaevlerinden gelen başvurulara istinaden Cezaevlerini İnceleme Alt Komisyonu kurulmuş ve bu komisyon sürekli olarak çalışmıştır. Günümüzde bu komisyon “Hükümlü ve Tutuklu Haklarını İnceleme Alt Komisyonu” adını almış olup hapis hanedeki mahkûmların yaşadıkları hak ihlallerinin önlenmesi ile ilgili çalışmalarını sürdürmektedir (Yasama Derneği, 2016, s.48-49 ve [http-17](http://www.yasama.org.tr)).

Alt komisyonların kuruluşunda ülke genelinde yaygın olan sorunlar dikkate alınmaktadır. Diğer bir deyişle bireysel başvurularla ulaştırılan kişisel sorunlardan daha ziyade başvurularda yoğunluklu olan ve çoğu kişinin şikayetine sebebiyet veren konular ile ilgili alt komisyon kurulmaktadır (Yasama Derneği, 2016, s.49). Ele alınan konuyu tüm netliği ile ve tarafsız bir şekilde açıklığa kavuşturmak, iddia edilen hak ihlalini tespit etmek ve bu durumu ortadan kaldırmak, alt komisyonların çalışma amacını oluşturmaktadır. Alt komisyonlar yerinde incelemeler yaparak, bilgi ve belge toplayarak, gerekirse ilgili kişileri Ankara’da dinleyerek çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde alt komisyonlar rapor hazırlayıp komisyona sunarlar. Komisyon tarafından kabul edilen raporlar TBMM Başkanlığına gönderilmekle beraber kamuya açık hale gelirler. Komisyon raporları, Danışma Kurulu’nun görüş ve önerisi doğrultusunda Genel Kurul gündemine alınabilir, bu raporlar ya yalnızca okunarak ya da üzerinde görüşme açılarak bilgi edinme amacıyla değerlendirilebilir. Ayrıca söz konusu raporlar TBMM Başkanlığı tarafından ilgili bakanlıklara iletilir (TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, 2011, s.9).

İHK’in kurulduğu ilk dönemde cezaevlerini incelemek ve gözaltı sorgulamalarındaki işkence iddialarını araştırmak için alt komisyon kurulmuştur. Bunların yanında 1991 yılının Nisan ayında Tunceli’de “Sakallı” kod adlı bir görevlinin vatandaşlara kötü davrandığına dair iddialar üzerine alt komisyon kurulmuştur. Bunun üzerine alt komisyon üyeleri bölgede incelemelerde bulunmuşlardır. Yapılan incelemeler sonucunda Sakallı kod adlı kişinin Jandarma’ya asayiş işlerinde haber getiren ve hizmet eden biri olduğu ancak gelen şikayetler üzerine bu kişinin işine son verildiği, diğer yandan bu kişi ile ilgili yer ve zaman gösterilerek bir şikayetin yapılmadığı tespit edilmiştir. Yapılan tespitler sonucu sunulan raporda yörenin güvenliğinden sorumlu olanların işlerini doğru yapma gayreti içinde oldukları, hukuk devleti ilkelerine göre hareket ettikleri, yapılan şikayetleri dikkate aldıkları belirtilmiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Başkanlığı, 1992, s.24-26). Günümüzde ise mevcut

olan alt komisyonlar şunlardır: Hükümlü ve Tutuklu Haklarını İnceleme Alt Komisyonu, Göç ve Uyum Alt Komisyonu, Çocuk Hakları Alt Komisyonu, İslamofobi ve Irkçılık İnceleme Alt Komisyonu ve Ayrımcılığın Önlenmesi Alt Komisyonu (http-18).

İHİK'in kurulmasından itibaren geçen bir buçuk yıl içerisinde komisyona 2948 başvuru gelmiştir. Bu başvurular 23 ana başlık ve bunlara bağlı 115 alt başlık altında değerlendirilmiştir. En çok başvuru gelen konular 10,21% ile memur sorunlarıdır. Bunu 8,41 % ile emekli sorunları, 8,35% ile yargıya ilişkin sorunlar takip etmektedir (TBMM İHİK Komisyonu Başkanlığı, 1992, s.15-18). 16 Temmuz 2020-14 Mayıs 2023 yıllarını kapsayan 27. Yasama Dönemi 2.Devrede 8170 başvuru yapılmıştır. Bu başvuruların büyük bir kısmını %63,36 ile cezaevlerinden yapılan başvurular, yargı organlarının görev alanı ile ilgili şikayetler ve kamu görevlilerinin şikayetleri oluşturmaktadır. Cezaevlerinden gelen başvuruların büyük çoğunluğunu kapasite üstü barınma ve bunun getirdiği sorunlar, başka cezaevine talep isteği yapılması üzerine bu talebin reddi, cezaevlerindeki sağlık hizmetlerinin yetersizliği, disiplin cezalarının ve mevzuatın keyfi olarak yorumlandığı gibi iddialar oluşturmaktadır. Yargı ile ilgili gelen şikayetler daha çok yargılama ve tutukluluk sürelerinin uzunluğu, mahkeme kararlarından duyulan memnuniyetsizlik, soruşturma ve kovuşturma aşamalarında hâkim ve savcılarının davranışları ile ilgilidir. Ancak yargı bağımsızlığı ve kuvvetler ayrılığı ilkeleri sebebiyle bu başvurular ile ilgili bir işlem yapılmamakla beraber söz konusu durum başvurucuya bildirilmektedir (TBMM İHİK Komisyonu, s.26-27)

Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı'nın 2017 yılında çıkardığı "İnsan Haklarının Korunmasında Bir Parlamenter Denetim Yolu İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu" adlı çalışmasında İHİK'in kurulumundan itibaren gelen başvuruların üçte birini adil yargılanma hakkının ihlaline ilişkin başvurular, üçte birini cezaevlerindeki hak ihlalleri oluşturmakta olup her dönemin siyasi durumuna göre çeşitli başvurular gelmiştir (Atlay, 2017, s.70-71).

İHİK, ülkemizde hak arama kurumlarından biridir. Ancak bu kurumun etkinliği hususunda tartışmalar bulunmaktadır. İHİK, başvuruda bulunulan bir hak ihlali karşısında çalışmalar yürütmekte ve konu ile ilgili rapor hazırlamaktadır. Bu raporun hukuki olarak bir bağlayıcılığı bulunmamaktadır. Fakat hazırlanan raporların kamuoyunun bilgisine sunulması sebebiyle medyanın harekete geçme olasılığı

yüksektir. Diğer bir deyişle İHİK kararlarının etkin olması, medyanın güçlü olması ile doğru orantılıdır (Eroğlu, 2006, s.66-67). Bunun yanında İHİK'in hazırladığı raporun TBMM Genel Kurulunda okunarak görüşmeye açılması, milletvekillerinin söz konusu insan hakkı ihlali ile ilgili bilgilenmesini sağlar. TBMM, İHİK'in göstermiş olduğu hak ihlallerinden yola çıkarak söz konusu ihlallerde sorumluluğu bulunan milletvekillerine karşı yazılı soru, genel görüşme, meclis araştırması ve meclis soruşturması gibi denetim araçlarını kullanabilmektedir. Ayrıca meclis, İHİK'in yasal mevzuattan kaynaklandığını tespit ettiği sorunlar sayesinde gerekli düzenlemeleri gerçekleştirebilmektedir (Boyar ve Çınarlı, 2020, s.629).

İHİK'in bir başka etkisi ise konusu suç teşkil eden bir başvuru olması halinde suç duyurusunda bulunabilmesidir. Böylece yargı organı harekete geçirilerek hak ihlalinin önlenmesi sağlanabilmektedir (Bakırcı, 2017, s.62). Dolayısıyla İHİK etkinliğini şu düzeylerde sağlamaktadır: Birincisi, komisyonun uyarılarına rağmen idarenin kanunlara aykırı olarak bir eylem veya işlemi yapması ve bunun suç niteliği taşıması halinde konuyu yargıya intikal ettirerek sorumluların cezalandırılması için harekete geçmesidir. İkincisi idarenin yaptığı yanlış uygulama kanunların yanlış anlaşılmasından ileri geliyorsa yasanın değiştirilmesi sağlanarak ilgili hak ihlalinin düzeltilmesi sağlanabilmektedir. Üçüncüsü meclis araştırması, meclis soruşturması gibi mekanizmalar sayesinde denetim sağlanmaya çalışılmasıdır (Bakırcı, 2017, s.62-63). İHİK'in kararlarının tavsiye niteliği taşıması ve bağlayıcılığı olmamasına rağmen yargıyı ve yasama organını harekete geçirerek hak ihlalinin ortadan kaldırılmasını ya da devam etmesini engellemesi mümkündür.

4.4.1.3.3. İnsan Hakları Başkanlığı

İnsan Hakları Başkanlığı, Başbakanlığa bağlı olarak, 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Kabulü Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair 626 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Eki Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına İlişkin 12.04.2001 tarih ve 4643 sayılı Kanunun 1 inci maddesiyle kurulmuş olup bu kurum, insan hakları ile ilgili ulusal mevzuatı uluslararası mevzuata uyumlu hale getirilmesi ve devlet kurumlarının kendi aralarında işbirliği yapmasını sağlamak amacı taşımaktadır (Saraç, 2002, s.164 ve Alemdar, 2011, s.116-117). Aynı kanunun ikinci maddesine göre Başkanlığın görevleri şu şekilde sayılmıştır (4643 sayılı Kanun, m.2):

- “a) İnsan hakları ile ilgili konularda görevli kuruluşlarla sürekli temas halinde bulunmak ve bu kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak.
- b) İnsan hakları konusundaki mevzuat hükümlerinin uygulanmasını izlemek, izleme sonuçlarını değerlendirmek, uygulamada ve mevzuatta görülen aksaklıkların giderilmesi ve Türkiye'nin ulusal mevzuatının insan hakları alanında taraf olduğu uluslararası belgelerle uyumlu hale getirilmesi doğrultusunda yapılacak çalışmaları koordine etmek ve bu konularla ilgili önerilerde bulunmak.
- c) Kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet öncesi staj ve hizmet içi insan hakları eğitim programlarının uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve koordine etmek.
- d) İnsan hakları ihlâli iddiaları ile ilgili başvuruları incelemek ve araştırmak, inceleme ve araştırma sonuçlarını değerlendirmek ve alınabilecek önlemlere ilişkin çalışmaları koordine etmek.
- e) Başbakanlığın koordinatörlüğünde görevleriyle ilgili konularda teşkil edilen kurullara sekretarya hizmeti yapmak.
- f) Makamca verilen benzeri görevleri yapmak.”

İnsan Hakları Başkanlığı'nın şikayet mekanizması ile ilgili görevi d bendinde yer almaktadır. Buna göre hakkı ihlal edilen bir birey, İnsan Hakları Başkanlığına müracaat edebilmektedir. Yapılan başvuruların incelenmesi ve araştırılması Başkanlığın görevlerinden birini oluşturmaktadır. İnsan Hakları Başkanlığındaki müfettişler, ciddi bulunan işkence ve kötü muamele iddialarını yerinde incelemişler ve incelemeler sonucunda oluşturdukları raporları gereğinin yapılması üzerine Adalet ve İçişleri Bakanlıklarına göndermişlerdir ([http-19](http://19)).

İnsan Hakları Başkanlığı, 2004 yılından itibaren kendisine gelen ve bünyesine bağlı olarak 81 il ve 850 ilçede kurulan İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarına gelen insan hakkı ihlalleri ile ilgili başvurulara ait sayısal verileri kamuoyu ile paylaşmaya başlamıştır. Bu paylaşımlar kamuda saydamlık ilkesinin gereğince yapılmakla beraber söz konusu veriler insan hakları ile ilgili yapılan çalışmaların etkisinin anlaşılması, insan hakları uygulamalarının eksik ve aksayan yönlerini göstermesi bakımından önem taşımaktadır ([http-20](http://20) ve Arslanel, Efe ve Hamdemir, 2011, s.144).

Türkiye’de insan hakları ihlalleri ile ilgili yapılan başvurularda 2004 yılında ilk üç sırada işkence ve kötü muamele yasağı, adil yargılanma hakkı ve kişi hürriyeti ve güvenliği bulunmaktadır. 2005 yılında ise ilk sırada sağlık ve hasta hakkı, ikinci sırada mülkiyet hakkı, üçüncü sırada ise çalışma ve sözleşme hürriyeti yer

almaktadır. Diğer yandan şikayet edilen kurumlar arasında belediyeler, emniyet, yargı, sağlık kurumları ve valilikler bulunmaktadır (http-20).

İnsan Hakları Üst Kurulu, İnsan Hakları Danışma Kurulu, İnsan Hakları İhlal İddialarını İnceleme Heyetleri ve İnsan Hakları Eğitimi Ulusal Komitesinin sekreteryaya hizmetlerini yürüten İnsan Hakları Başkanlığı, ulusal kurumlara dair uluslararası standartları belirleyen Paris Prensiplerinde yer alan “bağımsızlık”, “idari ve mali özerklik”, “çoğulculuk” niteliklerini taşımadığı gerekçesiyle 21.06.2012 tarih ve 6332 sayılı Kanunla Türkiye İnsan Hakları Kurumu’nun (TİHK) kurulmasıyla varlığına son verilmiştir. 2016 yılına gelindiğinde ise Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu’nun (TİHEK) kurulmasıyla TİHK’in varlığı da sona erecektir (Gündoğan, 2009, s.45 ve http-21).

4.4.1.3.4.İnsan Hakları Üst Kurulu

09.04.1997 tarihli ve 1997/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile İnsan Hakları Koordinatör Üst Kurulu kurulmuş olup bu kurul 12.04.2001 tarihli ve 4643 sayılı Kanunla “İnsan Hakları Üst Kurulu” adı altında yeniden yapılandırılarak yasal güvenceye sahip olmuştur (http-22). İlgili kanuna göre İnsan Hakları Üst Kurulu, insan haklarının korunması ve geliştirilmesi için çalışmalar yapmak, Başbakanlık ve ilgili kamu kuruluşlarına insan hakları ile ilgili tavsiye vermek üzere kurulmuştur. Bu kurul Başbakanın görevlendireceği bir devlet bakanının başkanlığında Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı müsteşarlarından oluşmaktadır. Gerektiğinde ilgili kamu kurumu ya da özel kuruluş temsilcilerini toplantıya çağırabilme görevi bulunan İnsan Hakları Üst Kurulu çalışmalarını komisyonlar ve gruplar halinde yürütebilmektedir. Kurulun sekreteryaya hizmetlerini İnsan Hakları Başkanlığı yapmaktadır (4643 Sayılı Kanun, m.4). 15 Ağustos 2001 tarihli 24494 sayılı Resmi Gazetede İnsan Hakları Üst Kurulunun Kuruluş, Görev ve İşleyişi ile İlgili Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çıkarılmıştır. Bu yönetmeliğe göre kurulun görevleri şu şekilde sayılmıştır (İnsan Hakları Üst Kurulunun Kuruluş, Görev ve İşleyişi ile İlgili Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.5):

- “a) İnsan haklarının korunması ve geliştirilmesine ilişkin konularda idari ve kanuni düzenlemelere ilişkin çalışmaları yapmak ve gerekli önerilerde bulunmak.

- b) Yürürlükteki mevzuatın ve kanun tasarılarının insan hakları temel ilkeleri, uluslararası belgeler ve mekanizmalarla uyumlu hale getirilmeleri için uygun gördüğü tavsiyeleri yapmak.
- c) Başbakanlık ve bakanlıklar ile diğer kamu kurum ve kuruluşları için insan hakları konusunda tavsiye kararları vermek.
- d) İnsan haklarının korunması ve geliştirilmesini, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinde ve Türkiye'nin taraf olduğu insan hakları ile ilgili uluslararası sözleşmelerde öngörüldüğü şekilde, çağdaş ve evrensel ölçülere uygun olarak gerçekleştirmek amacıyla yapılacak çalışmaları koordine etmek.
- e) İnsan hakları alanında kaydedilen gelişmeler hakkında kamuoyunun aydınlatılması amacıyla yapılacak çalışmaları koordine etmek.
- f) Kamu kurum ve kuruluşlarınca gerçekleştirilen insan haklarıyla ilgili hizmetiçi eğitim programlarının uygulanmasını izlemek, kitle iletişim araçlarına ve sivil toplum kuruluşlarına yönelik insan hakları eğitimi çalışmalarına katkıda bulunmak.
- g) İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesinde görev alacak öğretim üyesi ve temsilci gönderecek gönüllü kuruluşları seçmek, Komite çalışmalarını izlemek, değerlendirmek ve yönlendirmek.
- h) İnsan Hakları Danışma Kurulunda görev alacak kurum ve kuruluş temsilcileri dışındaki üyeleri seçmek, çalışmalarını izlemek ve değerlendirmek.
- ı) İnsan hakları ihlali iddiaları ile ilgili olarak Başkanlık ve İnceleme Heyetleri tarafından yapılan incelemeleri değerlendirmek ve alınabilecek önlemlere ilişkin tavsiyelerde bulunmak.
- i) Belirleyeceği konularda komisyonlar ve çalışma grupları oluşturmak.”

Görüldüğü gibi bu kurulun şikayet başvurularını kabul etme gibi bir görevi bulunmamaktadır. Ancak farklı kurumlara yapılan insan hakları ihlalleri ile ilgili başvurular üzerine gerçekleştirilen çalışmaları incelemekte ve yapılması gerekenler ile ilgili tavsiye kararları vermektedir. 21.06.2012 tarih ve 6332 sayılı Kanunla Türkiye İnsan Hakları Kurumu (TİHK) nun kurulmasıyla beraber bu kuruma son verildiğini TİHEK’in kuruluş sayfasındaki şu cümleden anlaşılmaktadır ([http-21](http://21)):

“Avrupa Birliği ilerleme raporlarında, Paris Prensipleri’ne uygun bir kurumsal yapının kurulması yönünde yapılan tavsiyeler ve 90’lı yıllardan bu yana merkezdeki ve yereldeki deneyimlerin etkisiyle, Paris Prensipleri ile uyumlu bir ulusal insan hakları kurumuna ihtiyaç duyulmasına binaen 21.06.2012 tarih ve 6332 sayılı Kanunla Türkiye İnsan Hakları Kurumu (TİHK) kurulmuştur. TİHK’nun kurulmasıyla birlikte Başbakanlığa bağlı önceki birimlerin varlığına son verilmiş, söz konusu Kanun’un geçici maddelerine göre Kurum büroları kuruluncaya kadar, il ve ilçe insan hakları kurullarının, Kurum bürosu olarak görev yapacağı hükme bağlanmıştır.”

4.4.1.3.5. İnsan Hakları Danışma Kurulu

İnsan Hakları Danışma Kurulu, 12.04.2001 tarihli 4643 sayılı yasaya istinaden kurulmuştur (4643 sayılı Kanun, m.5):

“İnsan haklarına ilişkin olarak ilgili Devlet kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları arasında iletişim sağlamak ve insan haklarını kapsayan ulusal ve uluslararası konularda danışma organı olarak görev yapmak üzere, Başbakanın görevlendireceği bir Devlet bakanına bağlı olarak İnsan Hakları Danışma Kurulu oluşturulmuştur. Danışma Kurulu, insan hakları ile ilgili bakanlık, kamu kurum ve kuruluşları ile meslek kuruluşları temsilcileri, insan hakları alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları temsilcileri ve bu alanda yayınları ve çalışmaları bulunan kişilerden oluşur. Danışma Kuruluna, kendi üyeleri arasından seçeceği bir başkan başkanlık eder. Danışma Kurulunun sekretarya hizmetleri İnsan Hakları Başkanlığınca yerine getirilir. Danışma Kurulunun giderleri Başbakanlık bütçesinden karşılanır.”

Bu kurul, insan hakları alanında kamu ile sivil toplum kuruluşlarının beraber çalışmasını öngörmektedir. Diğer bir deyişle insan hakları ihlalleri ile ilgili kamu ve sivil toplum işbirliği ile hareket ederek bu ihlallerin ortadan kaldırılmasına dair çalışmaları yapmak üzere teşkil edilmiştir. Bu kurul danışma niteliğinde olup herhangi bir yaptırım hakkı bulunmamaktadır (http-19). Görüldüğü üzere bu kurul da doğrudan şikayet başvurusu almamaktadır. Ancak var olan insan hakları ihlalleri ile ilgili çalışmalar gerçekleştirmektedir. Diğer yandan insan haklarının korunması ve geliştirilmesine dair danışma hizmeti vermekte ve bu konular ile ilgili tavsiye niteliğinde raporlar düzenlemektedir (Çatal, 2018, s.77). Dolayısıyla dolaylı yoldan şikâet mekanizmasına katkı sağlamaktadır. Ancak Türkiye İnsan Hakları Kurumu’nun kurulmasıyla bu kurul lağvedilmiştir (Alabay, 2015, s.66).

4.4.1.3.6. İnsan Hakları İhlali İddialarını İnceleme Heyeti

İnsan Hakları İhlali İddialarını İnceleme Heyeti, 2001 tarihli 4643 sayılı kanuna istinaden insan hakları ihlali iddialarını yerinde incelemek ve araştırmak üzere kurulmuştur (4643 Sayılı Kanun, Ek Madde 6). Başbakanın görevlendireceği bir devlet bakanına bağlı olarak teşkil edilen bu heyette Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı temsilcileri ile insan hakları alanında çalışan kişiler ve meslek kuruluşları

temsilcileri bulunmaktadır. Heyette yer alan kişiler inceleme ve araştırma yerine ve konusuna bağlı olarak Devlet Bakanınca belirlenmektedir (Saraç, 2002, s.170).

Heyetin yapmış olduğu inceleme ve araştırmalar sonucu oluşturulan rapor, ilgili bakana sunulmaktadır. İnsan hakları ihlali iddialarını yerinde araştırmak üzere kurulan bu heyetin etkin ve verimli bir şekilde çalışacağı öngörülmesine rağmen bazı eleştirilere maruz kalmıştır. Örneğin heyetin hangi yetkilere sahip olduğu kanunda belirtilmemiştir (Alabay, 2015, s.66-67). Bir diğer eleştiri heyetin çalışmaya başlamasının belirli aşamalardan sonra gerçekleşmesidir. Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığına gelen bir başvurunun başkanlık tarafından ön inceleme yapılarak başvurunun kabul edilebilir bulunması ve akabinde bu başvurunun İnsan Hakları Üst Kurulu tarafından gündeme alınması ve sonrasında Devlet Bakanının onayı ile heyet çalışmaya başlamaktadır. Ancak Başbakan'ın başvuruya bağlı kalmaksızın resen inceleme heyeti oluşturması mümkündür. Diğer bir eleştiri ise heyetin raporu bakana sunduktan sonraki sürecin nasıl işleyeceği ile ilgili bir bilgilendirme yapılmamasıdır (Işık, 2005, s.54).

İnsan Hakları İhlali İddialarını İnceleme Heyeti, yasal bir kuruluş olmasına rağmen fiiliyatta hayata geçirilememiştir (Gündoğan, 2009, s.44). Nitekim Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı 2004 Bilgi Dosyasında heyetin üyelerinin belirlendiği ancak heyet için hiçbir görevlendirme yapılmadığı ifade edilmektedir (Işık, 2005, s.54). Bu heyet, Türkiye İnsan Hakları Kurumu'nun kurulmasıyla beraber lağvedilmiştir (Alabay, 2015, s.67).

4.4.1.3.7. İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi

İnsan hakları ihlallerinin azalması, insan haklarının korunması ve insan olma bilincinin yerleştirilmesi için sistemli bir eğitime gereksinim bulunmaktadır. Bu düşünce doğrultusunda Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 1995-2004 yılları "İnsan Hakları Eğitimi On Yılı" olarak kabul edilmiştir (Saraç, 2002, s.166). Birleşmiş Milletlerin bu kararına istinaden, İnsan Haklarından Sorumlu Devlet Bakanı'nın başkanlığında Başbakanlık ile Adalet, İçişleri, Dışişleri, Milli Eğitim ve Sağlık Bakanlıkları müsteşarlarından oluşan İnsan Hakları Koordinatör Üst Kurulu tarafından İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi teşkil edilmiş ve buna ilişkin yönetmelik 4 Haziran 1998 tarih ve 23362 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır (İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Komitesi, 1999, s.10). Bu komite, Başbakanlık, Adalet, İçişleri, Dışişleri, Millî Eğitim, Sağlık ve Kültür

Bakanlıklarından birer temsilci, insan hakları alanında çalışan gönüllü kuruluşlardan dört temsilci, bu alanda çalışmaları ile tanınmış dört öğretim üyesi olmak üzere on beş üyeden meydana gelmektedir (İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi Yönetmeliği, 1998, m.4).

Ulusal Komite, 3 Eylül 1998 tarihinde yaptığı ilk toplantıda Türkiye’de o tarihe kadar gerçekleştirilen insan hakları eğitimlerini ve bu alandaki çalışmaları inceleyerek, mevcut insan hakları sorunlarını göz önünde bulundurmak suretiyle ihtiyaçları belirlemeyi hedeflemiştir. Ayrıca, bu ihtiyaçlar doğrultusunda insan hakları eğitiminin öncelikli amaçlarını ve hedef gruplarını saptayarak kısa, orta ve uzun vadeli strateji ve çalışmalar geliştirmeye karar vermiştir (İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Komitesi, 1999, s.10). Dolayısıyla komitenin diğer kurumlar gibi şikayet alma gibi bir misyonu bulunmamaktadır. Komite daha ziyade şikayete sebebiyet veren durumların ortadan kaldırmaya çalışmak üzerine odaklanmıştır.

İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi Yönetmeliği, 11.11.2006 tarih ve 26343 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İnsan Hakları Eğitimi Ulusal Komitesi Yönetmeliği ile yürürlükten kaldırılmış olup komitenin adı “İnsan Hakları Eğitimi Ulusal Komitesi” olmuş ve çalışmalarına kaldığı yerden devam etmiştir (İnsan Hakları Eğitimi Ulusal Komitesi Yönetmeliği, 2006, m.7). Komite, Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı’nın lağvedilmesiyle beraber varlığı sonlandırılmıştır (Alabay, 2015, s.65).

4.4.1.3.8. İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları

1980 yılından sonra dünya genelinde yaşanan hızlı ve karmaşık sosyo-ekonomik dönüşüm, ülkemizi de etkilemiştir. Bu bağlamda insan hakları konusu ülke gündeminde önemli bir hale gelmiş olmakla beraber devlet, insan hakları ile ilgili taleplerin öncelikli muhatabı olmuştur. AB sürecinin temel belgesi niteliğinde olan Kopenhag kriterlerine göre de devletler insan haklarına saygılı olmalı ve bunu sağlayacak kurumlar oluşturmalıdır. Dolayısıyla İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları bu koşullar altında meydana gelmiştir (Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı, 2006, s.124).

İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları, 2.11.2000 tarih ve 24218 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik ile kurulmuştur. Bu kurullar halkın sorun ve beklentilerini hızlı ve etkili biçimde devlet mekanizmasına

iletmek üzere teşkil edilmiş, ülke genelinde yaygın yapıları, esnek işleyişleri ve uzmanlıktan yararlanan yeni yöntemleri sayesinde toplumun kimi zaman yargı, meclis ya da basın gibi demokrasinin temel kurumları vasıtasıyla ifade edemediği taleplerini görünür kılmayı ve doğru bir şekilde değerlendirmeyi amaçlamıştır (Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı, 2006, s.124).

Kuruluş yönetmeliğinde kurulların amacı 1.maddede belirtilmiştir. Buna göre insan haklarının korunmasını sağlamak, insan hakları ihlallerini önlemek için gereken inceleme ve araştırmaları yapmak, inceleme ve araştırma sonuçlarını ilgili mercilere bildirmek, toplumu ve uygulayıcıları eğitmek, insan hakları hususunda Başbakan tarafından görevlendirilen Devlet Bakanının verdiği işleri gerçekleştirmek üzere illerde, “İnsan Hakları İl Kurulları”, ilçelerde de “İnsan Hakları İlçe Kurulları” kurulmuştur (İnsan Hakları Kurullarının Görev, Kuruluş ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2000, m.1). 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanunun Geçici 7 nci maddesine dayanılarak çıkarılan bu yönetmelikte il ve ilçe kurullarının görevi şu şekildedir (İnsan Hakları Kurullarının Görev, Kuruluş ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2000, m.4):

- a) İnsan hakları konusunda her türlü çalışmayı yaparak, gerek Kurul üyeleri, gerek uygulayıcılar ve gerekse vatandaşların bilinçlendirilmesini sağlamak ve bu amaçla çeşitli etkinlikler düzenlemek,
- b) İllerde Bakanlık, valilik, il masası ve ilçe kurulları tarafından İl Kuruluna iletilen, ilçelerde de valilik, kaymakamlık, ilçe masası ve muhtarlardan İlçe Kuruluna getirilen konuları değerlendirmek,
- c) Gerekli inceleme ve araştırma yapması için Valilik ve Kaymakamlık makamına öneride bulunmak,
- d) İdarenin uygulamalarında vatandaşlara hoşgörü ve nezaketle yaklaşılması ve işkencenin önlenmesi için her türlü çalışmayı yapmak,
- e) İnsan hakları konusunda personelin eğitilmesini sağlamak için kurs, konferans, seminer vb. etkinlikler düzenlemek,
- f) İllerde üç ayda bir tüm çalışmaları özet olarak Bakanlığa, ilçelerde de üç ayda bir tüm çalışmaları valiliğe bildirmek”

İnsan Hakları İl Kurulu, Vali veya Vali’nin görevlendireceği Vali Yardımcısı başkanlığında Belediye Başkanı, varsa üniversite rektörleri veya bu konuda görevlendirecekleri öğretim üyesi veya elemanı, İl Emniyet Müdürü, İl Jandarma Komutanı, İl Sağlık Müdürü, İl Milli Eğitim Müdürü, Sosyal Hizmetler İl Müdürü,

kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan bir avukat veya hukukçu, baro temsilcisi, Tabip Odaları temsilcisi, Ticaret ve Sanayi Odası Temsilcisi, Esnaf ve Sanatkârlar Birlik Başkanlığı Temsilcisi, sivil toplum kuruluşlarından Vali tarafından çağrılacak üyeler, basın kuruluşlarının kendi aralarından seçtiği bir temsilciden meydana gelmektedir. İnsan Hakları İlçe Kurulu ise Kaymakam'ın başkanlığında, İlçe Belediye Başkanı, İlçe Emniyet Müdürü, İlçe Jandarma Komutanı, varsa fakülte veya yüksekokulun bu konuda görevlendirecekleri öğretim üyesi veya elemanı, İlçe Sağlık Grup Başkanı, İlçe Milli Eğitim Müdürü, ilgili köy veya mahalle muhtarları, şoför, ticaret, esnaf odası vb. meslek odaları temsilcileri, sivil toplum kuruluşlarından Kaymakam tarafından çağrılacak üyeler, basın kuruluşlarının kendi aralarında seçtiği bir temsilciden oluşmaktadır. Vali veya kaymakam gerekli gördüğü durumlarda ilgili kamu veya özel kuruluş temsilcilerini de toplantıya çağırabilir. Bu kurullar ayda bir kez çağrısız olarak toplanmaktadır. Kurulların sekreteryâ hizmetleri illerde valilik, ilçelerde ise kaymakamlık tarafından yerine getirilmektedir. Diğer yandan illerdeki İnsan Hakları İl Danışma Masası valilik binasında, ilçelerdeki İnsan Hakları İlçe Danışma Masası kaymakamlık binasında müracaat bürosu şeklinde düzenlenmiştir. Masanın başkanlığını illerde valinin, ilçelerde ise kaymakamın görevlendirdiği bir kamu görevlisi yürütmektedir. Bu masalara gelen başvurular en kısa sürede ilgili kurul üyesine iletilerek çözülmektedir. Masaların çalışmaları aylık olarak kurula getirilmektedir (İnsan Hakları Kurullarının Görev, Kuruluş ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2000, m.5 ve m.7).

Söz konusu yönetmelik, kurul üyelerinin kamu ağırlıklı olması ve kurul yapısının demokratik olmaması iddiasıyla sivil toplum örgütleri tarafından eleştirilmiştir. Diğer yandan ilgili yönetmelik, kısa ve dar kapsamlı olduğu şeklinde de eleştiriye maruz kalmıştır. Bu sebeplerden dolayı ilgili yönetmelik yürürlükten kaldırılarak 23 Kasım 2003 tarih ve 25298 sayılı Resmi Gazetede İnsan Hakları İl ve İlçe Kurulları ile ilgili yeni bir yönetmelik yayımlanmıştır (Işık, 2005, s.48). Yeni çıkarılan yönetmelikte, yönetmeliğin amacı genişletilmiş ve kapsamlı hale getirilmiştir (Işık, 2005, s.49). Bu yönetmeliğin amacı, toplumda ve kamu görevlilerinde insan hakları bilincini geliştirmek, insan haklarını korumak, ihlal iddialarını incelemek ve araştırmak, insan hak ve özgürlüklerinin kullanılmasının önündeki engeller ile hak ihlallerine yol açan sosyal, siyasi, hukuki ve idari nedenleri incelemek, araştırmak ve bunların çözümüne ilişkin önerilerde bulunmak üzere İl İnsan Hakları Kurulu ve İlçe İnsan Hakları Kurulunun kuruluş, görev ve çalışma

esaslarını belirlemektir (İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2003, m.1). Yönetmelik değişikliği ile kurulların amaçları genişletilerek, bölgelerde ortaya çıkan insan hakları sorunlarının daha kapsamlı biçimde ele alınması hedeflenmiştir. İnsan hakları ihlallerine ilişkin uygulamaların yerinde iyileştirilmesi ve ihlallere yol açan nedenlere çözüm üretilmesi amacıyla kurulan il ve ilçe insan hakları kurulları 81 ilde ve 850 ilçede teşkil edilmiştir (Işık, 2005, s.65).

Yeni yönetmelikle kurulların üyeliklerinde de değişiklikler olmuştur. Emniyet Müdürü, Jandarma Komutanı, Sağlık Müdürü, Milli Eğitim Müdürü, Sosyal Hizmetler Müdürü kurullardan çıkarılmıştır (Alabay, 2015, s.69). İl kurulunda İl Genel Meclisinin kendi üyeleri arasından seçeceği bir temsilci, TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin il başkanları veya görevlendirecekleri bir temsilci; ilçe kurulunda ise İl Genel Meclisinin ilçeden seçilen üyeleri arasından seçeceği bir temsilci, TBMM’de grubu bulunan siyasi partilerin ilçe başkanları veya görevlendirecekleri bir temsilci olması kabul edilmiştir (İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2003, m.5 ve m.6). Bu değişiklik ile kurulların kamu personeli ağırlıklı yapısı kaldırılmış ve sivil ağırlıklı bir yapı oluşturulmuştur. (http-23). Bu değişikliğin amacı kurulların kamuoyunda idari yapılar olduğuna dair algıyı kırmak ve sivil toplum üyelerinin kurullardaki sayısını arttırarak kurulların sivil bir yapıya dönüşmesini sağlamaktır (Gündoğan, 2009, s.49).

Yeni yönetmeliğe göre kurulların görevleri genel görevler, halkla ilişkiler ve iletişim, bilgilendirme, bilinçlendirme ve eğitim, araştırma ve izleme, ihlal iddialarını inceleme ve karara bağlama başlık adlarıyla sıralanmıştır. Buna göre il ve ilçe insan hakları kurullarının genel görevleri şu şekilde belirtilmiştir: İl ve ilçe kurullarının gündemine getirilen konuları görüşmek, insan hakları ile ilgili ihlal iddialarını incelemek ve araştırmak, insan haklarının korunması ve bu hakların kullanılmasına engel olan durumların sosyal, siyasi, hukuki ve idari sebepleri incelemek ve bunların çözümü ile ilgili valilik ve kaymakamlıklara önerilerde bulunmak, her türlü ayrımcılığın önlenmesine yönelik çalışmalar yapmak, idarenin gerçekleştirdiği işlemlerde vatandaşlara yönelik hoşgörü ve davranılması hususunda çalışmalar yapmak, ilçelerde tüm çalışmaları ayda bir özet şeklinde il kuruluna, illerdeki çalışmaları da Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığına bildirmek (İl ve İlçe İnsan

Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2003, m.9)

İl ve ilçe kurullarının görevlerinden konumuzu ilgilendiren kısmı “Halkla ilişkiler ve İletişim” ile İhlal İddialarını İnceleme ve Karara Bağlama” görevleridir. Buna göre il ve ilçe kurulları il ve ilçe masaları kurmakla görevlidirler. Vatandaşların insan hakları ile ilgili talep, istek, şikayet ve dileklerini kurullara kolay bir şekilde ulaştırılmasını sağlamak için bütün kamu kurum ve kuruluşları ile şehrin önemli noktalarına “İnsan Hakları Başvuru Kutuları” koyma ve bu kutulara gelen taleplerin valilik veya kaymakamlık personeli tarafından tutanakla masa başkanlığına teslim edilmesini sağlama hususunda görevlidirler. Kurullar, halkın masalara ulaşımının telefon ve elektronik posta aracılığıyla sağlanması için gerekli tedbirleri almalı ve halkın bu araçlarla şikayetlerini iletebileceğine dair duyuruları yazılı ve görsel basın aracılığıyla halka duyurmalıdır. Kurulların çalışmalarını halka bildirmek ve çalışmalarında sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği yapmak diğer halkla ilişkiler ve iletişim görevlerini oluşturmaktadır. Kurullar, insan hakları iddiaları ile ilgili başvuruları incelemek ve araştırmak, elde edilen bulguları değerlendirmek ve araştırma sonuçlarını ilgisine göre Cumhuriyet savcılıklarına ya da ilgili idari makamlara iletmek ve sonucunu takip etmekle mükelleftir (İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2003, m.10 ve 13).

İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları, 81 il ve 850 ilçede örgütlenmiş olduğundan vatandaşların şikayetlerini iletme noktasında oldukça ulaşılabilirlerdir. Paris Prensiplerinin de benimsediği ulaşılabilirlik ilkesi, yalnızca en küçük yerel birimlere kadar örgütlenmiş olmayı kapsamamaktadır. Bunun yanında başvuruları kolaylaştırmak için kamu kurumlarına ve şehrin önemli yerlerine “İnsan Hakları Başvuru Kutuları” konması da ulaşılabilirlik ilkesinin diğer bir yönünü oluşturmaktadır. Bu kutular sayesinde vatandaş bizzat kurullara giderek başvurmak zorunda bırakılmamıştır. Ancak acil durumlarda telefon, elektronik posta ve şahsen gelip başvurma imkânı da bulunmaktadır (Gündoğan, 2009, s.57-58). Başvuru sahibine başvuru sonucu ile ilgili bilgi, başvuru tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde bildirilir (İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik, 2003, m.18).

Kurulların vatandaşlara, başvuru yollarını yönetmelik gereği yazılı veya görsel basın aracılığı ile duyurması gerekmektedir. Örneğin bazı kurullar

telesekreterli telefon uygulamasına geçtiğini kamuoyuna duyurmuştur. Bu sayede 24 saat başvuru alma olanağı oluşmuş ve başvuru alma kapasitesi genişlemiştir. Siirt İl İnsan Hakları Kurulu, kurulun başvuru masasının telefon numarasını ve hangi konularda vatandaşların başvuru yapacağına dair bilgileri yerel gazeteye vermiştir. Ayrıca belediye tarafından da bu bilgiler anons olarak halka duyurulmuştur (Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı, 2006, s.210).

Kurullar, insan hakkı ihlaline uğradığını iddia eden kişilerin başvurularını almaktadır. Bu başvurular ile ilgili bazı örnekler şu şekildedir: İzmir İl İnsan Hakları kuruluna başvuran A.G. isimli bir vatandaş, kurumundaki çalışma saatlerinden şikayetçi olmuş ve çalışma ve sözleşme hakkının ihlal edildiğini iddia etmiştir. Kurulun çalışmaları sonucunda Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi tarafından bir rapor hazırlanmış ve rapor ilgili bakanlıklara gönderilmiştir. Sivas İl İnsan Hakları Kuruluna başvuran bir vatandaş, şehrin merkezinde bulunan bir belediye işletmesinin çevre ve gürültü kirliliğine sebep olduğunu belirtmiştir. Kurul tarafından yapılan incelemede söz konusu işletmenin çevreye kimyasal madde yayarak kanser gibi hastalıklara, çevre ve gürültü kirliliğine sebep olduğu şeklinde bir rapor hazırlanmıştır. Bu raporun sayesinde işletme şehir dışına taşınmıştır. Amasya İl İnsan Hakları Kurulu'na başvuran K.A. adlı bir vatandaş, haksız yere görevden alındığını, bunun üzerine idare mahkemesine başvurduğu ve dava sonucuna göre göreve iade edilmesi gerektiğini ancak göreve iade edilmediğini, çalışma ve sözleşme hakkının ihlal edildiğini ifade etmiştir. Kurul konuyla ilgili inceleme yapmış ve ilgili kurumlarla yazışarak söz konusu kişinin göreve iade edilmesini sağlamıştır. Ankara İl İnsan Hakları Kuruluna başvuran M.K. adlı bir kadın, bir taksi şoförünün sözlü tacizine ve el hareketine maruz kaldığını beyan etmiştir. Bunun üzerine Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü ile Ankara Umum Otomobilciler ve Şoförler Odası ile irtibata geçilmiş ve ilgili taksi şoförü trafikten men edilmiştir. Gaziantep İl İnsan Hakları Kuruluna başvuran bir vatandaş, polis memurları tarafından darp edildiğini iddia etmiştir. Bunun üzerine kurul tarafından inceleme yapılmış ve ilgili kurumlarla iletişime geçilmiştir. İhlali yapan memura idari ceza verilmiştir (Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı, 2006, s.216, 217, 220, 221).

İlgili örneklerden anlaşıldığı üzere il ve ilçe insan hakları kurullarının, ihlal edilen insan haklarının ortadan kaldırılmasına yönelik bazı durumlarda etkin olduğu söylenebilir. Bunun yanında kurulların araştırma ve izleme görevleri bulunması sebebiyle kurumlara yapmış oldukları haberli veya habersiz ziyaretler ile elde edilen

sonuçlar, kurumlar üzerinde daha etkili olmaktadır. Bu etki hem kurulların başında mülki idare amirinin olması hem de basının konuyu takip etmesi ile alakalıdır. Çünkü basının, kurumların yapmış olduğu bir hak ihlalinin kamuoyuna duyurması o kurum açısından olumsuz bir izlenim oluşturmaktadır. Mülki idari amirin kurulların başkanı olması da kurullara ziyaretler sırasında kolaylık sağlamaktadır. Kurulların düzenli olarak kurumları ziyaret etmesi, kurumların insan hakları hususunda daha özenli olmasını sağlamaktadır. Bunun yanında kurulların yapmış olduğu inceleme faaliyetleri sayesinde hangi bölgede ne gibi sorunlar olduğu tespit edilmektedir (Gündoğan, 2009, s.62-63). Kurullar aynı zamanda insan hakları alanında bireyleri bilgilendirme, farkındalık oluşturma, eğitim çalışmaları yapma, kadın, hasta, çocuk ve engelli haklarına ilişkin araştırma yapma ve bunlara dair çözüm önerileri geliştirme, her türlü ayrımcılığın önlenmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirme ile de sorumludur (html-22).

Kurulların avantajları olduğu gibi eleştirilen tarafları da bulunmaktadır. Örneğin valinin veya kaymakamın kurul başkanı olması kurulun yapısı üzerinde büyük bir etki oluşturmaktadır. Bunun yanında kurulun çalışmalarını kendi bakış açısına yönelik yönetmesi olasılığının yüksek olduğu noktada eleştiriye maruz kalmaktadır. Ayrıca kurul başkanının insan hakları anlayışına göre kurul çalışmalarının şekillenebileceği ve dolayısıyla kurul çalışmalarının ilden ile değişiklik göstereceği kaygısı dile getirilmektedir (Arslanel, Efe ve Hamdemir, 2011, s.145). Kurullar ile ilgili bir diğer eleştiri konusu herhangi bir yaptırım gücü olmamasıdır. Kurulların kararları icrai nitelikte olmayıp yalnızca tavsiye mahiyetindedir. Kurulun verdiği bir kararın uygulanıp uygulanmaması tamamen idarenin takdirindedir. Kamu kurum ve kuruluşlarının kurul kararını yerine getirmemesi halinde hangi yaptırımların uygulanacağı belirsiz olmakla beraber bu konudaki yaptırım mekanizmasının işleyişi vali veya kaymakamın takip ve tutumuna göre şekillenmektedir (Bilir, 2022, s.62-63). Dervişoğlu'na (2010, s.113) göre kurul kararlarının bağlayıcılığının bulunmaması ve tavsiye niteliğinde olması, kurulların insan hakları ihlallerini önlemeye yönelik amacının bulunmasından ileri gelmektedir. Diğer bir deyişle kurulların yaptığı bir araştırma sonucunda insan hakkı ihlalinin tespit edilmesi, sorumlularından hesap sorma amacı taşımamaktadır, buradaki amaç insan hakkı ihlalinin önüne geçmektir.

Kurullara yapılan bir diğer eleştiri, kurul üyelerinin insan hakları hususundaki eğitim seviyelerinin yeterli olmaması iddiasıdır. Kurulu oluşturan birçok kesimden

üye bulunmaktadır. Siyasi partilerin il ve ilçe başkanlıkları temsilcileri, okul aile birlikleri başkanları, yerel medya temsilcileri gibi üyelerin insan hakları konusunda ne derece bilgili olduğu tartışmalıdır. Kurul üyeliği için müracaat eden sivil toplum örgütlerinden valilikçe uygun görülen üç kişinin neye göre seçildiği ise diğer bir soru işareti olarak karşımıza çıkmaktadır (Bilir, 2022, s.63).

Kurullarda diğer dikkat çeken nokta genel olarak başvuruların azlığıdır. Hamdemir'e göre (2009, s.121) bu durumun sebepleri Türkiye'de insan hakları bilincinin istenilen seviyede yerleşmemiş olması, kurumların yeterince bilinmemesi, kurumlara olan güven duygusunun azlığıdır. Albayrak'ın il ve ilçe insan hakları kurulları ile ilgili yaptığı alan çalışmasında bu durumun birçok sebebi olduğunu ortaya koymuştur. Albayrak'ın (2010, s.194) görüştüğü kurul başkanlarının bazılarına göre kurullara başvuru sayısının az olması, insan hakları ihlalinin az olduğu anlamına gelmektedir. Bazı kurul başkanlarına göre kamu görevlilerinin bilinçlendiği ve yöneticilerin iyi niyetli çabaları sayesinde insan hakları ihlallerinin sistematik olmaktan çıktığı ve münferit olayların gerçekleştiğini ifade etmişlerdir. Bazı kurul başkanlarına göre başvuru sayısının azlığı, halkın insan hakları konusunda yeterli bir bilince sahip olmamasına bağlanmaktadır. Bazı kurul başkanları ise vatandaşların mahkeme, karakol gibi geleneksel hak arama kurumlarını tercih ettiğini ya da ortada bir ihlal durumu söz konusu olduğunda kendi aralarında çözüm bulmaya çalıştığından kaynaklı başvuruların az olduğunu ifade etmektedir. Dervişoğlu'na (2010, s.117) göre başvuru sayılarının azlığının nedenleri olarak, Paris Prensipleri gereğince kurulların bağımsızlığının sorgulanması, toplumda yeteri kadar bilinmemeleri, yapısal sorunlarının olması, kararlarının tavsiye niteliğinde olması gösterilmektedir.

Söz konusu olumsuzluklara rağmen, kurullar yerel ölçekte insan hakları ihlallerinin belirlenmesi ve çözüm yollarının geliştirilmesinde, ayrıca toplumda hak duyarlılığının yükseltilmesinde önemli bir rol üstlenmiştir. Bu kurulların ülke genelinde mahalli düzeyde örgütlenmesi ise insan haklarının kurumsallaşmasına yeni bir soluk getirmiştir (Gündoğan, 2009, s.76).

Ülkemize özgü kuruluşlar olan il ve ilçe insan hakları kurulları günümüzde de faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedir. Ancak kurulduğu günden bu yana bazı yapısal problemleri bulunmaktadır (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu [TİHEK], 2022, s.65). 2010 Anayasa değişikliğinin ardından hayata geçirilen insan hakları koruma mekanizmaları, il ve ilçe insan hakları kurullarının görev ve

yetkilerinin merkezi idare kapsamında yürütülmesi sonucunu doğurmuştur. Ancak bu süreçte kurulların hukuki altyapısı yapılan reformlarla uyum sağlayamamış, zamanla görev, yetki ve işleyişlerine ilişkin çeşitli aksaklıklar ortaya çıkmıştır (Didinmez, 2022, s.63).

2021 yılı Mart ayında “Özgür Birey, Güçlü Toplum; Daha Demokratik Bir TÜRKİYE” sloganıyla çıkarılan İnsan Hakları Eylem Planında kurullar, insan hakları alanında başvuru yapılabilen ve güvence sağlayan kurumlar arasında gösterilmiştir (Adalet Bakanlığı, 2021, s.21). Bunun yanında aynı planda kurulların yapısının güçlendirilerek etkinliğinin artırılması gerektiği ve kurul üye ve uzmanlarına insan hakları alanındaki gelişmelere yönelik faaliyetler düzenleneceği yer almıştır (Adalet Bakanlığı, 2021, s.24, 109).

Didinmez’e göre (2022, s.64-66) İnsan Hakları Eylem Planında belirtilen hedeflerin gerçekleştirilmesi için öncelikle mevzuat değişikliği yapılmalıdır. Çünkü hali hazırda yürürlükte bulunan 23.11.2003 tarihli İl ve İlçe İnsan Hakları Kurullarının Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları Hakkında Yönetmelik 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilâtı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun’un Ek 6’ncı maddesine dayanılarak hazırlanmıştır. Bu maddeye göre insan hakları ihlallerini araştırmak üzere Başbakanın görevlendireceği bir devlet bakanına bağlı Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı temsilcileri ile insan hakları alanında çalışmalar yapan kişi ve meslek kuruluşlarından oluşan heyetlerin teşkil edilmesi kararlaştırılmıştır. Bu maddede kastedilen heyetler il ve ilçe insan hakları kurulları değil İnsan Hakları İhlal İddialarını İnceleme Heyetleridir. Dolayısıyla bu maddeye bağlı olarak oluşturulan kurullar, hukuksal anlamda sorunludur. 2012 yılında yayımlanan 6332 sayılı Türkiye İnsan Hakları Kurumu Kanunu ile söz konusu madde (Ek 6) kaldırılmıştır. İlgili kanunda kurum büroları kurulana kadar il ve ilçe insan hakları kurullarının kurum bürosu olarak görev yapmasına karar verilmiştir. İlgili kanun 2016 yılına kadar yürürlükte kalmasına rağmen bu süre zarfında konu ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamıştır. 2016 yılında 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu ile 6332 sayılı Türkiye İnsan Hakları Kurumu Kanunu mülga edilmiştir. 6701 sayılı kanunda da Cumhurbaşkanlığı tarafından yapılacak yeni düzenlemeye kadar kurulların faaliyetlerine devam edeceğine dair ibare bulunmaktadır. Ancak konu ile ilgili herhangi bir düzenleme yapılmamıştır.

Kurulların kanuni dayanağının bulunmaması Anayasaya da aykırılık teşkil etmektedir. Anayasanın 123. maddesine göre İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütün olup kanunla düzenlenir. Dolayısıyla düzenleyici işlemle hak arama kurumu oluşturulması Anayasaya aykırıdır. Bu sebeple kurulların yasal bir dayanağa sahip olması gerekmektedir (Baydemir, 2024, s.172-173).

İl ve İlçe İnsan Hakları kurullarının bağlı olduğu kurum ile alakalı da belirsizlikler bulunmaktadır. İnsan Hakları Eylem Planında kurul üyelerine insan hakları konusunda faaliyet düzenlenmesi görevi TİHEK'e verilmiştir. Diğer yandan yine aynı eylem planında İçişleri Bakanlığına kurulların yapısını güçlendirme hedefi verilmiştir. Ayrıca kurullara mülki idare amirlerinin başkanlık etmesi ve sekreteryahizmetlerinin taşra teşkilatı aracılığıyla gerçekleştirilmesi sebebiyle kurullar İçişleri Bakanlığı ile de ilişki kurmaktadır. Cumhurbaşkanlığının yeni bir düzenleme yapmasına kadar kurulların varlığının süreceği 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu ile belirtilmiştir. Dolayısıyla kurulların muhatap olduğu üç ayrı kurum bulunmaktadır (Didinmez, 2022, s.66-67).

TİHEK'in 2022 tarihli İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları Analiz Raporuna göre kurulların temel hukuki çerçevesini oluşturan yönetmeliğin hem dayanak hem de içerik açısından yeniden değerlendirilmesi gerektiği, TİHEK ile olan ilişkisine dair belirsizlikler bulunduğu, ayrıca üye dağılımında kadınların oranının dikkat çekici biçimde düşük olduğu, üyelerin büyük bir kısmının sivil kesimden gelmesine rağmen sivil toplum kuruluşlarının çeşitliliğinin sınırlı olduğu ve sivil toplum kuruluşlarından üye seçimi konusunda nihai karar yetkisinin idari amirlerde toplanmasının sorun meydana getirdiği, mali kaynak yetersizliklerinin kurullarının faaliyetlerini yürütmesinde güçlükler meydana getirdiği, üyelerin kamu kurumları tarafından yeterince tanınmamasının özellikle alıkonulma merkezilerine yapılan ziyaretlerde engeller oluşturduğu, kurullara oldukça geniş görevler verilmesine rağmen yetkilerin bu kapsamlı görevleri karşılamada yetersiz kaldığı, başvuru incelemeleri sonucunda alınan kararların hukuki niteliğinin belirsiz olduğu belirtilmiş olup bu sorunların giderilebilmesi için kurulların hukuki statülerinin netleştirilmesi, dayanak kanun ve yönetmelikteki boşlukların giderilmesi ve TİHEK ile bağlantısının net bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Bu doğrultuda, Cumhurbaşkanlığı tarafından 6701 sayılı kanunda öngörülen düzenlemelerin hayata geçirilmesi ya da doğrudan bu kanunda yapılacak değişikliklerle kurulların TİHEK teşkilatındaki konumunun kesinleştirilmesi önerilmiştir (TİHEK, 2022, s.66)

4.4.1.3.9. Diğer Uygulamalar

Şikayet mekanizmasının işleyişinde birçok kurum bulunmaktadır. Bu kurumlar genellikle kişilerin başvurularını alarak başvuru konusu ile ilgili inceleme yapmaktadır. Ancak şikayet mekanizmasına katkıda bulunan bir araç daha vardır ki kimi zaman hak arama kurumlarına göre daha etkili olmaktadır. Bu araç halkla ilişkilerdir. Halkla ilişki kurulması, vatandaşlar nezdinde oldukça önemli bulunmaktadır. Hele ki bunu liderlerin gerçekleştirmesi halka kendisinin dikkate alındığı hissiyatı vermekte olup vatandaşların gözünde etkili bir iletişim aracı olmaktadır. Bu bölümde liderlerin halkla ilişkiler uygulamaları ele alınacaktır.

4.4.1.3.9.1. Liderlerin Halkla İlişkiler Uygulamaları

1980-2000 yılları arasında cumhurbaşkanları ve başbakanlar, saha gezileri, halk ziyaretleri ve farklı iletişim yöntemleri aracılığıyla doğrudan temas kurarak çeşitli halkla ilişkiler uygulamaları gerçekleştirmiştir.

