



**KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ
YÜKSEK YÖNETİM DENETÇİSİ
(OMBUDSMAN)**

Sayı:OMB.0.00-01/00-17/81

15 Mart 2017

KKTC Cumhuriyet Meclisi,
Meclis Başkanlığı,
Lefkoşa.

38/19 sayılı Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Yasasının Ombudsman'ın çalışma yöntemine ilişkin 16(1) maddesi uyarınca 1 Temmuz – 31 Aralık 2016 çalışma dönemine ait ekteki raporu bilgilerinize saygı ile sunarım.

Emine DİZDARLI
Yüksek Yönetim Denetçisi
(Ombudsman)

Dağıtım: KKTC Cumhurbaşkanlığı
KKTC Başbakanlığı

**YÜKSEK YÖNETİM DENETÇİSİ
(OMBUDSMAN)**

TEMMUZ – ARALIK 2016

XXIV. DÖNEM RAPORU

GİRİŞ

Göreve geldiğim 2015 yılından itibaren Ombudsman Dairesinin faaliyetleri etkin bir şekilde yürütülmüştür. Bu süreç içerisinde bir çok vatandaşımız Dairemizin çalışmalarını merak etmiş ve Ombudsman'ın ne olduğu veya Ombudsmanın görevlerinin neler olduğu sorusunu sormuştur. Ombudsmanlık müessesesi eski bir kültür olan ve İskandinav ülkelerinin uygulamasından gelen bir yapıya sahiptir. Ombudsman kelimesi İsveç kökenli olup en genel haliyle delege, avukat, vekil veya bir diğer kişi veya kişiler tarafından o kişi veya kişiler adına hareket etmeye ve onların haklarını korumaya yetkili kılınmış kimseyi ifade etmek için kullanılır. Ombudsman vatandaşların kamu kuruluşları hakkındaki şikayetlerini araştırmakla yükümlü kamu görevlisi anlamına gelmektedir.

Ombudsman'ın Türkçe'de birçok karşılığı olup bunlardan bazıları kamu denetçisi, arabulucu, kamu hakemi, medeni hakların savunucusu, Parlamento komiseridir. Ombudsman kamu hizmetlerinin yürütülmesindeki adaletsizlikler hakkında kamudan etkilenenlerden şikayetleri almak, bu konularda araştırmalar yapmak ve sorunları çözmekle görevlendirilmiş, bağımsız bir kamu otoritesidir.

İngiltere'de Ombudsman kelimesi hukukta "Parlamento tarafından görevlendirilen, vatandaşları resmi makamların keyfi ve yasa dışı davranışlarına karşı korumakla görevli kişi veya kurum" anlamında kullanılmaktadır. Bu kelime için kamu denetçisi karşılığı önerilmiştir.

Özetle, Ombudsmanlık müessesesi veya kurumu kişilerin hukuki haklarının yargısal başvuru dışında da korunması, kamu kurum ve kuruluşlarının kendilerine verilen yetkileri kullanırken kanunlara uygun ve adil davranıp davranmadığının idareden bağımsız bir şekilde denetlenmesi, kamu hizmetlerinin işleyişinde adalet ve etkinliği artırmak için tavsiyelerde bulunması, bu hususun geliştirilmesinde etkin rol oynaması ve bireylerin haklarını kullanmada bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi gibi görevleri gerçekleştirmek için vardır.

Yukarıda ifade edildiği gibi, Dairemizin görevleri arasında İdarenin her türlü işlem ve eyleminin, tutum ve davranışının hukuka, hakkaniyete ve iyi yönetim ilkelerine uygun davranması konusunda önerilerde bulunmak vardır. Bu doğrultuda Cumhuriyet Meclisi, Dilekçe ve Ombudsman Komitesine sunulan raporlarımız önem taşımaktadır. Şöyle ki, başvuru neticesinde hazırladığımız

raporlar toplumda hangi konularda şikayetlerin yoğunlaştığını veya rahatsızlık oluşturan konuların neler olduğu hususunu Meclisin dikkatine getirerek Meclis ve toplum arasında bir köprü oluşturmaktadır. Bu bağlamda, İdarenin Dairemizin tavsiye niteliğindeki kararlarına uymaları ve idari uygulamada ya da hukukun uygulanmasında hata yapıldığında hatalı yapılan işlemlerin İdare tarafından düzeltilmesi beklenmektedir. İdare tarafından düzeltilen hatalı uygulamalar Kamu hizmetlerinin kalitesinin ve etkinliğinin artmasına katkıda bulunacaktır.

Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Dairesi tarafından tanzim edilen raporlar basın ve medya yoluyla halkımızla da paylaşılmak suretiyle, Dairemizin faaliyetlerinin kamuoyu nezdinde bilinirliğini artırmıştır. Dairemiz yaptığı çalışmalar veya yayımladığı raporlar neticesinde kamuoyunun ilgisini kazanmış ve kısa bir süre önce Göç, Kimlik ve Hak Çalışmaları Merkezi'nin (CMIRS) üç ayda bir yaptığı anket çalışmasına göre, halkın en güvendiği ve çalışmalarından memnuniyet duyduğu kurum haline gelmiştir.

Ombudsman Dairesinin toplumdaki gelen taleplere veya ihtiyaçlara cevap verebilmesi için Kurumsal yapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Dairemizin eksikliklerinin giderilmesine yönelik çalışmalarımız ve faaliyetlerimiz halen devam etmektedir.

Adres:

Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Dairesi İsmet Paşa Mahallesi, Celaliye Sokak No.2-4, İnönü Meydanı, Lefkoşa adresinde hizmet vermektedir.

Demirbaş, teknolojik donanım ve bilgi işlem altyapısı

1 Ocak-Haziran 2016 tarihli 6 (altı) aylık Raporumuzda da belirtildiği üzere, Dairemizin demirbaş ve diğer teknik donanımları bugünün şartlarına göre yetersiz ve çağ dışı idi. Yeni binamıza taşınırken eski binamıza 1997 yılında takılan ve o tarihten itibaren kullanılan eski klimaları, işlevlerini yitirmiş olmaları nedeniyle Devlet Emlak ve Malzeme Dairesine iade ettik. Dairemizin ihtiyacı olan 17 adet klima ile makam odası Türkiye Cumhuriyeti Büyükelçiliği Koordinasyon ve İşbirliği Ofisi tarafından karşılanmıştır.

Yeni binamıza taşındıktan sonra bilgi işlem alt yapısını güçlendirmek ve personelin etkin ve verimli çalışmasını sağlamak için KKTC Başbakanlık E-Devlet Yürütme Kurulu'ndan alınan yetki tahtında Dairemize fiber optik hat döşenmiş ve fiber optik hat ile ilgili sonlandırma işlemlerimiz tamamlanmıştır.

Dairemizin erişilebilirliğinin artırılması amacı ile daha önce açılan www.ombudsman.gov.ct.tr adresine her daima ulaşmak mümkündür. Web sitemize ilaveten facebook sayfamız ve info.ombudsman@gov.ct.tr mail adresimiz de mevcuttur.

Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) binasındaki eksiklikler:

Daha önceki raporumuzda da belirtildiği gibi binamızın tamirat ve tadilat işleri büyük ölçüde tamamlanmıştır.

Eksikliklerimiz şöyledir;

- a) Zemin katta bulunan Daire arşivinin fiziki şartlarının düzenlenmesi amacıyla bölünmesi gerekmektedir. Ancak maddi kaynak sıkıntısı nedeniyle bu husus gerçekleşmemiştir.
- b) Güvenlik - Dairemizin tehlikeye veya hırsızlığa karşı hiçbir koruması yoktur. Bu konuda Bütçe Dairesi ile yaptığımız görüşmeler neticesinde 2017 Mali Yılı Bütçesinde bu hususta kalem açılmıştır.
- c) Sivil Savunma Teşkilatı Başkanlığı Müfettişleri tarafından kontrollerde tespit edilen eksikliklerin giderilmesi.
- d) Engelli bireyler için yapılması gereken rampa ve kaldırım düzenlemesi.

Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Dairesi'nin medya ile ilişkileri

Dairemizin kamuoyundaki tanınırlığının artırılması, doğru bilinçlendirmenin yapılması ve Yüksek Yönetim Denetçisi'nin işlevlerinin, raporlarının, deneyimlerinin ve güncel gelişmelerin kamuoyuna aktarılması bakımından Ombudsman Emine Dizdarlı birçok televizyon programına katılmış, Dairemizi ve toplumu ilgilendiren konularda basın açıklamaları yapmıştır. Basın ve Yayın kuruluşları Dairemizin faaliyetleri ile raporlarını yakinen takip etmekte, raporlarımızın içeriklerini toplumla paylaşmakta ve kamuoyuna aydınlatıcı bilgi akışını sağlamaktadır. Bu amaçla Ombudsman Emine Dizdarlı 2016 yılı

içerisinde 12 kez çeşitli televizyon programına katılmış, bir çok gazeteye röportaj vermiş, 3 konferansa konuşmacı olarak katılmış ve 7 kez basın açıklaması yapmıştır.

