

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ VE
TÜRKİYE'DE UYGULANABİLİRLİĞİ:
BİR MODEL ÖNERİSİ
DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN
Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN

HAZIRLAYAN
Selin ENGİN

MALATYA-2022

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ VE TÜRKİYE’DE
UYGULANABİLİRLİĞİ: BİR MODEL ÖNERİSİ

DOKTORA TEZİ

HAZIRLAYAN

Selin ENGİN

DANIŞMAN

Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN

MALATYA – 2022

ONUR SÖZÜ

Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN danışmanlığında doktora tezi olarak hazırlamış olduğum **“Üniversite Ombudsmanlık Sistemi ve Türkiye’de Uygulanabilirliği: Bir Model Önerisi”** başlıklı araştırmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın tarafımda yazıldığını ve yararlandığım bütün kaynakların hem metin içinde hem de kaynakça bölümünde uygun bir biçimde gösterildiğini belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Selin ENGİN
Malatya, 2022

TEŞEKKÜR

Doktora eğitimim sürecinde ve çalışmanın her aşamasında değerli vakitlerini ayırarak bana yol gösteren, desteğini esirgemeyen, bilgisine ve hoşgörüsüne saygı duyduğum danışman hocam Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN'e,

Tez izleme komitesinde yer alan, önemli katkıları ile tezimin niteliğinin artmasında yardımcı olan Doç. Dr. Hakan ÖZDEMİR'e, Doç. Dr. Hasan YILMAZ'a ve Dr. Öğr. Üyesi Firdevs Koç BAYKARA'ya,

Tez savunma jürileri arasında bulunan yapıcı ve tamamlayıcı değerlendirmeleri ile çalışmamda katkıları olan Prof. Dr. Aydın USTA'ya ve Doç. Dr. Mehmet Burhanettin COŞKUN'a,

Hayatımın her döneminde beni destekleyen sevgili eşim Dr. Öğr. Üyesi Kaan Emre ENGİN'e, tez sürecinde büyük bir sabır gösteren kızlarım Serra ENGİN'e ve Hira ENGİN'e, bugünlere gelmemde büyük katkıları olan aileme ve eşimin ailesine en içten sevgi, saygı ve şükranlarımı sunarım.

Selin ENGİN
Malatya, 2022

ÖZET

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ VE TÜRKİYE'DE UYGULANABİLİRLİĞİ: BİR MODEL ÖNERİSİ

Selin ENGİN

Doktora Tezi

Danışman: Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN

İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı

Üniversite ombudsmanlığı dünya üzerinde 50 yılı aşkın bir süredir uygulanmasına rağmen ülkemizde ise bir vakıf üniversitesi olan Altınbaş Üniversitesi dışında uygulanmamakta ve mevcut şikayetlerin tamamı Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) tarafından alınmaktadır. KDK'nın merkezi bir anlayışla vermiş olduğu kararların dar bir alanı kapsadığı ve standart çözümler sunduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca akademik, idari ve öğrenci topluluklarının bir arada bulunduğu üniversitelerdeki sorunların daha hızlı, pratik ve yargıya intikal etmeden çözülebilmesi için üniversite ombudsmanlığına ihtiyaç olduğu görülmektedir. Araştırmanın konusu, belirli kriterler sonucunda seçilen örnek ülke uygulamaları ışığında üniversite ombudsmanlık sisteminin Türkiye'deki uygulanabilirliğinin araştırılmasıdır. Araştırmanın amacı, Türkiye'de oluşturulacak üniversite ombudsmanlığının sistematik faydalarını ortaya koymak, dünya üzerinde seçilmiş örnekleri teorik olarak inceleyerek uygulanabilirlik analizi yapmak ve öneri sunmaktır. Bu bağlamda nitel araştırma yaklaşımı kullanılarak Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Washington Üniversitesinin ombudsman ofisi ile Avustralya'da bulunan Sydney Teknoloji Üniversitesinin ombudsman ofisine ait özellikler karşılaştırılmış, bu ülkelerdeki ve ülkemizdeki genel ombudsmanlık sistemi de ele alınarak, Türkiye'de uygulanabilecek üniversite ombudsmanlık sistemine ilişkin öneri geliştirilmiştir. Sonuç olarak “Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kuruluna Bağlı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulması” modeli en uygun model olarak önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ombudsman, Kamu Denetçiliği Kurumu, Üniversite Ombudsmanı, Washington Üniversitesi Ombudsmanı, Sydney Teknoloji Üniversitesi Ombudsmanı.

ABSTRACT

UNIVERSITY OMBUDSMAN SYSTEM AND ITS APPLICATION IN TURKEY: A MODEL PROPOSAL

Selin ENGİN

Ph. D. Thesis

Adviser: Prof. Dr. S. Mustafa ÖNEN

Inonu University Institute of Social Sciences

Department of Political Science and Public Administration, Administrative Sciences

Although the university ombudsman has been implemented in the world for more than 50 years, it is not implemented in our country except Altinbas University, which is a foundation university, and all of the current complaints are received by the Ombudsman Institution (OI). It is understood that the decisions made by the Ombudsman Institution with a central understanding cover a narrow area and offer standard solutions. In addition, it is seen that university ombudsman is needed in order to solve the problems in universities where academic, administrative and student communities come together more quickly, practically and without going to the judiciary. The subject of the research is to investigate the applicability of the university ombudsman system in Turkey in the light of the sample country practices selected as a result of certain criteria. The aim of the research is to reveal the systematic benefits of the university ombudsman to be established in Turkey, to analyze the selected examples from the world theoretically, to make an applicability analysis and to offer a suggestion. In this context, using the qualitative research approach, the features of the ombudsman office of Washington University in the USA and the ombudsman office of the Sydney University of Technology in Australia were compared, and by considering the general ombudsman system in these countries and in our country, a suggestion was developed for the university ombudsman system that could be applied in Turkey. As a result, the model of "The Establishment of the University Ombudsman within the University depending on the Higher Education Council" has been suggested as the most appropriate model.

Keywords: Ombudsman, Ombudsman Institution, University Ombudsman, Washington University Ombudsman, University of Technology Sydney Ombudsman.

**ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ VE TÜRKİYE'DE
UYGULANABİLİRLİĞİ: BİR MODEL ÖNERİSİ**

İÇİNDEKİLER

ONUR SÖZÜ	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR	xv

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Soruları	4
1.4. Araştırmanın Yöntemi	5
1.5. Araştırmanın Sunuş Sırası	5

İKİNCİ BÖLÜM

OMBUDSMANLIK SİSTEMİ

2.1. Ombudsmanlık Sisteminin Tanımı	7
2.2. Ombudsmanlık Sisteminin Tarihsel Gelişimi	8
2.3. Ombudsmanlık Sisteminin Özellikleri	10
2.4. Ombudsmannın Görev ve Yetkileri	11
2.5. Ombudsmanlık Türleri	13

2.5.1. Genel Amaçlı Ombudsmanlar	14
2.5.2. Özel Amaçlı Ombudsmanlar	14
2.5.4. İnsan Hakları Ombudsmanları	15
2.5.5. Özel Sektör Ombudsmanları	15
2.5.6. Ombudsman Benzeri Örgütlenmeler.....	16

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OMBUDSMANLIK SİSTEMİ: AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD) VE AVUSTRALYA ÖRNEK ÜLKE UYGULAMALARI

3.1. ABD'nin Siyasal ve Yönetmel Yapısı.....	17
3.2. ABD Ombudsmanlık Sistemi.....	18
3.2.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	19
3.2.2. Atanması ve Statüsü.....	20
3.2.3. Görev ve Yetkileri.....	21
3.2.4. Başvuru Yolları	22
3.2.5. Çalışma Şekli	22
3.2.6. Denetimin Sonuçlandırılması.....	23
3.2.7. Denetimin Yaptırımı ve Etkinliği.....	23
3.3. Avustralya'nın Siyasal ve Yönetmel Yapısı	24
3.4. Avustralya Ombudsmanlık Sistemi	25
3.4.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	25
3.4.2. Atanması ve Statüsü.....	26
3.4.3. Görev ve Yetkileri.....	27
3.4.4. Başvuru Yolları	28
3.4.5. Çalışma Şekli	29
3.4.6. Denetimin Sonuçlandırılması.....	30

3.4.7. Denetimin Yaptırımı ve Etkinliği.....	31
3.5. ABD ve Avustralya Ombudsmanlık Sistemlerinin Karşılaştırılması	31

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ

4.1. Türkiye'nin Siyasal ve Yönetsel Yapısı	33
4.2. Türkiye'de Ombudsmanlık Sistemi	34
4.2.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	34
4.2.2. Atanması ve Statüsü.....	39
4.2.3. Görev ve Yetkileri.....	39
4.2.4. Başvuru Yolları	40
4.2.5. Çalışma Şekli	42
4.2.6. Denetimin Sonuçlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği	43

BEŞİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ: AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD) VE AVUSTRALYA ÖRNEK ÜLKE UYGULAMALARI

5.1. Üniversite Ombudsmanlık Sistemi ve Tarihsel Gelişimi.....	45
5.2. Ülke ve Üniversite Seçimine İlişkin Değerlendirme	48
5.3. ABD Washington Üniversitesi Ombudsman Ofisi.....	51
5.3.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	51
5.3.2. Atanması ve Statüsü.....	52
5.3.3. Görev ve Yetkileri.....	52
5.3.4. Şikâyet Başvuru Usulü ve Şikâyet Konuları	53
5.3.5. Yıllar İtibariyle Başvurulara İlişkin İstatistikler	56
5.3.6. Çalışma Şekli	57

5.3.7. Çalışmaların Sonlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği.....	58
5.4. Avustralya Sydney Teknoloji Üniversitesi Öğrenci Ombudsman Ofisi	58
5.4.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	58
5.4.2. Atanması ve Statüsü.....	59
5.4.3. Görev ve Yetkileri.....	60
5.4.4. Şikâyet Başvuru Usulü ve Şikâyet Konuları	60
5.4.5. Yıllar İtibariyle Başvurulara İlişkin İstatistikler	61
5.4.6. Çalışma Şekli	61
5.4.7. Çalışmaların Sonlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği.....	62
5.5. Washington Üniversitesi ile Sydney Teknoloji Üniversitesi Ombudsmanlık Ofislerinin Karşılaştırılması	63

ALTINCI BÖLÜM

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİNİN TÜRKİYE'DE UYGULANABİLİRLİĞİ VE BİR MODEL ÖNERİSİ

6.1. Türkiye’de Üniversite Ombudsmanlık Sisteminin Gerekliliği.....	67
6.2. Türkiye’de Oluşturulacak Üniversite Ombudsmanlık Sisteminin Sağlayabileceği Yararlar	85
6.3. Türkiye’de Oluşturulabilecek Üniversite Ombudsmanlık Sistemine İlişkin Olası Modeller	87
6.3.1. Birinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Rektörlüğe Bağlı Olarak Kurulması	87
6.3.2. İkinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu’na Bağlı Olarak İl Düzeyinde Kurulması	93
6.3.3. Üçüncü Model: Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu’na Bağlı Olarak Bölge Düzeyinde Kurulması	96
6.3.4. Dördüncü Model: Üniversite Ombudsmanlığının Bağımsız Bir Kurum Olarak Kurulması	100
6.3.5. Beşinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu Bünyesinde Kurulması	102

6.3.6. Altıncı Model: Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na Bağlı
Olarak Üniversite İçerisinde Kurulması 107

6.4. Oluşturulan Modellerin Tartışılması ve Bir Model Önerisi 111

YEDİNCİ BÖLÜM

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

7.1. Genel Değerlendirme ve Sonuç..... 118

KAYNAKÇA 125



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. ABD ve Avustralya Ombudsmanlık Sistemlerinin Karşılaştırılması	32
Tablo 2. İncelenen Bölgeler ve Ülke Sayıları	49
Tablo 3. Şikâyet Konularının Başvurana Göre Dağılımı	54
Tablo 4. Washington Üniversitesi Ombudsmanlık Ofisine Yapılan Şikâyet Sayıları ...	56
Tablo 5. Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine Yapılan Şikâyet Sayıları.....	61
Tablo 6. İki Üniversitenin Üniversite Ombudsmanlık Ofislerinin Karşılaştırılması	64
Tablo 7. 2015-2021 Yılları Arasındaki Devlet ve Vakıf Yükseköğretim Kurumları Sayısı	68
Tablo 8. 2015-2020 Yıllarında Açılan Devlet ve Vakıf Yükseköğretim Kurumları ile Mevcut Üniversitelerde Açılan Yüksekokul, Enstitü, Fakülte ve Bölümler	69
Tablo 9. 2015-2021 Yılları Arasındaki Öğrenci ve Öğretim Elemanı Sayıları	70
Tablo 10. Yıllar İtibariyle Kamu Denetçiliği Kurumuna Yapılan Şikâyet Sayıları.....	78
Tablo 11. Kamu Denetçiliği Kurumuna Üniversitelerden ve Fakültelerden Yapılan Şikâyetlerin Alt Başlıkları	81
Tablo 12. İdare Mahkemelerinde Dava Türüne Göre Açılan Dava Sayısı	84
Tablo 13. Üniversite Ombudsmanlığının Rektörlüğe Bağlı Olarak Kurulmasına Ait Özellikler.....	88
Tablo 14. Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak İl Düzeyinde Kurulmasına Ait Özellikler.....	94
Tablo 15. Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak Bölge Düzeyinde Kurulmasına Ait Özellikler	97
Tablo 16. Üniversite Ombudsmanlığının Bağımsız Bir Kurum Olarak Kurulmasına Ait Özellikler.....	101
Tablo 17. Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu Bünyesinde Kurulmasına Ait Özellikler	104
Tablo 18. Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na Bağlı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulmasına Ait Özellikler.....	108

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.** Ülkemizdeki Devlet Üniversiteleri, Vakıf Üniversiteleri ve Vakıf MYO Sayıları..... 98
- Şekil 2.** Coğrafi Bölgelere Göre Devlet Üniversiteleri Sayılarının Dağılımı 98
- Şekil 3.** Coğrafi Bölgelere Göre Vakıf Üniversitesi Sayılarının Dağılımı 99



KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AÖF	: Açık Öğretim Fakültesi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
KAYA	: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
KDK	: Kamu Denetçiliği Kurumu
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KKTC	: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
MEHTAP	: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
OHAL	: Olağanüstü Hal
ÖSYM	: Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu
Oİ	: Ombudsman Institution (Ombudsman Kurumu)

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

Bu bölümün alt başlıklarında araştırmanın konusu, önemi, amacı, araştırma soruları, yöntemi ve sunuş sırası açıklanmıştır.

1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Denetim; bir kurumun, daha önceden belirlenmiş olan hedef ve planlara ulaşmak amacıyla gerçekleştirmiş olduğu örgütsel faaliyetlerin ne aşamada olduğunun tespit edilmesi, karşılaştırılmış olan performans standartlarına uyumluluğunun anlaşılması ve yapılan analizler sonucunda elde edilen bilgiler ışığında örgütsel faaliyetin geleceğine yönelik öngörülerin yapılabilmesine olanak sağlayan bir kavramdır. Denetim, süreklilik arz eden dinamik bir yapıdadır. Kurumun yönetiminin hukuka uygunluğu, verimliliği, etkisi ve kalitesi denetim süreçleri sonrasında ortaya çıkmaktadır.

Kamu yönetimi açısından ele alındığında denetim, anayasa ve yasalarla belirlenen sınırlar içerisinde yönetici ve personelin faaliyetlerinin, hukuk devletinin gereği olarak, hukuka uygun, verimli ve şeffaf olarak incelenmesini sağlayan; önceden planlanan programların hangi oranda gerçekleştiğini, kamu yararına hizmet edip etmediğini belirleyen yöntem ve prosedürler bütünü olarak tanımlanabilir (Doğan, 2015: 108).

Kamu yönetimi yapısal ve davranışsal olarak iki ayrı yöne sahip olup denetim, bu sistem içerisinde olması gereken doğal bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetimi yapısal açıdan ele alındığında; sürekli büyüyen ve harcamaları da bu sebeple giderek artan farklı kurumlar ve departmanlar altındaki birbiriyle irtibatı olmayan bürolardan meydana gelmektedir. Bu oluşumların belirlenen programlara ve amaçlara uygun olarak hareket ettiğinin sürekli olarak kontrol edilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetiminin davranışsal yönü ise belirtilen bürolar içerisinde istihdam edilen memurların davranışları olarak tanımlanabilir. Bürokratların, kanun ve yönetmeliklerle belirlenen sınırlar içerisinde hareket etmeleri esastır. Ancak kamu yönetimi ile alakalı dile getirilen en büyük sorunlardan bir tanesi bürokratların yasalarla belirlenen otorite sınırlarını ihlal eden keyfi davranışları ya da tam tersi olarak prosedürlere aşırı bağlılıkları yüzünden hizmetlerin istenilen düzeyde verilememesidir (Özer ve İskandarov, 2016: 325-327). Bu aksaklıkların tespiti ve kişilerin idareye karşı

korunabilmesi açısından denetim mekanizmalarının varlığı büyük bir öneme sahiptir (Baykara, 2020: 212).

Ombudsmanlık kurumu, bu mekanizmalardan önemli bir tanesi olup, başlangıç tarihi itibariyle 18. yüzyıla dayanan ve günümüze kadar ulaşarak varlığını sürdürmüş bir kamu denetim sistemidir (Engin ve Önen, 2020:96; Engin, 2021:237). Ombudsmannın genel manada görevi, kamudan gelen şikâyetlere göre ya da tespit ettiği sorunlar karşısında resen hareket ederek, kişilerin ve idarenin arasında meydana gelen olası anlaşmazlıkları araştırmak suretiyle yönetimin kusurlu olduğu bir durum varsa ortaya çıkararak, sonuçları ve tavsiye kararlarını kamu bilgisine ve meclise sunmak olarak tanımlanabilir (Doğan, 2014).

Ombudsmanlığın varlığı, demokrasinin, insan haklarının ve hukuk devletinin gelişmesine yardımcı olmakta, kamu bürokrasisi içerisinde aksayan noktaları ve buna bağlı olarak ortaya çıkan kötü kamu yönetimi uygulamalarını ortaya çıkararak yönetimde olan bozukluğa işaret ederken, aynı zamanda da doğru şekilde yapılan uygulamaları teşvik etmekte ve güçlendirmektedir (Tutal, 2014: 82).

Türkiye’de Ombudsmanlık Kurumu, 2012 yılında çıkarılan 6328 sayılı kanunla kurulmuştur (Önen ve Engin, 2019: 28). Genel olarak ifade etmek gerekirse dünya genelinde yer alan ombudsmanlıklara göre çok daha sonra kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu, merkeziyetçi bir yaklaşımla kamu ile alakalı her türlü alandan gelen şikâyetlerle ilgilenmektedir. Dünya genelinde yatırım ombudsmanlığı, cezaevi ombudsmanlığı, sağlık ombudsmanlığı, çevre ombudsmanlığı, üniversite ombudsmanlığı gibi farklı alanları kapsayan özel ombudsmanlıklar mevcutken, Kamu Denetçiliği Kurumu kamu ile alakalı tüm alanlardan gelen şikayetleri almakta ve tek başına hepsini bir çözüme ulaştırmaya çalışmaktadır.

Eğitim, özellikle de üniversite eğitimi ülkelerin ilerlemesini ve dünya arenasında daha etkili pozisyonlara gelmesini sağlayan yetişmiş insan gücünün elde edilmesi açısından önemli bir süreçtir. Bu sebeple ülkelerin üniversite eğitimine verdikleri önem büyüktür. Herkes tarafından bilindiği üzere ülkemizde de özellikle 2006 yılından itibaren üniversite sayıları büyük bir hızla artmıştır. Gerek dünya genelinde gerekse Türkiye gibi gelişen ülkelerde artan üniversite sayıları yeni yönetim, yeni personel, yeni öğrenciler manasına gelmektedir. Bu durum, olası anlaşmazlıkların ortaya çıkması için potansiyel bir ortam yaratmaktadır. Ayrıca, üniversite gibi keskin hiyerarşinin bulunduğu bir

ortamda sıralı amirlerin gerek alt personel gerekse öğrenciler üzerinde yetki aşımına varan keyfi uygulamalarının olması da muhtemeldir. Bu sebeple, olası anlaşmazlıkların çözümü adına özel olarak üniversite sorunları ile ilgilenen ve arabuluculuk hizmeti veren bir birimin varlığı önemlidir. Uzun yıllardan beri bu anlaşmazlıkların giderilmesi adına dünya genelinde üniversite ombudsmanlığı ofisi aktif olarak kullanılmaktadır.

Araştırmanın konusu, üniversite ombudsmanlık sisteminin Türkiye'deki üniversitelerde uygulanabilirliğinin, seçilen örnek ülke uygulamaları bağlamında değerlendirilmesidir.

Bu araştırma, yurt dışında aktif olarak faaliyet gösteren ancak ülkemizde yaygın bir örneği bulunmayan üniversite ombudsmanlığı sisteminin ABD ve Avustralya'daki uygulamalarının yine aynı ülkelerdeki ombudsmanlık yapıları çerçevesinde incelenmesi, ülkemizdeki mevcut durumun ortaya konulması, ülkemizde üniversite ombudsmanlığı sisteminin uygulanmasına dair birden fazla olası modelin oluşturulması ve oluşturulan olası modellerin avantaj ve dezavantajlarının kıyaslanması açısından önemlidir. Ülkemizde bu konuda gerçekleştirilen akademik çalışma sayısı az olduğundan, yapılan bu araştırma sayesinde literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Üniversite ombudsmanı, şikâyetleri alarak elde ettiği bulgulardan yola çıkarak rapor hazırlayan, tarafsız, uzlaştırıcı, kolaylaştırıcı, arabulucu ve yönetim hiyerarşisinin dışında konumlandırılmış bir kişidir. Üniversite ombudsmanlığı ilk defa Kanada'da Vancouver şehrindeki Simon Fraser Üniversitesinde 1965 yılında oluşturulmuştur. Zaman içerisinde diğer ülkelere de yayılmış olan üniversite ombudsmanlığı Türk yükseköğretim sisteminde sadece tek bir vakıf üniversitesi (Altınbaş Üniversitesi) dışında diğer hiçbir vakıf ya da devlet üniversitesinde bulunmamaktadır.

Mevcut işleyiş açısından ele alındığında 2022 yılı itibari ile ülkemizde devlet ve vakıf üniversiteleri dahil olmak üzere 207 adet üniversite bulunmaktadır. Personel ve öğrenci sayıları açısından ele alındığında ise milyonlarla ifade edilen rakamlara ulaşılmaktadır. Her yıl üniversite eğitimi ile alakalı yapılan şikâyetlerin sayısı binleri bulmaktadır. Bu durum karşısında Türkiye genelindeki 'kamuyla alakalı her türlü alandan' gelen şikâyetleri araştırmak ve çözüm önerileri sunmakla görevli olan Kamu Denetçiliği Kurumunun mevcut yapısı ve personel sayısı ile sadece üniversitelerden gelen şikâyetlerin çözümüne dair özgün çözümler geliştirmesi tartışmaya açıktır. Ayrıca

çözülemeyen sorunlar verimliliği düşürmektedir. Aynı zamanda çözüm bulunamayan sorunlardan dolayı taraflar birbirlerine idare mahkemelerinde dava açmaktadır ve dava süreçlerinin tamamlanmasının uzun süreler aldığı bilinmektedir. Bu sebeple üniversitelerdeki sorunların daha hızlı, pratik ve yargıya intikal etmeden çözülebilmesi için üniversite ombudsmanlığına ihtiyaç olduğu görülmektedir.

Başka bir açıdan ele alındığında ise küreselleşen dünyada, Bologna Sürecine üye ülkelerden biri olan Türkiye'ye ait üniversitelerin bilinirliğinin artırılması gerekmektedir. Öğrenci ve personelin yurt dışından gelerek ülkemizdeki üniversitelerde eğitim görmesi ya da çalışması esnasında idare ile aralarında ortaya çıkabilecek sorunların çözülmesi adına özelleştirilmiş bir birimin olmasının da Türkiye'deki üniversitelerin uluslararasılaşmasına katkıda bulunacağı bir gerçektir.

Belirtilen sebepler neticesinde, özel ombudsmanlık türlerinden biri olan üniversite ombudsmanlığının bu araştırmada incelenmesi uygun bulunmuştur. Üniversite ombudsmanlık sistemi Türkiye'de yükseköğretim kurumları bünyesinde yaşanan anlaşmazlık, hak mahrumiyeti vb. konuların çözüme kavuşturulmasında çeşitli yararlar sağlayacaktır.

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'de oluşturulacak üniversite ombudsmanlığının sistematik faydalarını ortaya koymak, bu konuda KDK'nın işleyişini araştırmak ve dünyada belirli kriterler doğrultusunda seçilmiş iki örnek ülke olan ABD ve Avustralya'daki üniversite ombudsmanlık sistemlerini inceleyerek, üniversite ombudsmanlık sisteminin Türkiye'ye özgü uygulanabilirlik analizini yapmak ve model önerisi sunmaktır.

1.3. Araştırmanın Soruları

Bu araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Türk yükseköğretim sisteminde ombudsmanlık ihtiyacı var mıdır?
- Türkiye'de mevcut ombudsmanlık sistemi yükseköğretim ile alakalı hangi konularda yoğunlaşmaktadır?
- Ombudsmanlık sisteminin dünya üzerinde yükseköğretim alanında göze çarpan örnekleri nelerdir?
- Üniversite ombudsmanlığı kapsamında seçilen yurtdışı örneklerinin özellikleri nelerdir?

- Türkiye’de oluşturulacak üniversite ombudsmanlık sisteminin sağlayabileceği yararlar nelerdir?
- Türkiye’de uygulanabilecek bir üniversite ombudsmanlığı modelinin özellikleri nelerdir?

1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma için nitel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Nitel araştırmada veriler genellikle, doküman analizi, görüşme analizi, örnek olay çalışmasını kapsamaktadır (Usta, 2019: 100; Usta, 2012: 111). Bu araştırmada doküman analizi tekniği kullanılmıştır. Yapılan araştırmada öncelikle literatür taraması yapılmıştır. Bu tarama kapsamında bölümlerin yazılması için hem Türkçe ve hem de yabancı kaynaklardan yararlanılmıştır. Üniversite ombudsmanlığı ülkemizde bir özel üniversite dışında olmayan bir kurumdur ve görece olarak da ülkemiz için yeni bir konudur. Dolayısıyla, konuyla alakalı az sayıda Türkçe akademik çalışma bulunmaktadır. Bu sebeple, var olan bu çalışmaların yanı sıra ilgili ülkelerin üniversite ombudsmanlık sistemlerine ait yıllık rapor ve resmi internet sitelerinin yanı sıra yabancı akademisyenlerin üniversite ombudsmanlığıyla alakalı yayınlamış oldukları yabancı kitap, makale, bildiri vb. kaynaklar taranarak araştırmada kullanılmıştır. Taranan kaynaklar sonucunda dolaylı ve alıntısız araştırma yöntemi kullanılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sunuş Sırası

Araştırma yedi ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde; araştırmanın konusu, önemi, amacı, soruları ve yönteminden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde; ombudsmanlık sisteminin tanımı, tarihsel gelişimi, özellikleri, görevleri, yetkileri ve türleri verilmiştir.

Üçüncü bölümde; örnek olarak seçilmiş ABD ve Avustralya ülkelerinde ombudsmanlık sisteminin kuruluşu, tarihsel gelişimi, atanması, statüsü, görevleri, yetkileri, başvuru yolları, çalışma şekli, denetimin sonuçlandırılması, yaptırımı, etkinliği ayrıntılı olarak incelenmiş ve bu bölümün son kısmında bu iki ülkenin ombudsmanlık sistemleri karşılaştırılmıştır.

Dördüncü bölümde; Türkiye’deki Ombudsmanlık Sistemi’nin kuruluşu, tarihsel gelişimi, atanması, statüsü, görev, yetkileri, başvuru yolları, çalışma şekli, denetimin sonuçlandırılması, yaptırımı ve etkinliği ayrıntılı olarak verilmiştir.

Beşinci bölümde; üniversite ombudsmanlık sisteminin tarihsel gelişiminin ardından örnek olarak seçilmiş ABD ve Avustralya ülke örneklerinin üniversite ombudsmanlık sistemleri detaylı bir şekilde verilerek bu bölümün son kısmında örnek olarak incelenen iki üniversitenin ombudsmanlık yapıları karşılaştırılmıştır.

Altıncı bölümde; Türkiye’de ombudsmanlık sisteminin gerekliliği ve sağlayacağı yararlar verilmiştir. Bu bölümün son kısmında ise Türkiye’de oluşturulabilecek üniversite ombudsmanlık sistemine ilişkin olası modeller tartışılmış ve ortaya çıkan bulgular ışığında olası modellerden Türkiye’ye uygulanabilecek en uygun model ortaya konulmuştur.

Yedinci bölümde ise; genel bir değerlendirmeye ve sonuca yer verilerek çalışma tamamlanmıştır.



İKİNCİ BÖLÜM

OMBUDSMANLIK SİSTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde ombudsmanlık sisteminin tanımı, tarihsel gelişimi, özellikleri, görevleri, yetkileri ve ombudsmanlık türleri verilmiştir.

2.1. Ombudsmanlık Sisteminin Tanımı

İsveç dilinden gelen ombudsman kelimesi, kamu hakemi, kamu denetçisi gibi sıfatlarla tanımlanmış; temsilci ve vekil anlamlarına gelen ‘ombuds’ ve kişi, adam manasına gelen ‘man’ sözcüklerinin birleşmesiyle oluşmuştur (Demiral ve Demiral, 2012: 918). Ombudsman terimi tüm dünyada kabul edilmiştir ancak uygulandığı ülkelerde farklı isimlerle bilinmektedir. Örneğin Fransa’da “cumhuriyet arabulucusu”, İngiltere’de “yönetim için halk komiseri”, Kanada’da “vatandaş koruyucusu”, Türkiye’deki adı ise “kamu denetçisi” ismiyle faaliyet göstermektedir (Özden, 2010: 24-26). Uluslararası Barolar Birliği’ne göre ombudsmanın “ombuds” ve “ombudsperson” şeklinde kullanım seçenekleri de vardır (Moore, 2015: 2-3).

Ombudsmanlık sistemi ülkelerin kültürel, idari ve sosyal özelliklerine göre farklı gerekçelerle ve yasal düzenlemelerle oluşturulmaktadır. Bu sebeple ‘Ombudsman’ kavramına ait benzer tanımlar var olmakla beraber hepsini kapsayacak düzeyde evrensel nitelikte bir tanım bulunmamaktadır. Ancak literatür içerisinde genel bir çerçeve açısından ele alınarak ombudsmanlık kurumunun birçok tanımı yapılmıştır.

Gişi’ye (2017: 7) göre ombudsman, yasama organı tarafından seçilen vatandaşların idareyle ilişkilerinde karşılaştıkları kötü uygulamalarda onlara yardım eden, şikâyetlerle ilgili idareye tavsiyelerde bulunan kişidir.

Önen’e (2016: 65) göre ombudsman kelimesi, etimolojik olarak bakıldığında, haksızlığa uğramış vatandaşın haklarını koruyan “halkın temsilcisi” anlamına gelirken, yapısal olarak bakıldığında ise, halkın şikâyetlerini sunduğu bir ofis veya memur anlamında kullanılmaktadır.

Akcagündüz’e (2012: 60) göre ombudsman, resen ya da şikâyet üzerine idarenin eylemlerinin hukuka aykırı olup olmadığını yerinde inceleme yetkisine sahip, eğer yapılan işlemler sonucunda hukuka aykırı bir durum söz konusu ise işlemlerin iptal edilmesi, eğer bu işlemlerden doğan bir zarar söz konusu ise bu zararın giderilmesi, vatandaşlara karşı olan davranışlarda bir sorun mevcut ise bu uygun olmayan

davranışların düzeltilmesi hususunda idare nezdinde gerekli girişimleri yapmaya ve hukuken bağlayıcılığı olmayan tavsiye kararları almaya yetkisi olan bağımsız bir devlet kurumudur.

Özer'in (2015: 30) ombudsman tanımına göre ombudsman; devlet memurları hakkında ortaya atılan şikâyetle ilgili olarak araştırma yaparak, elde edilen sonuçlar ışığında rapor hazırlayan kişi veya kişilerdir. Ombudsman yönetimin yanlış uygulamaları ve davranışları karşısında halkı koruyan, bir yargıç gibi çalışarak denetlemeyi uygun gördüğü kamu birimlerine sorunsuz şekilde girebilen, belirli seviyedeki bilgi ve belgeler hariç gerekli her türlü belgeyi temin edebilen, gerekli gördüğü kamu kurumlarını denetleme amacıyla çalışan personeli sorguya çekebilen, özel olarak yetkilendirilmiş kişidir. O halde ombudsman, vatandaşların kötü yönetimden kaynaklı gelen her türlü şikâyetine hızlı, güvenli, tarafsız, efektif olarak cevap veren ve araştıran, araştırma sonucunda da ortaya çözüm önerileri koyabilen bağımsız bir organdır (Avşar, 2012: 111).

Ombudsmanlık kurumu kamu ve idare arasında tampon oluşturabilecek ve çift taraflı olarak fayda sağlayabilecek niteliklere sahip olup, günümüzde giderek daha büyük bir öneme sahip olmasına ve dünya genelinde yaygınlaşmasına rağmen kuruluşunun çok daha eskiye dayandığı söylenebilir.

2.2. Ombudsmanlık Sisteminin Tarihsel Gelişimi

Tarihte çeşitli kültürlerde günümüzde var olan ombudsmana benzeyen kurumların varlığı bilinmektedir. M.Ö. 409 yılında Roma'da kurulan Plebler Tribünü magistrallığı ya da diğer adıyla Halkın Tribünü (tribunus plebis), aracılık hakkına ve yönetici pozisyonundaki Plebi Senatosu'nu tarafından alınan kararları veto etme hakkına dahi sahip olan ve ombudsmanlık olarak nitelendirilebilecek ilk örneklerden biridir. Aynı şekilde M.Ö. 3. yüzyılda Çin'de ortaya çıkan ve hala günümüzde uygulanmaya devam eden "Kontrol Yuan", denetçi ve ombudsmanın bir karışımı olarak görev yapmaktadır. Yine benzer olarak "Censors" kurumu, 17. yüzyılda özellikle Amerikan kolonilerinde görev yapmış olup, ombudsmanlığın tarihteki diğer örneklerinden biri olarak nitelendirilebilir (Avaner ve Fedai, 2021: 55-57; Şafaklı, 2009: 165).

Çağdaş anlamdaki ombudsmanlık kurumunun ilk uygulamalarına 1809 yılında ülke olarak İsveç'te rastlanmaktadır (Reif, 2004: 4-5). Bu noktada, Osmanlı İmparatorluğu'nun devlet teşkilatındaki idare denetimine yönelik görev yapan kurumların, ombudsmanlık kurumunun ortaya çıkması noktasında örnek olarak alındığı

ifade edilebilir.

1697'de tahta çıkan İsveç Kralı XII. Şarl, 1709'da Poltava'da Rusya'yla yaptığı savaşı kaybetmiş ve Osmanlı Devleti'ne sığınmış, 1709-1714 yılları arasında beş yıl boyunca Osmanlı topraklarında kalmıştır. Ülkesinden uzakta olan Kral, ülkesinde çatışmalar olduğu ve yöneticilerin halkı baskı altına aldığı haberini alınca, 1713 yılında kral uzaktayken gölgesi olacak bir kişiyi (Hogste Ombudsmannen) atamıştır ve ombudsmanlık kurumunun temellerini atarak ülkesinde bozulan düzeni yeniden tesis etmiştir. Kral ülkesine dönünce, atamış olduğu kişinin kendisi olmadığında halkın şikâyetlerini kabul edip sorunlara bulduğu çözümleri, ülkede düzenin oluşturulması adına yaptığı çalışmaları ve de çözümleri kapsayan bir rapor sunulmasını istemiştir. Görevlendirdiği kişinin çalışmalarından memnuniyet duyan Kral, geçici görevlendirdiği bu kişiyi kalıcı olarak atamıştır. Ombudsman 1809'da İsveç Anayasa'sına girmiş ve anayasal bir kuruma dönüşmüştür (Aykanat, 2019: 96).

1919 yılına kadar sadece İsveç'te var olan ombudsmanlık sistemi 1919'da Finlandiya'ya, 1952'de Norveç'te, 1955'te Danimarka'ya, 1962'de Yeni Zelanda'ya ve 1966'da İngiltere'ye yayılmıştır. Ombudsmanlık sistemini kabul eden üçüncü ülke Norveç olup önce askeri ombudsman kurulmuş ve sorunları çözmedeki etkinliği fark edilince 1962'de sivil alanda faaliyette bulunacak ombudsmanlık kurumu oluşturulmuştur (Altuğ, 2002: 54-55).

Günümüze bakıldığında ombudsmanlığın giderek yaygınlaşan ve çeşitli şekillerde uyarlanan bir uygulama olduğu görülmektedir. Süreç içerisinde gerçekleştirilen uyarlamalar sonucunda farklı ombudsmanlık türleri de çıkmıştır. Bu farklı türlerin ardında yatan en büyük sebep, yargıya alternatif olan bir şikâyet merci'nin ortaya çıkmasıdır (Reif, 2004: 25).

Ombudsmanlık kurumuna sahip ülkelerin büyük bir kısmında tanınan yetkiler daha genel sınırlar içerisindeyken, ABD, Kanada, Almanya gibi ülkelerde özel konulara hitap eden ve sadece bu konularla alakalı şikâyetlerle ilgilenen çeşitli özel ombudsmanlık türleri de bulunmaktadır. Bu ombudsmanlık türlerine çalışmanın ileriki bölümlerinde daha detaylı değinilecek olup, hapisane ombudsmanı, çevre ombudsmanı, engelli, azınlık, sağlık hizmetleri ya da çocuklarla alakalı şikâyetlerle ilgilenen ombudsmanlıklar bu çeşitlere örnek olarak verilebilir (Aykanat, 2019: 97).

2.3. Ombudsmanlık Sisteminin Özellikleri

Ombudsmanlık kurumunun ve ombudsmanın görevini tam manasıyla yerine getirebilmesi için belirli özelliklerinin bulunması gerekmektedir. Ombudsmanın ve kurumun taşıması gereken özellikler kişisel ve kurumsal olarak iki farklı boyutta ele alınmaktadır.

Ombudsmanın kişisel özelliklerine bakıldığında; ombudsman olarak seçilecek kişinin anayasayı, yasayı, diğer mevzuatları yeterince bilmesi, başarılı bir geçmişinin olması, güvenilir, saygın olması, idari işleyişi iyi bilmesi beklenmektedir. Siyasi tarafsızlığını her türlü koşulda koruyabilmelidir. Ayrıca derin bilgi, deneyime sahip olması, iyi eğitilmiş, kariyer sahibi olması, adaletsizliklerle mücadele edebilmesi ve bilge olması aranan özellikler arasındadır (Arklan, 2006: 86-87).

Ombudsman görevini yerine getirecek kişinin saygın ve bilge olabilmesi önemli bir kriterdir. Ayrıca ikili ilişkiler ve sosyal iletişim yönlerinin de güçlü olması beklenmektedir. Ombudsman arabuluculuk görevini yerine getirirken uygun gördüğü şekilde araştırma yapmak, denetleme sürecinde kurum personelini sorgulamak ve devlet sırrı olmayan her türlü belgeye erişebilmek gibi kanunlarla tanınan ve geniş bir alanı kapsayan yetkilere sahiptir. Ancak bu kapsamlı yetkilere rağmen sosyal iletişim becerileri düşük bir kişinin etkinliğini ve saygınlığını koruyabilmesi zor olacaktır.

Ombudsmanın yasalara ve mevzuata iyi derecede hâkim olması diğer bir önemli husustur. Tecrübe faktör ayrıştırıcı bir etmen olup, aldığı şikâyet üzerine gerçekleştirdiği araştırma esnasında sorunun kaynağını tespit ederken, şikâyete konu olan eylemin mevzuata aykırı olup olmadığının ombudsman tarafından iyi bilinmesi gerekmektedir. Yasalara ve işleyişe hâkim olmayan bir tutum sergilenmesi, daha da kötü olarak alınan tavsiye kararlarının bu bilgisizlik çevresinde şekillenmesi, ombudsmanın güvenilirliğini ve iradesini ciddi derecede sarsacaktır.

Ombudsmanlık kurumundan ve ombudsman sıfatını taşıyan kişiden beklenen en önemli özelliklerden bir tanesi de tarafsız olmasıdır. Bu tarafsızlık sosyal, siyasal ve ilgili tüm alanlara sirayet etmeli ve ombudsman ' taraflar arasında tarafsızlığını' koruyabilmelidir. Belirli siyasal ya da sosyal bir görüş doğrultusunda hareket eden ombudsman tarafsızlık ilkesini koruyamayarak, kendisine yakın olan tarafın lehine kararlar almaya eğilim gösterecektir. Bu durum büyük bir güven kaybına sebep olarak, ombudsmanın aldığı kararların adaleti sağlamadığı kanısını yerleştirecektir. Bu sebeple

bahsi geçen özelliklerin tamamını sağlayacak bireylerin ombudsman sıfatına layık görülmesi, kurumun amacına uygun şekilde faaliyet gösterebilmesi açısından dikkat edilmesi gereken bir durumdur.

Ombudsmanın özelliklerinden diğeri olan kurumsal özellikleri, ülkelerin ulusal ve yerel uygulama ve yaklaşımlarına göre şekillenmiştir. Ombudsmanlık sistemini kullanan farklı ülkelerdeki uygulamalar göz önünde bulundurularak ortaya çıkan özellikler: profesyonellik, güvenilirlik, görünebilirlik, gayri resmîlik, tarafsızlık, kamuya karşı sorumluluk, ulaşılabilirlik, hakkaniyete uygun çözüm aramak ve bağımsızlık olarak sıralanabilir (Arklan, 2006: 87; Barry, 2020: 14).

Ombudsmanın kurumsal ve kişisel özellikleri ele alındığında esasıyla beklentilerin temel düzeyde aynı olduğu anlaşılmaktadır. Şikâyetlere profesyonel bir biçimde hakkaniyete uygun bir çerçeve içerisinde yaklaşılması, ombudsmanlık kurumundan kamunun beklediği en önemli özelliklerden biridir. Ombudsmanlık kurumu, uzun mahkeme süreleri ve prosedürlerine göre çok daha dinamik bir süreç sunmaktır. Bu yapı içerisinde kamunun haklarına karşı sorumlu bir anlayışla hareket edilmesi esas olmalıdır. Özellikle ulaşılabilir bir yapıya sahip olması gereken ombudsmana, belirli bir şikâyeti olan kamunun her kesiminin ulaşabilmesi gerekmektedir. Buna ek olarak, tarafsızlığın yanı sıra bağımsız olabilmek de ombudsmanlık kurumunun sağlaması gereken özelliklerden biridir. Ombudsmanlık kurumu kendisini atayan meclis de dahil olmak üzere, tüm kurum ve kişilerden bağımsızdır ve bu bağımsızlık kavramı; alınan tavsiye kararlarının hiçbir makam ya da mevkiden gelen emir, istek ve benzeri manipülasyonlara göre şekillenemeyeceğini ve dış etkilere kapalı olduğunu ifade etmektedir.

Ombudsmanlık kurumunun, yasa ve mevzuatlar ışığında kamu ve idare arasındaki anlaşmazlığın çözümü hususunda vermiş olduğu tarafsız tavsiye kararı ile mağduriyetin ortadan kaldırılmasına olan desteği büyük öneme sahiptir.

2.4. Ombudsmanın Görev ve Yetkileri

Hukuk devleti tanımı beraberinde önemli sorumluluklar da getirmektedir. Bir devletin hukuk devleti olarak nitelendirilebilmesi, ortaya konulan yasa ve hukukun, devleti oluşturan tüm kurumlarda ve tüm kademelerde eşit derecede uygulanabilmesine bağlıdır. Sadece yönetilenler değil yöneticiler de belirlenen hukuk ve yasalara bağlı olmak zorundadır. Bu durum esasıyla devletin kendi hüküm alanını, yine kendisinin yapmış olduğu hukuk ile sınırlandırması olarak da ifade edilebilir. Bu sınırlama, meydana

getirilen kurumlar içerisinde geçerlidir ve toplumu oluşturan vatandaşların hak ve hürriyetlerinin yine diğer vatandaşlara karşı savunmakla kalmayarak, devletin kendisinden de savunacak bir yapıda olması gerekmektedir (Küçüközyiğit, 2006: 93). Hukuk devleti, insan hakları ve demokrasi görüşlerinin giderek daha önemli değerler olarak ele alındığı günümüzde, ombudsmanlık kurumunun gerçekleştirdiği görevlerin en büyük çıktısı, hukuk devleti yapısına uygun olarak toplumu oluşturan bireyleri devlet erkinden korumanın yanında, vatandaşların çoğulcu bir şekilde yönetime katılma ve idare tarafından yapılan uygulamalarda ya da aldığı kararlarda etkin olarak söz sahibi olma imkanını sağlamasıdır. Özellikle demokratik kültürün yerleşmesi açısından bakıldığında, ombudsmanın varlığı ve faaliyetleri, devlet kurumlarının uygulamalarının daha şeffaf, vatandaş odaklı ve anlaşılır hale gelmesine sebebiyet vermektedir (Haydar ve Demirci, 2013: 54).

Büyükcavcı'ya (2008: 11) göre ombudsmanın en temel görevi, kendisine ulaşan şikâyetleri bağımsız olarak incelemektir. Ayrıca ombudsmanın görevleri kişilerin hak ve özgürlüklerini korumak, kişileri kötü yönetime karşı korumak, haksızlıkları önlemek adına yönetimin iyileştirilmesi için uğraşmaktır. Ombudsmanın görevine ait diğer bir tanımda ombudsmanın görevi; şikâyette bulunulan konuya ilişkin araştırma yapmak, elde ettiği verileri hukuki gerekçelere bağlı olarak şikâyette bulunulan kurumlara iletmek ve olası sorunlar için tedbir almaktır. Ombudsman resen veya şikâyetler üzerine harekete geçebilmektedir (Yüce ve Beyce, 2013: 31).

Yönetimin iyileştirilmesi önemli detaylardan bir tanesidir. Ombudsmanlar sadece yanlış yönetim ve uygulamaların düzeltilmesi ile ilgilenmez, yapmış olduğu kapsamlı araştırma ve sistematik incelemeler sonucunda mevcut sorunun kaynağını tespit ederek, şikâyete konu olan haksızlıkların sebebini irdeler. Bu bulgular ışığında vermiş olduğu önerilerin ana amacı yönetimin kusurlarını kalıcı olarak düzeltmek ve kamu yönetimini iyileştirmektir. Çoğu zaman sorunların kaynağının altında yatan sebep; idarenin yazılı mevzuata sıkı sıkıya bağlı kalarak, haksız bir duruma sebep olacağı öngörülse dahi inisiyatif kullanmaktan kaçınarak vatandaşları mağdur etmesidir. Diğer bir sebep ise, daha önce de belirtildiği gibi, yöneticilerin kendilerine verilmiş olan unvan ve makamların gereğini yapmak yerine, kanun ve nizam üstü keyfi davranışlar sergilemeleridir (Küçüközyiğit, 2006: 93). Elbette bu hususta Ombudsmana düşen önemli görevlerden bir tanesi tarafsızlık özelliğini koruyabilmesidir. Ombudsmanın görevi ve

sorumluluğu sadece şikâyette bulunan tarafa değil, aynı zamanda şikâyet edilen kamu kurumuna da karşıdır. Ombudsman yapmış olduğu araştırmalar sonucunda ulaştığı sonucu ilgili taraflara açıklamak durumundadır ve bu açıklamaların da gerekçelendirilmiş olması gerekir.

Ombudsmanın şikâyet eden ve edilen dışında aynı zamanda kamuoyuna karşı sorumluluğu da bulunmaktadır. En başta ombudsmanın vermiş olduğu kararların ‘tavsiye’ kararları olduğunun anlaşılması gerekir. Ombudsmanların kararlarının hukuki bir gerekçesi olmak zorundadır ancak kararlarının bir bağlayıcılığı yoktur ve şikâyet edilen kuruma ombudsmanın görüşüyle bir yaptırımda bulunulamaz. Bu durum çağdaş kamu yönetimi açısından da doğru bir yaklaşım olup, bu tip bir yetkiye sahip olunması, idarenin yerine geçermişçesine karar verme ya da mevcut kararları değiştirme manası taşıyacağından dolayı ombudsmanların aldığı kararların herhangi bir bağlayıcılığı yoktur. Ancak, kamuoyuna olan sorumluluk noktasında ombudsmanın esas gücü, idareyi araştırma, denetlemede büyük yetkilere sahip olması ve bu süreç içerisinde yapılan faaliyetlerin açık olarak kamuoyu ile paylaşılmasıdır (Avşar, 2007: 77). Bu noktadan hareketle, ombudsmanın temel işlevinin idarenin vatandaşlara karşı olan tutumunu düzeltmesi için tespit ettiği eksiklikleri ortaya koymak, bu tutumda herhangi bir değişiklik sağlanmadığını tespit etmesi durumunda da parlamentoya bildirerek, aynı zamanda da medya vasıtasıyla kamuoyuna açıklamak olduğu söylenebilir (Arklan, 2006: 89).