12 Eylül 1980’de askeri darbe ile yönetime el koyulmasının ardından yaklaşık 3 yıl süren bir ara rejim dönemi yaşanmıştır. Bu dönemde Kenan Evren darbeyi ve darbe sonrasında yapılan uygulamaları meşru bir zemine oturtmak için mevcut olan 67 ilin tamamına gitmiş ve halka hitaben konuşmalar yapmıştır (Türe, 2019, s.401). Evren, yurt gezilerinin yanında radyo ve televizyondan da yararlanmıştır. 1982 Anayasasını tanıtmak amacıyla ilk olarak 24 Ekim 1982’de radyo ve televizyonda demeç vermiştir. Ardından Trabzon, Rize, Erzurum, Diyarbakır, Ankara, Kayseri, Adana, Antalya, İzmir, İzmit, Edirne, İstanbul ve Eskişehir gezilerine giderek Anayasa tanıtım sürecini devam ettirmiştir. “Anayasa’ya Evet” adı ile adlandırılan bu mitinglerde halk yeni anayasanın kabulü hususunda ikna edilmeye çalışılmıştır. (Aydın, 2025, s.115, 134).

Evren’in halk gezilerinde vatandaşlara seslenirken yeni anayasanın kabul edilmemesi halinde 12 Eylül öncesi duruma dönüleceğine dair tehditkâr ifadeler kullanmaktan çekinmemiştir (Türe, 2019, s.400). Evren’in halkla iletişime geçtiği diğer faaliyetler arasında yurt gezilerinde çocuk ve yaşlılarla fotoğraf çektirmesi, organ bağışı yaptığını duyurması, aile yaşantısını ön plana getirmesi, gazetelerde çocuklarını konuşturması, darbenin övüldüğü ve ön sözünü Evren’in yazdığı “Beyaz Kitap” adlı yayın ve bu yayının dağıtılması bulunmaktadır (Canpolat, 2011, s.211-

212). Dolayısıyla Evren'in halkla iletişimi genel olarak tek yönlü olarak gerçekleşmiş ve manipülatif ve baskıcı bir dil kullanılmıştır.

Bu dönemdeki liderlerden biri olan Turgut Özal, liberalizm anlayışına sahiptir. 1980'li yıllara kadar yerleşmiş bulunan devlet baba anlayışını reddederek devletin halka hizmet götüren bir mekanizma olduğu anlayışını kabul etmiştir. Bireyin devletten önce geldiğini vurgulamış ve sıklıkla devletin millet için var olduğunu belirtmiştir (Sözen, 2013, s.92).

Özal, 1980'li yılların küreselleşen dünyasında ortaya çıkan ekonomik ve siyasal dönüşümleri dikkatle takip etmiş ve Türkiye'nin bu sürece uyum sağlayabilmesi için yapısal nitelikli reformlara ihtiyaç duyulduğunu ifade etmiştir. Bu doğrultuda politikalarını şekillendiren Özal, modernleşmenin temel dinamiğini ekonomik ve teknolojik gelişmelerde görmüş; bu nedenle siyasi, hukuki ve askeri alanlardan ziyade ekonomik rasyonalizmi öne çıkarmıştır. Dış politikasını karşılıklı ekonomik iş birliği ekseninde kurgulayan Özal, iç politikada özel sektörün güçlenmesini, sivil toplumun etkinliğini ve yenilikçi yaklaşımları desteklemiştir. Devleti daha çok araçsal bir mekanizma olarak değerlendiren Özal, ekonomide liberalizmi, siyasette milliyetçiliği ve kültürel alanda muhafazakârlığı öne çıkarmıştır. Diğer yandan iç politikada müzakere, tartışma ve diyalogun önemini de vurgulamış ve halka yakın durmaya özen göstermiştir (Duman, 2008, s.313).

Çankaya Köşkü'nü haftada bir gün halka açmış ve gelen vatandaşların kimliğine bakmaksızın hepsiyle ilgilenmiş, onların talep ve şikayetlerini dinlemiştir. Bu şekilde devlet ve halk arasındaki ilişkilerin güçlenmesini sağlamak istemiştir (Sözen, 2013, s.94). Halk ile ilişkilerin güçlenmesi için yapmış olduğu faaliyetlerden bir diğeri de yurt gezileridir. Özal, Başbakanlık ve Cumhurbaşkanlığı dönemlerinde düzenli olarak yurt gezilerine çıkmış; bu geziler aracılığıyla halkla doğrudan temas kurarak sorunları yerinde gözlemlemiş ve çözüm üretmeye yönelik girişimlerde bulunmuştur. Düzenlemiş olduğu yurt gezilerinden Malatya'ya Malatyalı bir aileden geldiği için özel ihtimam göstermiştir. Özellikle yaz aylarında gerçekleştirilen "Kayısı Festivali ve Fuarı" programına yalnızca suikasta uğradığı 1988 yılı haricinde Başbakanlık ve Cumhurbaşkanlığı dönemlerinde her zaman katılmıştır. Özal'ın bu ziyaretleri, Malatya halkına şehrin sorunlarını ve taleplerini doğrudan devletin en üst makamına aktarma fırsatı sunmuştur. Bu kapsamda kentin eksiklikleri ve sorunları yerinde değerlendirilmiş, çözüm yolları bulunmaya çalışılmıştır. Ayrıca, ziyaretlerin

ulusal basında geniş yankı bulması, şehrin tanıtımına da önemli katkılar sağlamıştır. (Kızılkaya, 2023, s.207,217).

Özal'ın halkla temas kurduğu araçlardan biri de televizyondur. Televizyonda yayımlanan “İcraatın İçinden” programı ile Türkiye'nin gelişimi ve Özal'ın ekonomiyi bilen bir lider olduğunu belirten yayınlar yapılmıştır. Böylece köylere kadar yayılım gösteren televizyonlar aracılığıyla Özal tüm topluma hitap etme olanağı bulmuştur (Keskin, 2002, s.121). Özal, iletişim tekniklerini iyi kullanan, halkın tamamına hitap eden, beden dilini kullanarak sevecen, kendinden emin duruşa sahip, güler yüzlü, aile yaşantısına önem veren ve kendi aile yaşamını da gözler önüne sunan ve dolayısıyla halkın içinden biri olduğu izlenimini veren bir lider olmaya çalışmıştır (Samur, 2016, s.249).

Halkla ilişkiler konusunda öne çıkan liderlerden bir diğeri Süleyman Demirel'dir. Süleyman Demirel, halk tarafından oldukça sevilen bir siyasetçi olup “İlk Köylü Başbakan” olarak nitelendirilmiştir (İnel, 2014, s.81). Isparta'nın bir köyünde doğmuş; önce parti liderliği, sonrasında başbakanlık ve cumhurbaşkanlığı görevlerini ifa etmiş olan Demirel, siyasetin anlamını millete hizmet etmek ve vatandaşların somut sorunlarını çözmeye çalışmak olarak kabul etmiştir (Erdem ve Aybay, 2024, s.281). Demirel, “sessiz milyonların sözcüsü” olma iddiasıyla hareket etmiş, bu bağlamda milleti sahiplenme ve temsil etme, vatandaşların taleplerini yerine getirme anlayışına bağlı kalmıştır. Nitekim basına verdiği röportajlardan, il kongrelerinde yaptığı konuşmalardan bu anlayışı benimsediği görülmektedir (Komşuoğlu, 2007, s.1947).

Türk siyasal hayatında liderler kendilerini halktan biri olarak gösterme yoluna gitmiştir. Süleyman Demirel, bu imajı gösteren liderlerden biri olmuştur (Göksu, 2013, s.88). Nitekim köyden geldiğine atıf yapan “Çoban Sülü” lakabı, onun halktan biri olduğunu ve Anadolu'nun bağrından çıkan bir lider olarak göstermektedir (http-24). Demirel'in 40 yılı aşkın süredir siyasette bulunması ve uzun yıllar boyunca devlet hizmeti gerçekleştirdiğinden hareketle kendisine vatandaşlar tarafından “Baba” lakabı takılmıştır (Oğuz, 2018, s.88). Demirel, halk ile iletişim kurarken nutuk verir gibi değil konuşur şekilde bir diyalog kurulması fikrini benimsemiştir. Bu bağlamda halkın anlayacağı şekilde konuşan, halktan kopmadan halkın sorunlarına eğilen, halkla bire bir iletişim kurmaya çalışan bir lider olarak hareket etmiştir (Göktaş, 2016, s.1059).

Süleyman Demirel döneminde zaman zaman vatandaşlardan hem kendisine hem de eşi Nazmiye Demirel'e mektuplar gelmiştir. Bu mektuplarda vatandaşlar ekonomik, sosyal, hukuksal ve ideolojik sorunlarını belirtmişlerdir. Süleyman Demirel'e yazılan mektuplarda hitaplar “Baba” , “Muhterem Ağabeyim” şeklindeyken Nazmiye Demirel' gönderilen mektuplarda ise “Anne”, “Abla”, “Teyze” gibi hitaplar bulunmaktadır (Aşcı, 2025, s.385-386).

Halk tarafından Karaoğlan, Halkçı Ecevit, Kıbrıs Fatih'i gibi adlandırmalarla öne çıkan Bülent Ecevit ise partisi CHP'yi elitlerin partisi çizgisinden çıkararak halka yaklaştırmıştır (Sezer Şanlı ve Tekin, 2025, s.220). Ecevit, halkçı politikaların yapılması gerektiğine inanmış, "Toprak işleyen, su kullananındır" gibi söylemleriyle köylü ve emekçi sınıfın taleplerine cevap vermeyi amaçlamıştır (Sezer Şanlı ve Tekin, 2025, s.239). Ecevit, köylü ve emekçi kesimin yanında gecekondu sakinlerinin de talepleriyle ilgilenmiş olup sosyal adalet olgusu çerçevesinde halkın desteğini elde etmiştir (Karadağ, 2025, s.99).

Halkla ilişkiler hususunda öne çıkan liderlerden bir diğeri Necmettin Erbakan'dır. Necmettin Erbakan, devlete anlam veren unsurun millet olduğunu savunmuş ve devletin insana hizmet etmesi gerektiğini, insanın insan olduğu için sahip olduğu hakların yerine getirilmesinde devletin rol alması gerektiğini belirtmiştir (Örs, 2019, s.213).Erbakan, halk ile iletişim kurabilmek için mahalle, köy, ilçe ve illeri kapsayan bir iletişim ağı kurmuştur. Böylece 81 ili kapsayan ve her ilin en küçük birimine kadar ulaşmayı hedefleyen bir yapılanma meydana getirmiştir. Bunun yanında Erbakan, kendi düşüncelerini aktarabileceği basın-yayın organları kurmuştur. Bunlara örnek olarak Milli Gazete ve Tv5 kanalı verilebilir (Örs, 2019, s.254). Diğer yandan Necmettin Erbakan'ın partisi olan Refah Partisi'nin belediyecilikte halka dayalı, halkı kararlara katan, halkın denetimine dayalı bir yönetim olması gerektiğini dile getirilmiş olup, Halk Meclisleri, Halk Saati, Beyaz Masa ve Sosyal Belediyecilik gibi uygulamalar hayata geçirilmiştir (Maviş, 2023, s.906).

Halk Meclisleri, DPT kökenli Refah Partisi (RP) Genel Başkan Yardımcısı Bahri Zengin'in geliştirmiş olduğu SE-DE (Seçtiklerini Denetle) projesinin bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Halk meclislerinin amacı belediyelerin bu zamana kadarki yaptığı, yapamadığı ve yapacağı faaliyetleri halka iletmek, halkın şikayet ve taleplerini dinlemek ve bunlara çözüm bulmaktır. Halk meclisleri başkan ve kurum yöneticilerinin de katıldığı toplantılar şeklinde gerçekleşmekteydi. Halk

meclisleri, yalnızca RP’li yöneticileri değil, devralınan belediyenin de yöneticilerini incelemeye tabi tuttuğundan dolayı bir nevi iç kontrol mekanizması şeklinde çalışmaktaydı. Bu sistemi en kapsamlı uygulayan belediye Kâğıthane Belediyesi olmuştur. Kâğıthane Belediye Başkanı Arif Calban’ın aktardığına göre halk meclisleri parti ayrımı yapılmaksızın tüm halka açıktı. Halk meclisleri kahvehane, düğün salonu gibi yerlerde düzenlenmekte olup konuşmak isteyen kişiler söz alarak taleplerini dile getirmekteydi (Baykal, 2017, s.276-277). Halk meclisleri kanalıyla vatandaşlar belediye kararlarına katılabilmiş, belediye yöneticilerini denetleyebilmiş, böylece yönetilenler yönetenlere hesap sorabilmiştir. Bu sistem ile toplumun çeşitli kesimleriyle aracısız iletişim kurulmuş olup belediyecilikte yeni bir süreci başlatmıştır (Maviş, 2023, s.914).

RP’li belediyelerin şikayet mekanizması olarak değerlendirilebilecek bir diğer uygulaması Halk Saati/Halk Günü uygulamasıdır. Bu uygulama, başkana ulaşamayan ya da görüşme imkânı bulamayan vatandaşların taleplerinin dinlenip yerine getirilmesi amacıyla günü ve saati önceden belirlenip kamuoyuna duyurulmasına dayanmaktadır. Böylece bu uygulama ile beraber vatandaşlar belirtilen zaman dilimi içerisinde herhangi bir randevu almaksızın ve aracıya ihtiyaç duymaksızın doğrudan başkan ile görüşebilmiş ve her türlü şikayet, talep, istek ve önerilerini aktarabilmiştir (Şentürk ve Kocabaş, 2016, s.82). Bu uygulama ile halkın yönetime katılımı, yönetimin denetimi, hizmetlerin verimliliğinin artırılması, halk ile yönetim arasındaki bürokratik engellerin aşılması amaçlanmıştır (Maviş, 2023, s.916).

RP’li belediyelerde şikayet mekanizması uygulamalarından bir diğeri günümüzde de mevcut olan “Beyaz Masa” uygulamasıdır. İlk defa 1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanı olan Recep Tayyip Erdoğan döneminde faaliyete geçmiştir. Halkın belediye hizmetlerinden en hızlı şekilde yararlanabilmesi için faaliyete geçirilen Beyaz Masa uygulaması ile vatandaşların dilek, talep ve şikayetlerini telefon, mail, faks veya sözlü olarak alınması ve müracaat sahiplerine 48 saat içerisinde dönerek halkın bilgilendirilmesi hedeflenmiştir. (Beki, 2008, s.70).

RP’lilerin halkla ilişkiler bağlamında yaptığı bir diğer uygulaması yüz yüze iletişimdir. Öyle ki RP’li kadınlar kapı kapı dolaşarak vatandaşları ziyaret etmekteydi. Bu sayede seçimde başarı elde etmişlerdir. Çünkü o zamana kadar hiçbir siyasi parti halkın kapısına gitme şeklinde bir politika uygulamamıştır (Örs, 2019, s.258). Bütün bu uygulamalar ile halk daha fazla siyasette etkin rol oynamaya

başlamıştır. Yönetenlerin çarşıda, pazarda, düğünde, cenazede, camide sıradan bir vatandaş olarak yer almaları halkın sorumluluklarına sahip çıkmaya, yönetenleri denetlemeye ve yönetime katılma anlayışını geliştirmiştir. Diğer yandan yönetenler de yönetilenleri daha yakından tanıma fırsatı elde etmişler ve buna göre politikalarını şekillendirmişlerdir (Maviş, 2023, s.919).

4.4.1.4. Günümüzde Şikayet Mekanizması Uygulamaları

Günümüzdeki hak arama kurumlarına geçmeden önce dijitalleşme ve sosyal medyanın şikayet mekanizmasının işleyişine etkilerinden bahsedilmesinde yarar görülmektedir. Bu sebeple bu bölümde kamu yönetiminde dijitalleşmenin etkisi ve sosyal medyanın şikayet kültürüne dokunuşuna değinilmiştir.

Son yıllarda gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, insan yaşamının her alanına etki etmekle birlikte kamu yönetimini de etkilemektedir. Teknolojinin gelişmesi vatandaş ve devlet ilişkilerinin de farklı bir forma evrilmesine yol açmış ve e-devlet kavramı kamu yönetimlerine yerleşmeye başlamıştır (Şahin ve Örselli, 2003, s.343). Yeni kamu yönetimi anlayışında kamu hizmeti alan vatandaşlar, ürün satın alan müşterilere benzetilmektedir. Dolayısıyla kamu hizmetinin sunumunda vatandaşların memnuniyetine dünya genelinde önem verilmektedir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin hızlı bir şekilde sunulmasına ve bürokratik işlemlerin azaltılmasına çalışılmaktadır (Uçacak ve Taş, 2018, s.450). Kamu yönetimindeki bu dönüşüm yalnızca hizmetin vatandaşlara dağıtılmasının dijitalleşmesi demek değildir. Aynı zamanda devletin denetlenmesi, vatandaşların yönetime katılması ve vatandaşların temel haklarını kullanma yollarının yeniden inşa edilmesi manasına da gelmektedir. Bu bağlamda demokratik hukuk devletlerinin özelliklerinden biri olan hak arama özgürlüğü, dijitalleşme ile beraber yeni bir hüviyete bürünmektedir. Dolayısıyla vatandaşların dijital platformları kullanma seviyesi ile yönetilenlerin haklarını arama hususunda doğru yönde bir ilişki kurulmaktadır (Ozan, 2025, s.1660).

Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinin temelini e-Devlet Kapısı oluşturmaktadır (Hoşgör ve Uysal, 2026, s.15). E-Devlet Kapısı, 2008 yılında erişime açılmış olup birçok kamu kurumunun entegre olduğu bir yapısı bulunmaktadır. Uygulamaya giriş e-Devlet Şifresi, Mobil İmza, e-İmza, T.C. Kimlik Kartı, İnternet Bankacılığı gibi kimlik doğrulama seçenekleri ile gerçekleştirilmektedir. Adalet, sosyal güvenlik, sigorta, sağlık, ulaştırma, eğitim, çevre ve şehircilik gibi birçok hizmete doğrudan erişim sağlanabilmektedir. E-Devlet

Kapısı sayesinde kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşılabilir. Ayrıca geliştirilen mobil uygulama ile kamu hizmetlerine kolayca ulaşılabilir. Diğer yandan kullanıcılara gönderilen mesajlar ile internet ana sayfasında ve sosyal medya hesaplarında güncel birçok yenilik hakkında vatandaşlara bilgilendirmeler yapılmaktadır. E- Devlet kapısının yönetilmesi görevi başta Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na verilmiştir. Daha sonrasında bu görev Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'ne geçmiştir. Son olarak 2025 yılından itibaren bu platformun yönetilmesi görevi 28.03.2025 tarihli 183 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Cumhurbaşkanlığı Siber Güvenlik Başkanlığı'na verilmiştir (http-25).

E-Devlet Kapısı, yalnızca vatandaşlara değil işletmelere, kamu kurumlarına ve kamu çalışanlarına da hizmet vermektedir. E- Devlet Kapısı, elektronik devletin bütün özelliklerini taşıyan bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (Boyalı, 2023, s.184).

<https://www.turkiye.gov.tr/> ya da mobil uygulamalardan e-Devlet Kapısı'na ulaşılabilir. Bu platformda mevcut durumda e-hizmetler, kurumlar, belediyeler, firmalar ve üniversiteler sekmeleri bulunmakta olup bireyler bu sekmelere tıklayarak almak istedikleri hizmetlere erişebilmektedir (http-26). Ayrıca vatandaşlar bu platformdan şikayet başvurusu da yapabilmektedir. Genellikle kurumların çoğu e-devlet ile entegre oldukları için e-devlete giriş yapılarak şikayet veya bilgi edinme başvurusu yapılabilir. Bu bağlamda e- Devlet Kapısı çatısı altında birçok kurumun bulunması ve bununla beraber aracılık ettiği kurumların da artması ile birlikte sunulan hizmet sayısı da artmaktadır. Böylece kurumlar hizmetlerini tek bir yerden ve merkezi olarak dijital bir şekilde sunulabilir. Diğer yandan hizmetlerin tek bir noktadan dijital ortamda sunulması vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakta, zaman ve maliyet açısından avantaj sağlamak ve bürokratik yükün azalmasına katkı sağlamaktadır (Hoşgör ve Uysal, 2026, s.21).

Günümüzde şikayet mekanizmasının araçlarından birini de sosyal medya oluşturmaktadır. Sosyal medya araçları hayatımızın her alanında yer almaktadır. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin sunulmasında ve şikayet mekanizmasının işleyişinde de sosyal medya önemli bir yer tutmaktadır. Bugün neredeyse tüm kamu kurumlarının sosyal medyada hesapları bulunmakta olup bu hesaplar üzerinden kurum ile ilgili duyurular ve etkinlikler paylaşılmaktadır. Diğer yandan vatandaşlar

resmi yollar haricinde artık sosyal medya kanalıyla da devlet dairelerine talepte bulunmaktadır. Resmi yollarla başvuru yapmanın süreci uzatabileceği düşüncesi, sosyal medyada yazılan bir başvurunun kamuoyu oluşturacağı beklentisi gibi sebepler kişileri sosyal medya üzerinden başvuru yapmaya itebilmektedir. Bu durumun hem avantajları hem de dezavantajları bulunmaktadır. Hızlı ve etkili bir şekilde vatandaşın işinin halledilmesi olumlu gözükmekle beraber kamu yöneticileri için zorluk ve karmaşaya yol açabilmektedir (Acar, 2018, s.4839). Bunun yanında toplumda kamuoyu oluşmuş konularda sosyal medya, idarenin karar almasında oldukça etkili olabilmektedir.

4.4.1.4.1. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık)

Ombudsman sözcüğü İsveç kökenli bir terim olup “ombud” ve “man” kelimelerinin birleşiminden meydana gelmektedir. “Ombud” kelimesi sözcü veya temsilci olma anlamına gelmekteyken “man” kelimesi ise adam, kimse, şahıs anlamına gelmektedir. Terminolojik anlamda ombudsman, halkın şikayet talebini alan memur ya da yöneten ve yönetilenler arasındaki uyuşmazlıklarda bir nevi hakem rolü üstlenen kişidir (Tayşi, 1997, s.106). Ombudsmanlık, ülkelerin siyasal, sosyal ve kültürel özelliklerine göre farklı şekillerde uygulanmakta ve adlandırılmaktadır. Örneğin İngiltere’de “Parlamento Komiseri (Parliamentary Commissioner)”, Fransa’da “Arabulucu (Médiateur)”, İtalya’da “Halk Savunucusu”, Fransa’da “Cumhuriyet Arabulucusu”, Polonya’da “İnsan Hakları Komiseri”, KKTC’de “Yüksek Kamu Denetçisi”, Türkiye’de de “Kamu Denetçisi” gibi isimler kullanılmaktadır (Doğan, 2016, s.42 ve Doğan, 2017, s.277).

Erhürman’a (1998, s.88-89) göre ombudsmanlık kurumunun bulunduğu yerin özelliklerine ve o bölgenin ihtiyaçlarına göre farklı şekilde teşkilatlanmaktadır. Bu sebeple net bir tanımlama yapmak zor olsa da asgari düzeyde taşıması gereken bazı özellikler bulunmaktadır. İlk olarak ombudsmanlık kurumu, idarenin işlem, eylem ve davranışlarıyla ilgilenmektedir. Dolayısıyla özel kişilerin arasındaki uyuşmazlıklar il yasama ve yargı faaliyetleriyle ilgili denetim yapamazlar. İkincisi, ombudsmanlık idarenin üzerinde etkili bir denetim sağlayabilmesi için yürütme ve idareden bağımsız olmak mecburiyetindedir. Bağımsızlık sağlanamadığı takdirde ombudsman kurumu anlamını yitirmektedir. Bir diğeri ise ombudsmanlıkların bağlayıcı karar alamamasıdır. Bu özellik olmazsa olmazdır çünkü bağlayıcı kararlar aldığı takdirde bu kurum yargı organı gibi hareket etmeye başlar ki bu da ombudsmanlığın anlamını

yitirmesi demektir. Dolayısıyla bu özelliklerden hareketle ombudmanlık şu şekilde tanımlanabilir: İdarenin eylem ve işlemlerini denetleyen ancak bağlayıcı kararlar alamayan bağımsız bir kurumdur. Bir diğer tanım da şu şekilde yapılabilir: Ombusmanlık, idarenin eylem ve işlemlerini hukukilik ve yerindelik açısından denetlemekte ve bu denetim sonucunda hukuka aykırı ya da yerindelik yönünden uygun bulmadığı işlemlerin düzeltilmesi için gerekli işlemleri yapmaktadır. İdarenin işlem ve eylemlerinden doğan zararların giderilmesi ve vatandaşlara yapılan haksız eylemlerin düzeltilmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Kararları bağlayıcı olmamakla beraber bağımsız bir devlet kurumudur.

Eren'e (2000, s.82) göre ombudsmanlık idarenin her türlü işlem, eylem ve tutumlarını hukuka uygunluk ve yerindelik açısından inceleme yetkisine sahip olan, hukuka aykırı ya da uygun bulunmayan işlemlerin geri alınması veya kaldırılması, bu işlem veya eylemlerden zarar gören vatandaşların zararlarının giderilmesi amacıyla, gerek şikayet üzerine gerek kendiliğinden harekete geçen, bağlayıcılığı olmayan kararlar verebilen, parlamentoya karşı sorumlu ve bağımsız bir kamu kurumudur.

Ombudsmanlık ilk kez İsveç'te 1809 yılında uygulanmaya başlamıştır. 19.yy boyunca yalnızca İsveç'te yer alan bu kurum, 20. yy'dan itibaren birçok ülkede yaygınlık kazanmaya başlamıştır. 1919'da Finlandiya'da, 1953'de Danimarka'da, 1962'de Norveç'te, 1956'da Almanya'da, 1967'de İngiltere'de, 1973'de Fransa'da, 1976'da Portekiz'de, 1977'de Avusturya'da, 1978'de İspanya'da, 1980'de İrlanda'da, 1982'de Hollanda'da, 1995'de Belçika'da ombudsman kurumu hayata geçmiştir (Tortop, 1998, s.3). Esasında ombudsmanlık kurumu Osmanlı İmparatorluğu'ndan esinlenerek oluşturulmuştur (Alodalı ve Usta, 2017, s.175).

Tarihte "Demirbaş Şarl" olarak bilinen İsveç Kralı 12. Karl, 1709 Osmanlı-Rus Savaşı'nda Rusya'ya yenilerek Osmanlı'ya sığınmış ve beş yıl boyunca Osmanlı'da bulunmuştur. Bu süre zarfında Osmanlı kurumlarını inceleme fırsatı elde etmiştir. İncelemeleri sonucunda ülkesinde kral adına hareket eden kamu görevlilerinin yasalara uygun bir şekilde davranıp davranmadıklarını denetlemek için bir kişiyi yüksek vekil (Hogste Ombudsmannen- Supreme Procurator) olarak atamış ve böylece ombudsmanlık kurumunun temelleri atılmıştır. Ombudsmanlığın kökeninin Osmanlı'ya dayandığını gerek İsveçliler gerekse diğer ülke yetkilileri uluslararası toplantılarda dile getirmişlerdir (Fendoğlu, 2010, s.6). Demirbaş Şarl'ın ülkesindeki rüşvet, yolsuzluk, vergi toplamada adaletsizlik gibi olumsuz durumlar karşısında halkının problemlerini gidermek amacıyla böyle bir kuruma ihtiyaç

duymuştur. Kimi araştırmacılara göre İsveç Kralı, Ahilik Teşkilatından etkilendiği, kimi araştırmacılara göre ise Osmanlı Kadılık Sisteminden etkilendiği ifade edilmektedir (Tayşi, 1997, s.108; Soyupek, 2014, s.19).

Ombudsmanlık kurumunun ülkemizdeki uygulamasına bakıldığında başlangıç noktasını Türkiye Cumhuriyeti öncesindeki uygulamalar oluşturmaktadır. İslamiyet öncesi Türk devletlerinde, Türk-İslam devletlerinde, Selçuklular ve Osmanlılarda ombudsmanlık benzeri şikayet mekanizması pratikleri var olmuştur. Bu kurumlara örnek olarak Divan-ı Mezalim, Divan-ı Hümayun gibi yapılar örnek olarak verilebilmekle beraber günümüzde mevcut bulunan Kamu Denetçiliği Kurumu'nun tarihsel anlamda arka planını bu kurumların oluşturduğu kabul edilebilir (Alodalı ve Usta, 2017, s.175).

Ombudsmanlık konusunda Türkiye'de çalışmalar yapan ilk yazar Prof. Dr. Yılmaz Aytuğ'dur. 1968 yılında yazdığı "Vatandaş İdarenin Yetki Tecavüzlerine Karşı Koruyan Ombudsman Müessesesi" adlı makalesinde İsveç, Norveç, Yeni Zelanda, İngiltere gibi ülkelerin ombudsmanlık kurumlarını incelemiş ve bu kurumlar ile ilgili bilgilere yer vermiştir. Bu kurumların demokrasinin ilkelerine göre işlediği ve kültür seviyesi yüksek İskandinav ülkelerinde başarıya ulaştığı belirtilmiştir (Isır, 2004, s.266).

Ombudsman hakkındaki ilk kapsamlı çalışma Ömer Baylan'ın "Vatandaşın Devlet Yönetimi Hakkındaki Şikâyetleri ve Türkiye İçin İsveç Ombudsman Modeli" adlı çalışması olup bu tarihten sonraki ombudsmanlık ile ilgili çalışmalara Baylan'ın bu eserinin yol gösterici olduğu söylenebilir (Saygın, 2008, s.1048). Ülkemizde ombudsmanlığın kurulması gerektiğine dair ilk somut öneri Cem Eroğul tarafından "Cumhurbaşkanlığına Bağlı Türk Ombudsman Modeli" şeklinde, dezavantajlarıyla birlikte 1978 yılında düzenlenen bir toplantıda dile getirmiştir (Isır, 2004, s.266). Eroğul (1978, s.56), ombudsmanın görevlerini yerine getirecek bir kurumun oluşturulması ve bu kurumun Cumhurbaşkanlığına bağlı olmasını, böyle bir kurumun varlığının Anayasa'da yer alan dilekçe hakkının gerçek bir içerik kazanmasına katkı sağlayacağını ifade etmiştir.

1991 yılında TODAİE tarafından hazırlanan KAYA Projesinde Devlet Denetleme Kurulunun ombudsman olarak çalışmasını sağlayacak yasal düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmiştir (Alodalı ve Usta, 2017, s.175). 7. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda ise ombudsmanlık kurumunun kurulması öngörülmüştür. Dönemin İnsan Haklarından Sorumlu Devlet Bakanı, 1999 yılının Ekim ayında kamu

ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerini bir araya getirmiş ve 11 maddeden oluşan "Kısa Vadeli Demokratikleşme Programı" hazırlatmıştır. Bu programın amaçlarından biri Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun oluşturulması gerektiğidir (Kahraman, 2013, s.367). 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda da tıpkı 7. Beş Yıllık Kalkınma Planı gibi ombudsmanlık kurumunun teşkil edilmesinin gerekli olduğu belirtilmiştir (Aktel ve diğerleri, 2013, s.27).

Ombudsmanlığın kurulmasına dair ilk somut gelişme 57. Hükümet döneminde gerçekleşmiştir. 14.09.2000 tarihli bir kanun tasarısı hazırlanmış ancak bu tasarı kanunlaşmamıştır. 2004 yılında 59. Hükümet döneminde kabul edilen 5227 sayılı Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanunda yerel ombudsmanlık kurulması öngörülmüştür. Buna göre her ilde il genel meclisi tarafından bir mahalli idare halk denetçisi seçilecektir. Bu denetçi, yerel yönetimlerin ve bu yönetimlere bağlı kurum ve kuruluşların işlem ve eylemlerinden zarar gören gerçek ve tüzel kişilerin şikayetlerini çözmekle görevli kılınacaktır. Denetçinin aldığı kararlar bağlayıcı olmamakla beraber bu kararları ilgili yerel yönetim birimi uygun bulmadığı takdirde görüşünün gerekeceği belirtilmiştir. Ancak bu kanun, Cumhurbaşkanı tarafından tekrardan görüşülmek üzere meclise gönderilmiştir (Şengül, 2007, s.136). Geri gönderildikten sonra bu kanun ilgili yasama döneminde tekrar Meclis gündemine gelmemiş ve hükümsüz kalmıştır (Karcı, 2019, s.4).

15.06.2006 tarihinde 59. Hükümet döneminde 5521 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu çıkarılmıştır. Ancak bu kanun dönemin Cumhurbaşkanı tarafından meclise geri gönderilmiştir. Daha sonra 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanun tasarısı hazırlanarak meclise sunulmuştur. Meclis bu tasarıyı kabul etmiş ve tasarı kanunlaşarak Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Ancak Cumhurbaşkanı ve ana muhalefet partisi milletvekilleri bu kanunun Anayasa’ya aykırı olduğu iddiası ile Anayasa Mahkemesi’ne başvurmuştur. Anayasa Mahkemesi, yapılan başvuruyu yerinde görmüş ve ilgili kanunu iptal etmiştir (Kahraman, 2013, s.367). Bu durumun üzerine, ombudsman kurumunun kurulması noktasındaki anayasal engeli aşmak amacıyla 12 Eylül 2010 tarihinde halk oylamasına sunulan anayasa değişikliği paketinde ombudsmanlığa yer verilmiştir. Halk oylamasında kabul edilen paketin 8. maddesine istinaden Anayasanın 74. maddesinin kenar başlığı “VII. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” şeklinde değiştirilmiştir. Böylece ombudsmanlık kurumu anayasal güvence kazanmış olmakla beraber kurulmasının

önündeki engel de kalkmıştır. Bunun ardından 5548 sayılı kanunun birçok hükmünü içeren yeni bir Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu tasarısı oluşturulmuştur. Bu tasarı 5 Ocak 2011’de meclise sunulmuş ve 14.06.2012 tarihinde 6328 sayılı “Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu” şeklinde yasalaşmış olup 29.06.2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Aktek vd., 2013, s.27-28).

Anayasa’nın 74. maddesine 2010 yılında eklenen ek fıkralarda herkesin bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahip olduğu, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı’na bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumunun idarenin işleyişi ile ilgili şikayetleri inceleme görevinin bulunduğu, kamu baş denetçisinin TBMM tarafından gizli oyla dört yıl için seçildiğı, ilk iki oylamada üye tam sayısının üçte ikisinin, üçüncü oylamada ise üye tam sayısının salt çoğunluğunun arandığı, üçüncü oylamada salt çoğunluğun sağlanamadığı durumda, bu oylamada en çok oy alan iki aday için dördüncü oylamanın yapılacağı ve dördüncü oylamada en fazla oy alan adayın kamu baş denetçisi olarak seçileceğı, bu maddede sayılan hakların kullanılma biçimi, Kamu Denetçiliği Kurumunun kuruluşu, görevi, çalışması, inceleme sonucunda yapacağı işlemler ile Kamu Baş denetçisi ve kamu denetçilerinin nitelikleri, seçimi ve özlük haklarına ilişkin usul ve esasların kanunla düzenlendiğı belirtilmiştir (1982 Anayasası, m.74).

14.06.2012 tarihinde kabul edilen 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun birinci maddesinde kanunun amacı şu şekilde belirtilmiştir:

“Bu Kanunun amacı; 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.” (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.1)

Kamu Denetçiliği Kurumu, 6328 sayılı kanunda belirtilen görevlerini yerine getirmek amacıyla TBMM Başkanlığı’na bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz ve özel bütçeli olarak Ankara’da kurulmuştur. Baş denetçilik ve genel sekreterlikten meydana gelen kurum, gerekli gördüğü yerlerde büro açabilmektedir. Kurumda, bir baş denetçi ve beş denetçi ile genel sekreter ve diğer personel görev yapmaktadır (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.4). Kurum, yasama ve yargı yetkisinin kullanılmasına dair iş ve işlemler ile Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî

nitelikteki faaliyetleri haricindeki işlerle ilgilenmektedir. Başka bir deyişle sayılan kurumlar hariç, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını şikayet üzerine insan haklarına uygun olarak ve adaletli bir şekilde, hukuk ve hakkaniyet açısından inceleyip idareye öneride bulunmaktadır (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.5).

28.03.2013 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelikte Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler, kurumun görev alanına girmeyen iş ve işlemlerden biri olarak sayılmıştır. Diğer yandan merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarının, mahallî idarelerin, mahallî idarelerin bağlı idarelerinin, mahallî idare birliklerinin, döner sermayeli kuruluşların, kanunlarla kurulan fonların, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşların, kamu iktisadi teşebbüslerinin, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseselerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, kamunun ortak, sürekli ve kamusal bir ihtiyacı karşılayan ve idarî düzenleme, denetim ve gözetim altında kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerinin her türlü eylem ve işlemleri kurumun görev alanına girmekte olup bu kurumlar ile alakalı yapılan şikayetleri inceleyerek önerilerde bulunmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.4).

Kanunun 17. maddesinde başvuru usulü belirtilmiştir. Buna göre; kuruma gerçek ve tüzel kişiler başvurabilmekle beraber başvuru sahibinin talebi üzerine başvurusu gizli tutulmaktadır (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17) Yönetmelikte ise idarenin işlem ve eylemlerine karşı menfaati ihlal edilen gerçek ve tüzel kişilerin başvuru yapabileceği belirtilmekle beraber insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konularla ilgili şikayetlerde menfaat ihlalinin aranmadığı ifade edilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.7) Kuruma yapılan şikayet başvurularında taraflardan birinin idare olması gerekmektedir. Özel veya gerçek kişiler arasındaki uyuşmazlıklar, Kamu Denetçiliği Kurumunun görev alanına girmemektedir. Dolayısıyla bu şekilde yapılan başvurular incelenmemektedir (http-27). Ayrıca başvuru yapabilecek kişiler arasında çocuklar ve engelliler gibi hassas gruplar, turist ve sığınmacı olarak ülkemizde bulunan yabancı uyruklu kişiler de bulunmaktadır. 18 yaşından küçük kimseler

www.kdkcocuk.gov.tr internet adresini kullanarak idare ile ilgili şikayetlerini bildirebilmektedirler (http-28)

Başvurular Türkçe dilekçeyle, elektronik ortamda ya da diğer iletişim araçlarıyla yapılabilir. Gerçek kişilerin dilekçelerinde başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, yerleşim yeri veya iş adresi, T.C. vatandaşları için kimlik numarası, yabancılar için ise pasaport numarası bulunması gerekmektedir. Tüzel kişilerde ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzası, varsa merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesi dilekçelerinde bulunmalıdır (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17). Bunların yanında başvuru sahibinin cep telefon numarası, mail adresi doğru olarak bulunması gerekmektedir. Fiziki dilekçelerde yapılan başvurularda ise mutlaka imza bulunmalıdır. Dilekçede olması gereken bilgilerin olmaması durumunda başvurular incelemeye alınmamaktadır (http-27). Şikayet dilekçelerinde asıl olan kural dilekçelerin Türkçe olmasıdır. Ancak şikayetçinin kendisini daha iyi ifade edebildiği başka bir dildeki başvurusu, kurumca haklı ve makul görülürse kabul edilebilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.8)

Şikayet dilekçeleri kuruma veya kurumun gerekli yerlerde açtığı bürolara elden verilebilmekle birlikte posta, elektronik posta veya faks şeklinde de gönderilebilmektedir. Diğer yandan illerde valilikler, ilçelerde ise kaymakamlıklar aracılığıyla elden veya posta ile göndermek suretiyle başvuru yapılabilir. Ayrıca kurum tarafından oluşturulan elektronik sistem aracılığıyla da şikayet başvurusu yapılabilir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.8) Günümüzde en kolay en hızlı başvuru yöntemi e-devlet ya da kurumun internet sitesinde yer alan e-başvuru sistemidir. Kuruma yapılan başvurular çoğunlukla bu iki sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. Online olarak gerçekleştirilen başvurularda şikayet başvurusunun akıbeti hakkında kurum tarafından kişinin cep telefonuna mesaj gönderilerek bilgilendirme yapılmaktadır (http-28). Valilik ve kaymakamlıklara yapılan şikayetlerde başvurular, tarih ve sayı verilerek kayıt altına alınmakta olup şikayet başvurusu ve varsa ekleri en geç üç iş günü içinde doğrudan kuruma gönderilmektedir. Faks veya elektronik posta yoluyla yapılan şikayet başvurularına ait dilekçe asılları, on beş gün içinde başvuru sahipleri tarafından kuruma gönderilmesi gerekmektedir; aksi takdirde başvurular geçerli sayılmamaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar

Hakkındaki Yönetmelik, m.8) Elektronik başvuru yoluyla yapılan başvurularda başka bir işlem yapılmasına gerek yoktur. Başvuru doğrudan işleme alınmaktadır (http-28). Kuruma yapılan başvurular ücretsizdir (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17).

Kuruma yapılan başvurularda belli bir konuyu içermeyenler, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organları tarafından karara bağlanmış konularla ilgili olanlar, sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılanlar, dilekçede olması gereken şekil şartlarını sağlamayanların başvuruları incelenmemektedir (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17). Başvurular yalnızca şikayet etme, ihbar etme ya da temennide bulunma şeklinde olmamalıdır. Dilekçede veya başvuru formunda mutlaka idareden yapılması istenen işlem dolayısıyla bir talep bulunması gerekmektedir. Belli bir talebi içermeyen ya da net şekilde belli olmayan taleplere sahip başvurular incelemeye alınmamaktadır (http-27).

Kuruma yapılan başvuruların, dava açılmadan önce yapılması gerekmektedir. Başvuru öncesinde ya da başvuru incelendiği esnada ilgili konu ile alakalı dava açılırsa, kurum yapılan başvuruyu incelememektedir (http-27). Diğer yandan kamu denetçiliğine başvuru yapılabilmesi için öncelikle menfaati ihlal edilen kişi, zarar gördüğü idareye yazılı olarak başvuru yapması gerekmektedir. Doğrudan idareye başvurmadan kamu denetçiliğine başvurulması halinde ise bir üst yazı ile başvuru ilgili idareye gönderilmektedir (http-28). Nitekim 6328 sayılı kanunun 17. Maddesinin 4.fıkrasında şu şekilde bir ifade bulunmaktadır:

“Kuruma başvuruda bulunulabilmesi için, 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gereklidir. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvurular ilgili kuruma gönderilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir.” (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17).

Kanundaki ifadede telafisi güç veya imkânsız zararların doğma olasılığı olan durumlarda idari başvuru yolları tüketilmeden kuruma başvuru yapılabileceği ve kurumun başvuruları kabul edeceği belirtilmektedir. Diğer yandan idarenin tutum ve davranışlarına karşı idari başvuru yollarının tüketilmesi şart koşulmamıştır. Ayrıca

idarenin kanunlarda açıkça kesin olduğu belirtilen işlemlerine karşı doğrudan kuruma şikayet başvurusu yapabilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.12) Buna ek olarak idare tarafından yapılan işlem kesinleşmiş olup idareye başvurmanın bir faydası kalmamışsa doğrudan kamu denetçiliğine başvuru yapılabilir (http-28).

İdareye başvurulduktan sonra idarenin kişiye verdiği cevaptan itibaren ya da idarenin 60 gün içerisinde cevap vermemesi halinde bu sürenin bittiği tarihten itibaren 6 ay içerisinde kuruma şikayet başvurusu yapılabilir. İdareye başvuru yapılmadan kuruma başvurulduğu durumlarda ise (idarenin tutum ve davranışları ile kanunlarda kesin olduğu belirtilen işlemlere karşı) tutum ve davranışın gerçekleştiği veya öğrenildiği tarihten veya işlemin tebliği tarihinden itibaren 6 ay içerisinde başvuru yapılabilir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.13). Kuruma yapılan başvurular, dava açma süresi içerisinde yapıldıysa işlemeye başlamış dava açma süresini durdurur (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.17). Başvuru tarihi, şikayet başvurusunun kuruma, bürolarına, valilik veya kaymakamlıklara verildiği, posta, elektronik posta veya faksın kuruma ulaştığı, elektronik ortamda yapılan şikayet başvurusunun kurumun elektronik sistemine ulaştığı tarihtir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.14)

Şikayet başvurusu kuruma ulaştıktan sonra öncelikle ön inceleme yapılır. Ön incelemede şu hususlar kontrol edilir: Başvurunun kurumun görev alanına girip girmediği, süresi içerisinde yapılıp yapılmadığı, kurumda mevcut durumda incelenen bir başvuruyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, kurum tarafından daha önce sonuçlandırılmış olan bir başvuruyla sebeplerinin, konusunun ve taraflarının aynı olup olmadığı, yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organları tarafından sonuçlandırılan konularla ilgili olup olmadığı, idari başvuru yollarının tüketilip tüketilmediği, şikayet başvurusunun Türkçe yapılıp yapılmadığı, Türkçe yapılmadıysa haklı ve makul bir neden olup olmadığı, belli bir konuyu içerip içermediği, kanuna göre şikayet başvurusunda olması gereken hususların yer alıp almadığı, başvuru sahibinin menfaatinin ihlal edilip edilmediği incelenmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.19).

Belirtilen hususlar incelendikten sonra, idari yolların tüketilip tüketilmemesi hariç diğer noktalarda eksiklik bulunması halinde başvuru hakkında “incelenemezlik kararı” verilmektedir. Bu karar başvuru sahibine tebliğ edilir ve durmuş olan dava açma süresi tekrardan işlemeye başlar. İdari yollar tüketilmeden yapılan başvurularda ise kurum, ilgili kamu kurumuna söz konusu başvuruyu gönderir. Bu durum şikayet sahibine bildirilir. Kuruma yapılan şikayet tarihi, ilgili idareye başvuru tarihi olarak kabul edilir. Kurum tarafından ilgili kamu idaresine gönderilen şikayet başvurusu, ilgili kamu idaresi tarafından başvuru sahibine verildiği cevaptan itibaren ya da 60 gün içerisinde cevap vermezse bu tarihten itibaren 6 ay içerisinde tekrardan kuruma başvurabilmektedir. Eğer ki başvuru sahibi şikayet ettiği kamu kurumunu yanlış belirtmişse Kamu Denetçiliği tarafından re’sen ilgili kamu kurumu belirlenir ve inceleme aşamasına geçilir. İncelenemezlik kararı üzerine başvuru sahibi, başvurusunu istenilen şartlara göre düzelttiği takdirde süresi içerisinde Kamu Denetçiliği Kurumu’na başvurabilmektedir. Eğer ki başvuru, başvuru şartlarının tamamını karşılıyorsa inceleme ve araştırma kısmına geçilmektedir. Başvurunun taşınması gereken şartları taşımadığının sonradan anlaşılması halinde inceleme veya gönderme kararı verilebilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.20)

Başvuru şartlarını eksiksiz sağlayan şikayet başvuruları incelenmeye başlar. Aynı sebep ve konu ile alakalı benzer özellikler taşıyan başvurular birleştirilerek incelenebilmektedir. Şikayetin konusu insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın ve çocuk haklarıyla ilgiliyse Kamu Denetçiliği Kurumu yerinde inceleme ve araştırma yapabilir. Şikayetin konusu kamuyu ilgilendiren genel konulara dair ise ya şikayetçinin ya da şikayet edilen kamu kurumunun talebi üzerine yerinde inceleme yapılabilir. İlgili idare ve yetkililer bunun için gerekli her türlü kolaylığı sağlamakla mükelleftir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.22).

Başvurular incelemeye tabi tutulduğu sırada, ilgili idareden gerekli bilgi ve belgeler talep edilebilir. İdare bu bilgi ve belgeleri derhal Kamu Denetçiliği Kurumunun (KDK) elektronik posta adresine göndermekle beraber asıllarını ise KDK’nın kendisinden bilgi belge talep ettiğine dair tebliğinden itibaren en geç 30 gün içerisinde KDK’ya gönderir. İstenilen bilgi ve belgeleri süresi içinde vermeyenler ya da eksik verenler hakkında Baş denetçi veya denetçinin başvurusu üzerine ilgili merci soruşturma açar. İlgili merci soruşturma sürecini KDK’ya

bildirir. Ancak devlet sırrı veya ticarî sır niteliğindeki bilgi ve belgeler, yetkili mercilerin en üst makam veya kurulunca açıkça gerekçesi belirtilmek suretiyle verilmeyebilmekle beraber devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler Baş denetçi veya görevlendireceği denetçi tarafından yerinde incelenebilir. İncelenen Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler açıklanamaz ve bu bilgi ve belgeler, kararda bulunmaz (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.23). İnceleme ve araştırma konusu ile ilgili Başdenetçi veya denetçiler bilirkişi görevlendirebilmektedir. Konu ile ilgili olarak Başdenetçi, denetçiler veya uzmanlar tanık ya da ilgili kişileri dinleyebilir (6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, m.19).

Şikayetçi, şikayetinden vazgeçmek isterse, başvuru hakkında karar verilene kadar şikayetinden vazgeçebilir. Böylece başvuru için yapılan inceme ve araştırma sonlanır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.26). Gerçek kişi şikayetçinin ölmesi üzerine, tüzel kişi şikayetçinin ise tüzel kişiliğinin sonlanması üzerine KDK inceleme ve araştırmayı sonlandırır. Şikayet konusu mirasçıları ilgilendirdiği takdirde KDK inceleme ve araştırmaya devam edebilir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.28). KDK, inceleme ve araştırmaya devam ettiği esnada şikayetin taraflarını dostane çözüme davet edebilir. İlgili idare eğer şikayete konu talebi yerine getirirse KDK dostane çözüm kararı verir ve inceleme ve araştırmayı sonlandırır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.27).

İncelenmekte olan şikayet hakkında dava açıldığı takdirde KDK araştırmasını dava sonuçlanıncaya kadar bekletebilmekle beraber şikayetin niteliğine göre incelemeyi sonlandırabilir. Dava sonucu kesinleşince KDK, başvuruyu karara bağlar. Şikayetten vazgeçme, şikayete konu talebin idarece yerine getirilmesi, şikayetçinin ölümü veya tüzel kişiliğinin sona ermesi hâllerinde yukarıda da belirtildiği şekilde inceleme ve araştırma sonlanmaktadır. Ancak böyle durumlarda şikayetin konusu insan haklarına, temel hak ve özgürlüklere, kadın haklarına, çocuk haklarına ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması halinde KDK'nın inceleme ve araştırması devam edebilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.29,30).

KDK, kendisine gelen başvuruları inceleyip araştırmasını tamamladıktan sonra dört çeşit karar vermektedir. Bunlar; tavsiye kararı, ret kararı, dostane çözüm

kararı, karar verilmesine yer olmadığına dair karardır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.31).

Tavsiye kararı, KDK'nın yaptığı inceleme ve araştırma sonunda, şikayetin yerinde olduğu kanaatine varılması üzerine verilmektedir. Kararda idarenin hatalı olduğunun kabulü, oluşan zararın tazmini, ilgili idarenin işlem yapması veya eylemde bulunması, konu ile ilgili mevzuat değişikliğinin yapılması, ilgili işlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi, yapılan uygulamanın düzeltilmesi, uzlaşmaya gidilmesi, tedbir alınması gibi tavsiyelerden biri ya da bir kaçı bulunabilmektedir. KDK, bu tavsiyelerin dışında başka bir tavsiye kararı da verebilir. İlgili idare, KDK'nın verdiği tavsiye kararında verdiği tavsiyeleri uygulanabilir olarak görmezse, bunun gerekçesini 30 gün içinde kuruma bildirir. Ret kararı ise şikayet başvurularının yerinde görülmemesi üzerine verilmektedir. Dostane çözüm kararı, şikayete konu olan talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi ya da tarafların şikayetin çözüme ulaştığına dair KDK'ya bildirim yapması üzerine verilmektedir. Karar verilmesine yer olmadığına dair karar ise şikayetçinin, şikayete konu talebinin idarece yerine getirilmesi ya da idareyle anlaşması dışında şikayetinden vazgeçmesi halinde, şikayetçinin ölümü ya da tüzel kişiliğinin sonlanması durumunda, inceleme devam ederken şikayet konusu ile ilgili dava açılıp inceleme ve araştırmanın sonlandırılması halinde verilmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.33, 33/A, 34). Kararlarda şikayetin tarafları ve şikayetin içeriği ile ilgili bilgiler yer almakla beraber gerekçe, verilen karar ve sonucu, şikayet konusuna ilişkin başvuru yolları, süresi ve başvurulacak makam ile ilgili hususlar bulunmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.35).

KDK, kendisine gelen şikayet başvurularını en geç altı ay içerisinde sonuçlandırmaktadır. Bu süre içerisinde inceleme ve araştırmalar tamamlanamazsa bu durumun gerekçesi ve dava süresinin tekrardan işlemeye başladığı şikayetçiye bildirilmekle beraber inceleme ve araştırmaya devam edilir. Kararlar şikayet sahibine ve ilgili kamu kurumuna tebliğ edilir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.36, 37).

KDK'ya yapılan başvurunun dava açma süresini durdurduğu kanun ve yönetmeliklerde sabittir. Duran dava açma süresinin tekrar işlemeye başladığı durumlar bulunmaktadır. Şöyle ki; KDK'ya gelen şikayet başvurususun reddedilmesi

üzerine bu kararın ilgiliye tebliğinden itibaren dava açma süresi kaldığı yerden devam etmektedir. KDK tarafından yerinde görülen şikayet başvurusu üzerine ilgili idareye verilen tavsiyelerin akabinde, ilgili idarenin 30 gün içerisinde hiçbir işlem yapmaması halinde durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden devam eder. KDK'nın dostane çözüm kararı ya da karar verilmesine yer olmadığına dair karar vermesi durumunda, bu hususun ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden süre işlemeye başlar. KDK'nın 6 ay içerisinde incelemesini tamamlayamaması ve bunu şikayetçiye bildirmesi üzerine dava açma süresi kaldığı yerden devam eder (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.38).

Başdenetçilik, KDK'nın verdiği karar sonrasında sonuca etki edebilecek nitelikte yeni bilgi ve belgelerin ortaya çıkması durumunda, şikayet konusu yeniden ele alınıp inceleme ve araştırmaya tabi tutulabilir (Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik, m.39).

KDK'ya yapılan başvurular ve bu başvurulara verilen cevap örneklerinden bazıları aşağıda yer almaktadır:

Bir vatandaş 19.05.2025 tarihinde Çankaya Belediye Başkanlığı'nı şikayet eden bir başvuru yapmıştır. Bu başvuruya göre kendisinin pilates stüdyosu bulunduğunu, yalnızca spor hizmeti verdiğini, herhangi bir bar ya da mutfağı olmadığını, haftada bir gün ağırlığı 2 kg'dan fazla olmayacak kadar çöp çıkardığını; buna rağmen kendisine gelen faturalarda evsel katı atık ücretlerinin kendisinin ödemeyeceği seviyede olduğunu, çöp üretmeyen bir işletmeye bu denli ücretlerin gelmesini adaletsiz bulunduğunu ifade etmiş ve bu haksızlığın giderilerek düzeltilmesini talep etmiştir. KDK ise başvuruyu kabul etmiş olup ilgili evsel katı atık bedel tahakkukunun iptal edilmesine yönelik Çankaya Belediye Başkanlığı'na tavsiyede bulunmaya, belediyenin ise bu karar üzerine yapılacak işlemi 30 gün içinde KDK'ya bildirilmesinin zorunlu olduğuna, kararın Belediye Başkanlığı'na ve başvurana tebliğ edilmesine karar vermiştir (http-29).

