

OMBUDSMAN KAVRAMI VE SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE OMBUDSMANLIK UYGULAMALARI: TEMEL YÖN, NİTELİK VE ÖZELLİKLER ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Bekir PARLAK*
Kadir Caner DOĞAN**

ÖZ

Ombudsman, kısaca vatandaşların kamu yönetimleri karşısında şikâyetlerini alan ve bu şikâyetleri inceleyen bir kamu kurumudur. Ombudsman, dünyada öncelikle İsveç'te uygulanmaya başlamıştır ve günümüzde dünyanın tüm kıtalarında yüzlerce ülkede uygulanmaktadır. Bu şekilde ombudsmanın, dünyanın farklı siyasal ve yönetsel kültürlerinde uygulama alanı bulunsa da ombudsmanın kendi bünyesinde bulunan bir takım kendine özgü özellikleri, nitelikleri, yönleri ve işlevleri bulunmaktadır. Bu makale de ombudsmanın bu özelliklerine bağlı olarak seçilmiş ülke örneklerinden hareketle ombudsmanın sözü edilen yön ve niteliklerini daha belirgin kılma amacını gütmektedir.¹

Anahtar Kelimeler: Ombudsman, Kamu Yönetimi, Seçilmiş Ülke Ombudsmanları, Temel Yön, Nitelik ve Özellikler.

¹ Bu çalışmanın hazırlanmasında 2014 yılında Uludağ Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı'nda bu çalışmanın yazarı tarafından sunulan ve kabul edilen "Karşılaştırmalı Ülke İncelemeleri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Ombudsmanın Uygulanabilirlik Analizi" adlı doktora tezinden büyük oranda yararlanılmıştır.

* Prof. Dr., Uludağ Üniversitesi, bepar@uludag.edu.tr

** Yrd. Doc. Dr., Gümüşhane Üniversitesi, kadircanerdogan@gumushane.edu.tr

OMBUDSMAN CONCEPT AND OMBUDSMAN PRACTICES IN SELECTED COUNTRIES: AN EVALUATION ON BASIC ORIENTATION, QUALITY AND FEATURES

ABSTRACT

The ombudsman, in short space of complaints in the face of public administration of citizens and and is a public institution to examine these complaints. The ombudsman, firstly in the world began to be implemented in Sweden and currently being implemented in hundreds of countries around the world on all continents. In this way, the ombudsman also possible to find applications in various political and administrative culture of the world's, ombudsman has unique characteristics, qualities, aspects and functions. This article also ombudsman depending on the properties, moving from selected countries mentioned example is the direction and nature of the ombudsman seeks to make it more obvious purpose.

Key words: *Ombudsman, Public Administration, Selected Countries Ombudsmen, Basic Orientation, Quality and Features.*

GİRİŞ

Ombudsman, genel olarak kabul edildiği biçimiyle Parlamento tarafından atanan, vatandaşların kamu yönetimleri karşısında korunmasını ve savunulmasını gerçekleştiren bir devlet kurumudur. Tarihte resmi olarak ilk defa İsveç'te uygulanmaya başlayan bu kurum, birkaç yüzyıl bekledikten sonra Avrupa'nın diğer ülkeleri ve dünyanın diğer kıtalarına yayılım göstermiştir.

Ombudsman, bu şekilde dünyanın farklı kıta ve coğrafyalarında ülkeler tarafından benimsenir ve uygulanırken, uygulanmakta olan ülkenin siyasal ve yönetsel kültürüne bağlı olarak değişim yaşayabilmektedir. Ancak kabul edildiği biçimiyle ombudsmanın temel bazı ortak yön, nitelik ve özellikleri bulunmaktadır. Bu hususlar, *"bir ombudsmanı ombudsman yapan"* temel yön, nitelik ve özelliklerden meydana gelmektedir.

Bu makalenin temel araştırma sorusu, dünyanın farklı coğrafyalarında uygulanmakta olan ombudsmanlığın, farklı ülkelerde uygulanmasına rağmen bu ülkelerde temel bazı ortak yön, nitelik ve özelliklere sahip olduğu görüşüne dayanmaktadır. Bu araştırma sorusuna bağlı olarak çalışmanın birinci bölümünde ombudsmanın kavramsal açıklaması yapılmış, yukarıda sözü edilen temel yön, nitelik ve özellikleri belirlenmiştir. İkinci bölümde dünyanın farklı kıtalarından ülkelerin ombudsmanlık kurumu uygulamaları ele alınmıştır. Üçüncü bölümde bu ülke ombudsmanlık kurumu uygulamaları ombudsmanlığın temel yön, nitelik ve özellikleri çerçevesinde karşılaştırılmış ve değerlendirilmiştir. Sonuç bölümünde de çalışma ile ilgili genel bir değerlendirme yapılmıştır.

1. OMBUDSMAN

1.1. Tanımı

Ombudsman, tarihte ilk olarak İsveç'te ve diğer İskandinav ülkelerinde uygulanmaya başlanmıştır (Gellhorn, 1966a, s. 94) ve temel olarak vatandaşları kamu yönetiminin kötü yönetim uygulamaları ve insan hakları ihlallerine karşı korumakla görevli bir kurumdur (Gammeltoft-Hansen, 1995, s. 105; Altuğ, 2002, s. 9). Ombudsman, İskandinav ülkelerinden sonra 20. yüzyılda dünyanın tüm kıtalarında ülkeler tarafından uygulanmaya başlamış ve yaygınlaşmıştır. Kelime kökeni olarak ombudsman, İsveç dilinde delege, Kral ve halk arasındaki

bir elçi veya avukat anlamına gelmektedir (Fendoğlu, 2011, s. 26; Rowat, 1973, s. 2). Bu çerçevede temel olarak ombudsman, bir kişi veya kurum olarak vatandaşların veya diğer vatandaş tabanlı sivil oluşumların devlet ve kamu yönetimi karşısında hak ve yetki ihlallerine karşı korunmasıyla görevli bir yapıdır. Aşağıda, ombudsmanlık konusunda akademik literatüre katkı sağlamış çeşitli ülkelerden çeşitli bilim adamlarının görüşlerine ve bazı uluslararası ombudsmanlık örgütlerinin ombudsmanlık konusundaki tanımlarına yer verilmiştir. Bu şekilde de ombudsmanın geniş düzeyde farklı yönlerine ulaşmak amaçlanmıştır.

Rowat (1965, s. 7)'a göre ombudsman, hükümet ve kamu yönetimi kuruluşlarının haksız uygulamalarına karşı vatandaşlardan gelen şikayetleri araştıran ve soruşturan bir Parlamento kurumudur.

Reif (2004, s. 1)'e göre ombudsman, vatandaşlardan gelen şikayetleri alan ve çözüme kavuşturan, yürütmenin idari eylem ve işlemlerini denetleyen ve tercihen yasama organı tarafından kurulmuş bir kamu sektörü kurumudur.

Gammeltoft-Hansen (1995, s. 105)'e göre ombudsman, kamu yönetiminin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılarak geliştirilmesi ve kamu yönetimi sorunlarının ve kötü yönetim uygulamalarının çözülmesi için bir garantör konumunda bulunan vatandaşın bekçisidir.

Seneviratne (2002, s. 2)'ye göre ombudsman, bağımsız olarak hareket eden ve vatandaşlardan kendisine ulaşan şikayetleri belirli prosedürler ve kurallar çerçevesinde alan ve araştıran bir görevlidir.

Akademik literatürde sıkça atıf alan Uluslararası Barolar Birliği (International Bar Association-IBA)'nin yaptığı tanımlamaya göre ombudsman, anayasa ile yetkilendirilmiş ve Parlamento adına yasal bir eylemle hükümet kuruluşları, resmi makamlar ve kamu görevlileri veya o yönde hareket eden kurum ve kuruluşlar üzerinde inceleme görevi olan, kamu yönetiminin veya idarenin hatalı eylemlerine karşı önerilerde bulunan, hazırlamış olduğu raporu Parlamento'ya sunan ve yasal olarak Parlamento'ya karşı sorumlu olan yüksek düzeyde bir kamu görevlisinin bağımsız olarak başında bulunduğu bir görevli veya kurumun adıdır (Seneviratne, 1994, s. 5).

Merkezi Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Ulusal Demokrasi Enstitüsü (National Democracy Institute-NDI)'ne göre ombudsman, *"kamu yönetimi otoriteleri tarafından yapılan kararlar ve eylemlerle ilgili olarak meydana gelen başarısızlıklar karşısında vatandaşlar tarafından gelen şikayetlerle ilgilenen bir kurumdur"* (NDI, 2005, s. 6).