Ombudsmanlığın amacı kamuoyunun şikâyetleriyle hukuk dışı faaliyetleri belirlemek, çözüm önerisi sunmak, insan haklarının, özgürlüklerinin gelişmesine katkıda bulunmaktır. Ombudsmanın yanlış veya eksik uygulamaları ortaya çıkarmak adına idareyi denetlemesi, yönetime karşı olduğunu göstermez. Ombudsman, vatandaşla yönetim arasındaki diyalogu geliştirmeyi amaçlamaktadır (Erdoğan, 2006: 114-115).

2.5. Ombudsmanlık Türleri

İlk olarak İsveç’te uygulanmaya başlayan ombudsmanlık kurumu zamanla kurumların idareden bağımsız bir kamu hakemine ihtiyaç duymasıyla yayılmıştır. Ombudsmana olan ihtiyaç arttıkça ombudsmanın görevi genişlemiş, böylelikle denetim alanlarına göre uzmanlaşma söz konusu olmuş ve değişik alanlarda ombudsman türleri ortaya çıkmıştır (Efe ve Demirci, 2013).

Gregory ve Giddings (2000: 8-11), ombudsmanları genel amaçlı, insan hakları, özel amaçlı, uluslararası, özel sektör ombudsmanları ve ombudsman benzeri örgütlenmeler

olmak üzere altı farklı türde gruplandırmaktadır. Ombudsmanlığı uygulayan ülkeler, kendi yönetim yapılarına ve şartlarına göre bu ombudsman türlerinden birini ya da birden fazlasını kullanmaktadırlar.

2.5.1. Genel Amaçlı Ombudsmanlar

Genel amaçlı ombudsmanlar, ombudsman çeşitleri içinde en yaygın olanıdır. Bu ombudsmanların görevi kamu sektörü kaynaklı, ulusal, bölgesel ya da yerel düzeydeki tüm yönetsel işlem ve eylemlerle alakalı şikâyetleri incelemektir (Özer ve Iskandarov, 2016: 335).

Bazı ülkeler ulusal düzeyde görev yapan ombudsman tercih ederken, bazıları ise bölgesel veya yerel düzeyde ombudsman yapılanması oluşturmaktadır. Örneğin İtalya, Almanya, Kanada ve ABD gibi ülkeler bölgesel ya da yerel düzeyde bir ombudsman oluşturmuştur. Federal Parlamento Ombudsmanı olmayan Almanya'da 16 eyaletten sadece altısında ombudsmanlık vardır. Ayrıca Almanya 1959 yılından günümüze kadar federal (ulusal) düzeyde faaliyet gösteren askeri ombudsmana da sahiptir (Barry, 2020: 31).

2.5.2. Özel Amaçlı Ombudsmanlar

Özel amaçlı ombudsmanlar yönetimin yalnızca belli bir alanından ortaya çıkan ya da belli bir grup tarafından yapılan şikâyetleri incelemekle görevlidirler. Bu ombudsmanlar, polis, çevre, sağlık, hapisaneler, silahlı kuvvetler gibi belli bir alandan veya azınlıklar, çocuklar, engelliler gibi belli bir grubun şikâyetlerinden sorumludurlar. Bu tür ombudsmanlar, ortaya çıkan gereksinimlerin çoğalmasıyla beraber birçok farklı ülkeye yayılmaya başlamıştır. Örneğin İsveç, Kanada, İsrail, Norveç ve Almanya'da askeri ombudsmanlar bulunmaktadır. Aynı zamanda Kanada bilgi özgürlüğü ve özel yaşamı koruma ombudsmanı, hapisane ombudsmanı, polis yakınmaları ombudsmanına da sahiptir. İngiltere'de sağlık hizmetleri ombudsmanı bulunurken, Norveç'te çocuk ombudsmanı vardır. İsveç'te ise engelliler, çocuk ve eşit fırsatlar ombudsmanı görev yapmaktadır. Macaristan'da da etnik azınlık haklarını koruma ombudsmanı bulunurken, ABD'de üniversite ombudsmanı, hapisane ombudsmanı gibi özel ombudsmanlık türleri faaliyet göstermektedir (Ünal, 2008: 128).

2.5.3. Uluslararası Ombudsmanlar

Ombudsmanlığın dünyada ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde başarılı şekilde uygulanması, kurumu uluslar üstü düzeyde ihtiyaçları karşılamak üzere oluşturmada da etkili olmuştur. Uluslararası Para Fonu, Avrupa Konseyi, Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler gibi uluslararası örgütlerdeki çalışanların şikâyetleriyle ilgilenen ombudsmanlar da bulunmaktadır. 1992 yılında yürürlüğe giren Maastricht Anlaşması gereğince kurulan Avrupa Ombudsmanı, AB'ye üye ülkelerin vatandaşlarıyla bu ülkelerdeki halkın, Avrupa Birliğinin organ ve kurumlarından kaynaklanan kötü yönetim şikâyetlerini araştırmakla görevlidir (Gregory, 2000: 163-164). Avrupa Ombudsmanı, ombudsman kurumunun her düzeyde başarıyla uygulanabileceğinin ve gerekliliğinin iyi bir örneğidir.

2.5.4. İnsan Hakları Ombudsmanları

Birçok ülke, 1970 yılından sonra klasik ombudsmanlık modelini kendi ülkelerinde uygulamış ve daha sonrasında bazı ülkeler insan haklarındaki şikâyetleri inceleyen insan hakları ombudsmanlığını oluşturmuştur (Reif, 2000: 4). Bu ombudsmanlar, Pasifik Doğu Asya'da, Sahra-altı Afrika'da, Latin Amerika'da ve Doğu ve Orta Avrupa'da devletin uluslararası insan hakları sorumluluklarını yerine getirmesi esnasında meydana gelen eksikliklerden kaynaklı şikâyetlerin incelenmesi amacıyla kurulmuştur. İnsan hakları ombudsmanları siyasal hakları ve temel hakları, ekonomik, sosyal ve kültürel hakları vb. hakları korumakla görevlidirler. Bu ombudsmanlar, ombudsman çeşitleri içinde hızla yaygınlaşmaktadır (Ünal, 2008: 129).

2.5.5. Özel Sektör Ombudsmanları

Ombudsmanlık kurumunun kamu sektöründe başarılı bir şekilde uygulanması neticesinde, kurum özel sektör tarafından da kabul edilmiş ve birçok alanda uygulamaya geçirilmiştir. Özel sektör ombudsmanlığı, endüstride ve ticarete tüketicilerin korunmasını amaç edinen, aynı zamanda bankacılık, sigortacılık gibi farklı kesimlerde de isteğe bağlı olarak kurulabilen bir ombudsmanlık türüdür. Bu tür ombudsmanlar ilgili sektör üyeleri tarafından atanmakta ve bağımsız olmaları için birtakım düzenlemeler gerçekleştirilmektedir. Örnek olarak bu tür ombudsmanlar İngiltere'de hukuk, yatırım, bankacılık gibi alanlarda görev yapmaktadırlar. Aynı şekilde Avustralya'da bankacılık ombudsmanı; Singapur'da bankacılık ombudsmanı bulunmaktadır (Gregory ve Giddings, 2000: 10-11).

2.5.6. Ombudsman Benzeri Örgütlenmeler

Yönetim birimlerince oluşturulan ve kendi örgütlenmeleriyle alakalı konularda oluşabilecek çatışmaları çözmeyi amaç edinen yarı ombudsmanlık olarak isimlendirilen oluşumlar yaygın hale gelmektedir. Bu ofisler, klasik ombudsmandan farklıdır. Bu örgütlenmeler araştırdıkları ajanslardan bütünüyle özerk ve bağımsız olmayıp yargı görevine de katkıda bulunmaktadır. Bu sebeple, bu yapılanmaların ombudsman olarak görülüp görülemeyeceği konusu büyük bir tartışma yaratmaktadır. Bu oluşumlara İngiltere’de Çocuk Destekleme Şubesi gibi birimlerde rastlanabilir. Ayrıca İngiliz Su Yolları Hizmetlerinde de oluşturulmuş bağımsız olay inceleyicisi gibi yapılanmalar bulunmaktadır (Gregory ve Giddings, 2000: 10).

Görüldüğü üzere ombudsmanlık türleri de geniş bir alanı kapsamakta ve yabancı ülkelerde etkin bir biçimde kullanılmaktadır. Bu çalışmanın ana konusu üniversite ombudsmanlığını araştırmak olduğundan ilk önce seçilmiş yurtdışı örneklerinin siyasal ve yönetsel yapıları ile alakalı bilgiler verilecek, sonrasında bu ülkelerde uygulanan ombudsmanlık sistemlerinin detayları ortaya konulacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OMBUDSMANLIK SİSTEMİ: ABD VE AVUSTRALYA ÖRNEK ÜLKE UYGULAMALARI

Üniversite ombudsmanlığı ile ilgili bilgilere geçmeden önce seçilmiş yurtdışı örneklerinin yönetim yapısı ve genel ombudsmanlık uygulamalarının verilmesi gerekmektedir.

Bu bölümde seçilmiş ülkeler olan ABD ve Avustralya'nın siyasal ve yönetsel yapısı ile alakalı elde edilen bilgiler paylaşılmış, sonrasında ise yine bu iki ülkede uygulanan ombudsmanlık sistemlerinin detayları verilmiştir.

ABD ve Avustralya örnek ülkelerinin seçimleri, üniversite ombudsmanlığı kurumunu barındıran yabancı ülkelerin belirlenmesi aşamasında oluşturulan kriterler sonucunda gerçekleştirilmiştir. Bu seçim kriterlerine ait detaylar beşinci bölümde verileceğinden, bu bölümde seçim ile alakalı herhangi bir bilgi verilmemiştir.

3.1. ABD'nin Siyasal ve Yönetsel Yapısı

ABD, federal bir devlettir hatta “Anayasal Federal Cumhuriyet” olarak tanımlanabilir. 1776 yılında on üç eyalet tarafından kabul edilen “Bağımsızlık Bildirgesi” ve sonrasında yaşanan bağımsızlık süreci sonucunda yasama, yürütme ve yargı arasındaki güçler dengesi kavramı, 1787'de anayasanın kabul edilmesiyle benimsenmiştir (Parlak, 2016: 164).

Temsilciler Meclisi ve Senato, yasama organı olan Kongreyi oluşturmaktadır. Yüz senatörün bulunduğu Senato'nun başı Başkan Yardımcısıdır. Temsilciler Meclisinde ise eyaletlerden seçilen dört yüz otuz beş temsilci (Representatives) bulunmaktadır. İki meclisin bulunması, bir yasanın başkan onayına çıkmadan önce iki meclisinde onayından geçme durumunu getirmektedir. Yürütmenin başı Başkan olup başlıca görevleri; Senato tarafından onaylanan ve ABD'de bulunan on beş tane Bakanlığa Bakan atamak, Yüksek Mahkemede görev yapması düşünülen yargıçları atamak, gerekli hallerde başkomutan sıfatıyla orduyu yönetmek ve Kongre'den geçen yasaları lüzum üzerine veto etmektir. Yargı organı olan Yüksek mahkemenin görevi; Kongre tarafından çıkarılan yasalara karşı açılmış davalara ve federal yasanın ihlal edildiği gerekçesiyle suçlanan kişilerin ceza davalarına bakmak olup, sekiz adet yargıçtan oluşmaktadır (Erkul vd., 2016: 35).

ABD’de Anayasa’nın dördüncü maddesi uyarınca eyaletler düzenlenmiştir ve elli adet eyalet bulunmaktadır. Eyalet hükümetleri (State Government)’de yasama, yürütme ve yargı organlarından oluşmaktadır. Yürütmenin başı Vali (Governor)’dir. Eyaletlerde yapılan seçim ile başa gelen Vali’lerin görev süreleri iki ve dört yıl arasında değişmektedir. Vali, yönetsel ve kamusal hizmetlerin sunulmasını sağlamak amacıyla eyalet hükümetinin günlük işlerini idare etmekte olup; Eyalet Hükümeti eyalette eğitimden sağlığa, çevresel yapılardan, güvenliğe, konut, beslenme hatta üniversite kurmak gibi programları kapsayan geniş bir görev alanına sahiptir. Yasama organı halk tarafından seçilmektedir. Yargı bağımsız bir yapıda görevini ifa etmektedir (Erkul vd., 2016: 36).

ABD Anayasası’nda, federal hükümetin sorumluluk alanının dışındaki tüm görev ve yetkilerin eyaletlerin görev, yetki ve sorumluluğuna bırakıldığı ibaresi geçmekte ve yerel yönetim ibaresi net olarak ifade edilmemektedir. Bu sebeple, her eyaletin kendi anayasası içerisinde yerel yönetimleri düzenlediği görülmektedir. Bu sebeple yerel yönetimlerin biçimi, sayısı, görevleri ve yetkileri her eyalette farklılık göstermektedir (Gül, 2013: 25-26).

Bu farklılıklar dışında ABD’de genel olarak yerel yönetimler küçükten büyüğe; Özel Bölgeler (Special Districts), Okul Bölgeleri (School Districts), Kasabalar (Towns), Belediye (Municipality) ve İl Yerel Yönetimi (County Government) olarak sıralanmaktadır (Erkul vd., 2016: 36).

Federal sistemin getirdiği eyalet sistemi ve yerel yönetim yapısı sonucunda halk ve idare arasında potansiyel anlaşmazlıkların çıkma ihtimali bulunmaktadır. Her eyalet görev yetki ve sorumlulukları temelinde kendi başına bir özerklik taşıdığından dolayı olası anlaşmazlık ve şikâyetlerin incelenerek, arabuluculuk faaliyetleri vasıtasıyla bütüncül çözümler bulunması açısından ombudsmanlık sistemi bir ihtiyaç olarak kendini göstermektedir.

3.2. ABD Ombudsmanlık Sistemi

Elli adet eyalet ve her eyaletin bağımsız anayasalara sahip olması, aynı zamanda yerel yönetimler düzeyinde uygulanan kurallar ve verilen hizmetler arasında farklılıklar bulunması sonucu eyaletlerde yaşayan halk ve yönetim arasında sorunların yaşanması öngörülebilir muhtemel bir durumdur. ABD’de ombudsmanlığın oluşturulmasıyla dengesiz hükümet gücü karşısında vatandaşa ek bir koruma sistemi kazandırılacağı

düşünülmüş ve bu amaç doğrultusunda ABD’de ombudsmanlık kurumları kurulmuştur (Doğan, 2014: 163-164). ABD’nin ulusal (federal) düzeyde klasik ombudsmanı bulunmamaktadır. Bu yüzden ülkedeki ombudsmanlık sistemi eyalet örneklerinden hareketle ele alınmıştır.

3.2.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

ABD’nin uzun bir demokrasi ve anayasa geleneği vardır. Bu yüzden çoğunluk sistemi, eşitlik, hak ve özgürlük gibi ilkeler çok önemlidir. Devletin orantısız gücü karşısında kişilerin hak ve özgürlüklerinin korunarak, şikâyet ve endişelerinin giderilmesi de bu geleneğin bir uzantısı olduğundan, ABD’de ombudsmanlık sisteminin kurulması ve devam ettirilmesi süreci de zaman içerisinde daha fazla olgunlaşarak bugünkü halini almıştır.

Elbette ilk yıllarda ombudsmanlık sistemine belirli bir direnç gösterildiğinin de bilinmesi gerekmektedir. ABD’de ombudsmanlığın kurulması aşamasında yargının gayet iyi işlediği ve vatandaşın temel haklarını korumakta yeterli olduğu üzerine tartışmalar yaşansa da ABD’de ombudsmanlık sistemi, 1960’lı yılların sonlarında oluşturulmaya başlanmıştır (Giddings, 2005: 91).

ABD’nin Jawstown, Iowa, Nebraska, Hawaii, New York, Missoiri, Alaska, Arizona eyaletlerinde ve Seattle, Portland, Denver, Wichita ve Detroit şehirlerinde belediye seviyesinde ulusal ombudsman yani genel ombudsman tipi kurumlar vardır (Doğan, 2014: 162). Ombudsmanlık Hawaii’de 1969; Nebraska’da 1971; Iowa’da 1972; Alaska’da 1975 ve Arizona’da 1996 yılında oluşturulmuştur (Parlak, 2016: 170).

ABD’nin eyalet ve şehirlerinde klasik tipte ombudsmanlıklar görüldüğü gibi farklı devlet kademelerinde üniversite ombudsmanı, cezaevi ombudsmanı, aile ombudsmanı, iş ombudsmanı, tüketici ombudsmanı, kamu şirketleri ombudsmanı gibi farklı alanlarda görev yapan ombudsmanlıklar da vardır (Özden, 2010: 69). ABD’de 40 federe devlette olan ombudsmanlık uygulamalarının 25’i valiliğe, ikisi vali yardımcısına, ikisi de savcılığa bağlıyken kalan federe devletlerdeki ombudsmanlar da farklı kurum ve kuruluşlara bağlıdır (Özden, 2010: 96). Seattle, Portland, Denver, Wichita ve Detroit illerindeki ombudsmanlıklardan bazıları yürütme tarafından atanır, bundan dolayı bu tip ombudsmanlara yürütme ombudsmanı adı verilmektedir. ABD’de ayrıca hapishane ve askeri birliklerle beraber çalışmalar yürüten ve bu idarelerin düzeltilmesi için çabalayan düzeltici ombudsman kurumları da yer almaktadır. ABD’de 1977’de ABD Ombudsman

Birliği oluşturulmuştur (Doğan, 2014: 162-166). Öte yandan Kanada'dan bir, ABD'den altı ombudsman bir araya gelerek Ombudsman Birliği'ni faaliyete geçirmişlerdir. Bu birliktelik, Amerika Birleşik Devletleri'nin dünya çapında ombudsmanlık alanında model bir ülke olmaya çalıştığını göstermektedir (Parlak, 2016: 171).

ABD'deki ombudsman kurumları kendilerine ait kuruluş yasalarına dayanarak kurulmuştur (Fendoğlu, 2010: 9). Örneğin Hawaii eyaletindeki ombudsmanlığı kuran yasa 1967'de çıkarılmıştır (Clay vd., 2012: 1). Ardından Hawaii'deki ombudsmanlık kurumuna benzer özellikler gösteren Nebraska'da 'Kamusal Danışma Yasası'ndaki bir değişiklik ile ombudsman oluşturulmuştur (Lux ve Floor, 2007: 12). ABD ombudsmanlık kurumlarının birbirine benzer olduğu ifade edilebilir. Tüm Ombudsmanlıklar 'Harward Journal on Legislation (Harward Mevzuat Dergisi)'da tavsiye edilen bir yasa modeline göre oluşturulmuştur. Bu sebeple, ABD eyaletlerindeki ombudsmanlıkların benzer yetki, sorumluluk ve görevlerinin olduğu söylenebilir (Doğan, 2014: 167; Kayhan, 2019: 123).

3.2.2. Atanması ve Statüsü

ABD'de ilk ombudsmanlık kurumu Hawaii eyaletinde kurulmuştur ve Parlamento; Senato ve Temsilciler Meclisi olmak üzere iki yapılı olarak görev yapmaktadır. Hawaii'de ombudsman seçime katılanların salt çoğunluğuyla belirlenir, her iki meclisin ortak oylamasının sonucunda altı yıllığına atanır ve üç dönem daha seçilebilir. Alaska eyaletinde ise ombudsman beş yıllığına atanır, üç devre daha yeniden atanabilir (Clay vd., 2012: 1-7). Alaska'da ombudsman meclisin 2/3 oy çoğunluğuyla Parlamento ile seçilir. Nebraska'da ombudsman altı yıllığına, meclisin 2/3 çoğunluğuyla seçilir (Parlak, 2016: 172). Yasama Komitesi Yürütme Kurulu tarafından da atanır (Lux ve Floor, 2007: 9). Iowa'da ombudsman, Genel Meclis'in büyük çoğunluğuyla Yasama Komitesince atanır. Görev süresi ise dört yıldır (Clay vd., 2012: 10). Eyalet örneklerine bakıldığında ombudsmanların atanmasının benzer olduğu ve tüm eyaletlerde Parlamento çoğunluğunun onayı üzerine atandığı anlaşılmaktadır (Doğan, 2014: 168).

ABD'de ombudsmanlıklar, ombudsmanlık sisteminin özüne uygun olarak özerk, bağımsız ve tarafsızdır (Fendoğlu, 2011: 101). Örneğin; Nebraska ombudsmanının kamu politikalarında yeterli bilgiye sahip, hukuksal sorunları çözebilecek, bir partinin yandaşı olmayan bir kişi olması beklenmektedir (Lux ve Floor, 2007: 8-9). Nebraska ombudsmanı tüm devlet organları karşısında bağımsızdır (Ombudsman Directory, 2022). ABD'de ombudsmanlık kurumları sadece Parlamento'ya karşı sorumludur ve görevlerini kötüye

kullanılırsa Parlamento tarafından görevlerinden uzaklaştırılabilirler. Örneğin; Hawaii ombudsmanı iki meclis tarafından beraber denetime tabi tutulur ve iki meclisin birleşimiyle 2/3 oy çoğunluğu ile görevinden alınır (Doğan, 2014: 168). Diğer eyaletlerde de aynı koşullar söz konusudur. Ombudsmanların görev ve yetkileri de eyaletlere göre küçük farklılıklar içermekle beraber, genel olarak birbirleriyle benzerlik göstermektedir.

3.2.3. Görev ve Yetkileri

ABD'deki ombudsmanlıkların, vatandaşlarca şikâyetle bulunulan kamu yönetimlerinde denetim yapma görev ve sorumlulukları bulunmaktadır (Gottehrer vd., 2000: 357).

ABD'nin Missouri eyaletinde ombudsmanlık kurumunun görev ve yetkileri arasında yönetimle vatandaşı yakınlaştırmak, bürokrasiyi azaltmak, vatandaştan kamu yönetimiyle alakalı şikâyetler alıp bu şikâyetlere çözüm bulmak yer almaktadır (Demir, 2002: 156).

Nebraska eyaleti ombudsmanı da vatandaşların kamu yönetimiyle ilgili şikâyetlerini incelemekte ve ilgili yönetim birimlerine tavsiyelerde bulunmaktadır. Iowa eyaletindeki ombudsmanın görevi devlet örgütlerinde çalışanların sorunlarıyla ilgilenip çözüm bulmaya çalışmaktır (Clay vd., 2012: 11). Alaska'da ombudsman vatandaştan gelen herhangi bir konudaki şikâyeti kabul etmekte, şikâyetlerin kaynağını inceleyip, denetleme yapmakta ve en sonunda da bulgularını Parlamento'ya raporlamaktadır. Ancak buradaki ombudsmanın yargıç, seçilmiş kamu görevlileri, vali ve vali yardımcısı üzerinde denetim ve inceleme yetkisi yoktur. Hawaii Ombudsmanlık kurumu vatandaşın devlet veya yerel yönetimlerle ilgili şikâyetlerini almakta, incelemekte ve denetimler yapmaktadır (Doğan, 2014: 169).

ABD'deki ombudsmanlar mahkemeleri, orduyu, mahalli idareleri denetlemede bulunamazlar. Fakat bu durumun istisnaları vardır. Örneğin, Hawaii ombudsmanlık kurumunun mahalli idareleri, eyalet askeri bürokratlarını inceleme ve denetleme yetkileri olmakla birlikte federal hükümete ait ordu birliklerini denetleme görevi bulunmamaktadır. Iowa'daki ombudsman da yerel yönetimleri denetleyebilmektedir (Clay vd., 2012: 11). Eyaletlerin kendi anayasaları olmasından kaynaklı bazı küçük yetki farklılıkları olmakla beraber, ombudsmanlıkların ana görevi yönetim ile yönetilenleri yakınlaştırmak, şikâyetleri alarak, bu şikâyetlere çözümler geliştirmektir. Elbette, ombudsmanlıkların harekete geçmesi genel olarak bir şikâyet sonucu olmaktadır. Önemli

noktalardan bir tanesi de şikâyetlerin nasıl alındığı yani ombudsmanlık kurumuna başvuru yollarıdır.

3.2.4. Başvuru Yolları

ABD’de ombudsman, klasik bir ombudsman gibi, kamu yönetimleri karşısında şikâyetçi olan vatandaşların şikâyet başvurularını kabul etmektedir (Kayhan, 2019: 142). Şikâyet başvuruları bütün vatandaşlara açık, kolay ve hızlı gerçekleştirebilecek şekilde düzenlenmiştir. Hawaii eyaletinde tüm vatandaşlar ombudsmana telefon, fax, e-posta ile ulaşabilmektedir (Doğan, 2014: 171). Arizona’da herhangi bir birey kamu yönetimiyle ilgili bir sorun nedeniyle şikâyette bulunabilmektedir (Arizona Ombudsman, 2022). Alaska eyaletinde vatandaşların, ombudsmana yapacakları başvuruları yazılı olarak yapması ve şikâyet konularının ombudsmanın görev kapsamına giren bir konuda olması gerekir, yoksa ombudsman şikâyeti kabul etmeyebilir (Guide to Good Practice, 2022). Alaska ombudsmanına şikâyetler fax, mektup, telefon ve e-posta ile de kabul edilmektedir (Gottehrer, 2000: 49-52). Belirtilen yollarla şikâyetin yapılması sonrası ombudsman, şikâyetin mahiyetine göre çalışmaya başlamaktadır.

3.2.5. Çalışma Şekli

ABD’de ombudsmanlık kurumları genelde vatandaşın şikâyeti üzerine çalışmaya başlamadan önce şikâyet konusunun kendilerinin yetki alanına ve görev kapsamına girip girmediği kontrol etmekte ve ancak bu kontrol sonrasında sonra gerekli çalışmalara başlamaktadır.

Hawaii ombudsmanı, halktan gelen şikâyetler üzerine harekete geçmekte, şikâyet konusuna ilişkin ilgili kamu organlarıyla telefon aracılığıyla görüşebilmekte, gerektiğinde kamu organlarına inceleme ve teftiş gezileri düzenleyebilmektedir (Hill, 2002: 26). Hawaii ombudsmanı şikâyetle ilgili bir karara varduktan sonra kararını rapora kaydetmekte, daha sonra telefonla hem şikâyet sahibine hem de ilgili kamu yönetimine son durumla ilgili bilgi vermektedir (Clay vd., 2012: 7).

Alaska Ombudsman Yasası bir zaman kısıtlaması belirtmese de Alaska’daki ombudsman şikâyetleri on beş gün içinde ele almakta ve taraflara bildirmektedir (Gottehrer, 2000: 57). Alaska’da ombudsmana ulaşan şikâyetler elektronik ortamda kayıt altına alınmaktadır (Clay vd., 2012: 14). ABD’de içinde Hawaii, Alaska, Nebraska, Iowa eyaletlerinin de bulunduğu ombudsmanlık kurumları, her çeşit belgeye ulaşabilmekte

ayrıca bu belgeleri inceleyebilmekte ve ilgili mercileri konuyla alakalı düzenli bilgilendirmektedirler (Doğan, 2014: 172). ABD’de ombudsmanlık kurumları ağırlıklı olarak vatandaşlardan gelen şikâyetler üzerine harekete geçmekle beraber, sadece bununla sınırlı değildir ve resen de inceleme ve denetlemede bulunabilir (Fendoğlu, 2011: 101). Ombudsmanlar şikâyet üzerine ya da resen inceledikleri ve tespit ettikleri sorun veya sorunlara yönelik tavsiye kararlarını gerekli mercilere gönderir ve şikâyetin taraflarının verilen tavsiye kararını uygulayıp, uygulamadığını kontrol eder ve gerekli adımları atarlar. Tüm bir yıl içerisinde yapmış oldukları faaliyetleri içeren rapor ise denetimin sonuçlandırılması safhasını oluşturmaktadır.

3.2.6. Denetimin Sonuçlandırılması

ABD’deki ombudsmanların ilgili yıl içindeki çalışmalarını içeren yıllık raporlarını Parlamento ve ilgili olabilecek mercilere sunma görevleri vardır. Örnek olarak Hawaii, Nebraska ve Iowa eyaletlerinde görev yapan ombudsmanlar Parlamento’ya ve Vali’ye resmi ve yıllık bir rapor hazırlayıp sunarlar (Kayhan, 2019: 143). Alaska eyaletinde ise ombudsman yıllık raporlarını hem Parlamento’ya hem de kamuoyunun bilgisine sunar (Clay vd., 2012: 7). ABD’deki Nebraska ombudsmanı yıllık raporlarını Parlamento Yasama Komitesi Yürütme Kurulu’na sunmakla şikâyetlere ilişkin sorunları ve çözüm önerilerini de bildirmiş olmaktadır (Doğan, 2014: 174).

3.2.7. Denetimin Yaptırımı ve Etkinliği

ABD’deki ombudsmanların soruşturmanın yürütülmesi açısından yetkileri oldukça geniştir (Fendoğlu, 2010: 9). ABD’deki ombudsmanların ilgili sorunun çözümü için yargı mercilerini harekete geçirme yetkileri vardır. Aynı zamanda ombudsmanların bulgulara ilişkin hazırlamış oldukları raporları yayınlama hakları da vardır (Parlak, 2016: 177-178). Örneğin; Alaska eyaletinde ombudsman soruşturma yapabilmekte, birkaç alan dışında gizli dosyalara, tüm kamusal bilgi ve bulgulara ulaşabilmekte ve şikâyetler ile ilgili yüksek mahkemeye başvuru yapabilmektedir (Gottelhrer, 2000: 55). Hawaii ombudsmanı ilgili kurum ve kuruluşlar üzerinde soruşturma yetkisine sahiptir (The Ombudsman Act, 2022). Hem Alaska ombudsmanı hem de Hawaii ombudsmanı kamu yönetimi üzerinde pozitif bir etki yaratmaktadır (Parlak, 2016: 178; Doğan, 2014: 174).

ABD’ndeki ombudsmanlar kamu yönetiminden, medyadan ve toplumdan büyük oranda saygı görürler (Kayhan, 2019: 167). Mesela, Alaska ombudsmanı medyayla sıkı

bir ilişki içindedir. Alaska eyaletindeki medya ve diğer bölgelerdeki yayın kuruluşları ombudsman raporlarını takip etmekte ve raporları yorumlayarak kamuoyuna sunmaktadırlar (Gottelher, 2000: 48). Böylece ABD’de kamuoyu denetimi güçlenmektedir. Ayrıca ABD’deki Iowa, Nebraska gibi eyaletlerdeki ombudsmanlar yıllık raporları vasıtasıyla Parlamento’larında kamu yönetiminin iyileştirilmesiyle alakalı bir yasal düzenlemenin yapılmasını sağlayabilirler (Doğan, 2014: 175).

3.3. Avustralya’nın Siyasal ve Yönetimsel Yapısı

Avustralya, 1 Ocak 1901’de yürürlüğe giren anayasayla bağımsızlığını kazanan federal bir devlet olmasının yanı sıra hukuken de anayasal bir monarşidir. Federal Parlamento’yu Kraliçe, Senato ve Temsilciler Meclisi oluşturmaktadır (Çetin ve Kulaç, 2021: 189). Hükümet, Temsilciler Meclisi’nde çoğunluğa sahip parti veya partiler tarafından kurulur ve bakanlar, bu partileri temsil eden Temsilciler Meclisi veya Senato üyeleri arasından seçilir. Başbakan doğal olarak Temsilciler Meclisi üyesidir. Anayasa’da Kraliçe Parlatonun bir parçasıdır ve Kraliçenin, Genel Vali atama yetkisi vardır çünkü Anayasa’ya göre yürütme Kraliçe’ye aittir ve Kraliçe bu gücü temsilcisi Genel Vali kanalıyla kullanmaktadır. Bu kurallara rağmen uygulamada Kraliçe, Avustralya yönetimine hiçbir müdahalede bulunmamaktadır. Kraliçe’nin iradesinin, Başbakan’ın tavsiyesi ile atanan Genel Vali’nin yönetimi altında gerçekleştirildiği kabul edilmektedir. Genel Vali’nin yetkileri klasik parlamenter sistemde devlet başkanına verilen yetkiler sınırındadır (Karcı, 2016: 285).

Anayasa federal bir yapıya sahiptir. Anayasanın kabulüyle altı Britanya kolonisi, altı eyalete dönüşmüştür. Bugün Avustralya federasyonu bu altı eyalet ve eyaletlerin sınırları dışında olan 10 bölge yönetiminden meydana gelmektedir. Eyaletler; Tazmanya, Victoria, Queensland, Güney Avustralya, Yeni Güney Galler ve Batı Avustralya’dır (Çetin ve Kulaç, 2021:185-187). Başkent ise Canberra’dır (Karcı, 2016: 284).

Her eyalet kendine özgü anayasaya ve federal yönetimdeki gibi yasama, yürütme ve yargı güçlerine sahiptir (Australian Government, 2022). Eyaletler üzerindeki Kraliyet yönetimi Genel Vali kanalıyla kullanılmakta ve Parlamenter sistemin uygulandığı eyaletleri başbakan ve kabine yönetmektedir. Parlamento yasa yapma gücüne sahiptir ve yasalar çerçeve niteliğindedir. Hükümete de kapsamlı düzenleyici işlem yapma yetkisi tanınmıştır (Australian Government, 2022). Bakanlar Parlamento’ya karşı hesap vermek zorundadırlar. Yürütmede Genel Vali anayasal olarak geniş yetkilere sahiptir fakat

uygulamada bakanlar ya da hükümetin kararları doğrultusunda faaliyet yürütmektedir.

Avustralya’da yargı, Federal Yüksek Mahkeme ve Parlamento tarafından oluşturulmuş çeşitli federal mahkemelere aittir (Karcı, 2016: 284-285). Federal yasalar ve eyalet yasaları arasında çatışma halinde anayasaya göre federal yasa geçerlidir. Federal yargı, eyalet yargısını tekrar inceleme yetkisine sahiptir (Karcı, 2016: 283). Avustralya’da bağımsız ve güçlü bir yargı yapısı olmasına rağmen, prosedürlerin hızlı işlemesi adına, gayri-resmi olarak görev yapan ve seri çözümler üreten bir denetim organına ihtiyaç ve talep olduğu da anlaşılmaktadır. Bu sebeple tıpkı ABD’de olduğu gibi, Avustralya’da da güçlü bir ombudsmanlık sistemi bulunduğu söylenebilir. Özellikle ombudsman çeşitliliği açısından Avustralya’da çok farklı alanlara hitap eden ombudsmanlık türleri bulunmaktadır.

3.4. Avustralya Ombudsmanlık Sistemi

Avustralya’da Parlamento (Genel) ombudsmanları, belli kamusal hizmetlere yönelik şikâyetlere bakan diğer resmi ombudsmanlar, yatırım, alt yapı hizmetleri, bankacılık gibi farklı alanlarda şikâyetleri kabul eden sektör ombudsmanları gibi ombudsmanlar vardır. Ombudsmanlık kurumları federal, eyalet ve bölge düzeyinde bulunmaktadır (Karcı, 2016: 286). Bu bölümde tarihsel gelişim incelenirken Eyalet ve Federal Ombudsmanlık Kurumları üzerinden, ombudsmanlığa dair diğer özellikler ise Federal Ombudsmanlık Kurumu üzerinden ele alınmıştır.

3.4.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

Avustralya’da 1960 ve 1970’lerdeki yönetsel sorunların vatandaşlarda yarattığı olumsuz etkiler Ombudsman kurumunun gündeme taşınmasına neden olmuştur. O dönemde yönetsel işlemlerin etkili ve az maliyetli denetlenebileceği bir yapının olmayışı, yargıya başvuru yapmanın katı süreçleri içermesi, alternatif kurumlara olan ihtiyacı meydana getirmiştir.

Avustralya için dönüm noktası 1962 yılında Yeni Zelanda Parlamentosunda Ombudsman Yasasının kabul edilmesidir. Ombudsmanlık 1970’li yıllarda önce eyaletler seviyesinde ülkede yaygınlaşmıştır. Avustralya’daki ilk ombudsman 1971’de Batı Avustralya’da göreve başlamıştır. Eyaletlerden Batı Avustralya’nın yanı sıra Güney Avustralya’da ombudsman 1972 Ombudsman Yasası ile; Victoria eyaletinde 1973 Ombudsman Yasasıyla, Yeni Güney Galler’de 1974 Ombudsman Yasasıyla; Queensland

eyaletinde 1974 Parlamento Komiserliği Yasasıyla; Tazmanya eyaletinde ise 1978 Ombudsman Yasası ile ombudsmanlık kurumu oluşturulmuştur. Ayrıca Kuzey Toprakları Ombudsmanı, Avustralya Başkent Bölgesi, Norfolk Adası Ombudsmanları gibi bölgesel ombudsmanlar mevcut olup bu kurumlar Federal Ombudsman tarafından temsil edilmektedir (Karcı, 2016: 287).

Federal Ombudsman Kurumu da 1976 yılındaki yasayla oluşturulmuş, ülkenin ilk federal ombudsmanı ise 1977 yılının mart ayında faaliyete başlamıştır (Barry, 2020: 135). Avustralya Federal Ombudsmanı Yeni Zelanda Ombudsmanı model alınarak kurulmuş olmasına rağmen seneler içerisinde yapı ve işlevinde belirli değişimler olmuştur (Frahm, 2013: 104). Başlangıçta, bireysel şikâyetlere odaklanan ve hükümet idari süreçlerinde iyileştirmelere destek verme amacını taşıyan federal ombudsmanın zaman içerisinde kaydetmiş olduğu başarılarla istinaden görev ve sorumluluk alanı genişlemiştir. Federal Ombudsmana yıllar içerisinde Avustralya Başkent Bölgesi Ombudsmanı, Ordu Ombudsmanı, Norfolk Adası Ombudsmanı, Vergilendirme Ombudsmanı, Göçmenlik Ombudsmanı, Kanun Uygulama Ombudsmanı, Özel Sağlık Sigortası Ombudsmanı, Posta Endüstrisi Ombudsmanı ve Yurtdışı Öğrenci Ombudsmanı görevleri de verilmiş ve hizmet alanı genişletilmiştir (Stuhmcke, 2012: 86; Commonwealth Ombudsman, 2015).

3.4.2. Atanması ve Statüsü

Ombudsmanlık Kurumu, Başbakanlık ve kabineye bağlı bir şekilde çalışmalarını yürütmektedir. Ombudsman ile Parlamento arasındaki ilişkiyi kuran bir komite bulunmamasıyla birlikte Senatoyla aralarındaki ilişki sadece bütçe denetimini kapsamaktadır. Ombudsman, Ceza Kanunu ve kolluk güçlerinin denetimiyle ilgili hususlarda yalnızca Karma Parlamento Komitesine rapor vermektedir (Commonwealth Ombudsman, 2015: 4). Ombudsman kurumundan sorumlu bir bakan, Başbakan ve hükümetle olan ilişkilerin yürütülmesinde görevlendirilmiştir (Karcı, 2016: 291). 1976 Ombudsman Yasasında bir Federal Ombudsmanın ve en az bir en fazla üç Federal Vekil Ombudsmanın görevlendirilebileceği ifade edilmektedir (m.4). Genel Vali'nin, Ombudsmanı en fazla yedi seneliğine atama (m.21), görev süresi dolduktan sonra da yeniden atama yetkisi bulunmaktadır (m.22). Ancak, süregelen uygulamaya bakıldığında ise ombudsmanlar genel olarak beş yıllığına atanmaktadır (Commonwealth Ombudsman, 2015: 4). Genel Valinin atamasıyla alakalı bir müzakere süreci yoktur (Frahm, 2013: 105). Ombudsman görevini layıkıyla yerine getiremezse

Genel Vali tarafından görevden alınabilmekte veya geçici süreyle uzaklaştırılabilmektedir (m.28). Ombudsman kurumundan Sorumlu Bakan, Vekil Ombudsmanı atayabilmektedir (m.23) ya da ombudsmanın görevde olmaması halinde geçici süreyle bir görevli atayabilmektedir (m.29). Ombudsman ofisi başkent Canberra'da yer almakta olup eyalet şubeleri Brisbane, Perth, Sydney, Adelaide ve Melbourne'da bulunmaktadır (Commonwealth Ombudsman, 2019: 133).

3.4.3. Görev ve Yetkileri

1976 Ombudsman Yasası'nda Avustralya Federal Ombudsmanının görevi, şikâyetleri incelemek, diğer yasalar, Başkent Bölgesi ve Norfolk Adası mevzuatında tarafına verilen görevleri yerine getirmek olarak belirtilmiştir (m.4). Ombudsman şikâyet üzerine veya resen inceleme başlatabilmektedir (m.5). Federal Ombudsman Kurumu hem kamu kuruluşlarının yönetsel faaliyetlerini hem de bazı özel sektör kuruluşlarını denetleme görevine sahiptir. Federal ombudsman kamu kuruluşlarının sorumluluğunda sözleşme esasına göre sunulan hizmetlerin sağlayıcılarını da ilgili konularda denetleyebilmektedir (Commonwealth Ombudsman, 2015). Eyalet ve bölge ombudsmanları ise eyalet, bölge ve yerel yönetim kuruluşlarıyla ilgili şikâyetlerle ilgilenmektedir. Federal Ombudsman eyalet, bölge, sektör ombudsmanları üzerinde denetim yetkisine sahip değildir (Commonwealth Ombudsman, 2015: 5).

Ombudsman denetimine Bakanların faaliyetleri ve yargı faaliyetleri girmemektedir. Kamu kuruluşlarının faaliyetleri Ombudsman Yasasına göre bakanın faaliyeti olarak görülmemektedir. Bakanın görevlendireceği kişilerin çalışmaları da kamu kuruluşu çalışmaları olarak düşünülmekte, kamu kuruluşlarındaki insan kaynakları uygulamaları ile ilgili işlemler de denetimin dışında bırakılmaktadır (m.5). Federal Ombudsman farklı yönetsel birimlerin ombudsmanı olarak da çeşitli unvanlarla yetkilidir. Örneğin Federal Ombudsman, Başkent Bölgesi Ombudsmanı unvanıyla 1989 tarihli Başkent Bölgesi Ombudsman Yasası'na göre çalışmalarını sürdürmektedir. Daha önce belirtildiği üzere, Federal Ombudsman aynı zamanda Norfolk Adası Ombudsmanı, Ordu Ombudsmanı, İç Güvenlik Hizmetleri Ombudsmanı, Posta Sektörü, Göç Ombudsmanı vb. birçok ombudsmanlık görevini yapmakla yükümlüdür. Federal Ombudsmanın denetim işlevi dışında çeşitli yasalarla verilen izleme ve gözetim çalışmaları da vardır (Commonwealth Ombudsman, 2019). Başka bir örnek olarak; 1914 yılındaki Ceza Yasası, 1979'da çıkarılan Yasal Dinleme Yasası ve 2004 yılına ait İzleme Tedbirleri Yasası kapsamı

altında Federal Polis ve Suç Komisyonu tarafından gerçekleştirilen telefon dinlemelerini, ayrıca gizli operasyonların uygunluğunu izleme yetkisi verilmiştir. 1982 yılında çıkarılan Bilgiye Erişim Özgürlüğü Yasası'na göre, Federal Ombudsmanın vatandaşların bilgi talebini kabul etmeyen kuruluşun hatalı işlemlerini denetleme yetkisi vardır (Commonwealth Ombudsman, 2015).

Avustralya'da görev yapan Federal ombudsmanın, ABD'ye göre daha fazla sorumluluk alanının olduğu görülmektedir. Diğer önemli husus ise bir şikâyet için ombudsmana ulaşabilme yollarıdır. Avustralya örneğinde gerek federal ombudsmana gerekse eyalet ombudsmanlarına başvuru yollarının benzer olduğu anlaşıldığından dolayı daha önce de bahsedildiği üzere Federal Ombudsman'a dair bilgiler üzerinden gidilmektedir.

3.4.4. Başvuru Yolları

1976 Ombudsman Yasası'na (Australian Government, 2022) göre Federal Ombudsman hem şikâyet üzerine hem de kendiliğinden kamu kuruluşları veya yetkisi olan diğer kuruluşların faaliyetlerini incelemektedir (m.5). Şikâyet başvuruları yazılı ya da sözlü olabilmektedir. Ombudsman gerekirse sözlü şikâyetleri yazılı hale dönüştürülmesini isteyebilmektedir. Eğer şikâyetçi talep halinde şikâyetini yazılı hale getirmezse soruşturma sona erebilmektedir. Gözaltında bulunan veya tutuklu kişilerin şikâyetleri vasileri aracılığıyla kapalı zarf ile sunulabilmektedir (md.7). Şikâyetler elektronik ortam kullanılarak da gönderilebilmektedir. 2010'dan beri elektronik ortamdaki şikâyetlerin arttığı görülmektedir (Commonwealth Ombudsman, 2015: 9).

Ombudsmana çeşitli şartlara bağlı olarak şikâyetleri inceleme veya inceleme başlasa bile vazgeçme konusunda takdir hakkı verilmiştir. Ombudsman, şikâyetçinin şikâyetinde bulunduğu konuyu öğrenmesinin üzerinden 12 ay geçmesi veya şikâyetin zarar verme amacı taşıması gibi sebeplerle incelememe hakkına sahiptir (m.6). Ayrıca ombudsman şikâyetin öncesi veya sonrasında konunun bir mahkeme veya yönetsel başvuru komisyonuna taşınmış olması halinde inceleme yapmamakta veya başlamış olan incelemeyi durdurabilmektedir. Fakat bu gibi özel durumlarda ombudsman eğer isterse incelemesini sürdürebilmektedir. Eğer şikâyetçi mahkemeye başvurmamışsa ombudsman yargıya gidilmesi için takdir yetkisiyle konuyu incelemeyi reddedebilir (md.6). Ombudsmanlık kurumunda tercüme hizmeti de vardır. Ombudsman personeli tercümanlarla birlikte çalışma konularında deneyimlidir. Ombudsmanın görevlerini

içeren 37 farklı dilde broşür çıkarılmıştır. Kurum, Avustralya'daki halkın ombudsmanlık sistemi hakkında farkındalığını artırmak amacıyla faaliyette bulunan bir stratejik birime de sahiptir (Commonwealth Ombudsman, 2015: 10).

3.4.5. Çalışma Şekli

1976 Ombudsman Yasası'na (Australian Government, 2022) göre ombudsman, başvuruların yetkisi kapsamında olup olmadığını belirlemek için ön inceleme yapabilmektedir. Ombudsmanın inceleme öncesinde ilgili kuruluşları bilgilendirmesi beklenmektedir. Soruşturmalar gizli yürütülmektedir. Ombudsman soruşturma esnasında veya sonrasında ilgili bakanla müzakere edebilmektedir. Soruşturma sonrasında ombudsman bir ihlal tespit etmişse kanıtları üst yöneticilere sunmaktadır. Eğer üst yöneticilerin ihlali var ise kanıtları ilgili Bakan'a sunmaktadır (md.8). Ombudsman yetki devri yapabilmektedir. Yetki devredilen kişi talep halinde yetki belgesini sunmak durumundadır. Eyalet ombudsmanları Federal ombudsmana ilgili bakanın onayıyla yetki devredebilmektedir (m.34). Ombudsman Polis teşkilatıyla ilgili araştırmalarda federal veya eyalet polisinin tahsis ettiği görevlilerden yardım alabilmektedir (md.8). Yasaya göre federal ombudsman ve eyaletteki ombudsmanlar birlikte çalışabilmekte ve iş birliğine gidebilmektedir. Ombudsman Yasasına göre Federal Ombudsmanın inceleme süreçlerinde çeşitli hak ve yetkileri vardır. Örneğin ombudsmana veya görevlendirdiği kişilere dava açılması olası değildir (m.33). Ombudsman bilgi ve belgelere erişme, tanık dinleme ve soruşturma ile alakalı binalara girme yetkisine sahiptir. İlgili kişiler ombudsmanın ihtiyaç duyduğu bilgi ve belgeleri vermekle sorumludurlar. Ombudsmanın belgelere el koyma veya kopyalama yetkisi bulunmaktadır (m.9). Ombudsmanın, yasaya göre dinlediği kişilere yemin ettirme yetkisi vardır (m.13). Ombudsman tarafından soruşturmayı yapmakta görevlendirilmiş kişiler kamu hizmetini sunan kuruluşların bu hizmetleri sundukları binalara girme yetkisine sahiptir. Ancak Ceza Kanununda belirtilmiş yerler ilgili Bakan'ın iznine tabi bırakılmıştır (m.14). Ombudsman yasasına göre ombudsmanın ifade alma talebine uymayan veya yemin etmekten kaçınan kişiler için bin dolar veya üç ay hapis cezası uygun bulunmuştur (m.36). Bu durum, özellikle soruşturma konusunda ombudsmanın geniş yetkilerinin ve bu yetkilerin getirmiş olduğu kanuni destek ve yaptırımların ne denli caydırıcı olduğunu gösteren örneklerden bir tanesidir.