Bir vatandaş, tezsiz yüksek lisans programından tezli yüksek lisans programına geçiş talebinde bulunmuştur. Ancak bu talebinin başvurduğu üniversite tarafından reddedilmesi üzerine KDK'ya başvuruda bulunmuştur. KDK ise başvuranın iddiaları, idarenin konuya verdiği cevabı, ilgili mevzuatlar ve emsal kararlar neticesinde, başvuranın kayıt olduğu 2024-2025 eğitim yılı güz döneminde ilan edilen alım şartlarında istenilen puan şartlarını sağlayamadığından geçiş

talebinin uygun görülmediği hususları dikkate alınarak başvuranın taleplerinin ilgili idarece reddedilmesi işleminde hukuka aykırılık tespit edilemediğinden başvurunun reddi kararı verilmiştir (http-30).

15.02.2018 tarihinde İnsan Hakları Derneği Ankara Şubesi tarafından yapılan şikayet başvurusunda Kayseri 2 nolu T Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumunda bulunan bazı hükümlüler tarafından kendilerine gönderilen mektupta cezaevinde bulunan kameraların tuvalet ve banyo girişlerine kadar bütün yaşam alanlarını kayıt ettiği, 24 saat boyunca izlenmenin güvenlik gerekçesiyle açıklanamayacağını, bu durumun kendileri üzerinde baskı oluşturduğunu, Olağanüstü Hal (OHAL) sebebi ile bazı güvenlik önlemlerinin alındığının farkında olduklarını ancak keyfi uygulamalara izin verilmemesi gerektiğini, koşulların kamera ile izlenebileceğine dair mevzuatta hiçbir düzenlemenin olmadığını ve fakat bu yönde bir düzenleme olsa da bu durumun Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesine (AİHS) aykırılık oluşturacağını belirtmişlerdir. Bu bağlamda ceza infaz kurumlarında bulunan mahkûmların yaşadığı koşullarda kamera uygulamasına son verilmesi hususunda KDK'nın yerinde inceleme yapmasını ve bu uygulamaya son verilmesi hususunda tavsiye kararı verilmesi talep edilmiştir. KDK yaptığı inceleme sonucunda başvuru sahibinin, koşulların kamera ile izlenmesinin mevzuatta yerinin olmadığı, olsa bile AİHS'e aykırı olduğu iddiası ile ilgili kısmına red kararı; ceza evlerinin kamerayla izlenme uygulamasının “özel hayatın gizliliği ilkesi” ve “kişisel verilerin korunması ilkesi” kapsamında hak ihlali oluşturmayacak şekilde yerine getirilmesi ve uygulamada görevli kişilere bu hassasiyetin belirtilmesi, cezaevinde yaşayan kişilere bu konu ile ilgili anlayamadığı yerlerde yardımcı olunması hususunda hareket edilmesi, ayrıca kamera ve depolama sisteminin taşınması gereken şartları, kuruma duyurularak idari düzenleyici işlemin tesisi hususunda Adalet Bakanlığı'na tavsiyede bulunulmasına karar verilmiştir (http-31).

Milli Eğitim Bakanlığı'nın (MEB) şikayet edildiği bir başvuruda başvuran, MEB adına yurtdışında burslu eğitim gördüğünü, T. C. Edinburgh Başkonsolosluğu tarafından yurtdışı bursiyer öğrencilere bildirilen acil tahliye duyurusuna başvurarak Türkiye'ye geri döndüğünü, Türkiye'de iki aydan fazla kaldığı için yurtdışı bursunun kesileceği hususunun kendisine mail ile bildirildiğini, izin süresi bittiğinde tekrardan İngiltere'ye dönerek eğitimini sürdürmek istediğini, ancak ailesinin trafik kazası geçirmesi üzerine ve ailesi ile birlikte Covid-19 hastalığını geçirdiklerini ve karantinada kalmak zorunda oldukları için İngiltere'ye dönemediğini, maddi

zorluklar yaşadığı ve pandemi durumundan ciddi şekilde etkilendiği gerekçesiyle iki aylık izin süresinin uzatılmasını talep ettiğini, bununla ilgili başvuru yaptığını ve reddedildiğini, bu başvurısına itiraz ettiğini ancak kendisine cevap verilmediğini belirtmiş; bu bağlamda Türkiye’de kaldığı süreler boyunca izinli sayılmasını, bu iznin eğitim süresinden düşürülmesini ve izinli olduğu süre boyunca yurtdışı ücretinin tarafına yatırılmasını talep etmiştir. Yapılan incelemeler ve araştırmalar sonucunda KDK, başvuru sahibinin Türkiye’de kaldığı süre boyunca izinli sayılması ve bu sürenin eğitim süresinden düşürülmesi talebi ile ilgili dostane çözüm kararı; başvuranın izinli olduğu süre boyunca kendisine yurtdışı ücreti yatırılması talebine ilişkin ise ret kararı verilmiştir (http-32).

Sağlık Bakanlığı’nda sosyolog olarak görev yapan bir personel, bulunduğu hastanenin başhekim yardımcısı tarafından kendisine yönelik mobing uygulandığını, görev tanımında bulunmayan işler verildiğini, bu duruma itiraz ettiği için yöneticisi tarafından baskı gördüğünü, bu durumun kendisinin psikolojik ve sosyal yaşamını olumsuz etkilediğini, bu süreçte psikolojik tedavi aldığını, konuya yönelik hastane yönetimi ve İl Sağlık Müdürlüğü’ne farklı tarihlerde başvuruda bulunduğunu ancak kendisine gelen cevapların hukuki ve kurumsal yönden yetersiz olduğunu, yapılan kurum içi incelemenin taraflı, mevzuata uygun olmayan bir şekilde ve adaletsiz yürütüldüğünü iddia ederek KDK’ya başvurmuştur. Görev tanımında yer almayan işlerin kendisine verilmemesini, birimde yeterli sayıda sekreteryaya oluşturulmasını, kendisine verilen görevlerin aldığı eğitim ve unvanıyla uyumlu olmasını, çalışma motivasyonunun yerine getirilmesini, mesleki onur ve itibarının zedelenmemesini gibi taleplerde bulunmuştur. KDK’nın yaptığı inceleme sonucunda, başvuru sahibi tarafından ileri sürülen psikolojik taciz iddialarına yönelik somut ve yetersiz delil bulunmadığı yönünde görüşte bulunmuş ve bu bağlamda bu yöndeki talebinin reddine; diğer taraftan başvurucunun birimindeki işleri yerine getirecek yeterli personelin sağlanması ve “sosyolog” unvanına yönelik görev tanımının belirlenmesi hususunda Sağlık Bakanlığı’na tavsiyede bulunulmasına dolayısıyla başvurunun kısmen kabulüne ve kısmen reddine karar verilmiştir (http-33).

KDK, ilk kararını 19.07.2013 tarihinde vermiştir (Usta, 2016, s.63). O günden bu yana denetimlerini yaparken iyi yönetim ilkelerini benimseyerek hareket etmiştir. İyi yönetim ilkeleri; yasalara uygunluk, kişisel bilgilerin korunması, ayrımcılığın önlenmesi, makul sürede karar verme, ölçülülük, sonuca karşı müracaat yollarının açık olması, yetkinin iyi yönde kullanılması, kararların esas gerekçeli

olması, eşitlik, bilgilendirilme hakkı, tarafsızlık, müdafaa hakkı, nezaket, açıklık, hesap verilebilirlik, kazanılmış hakların korunması, dinlenilme hakkıdır (Zeren ve diğerleri, 2020, s.44).

KDK'nın resmi sitesinde yayımlanan 2024 yılı yıllık rapora göre 2024 yılında yapılan başvuru sayısı 14.762'dir. Kuruluşundan 2024 yılına kadar yapılan başvuru sayısı ise 241.482'dir. 2024 yılında, 2023 yılından kalan dosya sayıları ile birlikte toplamda 16.554 adet dosya incelenmiş ve bunların 15.751 tanesi sonuçlandırılmıştır. KDK, şikayet başvurularının etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması için daha çok uzlaştırma usulünü kullanmaktadır. Vatandaş ve idare arasında köprü görevi gören KDK, dostane çözüm önerisiyle problemlerin giderilmesini sağlamaya çalışmaktadır. 2024 yılında 2498 adet başvuru dostane çözüm yoluyla sonuçlandırılmıştır. 2013-2024 yılları arasında 20.723 adet başvuru dostane çözüm yoluyla neticelendirilmiştir. 2024 yılında 1438 adet başvuruya tavsiye kararı verilmiştir. KDK'nın verdiği tavsiye kararlarına uyma oranı ise yıllar geçtikçe artmış olup 2024 yılında tavsiye kararlarına uyma oranı %71,29'dur (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.15-16). Diğer yandan 2024 yılında başvuruların ortalama sonuçlandırılma süresi 85,77 gün, ortalama dostane çözüm süresi 50,11 gün, başvuruların kabul edilebilirlik oranı %31,74, sorun çözme yeteneği %78,74, web sitesini ziyaret sayısı 1.230.141'dir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.30-31).

2024 yılında yapılan başvuruların %75'i e-başvuru sistemiyle %21,83'ü ise posta yoluyla gerçekleşmiştir. 2024 yılında yapılan başvuruların %22,93'ü adalet, milli savunma ve güvenlik; %21,47'si kamu personel rejimi, %8,45 eğitim-öğretim, gençlik ve spor; %7,28'i mahalli idarelerce yürütülen hizmetler, %7,04'ü çalışma ve sosyal güvenlik; %5,23'ü ekonomi, maliye ve vergi; % 5,10'u orman, su, çevre ve şehircilik; %2,82'si ulaştırma, basın ve iletişim; %2,56'sı engelli hakları konularından olmuştur. Geri kalan konular sırasıyla enerji, sanayi, gümrük ve ticaret; çocuk hakları; idarede işçi statüsünde çalışan kişilerin İş Kanunu'ndan kaynaklanan haklarına ilişkin konular; insan hakları; sağlık; nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları; mülkiyet hakkı; sosyal hizmetler; gıda, tarım ve hayvancılık; ailenin korunması; bilim, sanat, kültür ve turizm; diğer konu ve alanlar ile kadın haklarıdır. 2024 yılında en çok şikayet edilen kamu kurumları sırası ile şu şekildedir; Adalet Bakanlığı, Mahalli İdareler, Üniversite ve Fakülteler, Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Valilik ve Kaymakamlıklar, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik

Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Yükseköğretim Kurumu Başkanlığı, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığı, İçişleri Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Banka ve Finans Kuruluşları, Ticaret Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Milli Savunma Bakanlığı, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Adli-Yargı Kuruluşları, Diyanet İşleri Başkanlığı, Göç İdaresi Başkanlığı, Tapu ve Kadastro Müdürlüğü ve diğer kuruluşlardır (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.52-54,).

2024 yılında yapılan başvurularda en fazla başvuru %26,17 ile Marmara Bölgesinden gelmekle beraber bunu %19,45 ile İç Anadolu Bölgesi, %13,09 ile Ege Bölgesi, %12, 76 ile Akdeniz Bölgesi izlemiştir. Akdeniz Bölgesinden sonra Karadeniz, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu Bölgesi gelmektedir. 2024 yılında şikayet başvurularının illere göre dağılımında ise ilk sırada İstanbul %16,24 ile yer almaktadır. Ardından Ankara, İzmir, Adana, Manisa, Antalya, Kocaeli, Bursa, Konya ve Kahramanmaraş gelmektedir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.55-56).

2024 yılında başvuru yapanların yaş grubuna göre değerlendirme yapıldığında ilk sırada %28,93 ile 35-44 yaş grubu, ikinci sırada %26,76 ile 25-34 yaş grubu, üçüncü sırada ise %18,03 ile 45-54 yaş grubu bulunmaktadır. Başvuran türüne göre değerlendirme yapıldığında ise %97,34 gerçek kişiler, %2,66 ile tüzel kişiler KDK'ya başvurmuştur. Gerçek kişilerden ise 2024 yılında en fazla başvuru erkeklerden gelmiştir. Daha sonra kadınlar, erkek çocuk ve kız çocuklar gelmektedir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.67-68). Şunu da belirtmek de fayda vardır ki çocukların ebeveynlerinin onayına ve iznine gerek olmaksızın doğrudan başvuru yapabileceği tek kurum KDK'dır (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.18). kdkcocuk.gov.tr adresinden çocuk bireyler haklarının ihlal edildiğine dair başvuru yapabilmektedirler. Başvuru yapıldıktan sonra kurum yetkilileri başvuru sahibi çocuklarla ve başvuruda aksi bir durum yoksa ebeveynleri ile ayrıntılı olarak görüşebilmektedir. Başvuru sonrasında başvuru çocuk imkânlar dâhilinde bilgilendirilmekte ve sürece dâhil edilmektedir ([http-34](http://34)).

2024 yılında yapılan başvuruların karar türleri ise şu şekildedir: %38,72 Gönderme Kararı, %33,07 İncelenemezlik Kararı, %7,93 Dostane Çözüm Kararı, %7,46 Ret Kararı, %6,41 Tavsiye Kararı, %3,69 Kısmen Tavsiye Kısmen Ret Kararı, %1,60 Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar, %0,58 Birleştirme Kararı,

%0,34 Başvurunun Geçersiz Sayılması, %0,21 ile Ayırma Kararıdır. İncelenemezlik Kararı oranının yüksek olmasının sebebi bu başvuruların menfaat ihlali koşulunu taşınamaması, kurumun görev alanına girmeyen konuları içermesi, yargı organları tarafından incelenmesi devam eden ya da sonuçlanmamış başvurulardan meydana gelmesidir. Gönderme Kararı oranının yüksek olmasının sebebi ise 6328 sayılı kanuna göre idari başvuru yollarının tüketilmesi şartının olmasındandır (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025 s.59).

KDK, 2024 Yılı Yıllık Raporunda, vatandaşların şikayet hakkına erişiminin kolaylaştırılması ve etkinliğin artırılması amacıyla bazı çalışmalar yaptığını belirtmiştir. Bu çalışmalar; e-başvuru sisteminde yapılan iyileştirmeler, başvuranları yönlendiren ve onların bilgilendirilmesini sağlayan mekanizmalar, insan kaynakları stratejisi uygulanarak kurum personelinin güçlendirilmesidir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.100). KDK'nın şikayet başvurularını inceleme ve bu başvuruları sonuçlandırma ana görevi olmakla beraber vatandaşların KDK'nın şikayet mekanizmasının işleyişi ve başvuru yolları ile ilgili bilgi almasını sağlamak ve başvuru sonrasında şikayet başvurusunun akıbeti hususunda başvuru yapıldığını bilgilendirme yapma gibi görevleri de bulunmaktadır. Bu bağlamda KDK bünyesinde İlk İnceleme, Dağıtım ve Bilgilendirme Birimi kurulmuştur. 2024 yılında toplam 360.509 kişinin bilgi talebi vatandaşların kurumu araması, e-posta yolu ile iletişime geçmesi, kuruma ve İstanbul Bürosuna bizzat gelip yüz yüze görüşerek, “Ombudsman Halkla Buluşuyor” adlı bölgesel toplantılarda, il çalışma ziyaretlerinde, ilköğretim ve liselerdeki buluşmalarda, video konferans ve sosyal medya canlı yayınları vasıtasıyla gerçekleşmiştir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.103).

KDK, iyi yönetim ilkelerine göre verdiği tavsiye kararlarıyla toplumun genelini etkilemektedir. Böylece idarenin işleyişine katkı sağlamakla beraber hali hazırda bulunan sorunların ve ileride ortaya çıkabilecek sorunların önüne geçilmesini amaçlamaktadır. Böylece idari yargının da iş yükünü hafifletme ve vatandaşların hakkaniyete erişebilmesine yönelik hedefleri mevcuttur. KDK, gelen başvuruları incelerken hukuka aykırılıkları ya da uygulamada sorunlu olan işlemleri tespit ederek gelecekte yaşanabilecek hak ihlallerinin önüne geçebilmektedir. Bu çerçevede mevzuat değişikliği önerisinde bulunabilmektedir. Dolayısıyla yapılan bir başvuru neticesinde bir kişinin hak ihlali önlenmekle beraber aynı zamanda benzer durumdaki kişilerin de hak ihlalleri önlenmektedir. Diğer bir deyişle yapılan

inceleme sonucunda verilen bir karar başvuru sahibini etkilemekle birlikte benzer durumdaki bireyleri de etkilemektedir. Örneğin KDK'nın kamu çalışanlarının aldığı banka promosyonlarının güncel ekonomik koşullara uygun hale getirilmesine yönelik vermiş olduğu öneri, tüm kamu çalışanlarını etkilemektedir. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun Ek 43. Maddesi kapsamında doğum sonrası yarı zamanlı çalışma imkânından yararlandırılması ile ilgili verilen tavsiye kararı, aynı durumda bulunan tüm personeli etkilemektedir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.147-148).

KDK, kamu kurumlarının hukuka ve hakkaniyete uygun olmayan işlemlerine karşı vatandaşları korumak ve kamu hizmetlerinin iyi yönetim ilkeleri ve insan hakları doğrultusunda gerçekleşmesine katkı sağlama amacı gütmektedir. Dolayısıyla hak arama kültürünün topluma yerleşmesi ve kamu yönetiminde hizmet standartlarının yüksek olmasını sağlamaya çalışmaktadır. Bütün bunların gerçekleşebilmesi için de KDK'nın toplumun tüm kesimleri tarafından bilinmesi ve benimsenmesi elzemdir. Böylece KDK tarafından verilen kararların kamu yönetimlerince uygulanmasını da beraberinde getirecektir (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.612).

KDK, tavsiye kararı verdiği kamu kurumlarından bu karara istinaden gerçekleştirdikleri işlemlere dair 30 gün içerisinde KDK'ya bilgilendirme yapmasını talep etmektedir. Tavsiye kararlarında da belirtilen bu yükümlülük, zaman zaman idarelerce yerine getirilmemektedir. Bu durumda, Kurum bünyesinde faaliyet gösteren Araştırma, Takip ve Değerlendirme Bürosu, tavsiye kararı verilen idarelerle iletişime geçerek ilgili yükümlülüğü tekrar hatırlatmaktadır. Bununla birlikte, yapılan görüşmeler sırasında yalnızca bildirimin gerekliliği vurgulanmamakta; aynı zamanda Kurumun görev ve yetkileri, tavsiye kararlarının niteliği, bu kararlar sonrasında idarelere düşen sorumluluklar ile yapılacak bildirimin kapsamı hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan idareler bilgilendirilmektedir. Ayrıca, tavsiye kararının içeriğine ilişkin açıklamalar yapılmakta ve tereddüt yaşanan hususlarda hukuki değerlendirmeler sunularak idare yetkililerine rehberlik edilmektedir. Diğer yandan KDK, her takvim yılı sonunda yaptığı faaliyetler ve önerilerin yer aldığı Yıllık Raporu 6323 sayılı Kanunu'nun 22. Maddesi gereği Dilekçe ve İnsan Hakları Komisyonu üyelerinden oluşan Karma Komisyon'a sunmakta olup ayrıca bu rapor meclis genel kurulunda görüşülmektedir. Dolayısıyla KDK, denetim faaliyetlerini TBMM adına gerçekleştirmekle beraber gücü Yüce Meclis'in manevi şahsiyetinden

gelmektedir. Karma Komisyon, KDK'nın vermiş olduğu kararları yerine getirmeyen, istenilen bilgi ve belgeleri vermekten imtina eden kamu kurumlarının temsilcilerini komisyona davet ederek izahat istemektedir. Böylece tavsiye kararlarının etkinliği daha da artmaktadır (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.613). Kurum tarafından verilen kararlara, kamu idarelerinin uyma oranı her yıl git gide artmaktadır. Kamu idarelerinin verilen kararlara uymama sebeplerini genellikle devam eden yargı süreci, bütçeye ek yük getirme kaygısı, mali sonuçları olan konularda risk alınmak istenmemesi, fiili imkânsızlık, mevcut mevzuata dayalı işlem yapıldığı gibi gerekçeler oluşturmaktadır (T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025, s.628).

KDK, diğer kamu kurumlarına göre daha aktif ve esnek bir yapıda olmasının yanı sıra erişilmesi de kolay bir kurum olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuruma yapılan şikayet başvurularının ücretsiz yapılabilmesi, TBMM'den kaynaklı olarak ahlaki bir otoriteye sahip olması, KDK'nın diğer kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi ve belge talep etmesi halinde bu kurumların ilgili bilgileri KDK'ya vermesinin zorunlu olması, kurumun avantajlarındandır. Bunun yanında yalnızca hukuki olarak değil hakkaniyet açısından da inceleme yapması, KDK'nın etkinliğini arttırmaktadır (Duran, 2021, s.16). KDK'nın etkinliğini arttıran bir diğer husus ise kamuoyunun kurumu tanınması ve kurumun imajının halk tarafından olumlu karşılanmasıdır. KDK'nın, yaptığı araştırmaları kamuoyuna açıklaması da kararlarının bağlayıcı olmaması ve yaptırım yetkisinin bulunmamasına rağmen kurumun etkinliğini sağlayan bir diğer hususu oluşturmaktadır (Dursunoğlu, Boyalı ve Gündoğdu, 2021, s.87).

KDK'nın yukarıda bahsi geçildiği üzere avantajları olduğu kadar dezavantajlı olduğu yönleri de bulunmaktadır. Bunlardan biri Kurum'un kendiliğinden harekete geçmemesidir. Dolayısıyla herhangi bir başvuru olmaması halinde Kurum, resen inceleme gerçekleştirememektedir. Bu durum hak ve özgürlüklerin korunması ve idarenin denetlenmesi noktasında KDK'nın hareket alanını sınırlandırmaktadır (Şahin, 2021, s.230). KDK'ya resen inceleme yetkisinin tanımlanması durumunda bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin zarar görmesi halinde başvuru olmaksızın harekete geçerek söz konusu haksızlığı ortadan kaldırmaya çalışacak ve zaman kaybetmemiş olacaktır. Haksızlığa uğrayan bir vatandaş, çeşitli sebeplerle başvuru yapamadığı takdirde hak kaybına ya da zarara uğrayacaktır. Eğer ki Kurum'a resen inceleme yetkisi verilirse, bu durumun önüne de geçilmiş olacaktır. Ayrıca kamu

idareleri de Kurum'un bu yetkisinden dolayı iş ve işlemlerini daha dikkatli, özenli ve hakkaniyete uygun gerçekleştirmiş olacaktır (Boyalı, 2021, s.199).

Birçok ülkedeki ombudsmanlarda resen inceleme yetkisi bulunmakla beraber KDK'nın da bu yetkiyle donatılması durumunda hem kurumun etkinliği artacak hem de kamuoyunu ilgilendiren sorunlar yargı organlarına göre daha kısa sürede sonuçlandırılacaktır (Duran, 2021, s.19). Bir diğer dezavantajlı durum KDK'nın kararlarının bağlayıcı olmamasıdır. Yukarıda da açıklandığı şekilde ombudsmanlıklar bir yargı kuruluşu olmadığı için kararları bağlayıcı değildir. Ancak bu durum pratikte sorunlara yol açmaktadır. Şöyle ki kamu idarelerine veya özel sektör firmalarına yönelik verilen kararlarda zaman zaman ilgili kurumlar kararlara uymayabilmektedir. Nitekim bu vaziyet Kurum'un etkinliğini azaltmaktadır (Nazlı, 2023, s.111). Bu durumun önüne geçebilmek için kararları yerine getirmeyen kamu kurumunun temsilcilerine izahat sorulmaktadır. Dolayısıyla hukuki bir yaptırım uygulanamamakla beraber idare üzerinde parlamenter temelli bir denetim yapılmaktadır. Diğer yandan KDK'nın denetim faaliyetleri için yeterli sayıda personel ve finans kaynaklarının sağlanmalı; bunun yanında KDK'nın bilinirliğinin vatandaşlar arasında daha da arttırılması için çalışmalar yapılması gerekmektedir. Böylece Kurum'un etkinliği artacaktır. Ayrıca bireylerin haklarının korunması ve hesap verilebilirlik mekanizmasının çalışması açısından bu adımların atılması büyük önem taşımaktadır (Nazlı, 2023, s.111-112).

4.4.1.4.2. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Türkiye'de şikayet mekanizması deyince akla ilk gelen uygulamaların en başında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) gelmektedir. CİMER, kamu yönetiminde birçok reformun gerçekleştiği 2003-2006 yıllarına ait bir pratik olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk olarak 2006 yılında Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) adıyla faaliyete geçmiş olup Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesi ile birlikte Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) adını almıştır. CİMER, vatandaşların bilgi edinme ve dilekçe hakkı kapsamında her türlü istek, şikayet, ihbar, görüş ve önerilerini iletmesini amaçlamaktadır (Güler, 2020, s.280). Yurttaşlar, CİMER uygulaması üzerinden kamu kurumlarına yönelik dijital yollarla yazılı olarak başvuru yapabilmekte, bilgi edinme, görüş, şikayet ve talep gibi konuları ihtiva eden başvurularını internet tabanlı olarak uzaktan gerçekleştirebilmektedir (Demir ve Aydın, 2025, s.523).

CİMER'in kat ettiği yolları görebilmek için ilk olarak BİMER'den başlanacaktır. 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesiyle yürürlüğe giren bir halkla ilişkiler pratiği olan BİMER, internet aracılığıyla hizmet sunmaktadır. BİMER'in yazılımı Başbakanlık Bilgi İletişim Başkanlığı tarafından oluşturulmuştur. BİMER aracılığıyla devlet ve halk arasındaki iletişim yolları açık tutularak vatandaşların kendileri ya da kamuyla ilgili talep, şikayet, öneri, ihbar ve görüşlerini sunmalarını sağlamak ve kişilerin bilgi edinme hakları kapsamında kamu kurumlarına yaptıkları başvuruların hızlı ve etkin bir biçimde sonuçlandırılabilmesi ve ilgili kamu idarelerinin yapacağı işlemlerin merkezden takip edilmesi ve denetlenmesi amaçlanmıştır (www.bimer.gov.tr'den aktaran Uçacak, 2017, s.19).

20 Ocak 2006 tarih ve 26055 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Başbakanlık Genelgesi ile kurulan ve 24 Şubat 2006 tarihine kadar gerekli altyapısı oluşturularak bu tarihte uygulamaya geçirilen BİMER, anayasal bir hakkın kullanılmasının bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır (Uçacak, 2017, s.19; Selvi, Ulucan ve Coşgun 2019, s.25). Nitekim 1982 Anayasasının 74. Maddesinde vatandaşların ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleriyle ilgili yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahip olduğu, kişilerin kendileri ile ilgili başvurularında başvuru sonuçlarının gecikmeksizin taraflara yazılı olarak bildirileceği belirtilmiştir. (1982 Anayasası, m.74). Yasal dayanağını Anayasa'nın 74. Maddesi'nden ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'ndan alan BİMER, uygulamanın temellerini ise Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 19. Maddesinden almaktadır. Diğer yararlandığı yasal belgeler ise Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Bilgi ve Belgeye Erişim Ücreti Genel Tebliği, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Buna Bağlı Yönetmelik Uyarınca Karşılıklılık İlkesi Kapsamında Bulunan Ülkeler Hakkında Tebliğdir (Turan, Aydılek ve Şen, 2015, s.220).

01.11.1984 tarihli 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'a göre Türk vatandaşlarının ve karşılıklılık esası gözetilmek şartıyla Türkiye'de yaşayan yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptir. Yapılan başvuruların sonucu ve işlemin hangi aşamada olduğuna dair

bilgiler başvuru sahibine en geç 30 gün içerisinde gerekçeli olarak bildirilir (3071 Sayılı Kanun, m.3 ve m.7). 09.10.2003 tarihinde kabul edilen, 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik ve şeffaf yönetimin ürünü olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine dayalı olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir (4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.1). Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanan bu kanuna göre herkes bilgi edinme hakkına sahiptir (4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.2 ve m.4). Türkiye’de ikamet eden yabancılar ve faaliyet gösteren tüzel kişiler de karşılıklılık esasının olması şartıyla ve kendileri ya da faaliyet alanları ile ilgili olmak üzere bu haktan yararlanabilmektedir (4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.4). Kurum ve kuruluşlar ise kanunda belirtilen istisnalar dışındaki her türlü bilgi ve belgeyi başvuru sahiplerinin yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, hızlı ve doğru neticelendirmek suretiyle gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür (4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.5).

13.04.2005 tarih ve 25785 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in 19. Maddesine göre, kamu görevlileri, vatandaşların bilgi edinme hakkını kullanmasına yardımcı olmakla yükümlüdürler. Başvuru sahiplerinin bilgi edinme hakkı kapsamında istedikleri bilgi ve belgeleri 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirlenen istisnalar haricinde usulüne uygun olarak vermekle görevlidirler (Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, m.19).

2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesinde şu ifadelere yer verilmiştir:

“Günümüzde kamu yönetimi literatüründe "Yönetişim" ve "Yönetime katılma" kavramları ön plana çıkmıştır. Yönetim tekniği olduğu kadar bir değeri de ifade eden bu kavramların hayata geçirilebilmesi için yurttaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gerekliliktir. Bu şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler ışığında, kamu kurum ve kuruluşlarının halkla ilişkiler uygulamalarına ilişkin yeni bazı düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.

“Başbakanlığa yapılacak başvuruların tüm yurt sathında kabulünü ve Bakanlıklar ile valiliklere yapılan müracaatların Başbakanlıktan izlenebilmesini amaçlayan ve Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır.” (2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi, 2006).

Genelgeden de anlaşılacağı üzere yeni kamu yönetimi anlayışının bir ürünü olan “yönetişim” ve “yönetime katılma” kavramlarının hayata geçirilmesi için vatandaşların kamu yönetimine ilişkin şikayet, talep, öneri ve görüşlerini iletebileceği bir sistemin oluşturulması, bu şikayet, talep, öneri ve görüşlerin derhal işleme alınarak değerlendirilmesi ve akabinde ilgisine hızlıca cevap verilebilmesi için BİMER uygulaması hayata geçirilmiştir. Bu uygulama ile Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası ve bir bilgi işlem programı üzerinden vatandaşların başvuru yapabilmesi amaçlanmıştır. Bu uygulamanın sağlıklı işlemesi hem yönetim için hem de demokrasinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için elzem görülmüştür. Genelgede BİMER sisteminin oluşumuna dair şu hususlar belirtilmiştir (2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi, 2006):

Bakanlıklar bünyesinde kolay erişilebilir noktalarda müracaat ve halkla ilişkiler ofisleri kurulması, bu ofislerde çalışacak iletişim ve halkla ilişkiler konusunda donanımlı yeterli sayıda personelin görevlendirilmesi ve bu modelin valilikler ve kaymakamlıklar tarafından uygulanması öngörülmüştür. BİMER- Doğrudan Başbakanlık uygulaması doğrultusunda, Türkiye çapında hizmet vermek üzere 150 numaralı kısa telefon hattı devreye alınmıştır. İllerden yapılan aramalar, valilik halkla ilişkiler müracaat bürosuna yönlendirilerek burada çalışan personel tarafından müracaat alınmak suretiyle (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık web ara yüz programı kullanılarak sisteme girilmesi planlanmıştır. Bakanlıklar ve valilikler Başbakanlık Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile; kaymakamlıklar ise valiliklerle koordinasyon kurarak bu sistem ile uyumlu çalışacak iletişim ve bilişim sistemlerini meydana getirmesi amaçlanmıştır. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması

ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile insan hakları ihlallerine ilişkin başvurular da bu bürolara bizzat ya da Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)– Doğrudan Başbakanlık numarası veya Başbakanlık web sayfası aracılığı ile yapılabileceği öngörülmüştür. Diğer kamu kurumlarının da benzer nitelikte kullandığı telefon numaralarının zaman içerisinde bu yapıya dâhil edilmesi planlanmıştır. Bu düzenleme sayesinde vatandaşların başvurularını tek ve akılda kalıcı bir hat üzerinden gerçekleştirmesi sağlanmış olması ve böylece başvuru süreci yalın ve hızlı hale gelebileceği planlanmıştır. Bunun yanında bu sistemin sağlıklı çalışması halinde mali açıdan tasarruf edilmesi de beklenmiştir.

Türk yönetim sisteminde bilgi teknolojilerinden yararlanarak oluşturulan BİMER uygulaması ile vatandaşlar elektronik ortamda yönetime katılarak bilgi alma haklarını kullanmışlardır. Bu sayede vatandaşlar mesai saatlerinden bağımsız olarak dakikalar içerisinde kamu yönetimleriyle iletişime geçmişler ve kamu kurumlarına fiziki olarak gitmek zorunda kalmamışlardır. Böylece BİMER uygulaması, bürokratik işlemlerin azalmasını sağlamıştır (Uçacak, 2017, s.66). Bununla beraber halk, bu sistem ile düşüncelerinin önemsendiğini hissetmiş ve yöneten-yönetilen ilişkisi güçlenmiştir (Turan, Aydılek ve Şen, 2015, s.222). BİMER uygulaması ile Türk Kamu Yönetimi dönüşmüştür. Yönetişim ilkesinin unsurlarını oluşturan hesap verme, şeffaflık, açıklık gibi kavramlar Türk idari sistemine yerleşmeye başlamıştır. Bu uygulama sayesinde Başbakanlık, tüm kamu kurumlarının performanslarını ayrıntılı bir şekilde incelemiş ve elde ettiği bulguları şeffaflık ilkesi gereğince Başbakanlığın internet sayfasında aylık faaliyet raporları olarak yayımlamaya başlamıştır. Böylece veriler vatandaşların bilgisine sunulmuş olmakla beraber kamu kaynakları daha dikkatli, etkin ve verimli kullanılmaya başlanmıştır. Bu sayede yolsuzluklar önemli düzeyde azaltılmıştır. Kamu idarelerinin verdikleri hizmetin daha kaliteli sunulması sağlanmış ve idarenin keyfiliğine büyük oranda son verilmiştir. Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırılması hedeflenmiş olmakla beraber vatandaşların da devlete güveni ve aidiyetinin artması amaçlanmıştır. Vatandaşların BİMER aracılığıyla yönetime katılması sayesinde yurttaşlar alınan kararlar ve yasalarla alakalı görüş ve düşüncelerini yönetenlere iletme fırsatı bulmuş ve bu şekilde katılımcı demokrasi güç kazanmaya başlamıştır (Turan, Aydılek ve Şen, 2015, s.223).

BİMER uygulamasının ilk kurulduğu yıl olan 2006 yılında başvuru sayısı 129.297 iken bu sayı her geçen yıl artmıştır. 2018 yılında ise 2.500.000 adedin

üzerinde başvuru gelmiştir. BİMER, vatandaşların ve kamu personellerinin talep ve görüşleriyle birlikte gelişen teknolojiyi de temel alarak sürekli kendini güncellemiş ve hizmet kalitesini arttırmaya çalışmıştır. Bunun üzerine 64. Hükümetin 2016 yılı Eylem Planında yer alan BİMER uygulamasının yeniden yapılandırılması için daha kapsamlı bir çalışma başlatılmıştır. Bu çerçevede BİMER sistemi kullanıcısı olan 15 personel ile bir çalıştay düzenlenmiştir. Bu çalıştayda başvuru alma süreci, başvuru değerlendirme ve izleme süreci, yazılımda olması gereken analiz ve raporlama araçları, istatistiki veriler, birim/kullanıcı yönetimi, BİMER'in diğer kamu kurumları ile bütünleşmesi başlıkları değerlendirilerek bir rapor hazırlanmıştır. Ayrıca Başbakanlıkta oluşturulan uzman akademik ekip BİMER uygulamasını sosyolojik ve teknik açıdan yaklaşık beş ay boyunca incelemiş ve bir rapor hazırlamıştır. Bu çalışmaların sonucunda BİMER'in yeni bir sürümü ortaya çıkmıştır. Bu sürümün meydana gelmesinde başvuruların her birinin önemli olduğu anlayışı ile hareket edilerek toplanan verilerin analiz edilmesi, sistemin aksayan yönlerinin ortaya çıkarılması, kamu hizmetlerinin verimli ve kaliteli hale getirilmesi, vatandaşın gündeminin takip edilmesi, halkın olaylara verdiği tepkilerin ölçülmesi, kurumlarda başvuruların cevaplanma sürelerinin incelenerek vatandaşların memnuniyetinin sağlanması gibi hususlar göz önüne alınmıştır. Sistemde ise yapılan elektronik başvurularda isim, soy isim, T.C kimlik numarası, annenin evlenmeden önceki soyadı, cep telefonu doğrulaması yapılarak başkası adına başvuru yapmanın önüne geçilmiştir. Yetkililerin başvurulara daha hızlı müdahale edebilmeleri için vatandaşların sisteme dosya ekleme ve sistemle konum paylaşma gibi özellikler getirilmiştir. Bununla birlikte sisteme 18 yaş altındaki kişilerin başvuruların ayrı bir ekip tarafından işleme alınması sağlanmıştır. Ayrıca hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik olarak süreç tamamlandıktan sonra BİMER sistemi ve başvuruverilere verilen cevaplarla ilgili memnuniyeti ölçmek üzere vatandaşların üç soruluk bir ankete katılmaları istenmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.78-80). Bu sistem devam ederken diğer yandan vatandaşların Cumhurbaşkanlığı internet sayfası üzerinden erişebildiği “Cumhurbaşkanına Yazın” bölümünden e-posta ile başvuru yapma uygulaması da bulunmaktadır.

2015-2018 yılları arasında yurttaşlar Cumhurbaşkanlığı internet sayfası üzerinden “Cumhurbaşkanına Yazın” kısmından e-posta yolu ile başvuru yapıyorlardı. Bu uygulamada görevli personel başvuruyu okuyarak ilgili kuruma mail yoluyla gönderim sağlamaktaydı. 2015-2018 yılları arasında faaliyet gösteren

“Cumhurbaşkanına Yazın” uygulaması hem vatandaşlar hem de personeller açısından verimli olmaması ve yeni ihtiyaçların hâsıl olması sebebiyle bu uygulama ile BİMER sistemi birleştirilerek vatandaşların istek, talep, şikayet, görüş ve önerilerin direkt Cumhurbaşkanına iletebileceği bir sistem olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı’na bağlı olarak hayata geçirilmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.87 ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Tarihsiz, s.13).

2006 yılında kurulan BİMER’e yıllık ortalama 130 bin başvuru gelmekte iken yaşanan teknolojik gelişmeler ve vatandaşlarda yerleşen hak arama bilincinin etkisiyle bu sayı yıllar geçtikçe daha artmıştır. 2021 yılında CİMER’e yapılan başvuru sayısı 6 milyon civarında gerçekleşince yürütülen bu hizmetin usul ve esaslarını belirleme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bunun üzerine 04.06.2022 tarihli ve 31856 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5690 sayılı Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, kapak sayfası). Yönetmeliğin ilk maddesinde yönetmeliğin çıkış amacı ve kapsamından bahsedilmektedir. Buna göre CİMER’e yapılan başvuruların %90’ı 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu temel alınmaktadır. Dolayısıyla CİMER, vatandaşların dilekçe ve bilgi edinme haklarını daha hızlı ve kolay bir şekilde kullanması amacıyla çağın gereklerine uygun olarak meydana getirilmiş elektronik bir sistem olarak hizmet vermektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.1-2).

Kamu yönetiminin önemli ilkeleri arasında bulunan vatandaş odaklı katılımcı yönetim, etkinlik, hızlilik, şeffaflık prensipleri temelinde işleyen CİMER, Anayasa ile güvence altına alınmış olan “düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti” ve “katılımcı yönetim” ilkelerinden hareketle herkesin dilekçe ve bilgi edinme haklarını daha kolay kullanabildikleri ve hükümet politikaları ile ilgili her türlü konuda görüşlerini iletebildiği kapsamlı bir hizmet aracı olarak karşımıza çıkmaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.4)

CİMER uygulamasına şu şartları sağlayan herkes başvuru yapabilmektedir: Türk vatandaşlarından; temyiz gücüne sahip 12 yaşını doldurmuş kişiler, yurt dışında yaşayanlar, mavi kartlılar, çifte vatandaşlık sahibi kişiler, ayırt etme gücüne sahip kısıtlılar; Uluslararası sözleşmeler uyarınca karşılıklılık esası çerçevesinde yabancılar (Türkçe başvuru yapmak koşuluyla); özel hukuk tüzel kişileri yetkili kişi aracılığıyla

tüzel kişinin unvanı, adresi, yetkili kişinin imzası, varsa merkezi tüzel kişilik numarası ve yetki belgesi ile birlikte başvuru yapabilmektedir. Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişilerin ise 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu hükümleri uyarınca kamu kurumlarından talep edecekleri bilgi veya belgelerin kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olması gerekmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.19-20).

CİMER’e kamu görevlileri de başvurabilmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.4). CİMER’in vatandaşların talep, istek ve şikayetlerini çözümüyle gibi bir amacı bulunduğu kadar yeni politikaların oluşturulmasına da kaynak sağlama amacı bulunmaktadır. Vatandaşların hükümet çalışmaları, kamu politikaları ve idarenin işlemlerine dair görüş ve önerilerde bulunması alınacak kararlarda ve oluşturulacak kamu politikalarında etkili olabilmektedir. Bu bağlamda CİMER’e yapılan başvurular kapsamında oluşturulacak analiz ve raporlama çalışmalarının kurumların üst yöneticileri tarafından göz önüne alınması ve bu kapsamda vatandaşların önceliklerinin önemsenmesi, CİMER’in bir diğer ilkesini meydana getirmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.4). Diğer yandan idari kurumlarda CİMER adına görevlendirilmiş personel, yaptığı işlemlerin ve başvurulara verdiği cevapların hukuki bir sonuç doğurduğu bilinciyle davranmakta ve mevzuata uygun olarak başvuru sahiplerinin haklarını kullanma hususunda yardımcı olmaktadır. Ayrıca CİMER personeli başvuru bilgileri başta olmak üzere başvuruya ilişkin tüm elektronik veya fiziki bilgi ve dokümanları usulüne uygun olarak korumakla ve ilgisiz kişilerle paylaşılmaması konusunda tedbirleri almakla sorumludur (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.4).

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliğinin 4.maddesine göre başvuru sahibi dilekçe hakkı kapsamında dilek, şikayet ile kamu politikalarına yönelik görüşlerini ve bilgi edinme hakkı kapsamında belge ve bilgi edinme taleplerini CİMER’e iletebilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.5). CİMER’in başvuru sistemine girildiğinde İstek, Teşekkür, Şikayet, Yönetime Katıl, Bilgi Edinme Hakkı, Görüş Öneri, “Türkiye Yüzyılı” Hayalini Paylaş kategorileri bulunmaktadır (http-35). İstek türü seçilerek yapılan başvurular 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamındadır. Bu tür başvurularda gerçekleştirilmesi talep edilen somut bir istek veya hizmet isteminde bulunmaktadır. Bu tür başvurular ilgili kurum veya birime

gönderilmektedir. İstek başvuruları en geç 30 gün içerisinde cevaplandırılmaktadır. Fakat başvuru ile ilgili yapılan işlemler henüz sonuçlanmadıysa bu süre içinde ara cevap, işlem sonuçlandığında ise kesin cevap başvuru sahibine bildirilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.95-96). Teşekkür başvurusunda ise alınan bir hizmet sonrası kamu kurumu veya personeline yönelik teşekkür mesajları iletilmektedir. Teşekkür başvuruları, teşekkür edilen kişiye ve bağlı olunan amire bildirilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.97).

Şikayet başvurusunda bir kişinin herhangi bir sebepten dolayı zarar görmesi, bir konudan dolayı mağdur olması ve kamudan bağımsız olarak yalnızca kişiyi ilgilendiren durumlarda şikayet başvurusu kategorisi seçilmelidir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.35). Şikayet başvuruları da 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamında bulunmaktadır. Bu başvuru türünde CİMER personeli eğer gerekli görürse başvuru sahibinin lehine olacak şekilde kimlik ve iletişim bilgileri gizlenebilmektedir. Başvurucu eğer bir kamu kurumu personeli ya da yöneticisi hakkında şikayette bulunursa ilgili başvuru bir üst amire gönderilmekte ve bu amir tarafından işleme alınmakta ve başvuru sahibine cevap verilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.96). CİMER'in başvuru sayfasında şikayet başvurusu seçildiğinde konusu gereği suç ihbarı niteliği taşıyan durumlarda Cumhuriyet Başsavcılığına veya kolluk kuvvetlerine başvuruda bulunulması gerektiği, 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununda ihbarın yapılacağı adli ve idari makamlar belirtilmiş olup; acil ihbarlar için 112 Acil Çağrı Merkezinin aranabileceği, diğer ihbarlar için Emniyet Genel Müdürlüğü Online İhbar <https://onlineislemler.egm.gov.tr/> hizmetinin kullanabileceği veya Cumhuriyet Başsavcılığına müracaatta bulunulabileceği, daha detaylı bilgiye ulaşmak için Adalet Bakanlığı tarafından sunulan <https://magdurbilgi.adalet.gov.tr> sayfasının ziyaret edilebileceği gibi bilgiler bulunmaktadır (http-35).

Yönetime katıl seçeneğindeki başvurular, vatandaşların kamu politikalarına ilişkin yeni öneriler geliştirebilmesi ya da uygulanmakta olan politikalara katkı sunabilmesi amacı taşımaktadır. Dolayısıyla bu başvurular yalnızca strateji ve politika belirleme yetkisine sahip mercilerle paylaşılmaktadır. Bu nitelikteki başvurular 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Çerçevesinde değerlendirilmemektedir. Bununla birlikte, başvurular yoluyla iletilen görüş ve öneriler, mevcut politikaların

geliştirilmesine katkı sağlayarak katılımcı yönetim anlayışını güçlendirmekte ve bu yönüyle Türk kamu yönetimi ve demokratik işleyişe destek sunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.37). Başvuru sitesinde yönetime katıl seçeneğinde “Aile ve Nüfus 10 Yılı”, “Terörsüz Türkiye Süreci”, “Sıfır Atık”, “Gençlerin Gündemi”, “Sokak Hayvanları” kategorileri bulunmaktadır (http-35).

Bilgi edinme türü seçilerek yapılan başvurular 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında olup istek ve şikayet başvurularından ayrılmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.96). Bilgi edinme hakkı, bireylerin kamu kurumlarında bulunan ya da görevleri gereği bulunması gereken somut bilgi ve belgeye erişebilme hakkıdır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.36). Konu kısıtlaması olmaksızın kurumlara daha önceden verilmiş dilekçeler hakkında bilgi almak, CİMER’e yapılmış başvuruların sonucunun öğrenilmesi amacıyla yapılan tüm başvurular bilgi edinme hakkının içeriğini oluşturmaktadır. Bilgi ve belge talepleri, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nda yer alan istisnalar hariç olmak üzere ilgili kurum tarafından 15 iş günü içerisinde; diğer birimlerden görüş sorulması halinde ise başvuru sahibine bu durumun 15 iş günü içerisinde haber verilmesi koşuluyla 30 iş gününde karşılanmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.96).

Görüş/ Öneri başvuru türü, bir kamu hizmetinin daha iyi yürütülmesi, herhangi bir kamusal sorunun çözüme ulaştırılması ya da devlet politikalarına yönelik her türlü düşünce, teklif ya da tavsiye niteliğindeki başvuruları kapsamaktadır. Bu tür başvuruların değerlendirme ve cevaplanma süresi 30 günü geçmemektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.97). Bütün bunlardan farklı olarak bir de “Türkiye Yüzyılı” Hayalini Paylaş seçeneği bulunmaktadır. “Türkiye Yüzyılı” vizyonu kapsamında Cumhuriyetimizin yeni yüzyılına damga vuracak konularda siz de hayallerinizi bu alandan paylaşın “ ibaresiyle başvuru alınmaktadır (http-35).

CİMER’e yapılan bazı başvurular işleme alınmamaktadır. Bunlardan biri yasama ve yargı faaliyetlerine ilişkin başvurulardır. Yargı organlarının yargı faaliyetleri kapsamında dava ertelenmesi, temyiz talebi, reddi hâkim talebi gibi başvurular ile TBMM’nin tüm yasama faaliyetleri ile birlikte milletvekillerinin meclis konuşmaları, meclis oylamaları, komisyon görüşmeleri, siyasi parti faaliyetleri gibi konuları içeren başvurular işleme konmamaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.5). Bir diğer işleme alınmayan başvuru türü konusu anlaşılmayan başvurulardır. Başvurunun içeriğinde

incelenmeye, araştırılmaya veya soruşturulmaya değer anlamda herhangi bir konu belirtilmemişse ya da cevaplandırılması gereken bir talep, şikayet ile alakalı net bir ifade bulunmuyorsa ilgili başvuru işleme alınmamaktadır. Bir başvurunun değerlendirmeye alınması için açık, anlaşılır ve net ifadeler bulunması gerekmektedir (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.6). Başvuru sahibinin üçüncü şahıslar veya kurum ve kuruluşlar ile özel hukuk ilişkileri kapsamındaki talep, borç veya yükümlülükleri ile alakalı başvurular da değerlendirmeye alınmayan başvurular arasında yer almaktadır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.6).

Başvuru esnasında başkasının kimlik ve iletişim bilgilerinin kullanıldığı veya başvurunun ayırt etme gücü bulunmayan kişilerce yapıldığı tespit edilenlerin başvuruları da değerlendirmeye alınmayan başvuru türlerindendir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.5). İdari kurumların faaliyet alanları ile ilgili yapılan ihbar başvuruları haricinde yalnızca adli makamların görev ve yetki alanına giren konularda yapılmış olan ihbar başvuruları değerlendirilmemektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.8). Yalnızca tahmine veya zanna dayalı ifadeler içeren ve başvuru içeriğinde herhangi bir somut bilgi ya da belge bulunmayan başvurular değerlendirilmemektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.5).

Aynı kişi tarafından sürekli ve benzer nitelikte CİMER’e yapılan başvurular hakkın kötüye kullanılması olarak tanımlanmakla beraber kamu hizmetlerini aksatmak ve kamu personelini sürekli meşgul ederek günlük işlerini yapmaktan alıkoymak maksadıyla yapılan başvurular da işleme alınmayan başvurular arasında bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.9). Kamu kurum ve kuruluşlarının yetki ve sorumluluğunda bulunmayan ve siyasi konularda yapılan başvurular ile kişiye özel talepler içeren, karşılanması mümkün olmayan başvurular da değerlendirme dışı bırakılan başvurular arasında yer almaktadır. Örneğin asosyal olduğu gerekçesiyle evlenemediğini belirten bir kişinin evlilik talebi ile ilgili başvurusu değerlendirilmeyen bir başvuru türüdür (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.10).

Başvuru eklerinde, başvuru metnlerinin doğruluğunu kuvvetlendirecek delil veya ispat niteliğindeki görüntüler haricinde yer verilen eklerin bulunduğu başvurular işleme alınmayan başvurulardandır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.5). Örneğin başvuru metni kısmına “talebim ektedir” diye yazılıp

başka herhangi bir şey yazılmamışsa ya da metin kısmı tamamen boş bırakılarak yalnızca ek eklenmişse, başvuru metni ile alakalı olmayan bir ek eklenmişse, başvuru metninin devamı olacak nitelikte bir ek eklenmişse bu başvurular dikkate alınmamaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.10). Bir idari işlemin yerine getirilebilmesi için mevzuatında açıkça belirtilmek şartıyla özel bir başvuru usulü öngörülmüş ise bu başvurular değerlendirilmemektedir. Örneğin organ bağıışı, vergi borcu yapılandırması gibi başvurular CİMER üzerinden yapılamamaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.11). Son olarak başvurunun uygun yollarla yapılmadığı ve kişisel bilgileri belirtilmediği başvurular işleme alınmamaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.11).

CİMER’e başvuru usulü CİMER Yönetmeliği’nin 6. Maddesinde belirtilmiştir. Buna göre kişiler Daire Başkanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı, e-Devlet kapısı, ALO 150 telefon hattı, mektup, posta ve şahsen müracaat şeklinde başvuru yapılabilir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.6). Öncelikle “Daire Başkanlığı tarafından koordinasyonu sağlanan elektronik ve mobil hizmet sağlayıcısı” ibaresinden kastedilen şey CİMER’in internet adresidir. Başvuru sahipleri www.cimer.gov.tr adresinden başvuru yapabilmektedir. Bu siteye girildiğinde sağ tarafta “Başvuru Yap” ekranı bulunmaktadır. “Başvuru Yap” butonuna tıklandığında T.C Kimlik Numarası, ad-soy ad, doğum tarihi, kimlik seri numarası ve cep telefon numarası bilgileri girilmekle beraber “KVKK Metni” okunup onaylandıktan sonra başvuru sahibinin cep telefonuna gönderilen onay kodu doğrulanmakta ve başvuru sahibi başvuru ekranına yönlendirilmektedir. Kimlik bilgileri kısmında başvuru sahibinin T.C. Kimlik Numarası, ad-soy ad, adres, il, ilçe ve cep telefonu bilgileri sistem tarafından otomatik olarak gelmektedir. Bu kısımda ayrıca başvuru sahibi e-posta adres bilgilerini girmek zorunda olup eğitim durumunu ise isteğe bağlı olarak tercih etmektedir. Başvuru sahibi yazışma adresi olarak farklı bir adres kullanabilmekte olup “Nüfusta yer alan adresimi kullanmak istemiyorum” kutucuğuna tıklayarak çıkan alana yazışma adresini yazabilmektedir. Ayrıca “konum bilgilerimi paylaş” butonu bulunmakta olup bu butonun amacı yerel hizmetlerde meydana gelen sorunların yerinde çözüme ulaştırılması amacı taşımaktadır. Kimlik bilgileri bölümünde “istek, teşekkür, şikayet, yönetime katıl, bilgi edinme hakkı ve görüş öneri” kısmı bulunmakta olup başvuru sahibi bu türlerden birini seçerek başvurusunu yapabilmektedir. Her bir başvuru türü seçimi ile ilgili bilgilendirmeler

bulunmaktadır. Daha sonra sistem başvuru detay ekranına yönlendirerek en fazla 3000 karakter olacak biçimde başvuru metni oluşturulmaktadır. Başvuru sahipleri isterlerse başvuru metinlerine uygun olarak 3 MB'a kadar dosya ekleyebilmektedir. Tün bunları yaptıktan sonra sistem başvuru, başvuru ön izleme alanına yönlendirir. Bu kısımda başvuru sahibi hem kimlik bilgilerini hem de başvuru metnini tekrardan inceler. Böylece başvurusunu göndermek istediği kurumu seçerek başvurusunu tamamlar. Başvuru sahibi, başvurusunu göndereceği kamu kurumunu bilmediği takdirde T.C. İletişim Başkanlığı'nı seçmelidir. Böylece İletişim Başkanlığı, başvuru sahibinin başvurusunu hangi kuruma göndereceğini saptamaktadır. Yasal bilgilendirme yazısı okunup onayladıktan sonra "Başvuruyu Tamamla" butonuna basılarak işlem sonlandırılmakla birlikte başvuru sahibine başvuru sayısı verilir. Ayrıca başvuru adresine başvurusunun alındığı bilgisi gönderilir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.12-13).

İkinci başvuru yolu e-Devlet kapısı aracılığıyla. E-Devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. Kimlik Kartı veya internet bankacılığında kullanılan bilgi ve şifreler ile e-Devlet kapısına giriş yapılır. Ardından arama kısmına "CİMER" yazılarak uygulamaya kısa yoldan erişim sağlanabilmektedir. Erişim sağlandıktan sonra ilgili adımlar takip edilerek daha önce yapılmış başvurunun durumu sorgulanabilmektedir. Kişi yeni bir başvuru yapacaksa "www.cimer.gov.tr" adresine yönlendirilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.14).