Amerika Ombudsmanlar Birliği (The U.S. Ombudsman Association)'nin İsveç Parlamento ombudsman modelini esas alarak yapmış olduğu tanımlamayla ombudsman; *"bürokrasinin istenmeyen eylem ve işlemleri karşısında vatandaş haklarını koruyan ve Parlamento'ya karşı sorumlu olan bir kamu kurumudur"* (Abedin, 2006, s. 219-220).

Oytan (1975, s.195-196)'ın yerinde ve geniş tanımlamasına göre ombudsman, *"presip itibariyle Parlamento tarafından atanan, ancak hükümete karşı olduğu kadar, Parlamento'ya karşı da bağımsız olan, yönetimin eylem ve işlemlerinden zarar gören kişilerin hiçbir şekle bağlı olmaksızın yaptıkları şikayetler üzerine harekete geçen, geniş bir soruşturma ve araştırma yetkisi ile donatılmış, yönetimin yaptığı haksızlıkları ortaya koymak, takdir yetkisinin kötüye kullanılmasını engellemek, mevzuata saygılı olmayı ve uygun hareket etmeyi temin etmek, icrai karakter taşımayan önerilerde bulunmak ve nihayet kamu hizmetlerinin daha iyi yürütülmesi için gerekli reformların yapılması önerisinde bulunmak amaçlarını güden bir kurumdur"*.

Yukarıda literatür çerçevesinde, tanımlardan da anlaşıldığı gibi ombudsman, genel olarak vatandaşların mağduriyet konularına ilişkin olarak kamu yönetimini dışardan denetleyen, bağımsız, objektif, özerk bir kuruluş olarak tasarlanmıştır. Bu bağlamda ombudsman, Parlamento'nun bir yardımcısı olarak vatandaşlardan gelen şikayetler doğrultusunda ve kimi zaman da kendi inisiyatifi (resen) ile harekete geçen, mevcut sorunu çözmek için kamu yönetimi, yöneticiler ve vatandaşlarla aktif ilişkiler içerisinde bulunan, kamu yönetiminin kötü yönetim uygulamalarını ve insan hakları ihlallerini ortadan kaldırmaya çalışan bir kamu kurumu veya görevlisidir. Ayrıca yukarıdaki tanımlamalar, genel itibariyle ombudsmanın belirli özellik, yön ve niteliklerine vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla *"bir ombudsmanı ombudsman yapan"* bazı ortak yön, özellik ve niteliklerden de bahsedilebilmektedir.

1.2. Özellikleri ve Nitelikleri

Ombudsman, yukarıda da ifade edildiği üzere öncelikle İsveç'te ortaya çıkmış ve daha sonrasında diğer dünya devletlerine yayılım göstermiş bir kurumdur. Nitekim ombudsman, diğer dünya devletlerine yayılırken, her ülkenin kendi siyasal ve yönetsel kültürüne bağlı olarak değişik biçimler almıştır. Ancak etraflı bir biçimde düşünüldüğünde değişik kültürlerde veya bölgelerde kurulan ombudsmanların belirli özellik, yön ve nitelikleri bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda Hill (1974, s. 1077)'e göre ombudsmanın temel özellikleri veya nitelikleri arasında şunlar bulunmaktadır:

“Yasa ile kurulmaktadır; fonksiyonel olarak özerktir; kamu yönetimini dışarıdan denetlemektedir; operasyonel olarak hem yasama hem de yürütme organları karşısında bağımsızdır; uzmandır, özel bir ihtisasa sahiptir; partizan değildir; normatif olarak evrenseldir; vatandaş merkezlidir; görünür ve erişilirdir”.

Ombudsmanla ilgili bu ifadelere ek olarak Amerikan Barolar Birliği (American Bar Association-ABA) tarafından ombudsmanın temel yönleri daha geniş olarak şu şekilde ifade edilmiştir (Howard, 2010, s. 7-8):

“Ombudsman, tüm organ veya merciler karşısında özerktir; ombudsman, yasama organına karşı sorumlu bir kurum olarak diğer devlet organları karşısında bağımsızdır; ombudsman, yürütme veya yasama organları tarafından atanabilmektedir; ombudsman, en az beş yıl gibi uzun bir dönem için atanmakta veya kurulmaktadır; ombudsmanın maaşı, devlet içerisindeki en üst kamu görevlisinin maaşına eşittir; ombudsman, herhangi bir özel girişim veya yasal düzenleme ile sınırlanmadan kendi yardımcılarını seçebilme yetkisine sahiptir; ombudsman, bir kamu görevlisi, kurum veya ajansı tarafından işlenen her türlü olayı bağımsız bir biçimde inceleyebilmekte ve analiz edebilmektedir; ombudsman, tüm kamusal nitelik taşıyan bilgi ve belgelere ulaşabilmektedir; ombudsman, kamu yönetimi içerisinde ihlal veya düzensizlik tespit ettiği alanlarda kamu yönetimi ve yöneticilerine gerekli telkinlerde bulunabilmekte ve öneriler yapabilmektedir; ombudsman, yetki alanına girmeyen şikayetleri reddedebilme gücüne sahiptir; ombudsman, ilgili kamu yönetimi veya yöneticilerini eleştirebilmekte ve sorun veya sorunları kamuoyu ile de paylaşabilmektedir”.

Yine Hill (1976, s. 12-13) tarafından ombudsmanın temel yönlerinin yanı sıra bu yönlere yönelik temel işlevleri de şu şekilde belirlenmiştir:

“Ombudsman, kamu yönetimini dışarıdan denetleyen bir kurumdur; ombudsman, bağımsız ve özerk bir kurumdur; ombudsman, vatandaşların yakınmaları doğrultusunda harekete geçen bir kurumdur; ombudsman, denetim ve incelemeleri sonucunda ulaştığı sonuçları (yıllık rapor) Parlamento’ya sunmaktadır ve bu bağlamda da Parlamento adına faaliyet göstermektedir; ombudsmanın denetim ve incelemeleri sonucunda varmış olduğu bulgular ve bu bulgulara dayalı öneriler, kamu yönetimleri üzerinde herhangi bir yaptırım özelliği taşımamaktadır; ombudsman, yayınlamış olduğu raporlarla Parlamento’nun ve kamuoyunun dikkatini bu yöne çekmeye çalışan bir uyarı mekanizmasıdır”.

Yukarıda ifade edilen yönlere ve işlevlere bağlı olarak Gellhorn (1966b, s. 9-10) da, genel olarak ombudsmanın özelliklerini şu şekilde açıklamaktadır:

“Ombudsman, yasama (Parlamento) organı tarafından kurulmaktadır, ancak bu organdan bağımsızdır; ombudsmanın yasama organına karşı sınırlı düzeyde bir sorumluluğu vardır; ombudsman, yürütme organına karşı da bağımsızdır ve yürütmenin kontrol ve himayesi altında değildir; ombudsmanın kamuyu ilgilendiren bilgi, belge ve arşivlere karşı sınırsız bir erişim hakkı bulunmaktadır. Bu şekilde yönetsel sorunlara ilişkin anında müdahale edip, çözümler üretebilmektedir; ombudsman, kamu bürokrasisi ile ilgili herhangi bir sorun karşısında son derece titiz çalışmakta ve çalışmalarını düzenli ve sistematik bir biçimde sonuçlandırmaktadır. Bu şekilde hem vatandaş hem de idare ombudsmanın sonuçlarına saygı duymaktadır”.

Bunlara ek olarak; Rowat (1997, s. 2 -3), İsveç modelini (Parlamento Ombudsmanı) esas alarak ombudsmanın özellikleri konusunda aşağıdaki tespitleri yapmıştır:

“Ombudsman bir yürütme ya da yargı organı değildir; parlamento tarafından atanması ve hazırladığı raporlar ve yorumları nedeniyle yasamaya yakındır; hazırladığı rapor, Parlamento’nun bir komitesi tarafından incelenir ve gerekirse bir işleme dönüştürülür; ombudsman, politik bakımdan da yasamaya karşı bağımsızdır; dört yıl için seçilen ombudsmanın seçiminde Parlamento’daki tüm partilerin uyuşma ve uzlaşması ile atama kararnamesi kabul edilir; ikinci

ve üçüncü kez seçilme olanağı olan ombudsman bu nedenlerle de bağı gibi görüldüğü Parlamento'ya karşı da bağımsızlığını koruyabilmektedir; ombudsman, icrai nitelikli, kendiliğinden sonuç doğuran ve ilgilileri bakımından bağlayıcı karar alma yetkisine sahip değildir; yargı ve idare üzerinde denetim yetkisi bulunmayıp, yetkisi sadece "araştırma" ile sınırlıdır. Ayrıca hukuka aykırılık, adaletsizlik ve haksızlığı araştırıp bulma ve çözüm önerme yetkisine sahiptir; ombudsman, araştırma yapma ve buna ilişkin tüm olanakları kullanma inisiyatifine sahiptir. Kendisine gelen başvuru ile ya da kendiliğinden (resen) denetim başlatılabilir; ombudsmana yapılacak başvuru hiçbir şekle tabi değildir".