Boş kadroların doldurulması

38/1996 sayılı Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Yasası'nda öngörülen 7 Denetçi kadrosunun doldurulması için gerekli olan yetki KKTC Başbakanlığı tarafından verilmiştir. Bunun neticesinde Kamu Hizmeti Komisyonu Başkanlığı söz konusu münhalleri ilan etmiş ve buna bağlı olarak sınavlar 11 Mayıs 2016 tarihinde yapılmıştır. Sınav ve mülakatta başarılı olan Denetçiler 3 Eylül 2016 tarihi itibarıyla görevlerine başlamışlardır.

İdari kadroda bulunan boş münhaller için gerekli başvuru yapılacaktır.

Eksik personel ihtiyacımızı karşılamak amacıyla Personel Dairesi Müdürlüğüne de ayrıca başvurulmuştur.

Kişisel başvurular

Geride bıraktığımız Ocak - Haziran 2016 çalışma döneminde edindiğimiz tecrübeler ve Denetçilerin de görevlerine başlamalarıyla Dairemizin işlerliği artmıştır. Birey ve Devlet arasında bir köprü olma çabasındaki Dairemizin Temmuz - Aralık 2016 dönemi içerisinde gerçekleştirdiği faaliyetlere ilişkin veriler detaylı bir şekilde raporumuzda yer alacaktır.

Yıllara Göre Başvuru Sayısı

Yıl	Toplam Başvuru Sayısı
2012	17
2013	4
2014	2
2015	33
2016	114

Temmuz – Aralık 2016 tarihleri arasında Dairemize şikayetleri hakkında gelen veya ulaşan kişi sayısı

Randevulu	110
Randevusuz	118
Telefon	110
Fax	1
E-mail	6

Yukarıdan görülebileceği, gibi Dairemize gelen toplam 110 adet telefon cevaplandırılmıştır. Telefon görüşmelerinin çoğunluğu İdare'nin işlemleri ile ilgili şikayetler, bilgi edinme ve yönlendirme oluşturmaktadır.

Temmuz – Aralık 2016 tarihleri arasında yapılan başvuruların Bakanlıklara ve Yerel Yönetimlere göre dağılımı.

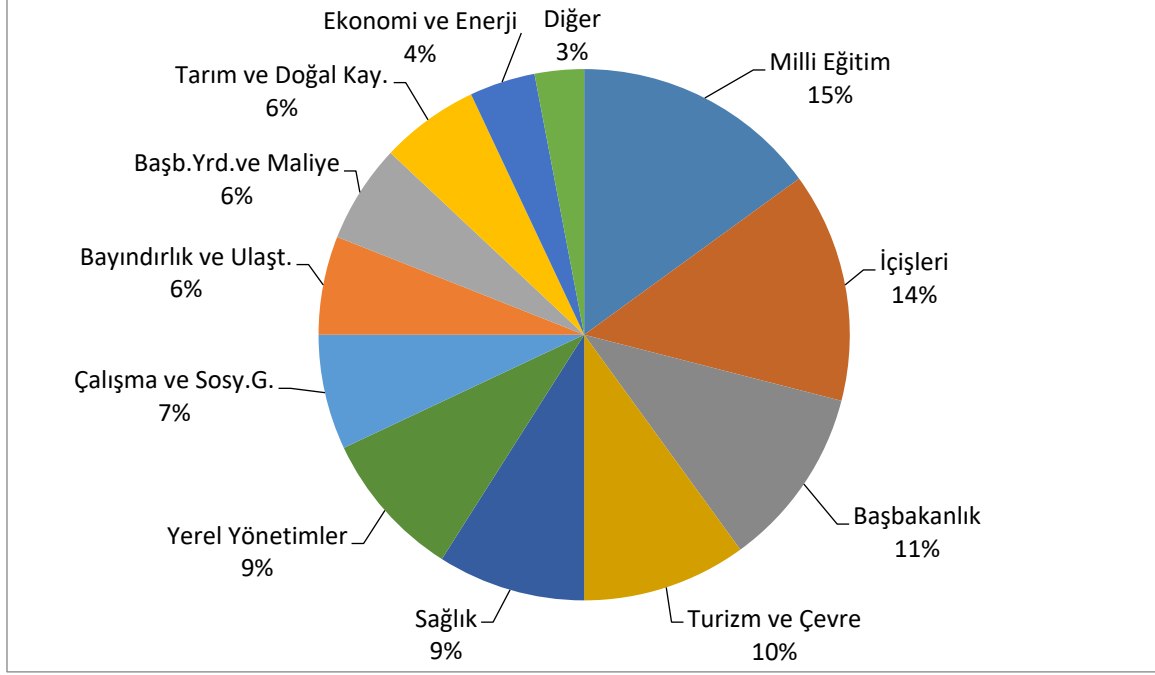
Bakanlık ve Yerel Yönetimlere Göre Dağılım	Toplam	%
KKTC Başbakanlığı	9	16
KKTC Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı	9	16
KKTC Başbakan Yardımcılığı ve Maliye Bakanlığı	3	5
KKTC Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı	5	9
KKTC Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	4	7
KKTC İçişleri Bakanlığı	7	12
KKTC Turizm ve Çevre Bakanlığı	5	9
KKTC Ekonomi ve Enerji Bakanlığı	2	3
KKTC Tarım ve Doğal Kaynaklar Bakanlığı	5	9
KKTC Sağlık Bakanlığı	1	2
Yerel Yönetimler	7	12
	57	