Diğer bir başvuru yolu ALO 150 telefon hattıdır. Başvuru sahipleri bu hattı arayarak başvuruda bulunabilmektedir. Bu hat arandığında bulunulan ilin valiliğinde çalışan CİMER personeli başvuruyu alarak ilgili kamu kurumuna doğrudan yönlendirmekte ya da ön değerlendirme için başvuruyu İletişim Başkanlığı'na iletmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.14). Ayrıca başvuru sahipleri www.iletisim.gov.tr adresinde yer alan yazışma ve iletişim bilgileri kullanılarak CİMER'e mektup veya faks yolu ile başvuru yapılabilmeyle beraber Cumhurbaşkanlığı, T.C. İletişim Başkanlığı, T.C. İletişim Başkanlığı Bölge Müdürlükleri, Bakanlık, Valilik ve Kaymakamlıklarda oluşturulan halkla ilişkiler bürolarına şahsen müracaat yoluyla CİMER'e başvuru yapabilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.15).

CİMER Başvurularının değerlendirme süreci şu şekilde gerçekleşmektedir; Başvurular, başvuru sahipleri tarafından doğrudan kamu kurumlarına gönderilmişse buradaki görevli CİMER personeli; direkt olarak kamu kurumlarına gönderilmeyen

diğer başvurular Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı bünyesinde görevli CİMER personeli tarafından incelenmektedir. Başkanlığa gelen başvurular CİMER Gelen Kutusuna aktarılmakta ve yetkili birim amiri tarafından mevcut personel sayısına orantılı olarak paylaştırılmaktadır. Personeller kendilerine gelen başvuruları gün içerisinde okuyarak ilgili kuruma sevk etmektedir. Değerlendirmeye tabi olmayan başvurular ise Başkanlık tarafından başvuru sahibine bildirmektedir. Kamu kurumuna sevk edilen başvurular kurum yetkilisince alt birimlerdeki CİMER kullanıcılarına sevk edilmektedir. Eğer bir başvuru, inceleme ve soruşturmaya tabi tutulacak ve bu incelemeden sonra cevap verilecekse, başvuru CİMER kullanıcısı tarafından beklemeye alınabilmektedir. Bu durum ara cevap mahiyetinde olup başvuru tarafından da görülebilmektedir. Başvuru, herhangi bir inceleme veya araştırmaya tabi tutulmayacaksa CİMER kullanıcı tarafından başvuruya cevap hazırlanarak kurumun CİMER Cevap-Onay yetkilisine gönderilmekte ve onaylanan cevap başvuru sahibinin e-posta adresine otomatik olarak gönderilmektedir. İnternet yoluyla yapılan başvurular haricinde eğer ki başvuru e-posta adresi yoksa cevap, başvuru yazışma adresine posta ile gönderilmektedir. Eğer başvuruya verilen cevap, cevap-onay yetkilisi tarafından onaylanmazsa düzeltilmesi için CİMER kullanıcısına iade edilmekte ve süreç aynı şekilde devam etmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.24-25).

Bir kuruma yönlendirilen başvuru, eğer ki o kurumun görev ve faaliyet alanına girmiyorsa bu başvuru gerekçesiyle birlikte süratle ilgili kuruma gönderilmelidir. Kamu kurumları arasında başvuruya işlem yapma hususunda anlaşmazlık çıktığı takdirde bu kurumların talebi veya İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının doğrudan değerlendirmesi sonucunda verilen karara kamu kurumları uymakla mükelleftir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.16).

Başvuruya verilecek cevaplar hukuka uygun, anlaşılır ve resmi bir dil ile verilmelidir. Başvurucuya, özel mevzuat hükümleri hariç olmak üzere başvurusunun değerlendirilebilmesi için doğrudan ilgili kurum veya kuruluşa başvurmaları gerektiği yönünde cevap verilmemelidir. Yönetmeliğe göre İletişim Başkanlığı, kamu kurumları tarafından hazırlanan cevapları usul yönünden inceleyebilmektedir. Şikayet başvurularında yeterli bilgi veya delil varsa ya da yetkili birim tarafından konu ciddi olarak görülürse söz konusu başvuru ile ilgili ön inceleme yapılması gerekmektedir. Başvuruyla ilgili idari inceleme veya soruşturma yapılması gereken durumlarda başvuru ilgili kamu kurumuna iletilmekte ve başvuru şikayete konu olan

kişi ya da makamın bir üst makamı veya kurum müfettişliği tarafından işleme konmaktadır. şikayet edilen kişi ya da makam tarafından başvuruya kesinlikle cevap verilmemelidir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.18-19).

Başvurulara yasal süre geçmeden cevap verilmesi yasal bir sorumluluk olmakla beraber konusu bilgi edinme hakkı çerçevesinde olan başvurulara en geç 15 iş günü, konusu dilekçe hakkı (istek, şikayet) kapsamına giren başvurulara ise en geç 30 gün içinde cevap verilmelidir. Bu süreler azami süreler olup başvuru sonuçlandığı takdirde bu süreler beklenmeden cevap verilmesi gerekmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.19). Bilgi edinme başvurularında, kanunen belirlenmiş olan 15 iş gününü kapsayan cevap verme süresi, başka bir birim ya da kurumdan görüş veya bilgi alınmasının gerektiği durumlarda 30 iş gününe kadar uzayabilmektedir Bilgi edinme başvurularında idarenin cevap verme sorumluluğu kural olarak 15 iş günü ile sınırlı olmasıyla beraber, talebin değeriendirilmesi sürecinde farklı birimlerden ya da kurumlardan bilgi ve görüş alınmasının zorunlu olduğu durumlarda, cevap verme süresi 30 iş gününe kadar çıkabilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.20).

Başvuruya süresi içerisinde verilen yanıtların kesin cevap olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Başvuruya verilmesi gereken kesin cevabın ilgili süreleri aşacak olduğunun tespit edilmesiyle birlikte başvuru beklemeye alınır ve bu durumun nedeni başvurucuya bildirilir. Ara cevap verilen başvuruların işleminin tamamlanmasının ardından, başvurunun üzerinden geçen süre, cevap verme süresini aşsa bile işlemin sonucu hakkında başvuru sahibine kesin cevap verilmesi gerekmektedir. Bir başvuruya ara cevap verilmesine gerek olmazsa, hızlıca ilgili başvuruya gerekçeli cevap verilmesi gerekmektedir. Ancak her durumda, ilgili süreler içerisinde başvurucuya başvurunun durumu ve süreci ile ilgili bilgi verilmesi bir zorunluluktur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.19-20). Başvurunun olumsuz neticlendiği durumda, verilen olumsuz cevabın hukuki dayanaklarının açıkça ortaya konulması ve başvuru sahibinin hangi kanun yollarına, hangi süreler içerisinde başvuracağının belirtilmesi gerekmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.21). CİMER kapısında yapılan tüm iş ve işlemlerin hukuki sonucu bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.21).

CİMER'e yapılan başvuruların büyük bir çoğunluğu internet üzerinden gerçekteşmektedir. Başvurularda kişilerden e-posta adresleri istenmekte ve başvurunun cevabı e-posta adresine gönderilmektedir. Böylece başvuru sahipleri

başvurularını her zaman izleyebilmekte ve başvuruya verilen cevabı hızlı bir şekilde öğrenebilmektedir. Telefonla ya da posta ile yapılan başvurularda ise bazen başvuru sahiplerine ait e-posta bulunmamaktadır. Böyle durumlarda bu kişilere CİMER kapısı üzerinden cevap verilememektedir. Bunun üzerine izlenecek iki yol bulunmaktadır: telefon üzerinden ya da posta yolu ile yanıt vermek. Telefon ile verilen yanıtlarda öncelikle başvuru sahiplerine telefon görüşmelerinin kaydedildiği bilgisi verilmektedir. Daha sonra cevap metni başvuru sahibine okunmakta ve başvurunun olumsuz sonuçlandığı durumlarda kişiye başvurabileceği yasal yollar ve süreler aktarılmaktadır. Posta yoluyla cevap verme süreci şu şekilde yürütülmektedir: Başvurunun tarih ve sayısı esas alınarak hazırlanan cevabi yazı, dilekçe ve bilgi edinme taleplerine yanıt verme yetkisine sahip kurum amiri tarafından imzalanarak kurumun Elektronik Belge Yönetim Sistemi aracılığıyla başvuru sahibine iletilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.21-22).

CİMER'e iletilen bir başvurunun geri çekilmesi ya da değerlendirme dışı bırakılması talebi, ancak başvuruya ilişkin işlemlerin henüz tamamlanmamış olması halinde istenebilmektedir. Konusu itibarıyla hukuki geçerliliğini yitirmiş başvurular bakımından geri alma veya değerlendirmeye alınmama yönünde bir talepte bulunulamamaktadır. Diğer yandan, başvuruya ve başvuru sahibine ait tüm veriler; söz konusu başvurudan kaynaklanabilecek muhtemel hukuki uyuşmazlıklarda yargı mercileri ile diğer yetkili kurum ve kuruluşların taleplerinin karşılanabilmesi amacıyla 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili diğer kanun hükümleri uyarınca arşivlenmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Yönetmeliği, m.9).

Bireylerin talep, şikayet ve önerilerini ilettiği bir araç olan CİMER'in kapsamında Cumhurbaşkanlığı Merkez Teşkilatı, Cumhurbaşkanlığı Ofisleri, Kurullar ve Bağlı Başkanlıklar, Bakanlıklar, Valilikler, Kaymakamlıklar, Üniversiteler, Bağlı, İlgili ve İlişkili Kurum ve Kuruluşlar, Belediyeler, İl Özel İdareleri bulunmaktadır. CİMER sistemi üzerinden başvuru yapılamayan kurum ve kuruluşlar ise Türkiye Büyük Millet Meclisi, Mahkemeler, Sayıştay, Cumhuriyet Başsavcılıkları, Kamu Denetçiliği Kurumu, Yüksek Seçim Kurulu, Hâkimler ve Savcılar Kurulu, Dernek ve Vakıflar, Şirketler, Muhtarlıklardır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.22-23). Başvurucular internet ortamında ve ALO 150 aracılığıyla günde bir kez başvuru yapabilmektedir. Böyle bir sınırlamaya gidilmesinin sebebi ise CİMER hizmetinin sağlıklı, etkili ve adaletli bir şekilde

işlemesini sağlamaktır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.26). CİMER'e asılsız şikayette bulunulduğu takdirde başvuru sebebiyle kişilik haklarının ihlal edildiğini iddia eden kişi tarafından asılsız şikayet başvurusu yapan kişi hakkında hukuki süreç başlatılabilir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, s.28).

CİMER'e birçok başvuru yolu bulunmakta olup başvuru yollarına yukarıda değinilmiştir. Bunun yanında CİMER başvurularında sosyal mecralar da etkili olmaktadır. CİMER etiketi kullanılarak yapılan sosyal medya içerikleri yetkili birimler tarafından günlük olarak izlenmektedir. Paylaşımlarda yer alan anahtar ifadeler aracılığıyla bir başvurunun varlığı tespit edildiğinde ilgili içerik detaylı bir şekilde incelenmekte ve herhangi bir aksaklık belirlenmesi halinde ise ilgili kurumla irtibata geçilerek gerekli düzeltici işlemlerin yapılması sağlanmaktadır. Başvuruya doğrudan ulaşılmasa da süreçlere dair değerlendirmeler, verilen cevaplara yönelik eleştiriler, teşekkür ve memnuniyet bildirimleri ile sisteme yönelik yapılan tüm yorumlar analiz çalışmalarında önemli bir veri kaynağı olarak kabul edilmektedir. Bu çerçevede elde edilen bilgi ve bulgular yöneticilere ve gerekli görülen durumlarda ilgili kurumlara anlık olarak ya da belirli devirlerle raporlanmaktadır. Böylelikle CİMER başvurularına yönelik işlemlerin vatandaşlar nezdindeki yansımaları ölçülmekte ve yeni geri bildirimlerle beslenen dinamik bir yapı oluşturulması amaçlanmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.122). Ayrıca CİMER'e 18 yaş altı gençler ve çocuklar da başvuru yapabilmektedir. Bu başvurular genel başvurulardan ayrılarak hassas bir şekilde incelenerek değerlendirilmektedir. Bu başvurular çoğunluk ve önem derecesine göre analiz edilerek "Gençlerin Gündemi" ve "CİMER'de Çocuk" isimli çalışmalar yapılmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.104).

CİMER başvuruları ve başvuruların etkinliğine dair bazı örnekler aşağıda sunulmuştur. Örneğin CİMER'e Aydın ili Söke ilçesinde bulunan ve tarihi değeri olduğu düşünülen bazı arazilerde kaçak kazı yapıldığına ilişkin bir başvuru gelmiştir. Bu başvurunun incelenmesi neticesinde söz konusu bölgelerde nekropol alanları keşfedilmiş ve bu alanlar 1. ve 3. derece arkeolojik sit alanı olarak tescil edilerek koruma altına alınmıştır (http-36).

İstanbul'da Üsküdar Devlet Hastanesinde ameliyat olacak hastalardan ek ücret talep edildiğine dair CİMER'e şikayet başvuruları yapılmıştır. Bunun üzerine soruşturma başlatılmış ve hastalardan ameliyat için usulsüz şekilde ek ücret talep eden doktorlar gözaltına alınmıştır (http-36).

Batman’da birden fazla işletmenin fatura ve fiş düzenlememesi ve ruhsatsız bir şekilde işletildiğinin CİMER’e aktarılmasının ardından ilgili birimler tarafından vergi mevzuatı çerçevesinde inceleme yapılmış ve elde edilen usulsüzlükler hakkında yasal işlemler yapılmıştır (http-36).

Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından hacda sağlık personeli olarak görevlendirilecek kişiler için yapılan sınavda, soru ve cevapların sohbet gruplarında paylaşıldığına dair CİMER’e şikayet başvuruları yapılmıştır. Bu başvurular üzerine başlatılan inceleme sonucunda sınav kurallarının ihlal edildiği tespit edilmiş ve güvenilirliği sağlamak amacıyla tüm adayların sınavı iptal edilmiştir (http-37).

Bakırköy Adliyesinde çalışan lostra görevlisinin, adliyede dosyası bulunan vatandaşlardan ücret alarak beraat kararı aldıracağı hususundaki iddiaların CİMER’e iletilmesi üzerine, görevli hakkında soruşturma başlatılmış ve dolandırıcılık suçundan 3 yıldan 10 yıla kadar hapis cezası talep edilmiştir (http-37).

Yabancı uyruklu şahıslara usulsüz bir şekilde gayrimenkul satışı yapıldığına dair CİMER’e şikayet başvuruları yapılması üzerine ekipler tarafından operasyon düzenlenmiş olup usulsüz yollarla vatandaşlık sağlayan çete gözaltına alınmış ve 870 kişinin vatandaşlığı iptal edilmiştir (http-38).

Bir diğer örnek basında da sıklıkla yer alan “Yenidoğan Çetesi” ile ilgilidir. Haksız kazanç elde etmek amacıyla bebekleri bazı özel hastanelerin yeni doğan bakım ünitelerine sevk eden ve ölümlerine neden olan bu çetenin varlığı, vatandaşların CİMER’e şikayet başvuruları yapması üzerine ortaya çıkmıştır (http-38).

Topkapı Sarayını ziyarete gelen vatandaşların, barkod oluşturma sistemi süresinin kısa olması ve bu sebeple giriş yapamadıklarına yönelik CİMER’e şikayette bulunmaları üzerine, barkod oluşturma sisteminin 15 dakika olan dijitalleşme süresi 1 saate çıkarılmıştır (http-39). Örneklerden de anlaşılacağı üzere vatandaşların kamu idarelerinin iş ve işlemlerine yönelik farklı türdeki şikayetleri değerlendirilmiş ve bu şikayetlerin giderilmesine yönelik girişimlerde bulunulmuştur.

2023 yılında Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından yayımlanan Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER çalışmasında 2018-2022 yıllarına ait CİMER başvuruları ile ilgili istatistiki bilgiler verilmiştir. Buna göre 2021 yılında yapılan başvuruların %44’ü şikayet, %43’ü istek, %8’i bilgi edinme, %3’ü ise görüş/öneri başvuruları oluşmaktadır. 2022 yılında yapılan başvuruların

%52'sini şikayet, % 35'ini istek, %8'ini bilgi edinme, %2'sini görüş/öneri, %2'sini ihbar ve %1'ini teşekkür amacıyla yapılan başvurular oluşturmıştır. Başvuru yapanların büyük bir kısmı internet üzerinden başvuru yapmayı tercih etmiş olup 2018 yılında bu oran %93,52 iken 2022 yılında bu oran %97 olmuştur. CİMER'e 2018 yılında 2.638.575 başvuru yapılmış olup 2022 yılındaki başvuru sayısı 6.180.000 olmuştur. Böylece başvuru sayılarında %234 artış olmuştur. Son beş yılın verilerine bakıldığında başvuru yapan vatandaş sayısındaki en yüksek artış %80 oranla 2020 yılında gerçekleşmiştir. 2019 yılında 1.905.119 olan başvuru yapan vatandaş sayısı 2020 yılında 3.425.398'e ve 2021 yılında 3.587.764'e yükselmiştir. 2022 yılında ise başvuru yapan vatandaş sayısı 3.744.520 olmuş ve bir önceki yıla göre %4 oranında artmıştır. 2019 yılından itibaren başvuru ve başvuran sayısının artmasının sebeplerinden biri Covid-19 salgını ve bu salgının meydana getirdiği etkiler olduğu değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra başvuruların belirli süreler içerisinde cevaplandırılmasının zorunlu olması ve CİMER'in başvuru süreçlerini yakından izleyerek sonuçlandırması, vatandaşların sisteme olan ilgisini arttırmıştır. 2018-2022 yılları arasında başvuru yapan kişilerin yaş dağılımında ilk sırayı 27-35 yaş grubu alırken son sırada 18 yaş altı grubu bulunmaktadır. 2018-2022 yılları arasında eğitim durumuna göre başvuru dağılımı incelendiğinde %25'lik kısmı lise mezunu, %23,6'lık kısmı lisans mezunu, %20,4'lük kısmı da ilköğretim düzeyine sahip vatandaşlar oluşturmaktadır. Dolayısıyla CİMER'e yapılan başvurularda eğitim düzeyinin herhangi bir önemi bulunmamaktadır. Her eğitim düzeyinde bulunan vatandaş bu mecrada hak arayışında bulunabilmekte ve isteklerini iletebilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.130-134).

İletişim Başkanlığı'nın yayınladığı 2025 yılı verilerine istinaden 2025 yılında CİMER'e yaklaşık 5.525.000 başvuru yapılmıştır. 2018 yılından itibaren yapılan başvuru sayısı ise 41 milyonu aşmıştır. Başvuruların %96,8'i cevaplandırılmış olup ortalama işlem süresi 11 gün olarak gerçekleşmiştir. Başvuruların en yoğun olduğu yaş grubu ise 27-35 yaş olarak gerçekleşmiştir. Başvuru yapan kişilerin ise %57'si erkek, %43'ü kadındır. En çok başvuru yapılan konular arasında nüfus işlemleri, tüketici hakları, sosyal yardımlar, sağlık hizmetleri bulunmaktadır. Nüfus oranına göre en fazla başvuru yapan iller ise Adana, Ankara ve Antalya olmuştur. Başvuruların %96'sı dijital kanallar vasıtasıyla yapılmıştır. Vatandaşların teknolojiyi kullanma alışkanlıkları da göz önünde bulundurularak 2025 yılında CİMER Mobil Uygulaması devreye alınmıştır. Katılımcı demokrasi yaklaşımıyla hareket edilen

analiz ve raporlama faaliyetleriyle gündem oluşturan konular, vatandaş talepleri, görüşler ve şikayetler düzenli olarak raporlanarak karar alıcılara sunulmuştur. Bu kapsamda CİMER’de 374 adet rapor ilgili kurum ve yetkililerle paylaşarak vatandaşların politika yapım sürecine dâhil edilmesi sağlanmıştır (T.C. İletişim Başkanlığı, 2026 ; http-40).

Türkiye’de devlet ve vatandaş arasındaki iletişimini sağlayan CİMER sistemi, halkla ilişkiler ve bilgi iletişim teknolojileri kapsamında çeşitli ödüller kazanmıştır. CİMER, Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından düzenlenen ve UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization- Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü), UNDP (United Nations Development Programme- Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı) ve UNCTAD’ın (United Nations Conference on Trade and Development- Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı) iş birliği kapsamında organize edilen Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Forumu’nda 2019 yılında “WSIS Prize 2019 Champion” ödülünün sahibi olmuştur. Yine 2019 yılında Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından düzenlenen organizasyonda CİMER’e “Altın Küre Mükemmellik Ödülü” verilmiştir. CİMER platformu, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından 1999 yılından beri düzenlenen Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri programından 2019 yılında Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülünü kazanmıştır. Engelli bireylerin sosyo-kültürel hayat, eğitim ve ekonomik hayatta var olabilmeleri adına farkındalık kazandırılması ve bu amaç doğrultusunda başta kamu idareleri olmak üzere kurumlar arasındaki iş birliğinin gelişmesi için çalışmalar yapan Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu, Türkiye’de engellilere yönelik yürütülen başarılı bilişim hizmetlerine ödüller vermektedir. Engelsiz Bilişim Ödülleri kapsamında Engelsiz CİMER projesi ise Jüri Özel Ödülü’nü kazanmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023, s.137-141). CİMER 2025 yılında ise IPRA tarafından düzenlenen Altın Küre Mükemmellik Ödüllerinde “Engelsiz CİMER” ve “Deprem Acil” projeleriyle iki ödüle birden layık görülmüştür (T.C. İletişim Başkanlığı, 2026; http-40). 2026 yılında CİMER sisteminin yenilenmesi, yapay zekâ bütünleşmesi çerçevesinde gerçekleştirilmesi planlanan çalışmalarla sistem verimliliğinin en üst seviyeye çıkarılması, daha hızlı, etkin, kaliteli ve vatandaş odaklı bir hizmet sunulması amaçlanmaktadır (T.C. İletişim Başkanlığı, 2026; http-40).

CİMER, hak arama hürriyetinin kullanılması bağlamında önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Anayasa ve yasalarla kişilere tanınan hakların ihlal edilmesi üzerine kişilerin bu ihlalin kaldırılmasına yönelik yetkili kamu kurumlarına başvuru yapması hak arama hürriyetinin çerçevesini oluşturmaktadır. Birçok temel hakkın bulunması sebebiyle, bu hakların ihlalinin gerçekleşmesi durumunda birçok kamu kurumuyla karşı karşıya gelinebilmektedir. Bu bağlamda CİMER, başvuru yapılacak kamu kurumlarını tek bir çatı altında toplamaktadır. Dolayısıyla bu yönüyle diğer hak arama yöntemlerinden farklı bir konuma yerleşmektedir. CİMER'in ortaya çıkan bir diğer özelliği merkezi yönetimin CİMER başvurularının sonucuna istinaden denetleme özelliğine haiz olmasıdır. Şöyle ki; CİMER'e yapılan başvurular öncelikle hiyerarşik üstte yönlendirilmekte, daha sonra ilgili başvuru işlemi gerçekleştirecek kamu idaresine gönderilmektedir. Böylece hiyerarşik olarak üstte bulunan makam başvuru sonucunu takip ederek vatandaşların hangi konularda başvuru yaptığını, başvuruların ilgili kamu kurumu tarafından nasıl cevaplandırıldığı, konu ile ilgili hangi işlemlerin yapıldığını görmektedir. Böylece başvurulardan elde edilen bulgular denetlenebilmektedir (Demir ve Aydın, 2025, s.520). CİMER'in sağladığı yararlardan bir diğeri de vatandaşların sorunlarının çözümünü ve bilgiye erişimi kolaylaştırmasıdır. Diğer yandan CİMER, kamu kurumları açısından politikaların geliştirilmesinde rol oynamakla beraber kırtasiyeciliği de önlemektedir (Selvi, Ulucan ve Coşgun, 2019, s.30). Dolayısıyla CİMER sistemi hem vatandaşlar hem de devlet açısından çift yönlü işlemektedir. Diğer bir deyişle CİMER'in vatandaşlar açısından görünümü istek, şikayet, görüş ve önerilerini zaman ve mekândan bağımsız olarak ilgili kamu kurumlarına iletmek ve böylece vatandaşların yönetime katılarak kamu politikalarında söz sahibi olmasıdır. Devlet açısından bakıldığında ise CİMER platformu vasıtasıyla kamu hizmetlerini etkin, verimli, kaliteli ve daha düşük maliyetli olarak sunmak, kamu görevlilerinin kamu hizmetlerini gerçekleştirirken keyfi tutum ve davranışlarını en aza indirmek ve çalışma performanslarını arttırmak amaçları bulunmaktadır (Güven, Kutlu ve Demirci, 2019, s.165-166).

CİMER'in birçok yararı bulunmakla beraber zaman zaman vatandaşlar tarafından amacına uygun olarak kullanılmadığı durumlar da bulunmaktadır. Vatandaşlar ve devlet memurları, aralarında yaşanan en küçük sorunda bile birbirlerini CİMER'e şikayet etmekle tehdit edebilmektedir (Güven, Kutlu ve Demirci, 2019, s.167). Hatta bazı durumlarda şikayete konu olmayan durumların bile

CİMER'e şikayet edildiği görülmektedir. Örnek olarak enfeksiyon hastalıkları uzmanının sosyal medyada delta varyantının gebelerde ölüme daha sık sebep olduğuna dair açıklama yapması üzerine CİMER'e şikayet edilmesi, göğüs hastalıkları uzmanının bir hastasını muayene ederken aşı olup olmadığını sorması ve "Keşke aşı olsaydınız. Daha hafif atlattırdınız" demesi üzerine hastanın iyileştikten sonra "Benim özel hayatıma yönelik soru sordu ve mobbing yaptı" ifadelerini kullanarak doktoru CİMER'e şikayet etmesi verilebilir (http-41). Belirtilen durumların önüne geçilebilmesi için kamu görevlileri ve vatandaşlar CİMER uygulamasının kullanımı hakkında daha detaylı bir şekilde bilgilendirilmeli ve CİMER platformunu amacına uygun olarak kullanmayanlara karşı yaptırım uygulanması gerekmektedir (Güven, Kutlu ve Demirci, 2019, s.169).

CİMER'e kolay bir şekilde erişimin avantajları olduğu kadar dezavantajları da bulunmaktadır. Bürokrasiye her zaman erişebilmenin vermiş olduğu kolaylık ile bazı vatandaşlar gereksiz, çözümü olmayan ve yargı organının görev alanına giren pek çok konuyu CİMER'e aktarmakta, kurumun verdiği cevaplar da genellikle matbu metinler olmaktadır. Dolayısıyla CİMER uygulaması, amacından saparak bir iç dökme aracına dönüşmektedir (Karakoyunlu, 2022, s.90). CİMER'e yapılan başvuru sayısı her geçen yıl artmakta olup başvuru sayısının yüksek olması her zaman başvuruların tamamının karşılık bulduğu anlamına gelmemektedir. CİMER'e yapılan başvurulara verilen cevapların çoğunlukla bilgi verici özellikte olmadığı, farklı kurumlara yönlendirme yaptığı, cevaptan kaçınma şeklinde tezahür eden basmakalıp cümlelerle yanıt verildiği şeklinde değerlendirme yapılmakta olup bu durumun kamu yönetimi ilkelerinden olan şeffaflık ve hesap verilebilirliğe zarar verdiği düşünülmektedir (Demir ve Aydın, 2025, s.521).

CİMER'in bir diğer dezavantajı, kamu görevlilerinin CİMER'i kendilerine yönelmiş olan bir denetim aracı olarak görmeleri ve buradan hareketle kendilerini her zaman bir savunma yapma durumunda hissetmeleridir. Pratikte bakıldığında kamu görevlilerine yönelik şikayetlerin önemsiz görülemeyecek şekilde olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla kamu görevlileri CİMER başvurularına önyargı ile yaklaşmaktadır. Bu durum ise kamu personelinin çalışma isteklerine ket vurmaktadır. Bunun önüne geçilebilmesi için dayanıksız ithamların işleme alınmaması gibi tedbirler alınması gerekmektedir (Demir ve Aydın, 2025, s.521).

İstatistiklerden de görüldüğü üzere her geçen yıl CİMER'e yapılan başvuru sayısı artmaktadır. Bu başvuruların etkin ve verimli bir şekilde değerlendirilebilmesi

için konusunda uzman ve teknik bilgiye sahip personelin istihdam edilmesi gerekmektedir. Yeni başlayacak personele ise düzenli olarak uzman kişiler tarafından eēitim verilmesi yerinde olacaktır. Gereken durumlarda kamu-özel sektör iřbirliēi ile profesyonel destek alınarak CİMER konusunda görevli olacak personel eēitilmelidir (Güven, Kutlu ve Demirci, 2019, s.168-169).

Bütün bu bulgulardan hareketle CİMER mekanizmasının Türk Kamu Yönetiminde büyük bir yer kapladığı söylenebilir. Bugün vatandaşlardan şikayet mekanizması ile ilgili bilgi istense büyük oranda akla CİMER geleceēi muhtemeldir. CİMER'e ulaşımın kolay olması, herhangi bir aracıya gerek olmaması, ücretsiz başvuru yapılabilmesi bu platformu çekici kılmaktadır. Ancak bazı vatandaşlar kin gütmek amaçlı ya da farklı sebeplerle CİMER'in ruhuna uygun olmayan başvurular da yapabilmektedir. Bu durum hem şikayet edilen açısından hem de iş yükü açısından problem oluşturmaktadır. Asılsız iddialar içeren başvuru hem şikayet edileni zor duruma düşürmekte hem de iş yükünün artması sebebiyle gerçekten amacına uygun başvurulara cevap verilmesi gecikmektedir. Dolayısıyla verimlilik ve etkinlik azalmaktadır. CİMER'in vatandaşlar tarafından amacına uygun olarak kullanılmasına yönelik tedbirler geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

4.4.1.4.3. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK)

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), 6701 sayılı Kanun ile kurulmuş ve 20.04.2016 tarihli ve 29690 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yrrlēe girmiştir ([http-21](http://www.resmigazete.gov.tr)) . TİHEK kurulmadan önce ülkemizde bu kuruma benzer kurumlar oluşturulmuş olup TİHEK, bu kurumların dönüşüp son şeklini aldıēı hali olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk olarak 05.10.2000 tarihinde kabul edilen Kanun Hükmünde Kararname ile insan haklarının korunması ve geliştirilmesi amaçıyla İnsan Hakları Bařkanlıēı kurulmuştur. Bu kararnamenin iptal edilmesinin ardından 4643 sayılı kanun ile İnsan Hakları Bařkanlıēı tekrardan kurulmuştur. Bu kuruluş daha sonra 21.06.2012 tarih ve 6332 sayılı Kanun ile Türkiye İnsan Hakları Kurumuna evrilmiştir (Alyanak, 2023, s.1199). 6701 sayılı Kanunun yrrlēe girmesiyle beraber 6332 sayılı Kanunla kurulmuş olan Türkiye İnsan Hakları Kurumu laēvedilmiř ve TİHEK kurulmuştur ([http-21](http://www.resmigazete.gov.tr)). 30479 sayı ve 15.07.2018 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlıklara Baēlı, İlgili ve İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile İlgili 2018/1 Sayılı Cumhurbaşkanlıēı Genelgesine göre TİHEK, Adalet Bakanlıēı ile ilişkilendirilmiştir (2018/1 Sayılı Cumhurbaşkanlıēı Genelgesi).

TİHEK'in kurulmasının arka planına bakıldığında dünya genelindeki gelişmelerin etkili olduğu söylenebilir. Özellikle İkinci Dünya Savaşından sonra kalıcı bir barışın tesis edilmesi hususunda uluslararası arenada insan hakları ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan biri TİHEK'in kuruluşunun dayanağını da oluşturan İnsan Haklarının Geliştirilmesi ve Korunması için Kurulan Ulusal Kuruluşların Statüsüne İlişkin İlkeler (Paris Prensipleri) dir. 7-9 Ekim 1991 tarihlerinde Paris'te düzenlenen ve insan haklarının korunmasına, yaygınlaştırılmasına ilişkin ortaya konulmuş temel ilkeleri oluşturan Paris Prensipleri çoğunlukla insan hakları ile ilgili olmakla beraber ayrımcılıkla mücadeleden de bahsedilmektedir. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Komisyonu'nca 3 Mart 1992 tarih ve 1992/54 sayılı ve Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 20 Aralık 1993 tarih ve 48/134 sayılı kararlarıyla Paris Prensipleri kabul edilmiştir. Bu karara göre üye devletlerden, insan hakları sözleşmelerinin kendi ülkelerinde hayata geçirilmesini takip edecek ulusal insan hakları mekanizmaları kurmaları ya da mevcut kurumları daha etkin hale getirmeleri istenmiştir (Odyakmaz, Keskin ve Deniz, 2016, s.726-727).

Türkiye'de insan haklarının kurumsallaşması 1990'lı yıllarda TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu'nun kurulması ile başlamıştır (Altıntaş, 2019, s.3). TBMM İnsan Hakları İnceleme Komisyonu'nun kurulmasının ardından insan hakları ile ilgili kurumsallaşma çalışmaları daha da süratlenmiş olup 1991 yılında insan haklarının takip edilmesi ve koordinasyon sağlanması amacıyla bir Devlet Bakanı görevlendirilmiştir. 2002 yılına kadar bu görevlendirme sürdürülmüş hatta bu süreçte İnsan Hakları Bakanlığı kurulması için çalışmalar yapılmasına rağmen bu bakanlık kurulamamıştır. 2001 tarihli 4643 sayılı Kanunla Başbakanlık bünyesinde İnsan Hakları Başkanlığı'nın kurulması, Türkiye'de insan hakları alanında en kapsamlı kurumsallaşma çalışmalarından birini oluşturmuştur (Albayrak, 2021, s.137). Aynı zamanda, yerel düzeyde ihlal iddialarını incelemek, araştırmak, hak ve özgürlüklerin kullanılmasının önündeki engelleri kaldırmak, hak ihlallerine sebep olan idari, hukuki, siyasi ve sosyal olguları tespit etmek ve bunların çözümü ile ilgili çalışmalar yapmakla görevlendirilen İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları teşkil edilmiştir. Fakat tüm bu yapılar Paris Prensipleri'nin ilkelerini oluşturan bağımsızlık, idari ve mali özerklik, çoğulculuk gibi özellikleri taşımamaktaydı. Bu sebeple 21.06.2012 tarih ve 6332 sayılı Kanunla Türkiye İnsan Hakları Kurumu (TİHK) kurulmuş ve Başbakanlığa bağlı insan hakları birimlerinin varlığına son verilmiştir ([http-21](http://21)).

TİHK'e “İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsanî veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesi’ne Ek Seçmeli Protokol” çerçevesinde 09.12.2013 tarihli ve 2013/5711 sayılı kararıyla Ulusal Önleme Mekanizması işlevi verilmiştir. Bu bağlamda TİHK’e, cezaevleri, tutukevleri, kamplar ve bakım merkezleri gibi yerlerde kalan kişilere yönelik kötü muamele ve işkencenin önüne geçmek amacıyla bu tür kurumların izlenmesi, denetlenmesi, yapılan çalışmalar sonucu elde edilen bulguların raporlanması gibi görevler verilmiştir. TİHK’in yükümlülüklerinin artması üzerine kurumun kapasitesinin artırılması ihtiyacı hâsıl olmuştur. Diğer yandan Anayasa’nın 10. maddesi (kanun önünde eşitlik) ve Türkiye’nin onayladığı temel insan hakları belgelerindeki ayrımcılık yasaklarıyla ilgili olarak bir eşitlik kurumunun oluşturulması gerekliliği ortaya çıkmış ve bu bağlamda AB mevzuatına uyum, yasal çerçevenin güncellenmesi ve ulusal önleme mekanizmasının güçlendirilmesi hedefleriyle beraber hareket edilerek 6701 sayılı Kanun ile TİHEK kurulmuş ve TİHK yürürlükten kaldırılmıştır (http-21).

TİHEK, idari ve mali özerkliğe sahip, özel bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine haiz, Cumhurbaşkanının görevlendireceği bakan ile ilişkili olarak, kurul ve başkanlık şeklinde teşkilatlanmış bir yapı olarak kurulmuştur (6701 sayılı Kanun, 2016, m.8). Kurumun karar organı kurul olup biri Başkan, biri İkinci Başkan olmak üzere Cumhurbaşkanı tarafından seçilen 11 üyeden meydana gelmektedir. Kurul, görev ve yetkilerini kendi sorumluluğu altında bağımsız bir şekilde yerine getirmektedir. Dolayısıyla kurulun görev alanına giren konulara ilişkin hiçbir organ, makam, merci veya kişi, Kurula emir ve (6701 sayılı Kanun, 2016, m.10).

6701 sayılı Kanunun 9. Maddesinde TİHEK’in görevleri sayılmıştır (6701 sayılı Kanun, 2016, m.9):

- “a) İnsan haklarının korunmasına, geliştirilmesine, ayrımcılığın önlenmesine ve ihlallerin giderilmesine yönelik çalışmalar yapmak.
- b) İnsan hakları ve ayrımcılıkla mücadele konularında kitle iletişim araçlarını da kullanarak bilgilendirme ve eğitim yoluyla kamuoyunda duyarlılığı geliştirmek.
- c) Millî eğitim müfredatında bulunan insan hakları ve ayrımcılık yasağıyla ilgili bölümlerin hazırlanmasına katkıda bulunmak.
- ç) İnsan haklarının korunması, ayrımcılığın ortadan kaldırılması ve toplumdaki eşitlik anlayışının geliştirilmesine yönelik olarak üniversiteler ile ortaklaşa faaliyetlerde

bulunmak, Yükseköğretim Kurulunun eşgüdümünde üniversitelerin insan hakları ve eşitlik ile ilgili bölümlerinin kurulmasına ve insan hakları ve eşitlik öğretimine dair müfredatın belirlenmesine katkıda bulunmak.

d) Kamu kurum ve kuruluşlarının meslek öncesi ve meslek içi insan hakları ve eşitlik eğitimi programlarının esaslarının belirlenmesine ve bu programların yürütülmesine katkıda bulunmak.

e) Görev alanıyla ilgili mevzuat çalışmalarını izlemek, değerlendirmek, bunlara ilişkin görüş ve önerilerini ilgili mercilere bildirmek.

f) İnsan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek.

g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek.

ğ) Ayrımcılık yasağı ihlalleri nedeniyle mağdur olduğu iddiasıyla Kuruma başvuranlara mağduriyetlerinin giderilmesi için kullanabilecekleri idari ve hukuki süreçler konusunda yol göstermek ve başvurularını takip etmelerini sağlamak amacıyla yardımcı olmak.

h) İşkence ve kötü muamele ile mücadele etmek ve bu konuda çalışmalar yapmak.

ı) İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsanî veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol hükümleri çerçevesinde ulusal önleme mekanizması olarak görev yapmak.

i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek.

j) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin bulundukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek, bu ziyaretlere ilişkin raporları ilgili kurum ve kuruluşlara iletmek, Kurulca gerekli görülmesi durumunda kamuoyuna açıklamak, ceza infaz kurumları ve tutukevleri izleme kurulları, il ve ilçe insan hakları kurulları ile diğer kişi, kurum ve kuruluşların bu gibi yerlere gerçekleştirdikleri ziyaretlere ilişkin raporları incelemek ve değerlendirmek.

k) Cumhurbaşkanlığına, ve Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulmak üzere, insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, işkence ve kötü muameleyle mücadele ve ayrımcılıkla mücadele alanlarında yıllık raporlar hazırlamak

l) Kamuoyunu bilgilendirmek, düzenli yıllık raporlar dışında, gerek görüldüğünde görev alanına ilişkin özel raporlar yayımlamak.

m) İnsan hakları ve ayrımcılıkla mücadele alanındaki uluslararası gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek, alanındaki uluslararası kuruluşlarla ilgili mevzuat dâhilinde işbirliği yapmak.

n) İnsan haklarının korunması ve ayrımcılıkla mücadele kapsamında faaliyet yürüten kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, meslek kuruluşları ve üniversitelerle işbirliği yapmak.

o) Diğer kurumların ayrımcılığın önlenmesine yönelik faaliyetlerine destek vermek.

ö) Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası insan hakları sözleşmelerinin uygulanmasını izlemek, bu sözleşmeler uyarınca kurulan inceleme, izleme ve denetleme mekanizmalarına Devletin sunmakla yükümlü olduğu raporların hazırlanması sürecinde, ilgili sivil toplum kuruluşlarından da yararlanmak suretiyle görüş bildirmek, bu raporların sunulacağı uluslararası toplantılara temsilci göndererek katılmak.”

Her gerçek veya tüzel kişi, eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri ile ilgili olarak bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyenler, ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiasıyla TİHEK'e başvurabilmekte olup bu hakkın etkin bir şekilde kullanılmasına hiçbir şekilde engel olunamaz (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.30).

Başvurunun konusunu cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasağı ihlalleri oluşturmaktadır. Kuruma yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmamaktadır. Başvurular Türkçe yapılmakla beraber başvuru sahibinin kendisini daha iyi ifade edebileceği başka bir dildeki başvurusu haklı ve makul sebepler dâhilinde Kurum tarafından kabul edilebilmektedir. (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.32 ve m.33). Başvuruya ait dilekçeler TİHEK'e ya da TİHEK'in açmış olduğu bürolara elden verilebileceği gibi posta, elektronik posta veya faks yoluyla da başvurular iletilebilmektedir. Kurum tarafından oluşturulan elektronik sistemle, illerde valilikler, ilçelerde kaymakamlar aracılığıyla başvuru yapılabilmektedir. Valilikler ve kaymakamlıklar aracılığıyla yapılan başvurularda tarih ve sayı verilerek kayıt yapılır ve başvurular ekleriyle birlikte en geç 3 iş günü içinde doğrudan TİHEK'e gönderilmektedir. Faks veya elektronik posta ile gerçekleştirilen başvurularda dilekçe asılları 15 gün içinde TİHEK'e gönderilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde başvuru geçerli olmamaktadır. Kayıtlı elektronik posta yoluyla gerçekleştirilen başvurularda bu şart aranmamaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.34).

Başvuru, Gerçek Kişiler İçin Başvuru Formu (EK-1) veya Tüzel Kişiler İçin Başvuru Formu (EK-2) doldurularak gerçekleştirilmektedir. Bu formlar yönetmeliğin ekinde ve TİHEK'in resmi internet sitesinde bulunmaktadır. Bu Yönetmelikte belirlenen zorunlu bilgi ve belgelerin bulunması şartıyla form kullanılmadan da başvuru yapılabilir. Haklı bir nedenin bulunması durumunda sözlü şekilde yapılan başvurular da kabul edilebilmektedir. Gerçek kişilerin başvurularında adı, soyadı, imzası, kimlik numarası, (yabancılar için pasaport numarası, uyruğu ve varsa kimlik numarası), yerleşim yeri veya iş adresi, şikayet edilen kamu kurumu, gerçek ya da özel hukuk tüzel kişileri, başvuru konusu ve talep, şikayet edilen kuruma başvuru tarihi ve karşı tarafın cevap tarihi, varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası bulunmaktadır. Tüzel kişilerin başvurularında unvan, tebligata esas adresi, telefon numarası ve varsa elektronik tebligat adresi, tüzel kişinin yetkilisine ait isim, soy isim, unvan, imza, varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası, şikayet edilen kamu kurum ve kuruluşları, gerçek veya özel hukuk tüzel kişileri, başvuru konusu, başvurunun hangi talep için yapıldığı, ilgili tarafa başvuru tarihi ve ilgili tarafın cevap tarihi, yetkili kişinin yetki belgesi, varsa merkezi tüzel kişilik numarası bulunmaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.35). Elektronik ortamda yapılan başvurularda da yukarıda belirtilen şartların bulunması gerekmekte olup imza şartı bulunmamaktadır. Ancak elektronik imza kullanılarak başvuru yapılmasına karar verebilir zorunluluktur (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.36). Başvurular, kanunî temsilci veya vekil tarafından da yapılabilir olup bu kişilere ait temsile veya vekâlete dair geçerli bir yetki belgesinin bulunması zorunluluktur (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.37).

Başvuru tarihi, başvuruların ilgili mecralara verildiği veya ulaştığı tarihtir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.38). Kuruma başvurmadan önce başvuru sahibi ilgili taraftan kanuna aykırı olduğu iddia edilen işlem veya eylemin düzeltilmesini ilgili taraftan talep etmektedir. Talep reddedilirse ya da 30 gün içerisinde cevap verilmezse TİHEK'e başvuru yapılabilir. Eğer ki telafisi güç veya imkânsız zararlar meydana gelirse TİHEK'e başvuru için bu şartlar aranmamaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.39). Yasama ve yargı yetkisinin kullanılmasına dair işler, Hâkimler ve Savcılar Kurulu kararları ile

Anayasanın yargı denetimi dışında bıraktığı iş ve işlemler hakkında TİHEK'e başvuru yapılamamaktadır. Bu konularda başvuru yapılsa bile işleme konmamaktadır. Kurumun görev alanına girmeyen hususlar ve hakkın kötüye kullanılması sonucunu doğuran başvurular da işleme alınmamaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.40 ve m.45).

Başvurularda, vesayet veya koruma altında olanlar, çocuklar ve talepleri üzerine mağdur veya mağdurların kimlik bilgileri gizli tutulmaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.42). Dava açma süresi içinde TİHEK'e yapılan başvurular, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurmaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.46).

Başvurular inceleme ve değerlendirmeye alınmadan önce ön inceleme aşamasından geçmektedir. Ön inceleme sürecinde başvurunun TİHEK'in görev alanına girip girmediği, Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir başvuru ve Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir başvuruyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, Kurum'a başvurmadan önce şikayet edilen taraftan hukuka aykırılığın giderilmesinin istenip istenmediği, başvurunun belli bir konuyu ihtiva edip etmediği, başvurunun taşıması gereken şartları taşıyıp taşımadığı yönünden değerlendirme yapılmaktadır. Ön inceleme aşamasında Kurum, taraflardan başvurunun konusu ve taraflarıyla aynı olan bir uyuşmazlık hakkında verilmiş bir yargı kararı mevcutsa bu örneğin sunulmasını talep etmektedir. Bazı başvurularda başvuru birden fazla olmakla beraber bu tür başvurularda başvurunun ön incelemesi her başvuran için ayrı olarak değerlendirilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.48). Ön inceleme aşamasında bir başvuru, 48.maddeye istinaden bulunması gereken şartları taşıması halinde incelenemezlik kararı verilmektedir. Bu karar başvuru sahibine tebliğ edilmektedir. Diğer yandan durmuş olan dava açma süresi tekrardan işlemeye başlamaktadır. Eğer bir başvurunun bir kısmı incelenebilir bir kısmı incelenemez bulunursa kısmi incelenemezlik kararı verilebilmektedir. Diğer yandan ilgili kuruma başvurmadan TİHEK'e başvuru yapıldığı durumlarda başvuru ilgili tarafa gönderilerek gönderme kararı verilmektedir. Bu karar başvuru sahibine bildirilmekle beraber ilgili tarafın 15 gün içerisinde cevap vermesi gerekmektedir. İlgili tarafça başvuru sahibine verilecek cevabın tebliği tarihinden, eğer 30 gün içerisinde cevap

vermezse bu sürenin bittiği tarihten itibaren Kurum'a yeniden başvuru yapabilmektedir. İlgili taraf başvuru tarafından yanlış gösterildiği takdirde Kurum, resen doğru tarafı tespit ederek inceleme aşamasına geçmektedir. Eğer bir başvuruya incelenemezlik kararı verilirse, ilgili başvuruda eksikliklerin tamamlanması halinde Kurum'a yeniden başvuru yapılabilir. Ön inceleme aşamasında tüm şartların sağlandığı tespit edilirse başvuru hakkında inceleme ve araştırma safhasına geçilmektedir. Bir başvurunun ön inceleme şartlarını taşımadığı daha sonra anlaşılırsa incelenemezlik, gerekçeli kabul edilmezlik veya gönderme kararı verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.49).

Ön incelemeden geçen başvurular, insan onuru göz önünde bulundurularak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, yasal olarak kişilere tanınmış olan hak ve hürriyetlerin kullanılmasında cinsiyet, , ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş gibi kıstaslar yönünden ayrımcılığın engellenmesi bağlamında incelenmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.50). TİHEK, ihlal iddiasını gerçekleştiren kişi veya kurumdan yazılı görüş istemektedir. Yazılı görüş, istemin talep edildiği tarihten itibaren 15 gün içinde TİHEK'e ulaştırılmaktadır. Bu görüş başvuru sahibine tebliğ edilir ve en geç 15 gün içerisinde görüş bildirmesi istenir. Talep halinde bu süreler bir defaya mahsus olmak üzere 15 gün uzatılabilmektedir. Tarafların talepleri halinde Kurul önünde sözlü açıklama yapma hakkı tanınabilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.51). Her iki tarafın görüşlerinin alınması üzerine resen veya tarafların talebi üzerine uzlaşma yoluna gidilebilmektedir. Uzlaşmada insan hakları veya ayrımcılık yasağı ihlali olduğu iddia edilen uygulamanın son verilmesi istenebilmekle beraber başvuran açısından bu sonucun ortaya çıkmasına sebep olacak çözümler ya da mağdura tazminat ödenmesi şeklinde yollar izlenmektedir. Uzlaşma, her iki tarafın görüşlerinin alınmasının ardından en geç bir ay içerisinde sonuçlandırılmaktadır. Uzlaşma esnasında elde edilen bulgular herhangi bir soruşturma ve kovuşturmada ya da davada delil olarak kullanılamamaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.52). Uzlaşma yoluyla sonuçlandırılmayan başvurular ve incelemeler hakkında oluşturulan rapor 20 gün içinde Kurul'a sunulmaktadır. Bunun üzerine insan hakları veya ayrımcılık yasağı ihlali yapıp yapılmadığına Kurul

tarafından karat verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.53). Konusu suç teşkil eden insan hakları veya ayrımcılık yasağı ihlallerinin olması halinde Kurul tarafından suç duyurusunda bulunulur. Suç duyurusunda bulunulması, idari yaptırım kararı verilmesini engellememektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.54).

TİHEK, inceleme ve araştırma konusuyla ilgili belgeleri gerekçesini de bildirerek talep ettiğinde, bu talep ilgili kuruma veya kişiye tebliğ edilmektedir. İlgili kurum veya kişi, tebliğin kendisine geldiği tarihten itibaren 30 gün içinde ilgili bilgi ve belgeleri TİHEK'e vermekle yükümlü tutulmuştur. Bu yükümlülüğe uymayanlara uyarı yapılmakta olup bu uyarıya rağmen haklı bir sebep olmaksızın tekrardan uyulmaması durumunda TİHEK tarafından 500 Türk lirasından 2000 Türk lirasına kadar idari para cezası uygulanmaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.56). Kurum inceleme ve araştırma yaparken bilirkişi görevlendirebilir ve tanık dinleyebilir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.58,59). Başvuru sahibi yalnızca kendisini ilgilendiren durumlarda başvurusu hakkında karar verilmeden önce başvurusundan vazgeçebilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.60). Başvurucu gerçek kişi ise ölmesi halinde, tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sonlanması halinde inceleme ve araştırma sona erer. Ancak başvuru mirasçıları ilgilendiriyorsa başvurunun incelenmesine devam edilebilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.61). İnceleme ve araştırmanın sonlanamayacağı bazı durumlar vardır. Başvurucunun ya da şikayet edilen kişinin vefat etmesi ya da tüzel kişiliğinin sonlanması, başvurunun uzlaşma yoluyla neticelenmesi gibi hallerde eğer ki başvuru konusu insan haklarına, temel hak ve özgürlüklere, engelli haklarına, kadın haklarına, çocuk haklarına ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olursa, resen incelemeye devam edilebilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.63). Başvurular ve resen incelemeler başvuru ve resen inceleme kararı tarihinden itibaren en geç 3 ay içerisinde tamamlanmaktadır. Bu süre bir defaya mahsus olmak üzere en fazla 3 ay uzatılabilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.64).

Başvuruların incelenmesi ve araştırılması sonucunda verilebilecek 8 çeşit karar vardır. Bunlar; incelenemezlik kararı, gerekçeli kabul edilemezlik kararı, gönderme kararı, ihlal kararı, idari yaptırım kararı, uzlaşma kararı, ret kararı, karar verilmesine yer olmadığına dair karardır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.65). İncelenemezlik kararı, ön inceleme aşamasında verilen bir karardır. Buna göre kurumun görev alanına girmeyen konular ile ilgili başvurular, Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir başvuruyla sebepleri, konusu ve tarafları aynı olan başvurular, Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir başvuruyla sebepleri, konusu ve tarafları aynı olan başvurular, belli bir konuyu içermeyen başvurular, başvuru şartını sağlayan bilgilerin yer almadığı başvurular, ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar görmeyen başvurulara verilmektedir (TİHEK Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.66). Ön inceleme aşamasında bazı başvuruların incelenebilirliği esasla birlikte gerçekleşmesi kararlaştırılmaktadır. Bu tür başvurular, esas inceleme ve araştırma aşamasında bazı koşulları taşımadığı takdirde gerekçeli kabul edilemezlik kararı verilmektedir. Bu koşullar başvurunun açıkça dayanaksız olup olmadığı, başvurunun hakkın kötüye kullanılmasına yol açıp açmadığı, ayrımcılık yasağı ihlalinin kaynaklanan bir zararın bulunup bulunmadığının tespiti olarak sıralanmaktadır. Ön inceleme aşamasında incelenabilir bulunan ya da incelenebilirliği esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvurularda, ön inceleme safhasında incelenen koşulların söz konusu başvurularda bulunmadığının tespiti üzerine de gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.67). Gönderme kararı, başvuru kişinin TİHEK'e başvurmadan önce ilgili kurum veya kişiden hak ihlalinin önlenmesine dair girişimde bulunmaması halinde ilgili tarafın inceleme yapması amacıyla verilen bir karar türüdür (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.68). İnceleme ve araştırmalar neticesinde bir başvuru kabul edilebilir bulunursa ihlal kararı verilmektedir. Başvuru konusu ayrımcılık yasağı ile ilgiliyse ihlal kararıyla beraber şikayet edilen taraf nezdinde idari yaptırım kararı da verilebilmektedir. Eğer konusu suç teşkil eden bir ihlalle karşılaşırsa Kurum tarafından ilgililer hakkında suç duyurusunda bulunulmaktadır (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.69). İdari yaptırım kararı para cezalarıyla ilişkilidir. Ayrımcılık yasağının ihlalinin bu ihlalin etkisinin ve sonuçlarının ağırlığı, failin

ekonomik düzeyi ve çoklu ayrımcılığın ağırlaştırıcı düzeyi göz önüne alınarak ihlalden sorumlu olan kişi veya kurumlara bin Türk lirasından on beş bin Türk lirasına kadar idari para cezası uygulanmaktadır. Bu para cezası bir kereliğine olmak üzere uyarı cezasına çevrilebilmektedir. Bu yaptırım ile karşılaşan kişi ve kurumlar ayrımcı fiili tekrar işlediği takdirde alacağı ceza yüzde elli arttırılmakla beraber bu artış ceza üst sınırını aşmamaktadır. Para cezalarının tebliğden itibaren bir ay içerisinde ödenmesi gerekmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.70). Uzlaşma kararı, başvuru konu ile ilgili talebin muhatap tarafından gerçekleştirildiğinin TİHEK'e bildirilmesi durumunda ya da yukarıda anlatılan diğer uzlaşma yollarının kullanılması halinde verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.71). Eğer bir başvuru yerinde görülmezse ret kararı verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.72). Başvuru sahibinin başvurusundan vazgeçmesi ve başvuru sahibinin ölümü ya da tüzel kişiliğinin sona ermesi üzerine karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.73).

