



KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU YÖNETMELİĞİ YAYIMLANDI

ÖZET : **Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yayımlandı.**

14 Haziran 2012 tarih ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu 29 Haziran 2012 tarih ve 28338 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak başvuru ve usulüne ilişkin 17'inci maddesi 29 Mart 2013 tarihinde, diğer maddeleri yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girmişti.

Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, **idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını**; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden **incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere Kamu Denetçiliği Kurumunu** oluşturulmuştu.

Söz konusu Kanun ile kurulan üzere kurulan Kamu Denetçiliği Kurumuna gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılacak şikâyet başvurularının usul ve esasları ile Kamu Denetçiliği Kurumunun çalışma usul ve esasları kapsayan Yönetmelik ise 28 Mart 2013 tarih ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 3'üncü maddesinin (e) fıkrasında "İdare" tanımlanmıştır; buna göre "*İdare: Merkezî yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarını, mahallî idareleri, mahallî idarelerin bağlı idarelerini, mahallî idare birliklerini, döner sermayeli kuruluşları, kanunlarla kurulan fonları, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüslerini, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseseleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarını, kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerini*" ifade etmektedir.





6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun "Kurumun görevi" başlığını taşıyan 5'inci maddesi aşağıdaki gibidir:

"MADDE 5 – (1) Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.

(2) Ancak;

- a) Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler,
- b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,
- c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,
- ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri, Kurumun görev alanı dışındadır."

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun "Başvuru ve usulü" başlığını taşıyan 17'nci maddesi aşağıdaki gibidir:

MADDE 17 – (1) Kuruma, gerçek ve tüzel kişiler başvurabilirler. Başvuru sahibinin talebi üzerine başvuru gizli tutulur.

(2) Başvuru; başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, yerleşim yeri veya iş adresini ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için vatandaşlık kimlik numarasını, yabancılar için pasaport numarasını, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve yerleşim yeri ile yetkili kişinin imzasını, varsa, merkezi tüzel kişilik numarasını ve yetki belgesini içeren Türkçe dilekçe ile yapılır. Bu başvuru, yönetmelikte belirlenen şartlara uyulmak kaydıyla elektronik ortamda veya diğer iletişim araçlarıyla da yapılabilir.

(3) Yapılan başvurulardan;

- a) Belli bir konuyu içermeyenler,
- b) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olanlar,
- c) İkinci fıkrada belirtilen şartları taşımayanlar,
- ç) Sebepleri, konusu ve tarafları aynı olanlar ile daha önce sonuçlandırılanlar, incelenmez.

(4) Kuruma başvuruda bulunulabilmesi için, 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununda öngörülen idari başvuru yolları ile özel kanunlarda yer alan zorunlu idari başvuru yollarının tüketilmesi gereklidir. İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan başvurular ilgili





kuruma gönderilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, idari başvuru yolları tüketilmese dahi başvuruları kabul edebilir.

(5) Kuruma, illerde valilikler, ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla da başvurulabilir.

(6) Başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz.

(7) Kuruma, dördüncü fıkra uyarınca yapılacak başvuruya idare tarafından verilecek cevabın tebliği tarihinden, idare başvuruya altmış gün içinde cevap vermediği takdirde bu sürenin bitmesinden itibaren altı ay içinde başvurulabilir. Başvuru tarihi, dilekçenin Kuruma, valilik veya kaymakamlıklara verildiği, diğer hâllerde başvurunun Kuruma ulaştığı tarihtir.

(8) Dava açma süresi içinde yapılan başvuru, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurur."

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun "İnceleme ve araştırma" başlığını taşıyan 20'inci maddesi ve "Dava açma süresinin yeniden işlemeye başlaması" başlığını taşıyan 21'inci maddesi aşağıdaki gibidir:

"MADDE 20 - (1) Kurum, inceleme ve araştırmasını başvuru tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırır.

(2) Kurum, inceleme ve araştırma sonucunu ve varsa önerilerini ilgili mercie ve başvurana bildirir. Kurum, başvurana, işleme karşı başvuru yollarını, başvuru süresini ve başvurulacak makamı da gösterir.

(3) İlgili merci, Kurumun önerileri doğrultusunda tesis ettiği işlemi veya Kurumun önerdiği çözümü uygulanabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde Kuruma bildirir."

"MADDE 21 - (1) Başvurunun Kurum tarafından reddedilmesi hâlinde, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlar.

(2) Başvurunun Kurum tarafından yerinde görülerek kabul edilmesi hâlinde; ilgili merci Kurumun önerisi üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis etmez veya eylemde bulunmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlar.

(3) Kurumun, inceleme ve araştırmasını, başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde sonuçlandıramaması hâlinde de durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlar."





Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Şikâyet hakkı" başlığını taşıyan 7'nci maddesinde, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına karşı, Kanun ve bu Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde menfaati ihlal edilen gerçek ve tüzel kişiler Kuruma şikâyet başvurusunda bulunabileceği ancak, şikâyetin insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması hâlinde menfaat ihlali aranmayacağı belirtilmiştir.

Söz konusu Yönetmeliğin "Şikâyet başvuru usulü ve şikâyetin yapılacağı yerler" başlığını taşıyan 8'inci maddesi ise aşağıdaki gibidir:

"MADDE 8 - Şikâyet başvurusu Türkçe dilekçe ile yapılır. Ancak, şikâyetçinin kendisini daha iyi ifade edebildiği başka bir dildeki başvurusu, Kurumca haklı ve makul olduğunun tespiti halinde kabul edilebilir.

(2) Şikâyet dilekçeleri Kuruma veya Kurumun gerekli gördüğü yerlerde açtığı bürolara elden verilebileceği gibi posta, elektronik posta veya faks yoluyla da gönderilebilir. Kurum tarafından oluşturulan elektronik sistem aracılığıyla da şikâyet başvurusunda bulunulabilir. Ayrıca, illerde valilikler veya ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla elden veya posta yoluyla şikâyet başvurusu yapılabilir. Valilik veya kaymakamlıklar, şikâyetleri tarih ve sayı vermek suretiyle kayıt altına aldıktan sonra şikâyet başvurusunu ve varsa eklerini en geç üç iş günü içinde doğrudan Kuruma gönderir.

(3) Faks veya elektronik posta yoluyla yapılan şikâyet başvurularına ait dilekçe asılları, onbeş gün içinde Kuruma gönderilmedikçe başvuru geçerli sayılmaz. Kayıtlı elektronik posta yoluyla yapılan başvurularda bu şart aranmaz."