Federal Ombudsman bir yıl içerisinde 30.000'den fazla şikâyetle ilgilenmektedir

(Commonwealth Ombudsman, 2019: 50). Çalışmalarını yürütürken bağımsızlık ve tarafsızlık ilkelerini gözetmekte ve tüm kamu kuruluşlarına aynı mesafede yaklaşmaktadır. Soruşturmalar ombudsmanın uygun bulmasıyla başlamakta, incelemelerin nasıl yürütüleceği ombudsmanın yönlendirmesiyle kararlaştırılmaktadır. Ombudsmana soruşturma açma veya açmama konusunda geniş takdir yetkisi verilmiştir. En fazla geri çevirme sebebi şikâyet konusu hakkında daha öncesinde ilgili kamu kuruluşuna başvuru yapılmamış olmasıdır. Birçok soruşturma gayri resmi olarak, kurum sorumlularıyla telefon veya e-posta yoluyla yürütülmektedir. Soruşturmaların başında kamu kuruluşlarına öneriler getirilmektedir. Bazı durumlarda şikâyetin içeriğindeki bütün sorunlar incelenmeden, soruşturma sona erebilmektedir. Bu durum genelde soruşturmanın devamına gerek kalmadığında ortaya çıkmakta, erken sonlandırılmasının sebepleri şikâyetçilere anlatılmakta, şikâyetçiler daha fazla kanıt sunmak şartıyla soruşturmanın devamını talep edebilmektedir. Bu durumlarda Ombudsmanın takdiri ile inceleme sürdürülmektedir (Karcı, 2016: 297).

Avustralya’da federal ve eyalet düzeyindeki ombudsmanların, klasik ombudsmandan daha geniş denetleme alanı vardır. Ombudsman, klasik ombudsmanın temel işlevlerini ve daha da fazla görevi gerçekleştirmektedir. Federal Ombudsman vatandaşın şikâyetlerini kabul etmesiyle, yönetimin geliştirilmesine katkı sağlamasıyla, yasayla kendisine verilmiş çeşitli unvanlarıyla görevleri çeşitlendirilmiş ombudsmanın önemli bir örneği sayılır (Stuhmcke, 2012: 86).

3.4.6. Denetimin Sonuçlandırılması

1976 Ombudsman Yasası’na (Australian Government, 2022) göre; ombudsman soruşturmanın sonunda yönetsel eylemin hukuka aykırı olduğuna, haksız, ayrımcı olduğuna ve baskıcı olduğuna karar verebilmektedir. Ombudsman yönetsel takdir yetkisinin uygunsuz bir amaçla kullanılmış olduğuna da karar verebilmektedir.

Ombudsman tarafından yukarıdaki bağlamda bir karar olduğunda durum değerlendirilmek üzere sorumlu bakana iletilmektedir. Ombudsman yönetsel eylemin düzeltilmesi veya kaldırılması, ertelenmesi veya iptal edilmesi, düzenlemenin değişikliği yönünde bir raporu ilgili kuruluşa ve ilgili bakana vermektedir. Bu raporda istenmeyen sonucun hangi nedenlerden kaynaklandığına, problemleri giderecek alternatif uygulamaların neler olduğuna ve ombudsmanın tavsiyelerine yer verilmektedir. Ombudsman sunduğu raporla ilgili kamu kuruluşunun aldığı tedbirlerin kendisine

belirlenen sürede bildirilmesini talep edebilmektedir (m.15).

3.4.7. Denetimin Yaptırımı ve Etkinliği

1976 Ombudsman Yasası'na (Australian Government, 2022) göre sunduğu raporlara uygun çözümlerin kamu kuruluşlarınca uygulanmaması halinde Ombudsmanın sahip olduğu bazı güçler vardır. Rapor sunduğu kamu kuruluşu süresi içinde bildirimde bulunmazsa ombudsman bu konuyla ilgili Başbakan'ı bilgilendirebilir ve raporun bir örneğini verebilir. Rapor verilmesi durumunda Senato Başkanına, Parlamentonun idari ofisleri hakkında bilgi verilirken, Baş yargıca ise mahkeme meseleleri hakkında bilgi verilmektedir (m.16). Raporun bir nüshasının Başbakan'a sunulması durumu oluşmuşsa, Parlamento'nun da bilgilendirilmesi hususunda Senato Başkanı'na ve Temsilciler Meclisi Başkanı'na da raporun bir nüshasının gönderilmesi gerekmektedir (md.17). Raporun Parlamento'ya sunulmasının ardından, şikâyete konu olan ilgili birimin üst yöneticisi ile daha ileri görüşmeler başlayabilir (md. 18). Avustralya Federal Ombudsmanının yazılı şikâyetlerin yanı sıra sözlü şikâyetleri kabul etme, şikâyet bildirimlerini ele alma, soruşturma süreçlerini yürütme konusunda ilgili kamu kuruluşlarıyla anlaşmaya gitme, raporlama yapma zorunluluğu olmadan her türlü bilgiyi kamuoyuyla paylaşabilme gibi kendine özgü güçleri ve uygulamaları vardır (Commonwealth Ombudsman, 2015: 8).

3.5. ABD ve Avustralya Ombudsmanlık Sistemlerinin Karşılaştırılması

Bu başlık altında ABD'de ve Avustralya'da bulunan ombudsmanlık yapıları karşılaştırılmıştır. ABD'nin ombudsmanlık yapısı ülkede ilk kurulan ombudsmanlık olduğu ve geneli yansıttığı için Hawaii eyaleti üzerinden yapılacaktır. İlgili ülkelere ait karşılaştırma kriterleri Tablo 1.'de verilmiştir.

Kuruluş yapıları incelendiğinde her iki ülkede de Ombudsmanlık kurumu özel bir yasa ile kurulmuştur. Atanmalarına bakıldığında ABD'de Hawaii eyaletindeki ombudsman Senato ve Temsilciler Meclisi oylamasıyla atanırken Avustralya federal ombudsmanı ise Genel Vali tarafından atanmaktadır. ABD'deki ombudsman Parlamento'ya ve Valiye resmi yıllık rapor sunarken Avustralya'daki ombudsman ise ilgili Bakan'a yıllık rapor sunmaktadır.

Ortak yönlerine bakıldığında; her iki ombudsmanın altı yıllık görev süreleri bulunmaktadır. Her iki ülkedeki ombudsman statü olarak bağımsız, tarafsız ve özerktir. Ombudsmana yazılı veya sözlü olarak herkes doğrudan şikâyette bulunabilmektedir.

Ombudsman resen veya şikâyet üzerine harekete geçebilmektedir. Ombudsmanların kararları bağlayıcı değildir, genellikle tavsiye niteliğindedir.

Tablo 1. ABD ve Avustralya Ombudsmanlık Sistemlerinin Karşılaştırılması

Kriter	ABD	AVUSTRALYA
Kuruluş Yasası	Her ikisinde de mevcuttur	
Atanma	Senato ve Temsilciler Meclisi	Genel Vali
Görev Süresi	6 yıl	
Statü	Bağımsız, tarafsız, özerk	
Başvuru Yolları	Sözlü veya yazılı olarak başvurma	
Harekete Geçme	Şikâyet üzerine ya da resen harekete geçme	
Denetimin Sonuçlandırılması	Yıllık rapor (Parlamentoya ve Valiye)	Yıllık rapor (İlgili Bakana)
Denetiminin Yaptırımı ve Etkinliği	Aldığı kararlar bağlayıcı değildir. Tavsiye niteliğindedir.	

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Yurtdışı örnekleri, belirli farkları içerisinde barındırmakla beraber temel olarak aynı sistematik üzerinden hareket etmektedir. Esasla ombudsmanlığın evrensel bir temele sahip olmasının altında yatan da bu sistematik ve değerler bütünüdür. En önemli farkın ilgili ombudsmanlık yasaları ile ombudsmana tanınan yetki alanı ve sorumlulukların olduğu görülmektedir. Özellikle Avustralya Federal ombudsmanlığı, ciddi oranda konu dağılımına sahip olarak ombudsmanlık görevlerine devam etmektedir.

Yabancı örnek ülke uygulamaları incelendikten sonra ülkemizde uygulanan ombudsmanlık sisteminin özellikleri de aynı kapsam içerisinde incelenmesi gerçekleştirilmiştir. Dördüncü bölüm bu konuyu ele almaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ

Bu bölümde Türkiye'deki ombudsmanlık sistemiyle ilgili bilgi verilmeden önce Türkiye'nin siyasal ve yönetsel yapısından bahsedilmiştir. Çünkü her ülkenin ombudsmanlık sistemi, sahip olduğu politik ve idari yapıya göre uygulama alanı bulmaktadır.

4.1. Türkiye'nin Siyasal ve Yönetsel Yapısı

Yüzölçümü 783.562 km² ve başkenti Ankara olan Türkiye, Asya ve Avrupa anakaralarının buluştuğu noktada yer alır. 1982 Anayasasının 123. Maddesine göre Türkiye'nin idari yapısının merkezi yönetim ile yerel yönetime dayandığı belirtilmektedir. Türkiye'nin devlet örgütlenmesine bakıldığında devletin ulus şeklinde belirlendiği, merkeziyetçiliğe dayandığı, hukuk devleti olduğu, laiklik ilkesini benimsemiş üniter bir devlet olduğu görülür. Bu ögeler 1876 tarihli Kanuni Esasi, 1921 Anayasası, 1924 Anayasası, 1961 Anayasası ve 1982 Anayasası dönemlerini kapsayan beş anayasal dönemde oluşmuştur (Güler, 2009: 112,133).

1982 Anayasasına göre yasama yetkisi Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne (TBMM) aittir. Meclis genel oyla seçilen 600 milletvekilinden oluşmaktadır. Milletvekilleri tüm ülkeyi temsil etmektedir çünkü ülkedeki tek yasama organıdır. Meclisin görev ve yetkileri arasında kanunların çıkarılması, değiştirilmesi veya yürürlükten kaldırılması, uluslararası anlaşmaların (kanunla) onaylanması, bütçenin görüşülmesi ve kabul edilmesi, para basılması ve savaş ilan edilmesi kararı bulunmaktadır. Cumhurbaşkanı, anayasa ve kanunlar çerçevesinde yürütme yetkisini ve görevini kullanır ve yerine getirir. Doğrudan genel oy ile seçilir ve beş yıllık bir dönem için görev yapar. Anayasaya göre, Cumhurbaşkanı devletin hem başı hem de başkanıdır. Cumhurbaşkanı bu unvanlarla Türk Milletinin birliğini ve Türkiye Cumhuriyeti'ni temsil etmektedir. Aynı zamanda Cumhurbaşkanı anayasanın uygulanmasını sağlamaktadır. Cumhurbaşkanı, yürütmeye ilgili konularda cumhurbaşkanlığı kararnameleri çıkarma yetkisine sahiptir. Cumhurbaşkanının yetki ve görevleri arasında yasaları yayınlamak, bakanları ve Cumhurbaşkanı yardımcılarını atamak ve görevden almak, üst düzey kamu görevlilerini atamak ve görevden almak yer almaktadır. Yargı yetkisi bağımsız ve tarafsız mahkemelerce kullanılır. Anayasaya göre hiçbir organ, kişi, makam ve merci yargı

yetkisinin kullanılmasıyla alakalı hâkimlere ve mahkemelere emir ve talimat verememektedir. Mahkeme kararlarına, yasama ve yürütme organlarının yanı sıra idare tarafından da uyulmalıdır (Bilgiç, 2021: 295-296). Türkiye şu anda 16 Nisan 2017 tarihinde yapılan referandumda kabul edilen ve 9 Temmuz 2018 tarihinde yürürlüğe giren başkanlık tipi hükümet sistemi olan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile yönetilmektedir (Özdemir, 2020: 392; Zengin, 2019: 2).

Bugün Türkiye’de taşra teşkilatı olarak 81 il ve 922 ilçe yer almaktadır. Yerel yönetimlere bakıldığında 30’u büyükşehir belediyesi olmak üzere 1391 belediye, 51 il özel idaresi ve 18.292 köy yer almaktadır (Türkiye Mülki İdare Böl. Env., 2022).

4.2. Türkiye’de Ombudsmanlık Sistemi

Türkiye’de ombudsmanlık sistemi, 2012 yılında çıkarılan 6328 sayılı kanunla kurulmuştur. 2012 yılına kadar ombudsmanlık denetimini gerçekleştirecek bir kurum oluşturulması önerisi getiren birçok çalışma ortaya konduğu için bu bölümde öncelikle Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun tarihsel süreci incelenmiştir. Daha sonra adı geçen kanuna göre kurumun amacı, örgüt yapısı, görevleri ve işleyişi açıklanmıştır.

4.2.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

Yerli ve yabancı literatürde vatandaşların idareye ilişkin şikâyetlerini inceleyen idari bir denetim mekanizması olan ombudsmanlığın Osmanlı kökenli olduğundan bahsedilmektedir. Osmanlı Devleti’nde kadı’ul kudat, muhtesiplik, divan-ı hümayun, kazaskerlik, kadılık, divan-ı mezalim gibi kurum veya görevliler vatandaşların şikâyetlerini dinleyip padişah adına çözüm buldukları için bu kurumların ombudsmanlığın kökenini oluşturduğu ifade edilmektedir (Çolakoğlu, 2019: 109-111).

Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun işlevini yerine getirecek olan ombudsmanlık benzeri kurum ve kuruluşların tarihsel kökeni Osmanlı Devleti’ne dayanmakla birlikte ombudsmanlık kurumu üzerine çalışmalar ve uygulamalar Cumhuriyet Dönemi’nde de devam etmektedir. Ülkemizdeki bazı eksik yönetim uygulamaları sonucunda meydana gelen kamu yönetimi sorunlarına bir çözüm mekanizması olarak görülen ombudsmanlık benzeri kurum ve kuruluşların varlığından ve bu kurumların oldukça geniş bir tarihi olduğundan bahsedilebilmektedir. Örneğin; Devlet Denetleme Kurulu (DDK), Kamu Görevlileri Etik Kurulu, TBMM İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu, Bağımsız İdari Otoriteler, Başbakanlık İletişim Merkezi ve TBMM

Dilekçe Komisyonu gibi kurumlar Türkiye’de ombudsmanlık kurumu tarihi içerisinde incelenmektedir (Doğan, 2014: 252).

1970’li yıllarda Türkiye’de ombudsmanlık kurumu ve denetimine yönelik çalışmalar başlamıştır. Prof. Dr. Tahsin Bekir Balta, Kamu denetçiliği kavramını 1970 yılında ilk kez kullanan kişi olarak ombudsmanlığın temsilcilik ve arabuluculuk işlevlerinin ötesinde denetim boyutunu ele almıştır (Soyupek, 2014: 24). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu’nun oluşturulması amacıyla Cem Eroğul tarafından ilk somut öneri olarak 1978 yılında “Cumhurbaşkanlığına Bağlı Türk Kamu Denetçiliği (Ombudsman) Örneği (Modeli)” ortaya konmuştur. Bu öneri daha sonra değiştirilerek Devlet Denetleme Kurulu olarak 2443 sayılı Devlet Denetleme Kurulu Başkan ve Üyelerine İlişkin Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun ve 1982 Anayasası’nda belirtilmiştir (Beşiroğlu, 2003: 134). 1982 Anayasasından önce 1982 yılında Ankara Üniversitesinin Siyasal Bilgiler Fakültesi yayınları tarafınca yayımlanan “Gerekçeli Anayasa Önerisi’nde”, Kamu Denetçiliği ifadesi yer almıştır (Kalabalık, 2004: 411). Bu öneride vatandaş odaklı bir devlet yapısı kurgulanmıştır (Sevinç, 2015: 109). Ancak, bu öneri kabul edilmemiş ve 1982 Anayasasında yer alan Devlet Denetleme Kurulu’nun ombudsmanlık kurumu olduğu kimi yazarlar tarafından iddia edilmiştir (Kalabalık, 2004: 411).

Devlet Denetleme Kurulu, 1982 Anayasası’nda düzenlenmiş ve Cumhurbaşkanı’na bağlı olan inceleme, araştırma ve denetleme birimidir. Devlet Denetleme Kurulu soruşturma organı olmamakla birlikte kendiliğinden veya bireylerin şikâyetleri üzerinde değil, Cumhurbaşkanının isteği üzerine harekete geçebilmektedir. Kurulun üyeleri Cumhurbaşkanı tarafından atanmakta ve bir kurumda yapılan inceleme, araştırma ve denetleme sonucunda hazırlanan rapor Cumhurbaşkanı’na sunulmaktadır (Eryılmaz, 2015: 393). Devlet Denetleme Kurulu’nun hazırladığı raporlar parlamenter sistemin gereği olarak icrai nitelikte değildir (Töğel, 2017: 92). Devlet Denetleme Kurulu, kişilerin idareye yönelik şikâyetleri üzerine veya kendiliğinden harekete geçmediği, üyelerinin tamamının Cumhurbaşkanı tarafından atanması ve Genel Sekreterliğe tabi olmasından dolayı ombudsmanlık kurumunun özelliklerini taşımamaktadır (Eryılmaz, 2015: 393).

Türkiye’de ombudsmanlık kurumu oluşturulması amacı taşıyan çalışmalardan bir diğeri ise Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ve Devlet Planlama Teşkilatı tarafından 1 Ocak 1988 tarihinde başlatılan 1990 yılında tamamlanmış olan

Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA)'dir. KAYA Projesi, Türk kamu yönetimine ait sorunları belirleyip, bu sorunlara çözümler sunmak için hazırlanmış ve 1991 yılında yayımlanmıştır (Özer, 2015: 125). Kamu Yönetimi Araştırma Projesi kamu hizmetlerinin daha hızlı, verimli ve etkili olarak yerine getirilmesini amaçlamaktadır (Erkul vd., 2016: 32).

KAYA Raporu kendisinden önce 1962 yılında tamamlanmış olan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) içerisinde sunulan tavsiyelerinden farklı olarak idari reform konusunda sonuçların ve uygulanabilirliğinin tartışıldığı, kapsamlı bir çalışmadır. KAYA, MEHTAP projesinin önerilerinden daha farklı olarak denetim alanında Türkiye'de bir ombudsmanlık kurumunun kurulmasını ve böylelikle kamu yönetiminin denetlenmesinde var olan aksaklıkların çözüme kavuşacağını savunmaktadır (Doğan, 2014: 331). Kurumların raporlarının yanı sıra kalkınma planlarında da idari reform çalışmaları bağlamında Türk kamu yönetiminin temel sorunlarına ve çözümlerine değinilmiştir (Işıkçı, 2017: 174).

Ombudsmanlık kurumu ile ilgili öngörülere yer verilen ve hedefleri arasında ilk kez belirtilen kalkınma planı 1979-1983 yıllarını kapsayan Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'dır. Kalkınma planı içerisinde, anlaşmazlıkları yargıya gelmeden çözüme kavuşturacak yetkilere sahip olan "Devlet Avukatlığı Kurumu" oluşturulmasının öneminden bahsedilmiş ve kurulmasının planlandığı ifade edilmiştir (Parlak ve Sobacı, 2008: 297).

Türkiye'de ombudsmanlık sisteminin oluşturulmasını amaçlayan ve Kamu Denetçiliği Kurumunun gerekliliğine yer veren Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 1996-2000 yıllarını kapsamaktadır (Aktel vd., 2013: 27). Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda; yargının katı işleyiş kuralları ve zaman alıcı prosedürleri karşısında bireyler ve yönetim arasındaki anlaşmazlıkların etkin ve hızlı bir şekilde çözümü amacıyla yönetimi yargıdan hariç olarak denetleyen ancak yönetime de bağlı olmayan bir Kamu Denetçiliği sisteminin kurulmasının amaçlandığı ifadesi yer almaktadır (DPT, 1996: 119).

Türkiye'de ombudsmanlık kurumu açısından diğer bir önemli gelişme ise 24 Mart 1998 tarihinde Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde bakanlık hizmetlerine ilişkin şeffaflık ve bireylere Bakanlığın faaliyetlerini takip etme olanağı veren yönetsel ombudsmanlık kurumunun kurulmasıdır (Soyupek, 2014: 24).

Buna göre kurulması amaçlanan yönetsel ombudsmanlık kurumunun ombudsmanları, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'ndan hizmet talep eden Türkiye Ziraat Odaları Birliği, Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği başkanlarıdır (Parlak ve Sobacı, 2008: 298).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda ombudsmanlık kurumu ile alakalı Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'ndaki ifadelerle benzer ifadelerle yer verilmektedir (DPT, 2000: 193). 2001-2005 yıllarını kapsayan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda yönetim ve vatandaş ilişkilerindeki uyuşmazlıkları yargı denetimi dışında bağımsız olarak denetleyen bir denetim mekanizması gereksiniminden dolayı bireylerin şikâyetlerini inceleyen ombudsmanlık sisteminin Türkiye'de kurulması gerekliliği vurgulanmış ve denetim birimlerinin uyumunun sağlanması ile ilgili konulara planın "Kamu Yönetiminin İşleyişi" bölümünde "denetim" başlığında yer verilmiştir (Sevinç, 2015: 110).

Türkiye'de ombudsmanlık sisteminin oluşturulması amacıyla ilk somut adım 57. Hükümet tarafından 2003 yılında gerçekleştirilmiştir (Aktel vd., 2013: 27). Türkiye'de ombudsmanlık kurumu mevzuat açısından ilk olarak 5227 sayılı "Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun'da" yer almaktadır. İlgili kanun kadük kalmış ve hayata geçirilmemiş olmasıyla birlikte kanunda ombudsmanlık kurumu "Mahalli İdareler Halk Denetçisi" olarak yerel yönetimler ombudsmanlığı şeklinde ele alınmıştır. Türkiye'de Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı bağlamında kamu yönetimi reform çalışmaları kapsamında ombudsmanlık uygulamaları üzerinde de çalışılmış ancak hayata geçirilememiş olmasına rağmen 5227 sayılı Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Hakkında Kanun'un denetim konusunda düzenlemesi altında yer alan Mahalli İdareler Halk Denetçisi, yerel yönetim ombudsmanlığını içermekte; ombudsmanlık kurumunun gerçekleştirilme sürecinin arka planını oluşturmaktadır (Karcı, 2018: 185).

Türkiye'de ombudsmanlıkla ilgili olarak Kamu Denetçiliği Kurumu ismiyle hazırlanan ilk mevzuat çalışması, Adalet Bakanlığı tarafından 2004 yılında hazırlanıp 2005 yılında TBMM'ye sunulan Türkiye Halk Denetçiliği Kanun Tasarısı veya Kamu Denetçiliği Kurumu Kanun Tasarısı'dır. İlgili tasarı, TBMM tarafından 15.06.2006 tarihli 5521 sayılı Kanun olarak kabul edilmiş; Cumhurbaşkanı'na sevk edilen kanun Cumhurbaşkanı tarafından veto edilerek TBMM'ye tekrar görüşülmesi amacıyla gönderilmiştir. Ancak Kanun üzerinde yeniden görüşülmesine rağmen değişiklik

olmadan Cumhurbaşkanının onayına sunularak 13.10.2006 tarihli 263118 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanmış, 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu olarak yürürlüğe girmiştir (Arı, 2017: 142).

Türkiye'de ombudsmanlığın kurumsallaşması bağlamında 5521 sayılı Kamu Denetçiliği Kanunu önemlidir. Ayrıca, ilgili Kanunda Türkiye'de kurulması amaçlanan ombudsmanlık kurumu Batı'daki uygulamalarıyla paralellik göstermekte ve ombudsmanlık kurumunun temel özelliği olan bağımsızlık niteliğine sahip olduğu görülmektedir (Parlak ve Sobacı, 2008: 303).

5521 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu; beş bölümden, kırk bir maddeden ve dört geçici maddeden oluşmaktadır. İlgili kanunun birinci maddesine göre bağımsızlık, tarafsızlık ve güvenilir değerlendirme sürecine sahip olan ombudsmanlık kurumunun iyi yönetimi gerçekleştirmek amacıyla Türkiye'de "Kamu Denetçiliği Kurumu" adıyla kurulmasının amaçlandığı ifade edilmiştir. Ancak, Cumhurbaşkanı başta olmak üzere ana muhalefet partisine mensup 123 milletvekili 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun yürütmesinin durdurulması ve iptali için Anayasa Mahkemesi'ne başvuruda bulunmuş ve bu başvuru sonucunda kanunun geçici 1. Maddesinin yürütmesi, anayasa mahkemesinin aldığı kararla durdurulmuştur. 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kanunuyla ilgili olarak iki yıl sonra esas numarası 2006/140 ve 2008/185 sayılı karar numarasıyla, ilgili kanunun tümü iptal edilmiştir. Kanunun 1982 Anayasası'nın 6., 87. ve 123. maddelerine aykırılık taşıması, sebep olarak sunulmuştur. Kanunun iptal sebebi incelendiğinde; Kamu Denetçiliği Kurumu'nun kanunla kurulamayacağı, ancak anayasa değişikliği yapılırsa kurumun hayata geçirilebileceği anlaşılmaktadır. Bu sebeple, 2010 yılında "5982 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun" TBMM'de kabul edilmiş ve "kamu denetçiliğine başvurma hakkı" Anayasanın 74. maddesine eklenmiştir. Bu şekilde kurumun kurulması önündeki tüm engeller ortadan kaldırılmıştır. Bu hususta gerekli yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi amacıyla Kamu Denetçiliği Kurumu Kanun tasarısı hazırlanmış ve 14.06.2012 tarihinde TBMM'de yapılan görüşmeye istinaden 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu olarak kabul edilmiş ve 29.06.2012 tarihinde, 28338 Sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Arı, 2017: 142).

4.2.2. Atanması ve Statüsü

Kamu Denetçiliği Kurumu ülkemizde ombudsmanlık faaliyetleri ile yükümlü tek kurumdur. Teşkilat, Başdenetçi'lik ve Genel Sekreterlik'ten oluşmaktadır. Kurumda bir başdenetçi, beş denetçi, bir genel sekreter ve diğer personel bulunmaktadır (Doğan, 2014: 339). Kurumu, başdenetçi yönetmektedir ve temsil etmektedir. Başdenetçinin seçilme usulü ve statüsü KDK'nın bağımsız ve tarafsız bir şekilde çalışabilmesi için önemlidir. KDK Kanunu'na göre, başdenetçi TBMM Genel Kurulunca seçilirken, denetçiler de TBMM Dilekçe Komisyonu ile İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu'ndan oluşan karma bir komisyon aracılığıyla seçilmektedir (Karcı, 2018: 194). Başdenetçi ve denetçiler dört yıl görev yapmaktadır. Kamu Denetçiliği Kurumunun görev süresinin parlamentonun görev süresiyle aynı olması, kurumun bağımsız olarak hareket etmesini sağlamaktadır (Tutal, 2013: 528). TBMM Genel Kurulu ve ilgili komisyon, başdenetçi ve denetçilerin görevden alınmasında yetkili mercidir. KDK, TBMM'ye bağlı bir şekilde faaliyet gösterse de kamu tüzel kişiliği ve kendi özel bütçesi vardır. KDK'nın TBMM'ye bağlı olarak faaliyet göstermesi, kurumun bağımsız ve tarafsız olması ihtiyacını gündeme getirmektedir.

Bu sebeple, KDK'nın hem bağımsız hem de tarafsız bir şekilde denetim faaliyetlerini sürdürebilmesi için 6328 sayılı KDK Kanunu'nda, başdenetçinin ve denetçilerin hiçbir makamdan talimat ya da tavsiye alamayacağı; aynı şekilde başdenetçi ve denetçilerin görevleri esnasında tarafsızlık ilkesine uymak zorunda oldukları açık ifadelerle düzenlenmiştir (KDK Kanunu, 2012, md.12). Bu haliyle ombudsmanlığın özü olan tarafsız ve bağımsız olma özellikleri sağlanmış ve yurt dışı örnekleriyle de aynı statüde görev yapabilmemesinin önü açılmıştır.

4.2.3. Görev ve Yetkileri

6328 sayılı KDK kanununun 1. maddesinde kurumun amacı yer almaktadır ve kurum kamusal hizmetlerin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet merci olarak ifade edilmektedir (Çiçekler, 2019: 59). Kurumun etkinliği kurumun görev ve yetkilerine bağlıdır. Kanunun 5. maddesine göre; kurumun şikâyet üzerine harekete geçtiği ve idare ile alakalı şikâyet üzerine, idare ile alakalı her türlü eylemi hukuk, adalet ve insan haklarına dayalı olarak uygunluk yönünden incelemek ve idareye önerilerde bulunmakla görevli olduğu anlaşılmaktadır (KDK Kanunu, 2012, md.5).

KDK'nın görev alanına yönelik kısıtlamaları “Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler”, “Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar” ve “Türk Silahlı Kuvvetleri'nin sırf askeri nitelikteki faaliyetleri” şeklinde ifade edilmiştir. KDK'nın kendisine ulaşan şikâyetler üzerine inceleme ve araştırma yapma yetkisi vardır (KDK Kanunu, 2012, md.5). Kurum inceleme ve araştırma sırasında ihtiyaç duyduğu bilgiye ve belgeye ulaşabilmektedir ve konu hakkında eğer uygun görürse bilirkişi görevlendirebilmektedir. Başdenetçi, denetçiler ve uzmanlar incelemeyle alakalı ihtiyaç halinde şikâyete ilişkin tanık veya ilgili kişileri dinleyebilmektedir (KDK Kanunu, 2012, md.13). KDK, idarenin denetlenmesi görevini, kendisine verilen bu yetkiler oranında gerçekleştirmektedir. KDK'nın tıpkı yurtdışı örneklerinde olduğu gibi araştırma hususunda yetkilerinin geniş olduğu, bu yetkileri de geniş bir kapsamda kullanabileceği anlaşılmaktadır. Ancak, yurtdışı örneklerinin aksine, resen harekete geçme kabiliyetinin 6328 sayılı kanun ile kendisine verilmediği de gözden kaçmamaktadır.

4.2.4. Başvuru Yolları

KDK Kanunu'nun üçüncü bölümünde yer alan “Başvuru ve Usulü” ile ilgili başlıkta, kuruma hem gerçek hem de tüzel kişilerin başvuru yapabileceği ve başvuru sahibinin isteği üzerine başvuruların gizli tutulmasının gerektiği ifadeleri geçmektedir (KDK Kanunu, 2012, md.17). İlgili maddeye göre; gerçek ve tüzel kişiler bizzat veya kanuni temsilci aracılığıyla başvuru yapabilmektedir (Şimşek, 2013: 31). Kanuni temsilci vasıtasıyla yapılan şikâyetlerde temsile veya vekaletle yönelik yetki belgesi sunulmalıdır ve yapılan şikâyet başvurularında tebligat kanuni temsilciye yapılmaktadır (KDK Yönetmeliği, 2013: md.11). Kamu Denetçiliği Kurumu mahkeme, hakem veya yargı yetkisine sahip olmadığı için kişiler kuruma şikâyet başvurusu yapmaları konusunda avukat olmayan kişilere de vekalet verebilmektedir (Şimşek, 2013: 31).

Türk İdari Yargı Sistemi'nde bir idari işlemin iptal davasının konusunu oluşturabilmesi için kişisel menfaat ihlali şartı bulunmaktadır (Kaya, 2008: 273). Kamu Denetçiliği Kurumuna çocuklar, engelliler gibi toplumdaki hassas gruplar menfaat ihlali şartı aranmaksızın başvuru hakkına sahiptir. 18 yaşından küçükler, KDK'nın çocuklar için özel hazırladığı internet adresi (www.kdkcocuk.gov.tr) aracılığıyla okul, kaymakamlık, itfaiye, hastane, valilik, karakol, çocuk bakım kuruluşları ve belediye gibi idarelerle ilgili şikâyetlerini bildirebilmektedir (KDK Çocuk, 2022).

KDK Kanunu'nun 17. maddesine göre başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, yerleşim yeri ve iş adresi, T.C. vatandaşları için kimlik numarası, yabancılar için pasaport numarası belirtilen Türkçe dilekçe ile kuruma ücretsiz olarak başvuru yapılmaktadır. Şikâyetin yapılacağı yerler ise; illerde valilik, ilçelerde kaymakamlık aracılığıyla kuruma elden, posta, elektronik posta veya faks yoluyla yapılabilmektedir (Şahin, 2021: 187).

Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyet başvurusunda bulunması gereken şartları sağlaması durumunda elektronik ortamda resmi internet sitesi aracılığıyla e-başvuru yapılabilmektedir (KDK Yönetmeliği, 2013: md.10). Ayrıca kuruma e-devlet üzerinden de şikâyet başvurusu yapılabilir. Şikâyet konusuna ilişkin tüm bilgi ve belgeler başvurunun hızlı bir biçimde sonuçlandırılması amacıyla başvuru formuna eklenmektedir (KDK, 2022).

6328 sayılı Kanununun 17. maddesine göre; başvurunun gerekli şartlarını taşımayan, yargı organlarınca görülmekte olan veya karara bağlanmış uyuşmazlıklar ile ilgili olan, belli bir konuyu içermeyen ve daha önce sonuçlandırılmış olanlar incelenmemektedir (KDK Kanunu, 2012, md. 17). Kamu Denetçiliği Kurumuna yapılan şikâyet başvurularında eksik bilgi ve belgelerin olmaması dikkate alınarak şikâyet edilen idare, şikâyetin konusu, talep çerçevesinde ilk olarak usul ve şekil incelemesi yapılmaktadır (KDK, 2022).

Kuruma şikâyet başvurusunda bulunurken 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunundaki idari başvuru yollarının ve özel kanunlardaki zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmiş olması gerekmektedir. Dava açma süresi içerisindeki başvurular ise dava süresini durdurmaktadır. Kamu Denetçiliği Kurumuna başvuru yapılabilmesi için öncelikle idareye başvurulması gerekmektedir. İdareye yapılan başvurular, idare tarafından 60 gün içerisinde cevaplandırılmasa dahi bu sürenin bitiminden itibaren altı ay içerisinde KDK'ya şikâyet başvurusunda bulunulabilmektedir (KDK Kanunu, 2012, md.17). Altı aylık süre içerisinde yapılmayan şikâyet başvuruları süre yönünden reddedilip incelenmemektedir. Kamu Denetçiliği Kurumunun inceleme ve araştırma sürecinin etkin ve hızlılığını sağlamak amacıyla inceleme ve araştırma sürecinin başvuru tarihinden altı aylık bir süre içerisinde sonuçlandırılması zorunluluğu getirilmiştir (KDK Kanunu, 2012, md. 20).

Kanunda kurumun inceleme, araştırma konusuyla alakalı bilgi ve belge istemesi, bu belgelerin de tebliğ tarihinden 30 gün içinde verilmesinin zorunlu olduğu açıkça ifade

edilmektedir. Fakat devlet veya ticari sır niteliğindeki belgeler, sebebi belirtilerek verilmeyebilir (KDK Kanunu, 2012, md. 18). Kurumun inceleme ve araştırma konusu ile alakalı bilgi ve belge istenmesi sadece şikâyet edilen idari kurum ile sınırlı olmayıp, ilgili idare dışındaki başka bir idareden de bilgi ve belge talebinde bulunulabilmektedir (Şimşek, 2013: 39).

6328 sayılı Kanununun 19. maddesine göre; araştırmayla alakalı bilirkişi görevlendirilebilir ve başdenetçi, denetçi, uzmanlar tanık veya ilgili kişileri dinleyebilmektedir (KDK Kanunu, 2012, md. 19). Şikâyet başvurularında teknik bilgi ve mesleki uzmanlığın gerekli olduğu konularda bilirkişinin görevlendirmesine başdenetçi ya da denetçiler karar vermektedir. Ancak bilirkişilerin hazırladıkları rapor doğrultusunda karar verme zorunlulukları yoktur. Ayrıca bilirkişiden ek rapor isteme veya aynı şikâyet başvurusu için başka bir bilirkişi görevlendirme ve kapsamlı bir şikâyet söz konusu ise birden çok bilirkişi görevlendirilmesi de mümkündür (Şimşek, 2013: 41).

Kamu Denetçiliği Kurumu inceleme, araştırma sonuçlarını ve önerilerini ilgili kurum ve başvurana bildirmektedir. Ancak şikâyet başvurusunun şekli eksiklikleri nedeniyle incelenmemesi halinde ret kararı sadece şikâyetçiye bildirilmektedir.

Kurum inceleme ve araştırmaya geçmeden önce şikâyet başvurusu ile ilgili olarak kurumun görev alanına girmesi, süresi, idari başvuru yollarının tüketilmesi, gerekli bilgileri içermesi gibi başvuru koşullarını sağlayıcı konularda ön inceleme yapmaktadır (KDK Yönetmeliği, 2013: md.19). İdari başvuru yolları tüketilmeden kuruma şikâyet başvurusunda bulunulduğunda kurum başvuruyu ilgili idareye gönderme kararı vermektedir. Şikâyet başvurusunda eksikliklerin varlığı söz konusu olduğunda ise verilen incelenemezlik kararı ile süresi içerisinde kuruma yeniden şikâyet başvurusu yapılmaktadır (KDK Yönetmeliği, 2013: md.20).

KDK kararlarını alırken adalet anlayışı içerisinde hakkaniyete ve hukuka uygunluk ve iyi yönetim ilkelerini esas alarak inceleme ve araştırma yapmaktadır (KDK Yönetmeliği, 2013: md. 22). İdarenin işlem ve eylemleri mevzuata uygun olmasına rağmen bireylerin mağduriyeti söz konusu olduğunda kurum, hakkaniyete uygunluk gereği tavsiye kararı vermektedir (KDK, 2022).

4.2.5. Çalışma Şekli

Dünyada birçok ombudsmanlık kurumu resen olarak harekete geçerken, Türkiye’de bulunan Kamu Denetçiliği Kurumu yalnızca şikâyet üzerine harekete geçebilmektedir

(Tutal, 2013: 533). Yapılan şikâyetler üzerine harekete geçen Kamu Denetçiliği Kurumu, şikâyet konusuyla ilgili inceleme ve araştırmayı başlatır. Kurum, yapacağı incelemeyi ve araştırmayı en geç altı ay içinde sonuçlandırmalıdır. Kurum bu süre içerisinde inceleme ve araştırmanın neticesini ve tavsiyesini ilgili merciye ve başvuru sahibine bildirir. Ayrıca kurum başvurana işleme karşı başvuru yollarını, başvuru süresini ve başvurulacak makamı da göstermektedir (Aydın, 2018: 112).

4.2.6. Denetimin Sonuçlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği

Kuruma ulaşan şikâyet başvuruları, ilgili kişiler tarafından incelenip değerlendirildikten sonra, başdenetçi veya kamu denetçileri'nden biri tarafından şikâyetçi olunan kurum hakkında alınan karar açıklanmaktadır. Bu karar, ilgili kuruma tebliğ edilmektedir. Değerlendirilen konu ile ilgili alınan kararlar ise, "Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te" altıncı bölümde düzenlenmiştir. Buna göre;

Şikâyetlere ilişkin inceleme ve araştırma sonucunda kurum tarafından dostane çözüm kararı, tavsiye kararı, ret kararı ve karar verilmesine yer olmadığına dair karar olmak üzere dört farklı karar alınmaktadır (KDK Yönetmeliği, 2013: md.31). Bu kararlardan anlaşıldığı üzere, şikâyetçi olunan kuruma konuya göre farklı çözüm önerileri sunulmaktadır. Şöyle ki, yapılan şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılıp ilgili idareye tavsiyelerde bulunulabildiği gibi, şikâyetin iptali de istenebilmektedir. Bu anlamda kurum bireyden, şikâyetini geri çekmesini ve şikâyetçi olunan kurumun haklı olduğunu bireye bildirmektedir. Bunların dışında, şikâyet başvurusu sonucunda kurumun aldığı karar ilgili kurum tarafından yerine getirildiğinde uzlaşma sağlanmış olmaktadır. Bu noktada, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun şikâyetçi olunan kuruma yönelik aldığı kararların bağlayıcılığı bulunmadığı bir kez daha ifade edilmelidir. Doğrudan yaptırım gücü olmadığı gibi, sadece kendi tavsiye ve çözüm önerilerini sunabilmektedir. Kamu denetçisinin arabuluculuk rolü olduğundan, daha çok ikna etme ve eleştiri yapma gücünü kullanmaktadır. Şikâyetçi olunan kurumun, kararlara uyup uymama serbestliği bulunmaktadır. Ancak kurumun norm şeklinde alınan kararları bulunmaması gerçeğinden hareketle, onun hiçbir kurum tarafından dikkate değer bulunmadığı anlamı çıkarılmamalıdır. Kamu Denetçiliği'nin; TBMM tarafından seçilmesi, anayasal statüsünün olması, kuruma özgü hazırlanan ayrı bir kanununun ve yönetmeliğinin bulunması, kamuoyu tarafından desteklenmesi onun en büyük gücünü simgelemektedir.

Diğer taraftan, kurum bir yıl boyunca yaptığı tüm çalışmalarını içeren yıllık raporunu hazırlayarak TBMM Genel Kurulu'na sunmaktadır. Bu raporda, kamu düzenin sağlanması ve gerekli reformların gerçekleştirilmesi için yapılan öneriler parlamentoya bildirilmektedir. Ayrıca yıllık raporun dışında, Kamu Başdenetçisi'nin gerekli bulması durumunda şikâyete bağlı kalmadan özel rapor da hazırlanmaktadır. Hazırlanan bu raporlar, kamu denetçisinin başarısını ve statüsünü etkilemektedir.

Ülkemizde uygulanan ombudsmanlık sistemi ve yurtdışı örneklerine ait özellikler incelendiğinde ombudsmanlığın evrensel nitelikleri temelinde (resen harekete geçmek hariç) uyum içerisinde oldukları görülmektedir.

Ombudsmanlık sistemi incelendikten sonra araştırmanın bir sonraki bölümünde üniversite ombudsmanlık sistemlerinin detayları incelenmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİ: ABD VE AVUSTRALYA ÖRNEK ÜLKE UYGULAMALARI

Bu bölümde üniversite ombudsmanlık sistemine örnek olarak ABD'deki Washington Üniversitesinin ve Avustralya'daki Sydney Teknoloji Üniversitesinin üniversite ombudsmanlık sistemleri incelenmiştir.

5.1. Üniversite Ombudsmanlık Sistemi ve Tarihsel Gelişimi

Bir üniversite ombudsmanının görevi esasen genel ombudsmanının görevinden çok da farklı değildir. Üniversite ombudsmanı, şikâyetleri alan, araştıran, bulgular hakkında rapor veren, adil ve eşit çözümlere ulaşılmasına yardımcı olan tarafsız kişidir. Genel ombudsman gibi birçok üniversite ombudsmanı da 'değişim aracılarıdır'. Üniversite ombudsmanı net olmayan, eşitlik sağlamayan veya adaletsiz kurallar, düzenlemeler, politikalar ve uygulamalar karşısında değişiklik ve iyileştirmeler önermektedir. Üniversite ombudsmanları belki de yönetimden daha fazla danışman ve eğitimci olarak hareket ederler. Üniversite topluluğunu hakları konusunda bilgilendirmek, şikâyet ve temyiz için mevcut kanalları açıklamak ve bu prosedürlerin kullanımında yardımcı olma görevlerini yerine getirmektedirler (Özerdem, 2018: 75).

Üniversite ombudsmanları, 1960'ların ortalarında, öğrenci savunuculuğu, sivil haklar hareketleri ve halk protestoları bağlamında Kuzey Amerika'da ortaya çıkmıştır. Kuzey Amerika yüksek öğrenim ombudsmanı, 1965 yılında öğrenci topluluğu tarafından Kanada'daki Simon Fraser Üniversitesi'nde kurulmuştur (Conway, 2013). Bu durum, bir öğrenci gazetesinde: "kötü yönetime karşı küçük adamın şikâyetleri için en iyi cevaptı" şeklinde ifade edilmiştir (Conway, 2015: 2).

Kısa süre sonra, özellikle Sir George Williams Üniversitesinde (şimdiki Concordia Üniversitesi) olmak üzere, diğer bazı Kanada üniversitelerinde de benzer ofisler kurulmuştur (Yavuz, 2021: 156). Bu ofislerin kurulmasının altında yatan sebep, bazı Hintli öğrencilerin haksız olarak notlandırılmaları ve bunun ırkçılık söylemlerine sebep olmasıdır (CBC, 2022).

Oluşturulan Kanada yüksek öğretim ombudsmanlarından bazıları, kurulduğu üniversite ve öğrenciler tarafından ortaklaşa finanse edilmeden önce sadece öğrenciler

tarafından finanse edilmiştir. Örneğin, Simon Fraser Ombudsmanı 2007'ye kadar ve Victoria Üniversitesi Ombudsmanı 2004'e kadar sadece öğrenciler tarafından finanse edilmiştir (Conway, 2013).

Conway ve Robillard, Kanada'daki üniversite ombudsmanlık bürolarının yüzde kırkının hala öğrenciler ve yüksek öğretim kurumu tarafından ortaklaşa finanse edildiğini belirtmişlerdir (Conway, 2015: 11).

ABD'de, üniversite ombudsmanları (diğer kullanılan adıyla kampüs ombudsmanları), o dönemde meydana gelen ABD-Vietnam savaşına karşı gerçekleştirilen protestoların ve sivil haklar hususunda verilen mücadelenin kampüs içerisinde şiddet olaylarına dönüşmesinin engellenmesi amacıyla kurulmuştur. İlk yükseköğretim ombudsmanı, 1967'de Michigan Devlet Üniversitesi'nde oluşturulmuştur. Michigan Devlet Üniversitesi'nin ilk ombudsmanı olan Carolyn Stieber, diğer birçok üniversiteye örnek olmuştur. Stieber kampüsteki herkese ve neredeyse tüm kayıtlara erişim hakkına sahip olmuş ve tarafsız incelemelerde bulunmuştur. Ayrıca sürekli anlaşma, müzakere ve arabuluculuk yapmıştır (Özerdem, 2018: 75-76).

Avustralya'da, ilk üniversite ombudsmanlığı New England Üniversitesi'nde 1977 yılında kurulmuştur ve sonrasında ombudsmanlık ofisleri 12 üniversitede daha oluşturulmuştur (Stuhmcke, 2015: 117-118).

Güney Amerika'da, 275 bin öğrencisi olan Meksika Ulusal Özerk Üniversitesi, 1985'te bir üniversite ombudsmanı (Defensor) oluşturmuş ve diğer 10 üniversitede ombudsmanların oluşturulmasının önünü açmıştır (Özerdem, 2018: 76).

Güney Amerika'dan sonra Meksika'da kurulan üniversite ombudsmanlığı kurumu üniversitelerde insan haklarını güvence altına almak için kurulmuştur. Üniversite ombudsmanlığı Meksika'dan sonra, Panama, Brezilya, Kolombiya, Honduras, El Salvador, Peru ve Arjantin'e de yayılmıştır (Conway vd., 2013: 4).

Avrupa'da ise, ilk üniversite ombudsmanlık sistemi 1988 yılında İspanya Leon Üniversitesi'nde oluşturulmuştur (Yavuz, 2021: 156). Granada ve Valencia üniversitelerindeki ombudsman büroları da aynı yıl kurulmuştur (Alonso de la Varga, 2015).

Öte yandan 2001 yılında her üniversitenin bir ombudsman ofisi kurmasını zorunlu kılan, ancak üniversite ile alakalı geri kalan tüm işleyişi yine üniversitelerin kendi iç tüzüğüne bırakan 'Üniversiteler Organik Kanunu' (Organic Law On Universities) kabul

edilmiştir (Behrens, 2017: 49). Bu Kanun, üniversite sisteminin yapılandırılması, üniversitelerin yetkinliklerinin ve özerklik derecelerinin artırılmasını teşvik etmek ve Üniversite ile toplum arasındaki karşılıklı ilişki ve bağları güçlendirmek için gerekli olan kanalların kurulması amacıyla çıkarılmıştır (Organic Law On Universities, 2001). Çıkan yasayla 2000 yılından önce yirmi bir olan üniversite ombudsman ofisi sayısı kısa sürede 54'e çıkmıştır (Alonso de la Varga ve Espinosa, 2016).

Avrupa'nın başka bir ülkesi olan Hollanda'da, ilk kez 1996 yılında üniversite ombudsmanlık ofisi kurulmuştur. İlk ofisin kurulmasından sonra 1999 yılında, Kristl Holtrop önderliğinde Amsterdam Üniversitesi'nde bir ombudsmanlık ofisi daha kurulmuş ve bu ofis başarılı şekilde faaliyetlerine devam etmiştir. Bu başarılarla istinaden Hollanda hükümeti, akademik kurumlarda öğrenci ve personel için bir şikâyet görevlisi veya komitesi kurulmasını zorunlu kılan ulusal bir yasa çıkarmıştır (Özerdem, 2018: 76).

Avusturya'da üniversite ombudsmanlığı 1997'de Bilim ve Ulaştırma Federal Bakanlığı bünyesinde yapılandırılmıştır. Ombudsmanlığın kurulmasında Josef Leidenfrost'un düşünceleri etkili olmuş ve bu durum sonraki iyileştirmeleri de etkilemiştir (Özerdem, 2018: 77). Fakat, ülkedeki ombudsmanlığın esas gelişiminin 2001'deki harç ücretlerinin tekrar getirilmesini protesto etmek amacıyla yapılan gösteriler zamanında gerçekleştiği ifade edilebilir. Bu süreç içerisinde yapılan faaliyetler sonrasında Avusturya'da üniversite ombudsmanlığı ancak 2012 yılında yasal statüsüne kavuşabilmiştir. Belçika'da ilk üniversite ombudsman ofisi 2004 yılında Antwerp Üniversitesinde oluşturulmuştur (Behrens, 2017: 14).