TİHEK kararları başvuru sahibine ve karşı tarafa tebliğ eder (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.75). İncelenemezlik, gerekçeli kabul edilemezlik, ret, uzlaşma veya karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmesi durumunda durmuş olan dava açma süresi tekrardan işlemeye başlar. Başvurunun TİHEK tarafından yerinde görülerek karar verilmesi ve ihlal kararı verilmesi halinde ise ilgili tarafın kararı yerine getirmesi için 30 gün süresi bulunmaktadır. Bu süre içerisinde herhangi bir işlem ya da eylem yapmazsa bu sürenin bitmesinin ardından durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden devam etmeye başlar. Eğer kurum bir başvuruyu 3 ay içerisinde sonuçlandıramazsa, bu durumu gerekçesiyle beraber başvurucuya bildirilmektedir. Tebliğin edildiği tarihten itibaren ise durmuş olan dava açma süresi tekrardan işlemeye başlar (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.76). TİHEK bir başvuru üzerine verdiği karardan sonra kararın niteliğini etkileyebilecek bilgi ve belgelerin ortaya çıkması durumunda tekrardan inceleme ve araştırma yapılabilir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.77). İşkence ve kötü muamele iddiası içeren başvurular ziyaret konusu yapılabilir. Bir dosya hakkında ziyaret kararı verilmezse ve fakat

başvurunun dosya üzerinden incelenmesi sonucunda ciddi hak ihlallerine ilişkin bulguların tespit edilmesi halinde ziyaret edilme kararı tekrar incelenebilmektedir (TİHEK Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m.103).

TİHEK'in yönetmelikte geçen bazı karar türlerine ait örnekler şu şekildedir:

İncelenemezlik Kararı: Başvuran, Mersin 6. Aile Mahkemesinde aleyhine açılan boşanma davasında 20.000,00 TL tedbir nafakasına hükmedildiğini, nafaka miktarı belirlenirken maaşının yüksek gösterildiğini ve bunun gerçeği yansıtmadığını, bahsi geçen durumun mağduriyetine yol açtığını iddia etmiş ve yargılamanın adil bir biçimde yapılmasını talep etmiştir. TİHEK, yaptığı inceleme sonucunda başvuru konusunun yargının alanına girdiğini, başvurunun başvuru konusunu oluşturmeyan işlemler arasında yer aldığına hükmetmiş ve incelenemezlik kararı verilmiştir. Ayrıca başvurana kararın kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine dava açabileceği bildirilmiştir (http-42).

Gerekçeli Kabul Edilmezlik Kararı: Başvuranın emniyet birimlerince gözaltına alınması ve emniyet amirliğine sevki sırasında aşağılandığı ve hakarete uğradığı, gözaltında bulunduğu sürede kendisine bir belgeye imzalamasının zorlandığı, rahatsızlanmasına rağmen müdahalede bulunulmadığına dair iddiaları üzerine TİHEK tarafından yapılan incelemede başvuran tarafından başvuru dilekçesinde kendisine ait doğru iletişim bilgilerini belirtmediği ve bu sebeple dilekçede bulunması gereken zorunlu unsurları içermediğinden dolayı kabul edilemezlik kararı verilmiş ve başvuruna karara karşı itiraz yolu gösterilmiştir (http-43).

İhlal Kararı: Görme engelli bir vatandaş, abonesi olduğu dijital platformun erişilebilir olmamasından dolayı engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği iddiasıyla TİHEK'e başvuruda bulunmuştur. Yapılan incelemeler sonucunda muhatabın pozitif yükümlülüğü kapsamında şirkete ait dijital platform ile web ve mobil uygulamalarını erişilebilir hale getirmediği, bu nedenle görme engelli başvuranın dezavantajlı bir konuma sokulduğu ve engellilik temelinde dolaylı ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır. İhlalin etki ve sonucunun ağırlığı ile muhatabın ekonomik durumu ve hukuki konumu göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhataba üst sınırdan idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir (http-44).

İhlal Yapılmadığına Dair Karar: Bir vatandaş sağlık problemlerinden dolayı eski görev yerine dönme talebinde bulunmuş ancak bu talebi muhatap kurum tarafından reddedilmiştir. Başvurucu bu talebin reddedilmesinin sağlık durumu temelinde ayrımcılık iddiası oluşturduğunu belirterek TİHEK’e başvuruda bulunmuştur. Yapılan değerlendirmeler sonucunda başvuranın geçici görevlendirilmesinde sağlık durumu temelinde farklı bir tavrın bulunduğu dair güçlü işaretler ya da karene oluşturan olgular konulamadığı ve bu iddiasını güçlendirecek şekilde delil öne süremediği tespit edilmiş ve başvurusunun bu iddiaları salt söylem olarak değerlendirilmiştir. Dolayısıyla muhatap kurumun 6701 sayılı Kanun gereği sağlık durumu temelinde ayrımcılık yasağını ihlal etmediği sonucuna ulaşılmıştır (http-45).

Uzlaşma Kararı: Cezaevinde barınan bir vatandaş, %78 oranında engelli raporunun olduğunu, normal koşullardaki tuvaleti kullanamadığı ve bu nedenle hasta koşullarına nakil talebinde bulunmasına rağmen sorununun çözülmediğini ifade ederek mağduriyetinin giderilmesini isteyerek TİHEK’e başvuruda bulunmuştur. Yapılan incelemeler ve değerlendirmeler sonucunda muhatap kurumun başvuru konusu talebin yerine getirildiğinin anlaşılması üzerine başvurusunun uzlaşma ile sonuçlandırılmasına karar verilmiştir (http-46).

Karar Verilmesine Yer Olmadığına Dair Karar: Başvurucu, ders intibakı başvurusunun Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü’nce yanlış değerlendirilmesi nedeniyle mağduriyet yaşadığını iddia etmiştir. Ancak sonrasında başvuru sahibi başvurusundan vazgeçmiştir. TİHEK tarafından ise karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmiştir (http-47).

TİHEK, ayrımcılık yasağı ve ulusal önleme mekanizması çerçevesinde başvuru üzerine veya resen inceleme yapabilmektedir. Bunun dışındaki insan hakları ihlalleriyle ilgili ise yalnızca resen inceleme yapabilmektedir. TİHEK, ayrımcılık yasağı ihlallerine karşı idari yaptırım kararı verebilmekle beraber bu ihlalin dışında kalan kalan işkence, kötü muamele ve diğer insan hakları ihlallerinde idari yaptırım kararı uygulanamamaktadır. Ancak bu tür ihlallerin suç teşkil etmesi durumunda suç duyurusunda bulunabilmektedir (Altıntaş, 2019, s.110). Kanuna göre ayrımcılık yasağı ihlallerinde resen veya başvuru üzerine inceleme yapılmakta iken insan hakları ihlallerinde resen inceleme yapılmakta olup bu durum yapılacak başvurular noktasında ikilik meydana getirmekle beraber TİHEK’in insan hakları ihlali iddiasını taşıyan bir başvuruyu incelediği de olmuştur (Güreşçi, 2022, s.64). Diğer yandan

ayrımcılık haricinde başvuru konusu yapılamayan insan hakları ihlallerinde TİHEK resen inceleme kararı verebilmekle birlikte kötü muamele iddiaları ile ilgili de resen harekete geçebilmektedir. (Sever, 2023, s.7). Ayrıca TİHEK, adsız ihbarlar ya da basındaki haberler üzerine de resen harekete geçebilmektedir. (Sever, 2023, s.13). Dolayısıyla TİHEK'in üç ana görevi bulunmaktadır. Bunlar; ulusal önleme mekanizması çerçevesinde başvuru alma, ayrımcılıkla mücadele kapsamında başvuru alma ile resen inceleme yapma ve insan haklarının korunması ve geliştirilmesi kapsamında resen inceleme yapmaktır (Alyanak, 2023, s.1201).

Buradan hareketle TİHEK'in başvuru alabileceği konular ise ulusal önleme mekanizması ve ayrımcılıkla mücadele kapsamında bulunmaktadır. Başvuru yapacak kişiler de kanunda ve yönetmelikte belirtildiği üzere gerçek ve tüzel kişilerdir. Buna göre başvuru sahibinin ehliyeti olması ve ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar görmesi gerekmektedir. Dolayısıyla kişi yönünden yetkisiz olan ve ayrımcılık konusunda mağduriyet durumu bulunmayan başvurular, TİHEK tarafından incelenmemektedir. Ayrıca ayrımcılık konusunda zarar görmeyen üçüncü kişiler, sivil toplum kuruluşları, dernekler, sendikalar ayrımcılık yasağı ihlalinden dolayı başvuruda bulunamamaktadır (Alyanak, 2023, s.1205-1206). Ulusal önleme mekanizması çerçevesinde yapılacak başvurularda ise koruma altına alınan ve özgürlüğünden mahrum bırakılan kişiler başvuru yapabilmektedir. Yine ayrımcılık yasağında olduğu gibi ulusal önleme mekanizması kapsamında şikayet başvurusu yapan kişilerin başvuruda bulunma ehliyetinin olması ve hak ihlalinin bulunması gerekmektedir. Bu şartları taşımayan başvurular TİHEK tarafından incelenemez bulunmaktadır (Alyanak, 2023, s.1206).

TİHEK'in yetkilerinden bir diğeri yerinde inceleme yapma yetkisidir. Bu bağlamda TİHEK, görev alanıyla ilgili olmak üzere özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altında bulunan bireylerin kaldıkları yerleri ziyaret edebilmekte, kötü muamele gördüğünü iddia eden kişilerle görüşebilmektedir. Bunun yanında ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek veya tüzel kişiler, TİHEK'in yaptığı çalışmalar çerçevesinde ihtiyaç duyduğu bilgi ve belgeleri vermek ve taleplerini gecikme olmadan gerçekleştirmek zorundadır (Beyoğlu, 2021,s.1002).

TİHEK, genel olarak diğer hak arama kurumlarında olmayan iki yetkiye sahiptir ki bunlar resen inceleme yapabilme ve idari yaptırım uygulama yetkisidir (Beyoğlu, 2021, s.1003, 1007). Örneğin Diyarbakır'da toplu taşımadan ücretsiz faydalanma hakları bulunan engelli bireylerin, özel halk otobüsü şoförleri tarafından

otobüslere alınmayarak veya ücret talep edilerek haklarının engellendiğine ilişkin yerel basına yansıyan iddialar üzerine resen inceleme başlatılmıştır. İncelemeler sonucunda ilgili iki kooperatifin ayrımcılık yasağı ihlali yaptığına karar vermiş ve her iki kooperatife 256.357 TL idari para cezası uygulamıştır (http-48).

Bir başka örnek ise Bursa Büyükşehir Belediyesi hakkında başlatılan işlemdir. Bursa Büyükşehir Belediye Meclisince "Arapça tabelaların kaldırılması" yönünde karar alınması ve 1 Mayıs 2024'ten itibaren bu kararın uygulanmaya başladığına dair basında yer alan haberler üzerine 8 Mayıs 2024'te resen inceleme başlatmıştır. Yapılan inceleme üzerine, uygulamanın Arapça tabelalarla sınırlı olması nedeniyle "ayrımcılık yasağı ihlali" yapıldığı sonucuna varılmış ve Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne 204.285 TL idari para cezası kesilmiştir (http-49).

TİHEK'e yapılan başvurular üzerine yapılan incelemeler sonucu verilen idari para cezalarına ilişkin örnek olaylar ise şu şekildedir: Bir gazeteci, "Filistin", "Gazze" ve "Kudüs" başlıklı videolarının YouTube tarafından yayından kaldırıldığına ve haber içeriklerinin kısıtlandığına yönelik TİHEK'e başvuruda bulunmuş ve bu başvurunun incelenmesi sonucunda videoların haber niteliğinde olduğunu, şiddet propagandası içermediğini ve içerik kısıtlamasının siyasi ve felsefi görüş temelinde ayrımcılık oluşturduğunu belirleyerek YouTube platformuna 204.285 TL idari para cezası kesmiştir (http-50).

Bir üniversitede dekanlık görevi yürüten yurttaş, vekâletname çıkarmak için İstanbul Kadıköy'deki bir noterliğe gittiğini, ancak 65 yaş üzerinde olduğu gerekçesiyle hukuki ehliyetini gösterir doktor raporu talep edildiğini belirterek işleminin yapılmadığı iddiasıyla TİHEK'e başvuru yapmıştır. Bu başvuru neticesinde yapılan incelemede noterlik işlemi sırasında 65 yaş üzeri bir yurttaşın yaş gerekçe gösterilerek sağlık raporu istenmesinin, yaş temelinde ayrımcılık olduğuna hükmetmiş ve 100 bin lira idari para cezası vermiştir (http-51). 2022'de ailesiyle yazlıkta bulunan bir kadın vatandaşın tesettürlü mayoyla site havuzuna girme talebi, yönetim tarafından mayo, bikini ve şort dışındaki yüzme kıyafetlerinin hijyen kurallarına uymadığı gerekçesiyle reddedilmesi üzerine TİHEK'e başvuru yapmıştır. TİHEK'in yaptığı incelemede site yönetiminin din ve inanç temelinde ayrımcılık yaptığına karar vermiş ve site yönetimine üst sınırdan idari para cezası uygulamıştır (http-52).

Antalya'da bir otelde konaklamak isteyen üç erkek, işletmenin "erkek misafir kabul etmediği" yönünde gerekçe gösterilerek rezervasyon talebinin geri çevrilmesi

üzerine mağdur olduğunu düşünen vatandaş, konuyu TİHEK’e taşıyarak ayrımcılık yapıldığı iddiasında bulunmuştur. TİHEK’in yaptığı inceleme neticesinde işletmenin ayrımcılık yasağını ihlal ettiğine karar vermiş ve işletmeye 150 bin TL idari para cezası verilmiştir (http-53).

Bir bankanın işe alım sınavlarını geçen ve işe başlama tebliği kendisine iletilen kadın vatandaş hamile olduğunu kuruma söylemesi üzerine işe alımı iptal edilmiş ve bunun üzerine cinsiyet temelinde ayrımcılığa maruz kaldığını öne sürerek TİHEK’e başvurmuştur. TİHEK, bankanın ayrımcılık yasağını ihlal ettiğine hükmetmiş ve üst sınırdan ceza vermiştir (http-54).

İstanbul’da bir vatandaş, ev kiralamak istemesi üzerine bu talebi bekâr erkeklere ev kiralanmayacağı gerekçesiyle reddedilmiştir. Kişinin TİHEK’e başvurması üzerine TİHEK, hem ev sahibine hem de emlakçıya idari para cezası uygulamıştır (http-55).

TİHEK’in, yukarıda da belirtildiği şekilde üç ana görevi bulunmaktadır: ulusal önleme mekanizması çerçevesinde başvuru alma, ayrımcılıkla mücadele kapsamında başvuru alma ve resen inceleme yapma ve insan haklarının korunması ve geliştirilmesi kapsamında resen inceleme yapmaktır. Ulusal önleme mekanizması ile ayrımcılıkla mücadele kapsamındaki başvurular ile ilgili güncel veriler aşağıdaki gibidir:

Ulusal önleme mekanizması çerçevesinde 1 Ocak 2024- 31 Aralık 2024 tarihleri arasında 1220 adet başvuru yapılmış ve bu başvurulardan 386’sı kabul edilebilir bulunmuş ve esastan incelenmiştir. Başvuruların yoğun olduğu konular sağlık hakkı, infaz kurumlarının genel işleyişine yönelik şikayetler, işkence ve kötü muamele yasağı, nakil talepleri şeklinde gerçekleşmiş olup özel hayat ve aile hayatının korunması ve eğitim hakkından tam olarak yararlanılamadığına ilişkin şikayetlerin de azımsanamayacak şekilde olduğu tespit edilmiştir. En fazla başvuru yapılan illerin İstanbul, Ankara, İzmir, Diyarbakır ve Afyonkarahisar olduğu saptanmıştır. 2024 yılı içinde gelen başvurular ve önceki yıllardan devreden başvurular birlikte incelenmiş ve bu başvuruların 9’una ihlal kararı, 218’ine ihlal yok kararı, 139’una gerekçeli kabul edilmezlik, 20’sine karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmekle beraber 69’una ise ilgili idareye gönderme işlemi yapılmıştır (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, 2025, s.116-118).

Ayrımcılıkla mücadele kapsamında TİHEK’e 2024 yılı içerisinde toplam 693 başvuru yapılmış ve bu başvuruların 487’si 6701 sayılı Kanun ve Türkiye İnsan

Hakları ve Eşitlik Kurumunun Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te bulunan başvuru şartlarını taşımadığı için reddedilmiştir. Esas incelemesi yapılan başvuru sayısı ise 206 olarak gerçekleşmiştir. TİHEK'e gelen ayrımcılık temelli başvurulardan ilk sırayı engellilik oluşturmaktadır. Bunu cinsiyet, sağlık, yaş, din ve inanç, felsefi ve siyasi görüş takip etmiştir. TİHEK, yapılan başvuru veya resen inceleme kapsamında esastan yaptığı inceleme ve araştırma neticesinde 72 adet ihlal olmadığına dair karar, 47 adet ihlal olduğuna dair karar, 40 adet kabul edilmezlik kararı, 4 adet uzlaşma kararı, 3 adet karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmiştir. Bunun yanında 2024 yılı, TİHEK tarihinde ayrımcılıkla mücadele ve eşitlik alanında ihlal kararlarının en yüksek sayıya ulaştığı yıl olarak kayıtlara geçmiştir (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, 2026, s.12-13).

Dünya genelinde insan haklarına verilen önemin artmasının bir ürünü olarak ülkemizde teşkil edilen TİHEK'in idari yaptırım yetkisine sahip olması, TİHEK'i diğer ulusal hak arama kurumlarına göre farklı bir yerde konumlandırmaktadır. Ancak bu yetki yalnızca ayrımcılık yasağının ihlal edilmesi bağlamında kullanılmaktadır (Dinçkol, 2021, s.213). Ayrımcılık yasağının ihlaline karşılık olarak öngörülen idari yaptırımlar, insan haklarına yönelik alınan önemli tedbirleri oluşturmakla beraber ulusal önleme mekanizması kapsamında da insan haklarının korunmasında evrensel standartlara uygun bir işleve sahip bulunmaktadır (Anbarlı Bozatay, 2022, s.30).

TİHEK, insan hakları ihlallerini resen soruşturmakla beraber bu konu ile ilgili başvuru alamamaktadır. Ancak TİHEK olmadan önce TİHK, insan hakları ihlallerine yönelik başvuru alabilmekteydi. Düğmeci'ye (2018, s.233-234) göre böyle bir değişiklik kurum açısından dezavantaj oluşturmaktadır. Şöyle ki; Kamu Denetçiliği Kurumu'nun görev alanını idari teşkilatta bulunan kamu kurum ve kuruluşları meydana getirmektedir. Dolayısıyla bireyler tarafından gerçekleştirilen hak ihlalleri için ne KDK'ya ne de TİHEK'e başvurulabilecektir. Bu sebeple özel kişi ve kurumların yol açtığı insan hakları ihlalleri üzerinde KDK incelemesi ve TİHEK incelemesi yapılamamakta ve bu alan denetimsiz kalmaktadır. Tüm bu sebepler değerlendirildiğinde TİHEK'e insan hakları ihlalleriyle ilgili başvuru alma yetkisi tanımlanmalıdır. Böylece özel kişi ve kurumların insan haklarına yönelik gerçekleştirdiği ihlaller denetime tabi olacaktır. KDK ile TİHEK arasında görev

atışması doğması halinde ise aralarında iş birliği yapılarak bu sorun ortadan kaldırılabilecektir.

6701 sayılı Kanun’da ayrımcılık türleri belirtilmiş olmakla beraber örnekleme yoluyla genişletme yapılamamaktadır. Dolayısıyla kanunda yer almayan ayrımcılık türlerine maruz kalan kişiler TİHEK’in korumasından yararlanamamaktadır (Ergene, 2023, s.132). AB ayrımcılık yasağı direktiflerinde düzenlenip kanunda düzenlenmeyen ayrımcılık türleri cinsel taciz, makul yerleştirme, pozitif ayrımcılık, bağlantı ayrımcılığı, mağdurlaştırma, ayrımcı uygulama olarak sıralanmaktadır. Diğer yandan kanunda kullanılan “sadece belli bir cinsiyetin istihdamını zorunlu kılan durumlar” gibi ifadeler pratikte olumsuz yorumlanma riski ile karşı karşıya kalabilmektedir (Elverdi, 2022, s.115).

TİHEK, ayrımcılık yasağının ihlali durumunda idari para cezası uygulayabilmekle beraber bunun dışındaki hak ihlallerinde ise Cumhuriyet Başsavcılıklarına ihbarda bulunabilmekte ve ilgili kamu kurumlarına söz konusu ihlalin ortadan kaldırılması ve bu ihlali gerçekleştiren kamu görevlileri hakkında idari ve cezai soruşturma yapılmasını talep edebilmektedir. Ancak kamu kurumlarının bu taleplere ilişkin faaliyete geçmemesi halinde yapabileceği başka bir yaptırımı bulunmamaktadır. Bu durumun TİHEK’in kararlarının etkinliğini azalttığı hususunda eleştiriler yapılmaktadır. Ancak, dünya genelindeki uluslararası insan hakları kurumlarına ve Paris Prensiplerine bakıldığında insan hakları kurumlarının daha çok tavsiye niteliğinde karar aldığı görülmektedir. Diğer yandan TİHEK’in ve benzeri kurumların inceleme yapma ihtimallerinin olması dahi birçok hususta önleyici, düzenleyici ve sınırlayıcı bir etki oluşturmaktadır. Örneğin TİHEK’in resen inceleme yapmasının kamu görevlilerinin görevlerini yerine getirirken daha dikkatli olacağı ve bunun sonucu olarak da insan hakları ihlalleri ve ayrımcılığın önlenmesi hususunda pozitif bir etki sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca TİHEK kararlarının hukuken idareyi bağlamamasına rağmen oluşacak olan kamuoyu baskısı neticesinde kamu idarelerinin TİHEK kararlarına uygun olarak hareket edeceği kanaatine varılmaktadır (Albayrak, 2021, s.147-148).

Kanun’un ispat yükü başlıklı 21. Maddesinde TİHEK’e ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla yapılan başvurularda, başvuru sahibi iddiasına yönelik karine oluşturan olguları ortaya koyması ve iddiasının gerçekliğine yönelik güçlü emarelerin olduğunu belirttiği takdirde karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispatlaması gerekmektedir. Bu madde ispat yükünü

tersine çevirmekle beraber iddia sahibinin ise hukuki korunmasının sağlanması yönünden olumlu olarak değerlendirilmektedir (Cin Karagöz, 2016, s.27). Albayrak'a (2021, s.144) göre böyle bir düzenlemenin yapılması olumlu bir durumdur. Eğer böyle bir düzenleme olmasaydı mağdur ve zayıf konumda bulunan başvuru sahibinin ilgili ihlali ispat etmesi güç olacaktı ve çoğunlukla ispat edilemeyeceği için karşı tarafa bir yaptırım uygulanamayacaktı. Ancak unutulmamalıdır ki başvuru sahibinin yararına ilişkin olan bu düzenleme, iddia sahibinin başvurusunu yaparken iddiasının gerçekliğine yönelik kuvvetli işaretlerin olmasını ve haklı olduğuna dair karine oluşturan durumları ortaya koymasını gerektirmektedir.

TİHEK'e yapılan başvuru sayısı gün geçtikçe artmakla beraber yine de yeterli değildir. Bunun yanında birçok başvuru insan hakları ihlalleriyle ilgisi olmayan konuları ihtiva etmektedir. Bu durumun sebebi olarak kişilerin insan hakları konusunda yeterli bilgi ve bilinç seviyesinde olmadığı gösterilmektedir. Bilgi ve bilinç seviyesini arttırmanın yolu ise eğitimden geçmektedir. Dolayısıyla ilkokuldan itibaren üniversiteden mezun olana kadar öğrencilere insan hakları eğitimi verilmelidir. Bunun yanında sürekli eğitim merkezileri vasıtasıyla vatandaşlara insan haklarının önemi ile alakalı eğitimler verilmelidir. İş hayatında da hizmet içi eğitimler aracılığıyla çalışanlar bu konuda eğitilmelidir (Albayrak, 2021, s.149).

Genel duruma bakıldığında TİHEK'in varlığı Türk Kamu Yönetiminde şikayet mekanizması bağlamında önemli bir konumda bulunmaktadır. Özellikle yaptırım gücünün olması, kamu kurumlarının TİHEK'in kararlarını uygulama noktasında TİHEK'in elini güçlendirmektedir. Böylece meydana gelen hak ihlallerinin ortadan kaldırılması sağlanmakta ve yeni hak ihlallerinin oluşmasına engel olunduğu düşünülmektedir. Ayrıca kamuoyu baskısı vasıtasıyla da TİHEK'in kararlarının etkinliği artmaktadır. Diğer yandan vatandaşların kolay ve ücretsiz bir şekilde başvuru yapabilmesi Kurum'un erişilebilir olmasını sağlamaktadır.

4.4.1.4.4. TBMM Dilekçe Komisyonu

TBMM'ye dilekçe ile başvurabilme hakkı Anayasa'nın 74. Maddesinde düzenlenmiştir. Bu düzenlemenin uygulanmasına yönelik hükümler de 3071 sayılı Kanun ve TBMM İç Tüzüğü'nde belirtilmiştir (Akça, 2024, s.85). Mevzuat anlamındaki bilgiler bir önceki "Dilekçe Hakkı" başlığında anlatıldığı için bu bölümde tekrar değinilmeyecektir.

Günümüzde Dilekçe Komisyonu'na yazılı başvuru ve e-dilekçe olmak üzere iki şekilde başvurulmaktadır (http-56). Yazılı başvuru, başvuru formunu doldurmak suretiyle gerçekleştirilmektedir (http-57). E-dilekçe ile başvuru türünde ise dört çeşit başvuru yolu karşımıza çıkmaktadır: E-devlet ile başvuru, kimlik kartı ile başvuru, nüfus cüzdanı ile başvuru, yabancı kimlik ile başvuru (http-58). E-dilekçe sistemine girildiğinde açılan ilk sayfada dilekçe komisyonunu görev ve yetkilerine ait bilgiler bulunmaktadır (http-59). Diğer sayfalarda dilekçe komisyonuna gelen dilekçelerin incelenme süreci ve süreler ile ilgili bilgi verilmektedir. Ayrıca “Dilekçe Komisyonu Tanıtım Kitapçığı” şeklinde ayrı bir buton konmuş olup vatandaşların dilekçelerini teslim ettikleri yer ile ilgili detaylı bilgi almalarını sağlamak amaçlanmıştır (http-60).

E-dilekçe sisteminde diğer uygulamalardan farklı olarak “Katılıma Açılan Dilekçeler” bölümü bulunmaktadır. Burada belirli konularda talep ve şikayetleri olan kişilerin dilekçeleri bulunmaktadır. Buna göre ilgili konuda verilen dilekçede imza kampanyasına katılım sağlanabilmekte ve böylece diğer başvuru sahiplerinin dilekçelerine destek olunabilmektedir. Dilekçelere katılım sağlama sayıları da yine aynı ekranda belirtilmektedir (http-61). Katılıma açılan dilekçeler incelendiğinde en fazla imza alan dilekçelerin dijital oyunlarla ilgili olduğu gözlemlenmiştir. Örneğin 761 imzası olan bir dilekçede video oyunlarına yönelik yapılan kanun teklifinin oyun sektörüne zarar vereceği bu sebeple bu kanun teklifinin yasalaşmaması gerektiği, çözüm yolu olarak da ebeveyn denetim mekanizmalarının güçlendirilmesi gerektiği savunulmaktadır (http-62). Yine 558 imza alan başka bir başvuruda ise dijital oyunlar ile ilgili yapılan düzenlemelerin oyun sektörüne zarar vereceği belirtilmiş ve çözüm olarak ailelerin eğitilmesi gerektiği ifade edilmiştir (http-63). Bu konunun dışında imza sayısı fazla olan başvurulardan biri TOKİ (Toplu Konut İdaresi Başkanlığı) konutlarıyla ilgilidir. 60 imzası bulunan bu başvuruda 2019 Yılı 50 Bin Sosyal Konut Projesi (Hatay İskenderun Dügünyurdu 2. Etap) hak sahiplerinin proje değişikliği sonrasında hak kaybına uğradıkları iddiası ve bunun sonucunda meydana gelen eşitsizliğin giderilmesine ilişkindir (http-64).

E-dilekçe sisteminde kişilerin başvuru yapacakları yer “Yeni Başvuru” kısmıdır. Bu bölüme tıkladığında başvuru sahiplerine belli bir konuyu içermeyen, talep ve şikayet bulunmayan ve konusu anlaşılmayan başvuruların, yargı organlarının görev alanına giren, yeni bir kanun veya kanun değişikliği getiren başvuruların esastan görüşülemeyeceğinin uyarısı yapılmaktadır. Ayrıca idari başvuru yollarının yeterince tüketilmemesi durumunda da başvuruların esastan incelenmeyeceğini bildirmektedir.

Başvurunun başlangıcı gerçek ve tüzel kişi seçeneği ile başlamaktadır (http-65). Buradaki işaretlemelere göre ise başvuru ekranı güncellenmektedir. Başvuru ile ilgili bilgiler doldurulurken “Dilekçe Komisyonuna yapılan başvurulardan sebep, konu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce karara konu olanlar işleme alınmamaktadır.” Şeklinde başvurucuya tekrardan hatırlatma yapılmaktadır. Ayrıca kişi, başvurusuna katılım sağlanmasını istiyorsa “Dilekçeme Diğer Başvurucuların Katılmasını İstiyorum.” Seçeneğine basması gerekmektedir. Böyle bir seçeneğin koyulmasının amacı toplumsal yarar görülen konularda diğer kullanıcıların desteklemesine imkân tanımaktır. Başvuru türü seçilerek kişi başvurusu ile ilgili talep veya şikayetini belirterek ve varsa konu ile ilgili belgelerini ekleyerek başvurusunu tamamlamaktadır (http-66).

Dilekçe Komisyonu, görevleri ile ilgili konularda kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve özel kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeyi alabilme yetkisine sahiptir. Diğer yandan ilgilileri çağırıp bilgi almak, idari denetimin yapılmasını talep etmek, bilirkişi görevlendirmek ve yerinde inceleme yapmak gibi yetkileri bulunmaktadır. Komisyonunu bu yetkileri kullanması durumunda kamu idareleri ve bu idarelerin personelleri talep edilen bilgi ve belgeleri vermek, idari denetimi yapmak ve yerinde inceleme yapmak için gerekli tedbirleri almakla sorumludur (3071 sayılı Kanun, m.8).

Dilekçeler, başkan, başkanvekili, sözcü ve kâtipten teşkil edilen Başkanlık Divanı tarafından Meclis İçtüzüğü'nün 116. Maddesine bağlı olarak ön inceleme yapmaktadır (http-67). Buna göre belirli bir konuyu içermeyen, yeni bir kanun veya kanun değişikliği gerektiren, yargı organlarının görev alanına giren veya haklarında bu yargı organları tarafından verilmiş bir karar bulunan, yetkili idarî makamlarca verilen kesin cevap özelliğini taşımayan, dilekçede olması gereken şekil şartlarını barındırmayan dilekçelerin görüşülemeyeceğine karar verilir. Verilen bu kararlar TBMM üyelerine dağıtılır. Dağıtım tarihinden itibaren itiraz edilmeyen kararlar kesinleşir ve bu durum dilekçe sahibine yazılı bir şekilde bildirilir. Başkanlık bu tip dilekçeleri, kanun olarak düzenlenmesinde toplumsal bir yarar görürse birer örneğini TBMM Başkanlığına ve bilgi için Cumhurbaşkanlığı'na gönderir (Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü, m.116).

Görüşülmeyeceği karara bağlanan dilekçelere itiraz edilmesi ve 116. madde kapsamında bulunmayan dilekçeler komisyon genel kuruluna gönderilir. Genel kurul da 116. Maddeye göre incelemesini yapar. (TBMM İçtüzüğü, m.117) Komisyon Genel Kurulu'nun aldığı kararlar komisyon Başkanlık Divanı tarafından bastırılarak

bütün milletvekillerine dağıtılır. Ayrıca gereği için Cumhurbaşkanı yardımcısı ve bakanlara gönderilir. (TBMM İç Tüzüğü, m.118). Milletvekilleri, kendilerine gelen kararları inceledikten sonra 30 gün içerisinde gerekçesini belirten bir yazıyla itiraz etmediği takdirde dilekçe hakkında verilen karar kesinleşir. Eğer milletvekillerinden alınan bir karara itiraz gelirse, Komisyon Genel Kurulu itiraz tarihinden itibaren 30 gün içinde rapor düzenleyerek TBMM Başkanlığı'na sunar. TBMM'nin bu konuda vereceği karar kesindir. Kesinleşen kararlar dilekçe sahipleri ile ilgili bakanlık ve Cumhurbaşkanı yardımcılarına bildirilir. (TBMM İçtüzüğü, m.119). İlgili Cumhurbaşkanı yardımcıları ve bakanlar kesinleşen kararlar ile ilgili yaptıkları iş ve işlemleri, kararların kendilerine geldiği tarihten itibaren 30 gün içinde Komisyon Başkanlığı'na yazı ile bildirirler. Bu bildirimler Komisyon Genel Kurulu tarafından gerekli görülürse TBMM'de görüşülmesi istenebilmektedir. Bunun üzerine komisyon kendi görüşlerini içeren bir rapor hazırlayarak bunu TBMM'ye sunar. İtiraz edilen dilekçelerde uygulanan usul burada da uygulanır (TBMM İç Tüzüğü, m.120).

Dilekçe Komisyonu'na posta ile, faks ile, elektronik ortamda, şahsen, milletvekilleri aracılığıyla, TBMM Başkanı tarafından havale edilerek, diğer komisyonlar vasıtasıyla ulaşılarak başvuru yapılabilmektedir. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı gerçek kişiler, Türk hukuk sistemine tabi tüzel kişiler, karşılıklılık esası şartıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar (dilekçelerini Türkçe yazmak şartıyla) bireysel veya toplu şekilde başvuru yapabilmektedir. Toplu başvurularda örnek bir dilekçe seçilmekte ve işlemler bu dilekçeye göre yapılmaktadır (http-68). Komisyon re'sen inceleme yapamamakla beraber başvuru üzerine harekete geçmektedir (http-69).

27. Yasama Dönemi'nde (25 Haziran 2018 - 10 Ocak 2023) 26.131 dilekçe kabul edilmekle beraber bu dönemde günlük ortalama dilekçe sayısı 15 olarak gerçekleşmiştir. E-dilekçe sistemi 2012 yılında oluşturulmuş ve 2022 yılında güncellenmiştir. E-dilekçe sistemini kullanarak başvuru yapmak için kayıt oluşturanların sayısı ise 375.527 olarak gerçekleşmiştir. Başvurular çoğunlukla e-dilekçe sistemi üzerinden yapılmış olup bunu posta, elden, milletvekili ve kurum yoluyla başvurular izlemektedir. 27. Yasama Döneminde tüzel kişilerden 79 adet başvuru gelmiş ve bu başvuruların 25'i derneklerden, 10'u sendikalardan, 3'ü siyasi partilerden, 19'u şirketlerden ve 22'si diğer tüzel kişilerden gelmiştir. Başvuru yapanların cinsiyeti incelendiğinde %26,5'i kadınlar, %73,5'i erkeklerden

oluşmaktadır. Başvuru konuları incelendiğinde ise ilk sırada adalet ve güvenlik oluşturmaktadır. Bunu kişilerin dilekleri ve şikayetleri, personel işlemleri, ihbar ve şikayetler, kişisel özgürlük ve hak talepleri izlemektedir. En çok başvuru gelen il ise İstanbul olup bunu Ankara ve İzmir takip etmektedir. En az başvuru yapılan il ise Bayburt olmuştur. Yurt dışında yaşayanlar tarafından yapılan başvuru sayısı ise 101 olup bunların 37'si Almanya'dan, 11'i Hollanda'dan, 8'i Amerika Birleşik Devletleri'nden gelmiştir. 27. Yasama Dönemi'nde önceki dönem devredenlerle birlikte toplam 32.189 başvuru incelenmiştir. Bu başvurulardan 24.595 dilekçe için Başkanlık Divanı kararları ve 1041 dilekçe için Komisyon Genel Kurulu kararları kesinleşmiştir. Başkanlık Divanınca karara bağlanıp sonradan itiraz edilen dilekçe sayısı 4 olarak gerçekleşmiş ve 2'si Komisyon Genel Kurulunda görüşülerek karara bağlanmış ve kesinleşmiştir (http-70).

Dilekçe Komisyonu'na TBMM'nin 28.Yasama Dönemi'nde günlük ortalama 26 dilekçe gelmektedir. Dilekçelerin konusu bazen ilginç ve dikkat çekici de olabilmekle beraber Komisyonun, vatandaşların problemlerinin çözülmesinde ve taleplerinin yerine getirilmesinde önemli bir katkısı bulunmaktadır. Örneğin bir vatandaş tarafından yapılan şikayet başvurusunda bir bankanın kredi kartı üyelik ücretini iade etmediğini belirtmiş ve bunun üzerine Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ile ilgili banka arasında yapılan yazışmalar sonucu söz konusu kredi kartından tahsil edilen üyelik ücreti vatandaşa geri verilmiştir. Çanakkale'nin bir köyünde bulunan zeytinliğe giden yolun düzeltilmesi, bir mahallede beslenen kanatlı hayvanların mücavir alan dışına taşınması, bir kooperatif tarafından yapılan kaçak yapıların yıkım işi programına alınması, Van'da bir kişiye verilen engellilik raporundaki hatanın düzeltilmesi, Samsun'un Kavak ilçesindeki bir bölgede sokak aydınlatmasının artırılması, sehven yazılan trafik cezasının iptal edilmesi ve bir depremzedeye verilen deprem konutunun yolunun yapılması gibi talepler de çözümünü gerçekleştiren diğer başvurular arasında yer almaktadır (http-71).

Dilekçe Komisyonu'nun incelediği dilekçeler sonucunda verdiği kararlar bağlayıcı olmamasına rağmen kamuoyunun dikkatini çekmekte ve yürütme organı üzerinde baskı oluşturmaktadır. Nitekim Komisyon Genel Kurulu'nun toplumu ilgilendiren konular ile ilgili aldığı kararlar ki bunlar sınırlı olsa da bu konulara ilişkin hazırlanan raporlar bakanlıklara ve Cumhurbaşkanı yardımcılara gönderilmekle beraber ilgili dilekçelerin sonuca ulaşması için çaba harcanmaktadır. Dolayısıyla Dilekçe Komisyonu'na başvuru yapmakla yürütmeyi denetleme ve

kamuoyunu aydınlatma hususunda işlevsellik sağlanmaktadır. Diğer yandan verilen dilekçelerin doğrudan bir kanuni düzenleme yapılmasını sağlama konusunda bir örnek bulunmamakla beraber bu durum yasamanın ve yürütmenin bu konuyla ilgili dilekçelerin görmezden geldiği anlamı taşımamaktadır. Nitekim son yıllarda artan başvuruların etkisiyle ve TBMM Dilekçe Komisyonu’nun çalışmalarının neticesinde dilekçelerin yasama sürecine etki etmesi beklenmektedir (Akça, 2024, s.85).

Dilekçe Komisyonu’nun kararlarının etkinliği ile ilgili 27. Yasama Dönemi TBMM Dilekçe Komisyonu başkanlarından Mihrimah Belma Satır, Obezite ile Mücadele Yöntemleri ve Cerrahi Uygulamadaki Malpraktis İddialarının Araştırılması ve Alınabilecek Önlemlerin Belirlenmesine Yönelik Alt Komisyon toplantısında şöyle bir ifade kullanmıştır (Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu Obezite İle Mücadele Yöntemleri ve Cerrahi Uygulamadaki Malpraktis İddialarının Araştırılması ve Alınabilecek Önlemlerin Belirlenmesi Alt Komisyon Tutanakları, 2020, s.44) :

“Burası Dilekçe Komisyonu, Türkiye Büyük Millet Meclisinde denetim faaliyeti yapan bir Komisyon. Belki geçmişte buraya geldiniz, sunum yaptınız ama bu kadar detaylı görmemiş olabilirsiniz. Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemiyle birlikte Dilekçe Komisyonunun etkinliği artmıştır. Özellikle bizim yazdığımız alt komisyon raporlarıyla eskiden bakanlar eğer ilgilenirse onun gereğini yerine getiriyorlardı. Bazılarıyla da ilgilenilmeyip orada sümen altında kalabiliyordu. Türkiye’nin gerçekleri bunlar. Ama şimdi bizim verdiğimiz raporlar, Cumhurbaşkanlığı Yardımcısıyla görüşülüyor ve Cumhurbaşkanlığı makamı tarafından takip ediliyor. Yani biz raporumuzda “Sağlık Bakanlığı şunu şunu yapmalı” “Millî Eğitim Bakanlığı şunu şunu yapmalı” diye yazdığımız zaman onun takibini Cumhurbaşkanlığı yapıyor. Buradaki raporumuzun önemini anlatmak için bu kadar detaylı anlattım. Biz de bu anlamda çok uğraşıyoruz, iyi bir rapor çıkarırsak bundan sonrası için hem sağlık sektörümüze hem sağlık turizmine hem hastalarımıza hem gelecek nesillerimize faydalı olur diye düşünüyoruz.”

Dilekçe Komisyonu’na gelen başvurular ile yalnızca talep veya şikayet konusu durum çözülmemektedir. Bu başvurular ile beraber toplumun hangi konularda desteğe ihtiyaç duyduğu belirlenmekte, diğer bir deyişle devletin hangi sorunlar üzerine daha fazla eğilmesi gerektiği tespit edilmektedir. Buna bağlı olarak da devlet politikaları şekillenmektedir. Nitekim 28. Dönem TBMM Dilekçe Komisyonu Başkanı Sunay Karamık’ın şu sözleri bu durumu özetlemektedir (http-71):

“Bu dönemde Komisyonumuza ulaşan dilekçeler, toplumun farklı kesimlerinden gelen sorunları ve beklentileri yansıtarak bizlere önemli bir veri kaynağı oluşturmıştır. Vatandaşlarımızın gündelik yaşamlarından kamu hizmetlerine kadar geniş bir yelpazede dile getirdiği talepler, çözüm süreçlerimize ışık tutmuş, demokratik katılımı daha da güçlendirme yönündeki kararlılığımızı pekiştirmiştir.”

4.4.1.4.5.TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu

İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, Türkiye’nin ulusal düzeydeki ilk insan hakları koruma organı olarak 1990 yılında kurulmuştur. Komisyonun kuruluş süreci, 1987 yılındaki günümüzde Avrupa Birliği olarak adlandırılan Avrupa Ekonomik Topluluğu’na tam üyelik başvurusunu takiben parlamenter düzeyde insan hakları çalışmalarını yürütme ihtiyacıyla başlamıştır. 18. Yasama Döneminde TBMM’deki tüm partilerin ortak imzasıyla sunulan teklifin yasalaşması sonucunda, 05.12.1990 tarihli ve 3686 sayılı kanunla bu yapı resmiyet kazanmıştır (http-72). Komisyon üyeleri, Danışma Kurulunun teklifi üzerine Genel Kurulca belirlenmekte olup siyasi parti grupları ile bağımsızların boş üyelikler hariç Meclisteki sayılarının üye tamsayısına nispet edilmesi ile bulunacak yüzde oranına göre seçilmektedir. Komisyon üyelikleri için bir yasama döneminde iki seçim yapılmakta olup ilk seçilen üyeler 2 yıl, daha sonra seçilen üyeler yasama dönemi bitene kadar görev yapmaktadırlar (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.3). Komisyonun uluslararası alanda genel kabul gören insan hakları konusundaki gelişmeleri izlemek, Türkiye’nin insan hakları alanında taraf olduğu uluslararası antlaşmalarla T.C. Anayasası ve diğer milli mevzuat ve uygulamalar arasında uyum sağlamak amacıyla yapılması gereken değişiklikleri tespit etmek ve bu amaçla yasal düzenlemeler önermek, TBMM Başkanlığınca havale edilen kanun teklifleri ile olağanüstü hal sırasında çıkarılan Cumhurbaşkanlığı kararnamelerini görüşmek, Türkiye Büyük Millet Meclisi komisyonlarının gündemindeki konular hakkında, istem üzerine görüş ve öneri bildirmek, Türkiye'nin insan hakları uygulamalarının, taraf olduğu uluslararası andlaşmalara, Anayasa ve Kanunlara uygunluğunu incelemek ve bu amaçla, araştırmalar yapmak, bu konularda iyileştirmeler, çözümler önermek, insan haklarının ihlale uğradığına dair iddialar ile ilgili başvuruları incelemek veya gerekli gördüğü hallerde ilgili mercilere iletmek, Gerektiğinde dış ülkelerdeki insan hakları ihlallerini incelemek ve bu ihlalleri o ülke parlamenterlerinin dikkatlerine doğrudan veya mevcut parlamenter forumlar aracılığıyla sunmak, her yıl yapılan çalışmaları, elde edilen sonuçları, yurtiçi ve dışında İnsan Haklarına saygı ve uygulamaları

kapsayan bir rapor hazırlamak görevleri bulunmakla beraber çalışmamızda asıl odaklanılacak kısım insan hakları ile ilgili ihlaller üzerine yapılan başvurular olacaktır (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.4).

Herkes temel hak ve özgürlüklerinin ihlal edildiği iddiasıyla komisyona başvurabilmektedir. Ancak bu temel hak ve özgürlüklerin ihlal edildiği iddiası Anayasa ve uluslararası insan hakları belgelerinde yer alan temel hak ve özgürlüklerden birisi olmalıdır. Diğer bir deyişle bu belgelerde tanınmayan hak ve özgürlükler ile ilgili ihlal iddiasına yönelik komisyona başvuru yapılamamaktadır. Diğer yandan emeklilik sorunu, kamulaştırma, iskân ve imar sorunu, maddi yardım talebi, hastane kurul raporlarından şikayet, iş talebi, banka kredisi veya kredi kartı ödemelerinden şikayet gibi problemler için TBMM Dilekçe Komisyonuna başvurulması gerekmektedir. Ayrıca bilgi edinme hakkı kapsamındaki bilgi edinme başvurularının ilgili kurumlara yapılması gerekmektedir. Kişiler başvurularını mektup veya faks yoluyla gerçekleştirebilmektedir. Başvuru yapılırken yazılan dilekçelerde başvuru sahibinin adı, soyadı, imzası, iş veya ikametgâh adresinin bulunması gerekmektedir. Ayrıca bu şekil şartlarını taşımayan dilekçeler ile belli bir konuyu ihtiva etmeyen ve yargı organının görev alanına giren konular ile ilgili başvurular incelenmemektedir. Bunun yanında elektronik posta yoluyla yapılan başvurular işleme alınmamaktadır (http-73). İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu kendisine havale edilen başvuruları inceler ve bu başvuruların sonuçlarını ya da başvuru ile ilgili yapılmakta olan işlemleri başvuru sahibine en geç 60 gün içinde bilgi verir (İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Kanunu, m.6).

Komisyona başvurular doğrudan yapılabilmeyle beraber TBMM Başkanlığı tarafından da havale edilebilmektedir. Komisyona gelen başvurulara tarih ve sayı verilmesinin akabinde yasama uzmanları tarafından incelenmekte ve Komisyon Başkanı tarafından uygun görülen başvurular incelemeye alınmaktadır. Başvurular, komisyonun görev alanına giren konularda inceleme yapmaktadır. İnceleme yapılırken gerekli görüldüğü takdirde kurumlardan bilgi talep edilebilmektedir. Başvurular; Anayasa, 3686 sayılı Kanun 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun kapsamında değerlendirilmektedir. Komisyon, başvurular haricinde resen de inceleme yapabilmektedir. Bu bağlamda alt komisyonlar kurmak, heyetler oluşturmak ve Komisyon Başkanlığınca bir konu ile ilgili olarak girişimde bulunmak gibi yollarla inceleme yapılabilir (Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, s.6).

27. Yasama Dönemi İkinci Devre Faaliyet Raporuna göre 16 Temmuz 2020-14 Mayıs 2023 yılları arasında yapılan başvuruların %63,36'sı ceza infaz kurumlarından yapılan başvurular, yargı organlarının görev alanına ilişkin şikayetler ile kamu görevlilerinin şikayetlerinden meydana gelmiştir. Ceza infaz kurumları ile ilgili başvurulara ilişkin konusuna göre Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü, ilgili savcılıklar ve ceza infaz kurumları izleme kurulları ile yazışmalar yapılmış, konu ile ilgili bilgi ve incelemeler talep edilmiş ve başvuru sahiplerine bilgi verilmiştir. Yargı organlarının görev alanına giren şikayetler ile ilgili inceleme yapılamadığından bu başvurulara ilişkin her hangi bir çalışma yapılamamıştır. Bu durum gerekçesi ile beraber başvuru sahiplerine bildirilmiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, s.27). Komisyon'a 28. Yasama Döneminde 6 Şubat 2026 tarihi itibarı ile 13.323 başvuru yapılmış olup bu başvurulardan 9875 tanesine işlem yapılmıştır (Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Hükümlü ve Tutuklu Haklarını İnceleme Alt Komisyonu Tutanakları, 2026, s.2).

İnsan Hakları İnceleme Komisyonu'nun görevleri arasına komisyon tarafından verilen kararların idarece uygulanıp uygulanmadığının takip edilmesi görevi eklenmelidir. Başka bir ifadeyle komisyon, hak ihlalleri ile ilgili sorumlu idareden bilgi almakla yetinmemelidir. İnsan haklarına yönelik ihlal kararları, ilgili idareler tarafından dikkate alınmaması komisyonun itibarına zarar verebilir ve kişilerin hukuka dair inançlarını sarsabilir. Bu sebeple komisyon, hak ihlallerinin ilgili idarece kaldırılıp kaldırılmadığı, konu ile ilgili nasıl bir yol izlediği, hak ihlaline sebep olan çalışanların herhangi bir yaptırıma tabi olup olmadığı takip edilmelidir. Bu sayede hak ihlallerinin devamlılığının önü kesilerek alışkanlık haline gelmesine engel olunabilir. Diğer yandan komisyonun ihtiyacı olan bilgi ve belgeleri vermeyen kamu kurumlarına karşı icrai yetkiyle donatılması yerinde olacaktır. Böylece komisyonun yaptığı çalışmalar amacına ulaşabilecektir (Boyar ve Çınarlı, 2020, s.628-629).

4.4.1.4.6. Açık Kapı Projesi

Açık Kapı "Milletin Kapısı" Projesi İçişleri Bakanlığı tarafından 2017 yılında hayata geçirilmiştir. Vatandaşlara süratli, etkili ve verimli bir hizmet sunmak, bireylerin öneri, talep ve şikayetlerini en kısa sürede neticelendirmek, vatandaşların kamu hizmetlerinin sunulmasındaki memnuniyetini arttırmak ve devlet-vatandaş

ilişkinsini geliştirmek amacıyla oluşturulan Açık Kapı Projesi, 180 Günlük Hükümet Eylem Planı doğrultusunda uygulamaya konulmuştur. 4 Nisan 2020 tarihli ve 31089 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile valiliklerde Açık Kapı Şube Müdürlüğü, Bakanlıkça uygun görülen kaymakamlıklarda Açık Kapı Şefliği olarak teşkilatlanmıştır (http-74).

Açık Kapı Projesi, 81 ilde ve Ankara, İzmir ve İstanbul illerindeki ilçeler ile beraber toplamda 48 merkez ilçe kaymakamlığında teşkil edilerek Açık Kapı Birimleri oluşturulmuş ve valiliklerde beş personel, kaymakamlıklarda üç personel görevlendirilmiştir. Açık Kapı Uygulamasına yüz yüze, web sitesi ya da mobil uygulama üzerinden başvuru yapılabilir (http-75). Yüz yüze başvurularda Açık Kapı Büroları personeli tarafından başvuru elektronik sisteme kaydedilmektedir. Başvuru alındıktan sonra vatandaşlara “Müracaatınızdan dolayı Valilik olarak teşekkür ederiz.” şeklinde kısa mesaj olarak bir bildirim gelmekle beraber başvuru numarası da iletilmektedir. Başvuru elektronik ortamda konusuna göre ilgili kurumlara aktarılmaktadır (http-74). Diğer başvuru yolu web sitesi üzerinden gerçekleştirilmektedir. <https://acikkapi.gov.tr/> adresine girildiğinde E-devlet uygulamasına yönlendirmekte ve E-devlet aracılığıyla başvuru yapılabilir (http-76). Android ve İOS işletim sistemleri için geliştirilen Açık Kapı Mobil uygulaması üzerinden de Açık Kapı’ya başvuru yapılabilir (Açık Kapı Kuruluş, Çalışma Usul ve Esasları Yönergesi, m.11). Başvurular 7 iş günü içerisinde neticelenmekte ve vatandaşlara kısa mesaj yoluyla bildirilmektedir. Diğer yandan vatandaşlar, başvurunun sonuçlanmasına kadar geçen her aşamayı başvuru numarasıyla internet üzerinden takip edebilmektedir (http-74).

Vatandaşların başvuru yapabileceği hizmetler valilik hizmetleri, emniyet ve güvenlik hizmetleri, valilik/kaymakamlık sosyal yardım, vefa masası yardım, yerel yönetimler, yardımlar ve sosyal hizmetler, çalışma ve sosyal güvenlik, çevre ve şehircilik, din hizmetleri, eğitim, ekonomi ve sanayi, enerji, gıda, tarım ve hayvancılık, tapu ve kadastro, kültür ve turizm, orman ve su işleri, sağlık, gençlik ve spor ve diğer şeklinde kategorize edilmiştir (http-74). İçişleri Bakanlığı’nın verilerine göre Açık Kapı Projesi’ne toplam 278.149 başvuru yapılmış, 267.531 adet başvuru sonuçlandırılmış, 10.618 başvuru ise işlem yapılacaklar arasında bulunmaktadır (http-77).

Açık Kapı Projesi, İçişleri Bakanlığı'nın bir uygulaması olarak hayata geçmiş olup il kapsamında planlanmıştır. Dolayısıyla Açık Kapı Uygulamasının en yetkili kullanıcı mülki idare amiridir. Açık Kapı Projesinin yerel bir görünümünün olması, dezavantaj olarak algılansa da aslında problemlerin kaynağına en yakın yerde çözüm sağlanmaktadır. Böylece süratli ve etkin bir hizmet sunulmaktadır. Dolayısıyla Açık Kapı Uygulaması, bu özelliğiyle subsidiarite (yerellik) ilkesinin merkezi yönetimin taşra teşkilatındaki bir örneğini meydana getirmektedir (Güler ve Yılmaz, 2019, s.365).