Söz konusu Yönetmeliğin "Şikâyet başvurusunun yapılması" başlığını taşıyan 9'uncu maddesi ise aşağıdaki gibidir:

"MADDE 9 - (1) Şikâyet başvurusu, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan ve Kurumun resmî internet sitesinde yayımlanan Gerçek Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formu (EK-1) veya Tüzel Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formu (EK-2) doldurulmak suretiyle yapılır. Bu Yönetmelikte belirlenen zorunlu bilgi ve belgelerin bulunması koşuluyla form kullanılmadan da şikâyet başvurusu yapılabilir. Haklı bir nedenin bulunması hâlinde başvuru





yapılan yerde formun doldurulmasına yardımcı olunmak suretiyle sözlü yapılan şikâyet başvuruları da kabul edilir.

(2) Şikâyet başvuruları okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazılır veya doldurulur.

(3) Varsa şikâyet konusuna ilişkin bilgi ve belgeler de başvuruya eklenir.

(4) Şikâyet başvurusundan herhangi bir nedenle ücret alınmaz.

(5) Şikâyet başvurusunda aşağıdaki hususlara yer verilir:

a) Şikâyetçi gerçek kişi ise;

1) Adı, soyadı ve imzası,

2) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için vatandaşlık kimlik numarası, yabancılar için pasaport numarası, uyuğu ve varsa kimlik numarası,

3) Tebligata esas yerleşim yeri veya iş adresi,

4) Şikâyet edilen idare, şikâyet konusu ve talep,

5) İdareye başvuru tarihi ve idarenin cevap tarihi,

6) Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası.

b) Şikâyetçi tüzel kişi ise;

1) Unvanı,

2) Tebligata esas yerleşim yeri adresi, telefon numarası ve varsa elektronik tebligat adresi,

3) Yetkili kişinin adı, soyadı, unvanı, imzası ve varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,

4) Şikâyet edilen idare, şikâyet konusu ve talep,

5) İdareye başvuru tarihi ve idarenin cevap tarihi,

6) Yetkili kişinin yetki belgesinin aslı veya onaylı örneği,

7) Varsa merkezi tüzel kişilik numarası."

Söz konusu Yönetmeliğin "İdari başvuru yollarının tüketilmesi" başlığını taşıyan 12'nci maddesi ve "Şikâyet başvuru süresi" başlığını taşıyan 13'üncü maddesi ise aşağıdaki gibidir:

"MADDE 12 - (1) Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilmesi için 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununun;

a) 10 uncu maddesi uyarınca idarî davaya konu olabilecek bir işlem veya eylemin yapılması için idarî makamlara başvuru yapılması,

b) 11 inci maddesi uyarınca idarî işlemin kaldırılması, geri alınması, değiştirilmesi veya yeni bir işlem yapılmasının üst makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan idarî dava açma süresi içinde istenmesi,





c) 12 nci maddesi uyarınca idarî işlemde dolayı doğan zararın giderilmesinin üst makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan idarî dava açma süresi içinde istenmesi,

ç) 13 üncü maddesi uyarınca idarî eylemin yazılı bildirim veya başka suretle öğrenildiği tarihten itibaren bir yıl ve her hâlde eylem tarihinden itibaren beş yıl içinde ilgili idareye başvurarak hakkın yerine getirilmesinin istenmesi,
gerekir.

(2) Birinci fıkranın (a) bendinde öngörülen başvuru yolunun tüketilmesi hâlinde (b) ve (c) bendine göre ayrıca idarî başvuru yoluna gidilmesi gerekli değildir.

(3) Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilmesi için özel kanunlarda yer alan zorunlu idarî başvuru yollarının tüketilmesi gerekir.

(4) Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde idarî başvuru yolları tüketilmese dahi şikâyet başvurularını kabul edebilir.

(5) İdarenin tutum ve davranışına karşı idarî başvuru yollarının tüketilmesi şart değildir.

(6) İdarenin, kanunlarda açıkça kesin olduğu belirtilen işlemlerine karşı doğrudan Kuruma şikâyet başvurusu yapılabilir."

"MADDE 13 – (1) 12 nci madde uyarınca idareye yapılacak başvuruya;

a) İdare tarafından verilecek cevabın tebliği tarihinden,

b) İdare tarafından altmış gün içinde cevap verilmediği takdirde bu sürenin bittiği tarihten,
itibaren altı ay içinde Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilir.

(2) İdarenin tutum ve davranışları ile kanunlarda kesin olduğu belirtilen işlemlere karşı, tutum ve davranışın gerçekleştiği veya öğrenildiği tarihten veya işlemin tebliği tarihinden itibaren altı ay içinde Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilir."

Söz konusu Yönetmeliğin Altıncı Bölümünde Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından yapılan inceleme ve araştırma sonucunda verilecek kararlar açıklanmıştır. Buna göre Kurum;

-Tavsiye Kararı,

-Ret Kararı,

-Karar verilmesine yer olmadığına dair karar

verebilecektir.

Söz konusu Yönetmelik bu sirkülerimize ek olarak verilmiştir.

Saygılarımızla...





28 Mart 2013, Perşembe

Sayı : 28601 (Mükerrer)

YÖNETMELİK

Kamu Denetçiliği Kurumundan:

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU KANUNUNUN UYGULANMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR HAKKINDA YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmelik; kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak amacıyla idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden ve iyi yönetim ilkelerini gözeterek incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere kurulan Kamu Denetçiliği Kurumuna gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılacak şikâyet başvurularının usul ve esasları ile Kamu Denetçiliği Kurumunun çalışma usul ve esaslarını kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Başdenetçi: Kamu Başdenetçisini,
- b) Başdenetçilik: Kamu Denetçiliği Kurumu Başdenetçiliğini,
- c) Denetçi: Kamu denetçisini,
- ç) Genel Sekreter: Kamu Denetçiliği Kurumu Genel Sekreterini,
- d) Genel Sekreterlik: Kamu Denetçiliği Kurumu Genel Sekreterliğini,
- e) İdare: Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarını, mahallî idareleri, mahallî idarelerin bağlı idarelerini, mahallî idare birliklerini, döner sermayeli kuruluşları, kanunlarla kurulan fonları, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşları, kamu iktisadi teşebbüslerini, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseseleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarını, kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerini,
- f) Kanun: 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununu,
- g) Komisyon: Türkiye Büyük Millet Meclisi Dilekçe Komisyonu ile İnsan Haklarını İnceleme Komisyonu üyelerinden oluşan Karma Komisyonu,
- ğ) Kurum: Kamu Denetçiliği Kurumunu,
- h) Şikâyet başvurusu: Bu Yönetmelikte belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde Kuruma yapılan şikâyetleri,
- ı) Şikâyetçi: Kuruma şikâyet başvurusu yapan gerçek ve tüzel kişileri,
- i) Uzman: Kamu denetçiliği uzmanını,





j) Uzman yardımcısı: Kamu denetçiliği uzman yardımcısını,
ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kurumun Görev Alanı ve İyi Yönetim İlkeleri

Kurumun görevi

MADDE 4 – (1) Kurum;

a) Merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ile sosyal güvenlik kurumlarının, mahallî idarelerin, mahallî idarelerin bağlı idarelerinin, mahallî idare birliklerinin, döner sermayeli kuruluşların, kanunlarla kurulan fonların, kamu tüzel kişiliğini haiz kuruluşların, kamu iktisadi teşebbüslerinin, sermayesinin yüzde ellisinden fazlası kamuya ait kuruluşlar ile bunlara bağlı ortaklıklar ve müesseselerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının,

b) Kamunun ortak, sürekli ve kamusal bir ihtiyacı karşılayan ve idarî düzenleme, denetim ve gözetim altında kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişilerinin,

her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına ilişkin şikâyetleri inceler, araştırır ve önerilerde bulunur.