Yukarıda ifade edilen "bir ombudsmanı ombudsman yapan" temel yön, özellik ve nitelikler değerlendirildiğinde; ombudsmanın yasa ile kurulan, görev ve eylemlerinde bağımsız, tarafsız ve özerk olan, kamu yönetimini dışarıdan objektif bir biçimde denetleyen, kendisine ulaşan şikayetleri belirli kural ve prosedürler çerçevesinde inceleyen, Parlamento tarafından atanan ve ona bağı bir biçimde işleyen, yıl içerisinde incelemiş olduğu faaliyetlerine ilişkin bir yıllık raporunu Parlamento'ya sunan ve bu rapordan kamuoyunu haberdar eden bir kurum olduğu anlaşılmaktadır.

2. SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE VE BİRLİKTE OMBUDSMANLIK KURUMU UYGULAMALARI

Çalışmanın bu bölümünde dünyada ombudsmanlık kurumunun yayılmasında ve gelişmesinde etkili olmuş olan 7 farklı ülke (İsveç, Danimarka, Yeni Zelanda, Amerika Birleşik Devletleri-ABD, İngiltere, Fransa, Polonya) ve bir uluslararası birliğin (Avrupa Birliği-AB) ombudsmanlık kurumu uygulamaları; ombudsmanlığın kuruluşu, görevleri, başvuru şekilleri, çalışma biçimi, denetimlerin sonuçlandırılması ve denetimlerin etkinliği-yaptırımı konuları çerçevesinde ana yönleriyle açıklanmıştır. Dolayısıyla ülke ve birlik ombudsmanlık kurumlarının incelenmesinde yapısal-kurumsal ve işlevsel yönler hakkında genel düzeyde bilgi verilmiştir.

2.1. İsveç Ombudsmanı

İsveç'te ombudsmanlık kurumu, 1800'lü yıllardan beri önemli yönleri ve özellikleri olan bir kurum olarak yer almaktadır (Rosenthal, 1964, s. 226). İsveç'te ombudsmanlık kurumu, Parlamento Ombudsmanı (Parliamentary Ombudsman)

olarak isimlendirilmektedir (Weeks, 1978, s. 105). İsveç Ombudsmanlık Kurumu (JO, Justitie Ombudsman), resmen 1809 Anayasası ile düzenlenerek bir devlet kurumu haline gelmiştir (Jägerskiöld, 1961, s. 1080). İsveç Ombudsmanı'nın başlıca görevi, hukukun üstünlüğünün sağlanması ve İsveç Anayasası'nın ve diğer yasal düzenlemelerin getirmiş olduğu insan hak ve özgürlüklerinin devlet otoriteleri karşısında korunmasıdır (Reif, 2004, s. 6). İsveç Ombudsmanı'nın görev alanı, ilk kurulduğu yıllarda yargı otoriteleri ve onlara bağlı yönetsel organlarla sınırlı iken 1950'li yıllardan sonra kapsamı genişleyerek diğer yönetsel otoriteleri ve yerel yönetimleri de içerisine almıştır (Orfield, 1966, s. 16). İsveç'te ombudsmana başvurabilmek için herhangi bir şekil şartı öngörülmemektedir (Al-Wahab, 1979, s. 86). Şikâyet sahibinin İsveç'te yaşıyor olması veya İsveç vatandaşı olması da şart değildir (Eklundh, 2000, s. 428). İsveç Ombudsmanlık Kurumu, devlet kurumları içerisinde sorun oluşturabilecek tüm şikâyetlerle ilgilenmektedir ve sadece şikâyet üzerine harekete geçmemekte, aldığı bir duyum ya da gazete haberlerinden yola çıkarak da araştırma, inceleme ve denetimler gerçekleştirebilmektedir (Holmgren, 1988, s. 155). Ancak İsveç Ombudsmanlık Kurumu, daha çok vatandaşlardan gelen şikâyetler doğrultusunda harekete geçmektedir (Bexelius, 1968, s. 13; Modeen, 2000, s. 318). Parlamento ombudsmanları, 1986 tarihli "*Parlamento Ombudsmanlarının Yapılanması ile İlgili Yasa*"ya göre her yıl yıllık raporlarını resmi bir biçimde Parlamento'ya sunmaktadırlar (Stern, 2008, s. 415) ve bu raporlara, Meclis Anayasa Komisyonu'nun görüşleri de eklenmektedir (Weeks, 1978, s. 106; Lundvik, 1983b, s. 184). İsveç Ombudsmanı'nın kesin hüküm verme yetkisi yoktur. İsveç Parlamento Ombudsmanı, kamu kuruluşlarının idari eylem ve işlemleri ve yargının idari konularla ilgili gelişimine yönelik Hükümete (Modeen, 2000, s. 318) ve Parlamento'ya (Bexelius, 1965, s. 33) öneriler getirebilmektedir. İsveç Ombudsmanı'nın Parlamento'ya sunmuş olduğu yıllık raporlar ve yıl içerisinde yayınlamış olduğu bültenler, medya tarafından ilgiyle takip edilmektedir ve medya tarafından konu ile ilgili yorumlar yapılmaktadır (Weeks, 1978, s. 106).

2.2. Danimarka Ombudsmanı

Danimarka'da ombudsmanlık kurumu, 1953 yılında Anayasa değişikliği ile anayasal bir kurum haline gelmiştir (Gøtze, 2009a, s. 173). 1954 yılında da sivil ve askeri yönetimle ilgili olarak bir tek ombudsman ataması gerçekleştirilmiştir. Danimarka Parlamento Ombudsmanı, kamu hukukunun her geçen gün artan

düzenlemeleri ve genişleyen ve karmaşıklaşan kamu yönetimi eylem ve işlemleri karşısında vatandaşların savunuculuğunu ve koruyuculuğunu yapmaktadır (Gammeltoft-Hansen, 1995, s. 105). Danimarka Parlamento Ombudsmanlık Kurumu, geniş bir alanda etkilidir (Gøtze, 2009b, s. 4) ve devlet, bölgeler, yerel otoriteler ve diğer kamu organlarını içeren kamu yönetiminin tüm bölümleri üzerinde denetim ve inceleme yetkisine sahiptir (Folketingets Ombudsmand, 2013a). Danimarka Parlamento Ombudsmanı'na herhangi bir vatandaş (Danimarka vatandaşı olsun veya olmasın) başvuruda bulunabilmektedir (Nielsen, 1983, s. 75; Lane, 2000, s. 148; Larsen, 1995, s. 46). Danimarka Parlamento Ombudsmanı, vatandaşlardan gelen tüm şikâyetleri inceleyebilmekte, resen kendi iradesine dayalı olarak faaliyete geçebilmektedir (Lane, 2000, s. 147). Danimarka Parlamento Ombudsmanı, yıl içerisinde 1 Ocak-31 Aralık tarihleri arasında gerçekleştirmiş olduğu eylem ve işlemlere karşılık hata ve eksiklik içeren belge ve bulguları bir rapor halinde Parlamento'ya sunmaktadır (Folketingets Ombudsmand, 2013b; Weeks, 1978, s. 83; Bogason, 1988, s. 144; Stacey, 1978, s. 26). Danimarka Parlamento Ombudsmanı'nın hukukta veya yasa üzerinde herhangi bir bağlayıcılığı ve yaptırımı yoktur (Holm, 1986, s. 95). Danimarka Parlamento Ombudsmanı'nın başarıları, Danimarka medyası tarafından kahramanlık statüsünde kabul edilmektedir (Gøtze, 2009a, s. 180; Weeks, 1978, s. 83). Danimarka Parlamento Ombudsmanı'nın bir yıllık süre için Parlamento'ya sunmuş olduğu eylem ve işlemlerin yazılı dökümü (yıllık rapor), ombudsmanın bu konulardaki eleştirileri, önerileri, öngörülerini ve yıl içerisinde Parlamento'ya sunulan özel nitelikli raporlar, Parlamento'nun yasama sürecine bağlı olarak devlet ve kamu yönetimi içerisinde aksayan yönlerin düzeltilmesini sağlamaktadır (Gøtze, 2010, s. 39).