Dairemize Temmuz – Aralık 2016 yılında (6 aylık süre içerisinde) yapılan başvurulara göre bir değerlendirme yapıldığında bu başvuruların %16'lık kısmının KKTC Başbakanlığı, %16'lık kısmının Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı, %5'lik kısmının Başbakan Yardımcılığı ve Maliye Bakanlığı, %9'luk kısmının Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı, %7'lik kısmının Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, %12'lik kısmının İçişleri Bakanlığı, %9'luk kısmının Turizm ve Çevre Bakanlığı, %3'lük kısmının Ekonomi ve Enerji Bakanlığı, %9'luk kısmının Tarım ve Doğal Kaynaklar Bakanlığı, %2'lik kısmının Sağlık Bakanlığı ve %12'lik kısmının Yerel Yönetimlere ilişkin yapıldığı görülmektedir.

Dairemize 2016 yılında yapılan toplam başvurulara göre bir değerlendirme yapıldığında bu başvuruların %11'lik kısmının KKTC Başbakanlığı, %15'lik kısmının Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı, %6'lık kısmının Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı, %7'lik kısmının Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, %14'lük kısmının İçişleri Bakanlığı, %10'luk kısmının Turizm ve Çevre Bakanlığı, %4.5'luk kısmının Ekonomi ve Enerji Bakanlığı, %5.5'luk kısmını Tarım ve Doğal Kaynaklar Bakanlığı, %9 kısmının Sağlık Bakanlığı, %9'luk kısmının Yerel Yönetimler ve %3 ile Diğer Kurumlar takip etmektedir.

2016 yılında Dairemize yapılan başvurulardan da görülebileceği gibi ilk sırayı KKTC Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı alırken, bunu %14 ile İçişleri Bakanlığı, %11 ile KKTC Başbakanlığı, %10 ile Turizm ve Çevre Bakanlığı, %9 ile Sağlık Bakanlığı ve %9 ile Yerel Yönetimler ve sair Bakanlıklar takip etmektedir.