(2) Ancak;

a) Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler,

b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,

c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,

ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri, hakkında yapılan şikâyetler Kurumun görev alanı dışındadır.

Kurumca incelenmeyecek şikâyet başvuruları

MADDE 5 – (1) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklar hakkında Kuruma yapılan şikâyetler incelenmez.

(2) Sebepleri, konusu ve tarafları aynı olup incelenmekte olan veya daha önce sonuçlandırılan şikâyetler hakkında Kuruma yeniden yapılan şikâyetler incelenmez.

(3) Belli bir konuyu içermeyen şikâyetler incelenmez.

İyi yönetim ilkeleri

MADDE 6 – (1) Kurum, inceleme ve araştırma yaparken idarenin, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde; kanunlara uygunluk, ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verilebilirlik, haklı beklentiye uygunluk, kazanılmış hakların korunması, dinlenilme hakkı, savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, kişisel verilerin korunması gibi iyi yönetim ilkelerine uygun işlem ve eylem ile tutum veya davranışta bulunup bulunmadığını gözetir ve iyi yönetim ilkelerine uyar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kuruma Şikâyet Başvurusu

Şikâyet hakkı

MADDE 7 – (1) İdarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına karşı, Kanun ve bu Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde menfaati ihlal edilen gerçek ve tüzel kişiler Kuruma şikâyet başvurusunda bulunabilir. Ancak, şikâyetin insan hakları, temel hak ve özgürlükler, kadın hakları, çocuk hakları ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması hâlinde menfaat ihlali aranmaz.





Şikâyet başvuru usulü ve şikâyetin yapılacağı yerler

MADDE 8 – (1) Şikâyet başvurusu Türkçe dilekçe ile yapılır. Ancak, şikâyetçinin kendisini daha iyi ifade edebildiği başka bir dildeki başvurusu, Kurumca haklı ve makul olduğunun tespiti halinde kabul edilebilir.

(2) Şikâyet dilekçeleri Kuruma veya Kurumun gerekli gördüğü yerlerde açtığı bürolara elden verilebileceği gibi posta, elektronik posta veya faks yoluyla da gönderilebilir. Kurum tarafından oluşturulan elektronik sistem aracılığıyla da şikâyet başvurusunda bulunulabilir. Ayrıca, illerde valilikler veya ilçelerde kaymakamlıklar aracılığıyla elden veya posta yoluyla şikâyet başvurusu yapılabilir. Valilik veya kaymakamlıklar, şikâyetleri tarih ve sayı vermek suretiyle kayıt altına aldıktan sonra şikâyet başvurusunu ve varsa eklerini en geç üç iş günü içinde doğrudan Kuruma gönderir.

(3) Faks veya elektronik posta yoluyla yapılan şikâyet başvurularına ait dilekçe asılları, onbeş gün içinde Kuruma gönderilmedikçe başvuru geçerli sayılmaz. Kayıtlı elektronik posta yoluyla yapılan başvurularda bu şart aranmaz.

Şikâyet başvurusunun yapılması

MADDE 9 – (1) Şikâyet başvurusu, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan ve Kurumun resmî internet sitesinde yayımlanan Gerçek Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formu (EK-1) veya Tüzel Kişiler İçin Şikâyet Başvuru Formu (EK-2) doldurulmak suretiyle yapılır. Bu Yönetmelikte belirlenen zorunlu bilgi ve belgelerin bulunması koşuluyla form kullanılmadan da şikâyet başvurusu yapılabilir. Haklı bir nedenin bulunması hâlinde başvuru yapılan yerde formun doldurulmasına yardımcı olunmak suretiyle sözlü yapılan şikâyet başvuruları da kabul edilir.

(2) Şikâyet başvuruları okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazılır veya doldurulur.

(3) Varsa şikâyet konusuna ilişkin bilgi ve belgeler de başvuruya eklenir.

(4) Şikâyet başvurusundan herhangi bir nedenle ücret alınmaz.

(5) Şikâyet başvurusunda aşağıdaki hususlara yer verilir:

a) Şikâyetçi gerçek kişi ise;

1) Adı, soyadı ve imzası,

2) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için vatandaşlık kimlik numarası, yabancılar için pasaport numarası, uyuşu ve varsa kimlik numarası,

3) Tebligata esas yerleşim yeri veya iş adresi,

4) Şikâyet edilen idare, şikâyet konusu ve talep,

5) İdareye başvuru tarihi ve idarenin cevap tarihi,

6) Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası.

b) Şikâyetçi tüzel kişi ise;

1) Unvanı,

2) Tebligata esas yerleşim yeri adresi, telefon numarası ve varsa elektronik tebligat adresi,

3) Yetkili kişinin adı, soyadı, unvanı, imzası ve varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,

4) Şikâyet edilen idare, şikâyet konusu ve talep,

5) İdareye başvuru tarihi ve idarenin cevap tarihi,

6) Yetkili kişinin yetki belgesinin aslı veya onaylı örneği,

7) Varsa merkezi tüzel kişilik numarası.

Elektronik ortamda şikâyet

MADDE 10 – (1) Kurumun resmî internet sitesi aracılığıyla elektronik ortamda şikâyet başvurusu yapılabilir. Elektronik ortamda yapılan şikâyet başvurusunda 9 uncu maddede belirtilen





koşulların bulunması gerekir. Bu başvurularda imza şartı aranmaz; ancak Kurum elektronik ortamda güvenli elektronik imza kullanılarak şikâyet başvurusu yapılmasına karar verebilir.

(2) Şikâyet başvurusuna ilişkin belgeler elektronik başvuruya ek yapılır.