Açık Kapı Uygulaması, CİMER, Kamu Denetçiliği Kurumu ve diğer hak arama kurumlarındaki yoğunluğun azaltılmasını sağlama noktasında önemli bir konumda bulunmaktadır. Vatandaşların sorunları için merkezi platformları kullanması yerine yerel düzeyde hizmet veren Açık Kapı Projesini kullanması, hem iş yükünü paylaşma hususunda etkili olacak, hem de sorunların yerinde çözülmesine katkı sağlayacaktır. İl ölçeğinde hizmet veren bu proje ile vatandaşlar ile birebir iletişim kurulabilmekte ve bu bağlamda sorunların çözümü daha da kolaylaşmaktadır. Diğer yandan yapılan başvurulara göre sorunlar, kamu politikalarının aksayan yönleri, illerin coğrafi, demografik ve sosyoekonomik yönleri analiz edilerek kamu politikalarının illerin ihtiyaçlarına göre belirlenmesine katkı sağlayacaktır. Bu uygulamaya hem dijital yollarla hem de yüz yüze başvuru sağlandığı için vatandaşla daha etkili iletişim kurulmaktadır. Ancak Açık Kapı Projesi diğer şikayet mekanizması uygulamalarına göre daha az bilinirliğe sahiptir. Bu sebeple de diğer uygulamalar kadar yoğun olarak kullanılmamaktadır. Bu durumun sebepleri olarak Açık Kapı Uygulamasının kaynak kullanımının daha düşük olması gösterilmektedir. Proje, İçişleri Bakanlığı'nın yalnızca kendi kaynaklarından karşılanarak oluşmuştur. Bu sebeple yavaş gelişen bir yapı şeklinde bir görünüm vermektedir. Diğer bir sebep ise projenin yerelde vücut bulmasıdır. Diğer hak arama kurumları gibi her yere hitap etmediğinden halk açısından da bilinirliği azalmaktadır (Güler ve Yılmaz, 2019, s.371-372).

Açık Kapı Uygulamasının bilinirliğinin daha da artırılması kamu politikalarının daha etkin bir şekilde gerçekleşmesi ve sorunların kaynağında çözülmesi anlamında önem taşımaktadır. Dolayısıyla CİMER, TİHEK, KDK gibi şikayet mekanizmalarının bilinirliği kadar Açık Kapı Projesinin de bilinirliğinin ve yaygınlığının artırılması gerekmektedir. Hatta il bazındaki sorunlar için öncelikle Açık Kapı'ya başvuru yapılma zorunluluğu getirilmelidir. Eğer burada çözüm

üretilemiyorsa diğer hak arama platformları kullanılmalıdır. Böylece diğer mekanizmaların iş yükü azalmış olacak, sorunlar kaynağında çözülecek, kamu hizmetleri etkin, verimli ve hızlı bir şekilde sunulmuş olacaktır.

4.4.1.4.7. Diğer Şikayet Mekanizmaları

Bu bölümde Türk idare sisteminde yer alan ve yukarıda izah edilen mekanizmalar haricindeki şikayet iletme uygulamalarından ana hatlarıyla bahsedilecektir.

4.4.1.4.7.1. Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu

Türkiye'de kadın erkek fırsat eşitliğinin sağlanması ve cinsiyete dayalı ayrımcılıkla mücadele etmek amacıyla TBMM bünyesinde 2009 yılında 5840 sayılı Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Kanunu ile Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu (KEFEK) kurulmuştur. KEFEK, kanunda sayılan görevleri yerine getirmektedir. Bu görevlerden biri ve konumuz ile ilgili olan kısmı kadın erkek eşitliğinin ihlaline ve cinsiyete dayalı ayrımcılığa dair iddialar ile ilgili başvuruları incelemek ve gerekli gördüğü hallerde ilgili mercilere iletmektir. (http-78; 5840 sayılı kanun, m.3). 5840 sayılı Kanunun 5. maddesine göre KEFEK, kendisine TBMM Başkanlığınca havale olunan başvurular ile ilgili yapılan işlemleri ve başvuru neticesini başvuru sahibine, havale tarihinden itibaren en geç üç ay içinde bilgi verir (5840 Sayılı Kanun, m.5).

Kadın erkek eşitliğinin ihlal edildiği veya ayrımcılığa maruz kalındığını ihlal eden kişiler dilekçe, e-posta veya faksla KEFEK'e başvuru yapabilmektedirler. KEFEK'e 27. Yasama Döneminde (7 Temmuz 2018- 14 Mayıs 2023) 62 adet başvuru gelmiştir. Başvuruların konusunu iş yerinde psikolojik taciz, cinsel istismar, tehdit, saldırı fiillerine ilişkin iddialar, sigortalı olmadan önce yapılan doğumlar için borçlanma hakkının tanınmasına dair gerekli kanuni değişikliklerin yapılması ve maddi destek ve korunmaya ilişkin yardım talepleri oluşturmaktadır. Komisyon, kendisine gelen başvuruları incelemiş ve yapılan işlemler hususunda başvuru sahipleri bilgi vermiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2023, s.73-74).

4.4.1.4.7.2. Kişisel Verileri Koruma Kurumu

Kişisel Verileri Koruma Kurumu, 7 Nisan 2016 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile kurulmuştur. Türkiye, kişisel verilerin korunmasına yönelik uluslararası antlaşmalara taraftır. Diğer yandan AB'ye üye olma sürecinde AB ile yasal olarak uyum sağlanmasına ilişkin çalışmalar yapılması, kendi mevzuatında da kişisel verilerin korunmasına yönelik hükümlerin bulunması, teknolojik gelişmelerin ürünü olarak kişisel verilerin kontrolsüz bir şekilde yayılması ve kamu kurumlarının kişisel verilerin korunması hususunda yetersiz kalması gibi sebeplerden dolayı Kişisel Verileri Koruma Kurumu teşkil edilmiştir (Gürsel ve Düğmeci, 2018, s.318). Bu kurum kamu tüzel kişiliğine haiz olup Adalet Bakanlığı ile ilişkilidir. Mali ve idari açıdan özerk bir kurum olup kurul şeklinde yapılanmıştır (Gürsel ve Düğmeci, 2018, s.327).

Kurum ve karar organı olan Kurul, 6698 sayılı kanunun verdiği görevleri yerine getirmektedir. Bu görevlerden biri bireylerin yaptığı şikayet başvurularını incelemektir. Kanunun 13. maddesine göre ilgili kişi şikayetini yazılı olarak ya da kurumun belirlemiş olduğu diğer yollarla veri sorumlusuna iletmektedir. Veri sorumlusu bu başvuruları en geç 30 gün içerisinde ücretsiz olarak sonuçlandırmaktadır. Eğer işlem ayrıca bir maliyet gerektiriyorsa Kurul tarafından belirlenen tarifelerden ücret alınabilmektedir. Veri sorumlusu talebi kabul ettiği takdirde bu talebi yerine getirir. Veri sorumlusu eğer talebi reddederse bunun gerekçesini yazılı ya da elektronik yollarla başvurucuya bildirir. Başvuru ile ilgili veri sorumlusundan kaynaklı bir hata meydana gelirse, ücret alındıysa bu tutar iade edilir (6698 Sayılı Kanun, m.13).

Başvuruya ret cevabı gelmesi, başvuruya cevap verilmemesi ya da verilen cevabın ilgili kişi tarafından yetersiz bulunması durumunda cevabın öğrenildiği tarihten itibaren 30 gün, her halde başvuru tarihinden itibaren 60 gün içinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikayette bulunulabilmektedir. Veri sorumlusuna başvurmadan Kurula başvuru yapılamamaktadır (6698 Sayılı Kanun, m.14). Belirtmekte fayda vardır ki tüzel kişiler bu kuruma başvuru yapamamaktadır. Yalnızca gerçek kişiler Kurum'a başvuru yapabilmektedir (http-79).

Kurul, başvuru üzerine veya resen inceleme yapmaktadır. Kurul, şikayet üzerine yaptığı incelemelerin sonuçlarını 60 gün içerisinde ilgili kişiye bildirir. Bu sürede cevap vermezse talebi reddettiği anlamına gelmektedir. Kurul, şikayet veya resen inceleme sonucunda herhangi bir ihlal görürse bu ihlalin ortadan kaldırılmasını

veri sorumlusundan isteyerek ilgililere tebliğ eder. Bu kararın yerine getirilmesi tebliğden itibaren en geç 30 gün içerisinde yerine getirilmesi gerekmektedir. Kurul, şikayet üzerine veya resen inceleme neticesinde ihlalin yaygın olduğuna karar verirse, ilke kararı alınır ve yayımlanır (6698 Sayılı Kanun, m.15). 15. Madde gereğince Kurul tarafından verilen kararların yerine getirilmemesi durumunda, kararı yerine getirmeyenlere 25.000 Türk lirasından 1.000.000 Türk lirasına kadar idari para cezası verilmektedir (6698 Sayılı Kanun, m.18).

Görüldüğü üzere Kurul'un ihlal iddialarını resen veya şikayet üzerine incelemesi halinde veri işlenmesini ve aktarılmasını durdurma, ihlalin ortadan kaldırılması için talimat verme, verilen kararların yerine getirilmemesi durumunda idari para cezası verme, yaygın bir ihlal durumunda ise ilke kararları alma gibi çeşitli yetkileri bulunmaktadır (Saygı, 2020, s.58). Kurul ayrıca görev alanına giren konularda özel hukuk kişilerine ya da kamu tüzel kişilerine görüş bildirebilmektedir (Gürsel ve Düğmeci, 2018, s.327).

4.4.1.4.7.3. Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri

Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM), şiddetin önlenmesi, koruyucu ve önleyici tedbirlerin etkili bir şekilde uygulanmasına yönelik olarak kurulmuştur. Şiddete maruz kalan veya şiddete maruz kalma ihtimali bulunan kişiler ŞÖNİM'e başvurabilmekle beraber bu kişilerin danışmanlık, rehberlik ve ihtiyaç duydukları konularda destek almaları sağlanmaktadır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, 2016, s.23). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde kurulan bu merkezlerde gerekli uzman personeller görev yapmakla beraber tercihen kadın personel çalıştırılmaktadır. Ayrıca bu merkezler 7 gün 24 saat esasına göre çalışmalarını yürütmektedir (6284 Sayılı Kanun, m.14).

ŞÖNİM, 81 ilde teşkilatlanmasını tamamlamıştır (http-80). ŞÖNİM'lere şiddete uğrayan veya şiddete uğrama tehlikesi bulunan kadınlar, çocuklar, aile bireyleri ve tek taraflı ısrarlı takip mağdurları başvurabilmekte ve ŞÖNİM'in sunduğu hukuki, ekonomik, eğitim ve sağlık desteği, iş ve meslek danışmanlığı, psikososyal destek, rehberlik ve danışmanlık, yönlendirme ve koordinasyon gibi hizmetlerden yararlanabilmektedir. Bu mağdurlar ŞÖNİM'e şahsen başvurarak, kurumlar arası yönlendirme yoluyla veya üçüncü kişilerin ihbarları ile ŞÖNİM hizmetlerinden yararlanabilmektedir (http-81). Kanuni hükümler dışında şiddet mağdurları ve bu kişilerin çocukları ile şiddet uygulayanların kişisel bilgileri gizli

tutulmaktadır. Başvuranlara, kendileri ile ilgili yapılacak işlemler konusunda bilgi verilmesi gerekmektedir. Diğer yandan yapılacak işlemler hususunda başvuranın beyanı esas alınarak işlem yapılmaktadır. Başvurucunun gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu anlaşılırsa hakkında genel hükümlere göre işlem tesis edilmektedir (Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik, m.4).

4.4.1.4.7.4. Kamu Görevlileri Etik Kurulu

Kamu Görevlileri Etik Kurulu, 25.05.2004 tarihli ve 5176 sayılı Kanunla kurulmuştur. Kurul kamu görevlilerinin uymaları gereken saydamlık, tarafsızlık, dürüstlük, hesap verilebilirlik, kamu yararını gözetme gibi etik davranış kurallarını Yönetmelik ile belirlemek ve uygulamasını kontrol etmek, etik davranış kurallarının ihlal edildiğine yönelik resen veya yapılacak başvurular üzerine gerekli inceleme ve araştırmayı yaparak sonucu ilgili makamlara bildirmek, kamuda etik kültürünü yerleştirmek üzere çalışmak veya bu konuda yapılacak çalışmalara destek olmak, 3628 sayılı Kanuna göre verilen mal bildirimlerini gerektiğinde incelemek, kamu görevlileri için hediye alma yasağının kapsamını belirlemek ve en az genel müdür veya eşiti düzeyindeki en üst düzey kamu görevlilerince alınan hediyelerin listesini gerektiğinde her takvim yılı sonunda bu görevlilerden istemek hususunda görevli ve yetkilidir ([http-82](http://82)).

Kurul, biri başkan olmak üzere 11 üyeden oluşmakla beraber bu kişileri Cumhurbaşkanı seçmekte ve atamaktadır. Genel bütçe kapsamında yer alan kamu idareleri, katma bütçeli idareler, kamu iktisadi teşebbüsleri, döner sermayeli kuruluşlar, mahalli idareler ve bunların birlikleri, kamu tüzel kişiliğine haiz kurul, üst kurul, kurum, enstitü, teşebbüs, teşekkül, fon ve sair adlarla kurulmuş olan bütün kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan; yönetim ve denetim kurulu ile kurul, üst kurul başkan ve üyeleri dâhil tüm personel Kurul'un görev alanına girmektedir. Diğer yandan Cumhurbaşkanı, TBMM üyeleri, Bakanlar Kurulu üyeleri, Türk Silahlı Kuvvetleri, yargı organı mensupları ve üniversiteler Kurul'un görev alanına girmemektedir ([http-82](http://82)).

Kurul'a en az Genel Müdür veya eşiti seviyesindeki Bakan Yardımcısı, Belediye Başkanı, Vali, Kurum Başkanı, Genel Müdür, Kaymakam gibi kamu görevlilerinin etik davranış ilkelerine aykırı uygulamalarda bulundukları iddiasıyla başvuru yapılabilir. Daire Başkanı, İl Müdürü, İlçe Müdürü, Şube Müdürü, Okul Müdürü, Doktor, Öğretmen, Hemşire, Memur gibi kamu görevlileri ile ilgili etik ihlal başvuruları Kurul'a yapılamamakla beraber bu kişiler ile ilgili başvurular,

kamu görevlisinin bağı olduğu kuruma yapılması gerekmektedir. Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ve Türkiye’de ikamet eden yabancı gerçek kişiler 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına İlişkin Kanuna göre başvuruda bulunabilmektedir. Tüzel kişilerin başvuruları işleme alınmamaktadır. Başvuru yapılabilmesi için başvurunun menfaatinin ihlal edilmesi şartı aranmamaktadır. Yapılan başvuruların yargıya geçtiği incelemeler sırasında anlaşıldığı takdirde, bu başvurular işleme alınmamaktadır. Yapılan başvurulardan kamu görevlilerini karalama amacı taşıyan ve haklı bir gerekçeye dayanmayan başvurular ile yeterli bilgi ve belge bulunmayan başvurular işleme alınmamaktadır. Başvurularda ihlal konusunun zaman ve yer olacak şekilde somut bir şekilde belirtilmesi gerekmektedir. İhlalin meydana gelmesinden itibaren 2 yıl içerisinde başvuru yapılması gerekmektedir. Aksi takdirde süresi geçen başvurular işleme alınmamaktadır. Başvuru sahibi kimliğinin gizli tutulmasını talep ederse başvurusunda bunu belirtmesi gerekmektedir (http-83). Bu talebin sonucunda yargı mercilerinin talebi dışında başvuru sahibinin kimlik bilgileri hiçbir kişi ve kuruma verilmemektedir (http-84).

Kurul’a kurulun web sayfasındaki E-Başvuru kısmına girerek ilgili yönergeler takip edilerek başvuru yapılabilir. etikkurul@etik.gov.tr adresi üzerinden ve posta yoluyla da başvuru formu doldurularak başvuru yapılabilir (http-84).

Sonuç olarak Kamu Görevlileri Etik Kurulu, Türk kamu yönetiminde şikayet mekanizmalarının sadece hukuki bir denetimle sınırlı kalmadığını aynı zamanda liyakat, dürüstlük ve tarafsızlık gibi etik değerler üzerinden itibar denetimi gerçekleştirmektedir.

4.4.1.4.7.5. Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu

09.10.2023 tarihinde kabul edilen 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’na göre herkes bilgi edinme hakkına sahiptir. Bu kanunun hükümlerinden Türkiye’de ikamet eden yabancılar ve Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişiler karşılıklılık ilkesi kapsamında ve yapacakları başvuruların kendileriyle veya faaliyetleriyle ilgili olması şartıyla yararlanabilmektedir. Diğer yandan Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülöklere göre bu hakkın kullanımı farklılık gösterebilmektedir (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.4). Bu kanunun kapsamını kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki

meslek kuruluşlarının faaliyetleri oluşturmakta olup kurum ve kuruluşlar, bu kanunda yer alan istisnalar haricindeki her türlü bilgi ve belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmakla mükellef olmakla beraber bilgi edinme başvurularını etkin, hızlı ve doğru sonuçlandırmak için gerekli idari ve teknik tedbirleri alma sorumlulukları bulunmaktadır (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.2 ve m. 5).

Bilgi edinme başvuruları ile ilgili yapılacak itirazlar üzerine verilen kararları incelemek ve kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin olarak kararlar vermek üzere Cumhurbaşkanı tarafından seçilen 9 üyeden meydana gelen, sekreteryasını Adalet Bakanlığı'nın yaptığı Bilgi Edinme ve Değerlendirme Kurulu kurulmuştur (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, m.14). Bilgi edinme başvurusuyla ilgili yapılacak itirazları karara bağlamak, bilgi edinme hakkının kullanılmasına yönelik görüş ve değerlendirme talebini içeren başvuruları karara bağlamak, kurum ve kuruluşlar için bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin hususları düzenlemek, kurum ve kuruluşlar tarafından gönderilen raporları ve hazırlayacağı genel raporu her yıl Nisan ayı sonuna kadar TBMM'ye göndermek, gerekli olması durumunda belli işlerin gündeme alınmasına karar vermek, bilgi edinme hakkına yönelik gerekli olan mevzuat değişikliklerini önermek kurulun görev ve yetkileri arasındadır (Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, m.4).

İtirazlar Başkan tarafından görevlendirilen raportör tarafından incelenir. Raportör beş iş günü içinde usul ve esas yönünden rapor hazırlayıp Başkan'a sunar. Gündem ve sonuçlanan raporlar toplantı gününden önce bütün üyelere dağıtılır. Toplantıda raportör tarafından rapor Kurul'a sunulur. İtiraz dilekçeleri, dilekçenin Kurul kayıtlarına girdiği tarihten itibaren 30 iş günü içinde sonuçlandırılır (Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, m.11). İtiraz dilekçesi öncelikle usul yönünden incelemeye tabi tutulur. Dilekçede aranan şartların bulunmadığı tespit edilirse bu durum ile ilgili ara karar alınır ve bu eksiklik veya aykırılığın 15 günlük sürede giderilmesi dilekçe sahibinden istenir, aksi takdirde itirazın reddedileceği itiraz edene yazılı olarak Kurul tarafından bildirilir. Verilen sürede eksiklikler tamamlanmazsa itirazın reddine karar verilir. İtiraz dilekçesi verilmeden ya da itiraz dilekçesinin sonuçlanmasından önce başvuru tarafından yargı yoluna başvurulduğu tespit edilirse itiraz başvurusu işlemde kaldırılır ve durum itiraz edene bildirilir. Aynı kişi, aynı maddi ve hukuki sebeplere dayanarak ikinci bir itiraz dilekçesi verdiği takdirde bu dilekçe incelenmeksizin

reddedilir. Eğer ki Kurul'un vermiş olduğu bir karara dayanak oluşturan bilgi ve belgelerde herhangi bir eksiklik, sahtecilik ya da buna benzer bir durum taraflar tarafından tespit edilirse ya da kararın esasını etkileyecek yeni bir bilgi ve belgeye ulaşırlarsa Kurul'a başvuru yapılabilir. Kurul bu başvuru üzerine kararını tekrardan gözden geçirebilir (Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, m.12).

Usul yönünden yapılan inceleme sonucunda herhangi bir eksiklik bulunmadığı takdirde itiraz dilekçesi esas yönünden incelenir. Kurul, bir veya birkaç üye görevlendirir ve gerekli gördüğü incelemeleri yaptırabilir. Bu incelemeler kapsamında komisyonlar ve çalışma grupları kurabilir. Kurul, gerekli gördüğü takdirde ilgili bakanlık ile diğer kurum ve kuruluşların ve sivil toplum örgütlerinin temsilcilerini bilgi almak üzere toplantılarına katılmaya davet edebilir. Bakanlık ile diğer kurum ve kuruluşların temsilcileri, belirtilen yer, tarih ve saatte hazır bulunmak zorundadırlar. İlgili kurum ve kuruluşlar, Kurul'un talep ettiği her türlü bilgi ve belgeyi ki bunlar gizli de olsa 15 iş günü içinde vermekle mükelleftirler. Kurul tarafından incelenen itirazlar haksız bulunması üzerine reddedilir. İtiraz haklı bulunursa, başvuru sahibinin itiraz konusu bilgi ve belgeye erişimine karar verilir (Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, m.13)

Kurul'un TİHEK gibi kararlarının uygulanmaması halinde idari para cezası verme gibi bir yaptırımını bulunmamaktadır. Nitekim 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda, Kurul kararlarının bağlayıcılığı hususunda herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Başvuru sahibinin Kurul'a yaptığı başvurunun reddi üzerine iptal davası açılabilmeyle beraber Kurul'un başvurusunun başvurusunu kabul etmesi halinde ilgili idare tarafından da söz konusu karara karşı idari yargıda iptal davası açabilmektedir (Akgül, 2022, s.30). Kurul'un kararlarına ilgili idarenin uymaması halinde bu durumun ortaya çıkmasına sebep olan kamu görevlisi için disiplin hukuku devreye girmekle beraber idarenin sorumluluğu hususu ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan bilgi edinme hakkı kapsamında talep edilen bilgi ve belgenin ilgili idare tarafından verilmemesi halinde başvurusunun zarara uğraması söz konusu olursa bununla ilgili başvuru sahibi, zararın tazminini ilgili idareden isteyebilmekle birlikte bu durumu idari yargıya taşıyarak tam yargı davası açabilmektedir (Akgül, 2022, s.30).

4.4.1.4.7.6. Kolluk Gözetim Komisyonu

2000’li yıllarda gerçekleştirilen demokratikleşme hareketleri kapsamında kolluğun hesap verebilirliğini güçlendirmeye yönelik geliştirilen mekanizmalardan biri Kolluk Gözetim Komisyonu’dur. 03.05.2016 tarihli 6713 sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun ile kurulan Kolluk Gözetim Komisyonu, İçişleri Bakanlığı bünyesinde sürekli kurul olarak görev yapmaktadır (Ayyıldız, 2019, s.171; Sözen, 2019, s.1158). Komisyon, Kanunla ve diğer mevzuatla kendisine verilen görevleri bağımsız olarak yerine getirmekle birlikte hiçbir organ, makam, merci veya kişi Komisyon kararlarını etkilemek amacıyla emir ve tavsiye veremez ve telkinde bulunamaz (6713 sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik, m.5).

Komisyon, İçişleri Bakan Yardımcısının başkanlığında TİHEK Başkanı, İçişleri Bakanlığı Mülkiye Teftiş Kurulu Başkanı, İçişleri Bakanlığı Hukuk Hizmetleri Genel Müdürü, Adalet Bakanlığı Ceza İşleri Genel Müdürü, Üniversitelerin ceza ve ceza usul hukuku ana bilim dallarında görevli öğretim üyeleri ile baro başkanı seçilme yeterliliğine sahip serbest avukatlar arasından Cumhurbaşkanı tarafından seçilecek birer üyeden oluşmaktadır (6713 sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik, m.6). Kolluk Gözetim Komisyonu, kamuoyu ile kolluk personelinin şikayet sistemine duydukları güvenin arttırılması, ihbar ve şikayetlerin etkin, saydam, adaletli, hızlı bir biçimde neticelendirilmesini amaçlamaktadır. Kolluk Gözetim Komisyonu, kolluk personeli ile ilgili şikayet, ihbar ve memnuniyet başvuruları üzerine yetkili kurumlar tarafından yapılan işlemleri izlemektedir (http-85).

Kolluk Gözetim Komisyonu’nun görev ve yetkileri 6713 Sayılı Kanunun 4.maddesinde belirtilmiştir. Şikayet mekanizması ile ilgili görev ve yetkileri şunlardır (6713 Sayılı Kanun, m.4) :

- a) Kolluk şikâyet sisteminin işleyişine dair ilkeleri tespit ederek bunlarla ilgili olarak Bakanlığa önerilerde bulunmak, bu konudaki uygulamaları izlemek ve sistemin işleyişinde kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak.
- b) Kolluk görevlilerinin işledikleri iddia edilen suçlardan veya disiplin cezasını gerektiren eylem, tutum veya davranışlarından dolayı gerektiğinde yetkili merciler tarafından haklarında disiplin soruşturması yapılmasını istemek.

c) Kolluk şikâyet sisteminin işleyişiyle ilgili konularda teftiş ve denetim yapılması için Bakanlığa önerilerde bulunmak, bu teftiş ve denetimler sonucunda düzenlenen raporları değerlendirmek, tespit edilen eksiklikler konusunda alınması gereken idarî tedbirleri belirleyerek Bakanlığa önermek ve bu raporlardan uygun gördüklerini kamuoyuna açıklamak.

ç) Merkezî kayıt sisteminin etkili bir şekilde işlemesi ve geliştirilmesi için Bakanlığa önerilerde bulunmak ve bu sistemin işleyişini izlemek.

d) Merkezî kayıt sisteminden elde edilecek veri ve bilgilere ilişkin istatistikler hazırlamak, veri tabanı oluşturmak, elde edilen veri ve bilgilerin analizini yapmak veya yaptırmak, strateji belirlenmesine ve uygulamaya ilişkin önerilerde bulunmak ve gerekli görülen hâllerde bu analizlerin sonuçlarını kamuoyuna duyurmak.

ğ) Kolluk şikâyet sistemine kamuoyunun duyduğu güveni ölçmek ve halkın sisteme ilişkin görüş ve düşüncelerini değerlendirmek amacıyla en az iki yılda bir olmak üzere kamuoyu araştırmaları yapmak veya yaptırmak.”

Kolluk Gözetim Komisyonu’nun kapsamını Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı teşkilâtında görevli kolluk personelinin işlediği iddia edilen suçlarla veya disiplin cezasını gerektiren eylem, tutum veya davranışlarıyla ilgili olarak idarî merciler tarafından yapılan ya da yapılması gereken iş ve işlemler oluşturmakta olup Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı teşkilâtında görevli kolluk personelinin askerî görevlerinden doğan suçları Komisyonun kapsamında bulunmamaktadır (6713 Sayılı Kanun, m.1)

Kolluk personeli hakkında yapılan şikâyet, ihbar ve memnuniyet bildirimleri merkezi kayıt sistemi adı verilen bir sisteme kaydedilmektedir. Böylece ilgili personellere yönelik yapılan her türlü bildirim tek bir sistemde toplanarak değerlendirilmektedir. Bu sistem ile önem derecesi yüksek ihbar ve şikâyetlerin müfettiş, mülki idare amiri vb. uzman personel tarafından soruşturulması öngörülmüştür. Bunun yanında şikâyet başvurusunda bulunan kişilere Merkezî Kayıt Sisteminden bir numara verilerek, başvuruların kolaylıkla takip edilebilmesi hedeflenmiştir. Bu sistem ile bir kolluk personelinin bir vatandaş tarafından şikâyet edilmesi ve bu şikâyetin akabinde kolluk görevlisinin hatalı bulunması durumunda kolluk görevlisine uygulanan disiplin soruşturmasının durumu hem şikâyetçiye hem de ilgili personele bildirilmektedir. Diğer yandan yapılan işlemler ile ilgili kamuoyu yıllık olarak bilgilendirilmektedir (http-85).

Kolluk Gözetim Komisyonunun internet adresinde (<https://kollukgozetim.gov.tr/>) ana sayfada “Yeni Başvuru” kısmı bulunmaktadır. Vatandaşlar bu butona basarak başvuru yapabilmektedir (http-86). Bunun yanında illerde İdare Kurulu Müdürlükleri, ilçelerde İlçe Yazı İşleri Müdürlüklerinde; Merkezde Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı ile Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi bünyesinde birer tane olmak üzere toplam 1007 adet kolluk şikayet bürosu bulunmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı Kolluk Gözetim Komisyonu, 2025, s.16).

4.4.1.4.7.7. ALO İletişim Hatları ve Dijital Uygulamalar

Bu bölümde kamu kurumlarının şikayet mekanizması uygulamaları ana hatlarıyla anlatılacaktır.

- **ALO 183:** Alo 183, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na ait çağrı merkezlerinden biridir. Şiddetle Mücadele Hattı olarak da tanımlanan bu hat ile ihmal, istismar, şiddet olaylarına ilişkin ihbarlar ile töre ve namus cinayetlerinin önlenmesi için tedbir niteliğindeki ihbarlar alınmaktadır. Durumun aciliyetine göre olayın gerçekleştiği ilde görevli Acil Müdahale Ekip Sorumlusuna ya da kolluk kuvvetlerine bildirim yapılmaktadır. Acil Müdahale Ekibi gelen ihbarı değerlendirerek gerekli durumlarda kolluk kuvvetleriyle irtibata geçerek en kısa sürede müdahale etmektedir . Bu hat 7 gün 24 saat esasına göre çalışmakta olup kesintisiz hizmet vermektedir. Bu hatta yurtiçinde yapılan aramalar ücretsizdir. İşitme ve konuşma engelli vatandaşlar için 3G uyumlu telefonlar üzerinden işaret dili bilen personeller ile görüntülü görüşme yapma hizmeti de bulunmaktadır. Ayrıca Alo 183 Hattı’na ücretsiz mesaj (sms) gönderebilmesi de mümkün hale getirilmiştir (http-87). Bunun yanında E-devlet sistemi üzerinden de Şiddetle Mücadele Hattına başvuru yapılabilmektedir.
- **ALO 144:** Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın çağrı merkezlerinden biri olan bu hat Sosyal Yardım Hattı olarak da adlandırılmaktadır. Bu hat ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından yürütülen şartlı eğitim ve sağlık yardımları, kömür yardımı, gıda yardımı, engelli aylığı, eşi vefat eden kadınlara yapılan yardımlar, barınma yardımı, çoklu doğum yardımı gibi yardımlar ile proje destekleri hakkında yapılan her türlü talep, öneri ve şikayetler alınmaktadır. Arayan kişilerin veri tabanı incelenerek başvurusunun durumu hakkında kişiye bilgi

verilmekte ve ilgili İl veya İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfına yönlendirme yapılmaktadır. Alo 144 hattı hafta sonu ve resmi tatiller haricinde hafta içi 08.00-18.00 saatlerinde hizmet vermektedir. Yurt içinden bu hatta yapılan aramalar ücretsizdir. İşitme ve konuşma engelli kişiler için işaret dili bilen personel görevli olup görüntülü görüşme hizmeti de verilmektedir. Ayrıca Alo 144 Hattı'na ücretsiz mesaj gönderilebilmektedir ([http-88](http://88)).

- **ALO 170:** Çalışma Hayatı İletişim Merkezi olarak da adlandırılan ALO 170, 15 Kasım 2010 tarihinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Sosyal Güvenlik Kurumu ve Türkiye İş Kurumu tarafından sunulan tüm hizmetlerle ilgili olarak her türlü soru, öneri, eleştiri, ihbar, şikayet, başvuru ve talepleri etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmak üzere hizmet vermeye başlamıştır. Bu hat 7 gün 24 saat esasına göre çalışmaktadır. Bu hatta gelen tüm çağrılar alanında uzman kişiler tarafından ilk görüşmede çözülmeye çalışılmaktadır. İlk görüşmede sonuçlandırılmayan talepler olduğu takdirde kurumlarla iletişime geçilerek en geç 72 saat içinde bu talepler neticelendirilmektedir ([http-89](http://89)). Diğer yandan E-Devlet sistemi üzerinden de ALO 170'e başvuru yapılabilmektedir.
- **ALO 181:** Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na bağlı olan bu hat vatandaşların çevre, kentsel dönüşüm ve tapu işlemleri ile ilgili taleplerini çözümlemek amacıyla hizmet vermektedir ([http-90](http://90)). 2013 yılında hizmet vermeye başlayan bu sistem, 7 gün 24 saat esasına göre çalışmaktadır ([http-91](http://91)). Diğer yandan ALO 181'in web sitesi üzerinden de bilgi veya şikayet başvurusu yapılabilmektedir ([http-92](http://92)).
- **VİMER-189 Vergi İletişim Merkezi:** Vergi İletişim Merkezi, kamuda profesyonel anlamda ilk çağrı merkezi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuruluşunun temelleri 22.11.2006 tarihinde atılmıştır. İlk olarak 25.12.2007 tarihinde Ankara'da pilot uygulama ile hayata geçen VİMER, 1 Mart 2008 tarihinden itibaren tüm illerden ve yurt dışından çağrı almaya başlamıştır ([http-93](http://93)). VİMER hafta içi 09: 00- 18: 00 saatleri arasında hizmet vermekte olup hafta sonu hizmet vermemektedir. VİMER'e vergi ile ilgili konularda bilgi almak, vergi ile ilgili kaçak ihbarında bulunmak, vergi borcunu öğrenmek gibi konular ile ilgili iletişime geçilebilmektedir. Diğer yandan vergi kaybı ve vergi kaçağı ile ilgili ihbarlar E-Devlet üzerinden Dijital Vergi Dairesine giriş yapılarak da gerçekleştirilebilmektedir ([http-94](http://94)).

- **YİMER-157 Yabancılar İletişim Merkezi:** Alo 157, 2003 yılında İnsan Ticareti Mağdurları için acil iletişim hattı olarak faaliyete geçmiştir. 2014 yılında Göç İdaresi Başkanlığı tarafından devralınan bu sistem geliştirilerek 20 Ağustos 2015 tarihinden itibaren Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) adıyla hizmet vermektedir. YİMER, yabancıların vize, ikamet izni, uluslararası koruma, geçici koruma gibi konulardaki sorularına yanıt vermekle beraber insan ticareti mağdurlarının tespitine ve göçmen kaçakçılığı mağduru yabancıların denizde kurtarılma operasyonlarına yönelik de ihbar ve yardım hattı olarak faaliyet göstermektedir. Bilgi edinme başvurularında hafta içi 08:00 – 18:00 saatlerinde; acil durum ve ihbar hattı olarak ise 7 gün 24 saat esasına dayalı olarak çalışan YİMER, Türkçe, İngilizce, Arapça, Rusça, Farsça dillerinde hizmet vermektedir (http-95).
- **112 Acil Çağrı Merkezi:** Türkiye’de acil yardım talebinde bulunmak için birçok numara bulunmaktadır. Acil yardım hatlarının çeşitli ve çok sayıda olması uygulamada birçok sorunun oluşmasına sebebiyet vermektedir. Etkin, verimli ve hızlı bir hizmet verilebilmesi adına Batı ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de emniyet, sağlık ve yangın gibi acil yardım hizmetleri tek bir çağrı merkezi üzerinden yapılandırılmıştır. Dolayısıyla 112 Acil Çağrı Merkezi’nin iki ana işlevi bulunmaktadır. Birincisi vatandaşların acil durumlarda farklı numaraları aramak yerine tek bir numarayı arayarak çözüme ulaşmaya çalışmalarıdır. İkincisi ise acil yardım çağrısının alındıktan sonra en kısa sürede olay yerine ya da acil durumda bulunan kişiye ulaşmaktır (http-96).
- **ALO 176:** Kültür ve Turizm Bakanlığının uygulaması olan Alo 176, yerli ve yabancı turistlerin turizm ile ilgili talep ve şikayetlerini almaktadır. Alo 176 ayrıca dijital uygulama olarak da hizmet vermektedir (http-97).
- **SABİM ALO 184- Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi:** Sağlık Bakanlığı’na bağlı tüm kuruluşlarda sunulan sağlık hizmetinin etkin, ulaşılabilir, kaliteli, hakkaniyete uygun ve şeffaf hale getirilmesi, yaşanan aksaklıkların tespit edilmesi ve kısa sürede müdahale edilerek giderilmesi bağlamında 1997 yılında vatandaşların şikayet, takdir ve değerlendirmelerini iletebilmeleri amacıyla bir hat oluşturulmuştur. Yapılan çalışmalar ve ihtiyaçlar üzerine 2003 yılında Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) projesi planlanmış olup gerekli çalışmalar ve güncellemelerin akabinde SABİM, 2004 yılında hizmet vermeye başlamıştır (http-98). SABİM vasıtasıyla vatandaşlar sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili bilgi alabilmekte, sağlık sistemine

yönelik teşekkür, öneri, eleştiri ve taleplerini iletebilmekte ve yararlandıkları sağlık hizmetleri ile alakalı yaşadıkları sorunları bildirebilmektedir (http-99). Vatandaşlar ile Sağlık Bakanlığı arasında bir köprü işlevi gören SABİM, sağlık sisteminin işleyişinde bireylerin olumlu ve olumsuz bulduğu sağlık politikalarını göz önünde bulundurarak demokrasiye katkı sağlamayı da amaçlamaktadır (http-100).

- **ALO 175:** Alo 175 Tüketici Danışma Hattı, Ticaret Bakanlığı'na bağlı olarak hizmet veren bir çağrı sistemidir. Alo 175, tüketicilerin karşılaşmış oldukları sorunlara ilişkin çözüm önerilerinin sunmaktadır. Bu hat vasıtasıyla tüketici uyuşmazlıklarının çözülmesi amacıyla tüketicilerin başvurmaları gereken ilgili makamlar kişilere bildirilmektedir. Ayrıca bu hat ile insan sağlığı, can ve mal güvenliği açısından risk taşıyan ürünler ile ilgili bilgi sahibi olunabilmektedir (http-101).
- **ALO 174:** Alo 174 Gıda Hattı, Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde kurulan bir şikayet mekanizmasıdır. Bu hat, tüketicilerin gıda güvenilirliğine yönelik her türlü ihbar ve şikayetin ilgili makama kolaylıkla iletebilmesi ve iletişimin tek elden gerçekleştirilmesi amacıyla kurulmuştur. Alo 174 ile tüketiciye en kısa sürede cevap vermek ve tüketicinin başvurusunun takip edilmesi hedeflenmektedir. Bu sistemin bir diğer amacı gıda güvenliğinin gerçekleşmesi ile ilgili Tarım ve Orman Bakanlığı'nın yaptığı çalışmalara vatandaşların da katılımının sağlanmasıdır. Başvuruların sonuçlandırılma süresi ortalama 15 gün olmakla beraber başvuru ile ilgili numune alma veya işletmeye süre verilmesi durumunda bu süreç uzayabilmektedir. ALO 174 Gıda Hattına yapılan aramalar asılsız ihbar ve şikayetlerden oluşursa ya da hattın amacı dışında meşgul edilirse ücretlendirilmektedir. Ayrıca hattın aranması dışında Alo 174'ün e-posta adresi üzerinden, Alo 174'ün web sitesindeki canlı destek sekmesinden ve mobil uygulama yollarıyla da Alo 174'e ücretsiz olarak başvuru yapılabilmektedir (http-102).
- **Çocuklar Güvende Mobil Uygulaması:** Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın bünyesinde kurulan bu uygulama, çocukların ve ailelerin ihtiyaç duymaları halinde hızlı ve güvenli bir şekilde destek almalarını amaçlamaktadır. İhbar ve bildirim mekanizması olarak geliştirilen bu uygulama ile ihmal, istismar, şiddet, akran zorbalığı vb. gibi durumlarda yardım isteme, sosyal medya, dijital oyunlar ve uygunsuz içerikler ile ilgili zararlı içerik bildirme ve danışma rehberi kategorileri ile bildirim yapılabilir. Uygulama aracılığıyla iletilen ihbar ve şikayetler, konusuna göre Bakanlık uzmanlarına veya Alo 183 Sosyal Destek Hattına yönlendirilmekte ve buna göre işlemler gerçekleştirilmektedir (http-103).

- **HAYDİ (Hayvan Durum İzleme) Mobil Uygulaması:** Çevre, doğa ve hayvanlara karşı işlenen suçların önüne geçmek ve vatandaşların bu konudaki farkındalığını arttırmak amacıyla HAYDİ adlı mobil ihbar uygulaması oluşturulmuştur. 28.07.2020 tarihinde itibariyle hizmet vermeye başlayan uygulama ile ihbar konusuna yönelik fotoğraf da paylaşabilmektedir (http-104).
- **Kadın Destek Uygulaması (KADES):** Kadın Destek Uygulaması (KADES), İçişleri Bakanlığı bünyesinde Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından oluşturulan bir uygulamadır. Kadın ve çocukların karşı karşıya kaldığı şiddet, taciz gibi durumları engellemeye yönelik hazırlanan bu uygulama ile acil durumlarda cihaz konum bilgisi açılarak tek bir tuş ile emniyet birimlerine çağrı düşmektedir. Böylece olay yerine en yakın ekip sevk edilerek olaya müdahale edilmesi sağlanmaktadır (http-105)

Görüldüğü gibi Türk Kamu Yönetimi'nde bu çalışmada bahsedilmeyenler ile birlikte birçok şikayet mekanizmaları bulunmaktadır. Konunun bağlamından uzaklaşmamak adına belirli uygulamalara ana hatlarıyla değinilmiştir. Dijitalleşmenin de etkisiyle vatandaşların şikayetlerini kamu kurumlarına iletmesi noktasında birçok alternatif bulunmakla beraber konu ile ilgili değerlendirmelere sonuç bölümünde yer verilecektir.

4.4.1.5. Yerel Yönetimlerde Şikayet Mekanizması

Türkiye'de yerel yönetimler, vatandaşlara doğrudan temas eden ve yerel halka kamu hizmeti sunan kurumlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Yerel yönetimler, şikayet mekanizmaları aracılığıyla hem hizmet kalitesinin izlenmesini hem de hesap verebilirliğin sağlanmasını amaçlamaktadır. Günümüzde belediyeler ALO 153 çağrı merkezleri-beyaz masalar, e-belediye sistemleri, web siteleri, WhatsApp hattı ve sosyal medya gibi kanallar üzerinden vatandaşların şikayetlerini almaktadır. Bu mekanizmalar ile vatandaşların memnuniyeti amaçlanmakla beraber katılımcı yönetim anlayışının temel taşlarını da oluşturmaktadır.

Türkiye'de belediyelerde çağrı merkezi kurulması uygulamasını hayata geçiren ilk belediye İstanbul Büyükşehir Belediyesi'dir. Bu uygulama 1994 yılında Alo 153 Beyaz Masa Çağrı Merkezi adıyla hizmet vermeye başlamıştır. Bunu 2003 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Alo 153 Mavi Masa Uygulaması, 2006 yılında ise İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin Hemşehri İletişim Merkezi takip

etmektedir (Gürün ve Karaçoğlu, 2020, s.226). Beyaz Masa olarak da adlandırılan bu sistemde vatandaşlar, bağlı bulunduğu belediyeye telefonla ulaşarak ya da bizzat kendisi belediyeye giderek sözlü ve yazılı şekilde istek, şikayet ve görüşlerini iletebilmektedir. Beyaz Masa biriminde çalışan personeller tarafından vatandaşların taleplerinin takibi yapılarak başvuranlara talepleri ile ilgili dönüş yapılmaktadır. Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Özel Kalem Müdürlüğü gibi müdürlükler bünyesinde hizmet veren Beyaz Masa, belediye birimlerinin çözmesi gereken sorunları bir araya getirerek dilekçeye dökmekte ve ilgili birimlere göndermektedir (Sezgin ve Özbay, 2016, s.203).

Teknolojide meydana gelen değişmelerin etkisiyle vatandaşların artık belediyelere gitmeden de yerel yönetimler ile ilgili taleplerini ve şikayetlerini iletebileceği uygulamalar geliştirilmektedir. Bunlardan biri belediyeler tarafından kullanılan e-belediye sistemidir (Erdoğan, 2019, s.307). E-belediye, belediye hizmetlerinin internet ortamında vatandaşlara sunulması şeklinde tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013, s.273).

Yerel hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşlara sunulmasının bir aracı olan E-belediye Sistemi, belediyelerin ortak bir alt yapıda ve tek veri tabanında yer almasını sağlamakla beraber yerel yönetimlerin standart yazılımlarla tüm iş ve işlem süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirebilmelerini sağlamaktadır. Bu sistem 2017 yılında uygulamaya alınmıştır (http-106).

E-belediye sistemi ile vatandaşlara hızlı, güvenli ve kesintisiz hizmet verilmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na istinaden vatandaşların bilgilerinin güvenliğinin sağlanması noktasında hareket edilmekte, yetkili olan kullanıcıların yalnızca yetkileri içerisindeki bilgilere ulaşabilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca tüm işlemlerin log kayıtları tutulmaktadır. Siber tehditlere karşı da güvenliğin sağlanması hususunda çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bunun yanında zaman ve yerden bağımsız olarak yerel yönetimlerin hizmetlerine ulaşma imkânı sağlanmakta olup vatandaşlara yönelik mobil uygulamalarla hizmetlerin kolay, hızlı, erişilebilir bir şekilde sunulmaktadır (http-107). Bu sisteme 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi, 219 belde belediyesi dâhildir (http-108). Vatandaşlar e-Belediye sisteminin web

adresine girdiklerinde “İstek Şikayet Talebi ve Sorgulama” modülünden E-Devlet’e yönlendirilmekte ve buradan şikayetlerini iletebilmektedirler (<http-109>; <http-110>)

Yerel yönetimlerde tam olarak şikayet mekanizması olarak tanımlanmasa da yerel yönetimlerin her türlü sorunlarının ve aksaklıklarının dile getirildiği bir mekanizma bulunmaktadır. Kent konseyi adı verilen bu yapılar 13.07.2005 tarihinde yayımlanan 5393 sayılı Belediye Kanunu ile Türk Kamu Yönetimi’ne kazandırılmıştır. Kent konseylerinde şehirlerin aktörleri konumunda bulunan sivil toplum örgütleri, üniversiteler, meslek örgütleri, siyasi partiler, sendikalar ve muhtarların temsilcileri bir araya gelmekte olup bu kişiler fikir ve önerilerini tarafsız bir şekilde sunmaktadır. Hem bu aktörlerin sorunları hem de kentin sorunları tartışılmakta ve ortak bir akıl oluşturulmaya çalışılmaktadır. Kent konseyleri ile devlet ve vatandaşlar arasında iletişim kurulmakta, demokratik katılım sağlanarak sivil toplum güçlendirilmektedir. Bu yapılar Belediye Başkanının çağrısıyla kurulmasına rağmen bir belediye birimi olmamakla birlikte sivil bir yapılanma şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan kent konseylerinin belediye meclisi üzerinde bağlayıcı bir etkisi bulunmamaktadır. Ancak kent konseyinde tartışıldıktan sonra vatandaşların ve kentin ihtiyaçlarını karşılayacak bir ortak fikrin çıkması halinde belediye meclisleri etkilenebilmektedir (Şimşek ve Şimşek, 2023, s.4922).

Yerel yönetimlerde şikayet mekanizmaları yalnızca bu anlatılanlarla sınırlı değildir. E-Devlet uygulamasında belediyelere ait modüller bulunmakta olup birçok belediyede talep/öneri kısmı bulunmakta ve vatandaşlar bu kısma basarak talep, öneri ve şikayetlerini iletebilmektedir. Diğer yandan belediyelerin resmi sosyal medya hesapları, WhatsApp hattı ve diğer dijital platformlar da halktan gelen şikayetlerin iletilmesi ve kamuoyuna taşınması açısından önemli bir iletim kanalı olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca CİMER aracılığıyla da yerel yönetimlerin hizmetleriyle alakalı olarak şikayet başvurusu yapılabilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1.Sonuçlar

Türk devlet geleneğinde adalet olgusu, tarih boyunca yönetim anlayışının temelini oluşturmuştur. Öyle ki devletin varlığını devam ettirmesi, adaletli bir devlet yönetiminin gerçekleşmesi ile mümkün olduğu düşüncesi benimsenmiştir. Bu bağlamda Türk devletleri, adaleti sağlama hususunda dönemin şartlarına uygun olarak bazı araçlardan yararlanmıştır. Bu araçlardan biri şikayet mekanizmasıdır.

Halkın sahip olduğu hak arama özgürlüğü çerçevesinde bireyler, kamu gücü tarafından haklarının ihlal edildiği durumlarda bu hak ihlalinin ortadan kalkması için devlete başvurabilmektedir. Devlet de kendisine gelen şikayet başvurularını inceleyerek ortada bir hak ihlali olup olmadığını değerlendirmek suretiyle adaleti sağlamaya çalışmaktadır.

Şikayet başvurularının çok yönlü fonksiyonları bulunmaktadır. İlk olarak kişi şikayet başvurusu yaparak yaşadığı hak ihlalinin ortadan kaldırılmasını talep etmektedir. Böylece hakkını teslim almak istemektedir. Şikayet mekanizmasının bu yönü vatandaşları ilgilendiren kısmı meydana getirmektedir. Devlet açısından ise şikayet başvuruları, halkın hangi konulardan rahatsızlık duyduğunu göstermektedir. Diğer bir ifade ile devlet, kendisine gelen şikayet başvuruları ile yaptığı politikaların halka ne derece geçtiğini görmektedir. Bu anlamda bir nevi kendisiyle yüzleşmektedir. Diğer yandan gelen şikayet başvuruları sayesinde, mevcut durumda olmayan bir politikanın üretilmesi de mümkün olabilmektedir.

Devlet, halkın yaptığı şikayet başvuruları ile bir bakıma toplumun fotoğrafını çekmektedir. Böylece toplumun aksayan yönleri, yapılması gereken düzenlemeler tespit edilmektedir. Halkın şikayetlerini dinleyen ve kendisini dikkate alan bir devletin olduğunu bilmesi, halkın devlete olan güvenini arttırmakta ve devletin otoritesini pekiştirmektedir.

Bu çalışmanın konusunu Osmanlı İmparatorluğu ve Türkiye Cumhuriyeti'nde kamu yönetiminde şikayet mekanizmaları ve bu mekanizmaların işleyişi oluşturmaktadır. Bu çalışmada öncelikle adalet kavramı incelenmiş ve adalet

kavramı, şikayet mekanizması ile ilişkilendirilmiştir. Osmanlı ve Türkiye Cumhuriyeti kurumlarının daha net anlaşılabilmesi için İslamiyet Öncesi Türk Devletleri ve Osmanlı İmparatorluğu dönemi öncesi Türk-İslam devletlerinde şikayet mekanizmaları ele alınmıştır. Daha sonra kronolojik olarak Osmanlı dönemi ve Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşundan günümüze değin şikayet mekanizmaları incelenmiştir. Konunun genişliği göz önünde bulundurularak şikayet mekanizmalarının temel yapı taşlarını temsil eden kurumlar üzerinde yoğunlaşmıştır. Her iki dönemde de ana kurumlar haricindeki diğer kurumlardan da yer yer bahsedilmiştir.

Osmanlı'dan günümüze kadar gelen süreçte şikayet mekanizmaları dönemin getirilerine göre dönüşmüştür. Ancak her iki dönemde de şikayet mekanizmaları bağlamında adaleti tesis etme amacı her zaman var olmuştur.

Hem Osmanlı döneminde hem de Türkiye Cumhuriyeti döneminde halkın en üst makama doğrudan ulaşma yolu her zaman açık tutulmuştur. Osmanlı döneminde her kesimden kimsenin Padişah'a, Divan-ı Hümayun' a ve diğer hak arama kurumlarına aracısız şekilde şikayetlerini iletme hakkı bulunmaktaydı. Günümüzde de vatandaşlar CİMER, KDK, TİHEK ve konusu ile hak ihlalinin çeşidine göre diğer şikayet kurumlarına aracısız bir şekilde başvurabilmektedir.

Her iki dönemde de şikayet mekanizmaları yalnızca halkın şikayetini çözmek için değil, devletin taşradaki memurlarını denetlemesi için de araç olarak kullanılmıştır. Örneğin Osmanlı döneminde bir yörede yaşayan insanların o yörenin yöneticisi ile ilgili Divan-ı Hümayun' a yaptığı şikayetler akabinde Padişah o yörenin yöneticisine yönelik adaletname göndermiştir. Böylece devlet, atadığı yöneticisini denetlemiş ve bir bakıma uyarı mahiyetinde işlem gerçekleştirmiştir. Günümüzde de Osmanlı dönemine benzer bir uygulama gerçekleştirilmektedir. Vatandaşların şikayet kurumlarına yaptığı başvurular üzerine yapılan incelemelerde başvuranın şikayeti yerinde görülürse ve kamu görevlileri konu ile ilgili sorumlu bulunursa, söz konusu kamu görevlileri hakkında soruşturma açılarak tahkikat gerçekleştirilmektedir.

Osmanlı döneminde yapılan şikayetler “şikayet defterleri” adı verilen defterlere kayıt edilmekteydi. Yapılan şikayetler incelenerek başvuru sahibine mutlaka bir cevap verilmekteydi. Günümüzde de vatandaşların yaptığı başvurular kayıt altına alınmakta ve mevzuatın belirlediği sürelerde başvurana cevap

verilmektedir. Dolayısıyla her iki dönemde de halkın şikayet hakkını kullanabilmesinin önü açılmış, idari denetim yapılmış, halkın yaptığı başvurulara olumlu ya da olumsuz cevap verilmiştir.

Osmanlı döneminden günümüze gelene değin yönetim anlayışında, küresel gelişmelerin etkisiyle beraber bazı değişiklikler meydana gelmiştir. Geleneksel kamu yönetimi anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçilmesi, teknolojinin gelişmesi gibi durumlar şikayet mekanizmalarının da güncellenmesini beraberinde getirmiştir. Özellikle dijitalleşmenin kamu yönetimine yerleşmesi ile birlikte şikayet mekanizmaları da dijitalleşmiştir. Bugün bir vatandaş, kamu yönetimi ile ilgili bir şikayetini kuruma gitmeden internet üzerinden kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Böylece kurumların bürokratik işlemleri de azalmaktadır. Bu sayede şikayet süreci etkili, verimli ve hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir.

Her iki dönemde de halkla ilişkiler, şikayet mekanizmasının işleyişinde önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Osmanlı döneminde Padişah'ın "Cuma selamlığı" uygulaması, tebdil-i kıyafetle halkın arasına karışarak halkın durumunu tespit etmesi halkla ilişkiler uygulamalarına örnek olarak gösterilebilir. Erken Dönem Cumhuriyet devrinde de halkla ilişkilere oldukça önem verilmiştir. Özellikle DP'nin halkla ilişkiler politikası, siyasi partilerin halkla ilişkiler programlarının da şekillenmesine sebebiyet vermiştir. DP, halkla ilişkiler araçlarını başarılı bir şekilde kullanmıştır. Böylece ilk olarak iktidara gelmiş daha sonrasında da iktidardaki yerini kuvvetlendirmiştir. DP'den sonra gelen iktidarlar da halkla ilişkilere büyük önem vermiştir. Halkla ilişkilere bu kadar önem verilmesinin en önemli motivasyonlarından birini oy maksimizasyonunu sağlamak oluştursa da halk nezdinde halkla ilişkiler politikaları önemli görülmüştür. Çünkü halk, kendi derdiyle ilgilenen bir devlet büyüğünü gördüğünde, kendisinin dikkate alındığını fark etmektedir. Dolayısıyla halkla ilişkiler, hem devlet hem de vatandaş yönünden çift yönlü bir ilişki barındırmaktadır. Günümüzde de halkla ilişkilere oldukça önem verilmekte olup yapılan politikalarda halkın rızasını kazanmak son derece mühim görülmektedir.