2016 yılına ait başvurular ile ilgili toplam dağılım



Milli Eğitim %15

İçişleri %14

Başbakanlık %11

Turizm ve Çevre %10

Sağlık %9

Yerel Yönetimler %9

Çalışma ve Sosyal Güvenlik %7

Bayındırlık ve Ulaştırma %6

Başbakan Yardımcılığı ve Maliye %6

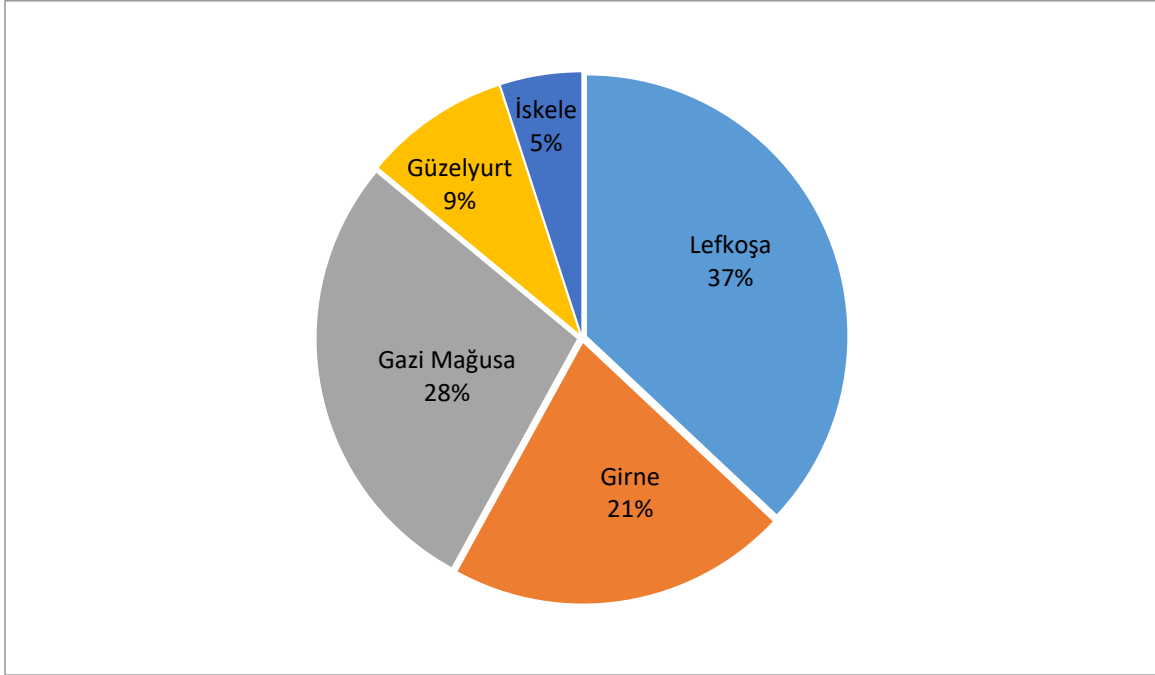
Tarım ve Doğal Kaynaklar %6

Ekonomi ve Enerji %4

Diğer %3

Bölgeler göre şikayet başvurularının dağılımı:

Bölgeler	Toplam
Lefkoşa	21
Girne	12
Mağusa	16
Güzelyurt	5
İskele	3



Lefkoşa %37

Girne %21

Gazi Mağusa %28

Güzelyurt %9

İskele %5

Temmuz – Aralık 2016 tarihleri arasında sonuçlanan başvurular

Soruşturması tamamlanmış ve raporu yayımlanan	12
Soruşturması tamamlanmış ve rapor aşamasında geri çekilen	8
Soruşturma başlatılmış ve yazışmalarımız neticesinde başvuru sahibi lehine sonuçlanıp kapatılan	8
Dava nedeniyle bekletilen	4
Başvuru sahibinin vefatı nedeniyle kapatılan	1

Toplam: 33

38/1996 sayılı Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Yasası'nın 16 maddesinin 2'nci fıkrası uyarınca, Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman), soruşturma yaptığı her konuda alınan sonuçları ve soruşturmakta olduğu konu ile ilgili gördüğü kişilerin görüşlerini ihtiva eden bir Rapor hazırlar.

Hazırladığı Raporu Cumhuriyet Meclisi Başkanlığına sunar. Bu Raporu Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Başbakanına da gönderir. Soruşturma özel bir konuda haksızlığa uğradığını iddia eden kişinin başvurusu üzerine başlatılmışsa Raporun bir kopyası ilgili kişiye de verilir.

Ayrıca Yüksek Yönetim Denetçisi (Ombudsman) Yasası tahtında Meclis Başkanlığına gönderilen Raporlar Dilekçe ve Ombudsman Komitesi'nde incelenerek görüşülür ve Komite konuyla ilgili Raporunu Genel Kurula sunar. Komite, Ombudsman Raporunda yapmış olduğu değerlendirmeye ilişkin tavsiyelerini ilgili Bakanlık, kurum ve kuruluşlara bildirir.

İdareler bazında 2016 yılında Raporlarda belirtilen tavsiyelerin uygulanmasına ilişkin uyum oranı.

2016 yılına ilişkin toplam uyum oranı	%82
Rapor aşamasında düzeltilen ve geri çekilen	%13.28
Raporlar neticesinde düzeltilemeyen işlemler	%4.72

SONUC

38/1996 sayılı Yasa'nın Dairemize verdiği yetkiye istinaden çalışmalarımız ile ilgili hazırlanan bu Raporda, Dairemize Temmuz-Aralık 2016 tarihleri arasında yapılan başvuru sayısı, söz konusu başvuruların İdare bazında dağılımı ve İdarenin söz konusu tavsiyelerin uygulanmasına ilişkin uyum oranı hakkında statiki bilgiler sunulmuştur. Bu çerçevede yönetimin iyileştirilmesine katkı koymak ve birey haklarını korumak görevlerimiz ve önceliklerimiz arasındadır. Bunu yaparken Dairemizin bağımsızlığı KKTC Anayasası ile 38/1996 sayılı Yasa ile teminat altına alınmıştır.