Şikâyetin kanunî temsilci veya vekil aracılığıyla yapılması

MADDE 11 – (1) Şikâyet başvurusu, kanunî temsilci veya vekil tarafından da yapılabilir. Kanunî temsilci veya vekil aracılığıyla yapılan şikâyetlerde temsile veya vekâlete dair geçerli bir yetki belgesinin veya ispat belgesinin sunulması zorunludur.

(2) Şikâyet başvurusunun kanunî temsilci veya vekil tarafından yapılması durumunda kanunî temsilci veya vekilin;

- Adı, soyadı ve imzası,
 - Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için vatandaşlık kimlik numarası,
 - Yabancılar için pasaport numarası, uyuşuğu ve varsa kimlik numarası,
 - Tebliğata esas yerleşim yeri veya iş adresi,
 - Varsa bildirimde esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,
- şikâyet başvurusunda yer alır.

(3) Kanunî temsilci veya vekil aracılığıyla yapılan şikâyet başvurularında tebligat bu kişilere yapılır.

İdari başvuru yollarının tüketilmesi

MADDE 12 – (1) Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilmesi için 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununun;

a) 10 uncu maddesi uyarınca idarî davaya konu olabilecek bir işlem veya eylemin yapılması için idarî makamlara başvuru yapılması,

b) 11 inci maddesi uyarınca idarî işlemin kaldırılması, geri alınması, değiştirilmesi veya yeni bir işlem yapılmasının üst makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan idarî dava açma süresi içinde istenmesi,

c) 12 nci maddesi uyarınca idarî işlemde dolayı doğan zararın giderilmesinin üst makamdan, üst makam yoksa işlemi yapmış olan makamdan idarî dava açma süresi içinde istenmesi,

ç) 13 üncü maddesi uyarınca idarî eylemin yazılı bildirim veya başka suretle öğrenildiği tarihten itibaren bir yıl ve her hâlde eylem tarihinden itibaren beş yıl içinde ilgili idareye başvurarak hakkın yerine getirilmesinin istenmesi,

gerekir.

(2) Birinci fıkranın (a) bendinde öngörülen başvuru yolunun tüketilmesi hâlinde (b) ve (c) bendine göre ayrıca idarî başvuru yoluna gidilmesi gerekli değildir.

(3) Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilmesi için özel kanunlarda yer alan zorunlu idarî başvuru yollarının tüketilmesi gerekir.

(4) Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde idarî başvuru yolları tüketilmese dahi şikâyet başvurularını kabul edebilir.

(5) İdarenin tutum ve davranışına karşı idarî başvuru yollarının tüketilmesi şart değildir.

(6) İdarenin, kanunlarda açıkça kesin olduğu belirtilen işlemlerine karşı doğrudan Kuruma şikâyet başvurusu yapılabilir.

Şikâyet başvuru süresi

MADDE 13 – (1) 12 nci madde uyarınca idareye yapılacak başvuruya;

a) İdare tarafından verilecek cevabın tebliği tarihinden,

b) İdare tarafından altmış gün içinde cevap verilmediği takdirde bu sürenin bittiği tarihten, itibaren altı ay içinde Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilir.





(2) İdarenin tutum ve davranışları ile kanunlarda kesin olduğu belirtilen işlemlere karşı, tutum ve davranışın gerçekleştiği veya öğrenildiği tarihten veya işlemin tebliği tarihinden itibaren altı ay içinde Kuruma şikâyet başvurusunda bulunulabilir.

Şikâyet başvurusunun kaydı ve tarihi

MADDE 14 – (1) Kuruma yapılan veya ulaştan şikâyet başvurusu, tarih ve sayı verilmek suretiyle kaydedilir ve elden teslim edilenler için alındı belgesi verilir.

(2) Şikâyet tarihi;

- Şikâyet başvurusunun Kuruma, bürolarına, valilik veya kaymakamlıklara verildiği,
- Posta, elektronik posta veya faksın Kuruma ulaştığı,
- Elektronik ortamda yapılan şikâyet başvurusunun Kurumun elektronik sistemine ulaştığı, tarihtir.

Engellilerin şikâyet başvurusu

MADDE 15 – (1) Kurum, engellilerin şikâyet başvurusu yapabilmesi için gerekli tedbirleri alır.

Şikâyet başvurusunun gizliliği

MADDE 16 – (1) Şikâyetçinin talebi üzerine şikâyet başvurusu gizli tutulur. Şikâyet başvurusunun gizli kalmasına yönelik her türlü tedbir Kurum tarafından alınır.

Dava açma süresinin durması

MADDE 17 – (1) Dava açma süresi içinde yapılan şikâyet başvurusu, işlemeye başlamış olan dava açma süresini durdurur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Ön İnceleme

Şikâyet başvuru bürosu ve dağıtım bürosu

MADDE 18 – (1) Şikâyet başvuru bürosu, Başdenetçinin görevlendireceği yeterli sayıda personelden oluşur.

(2) Şikâyet başvuru bürosunun görevleri şunlardır:

- Kuruma yapılan şikâyet başvurusunun kaydını yapmak, numara vermek ve dosyalamak.
- Şikâyet başvurusunu dağıtım bürosuna göndermek.
- Başdenetçi tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

(3) Dağıtım bürosu, Başdenetçinin görevlendireceği yeterli sayıda uzman veya uzman yardımcısı ile diğer personelden oluşur.

(4) Dağıtım bürosunun görevleri şunlardır:

- Şikâyet başvurusunu iş bölümü esaslarına göre ilgili denetçiye göndermek.
- Başdenetçi tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

(5) Şikâyet başvurusunun iş bölümü esaslarına göre ilgili denetçiye gönderilmesi dönüşümlü olarak dağıtım bürosunda görevlendirilecek uzman veya uzman yardımcısı tarafından yerine getirilir.

(6) Şikâyet başvurusunun hangi denetçinin görev alanına girdiği hususunda oluşacak tereddüt, Başdenetçi veya görevlendireceği bir denetçi tarafından giderilir.

Ön incelemenin yapılması

MADDE 19 – (1) Şikâyet başvurusu, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur. Ön incelemede şikâyet başvurusu;

- Kurumun görev alanına girip girmediği,
- Süresi içinde yapılıp yapılmadığı,

c) Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir şikâyet başvurusuyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı,





- ç) Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir şikâyetle sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı,
d) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olup olmadığı,
e) İdari başvuru yollarının tüketilip tüketilmediği,
f) 8 inci maddenin birinci fıkrası kapsamında yapılıp yapılmadığı,
g) Belli bir konuyu içerip içermediği,
ğ) Kanuna göre şikâyet başvurusunda bulunması gereken bilgilerin yer alıp almadığı,
h) Menfaat ihlali içerip içermediği,
yönlerinden incelenir.