2.3. Yeni Zelanda Ombudsmanı

Yeni Zelanda'da ombudsmanlık kurumu, 1962 yılında yürürlüğe giren "Parlamento Ombudsmanı Yasası (The Parliamentary Commissioner Ombudsman Act)" ile kurulmuştur (Beattie, 2006, s. 143; Powles, 1982, s. 207; Sawyer, 1968, s. 62). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu, kamu yönetiminin eylem ve davranışlarından şikâyet eden vatandaşların sorunları ile ilgilenmektedir ve esas itibarıyla de bu sorun alanlarına ilişkin inceleme, soruşturma ve denetlemeler yapmaktadır (Weeks, 1978, s. 100). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu,

Hükümet ve yerel yönetimler üzerinde inceleme ve denetim yapabilme yetkisine sahiptir (Fendoğlu, 2011, s. 99). Yeni Zelanda'da tüm vatandaşlar, ombudsmanlık kurumuna kamu yönetiminin herhangi bir mağduriyet konusunda şikayetleri ile ilgili olarak başvuruda bulunabilmektedirler (Frahm, 2013, s. 227). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu, vatandaşlardan gelen şikâyetler sonrasında harekete geçebileceği gibi resen de inceleme ve soruşturma başlatma yetkisine sahiptir (The Ombudsman Act No. 9, 1975, Article 13). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu, bir yıl içerisindeki eylem ve işlemlerine yönelik bir yıllık raporunu Temsilciler Meclisi (Parlamento)'ne sunmaktadır (Northey, 1965, s. 128; Weeks, 1978, s. 101; Hill, 1976, s. 20; Lundvik, 1983a, s. 143; Sawyer, 1964, s. 31; Frahm, 2013, s. 233). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu'nun kamu yönetimleri üzerinde herhangi bir yaptırım gücü bulunmamaktadır (Sawyer, 1964, s. 30). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu tarafından Parlamento'ya sunulan raporlara, Yeni Zelanda medyası tarafından da büyük önem verilmektedir (Toxey, 1969, s. 146). Yeni Zelanda Ombudsmanlık Kurumu, yıllık raporları sayesinde bürokrasinin, Parlamento'nun ve medyanın büyük ölçüde ilgisini çekmektedir (Hill, 1976, s. 206).

2.4. Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Ombudsmanı

ABD'nde ulusal veya federal düzeyde klasik düzeyde (ulusal) özelliklere sahip bir ombudsman bulunmamaktadır. Nitekim ABD'nde ulusal çapta, geniş yetkili bir ombudsman henüz tahsis edilememiştir. Buna karşın ABD'nde birer federe devlet olan eyaletlerde (Alaska, Nebraska, Hawaii, Iowa, New York, Jawstown, Missoiri) (Fitzharris, 1973, s. 2; Rowat, 1973, s. 78; Rowat, 1968, s. 7; Orfield, 1966, s. 66; Hill, 1976, s. 11) ve bazı şehirlerde (Portland, Detroit, Denver, Wichita ve Seattle) (Darling, 2013, s. 3) belediye düzeyinde örgütlenmiş ulusal ombudsman (Parlameto ombudsmanı) tipi kurumlara rastlanmaktadır. ABD'nde ombudsmanlık kurumları, eyalet düzeyinde 1960'lı yılların sonları ve 1970'li yılların başlarında kurulmaya başlamıştır (Giddings, 2005, s. 91; Seneviratne, 1994, s. 3). ABD'nde ombudsmanlık kurumlarının, vatandaşların şikâyetinde bulunduğu ve haksızlığa uğradığını iddia ettiği kamu yönetimlerinde veya kamu ajanslarında denetim yapma görev ve yetkileri vardır (Gottehrer vd., 2000, s. 357). ABD'nde ombudsmanlık kurumu, klasik bir ombudsmanın yerine getirmiş olduğu temel görev olan vatandaşlardan gelen başvurular üzerine şikâyetleri değerlendirmektedir (Gwyn, 1968, s. 39). ABD'ndeki ombudsmanlık kurumları,

genel olarak halktan gelen şikâyetler üzerine çalışmaya başlamaktadırlar (Zagoria, 1988, s. 33). Ancak ombudsmanlık kurumlarının resen inceleme yetkisi de bulunmaktadır. ABD’nde ombudsmanlık kurumları yıl içerisindeki faaliyetlerine ilişkin olan yıllık raporlarını Parlamento’ya (Gwyn, 1968, s. 40) ve ilgili mercilere sunmaktadırlar. ABD’nde ombudsmanlık kurumlarının kesin hüküm ve yaptırım yetkileri yoktur. ABD’nde ombudsmanlık kurumları, toplumdan, medyadan ve kamu yönetiminden büyük bir saygı görmektedirler (Gottelher vd., 2000, s. 358; Miewald ve Comer, 1983, s. 254). ABD’nde ombudsmanlık kurumları, yıllık ve diğer raporlarına bağlı bir biçimde Parlamentolar’da kamu yönetiminin (idarenin) düzenlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin bir yasal düzenlemenin yapılmasını da sağlayabilmektedirler (Gwyn, 1968, s. 41).

2.5. İngiltere Ombudsmanı

İngiltere’de 1967 yılında Parlamento Komiseri (The Parliamentary Commissioner for Administration Act) yasasına bağlı olarak (Giddings, 2008, s. 93; Weeks, 1978, s. 108; Buck vd., 2011, s. 10; Pak-Kwan, 2006, s. 4; Seneviratne, 1994, s. 17) yürütmenin Parlamento adına incelenmesi adına ombudsmanlık kurumu kurulmuştur (Abraham, 2008, s. 211). 1967 tarihli “Yönetim İçin Parlamento Komiseri Yasası”na göre ombudsman; her türlü Hükümet otoriteleri ve diğer kamu ile ilgili (Rowat, 1973, s. 123) otoritelerle ilişki içerisine giren, vatandaşların mağduriyet konularına ilişkin sorunları inceleyen ve denetleyen bir kurumdur (Giddings, 1995, s. 139). İngiltere’de Parlamento Ombudsmanlık Kurumu’na şikâyetler, bir parlamenter aracılığı ile ulaştırılmaktadır (Marshall, 1968, s. 94; Wheare, 1973, s. 119; Giddings, 1995, s. 146; Stacey, 1971, s. 124; Seneviratne, 2002, s. 121). Dolayısıyla vatandaşların doğrudan ombudsmanlık kurumuna başvuru hakkı bulunmamaktadır (Rowat, 1968, s. 24). İngiltere’de Parlamento ombudsmanı, şikâyetler sonrasında harekete geçen bir mekanizma olarak tasarlanmıştır (Gregory ve Giddings, 2000b, s. 37). İngiltere’de Parlamento ombudsmanının kamu yönetimi veya herhangi bir Hükümet kuruluşunun kötü yönetim uygulamaları ve davranışları karşısında resen harekete geçme yetkisi bulunmamaktadır (Pak-Kwan, 2006, s. 6; Obaidullah, 2001, s. 92). İngiltere Parlamento Ombudsmanlık Kurumu, bir yıl içerisindeki şikâyet konusuna ilişkin olan incelemesini ve soruşturmasını bitirdiğinde, yapmış olduğu eylem ve işlemlere ait bir rapor hazırlamaktadır (Gwyn, 1983, s. 87; Seneviratne, 2002, s.

53). İngiltere Parlamento Ombudsmanlık Kurumu'nun karar ve önerileri tavsiye niteliğindedir ve dolayısıyla kamu yönetimini bağlamamaktadır (Poole, 1983, s. 193; Gregory ve Hutchesson, 1975, s. 361). İngiltere'de ombudsmanlık kurumunun raporlarına basın veya medya tarafından da ilgili duyulmaktadır (Weeks, 1978, s. 109; Gregory ve Giddings, 2000b, s. 22; Gregory ve Pearson, 1993, s. 22). İngiltere Parlamento Ombudsmanlık Kurumu'nun yıl içerisindeki faaliyetlerine ilişkin raporları Parlamento'nun kötü yönetim uygulamaları hakkında haberdar olmasını sağlamak ve bu uygulamaların çözümü konusunda bir rehber olmaktadır (Gregory ve Giddings, 2000b, s. 32; Gregory ve Hutchesson, 1975, s. 339).