İngiltere ve Galler'de gönüllülük esasına bağlı olarak görev yapan Yükseköğretim Bağımsız Hakem Ofisleri ortak hareket ederek, üniversite ombudsmanlık ofisine benzer bir yapı 2004'te kurulmuştur (Özerdem, 2018: 77). Ülkenin ilk ombudsmanı Norman Gowar önderliğinde oluşturulan ekibin çalışmaları sonucunda, 2005 yılında bu kurum yasal hale getirilmiştir (Behrens, 2013: 3-5).

Almanya'daki durum diğer ülkelerden farklıdır. Almanya'nın siyasal sistemi federasyondur ve bundan dolayı ulusal düzeyde bir üniversite ombudsmanı yoktur. Ülkedeki üniversite ombudsmanlığı bir üniversite öğrencisinin çabaları sonucunda 2004'te Frankfurt Goethe Üniversitesinde kurulmuştur. Öte yandan bu ülkedeki üniversitelerde farklı problemlerin çözümüne yönelik ombudsmanlık türleri de vardır. Mesela, bilimsel bir suistimale belli bir ombudsman ilgilenirken, üniversitedeki

uluslararası öğrencilerin problemlerine farklı bir ombudsman bakmaktadır (Behrens, 2017: 15).

Batıdaki ülkelerden bazılarında ombudsmanlık ofisleri ‘öğrenci ombudsmanlığı’ olarak hayata geçirilmiştir. Mesela Hırvatistan’daki üniversiteler 2008’de öğrenci ombudsmanlığı ofisi oluşturmuştur (Özerdem, 2018: 77). Portekiz’de bulunan Minho Üniversitesi ise 2010’da öğrenci ombudsmanlığı ofisi oluşturmuştur.

Polonya’da Varşova Üniversitesinde üniversite ombudsmanı ilk defa 2011 yılında atanmıştır. Litvanya’da ‘Akademik Etik ve Prosedür Ombudsmanı’ oluşturulmasıyla ilgili yasa 2011’de kabul edilmiştir. Norveç’te bulunan Oslo Üniversitesi öğrenci ombudsman ofisi 2012 yılında kurulmuş ancak 2013’te işlerlik kazandırılmıştır. Bugün Norveç’te altı üniversitede üniversite ombudsmanı bulunmaktadır. Danimarka’da 2013 yılında sadece Kopenhag Üniversitesinde ‘öğrenci büyükelçisi’ oluşturulmuştur (Behrens, 2017: 16).

2000’li yılların ilk zamanlarında üniversite ombudsmanları kendi içlerinde ‘Avrupa Yükseköğretim Ombudsmanları Ağı’ adı altında gayri resmi bir ağ oluşturmuştur. Bu ağ üniversite ombudsmanları ve onların faaliyetlerini takip etmek isteyen kişilerin katılım gösterdiği ortak bir örgütlenmedir (European Network of Ombudsmen in Higher Education, 2022).

Üniversite ombudsmanlığının sağlamış olduğu olumlu katkıları nedeniyle kurum, sadece belirtilen ülkelerle sınırlı kalmayarak birçok ülkede hayata geçirilmiştir. Ancak, dünya geneli açısından ele alınırsa ülkemiz gibi hala üniversite ombudsmanlığı bulunmayan birçok ülke bulunmaktadır. Ayrıca, üniversite ombudsmanlığı bulunan ve hala faaliyetlerine devam eden birçok üniversitede gerçekleştirmiş oldukları faaliyetlerin dünya geneli ile paylaşılmasına dair belirli eksikliklerin olduğu dikkat çekmektedir. Bu araştırmada incelenecek yabancı ülke örneklerinin seçilmesi en önemli aşamalardan biri olduğundan bu konu üzerinde hassasiyet ile durulmuş ve belirli seçim kriterleri ışığında hangi yabancı ülkelerin seçileceğine dair sıkı bir eleme gerçekleştirilmiştir.

5.2. Ülke ve Üniversite Seçimine İlişkin Değerlendirme

Daha önceki bölümlerde ABD ve Avustralya ülkelerinin incelenecek yabancı örnekler olduğu bilgisi verilmiş olup, bu ülkelere ait olan ombudsmanlık sistemleri de incelenmiştir. İlgili bölümlerin işlenmesi esnasında bu ülkelerin seçimlerine dair olarak seçimin belirli kriterler vasıtasıyla yapıldığı ve ilerleyen bölümlerde bu kriterlerin detaylı

olarak açıklanacağı da ifade edilmiştir. Bu bölümde ülkelerin seçimine dair olan kriterler ve neden iki adet ülkenin seçildiği ile alakalı detaylı bilgiler verilmiştir.

Araştırma için kullanılan seçim kriterleri iki kademeli olarak ele alınmıştır. İlk kademe, incelenen ülkede bulunan üniversitelerin bağımsız olarak ombudsmanlık ofislerine sahip olmaları, ikinci kademe ise karşılaştırmaların yapılabilmesi amacıyla, bu ofislere ait faaliyetleri içeren yıllık raporların varlığı ve niteliğidir. Bu hususta araştırma esnasında kullanılan seçim kriterleri şu şekilde detaylandırılmıştır:

- Üniversite ombudsmanlığı ofisinin bulunması,
- Ombudsmanlık ofisi olarak yıllık rapor yayınlıyor olması,
- İncelenecek yıllık rapor dilinin İngilizce olması,
- Raporun içerisinde kullanılabilir nitel/nicel verilerin bulunması,
- Yayınlanan raporların en az 5 yıllık bir geçmişe sahip olması,
- Ülke içinde birden fazla ofis bulunma şeklindedir (bu şık, eğer başka bir ofis yoksa dikkate alınmamıştır).

Bu kriterler ışığında dünya genelinde incelenen bölgeler ve ülke sayıları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. İncelenen Bölgeler ve Ülke Sayıları

İncelenen Bölgeler	İncelenen Ülke Sayısı
Afrika Ülkeleri	54
Asya Ülkeleri	38
Avrupa Ülkeleri	47
Güney Amerika Ülkeleri	13
Kuzey Amerika Ülkeleri	35
Okyanus Ülkeleri	12
Uzak Doğu Ülkeleri	17
Toplam	216

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Ülkelerin seçimleri ile alakalı belirlenmiş olan kriterler aynı zamanda araştırmanın karşılaşılan güçlükler kısmını da oluşturmuştur. Araştırma esnasında karşılaşılan güçlükler şu başlıklar altında toplanmıştır:

- Üniversite ombudsmanlık kurumu bulunmayan ülkeler/üniversiteler,

- Üniversite ombudsmanlığı bulunsa dahi bilgileri olmayan ülkeler/üniversiteler,
- Yıllık raporu olup herhangi bir sayısal veri içermeyen veya önceki yıllara ait raporu olmayan üniversiteler,
- Dil problemi olan ülkeler/üniversiteler,
- Sadece tek bir üniversitede ombudsmanlık bulunan ülkeler.

Değişik ülkelerde faaliyet gösteren üniversitelerin büyük bir kısmında üniversite ombudsmanlığının bulunmaması karşılaşılan en önemli güçlük olarak ifade edilebilir.

Araştırmanın ilerleyişi açısından seçim dışı kalan üniversitelerin ortak özelliklerinden bir tanesi de işlenebilir bir bilgiye ulaşılamamasıdır. Örnek olarak, Amerika'daki en eski üniversite ombudsmanlığına sahip olan Michigan State Üniversitesi'nde (1967) herhangi bir rapor ya da istatistiksel bilgi bulunmayıp sadece tek bir internet sayfasında ombudsmanlığın tanımı, görev alanları ile alakalı bilgiler ve son olarak da öğrencilerin başvuracağı numaralar ve adresler bulunmaktadır. Bazı üniversitelerde yıllık rapor bulunmakla beraber, rapor içeriğinde kullanılabilir hiçbir bilgi bulunmamaktadır. Genel manada ombudsman ofisinin tanımı, adresleri, kimlerin çalıştığı, sorumluluk alanları, ombudsman pozisyonundaki görevlinin yapmış olduğu ziyaretler gibi bilgilerin olduğu hatta bazı üniversitelerde sadece bir kereye mahsus olarak çıkartılmış "tanıtım kitapçığı" kategorisinde yer alabilecek yayınların mevcut olduğu görülmüştür. Çoğu üniversitede de durum aynıdır. Tezin ilerleyişi ve gerekli karşılaştırmaların yapılabilmesi için hem sayısal hem de sözel verileri içeren "Yıllık Raporlar'a" (Annual Reports) ihtiyaç duyulduğundan dolayı bu durum, değişik ülkelerde yer alan birçok üniversitenin liste dışı bırakılması zorunluluğunu doğurmuştur.

Özellikle Asya ülkeleri (Japonya, Hindistan, Çin, Güney Kore vb.) ve bunun yanında Almanya ve İspanya gibi ülkeler incelenirken belirli sayıda yıllık rapora ulaşılmıştır. Ancak bu raporların tamamının kendi yerel dillerinde olup, hiçbir şekilde İngilizce çevirilerinin bulunmaması da bir güçlük olarak ortaya çıkmıştır. Asya ülkelerine ait sembollerle gösterilen dillerin yanında Almanca, İspanyolca gibi dillerin de "doğru şekilde" çevrimi büyük önem arz etmektedir. Ancak mevcut koşullarda bu dillerin çevrilmesinin olanakları çok kısıtlıdır. Bu yüzden, raporların İngilizce olması büyük önem taşımakta olduğundan, dil ile alakalı sorun yaşanabilecek üniversiteler de elenmiştir. Belirtilen kriterler kabaca uygulandığında dahi çok sayıda üniversitenin elendiği bir tablo ile karşılaşmıştır. En son haliyle; Afrika, Amerika, Avrupa, Avustralya

kıtalarından toplamda altı adet ülke (ABD, Afrika, Avustralya, Hollanda, Kanada, Polonya) ve kendi bünyesinde dağılım açısından ağırlıklı olarak ABD (16 adet) başta olmak üzere toplamda yirmi adet üniversitenin belirlenen kriterleri sağlamaya yaklaştığı görülmüştür.

Ancak gerçekleştirilen ilk elemelerden sonra daha da detaylı bir incelemeye tabi tutulduklarında Afrika, Hollanda ve Polonya ülkelerine ait üniversite ombudsman ofisleri; yıllık raporlarının detaylı veri içermemesi, en güncel olarak 2018 raporlarının bulunması ve de üniversite ombudsmanlık ofislerinin geçmişinin ortalama yedi yıl ile sınırlı olması sebepleriyle çalışmadan çıkarılmıştır. Kanada, her ne kadar üniversite ombudsmanlığının esas olarak ortaya çıktığı ülke olsa da kendisiyle aynı kıtada olduğundan dolayı araştırma sonuçlarının benzer çıkacağı düşünüldüğünden ve üniversite ombudsmanlığında en gelişmiş ülke pozisyonunda olan ABD'nin incelenmesinin daha sağlıklı olacağı kararına varılmış ve Kanada seçeneği elenerek çalışılacak ilk ülke olarak ABD seçilmiştir.

Diğer analizi yapılacak olan ülke ise Avustralya olarak belirlenmiştir. Avustralya, ABD'den farklı bir kıtada yer almaktadır. Kuruluşu, her ne kadar ABD (51 yıl) kadar eski olmasa da yine de süre olarak (32 yıl) diğer üniversiteler arasında en yakınıdır. Beş yıllık geriye dönük raporları incelendiğinde her iki üniversitenin de aynı yıllara ait raporlarının mevcut olduğu ve içerik olarak ihtiyaç duyulan bilgilerin bulunduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple, ABD'den Washington Üniversitesi'nin, Avustralya'dan da Sydney Teknoloji Üniversitesi'nin incelenmesi karara bağlanmıştır.

5.3. ABD Washington Üniversitesi Ombudsman Ofisi

Bu bölümde ABD'de yer alan Washington Üniversitesinin Ombudsman Ofisinin kuruluşu, atanması ve statüsü, görev ve yetkileri, şikâyet başvuru usulü, şikâyet konuları, yıllar itibariyle başvurulara ilişkin istatistikler, çalışma şekli, çalışmaların sonlandırılması, yaptırımı ve etkinliği ile ilgili bilgiler verilmiştir.

5.3.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

ABD'de, 1960'ların sonlarında Vietnam Savaşına karşı olan protestoların kampüs içerisine sızması ve giderek ağırlaşan üniversite bürokrasisinin sorunlara sebep olmasının yarattığı gerilimlerin önlenmesi amacıyla üniversite ombudsmanları göreve

getirilmeye başlanmıştır. Bu atamalarla beraber esas hedeflenen; üniversite faaliyetleriyle ilgili iletişimi geliştirmek ve üniversite topluluğunun üyelerinin haklarını korumalarını ve şikâyetlerinin giderilmesini sağlamaktır (Office of the Ombud, 2022).

ABD'nin kuzeybatı eyaletleri arasındaki en büyük ve batı kıyısındaki en eski devlet üniversitesi olan Washington Üniversitesi 1861 yılında Washington eyaletinin Seattle şehrinde kurulmuştur. Washington Üniversitesi Seattle, Tacoma ve Bothell'de olmak üzere toplamda üç yerleşkeye sahiptir.

Rektör Charles Edwin Odegaard, 1968 yılında Washington Üniversitesi öğretim üyelerine, idari personeline ve öğrencilerine, üniversite için ombudsman olarak tanınacak bir kişiyi atamayı planladığını bildirmiştir. Rektör bu atama konusunda kendisine tavsiyede bulunacak bir komite atamıştır. Komite iki öğrenci, iki öğretim üyesi ve iki yöneticiden oluşmuştur. Komite, nihai kararı verecek olan Rektör için en uygun adayları bulmaya çalışmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda Üniversite Ombudsmanlık Ofisi 1969 yılında hayata geçirilmiştir ve kuruluşundan elli üç yıl sonra dahi öğrencilerin, öğretim üyelerinin ve çalışanların sorunlarına olumlu çözümler bulmak için gidebileceği bir yer olmaya devam etmektedir (Office of the Ombud Annual Report, 2018-2019: 4-10).

5.3.2. Atanması ve Statüsü

Üniversite Ombudsmanı, öğrenci, personel ve öğretim üyelerinin temsilcilerine danışıldıktan sonra Senato onayı sonrasında Rektör tarafından atanmaktadır. Üniversite Ombudsmanı, üniversite içerisindeki şikâyet veya itiraz prosedürlerinden bağımsızdır ve bunların yerine geçmemektedir. Üniversite Ombudsmanı bir karar verici değildir ve resmi olarak araştırma yapamaz, düzeltici faaliyetlerin yapılmasına tavsiye vermek dışında disiplin cezası verme, herhangi bir üniversite kuralını veya politikasını değiştirme yetkisine sahip değildir. Üniversite Ombudsmanı, üniversite topluluğunun tüm üyelerine, sorularını, endişelerini ve şikâyetlerini ele almak için gönüllü olarak çeşitli yolları keşfedebilecekleri bağımsız, tarafsız, gayri resmi, erişilebilir bir hizmet sunan ek bir kaynak olarak hizmet etmektedir (Executive Order, 2022).

5.3.3. Görev ve Yetkileri

Senato kararıyla oluşturulan “Görev Tanımı” kapsamında Üniversite Ombudsmanının sorumlulukları şunlardır (Office of the Ombud, 2022):

- Üniversitenin sistem ve faaliyetlerinin adillliğini ve etkinliğini artırmak,

- Üniversite topluluğu üyelerinin üniversite içinde sahip oldukları hak ve çıkarları hususunda farkındalıklarını arttırmak,
- Kişileri hem gayri resmi hem de resmi süreçler için uygun kaynaklara yönlendirmek,
- Üniversite topluluğunun yaşadığı olası sorunlar karşısında şikâyetlerini dile getirebilmesi için resmi ve idari seçenekler hakkında tavsiyelerde bulunmak,
- Üniversite topluluğundan gelen şikâyetleri dinlemek ve çözümü hususunda tartışmak,
- Sorunların çözümü için gayri resmi olarak arabuluculuk etmek ve sorunların çözümüne destek olmak.

5.3.4. Şikâyet Başvuru Usulü ve Şikâyet Konuları

Üniversite Ombudsmanına ilgili üniversitedeki akademisyen, idari personel ve öğrenciler başvurabilmektedir. Başvurunun yapılabilmesi için telefon ile veya online olarak randevu alınması gerekmektedir. Özellikle pandemi döneminde yüz yüze görüşmelerin online şekilde yapıldığı ifade edilmektedir. Görüşme saatleri hafta içi her gün 08:00-17:00 mesai içinde veya dışında olabilmektedir. Şikâyet konularının başvuran türüne göre dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

Başvuru konularına bakıldığında akademik, idari ve öğrenci gruplarının tamamına özgü şikâyet konularının olduğu anlaşılmaktadır. Akademik ve idari personel için ilk sırada yer alan şikâyet konusu akran tacizi hususudur. Akademik ortam, bilimsel manada bilinirliğin pozitif etkilerinin açık bir şekilde tezahür ettiği bir mecradır. Bilim dünyası içerisinde bilinirliğin ve itibarın artması ise yapılmış olan yeni buluşlar ve kişinin o alana hakimiyeti doğrultusunda ortaya koyduğu araştırmalar ile gerçekleşmektedir.

Bu sebeple yeni fikirlerin ve literatürde eksik kalan kısımlara yönelik çalışmaların ortaya çıkması için akademisyenin alan araştırmasını çok iyi yapması ve orijinal fikirler üretmesi gerekmektedir. Ancak, orijinal fikrin bulunması ne kadar zorsa, başka bir akademisyen tarafından o fikrin çalınması da o denli kolaydır.

Bu sebeple yeni fikirlerin ve literatürde eksik kalan kısımlara yönelik çalışmaların ortaya çıkması için akademisyenin alan araştırmasını çok iyi yapması ve orijinal fikirler üretmesi gerekmektedir.

Tablo 3. Şikâyet Konularının Başvurana Göre Dağılımı

Şikâyet Konuları	Akademik Personel	İdari Personel	Öğrenci
	Akran tacizi	Cinsel taciz	Kayıt
	Bilimsel suistimal	Mobbing	Muafiyet
	Alan/kaynak tahsisi	Ayrımcı muamele	Değerlendirme
	Akademik prosedürler	Performans	Ceza ve prosedürler
	Maaş eşitsizliği	Disiplin	Personel davranışı
	Performans değer.	Sözleşme feshi	Atılma
	Sözleşme feshi	İşten çıkarma hakları	Harç

Kaynak: Ombudsmanlık Ofisinin 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Ancak, orijinal fikrin bulunması ne kadar zorsa, başka bir akademisyen tarafından o fikrin çalınması da o denli kolaydır. Bu sebeple yeni fikirlerin ve literatürde eksik kalan kısımlara yönelik çalışmaların ortaya çıkması için akademisyenin alan araştırmasını çok iyi yapması ve orijinal fikirler üretmesi gerekmektedir. Ancak, orijinal fikrin bulunması ne kadar zorsa, başka bir akademisyen tarafından o fikrin çalınması da o denli kolaydır.

Cinsel taciz gerek akademik gerekse idari personel arasında olabilen yaygın şikâyet konularından biridir. Özellikle kadınlara karşı gerçekleşen cinsel taciz vakalarının ülkemizde olduğu kadar yurtdışında da üst sıralarda yer aldığı anlaşılmaktadır.

Hem akademik hem de idari personelin en çok şikâyet ettikleri diğer konu başlıklarının mobbing ve ayrımcı muamele olduğu anlaşılmaktadır. Akademik ortamda özellikle üst- ast ilişkileri içerisinde sıklıkla karşılaşılan bu durum, akademik unvanı daha yüksek olan kişinin kendisinden daha alt unvanlı personele karşı psikolojik baskı uygulaması şeklinde kendini göstermektedir. Özellikle Dr. ya da Doçent unvanı alma çabası içerisinde olan akademik personelin çalışmalarının üst amirler tarafından engellenmesi sıkça karşılaşılan örneklerden sadece bir tanesidir. Aynı durum idari personel açısından da geçerlidir. Üst amirlerin keyfi yetki kullanımı sonucu personel ve idare arasında birçok farklı sebebe dayanan sorunlar çıkmaktadır ve bu sorunların hangi ülke olursa olsun, genel bir nitelik taşıdığı söylenebilir. Amirlerin yetki sınırlarını aşmasına bağlı olarak disiplin işlemlerinde haksız uygulamaların meydana geldiği, özellikle cinsiyetçilik üzerinden uygulanan ama sadece cinsiyetle sınırlı kalmayıp belirli bir grup ya da topluluğun kayırılması şeklinde kendini gösteren ayrımcı davranışlar,

çözülmesi gereken sorunlardan diğeri bir tanesidir. Bazı durumlarda üst amirin ayrımcı uygulamalarına maruz kalan personelin bu sorun karşısında amir ile ters düşmesi sonucu ağırlıklı olarak ilgili personelin iş yeri performansının bahane edilerek, haksız bir şekilde iş akdinin feshedilmesine varan durumların meydana gelme olasılığı da bulunmaktadır.

Şikâyetlerin, öğrenciler ile alakalı kısımları incelendiğinde kayıt esnasında yaşanan sorunların ve değerlendirme ile alakalı şikâyetlerin ilk sıralarda yer aldığı anlaşılmaktadır. Kayıt hususunun yine evrensel bir şikâyet başlığı olduğu ifade edilebilir. Gerek ilk yılları olsun gerekse son yılları, öğrencilerin ders seçme esnasında bilerek ya da bilmeyerek yapmış oldukları eksiklikler, idarenin o sene içerisinde derslerde veya sistemde yapmış oldukları değişiklikler veya olası sistemsiz hatalar sonucunda kayıt esnasında her dönem başında sorun çıkması alışılabilir bir olaydır. Aynı şekilde muafiyet, yatay ya da dikey geçiş gibi süreçlerde de sorun çıkma potansiyeli yüksektir. Bu sebeple öğrencilerin en baş şikâyet konusu kayıt ve kayıtlarla ilgili işlemlerdir.

İkinci husus değerlendirme ile alakalı şikâyetlerdir. Üniversitelerde uygulanan değerlendirme kriterleri daha göreceli bir yapıya sahiptir. Dersi veren öğretim elemanının bu alanda kendi inisiyatifi kullanma hakkı bulunmaktadır. Bu durumda bazı akademisyenlerin dersi ve sınav notlarını daha sıkı tutması sonucu değerlendirme sürecinin zorlaşması da yine evrensel olarak nitelendirilebilecek sorunlardan biridir. Bazı öğretim elemanlarından daha rahat ders geçmek mümkünken, bazılarında ise ders içeriği daha kolay olsa bile geçmek çok daha zordur. Bu husus öğrencilerin en fazla itiraz ettiği ikinci konu başlığı olarak ortaya çıkmaktadır.

Aynı şekilde ceza işlemlerinin de öğrenciler tarafından sıklıkla şikâyet edilen konulardan biri olduğu görülmektedir. Herhangi bir disiplin suçu oluşturacak konu ya da davranışın niteliği önemlidir. Bazı durumlarda öğrencinin hatasından kaynaklanan ama aslında göz ardı edilebilecek düzeyde küçük sorunlarda dahi büyük cezaların verildiği yaklaşımlar görülebilmektedir. Disiplin amirinin durumu kendi inisiyatifi dahilinde ve vicdani olarak değerlendirmesi büyük önem taşımaktadır. İdarenin süreci katı kurallar içerisinde işletmesi çoğu zaman öğrencinin ciddi hak kayıplarına ve mağduriyetine sebep olabilecek seviyelere çıkabilmekte, hatta basit bir sebep yüzünden okuldan uzaklaştırma ve atılma ile sonuçlanabilmektedir.

Akademik hiyerarşi, ast ve üst arasında dengenin bazı noktalarda ciddi olarak bozulduğu bir alandır. Akademik ya da idari personelin karakter özelliklerine ve

psikolojik altyapısına göre değişen bu durum personelin gerek kendi arasında gerekse öğrencilerle alakalı olan sosyal iletişimde pozitif ya da negatif etkilere neden olmaktadır. Bazı durumlarda idareyi temsil eden personelin öğrencilere olan üslubu ve davranışları ciddi derecede sorunlu olabilir. Hatta öğrencilere karşı onur kırıcı yaklaşımların da gerçekleştiği ifade edilebilir. Ancak, böyle bir durum karşısında öğrenci haklı olarak bir tepki verdiğinde dahi zararlı çıkabilir. Çünkü bu davranışa maruz kalan öğrencinin tüm kariyeri, özellikle de bu onur kırıcı davranış gösteren kişi öğretim elemanıysa, ciddi derecede tehlikeye girebilir. Özellikle ülkemizde, birtakım sebeplerden dolayı dersi veren öğretim elemanı ile ters düşen ve sadece tek bir dersten üniversiteyi normal süresinden daha uzun sürelerde bitirmek zorunda kalan öğrencilerin olduğu birçok örnek bulunmaktadır. Yurtdışında ise kuralların sıkı sıkıya uygulanması sonucu, öğrencilerin inisiyatif almadan süreci işleten personelden dolayı yaşadığı sorunlar olduğu ifade edilebilir.

5.3.5. Yıllar İtibariyle Başvurulara İlişkin İstatistikler

Ombudsmanlık ofisine yapılan başvuru sayıları Tablo 4'te verilmiştir. 2020-21 yılı itibariyle 682 başvuru yapılmış olup 2013 yılından 2021 yılına kadar toplam 3869 başvuru alınmıştır. Başvurular yıllar bazında değerlendirildiğinde ise hemen her yıl belli oranda bir artışın yaşandığı görülmektedir.

Tablo 4. Washington Üniversitesi Ombudsmanlık Ofisine Yapılan Şikâyet Sayıları

Yıl	Akademik Personel	İdari Personel	Öğrenci	Diğer	Toplam
2020/2021	214	293	175	-	682
2018/2019	170	253	170	38	631
2017	149	240	106	87	582
2016	149	232	153	54	588
2015	122	176	202	-	500
2014	117	157	152	40	466
2013	87	141	134	58	420

Kaynak: Ombudsmanlık ofisinin 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Bu artışın gerçekleşmesi öngörülebilir bir sonuçtur. Çünkü üniversiteler kuruldukları andan itibaren hızla büyüyen bir organizma gibi düşünülebilir. Yeni yapılar, yeni birimler, yeni bölümler, buna bağlı olarak artan personel ve her sene gelen yeni öğrenciler ile üniversiteler sürekli olarak büyüme eğilimindedirler. Artan kişi sayıları sonucunda sosyal alan içerisinde daha çok çatışmanın ve anlaşmazlığın çıkması beklenmektedir. Özellikle üniversiteler gibi birden fazla topluluğun bulunduğu kurumlarda ise sorunların niteliği de çeşitlenmekte ve artmaktadır. Bu sebeple şikâyetlerin önce idare içerisinde çözülmeye çalışılması, eğer çözülemiyorsa mahkeme safhasına geçilmeden önce üniversite içerisinde hızlıca çözülmesi esas olmalıdır.

Yerinde gerçekleşen çözümler daha verimli ve her iki tarafı da memnun edecek şekilde ortaya konabilecek çözüm önerileri vasıtasıyla daha tatmin edici olacaktır. Bu sonuçlara ulaşılabilmesi için üniversite ombudsmanı kolaylaştırma, uzlaşma ve arabuluculuk yoluyla şikâyetleri çözüme yoluna gitmektedir (Office of the Ombud Annual Report, 2020-2021: 8-9).

5.3.6. Çalışma Şekli

Ofis kendisine yapılan başvuru üzerine harekete geçerek mümkün olan en iyi çözümü bulmaya yardımcı olmak için kolaylaştırıcı faaliyetlerde bulunmakta ve arabuluculuk etmeye çalışmaktadır. Başvuranların şikâyetlerini veya endişelerini gidermek için çeşitli alternatif yaklaşımları keşfetmelerine yardımcı olacak şekilde hizmet vermeye çalışmaktadır. Sorunları gayri resmi bir şekilde ele almaktadır. Eğer, resmi bir süreç isteniyorsa kişileri uygun ofislere yönlendirmektedir.

Üniversite Ombudsmanı, çalışması sırasında alınan bilgilerin kullanımında ihtiyatlı davranmaktadır. Kayıt, saklama ve korunmasında gerekli özeni göstermektedir. Ombudsmana gönüllü olarak sağlanan hassas bilgiler, yalnızca ifşanın yasal olarak gerekli olduğu durumlarda ombudsman tarafından paylaşılmaktadır.

Eğer elde edilen bilgiler toplum refahına zarar verici nitelikte ya da yasa dışı faaliyetleri içeriyor, kampüs yetkililerine açıklama yapılmasını gerektiriyorsa, bu açıklama kişinin bilgisi dahilinde yapılmaktadır (Office of the Ombud Annual Report, 2018-2019: 11).

5.3.7. Çalışmaların Sonlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği

Ombudsman tüm bireylere saygılı ve onurlu bir şekilde muamele edilmesini sağlamakla yükümlüdür. Üniversitenin politikaları ve prosedürleri ile ilgili olarak Üniversite topluluğunun tüm üyelerine alternatif bir yardım birimi olarak hareket etmektedir. Üniversite topluluğunun herhangi bir üyesine, şikâyetlerini uygun üniversite birimlerinin veya görevlilerinin dikkatine sunma çabalarında yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda şikâyetleri ve anlaşmazlıkları çözmek için ilgili kişilerle birlikte çalışmaktadır. Politikalarda ve prosedürlerde gerekli görülen veya üniversitenin etkinliğini iyileştirebilecek değişiklikleri uygun üniversite yetkililerine tavsiye etmektedir. Üniversite Ombudsmanı, ilgili üniversitenin dahili itiraz mercilerinden farklı bir pozisyondadır ve bu mercilerin yerine geçmemektedir. Ombudsman bir karar verici değildir. Yönetimin herhangi bir karar verme mekanizması yerine geçmez. Vermiş oldukları tavsiye kararları üniversite mensuplarının şikâyetlerinin çözülmesine dair çözüm önerilerini içermekte, bağımsız, tarafsız, gayri resmi ve erişilebilir bir hizmetin devamlılığının sağlanmasına yöneliktir (Executive Order, 2022).

Üniversite Ombudsmanı her yıla ait çözmüş oldukları sorunları, şikâyet konularını ve şikâyet sayılarını içeren bir raporu düzenli olarak üniversitenin kendisine ait web sitesinde yayınlamaktadır.

5.4. Avustralya Sydney Teknoloji Üniversitesi Öğrenci Ombudsman Ofisi

Bu bölümde Avustralya’da yer alan Sydney Teknoloji Üniversitesi Öğrenci Ombudsman Ofisinin kuruluşu, atanması ve statüsü, görev ve yetkileri, şikâyet başvuru usulü, şikâyet konuları, yıllar itibariyle başvurulara ilişkin istatistikler, çalışma şekli, çalışmaların sonlandırılması, yaptırımı ve etkinliği ile ilgili bilgiler verilmiştir.

5.4.1. Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi

Avustralya’da üniversite ombudsmanlığının ortaya çıkışına sebep olan faktörün değişen devlet politikaları olduğu ifade edilebilir. 1960’lı yıllardan itibaren İngiltere’den başlayarak Avustralya’ya da yayılan özelleştirme politikası, üniversite ombudsmanlığının ortaya çıkışının ilk adımlarını oluşturmuştur. Daha önce devlet tarafından işletilen birçok fabrika ve kurum, özelleştirme ve devletin küçülmesi politikaları kapsamında kurumlar özel sektöre devredilmiştir. Hatta genel ombudsman, özelleşmiş sektörlerdeki yöneticilerin kararlarına karşı tüketici şikâyetlerinin tarafsız bir

araştırmacısı sıfatıyla tanıtılmıştır. Zaman içerisinde ombudsman, geniş bir alana yayılan ve farklı konu başlıklarına sahip şikâyetlerle karşı karşıya kalmıştır. Zaman içerisinde geleneksel ombudsmanlık makamının işlevleri ve rolleri dönüşüm geçirerek, özel ombudsmanlık türlerinin ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir. Örnek olarak özel sektör ombudsmanı, özelleştirilmeye tabi tutulan kurumlar açısından ele alındığında devletin özelleştirme ve kuralsızlaştırma politikalarının somut bir temsili olarak yerini almıştır. Bu tip bir ombudsmanın devreye girmesinin, artan rekabetin ve kuralsızlaştırmanın mutlaka tüketicinin çıkarlarıyla örtüşmeyeceğinin kabulü olarak nitelendirilebilir. Avustralya hükümetinin rekabet ve kuralsızlaştırma politikalarından üniversitelerde kendilerine düşen payı almış ve finansman desteğinin sağlanabilmesi için eğitim ve hizmet kalitesinin artırılmasına dayanan, tıpkı özel bir şirket gibi öğrencilerin müşteri olarak algılandığı, rekabetçi bir davranış stili göstermeye zorlanmışlardır. Bu durum doğal seyri içerisinde üniversite ombudsmanlığı ofisini bir ihtiyaç olarak ortaya çıkarmıştır. Üniversite yönetimleri şikâyetlerin ele alınmasında daha profesyonel hale gelmek, verimli ve adil süreçlere sahip olmak adına için kendi bünyelerinde şikâyet işleme sistemlerini geliştirmek zorunda kalmışlardır. Bu hususta ilk üniversite ombudsmanlığı ofisi Sydney Teknoloji Üniversitesi'nde 1989 yılında "Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi" adıyla kurulmuştur (Stuhmcke, 2001:184-189). Üniversite, geçmişteki uygulamalarına uygun olarak, Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi'ne rolünü etkin bir şekilde sürdürmesi için yeterli finansmanı sağlamaya devam etmektedir. Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi, otuz iki yıldır üniversitede faaliyet göstermektedir.

5.4.2. Atanması ve Statüsü

Üniversite Senatosu, Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi için farklı fakültelerden istihdam edilen bir öğrenci ombudsmanı ve üç yardımcı öğrenci ombudsmanını üç yıl süreyle atamaktadır (Üniversite Ombudsmanlığı Ofisi Yıllık Raporu, 2020: 2). Öğrenci Ombudsmanı ve Öğrenci Ombudsman Yardımcısı, rektör yardımcısı tarafından atanan bir birim amirine karşı sorumludur (The Office of the Student Ombud Annual Report, 2020:14). Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi, adına uygun olarak, üniversite topluluklarından sadece öğrencilerin şikâyetleri ile ilgilenen akademik ve idari personel şikâyetlerini almayan bir birimdir. Tüm ombudsmanlar, iyi birer dinleyici, öğrencileri etkileyen kural ve prosedürler konusunda uzman ve sorunları adil ve kapsamlı bir şekilde araştırma

yeteneğine sahip olduklarından dolayı seçilmiş akademisyenlerdir. Ayrıca Ombudsmanlar tarafsızdır ve kararlarında bağımsızdır (About the Student Ombud, 2022).

5.4.3. Görev ve Yetkileri

Öğrenci Ombudsmanı, üniversite yönetim kurulu tarafından onaylanan görev tanımını çerçevesinde eğitim ve öğrenciden sorumlu rektör yardımcısı bünyesinde ve onun tarafından atanmış bir birim amiri altında görev yapmaktadır. Öğrenci Ombudsmanı, üniversitenin yetkisi veya himayesi altında hareket eden personelin, komitelerin, kurulların veya herhangi bir birimin kararları ve davranışları sonucu ortaya çıkan öğrenci şikâyetleriyle ilgili soruşturma yürütme yetkisine sahiptir. Kayıtlı bir öğrenci tarafından imzalanmış yazılı bir şikâyet alındığında, Öğrenci Ombudsmanı bu şikâyeti sorgulama yetkisine sahip olmaktadır. Öğrenci Ombudsmanı, herhangi bir nedenle, bir şikâyeti Öğrenci Ombudsman Yardımcısına yönlendirebilmektedir. Öğrenciler ve idare arasında hızlı, gayri resmi ve çözüme yönelik aksiyonlar almak, Öğrenci Ombudsmanının ana görevidir. Ayrıca yönetimin almış olduğu bir karardan dolayı, öğrencilerin şikâyeti söz konusu ise, Ombudsman bu şikâyet konusunu inceleyerek sorunun kaynağını bulmakta ve idarenin haklı olduğu bir durum söz konusu ise de şikâyet sahibi öğrenciye alınan kararın neden bu şekilde alındığı ile alakalı detaylı bilgi vermektedir. Bu sebeple, yönetimin doğru karar alma mekanizmalarının işlerliği de bu şekilde doğrulanmış olmaktadır (The Office of the Student Ombud Annual Report, 2020: 14).

5.4.4. Şikâyet Başvuru Usulü ve Şikâyet Konuları

Ofis ve Öğrenci Ombudsmanı öğrencilerle e-posta, telefon görüşmeleri ve bazen toplantılar yoluyla şahsen veya elektronik ortamda iletişim kurmaktadır. Ancak şikâyetler doğrudan Öğrenci Ombudsmanlık Ofisine yapılamamaktadır. Herhangi bir şikâyeti olan öğrenci ilk olarak 'Öğrenci Şikâyet Çözüm Ofisi'ne başvurmaktadır. Öğrenci Şikâyet Çözüm Ofisi ilk olarak şikâyetin mahiyetini incelemekte, şikâyetin çözümü adına tüm idari başvuruların yapılıp, tüm yolların tüketildiğini tespit etmekte ve ancak tüm koşullar sağlandıktan sonra şikâyetin Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine yönlendirilmesine izin vermektedir.

Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi ilk şikâyet başvurusu aşamasında, konuyla ilgili tüm destekleyici belgelerin kopyalarının sağlanmasını istemektedir. Öğrenci Ombudsmanlığı tarafından ele alınan sorunlar tıpkı ABD örneğinde olduğu gibi benzerlikler

göstermektedir. Kayıt, kabul, muafiyet, disiplin cezaları, sınavlar ve sınav değerlendirmeleri, burslar/hibeler gibi konu başlıkları ortak olup, öğrenme ortamının eksikliği, engelli imkânı, derslere erişim gibi farklı birkaç konu başlığı da bulunmaktadır. Bu sorunların özellikle dünya genelinde görülen COVID-19 pandemisi döneminde tam kapanmaya gidilmesi ve üniversitelerin online eğitim vermek durumunda kalmaları sonucunda ortaya çıktığı yorumu yapılabilir (About the Student Ombud, 2022).

5.4.5. Yıllar İtibariyle Başvurulara İlişkin İstatistikler

Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine 2013 yılından bugüne kadar toplam 983 başvuru yapılmıştır. Yapılan şikâyetlerin yıllara göre dağılımı Tablo 5’te verilmiştir. Ofise 2020 ve 2021 yıllarında yapılan başvuru sayılarının 2019 yılındaki başvuru sayılarından az olduğu görülmektedir. Pandemi nedeniyle dünya genelinde aniden geçilen uzaktan eğitim modeline hazır olmayan üniversitelerin genelinde yaşanan sistemsel arızalardan dolayı rakamların 2019 yılı içerisinde bu kadar yükseldiği düşünülmektedir. Öğrenci Ombudsmanlık Ofisine yapılan başvuru sayılarının fazla iş yükü oluşturmayacak bir aralıkta seyrettiği anlaşılmaktadır. Sayıların düşük seviyede kalmasının en büyük nedeni Öğrenci Şikâyet Çözüm Ofisinin şikâyetleri Ombudsmana gelmeden önce elemesidir. İki kademeli bir eleme işlemi gerçekleştirildiğinden dolayı sadece gerçekten önem arz eden ve Ombudsmanın müdahalesinin gerekli olduğu şikâyetler ofise yönlendirilmektedir (The Office of the Student Ombud Annual Report, 2020: 3; The Office of the Student Ombud Annual Report, 2021: 11). Ombudsman yıllık raporunda şikâyetlerin çoğunu ilgili taraflarla görüşerek çözdüğünü belirtmiştir (The Office of the Student Ombud Annual Report, 2020: 3).

Tablo 5. Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine Yapılan Şikâyet Sayıları

Yıl	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Toplam
Şikâyet Sayısı	100	157	71	88	74	167	231	67	28	983

Kaynak: Öğrenci ombudsmanlık ofisinin 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

5.4.6. Çalışma Şekli

Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi kendisine gelen şikâyetler üzerine harekete geçmektedir. Görev tanımını uyarınca öğrencilerin, ofisten yardım istemeden önce diğer

tüm şikâyet ve itiraz yollarını tüketmeleri gerekmektedir. Öğrencilerin Öğrenci Ombudsmanlığı'na başvurmadan önce üniversitenin internet sayfasında bulunan öğrenci portalı'ndaki öğrenci şikâyet formunu doldurması ve ilk olarak Öğrenci Şikâyetleri Çözüm Ofisi'ne şikâyette bulunmaları gerekmektedir. Eğer şikâyetlerin niteliği ve başvuru şekli gerekli uygunluğu sağlıyorsa, Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine yönlendirme sağlanmaktadır. Öğrenci Ombudsmanlık Ofisi yarı zamanlı olarak çalışmaktadır. İlk iletişim ise e-posta ile olmaktadır. Ofis ilk şikâyette, konuyla ilgili tüm destekleyici belgelerin kopyalarının sağlanmasını talep etmektedir. Bu, gönderilen formların kopyalarını, konu ana hatlarını ve e-postalar dahil yazışmaların kopyalarını içerebilmektedir. Öğrenci Şikâyetleri Çözüm Ofisi tarafından şikâyetin uygunluğu gözden geçirildikten sonra Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisine yönlendirilmesine rağmen, şikâyetin görev tanımı kapsamında olup olmadığını bir kez de ofis bünyesinde inceleyerek, öğrenciye bildirmektedir. Eğer öyleyse, Öğrenci Ombudsmanı, neler yapılabileceğine ve soruşturmanın ne kadar sürebileceğine ilişkin ayrıntıları sağlamaktadır. Aksi takdirde, Öğrenci Ombudsmanı öğrenciyi muhtemelen yararlı olabilecek diğer hizmetlere yönlendirmektedir. Şikâyetin görev tanımı dahilinde olduğu durumlarda şikâyete devam etmek için öğrencinin bir yardım talebi formu doldurması ve Öğrenci Şikâyetleri Çözüm Ofisi'nden bir yönlendirme ve/veya neden başka bir işlem yapılmadığını açıklayan evrak da dahil olmak üzere, ilgili tüm bilgi ve belgeleri Öğrenci Ombudsmanına sağlaması gerekmektedir. Sorunu tespit eden Öğrenci Ombudsmanı, şikâyeti detaylı olarak inceleyip genellikle şikâyetle ilgili tüm taraflarla görüşmektedir. Şikâyetlerin adil ve gayri resmi bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaya çalışmaktadır (University of Technology Sydney, 2021).

5.4.7. Çalışmaların Sonlandırılması, Yaptırımı ve Etkinliği

Soruşturma süresi, küçük şikâyetler için birkaç günden daha karmaşık konular için birkaç aya kadar değişebilmektedir. Öğrenci Ombudsmanı bir sonuca ulaştığında, kişiyi öneri hakkında bilgilendirmektedir. Öğrenci Ofisi şikâyetin istenilen şekilde çözüleceğini garanti etmemektedir. Örnek olarak, şikâyetin görev tanımı kapsamında olmadığı hükmü verilebilir. Eğer öğrenci bir haksızlığa uğramışsa, Öğrenci Ombudsmanı dezavantajı gidermeye çalışmaktadır. Bir şikâyetin incelenmesi sonucunda idarenin, üniversite süreçlerini, prosedürleri, kuralları veya politikaları uygun şekilde işlettiğinin gösteriyorsa Öğrenci Ombudsmanı, kararın arkasındaki nedenleri öğrencinin anlamasına yardımcı

olmaktadır. Öğrenci Ombudsmanının görüşüne göre, bir tavsiyeye yanıt olarak uygun önlem alınmamışsa, idari amir vasıtasıyla rektör yardımcısına yazılı bir rapor verilebilmektedir. Öğrenci eğer Öğrenci Ombudsmanının bulgularından memnun değilse, kanunen bir üst makam olan Yeni Güney Galler (New South Wales) Ombudsmanına ücretsiz olarak şikâyetinde bulunma hakkı da vardır. Uluslararası öğrenciler ayrıca Federal Ombudsmana ücretsiz olarak şikâyetinde bulunabilmektedir (University of Technology Sydney, 2021). Her yılın şubat ayında Öğrenci Ombudsmanı, bir önceki yılın yıllık raporunu üst yönetime sunmaktadır. Rapor istatistiksel niteliktedir ve şikâyetinde bulunan kişilere atıfta bulunmamaktadır (Üniversite Ombudsmanlığı Ofisi Yıllık Raporu, 2020: 15).

5.5. Washington Üniversitesi ile Sydney Teknoloji Üniversitesi Ombudsmanlık Ofislerinin Karşılaştırılması

Araştırmada incelenen iki üniversite olan Washington Üniversitesi ve Sydney Teknoloji Üniversitesinde bulunan Üniversite Ombudsmanlık Ofislerine ait özellikler Tablo 6’da karşılaştırılmıştır.

Tablo 6 incelendiğinde karşılaştırılması yapılan iki ülkenin Üniversite Ombudsmanlık Ofislerinin belirli benzerlik ve farklılıkları olduğu görülmektedir. ABD’de bulunan Washington Üniversitesinin 53 yıllık bir üniversite ombudsmanlığı deneyimi bulunurken Avustralya’da bulunan Sydney Teknoloji Üniversitesinin 33 yıllık bir üniversite ombudsmanlığı deneyimi vardır.

Ofislerin kuruluş isimleri de farklılık içermektedir. Bu da görev alanlarının farklılığını göstermektedir. Avustralya’daki üniversite Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi, ABD’de yer alan çalışma kapsamında incelenen üniversiteden farklı olarak sadece öğrenciler için destek veren bir ofistir. Ofis, üniversite ve öğrenci arasında köprü görevi görmektedir. Öğrenci Ombudsmanı, öğrencilerin şikâyetlerini iletmelerinde, şikâyetlerine çözüm bulunmasında ve hakları konusunda öğrencilerin bilgilendirilmesinde yol gösterici olmaktadır. ABD’deki Washington üniversitesi ise üniversitenin tüm doğal üyelerinin (akademisyen, idari personel, öğrenci) şikâyetlerini inceleme kapsamına almaktadır.

İki ülkenin o dönemki politik, siyasi, kültürel şartları üniversite ombudsmanlığı oluşturma fikrine sebep olmuştur.

Tablo 6. İki Üniversitenin Üniversite Ombudsmanlık Ofislerinin Karşılaştırılması

KRİTERLER	ÜLKELER	
	ABD Washington Üniversitesi	Avustralya Sydney Teknoloji Üniversitesi
Kuruluş Yılı	1969	1989
Adı	Ombudsman Ofisi	Öğrenci Ombudsman Ofisi
Gerekçesi	Protesto hareketleri	Öğrenci şikâyetlerinde artış
Kuruluş Yeri	Üniversite	Üniversite
Teşkilat	1 ombudsman, 2 ombudsman yardımcısı	1 ombudsman, 3 ombudsman yardımcısı 1 İdari Yönetici
Seçilme Kriteri	Ombudsmanlık yapmış/ insan kaynaklarında sertifikası olmak	Akademik personel olmak
Atanma	Rektör	Üniversite yönetim kurulu
Yıllık Rapor	Rektör	Rektör yardımcısı
Statü	Bağımsız, tarafsız	Bağımsız, tarafsız
Süre	Süresiz	3 yıl
Görev ve Yetki	Akademik, İdari, Öğrenci	Öğrenci
Başvuru Usulü	Telefon, Online	Telefon, Yüz yüze, Online
Çalışma Şekli	Şikâyet üzerine harekete geçmek, şikâyeti ön elemekten geçirmek Kabul edilen şikâyete ilişkin tüm belgeleri incelemek, şikâyetlere ilişkin taraflarla görüşmek.	
Denetimlerin Sonuçlanması	Tavsiyeler vermek Yıllık rapor sunmak	
Denetimlerin Yaptırımı ve Etkinliği	Ombudsman bir karar verici değildir ve resmi olarak soruşturma yapma yetkisine sahip değildir. Gerekli görülen veya üniversitenin etkinliğini artırabilecek politikalar ve prosedürlerdeki değişiklikler Üniversite yetkililerine tavsiye edilir.	

Kaynak: ABD’deki ve Avustralya’daki üniversite ombudsmanlık ofislerinin 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Her iki üniversitenin ombudsmanının rektörlük tarafından oluşturulmuş bir görev tanımı bulunmaktadır ve bu görev tanımı kapsamında ombudsmanlar görevlerini ifa etmektedirler. Her iki üniversite ombudsmanı da üniversite yönetimi tarafından

seçilmekte ve yıllık hazırladıkları faaliyet raporlarını yönetime sunmaktadır. İki ombudsman da görevlerini ifa ederken bağımsızlık ve tarafsızlık ilkelerine göre hareket etmekle yükümlüdürler.

Teşkilat açısından her iki üniversite, ombudsmanın yanı sıra yeteri kadar ombudsman yardımcısı da görevlendirmiştir. Avustralya’da bulunan Sydney Teknoloji Üniversitesi ayrıca bir idari yönetici de görevlendirmiştir.