Ön inceleme üzerine yapılacak işlemler ve verilecek kararlar

MADDE 20 – (1) Şikâyet başvurusunun, (e) bendi hariç olmak üzere 19 uncu maddede yer alan şartlardan herhangi birini taşımaması hâlinde incelenemezlik kararı verilir. Bu karar, şikâyetçiye tebliğ edilir ve tebliğ ile birlikte durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden tekrar işlemeye başlar.

(2) İdari başvuru yolları tüketilmeden yapılan şikâyet başvurusu hakkında ilgili idareye gönderme kararı verilir. Gönderme kararı şikâyetçiye de tebliğ edilir. Kuruma şikâyet tarihi, ilgili idareye başvuru tarihi olarak kabul edilir. Şikâyet başvurusunun Kurum tarafından ilgili idareye gönderilmesi üzerine;

- a) İdare tarafından şikâyetçiye verilecek cevabın tebliği tarihinden,
b) İdare tarafından altmış gün içinde cevap verilmediği takdirde bu sürenin bittiği tarihten, itibaren altı ay içinde Kuruma yeniden şikâyet başvurusu yapılabilir.

(3) Şikâyet edilen idarenin yanlış gösterilmesi durumunda Kurum, resen doğru idareyi belirler ve inceleme aşamasına geçer.

(4) İncelenemezlik kararı doğrultusunda, eksikliklerin giderilmesi şartıyla süresi içinde yeniden Kuruma şikâyet başvurusu yapılabilir.

(5) Şikâyet başvurusunun 19 uncu maddede yer alan şartları taşımaması hâlinde inceleme ve araştırma aşamasına geçilir.

(6) Ön inceleme şartlarının bulunmadığının sonradan anlaşılması hâlinde de incelenemezlik veya gönderme kararı verilir.

İncelenemezlik ve gönderme kararlarında bulunması gereken hususlar

MADDE 21 – (1) İncelenemezlik ve gönderme kararlarında aşağıdaki hususlara yer verilir:

- a) Şikâyet numarası ile karar numarası ve tarihi.
b) Şikâyetçinin ve varsa temsilcisinin adı, soyadı ve adresi.
c) Şikâyet edilen idare.
ç) Şikâyet konusu.
d) Gerekçe.
e) Karar.
f) Şikâyet konusuna ilişkin başvuru yolları, süresi ve başvurulacak makam.
g) İmza ve mühür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

İnceleme ve Araştırma

İnceleme ve araştırma usulü

MADDE 22 – (1) İdarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışları, insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk ve iyi yönetim ilkeleri yönlerinden incelenir ve araştırılır.





(2) Şikâyet başvurusu Başdenetçi, denetçi veya görevlendirilecek uzman ve uzman yardımcıları tarafından incelenir ve araştırılır.

(3) Aynı sebep ve konuya ilişkin benzer nitelikteki şikâyet başvuruları birleştirilerek incelenebilir.

(4) Şikâyet konusunun insan haklarına, temel hak ve özgürlüklere, kadın ve çocuk haklarına ilişkin olması halinde yerinde inceleme ve araştırma yapılabilir. Kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik şikâyetlerde ise, şikâyetçi veya şikâyet edilen idarenin talebi üzerine yerinde inceleme ve araştırma yapılabilir. İlgili idare ve yetkililer bunun için gerekli her türlü kolaylığı sağlamakla yükümlüdür.

İdareden bilgi ve belge istenmesi

MADDE 23 – (1) Başdenetçi veya denetçi, inceleme ve araştırma konusu hakkında ilgili idareden bilgi ve belge isteyebilir. İdare, istenilen bilgi ve belgeleri derhal elektronik posta yoluyla Kurumun elektronik posta adresine gönderir ve bu isteğin tebliğ edildiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde de asıllarını gönderir. Bu süre içinde istenen bilgi ve belgeleri haklı bir neden olmaksızın vermeyenler veya eksik verenler hakkında Başdenetçi veya denetçinin başvurusu üzerine ilgili merci soruşturma açar. Soruşturma açılmasına ilişkin işlem ve soruşturma sonucu hakkında ilgili merci Kurumu bilgilendirir.

(2) Devlet sırrı veya ticarî sır niteliğindeki bilgi ve belgeler, yetkili mercilerin en üst makam veya kurulunca açıkça gerekçesi belirtilmek suretiyle verilmeyebilir. Ancak, Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler Başdenetçi veya görevlendireceği denetçi tarafından yerinde incelenebilir. İncelenen Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler açıklanamaz ve bu bilgi ve belgelere kararda yer verilemez.

Bilirkişi görevlendirilmesi

MADDE 24 – (1) Başdenetçi veya denetçiler, inceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde alanında uzman kişilerden bilirkişi görevlendirebilir. Bilirkişiler, adli yargı ilk derece mahkemesi adalet komisyonlarınca belirlenen listelerde yer alanlardan, üniversite öğretim elemanlarından veya meslek odası mensuplarından da seçilebilir.

(2) Bilirkişi olarak görevlendirilecek kişilerin;

a) Mesleklerinde en az beş yıllık deneyim sahibi olması,

b) Affa uğramış veya ertelenmiş olsa bile Devlete karşı işlenen suçlar ile zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflâs gibi bir suçtan veya kaçakçılık, resmî ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, gerçeğe aykırı bilirkişilik yapma, yalan tanıklık suçlarından biriyle hükümlü bulunmaması,

c) Disiplin yönünden meslekten ya da memuriyetten çıkarılmamış veya sanat icrasından geçici olarak yasaklanmamış olması, gerekir.

(3) Bilirkişiler, çalıştıkları veya iş ilişkisi içinde buldukları idareyle ilgili veya kendilerinin, eşlerinin ve üçüncü dereceye kadar (bu derece dâhil) kan ve kayın hısımlarının şikâyet başvurularında bilirkişilik yapamaz.

(4) Bilirkişi daha önce bilirkişilik göreviyle ilgili olarak bir kurulda yemin etmemişse, “Görevimi adalete bağlı kalarak, bilim ve fenne uygun olarak, tarafsızlıkla yerine getireceğime namusum ve vicdanım üzerine yemin ederim” şeklinde yemin eder.

(5) Bilirkişi, Başdenetçi veya denetçi tarafından belirlenen süre içinde raporunu Kuruma sunmak zorundadır. Bu süre, görevin verildiği tarihten itibaren iki ayı geçemez. Konunun kapsamlı ve karışık olması hâlinde bu süre bir ay daha uzatılabilir.

(6) Bilirkişi, görevi sebebiyle yahut görevini yerine getirirken öğrendiği sırları saklamak, kendisi ve başkaları yararına kullanmaktan kaçınmakla yükümlüdür.





(7) Bilirkişilere, Kanununun 19 uncu maddesinin ikinci fıkrasına göre ödeme yapılır.