Günümüzde tezde de belirtildiği şekilde çok sayıda şikayet birimi bulunmaktadır. Bu durum şikayet mekanizmasının işleyişinde çeşitlilik gibi görünse de aslında bu durum yetki ve görev karmaşasına yol açabilmektedir. Vatandaşlar, şikayeti ile ilgili hangi kuruma başvuracağı noktasında kafa karışıklığı

yaşayabilmektedir. Diğer yandan vatandaşların birçoğu, şikayet kavramı ile CİMER'i birbirine özdeş görmektedir. CİMER kısmı incelenirken verilen başvuru istatistiklerinden de anlaşılacağı üzere CİMER platformu vatandaşlarca yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu durum diğer şikayet mekanizmalarının da bir nevi ikinci planda kalmasına neden olmaktadır. Söz gelimi bir şikayet ile ilgili TİHEK'e başvurulması daha etkili olacakken CİMER'e başvurulması hem CİMER'in iş yükünü arttırmakta hem de TİHEK'in etkinliğini azaltmaktadır. Ayrıca bazı vatandaşlar şikayetlerinin daha etkili çözülebileceği hak arama kurumlarının varlığından haberdar değildir. Bu durum da şikayet mekanizmasının işleyişinde olumsuz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak genel olarak bakıldığında çok fazla hak arama kurumunun mevcudiyeti şikayet mekanizmasının işleyişinin etkinliğini azaltmaktadır.

Vatandaşların şikayet mekanizmalarına kolay bir şekilde erişebilmesi zaman zaman sistemin istismar edilmesine sebebiyet verebilmektedir. Diğer bir ifade ile bazı kimseler şikayet mekanizmalarını kötüye kullanabilmektedir. Kişisel husumete dayalı başvurular ve asılsız ihbarlar şikayet mekanizmasının işleyişini olumsuz etkilemektedir. Bu tür başvuruların kabul edilmesi, karşı tarafın mağduriyetine sebebiyet oluşturmaktadır. Ayrıca bu tür başvurular gereksiz bir iş yükü oluşturmakta ve gerçekten hak ihlaline uğrayan kişilerin başvurularının incelenme sürecini geciktirmektedir. Bunun yanında, belirli bir konuyu içermeyen hususların başvuru konusu yapılması ya da aynı konunun farklı şikayet mekanizmalarına iletilerek tekrara sebebiyet vermesi şikayet mekanizmasının işleyişini olumsuz etkilemektedir. Her ne kadar belirli bir konuyu ihtiva etmeyen başvuruların kabul edilmeyeceği belirtilse de ya da asılsız ihbarlar neticesinde karşı tarafın hakkının saklı olduğu bildirilse de sistemin işleyişinde gereksiz bir iş yükü meydana getirmekte ve verimlilik azalmaktadır.

Kurumların şikayet başvurularına yönelik verdiği kararların etkinliği, şikayet mekanizmasının işleyişinde kritik bir konumda bulunmaktadır. Şikayet kurumlarının başvurulara verdiği kararlar genellikle tavsiye niteliğinde olup bağlayıcı değildir. Dolayısıyla bir şikayet kurumunun verdiği kararın kamu kurumları tarafından uygulanması noktasında inisiyatif genellikle kamu kurumlarına kalmaktadır. Bu durum şikayet mekanizmasının işleyişine gölge düşürebilmektedir. Diğer yandan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu, Kişisel Verileri Koruma Kurumu gibi kurumların idari yaptırım kararı verebilmesi, hak ihlallerini önleme noktasında

caydırıcı bir güç olmaktadır. Böylece şikayet mekanizmalarının etkinliğinin artmasına yardımcı olmaktadır.

5.2. Öneriler

Ülkemizde çok sayıda hak arama kurumu bulunmaktadır. Bu durum kurum enflasyonuna yol açmaktadır. Bu kurumların bir kısmını vatandaş bilmemekte ya da bilse de kullanmamaktadır. Bunun yanında vatandaşlar genelde CİMER gibi tek bir platforma odaklanmaktadır. Bu durum hem diğer platformların atıl kalmasına sebep olmakta hem de sık kullanılan platformların iş yükünün artmasına yol açmaktadır. Şikayet mekanizmalarının verimliliğini arttırmak için tüm kurumların tek bir çatı altında birleştirilmesi yoluna gidilebilir. Gelen konunun niteliğine göre de ilgili birim ya da kuruma iletmek suretiyle bir yapılanma meydana getirilebilir. Böylece şikayet mekanizmasının verimli olması sağlanacak, vatandaşların durumu ile ilgili nereye başvuracağı ile ilgili kafa karışıklığı yaşanmasının önüne geçilecek ve vatandaşların tek bir merciye başvurarak başvuru süreci kolaylaşacaktır.

Bir diğer öneri yerel- merkez bağlamında sunulacaktır. Yereldeki şikayetler ile merkezi ilgilendiren şikayetler tasnif edilerek bu tasnife göre değerlendirilme yoluna gidilebilir. Örneğin bir köy, ilçe ya da ilde yaşayan bir vatandaşın yaşadığı yer ile ilgili bir şikayeti varsa bu şikayetini ilk olarak yerel şikayet mekanizmalarına iletecektir. Açık Kapı uygulaması bu durum için kullanılabilir. Vatandaşlar yerel nitelikteki şikayet başvurularını Açık Kapı'ya yaptığı takdirde çözüm yerinde gerçekleşecektir. Diğer yandan diğer şikayet mekanizmalarının iş yoğunluğu azalacak ve verimlilik sağlanmış olacaktır. Açık Kapı'da çözilemeyen bir başvuru olursa bu konu Açık Kapı platformu tarafından konusuna göre merkezi şikayet mercilerine taşınacaktır. Bu sayede vatandaş tek bir başvuru yaparak bürokratik engelleri aşmış olacak, konunun sürüncemede kalması engellenecek ve iş bölümü yapılarak şikayet mekanizmasının etkinliği sağlanmış olacaktır.

Türkiye'de şikayet kurumlarının çoğu tavsiye kararı vermektedir. Tavsiye kararına uyup uymamak ise idarenin takdirine kalmaktadır. Bu durum da şikayet mekanizmasında başvurudan incelemeye kadar olan sürecin zaman zaman boşa çıkmasına sebep olmaktadır. Diğer yandan gerçekten hak ihlali yaşayan kişinin mağduriyeti, ilgili kamu kurumu tarafından tavsiye kararının yerine

getirilmemesinden dolayı giderilemeyebilecektir. Hem şikayet mekanizmasının iş akışlarının amacına ulaşması hem de hak ihlali yaşayan kişilerin mağduriyetlerinin giderilmesi amacıyla şikayet kurumlarına tıpkı TİHEK gibi idari yaptırım kararı verebilme yetkisiyle donatılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Böylece hak ihlalini gerçekleştiren idare, yaptırım gücüyle karşılaştığında hak ihlali oluşmasının önüne geçecek işlemler tesis edeceği öngörülmektedir. Diğer yandan da şikayet mekanizmasının etkin bir şekilde işlemesi mümkün olacaktır.

Son olarak kişilerin şikayet mekanizmalarını kullanırken bu araçların suiistimal edilmesini önlemeye yönelik önerilerde bulunulacaktır. Bilindiği gibi hak arama kurumlarına zaman zaman kötü niyetli ve gerçek durumu yansıtmayan başvurular gelebilmektedir. Bunun yanında bazen şikayet niteliği taşımayan, herhangi bir konuyu içermeyen ya da çok basit bir şekilde çözülebilecek mevzular, şikayet kurumlarına başvuru yapılmak suretiyle aktarılmaktadır. Bu başvurulara yönelik olarak; söz gelimi belli bir konuyu ihtiva etmeyen ya da şikayet edilebilecek niteliği bile olmayan başvurular yapay zekâ aracılığıyla tespit edilerek bu başvurunun kabul edilemeyeceği belirtilip başvurucuya başvurusunu düzeltmesi gerektiği ile ilgili uyarı verilmesine dayanan bir sistem kurulabilir. Nitekim Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı tarafından yürütülen ve teknik gereklilikleri TÜBİTAK tarafından belirlenen bir projede CİMER'e yapılacak yapay zekâ entegrasyonu ile gelen başvuruların sınıflandırılması, işleme alınması, başvurulardaki olağan dışı durumları önceden tespit etmek ve bu bağlamda başvuru sahiplerini uyaracak bir alarm sistemi kurulması amaçlanmaktadır (<http://111>). Eğer her türlü tedbire rağmen kötü niyetli bir başvuru gönderilir ve inceleme sonucunda bu başvurunun asılsız veya kötü niyetli olduğu anlaşılırsa başvuru sahiplerine belli başlı yaptırımlar uygulanması düşünülebilir. Örneğin belli bir süre boyunca şikayet mekanizmalarını kullanamama ya da kötü niyetli başvuru sahibinin ifşa edilmesi gibi yollara başvurulabilir. Nitekim Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın ödenmemiş vergiler ile ilgili ifşa etme politikası bulunmaktadır. Bunun yanında Tarım ve Orman Bakanlığı da halk sağlığını tehdit eden ürünleri imal eden firmaları ifşa etmektedir. Bu tür bir ifşa sistemi şikayet mekanizmalarına da entegre edilirse kötü niyetli ve asılsız müracaatların önüne geçerek caydırıcı bir rol oynayabilir.

Araştırmanın varsayımlarından olan “Adalet kavramı ile şikayet mekanizması arasında doğru yönlü bir ilişki bulunmaktadır” , “Kamu yönetiminde halkın

şikayetlerini devlete iletmesi, kamu politikalarının oluşturulmasına yön vermektedir”, “şikayet mekanizmasının sağlıklı işlemesi, kamu yönetiminin de sağlıklı işlemesini sağlamaktadır” tezleri bu çalışmanın bulgularına göre doğrulanmıştır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Sevinç, İ. (2005). 1980 sonrası Türk kamu yönetiminin merkez örgütünde yapılan reform çalışmaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 19-37. <https://izlik.org/JA58WN42BK>.
- Acar, M. (1993). Belediyelerde halkla ilişkiler. Ankara: Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Sosyal Planlama Genel Müdürlüğü Planlama Dairesi Başkanlığı.
- Acar, O. K. (2018). Dijital çağda bilgi edinme ve başvuru hakkı; e-devlet ve sosyal medya üzerinden yapılan başvuruların kamu çalışanları açısından değerlendirmesi. *International Social Sciences Studies Journal*, 4(24), 4836–4848. <http://dx.doi.org/10.26449/sss.940>.
- Acet, B. (2020). 18. yüzyıl Osmanlı İmparatorluğu'nda şikâyet mekanizması ve işleyiş biçimi: Selanik örneği (1742-1743). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Açıkel, A. ve Dursun, K. (2022). 1 numaralı Sivas ahkâm defterine göre Sivas Eyaleti'nden merkeze yansıyan gayrimüslim davaları ve çözüm önerileri. XVIII. Türk Tarih Kongresi, Ankara: Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, ss. 33-55.
- Adalet Bakanlığı. (2021). İnsan hakları eylem planı. Ankara.
- Adiloğlu Y. (1973). İdari reform danışma kurulu raporunda harita- tapu- kadastronun görünümü ve yeni bakanlık teklifi. *HKM Dergisi*, (28), 22-28.
- Afyoncu, E. (2018). Osmanlı'da sistemin temeli: adalet. *Sabah*. <https://www.sabah.com.tr/yazarlar/erhan-afyoncu/2018/01/14/osmanlida-sistemin-temeli-adalet> Erişim tarihi: 21.04.2025.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü. (2016). Kadına yönelik şiddetle mücadele ulusal eylem planı (2016-2020). Ankara.
- Akcağündüz, E. (2012). Türk kamu yönetiminde denetim anlayışının dönüşümü ve ombudsmanlık kurumu. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akça, K. (2024). Türkiye Büyük Millet Meclisine dilekçe ile başvurma hakkı. *Yasama Dergisi*, 49, 51-88. <https://izlik.org/JA53MF26ZP>.
- Akdağ, M. ve Erdem, A. (2009). Halkla ilişkiler tarihi üzerine. M. Işık ve M. Akdağ (Ed.), *Dünden bugüne halkla ilişkiler* (s. 3–51). Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Akdeniz, S. (2023). Teftiş raporlarına göre Cumhuriyet Halk Partisi Ankara teşkilatının durumu (1936-1937). *Ankara Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 139-164. <https://izlik.org/JA74KH62GT>.
- Akgül, M.E. (2022). Bilgi edinme değerlendirme kurulu kararlarına idarenin uymaması durumunda uygulanacak yaptırım. *Bilgi Edinme Hakkı Ulusal Sempozyumu*, Ankara: Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu, ss. 27-40.
- Akgündüz, A. ve Öztürk, S. (1999). *Bilinmeyen Osmanlı*. İstanbul: Osmanlı Araştırmaları Vakfı.
- Akıncı, E.G. (2011). *Türkiye'de idari reform ve merkezi hükümet teşkilatı araştırma projesi ile kamu yönetimi araştırma projesinin karşılaştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Akman, A. (2023). Selçuklularda Adli Yapı ve Emir-i Dad'ın Konumu. *Selçuklu Medeniyeti Araştırmaları Dergisi* (8), 40-57. <https://doi.org/10.47702/sema.2023.30>.
- Aktel, M., Kerman, U., Altan, Y., Lamba, M., ve Burhan, O. (2014). Türkiye için yeni bir denetim modeli: Kamu denetçiliği (ombudsman). *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 21-37. <https://izlik.org/JA28NF56BB>.
- Akyılmaz, B. (1999). Osmanlı Devletinde merkezden yönetimin taşra idaresi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(4), 127-156.
- Alabay, S. (2015). Türkiye’de idare içindeki insan haklarına ilişkin birimlerin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muş: Muş Alparslan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alanoğlu, M. (2020). Taşranın Divân-ı Hümâyûn’da yankılanan sesi: atik şikâyet defterlerine göre Diyarbakir Eyâleti’nde sosyo-ekonomik kriz ve etkileri (1650-1700). *Tarih İncelemeleri Dergisi*, 35(1), 1-38. <https://doi.org/10.18513/egetid.769940>.
- Albayrak, F. (2010). Türkiye’de insan hakları yönetimi il ve ilçe insan hakları kurulları üzerine bir alan çalışması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Albayrak, H. (2021). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumunun Türk kamu yönetiminin denetimindeki yeri ve işlevi. *Sayıştay Dergisi*, 31(119), 129-153. <https://izlik.org/JA25AZ44JB>.
- Aldemir, T. (2023). CHP parti müfettişlik raporlarına göre Niğde (1938). *Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi*, 10(6), 1978-1994. <https://doi.org/10.46868/atdd.2023.578>.
- Alemdar, Z. (2011). Sarmal modeli yarı sarmak: Türkiye’de insan hakları kurumları-devlet-AB ilişkisi. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 7(28), 111-128. <https://izlik.org/JA35RT39ZL>.
- Alikılıç, Ö. ve Saatcıoğlu, E. (2018). Halkla ilişkiler uzman rolleri açısından Mustafa Kemal Atatürk: “Atatürk’ün söylev ve demeçleri” üzerine bir durum çalışması. *Selçuk İletişim*, 11(1), 66-101. <https://doi.org/10.18094/josc.335331>.
- Alkan, Y. (2018). Osmanlı’da adalet ve iktisadi adalet. *Enderun*, 2(2), 11-19. <https://izlik.org/JA79GJ56CR>.
- Alodalı, M.F.B. ve Usta, S. (2017). Türk yönetim geleneğinde hesap verilebilirlik mekanizmaları: Divan-ı Mezalim ve Kamu Denetçiliği Kurumu. *Strategic Public Management Journal*, 3(6), 168-184. <https://dergipark.gov.tr/spmj>.
- Altinkaya, S.C. (2009). Nizamülmülk’te meşruiyet. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Altıntaş, Ş. (2019). Türkiye’de insan haklarının gelişimi ve kurumsal yapılanması: insan hakları ve eşitlik kurumu örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Altuntaş Duman, N. (2023). Osmanlı devletinde iktidarın meşruiyeti üzerine. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 78(4), 663-686. <https://doi.org/10.33630/ausbf.1228724>
- Altuntaş Duman, N. (2024). Türkiye’de erken cumhuriyet dönemi: bir hegemonya inşa süreci mi? Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(2), 170-188. <https://izlik.org/JA55NT28FG>
- Altunok, Y. (2011). Türkiye’de kamu yönetimi disiplininin temelleri üzerine. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(3), 231-252. [https:// izlik.org/JA78WS94CC](https://izlik.org/JA78WS94CC).
- Alyanak, S. (2023). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumuna yapılan şikayet başvurularında kabul edilebilirlik koşulları. Sakarya Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 11(2), 1198-1228. <https://doi.org/10.56701/shd.1369570>
- Anayurt, Ö. (2002). 1982 Anayasası ve 3071 sayılı kanuna göre dilekçe hakkı. İnsan Hakları Yıllığı, 23-24, 95-128.
- Anayurt, Ö. (2003). 924 anayasasında temel hak ve hürriyetler. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 7(2). <https://izlik.org/JA57TX96KE>.
- Anbarlı Bozatay, Ş. ve Demir, K. A. (2014). Osmanlı Adli Ve İdari Sisteminde Kadılık: Kurumsal Bir Değerlendirme-The Qadi In Ottoman Justice And Administrative System: An Evaluation Of Institutional. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(10), 71-89.
- Anbarlı Bozatay, Ş. (2022). Ulusal önleme mekanizması olarak insan hakları ve eşitlik kurumu. A. Yılmaz, D.Şahyar Akdemir (Ed.), Türkiye’de insan hakları problematiği içinde (s.253-276). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Arıkan, Z. (1999). Halkevlerinin kuruluşu ve tarihsel işlevi. Atatürk Yolu Dergisi, 6(23), 261-281. https://doi.org/10.1501/Tite_0000000129.
- Arslan, A. (2024). Anadolu Selçuklularında kadılık. Selçuklu Medeniyeti Araştırmaları Dergisi(9), 74-91. <https://doi.org/10.47702/sema.2024.41>
- Arslan, Ö.Ö. (2019). Köy enstitülerinin toplum kalkınmasındaki rolü. Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi, 6(1), 84-119. <https://izlik.org/JA42KM37YS>
- Arslanel, N., Efe, H ve Hamdemir, B. (2011). Türkiye’de devlet eliyle oluşturulmuş insan hakları kurumsal yapısı üzerine eleştirel bir inceleme. Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi, 1(2), 136-163
- Aslan, S. (2010). Osmanlı siyasi rejimini şekillendiren bir olgu olarak patrimoniyalizm. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 17(1-2). <https://izlik.org/JA37UG48JN>.
- Asya, M. (2024). Söylem ve sloganlar bağlamında demokrat partinin seçim politikası (1946-1950). Malatya Turgut Özal Üniversitesi İşletme ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5(1), 23-38. <https://izlik.org/JA72XZ98LE>.
- Aşçı, E. (2025). Süleyman Demirel döneminde (1965–1968) vatandaşların sosyal talepleri: mektuplar üzerinden bir okuma. Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi, 12(5), 371–390. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17697409>
- Âşıkpaşazâde (2003). Osmanoğulları’nın tarihi (Haz. K. Yavuz ve M.A.Y. Saraç) İstanbul: Koç Kültür Sanat Tanıtım.

- Aşkun, V.C. (1940). Sivas köylerinde bir halkevi gezisi. 4 Eylül Dergisi, 20(36), 1-18.
- Atar, F. (2001). Kadı. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (24, s.66-69). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi
- Atay, E.E. (2022). Osmanlı'da devlet anlayışı. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 6(1). <https://izlik.org/JA69UD28GU>.
- Atıcı Kanberoğlu, N. (2014). 1926 yılı Türk basınında Mustafa Kemal Atatürk'ün yurt gezileri ve yurt gezilerinin kamuoyu oluşturmadaki rolü. History Studie, 6(6), 133-147.
- Atlay, K. (2017). Komisyonun Parlamento Tarihindeki Yeri ve Geçmiş Komisyon Çalışmaları. İnsan haklarının korunmasında bir parlamenter denetim yolu insan haklarını inceleme komisyonu içinde (s. 67-72). Ankara: TBMM Basımevi.
- Avaner, E. (2024). Siyasetnameler ve adaletnameler ile günümüz 'etik çerçeve'lerinin karşılaştırılması. Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi, 5(2), 287-302. <https://doi.org/10.58658/kaypod.1506958>
- Aydın, H. (2025). 1982 referandumı: Ulusal basının iktidar ilişkisine yansması. Uluslararası Eğitim ve Tarih Araştırmaları Dergisi, 7(13), 111–137. <https://doi.org/10.29228/eta.80860>
- Aydın, M. (2015). Osmanlı Divan teşkilatı ve 1281-1296/1864-1879 tarihli 19 numaralı Erzurum vilâyet ahkâm defterinin tarihi kıymeti. Current Research in Social Sciences, 1(3), 69–83. <https://izlik.org/JA69CY49XA>
- Aydın, M.A. (2003). Osmanlı Devleti'nde mahkeme. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (Cilt 27, s. 341-344). Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi
- Aydın, M.A. (2015). İstanbul'da hukuk. C. Yılmaz (Ed.) Antik Çağ'dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi içinde (s.448-473). İstanbul: İBB Kültür A.Ş.
- Aydinoğlu, M. (2017). Bireysel başvuru yolu. İnsan haklarının korunmasında bir parlamenter denetim yolu insan haklarını inceleme komisyonu içinde (s. 141-149). Ankara: TBMM Basımevi
- Aykaç, B., Yayman, H. ve Özer, M.A. (2003). Türkiye'de idari reform hareketlerinin eleştirel bir tarihi (2003). Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5(2), s. 153-179. <https://izlik.org/JA38WN77JP>.
- Aykaç, M., Aykaç, N. ve Sarıkaya, H. S. (2018). Bir modernleşme öyküsü: Köy enstitüleri. Electronic Turkish Studies, 13(27), 183-201. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14620>
- Aykanat, M. (2019). Ombudsmanlık kurumunun Osmanlı kökleri. Journal of Turkish Studies. 14(1), 91-110. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.14948>
- Aykurt, Ç. (2001). Padişah-halk buluşmasını temin eden törenlerden birisi: cuma selamlığı. Tarih İncelemeleri Dergisi, 16(1), 201-204. <https://izlik.org/JA86HS28KN>
- Aysal, N. (2005). Anadolu da aydınlanma hareketinin doğuşu: köy enstitüleri. Atatürk Yolu Dergisi, 9(35), 267-282. https://doi.org/10.1501/Tite_00000000047.

- Ayyıldız, H. (2019). Kolluk faaliyetlerinin denetimi hakkında genel bir değerlendirme. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, (143), 143–180.
- Bakırcı, F. (2017). Komisyonun Türk hukukundaki yeri. İnsan haklarının korunmasında bir parlamenter denetim yolu insan haklarını inceleme komisyonu içinde (s. 59-65). Ankara: TBMM Basımevi.
- Bakırcı, N. ve Türkan, H. K. (2013). Tekke ve zaviyelerin Balkanlar'daki rolü ve önemi. TÜRÜK Uluslararası Dil Edebiyat Ve Halk Bilimi Araştırmaları Dergisi, 1(1), 145-160. <https://doi.org/10.12992/TURUK48>
- Bal, S. (2013). CHP parti müfettişlik raporlarının değerlendirilmesi: Balıkesir örneği. Belgi Dergisi, (6), 731-741. <https://izlik.org/JA22MF89KT>.
- Baş, S. (2006). Hukuk devleti olgusunun Türk anayasalarındaki yeri (1921-1982). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi . Ankara: Ankara Üniversitesi, Türk İnkılap Tarihi Enstitüsü
- Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. (2017). Başbakanlık Osmanlı arşivi rehberi (4. baskı). İstanbul : Seçil Ofset.
- Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı. (1963). Kalkınma Plânı (Birinci Beş Yıl) 1963-1967. Ankara: Başbakanlık Devlet Matbaası.
- Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (1984). Beşinci beş yıllık kalkınma planı (1985-1989). Ankara.
- Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı (1989). Altıncı beş yıllık kalkınma planı (1990-1994). Ankara.
- Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı (1995). Yedinci beş yıllık kalkınma planı (1996-2000). Ankara.
- Başbakanlık İnsan Hakları Başkanlığı. (2006). İnsan Hakları: Temel Bilgiler, Koruma Mekanizmaları, İl ve İlçe İnsan Hakları Kurulları (1). Ankara: Matus Basımevi.
- Bayansar, R. ve Özer, M. A. (2023). Türk kamu yönetiminin yakın dönem tarihsel gelişimi üzerine değerlendirmeler. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 12(1), 389-406. <https://doi.org/10.33206/mjss.1179198>
- Baydemir, E. (2024). İl ve ilçe insan hakları kurullarının kararlarının icrailiği ve kurulların idari teşkilattaki yerine ilişkin sorunlar. İnsan Hakları Yıllığı, 42(1), 163–204. <https://doi.org/10.69958/ihy.1414205>
- Baykal, Ö. (2017). Türk siyasetinde refah partisi deneyimi: gelenek, ideoloji ve politika. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayram, S. (2012). Osmanlı Devleti'nde ekonomik hayatın yerel unsurları: Ahilik teşkilatı ve esnaf loncaları. İstanbul Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, (21), 81-114. <https://izlik.org/JA66XA27FY>.
- Bayram, Z. (2017). 18. Yüzyıl Osmanlı Devleti'nde şikâyet kültürü: Selanik örneği (1749–1750). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kırşehir: Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Bayramoğlu, Ö. (2023). Ahkâm defterlerine göre Bosna'dan merkeze yansıyan toprak anlaşmazlıkları ve çözüm arayışları. *Osmanlı Medeniyeti Araştırmaları Dergisi*, (16), 81-102. <https://doi.org/10.21021/osmed.1201141>.
- Begün Bayram, Z. ve Tuğluca, M. (2022). Selanik'ten Âsitâne'ye yakınma: 18. yüzyılın ortasında şikâyet mekanizmasının bürokratik işleyişi. *Ombudsman Akademik*, 8(15), 221-249. <https://izlik.org/JA84YB73YY>
- Beki, A. (2008). Türkiye'de sosyal belediyeçilik uygulamaları (Ümraniye belediyesi örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berki, A.H. (1969). İslam'da kaza tarihi. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 17(1-4), 153-168. <https://izlik.org/JA22ED83TM>.
- Berkman, A. Ü. (1981). Planlı dönemde idari reform anlayışı ve uygulaması: idari reformun “yönetilmesi” açısından bir değerlendirme. *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 8(özel sayı), 207–225. <https://hdl.handle.net/11511/109847>
- Beşirli, M. (1999). Osmanlı'da modernleşme ve aydınlar 1789-1908. *Dini Araştırmalar*. 2(5), 131-157. <https://izlik.org/JA93XB66AS>.
- Beyoğlu, A. (2021). T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu ile Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu'nun kurumsal yapı, işleyiş ve etkinlikleri açısından Bir karşılaştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(3), 992-1013. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.863067>
- Bilir, F. (2022). İnsan hakları kurullarının niteliği, çalışma usulü ve etkinliği. *Düşünce Dünyasında Türkiz*, 1(1), 57–68. <https://izlik.org/JA92JU97LT>.
- Birol, S. (2012). 1961 anayasasında ifade özgürlüğü. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* (43), 39-54. <https://doi.org/10.17064/iüifhd.33411>
- Boy, A. ve Durmuş, G. (2020). Falih Rıfkı Atay'ın Ulus Gazetesindeki yazıları (1935-1937). *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(Özel Sayı), 148-168. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.542759>
- Boyalı, H. (2021). Kamu örgütlerinde karar verme süreci: kamu denetçiliği kurumu örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Boyalı, H. (2023). Türkiye'de vatandaş odaklı idare: E-devlet ötesi dijitalleşen kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 172–190. <https://doi.org/10.38057/bifd.1325556>
- Boyar, O. ve Çınarlı, G. (2020). Parlamenter denetim aracı olarak insan haklarını inceleme komisyonu. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 608-632. <https://doi.org/10.33433/maruhad.815080>
- Boztepe, H. (2013). Kamusal halkla ilişkiler: Türkiye'de bakanlıklar tarafından gerçekleştirilen halkla ilişkiler ve iletişim kampanyalarına yönelik bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Canatan, K. (2019). Siyâsetnâmelerin dili olarak adalet. M.K. Arıcan, M.E. Kala ve M. Tuğrul (Ed.), Bilge vezir Nizâmülmülk içinde (s. 280-294). Konya: Konya Büyükşehir Belediyesi Kültür Yayınları
- Canpolat, N. (2011). Sosyal teorideki iktidar düşüncesi temelinde halkla ilişkiler ve Türkiye’de halkla ilişkilerin gelişimi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Canpolat, N. (2012). Sosyal teorideki iktidar düşüncesi temelinde halkla ilişkiler ve Türkiye’de halkla ilişkilerin gelişimi. II. Uluslararası İletişim Sempozyumu, Bışkek: Kırgızistan- Türkiye Manas Üniversitesi, ss. 865-882
- Cenan, E. (2023). Osmanlı-Türk anayasacılığının ilk anayasası: 1876 tarihli Kanun-i Esasi. Adalet Dergisi(71), 565-604. <https://doi.org/10.57083/adaletdergisi.1391712>
- Cevger, G. (2016). 1 numaralı Ahkâm Defteri’nin ıekil ve içerik yönünden değerlendirilmesi. Çeşm-i Cihan: Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları E-Dergisi, 3(1), 65-84. <https://izlik.org/JA34NE87UE>
- Cevger, G. (2017). Ahkâm defterlerine göre 18. yüzyılda Amid Kazsı’nda Gündelik Yaşamı Etkileyen şikâyet Konuları (1700-1800). Tarih ve Gelecek Dergisi, 3(3), 173-207. <https://doi.org/10.21551/jhf.348067>.
- Ceylan, A. (2005). Osmanlı’da meşrutiyet öncesi merkez meclisler literatürü. Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi(5), 623-646. <https://izlik.org/JA78LL75JC>.
- Cıkay, N. (2018). Halep ahkâm defterleri üzerine genel bir değerlendirme. Sosyal Bilimler Dergisi, 32(32), 681-697.
- Cıkay, N. (2020). Halep ahkâm defterlerinde Antakya. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, (106), 235-250. <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.43692>
- Cin Karagöz, E. (2016). Kadın-erkek eşitliği ve ayrımcılık yasağı bağlamında Türkiye eşitlik ve insan hakları kurumu’nun yetkileri. Yasama Dergisi, 32, 21-40. <https://izlik.org/JA94NG43JB>
- Coşkun, B. (2005). Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanma tarihsel geçmiş ve genel bir değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 448, 13-47.
- Coşkun, B. ve Günaydın, H. (2015). Ombudsmanlığın kökeni meselesi bağlamında Türk-İşlam devlet geleneğinde şikâyet hakkının kurumsal tekml. Ombudsman Akademik(3), 9-60. <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.439656>
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (Tarihsiz). 50 soruda CİMER. Ankara: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (2023). Kamu yönetiminde bir dönüşümün hikayesi (1. Baskı). Ankara: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Yayınları
- ağlayan, E. (2014). Köy Enstitüleri’nin açılması ve Dicle köy enstitüsü. Turkish Studies, 9(1), 119-132.
- akırlar, A. (2019). Türklerde adalet, insan hakları ve hukukun üstünlüğü zerine. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Tarih Bölümü Bitirme Tezi, 1-19.

- Çakmak, M. A. ve Tezcan, R. (2016). Kutadgu Bilig'e göre Türklerde adalet anlayışı. Akademik Hassasiyetler Dergisi, 3(5), 177-183. <https://izlik.org/JA39DN77PG>
- Çankaya, E. (2013). Köy edebiyatı ve Türk edebiyatında köye “içerden” bakış doğuşu, etkileri, sonuçları. Turkish Studies, 8(4), 473-488. DOI:10.7827/TurkishStudies.4880
- Çatal, B. (2018). İnsan haklarının korunmasında ulusal, bölgesel ve uluslararası mekanizmalar. Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi, 1(2), 69-99.
- Çelik, B. (2024a). Divan-I Hümayun'a şikayet iletme yöntemleri ve mevsim şartlarının taşradan gelen şikayetlere etkisi. Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(1), 65-79. <https://doi.org/10.30692/sisad.1418854>
- Çelik, B. (2024b). Divân-ı Hümâyûn'un taşradan gelen şikâyetleri inceleme ve sonuçlandırma yöntemleri üzerine bir inceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (48), 285-314. <https://doi.org/10.61904/sbe.1392402>
- Çelik, L. (2003). 1960-1980 arası Türkiye'de yayımlanmış hiciv plaklarının tematik açıdan incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çeliksoy, E. (2020). Türkiye'de kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve e-devlet. 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum, 9(27), 709-728. <https://izlik.org/JA84TY75PH>
- Çetin, O. (2007). Hak arama hürriyeti. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Çevikbaş, R. (2012). Yeni kamu yönetimi anlayışı ve Türkiye uygulamaları. Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 1(2), 9-32. <https://izlik.org/JA36UR26KG>
- Dağlı, N. ve Aktürk, B. (1988). Hükümetler ve Programları- II 1960-1980. Ankara: T. B. M. M. Basımevi
- Daş Darıcı, M.G. (2018). Osmanlılarda istihbarat faaliyetleri (1300-1750). Yayımlanmamış Doktora Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daşdemir, L. (2006). Atatürk'ün yurtiçi gezilerinin önemi ve bilinmeyen bir gezi: Çeşme-İlca ziyareti. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(3), 13-38
- Demir, A. (2016). Osmanlı hukukunda devletin yapısı. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 3(1), 1-19.
- Demir, G. (2004). Ombudsman kurumunun tarihsel gelişimi ve hukuk devletindeki yeri.”Hukuk Devletinde Ombudsmanın Rolü Semineri, Nevşehir.
- Demir, T., ve Aydın, N. (2025). Hak arama hürriyeti bağlamında Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER). Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Çalışmalar Dergisi, 6(2), 509-529. <https://doi.org/10.62001/gsjises.1722723>
- Demirdal, M. B. (2024). Modernleşme sürecinde Türk hukukunda değişen dinamikler. Fisciaeconomia, 8(2), 909-937. <https://doi.org/10.25295/fsecon.1472739>

- Demirel, D. ve Okyay C. (2023). Osmanlı Devleti'nde kadılık kurumunun fonksiyonel dönüşümü. Cumhuriyet 9. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi. Afyonkarahisar, Türkiye. 30 Ağustos 2023, Academy Global Publishing House. ss.906-919. ISBN : 978-625-6830-16-5 . S. Jain (Ed.)
- Demirel, M. (2008). Türk kadın öykü yazarlarında toplumsal sorunlar (1960-1980). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dervişoğlu, S. (2010). İnsan haklarının korunması açısından il ve ilçe insan hakları kurulları. Türk İdare Dergisi, 466(3), 95–120.
- Devellioğlu, F. (2007). Osmanlıca-Türkçe ansiklopedik lügat. Ankara
- Devlet Arşivleri Başkanlığı Cumhuriyet Arşivi. (00.00.1943). Müfettişlerin teftiş raporları. 490, 61, 233, 4.
- Didinmez, M. A. (2022). İnsan hakları eylem planı sonrası il ve ilçe insan hakları kurullarının geleceği. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Akademik Dergisi, 5(8), 61–97. <https://izlik.org/JA25FD93DN>
- Dinçer, Ö. ve Yılmaz, C. (2003). Kamu yönetiminde yeniden yapılanma 1: Değişimin yönetimi için yönetimde değişim. TC Başbakanlık.
- Dinçkol, B. V ve Işık, A. (2015). 1924 Anayasası döneminde yurttaşlık anlayışı. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 21(1), 13-43. <https://izlik.org/JA56NT67BY>
- Dinçkol, H. A. (2021). Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun ayrımcılık yasağının ihlali kapsamında idari yaptırım yetkisi. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 27(1), 188-215. <https://doi.org/10.33433/maruhad.909449>
- Doğan, C. (2021). Sultan ve Foucault: II. Abdülhamid döneminde Cuma selamlığı, arz-ı Hâller ve iktidarın mikrofiziğinde “güç aşındırmaları” (1876-1908). Universal Journal of History and Culture, 3(1), 1-18. <https://doi.org/10.52613/ujhc.864032>
- Doğan, K. C. (2015). Ahilik teşkilatı, ombudsman ve etik ilişkisi. Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 4(7), 28-36. <https://izlik.org/JA78UK38WP>
- Doğan, K. C. (2016). Türkiye ombudsmanı: yapısal kurumsal ve işlevsel yönleri. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, 1(1), 41-49. <https://doi.org/10.23834/isrjournal.251516>
- Doğan, K. C. (2017). Yönetim kavramı ve Türkiye’de demokratikleşme reformları: Kamu denetçiliği kurumu (ombudsman) örneği. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 47(47), 267–287. DOI : 10.16992/ASOS.12394
- Doğan, K. C. (2019). Osmanlı devleti klasik çağında kadılık kurumu ve fonksiyonları. Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 6(4), 34-40. <https://izlik.org/JA66DN38GY>
- Doğan, K.C. ve Haznedaroğlu, H. (2024). Osmanlı klasik çağında şikâyet (yakınma) kültürü ve kurumları. Türk Kamu Yönetimi Dergisi. 5(1), 63-77. <https://tujpa.com/index.php/journal/article/view/81>

- Doğaner, Y. (2021). Halkevleri. Atatürk Ansiklopedisi. 1-7. <https://ataturkansiklopedisi.gov.tr/detay/3983/Halkevleri> (Erişim Tarihi: 19.04.2026).
- Donuk, A. (2012). Türklerde ve Moğollarda meclis geleneği. Tarih Dergisi, (52), 1-12.
- Doru, S. (2015). 1923-2000 döneminde Türk yerel yönetimleri üzerine gerçekleştirilen reform çalışmalarının değerlendirilmesi. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7(1). <https://izlik.org/JA57LH59SB>
- Duman, M. Z. (2008). Türkiye’de modernleşme ve liberal- muhafazakâr siyaset (Turgut Özal’ın politikaları üzerine sosyolojik bir çalışma). Yayımlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Durak, G. (2014). Atatürk’ün halkçılık anlayışı ve halkevleri. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(8), 420-435. DOI : 10.16992/ASOS.448
- Duran, A. (2015). İslam hukukunda olağanüstü yetkili bir mahkeme olarak velâyetü’l- mezâlim (mezâlim mahkemeleri). İslam Hukuku Araştırmaları Dergisi. 13(25), 251-273. <https://izlik.org/JA47GU68HN>
- Duran, H. (2021). Türkiye’de idari denetim ve kamu denetçiliği kurumu (ombudsmanlık). Seta Analiz, (344), 1-20.
- Durgun, S. (2024). Türk kamu yönetiminde 2000 yılı sonrası yapılan reformların yönetim yaklaşımı kapsamında değerlendirilmesi. 3. BİLSEL Uluslararası Sümela Bilimsel Araştırmalar Kongresi –Trabzon, s.799-813
- Durhan, İ. (2008). Tanzimat döneminde Osmanlı yargı teşkilâtındaki gelişmeler. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 12 (3-4), 55-111. <https://izlik.org/JA28EU53WH>
- Durmuş, İ. (2008). Eski Türk devletlerinin oluşumunun temel unsurları. Gazi Türkiyat, 1(2), 25-45. <https://izlik.org/JA35XK37YL>
- Dursunoğlu, İ., Boyalı, H., ve Gündoğdu, S. (2021). Türkiye’de kamu denetçiliği kurumu (ombudsmanlık) imajına yönelik bir araştırma. Ombudsman Akademik, 7(14), 67–94. <https://izlik.org/JA94HE48GU>
- Düğmeci, F. (2018). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumu’nun yapısı ve idare üzerindeki ayrımcılık denetimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ekinci, E. B. (2001). Osmanlı hukukunda mahkeme kararlarının kontrolü (klasik devir). Belleten, 65(244), 959-1006. <https://doi.org/10.37879/belleten.2001.959>
- Ekinci, E. B. (2005). Osmanlı Devletinde mahkemeler ve kadılık müessesesi literatürü. Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi(5), 417-440. <https://izlik.org/JA45FP56TK>.
- Ekinci, E.B. (2008). Osmanlı hukuku adalet ve mülk. İstanbul: Arı Sanat Yayınevi
- El- İsfahanî, Rağıb. (2012). Müfredât Kur’an Kavramları Sözlüğü (Çev: A. Güneş ve M. Yolcu). (3. Baskı). İstanbul: Çıra Yayınları.

- Elverdi, E. (2017). Bireysel başvuru yolu. İnsan haklarının korunmasında bir parlamenter denetim yolu insan haklarını inceleme komisyonu içinde (s. 135-139). Ankara: TBMM Basımevi
- Elverdi, E. (2022). Avrupa insan hakları mahkemesi kararları ve Avrupa Birliği ayrımcılık yasağı direktifleri çerçevesinde Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumu kanunu'nun bir değerlendirmesi. Yasama Dergisi, 45, 95-120. <https://izlik.org/JA85AF93DH>
- Emecen, F. M. (2005). Osmanlı divanının ana defter serileri: ahkâm-ı mîrî, ahkâm-ı kuyûd-ı mühimme ve ahkâm-ı şikâyet. Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi(5), 107-140. <https://izlik.org/JA79AX82SY>
- Emecen, F.M., Mete, Z. ve Bilgin, A. (2017). Osmanlı idarî teşkilâtının kaynakları şehzâde dîvânı defterleri Manisa şehzâde sarayı dîvânı (1544-1594). Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Erdem A.R., Kıran, H. ve Susar Kırmızı F. (2011). Köy enstitüleri mezunlarının öğretmen yeterliliklerine ilişkin nitel bir araştırma. Education Sciences, 6(1), 476- 489. <https://izlik.org/JA77TH49ZC>
- Erdem, E. ve Aybay, A. C. (2024). Türkiye'de popülist siyaset bağlamında Süleyman Demirel. Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi, 19(2), 267–283. <https://izlik.org/JA48UT99XE>
- Erdoğan, A. (2014). İslamiyet'ten önce Türk devletlerinde meclis anlayışı: toy, kengeş, kurultay örneği. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), 39-52. <https://izlik.org/JA78ZH85TZ>.
- Erdoğan, İ. (2014). Teori ve pratikte halkla ilişkiler (3. Baskı). Ankara: Alter Yayıncılık
- Erdoğan, H. (2021). Pınarbaşı Postası gazetesine göre Demokrat Parti döneminde Pınarbaşı. Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 17(34), 1436-1454. <https://doi.org/10.26466/opus.866052>
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde katılımcı mekanizmalar ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi örneği. Akademik İzdüşüm Dergisi, 4(2), 295-310. <https://izlik.org/JA56XJ22YF>
- Eren, H. (2000). Ombudsman kurumu. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 4(1–2), 79–96. <https://izlik.org/JA48XH37PJ>
- Ergene, A. (2023). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumunun insan haklarının ulusal alandaki korunmasındaki rolü. Kırklareli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1(1), 105-134. <https://izlik.org/JA22LZ89ZL>
- Ergin Çağatay, H.H. (2024). Türkiye'de yönetim ve katılımcı demokrasi perspektifinden valiliklerde halkla ilişkiler uygulamaları. Çanakkale: PA Paradigma Akademi Yayınları
- Ergüzeloğlu Kilim, E. (2009). Türkiye'de adalet yöntemi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erhürman, T. (1998). Ombudsman. Amme İdaresi Dergisi, 31(3), 87-102.
- Eroğlu, H. (2003). Osmanlılarda iktidarın değişim süreci ve meşruiyet sorunu. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 43(2), 19-39. <https://izlik.org/JA89YA66MN>.

- Eroğlu, İ. (2006). Tbmın insan haklarını inceleme komisyonu. Yasama Dergisi, 2, 32–74. <https://izlik.org/JA67JC84HX>
- Eroğlu, C. (1978). Cumhurbaşkanının denetim işlevi. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 33(1). https://doi.org/10.1501/SBFder_0000001329
- Ertürk Keskin, N. (2006). Türkiye’de kamu yönetimi disiplininin köken sorunu. Amme İdaresi Dergisi, 39(2), 1-28.
- Eryılmaz, B. (1993). Osmanlılarda millet sistemi. M. Armağan (Ed.) Osmanlı Ansiklopedisi Tarih/Medeniyet/Kültür içinde (s.231-233). İstanbul: Ağaç Yayıncılık
- Eryılmaz, B. (2013). Geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi. S. Sözen (Ed.), Kamu yönetimi içinde (s. 8-12). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Evsile, M. (2018). Cumhuriyet döneminde adalet alanında meydana gelen gelişmeler (1923-1950). History Studies 10(10), 119-129. Doi number: 10.9737/hişt.2018.694.
- Ezer, F. (2020). Köy enstitülerinin Türk eğitim tarihindeki yeri ve önemi. Belgi Dergisi, 2(19), 1786-1804. <https://doi.org/10.33431/belgi.640644>.
- Faroqhi, S. (1997). Osmanlı kültürü ve gündelik yaşam ortaçağdan yirminci yüzyıla (Çev: E. Kılıç). İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları
- Fendoğlu, H.T. (2010). Kamu denetçiliği (ombudsmanlık).Stratejik Düşünce Enstitüsü, 1-20.
- Gider, S. (2021). Daire-i adalet teorisi. Social Sciences Studies Journal (SSSJJournal), 7(81), 1620-1628. <http://dx.doi.org/10.26449/sssj.3124>
- Göbel, A. (2023). Cumhuriyet modernleşmesi ile Osmanlı modernleşmesinin karşılaştırılması. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(2), 45-57. <https://doi.org/10.30803/adusobed.1363362>.
- Gök, İ. (2020). Eyalet ahkâm defterleri çerçevesinde Akçaabat’ın sosyal ve hukuki durumu (1742-1800). History Studies, 12(6), Doi number: 10.9737/hişt.2020.949
- Gök, H.V. (2021). CHP parti müfettişi Dr. Rıza Levent’in raporları ışığında Muğla (1940-1941). Tarihın Peşinde- Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, (25), 203-229.
- Gökçe, O. ve Turan, E. (2008). Kamu yönetiminin dönüşümü ve dönüşümün temel unsurları. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8(15), 175-200. <https://izlik.org/JA37NY53NL>.
- Göksu, O. (2013). 1980 sonrasında Türk siyasi hayatında yer alan cumhurbaşkanlarının imajları üzerine bir inceleme. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 45, 75–100. <https://izlik.org/JA95LZ82XE>
- Göktaş, P. (2016). Sessiz milyonların sözcüsü Süleyman Demirel’in söylemlerinin yüksek-düşük bağlamli iletişim açısından değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(3), 1053–1061. <https://izlik.org/JA62PT75AA>

- Göktürk, İ. (2020). Temel kaynaklardan hareketle Türk devlet geleneğinde meşruluğun dayanakları. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(2), 1079-1099. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.692693>
- Göz, M. (2014). Yaşar Kemal'in Çukurovası ya da köylü bir ses. Fraktal, (2), 32-35.
- Güler, T. ve Yılmaz, A. (2019). Bir yönetim reformu olarak devletin gülen yüzü: "Açık Kapı" uygulaması. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(3), 359-374. <https://doi.org/10.18037/ausbd.632121>
- Güler, T. (2020). Türkiye'de bürokrasinin denetiminde hak arama mekanizmalarının rolü. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(2), 273-287. <https://doi.org/10.33905/bseusbd.803562>
- Gülsünler, M. ve Anakız Ertürk, H. (2012). Demokrat Parti'nin 1946-1950 yılları arasındaki halkla ilişkiler stratejileri. Selçuk İletişim, 7(3), 90-99. <https://doi.org/10.18094/si.72569>
- Gümüş, M. (2013). Türklerde vatan kültürünün oluşumu: Anadolu tecrübesi. Electronic Turkish Studies, 8(9), 1553-1570. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.5077>
- Günay, R. (2013a). Diyarbakir ahkâm defterleri ve muhtevaları. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12(45), 290-307.
- Günay, R. (2013b). Osmanlı arşiv kaynakları içerisinde ahkâm defterleri: gelişim seyri, muhtevası ve önemi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (17), 9-29. <https://izlik.org/JA66HB99HB>.
- Gündoğan, A. (2009). İnsan haklarının korunması ve geliştirilmesinde il ve ilçe insan hakları kurullarının işlevleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güner, H. (2014). Türkiye'de kamu yönetimi ve kamu yönetiminin denetimi. Denetim, (14), 65-72. <https://izlik.org/JA43SK63ME>.
- Güner Yaşar, G. (2023). Anayasal bir hak olarak dilekçe hakkının etkinliğinin değerlendirilmesi. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), 789-822. <https://doi.org/10.26745/ahbvuid.1213498>
- Güneş, A.M. (2016). Geçmişten günümüze Türkiye'de hukuk devleti ilkesi. 1st International Scientific Researches Congress, Humanity and Social Sciences, Madrid-Spains, 1436-1442
- Güngör, T. (6 Ağustos 2015). Alaeddin Asna (Halkla ilişkiler DPT ile başladı), Dünya Gazetesi.
- Güreşçi, F. (2022). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumunun kurumsal arka planı, hukuki yapısı ve kararlarının değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürhan, V. (2017). Kadınların Dîvân-ı Hümâyûn'a şikâyet haklarını kullanmaları üzerine bazı değerlendirmeler (Diyarbakir eyaleti 1 numaralı ahkâm defterine göre). Tarih Okulu Dergisi, 10(32), 323-347. <http://dx.doi.org/10.14225/Joh1149>
- Güriz, A. (1990). Adalet kavramı. Anayasa Yargısı Dergisi, 11-20.

- Gürsel, E. ve Düğmeci, F. (2018). Yapısal anlamda Türkiye Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na ilişkin bir değerlendirme. R&S - Research Studies Anatolia Journal, 1(2), 318-329. <https://doi.org/10.33723/rs.430753>
- Gürün, F. ve Karaçoğlu, A. (2020). Bilgi toplumu ekseninde büyükşehir belediye çağrı merkezleri üzerine bir analiz. Yeni Medya Elektronik Dergisi, 4(3), 216-228.
- Güven, A., Kutlu, A. ve Demirci, Ö.F. (2019). Yeni kamu yönetimi anlayışının kazanımlarından birisi olan cimer kurumu. UBAK Uluslararası Bilimler Akademisi, s.158-170
- Hamdemir, B. (2009). Türkiye'de insan haklarını koruma amaçlı resmi ve sivil girişimler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hamîdullah, M. (1998). Hilfû'l- Fudûl. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (18, s. 31-32). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi
- Hoşgör, N. ve Uysal, Y. (2026). Kamu yönetiminde ihtiyaç temelli yeniden bütünleşme: Dijital çağ yönetişimi bağlamında e-Devlet Kapısı üzerine bir inceleme. Uluslararası Sosyal Siyasal ve Mali Araştırmalar Dergisi, 6(1), 9–27. <https://doi.org/10.70101/ussmad.1847090>
- Isır, T. (2004). Mukayeseli hukukta ombudsmanlık kurumu ve Türkiye'ye uygulanabilirliği. Yayımlanmamış Master Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Işık, A. (2005). Türkiye'de insan hakları ile ilgili kurumsal yapının güçlendirilmesi girişimleri: Antalya il ve ilçe insan hakları kurulları örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Işık, C. M. ve Çırakoğlu, F. (2024). Milli Mücadele'nin örgütlenmesinde milli cemiyetlerin etkisi. Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi, 11(2), 1374–1387. <https://doi.org/10.46868/atdd.2024.750>
- Işıktaş, E. (2022). 118, 119 ve 120 numaralı Anadolu ahkâm defterlerine göre İzmir'den Dîvânı Hümâyûn'a arz edilen sorunlar. T. Gökçe ve M.H. Cevrioğlu (Editörler), Çaka Bey'den günümüze İzmir içinde (s.1053-1071). İzmir: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Yayınları.
- İbrahim, A. (2022). Klasik dönem Osmanlı hukukunda şeriyeye mahkemeleri. Kırıkkale Hukuk Mecmuası, 2(2), 577-601. <https://izlik.org/JA94NF42YS>.
- İnalcık, H. (1965). Adâletnâmeler. Belgeler Dergisi, 2(3-4), 49-142. <https://izlik.org/JA76CC97AC>.
- İnalcık, H. (1988a). Adâletnâme. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (1, s.346-347). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- İnalcık, H. (1988b). Şikâyet hakkı: 'arz-ı hal ve 'arz-ı mahzar'lar. Osmanlı Araştırmaları, 07-08(07-08). <https://izlik.org/JA63AD82SD>

- İnel, H. (2014). Turgut Özal ve Süleyman Demirel'in siyasi liderliklerinin karşılaştırılmalı analiz. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Turgut Özal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi. (1999). İnsan hakları eğitimi Türkiye programı 1998 – 2007. Ankara: İnsan Hakları Eğitimi On Yılı Ulusal Komitesi Yayınları
- İpşirli, M. (1991a). Arzuhal. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (3, s.447-448) İstanbul: TDV Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- İpşirli, M. (1991b). Osmanlılarda cuma selamlığı: halk-hükümdar münasebetleri açısından önemi. Prof. Dr. Bekir Kütükoğlu'na Armağan, 459-471. İstanbul: Edebiyat Fakültesi Basımevi
- İpşirli, M. (1994a). Ehl-i Örf. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (10, s.519-520). İstanbul: Güzel Sanatlar Matbaası A. Ş.
- İpşirli, M.(1994b). Klasik dönem Osmanlı devlet teşkilatı. E. İhsanoğlu (Ed.) Osmanlı Devleti ve medeniyeti tarihi içinde (s.139-277). İstanbul: İslam Tarih, Sanat ve Kültür Araştırmaları Merkezi (IRCICA).
- İpşirli, M. (1997). Osmanlı Devleti'nde kazaskerlik (XVII. yüzyıla kadar). Belleten. 61 (232), 597-700, doi: 10.37879/belleten.1997.597
- İpşirli, M. (2000a). İkinci Divanı. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (22, s.26-27) İstanbul: TDV Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- İpşirli, M. (2000b). İlmiye. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (22, s.141-145). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- İpşirli, M. (2008). Sadrazam. Türkiye Diyanet vakfı İslam Ansiklopedisi içinde (35, 414-419) İstanbul: TDV Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- İpşirli, M. (2015). Payitaht İstanbul'un idaresi. C. Yılmaz (Ed.) Antik Çağ'dan XXI. yüzyıla büyük İstanbul tarihi içinde (s.58-76). İstanbul: İSAM
- İstanbul Ticaret Üniversitesi (ticaretedutr) (2022, 26 Aralık). Eski Türkler ve Osmanlı'da Halkla İlişkiler Uygulamaları. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=poYMb7J9YyI>.
- İşçi, M. (1996). Eski Türklerde devlet ve demokrasi anlayışı. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 1(1) 53-62
- Kafesoğlu, İ. (1998). Türk milli kültürü. 16.baskı. İstanbul: Ötüken Neşriyat
- Kahraman, M. (2013). Hukuk devletine katkıları bakımından kamu denetçiliği. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(16), 355–373. <https://izlik.org/JA32KZ83GS>
- Kalağan, G. (2016). Cumhuriyet dönemi Türk kamu bürokrasisi'nde yeniden yapılanma ve yönetsel reform çalışmaları. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 2(1), 65-84. <https://izlik.org/JA36WJ32PW>
- Kalkışım, H. M. ve Doğan, K. C. (2017). Eski Türk- İslam Devletleri'nde yakınma şikâyet kurumları. Kesit Akademi Dergisi (9), 158-174. <https://izlik.org/JA92PR72GN>.