2.6. Fransa Ombudsmanı

Fransa'da 1973 yılında ombudsmanlık kurumu, 73/6 sayılı yasaya bağlı olarak ulusal düzeyde, "Cumhuriyet Arabulucusu (Le Médiateur de la République)" adı altında kurulmuştur (Rowat, 1984: 66; Rowat, 1973, s. 130; Stacey, 1978, s. 92; Zagoria, 1988, s. 14; Reif, 2004, s. 7). Fransa Ombudsmanlık Kurumu'nun görevi, kamu yönetimi ile anlaşmazlığa düşen vatandaşların şikâyetlerini kabul ederek, kamu yönetimi ile işbirliği içerisinde bulunarak yönetim ve vatandaşlar arasındaki mağduriyet konularını ortadan kaldırmaktır (Weeks, 1978, s. 88; Mifsud ve Plaidy, 2004, s. 48). Fransa'da ombudsmanlık kurumuna bir Meclis veya senatör üyesi aracılığı ile başvuruda bulunulabilmektedir (Stacey, 1978, s. 92; Menier ve Desfeuilles, 1983, s. 106). Fransa'da ombudsmanlık kurumu, sadece vatandaşların şikâyetleri sonrasında harekete geçmektedir. Diğer yandan Fransa'da ombudsmanlık kurumunun resen harekete geçme yetkisi bulunmamaktadır (Fendoğlu, 2011, s. 104). Fransa Ombudsmanlık Kurumu, yıl sonunda hazırlamış olduğu raporu, Cumhurbaşkanı'na ve Parlamento'ya ayrı ayrı sunmaktadır (Liu, 2000, s. 20; Weeks, 1978, s. 89; Pauti, 2000, s. 185). Fransa Ombudsmanlık Kurumu'nun bir yaptırım gücü bulunmamaktadır. Nitekim ombudsmanlık kurumu, sadece öneri ve tavsiyelerde bulunabilmektedir. Bu bağlamda ombudsmanlık kurumunun herhangi bir karar alma gücü yoktur (Pauti, 2000, s. 183; Mifsud ve Plaidy, 2004, s. 49). Fransa'da ombudsmanlık kurumu, şikâyet başvuruları doğrultusunda yapmış olduğu inceleme ve araştırmalardan sonra kamu yönetiminin işleyişine ilişkin hataları tespit etme, yönetsel bir düzenlemenin yetersizliklerini belirleme ve bir yasal düzenlemeye ilişkin uygulamada aksaklıklar görme gibi faaliyetlerde Parlamento'ya reform önerilerinde bulunabilme yetkisine

ve yeterliliğine sahiptir (Fendoğlu, 2011, s. 94). Ayrıca Fransa'da ombudsmanlık kurumu, hazırlamış olduğu raporlarına ilişkin olarak kamuoyunun durumdan haberdar olmasını sağlamak amacıyla basın toplantıları yapabilmektedir (They, 1988, s. 46) ve raporlarını yayınlatabilmektedir (Pauti, 2000, s. 185).

2.7. Polonya Ombudsmanı

Polonya'da ombudsmanlık kurumu, liberal siyasanın bir parçası olarak 15 Temmuz 1987 yılında çıkarılan ancak 1 Ocak 1988 yılında yürürlüğe giren bir yasaya dayalı olarak kurulmuştur (Letowska, 1995, s. 63; Letowska, 1990, s. 206). Merkezi ve Doğu Avrupa ülkeleri içerisinde ilk olarak Polonya'da bir ombudsmanlık kurumu kurulmuştur. Polonya Ombudsmanlık Kurumu'nun görevi vatandaşlardan gelen şikâyetler doğrultusunda bireylerin ve onların haklarının devlet organları ve otoriteleri karşısında korunmasıdır (Letowska, 1995, s. 64; Zubik, 2008, s. 5; Sanford, 2002, s. 217). Polonya Ombudsmanlık Kurumu'na doğrudan ulaşım mümkündür (Elcock, 1996, s. 687). Polonya Ombudsmanlık Kurumu, resen harekete geçerek de devlet ve kamu yönetimine ilişkin aksaklık ve düzensizlikleri çözebilmektedir (Altuğ, 2002, s. 125). Polonya Ombudsmanlık Kurumu, Parlamento'ya yıl sonunda bir rapor sunmaktadır (Witalec, 2003, s. 4; Reif, 2004, s. 160; Gannett, 2003, s. 535). Polonya Ombudsmanlık Kurumu, devlet ve kamu yönetimi organlarına aksayan yönlerine yönelik olarak öneriler getirebilmektedir (Letowska, 1995, s. 64). Ayrıca Polonya'da ombudsmanlık kurumu, Parlamento'ya kamu yönetiminin kötü ve aksayan yönlerine yönelik olarak reform önerilerinde de bulunabilmektedir (Finkel, 2006). Polonya Ombudsmanlık Kurumu, kamu yönetimlerinin hatalı eylem ve davranışları karşısında eleştiriler yapabilmektedir (Elcock, 1993, s. 56), bu şekilde de ilgili devlet veya kamu yönetimi örgütünün kendisini düzeltebilmesi için fırsatlar yaratmaktadır. Dolayısıyla ombudsmanlık kurumu, Parlamento denetimi ve kamuoyu denetiminin olanaklarından da faydalanarak oldukça etkili çözüm yollarına başvurabilmektedir. Nitekim Polonya'da çok güçlü basın ve radyo kanalları bulunmaktadır (Gellhorn, 1966a, s. 321). Bu sayede ombudsmanlık kurumu, kamuoyunun dikkatini çok rahat çekebilmektedir.

2.8. Avrupa Birliği (AB) Ombudsmanı

Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, 1992 tarihli "Maastricht Antlaşması (The Maastricht Treaty)"nın 138/E Maddesi ile birlikte AB'nin örgütsel ve işlevsel

gündemine girmiştir (Marias, 2013; Koprić vd., 2011, s. 1522; Seneviratne, 1994, s. 4; Reif, 2004, s. 373; Söderman, 2013; Gregory ve Giddings, 2000a, s. 9). Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, Birlik kurum ve kuruluşlarını, Birlik içerisinde yer alan vatandaşları katı bürokratik süreçler, merkeziyetçilik, kapalılık gibi olumsuzluklar karşısında koruyarak, Birlik içerisinde saydamlığın, hesap verebilirliğin ve demokratik meşruiyet zemininin kurulması için çalışmaktadır (Reif, 2004, s. 391). Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu'na AB'ne üye ülkelerin vatandaşları ve AB'nde ikamet etmekte olan veya işlerinin kayıt yaptırıldığı yer bir AB ülkesi olan gerçek veya tüzel kişiler, mektup, faks veya e-mail yoluyla başvuruda bulunabilmektedirler (Reif, 2004, s. 373; Pino, 2011, s. 447; Seneviratne, 2000, s. 329; Allen, 2001, s. 13; Reif, 2004, s. 373; Söderman, 2013). Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, resen de harekete geçebilmek yetkisi ile donatılmıştır (Allen, 2001, s. 13). Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, yıl sonunda bir yıl içerisindeki eylem ve işlemlerine yönelik yıllık bir raporunu Avrupa Parlamentosu'na sunmaktadır (Pop, 1997, s. 6; Pino, 2011, s. 432; Seneviratne, 2000, s. 330; Allen, 2001, s. 13; Reif, 2004, s. 373). Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, Birlik kurum ve kuruluşları içerisinde demokratik prensiplerin geliştirilmesinde önem taşıyan bir yapılanmadır (Peters, 2005, s. 732). Bu şekilde Avrupa Birliği Ombudsmanlık Kurumu, Birlik içerisinde şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanmasında temel yapılanmalardan biri haline gelmiştir (Pino, 2011, s. 433; Magnette, 2005, s. 109).

3. SEÇİMLİK ÜLKE VE BİRLİK OMBUDSMANLIK KURUMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI VE TEMEL YÖN, NİTELİK VE ÖZELLİKLER ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRMESİ

Ombudsmanın kavramsal düzeyde açıklanması bölümünde “*bir ombudsmanı ombudsman yapan*” temel yön, nitelik ve özellikler arasında aşağıdaki hususlar altı çizilerek belirtilmiştir:

- Yasa ile kurulma,
- Belirli görevler icra etme,
- Bağımsızlık, tarafsızlık ve özerklik,
- Başvuru yolları,
- Çalışma biçimi,
- Yaptırım gücü,
- Yıllık rapor,
- Kamuoyu ile ilişkisi.

Çalışma içerisinde seçilmiş ülke ve birlik ombudsmanlık kurumları incelenirken bu 8 yöne veya özelliğe bağlı olarak bilgi verilmiştir. Dolayısıyla aşağıda Tablo 1’de seçilmiş ülke ve birlik ombudsmanlık kurumlarının belirtilen bu 8 yöne bağlı olarak bir karşılaştırması yapılmıştır. Bu sayede “*bir ombudsmanı ombudsman yaptığı*” düşünülen bu yönlerin veya temel özelliklerin farklı ülke ve birlik ombudsmanlık kurumlarında benimsenip benimsenmediğı analiz edilmiştir.