Tanık veya ilgili kişilerin dinlenmesi

MADDE 25 – (1) Başdenetçi veya denetçiler, inceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak tanık veya ilgili kişilerin dinlenmesine karar verebilir. Tanık veya ilgili kişiler, Başdenetçi, denetçi veya uzmanlar tarafından dinlenebilir.

(2) Görüntülü ve sesli iletişim tekniğinin kullanılması suretiyle tanık veya ilgili kişi dinlenebilir.

(3) Tanık veya ilgili kişilerin dinlenmesi, şikâyet başvurusunun mahiyetine göre Başdenetçi veya denetçi tarafından belirlenecek yer, zaman ve usulde yapılır.

(4) Tanığa “Bildiğimi doğru söyleyeceğime namusum ve vicdanım üzerine yemin ederim” şeklinde yemin ettirilir.

(5) Tanık veya ilgili kişinin beyanı tutanağa geçirilir ve tutanak, beyan sahibi ile beyanı alan tarafından imzalanır.

(6) Tanık veya ilgili kişilere, 10/2/1954 tarihli ve 6245 sayılı Harcırah Kanunu hükümlerine göre ödeme yapılır.

Şikâyetten vazgeçme

MADDE 26 – (1) Şikâyetçi, karar verinceye kadar şikâyetinden vazgeçebilir. Bu durumda Kurum inceleme ve araştırmasını sonlandırır.

Şikâyete konu talebin idarece yerine getirilmesi

MADDE 27 – (1) Karar verilmeden önce şikâyete konu talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi hâlinde Kurum inceleme ve araştırmasını sonlandırır.

Şikâyetçinin ölümü veya tüzel kişiliğinin sona ermesi

MADDE 28 – (1) Şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü, tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi durumunda inceleme ve araştırma sonlandırılır. Ancak, şikâyet konusunun mirasçıları ilgilendirmesi hâlinde inceleme ve araştırmaya devam edilebilir.

İncelenmekte olan şikâyet hakkında dava açılması

MADDE 29 – (1) İnceleme ve araştırma devam ederken şikâyet konusuyla ilgili olarak dava açılması hâlinde Kurum inceleme ve araştırmasını dava sonuçlanıncaya kadar bekletebilir veya şikâyet başvurusunun mahiyetine göre inceleme ve araştırmasını sonlandırabilir. Bekletilen şikâyet başvurusu hakkında kesinleşen dava sonucuna göre Kurum, inceleme ve araştırmayı karara bağlar.

İnceleme ve araştırmanın sonlandırılmayacağı hâller

MADDE 30 – (1) Şikâyetten vazgeçme, şikâyete konu talebin idarece yerine getirilmesi ve şikâyetçinin ölümü veya tüzel kişiliğinin sona ermesi hâllerinde şikâyet konusunun; insan haklarına, temel hak ve özgürlüklere, kadın haklarına, çocuk haklarına ve kamuyu ilgilendiren genel konulara yönelik olması durumunda inceleme ve araştırmaya devam edilebilir.

ALTINCI BÖLÜM

İnceleme ve Araştırma Sonucunda Verilecek Kararlar

Karar türleri

MADDE 31 – (1) Kurum, şikâyet başvurusuna ilişkin inceleme ve araştırma sonucunda tavsiye kararı, ret kararı veya karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir.

Tavsiye kararı

MADDE 32 – (1) İnceleme ve araştırma sonucunda şikâyetin yerinde olduğu kanaatine varılması hâlinde tavsiye kararı verilir. Kararda idare hakkında aşağıdaki tavsiyelerden bir veya birkaçına yer verilir:

a) Hatalı davranıldığının kabulü.





- b) Zararın tazmini.
- c) İşlem yapılması veya eylemde bulunulması.
- ç) Mevzuat değişikliğinin yapılması.
- d) İşlemin geri alınması, kaldırılması, değiştirilmesi veya düzeltilmesi.
- e) Uygulamanın düzeltilmesi.
- f) Uzlaşmaya gidilmesi.
- g) Tedbir alınması.

(2) Kurum, birinci fıkrada yer alan tavsiyeler dışında başka bir tavsiye kararı da verebilir.

(3) İlgili merci, tavsiye doğrultusunda tesis ettiği işlemi, aldığı önlemleri veya tavsiye edilen çözümü uygulanabilir nitelikte görmediği takdirde bunun gerekçesini otuz gün içinde Kuruma bildirir.

Ret kararı

MADDE 33 – (1) İnceleme ve araştırma sonucunda şikâyetin yerinde olmadığı kanaatine varılması hâlinde ret kararı verilir.

Karar verilmesine yer olmadığına dair karar

MADDE 34 – (1) Kurum;

- a) Şikâyetçinin başvurusundan vazgeçmesi,
- b) Şikâyetçi gerçek kişi ise ölümü veya tüzel kişi ise tüzel kişiliğinin sona ermesi,
- c) Şikâyet konusu talebin ilgili idare tarafından yerine getirilmesi,
- ç) İnceleme ve araştırma devam ederken şikâyet konusu hakkında dava açılması, üzerine inceleme ve araştırmasını sonlandırması hâlinde karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir.

Kararlarda yer alacak hususlar

MADDE 35 – (1) İnceleme ve araştırma sonucunda verilecek kararlarda aşağıdaki hususlar yer alır:

- a) Şikâyet numarası ile karar numarası ve tarihi.
- b) Şikâyetçinin ve varsa temsilcisinin adı, soyadı ve adresi.
- c) Şikâyet edilen idare ve adresi.
- ç) Şikâyet konusu, hukuki sebepler ve istemin özeti.
- d) Dosyadaki bilgi ve belgelerin özeti.
- e) Gerekçe.
- f) Verilen karar ve sonuç.
- g) Şikâyet konusuna ilişkin başvuru yolları, süresi ve başvurulacak makam.
- ğ) İmza ve mühür.

Karar verme süresi

MADDE 36 – (1) Kurum, inceleme ve araştırmasını şikâyet tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırır. Bu süre içinde inceleme ve araştırmanın sonuçlandırılmaması hâlinde şikâyetçiye sonuçlandırılmama gerekçesi ve dava açma süresinin işlemeye başladığı hususu bildirilerek inceleme ve araştırmaya devam edilir; ancak 29 uncu madde hükümleri saklıdır.

Kararın tebliği

MADDE 37 – (1) Kurum, kararlarını ilgili mercie ve şikâyetçiye tebliğ eder.

(2) Kamu hizmeti yürüten özel hukuk tüzel kişileri hakkında verilen tavsiye kararları denetim ve gözetimden sorumlu bakanlığa veya kamu kurum ve kuruluşuna da gönderilebilir.