Her ikisinin görev yerinin üniversitenin bulunduğu kampüste olması sorunlara yerinde ve seri çözüm imkânı sağlamaktadır.

Başvuru usulü benzer olmakla beraber Sydney Teknoloji Üniversitesinde daha kademeli bir yapı olduğu söylenebilir. Bu üniversitede Öğrenci Ombudsman Ofisine başvurmadan önce idari başvuru yollarının tüketilmesi ve Öğrenci Şikâyetleri Çözüm Ofisi’ne başvuru yapılması gerekmektedir. Bu yolla gereksiz ve geçersiz başvuruların önüne geçilmiş olmaktadır. Her iki üniversitedeki ofisin çalışma şekli, denetimlerin sonuçlanması, denetimlerin yaptırımı ve etkinliği ölçütlerinin aynı olduğu göze çarpmaktadır. Her iki üniversitenin ombudsmanlık ofisini kendi kültürel yapılarına uygun oluşturduğu ve günümüze kadar başarılı bir şekilde bu görevi yürüttükleri ve yürütmeye de devam ettikleri görülmektedir.

İki ülkeye ait üniversite ombudsmanlıklarının kapsamaları ve uygulamaları incelendiğinde ABD’de bulunan Washington Üniversitesine ait üniversite ombudsmanlığı yaklaşımının Türkiye’deki üniversiteler için oluşturulacak modeller için daha uygun olacağı sonucuna varılmıştır. ABD örneğinde üniversite ombudsmanı üniversitenin tüm mensuplarının şikâyetlerini almakta ve çözümler üretmektedir. Bu şekilde kapsamlı bir yaklaşımın ülkemizde hiyerarşinin en yoğun yaşandığı yerler olan üniversitelerde ortaya çıkan sorunların çözümünde de fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Sydney Teknoloji Üniversitesi’ne ait öğrenci ombudsmanlığı sadece öğrenci şikâyetleri ile ilgilenmektedir ve bu nedenle kapsamlı bir yaklaşım sunamamaktadır. Ancak, Sydney Teknoloji Üniversitesi’nde üniversite ombudsmanı akademik unvana sahip bir kişidir. Washington Üniversitesi’nde ise herhangi bir akademik unvana sahip olmayan ancak görev için gerekli koşulları sağlayan bir kişi tarafından da yapılabilmektedir. Yine ülkemiz göz önüne alındığında, bu görevin akademik unvana sahip biri tarafından yapılmasının daha uygun olacağı düşünüldüğünden, Sydney

Teknoloji Üniversitesi Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi'nden de bu özelliğin alınmasının daha doğru bir yaklaşım olacağına karar verilmiştir.

Seçili yurtdışı ülke örneklerinde uygulanan üniversite ombudsmanlığı sistemine dair bilgiler ve özellikler verildikten sonra üniversite ombudsmanlığının ülkemizde uygulanabilirliğinin incelenmesi safhasına geçilebilecektir. Burada esas olan; oluşturulacak nihai modelin ülkemizin siyasi, yönetim ve sosyokültürel yapısına uygun ve mevcut kurumlarına entegre olabilecek, aynı zamanda da kamu harcamalarına ekstra bir yük getirmeyecek bir yapıya sahip olmasıdır. Ancak, ülkemiz koşullarında oluşturulabilecek sistemin birden fazla çeşidi olabileceğinden dolayı farklı kurumları ve teşkilatlanma yapılarını içerecek birden fazla modelin ortaya konulmasının bir gereklilik olduğu düşünülmüş ve altıncı bölüm bu modellerin oluşturulmasına ayrılmıştır.

ALTINCI BÖLÜM

ÜNİVERSİTE OMBUDSMANLIK SİSTEMİNİN TÜRKİYE’DE UYGULANABİLİRLİĞİ

Bu bölümde ilk önce ülkemizde üniversite ombudsmanlık sisteminin gerekliliği ve sağlayacağı yararlar üzerinde durulmuş, sonrasında olası modeller incelenmiş ve bir model önerisi ortaya konulmuştur.

6.1. Türkiye’de Üniversite Ombudsmanlık Sisteminin Gerekliliği

Gerçek kişiler, Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’na göre iyi yaşam, bilgiye erişim, kendini yetiştirme ve öğrenim hakkı da dahil olmak üzere temel insan haklarına sahiptir (Mavi ve Coşkun, 2017:166; Yavuz, 2021:162). Ayrıca eğitim-öğretim faaliyetleri yürütülürken öğrencilerin, akademisyenlerin ve idari personelin uygulama kurallarına uyma konusunda çeşitli sorumluluk ve yükümlülükleri bulunmaktadır. Öğrenciler, akademisyenler ve idari personel, haklarının kullanılması ve görevlerinin ifası sırasında haklarının ihlaline maruz kalabilirler (Yavuz, 2021:162). Bu şikâyetlerin giderilmesi amacıyla da yurtdışında uzun yıllardan beri üniversite ombudsmanlık sistemi kullanılmaktadır.

Ancak, üniversite ombudsmanlık sistemi birçok ülkede kabul görüp başarılı bir şekilde uygulanmasına rağmen, Türkiye’de yalnızca bir vakıf üniversitesi olan Altınbaş Üniversitesinde bulunmakta ve ülke genelinde uygulanmamaktadır. Bahsi geçen üniversite ile birebir görüşülmüş ve Avustralya tipi yani sadece öğrenci şikâyetleri alan bir ombudsmanlık biriminin mevcut olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Bir vakıf üniversite olması vasıtasıyla, öğrencilerin para ödemeleri karşılığında eğitim aldığı bir kurumun, öğrencilere müşteri gözüyle baktığı ve “müşteri memnuniyeti” adına bu tip bir yapılanma içerisinde olduğu yorumu yapılabilir. Üniversiteye ait kaynaklarda şikâyet başvuruları ile alakalı sayısal herhangi bir veri bulunmamaktadır. Ancak bahsi geçen üniversitenin öğrenci ombudsmanlık biriminde görev yapan ombudsmanın yazmış olduğu bir makalede bir yıl içerisinde 1.224 adet şikâyet başvurusunun alındığı belirtilmiş, sonrasında yaptıkları anketler vasıtasıyla da öğrencilerin almış oldukları hizmetten genel olarak memnun olduklarını beyan ettikleri ifade edilmiştir (Güray, 2021: 133). Öğrenci ombudsmanlığı düzeyinde teşkilatlanan bu sistem hem bir vakıf üniversitesinde yer aldığından hem de bu çalışmanın ortaya koymaya çalıştığı, sadece öğrenci ile sınırlı

kalmayarak personel şikâyetlerini de alan bir yapıda olmadığından dolayı derinlemesine incelenecek ya da örnek alınacak özelliklere haiz olmayan özel bir girişim formundadır. Önemli olan ülke genelinde bir yapılanmanın sağlanması ve bu yapının tüm akademik camiaya hitap edecek daha bütüncül bir üniversite ombudsmanlık deneyimi ortaya koyabilmesidir.

Türkiye'deki üniversitelerde akademik, idari ve öğrenci şikâyetlerini değerlendirmeye yetkili ve sorumlu bir üniversite ombudsmanlık sisteminin gerekli olup olmadığına değerlendirilmesi için, mevcut durumda üniversitelerin etkin bir şekilde denetlenip denetlenmediğini, şikâyet sayılarını ve ortaya çıkan sorunları tespit etmek gerekmektedir. Öncelikle üniversitelerin mevcut durumuna bakıldığında son yıllarda üniversite sayılarında büyük bir artış olduğu gözlenmektedir. Fiziksel olarak yapılan her bina, kurulan her fakülte ve akabinde açılan bölümlerin bir sonucu olarak gerek idari ve akademik gerekse öğrenci sayılarında ciddi artışların olduğu görülmektedir. Tablo 7'de 2015-2021 yılları arasındaki devlet ve vakıf yükseköğretim kurumları sayısı, Tablo 8'de ise 2015-2020 yılları arasında ülke genelinde tüm üniversitelerde açılan yüksekokul, enstitü, fakülte ve bölümlerin sayıları verilmiştir.

Tablo 7. 2015-2021 Yılları Arasındaki Devlet ve Vakıf Yükseköğretim Kurumları Sayısı

Yıl	Devlet	Vakıf	Vakıf MYO	Toplam
2015	109	76	8	193
2016	111	63	7	181
2017	112	68	5	185
2018	129	72	5	206
2019	129	73	5	207
2020	129	74	4	207
2021	129	74	4	207

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın 2015-2021 yılları arasındaki İdare Faaliyet Raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 7'den anlaşılacağı üzere 2021 yılı itibari ile ülkemizde toplam 207 üniversite bulunmaktadır. Tablo 8 incelendiğinde yüksekokul, enstitü, fakülte, bölümler ve bölümlere ait programların artış gösterdiği anlaşılmaktadır.

Tablo 8. 2015-2020 Yıllarında Açılan Devlet ve Vakıf Yükseköğretim Kurumları ile Mevcut Üniversitelerde Açılan Yüksekokul, Enstitü, Fakülte ve Bölümler

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Yeni Kurulan Üniversite	9	8	4	21	1	2
Fakülte	91	156	72	164	59	68
Enstitü	25	40	19	41	25	32
Yüksekokul	23	41	9	33	5	4
Ana Bilim Dalı	976	1886	4679	2457	1704	1772
Ana Sanat Dalı	24	60	162	98	47	31
Uygulama ve Araştırma Merkezi	241	193	277	289	341	367
Bilim Dalı	156	236	94	280	77	92
Bölüm	1114	1282	1249	1644	598	624
Doktora Programı	207	106	248	655	397	613
Meslek Yüksekokulu	39	51	37	111	17	25
Program (ön lisans, lisans)	2343	8634	2940	3839	1831	1319
Sanat Dalı	0	7	4	12	47	1
Yüksek Lisans Programı	690	262	696	1574	1127	1555

Kaynak: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın 2015-2020 yılları arasındaki İdare Faaliyet Raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

2016 yılında vakıf üniversitelerinde görülen düşüşün sebebinin o dönem içerisinde gerçekleşen 15 Temmuz darbe girişimi kaynaklı olduğu ifade edilebilir. Darbe girişimi sonrasında ilgili yapılanmaya ait veya bağlantılı çoğu vakıf üniversitesi 667 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararname'nin 2. maddesi uyarınca kapatılmış (Tufan ve Arı, 2018: 16) ve Vakıflar Genel Müdürlüğü kapatılan yükseköğretim kurumlarının tüm taşınır ve taşınmaz mal, alacak ve haklarını, belge ve evraklarını bedelsiz olarak devralmıştır. Aynı şekilde yine aynı sayılı KHK'nın 4. maddesinin d. bendi uyarınca Yükseköğretim kurumlarında terör örgütü ile ilgili olduğu tespit edilen personel "Yükseköğretim Kurulu Başkanının teklifi üzerine Yükseköğretim Kurulunun kararıyla kamu görevinden çıkarılır" ifadesine uygun olarak kamudan ihraç edilmiştir (667 Sayılı OHAL KHK; Tuncel ve Demirhan, 2018: 18).

2021 yılında üniversite sayılarında herhangi bir değişim olmamasının kanun, mevzuat ya da yönetmelik ile sabit belirli bir sebebi bulunmamaktadır. Ancak, 2008 yılında 5765 sayılı kanun ile yeni üniversitelerin hızla kurulmaya başlanması ve Tablo

7'den de anlaşılacağı üzere sadece son beş yıl içerisinde dahi kurulan üniversite sayılarının bir sonucu olarak ülkemizde her ilde bir üniversite olduğu ifade edilebilir. Kurulan yüksek sayıdaki üniversitelerde idari ve akademik personel bulunmasına rağmen, özellikle doğu'da kalan belirli üniversitelerde öğrenci sayılarının az olmasından kaynaklı 'hayalet üniversite/bölüm' olarak tanımlanabilecek bazı negatif durumlar oluşmaktadır. 2021 yılında yeni bir üniversite açılmamasının ardında yatan sebebin artık üniversite sayılarının belirli bir doygunluğa ulaştığı düşüncesi olduğu varsayımı yapılabilir.

Ancak yeni üniversite kurulmasa ve öğrenci azlığı yaşayan bazı doğu üniversiteleri bulunsa dahi, diğer mevcut üniversiteler içerisinde yer alan akademik, idari personel ve üniversite bazında ele alındığında toplam öğrenci sayıları gayet yeterli bir durumdadır. Ayrıca üniversitelerin ihtiyaçlarına göre almış oldukları yeni personel ve her sene üniversite sınavına girerek yükseköğretime girmeye hak kazanan öğrenciler vasıtasıyla bu sayılar dinamik şekilde artmaktadır. 2015-2021 yılları arasında öğrenci ve öğretim elemanı topluluğuna ait sayı değişimi Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. 2015-2021 Yılları Arasındaki Öğrenci ve Öğretim Elemanı Sayıları

Yıllar	Öğrenci Sayısı	Öğretim Elemanı
2015-2016	6.689.185	156.168
2016-2017	7.198.987	151.763
2017-2018	7.560.371	158.098
2018-2019	7.740.502	166.225
2019-2020	7.940.133	174.494
2020-2021	8.240.997	179.685

Kaynak: Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sisteminin 2015-2021 yılları arasındaki Yükseköğretim İstatistikleri verilerinden yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 9'dan görülebileceği üzere kişi sayısının her yıl doğrusal olarak arttığı ve 2021 yılı ele alındığında yükseköğretim kurumları içerisinde çalışan ya da öğrenim gören yaklaşık 8.5 milyonluk bir akademik topluluk sayısının olduğu anlaşılmaktadır.

Bu durum sadece nicel veriler üzerinden gidilse dahi tek bir nihai sonuca çıkmaktadır. Daha fazla üniversite, daha fazla kapasite; daha fazla kapasite de daha fazla kişinin fiziken aynı kurum içerisinde yer alması ve sosyal alan içerisinde etkileşime geçmesi demektir. Bu sebeple, insanların sosyal yaşam/iş alanları içerisinde birbirleriyle

ya da idare ile çeşitli anlaşmazlıklar yaşaması neredeyse kaçınılmazdır. Üniversiteler keskin bir hiyerarşinin ve rekabetin bulunduğu, idari görev, yetki ve sorumlulukların unvana göre verildiği, ast ve üst kavramının baskın şekilde hissedildiği ve uygulandığı, çoğu zamanda kişilerin akademik kariyerlerinin yönetimin uygulamalarına göre şekillendiği bir alandır. Bu koşullar hem çalışan personel hem de öğrenciler için geçerlidir.

Yetki sınırlarının unvana dayalı olarak çizilmesi üniversiteler içerisinde merkezîyetçi yetki kullanımına, demokratik katılıma olanak vermeyen yönetim mekanizmasına, idarenin bazı keyfi ve yönetmelik üstü davranışlarına, siyasal kayırmacılık, ikili ilişkilerden kaynaklı taraf tutma eğilimi gibi birçok olumsuzluklara sebebiyet verebilmektedir.

Şüphesiz, ortaya çıkma potansiyeli olan sorunları sadece idarenin keyfi ya da mevzuata aykırı davranışlarına indirgemek ya da personelin kendi aralarındaki sorunları temelinde almak doğru olmayacaktır. Üniversite, diğer kamu kurumlarından farklı olarak daha karmaşık bir yapıya ve işleyişe sahiptir. Diğer kamu kurumlarındaki 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'na bağlı, ağırlıklı olarak aynı eğitim seviyesi ve akademik kariyerde olan ve belirlenmiş bir işi gerçekleştirme amacıyla görev yapan ve iş yeri niteliğine sahip bir ortamda çalışan memurların aksine üniversiteler; hem akademik görevleri ve öğretim faaliyetlerini gerçekleştiren çeşitli unvanlara sahip akademisyenlerin hem idari görev yapan memurların hem de eğitim alan öğrencilerin oluşturduğu karma bir yapıya sahiptir. Standart bir kamu kurumunda sorunların temel noktası gerçekleştirilen işin ifa edilmesi ya da ast-üst ilişkileri olurken, üniversitelerde bu durumlar mevcut olmakla beraber farklı birçok sorun çeşidi de bulunmaktadır.

Özellikle öğrenciler açısından ele alındığında; ekonomi, barınma, eğitim kalitesi, fiziki ve sosyal imkanların durumu gibi en temel ihtiyaç ve hizmetlerin varlığı veya eksikliği, öğrencilerin başarıları üzerine direkt etki etmekte ve en temel şikâyet konularını oluşturmaktadır. Yapılan çalışmalarda (Şahin ve Fırat, 2009; Kaya, 2019; Cevher, 2016; Kacur ve Atak, 2011; Karaman ve Bakırcı, 2010), Türkiye'de yükseköğrenim içerisinde en fazla şikâyet edilen hususlar incelendiğinde:

- Ekonomik sorunlar,
- Barınma ve beslenme sorunları,
- Üniversite yaşamı içinde karşılaşılan sorunlar (Fiziki ve sosyal alanlar),

- Öğretim ve öğrenim yöntemlerine dair sorunlar,
- Öğretim elemanlarıyla ilgili sorunlar,
- Gelecekle ilgili kaygılar,
- Yönetimsel sorunlar,
- Bireysel ve grup ilişkileri ile ilgili iletişim sorunları,

Öğrenciler ve idare arasındaki sorunların az olması, aynı zamanda üniversitenin öğrencilerine sunduğu imkanlar o üniversitenin tercih edilebilirliğine büyük katkı sağlamaktadır. Şikâyet başlıkları incelendiğinde ekonomik sorunların en başta geldiği görülmektedir. Ekonomik sorunlar bir işte çalışmayan ya da ekonomik geliri olmayan her birey için geçerli olup, özellikle öğrencilik süresi içerisinde varlığı daha da fazla hissedilen bir eksiklik olarak kendini göstermektedir. Buna ek olarak, ekonomik sorunlar zincirleme bir etkiyi de beraberinde getirmektedir. Her ne kadar artık her ilde bir üniversite bulunuyor olsa da öğrencilerin çoğu ya eğitim kalitesinden dolayı ya da buldukları şehirden daha farklı imkanlar sunduğundan dolayı farklı şehir ve üniversitelerde eğitim görmek amacıyla kendi yaşadıkları ilden dışarı çıkmaktadırlar. Bu durum sürecin doğal seyri içerisinde barınma ve temel ihtiyaçların karşılanması konusunda beraberinde getirmektedir ve direkt olarak ekonomik imkanlarla ilintilidir.

Üniversitelerin fiziki imkanlarının gelişmişliği en az eğitim kalitesiyle eşdeğer öneme sahiptir. Temel ihtiyaçlar göz önüne alındığında öğrenciler açısından barınmanın ilk sırada önem arz ettiği söylenebilir. Barınma, öğrencilere yurtlar vasıtasıyla sağlanmaktadır ve kişi sayısının çok olduğu koğu tipi odalarda öğrenciler barınma ihtiyaçlarını gidermektedir. Şikâyetlerin ağırlıklı olarak barınma üzerinde yoğunlaşması, ilgili üniversitelerin sahip oldukları öğrenci kapasitesinin çok altında barınma imkânı sunabilmesinden kaynaklıdır. Yüksek sayıda kişinin aynı odada ikamet ettiği bir sistemde uyumak, ders çalışmak ve benzer temel ihtiyaçları gidermek dahi zor bir durumdur. Bu sıkıntılı ortam içerisinde gerek yurt yönetimi ile gerekse yurttaki kalan bireyler arasında sorunlar olmaması düşünülemez. Çoğu zaman yurtla ilişkisinin kesilmesinden korktuklarından dolayı öğrenciler en basit şikâyet mekanizmalarını dahi kullanmaktan çekinmektedirler. Ekonomik durumları daha iyi olan öğrenciler isterlerse ayrı bir eve çıkarak barınma sorunlarını çözseler dahi beslenme ve sağlanan imkanlar noktasında hala üniversite ile yakın ilişki içerisindeyler.

Barınma kavramı sadece öğrencilerle sınırlı bir durum değildir. Akademik ve idari personel açısından da lojman imkanlarının varlığı personelin üniversite tercihinde ve bağlılığında büyük öneme sahiptir. İdarenin sağladığı hizmetler açısından lojman imkanlarının geniş olması avantajlı bir durum yaratırken, imkanların kısıtlı olması personelin kendi imkanlarıyla barınma ihtiyaçlarını gidermek zorunda kalmaları ile sonuçlanmakta hatta lojmanların kime tahsis edileceği hususunda bile tartışmaların ortaya çıkmasına sebep olarak, personel ile yönetim arasında çeşitli sorunlar oluşturmaktadır.

Barınma temel bir ihtiyaçtır ancak en az onun kadar önemli olan diğer ihtiyaç ise beslenmedir. Öğrenciler ya da üniversite personeli açısından yemekhane imkanlarının iyi olması gerekmektedir. Öğrenciler için öğün sayılarının fazla olması ve yemek kalitesi önemliyken, aynı şekilde personel açısından da yemeğin kalitesi ve çeşitliliği önemlidir. Ayrıca kampüs içerisinde alternatif kafe ya da yemek yenebilecek farklı işletmeler olması da üniversitelerin sunduğu imkanların çeşitliliği açısından olması gereken yapılardır. Tıpkı barınma gibi, beslenme ihtiyaçlarının düzgün şekilde karşılanmaması da ilgili üniversitenin mensupları ve yönetim arasında sorun çıkmasına neden olarak ağırlıklı şikâyet konularından bir tanesini oluşturmaktadır.

Üniversiteler genellikle yeme-içme gibi faaliyetleri kendi bünyelerinde gerçekleştirmek yerine bu işi yapan özel sektör firmalarına ihaleler vasıtasıyla devretmektedir. Özellikle yemek kalitesinin düşük olduğu durumlarda öğrenciler bir yana, personelin dahi yapmış olduğu şikâyetlerin çoğu zaman bir karşılığı olmamakta, mevcut bozuk düzen hiçbir düzeltici faaliyet gösterilmeden aynı şekilde devam etmektedir. Şikâyetlerin bir karşılık bulmadığını gören öğrenci ve personel bu hizmetten yararlanmayarak, beslenme ihtiyaçlarını alternatif şekillerde ya da mekanlarda giderme yolunu seçmektedir. Maddi durumu iyi olan personel ve öğrenciler bu yolu seçebilse de çok daha düşük bir maliyetle yemek hizmeti sunulduğundan dolayı yemekhanede yemek zorunda kalan ekonomik gücü kısıtlı öğrenci ve personel, bu kalitesiz beslenme sistemine devam etmek zorunda kalmaktadır.

Üniversitelerin, bünyesindeki kişilere sunduğu olanakların fazlalığı, gelişmişlik ve tercih edilebilirlik adına en belirleyici kriterlerin başında gelmektedir. Ancak, kampüs olanaklarının çeşitliliğinin belirli bir standarda ya da zamana bağlı olduğunu söylemek doğru olmayacaktır. Çok eski kuruluş tarihlerine sahip ve günümüze kadar önemli yatırım ve ödenek miktarları almış üniversitelerin, kuruluş tarihi birkaç yıl öncesine dayanan

üniversitelerden -ağırlıklı olarak kuruldukları lokasyonun getirdiği sınırlılıklara bağlı olarak- daha az sosyal sosyal imkana sahip olduğu örnekler bulunurken, bu durumun tam tersinin geçerli olduğu durumlar da mevcuttur. Özellikle de bazı vakıf üniversiteleri ele alındığında sadece tek bir apartmandan meydana gelen üniversitelerin varlığı bir gerçekliktir.

Şikâyet konularının en üst sıralarında yer alan sosyal olanakların eksikliği, üniversite bünyesinde bulunan herkesi etkileyen bir sorundur. Üniversite mensuplarının beklentileri; herkese hitap edecek, çeşitli spor branşlarının yapılabileceği tesisler ile, gezi, piknik, dinlenme alanlarını içeren rekreasyon alanlarının üniversite içerisinde bulunmasıdır. Bu alanların azlığı, üniversitenin bir yaşam kompleksi olmasından ziyade, içlerinde eğitim-öğretim faaliyetlerinin yapıldığı binalar niteliğine büründürmektedir. Ancak, en fazla da bu hususta şikâyet edilebilecek bir muhatap bulunması zordur. Çünkü yapılması planlanan bina ya da komplekslerin planlamaları ve bütçeleri yapı daire başkanlıkları tarafından hazırlanmakta ve üniversite rektörü onayıyla hayata geçmektedir. Bu sebeple özellikle yapılaşma bakımından üniversite mensupları olanla yetinmek, tavsiye ya da şikâyetleri olsa bile üst yönetime sunmaktan çekinerek hiç dile getirmemek yolunu seçmektedirler.

Diğer bir sorun, daha ağırlıklı olarak öğrencileri ilgilendiren öğretim elemanı ve öğrenim-öğretim ile alakalı sorunlardır. Bu sorunlar aslında karmaşık bir yapıdadır. Kısaca ifade etmek gerekirse üniversitelerin fiziksel yapılarını sadece bina ve derslikler seviyesine indirgemek doğru olmayacaktır. Üniversite içerisinde sözel ve sayısal bölümler bir arada bulunmakta ve kendilerine ait binalarda faaliyetlerine devam etmektedirler. Her binanın kendine has olan fiziksel koşulları ve içerisinde faaliyetlere devam eden personelinin davranışları bu sorunun iki temel kısmını oluşturmaktadır.

Bahsi geçen sorunun ilk kısmının öğretim elemanı- öğrenci ilişkisi açısından ele alınması doğru olacaktır. İyi bilindiği üzere üniversite hiyerarşinin sıkı şekilde uygulandığı bir ortamdır. İlk ve orta öğretimin aksine, alınan derslerin geçme koşulları çok daha ağırdır. Dersi veren öğretim elemanı kendi dersi açısından mutlak güç sahibi olarak tanımlanabilir. Kamu personelinin keyfi ve yetki sınırlarının ötesinde davranış sergilemeye meylettği en uygun ortamlardan bir tanesi üniversitelerdeki ders verme anında oluşan ortamdır. Öğretim elemanı dersi istediği şekilde verebilir ya da boş geçirebilir, öğrenciyi hoşuna gitmeyen bir davranışı yüzünden derslikten çıkarabilir,

isterse de yıllar boyu sürececek şekilde sınavlardan bırakabilir. Bu mutlak hakimiyet durumunun ne şekilde kullanılacağı tamamen öğretim elemanının tasarrufunda olduğundan, öğretim elemanın kişilik özellikleri ön plana çıkmaktadır. Bazı öğretim elemanları öğrencilerle arasındaki ilişkiyi saygı çerçevesinde samimi şekilde tutabilirken, bazıları daha sert bir tutum izlemekte ve arzu ettiği otorite seviyesini bu şekilde sağlamaktadır.

Öğrenciler açısından bakıldığında, dersi bir şekilde geçmenin ana amaçları olduğu çıkarımı yapılabilir. Bu sebeple öğrencilerin, bir öğretim elemanı ile alakalı pozitif yorumlarının objektiflikten uzak, biraz da çıkar amacı taşıdığı söylenebilir. Karakter özelliklerinden bağımsız olarak dersi kolay geçilen öğretim elemanı daha fazla sevilmekte, dersi daha ağır işleyen ve sınavlarından daha çok kişinin kaldığı öğretim elemanı daha az sevilmektedir. Ancak bu durum öğrenci-öğretim elemanı arasındaki ilişkinin sadece minör bir kısmını oluşturmaktadır. Esas sorunlar, az önce de belirtildiği gibi öğretim elemanının mutlak hakimiyetini öğrencilere karşı baskılayıcı bir unsur olarak kullanmaya başladığında ortaya çıkmaktadır.

Öğretim elemanı ve öğrenci arasındaki ilişki usta-çırak arasındaki ilişkiye benzemektedir. Ders verme sürecinde olması gereken öğrenciye bilgiyi vermek ve yol göstermek olmalıdır. Öğrenciler, ders dışındaki bir zamanda da öğretim elemanı ile iletişime geçebilmek ve danışabilmek, sınavlarda yaptığı hataları görebilmek ve mesleki manada beceremediği noktalarda öğretim elemanından yol göstermesini beklemektedir. Bu ilişkiyi saygı çerçevesinde ve bir denge konumunda tutabilen öğretim elemanları ile öğrenciler genel olarak sorun yaşamazken, 'sert' olarak tanımlanan öğretim elemanı ile sorunlar yaşamaktadırlar.

Mutlak hakimiyet sahibi ve bu gücü kendi egosunu tatmin amacıyla kullanan bir öğretim elemanına herhangi bir soru ya da sorunla giden öğrenci, yıllar boyunca ne kadar iyi yaparsa yapsın o dersten kalabilir, azarlanabilir, toplum içerisinde küçük düşürülebilir, hakkında soruşturma dahi açılabilir ve bu sebeple okulunu uzatarak, yıllarını kaybedebilir. Öğrenci haklı bir şikâyette bulunsa dahi, ilk başvuru merci bağlı bulunduğu bölüm olduğundan bölüm başkanının tutumunun nasıl olacağı, şikâyeti dikkate alıp almayacağı, şikâyetin taraflarından biri olan öğretim elemanının tarafını tutup tutmayacağı bir soru işareti olarak kalacaktır. Her şeyin öğrenci lehine geliştiği bir durumda dahi, öğretim elemanı kendisini kimin şikâyet ettiğini öğreneceğinden dolayı az

önce bahsi geçen tüm yaptırımları yine de öğrenci üzerinde uygulama ihtimali bulunmaktadır.

Dersi veren öğretim elemanı ile ters düşmemek, akademinin yazılı olmayan kurallarından biridir ve akademik geleceği etkileyecek sonuçlar doğurabilir. Bu sebepten dolayı öğrenciler ters bir tepkiyle karşılaşacaklarını düşündükleri öğretim elemanlarına yaklaşmamakta, herhangi bir beklentiye dile getirememekte, bariz de olsa eksiklikler karşısında susmakta ve şikâyet edecek mercilerin bağımsız olmamasından dolayı, yaptıkların şikâyetlerin kendilerine yaptırım olarak geri geleceği korkusuyla herhangi bir başvuruda bulunmaktan çekinmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere bu durum sorunun ilk kısmıdır.

Sorunun ikinci kısmını, öğretim elemanından bağımsız olarak öğrenim ve öğretim ile alakalı şikâyetleri kapsayan kısmını ise bölümlerin fiziki kapasite ve imkanları oluşturmaktadır. Kuruluş tarihi fark etmeksizin fakültelere tahsis edilmiş binaların fiziki yapıları ve içerisindeki imkanlar gelişmiş üniversite ve gelişmemiş üniversite arasındaki farkı oluşturmaktadır. Üniversite eğitimi almış ya da hala üniversite bünyesinde çalışan herkesin tahmin edebileceği üzere fiziki imkanların eksikliğinden kaynaklanan şikâyet konuları ağırlıklı olarak uygulamalı eğitimlerin verildiği bölümlerde görülmektedir.

Sözel bölümler açısından ele alındığında dersliklerin havadar, aydınlık ve düzenli olması daha çok beklenirken, mühendislik, fen edebiyat, meslek yüksekokulu ve sağlık bilimleri gibi birimlerin akademik anlamda verimliliği, tahsis edilen laboratuvarların sayısı ve içerisinde bulunan ekipmanların çeşitliliği ile alakalıdır. Uygulamaya yönelik alanlarda öğrencilerin hatta akademisyenlerin dahi şikâyet ettiği husus eğitime kaynak olacak ekipmanların azlığıdır. Bu durum, öğrencilerde hiçbir şey bilmeden, uygulamadan mezun oldukları düşüncesini yerleştirmekte ve meslek hayatlarında başarısız olacakları hususunda bir gelecek kaygısı oluşturmaktadır. Hal böyleyken fakülte fiziki imkanlarının geliştirilmesi adına yapılmak istenen girişimler yönetim tarafından değerlendirmeye alınmamakta, bazen de şikâyeti veya talebi dile getiren kişiye idare tarafından sanki bu eksiklikler hızla temin edilecekmiş gibi piyasa araştırması yapması konusunda talimat verilip, günler boyunca sürecek raporlar hazırlanmakta ve işin sonunda eksikliklerin giderilmesine dair türlü bahaneler bulunarak hiçbir adım atılmamaktadır. Bu durum özellikle akademisyenler arasında “Şikâyet etme, söyleme, başına kalır” şeklinde bir

argümanın oluşarak, mevcut koşullar neyse onu kabul etme ve öğrencilere de bu durumu kabul ettirme şeklinde bir davranış biçiminin gelişmesine sebep olmaktadır.

Yönetimsel sorunlar hem öğrenci hem de üniversite personelinin ortak şikâyet konularından bir tanesidir. Personel açısından üst amiri şikâyet etmek, öğrenci açısından da öğretim elemanını şikâyet etmek, bazı durumlarda çözüme ulaşan bir hareket tarzı olurken, çoğu zaman da şikâyet eden kişi açısından ciddi derecede kötü sonuçlar doğurma potansiyeline sahiptir. Özellikle kişilerin çalışma ortamı içerisinde diğer personelle ya da idare ile yaşadığı sorunların kökenine inilerek çözüm bulunmaktan daha ziyade, özellikle ast pozisyonda bulunan kişilerin çalıştığı birimin değiştirilmesi gibi daha basit yollara gidilmekte ya da şikâyet konusu hususu sanki yokmuş gibi davranılarak, şikâyetçi olan personelin sorun çıkarmadan işine devam etmesi için mobbing'e varabilecek uygulamalarda bulunulabilmektedir. Bu sebeple herhangi bir sorun karşısında susmak, dillendirmemek, biat ederek o sorun yokmuş gibi davranmak- elbette istisnalar olmakla beraber- genel bir davranış biçimi olarak yerini almaktadır.

Şikâyet mekanizmalarının işlerliği ve bu sorunların çözülebilmesi özellikle akademik ortam için sağlanması gereken önemli hizmetlerden biridir. Sorunlar karşısında herhangi bir çözüme ulaşamayan, eksiklikleri dile getirdiğinde yaptırımla ya da en basit haliyle sonucu olmayacak nitelikte ama ciddi vakit kayıplarına sebep olan işlerle uğraştırılan, hatta çoğu zaman oda dahi verilmemeye varan, fiziki çalışma ortamı sağlanmayarak mobbing seviyesinde muamelelere maruz kalan personel görevlerini ifa ederken zorlanmakta, huzursuzluğu çevresindeki çalışma arkadaşlarına ve öğrencilere yansımakta, sonuç olarak da kişinin çalışma verimi ciddi şekilde düşmektedir. Özellikle unvanı, akademik camiadaki bilinirliği ve itibarı yüksek bir öğretim elemanının başına bu tip bir durum geldiğinde, söz konusu kişinin kısa bir süre içerisinde huzurla çalışabileceği başka bir üniversite ile anlaşarak, geçişini gerçekleştirmesi, akademik camia içerisinde sıkça karşılaşılan bir olaydır.

Sıralanan tüm bu sorunlar dikkate alındığında yükseköğretim alanında meydana gelen sorunların birbirleriyle ilintili ve çözümleri hususunda aksaklıkların olduğu, şikâyet mekanizmalarının kapalı bir sistem içerisinde işlemesi vasıtasıyla şikâyetlerin çözülmeye çalışıldığı ya da çözülemediği bir ortamın olduğu görülmektedir. Üniversitelerde mevcut olan karma yapı içerisinde tüm dengeler göz önünde bulundurularak sorunların çözümüne

katkı sunulması ve bunun yönetimin etkilerinden uzak, üniversitenin tamamından bağımsız bir birim tarafından yapılmasının gerekliliği anlaşılmaktadır.

Bu noktada şu sorunun sorulması gerekir. Türkiye genelinde ombudsmanlık görevini halihazırda ifa eden Kamu Denetçiliği Kurumu varken neden ayrıca bir üniversite ombudsmanlığına ihtiyaç vardır?

Bu sorunun cevabının verilmesi için ilk önce KDK'ya üniversite ve fakültelerden gelen şikâyetlerin sayısının ve içeriğinin irdelenmesi gerekmektedir.

KDK'nın ilk şikâyetleri almaya başladığı yıl olan 2013 ve 2021 yılları arasında yayınlamış olduğu raporlara göre toplam şikâyet sayıları ve aynı yıllar arasındaki sadece üniversite ve fakültelerden gelen şikâyet sayıları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Yıllar İtibariyle Kamu Denetçiliği Kurumuna Yapılan Şikâyet Sayıları

Yıl	Üniversite ve Fakülte Şikâyet Sayısı	Toplam Şikâyet Sayısı
2013	432	7638
2014	305	5639
2015	388	6055
2016	77	5519
2017	1118	17.131
2018	1734	17.252
2019	1210	20.968
2020	1860	90.209
2021	1701	18.843

Kaynak: KDK'nın 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 10'dan anlaşılacağı üzere KDK'ya yapılan başvuruların bazı yıllar hariç giderek arttığı görülmektedir. Sadece ilk şikâyet almaya başladığı zaman olan 2013 yılında dahi sadece üniversitelerden 432 adet başvuru almıştır. O yıl toplam başvuru sayısı ise 7638'dir. KDK'nın işlerliği ile ilgili akla gelen ilk soru; şikâyet konularının çeşitliliği karşısında belirli sayıda ombudsman ve bu ombudsmanlara bağlı idari personel ile çalışan kurumun şikâyetleri tek tek ele alarak ne kadar detaylı inceleyebileceği ve çözüm bulabileceğidir.

Ülkemizdeki tüm alanlardan ve kurumlardan gelen şikâyetlerin muhatabı olan KDK'nın bu alan ve şikâyet çeşitliliği karşısında birliktelik görevini yapmaya çalışması şu anki merkezi yapı ile pek mümkün görünmemektedir.

Yayınlanmış oldukları yıllık raporlar içerisinde bazı şikâyet konuları ve karar örnekleri verilmiş olsa da sırf verilen örneklerde dahi şikâyetlerin ne kadar büyük bir çeşitliliğe sahip olduğu açıkça görülmektedir. Başka bir örnek olarak Kamu Denetçiliği Kurumu'na 2020 yılında yapılan başvurular 2019 yılındaki başvurularla karşılaştırıldığında %330,22'lik bir artışın yaşandığı görülmektedir. Toplam başvuru sayısının 90 binin üzerine çıktığı 2020 yılında gerçekleşen bu artışın sebebinin koronavirüs salgını kaynaklı olduğu düşünülmektedir (KDK Yıllık Raporu, 2020: 578). Yükseköğretim alanından 1.860 adet şikâyetin geldiği 2020 yılında, özellikle ülke genelinde gerçekleşen tam kapanma hali ve bu süreçte üniversitelerin online eğitim modeline geçerek, uzun bir zaman boyunca eğitim-öğretim faaliyetlerini bu modelle devam ettirmelerinin etkisinin olduğu söylenebilir.

2020 yılında da yine şikâyetler temelinde yoğun bir konu dağılımı olduğu görülmektedir. Adalet, milli savunma ve güvenlik; sağlık; çocuk hakları; eğitim-öğretim, gençlik ve spor; enerji, sanayi, gümrük ve ticaret; kamu personel rejimi; insan hakları; kadın hakları; mahalli idarelerce yürütülen hizmetler; ekonomi, maliye ve vergi; mülkiyet hakkı; nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları; engelli hakları ve sosyal hizmetler; orman, su, çevre ve şehircilik; ulaştırma, basın ve iletişim; çalışma ve sosyal güvenlik; bilim, sanat, kültür ve turizm KDK'nın şikâyet aldığı ve göstermiş olduğu faaliyetler neticesinde tavsiye kararına bağladığını belirttiği konu başlıklarıdır (KDK Yıllık Raporu, 2020). Bu denli çeşitli konu başlığının ve toplamda 90 binin üzerindeki başvurunun 1 yıl yani 365 gün içerisinde tam manasıyla nasıl incelendiği ve sonuçlandırıldığı, irdelenmesi gereken bir noktadır.

Kuruma yükseköğretim ile alakalı en az başvurunun 2016 yılında yapılmış olduğu anlaşılmaktadır. Daha önce de belirtildiği üzere 2016 yılının 15 Temmuz gecesi başarısızlıkla sonuçlanan darbe girişimi sonrasında söz konusu terör örgütü mensubu ya da ilişkili olduğu tespit edilen kişiler kamu görevinden uzaklaştırılmış ya da ihraç edilmiştir. 2016 yılı raporunda özellikle kamu görevinden ihraç edilmiş durumda olan kişilerin yapmış oldukları şikâyetler, 1 Eylül 2016 tarih ve 29818 sayılı (Mükerrer) Resmî Gazetede yer alan 672 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Kamu Personeline İlişkin

Alınan Tedbirlere Dair Kanun Hükmünde Kararname kapsamında “incelenemezlik” kararına tabi tutulmuştur. Bunun sebebinin ise 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun görevi” başlıklı 5. maddesinin ikinci fıkrasında yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemlerin, kurumun yetki alanının dışında kalması olarak belirtilmiştir. Ancak, 672 sayılı kanun dışında haklarında işlem yapılanların ve KDK’ya şikâyetlerini kayıtlı idari başvuru yollarını tüketmeden başvuranların, başvurularının 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 17 maddesinin 4. fıkrası uyarınca ilgili kamu idaresine gönderilmesi kararı alınmıştır (KDK Yıllık Raporu, 2016: 116). Başvuruların bu yıl içerisinde az olmasının arkasında yatan esas sebebin bu olduğu anlaşılmaktadır.

Kuruma 2021 yılında 18 bin 843 başvuru yapılmış olup bu başvurulardan 1.701 adedi üniversite ve fakülteleere yöneliktir. KDK yıllık raporlarına göre 2013-2021 yılları arasında şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde, üniversiteler ve fakülteler en çok başvuru yapan ilk üç kurum arasında yer almaktadır.

Kuruma 2013 yılından başlayarak 2021 yılının sonuna kadar toplamda 189 bin 587 başvuru yapıldığı anlaşılmaktadır. Daha önce belirtildiği üzere; sadece basit matematiksel bir hesap üzerinden gidildiğinde dahi bir yıl içerisinde hafta sonlarının, resmî tatillerin, yıllık izinlerin, hastalık izinlerinin olmadığı, hatta sekiz saat üzerinden değil de hiç uyumadan 24 saat üzerinden gerçekleştirilen bir çalışma rejiminin olduğu varsayılsa dahi, sadece bir yıl içerisinde bu miktardaki şikâyet sayısının gerçekten tek tek incelenerek, tavsiye kararına bağlanması mümkün görünmemektedir.

O zaman, yükseköğretimden gelen şikâyetler hangi kriterlere göre incelenmektedir ki, bu denli yüksek miktardaki şikâyetin karara bağlandığı iddia edilebilmektedir? Bu sorunun cevabının verilebilmesi için, yükseköğretimle alakalı gelen şikâyetlerin alt başlıkları incelenmelidir. 2013-2021 yılları arasında KDK’ya, üniversitelerden ve fakültelerden yapılan şikâyetlerin alt başlıkları derlenerek, Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11 incelendiğinde yükseköğretim ile alakalı gelen şikâyetlerin üç kategori altında toplandığı görülmektedir. 2013-2021 yılları arasındaki raporlar incelendiğinde, belirli başlıklar altında toplanan ve her yıl tekerrür eden şikâyet konuları olduğu görülmüş ve derleme, bu konu başlıkları ekseninde yapılmıştır.

Tablo 11. Kamu Denetçiliği Kurumuna Üniversitelerden ve Fakültelerden Yapılan Şikâyetlerin Alt Başlıkları

Sınavlar ve Bağlantılı Uygulamalar	Öğrencilerle İlgili Uygulamalar	Yükseköğretim Hizmetlerine İlişkin Konular
Merkezi sınavlardaki güvenlik tedbirleri (ÖSYM, AÖF vb.)	Yatay/dikey geçiş ve muafiyet	Yurtdışı mezunlarının diplomalarının tanınma ve denklik işlemleri
ÖSYM sınav ücreti	Yaz okulu ve bütünleme sınavı uygulamaları	Üniversitelerin bölümlerine verilen eşdeğerlikler
ÖSYM ve AÖF sınav uygulamaları	Burs ve öğrenim kredisi uygulamaları	Lisans tamamlama uygulamaları
ÖSYM sınav itirazları	Disiplin cezalarına İtiraz	Yatay/dikey geçiş kontenjanı ve uygulamalar
Sınav merkez sayılarının yetersizliği (ÖSYM)	Mazeret sınavı hakkı verilmesi	Doçentlik başvuru sürecine ilişkin işlemler
	Özel öğrencilikle ilgili sorunlar	Akademik teşvik ödeneğinin hesaplanması
	İlişği kesilen öğrenci başvuruları	Öğrenci alımlarında yabancı dil puanı şartı
	Kaydının silinmesi işleminin geri alınması	KKTC üniversitelerinde devam zorunluluğuna ilişkin itiraz
	Uzaktan eğitim uygulamalarına ilişkin şikâyetler	Yüksek lisans programlarına yapılan itirazlar
	İntibak işlemlerine itiraz	Lisansüstü eğitimde pandemi nedeniyle yaşanan sorunlar

Kaynak: KDK'nın 2013-2021 yılları arasındaki yıllık raporlarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Bu başlıklardan ilki ÖSYM Başkanlığınca ve üniversitelerin açık öğretim fakülteleri ile alakalı yapılan sınavlara ilişkin sorunlar, diğer ikisi de üniversite içerisinde yapılan uygulamalar ile alakalı sorunlardır. ÖSYM ve Açık Öğretim Fakülteleri ile alakalı yapılan şikâyetlerin ekseriyetini sınavın içeriği, yanlış ve doğru cevaplar arasındaki ilişki, sınav günü giriş-çıkış, sınavın uygulanması ve güvenlikle alakalı şikâyetler

oluşturmaktadır. Ancak bu kısımın alakalı dikkate çarpan en önemli husus şikâyetlerin ÖSYM ya da Açık öğretim olanakları sağlayan üniversiteler gibi Türkiye genelinde hizmet veren kurumlar ile alakalı olduğudur.

Diğer konu başlıklarına yani üniversitelerin işleyişi ile alakalı şikâyetlere bakıldığında, bu şikâyetlerinde ağırlıklı olarak öğrenci işleri ile alakalı işlemlerde meydana gelen sorunlar olduğu ancak sadece birkaç tane şikâyet başlığının akademisyenlerle ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Eşdeğerlikler, lisans tamamlama, intibak işlemleri, yatay ve dikey geçişler, yüksek lisans eğitimi esnasında yaşanan sorunlar, disiplin işlemleri, pandemi nedeniyle belirli bir süre boyunca değişen eğitim-öğretim sisteminin getirdiği aksaklıklar ve sınavlarla alakalı yaşanan sorunlar öğrencilerle alakalı şikâyet başlıklarını oluştururken, akademik teşvik ve doçentlikle ilgili sorunlar da akademisyenlere ait ağırlıklı şikâyet başlıklarını oluşturmaktadır.

KDK'nın işlerliğinin ve on binlerce başvuruyu nasıl sonuca bağladığının cevabının, bu başlıkların içerisinde gizli olduğu ifade edilebilir. Bahsi geçen tüm başlıklar ve şikâyet konuları çok geneldir. ÖSYM ya da Açık Öğretim Fakülteleri ile alakalı olan ve üniversitenin iç işleyişini ilgilendirmeyen şikâyet başlıklarının tamamı birbirine benzer ve karşılık olarak verilecek cevaplarda hazırlanmış tek bir matbu form üzerinden çözülebilecek ya da cevap verilebilecek niteliktedir.

Üniversite ombudsmanlığına neden ihtiyaç olduğunun açıklanması açısından üniversitelerin iç işleyişini konu alan şikâyetlerin incelenmesi daha doğru olacaktır. Buradaki başlıklarda genele hitap eden ve daha önce de bahsedildiği üzere ağırlıklı olarak öğrenci işleri ile alakalı meseleleri içeren bir yapı içermesine rağmen, esasıyla KDK'ya başvurulmasına dahi gerek olmayan konulardır. Yani, akademik teşvik puanının yeniden hesaplanması ya da yatay/ dikey geçiş kontenjanları gibi görece olarak daha küçük olan ve üniversitenin kendi bünyesinde rahatlıkla halledilebilecek şikâyet ya da taleplerin çözümünün KDK vasıtasıyla aranması da doğru bir hareket tarzı değildir. Herhangi bir üniversitenin, herhangi bir fakültesinde eğitim alan ya da çalışan bir kişinin, o fakülte ile yaşadığı soruna yine o üniversite içerisinde müdahale edilmesi, şikâyetin yerinde araştırılması, taraflara hızla ulaşılması ve özel sorunlar için, özel çözümler üretilmesi daha doğru bir yaklaşım olacaktır. KDK'nın mevcut merkezi yapısıyla şikâyetlere yerinde müdahale edebilmesi ya da ettiğini iddia etmesi pek mümkün gözükmemektedir. Örnek olarak: KDK'nın bulunduğu Ankara İlinden yaklaşık olarak 1.073 km uzakta olan

Ağrı Üniöersitesinde belirli bir bölümde okuyan bir öğrencinin intibak işlemlerinde çıkan sorunlar üstüne yaptığı Şikâyete KDK'nın vereceği cevap genel ifadeler içeren ve emsal kararlara atıf yapan bir nitelikte olacak ya da durumun incelenmesi için ilgili bölüm başkanlığına Şikâyeti iletmekle sınırlı kalacaktır.