Tablo 1. Seçilmiş Ülke ve Birlik Ombudsmanlık Kurumlarının 8 Yön Çerçevesinde Karşılaştırılması

Yönler ve Ülke Ombudsmanları	İsveç	Danimarka	Yeni Zelanda	Amerika Birleşik Devletleri (ABD)	İngiltere	Fransa	Polonya	Avrupa Birliği (AB)
Yasa ile kurulma		+	+	+	+	+	+	+
Belirli görevler icra etme	+	+	+	+	+	+	+	+
Bağımsızlık, tarafsızlık ve özerklik	+	+	+	+	+	+	+	+
Başvuru yolları	+	+	+	+	+	+	+	+
Çalışma biçimi	+	+	+	+	+	+	+	+
Yaptırım gücü	+	+	+	+	+	+	+	+
Yıllık rapor	+	+	+	+	+	+	+	+
Kamuoyu ile ilişkisi	+	+	+	+	+	+	+	+

Çalışmada yer alan ülke ve birlik ombudsmanlarının seçiminde, örnek uygulamaların ombudsmanın dünya boyunca yayılımı açısından önemi dikkate alınmıştır. Bu bağlamda seçilen örnek uygulamalar arasından İsveç, dünyada ilk kez ombudsmanlık sistemini benimsemiş bir ülkedir. Danimarka, İsveç'ten sonra ombudsmanlık sistemini benimseyen üçüncü ülkedir. Yeni Zelanda, Anglo-Amerikan coğrafyada ombudsmanlığın yayılmasında büyük düzeyde etkilidir. ABD, federe devlet (eyalet) düzeyinde ombudsmanlık sistemini uygulayan önemli bir ülkedir. İngiltere, geniş nüfuslu ve Parlamenter demokrasinin etkin olduğu bir ülkede ombudsmanlığı benimseyen öncü bir ülkedir. Fransa, etkin işleyen idari yargının yanı sıra ombudsmanlığı benimseyen bir ülkedir. Polonya, eski Sovyet geleneğinden çıkmış bir ülke olarak ombudsmanlığı benimseyen ilk doğu Avrupa ülkesidir. AB de uluslararası bir birlik olarak ombudsmanlığı kabul eden önemli bir örnek teşkil etmektedir. Bu bağlamda çalışma içerisinde seçilen tüm devletlerin ve birliğin ombudsmanlığın dünya boyunca benimsenmesi ve yayılması açısından büyük önemi bulunmaktadır. Bu durum ise çalışma bağlamında örnek ülke ve birlik ombudsman uygulamalarının sağladığı faydayı artırmaktadır.

Tablo 1'den de görüldüğü üzere çalışma içerisinde incelemesi yapılan tüm seçilmiş ülke ve birlik ombudsmanlık kurumu örneklerinde 8 temel yön bakımından tüm değişkenler "+" işareti ile pozitif değer almıştır. Dolayısıyla bu 8 yön, tüm ülke ve birlik ombudsmanlık kurumlarında uygulanmaktadır. Bu durum ise ombudsmanlık uygulamalarının farklı ülkelerde ve yerlerde benzer nitelikler gösterdiğini doğrulamaktadır. Bu çerçevede tüm incelenen ülke ve birlik ombudsmanlık kurumları, bir yasal düzenleme ile kurulmakta; önceden belirlenmiş görevler icra etmekte; bağımsız, tarafsız ve özerk olarak çalışmakta; başvuru yolları, çalışma biçimi belirli kural ve prosedürler çerçevesinde işlemekte; yaptırım gücü tavsiye niteliğinde olmakta; her yıl bir yıllık raporu ilgili birimlere sunmakta ve kamuoyu ile iyi ilişkiler içerisinde bulunmaktadır.

SONUÇ

Ombudsman, günümüzde tüm kıtalara yayılım göstererek, devletlerin bir politika transferi aracı ve idari reform konusu haline gelmiştir. Uygulanmış olduğu ülkelerde ombudsman, o ülkenin kendine has siyasal, hukuksal ve yönetsel kültürüne göre biçim alsa ve buna göre işlese de her ülkede ombudsman uygulamaları incelendiğinde temel bazı yön, nitelik ve özellikler ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışma da asıl olarak ombudsmanın temel yön, nitelik ve özelliklerini ön plana taşımayı amaçlamıştır.

Çalışmada, birinci olarak ombudsmanlığın kavramsal düzeyde açıklanması bölümünde, alana katkı sağlamış çeşitli bilim adamı ve uluslararası örgütlerin tanımlamaları çerçevesinde ombudsmanın temel yön, nitelik ve özellikleri belirlenmiş, daha sonrasında ise bunlar içerisinden; *“yasa ile kurulma, belirli görevler icra etme, bağımsızlık, tarafsızlık ve özerklik, başvuru yolları, çalışma biçimi, yaptırım gücü, yıllık rapor ve kamuoyu ile ilişkisi”* gibi ifadelerin altı çizilmiştir.

Çalışmanın ilerleyen bölümünde de *“bir ombudsmanı ombudsman yaptığı”* iddia edilen bu ifadelerin veya yönlerin seçilmiş ülke ve birlik uygulamaları bağlamında bir incelemesi yapılmıştır. Sonuç olarak çalışmanın temel araştırma sorusu çerçevesinde, çalışmada incelenen tüm ülke ve birlik ombudsmanlık kurumu uygulamalarının bu temel yönlere, nitelik ve özelliklere uyum gösterdiği görülmüştür. Bu çerçevede de ombudsmanlıkla ilgili gerek kavramsal bilgiler ve gerekse uygulama örneği bilgilerinden elde edilen bulgular neticesinde ombudsmanlığın hangi ülke, yer ve kıtada uygulanmasına bakılmaksızın kendine has bir takım yön, nitelik ve özelliklere sahip olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak, ombudsman, uygulanmış olduğu farklı ülke ve coğrafyalara rağmen belirli temel yön, nitelik ve özellikleri barındırmaktadır. Bunlar ise ombudsmanın tüm dünyada yerleşmesi ve uygulanması açısından bir kazanım sağlayabilir. Dolayısıyla ombudsmanın veya ombudsmanlık kurumunun tüm dünyada yayılmasında belirli bir model kurularak, vatandaşların kamu yönetimi karşısında korunması, güven ve meşruiyet düzeylerinin artırılması daha kolay bir biçimde sağlanabilir. Nitekim dünyanın farklı kıtalarındaki ombudsman uygulamalarına bakıldığında, sistemin belirli bir model çerçevesinde yapılandırıldığı görülmektedir.

KAYNAKÇA

Abedin, N. (2006). The Ombudsman Institution and Conflict Resolution in the Contemporary Third World Societies, *Journal of Third World Studies*, XXIII(1), 219-236.

Abraham, A. (2008). The Ombudsman as Part of the UK Constitution: A Contested Role?, *Parliamentary Affairs*, 61(1), 206-215.

Allen, M. C. (2001). *European Ombudsman and National Ombudsmen or Similar Bodies-Comparative Tables-*. Luxembourg: European Parliament, Political Series.

Altuğ, Y. (2002). *Kamu Denetçisi (Ombudsman)*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü Yayınları.

Al-Wahab, İ. (1979). *The Swedish Institution of Ombudsman: An Instrument of Human Rights*. Stockholm: Centraltryckeriet AB.

Beattie, A. (2006). Officers of Parliament-the New Zealand Model, *Australasian Parliamentary Review*, Autumn, 21(1), 143-156.

Bexelius, A. (1965). The Ombudsman for Civil Affairs, içinde, Ed. Donald C. Rowat, *The Ombudsman: Citizen's Defender* (pp. 22-44), Great Britain: Allen&Unwin.

Bexelius, A. (1968). The Origin, Nature, and Functions of the Civil and Military Ombudsmen in Sweden, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 377, *The Ombudsman or Citizen's Defender: A Modern Institution* (May), 10-19.

Bogason, P. (1988). "Denmark", içinde, Ed. Donald C. Rowat, *Public Administration in Developed Democracies: A Comparative Study* (pp. 133-146), *Public Administration and Public Policy*/32, New York: Marcel Dekker.

Buck, T., Kirkham, R. and Thompson, B. (2011). *The Ombudsman Enterprise and Administrative Justice*. England: Ashgate Publishing.