Dava açma süresinin yeniden işlemeye başlaması

MADDE 38 – (1) Şikâyet başvurusunun Kurum tarafından reddedilmesi hâlinde, durmuş olan dava açma süresi gerekçeli ret kararının ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlar.





(2) Şikâyet başvurusunun Kurum tarafından yerinde görülerek kabul edilmesi hâlinde; ilgili merci Kurumun tavsiyesi üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis etmez veya eylemde bulunmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlar.

(3) Kurumun karar verilmesine yer olmadığına dair karar vermesi hâlinde durmuş olan dava açma süresi kararın ilgiliye tebliğinden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlar.

(4) Kurumun, inceleme ve araştırmasını, şikâyet başvuru tarihinden itibaren altı ay içinde sonuçlandıramaması hâlinde bu durum gerekçesiyle birlikte şikâyetçiye tebliğ edilir. Durmuş olan dava açma süresi tebliğden itibaren kaldığı yerden işlemeye başlar.

Yeniden inceleme ve araştırma

MADDE 39 – (1) Başdenetçilik, kararın verilmesinden sonra sonucu etkileyebilecek bilgi ve belgelerin ortaya çıkması durumunda şikâyet hakkında yeniden inceleme ve araştırma yapabilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

**Başdenetçi ve Denetçilerin Görev ve Yetkileri ile
İş Bölümü ve Çalışma Esasları**

Başdenetçinin görev ve yetkileri

MADDE 40 – (1) Başdenetçinin görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Kurumu yönetmek ve temsil etmek.
- b) Kuruma gelen şikâyetleri incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak.
- c) Denetçiler arasında iş birliğini sağlamak ve uyumlu çalışmalarını gözetmek.
- ç) Denetçilerin görev alanına ilişkin olarak ortaya çıkan tereddütleri gidermek.
- d) Birisi kadın ve çocuk hakları alanında görevlendirilmek üzere, denetçiler arasındaki iş bölümünü belirlemek ve gerektiğinde değiştirmek.
- e) Gerek gördüğünde şikâyet başvurusunu bizzat sonuçlandırmak.
- f) Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikleri hazırlamak ve gerektiğinde değişiklik yapmak.
- g) Yıllık raporu hazırlamak ve Komisyona sunmak.
- ğ) Yıllık raporu beklemeksizin gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak.
- h) Raporları kamuoyuna duyurmak.
- ı) Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- i) Yokluğunda kendisine vekâlet edecek denetçiyi belirlemek.
- j) Genel Sekreteri ve diğer personeli atamak.
- k) Genel Sekreter, uzman ve uzman yardımcılarının görevleri sebebiyle bir suç işledikleri öne sürüldüğü takdirde ceza soruşturması ve kovuşturması yapılabilmesi için izin vermek.
- 1) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- m) İhtiyaç duyulan iş ve konularla ilgili olarak kamu kurum ve kuruluşlarındaki personelin geçici olarak görevlendirilmesini istemek.
- n) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- o) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olan devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek veya görevlendireceği denetçiye inceletmek.
- ö) 22 nci madde kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- p) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- r) Gerekli görülen yerlerde büro açılmasına karar vermek.
- s) Kurumun görev alanıyla ilgili olarak uluslararası işbirliğine ilişkin çalışmalarını yürütmek.
- ş) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak.





Denetçilerin görev ve yetkileri

MADDE 41 – (1) Denetçilerin görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Görevlendirildikleri konu veya alanlara ilişkin şikâyetleri incelemek, araştırmak ve Başdenetçiye önerilerde bulunmak.
- b) İnceleme ve araştırma konusuyla ilgili olarak idareden bilgi ve belge istemek.
- c) İstenen bilgi ve belgeleri vermeyenler hakkında ilgili merciden soruşturma açılmasını istemek.
- ç) Gerek gördüğü konularda özel rapor hazırlamak ve Başdenetçiye sunmak.
- d) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmak.
- e) Bilirkişi görevlendirmek ve tanık ya da ilgili kişileri dinlemek.
- f) Başdenetçi tarafından görevlendirilmesi hâlinde devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeleri yerinde incelemek.
- g) 22 nci madde kapsamında yerinde inceleme ve araştırma yapmak.
- ğ) Başdenetçiye, yokluğunda vekâlet etmek.
- h) Kanunda verilen görevlerin yapılmasında Başdenetçiye yardımcı olmak.
- ı) Başdenetçi tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Genel Sekreterliğin oluşumu ve görevleri

MADDE 42 – (1) Genel Sekreterlik, Kurumun idarî ve malî işleriyle sekretarya hizmetlerini yerine getirir. Genel Sekreterlikte, Genel Sekreter ve diğer idarî personel görev yapar.

(2) Genel Sekreterliğin görevleri şunlardır:

- a) Kurumun büro işlerini yürütmek.
- b) Şikâyet başvurularının kayıt işlerini yürütmek.
- c) Kurumun insan gücü planlaması ve personel politikası ile ilgili çalışmalarını yapmak, personel sisteminin geliştirilmesi için Başdenetçiye teklifte bulunmak.
- ç) Genel Sekreterlikte görev yapan personelin sevk ve idaresini sağlamak.
- d) Kurumda çalışan personelin özlük işleri ile sağlık ve sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek.
- e) Kurum personelinin atama, nakil ve terfi işlemlerini yürütmek.
- f) Kurumun eğitim planını hazırlamak, uygulamak ve değerlendirmek.
- g) Hizmet içi eğitim, kurs ve benzeri yerlere katılacak Kurum personelinin görevlendirmek ve malî haklarının ödenmesine ilişkin işlemleri yürütmek.
- ğ) Kurum personelinin izin ve emeklilik işlemlerini yürütmek.
- h) Kurumun arşiv hizmetlerini yürütmek.
- ı) Genel evrak faaliyetlerini düzenlemek ve yürütmek.
- î) Kararların ve raporların otomasyonunu sağlamak ve bunları arşivlemek.
- j) 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile 22/12/2005 tarihli ve 5436 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 15 inci maddesi ve diğer mevzuatla malî hizmetler birimi ve strateji geliştirme birimlerine verilen görevleri yapmak.
- k) Kurumun taşınır ve taşınmazlarına ilişkin işlemleri ilgili mevzuat çerçevesinde yürütmek.
- l) Bütçenin harcanması konusunda Başdenetçiye bilgi vermek.
- m) Kurumun görev alanıyla ilgili hususlarda bilişim sisteminin kullanılmasını sağlamak, bilgi sistemleri ve otomasyonu konusundaki gelişmeleri izlemek.
- n) Kurum bilgi mimarisinin hazırlanması, veri tabanlarının kurulması, güncellenmesi ve arşivlenmesi çalışmalarını yapmak.
- o) Kurumun sivil savunma ve seferberlik hizmetlerini planlamak ve yürütmek.