- Kalpakkı, M. (1995). Fevrî. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (Cilt 12, s.505-506). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi
- Kaplan, Y. (2018). Osmanlı adalet düşüncesinde değişim: Kanun-i Esâsî ve ABD anayasası bağlamında karşılaştırmalı bir inceleme. I. Uluslararası İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Kongresi.1133-1150
- Karabacak, T. (2011). Türkiye’de kalkınma planlarında yeni kamu yönetiminin izleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabulut, S. (2025). 1939 yılını “okuyucu mektupları” ışığında yeniden okumak. *Belgi Dergisi*, (29), 195-216. <https://doi.org/10.33431/belgi.1577494>
- Karaca, A. (1993). Sabahattin Ali'nin öykülerinde toplumsal konular. *Türkoloji Dergisi*, 11(1), 221-231. https://doi.org/10.1501/Trkol_0000000152.
- Karaca, B. ve Karaboğa, D. V. (2019). Osmanlı medeniyeti, yerleşmesi ve iskânına etki eden en önemli kurumlardan biri olan tekke ve zaviyeler: Hamid Sancağı örneği. *History Studies* (13094688), 11(5). 10.9737/hist.2019.780
- Karabalık, A.E. , Eraslan, İ.H. ve Kızıldağ, Ş. (2021). İdeal devlet örgütü ve temel paradigmaları: Kadim Türk milleti devlet geleneği ve diğer felsefi görüşlerin analizi çerçevesinde sosyal hukuk devlet modeli yapılanmasına yönelik stratejik öngörüler. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 118-165. <https://izlik.org/JA56WY62XU>.
- Karadağ, C. Ç. (2025). Türk siyasetinde popülizmin iki yüzü: Ecevit ve Demirel. *Hitit Ekonomi ve Politika Dergisi*, 5(2), 88–103. <https://izlik.org/JA28RD74JJ>
- Karadoğan, U.C. (2023). Devlet planlama teşkilatı. *Atatürk Ansiklopedisi*. https://ataturkansiklopedisi.gov.tr/detay/960/Devlet_Planlama_Teskilati. (Erişim Tarihi : 12.04.2026)
- Karagöz, E. C. (2016). Kadın-erkek eşitliği ve ayrımcılık yasağı bağlamında Türkiye eşitlik ve insan hakları kurumu’nun yetkileri. *Yasama Dergisi*, 32, 21-40. <https://izlik.org/JA94NG43JB>
- Karahan, A. (1996). Fuzûlî. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (Cilt 13, s.240-246). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi
- Karakoyunlu, B. (2022). Türkiye’de bürokrasi ve memur vatandaş etkileşimi. Ankara: Akademisyen Kitabevi
- Karayaman, M. (2021). CHP parti müfettişlerinin kaleminden Demokrat Parti’nin iktidara gelişi. *Atatürk Araştırma Merkezi Dergisi*, 37(103), 253-292. <https://doi.org/10.33419/aamd.927040>.
- Karayaman, M. (2022). 1935-1950 yılları arasında kaleme alınan CHP parti müfettiş raporlarının yerel tarih araştırmalarındaki yeri ve önemi: Batı Anadolu Örneği. XVIII. Türk Tarih Kongresi, Türk Tarih Kurumu, ss: 427-458
- Karcı, Ş. M. (2019). Kamu yönetimi temel kanunundan günümüze Türkiye’de bilgi edinme hakkı mevzuatının gelişimi. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 1–18. <https://izlik.org/JA55XC23TT>.
- Karpat, K.H. (2015). Türk siyasi tarihi. (6. Baskı). İstanbul: Timaş Yayınları

- Kars, R. (2020). Osmanlı Devleti'nde ilmiye mensuplarına ilişkin yozlaşmanın mühimme defterlerindeki yansımaları (1600- 1800). *Mecmua*(10), 347-368. <https://doi.org/10.32579/mecmua.791772>
- Kartal, S. (2014). Toplum kalkınmasında farklı bir eğitim kurumu: Köy Enstitüleri. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1), 23- 36. <https://doi.org/10.17860/efd.89259>
- Kaş, P. (2012). Atatürk'ün Adana Ziyaretleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, F. (2017). Kutadgu Bilig'e göre liderde bulunması gereken temel vasıflar. *Electronic Turkish Studies*, 12(33), 313-336. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.12769>
- Kaya, M. (2018). 18. yüzyılın ortalarında Osmanlı taşrasında görülen kanunsuzluklar ve şikâyetler: İznik, Yalakabad ve Görele kazaları örnekleri. *Akademik Tarih Ve Düşünce Dergisi*, 5(16), 137-151. <https://izlik.org/JA45DU54ZM>.
- Kaya, P. H. ve Koca, M. (2020). Osmanlı'dan günümüze vakıf sisteminin gelişimi. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 146-160. <https://izlik.org/JA74TK59JP>.
- Kaya Özçelik, P. (2010). Demokrat Parti'nin demokrasi söylemi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(3), 163-187. https://doi.org/10.1501/SBFder_0000002176.
- Kayacan Cangul, B. (2023). Başvekil Adnan Menderes'in okul yılları; mahalle mektebi'nden Ankara Hukuk Fakültesi'ne. *Journal of Communication, Sociology and History Studies*, 3(1), 69-79. <https://dx.doi.org/10.53723/cosohis.32>.
- Kaymaz, B. (2023). Orta Anadolu zimmilerinin şikâyet hakkı kullanımı (1742-1743). *Külliyat Osmanlı Araştırmaları Dergisi* (21), 179-199. <https://doi.org/10.51592/kulliyat.1292116>
- Kazancı, M. (1973). Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler anlayış ve uygulaması. *Amme İdaresi Dergisi*, 6 (3), 74-86.
- Kazancı, M. (1977). Dilekçe hakkı, halkın istekleri ve yönetim. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 32(1), 123-146. https://doi.org/10.1501/SBFder_0000001316
- Kazancı, M. (2013). Osmanlı'da halkla ilişkiler. *Selçuk İletişim*, 4(3), 5-20. <https://doi.org/10.18094/si.35021>
- Kemal, Y. (2010). Bugünlerde bahar indi. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları
- Keleş, A. (2020). 1765-1768 yılları arası kadınların şikâyet hakkını kullanımı üzerine bir değerlendirme (3 numaralı Bosna ahkâm defterine göre). *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(6), 423-443.
- Keloğlu İşler, E.İ. (2007a). Demokrat Partinin halkla ilişkiler stratejileri üzerine tarihsel bir inceleme (1946-1960). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keloğlu-İşler, E. (2007b). Demokrat Parti'nin halkla ilişkileri üzerine bir inceleme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 24, 111-128.

- Keloğlu İşler, E. ve Analı, S. (2021). Siyasal halkla ilişkilerin panoraması: 1946' dan 2002' ye seçim kampanyaları. *Uluslararası Medya ve İletişim Araştırmaları Hakemli Dergisi*, 4(2), 139–166. <https://doi.org/10.33464/mediaj.997964>.
- Kenan, K. (2007). Türk kamu hukukunda dilekçe hakkı ve kullanma usulü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keskin, Y. (2002). Türk siyasal hayatında bir karizmatik lider örneği: Turgut Özal. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıç, F. ve Yalçın Atalay, N. (2023). 1982 Anayasasında 2010 tarihine kadar yapılan değişiklikler. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(5), 691-700. DOI: 10.26677/TR1010.2023.1227.
- Kızılkaya, N. (2023). Malatya yerel basınında başbakan ve cumhurbaşkanı Turgut Özal'ın Malatya ziyaretleri. *İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (İNİF E-Dergi)*, 8(1), 206–219. <https://doi.org/10.47107/inifedergi.1148814>
- Koç. B. (2011). 1982 Anayasası'na göre siyasal haklar ve ödevler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koç Keskin, N.İ (2022). Arzuhâli edebî bahçeye gizlemek: Nâbî'nin Gülşen-i Devlet'i üzerine. *Divan Edebiyatı Araştırmaları Dergisi*, 28(28), 316-352. <https://izlik.org/JA76GA89PE>.
- Koçyiğit, M. (2024). Erzincan kazasında şikâyet hakkının kullanılması ve şikâyet mekanizması. *Akademik Tarih Ve Düşünce Dergisi*, 10(6), 2201-2214. <https://doi.org/10.46868/atdd.2023.590>
- Kodaman, B. (2007). Osmanlı Devleti'nin yükseliş ve çöküş sebeplerine genel bakış. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2007(16), 1-24. <https://izlik.org/JA47WM69UB>.
- Koloğlu, O. (2006). Osmanlıdan 21.yüzyıla basın tarihi. İstanbul: Pozitif Yayınları
- Komşuoğlu, A. (2007). Türkiye'de siyasal liderlik ve kitle iletişimi: bir örnek inceleme Süleyman Demirel.CANAS (International Congress of Asian and North African Studies, Ankara. s. 1933-1950
- Konan, B. (2011). İnsan hakları ve temel özgürlükler açısından Osmanlı Devletine bakış. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 15(4), 253-288. <https://izlik.org/JA45LY87CE>.
- Koro, T. (2005). Halkla ilişkilerde kullanılan yöntem ve araçlar. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köse, E. (2014). Osmanlı İmparatorluğu'nda toplu hak arama: XVIII. yüzyıla ait 100 örnek mahzar. I. Türk Hukuk Tarihi Kongresi Bildirileri, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 411-447.
- Kuşçu, A. D. (2009). Eyyûbilerde mezâlim mahkemeleri ve Dârü'l-Adl. Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi (26), 207-229. <https://izlik.org/JA57XC58PU>.

- Lamprou, A. (2007). “CHP Genel Sekreterliği yüksek makamına”: 30’lu ve 40’lı yıllarda Halkevleri’yle ilgili CHP’ye gönderilen şikayet ve dilek mektupları üzerine kısa bir söz. *Kebikeç*, 23, 381–392
- Mamur Işıkcı, Y. (2017). Türkiye’de idari reform çalışmalarının tarihsel perspektif açısından değerlendirilmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 167-191. <https://doi.org/10.18506/anemon.266070>
- Maviş, N. (2023). Refah Partisi, yerel iktidar, halkla etkileşim ve siyasetin dönüşümü. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 905–923. <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1231454>
- Mercimek, Y. (2024). Trabzon ahkâm defterlerine göre 18. yüzyılın ikinci yarısında Giresun. *Karadeniz İncelemeleri Dergisi*, 18(37), 63-112. <https://doi.org/10.18220/kid.1584880>.
- Mert, Y. L. (2016). Kamu kurumlarının halkla ilişkiler bölümlerinde örgütlenme sorunları ve çözüm önerileri. *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(4), 136-154. <https://doi.org/10.17680/akademia.09655>
- Metin, A. (2018). Osmanlı siyasi düşüncesinin kökenleri ve ana hatları. *Muhafazakar Düşünce Dergisi*, 15(54), 229-244. <https://izlik.org/JA25EM54CY>.
- Mihçioğlu, C. (2015). Yurttaşın yönetimle ilgili sorunlarının yanıtlanması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 37(1), 93-113 <https://izlik.org/JA95US63TD>
- Midilli, M. (2019). XVI. yüzyıl Osmanlı hukuk hayatında bir ferman, bir fetva ve bir adalet arayışı hikâyesi. *Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 57(57), 47-66. <https://doi.org/10.15370/maruifd.679198>.
- Mumcu, A. (1994). *Dîvân-ı Hümâyûn*. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (9, s. 430-432). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Mutlu, S. (2013). Tek parti döneminde parti devlet bütünleşmesine bir örnek: “Dilek Sistemi”. *Atatürk Araştırma Merkezi Dergisi*, 29(86), 53-102. <https://izlik.org/JA45NB85AT>.
- Nartop, C. (2015). Türk silahlı kuvvetlerinin halkla ilişkiler faaliyetleri ve değerlendirilmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nazlı, S. (2023). Dünden bugüne Türkiye’de kamu denetçiliği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Kapadokya Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü.
- Nizamü’l-mülk (2009). *Siyasetname* (Çev: M.T. Ayar). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları
- Odyakmaz, Z., Keskin B. ve Deniz, Y. (2016). 6701 sayılı Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumu kanunu üzerine bir değerlendirme- I. Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi. (7), 721-761. <https://izlik.org/JA52LX45ST>.
- Oğuz, C. (2018). Türkiye’de siyasi liderlere takılan lakapların siyasal iletişim açısından incelenmesi. *R&S - Research Studies Anatolia Journal*, 1(2), 84–94.

- Okcu, M., Usta, S. ve Ceyhan, H. (2020). Değişen kamu yönetimi anlayışı ve bürokrasi kültürü. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 22(39), 291-311. <https://izlik.org/JA46GC34SM>
- Okumuş, E. (2005). Osmanlılar'da siyasal bir kurum olarak adâlet dairesi. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, (5), 45-51
- Okur Gümrükçüoğlu, S. (2010). Şikâyet defterleri ışığında Osmanlı hukuku ve uygulaması (1649-1653) Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Okur Gümrükçüoğlu, S.(2012). Şikâyet defterlerine göre Osmanlı teb'asının şikâyetleri. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 61(1), 175-206. https://doi.org/10.1501/Hukfak_0000001654.
- Okur Gümrükçüoğlu. (2014). Osmanlı devletinde Divan'a gönderilen şikâyetler, I. Türk Hukuk Tarihi Kongresi Bildirileri. İstanbul. s. 385-409.
- Olgun, K. (2018). II. dünya savaşı yıllarında Manisa'da halkın sosyal, kültürel ve ekonomik durumu (CHP teftiş raporlarına göre). F. Berber, H. H. Durgun ve B. Aydoğan (Editörler), Geçmişten günümüze Manisa şehzade II. Mehmed ve Manisa tarihi-kültürü-ekonomisi içinde II, (s. 927-942). Manisa: Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yayınları.
- Ortaylı, İ. (1994). Hukuk ve idare adamı olarak Osmanlı Devleti'nde kadı. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Ortaylı, İ. (2001). Osmanlı Devleti'nde Kadı. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (24, s.69-73). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi.
- Ortaylı, İ. (2008). Osmanlı sarayında hayat. İstanbul: Yitik Hazine Yayınları
- Ozan, M. S. (2025). Dijital devlette hak arama özgürlüğü: Türkiye'de kırılgan grupların kamu denetçiliği kurumuna erişiminde potansiyel engeller. International Social Sciences Studies Journal, 11(9), 1659–1670. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17215501>
- Öksüz, M. (2023). Şam Eyaleti'nin güney sancaklarında (Filistin) nüfus XVI. yy., (1.baskı). Ankara: Sonçağ Akademi
- Ömeroğlu, Ö. (2009). Direnme hakkı, meşruluğu ve pratik değeri. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 13(1-2), 103-115. <https://izlik.org/JA46RX83LA>.
- Önen, M. ve Kurnaz, S. (2017). Kamu yönetimi reformlarında yeni perspektifler ve arayışlar. ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi, 4(8), 51-69. <https://izlik.org/JA92WC54JU>
- Önen, S. M. ve Ozan, M. S. (2021). Kamu yönetimi reformlarının dönüşümü. TroyAcademy, 6(2), 521–548. <https://doi.org/10.31454/troyacademy.922967>
- Önen, S. M. ve Kahraman, N. (2022). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme üzerine bir değerlendirme. Uluslararası Akademik Birikim Dergisi, 5(5).
- Örs, E. (2019). Siyasal iletişim sürecinde Necmettin Erbakan örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Öz, E. (2022). TBMM'nin erken dönemlerinde iyi yönetim geliştirme örneği: İstida (Arzuhal) Encümeni ve haftalık mukarrerat cetveli. *Ombudsman Akademik*, 8(16), 107–128. <https://izlik.org/JA49UY99UK>
- Öz, M. (2007). Reâyâ. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (34, s.490-493). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Özbudun, E. (2019). Türk anayasa hukuku. (19. Baskı). Ankara: Yetkin Yayınları
- Özdemir, G. (2014). Weberyen anlamda Türklerde otorite ve meşruiyet ilişkisi (15. yüzyıl Osmanlı dönemine kadar). *Akademik İncelemeler Dergisi*, 9(2), 69-90. <https://doi.org/10.17550/aid.72794>
- Özdemir, Y. ve Aktaş, E. (2011). Halkevleri (1932'den 1951'e). A.Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi, 45, 235-262. <https://izlik.org/JA83ZH72SW>
- Özer, M. (2024). Osmanlı Devleti'nde yöneten-yönetilen ilişkileri (1094-1110/1683-1699). *Tarih ve Gelecek Dergisi*, 10(2), 147-164. <https://doi.org/10.21551/jhf.1468781>
- Özer, M. A., Yaylı, H., Akçakaya, M., ve Batmaz, N. Y. (2016). Kamu yönetimi modern (yapı ve süreçler) (1. Baskı). Ankara: Adalet Yayınevi.
- Özgişi, T. (2014). Osmanlı adalet sisteminde bireysel başvuru hakkı. *Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 52-66. <https://doi.org/10.17828/yasbed.21517>
- Özhazinedar, T. (2024). Tanzimat fermanı, ıslahat fermanı, adalet fermanı ve Kanun-i Esasi'nin tahlili. 21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum, 12(36), 759-786. <https://izlik.org/JA46UD99JZ>
- Özkul, F. (2016). Anayasalarımızda yargının bağımsızlığı ve tarafsızlığı. *Ankara Barosu Dergisi*, (3), 201-263.
- Özmen, A. (2014). Kutadgu Bilig'de yöneten-yönetilen ilişkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (41), 55-60. <https://izlik.org/JA37BU77JC>
- Öztürk, B. (2023). Türkiye'de insan hakları politikaları ve uygulamaları araştırması: Çanakkale il insan hakları kurulu örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Öztürk, M. (2022). 1838-1840 (1254-1256 H.) tarihli Ankara şer'iyye sicili. İstanbul: Aktif Yayınevi
- Pala, İ. (2006). Nasihatnâme. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (Cilt 32, s.409-410). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Pamir, A. (2015). Eski Orta-Asya Türk hukukunda kurultay müessesesi. *Çukurova Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(3), 11-50
- Pehlivan, F. (2017). Alt Komisyon çalışmaları ve etkinliği. İnsan haklarının korunmasında bir parlamenter denetim yolu insan haklarını inceleme komisyonu içinde (s. 191-195). Ankara: TBMM Basımevi
- Pekdoğan, S. (2024). 16 numaralı Sivas ahkâm defteri'den merkeze yansıyan gasb, darp, katl ve hetk-i ırz davaları. *Social Sciences Studies Journal (SSSJJournal)*, 10(4), 512-530.

- Pickl, V. (1997). Ombudsman sisteminin İslami temelleri (Çev: Taykan Ataman). *Yeni Türkiye Dergisi*, (14), s. 800-805.
- Polat, M. (2022). Şikâyet defterleri ve belgeleri çözümlenmesine algoritmalar bir yaklaşım. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 10(31), 397-429. <https://doi.org/10.33692/avrasyad.1131705>
- Sabancılar, S. (2011). Türk siyasal kültüründe devlet-i ebed müddet düşüncesi ve 1980 sonrasında yaşanan dönüşümler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sahillioğlu, H. (1991). Askerî. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (Cilt 3, s.488-489). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Samur, S. (2016). Liberal Siyasette İmaj: Turgut Özal Örneği. *International Turgut Özal Symposium*, Ankara: Turgut Özal Üniversitesi, ss. 239-250
- Saraç, A. (2002). Türkiye'de insan hakları resmi örgütlenmesi. *Türk İdare Dergisi*, (434), 157–176.
- Sarıçam, İ. (2018). Hz. Muhammed ve evrensel mesajı. 11 baskı. Ankara: Diyanet İşleri Başkanlığı
- Saygı, S. (2020). 6698 sayılı Kanun'un sistematığında yargısal başvuru yolları. *Kişisel Verileri Koruma Dergisi*, 2(2), 30-61. <https://izlik.org/JA98NF77AC>
- Saygın, E. (2008). Ombudsmanı beklerken: Anayasa Mahkemesi'nin Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu iptaline dair gerekçeli kararına ilişkin bir inceleme. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(1), 1045–1072. <https://izlik.org/JA86BH35SN>
- Saylan, K. (2018). Osmanlı döneminde Kelkit ve Şiran çevresinde yaşanan eşkıyalık olayları (1760-1916). *Karadeniz İncelemeleri Dergisi*, (24), 63-84. <https://doi.org/10.18220/kid.422607>
- Selvi, Ö., Ulucan, M., ve Eser Coşgun, A. (2019). Halkla ilişkiler ve bir e-devlet uygulaması olarak CİMER. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 75, 13-37. <https://izlik.org/JA68XN96CS>
- Sever, D.Ç. (2023). Türkiye insan hakları ve eşitlik kurumu'nun kabul edilmezlik kararları ve resen inceleme yetkisine ilişkin tutumu. <https://www.esitlikizlememerkezi.org/tu%CC%88rkiye-i%CC%87nsan-haklari-ve-es%CC%A7itlik-kurumunun-kabul-edilmezlik-kararlari-ve-resen-i%CC%87nceleme-yetkisine-i%CC%87lis%CC%A7kin-tutumu-d-c%CC%A7ig%CC%86dem-sever/>. (Erişim Tarihi: 19.04.2026).
- Sevinç, H. (2014). Değişim ve kurumsal yapılandırma süreci: merkezi hükümet teşkilatı araştırma projesi (mehtap). *Journal of International Social Research*, 7(35).
- Sezer Şanlı, A. ve Tekin, E. (2025). 1970'lerden 1990'lara Bülent Ecevit'in dönüşümü: "Halk adamcılığı"ndan "devlet adamcılığı"na. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(29), 219–243. <https://doi.org/10.53092/duibfd.1625921>

- Sezgin, M., ve Özbay, E. H. (2016). Halkla ilişkiler uygulamalarından beyaz masa: Uşak Belediyesi örneği. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(1), 198-209. <https://izlik.org/JA28MK82FS>
- Soyak, H.R. (1973). Atatürk'ten Hatıralar-II. İstanbul: Yapı ve Kredi Bankası Yayınları
- Soydemir, Ü. (2024). Şehir tarihi araştırmalarında kaynak olarak ahkam defterleri. 7. Milletlerarası Şehir Tarihi Yazarları Kongresi “Kadim Şehirlerden Modern Şehirlere”, Çorum, ss. 246-253
- Soyupek, Y. (2014). Türk yasama organı bünyesinde kamu denetçiliği kurumu tartışmaları. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 1(1), 17-29. <https://izlik.org/JA32XL59XW>
- Söğütü, İ. (2008). Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Türkiye'de modernleşme: kırılmalar ve süreklilikler. Muhafazakar Düşünce Dergisi, 5 (18), 33-54. <https://izlik.org/JA59MB94HP>.
- Sönmez, G. (2021). Türkiye'de kamunun halkla ilişkiler uygulamaları: medya okuryazarlığı örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sönmez, G. ve Aydeniz, H. (2021). Türkiye'de kamu yönetiminin iletişim ve halkla ilişkiler anlayışına ilişkin bir araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 9(2), 693-724. <https://doi.org/10.19145/e-gifder.923965>
- Sözen, M.H. (2013). Turgut Özal örneğinde yeni kamu yönetimi anlayışı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sözen, S. (2019). Türkiye'de kolluğun hesap verebilirliğinde yeni bir mekanizma: kolluk gözetim komisyonu. II. Uluslararası İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Kongresi, Bandırma: Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, ss. 1155-1164
- Summak, M. E. (2020). Özel ve kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler. Ankara: İksad Yayınevi.
- Susam, F. ve Karadeniz, Y. (2019). 18. yüzyılın ortalarında Erzurum'da güvenlik meselesi (h. 1155-1162/m. 1742-1749 tarihli 1 numaralı Erzurum ahkâm defteri'ne göre). Asia Minor Studies, 7(2), 220-230. <https://doi.org/10.17067/asm.565215>
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (9), 343-356.
- Şahin, İ. (2009). Sancak Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (36, s.97-99). İstanbul: TDV Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Şahin, M. (2021). Dünyada ombudsmanlık ve Türkiye'de kamu denetçiliği kurumu. Ankara: İksad Yayınevi
- Şahin, S. (2017). Milli mücadele döneminde Mehmet Akif Ersoy'un Kastamonu vaazı üzerine bir inceleme. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19(2), 311-338. <https://izlik.org/JA64TL98BD>.

- Şaşmaz, A.P. (2023). Klasik dönem Osmanlı Devleti'nde halkın adalete ulaşma aracı olarak "arz-ı hal" uygulaması. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 6(4), 1243-1256. <https://doi.org/10.33712/mana.1384607>
- Şavkılı, C. ve Maviş, M. (2022). Parti müfettişlerinin teftiş raporlarına göre CHP'nin Eskişehir teşkilatı (1940-1943). *Ankara Üniversitesi Türk İnkılâp Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi*, 71, 275-298. <https://doi.org/10.46955/ankuayd.1148528>.
- Şeker, M. (2010). Bahrî Memlûkler'de (1250-1382) dîvânü'l mezâlim. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Şeker, M. (2017). Fâtımîler'de ve Memlûkler'de dört mezhep başkadılarının tayini. *Türk Kültürü ve Hacı Bektaş Veli Araştırma Dergisi*, (82), 163-170. <https://izlik.org/JA57DX36NJ>
- Şeker, M. (2020). Memlûklerde dîvânü'l mezâlim (1250-1517). İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Şen, S. (2018). 30 numaralı atik şikâyet defteri (1110/1698) Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü
- Şen, Z. (2017). Türk çağdaşlaşma hareketinde (Cumhuriyet döneminde) gerçekleştirilen atılımlar. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 45, 147-164. <https://izlik.org/JA43NC45LH>
- Şencan, Y.C. (2007). İslamiyet öncesi Türk devlet geleneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şener, B. ve Çolak Ç.D. (2015). Türkiye'de yeni sağ'ın kamu yönetimi anlayışı: Turgut Özal ve ANAP. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (18), 393-417. DOI: 10.16992/ASOS.845.
- Şengül, R. (2007). Türkiye'de kamu yönetiminin etkin denetlenmesinde yeni bir kurum: Kamu denetçiliği kurumu. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14, 126–145. <https://izlik.org/JA26PM88CU>
- Şentürk, H., ve Kocabaş, H. (2016). Belediyecilikte değişim ve dönüşüm (1): Refahlı yıllarda belediyecilik. İstanbul: İşaret Yayınları.
- Şeyhanlıoğlu, H. (2023). Kutadgu Bilig ve Nizamülmülk siyasetnamesinde daire-i adliye düşüncesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (44), 351-393. <https://doi.org/10.14520/adyusbd.1339058>.
- Şimşek, S. ve Şimşek, E. (2023). Yerel yönetimlerde katılımcılık. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 9(76), 4910-4926. DOI : 10.29228/smryj.72848
- Tamer, M. (1990). Dilekçe hakkı. *Türk İdare Dergisi*, 386, 201-220.
- Tanör, B. (1994). İki anayasa 1961-1982.(3. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Tarhan, A. (2010). Devlet-vatandaş ilişkisinin geliştirilmesinde elektronik devletin rolü: halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tarhan, C. (2019). Küreselleşme, yönetim ve Türk kamu yönetiminde halkla ilişkilerin dönüşümü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tatar, T. (2006). Türk kamu yönetiminde idari reformlar bağlamında “reform” yönetimi. Yayınlanmamış (?) Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taş, H. (2007a). Osmanlı diplomatikası ile ilgili bir kitap vesilesiyle. Belleten, 71(262), 997-1028. <https://doi.org/10.37879/belleten.2007.997>
- Taş, H. (2007b). Osmanlı'da "şikayet hakkı" nın kullanımı üzerine düşünceler. Memleket Siyaset Yönetim, 2(3), 186-204. <https://izlik.org/JA74FC32NM>.
- Taşdelen, E. (2024). Bir siyasal iletişim aracı olarak karikatürlerin dilinden: Türkiye’de hükümetler dönemi (1960-1980). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi Enstitüsü.
- Taşdemir, A. (2018). Osmanlı Devleti’nde adâletin üstünlüğü (kuruluştan Tanzimat’a). Genç Kalemler Tarih Araştırmaları Dergisi, 4(5), 82-84.
- Tayşi, İ. (1997). Ombudsman kurumu ve ülkemizde uygulanabilirliği. Sayıştay Dergisi, 25, 106–123. <https://izlik.org/JA92RM89RW>
- TBMM Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı. (2005). Dilekçe hakkı ve TBMM dilekçe komisyonu. Ankara: TBMM Basımevi.
- TBMM Dilekçe Komisyonu. (2020). Yasama kalitesinin artırılmasında dilekçe hakkı çalıştayı. Ankara: TBMM Basımevi.
- TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu. (2011). 23.dönem 5. yasama yılı faaliyet raporu ekim 2010- haziran 2011. Ankara: TBMM Basımevi.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Kolluk Gözetim Komisyonu. (2025). 2024 yılı faaliyet raporu. Ankara.
- T.C. İletişim Başkanlığı (2026, 1 Ocak). CİMER, 2025’te 5,5 milyon başvuru aldı. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=h56EB_gP0Dg
- T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık). (2025). 2024 yıllık raporu. Ankara.
- T.C. Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık). (2025). 2024 yılı faaliyet raporu. Ankara.
- Teke, C. (2023). Adnan Menderes (Ertekin)’in teftiş raporuna göre İçel parti teşkilatı. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (Cumhuriyet Özel Sayısı), 366-375. <https://doi.org/10.53568/yyusbed.1320174>.
- Türe, E. (2019). Kenan Evren’in 12 Eylül sonrası darbeye meşruiyet kazandırma söylemleri. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 12(C), 400–408. <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2019.3729>.
- Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı. (2008). İyi yönetim el kitabı (1. Baskı). İstanbul: TESEV Yayınları

- Topallı, E. (2010). 19. yüzyıldan günümüze arzuhalçiler: Oryantalist resimler paralelinde tarih ve sosyolojik arka plan. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(18), 61-85. <https://izlik.org/JA37EC58UA>.
- Torkak, B. (2023). Atik şikâyet defterlerinde Ayntab, Diyarbakır ve Ruha (1649-1837). Yayımlanmamış Doktora Tezi. Şanlıurfa: Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Torkak, B. (2024). Atik şikâyet defterleri'ne göre Antep (Ayntab) vakıflarında yaşanan sorunlar. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(3), 985-1009. <https://doi.org/10.21547/jss.1436299>
- Tortop, N. (1998). Ombudsman sistemi ve çeşitli ülkelerde uygulanması. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(1), 3-11.
- Tortop, N. ve Özer, M.A. (2013). Halkla ilişkiler. (11. Baskı). Ankara: Nobel Kitap
- Tugen, B. (2011). Türk Sineması'nda düşünce oluşumu: 1960-1980 dönemi yönetmenleri ve filmleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuğluca, M. (2012). Bir Balkan şehri olarak Üsküp'te şikâyet hakkının kullanımı ve şikâyet mekanizması (1649-1675). *Motif Akademi Halkbilimi Dergisi*, 5(9), 107-128. <https://izlik.org/JA99HD63LN>.
- Tuğluca, M. (2020). Osmanlı Devlet- toplum ilişkisinde şikâyet mekanizması ve işleyiş biçimi. 2.baskı. Ankara: Türk Tarih Kurumu
- Tunç, G. (2017). 44 numaralı Rumeli ahkâm-ı şikâyet defteri'nin transkripsiyon ve değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Akdeniz Uygarlıkları Araştırma Enstitüsü
- Tunç, M.N. (2019). 18. yüzyılda Adıyaman'da asayiş sorunu ve nizâmı sağlama çabaları. *Tarih Okulu Dergisi (TOD)*, 12(40), 446-491. DOI No: <http://dx.doi.org/10.14225/Joh1643>
- Tunç, M. N. (2022). Ahkâm defterleri'nin vakıf Araştırmalarındaki yeri / the place of ahkâm registers in the foundation research (Erzurum, Karaman and Maraş Ahkâm Registers No 1). *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(1), 1-34. <https://doi.org/10.54558/jiss.990157>
- Turan, E., Aydılek, E., ve Şen, A. T. (2015). “BİMER” uygulaması ve Türk kamu yönetimi sistemine etkileri. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 215-225. <https://izlik.org/JA24YB67YP>
- Turhan, M. (2019). Hans Kelsen'e göre adalet. “Hukuka Felsefi ve Sosyolojik Bakışlar – VIII” Sempozyumu, İstanbul: İstanbul Barosu Yayınları, ss. 328-356.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu. (2020). Obezite İle Mücadele Yöntemleri ve Cerrahi Uygulamadaki Malpraktis İddialarının Araştırılması ve Alınabilecek Önlemlerin Belirlenmesi Alt Komisyon Tutanakları. Ankara
- Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu Başkanlığı. (1992). Faaliyet raporu 1 mart 1991-31 ağustos 1992 . Ankara
- Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu. (Tarihsiz). 27'nci yasama dönemi 2'nci devre faaliyet raporu 16 temmuz 2020 -14 mayıs 2023 . Ankara

- Türkiye Büyük Millet Meclisi İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu (2026). Hükümlü ve tutuklu haklarını inceleme alt komisyon tutanakları. Ankara.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu. (2023). 27'nci yasama dönemi faaliyet raporu. Ankara: TBMM Basımevi
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (Tarihsiz). Açıklamalı CİMER yönetmeliği (1. Baskı). Ankara: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
- Türkiye İnsan Hakları Eşitlik Kurumu. (2022). İl ve ilçe insan hakları kurulları analiz raporu. Ankara: Yade Kitap
- Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu. (2025). 2024 işkence ve kötü muameleye karşı ulusal önleme mekanizması yıllık raporu. Ankara
- Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu. (2026). 2024 ayrımcılıkla mücadele ve eşitlik yıllık raporu. Ankara
- Türkoğlu, P. (2014). Köy enstitülerinin eğitim kültürüne getirdiği demokratik değerler ve eleştiri günleri. MSGSÜ Sosyal Bilimler, (10), 115-128. <https://izlik.org/JA59NK47CE>.
- Uçacak, K. (2017). Türk kamu yönetiminde bürokratik işlemlerin azaltılmasında bilgi teknolojileri ve inovasyona dayalı uygulamaların önemi: e-devlet, uyap ve bimer örnekleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uçacak, K. ve Taş, İ. E. (2018). Türk kamu yönetiminde bürokratik işlemlerin azaltılmasında e-devlet uygulamasının önemi. The Journal of Academic Social Science Studies, 3(67), 449-468. doi number:<http://dx.doi.org/10.9761/JASSS7511>
- Ulaş, M. (2019). 1960-1980 arası Türk tiyatro edebiyatı metinlerinin tematik tahlili. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uluçay, H. ve Alp, Ş. (2020). Osmanlı kent yönetiminde kadı. Yakın Doğu Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 6(2), 329-358. <https://doi.org/10.32955/neu.ilaf.2020.6.2.03>.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi örneğinde e-belediyeçilik uygulamaları. Türk İdare Dergisi, (477), 269-284.
- Uslu, M.T. (2020). Bir kozmoloji olarak 'adalet dairesi' teorisi ve Osmanlı örneğindeki yansımaları. Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 44(2), 279-308. <https://izlik.org/JA26CP65XT>.
- Usta, H. (2016). Türkiye'de ombudsman (kamu denetçiliği) kurumu. Denetim, 14, 59-64. <https://izlik.org/JA44LJ27LH>
- Ustakara, F. (2019). Türklerde sosyal sorumluluğun temelleri: halkla ilişkiler açısından ahilik teşkilatı üzerine bir değerlendirme. Selçuk İletişim, 12(2), 1197-1209. <https://doi.org/10.18094/josc.596330>
- Uysal, A. (2016). Yaşar Kemal'in İnce Memed- I romanının mekân-insan ilişkisi bağlamında değerlendirilmesi. Mecmua Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi. (2), 36-48. <https://izlik.org/JA57GX93ZC>.

- Uzunçarşılı, İ.H. (1988a). Osmanlı Devleti'nin merkez ve bahriye teşkilatı. 3.baskı. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basım Evi.
- Uzunçarşılı, İ.H. (1988b). Osmanlı Devletinin ilmiye teşkilâtı. 3. Baskı. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basım Evi
- Ünal, M.A. (1997). Osmanlı müesseseleri tarihi. Isparta: Kardelen Kitabevi
- Yağmurlu, A. (2013). İdari Danışma Merkezi'nden başbakanlık iletişim merkezine devlet-vatandaş iletişimi. M. Aktaş Yamanoğlu ve P. Özdemir (Editörler) Halkla ilişkilerin kazancı, geçmiş eğilimler, yeni yönelimler içinde (s. 223-241). Ankara: De Ki Yayınları.
- Yalçındağ, S. (1986). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler. Amme İdaresi Dergisi, 19(1), 131-156.
- Yalçınkaya, A. (2023). Osmanlı'da insan hakları: 16. yüzyıl Kudüs örneği. Takvim-I Vekayi, 11(2), 170-195. <https://izlik.org/JA67ZR67MU>.
- Yamaç, M. (2020). Türkiye Devleti'nin ilk anayasası 1921 Teşkilat-ı Esasiye kanunu. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(TBMM'nin 100. Yılı ve Millî İrade Özel Sayısı), 204-220. DOI: 10.32709/akusosbil.767804
- Yanardağ, M. F. (2007). Fakir Baykurt'un hikâyelerinde tema. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1), 227-263. <https://izlik.org/JA26SM54GL>
- Yasama Derneği. (2016). Türkiye Büyük Millet Meclisine bireysel başvuru yolları el kitabı. Ankara: Mattek Matbbacılık
- Yayman, D. (2024). Osmanlı Devleti'nde vergi yargılaması. International Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR), 11(108), 1088-1103. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12603081>
- Yediyıldız, B.(1994). Osmanlı toplumu. E. İhsanoğlu (Ed.), Osmanlı devleti ve medeniyeti tarihi içinde (s. 441-510). İstanbul: Yıldız Matbaacılık, Yayıncılık Ticaret ve Sanayi A.Ş.
- Yediyıldız, B. (2012). Vakıf/2.Bölüm: Tarih. Türkiye Diyanet vakfı İslâm ansiklopedisi içinde (42, s.479-486). İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Ticaret İşletmesi.
- Yenerer Çakmut, Ö. (2017). Dilekçe hakkının kullanılmasının engellenmesi suçu (TCK m.121). Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 23(1), 45-55. <https://izlik.org/JA56KT95LC>.
- Yenisoy Özkan, N. (2023). Toplumsal dönüşüm ve köyde modernleşmenin örneği olarak köy enstitülerinin kuruluşu ve halk eğitimi faaliyetleri. Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1), 256-267. <https://doi.org/10.47525/ulasbid.1233194>
- Yılmaz, Ö. (2024). Osmanlı Devleti'nde Kadı ve Kaza İdaresi ile İlgili Bir Değerlendirme. Bulanık MYO Sosyal Bilimler Dergisi, 2(2), 56-62. <https://izlik.org/JA22YK79DS>.
- Yılmaz, S. (2017). Divan-I Hümayûnda alınan kararların şeriyeye sicillerine yansımalarına örnekler. Bilimname, 2017(34), 533-554. <https://doi.org/10.28949/bilimname.348099>.

- Yolcu, T. (2019). Türkiye’de çok partili hayata geçiş süreci ile birlikte tek başına iktidar olan partilere yönelik genel bir değerlendirme. *Turkish Studies*, 14(2), 935. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.15061>.
- Yolçu, N. (2010). Kurtuluş savaşı ve devrim yıllarında Mustafa Kemal Atatürk’ün iletişim yöntemi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yosmaoğlu, İ. (1996). Kanun, yasallık ve meşruiyet: Osmanlı’da meşruiyet meselesi hakkında bir deneme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 51(01), 507-519. https://doi.org/10.1501/SBFder_0000001898.
- Yörük, G. (2019). Osmanlı’da devlet-toplum ilişkilerine bir örnek: 112 numaralı atık şikayet defteri (1727). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yuvalı, A. (2008). Türk devlet felsefesi. *Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Dergisi*, (1) 127-130
- Yürek, H. (2013). Bir romancının şairliği: Yaşar Kemal'in şiirlerine genel bir bakış. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, (34), 253-276. <https://izlik.org/JA93LX25NJ>
- Yürük, H. (2020). Osmanlı Devletinde adalet sistemi ve teşkilatı içinde bir örnek şahsiyet Adliye Nazırı Abdurrahman Nureddin Paşa. *Adalet Dergisi*(65), 631-654. <https://izlik.org/JA82HD45SM>.
- Zeren, H. E., Tekin, Y., ve Özdek, F. (2020). Kamu yönetiminin dönüşümü bağlamında Türkiye’de kamu denetçiliği kurumunun faaliyetlerine ilişkin bir değerlendirme. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 1(2), 34-49. <https://izlik.org/JA24AG28MM>.
- Zhienbaev, E. B. ve Abışova, Z. B. (2020). Toplumcu gerçekçilik bağlamında Orhan Kemal'in hikâyeleri üzerine bir inceleme. *Ясауи университетінің хабаршысы*, (118)(4), 246-258. <https://doi.org/10.47526/2020/2664-0686.051>
- (1946). Köylümüze halkevi köycülük kolu nediyor? *Abant Bolu Halkevi Kültür Dergisi*. 2(9).
- (1934). Köylü arkadaşlar; bize dertlerinizi yazınız. 6 Ok (8).
32. Gün (2017, 20 Nisan). Demirkırat Belgeseli [1. Bölüm | Şef]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=sBPfjeWbp9Q&list=PL19EshdPt3R8x25g0Hcz4ngKu43ra0LT0&index=5>.
32. Gün (2019, 7 Şubat). Adnan Menderes’in Uçak Kazası | 1959. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=dXQgITwZFt0>.
- http-1:
<https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi:11.04.2026)
- http-2:
<https://www.altayli.net/wp-content/uploads/2016/03/ESK%C4%B0-T%C3%9CRKLERDE-DEVLET-GELENE%C4%9E%C4%B0-VE-TE%C5%9EK%C4%B0L%C3%82TL.pdf> (Erişim Tarihi:06.12.2024).

http-3:

<https://www.ekrembugraekinci.com/article/?ID=1470&ma%C4%9Ffur-olma-padi%C5%9Fahim-senden-b%C3%BCy%C3%BCK-allah-var---cuma-selamli%C4%9Fi> (Erişim Tarihi:16.04.2026).

http-4:

<https://www.yargitay.gov.tr/tarihce> (Erişim Tarihi:16.04.2026).

http-5:

<https://www.danistay.gov.tr/icerik/21> (Erişim Tarihi:16.04.2026).

http-6:

<https://islamansiklopedisi.org.tr/arzuhal> (Erişim Tarihi:16.04.2026).

http-7:

<https://istanbulbarosu.org.tr/HaberDetay.aspx?ID=17786> (Erişim Tarihi:19.04.2025)

http-8:

<http://www.abchukuk.com/arsiv/1924anayasa.html> (Erişim Tarihi:20.04.2025)

http-9:

<https://www.anayasa.gov.tr/tr/mevzuat/oncelki-anayasalar/1924-anayasasi/> (Erişim Tarihi:21.04.2025)

http-10:

<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/tbmm-dilekce-komisyonu-140-yildir-dert-dinliyor-/556412> (Erişim Tarihi:26.04.2025).

http-11:

<https://www.gastearsivi.com/gazete/aksam/1942-06-27/3> (Erişim Tarihi:17.04.2026).

http-12:

https://nek.istanbul.edu.tr/ekos/GAZETE/cumhuriyet/cumhuriyet_1939/cumhuriyet_1939_mart/cumhuriyet_1939_mart_17.pdf (Erişim Tarihi:17.04.2026).

http-13:

<https://gastearsivi.com/gazete/milliyet2/1954-05-30/2> (Erişim Tarihi: 31.05.2025).

http-14:

<https://gastearsivi.com/gazete/milliyet2/1953-01-04/3> (Erişim Tarihi: 31.05.2025).

http-15:

<https://dilekce.org.tr/dilekce-hakki-nedir/> (Erişim Tarihi: 29.07.2025).

http-16:

https://tr.wikipedia.org/wiki/Dilek%C3%A7e_hakk%C4%B1 (Erişim Tarihi: 29.07.2025).

http-17:

<https://www.aksiyon.com.tr/tbmm-insan-haklari-inceleme-komisyonu-alt-komisyon-baskanlari-belirlendi-159188> (Erişim Tarihi: 17.04.2026).

http-18:

<https://www.dha.com.tr/politika/insan-haklari-inceleme-komisyonunda-5-alt-komisyon-kuruldu-2666054> (Erişim Tarihi: 17.04.2026).

http-19:

https://www.turkhukuk sitesi.com/makale_261.htm (Erişim Tarihi: 17.08.2025).

http-20:

<http://www.cameli.gov.tr/insan-haklari-nelerdir> (Erişim Tarihi: 17.08.2025).

http-21:

<https://www.tih ek.gov.tr/kategori/pages/Kurulus> (Erişim Tarihi: 17.08.2025).

http-22:

https://www.turkhukuk sitesi.com/makale_649.htm (Erişim Tarihi: 18.08.2025).

http-23:

<http://www.cameli.gov.tr/insan-haklari-nelerdir> (Erişim Tarihi: 01.09.2025).

http-24:

<https://siyasilugat.com/sozluk/coban-sulu/> (Erişim Tarihi: 17.04.2026).

http-25:

<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> (Erişim Tarihi: 17.04.2026).

http-26:

<https://www.turkiye.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-27:

<https://ombudsman.gov.tr/BizeHangiKonulardaBasvurabilirsiniz> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-28:

<https://ombudsman.gov.tr/SikcaSorulanSorular> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-29:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20250519\274790\Yayin\Karar-2025-9038.pdf&tarih=2025-11-10T14:40:11.930117> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-30:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20250721\278568\Yayin\Karar-2025-12812.pdf&tarih=2025-12-26T17:41:47.841781> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-31:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20180215\34107\Yayin\Karar-2018-1898.pdf&tarih=2019-03-28T00:00:00> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-32:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20201112\182382\Yayin\Karar-2020-100027.pdf&tarih=2021-05-05T15:46:56.403225> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-33:

<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/Arama/Download?url=20251006\283833\Yayin\Karar-2025-18072.pdf&tarih=2025-12-24T17:23:10.216275> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-34:

<https://kdkcocuk.gov.tr/basvurular.html> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-35:

<https://www.cimer.gov.tr/Basvuru> (Erişim Tarihi: 22.02.2026).

http-36:

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/cimer-ile-cozume-kavusanlar> (Erişim Tarihi: 28.02.2026).

http-37:

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/cimer-ile-cozume-kavusanlar/P84> (Erişim Tarihi: 28.02.2026).

http-38:

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/cimer-ile-cozume-kavusanlar/P105> (Erişim Tarihi: 28.02.2026).

http-39:

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/cimer-ile-cozume-kavusanlar/P210> (Erişim Tarihi: 28.02.2026).

http-40:

<https://www.iletisim.gov.tr/turkce/duyurular/detay/cimer-2025te-55-milyon-basvuru-aldi> (Erişim Tarihi: 28.02.2026).

http-41:

<https://www.hurriyet.com.tr/gundem/doktorlar-hakkindaki-sikayetler-yok-artik-dedirtiyor-neden-bana-kursun-kalem-verdiniz-41950019> (Erişim Tarihi: 01.03.2026).

http-42:

<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/0vaffa.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-43:

<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/8ow3ax.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

- http-44:
<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/44o0g2.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).
- http-45:
<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/aa9oaq.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).
- http-46:
<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/817306.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).
- http-47:
<https://www.tihek.gov.tr/public/images/kararlar/fp46zu.pdf> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).
- http-48:
<https://www.trthaber.com/haber/turkiye/tihek-engellilerin-ucretsiz-seyahat-hakkinin-engellenmesini-ayrimcilik-saydi-936605.html> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-49:
<https://www.aa.com.tr/tr/gundem/tihek-bursada-sadece-arapca-tabelalara-yasak-getirilmesini-ayrimcilik-saydi/3538574> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-50:
<https://www.dunya.com/gundem/tihekten-youtubea-204-bin-lira-para-cezasi-haberi-816423> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-51:
<https://bianet.org/haber/tihek-noter-islemlerinde-65-ayrimciligina-ceza-kesti-313821> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-52:
<https://www.aa.com.tr/tr/gundem/tihekten-tesettur-mayo-yasagina-ayrimcilik-cezasi/3392917> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-53:
<https://www.gzt.com/gundem/antalyada-erkek-musteriyi-almayan-otele-ceza-tihek-150-bin-lira-kesti-4005945> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-54:
<https://www.aa.com.tr/tr/gundem/tihekten-hamile-kadinin-ise-alimini-iptal-eden-bankaya-ayrimcilik-nedeniyle-ust-sinirdan-ceza/3013774> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).
- http-55:
<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/tihek-bekar-erkege-ev-kiralamayan-mlakci-ve-ev-sahibine-ayrimcilik-gerekcesiyle-ceza-verdi/2139821> (Erişim Tarihi: 07.03.2026).

http-56:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihtisas-komisyonlari/Icerik/ihtisas-komisyonlari-dilekce-komisyonu-hakkinda/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610#> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-57:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihtisas-komisyonlari/Icerik/ihtisaskomisyonlaridilekce-yazili-basvuru/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-58:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-59:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/Ebasvuru/Index> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-60:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/Ebasvuru/DilekceninIzledigiYol> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-61:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/Ebasvuru/ImzayaAcilanDilekceler> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-62:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/EBasvuru/ImzayaAcilanDilekcelerDetay/620837> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-63:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/EBasvuru/ImzayaAcilanDilekcelerDetay/620797> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-64:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/EBasvuru/ImzayaAcilanDilekcelerDetay/632633> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-65:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/Ebasvuru/YeniDilekce> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-66:

<https://edilekce.tbmm.gov.tr/Ebasvuru/GercekKisiYeniDilekce> (Erişim Tarihi: 18.04.2026).

http-67:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihtisas-komisyonlari/Icerik/ihtisaskomisyonlaridilekce-baskanlik-divani-calismalari/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 13.03.2026).

http-68:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisaskomisyonlaridilekce-calisma-usulu/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610>
(Erişim Tarihi: 13.03.2026).

http-69:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisaskomisyonlaridilekce-gorev-ve-yetkiler/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 13.03.2026).

http-70:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisaskomisyonlaridilekce-gelen-basvurular/dilekce-komisyonu/f72877d1-b46e-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 14.03.2026).

http-71:

<https://www.aa.com.tr/tr/politika/tbmm-dilekce-komisyonu-vatandaslarin-derdine-care-oluyor/3592063> (Erişim Tarihi: 14.03.2026).

http-72:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisas-komisyonlari-insan-haklarini-inceleme-komisyonu-hakkinda/insan-haklarini-inceleme-komisyonu/f72877d1-b470-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 14.03.2026).

http-73:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisaskomisyonlariinsanhaklari-komisyona-basvuru/insan-haklarini-inceleme-komisyonu/f72877d1-b470-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 14.03.2026).

http-74:

<https://www.icisleri.gov.tr/strateji/acik-kapi-projesi> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-75:

<https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-76:

<https://acikkapi.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-77:

<https://www.icisleri.gov.tr/bilgiteknolojileri/acik-kapi-projesi-milletin-kapisi> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-78:

<https://www.tbmm.gov.tr/ihisas-komisyonlari/Icerik/ihisas-komisyonlari-kadin-erkek-firsat-esitligi-komisyonu-hakkinda/kadin-erkek-firsat-esitligi-komisyonu/f72877d1-b499-037b-e050-007f01005610> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-79:

<https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2034/Ilgili-Kisi-Kimdir> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-80:

<https://kacuv.org/koruyucu-ve-onleyici-bir-tedbir-siddet-onleme-ve-izleme-merkezi-sonim/> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-81:

<https://aile.gov.tr/media/169993/4-1-1-siddet-onleme-ve-izleme-merkezleri-sonim.pdf> (Erişim Tarihi: 15.03.2026).

http-82:

<https://www.etik.gov.tr/kurumsal/kurul-hakkinda/> (Erişim Tarihi: 17.03.2026).

http-83:

<https://www.etik.gov.tr/basvuru/basvuru-sartlari/> (Erişim Tarihi: 17.03.2026).

http-84:

<https://www.etik.gov.tr/basvuru/basvuru-yollari/> (Erişim Tarihi: 17.03.2026).

http-85:

<https://www.kollukgozetim.gov.tr/amac-kapsam-ve-hedef> (Erişim Tarihi: 24.03.2026).

http-86:

<https://vkmweb.e-icisleri.gov.tr/TeftisKurulu/KollukIhbarSikayet/BasvuruKayit> (Erişim Tarihi: 24.03.2026).

http-87:

<https://alo183.aile.gov.tr/alo183pages/hakkinda/> (Erişim Tarihi: 25.03.2026).

http-88:

<https://alo144.aile.gov.tr/pages/hakkinda/> (Erişim Tarihi: 25.03.2026).

http-89:

<https://www.sgk.gov.tr/Iletisim/Alo170form> (Erişim Tarihi: 25.03.2026).

http-90:

<https://csb.gov.tr/haberler/alo-181-cagri-merkezine-gelen-aramalarla-cevre-sorunlari-cozume-kavusuyor-301856> (Erişim Tarihi: 25.03.2026).

http-91:

<https://alo181.gov.tr/tasks> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).

http-92:

<https://alo181.csb.gov.tr/web/> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).

http-93:

<https://gib.gov.tr/iletisim/vimer-189-vergi-iletisim-merkezi/tarihce> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).

- http-94:
<https://gib.gov.tr/iletisim/vimer-189-vergi-iletisim-merkezi/kisaca-vimer> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).
- http-95:
<https://yimer.gov.tr/TR/About/1b04ce24-5f6d-40ac-bfe1-e75ad8f0a825> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).
- http-96:
<https://www.112.gov.tr/hakkimizda> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).
- http-97:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.alo176&hl=tr&pli=1> (Erişim Tarihi: 26.03.2026).
- http-98:
<https://sabim.gov.tr/Kurumsal#tarihce> (Erişim Tarihi: 27.03.2026).
- http-99:
<https://sabim.gov.tr/Kurumsal#isleyis> (Erişim Tarihi: 27.03.2026).
- http-100:
<https://sabim.gov.tr/Kurumsal#amac> (Erişim Tarihi: 27.03.2026).
- http-101:
<https://ticaret.gov.tr/tuketici/alo-175> (Erişim Tarihi: 29.03.2026).
- http-102:
<https://www.alo174.gov.tr/FAQ.aspx> (Erişim Tarihi: 29.03.2026).
- http-103:
<https://www.aile.gov.tr/btgmd/e-hizmetler-yeni/cocuklar-guvende-mobil-uygulama/> (Erişim Tarihi: 29.03.2026).
- http-104:
<https://www.asayis.pol.tr/haydi-hayvan-durum-izleme-mobil-uygulamasi> (Erişim Tarihi: 29.03.2026).
- http-105:
<https://www.icisleri.gov.tr/kadin-destek-uygulamasi-kades> (Erişim Tarihi: 29.03.2026).
- http-106:
<https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda> (Erişim Tarihi: 02.04.2026).
- http-107:
<https://www.belediye.gov.tr/e-belediye-bilgi-sisteminin-avantajlari> (Erişim Tarihi: 02.04.2026).
- http-108:
<https://www.belediye.gov.tr/belediyeler> (Erişim Tarihi: 02.04.2026).

http-109:

<https://www.belediye.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 02.04.2026).

http-110:

<https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-e-devlet-istek-sikayet-talebinde-bulunma-4696>
(Erişim Tarihi: 02.04.2026).

http-111:

https://tubitak.gov.tr/sites/default/files/2025-02/CBIB_CIMER_Teknik_Ister_Dokumani.pdf (Erişim Tarihi: 13.05.2026)