Diğer bir detay ise daha önce detaylıca açıklamaları yapılmış olan “Türkiye’de yükseköğrenim içerisinde en fazla Şikâyet edilen hususların toplandığı başlıklar” ile KDK’ya yapılan Şikâyet başvurularının birbiriyle uyumlu olmamasıdır. Bu durum gerek öğrenci gerekse akademisyenlerin bahsi geçen Şikâyetleri dile getirmediklerini, kabul ettiklerini ya da çekindiklerini, ancak ve ancak öğrenim hayatlarını ya da akademik kariyerlerini etkileyecek düzeydeki konular olduğunda Şikâyet mekanizmalarını kullandıklarını göstermektedir. Bu sebeple KDK'nın merkezi yönetim anlayışının belirli sınırlılıklar içerdini söylemek yanlış olmadığı gibi, Şikâyetleri ilgili üniversitenin kendi içinde çözmesinin daha faydalı ve efektif olacağını da ifade etmek yanlış olmayacaktır. Ayrıca bu şekilde bir işleyiş tarzı, üniversitelerin hızlı şekilde hareket etmesine ve sorunların KDK’ya gelmeden daha da detaylı olarak incelenerek, çözülmesine ve üniversitelerden KDK’ya yapılan başvuru sayılarının azalmasına ya da tamamen ortadan kalkmasına sebebiyet vereceği açıktır.

Üniversite ombudsmanlığının hayata geçirilmesi sadece KDK değil, diğer kurumlara yükseköğretim ile alakalı yapılan Şikâyetlerin azalmasına, yargıya intikal etmeden çözülebilen sorunlar vasıtasıyla da idare mahkemelerinin iş yükünde hafiflemeye yardımcı olacaktır. Tablo 12’de idari mahkemelerde 2015-2021 tarihleri arasında görölen dava sayıları verilmiştir. Ancak şu detayın belirtilmesi gerekir: idari mahkemelerde açılan ve konusu eğitim olan davaların ilköğretim, ortaöğretim veya yükseköğretim ile mi alakalı olduğunun bilgisine ulaşılamamıştır. Bilgilerin derlendiği dokümanlardaki dava sayılarının tümü eğitim başlığı altında toplanmış şekildedir. Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü ile bizzat yapılan görüşmelerde kurumun bu bilgileri bir havuz şeklinde derlediği, özel olarak yükseköğretime ait sayıların bulunmadığı hatta kendilerinin dahi detayları bilmediği bilgisine ulaşılmıştır.

Tablo 12’ye göre İdare Mahkemelerinde 2015 yılından bugüne kadar toplamda 1.671.849 dava açılmıştır. İdare Mahkemelerinde 2021 yılında 251.836 dava açılmış olup bu davalardan 7765 adedi ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretime kapsayacak şekilde eğitim öğretime ait olduğu görölmektedir.

Tablo 12. İdare Mahkemelerinde Dava Türüne Göre Açılan Dava Sayısı

Yıl	Eğitim Öğretim (Genel)	Toplam Dava Sayısı
2015	6648	206.755
2016	8020	276.077
2017	8724	241.018
2018	7680	228.931
2019	7590	253.599
2020	6252	213.633
2021	7765	251.836
Toplam	52.679	1.671.849

Kaynak: Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü'nün 2015-2021 yılları arası Adli İstatistikler Yayını verilerinden yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Aynı şekilde başka bir şikâyet merci olan CİMER'in 2021 yılında almış olduğu başvuru sayısının 6 milyon 100 bin olduğu kurum tarafından yayınlanmıştır. Bu rakamın yüzde 40'lık bir kısmının şikâyet olduğu bilgisi bulunmakta ve gençlerden gelen başvurularda yurt, pansiyon ve okul kantinleri ile ilgili şikâyetlerin öne çıktığı ifade edilmektedir (Altaş, 2022). Bu hususla ilgili yapılmış olan yazılı görüşmelerde belirtilen şikâyet sayılarının ne kadarlık bir kısmının yükseköğretime ait olduğu bilgisine ulaşılamamış ve kurumun bu tip bir ayırım yapmadığı ifade edilmiştir.

Bu bulgular ışığında Türkiye'de üniversite ombudsmanlığına duyulan gereksinim kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Merkezi bir yönetim anlayışı ile şikâyetlere müdahale edilmesi sadece genele hitap eden çözümler üretmektedir. Ancak, her üniversitede genel sorunların yanında o üniversiteye özel sorunların olduğu da bir gerçektir. Ayrıca ilgili üniversitenin mensuplarına dair ortaya konulan şikâyetlerin neredeyse hiçbirine KDK'nın şikâyet verileri içerisinde rastlanılmamaktadır. Bu nedenle, ilgili üniversite içerisinde anlaşmazlıklara tarafsız bir gözle bakabilecek, hızla müdahale edebilecek, herhangi bir baskı unsuru olmadan araştırabilecek ve sorunun temeline inerek, bir daha gerçekleşmemesine yönelik çözüm önerilerini ortaya koyabilecek bir ombudsmanlık birimine gerek olduğu anlaşılmaktadır.

6.2. Türkiye’de Oluşturulacak Üniversite Ombudsmanlık Sisteminin Sağlayabileceği Yararlar

Dünyada, üniversite ombudsmanlığı oldukça yaygın bir çözüm aracıdır. Üniversite ombudsmanı soruları cevaplar, politikaların ve prosedürlerin nasıl çalıştığını açıklar, sorunları çözmeye çalışır, bilgiler edinilmesine yardımcı olur, iletişimi kolaylaştırır, zaman ve enerji tasarrufu sağlar. Üniversite ombudsmanı üniversite içerisinde tüm paydaşların sorunlarını çözmeye yönelik, gayri resmi, yönlendirici, bilgi verici, arabulucu, sorun önleyici olarak görev yapmaktadır. Üniversite ombudsmanları üniversitedeki tüm paydaşları dikkate aldığından hem ulusal hem de uluslararası boyutta problemlerin çözülmesine ve önlenmesine büyük katkı sağlarlar.

Özerdem'e (2018) göre, Bologna Süreci ile Türk yükseköğretim sistemini Avrupa Birliği müktesebatına uyumlu hale getirme çabası içinde olan ülkemizde üniversite ombudsmanlığının uygulanması, üniversitelerin uluslararasılaşmasına katkı sağlayabilir.

Kaygısız'a (2018) göre üniversite ombudsmanı, kurumun iletişim ortamını güçlendirebilir ve kişisel ihlal ve adaletsizlikleri ortadan kaldırabilir, öğrencilerin eğitim haklarının korunmasını sağlayabilir, üniversite personelinin ve öğrencilerin üniversiteye yabancılaşmasını önleyebilir, üniversitedeki tüm paydaşların aidiyetlik duygularının gelişmesine katkı sağlayabilir.

Birdiqli'ye (2011) göre Türkiye’de üniversite ve öğrencilerin sayılarının giderek artması üniversitelerin ve öğrencilerin sorunlarının çözümünde üniversite yönetiminin yetersiz kalmasına sebep olmaktadır. Üniversite personelinin ve öğrencilerin artan şikâyet ve dileklerinin merkezden çözümüne alternatif olarak yerinden çözümünün sağlanmasında üniversite ombudsmanlığı çeşitli faydalar sağlayabilir.

Üniversite ombudsmanı; öğrencilerin, akademik ve idari personelin üniversiteyle ilgili şikâyetlerini, gizlilik esasıyla çözmeyi amaç edinmektedir. Üniversite ombudsmanı; bağımsız ve tarafsız olarak hareket ederken yüksek öğretim kurumunun veya başvuruçunun tarafında yer almamaktadır (Yavuz, 2021: 155). Üniversite ombudsmanı, problemleri ilk önce alternatif çözüm yöntemleriyle çözüme kavuşturmayı amaçlamaktadır. Ayrıca üniversite ombudsmanının yapısal sorunları tespit etmek ve ileride olabilecek sorunların tekrar yaşanmasını önlemek için ilgili makamlara tavsiyelerde bulunmak gibi yönü de bulunmaktadır (Leidenfrost, 2013:9). Fakat üniversite ombudsmanı, akademisyenler, idari çalışanlar ve öğrenciler arasındaki

anlaşmazlıkları çözmek için geleneksel yöntemlerin yerini almamaktadır. Üniversite ombudsmanı geleneksel çözüm yöntemlerini tamamlayıcı nitelikte hareket etmektedir (Stuhmcke, 2001:182).

Üniversite ombudsmanlığının en önemli faydası ve aynı zamanda görevi; başvurudan önce şikâyeti yapacak kişiye gerekli bilgileri vererek, kanuni seçenekleri ortaya koymak ve bunları yaparken gizlilik ilkesine riayet etmektir. Özellikle kanun, mevzuat ve işleyiş yabancı olan öğrencilerin merkezi bir kurum yerine mensubu olduğu üniversite bünyesinde yüz yüze bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi hem hızlı hem de daha verimli bir yaklaşımdır.

Ayrıca merkezi bir yaklaşımla gerçekleştirilemeyecek ama üniversite ombudsmanlığı sistemi ile mümkün olabilecek diğer bir fayda; üniversite ombudsmanının taraflar arasında arabuluculuk hizmeti sunarak sorunun çözümüne ve tarafların kabul edilebilir bir anlaşma zemininde buluşmasına yardımcı olabilmesidir. Bu tarz bir yaklaşım ancak arabulucunun ve tarafların aynı üniversite içerisinde olması ile mümkündür. Dünyada uzun yıllardan beri verimli bir şekilde kullanılan ve birçok yararı görülen üniversite ombudsmanlık sisteminin ülkemizde uygulanması durumunda birçok faydayı da beraberinde getireceği açıktır.

Öğrenci, akademisyen ve idari personelden oluşan, çevresiyle ve diğer örgütlerle devamlı ilişki içerisinde olan üniversitelerde bu sistemin getirilmesi sonucunda dava açılmasına varacak kanuni prosedürlerin işletilmesine gerek kalmadan sorunların çözülmesi hem kuruma hem de şu anda merkezi bir yönetim anlayışıyla şikâyetleri alan KDK ve idari mahkemeler gibi kurumlara gidecek şikâyet sayılarında düşüş sağlayacak ve kurumların iş yüklerinin azalmasında da olumlu bir etki gösterecektir.

Elbette bir husus üzerinde iyi düşünülmesi şarttır. Ülkemizdeki üniversite sistemi ile yurtdışında uygulanan üniversite sistemi arasında bazı yönetsel ve kurumsal farklılıklar bulunmaktadır.

Ayrıca, üniversite içi işleyişe direkt etki eden kültürel etkilerin de varlığı hesaplanarak, oluşturulması planlanan üniversite ombudsmanlık sisteminin en az etkiye maruz kalacak şekilde kurgulanıp, en uygun modelin ortaya konulması gerekmektedir. Bu sebeple, uygulanabilecek olası modellerin belirlenip, avantajlı ve dezavantajlı yanlarının irdelenip, tartışılması vasıtasıyla en uygun modelin oluşturulması en doğru yaklaşım olacaktır.

6.3. Türkiye’de Oluşturulabilecek Üniversite Ombudsmanlık Sistemine İlişkin Olası Modeller

Araştırmanın bu kısmında Türkiye’de oluşturulabilecek Üniversite Ombudsmanlık Sistemine ilişkin olası modellerin özellikleri incelenmiştir. Yurtdışı üniversite ombudsmanlığı örneklerine daha önceki bölümlerde değinildiğinden dolayı bu bölümde tekrara düşmemek amacıyla ilgili özelliklere bir kez daha değinilmemiş ve sadece Türkiye için oluşturulan modeller üzerine odaklanılmıştır. Üniversite ombudsmanlığı için toplamda altı adet model oluşturulmuştur. Her model ayrı olarak kuruluşu, atanması ve statüsü, görev ve yetkileri, başvuru yolları, çalışma şekli, denetimlerin sonuçlandırılması, denetimlerin yaptırımı ve etkinliği kapsamında tek tek açıklanmış, modellerin pozitif ve negatif yanları ortaya konulmuştur.

6.3.1. Birinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Rektörlüğe Bağlı Olarak Kurulması

Birinci modelin ağırlıklı olarak daha önce incelenmiş yurtdışı örnekleri olan ABD ve Avustralya üniversite ombudsmanlığı modellerine benzediği görülmektedir. Birinci model yapısına ait olan özellikler Tablo 13’te verilmiştir.

ABD ve Avustralya örneklerinde, üniversite ombudsmanları üniversite senatosu tarafından seçilmekte ve rektör tarafından atanmakta olduğu önceki bölümlerde belirtilmiştir. Türkiye için oluşturulan birinci modelde de bu yaklaşım kabul edilmiştir. Bu modelde üniversite ombudsmanlığı birimi, “Üniversite Ombudsmanlığı Ofisi” adıyla, üniversitenin içerisinde, rektörlüğe bağlı bir birim olarak kurulmaktadır. 2547 Sayılı kanunun 13. maddesi uyarınca rektörün üniversite çalışanlarını istediği yerde ve görevde çalıştırabilme yetkisi bulunmaktadır. Aynı zamanda üniversiteler kamu tüzel kişiliğine sahip olduğundan ve rektör bu tüzel kişiliği temsil ettiğinden, dışarıdan maaşlı bir personelin istihdam edilmesine gerek yoktur.

Tıpkı yurtdışı örneklerinde olduğu gibi bu modelde de üniversite ombudsmanının, üniversitenin kadrolu ve aylıklı doçent veya profesör akademisyenleri arasından, ayrıca çatışma çözümlenmeleri konusunda da yetkinliğe sahip olması kriterine bağlı kalınarak seçilmesinin uygun olacağı düşünülmektedir.

Üniversite ombudsmanının görevini verimli yapabilmesi adına sağlanması gereken koşullardan en önemlisi akademik hiyerarşi altında ezilmesinin engellenmesidir.

Tablo 13. Üniversite Ombudsmanlığının Rektörlüğe Bağlı Olarak Kurulmasına Ait Özellikler

BİRİNCİ MODEL	
Adı:	Üniversite Ombudsmanlığı Ofisi
Kuruluş Yeri:	Üniversite kampüsü içerisinde
Atanması:	Rektör tarafından
Dayanağı:	Senato Kararı ve 2547 Sayılı Kanun'un 13. Maddesi
Teşkilat:	Üniversite Ombudsmanı, Üniversite Ombudsman Yardımcısı, Memur
Niteliği:	Doçent/Profesör
Görev Süresi:	4 yıl (2x)
Bütçe:	Rektörlük
Statüsü:	Bağımsız ve tarafsız
Görev ve Yetkileri:	Araştırmak, taraf tutmamak, bilgilendirmek, rehberlik etmek, arabuluculuk yapmak, çözüm geliştirmek ve tavsiyede bulunmak.
Başvuru ve Usulü:	Tüm idari başvuru yollarının tüketilmesi şartıyla ve ücretsiz olarak; e-posta, posta, dilekçe, faks.
Çalışma Şekli:	Şikâyet üzerine harekete geçmek, şikâyeti ön elemekten geçirmek, şikâyeti ait tüm belgeleri inceleyerek araştırma yapmak, şikâyete ilişkin taraflarla görüşmek.
Denetimlerin Sonuçlandırılması Yaptırımı ve Etkinliği:	Tavsiye kararı vermek, yıllık rapor hazırlamak, üniversitenin etkinliğini artırabilecek politikalar ve prosedürlerdeki değişiklikleri üniversite yetkililerine önermek.

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Hiyerarşinin baskın olduğu üniversiteler içerisinde bu göreve daha alt unvana sahip birinin gelmesi, özellikle de herhangi bir seviyedeki memurun atanması, zaten tavsiye kararı veren bir birimin daha üst unvanlı kişiler tarafından umursanmamasına ya da sorun çözmek yerine, bu seferde hiyerarşik ortamdaki kaynaklı sorunların çıkmasına sebebiyet verecektir.

Aynı şekilde daha alt seviyedeki (araştırma görevlisi, doktor öğretim üyesi gibi) akademik personelin atanması yine hiyerarşi merkezli sıkıntılar çıkarabileceği gibi

kişilerin akademi içerisinde yükselmesi ve unvan alabilmesi amacıyla yapması gereken akademik çalışmaların kesintiye uğramasına sebep olma ihtimali taşımaktadır. Ombudsman çözüm önerileri getirme, tavsiye verme, araştırma ve hepsinden önemlisi dikkat ve ilgisini kendisine gelen şikâyeti herkesin ortak bir paydada buluşabileceği bir zeminde çözmek amacıyla gönüllü olarak vermesi gereken kişidir.

Ancak, doktorasını bitirmek ya da doçentlik unvanını alabilmek için akademik çalışmalara yoğunlaşmak zorunda kalan bir kişinin bu görev için uygun bir aday olduğu düşünülmemektedir. Bu yüzden, üniversite ombudsmanının hiyerarşinin üst basamaklarında yer alan bir akademisyen olması daha uygun olacaktır.

Bu modelde üniversitenin imkanlarından yararlanılabileceğinden dolayı üniversite ombudsmanlık ofisi çalışma alanı yani oda tahsisi için de yine üniversite içerisinde bulunan fiziki mekanlar kullanılabilir.

Teşkilat yapısı yine üniversitenin büyüklüğü, senato kararı ve rektör onayıyla bir üniversite ombudsmanı olmak üzere, ombudsman yardımcısı ve uygun görülen sayıda memur ve yardımcı personel olarak düzenlenebilir.

Görev süresi, üniversite rektörünün görev süresi ve yeniden seçilebilme hakkıyla eşit olarak düşünülmüştür. Ancak, bu durumun üniversitenin ihtiyaçlarına göre ilgili üniversite rektörünün tasarrufunda olup, üniversite ombudsmanlığı görev süresini, rektörün uygun gördüğü şekilde düzenleyebileceğini de eklemek gerekmektedir. Gerekli tüm personel ve ekipman masrafları üniversite bünyesinden karşılanacağından dolayı, bütçe harcamaları rektörlük tarafından finanse edilse de kamu harcamaları adına bir maliyet getirmeyeceği düşünülmektedir.

Üniversite ombudsmanlığı ofisinin ulaşılabilir olması, aynı zamanda başvuruların hızlı ve kolay yapılabilmesi önemlidir. Bu husus, araştırmada ortaya konulan diğer tüm modeller için de geçerlidir. Bu sebeple hem geleneksel yöntemlerin hem de elektronik ortamın eş zamanlı kullanılması gerekmektedir.

Ancak şu ayrıntının belirtilmesi gerekir. Fonksiyonu gereği üniversite ombudsmanı, tıpkı genel ombudsman gibi, silsile içerisinde şikâyet edilecek son merci pozisyonunu korumak zorundadır. Yani, tüm kanuni başvuru yolları denenmiş ve tüketilmiş, ancak hala bir çözüme ulaşılamamışsa ve dava açmaktan başka bir çare kalmamışsa, idari mahkemeye gitmeden önceki son başvuru noktası üniversite ombudsmanlık ofisi olmalıdır. Eğer kişi tüm şikâyet yollarını tüketmişse, üniversite

ombudsmanlığı ofisine tamamen ücretsiz olarak dilekçe, e-posta, posta ya da faks ile başvurabilmektedir.

Başvuru yapıldıktan sonra herhangi bir olası hatayı ortadan kaldırmak amacıyla üniversite ombudsmanlığı ofisinin atacağı ilk adım, tüm başvuru yollarının tüketilip tüketilmediğini yine de tespit etmektir. Şikâyet eden kişiden kaynaklı bir hata ya da art niyet tespit edildiğinde şikâyet başvurusu silsile içerisinde gönderilmesi gereken ilgili birime iletilmektedir. Eğer başvuru geçerliyse, bu sefer üniversite ombudsmanlığı ofisi şikâyete konu olan durumu ve şikâyete ait tüm belgeleri incelemeye alır, gizlilik ilkesini bozmadan taraflarla görüşür, sorunun çözülmesine dair arabuluculuk hizmeti verir, bir daha yaşanmaması için çözümler geliştirir ve bulduğu çözüme dair tavsiye kararlarını taraflar ile paylaşır. Eğer üniversite genelini ilgilendirecek, uygulama, politika ve prosedürlerde herhangi bir aksaklık söz konusu ise, bu aksaklığın düzeltilmesi adına yönetime tavsiye verir. Ayrıca, yapmış olduğu faaliyetleri içeren raporu yıllık olarak yönetime sunmaktadır.

Üniversite ombudsmanı görevini ifa ederken kesinlikle tarafsız ve bağımsız olmak zorundadır. Tüm dünyada geçerli olan, ombudsmanlığın her türünü içine alan ve ülkemizde de 6328 sayılı KDK Kanunu'nda geçen ifadeyle sabit olan anlayışa göre; ombudsman görevini gerçekleştirirken kendini atayan merci dahil hiçbir makam, hiçbir mevki, hiçbir kişiden ve kurumdan emir almaz, ombudsmana telkin, tavsiye ya da talimat verilemez. Bu anlayış, ombudsmanların görevlerini herhangi bir baskı unsuru olmadan yapmalarını güvence altına almaktadır.

Ancak, kanun altına alınmış dahi olsa da ülkemizdeki üniversite yönetim anlayışı ele alındığında, bu modelin uygulanması esnasında çeşitli sıkıntıların ortaya çıkma potansiyeli vardır. Bu yüzden, birinci modelin barındırdığı avantaj ve dezavantajları detaylıca incelemek önem arz etmektedir.

En önce bu modelin avantajlarından bahsetmek gerekirse; günümüzde kamu yönetimi anlayışı küçülme odaklı bir yapı üzerinden gitmektedir. Bu trend'e bağlı olarak kamu harcamalarında ekstra bir maliyetin oluşmamasının, bu modelin en avantajlı kısmı olduğu ifade edilebilir. Üniversite içerisinde maaşlı çalışan ve ombudsman olarak seçilen bir akademisyen başkanlığında, zaten üniversite içerisinde halihazırda bulunan çalışma alanları kullanılarak, yine üniversitenin aylıklı ve maaşlı çalışan personelin de üniversite ombudsmanlığı bünyesinde görevlendirilmesi vasıtasıyla neredeyse hiçbir ekstra mali

yük gelmeden işlerlik sağlanabilir. Ayrıca birimin üniversite içerisinde olması sorunlara yerinde müdahale etme açısından önemli bir fırsat ve imkân yaratmaktadır. Özellikle, üniversite ombudsmanı görevine üst unvanlı, ikili ilişkileri kuvvetli ve üniversite mensuplarının ortak kanaati alınarak, herkesçe kabul edilecek bir akademisyen ve yine aynı nitelikteki bir ekibin seçilmesi, işlerliği sürdürülebilecek bir model görünümü sunmaktadır.

Yurtdışı örneklerinde üniversite içerisinde yerleşmiş olan kültürel yapının ve teamüllerin bir sonucu olarak rektör, bir üniversite ombudsmanı belirlediğinde, yapmış olduğu işleri desteklemekte, üniversite ombudsmanını bir iç denetleme organı olarak görmekte ve onun önerilerini dikkate alarak, öz eleştiri kültürünü yüceltmektedir.

Ancak, yurtdışı örneklerinde üniversiteler özerk bir yapıya sahipken, ülkemizde merkezi bir yönetim hâkim olup, yurtdışında olmayan ama ülkemizde var olan Yükseköğretim Kurumu gibi bir kurum bulunmakta, rektörler yine merkezden, 3 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 2'nci, 3'üncü ve 7'nci maddeleri ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 13'üncü maddesi gereğince atanmaktadır (Yükseköğretim Kanunu, 1981, md.13; 3 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018: md.2-7).

Rektörlerin, ilgili makama atanma süreçleri ciddi bir yarışta beraberinde getirmektedir. Başvuran adayların seçilmelerine; o güne karar yapmış oldukları faaliyetler ve görevleri içeren özgeçmişleri yanında siyasi açıdan güçleri, bilinirlikleri, referansları vb. birçok ekstra parametrenin etki ettiği, en fazla güce kim sahipse, ilgili üniversite için o kişinin rektörlük makamına atanmasının gerçekleştirildiği, tüm akademik camia tarafından bilinen bir gerçektir.

Seçim aşaması bir güç yarışta içerisinde geçtiğinden ve bu gücün elde edilebilmesi için belirli imtiyazların verilmesi gerektiğinden dolayı rektörlük makamına gelen kişi mutlak gücün kendisinde olduğunu bilmekle beraber, verilen sözlerin tutulması gerektiğini de bilmektedir. Bu sebeple kendisine verilen yönetim görevinin ifa edilmesinde başarısızlığa yer olmaması anlayışı hakim olmakla beraber esas sorun; “sorunların kamuoyunda dile getirilmemesi/dile getirilmesinin engellenmesi” olmaktadır. Ülke genelinde birçok üniversitenin internet sayfaları incelendiğinde, istisnalar olmakla birlikte, üniversitenin başarılarından daha ziyade ilgili üniversitenin rektörünün yaptığı ziyaretler, makamında ağırladığı kişiler, yaptığı konuşmalar vb. faaliyetlerin yer aldığı görülmektedir. Akademik başarılar yerine bu tip haberlerin yapılmasının altında yatan

sebebin, ilgili rektörün kendi yönetiminde üniversitenin ne kadar aktif ve başarılı olduğunun gösterilmesine olan ihtiyacı olduğu yorumu yapılabilir.

Ayrıca, bir üniversitede rektörlük değişimi sonrasında makam devri tüm üniversiteye yayılmakta; fakülte dekanları, yüksekokul müdürleri hatta bölüm ve daire başkanlarına varana kadar akademik/idari tüm yönetici kadro değişmektedir. Genel olarak bir önceki yönetime ait olan kişilerin neredeyse hepsi yönetimden çekilmekte, yerine yeni yönetime mutlak uyum sağlayacak ve verilen emirlere harfiyen uyacak, destekleyecek kişiler getirilmektedir. Yurtdışı kültür yapısında olmayan ancak bizim kültürümüzde çok önemli bir yeri olan biat kavramının en fazla arzu edildiği kurumlardan bir tanesinin üniversitelerin yönetim kademeleri olduğunu ifade etmek yanlış olmayacaktır.

Ülkemiz genelinde çerçeve bu şekildeyken, direkt olarak rektörlüğe bağlı, rektör tarafından seçilen ve üniversite mensuplarını idareye karşı koruyan, şikâyet/sorun kabul edilemezken şikâyet alan, bununla alakalı araştırma yapan, yönetimin uygulama esnasında yaptığı yanlışlarla alakalı tavsiye veren bir birimin işlerliği ne kadar olacaktır düşüncesi, yurtdışında yıllardan beridir işleyen bu modelin mevcut haliyle ülkemizde uygulanmasının karşısındaki en büyük soru olmaktadır.

Bu hususta üniversite ombudsmanlığı ofisinin; rektörün üniversite genelinde tıpkı diğer birim yöneticilerini seçtiği kıstaslar ışığında belirlediği, tamamen idare tarafında bir tavır sergileyen, özellikle çalışan personelin şikâyetleri ile ilgilenmekten daha ziyade sorunları örtbas etmeye çalışan, sorunun kaynağını araştırmak yerine böyle bir sorunun olmadığına inandırmaya çalışan bir akademisyen önderliğinde görev yapan sembolik bir birim haline bürüneceği düşünülmektedir.

Üniversite ombudsmanlığı görevine atanan kişi görev süresi boyunca kanuni çerçeve ile koruma altına alınsa, kişi en iyi niyetli ve samimi haliyle görevini yapmaya uğraşsa dahi, görev bitiminin hemen akabinde başına gelmesi muhtemel idari sıkıntılardan dolayı sürekli olarak yönetimle ters düşürmeyecek, kendisine ilerde sorun getirmeyecek şikâyetleri inceleme davranışı gösterebilir. Korku dolu bir davranış kalıbına girilmesi durumunda da bazı basit sorunların ele alındığı ancak daha ciddi sorunların örtbas edildiği bir üniversite ombudsmanlık birimi ortaya çıkacaktır. Üniversite üzerinde mutlak tasarrufu bulunan üst yönetimle ters düşülmesi durumunda yaşanan örnekler

ışığında, ilgili makama gelen herkesin, bu görevin gereğini yapmaktan uzak bir tavır sergileme ihtimali yüksektir.

Bu sebeple, her ne kadar yurtdışında bu sistem geçerliliğini korusa da ülkemiz yönetim anlayışı ve sosyal ilişkiler ağı ele alındığında, üniversite ombudsmanlık sisteminin işleyişinin sağlıklı olması amacıyla görev anında ve görev bittikten sonra ombudsmanlık ofisi mensuplarına idari açıdan temas edecek bir üniversite üst yönetim iradesinin olmaması gerektiği düşünülmektedir.

Bu yaklaşım sonucunda akla ilk gelen çözüm, üniversite ombudsmanlık ofisini üniversite içerisinde çıkarmak olmaktadır. Üniversitenin dışarısında konumlandırılan bir ofis vasıtasıyla personel, idari açıdan bir yaptırım ya da mobbing ile karşılaşma korkusu olmadan istediği özgürlükte görevini yapma imkânı bulacaktır.

Ancak, üniversite ombudsmanlığı ofisinin üniversite dışarısında faaliyet göstermesi durumunda bu sefer de şöyle bir soru ortaya çıkmaktadır; ofis hangi kuruma bağlı ve nasıl bir yapıya sahip olacaktır? Bu soru birden fazla olası cevaba sahiptir ve diğer modellerin ortaya çıkmasına sebebiyet vermiştir.

6.3.2. İkinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak İl Düzeyinde Kurulması

Eğer üniversite ombudsmanlık ofisi üniversite dışarısında yer alacaksa, akla ilk gelen çözüm; ofisin bağlı olacağı üst kurumun zaten ülke genelinde denetleme görevini gerçekleştiren Kamu Denetçiliği Kurumu olmasıdır. Bu model ile alakalı ayrıntılar Tablo 14'te görülmektedir.

Kamu Denetçiliği Kurumu ülkemizde ombudsmanlık faaliyetlerini yürütmekle görevli yegâne kurumdur. Ancak, daha önceki kısımlarda da bahsedildiği üzere alınan başvuruların çeşitliliği dolayısıyla kurumun işlerliği temelinde bazı soru işaretleri oluşmaktadır.

Ülke genelindeki her konuya sınırlı sayıda personel ile müdahale edilmeye çalışılması sonucunda, sorunların derinlerine inilip, olası gelecek problemleri de önleyecek şekilde çözümler üretilmesi yerine, sınırlı konu başlıkları altına toplanmış ve standartlaştırılmış çözümlerin ortaya çıktığından şüphelenilmiştir.

Tablo 14. Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak İl Düzeyinde Kurulmasına Ait Özellikler

İKİNCİ MODEL	
Adı:	Üniversite İl Ombudsmanlığı
Kuruluş Yeri:	Tüm iller
Atanması:	TBMM/6328 Sayılı Kanun'un 11. Maddesi
Dayanağı:	6328 Sayılı Kanun'un 4. Maddesi
Teşkilat:	Üniversite İl Ombudsmanı, Genel Sekreter, Uzman ve Yardımcısı, Memur
Niteliği:	6328 Sayılı Kanun'un 10. Maddesi
Görev Süresi:	4 Yıl (6328 Sayılı Kanun'un 14. Maddesi)
Bütçe:	6328 Sayılı Kanun'un 29. Maddesi uyarınca TBMM Bütçesinden Alınan Hazine Yardımı

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Nitekim, üniversiteler içerisinde gelen şikâyetlerin konu başlıkları ve içerikleri incelendiğinde, şikâyetlerin merkezi bir anlayışla çözülmesine dair olan endişelerin doğrulandığı ve başvuruların sığ bir çerçevede ele alındığı anlaşılmaktadır.

Birinci modelde rektör ve üst yönetimin olası baskılarından korunmak amacıyla üniversite ombudsmanlığı ofisinin üniversite dışına çıkarılması fikri beraberinde bazı negatif etkileri de getirmektedir. Bu etkilerin ilki gerek üniversite ombudsmanı gerekse şikâyetin taraflarının tamamının fiziken içerisinde bulunduğu ve herkesi işleyişine vakıf olduğu üniversite ortamında şikâyetlerin incelenmesi avantajının kaybedileceğidir. İlk etkinin doğal bir sonucu olarak, aynı ortam içerisinde bulunan taraflar arasında arabuluculuk yapma durumunun da daha zor gerçekleşmesi beklenmektedir.

KDK tarzında bir yapılanma, merkezi bir yapılanmaya işaret etse de bu şekilde kurgulanmaya çalışılan bir üniversite ombudsmanlık sistemine yer olmadığı açıktır. Çünkü zaten halihazırda bu görevi daha genel konuları da kapsayacak şekilde KDK yapmaktadır. Burada ana amaç; üniversite ombudsmanlık ofisinin üniversiteden çıkarılması ama merkezi yönetime dönüşecek hale getirilmemesi ve mümkün olduğunca üniversiteye yakın bir konumda tutulmasıdır.

Modelin özelliklerine geçmeden önce ufak bir detayı açığa kavuşturmak gerekmektedir. İlk modelde bahsi geçen ve içerikleri açıklanan “Görev ve Yetkileri”,

“Başvuru ve Usulü”, “Çalışma Şekli”, “Denetimlerin Sonuçlandırılması” ve “Yaptırımı ve Etkinliği” başlıklarına ait detaylar paylaşılacak tüm modeller için standart olup, sürekli tekrardan kaçınmak amacıyla bir kez daha değinilmemiş ve tablolara da eklenmemiştir. Bahsi geçen özelliklerin tamamı tüm modellerde bulunmaktadır ve geçerlidir. Ancak, 5. ve 6. Model için tablolarda belirtilen görev ve yetkileri, ayrıca çalışma şekli kısımlarında diğer modellerden farklı olarak resen hareket etme, dava açma ve davalara katılma yetkilerinin de bulunduğunu belirtmek gerekmektedir.

Mevcut model, üniversite ombudsmanlık birimini “Üniversite İl Ombudsmanlığı” adıyla, her ilde KDK’ya bağlı olarak kurulmasını önermektedir. Bu şekilde üniversite ombudsmanlık ofisi hem üniversite dışına alınmak vasıtasıyla rektör etkisinden kurtulmuş olacak, hem de merkeziyetçilikten uzaklaşmış olacaktır.

Üniversite il ombudsmanlığının, kurulması planlanan illerin nüfus yoğunluğu ve o il sınırları içerisinde kaç adet üniversite olduğuna göre kademeli bir şekilde teşkilatlanması planlanmaktadır. Örnek vermek gerekirse; İstanbul İl’i ile Ağrı İl’inin gerek yüz ölçümü büyüklüğünün gerek nüfus sayısının gerekse barındırdığı üniversite adedine bağlı olarak üniversite öğrencisi ve personel sayılarının aynı olması beklenemez. Bu düşünce ışığında, il bazında kurulan üniversite il ombudsmanlıklarının teşkilatlanması da il özelliklerine bağlı olarak gerçekleşecek; daha büyük illerde personel sayısı artacak, daha küçük illerde ise daha az sayıda personel ile işlerlik sağlanacaktır. Üniversite il ombudsmanlığının, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu kanununun 4. maddesine dayanarak kurulması planlanmaktadır. 4. madde gerekli görüldüğü hallerde KDK’ya istediği yerde büro açabilme yetkisini vermektedir.

Bu modelle birlikte üniversite ombudsmanı olarak atanacak personelin, ilk modelde olduğu gibi yüksek unvana sahip biri olması zorunluluğunun da önüne geçilecektir. 6328 Sayılı Kanun’un 11. maddesi uyarınca TBMM komisyonu tarafından her il için belirlenecek üniversite il ombudsmanları ve KDK baş denetçisi tarafından her il için seçilecek gerekli sayıda yardımcı personel (genel sekreter, uzman, uzman yardımcısı, memur) ile teşkilatlanma tamamlanabilir. Yine 6328 Sayılı Kanun’un 14. maddesi gereğince, atamalar 4 yıllığına yapılabilir.

İl ombudsmanlığı bütçesinin 6328 Sayılı Kanun’un 29. maddesi uyarınca TBMM bütçesinden alınan hazine yardımı ile oluşturulması planlanmaktadır. 6328 Sayılı Kanun’un 12. maddesi uyarınca tüm il ombudsmanları tıpkı KDK baş denetçisi gibi

bağımsız ve tarafsız olarak görevlerini yaparak hiçbir merciden emir ve talimat alamayacaklardır. KDK'ya bağlı il bazında bir yapılanmayla üniversite hegemonyasından birimi kurtarmak ve zaten halihazırda tüm kanuni dayanak ve alt yapısı hazır bir teşkilat sistemini kurmak akla yatkın ve avantajlı gelmektedir.

Ancak, bu sistem iki adet büyük dezavantaj içermektedir. Bu dezavantajlardan birincisi, bu sistemin kamu harcamaları üzerine tüm modeller içerisinde en fazla yük getireni olmasıdır. Her il için sadece bir adet üniversite il ombudsmanı ve bir adet memur atandığı düşünülse dahi 162 adet yeni personelin alınması gerekmektedir. İl bazında teşkilatlanmanın zorunlu sonucu olan il büyüklüğüne göre gereken ekstra personel sayısı hesaplanmamış haliyle 162 olan sayı, il büyüklüğüne göre teşkilatlanmaya gidilirse muhtemelen çok daha fazla olacaktır. Ayrıca, fiziki çalışma alanları, çalışma giderleri vb. harcama kalemleri de eklendiğinde kamu bütçesi üzerinde ciddi bir maliyet getirmektedir. İkinci dezavantaj ise bu kadar parçalı bir yapının koordinasyonu KDK merkezi için de büyük bir külfet oluşturmasıdır. Bu haliyle kurulacak bir sistem, hantal bir yapıya bürünme potansiyeline sahiptir. İl bazında teşkilatlanmanın bu haliyle sürdürülebilir bir yapıda olmadığı anlaşılmaktadır.

Kamu harcamaları üzerine ağır bir mali yük bindirmeden ama merkezi bir hale de gelmeden teşkilatlanmaya gidilmesi ana amaç olarak ele alındığında bu sefer yerindelikten daha da uzak bir modelin kurgulanması zorunluluğu ortaya çıkmaktadır.

6.3.3. Üçüncü Model: Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak Bölge Düzeyinde Kurulması

KDK'ya bağlı ve il bazında gerçekleştirilen bir yapılanmanın getirmiş olduğu maliyetin bertaraf edilmesi amacıyla teşkilatlanmanın biraz daha merkezi hale getirildiği ve 'Bölge Modeli' olarak nitelendirilebilecek bir model kurgulanmıştır. Modele Ait özellikler Tablo 15'te verilmiştir.

Bölge modeli, il modelinin aynı özelliklerine sahip olup, tek farklılık teşkilatlanmanın il düzeyinde değil de bölgesel düzeyde yapılmasıdır. Bölgesel düzeyden kasıt coğrafi olarak yedi bölgeye bölünmüş olan ülkemizde, her bölgenin kültürel, lojistik ve sosyoekonomik olarak en uygun ilinde o bölgeyi temsil edecek bir büronun yine Kamu Denetçiliği Kurumu'na bağlı olacak şekilde açılmasıdır.

Tablo 15. Üniversite Ombudsmanlığının Kamu Denetçiliği Kurumu'na Bağlı Olarak Bölge Düzeyinde Kurulmasına Ait Özellikler

ÜÇÜNCÜ MODEL	
Adı:	Üniversite Bölge Ombudsmanlığı
Kuruluş Yeri:	7 Coğrafi Bölge
Atanması:	TBMM/6328 Sayılı Kanun'un 11. Maddesi
Dayanağı:	6328 Sayılı Kanun'un 4. Maddesi
Teşkilat:	Üniversite İl Ombudsmanı, Genel Sekreter, Uzman ve Yardımcısı, Memur
Niteliği:	6328 Sayılı Kanun'un 10. Maddesi
Görev Süresi:	4 Yıl (6328 Sayılı Kanun'un 14. Maddesi)
Bütçe:	6328 Sayılı Kanun'un 29. Maddesi uyarınca TBMM Bütçesinden Alınan Hazine Yardımı

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Söz konusu iller şu şekildedir:

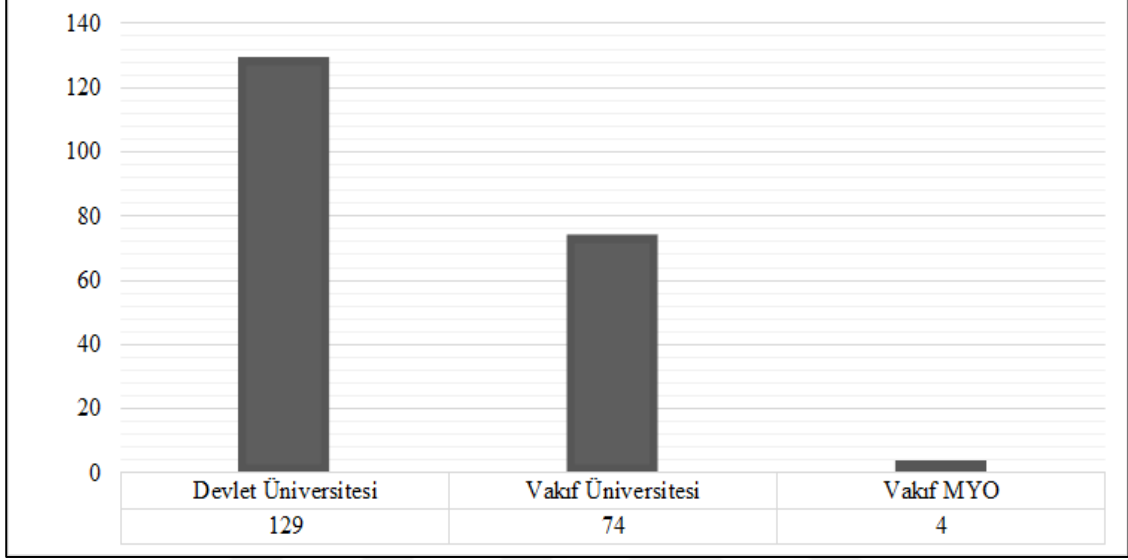
- Marmara bölgesi: İstanbul,
- Ege Bölgesi: İzmir,
- İç Anadolu Bölgesi: Ankara,
- Karadeniz Bölgesi: Samsun,
- Doğu Anadolu Bölgesi: Erzurum,
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi: Gaziantep,
- Akdeniz Bölgesi: Adana.

“Üniversite Bölge Ombudsmanlığı” adı ile kurulması planlanan birimde üniversite bölge ombudsmanı ve yardımcı personelin istihdam edilmesi sağlanacaktır. Üniversite bölge ombudsmanları ikinci modelde olduğu gibi TBMM komisyonu tarafından seçilirken, yardımcı personel KDK baş denetçisi tarafından seçilebilir.

Bu modelde de bölgelerdeki üniversite dağılımına bağlı olarak personel sayılarında artış olması öngörülmektedir. Çünkü yedi coğrafi bölgeye ayrılmış olan ülkemizde her bölgede bulunan iller ve büyüklükleri değişmekte, aynı zamanda içerisinde bulunan üniversite sayısı da değişkenlik göstermektedir.

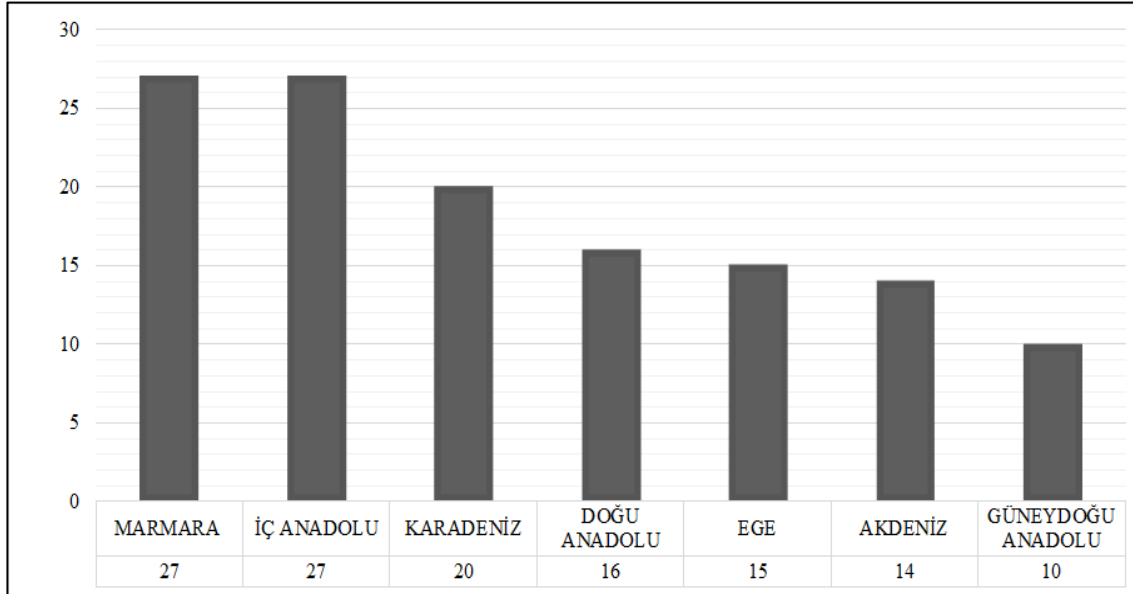
Ülkemizde devlet ve vakıf üniversitelerinin yanında Marmara bölgesinde üç adet, Ege bölgesinde bir adet olmak üzere vakıf meslek yüksekokulları da bulunmaktadır.

Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından 2021 yılında yayınlanan istatistik raporlarına göre hazırlanmış olan ülkemizdeki toplam devlet üniversitesi, vakıf üniversitesi ve vakıf meslek yüksekokulu sayıları Şekil 1’de verilmiştir. Şekil 2’de devlet üniversitelerinin, Şekil 3’te de vakıf üniversitelerinin coğrafi bölgelere göre dağılımı verilmiştir.



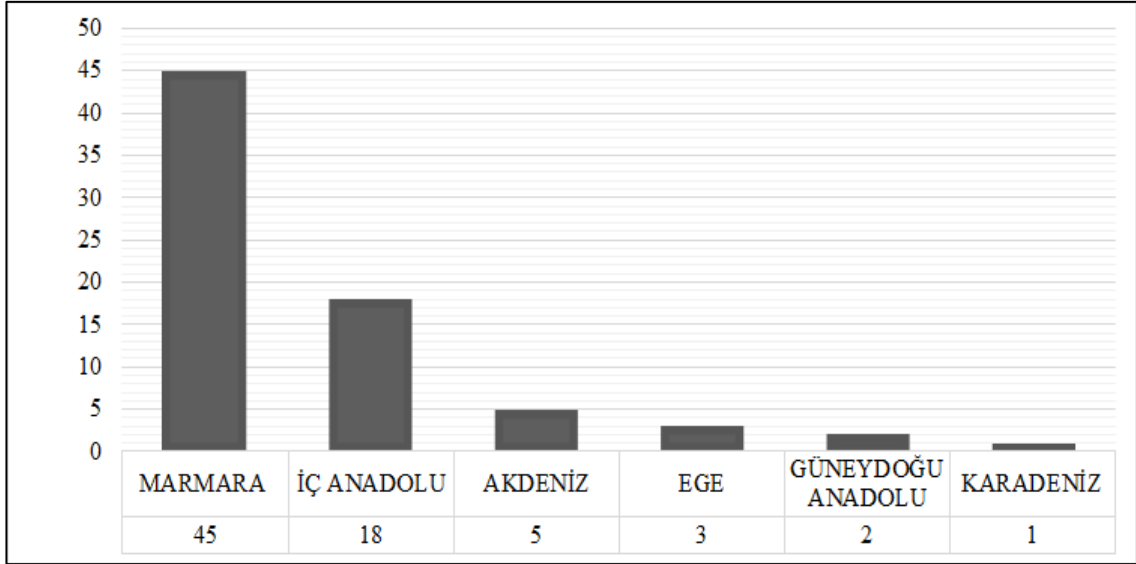
Kaynak: Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sisteminde yer alan verilerden (YÖK, 2022) yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 1. Ülkemizdeki Devlet Üniversiteleri, Vakıf Üniversiteleri ve Vakıf MYO Sayıları



Kaynak: Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sisteminde yer alan verilerden (YÖK, 2022) yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 2. Coğrafi Bölgelere Göre Devlet Üniversiteleri Sayılarının Dağılımı



Kaynak: Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sisteminde yer alan verilerden (YÖK, 2022) yararlanılarak Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 3. Coğrafi Bölgelere Göre Vakıf Üniversitesi Sayılarının Dağılımı

Şekillerden anlaşılacağı üzere 2021 yılı YÖK verilerine göre ülkemiz içerisinde toplamda 207 adet üniversite mevcuttur. Marmara bölgesinde 75 adet üniversite, İç Anadolu bölgesinde 45 adet üniversite, Karadeniz bölgesinde 21 adet üniversite, Akdeniz bölgesinde 19 adet üniversite, Güney Doğu Anadolu bölgesinde 12 adet üniversite, Doğu Anadolu bölgesinde 16 adet üniversite ve Ege bölgesinde 19 adet üniversite bulunmaktadır. Aynı personel sayısının her bölge için kullanılamayacağı ve belirli bir oranda artışın zorunlu olacağı kabul edildiğinde dahi personel sayısı, il tipi yapılanmaya göre çok daha düşük sayıda kalacak ve kamu üzerine oluşturulacak yük daha azalacaktır.