Darling, L. (2013). The Role of Ombudsman in Canada&the USA, 1e Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman. 13e Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman 6e Seminario Nacional Ouvidores&Ouvidorias Bello Horizonte, Brazil, July 29, 2010, (erişim tarihi 12 Şubat 2013) (TARIONOmbudspersonOffice ,<http://www.tarion.com/NewHomeBuyers/Ombudsperson/Documents/The%20>

Role%20of%20Ombudsmen%20in%20Canada%20and%20the%20United%20States%20%20Bello%20Horizonte%20speech.pdf).

Eklundh, C. (2000). The Swedish Parliamentary Ombudsman System, İçinde, Ed. Kamal Hossain vd., Human Rights Commissions and Ombudsman Offices: National Experiences throughout the World (pp. 423-446), Great Britain: Kluwer Law International, Martinus Nijhoff Publishers.

Elcock, H. (1993). Making Bricks without Straw: The Polish Ombudsman and the Transition to Democracy, İçinde, Ed. Neil Hawke, The Ombudsman: Twenty Five Years On (pp. 51-58), Great Britain: Cavendish Publishing Limited.

Elcock, H. (1996). The Polish Ombudsman and the Transition to Democracy, The International and Comparative Law Quarterly, 45(3) (July), 684-690.

Fendoğlu, H. T. (2011). Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık). Ankara: Yetkin Yayınları.

Finkel, E. (2006). Defending Rights, Promoting Democracy: The Institution of Ombudsman in Poland, Russia and Bulgaria, Helmut Kohl Institute for European Studies, Konrad-Adenauer-Stiftung, European Forum at the Hebrew University, 2006, (erişim tarihi 2 Şubat 2013) (<http://www.ef.huji.ac.il/publications/finkel.pdf>).

Fitzharris, T. L. (1973). The Desirability of a Correctional Ombudsman. Governmental Studies, A Publication of the Institute's Ombudsman Activities Project, Institute of Governmental Ombudsman, Berkeley: University of California.

Folketingets Ombudsmand (2013a). The Danish Parliamentary Ombudsman, (erişim tarihi 7 Haziran 2013) (<http://en.ombudsmanden.dk/>).

Folketingets Ombudsmand (2013b). The Ombudsman Act, The Danish Ombudsman, (erişim tarihi 25 Ağustos 2013) (<http://en.ombudsmanden.dk/loven/>).

Frahm, M. (2013). Reports on Different Jurisdictions, New Zealand: Ombudsman, İçinde, Ed. International Ombudsman Institute, Australasia and Pacific Ombudsman Institutions: Mandates, Competences and Good Practice (pp. 221-234), Vienna: Springer-Verlag.

Gammeltoft-Hansen, H. (1995). Communicating with Complainants, İçinde, Ed.

Hans Gammeltoft-Hansen and Flemming Axmark, The Danish Ombudsman (pp. 105-115), Copenhagen: DJOF Publishing.

Gannett, J. (2003). Providing Guardianship of Fundamental Rights and Essential Governmental Oversight: An Examination and Comparative Analysis of the Role of Ombudsman in Sweden and Poland, *New England Journal of International and Comparative Law*, 9(2), 519-547.

Gellhorn, W. (1966). The Ombudsman in Denmark, *Mcgill Law Journal*, 12(1), 1-40.

Gellhorn, W. (1966a). Ombudsmen and Others: Citizen's Protectors in Nine Countries, The United States of America: Harward University Press.

Gellhorn, W. (1966b). When Americans Complain: Governmental Grievance Procedures, Cambridge: Harward University Press.

Giddings, P. (1995). Agencies and the Ombudsman, içinde, Ed. Philip Giddings, *Parliamentary Accountability: A Study of Parliament and Executive Agencies* (pp. 139-152), New York: Palgrave Macmillan.

Giddings, P. (2005). The Ombudsman: Accountability and Contracts, içinde, Ed. Gavin Drewry vd., *Contracts: Performance Measurement and Accountability in the Public Sector* (pp. 91-102), Amsterdam: IOS Press.

Giddings, P. (2008). "The Parliamentary Ombudsman: A Classical Watchdog", içinde, Ed. Oonagh Gay and, Barry K. Winetrobe, *Parliament's Watchdogs: At The Crossroads* (pp. 93-104), London: UK Study of Parliament Group, December.

Gottelher M., Feguson M. D. and Aufrecht S. E. (2000). Ombudsman Offices in the United States, içinde Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents* (pp. 355-371), International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

Gotze, M. (2009a). The Danish Ombudsman-A National Watchdog With European Reservations, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 28 E SI/2009, 172-193.

Gotze, M. (2009b). The Danish Ombudsman-Citizens, Parliament and EU, The Annual Conference of the European Group of Public Administration, Permanent

Study Group X (Law and Public Administration), Wednesday 2 September 2009, pp. 1-13, (erişim tarihi 2 Mart 2013) (<http://curis.ku.dk/ws/files/17119199/PDF>).

Gotze, M. (2010). The Danish Ombudsman-A National Watchdog With Selected Preferences, *Utrecht Law Review*, 6(1) (January), 33-50.

Gregory, R. and Giddings P. (2000a). The Ombudsman Institution: Growth and Development, içinde, Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents* (pp. 1-20). International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

Gregory, R. and Giddings P. (2000b). The United Kingdom Parliamentary Ombudsman Scheme, içinde, Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, *Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents* (21-45), International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

Gregory, R. and Hutchesson P. (1975). *The Parliamentary Ombudsman: A Study in the Control of Administration Action*. Great Britain: Royal Institute of Public Administration, George Allen&Unwin.

Gregory, R. and Pearson J. (1993). "The Parliamentary Ombudsman after Twenty-five Years: Problems and Solutions", içinde, Ed. Neil Hawke, *The Ombudsman: Twenty Five Years On* (pp. 1-35), Great Britain: Cavendish Publishing Limited.

Gwyn, W. B. (1968). Transferring the Ombudsman, içinde, Ed. Stanley V. Anderson, *Ombudsmen For American Government?* (pp. 37-69), The American Assembly, Prentice-Hal, Inc., United States of America: Englewood Cliffs, N. J.

Gwyn, W. B. (1983). "The Conduct of Ombudsman Investigations of Complaints", içinde, Ed. Gerald E. Caiden, *International Handbook of the Ombudsman: Evolution and Present Function* (pp. 81-90), Vol. I, London: Greenwood Press.

Hill, L. B. (1974). Institutionalization, the Ombudsman, and Bureaucracy, *The American Political Science Review*, 68(3) (Sep.), 1075-1085.

Hill, L. B. (1976). *The Model Ombudsman: Institutionalizing New Zealand's Democratic Experiment*. New Jersey: Princeton University Press.

Holm, N. E. (1986). *The Danish Ombudsman and the European Convention on Human Rights*. Stockholm Institute for Scandianvian Law 1957-2009, Scandinavian

Studies in Law, Almqvist&Wiksell.

Holmgren, K. (1988). "Sweedden", içinde, Ed. Donald C. Rowat, Public Administration in Developed Democracies: A Comparative Study (147-156), Public Administration and Public Policy/32, New York: Marcel Dekker, Inc.

Howard, C. (2011). The Organizational Ombudsman: Origins, Roles, and Operations-A Legal Guide. USA: American Bar Association.

Jagerskiöld, S. (1961). The Swedish Ombudsman, University of Pennsylvania Law Review, 109(8) (Jun.), 1077-1099.

Kopric, Ivan, Musa A. and Novak G. L. (2011). Good Administration as a Ticket to the European Administrative Space, Zbornik PFZ, 5(61), 1515-1560.

Lane, J. E. (2000). The Ombudsman in Denmark and Norway, içinde, Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents (pp. 143-153), International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

Larsen, K. (1995). The Parliamnetary Ombudsman, içinde, Ed. Hans Gammeltoft-Hansen and Flemming Axmark, The Danish Ombudsman (pp. 39-77), Copenhagen: DJOF Publishing.

Letowska, E. (1990). The Polish Ombudsman (The Commissioner for The Protection of Civil Rights), The International and Comparative Law Quaterly, 39(1) (Jan.), 206-217.

Letowska, E. (1995). The Ombudsman and Basic Rights, içinde, Ed. Stephen Holmes, East European Constitutional Review (pp. 63-65), Washington, D.C.: The National Council for Soviet and East European Research, Title VII Program, Winter.

Liu, E. (2000). Systems of Government in Some Foreign Countries: France. Hong Kong: Research and Library Services Division Legislative Council Secretariat, 12 April, p.20.

Lundvik, U. (1983a). New Zealand, içinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman: Country Surveys (pp. 135-146), Vol. II, London: Greenwood Press.