Bölgesel tipte bir yapılanmada, bölgenin içerisinde bulunan üniversitelerin sorunları da benzer olacağından üniversite bölge ombudsmanının daha bütüncül bir yaklaşım ortaya koymasının mümkün olacağı düşünülmektedir. Aynı şekilde bölge içerisinde bulunan üniversitelerin öğrenci çekme konusunda birbirleriyle rekabet içerisinde olduğu hesaba katıldığında, üniversite üst yönetimlerinin sorunları çözmede daha hassas davranmalarının önü de açılabilir. KDK'nın üniversiteler üzerindeki yetkilerinin devredilmeden bölgesel bazda, bölgenin sorunlarına doğru yaklaşımlar sunabilecek, kuruluşu mevcut kanun ve yönetmeliklere dayanan büroların kurulabilmesi bu model ile mümkün olacaktır.

KDK'ya bağılı üniversite bölge ombudsmanlığı modelinin kamu harcamalarını azalttığı söylenemez ancak sadece kamu harcamalarındaki artışın il ombudsmanlığı modeline göre daha az olabileceği ifade edilebilir. Elbette, ombudsmanlığın bölgesel düzeyde alınması merkezileşmeye bir adım daha yaklaşımdır. İfade edildiği üzere; bu tip bir yapılanma rekabet ortamındaki üniversiteler arasında bölgesel bazda bir iyileşme meydana getirebilir ancak sorunların yerinde yani üniversite içerisinde çözülmesinden daha da uzaklaşmış olacaktır. Bu durum bölgesel bazda standartlaşmaya varan birbirinin fotokopisi olacak düzeyde çözüm ve tavsiye kararlarıyla sonuçlanabilir. Bu açıdan ele alındığında bazı dezavantajlı durumlarında ortaya çıkabileceği yorumu yapılabilir.

Olası modeller kurgulanırken, mümkün olan tüm farklı çeşitleri ortaya koyarak avantaj ve dezavantajları belirlemek amacı güdülmüştür. Şu ana kadar modellerin verilmiş sırası tümevarım şeklinde yani en küçük birim olan üniversite içerisinde başlayarak sırasıyla il ve bölge gibi daha büyük ve yetki alanı daha kapsamlı olan modellere ve merkezileşmeye doğru gitmektedir. Bu sebeple bir sonraki model olan 4. Model, daha büyük ve daha da merkezîyetçi bir model olarak kurgulanmıştır.

6.3.4. Dördüncü Model: Üniversite Ombudsmanlığının Bağımsız Bir Kurum Olarak Kurulması

Bu model, üniversite ombudsmanlığının tüm kurumlardan ayrılarak kendi başına merkezi bir kurum halinde kurgulandığı bir model olup merkezileşmenin en üst noktasını oluşturmaktadır.

“Üniversite Ombudsmanlığı Kurumu” adıyla kurulması planlanan üniversite ombudsmanlığı ne KDK ne de başka bir kuruma bağılı olup, tamamen bağımsız olarak hareket edebilecek bir yapıda kurgulanmıştır. Dördüncü modele ait olan özellikler Tablo 16’da görülmektedir.

Bu model, diğer kurgulanan modeller içerisinde şu an KDK’nın mevcut yapısına ve genel olarak ülkemizdeki kamu yönetimi anlayışına yani merkezîyetçilik anlayışına en uyumlu olan modeldir.

Bu modelde tıpkı KDK’da olduğu gibi TBMM komisyonu tarafından atanmış bir “Üniversite Baş Ombudsmanı” ve baş ombudsmanın belirleyeceği üniversite ombudsmanı, genel sekreter, uzman ve yardımcısı ve en son olarak da memurlardan oluşacak bir teşkilat yapısıyla kurulabilir. Ancak, tamamen yeni ve bağımsız bir kurum

olarak kurulacağından dolayı, daha önceki modellerdeki gibi halihazırda bağlı oldukları kurumların kanunlarını kullanma avantajı olmayacaktır.

Tablo 16. Üniversite Ombudsmanlığının Bağımsız Bir Kurum Olarak Kurulmasına Ait Özellikler

DÖRDÜNCÜ MODEL	
Adı:	Üniversite Ombudsmanlığı Kurumu
Kuruluş Yeri:	Ankara
Atanması:	TBMM
Dayanağı:	Yeni Kuruluş Kanunu
Teşkilat:	Üniversite Baş Ombudsmanı, Üniversite Ombudsmanı, Genel Sekreter, Uzman ve Yardımcısı, Memur
Niteliği:	6328 Sayılı Kanun'un 10. Maddesi Aynı
Görev Süresi:	4 Yıl (2x)
Bütçe:	TBMM Bütçesinden Alınan Hazine Yardımı

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Bu nedenle bu tip bir yapının kurulması en başta yasa tasarısı sunulmasını ve yeni bir kuruluş kanununu gerektirmektedir.

Görev süreleri, atanma şekilleri, teşkilatlanması açısından KDK ile büyük benzerlikler göstereceği açık olan bu modelde, tamamen üniversiteler üzerine çalışan bir kurum kimliğinde olması en büyük avantaj olarak göze çarpmaktadır.

Fakat, diğer modellerle kıyaslandığında dezavantajların, avantajlarından daha baskın geldiği hatta çeşitli açılardan en zayıf model olduğu ifade edilebilir. Ombudsmanın en büyük avantajı, kanunen sağlanan hakları sayesinde yerinde inceleme yaparak sorunları bulmak, irdelemek ve gelecekte olmamasına dair kaynak noktaları tespit ederek, tavsiye kararları sayesinde bu sorunların ilerde tekrarlanmasını engellemektir. Ancak bu sorunların çözümünde o bölge ya da il hakkında hiçbir bilgisi olmayan personel tarafından verilecek tavsiyeler sorun çözücü değil, standart matbu bir karar tekrarından öteye geçmemektedir. Merkezi bir modelin KDK'dan farkı olmayacak sadece daha özelleşmiş bir kurum olacaktır. Zaten merkezîyetçiliğin ana etkisi altında standartlaştırılmış olarak alınan kararların ve verimliliği azalan bir yapının sonucu olarak bu modeller ortaya çıkmıştır. Bu sebeple KDK'dan ayrılan ama yine Ankara ile sınırlı kalan bir kurumun yerinde sorun çözümü veya sorunların detaylarını irdeleme

faaliyetlerini nasıl gerçekleştireceği ve kamuya (daha hızlı cevap verebilme dışında) ne tür bir katma değer sunacağı tartışmaya açıktır. Ayrıca tamamen yeniden bir kurumun kurulması, kamu maliyeti açısından daha önceki modeller gibi büyük bir yük getirecektir. Bina, personel ve giderlerin ciddi meblağlar oluşturacağı açıktır. Bu haliyle merkezi bir kurum temelinde üniversite ombudsmanlığını düşünmek, mantıksız ve işlevsiz bir kurgulama olacaktır.

Ancak, illa zorunlu olarak merkezi bir sistem üzerinden faaliyet gösterilmesi ve bunun KDK'dan bağımsız olarak yapılması isteniyorsa, direkt farklı ve bağımsız bir kurum kurmak yerine daha alternatif bir üst kurum altında faaliyet gösterebilecek bir kurgulamanın geliştirilebileceği düşünülmüştür. Bu alternatif kurum Yükseköğretim Kurulu'dur.

6.3.5. Beşinci Model: Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu Bünyesinde Kurulması

Tüm yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş, Yükseköğretim Kurulu'dur. Bu sebeple YÖK, tüm üniversitelerin amiri pozisyonundadır. Bu konumu aslında KDK tarafından da dile getirilen ve ombudsmanlık uygulamalarında eksik olarak atfedilen ve yetkilendirilme istenen bazı kısımları da kendiliğinden çözmektedir.

Daha detaylı açıklamak gerekirse; KDK, tüm kamu kurumları için ortak ombudsmanlık görevini yapmakla yükümlü tek kurumdur ve faaliyetleri 6328 Sayılı Kanun ile belirlenmiştir. Yapmış olduğu faaliyetlerin kanunen herhangi bir bağlayıcılığı yoktur ki zaten “tavsiye kararı” adı verilen kararlar almakta ve kurumlarla paylaşmaktadır. Aynı şekilde resen değil, bir şikâyet sonucu soruşturmaya başlamak gibi bir kısıtlamayla karşı karşıya olan KDK, bu noktada yurtdışı örneklerinde mevcut ama ülkemizde olmayan bir yetkiyi talep etmektedir. 2020 yılı Kamu Denetçiliği Kurumu Yıllık Raporunda yer alan *12. Beklentiler ve Hedefler* başlığının, *12.1 Beklentiler* alt başlığında da belirtilen taleplere yönelik istekler ifade edilmektedir. KDK, 2 Mayıs 2019 yılında “Ombudsmanlık Kurumunun Korunması ve Geliştirilmesine İlişkin Prensipleri” başlığıyla kabul edilen Venedik Prensipleri'nin 16. maddesine gönderme yaparak, kendi mevzuatları ile neredeyse %80 oranında benzerlik bulunan prensiplerden resen inceleme ve soruşturma yapabilmenin diğer ülkelerde mevcut olduğunu ve bizim ülkemizde de bu yetkinin kendilerine verilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. Ayrıca KDK'ya göre

birçok ülkede ombudsmanlık kurumlarının ulusal önleme mekanizmaları, davalara katılma yetkisi ve Anayasa Mahkemesi'nde dava açma yetkisi bulunmaktadır. Venedik İlkeleri, Paris İlkeleri ve AB İlerleme Raporları ile kamuoyu beklentisi doğrultusunda kuruma ulusal önleme mekanizmasına katılma, davalara katılma ve Anayasa Mahkemesi'nde dava açma yetkisi verilmesinin uygun olacağını belirtmiştir (KDK, 2020: 556).

YÖK'ün üniversitelerden sorumlu tek kuruluş olması KDK tarafından talep edilen Ombudsmanlara dava açma yetkisinin özel olarak verilmesine olan ihtiyacı ortadan kaldırmaktadır. Bir dava söz konusu olduğunda, 124 sayılı 'Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" nin 12. maddesine istinaden YÖK teşkilat yapısında aktif olarak görev yapan Hukuk Müşavirliği zaten hâlihazırda dava işlemlerini yürütmektedir. Üst kurumun YÖK olması sonucu daha etkin bir güce ulaşılabileceği düşünülmektedir.

Bu model yine merkeziyetçi bir yapı üzerinden ilerlemektedir. Üniversite ombudsmanlığının YÖK genel merkezi altında "Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisi" adıyla kurulması planlanmıştır. Modele ait özellikler Tablo 17'de verilmiştir.

Bu modelde bir baş ombudsman ve memurun, YÖK başkanı tarafından seçildiği bir teşkilatlanma biçimi tasarlanmıştır. Yükseköğretim Ombudsman Ofisinde çalışacak personel direkt YÖK başkanı tarafından 2547 sayılı Kanun'un 65. maddesi gereğince hazırlanan Yükseköğretim Kurulu Teşkilâtı ve Çalışma Usulleri Yönetmeliği'nin 9. Maddesi uyarınca atanabilecektir.

Mevcut halde KDK tarafından tüm ülkedeki üniversitelerden gelen şikâyetlerle 1 adet ombudsman ilgilenmektedir. YÖK Başkanı tarafından, YÖK Genel Kurulu'nu oluşturan ve Profesör unvanına sahip üyeler arasından seçilen bir kişinin Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisi'ne atanabilmesi düşünülmektedir.

Yükseköğretim Baş Ombudsmanının yanına yeterli sayıda memurun verilmesi YÖK başkanı tasarrufunda olacak ve kurum içerisinden de sağlanabilecektir.

Bu modelde, atanan ombudsmanın görev süresinin, YÖK Genel Kurulunda görev alan üyelerin görev süreleri ile aynı olması düşünülmektedir. Ombudsmanın bağımsızlığı ve tarafsızlığı ise ilgili yönetmeliklerle garanti altına alınmalıdır. Bu model sayesinde hem KDK'da üniversitelerden sorumlu olan ombudsman üzerindeki iş yükü azaltılacak hem de akademik ortama uygun bir yaklaşımın sergilenebilecektir.

Tablo 17. Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu Bünyesinde Kurulmasına Ait Özellikler

BEŞİNCİ MODEL	
Adı:	Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisi
Kuruluş Yeri:	YÖK bünyesi
Atanması:	YÖK Başkanı
Dayanağı:	2547 Sayılı Kanun, YÖK Teşkilat Yönetmeliği, 124 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname
Teşkilat:	Yükseköğretim Baş Ombudsmanı, Memur
Niteliği:	YÖK Genel Kurulundan seçilecek Prof. unvanına sahip bir üye
Görev Süresi:	4 Yıl (2x)
Bütçe:	Yükseköğretim Kurulu

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Bu ofisin kurulabilmesi için en başta 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 51'inci maddesine göre hazırlanmış olan 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun hükmünde kararname'nin 3. maddesinde yer alan (Ek fıkra: 18/6/2017-7033/25 md.)'ya göre; "Birinci fıkrada belirtilen daire başkanlıklarına ilave olarak sayısı beşi geçmemek üzere Yükseköğretim Kurulu Kararı ile daire başkanlıkları kurulabilir. Bu şekilde kurulan daire başkanlıklarının görevi Kurul Başkanınca belirlenir." ifadesi yer almaktadır. Bu ek fıkraya istinaden YÖK bünyesinde Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisinin kurulması yönünden dayanak sağlanmaktadır. Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisi, YÖK bünyesi içerisinde kurulacağından dolayı zaten mevcut fiziki imkanlar ve ekipmanlar kullanılabilir. Bu da kurum bütçesi üzerine neredeyse hiçbir negatif etki getirmeyecek ve kamu harcamaları üzerine ekstra bir yük yaratmayacaktır.

YÖK'ün 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 7. maddesi gereği görev ve sorumlulukları arasında üniversiteleri denetleme görevi de bulunduğundan, KDK'nın kendilerine verilmesini talep ettiği resen harekete geçme ve soruşturma yapma yetkisi zaten halihazırda kullanılabilir olacaktır. Ayrıca 2547 sayılı kanun ile kendilerine tanınan haklarla aslında ombudsmanlığın tüm eksik kalan noktalarını da kapatarak, bütüncül bir

yaklaşımın ortaya konulmasına sebebiyet verebilecektir. Ayrıca YÖK modellerinin yaptırım gücünün diğer modellere göre daha fazla olacağı düşünülmektedir.

Üniversitelerin üst amiri pozisyonundaki bir kurum içerisinde kurulan ve üniversitelerden gelen şikâyetleri alarak “tavsiye kararı” veren bir birimin aldığı kararların sadece tavsiye niteliğinde algılanmayarak ombudsmanlığın ruhu ile çakışacağı düşünülebilir. Ancak olağandışı durumlar, olağandışı uygulamalar gerektirir. Ülkemiz içerisindeki kültürel yaklaşım, yurtdışı örnekleri ile tamamen farklı bir yapı göstermektedir. Yurtdışında özerk bir yapı olarak kabul edilen üniversiteler, aynı zamanda öğrencilerine müşteri gözü ile bakmakta, müşteri memnuniyeti anlayışı ile faaliyetlerini ve işleyişini düzenlemektedir. Üniversite ombudsmanı tarafından verilen tavsiye kararları, üniversitenin eksik kalan yanlarını ortaya koyuyorsa gerekli düzeltici faaliyetler üst yönetim tarafından ivedilikle gerçekleştirilmektedir. Üniversite ombudsmanının gerçekleştirilmeyen kararları kamuoyunun bilgisine sunarak ve kamuoyu gücüne dayanarak tavsiye kararlarını yaptırabilmesinin arkasında yatan sebebin bu olduğu düşünülmektedir.

Ancak, bu durum ülkemizde tam manasıyla geçerli değildir. Daha önce de belirtildiği üzere üniversite yönetimi merkezden atanmış bir üst amirin başarı sınavına dönüşmektedir. Üniversitenin kendi iç dinamikleri içerisinde hızlı dönüşümler yapılamadığından dolayı şikâyetlerin çözülmesi yerine, dile getirilmemesi daha önemli olmaktadır. Bir şekilde şikâyet konusu ortaya çıktığında ise soruna yapıcı ve uzun vadeli çözümler bulunulacağına, genel olarak kısa vadeli ve günü kurtarıcı bir yaklaşım sergilenmekte, çoğu zamanda şikâyeti dile getiren kişi üst yönetimin ‘gazabına’ uğramaktadır.

Bu ortam içerisinde diğer bir sorun “tavsiye” kavramının kültürümüzde “yapılmasına gerek olmayan” algısına sahip olmasıdır. Bariz derecede ve herkesçe fark edilen yanlış bir noktaya parmak basılsa dahi, o yanlışın ya da eksiğin ortadan kaldırılmasına yönelik bir faaliyete girileceği yerde; bu eksikliğin kurumun gelişmesine katkı sağlayacağına, gözden kaçan bir noktanın ortaya çıkmasının daha iyiye ulaşmak için bir şans olduğuna inanılacağı yerde, öyle bir sorunun olmadığına dair inkâr ve ikna çabaları kültürümüze özgü bir tavır şeklidir. Bu sebeple, şikâyet sonucu ortaya çıkan ve özellikle işleyişle alakalı bir tavsiye kararı, yok hükmüne eşit bir değere sahiptir. Kısacası, gerçekleştirilmediğinde bir yaptırımla karşılaşılmayacak her faaliyet

ertelenebilir, yapılmayabilir ya da yok sayılabilir. O yüzden bazı durumlarda herhangi bir yaptırım niyeti taşınmasa dahi, bu güce sahip ve gerektiğinde kullanabilecek yetkilere sahip bir üst kurum tarafından tebliğ edilen kararın etkisinin çok daha büyük ve dikkate değer olduğu bilinmektedir.

YÖK içerisinde açılacak merkezi bir ofis bu algıyı oluşturabilecek güce sahip olacaktır. Gerçekten soruşturma, dava açılması ya da dava takibi yapılması gibi bir durum söz konusu ise, 124 sayılı ‘Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname’nin 12. maddesine istinaden YÖK teşkilat yapısında aktif olarak görev yapan Hukuk Müşavirliği zaten hâlihazırda dava işlemlerini yürütmektedir.

YÖK altında teşkilatlanmış bir üniversite ombudsmanlığı gerekli yetkinliklere sahip olacaktır ancak en büyük sorun, diğer modellerde de bahsedildiği üzere birimin üniversite içerisinde çıkarılması sonucunda, yerinde müdahalenin giderek azalması ve alınan kararların özel durumlara hitap etmekten uzaklaşarak genelleşmesidir. Sonuç olarak, sorunun kaynağını ortaya çıkaracak, taraflar arasında arabuluculuk yapacak ya da bu tip bir sıkıntının bir daha yaşanmaması için planlanabilecek hiçbir önleyici faaliyet gerçekleştirilemeyecektir. Bu durum hangi kurum altında kurulursa kurulsun, ne türlü avantajlara sahip olursa olsun, üniversite ombudsmanlığının merkezi teşkilatlanma yapısında kurulması halinde, kararlarında standartlaşmanın kaçınılmaz bir gerçek olduğunu göstermektedir.

Mevcut durumda kurgulanan tüm modellerin avantajlı ve dezavantajlı özellikleri olduğu açıktır. Kamu maliyeti esas alındığında parçalı bir yapıya gidilememektedir. Ancak parçalı bir yapı, sorunların yerinden çözülmesi için gereklidir. Hatta en ideale yakın durumun, direkt üniversite içerisinde teşkilatlanmış üniversite ombudsmanlık ofisi tarzında bir yapı ile gerçekleştirilebileceği düşünülmektedir. Bu noktada kamu maliyeti ve uygulanabilirliğin optimal bir denge içerisinde bulunduğu seçeneğin oluşturulabilmesi esastır. Bu sebeple altıncı ve son model olan “Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu’na Bağlı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulması” modeli kurgulanmıştır.

6.3.6. Altıncı Model: Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na Bağlı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulması

Altıncı model, esasıyla birinci model yani üniversite içerisinde teşkilatlanan üniversite ombudsmanlığı ofisi yapısına geri dönüş yapmaktadır. Ancak bu sefer, rektörlüğün etkisini ortadan kaldıracak birtakım değişiklikler yapılmıştır. Birinci modelin en büyük sorunu; merkezden atanmış rektörlerin ülkemizdeki pozisyonları gereği bu tip bir oluşuma maksimum derecede müdahale edeceği ve çalışmasına müsaade etmeyeceğidir. Bu tarz bir yaklaşımla sembolik bir birimden ileri gitmeme potansiyeli taşıyan üniversite ombudsmanlık ofisinin kurulmasının da bir amacı kalmamaktadır. KDK'ya bağlı ama üniversite içerisinde bir oluşum meydana getirilmesi düşünülmüştür ancak KDK'nın, her ne kadar gerekli gördüğü yerlerde ofis açma yetkisine sahip olsa da üniversite içerisinde bu tip bir oluşumu kanuni temellere dayandırması mevcut koşullarda mümkün değildir. Çünkü hem KDK hem üniversiteler tüzel kişiliğe sahiptir ve ikisi de birbirleriyle ast-üst ilişkisi içerisinde olan kurumlar değildir. Bu sebeple, üniversite içerisinde ofis kurması mümkün olmadığı için, üniversite ombudsmanlığını en yakın olarak il bazında kurulmasına dayanan ikinci model ortaya atılmıştır. Ancak her koşulda masraf kalemlerinin KDK bütçesinden karşılanma durumu ortaya çıkacağından, kamu harcamalarına büyük bir yük getirilecektir.

YÖK ve üniversiteler 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre ast-üst ilişkisinde olduklarından dolayı, YÖK'ün bu teşkilatlanmayı üniversite içerisinde yapılandırması çok daha kolay olacaktır. Fakat, esas önemli olan ofis içerisinde çalışanların kime bağlı olacağı, nasıl istihdam edileceği ve herhangi bir baskıya maruz kalıp kalmayacaklarıdır. Bu sebeple ilk modele göre daha farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. Altıncı modele ait özellikler Tablo 18'de görülmektedir.

Altıncı modelin kuruluş dayanağı ve atanmasına dair özelliklere bakıldığında beşinci model ile aynı olduğu görülmektedir. En büyük farklılık, belirtildiği üzere teşkilatlanmanın hangi düzeyde ve nerede yapılacağıdır.

En başta üniversite ombudsmanı olacak kişinin hangi koşullarda istihdam edileceği konusu bulunmaktadır. İlk modelde de detaylıca anlatıldığı üzere aynı üniversite içerisinden bir akademisyenin atanması sorunları da beraberinde getirmektedir. Kişi, ombudsmanlık görevi boyunca kanunlarla korunsa, hatta bu süre boyunca üniversitenin kendi kadrosunda değil de YÖK altında istihdam edilse dahi görev süresi bitiminde

kadrosu tekrar görev yaptığı üniversiteye dönecektir. Eğer, ombudsmanlık görevini ifa esnasında üniversite içerisinde bulunan diğer kişilerle ama özellikle de üst yönetim ile bir sürtüşme yaşandıysa, ombudsmanlık görevinin bittiği günden itibaren ilgili akademisyen için geri kalan çalışma sürecinin sıkıntılı bir hal alma olasılığı bulunmaktadır.

Tablo 18. Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na Bağlı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulmasına Ait Özellikler

ALTINCI MODEL	
Adı:	Üniversite Ombudsmanlık Ofisi
Kuruluş Yeri:	YÖK+Üniversite
Atanması:	YÖK Başkanı
Dayanağı:	2547 Sayılı Kanun, YÖK Teşkilat Yönetmeliği, 124 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname
Teşkilat:	YÖK: Yükseköğretim Baş Ombudsmanı, memur Üniversite: Üniversite Ombudsmanı, memur
Niteliği:	Doçent/Prof.
Görev Süresi:	4 Yıl (2x)
Bütçe:	Yükseköğretim Kurulu ve Üniversite

Kaynak: Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Bu sebeple atanacak üniversite ombudsmanınının asgari Doçent unvanına sahip, zorunluluk olmamakla beraber tercihen iktisadi ve idarî bilimler, işletme, hukuk, iktisat ve siyasal bilgiler fakültelerinde görev yapan öğretim üyelerinden seçilmesi ama bağlı buldukları değil, başka bir üniversitede ombudsmanlık görevini yapmaları daha doğru olacaktır. Fakat bu seviyede bir unvana sahip, tanınırlığı olan, iş ve aile yaşamını o şehirde kurmuş olan akademisyenlerin, kendilerine seçim şansı verilmeden zorla görevlendirme usulü ile başka üniversitelere atanması adil bir yaklaşım tarzı değildir. Bu görevin kabulünün aynı zamanda kişinin kendi isteği ve kararı sonucu olması gerekmektedir. Bu soruna, ek göstergelerde tatmin edici bir artış ile çözüm bulunabilir.

YÖK, üniversite ombudsmanlarınının atanması için ilan açabilir. İsteyen akademisyen, görev yapmak istediği üniversiteler için direkt YÖK'e başvurabilir. Başvuru sınırları ülke geneli ya da sadece bölgesel olarak düzenlenebilir. Yani üniversite ombudsmanı olmak isteyen akademisyenin sadece bulunduğu bölgedeki farklı şehirlerde

yer alan üniversitelere başvuru yapabilmese şeklinde bir sınırlandırma getirilebilir ya da YÖK tarafından açılan ilan içeriğine uygun olarak ülke genelindeki istediği bir şehirdeki üniversiteye başvurusunu yapabilir. İlgili yönetmeliklerde yapılacak değişiklikle YÖK Genel Kurulu'nda liyakat esaslarına uygun şekilde ombudsmanların seçilmesi ve YÖK Başkanı tarafından atanmaları şeklinde bir yol izlenebilir. Ombudsmanların görev süreleri KDK Kanunu'nun 14. maddesi ile belirtilen süreler ile (4 yıl süreyle ve 2. kez atanabilir) sınırlı tutulabilir. Atanan üniversite ombudsmanının görevlendirme usulü ile atanması ve maaşının kadrosunun esas bulunduğu yer tarafından ödenmesi daha doğru olacaktır. Ayrıca bu modelde üniversite içerisindeki personel ve fiziki alanlar kullanılacağından dolayı kamu harcamalarına, sadece üniversite ombudsmanı olarak atanan kişiye uygulanacak yüksek ek gösterge haricinde fazla bir yük gelmeyecektir.

Akademisyenlerin üniversite ombudsmanlığı görevini kabul ederek, şehir değiştirmelerini cazip kılmak amacıyla sadece iyileştirilmiş bir ek gösterge ile sınırlı kalınmayarak, bunun yanında akademisyenlerin üzerlerinde bulunan zorunlu ders yüklerinin bu görev süresince askıya alınması yolu izlenebilir. Ombudsmanlık dışında hiçbir yan görevle görevlendirilmemeleri hususu ek yönetmelik maddeleri ile güvence altına alınabilir.

Üniversite ombudsmanı atamalarında uygulanacak bu metot ile üniversite rektörlerinin seçime müdahale etme durumu ortadan kalkacak ve ombudsman çok daha üst bir mevkiden atandığından dolayı rektörün kendi güdümünde bir denetleme sistemi kurması engellenecektir. Ancak, üniversite ombudsmanının asla rektör üstü ya da eşiti bir güç odağı olmadığına, ana amacının üniversitenin gelişmesine katkıda bulunmak ve olası sorunlar karşısında üst yönetimle beraber çalışmak olduğunun iyi bilinmesi ve bu görevi yapacak kişinin de bu bilinç yapısında olması önemlidir.

Ayrıca üniversite ombudsmanı olarak görev yapacak kişinin üniversitede bulunması, hem ortaya çıkabilecek sorunlara yerinde müdahale etmesini ve araştırmaları daha hızlı gerçekleştirmesini sağlayacaktır.

Bu noktada şu şekilde bir soru ortaya çıkabilir; daha önce görev yapmadığı bir üniversitede görevlendirilen bir akademisyen bir anda üniversite içerisindeki kişileri tanıyıp, sürekli devinim içerisinde olan dinamik ilişkiler ağına nasıl hızlı şekilde uyum sağlayacaktır?

Bu haklı ve mantıklı bir sorudur çünkü şikâyetin iki tarafı olan şikâyet eden ve şikâyet edilen arasında arabuluculuk yapabilmek için ombudsmanın çevresindeki ilişkiler ağını, üniversitenin dinamiklerini, birimleri ve kişileri iyi tanması gerekmektedir. En yeni kurulan üniversitelerde bile binlerce kişinin çalıştığı bir ortam bulunmaktadır. Bu büyüklükte bir ortama hemen hakim olmak gerçekten zor bir iştir. Bu sebeple, bu modelde üniversite ombudsmanının seçimi esnasında rektörlüğün müdahalesi engellenmiş ancak ombudsmanların ortama hızlı ayak uydurmasına yardımcı olması açısından geri kalan yardımcı personelin rektörlük tarafından seçilmesinin daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Yardımcı personelin ilgili üniversite içerisinde seçilmesi sayesinde işleyişe ve ortama hakim kişiler, ombudsmanın yetkinlik kazanması gereken süre içerisinde ona destek olabileceklerdir. Hatta sadece personel değil, üniversitenin öğrenci temsilcileri ve varsa ombudsman toplulukları da ombudsman ile koordineli çalışabilir. Ombudsmanlar, yıllık raporları hazırlayarak YÖK içerisinde kurulacak bir yükseköğretim ombudsmanlığı ofisine gönderimini sağlayabilirler.

Üniversite ombudsmanlık ofisinde çalışacak memurların görevlendirilmesi 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu'nun 13/b-4 maddesi gereği Rektörlük tarafından yapılabilir. Ancak bu durumda, üniversite ombudsmanının seçimi ve atanması konusunda herhangi bir tasarrufu kalmayan rektörlüğün, fiziki imkânlar ve memur temini konusunda yaptırıma gitmesi söz konusu olabileceğinden, YÖK tarafından üniversitelere yollanacak bir üst yazı ile fiziki imkanların sağlanması ve en az bir adet memurun görevlendirilmesi hususunda bir talep sunulabilir.

Üst birimin YÖK olması ve üniversiteler ile arasında olan organik ast-üst ilişkisi, başka bir kuruma bağlı ya da direkt rektörlüğün tasarrufuna bırakılmış ve onun güdümünde kurulmaya çalışılan üniversite ombudsmanlık modelinde çıkması muhtemel çoğu sorunun çözülmesini sağlamaktadır. Bu modelde üniversite ombudsmanı herhangi bir yaptırım korkusu olmadan özgürce çalışacak, eksik kaldığı yerlerde o üniversite içerisinde atanmış yardımcı personelle beraber yol alacak, özlük haklarındaki geliştirmeler sonucunda başka bir şehirde görev yapsa dahi bunun karşılığını alacak, görev bitiminde eski üniversitesine yine bir yaptırım korkusu olmadan dönebilecektir. YÖK gibi bir üst kurumun desteğiyle de üniversite içerisinde gelen ve görevin yapılmasına engel olabilecek tüm sorunlar engellenebilecektir.

Tüm modellerin özellikleri, avantaj ve dezavantajları açıklandıktan sonra modeller üzerinden gerçekleştirilen tartışma sonucunda en uygun model önerisinin seçilmesi safhasına geçilebilecektir.

6.4. Oluşturulan Modellerin Tartışılması ve Bir Model Önerisi

Yükseköğretim kendine özgü bir yapıya sahip olan; akademik, idari ve öğrencilerden oluşan üç grubun aynı ortam içerisinde olduğu dinamik bir yapıya sahip, idare mensuplarının unvanlarına göre yetki ve görev alanlarının belirlendiği bir ortamdır.

Üniversitelerde bireyler birbirleriyle sürekli etkileşim halindedir. Bu etkileşim ortamında kişilerin çıkarları, hırsları, niyetleri ve eylemleri birbiriyle çatışır. Bu çatışma neredeyse kaçınılmazdır. Bu çatışmaların kaynağı, kişilerin arasındaki çıkar çatışmalarından kaynaklanabileceği gibi, örgütsel konum ve güç farklılıklarından da kaynaklanabilir. Önemli olan sisteme zarar verebilecek bir çatışma ortamını engelleyici mekanizmaların ve yöntemlerin verimli bir şekilde kullanılabilmesi ve örgütsel çatışmaların önüne geçilebilmesidir.

Ombudsman ofisleri, mevcut sorun için tarafsız bir arabulucu olmaları nedeniyle diğer çatışma yönetimi çözümlerinden farklıdır. Başka bir deyişle, bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi, taraflar arasındaki anlaşmazlıklara aracılık eder. Ombudsmanlık, taraflar arasına müdahale eden üçüncü bir kişi olarak çatışmayla ilgili sorunu çözmeye odaklanmaktadır (Kaya, 2020: 160).

Bu araştırma içerisinde oluşturulan üniversite ombudsmanlık modelleri birden fazla parametrenin etkileri düşünülerek farklı kuruluş ve teşkilatlanma özelliklerini de içerecek şekilde oluşturulmuştur. Ana amaç; üniversitelerde meydana gelen örgütsel çatışma ortamına odaklanarak, verimli şekilde arabuluculuk edebilecek ve ülkemize özgü olan yükseköğretim yapısı ve teamülleri etkisi altında işlevini yitirmeyecek bir üniversite ombudsmanlık sisteminin kurulmasıdır. Bu nedenle oluşturulan altı adet modelin her biri belirli negatif ve pozitif etkilere sahip olmakla beraber, bu modeller arasından bir tanesinin ülkemizde uygulanması durumunda en verimli şekilde çalışabileceği düşünülmektedir.

Üniversite ombudsmanlığı ile alakalı yaklaşımların ilk adımı, üniversite ombudsmanının hangi gruba hitap ettiği, yani ombudsmanın, üniversite mensuplarından hangisinin şikayetleri ile ilgileneceği ve arabuluculuk yapacağı büyük bir öneme sahiptir. Araştırma esnasında yaklaşımların dünya genelinde ikiye ayrıldığı

anlaşılmiştir. Araştırmanın yurtdışı örneklerini oluşturulan ABD ve Avustralya örneklerinde olduğu gibi üniversite ombudsmanı ya sadece öğrencilerle alakalı şikayetlere bakmaktadır ya da üniversite içerisindeki tüm personelden gelen şikayetleri almaktadır.

Ülkemizde üniversite ombudsmanlığı ile alakalı sınırlı sayıdaki çalışmaların bazılarında sadece öğrencilerin sorunları ile ilgilenen bir üniversite ombudsmanlığı yapısından bahsedilmektedir. Hatta ülkemizde 2019 yılında sadece tek bir vakıf üniversitesinde (Altınbaş Üniversitesi) hayata geçirilen öğrenci ombudsmanlığı birimi bile sadece öğrenci şikayetleri ile ilgilenmektedir (Güray, 2021; Kaygısız, 2018; Kaygısız, 2016).

Bu yaklaşımın yeterli olmadığı açıktır. Örgütsel çatışmaların temeli özellikle üniversiteler söz konusu ise sadece öğrenci odaklı değildir. Her ne kadar üniversiteyi oluşturan gruplar içerisinde en fazla nüfusa sahip olan grup olsalar da üniversitelerin tüm organları ve personeli ile ele alınması, işlerliğin sorunsuz olarak devam ettirilebilmesi için üniversite mensupların tamamına hitap eden bütüncül çözümler üretilmesi şarttır. Bu sebeple oluşturulan tüm modellerin temelinde akademik, idari ve öğrenci gruplarından gelen tüm şikayetleri ele alan bir ombudsmanlık birimi mantığı yatmaktadır. Bu düşünce yabancı literatürle de uyumludur (Smith, 2020; Behrens, 2017; Leidenfrost, 2013; Stieber, 2000; Kerr, 2001; Bauer, 2000).

Örnek ülke uygulamalarına ve ülkemizde de bir vakıf üniversitesi olan Altınbaş Üniversitesinde faaliyet gösteren ombudsmanlık ofislerine bakıldığında, tamamının üniversite içerisinde yer aldığı ve direkt olarak üniversite üst yönetimine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Daha önceki bölümlerde de belirtildiği üzere, yurtdışı örneklerinde bu sistemin işlerliğinin sağlanabilmesinin altında yatan sebebin oradaki akademik uygulamaların ve kültürel yapının bizim ülkemizden farklı olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. İdare hem öğrenci hem de akademik ve idari personel ile entegre şekilde çalışmakta, ombudsman görevini ifa ederken yönetimin desteğini almaktadır. Olası sorunların ortaya çıkarılmasının, üniversitenin gelişmesine katkı sağlayacağı düşüncesinden hareketle idare, tespit edilen sorunların çözümüne dair özeleştirici kültürünü de yücelterek, gerekli adımların atılmasını sağlamaktadır.

Altınbaş Üniversitesinin ise ombudsmanlık birimini daha müşteri memnuniyeti odaklı olarak ele aldığı yorumu yapılabilir. Özel bir girişim olduklarından ve belirli bir

ücret karşılığında eğitim verdiklerinden dolayı, bir devlet üniversitesindeki öğrencilerin durumuyla, vakıf üniversitesindeki öğrencilerin durumu aynı olmamaktadır. Ayrıca aylıklı ve kadrolu olarak çalışan personelin durumu da devlet üniversitelerinde çalışan personel ile aynı olmamaktadır. Bir şirket mantığıyla yürütülen vakıf üniversitelerinde personelin sorunlarının yine özel şirket mantığı ile çözüldüğü ve personele hitap eden bir birime ihtiyaç bulunmadığı çıkarımı yapılabilir. Özel girişimler genel olarak müşteri odaklı olduğundan dolayı kurulan ombudsmanlık ofisinin sadece öğrencilerden gelen şikayetlerle ilgilenmesi de beklenen bir durumdur.

Ancak her ne kadar üniversite ombudsmanlık birimlerinin üniversite içerisinde yer alması şikâyetlerin daha hızlı ulaştırılabilmesi ve arabuluculuk faaliyetleri açısından avantajlar içerse de özellikle devlet üniversitelerinde bu tip bir sistemin işlerliği konusunda belirli sorunların çıkma potansiyeli bulunmaktadır.

Birinci modelde olduğu gibi üniversite ombudsmanlık ofisinin tıpkı diğer yurtdışı örneklerindeki gibi rektörlüğe bağlı olarak kurulması ve üniversitenin kendi iç işleyişi içerisinde çalışan bir mekanizma olarak görev yapması, mantıklı ve önerilen bir yaklaşımdır (Özkaral, 2020; Kaya, 2020). Ancak ülkemizde uygulanması, üniversite rektörlerinin muhtemel baskılarına maruz kalınan bir ortama sebep olacaktır. Rektörlerin, kendi yönetimlerini içerisinde aksayan noktaların ortaya çıkmasına genel olarak tahammülleri bulunmamaktadır. Bu sebeple yurtdışı örneklerinin aksine üniversite ombudsmanına giden şikayetler özellikle de idarenin yanlış uygulamaları ile alakalı ise, bunu dile getiren, bununla alakalı araştırma yapan bir ombudsmanın ciddi sıkıntılar yaşaması muhtemeldir. Ombudsmanın hiçbir yaptırım gücü olmaması ve sadece tavsiye kararı verir pozisyonda olması dahi bu potansiyeli azaltmamaktadır. Çünkü sorunlarla alakalı olarak kamuoyunun bilgilendirilmesi, merkezden atanmış bir rektör için en istenmeyen durumdur.

Bu düşünceden hareketle üniversite ombudsmanının, sembolik bir makamda, sembolik bir görev yapacağı düşünülmektedir. Muhtemelen de seçilecek kişi üst yönetime yakın ve onların güdümünden çıkamayacak bir akademisyen olacaktır. Kanunlarla korunsa dahi, bu görevi gerçekleştirecek kişinin aynı üniversite içerisinde olması durumunda, görev bitiminde üst yönetim ile karşı karşıya gelmesi ve yaptırımlara uğrama potansiyeli büyüktür. Bu nedenle her ne kadar yurtdışı örneklerinde bu tip bir uygulama görülse de teorik olarak uygulanabilir ve mantıklı bir işleyiş potansiyeline

sahip olsa da belirtilen sebeplerden dolayı uygulama esnasında ortaya çıkabilecek sorunlar ışığında ülkemiz için bu yaklaşımın işlerliğinin olmayacağı düşünülmektedir. Bu sebeple modelin geliştirilmesi gerekmektedir.

Modeller yerelden genele hitap edecek şekilde farklı düzeylerde kuruluşlara, dayanaklara ve teşkilatlanmalara sahip olacak şekilde tasarlanmıştır. Genel olarak yapılan araştırmalarda bahsi geçen üniversite ombudsmanlığı ofisi sürekli üniversite içerisinde yer alsa da üniversite dışarısında konumlandırılması ve detaylandırılması açısından bu araştırmanın, literatürdeki eksikliğin giderilmesine bir katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

KDK'nın varlığı ve mevcut durumu merkezi sistemlerin verimliliklerinin sorgulanmasına sebep olmaktadır. Mevcut haliyle tüm alanlardan, her türlü şikâyeti alan bir kurum olan KDK'nın işlerliğinin geliştirilmesi amacıyla ikinci ve üçüncü modellerin tasarlandığı ifade edilebilir. Üniversite dışarısında ve rektör etkisinden kurtarılan üniversite ombudsmanlık ofisinin il ve bölge bazında kurulması fikrine benzer bir yaklaşım literatür içerisinde mevcut değildir. Sorunları yerinde çözmek adına her ne kadar üniversite içerisindeki kadar olamasa da en yakın teşkilatlanma biçimi üniversite ombudsmanlığı ofisinin il bazında kurulmasıdır. Ancak, burada karşılaşılan en büyük sorun ilgili modelin özelliklerinde de belirtildiği üzere kamu harcamalarına getireceği büyük mali yüküdür. Birinci modelde üniversite içerisindeki personel ve fiziki imkanların kullanılması avantajının, ikinci modelin en büyük dezavantajı haline geldiği anlaşılmaktadır. Üniversite ombudsmanlık ofisinin, üniversite içerisinde teşkilatlanmadığı her model kamu harcamalarını arttırıcı bir etki yapmaktadır ve tüm modeller içerisinde ise ikinci model, kamu harcamalarının en üste çıktığı modeldir.

İl bazında yapılanma değişken personel sayılarını da zorunlu kılmaktadır. Her ilde kurulan bir ofis ve bu ofiste çalışacak personelin sayılarının sabit tutulması adil bir yaklaşım olmayacaktır. Daha büyük şehirler için personel sayısı artırılmalı, daha az üniversiteye sahip olan illerde ise personel sayısı belirli bir oran dahilinde daha az olmalıdır. Ancak bu bile ciddi bir kamu maliyeti oluşturacaktır. Harcama kalemleri sadece personel giderleri ile kalmayacak, ofis yeri ve sarf malzemesi ücretleri de eklenecektir. Ayrıca KDK'ya bağlı 81 adet farklı alt biriminin raporlamaları, koordinasyonu ve idaresi de ciddi bir karmaşıklık yaratabileceğinden üçüncü modelin daha uygun bir çözüm olacağı düşünülmüştür.

Üçüncü modelde her bölgenin kültürel, lojistik ve sosyoekonomik olarak en uygun ilinde toplam yedi adet büro açılması hedeflenmiştir. Bu şekilde kamu harcamalarına binen yük, il modelinde olduğundan çok daha az olacaktır. Ancak bu seferde giderek merkezileşme ve alınan kararlarda standartlaşmaya gidilme durumu ortaya çıkmaktadır. Kamu harcamalarının az olduğu, yerinde müdahale edilebilen bir sisteme ulaşmak ana hedef olduğundan bu modelin ne tam merkezi ne de tam olarak parçalı bir sistem olduğu iddia edilebilir ancak birinci ve ikinci modele göre daha uygulanabilir bir çerçeveye oturtulma potansiyeli de bulunmaktadır. Ülkemiz yedi coğrafi bölgeye ayrıldığından dolayı, yine personel sayılarının değişken olması koşuluyla, sadece yedi adet ofisin kurulması yeterli olacaktır. Bölgelerin en gelişmiş illerinde kurulacak olan ofisler vasıtasıyla bölge içerisinde bulunan üniversitelerden gelen şikayetlerle ilgilenilebilecektir. Ancak bu yaklaşımın, sorunların yerinde çözülmesi hususunda ne kadar verimli olacağı tartışmaya açıktır ve kararların standartlaşması tehdidine karşı gayet açıktır.

Ancak, farklı bir açıdan ele alınırsa, bölgesel üniversite ombudsmanlık modelinin diğer modellerin aksine üniversiteler arasında belirli bir rekabet ortamı oluşturabilme avantajını da taşıdığı söylenebilir. Birinci ve ikinci model daha lokal bir yaklaşım sunduğundan, üniversitelerin kendi iç işleyişleri ile alakalı sorunların bilinirliğinin daha sınırlı bir alanda kalacağı, özellikle de birinci modelde sorunların dile dahi getirilemeyeceği düşünülmektedir. Ancak bölge yapılanması o bölgedeki illerde bulunan üniversitelerin hepsi ile ilgileneceğinden, rektörler bilgilerin kamuoyu ile paylaşılması hususunda bölgesel bir birime müdahale edemeyecek ve doğal olarak yönetimleri altında meydana gelen sorunların azaltılmasına yönelik çalışmaları daha da ciddiye alarak gerçekleştireceklerdir.

Üçüncü model olan bölgesel model tamamen merkezileşmeden önceki son basamaktır. Dördüncü ve beşinci model ise tam merkezileşmenin farklı çeşitlerini içermektedir. Özellikle dördüncü modelin bu araştırma boyunca çizilen çerçeve temel alındığında, oluşturulan modeller içerisinde en zayıfı olduğunu açıkça ifade etmek gerekmektedir. Dördüncü model, *Üniversite Ombudsmanlığı Kurumu* olarak tıpkı KDK, YÖK gibi bağımsız bir kurum olarak tasarlanmıştır. Bu yaklaşım, araştırmanın savunduğu verimlilik anlayışı ile tamamen terstir.

Ankara İli merkezli olarak kurulması planlanan ve sadece üniversitelerden gelen şikayetlere bakacak bir kurum olarak düşünülen üniversite ombudsmanlığı kurumu, her kademesinin baştan düzenlenmesi gereken bir yapıya sahiptir. İkinci model olan il düzeyinde yapılanma kadar kamu maliyeti ve personel yükü getirmeyecek olsa da yeni bir kuruluş kanunu, yeni bir bina, kurumun işlerliğini sağlayacak sayıda yeni personel ve benzer harcamaların kamu maliyetine getireceği yük açıktır. Ayrıca ortaya çıkacak bu mali yükün karşısında, kurumun gelen şikayetleri çözüme kavuşturma ve etkin bir arabuluculuk becerisini verimli olarak nasıl sağlayacağı da akla ilk gelen sorulardan biridir. Diğer bir soru ise zaten aynı prensiple çalışan KDK gibi bir kurum varken, özelleşmiş yeni bir kuruma ihtiyaç olup olmadığıdır. Bu sebeple dördüncü modelin uygulama açısından getireceği avantajlar neredeyse yok denecek kadar azdır.

Beşinci model yine merkezi bir yapılanmayı temel alsın da yetki devrinin ve teşkilatlanmanın dördüncü model kadar uygulama sorunları getirmemesi düşünülerek tasarlanmıştır. Yetki devrinden kasıt; KDK yerine üniversitelerle alakalı şikayetlerin zaten bir amir olarak görev yapan YÖK'e devredilmesi şeklindedir. Bu model, merkezi dahi olsa teşkilatlanmanın zaten kurulu bir düzene eklenmesine ve bu şekilde kamu harcamaları üzerine minimal bir yük getirme amacını taşımaktadır.

Yurtdışı örneklerinde mevcut ancak ülkemizde KDK'nın sahip olmadığı ve talep ettiği haklar olan resen harekete geçebilmek, davalara katılabilmek ve anayasa mahkemesine dava açabilmek, bu şekilde YÖK çatısı altında gerçekleştirilebilecektir. Bu sebeple, üst kurumun YÖK olması belirli avantajları da beraberinde getirmektedir. YÖK'ün detayları bir önceki bölümde verilmiş olan kanun maddeleri uyarınca, kendi bünyesinde üniversite ombudsmanlığı bürosunu açma yetkisi bulunmaktadır. Bu şekilde zaten mevcut bir binası ve kanuni anlamda her türlü dayanağı bulunan bir kurum içerisinde belki de yeni personele gerek kalmadan dahi bu sistemin oluşturulması mümkün olacaktır.

Üniversite ombudsmanlığı ofisinin zaten üniversitelerden sorumlu olan tek kurumun altında kurulması çok daha mantıklı bir hareket tarzıdır ve bu haliyle dördüncü modele göre bariz derecede daha uygulanabilir bir yapıdadır. Ancak, merkezi sistemlerin getirdiği hantal yapı ve standartlaşma en fazla bu tip bir yapılanma içerisinde gerçekleşeceğinden dolayı daha uygulanabilir olan altıncı model tasarlanmıştır.