Lundvik, U. (1983b). Sweden, içinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook

of the Ombudsman: Country Surveys (pp. 179-185), Vol. II, United State of America: Greenwood Press.

Magnette, P. (2005). The European Ombudsman: Protecting Citizens' Rights and Strengthening Parliamentary Scrutiny, İçinde, Ed. The European Ombudsman and the Authors, The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution (pp. 107-125), Belgium: Office for Official Publications of the European Communities.

Marias, E. (2013). The European Ombudsman, European Institute of Public Administration, Maastricht, 1994, (erişim tarihi 23 Ağustos 2013) (http://www.eipa.eu/files/repository/eipascope/Scop94_1.pdf).

Marshall, G. (1968). The British Parliamentary Commissioner for Administration, Annals of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 377, The Ombudsman or Citizen's Defender: A Modern Institution (May), 87-96.

Menier, J. and Desfeuilles H. (1983). France, İçinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman: Country Surveys (pp. 105-112), Vol. II, United State of America: Greenwood Press.

Miewald, R. and Comer J. C. (1983). The Nebraska Ombudsman: An American Pionerr, İçinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman: Country Surveys(pp. 249-256), Vol. II, United State of America: Greenwood Press.

Mifsud, I. and Plaidy C. (2004). The Roles of Administrative Courts and Ombudsmen in France and Malta: A Review of Two Contrasting Systems, İçinde, Ed. Linda C. Reif, The International Ombudsman Yearbook (pp. 28-84), The International Ombudsman Institute, Vol: 8, Boston: Martinus Nijhoff Publishers.

Modeen, T. (2000). The Sweedish and Finnish Parliamentary Ombudsmen, İçind, Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents (pp. 315-322), International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

National Democratic Institute (NDI) (2005). The Role and Effectiveness of the Ombudsman Institution, Washington, DC.: National Democratic Institute For International Affairs.

Nielsen, L. N. (1983). Denmark, İçinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman: Country Surveys (pp. 73-79), Vol. II, United State

of America: Greenwood Press.

Northey, J. F. (1965). New Zealand's Parliamentary Commissioner, İçinde, Ed. Donald C. Rowat, The Ombudsman: Citizen's Defender (pp. 127-143), Great Britain: Allen&Unwin.

Obaidullah, A. T. M. (2001). Democracy and Good Governance: The Role of Ombudsman, Bangladesh Institute of Parliamentary Studies, Dhaka, p.80, (erişim tarihi 10 Ekim 2012) (<http://www.undp.org.bd/projects/prodocs/SPD/Obaidullah.pdf>).

Orfield, L. B. (1966). The Scandinavian Ombudsman, Administrative Law Review, 19(1), (November), 7-74.

Oytan, M. (1975). Ombudsman Eli İle İdarenin Denetimi Konusunda Kıyaslamalı Bir İnceleme, Danıştay Dergisi, 18-19, 193-214.

Pak-Kwan, C. (2006). The Jurisdiction of Ombudsman Systems in Selected Places, Hong Kong: Research and Library Services Division Legislative Council Secretariat, 22 June.

Pauti, M. (2000). The Ombudsman in France, İçinde, Ed. Roy Gregory and Philip Giddings, Righting Wrongs: The Ombudsman in Six Continents (pp. 175-188), International Institute of Administrative Sciences (IIAS), Amsterdam: IOS Press.

Peters, A. (2005). The European Ombudsman and The European Constitution, Common Market Law Review, No. 42, 697-743.

Pino, A. M. M. (2011). The European Ombudsman in the Framework of the European Union, Revista Chilena de Derecho, 38(3), 421-455.

Poole, K. P. (1983). United Kingdom, İçinde, Ed. Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman: Country Surveys (pp. 187-208), Vol. II, United State of America: Greenwood Press.

Pop, V. G. (1997). The Ombudsman of the European Union, A Dissertation Submitted for the Degree of LL.M at the University of Aberdeen, Aberdeen, 1997, (10 Mart 2013) (http://www.academia.edu/10792/THE_OMBUDSMAN_OF_THE_EUROPEAN_UNION).

Powles, S. G. (1982). The New Zealand Ombudsman-the early days, Victoria

University of Wellington Law Review, No. 207, 207-216.

Reif, L. C. (2004). *The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights Systems*, Netherlands: Martinus Nijhoff Publishers.

Rosenthal, A. H. (1964). The Ombudsman-Swedish "Grievance Man, *Public Administration Review*, 24(4) (Dec.), 226-230.

Rowat, D. C. (1965). Introduction, *İçinde*, Ed. Donald C. Rowat, *The Ombudsman: Citizen's Defender* (pp. 7-10), Great Britain: Allen&Unwin.

Rowat, D. C. (1968). The Spread of the Ombudsman Idea, *İçinde*, Ed. Stanley V. Anderson, *Ombudsmen For American Government?* (pp. 7-36), The American Assembly, Prentice-Hal, Inc., The United States of America: Englewood Cliffs, N. J.

Rowat, D. C. (1973). *The Ombudsman Plan: Essays on the Worldwide Spread of an Idea*. The Carleton Library No. 67, Canada: Canadian Publishers, McClelland and Stewart Limited.

Rowat, D. C. (1984). The Ombudsman in France, *Canadian Public Administration*, 27(1), March, 66-86.

Rowat, D. C. (1997). *A Worldwide Survey of Ombudsmen*, Occasional Paper No. 60, International Ombudsman Institute, Edmonton, March 1997, (erişim tarihi 12 Temmuz 2013) (<http://www.theioi.org/publications/occasional-papers-1979-2008>).

Sanford, G. (2002). *Democratic Government in Poland: Constitutional Politics since 1989*. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Sawer, G. (1964). *Ombudsmen*. Australia: Melbourne University Press.

Sawer, G. (1968). The Ombudsman and Related Institutions in Australia and New Zealand, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 377, *The Ombudsman or Citizen's Defender: A Modern Institution* (May), 62-72.

Seneviratne, M. (1994). *Ombudsmen in the Public Sector*. USA: Open University Press, Law and Political Change.

Seneviratne, M. (2000). The European Ombudsman-The First Term, *Journal of Social Welfare and Family Law*, 3(22), 329-337.

Seneviratne, M. (2002). *Ombudsmen: Public Services and Administrative Justice*, UK: Butterworths, Law in Context.

Söderman, J. (2013). *How To Be A Good Ombudsman*, IOI, Canada, (erişim tarihi 12 Mart 2013) (http://www.theioi.org/downloads/a38c1/IOI%20Canada_Occasional%20paper_Jacob%20S%C3%B6derman_How%20to%20be%20a%20Good%20Ombudsman.pdf).

Stacey, F. (1971). *The British Ombudsman*. Great Britain: Oxford University Press.

Stacey, F. (1978). *Ombudsmen Compared*. Oxford, Great Britain: Clarendon Press.

Stern, J. (2008). Sweden, Ed. Gabriele Kucsko-Stadlmayer, *European Ombudsman-Institutions: A Comparative Legal Analysis Regarding the Multifaceted Realisation of an Idea* (pp. 409-416), Austria: Springer-Verlag/Wien.

The Ombudsman Act 1975. No. 9, Article 13, New Zealand.

Thery, J. F. (1998). *Mediateur, İçinde*, çev. Cevdet Atay, Ed. İbrahim Ö. Kaboğlu, *Bağımsız İdari Otoriteler* (ss. 40-46), İstanbul: Alkım Yayınları.

Toxey, W. W. (1969). *The Ombudsman in the Common Law System*, *William and Mary Law Review*, 11(1), 138-150.

Weeks, K. M. (1978). *Ombudsmen Around the World: A Comparative Chart*, California: Institute of Governmental Studies.

Wheare, K. C. (1973). *Maladministration and Its Remedies*, The Hamlyn Lectures Twenty-fifth Series, London: Stevens&Sons.

Witalec, A. (2003), *The Polish Path to Attaining the International Standard of Respect for and Protection of Human Rights and Freedoms*, Association of Secret-General of Parliament, Geneva Meeting, 1st-3 October 2003, p.4, (11 Ekim 2013) (<http://www.asgp.co/sites/default/files/documents//YQFHxIRTKNNWKQJRjXFYOGVBOZQSPQ.pdf>).

Zagoria, S. (1988). *The Ombudsmen: How Good Governments Handle Citizens' Grievances*. Washington, DC.: Seven Locks Press.

Zubik, M. (2008). *The Commissioner for Civil Rights Protection of the Republic of Poland: 20 from 200 Years of the Ombudsman's Existence in the World*, *Revista Jurídica-CCJ/FURB*, 12(24), jul./dez., 3-13.