Bu modelde, YÖK'e bağılı olarak kurulan üniversite ombudsmanlık ofisinin üniversitelerin içerisinde teşkilatlanması üzerinden gidilmiştir ve birinci modelin avantajlarını koruyarak, dezavantajlı kısımlarını farklı yöntemlerle bertaraf etmeyi hedeflemektedir. Üniversite içerisinde YÖK tarafından atanan akademisyenler vasıtası ile üniversite ombudsmanlığının işletilmesi önerilen bir yaklaşımdır (Özerdem, 2018). Karma bir yapı şeklinde kurgulanan modelde, rektörlüğün üniversite ombudsmanı üzerindeki etkisinin kaldırılması amacıyla YÖK tarafından ilan usulüyle tercihlerin toplandığı ve başka üniversitelerden öğretim üyelerinin başvurması ve yine YÖK tarafından seçilmesi yöntemiyle atandığı bir yapı ortaya konulmuştur. Bu şekilde üniversite ombudsmanı kendi talebi doğrultusunda başka bir üniversitede bu görevi ifa edecek, kendi üniversitesindeki rektörlük ile karşı karşıya gelmeyecek, görev süresince verilmesi planlanan artırılmış ek gösterge ile maddi olarak kazanç sağlayabilecek, direkt YÖK'e bağılı olduğundan dolayı da görev yaptığı üniversitede üst yönetim tarafından kararlara müdahale veya yaptırımla karşılaşmayacaktır.

Bu sistemdeki olası sorun, üniversite ombudsmanı her ne kadar akademik ortamın içerisinden gelen Doçent ya da Profesör unvanına sahip öğretim üyeleri arasından seçilse de başka bir üniversiteye alışma sürecinin ne kadar vakit alacağıdır. Çünkü yazılı yönetmelikler ve yönergeler dışında, her üniversitenin birbirinden farklı bir yönetim anlayışı ve yıllar içerisinde oluşmuş yazılı olmayan "kuralları" ve teamülleri bulunmaktadır. Bu sorun, yine YÖK tarafından rektörlüklere verilecek bir talimatla üniversite ombudsmanlığı ofisi içerisinde görevlendirilecek yardımcı personelin o üniversite içerisinden temin edilmesiyle çözülebilecektir.

Olası modellerin karşılaştırılması sonucunda en uygun modelin "Üniversite Ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na Bağılı Olarak Üniversite İçerisinde Kurulması" olarak adlandırılan ve üniversite ombudsmanlığının Yükseköğretim Kurulu'na bağılı olarak üniversitelerin içerisinde teşkilatlandığı model olduğuna karar verilmiştir. Model diğer tüm modellerden daha az dezavantaja sahip olup, yerinde müdahale ve arabuluculuk imkanlarının daha sağlıklı yapılmasına imkân tanırken aynı zamanda üniversite ombudsmanı görevini yapacak akademisyen için çeşitli avantajlar ve destekler sağlamakta, onu korumakta ve üst yönetim baskısı altında kalmaktan kurtarmakta, aynı zamanda da kamu maliyeti açısından çok az bir maliyet getirmektedir.

YEDİNCİ BÖLÜM

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu bölümde araştırmaya ilişkin genel değerlendirme yapılarak sonuç hakkında bilgi verilmiştir.

7.1. Genel Değerlendirme ve Sonuç

İnsan sosyal bir varlıktır. Günümüz toplum yapısı içerisinde belirli kurallar dahilinde yaşayan ve hem kendi içerisinde hem de devletin enstrümanları olan kurumlarla sürekli etkileşim halinde olan insanlar arasında bir çatışma ortamının oluşması muhtemeldir.

Kişiler ve idare arasında yaşanan sorunların ortadan kaldırılmasında en üst merci mahkemeler ve o soruna özel hazırlanmış olan kanun hükümleri olsa da yargı ve hüküm sürecinin uzaması insanların daha hızlı ve gayri resmi yollar talep etmesine sebep olmaktadır. Ombudsmanlık kurumu, bu ihtiyacın karşılığı olarak ortaya çıkmış kurumlardan biridir.

Ombudsmanlıkla benzer konsepte sahip oluşumların izlerine çok eski medeniyetlerde rastlanılsa dahi modern anlamda ortaya çıkışının 18. yüzyılda, kaybettiği savaş sonrasında Osmanlı İmparatorluğuna sığınan İsveç Kralı XII. Şarl'ın ülkesinden ayrı kaldığı süre boyunca yöneticiler tarafından zulme uğrayan halkın sorunlarının kendisinin yokluğunda çözülmesi amacıyla görevlendirdiği bir temsilci ile çözmeyi başarması ve bu yaklaşımın kurumsallaşmasına dayandığı ifade edilebilir.

Bu uygulamanın zaman içerisinde getirdiği faydalar sonucunda diğer ülkeler de ombudsmanlık fikrini benimsemiş ve kültür yapılarına göre farklı tanımlamalarla ombudsmanlığı uygulamaya koymuşlardır ve ombudsmanlık tüm dünyada yayılmaya başlamıştır.

Ombudsmanlık kurumunun özelliklerinin evrensel olduğu ifade edilebilir. Çünkü farklı ülkelerin kendi kültürel ve sosyal yapıları, hukuk sistemleri, dini özellikleri temel alınarak uyarılansa dahi ombudsmanlık sistemine ait olgular dünya genelinde aynıdır. Ombudsman tüm dünyada bağımsızdır, tarafsızdır, hukuken verdiği kararların bir bağlayıcılığı yoktur ve taraflar arasında gerekli arabuluculuğu sağlamak adına araştırma ve soruşturma yapmakta ve sorunun kaynağına inerek, ilerde tekrarlanmasını engellemek adına yapılması gerekenleri tavsiye kararı olarak sunmaktadır.

Yıllar içerisinde ombudsmanlık genelden çıkarak, özel alanlara hitap eden ve sadece belirli sorunlara odaklanan alt ombudsmanlıklara ayrılmıştır. Bu alt ombudsmanlık türlerinden olan ve sistemin başarılı bir şekilde uygulandığı alanlardan bir tanesi de üniversite ombudsmanlığıdır.

Üniversite ombudsmanlığı; üniversite topluluğunun, idare ile etkileşim halindeyken ortaya çıkan şikâyetleri alan ve araştıran özel bir denetim birimidir. Üniversite ombudsmanlığının dünya üzerinde 50 yılı aşkın bir deneyimi ve bilgi birikimi vardır. Bu sistem resmi başvuru yöntemlerine alternatif değil onları tamamlayıcı niteliktedir. Kişilerin tüm idari başvuru yollarını kullandıktan sonra artık dava açmaktan başka çaresinin kalmadığı durumlarda, üniversite ombudsmanlığı bu dava sürecinden önceki son başvuru noktası olarak görev yapmakta ve sorunun çözülmesinde taraflar arasında arabuluculuk görevinden başlayarak, araştırma, sonuçlandırma ve buna bağlı olarak tavsiye kararı vermek gibi faaliyetler vasıtasıyla etkin bir rol oynamaktadır.

Tıpkı diğer ombudsmanlık türlerinde olduğu gibi üniversite ombudsmanının da vermiş olduğu kararların herhangi bir kanuni bağlayıcılığı yoktur. Verilen kararlar sonucu taraflar herhangi bir kanuni yaptırımla karşılaşmazlar. Ancak, şikâyetin araştırılması hususunda kanunlarla çizilen çerçeve içerisinde ombudsmanlar yüksek yetkilere sahiptir. İstedikleri şekilde kurumlarla, kişilerle görüşebilir; devlet sırrı olan belgeler hariç, soruşturma ile alakalı her türlü bilgi ve belgeye ulaşabilirler. Aldıkları kararların bağlayıcılığı olmamasına rağmen, yaptırım güçlerini bu süreçte ve sonrasında yaptıkları faaliyetleri ve aldıkları kararları kamuoyu ile paylaşmaları vasıtasıyla kullanırlar. Yurtdışı üniversite ombudsmanlığı uygulamaları incelendiğinde, kurumun paydaşlarıyla olan iletişimin düzenlenmesinde, olası hak ihlallerinin önlenmesinde ve hatalı uygulamaların tazmininde büyük paylarının olduğu görülmektedir.

Bu araştırmada, ülkemizde sadece bir vakıf üniversitesi dışında uygulanmayan bir sistem olan üniversite ombudsmanlığının ülkemizde uygulanabilirliği hususu ele alınmıştır. Bahsi geçen vakıf üniversitesi olan Altınbaş Üniversitesi'nde sadece öğrenci şikâyetleriyle ilgilenen bir ombudsmanlık ofisi bulunmaktadır. Bu üniversite bir vakıf üniversitesi olduğu için yalnızca müşterilerinin yani öğrencilerinin şikâyetlerini dikkate alarak üniversitenin diğer iç paydaşlarının şikâyetlerini dikkate alan bir ombudsmanlık sistemi geliştirmemiştir. Oysa, üniversite birden fazla kısım ve topluluktan oluşan bir yapıdır. Bu nedenle üniversite içerisinde sorun yaşayacak tek topluluğun öğrenciler

olarak ele alınmasının doğru olmadığı ve daha genel bir yapılanmaya gidilmesi düşünülmüştür.

Bu hususta, belirli kriterler vasıtasıyla dünya üzerinde üniversite ombudsmanlığını uygulayan 216 adet ülke ve içerisinde bulunan üniversiteler araştırılmış, sıkı bir eleme sonucunda her türlü kriteri sağlayan iki üniversiteye kadar düşülmüştür. Belirlenmiş olan her türlü koşulu sağlayan ve özellikle de kuruluş tarihleri eskilere dayanan iki üniversite, ABD’de bulunan Washington Üniversitesi ve Avustralya’da bulunan Sydney Teknoloji Üniversitesi’dir.

Öncelikle bahsi geçen ülkelerin ve ülkemizin mevcut ombudsmanlık yapılarının incelendiği araştırmada, üniversite ombudsmanlık sistemi ile alakalı genel bilgiler verildikten sonra 53 yıllık bir ombudsmanlık ofisi deneyimi bulunan Washington Üniversitesi ve 33 yıllık bir ombudsmanlık ofisi deneyimi bulunan Sydney Teknoloji Üniversitesinin yayınlamış oldukları yıllık raporlar başta olmak üzere her türlü bilgi ve belge incelenmiş, derlenmiş ve tasnif edilmiştir. Sonrasında bu iki üniversiteye ait olan üniversite ombudsmanlık ofisleri ve özellikleri tespit edilerek, ülkemizde bu tip bir sistemin gerekliliği, oluşturulabilecek muhtemel bir üniversite ombudsmanlık sisteminin sağlayabileceği yararlar ve ülkemiz koşullarına göre uygulanabilirliği olan olası modellerin özellikleri, avantaj ve dezavantajları ortaya konularak, en uygun modelin oluşturulması gerçekleştirilmiştir. Bu şekilde araştırma sorularının tamamına cevap verilmesi de sağlanmıştır. ABD’de bulunan Washington Üniversitesi’nin şikâyet alma kapsamının hem öğrencileri hem de üniversite personelini içermesi, bu yaklaşımın kurgulanması düşünülen modellerle daha uyumlu olduğunu göstermiştir. Zira, Sydney Teknoloji Üniversitesi sadece öğrenci şikâyetlerini almaktadır. Bu nedenle kapsamlı bir yaklaşım sunamamaktadır. Ancak, Sydney Teknoloji Üniversitesi’nde üniversite ombudsmanı akademik unvana sahip bir kişidir. Washington Üniversitesi’nde ise herhangi bir akademik unvana sahip olmayan ancak görev için gerekli koşulları sağlayan bir kişi tarafından da yapılabilmektedir. Yine ülkemiz göz önüne alındığında, bu görevin akademik unvana sahip biri tarafından yapılmasının daha uygun olacağı düşünüldüğünden, Sydney Teknoloji Üniversitesi Öğrenci Ombudsmanlığı Ofisi’nden de bu özelliğin alınmasının daha doğru bir yaklaşım olacağına karar verilmiştir.

Bu araştırmaya ait öncelikli soru, üniversite ombudsmanlık sisteminin ülkemizde kurulmasına gerek olup olmadığıdır. Çünkü 2012 yılında ulusal olarak kurulan Kamu

Denetçiliği Kurumu ülkemizde genel ombudsmanlık misyonu ile yetkilendirilmiş yegâne kurumdur ve halihazırda üniversitelerden gelen şikâyetleri almaktadır.

Ancak, KDK'ya yapılan şikâyet başvurularının yine kurumun mevcut yapısı ile ne kadar verimli olarak çözülebildiği önemli bir sorudur. KDK'da görevli kamu denetçileri arasında konu bazlı görev paylaşımı bulunmaktadır ancak bu konu dağılımları birbirilerinden çok ayrıdır. İlgili kamu denetçisi gençlik ve spor, eğitim, öğretim ile alakalı şikâyetlerle ilgilenirken, aynı zamanda maliye, çalışma ve sosyal güvenlik, ekonomi, mahalli idarelerle ilgili şikâyetleri de almakla yükümlüdür. Birbirleriyle bağlantısı olmayan ve her biri farklı işleyiş dinamiklerine sahip alanlarla alakalı olarak tek bir kişinin sorumlu tutulmasının uygun bir yaklaşım olmadığı düşünülmektedir. Çünkü bu şekilde, farklı uzmanlık alanlarına özgü şikâyetlerin özele inilemeden, genel hatlar içerisinde ele alındığı bir çözüm biçiminin ortaya çıkma potansiyeli bulunmaktadır.

Üniversiteler diğer alanlardan da daha farklı bir iç hiyerarşisi, kültür yapısı ve teamülleri bulunan bir kurumdur. İdarenin hem personel hem de öğrenciyle karşılıklı etkileşimi bulunurken, aynı zamanda bu iki ayrı topluluğun kendi aralarında ve birbirleri olan etkileşimi de söz konusudur. Bu sebeple, üniversitelerin sorunlarının çeşitliliği birden fazla parametreye bağlıdır. Bu sorunların her biri kendi içerisinde değerlendirilmesi gereken sorunlar, çok daha azı genele hitap eden sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır. 2013 yılından itibaren şikâyetlerle ilgilenen KDK'nın yıllık raporlarına bakıldığında kuruma 2021 yılında 18 bin 843 başvuru yapılmış olup bu başvurulardan 1.701 adedi üniversite ve fakültelere yöneliktir. KDK'nın 2021 yılına ait yıllık raporuna göre şikâyet başvurusu idareler bazında değerlendirildiğinde en fazla başvuru Adalet Bakanlığına yönelik gerçekleşirken, bunu mahalli idareler, üçüncü sırada ise üniversite ve fakülteler izlemektedir (KDK Yıllık Raporu, 2021:61). Bu çerçevede KDK'nın ele aldığı konular arasında üniversitelerin önemli bir yeri olduğu değerlendirilmektedir.

Ancak, halihazırdaki KDK işleyişinde, üniversiteler ile herhangi başka bir kamu kurumunun farkının olmadığı görülmektedir. Sorunlara yaklaşım açısından da ağırlıklı olarak genele hitap eden ve istisnai bazı konular dışında çoğunlukla öğrenci işlerine dair sorunların ele alındığı bir konu kapsamının olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca KDK'nın yıllık raporları incelendiğinde kurumun da işleyiş ile alakalı memnun olmadığı ve talep ettiği noktaların olduğu görülmüştür. Kurumun 2021 yılına ait

faaliyet raporunda “kurumun adının ve uzman unvanının yapılan işin mahiyetini karşılamadığı” zayıf yön olarak belirtilmiştir. Aynı zamanda kurumun 2021 yılındaki yıllık raporuna eklediği 2022 yılına ait beklentilerinin arasında; kurumun başvuruları daha hızlı sonuçlandırma kapasitesini geliştirebilmesinin ve yapılan başvuruları kanunda belirtilen altı aylık inceleme süresinden daha kısa sürede bitirebilmesinin, şikâyetlerin daha hızlı ve etkin sonuçlandırılmasına katkı sağlayacağı ifadesi yer almaktadır. Merkezde bulunan ve tüm vatandaşlardan gelen şikâyetleri çözüme kavuşturması beklenen bir kurumun kısa sürede hareket etmesini beklemek doğru olmayacaktır. Bu sebeple daha alt birimlere ve görev devrinin yapılmasına ihtiyaç olduğu ifade edilebilir.

Belirtilen sebepler neticesinde KDK’nın, özel ilgi ve alaka isteyen üniversite kurumuna dair şikâyetlerin çözümüne olan verimliliğinin tartışmaya açık olduğu görülmektedir. Bu koşullar altında üniversite ile alakalı sorunların çözümüne özgü özel bir birimin varlığının önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda altı model önerilmiştir. Bu modeller değişik özelliklere sahip olup araştırmada bu modeller tartışılmıştır.

Birinci model, üniversite ombudsmanlığının yurtdışı örneklerinde olduğu gibi üniversite içerisinde kurulması ve ombudsmanlık görevini rektör tarafından seçilecek bir akademisyenin yapması üzerine kurgulanmıştır. Ancak yurtdışından çok daha farklı bir kültüre ve üniversite teamüllerine sahip olan ülkemizde bu sistemin işlerliği ile alakalı soru işaretleri oluşmuştur.

İkinci model, halihazırda genel ombudsmanlık görevini yapan KDK’ya bağlı ve il düzeyinde yapılanan üniversite il ombudsmanlığı modelini önermektedir. Ancak kamu maliyeti açısından büyük yükler getirecek ve koordinasyonu gayet zor olacak bir modelin uygulanması esnasında sıkıntılar yaşanılmasının kaçınılmaz olacağı kanaatine varılmıştır.

Üçüncü model, yine KDK’ya bağlı ancak kamu maliyetleri açısından ele alınarak daha rafine bir sisteme dönüştürülen üniversite bölge ombudsmanlığı sistemini ele almaktadır. Yedi coğrafi bölgede bulunan en uygun şehirlerin merkez seçilmesi ve buralara kurulacak ofisler vasıtasıyla sürecin yönetilmesi düşünülmüştür. Ancak, kamu maliyeti azaltılırken bu seferde merkezleşme sorunu ile karşı karşıya kalma ihtimalinin yüksek olduğu görülmüştür.

Dördüncü ve beşinci modeller tamamen merkezi bir anlayışla tasarlanmıştır. Dördüncü modelde üniversite ombudsmanlığı ofisi değil, tıpkı KDK gibi üniversite

ombudsmanlığı kurumu sıfatıyla oluşturulmuştur. Kamu maliyeti üzerine getireceği yük fazla olan bu modelde teşkilatlanma, kanuni dayanak, bina ve personelin tamamının da en baştan kurulması ve oluşturulması gerekmektedir. Beşinci model dördüncü modelin kurulum aşamasında getireceği yükleri azaltmak amacıyla üniversite ombudsmanlığının YÖK çatısı altında bir ofis olarak kurulmasını öngörmektedir. Bu şekilde KDK tarafından talep edilen bazı yetkilerin de kullanılması mümkün olacak, kurulum ve işleyiş dördüncü model kadar sorunlu olmayacaktır. Ancak merkezi sistemlerin getirmiş oldukları dezavantajlar ve zaten halihazırda merkezi bir sistemin işletilmesi, bu iki modelin uygulanmasını zorlaştırmaktadır.

Bu sebeple tüm modeller içerisinde en uygulanabilir olan altıncı model önerilmiştir. Bu modelde üniversite içerisinde kurulan üniversite ombudsmanlık ofisi vasıtasıyla arabuluculuk hizmetleri daha verimli olarak sağlanmakta, ombudsmanlık görevini gerçekleştirecek akademisyenin özlük haklarında ve çalışma koşullarında çeşitli iyileştirmeler yapılmakta ve YÖK tarafından başka üniversitelerden atanmaktadır. Bu şekilde olası bir baskı ortamının önüne geçilmekte ve üniversite ombudsmanı görevini özgürce yapabilmektedir. Kamu maliyeti de minimal düzeyde etkilenmektedir. Bu sebeple bu araştırmanın sonucu olarak önerilen model altıncı modeldir.

Bu araştırma kapsamında elde edilen tüm sonuçlar kısaca özetlenirse;

- Üniversiteler, hiyerarşinin keskin sınırlarla belli olduğu ve içerisinde birden fazla topluluğu bulunduran bir yapıdır. Bu sebeple üniversite içerisinde oluşması muhtemel sorunlar birden fazla değişkene sahip ve bazı genel problemler hariç, kendi içerisinde özel olarak ele alınmasını gerektirecek sorunlardır.
- Şu anki haliyle KDK'nın, üniversite ile alakalı sorunların daha çok öğrencilerle alakalı ve genele hitap eden kısmını çözmeye odaklandığı, çözüm başlıklarının ağırlıklı olarak öğrenci işleri düzeyinde şikâyetleri kapsadığı görülmektedir. KDK'nın merkezi yapısından kaynaklı olarak bu standartlaşmanın olması kaçınılmazdır. Üniversiteler gibi, ülkemizin yetişmiş insan gücünü sağlayan kurumların sorunlarına standart yaklaşımlar getirmek, bu kurumların verimliliğini ciddi derecede düşürecektir.
- Aynı zamanda sorunların çözülememesinden kaynaklı idare mahkemelerinde açılan davalar da büyük bir iş yükü oluşturmakta, uzun süreler gerektiren dava süreçleri sorunun çözülmesini geciktirmektedir. Bu sebeple hızlı işleyen, pratik

çözümler getiren ve yargıya intikal etmeden çoğu sorunu çözebilecek özel bir üniversite ombudsmanlığı birimine ihtiyaç bulunmaktadır.

- Belirli kriterler doğrultusunda belirlenen ve üniversite ombudsmanlık modelleri incelenen ABD ve Avustralya örnek ülke uygulamalarında iki adet yaklaşımın ortaya çıktığı görülmüştür. ABD’de bulunan Washington Üniversitesinde üniversite ombudsmanı, üniversite içerisinde bulunan öğrenci, idari ve akademik personelin tamamından gelen şikayetlerle ilgilenmekte, Avustralya’da ise öğrenci ombudsmanı, sadece öğrenci sorunları ile ilgilenmektedir.
- Üniversite içerisindeki topluluklar birbirileri ve idare ile sürekli etkileşim halinde olduklarından dolayı sadece öğrenci odaklı bir yaklaşımın bütüncül çözümler getirmeyeceği düşünülmektedir. Ülkemizde bir vakıf üniversitesi olan Altınbaş Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren tek üniversite ombudsmanlığı bürosu da yine sadece öğrenci şikayetleri ile ilgilenmektedir.
- Yurtdışı örneklerinden elde edilen bilgiler ışığında iki üniversite ombudsmanlığı yaklaşımının pozitif katkı sağlayacak belirli özelliklerinin temel alınarak modellerin oluşturulması kararlaştırılmıştır. Oluşturulan tüm modellerde üniversite ombudsmanı, tıpkı ABD örneğinde olduğu gibi üniversite bünyesindeki tüm topluluklardan gelen şikayetleri almaktadır. İkinci temel özellik ise, hiyerarşik manada olumsuz etkilerin oluşmaması amacıyla Avustralya örneğinde olduğu gibi üniversite ombudsmanlığını yapacak kişinin yüksek unvanlı akademisyenler arasından seçilmesidir.
- Bu temel noktalar dikkate alınarak üniversite ombudsmanlığı sisteminin ülkemiz koşullarında kurulmasına dair çeşitli özelliklerde toplam altı model oluşturulmuştur. Bu modellerin olumlu ve olumsuz noktalarının araştırma içerisinde ortaya konulması sonucunda en uygun modelin YÖK’e bağlı olarak kurulan ve üniversite içerisinde teşkilatlanan model olduğuna karar verilmiştir. Bu şekilde sorunlara yerinde müdahale etme imkânı doğmakta, kamu harcamaları minimal derecede artmakta, bu görevi üstlenecek kişiler görev esnasında ve sonrasında herhangi bir sıkıntı yaşamamakta ve görevlerini özgürce yapabilmektedir.

KAYNAKÇA

- About the Student Ombud, Terms of Reference <<https://www.uts.edu.au/current-students/support/when-things-go-wrong/appeals-and-complaints/about-student-ombud/terms-reference>> (10.01.2022).
- Altaş, M., CİMER'e 2021'de 6 milyon 100 bin vatandaş başvurdu <<https://www.aa.com.tr/tr/gundem/cimere-2021de-6-milyon-100-bin-vatandas-basvurdu/2469128#>> (27.03.2022).
- Akcagündüz, E. (2012). Türk Kamu Yönetiminde Denetim Anlayışının Dönüşümü ve Ombudsmanlık Kurumu, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Aktel, M., Kerman, U., Altan, Y., Lamba, M., Burhan, O. (2014). Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman), *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), ss. 21-37.
- Alonso de la Varga, M. E., (2015), “(30). Years of Solitude. In Looking Back into the Spanish Ombuds Pioneering Institution”, *Paper presented to 12th ENOHE Annual Conference*, Innsbruck, Austria, ss. 28-30.
- Alonso de la Varga, M.E., Espinosa, J.M.P., (2016), The Spanish Case: One Ombuds Office in Each University by Law, *ENOHE Webinar*.
- Altuğ, Y., (2002), *Kamu Denetçisi (Ombudsman)*, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Arı, S. (2017). İsveç, İngiltere, Fransa ve Türkiye Ombudsmanlık Kurumları: Karşılaştırmalı Bir Analiz, *International Journal of Disciplines Economics&Administrative Sciences Studies*, 3(3), ss. 135-151.
- Arizona Ombudsman: Citizen's Aide, Overview of Arizona's Public Records Law <http://www.azleg.gov/ombudsman/public_records.asp> (26.04.2022).
- Arklan, Ü. (2006). Bir Kamu Denetim Sistemi Olarak Ombudsman ve Türkiye'de Uygulanabilirliği, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 4(3), ss. 82-100.

- Australian Government, How Government Works <<https://info.australia.gov.au/about-government/how-government-works>> (12.05.2022).
- Australian Government, Ombudsman Act 1976 <<https://www.legislation.gov.au/Series/C2004A01611>> (12.02.2022).
- Avaner, T., Fedai, R., (2021) “Turkey's Ombudsman Institution as a Control Mechanism for the Effectiveness of Public Administration”, *In Handbook of Research on Global Challenges for Improving Public Services and Government Operations*, IGI Global.
- Avşar, Z., (2007), *Ombudsman İyi Yönetilen Türkiye İçin Kamu Hakemi*, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.
- Avşar, Z., (2012), *Ombudsman İyi Yönetilen Türkiye için Kamu Hakemi*, Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- Aydın, K. (2018). Ombudsmanlık (Kamu Denetçiliği) Kurumu ve Türkiye Uygulaması, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Aykanat, M. (2019). Ombudsmanlık Kurumunun Osmanlı Kökleri, *Journal of Turkish Studies*, 14(1), ss. 91-110.
- Barry, B. H. (2020). Federal Devletlerde Ombudsmanlık Kurumu ve Yerel Ombudsmanlar, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Bauer, F. (2000). The practice of one ombudsman, *Negotiation Journal*, 16(1), ss. 59-79.
- Baykara, F. K. (2020). Türk Kamu Yönetiminde İç Denetim Mekanizmasının İşleyişi, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), ss. 211-221.
- Behrens, R., (2013) “Three Cheers for Lord Leveson: Independent Self-regulation, Newspapers and Universities Compared”, Higher Education Policy Institute.
- Behrens, R., (2017), *Being an Ombudsman in Higher Education, A Comparative Study*, ENOHE European Network of Ombudsmen in Higher Education, Vienna, Austria.

- Beşiroğlu, A., (2003) *Kamu Denetçiliği (Ombudsman) Kurumunun Türkiye’de Uygulanabilirliği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Birdişli, F., (2011) “Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı Bağlamında Kamu Denetçiliği ve Bir Denetim Aracı Önerisi Olarak Üniversite Ombudsmanlığı”, *Kamu Yönetimi, Yönetim-Siyaset Sorunlar ve Yeniden Yapılanma*, Edt: Yüksel Koçak, Atıl Cem Çiçek, Sfs Grup Yayınevi, Ankara.
- Büyükavcı, M. (2008). Ombudsmanlık Kurumu, *Ankara Barosu Dergisi*, (4), ss. 10-13.
- CBC, A look back at Montreal’s race-related 1969 Computer Riot <<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/a-look-back-at-montreal-s-racerelated-1969-computer-riot-1.2538765>> (26.04.2022).
- Cevher, E. (2016). Hizmet Kalitesi Açısından Üniversitelere Yönelik Şikâyetlerin İncelenmesi, *Journal of Yaşar University*, 11(43), ss. 163-171.
- Clay, A., Udeh, C., Yang, L. (2012). An Ombudsman for Vermont.
- Commonwealth Ombudsman, (2015), *Australasia and Pacific Ombudsman Region Information Manual 2015*, Commonwealth Ombudsman, Canberra.
- Commonwealth Ombudsman <<https://www.ombudsman.gov.au/>> (19.04.2022).
- Commonwealth Ombudsman, Legislation <<https://www.ombudsman.gov.au/Our-responsibilities/our-legislation>> (19.04.2022).
- Commonwealth Ombudsman, (2019), Annual Report 2018/2019, Commonwealth Ombudsman: Canberra, Australia.
- Conway, M. (2013). Canadian and US Ombuds: What Are We Doing and Why Are We Doing It?’, *The Journal of the California Caucus of College and University Ombuds*.
- Conway, M., Brown, J., Begne, P. Alonso de la Varga, M. E. ve Leidenfrost, J., (2015), “Looking Back: Pioneering Past”, *Paper Presented to 12th ENOHE Annual Conference*, Innsbruck, Austria.

- Çetin, Z. Ö., Kulaç, O. (2021). Avustralya Yönetimsel Sistemi İçerisinde Yerel Yönetimler, *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(24), ss. 184-205.
- Çiçek, Z. (2019). Bir Kamu Politikası Olarak Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Kuruluşu, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Burdur.
- Çolakoğlu, Ş. (2019). Türkiye’de ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Ombudsmanlık: Karşılaştırmalı Bir Analiz, *Ombudsman Akademik Dergisi*, 5(10), ss. 107-155.
- De Universidades, L. O. (2001). Organic Law on Universities. *21st December, BOE*, 307, 49400-49425.
- Demir, G., (2002), *Ombudsman Aranyor*, Ahi Kültürünü Araştırma Yayınları, Sade Ofset Matbası, İstanbul.
- Demiral, B., Demiral, N., (2012), “Yerel Yönetimler Ombudsmanlığının Türkiye’de Uygulanabilirliği”, *II. Turgut Özal Uluslararası Siyaset ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, Malatya, ss. 915-946.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), (1995), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 1996-2000, DPT Yayınları: Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), (2000), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005, DPT Yayınları: Ankara.
- Dikmen, A. A., (2004) “Amerika Birleşik Devletleri”, *Kamu Yönetimi Ülke İncelemeleri*, Edt. Birgül A. Güler, Ankara Üniversitesi S.B.F. KAYAUM Yayınları, Ankara.
- Doğan, K. C. (2014). Karşılaştırmalı Ülke İncelemeleri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Ombudsmanın Uygulanabilirlik Analizi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Bursa.
- Doğan, K. C. (2015). Yönetimin Bir Fonksiyonu Olarak Denetim ve Kamu Yönetimindeki Yeri, *Ombudsman Akademik*, (3), ss. 107-141.
- Efe, H., Demirci, M. (2013). Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler, *Sayıştay Dergisi*, 90, ss. 49-72.

- Engin, S., Önen, S.M., (2020) “Cezaevi Ombudsmanlığı Sistemi: Almanya, Kanada, İngiltere ve Galler Örnekleri”, *Dünyada Uygulanan Özel Amaçlı Ombudsmanlık Türleri ve Uygulamaları*, edt. Oğuzhan Erdoğan, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Engin, S., (2021), “A General Assessment of the Ombudsman Institution in Turkey”, 3. *International Baku Scientific Research Congress Abstract Book*, Baku, ss. 237.
- Erdoğmuş, O. (2006). Kamu Yönetiminde İdari ve Denetsel Açından Ombudsman Kurumu: Türkiye Örneği, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Erkul, H., Hüseyin, K., Şimşek, S. (2016). ABD ve Almanya Yerel Yönetimlerinin Karşılaştırılması, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), ss. 33-58.
- Eryılmaz, B., (2015). *Kamu Yönetimi: Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar-Politikalar*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Fendoğlu, H. T. (2010). *Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık)*, SDE (Stratejik Düşünce Enstitüsü) Analiz, Ankara.
- Fendoğlu, H. T. (2011). *Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık)*, Yetkin Yayınları, Ankara.
- Frahm, M. (2013). *Australasia and Pacific Ombudsman Institutions*, Springer, Berlin.
- Gottehrer, M., (2000) “State of Alaska Office of the Ombudsman”, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*, edt. Roy Gregory-Philip Giddings, International Institute of Administrative Sciences (IIAS), IOS Press, Amsterdam.
- Gottehrer, M., Marie, D. F., Steven E. A., (2000) “Ombudsman Offices in the United States”, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*, edt. Roy Gregory-Philip Giddings, International Institute of Administrative Sciences (IIAS), IOS Press, Amsterdam.
- Giddings, P., Sladeczek, Vladimir, B., Laure D., (2000) “The Ombudsman and Human Rights”, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*, edt. Roy Gregory, Philip Giddings, International Institute of Administrative Sciences (IIAS), IOS Press, Amsterdam.

- Giddings, P., (2005) "The Ombudsman: Accountability and Contracts", *Contracts: Performance Measurement and Accountability in the Public Sector*, ed. Gavin Drewry vd., IOS Press, Amsterdam.
- Gişi, S. (2017). "Ombudsmanlık Kurumu, İsveç ve Fransa Ülke Uygulamaları ile Avrupa Ombudsmanı Üzerine Bir İnceleme", *Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi*, (2), ss. 1-42.
- Gregory, R., (2000) "The European Union Ombudsman", *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*, ed. Roy Gregory, Philip Giddings, International Institute of Administrative Sciences (IIAS), IOS Press, Amsterdam.
- Gregory, R., Giddings, P., (2000) "The Ombudsman Institution: Growth and Development", *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents*, ed. Roy Gregory, Philip Giddings, International Institute of Administrative Sciences (IIAS), IOS Press, Amsterdam.
- Güler, B. A., (2009), *Türkiye'nin Yönetimi-Yapı*, İmge Kitapevi, Ankara.
- Gül, H., (2013) "Amerikan Federal Sisteminde Yerel Yönetimler", *Dünya'da Yerel Yönetimler*, ed. Murat Okcu ve Hüseyin Özgür, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Güray, G. (2021). Türkiye'de Öğrenci Ombudsmanlığı: Bir Örnek Olay İncelemesi, *Ombudsman Akademik*, 7(14), ss. 115-149.
- Işıkcı, Y. (2017). Türkiye'de İdari Reform Çalışmalarının Tarihsel Perspektif Açısından Değerlendirilmesi, *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), ss. 167-191.
- Kacur, M., Atak, M. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Sorun Alanları ve Sorunlarla Baş Etme Yolları: Erciyes Üniversitesi Örneği, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(31), ss. 273-297.
- Kalabalık, H., (2004), *İdare Hukuku Dersleri*, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2014), 2013 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2015), 2014 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2016), 2015 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.

- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2017), 2016 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2018), 2017 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2019), 2018 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2020), 2019 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2021), 2020 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), (2022), 2021 Yıllık Raporu, KDK Yayını: Ankara.
- Kamu Denetçiliği Kurumu <<https://www.ombudsman.gov.tr/>> (26.04.2022).
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Kanun Numarası: 5521, Kabul Tarihi: 15 Haziran 2006.
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete Sayı: 28601, Kabul Tarihi:28 Mart 2013.
- Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, Kanun Numarası: 6328, Kabul Tarihi: 14 Haziran 2012.
- Karaman, S., Bakırcı, F. (2010). Türkiye’de Lisansüstü Eğitim: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(2), ss. 94-114.
- Karcı, Ş. M., (2016) “Avustralya’da Ombudsman Kurumları ve Avustralya Federal Ombudsmanı”, *Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri*, ed. Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Karcı, Ş. M. (2018). Türkiye’de Mahalli İdareler Halk Denetçisi Düzenlemesi Üzerine Bir Değerlendirme, *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), ss. 184-198.
- Kaya, C. (2008). İptal Davalarında (Kişisel) Menfaat İhlalinin Genişlemesi: İktisadi Rekabet, *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 66(2), ss. 273-284.
- Kaya, M. (2019). Eğitim Kurumlarında Şikâyet Yönetimi: Ombudsmanlık Raporlarının İncelenmesi, *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 2(1), ss. 1-12.
- Kaya, M. (2020). Bir Örgütsel Ombudsmanlık Uygulaması Olarak Yükseköğretim Ombudsmanlık Ofisleri. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 3(3), ss. 159-164.

- Kaygısız, Ü. (2018). Üniversitelerde Uyuşmazlık Çözümü Aracı Olarak Kampüs Ombudsmanlığı: Öğrencilerin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Analiz, *Akademik Ombudsman Dergisi*, (8), ss. 125-140.
- Kaygısız, Ü. (2016). Yükseköğretimde Kampus Ombudsmanlığı. *Journal of International Social Research*, 9(43), ss. 1917-1926.
- Kayhan, E. (2019). Ombudsmanlık: Türkiye ve ABD uygulamaları, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- KDK Çocuk <<https://www.kdkcocuk.gov.tr/>> (26.04.2022).
- Kerr, C., (2001), *The Uses of the University*, Harvard University Press, Cambridge.
- Küçüközyiğit, H.G. (2006). Ombudsmanlık Kurumu -Hukuksal ve Siyasal bir İnceleme, *Uluslararası Hukuk ve Politika*, 2(5), ss. 90-111.
- Larry, B. H. 2002. The Ombudsman Revisited: Thirty Years of Hawaiian Experience, *Public Administration Review*, 62(1), ss.26.
- Leidenfrost, J. (2013). Ombudsmen in Higher Education: Helping the Single Student, Contributing to the Universities' Institutional Changes. *Creative Education*, 4(7), ss. 8-10.
- Lux, M., Floor, E., (2007), *Ombudsman*, Thirty-Seventh Annual Report of the Nebraska Public Counsel, Nebraska.
- Mavi, E. E., Coşkun, M. B., (2017), "Kamu Hizmetlerinde Demokrasi ve İnsan Hakları Konusuna Farklı Bir Bakış: Göçmen-Kamu Personeli Etkileşimi Üzerine Bir İnceleme", *Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi 4. Küresel Siyasette Yeni Yönelimler Bildiriler Kitabı*, Malatya, ss. 162-177.
- Moore, T. (2015). "Ombudsman Gender Neutral?", *Research and Information Service Briefing Paper*, Northern Ireland Assembly, ss.1-5.

Office of the Ombud, Mission and Responsibilities
<<https://www.washington.edu/ombud/welcome/mission-responsibilities/>>
(12.02.2022).

Office of the Ombud, (2015), 2014 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, (2016), 2015 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, (2017), 2016 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, (2018), 2017 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, (2020), 2018/2019 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, (2022), 2020/2021 Annual Report, University of Washington:
Washington.

Office of the Ombud, History of the Ombud
<<https://www.washington.edu/ombud/welcome/history-of-the-ombud-at-uw/>>
(22.04.2022).

Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararname,
Resmi Gazete Sayı: 29779, Kabul Tarihi:23.07.2016.

Olağanüstü Hal Kapsamında Kamu Personeline İlişkin Alınan Tedbirlere Dair Kanun
Hükmünde Kararname, Resmi Gazete Sayı: 29818, Kabul Tarihi:01.09.2016.

Olağanüstü Hal Kapsamında Alınan Tedbirlere İlişkin Kanun Hükmünde Kararname,
Resmi Gazete Sayı: 29779, Kabul Tarihi:23.07.2016.

Ombudsman Directory, Nebraska Ombudsman-Nebraska Ombudsperson
<<http://www.locate-a-ombudsman.com/NebraskaOmbudsman.html>>(26.04.2022).

- Önen, S. M. (2016). Kamu Yönetiminin Denetlenmesinde Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması: Kamu Denetçiliği Kurumu ile İsveç Parlamento Ombudsmanlığı'na Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi, *Social Sciences*, 11 (2), ss. 62- 84.
- Önen, S. M., Engin, S. (2019). Birleşik Krallık'ta Cezaevi Ombudsmanlığı: Türkiye'ye Uygulanabilirliği, *Ombudsman Akademik*, 5(10), ss. 15-30.
- Özdemir, H. (2020). Türkiye'nin Parlamenter Hükümet Sistemi Tecrübesine Kısa Bir Bakış, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Busbed)*, 10(20), ss. 373-400.
- Özden, K., (2010), *Ombudsman (Kamu Denetçisi) ve Türkiye'deki Tartışmalar*, Seçkin Yayıncılık, İstanbul.
- Özer, M. A., Iskandarov, S., (2016), Kamu Yönetiminin Denetiminde Ombudsman Uygulaması–Kırgızistan Örneği, *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(8), ss. 324-344.
- Özer, Ö. F. (2015). Türkiye Cumhuriyeti Kamu Denetçiliği Kurumunun Örgütsel ve İşlevsel Analizi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Özerdem, F. (2018). Dünyada Yükseköğretim Sisteminde Ombudsmanlık Kurumunun Gelişimi ve Türk Yükseköğretim Sisteminde Ombudsmanlık Sisteminin Getirilmesine Dair Öneriler, *Elektronik Siyaset Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 9(16), ss. 71-84.
- Özkaral, M., (2020) “Üniversite Ombudsmanlığı”, *Dünyada Uygulanan Özel Amaçlı Ombudsmanlık Türleri ve Uygulamaları*, edt. Oğuzhan Erdoğan, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Parlak, B., Sobacı, B., (2008), *Kuram ve Uygulamada Kamu Yönetimi Ulusal ve Kültürel Perspektifler*, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa.
- Parlak, B., (2016) “Amerika Birleşik Devletleri'nde Ombudsmanlık Kurumu: Yapısal ve İşlevsel Analiz”, *Karşılaştırmalı Ombudsman İncelemeleri*, edt. Bekir Parlak ve Kadir Caner Doğan, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- Reif, L. C. (2000). Building Democratic Institutions: The Role of National Human Rights Institutions in Good Governance and Human Rights Protection, *Harvard Human Rights Journal*, (13), ss.1-69.
- Reif, L. C., (2004), *The Ombudsman, Good Governance and The International Human Rights System*, Martinus Nijhoff Publisher, The Netherlands.
- Sevinç, İ. (2015). Kamu Yönetiminin Denetlenmesinde Yeni Bir Yöntem Olarak Ombudsmanlık Kurumunun Uygulanabilirliği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), ss. 99-121.
- Smith, R. (2020). A Brief History of the Student Ombudsman: The Early Evolution of the Role in US Higher Education, *Journal of the International Ombudsman Association*, 13(1), ss. 2-4.
- Soyupek, Y. (2014). Türk Yasama Organı Bünyesinde Kamu Denetçiliği Kurumu Tartışmaları, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), ss. 17-29.
- State of Alaska Ombudsman, Devising a Government Complaint System, Guide to Good Practice < <http://ombud.alaska.gov/complaint-system.pdf>> (26.04.2022).
- Stieber, C. (2000). 57 Varieties: Has the Ombudsman Concept Become Diluted?, *Negotiation Journal*, 16(1), ss. 49-57.
- Stuhmcke, A. (2001). Grievance Handling in Australian Universities: The Case of the University Ombudsman and the Dean of Students, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 23(2), ss. 181-189.
- Stuhmcke, A. (2012). The Evolution of the Classical Ombudsman: A View from the Antipodes 1, *International Journal of Public Law and Policy*, 2(1), ss. 83-95.
- Stuhmcke, A., Olliffe, B., Evers, M., (2015), *Resolution of Student Grievances within Universities in Sally Varnham, Patty Kamvounias and Joan Squelch* (eds), Higher Education and the Law, The Federation Press, Sydney.
- Şafaklı, O. V. (2009). Kamu Denetiminde Etkinlik Aracı Olarak “Ombudsman” ve AB Sürecinde KKTC’deki Uygulamaya Karşılaştırmalı Bir Bakış, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(2), ss. 161–197.

- Şahin, I., Fırat, N. Ş. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Sorunları, *Education Sciences*, 4(4), ss. 1435-1449.
- Şahin, M., (2021), *Dünyada Ombudsmanlık ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu*, İksad Yayınevi, Ankara.
- Şimşek, A. A., (2013), *Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu Yorumu ve İlgili Mevzuat*, Adalet Yayınevi, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2015, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2016, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2017, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2018, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2019, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2020, Ankara.
- T.C. Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2021, Ankara.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, (2019), On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023), Ankara.
- The Ombudsman Act, Hawaii Revised Statutes, Chapter 96 <<https://www.ombudsman.hawaii.gov/about-us/chapter-96/>> (02.02.2022).
- The Office of the Student Ombud, (2015), 2014 Annual Report, University of Technology Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2016), 2015 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2017), 2016 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2018), 2017 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2019), 2018 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2020), 2019 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

The Office of the Student Ombud, (2021), 2020 Annual Report, University of Technology
Sydney: Sydney.

Töğel, A. (2017). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Devlet Denetleme Kurulunun
İdari Denetimdeki Rolü, *Ombudsman Akademik Dergisi*, (5), ss. 91-110.

Tufan, Z.K., Arı, B., (2018). 15 Temmuz ve Türk Yükseköğretimi, Yükseköğretim
Kurumu, Ankara.

Tuncel, G., Demirhan, Y., (2018). 15 Temmuz Kanun Hükmünde Kararnamelerinin
Kamu Yönetimine Etkisi. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), ss. 5-37.

Tutal, E. (2013). İdarenin Denetimi ve Kamu Denetçiliği Kurum Kanunu, *Türkiye Adalet
Akademisi Dergisi*, (13), ss. 509-544.

Tutal, E., (2014), *Dünyada ve Türkiye'de Ombudsmanlık: İdarenin Denetimi,
Ombudsmanlık Müessesesi. Dünyadan Örnekler, 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği
Kurumu Kanununun İncelenmesi, Anayasa Mahkemesi Kararı*. Adalet Yayınevi,
Ankara.

Türkiye Mülki İdare Bölümleri Envanteri<<https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>> (19.04.2022).

- University of Technology Sydney (UTS), How does the Student Ombud work?
<<https://www.uts.edu.au/current-students/support/when-things-go-wrong/appeals-and-complaints/about-student-ombud/how-does-student-ombud-work>>
(11.11.2021).
- Usta, A. (2019). Evreleri ile Bilimsel Araştırma Süreci ve Raporlaştırılması, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 6(13), ss. 85-101.
- Usta, A. (2012). Bilimsel Araştırmalarda Yapısal Etmenler ve Evreler, *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), ss. 97-112.
- UW Policy Directory, Executive Order <<http://www.washington.edu/admin/rules/policies/PO/EO18.html>> (10.03.2022).
- Uzun, Ş., (2003) “Amerika Birleşik Devletleri”, *21. Yüzyılda Yönetim*, Edt. Koraltay Nitas, İçişleri Bakanlığı Türk İdari Araştırmalar Vakfı Yayınları, Ankara.
- Ünal, F. (2008). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Denetimi ve Yerel Yönetim Ombudsmanı, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Üst Kademe Kamu Yöneticileri ile Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Atama Usullerine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, Resmî Gazete Sayı: 30474, Kabul Tarihi:10.07.2018.
- Yavuz, C. (2021). Üniversite Ombudsmanlığı, *Ombudsman Akademik*, 7(14), ss. 151-169.
- Yüce, M., Beyce, A., (2013), *Kamu Denetçiliği Hukuku*, Savaş Kitap ve Yayınevi, Ankara.
- Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2015), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (11.12.2021).
- Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2016), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (11.12.2021).
- Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2017), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2018), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları<<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2019), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2020), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2021), Üniversite Öğretim Elemanı Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2015), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (11.12.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2016), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (11.12.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2017), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2018), Üniversite Öğrenci Sayıları<<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2019), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2020), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2021), Üniversite Öğrenci Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (12.11.2021).

Yükseköğretim Bilgi Yönetimi Sistemi, (2022), Türlerine Göre Mevcut Üniversite Sayıları <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> (01.02.2022).

Yükseköğretim Kanunu, (1981), Kanun Numarası: 2547, Kabul Tarihi: 4/11/1981.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2016), 2015 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu, YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2017), 2016 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu,
YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2018), 2017 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu,
YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2019), 2018 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu,
YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2020), 2019 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu,
YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK), (2021), 2020 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu,
YÖK Yayını: Ankara.

Yükseköğretim Kurulu Teşkilâtı ve Çalışma Usulleri Yönetmeliği, Resmî Gazete Sayı:
19681, Kabul Tarihi: 31/12/1987.

Yükseköğretim Kurumları Teşkilâtı Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim
Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro
ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik
Yapılmasına Dair Kanun, Kanun Numarası: 5765, Kabul Tarihi: 22/05/2008.

Yükseköğretimde Ombudsman Avrupa Ağı (European Network of Ombudsmen in
Higher Education) <<http://www.enohe.net/about/>> (12.04.2021).

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı
Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Resmî Gazete Sayı: 18228, Kabul Tarihi:
21/11/1983.

Zengin, O. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükûmet Sistemi ve İdari Yapıya Etkisi. *Emek
Araştırma Dergisi*, 4(1), ss. 1-24.