- ö) Kurumun basın ve halkla ilişkiler ile tanıtım faaliyetlerini yürütmek.
- p) Protokol işlerini düzenlemek.
- r) Kurumun idarî, malî ve teknik işlerini yürütmek.
- s) Kanunlarla veya Başdenetçilik tarafından verilen diğer işleri yapmak.

Uzman ve uzman yardımcılarının görevleri

MADDE 43 – (1) Uzman ve uzman yardımcıları, Başdenetçi veya denetçiler tarafından verilen görevleri yerine getirir.

(2) Uzman ve uzman yardımcıları, Kurumun aslı hizmetlerini yürütmek üzere Kamu Denetçiliği Uzmanlığı Yönetmeliğinde belirtilen görevleri yapar.

İş bölümüne esas konu veya alanlar

MADDE 44 – (1) Denetçiler arasındaki iş bölümü aşağıdaki konu veya alanlara göre belirlenir:

- a) İnsan hakları.
- b) Kadın ve çocuk hakları.
- c) Engelli hakları.
- ç) Ailenin korunması.
- d) Sosyal hizmetler.
- e) Eğitim-öğretim, gençlik ve spor.
- f) Bilim, sanat, kültür ve turizm.
- g) Adalet, milli savunma ve güvenlik.
- ğ) Sağlık.
- h) Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları.
- ı) Kamu personel rejimi.
- i) Mülkiyet hakkı.
- j) Ekonomi, maliye ve vergi.
- k) Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret.
- l) Çalışma ve sosyal güvenlik.
- m) Orman, su, çevre ve şehircilik.
- n) Ulaştırma, basın ve iletişim.
- o) Gıda, tarım ve hayvancılık.
- ö) Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler.
- p) Diğer konu ve alanlar.

(2) Denetçilerin sorumlu oldukları konu veya alanlar, Başdenetçi tarafından yönerge ile belirlenir.

(3) Başdenetçi, denetçiler arasında iş birliğini sağlar ve denetçilerin uyumlu çalışmasını gözetir.

İş bölümüne ilişkin ilkeler

MADDE 45 – (1) İş bölümü yapılırken aşağıdaki ilkeler göz önünde bulundurulur:

- a) Denetçilerin tecrübe ve uzmanlık alanının gözetilmesi.
- b) Şikâyet sayısının ve dönemsel olarak şikâyet yoğunluğunun dikkate alınması.
- c) Benzer konuların aynı denetçinin sorumluluğunda bulundurulması.

Başdenetçi ve denetçilerin çalışma esasları

MADDE 46 – (1) Denetçiler, Başdenetçi tarafından görevlendirildikleri konu veya alanlarda tek başlarına çalışır ve kararlarını Başdenetçiye sunar. Başdenetçi, incelenmesi ve araştırılması gereken başka bir hususun olmadığına kanaat getirmesi hâlinde veya gerekli gördüğünde şikâyet başvurusunu sonuçlandırdıktan sonra kararı şikâyetçiye ve ilgili mercie bildirir.





(2) Şikâyet konusunun birden fazla denetçinin görev alanına girmesi durumunda şikâyet başvurusu, Başdenetçi tarafından birden fazla denetçinin inceleme ve araştırmasına bırakılabileceği gibi bir denetçinin inceleme ve araştırmasına da bırakılabilir. Şikâyet konusunun birden fazla denetçinin inceleme ve araştırmasına bırakılması hâlinde de denetçiler tek başlarına çalışarak konu veya alanlarına ilişkin kararlarını Başdenetçiye sunar.

(3) Denetçiler, şikâyet başvurusuna ilişkin inceleme ve araştırmasını kendisine bağlı çalışma grupları ile birlikte yürütebilir. Çalışma grubunda yeteri kadar uzman ve uzman yardımcısı ile koordinasyondan sorumlu uzman görevlendirilebilir.

(4) Başdenetçi, denetçiler ve Genel Sekreter, görevlerini yerine getirirken dil, ırk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ayırımı yapamaz.

(5) Başdenetçi, denetçiler ve Genel Sekreter, görevleri sebebiyle herhangi bir şekilde öğrendikleri meslekî veya ticarî sırları görevlerinden ayrılmış olsalar bile açıklayamaz, kendilerinin veya başkalarının yararına kullanamaz.

(6) Başdenetçi, denetçiler ve Genel Sekreter, görevleri süresince resmî veya özel hiçbir görev alamaz, ticaretle uğraşamaz. Bilimsel yayınlarda bulunma, görevleri veya meslekleri ile ilgili olarak davet edildikleri ulusal veya uluslararası kongre, konferans ve benzeri toplantılara katılma, derneklerde üyelik ve kâr amacı gütmeyen kooperatiflerde ortaklık hâlinde bu fıkra hükümleri uygulanmaz.

Bağımsızlık ve tarafsızlık

MADDE 47 – (1) Hiçbir organ, makam, merci veya kişi, Başdenetçiye ve denetçilere görevleriyle ilgili olarak emir ve talimat veremez, genelge gönderemez, tavsiye ve telkinde bulunamaz.

(2) Başdenetçi ve denetçiler, görevlerini yerine getirirken tarafsızlık ilkesine uygun davranmak zorundadır.

(3) Başdenetçi, denetçiler ve Genel Sekreter; kendilerinin, eşlerinin ve üçüncü dereceye kadar (bu derece dâhil) kan ve kayın hısımlarının şikâyetlerini inceleyemez.

(4) Başdenetçi, denetçiler ve Genel Sekreter, siyasî partilere üye olamaz; herhangi bir siyasî parti, kişi veya zümrenin yararını veya zararını hedef alan bir davranışta bulunamaz.

Raporlar

MADDE 48 – (1) Kurum, her takvim yılına ilişkin olarak yürüttüğü faaliyetleri ve önerileri kapsayan yıllık rapor hazırlar. Bu rapor, takip eden yılın Ocak ayının son gününe kadar Komisyona sunulur. Komisyon, bu raporu ara verme ve tatil dönemleri hariç olmak üzere iki ay içinde görüşüp kendi kanaat ve görüşlerini de içerecek şekilde özetleyerek Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kuruluna sunulmak üzere hazırladığı raporu Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına gönderir. Komisyonun raporu Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kurulunda ivedilikle görüşülür.

(2) Kurumun yıllık raporu, ayrıca Resmî Gazete’de yayımlanmak suretiyle kamuoyuna duyurulur.

(3) Gerek görülen konularda yıllık rapor beklenmeksizin özel rapor hazırlanabilir.

(4) Kurum, açıklanmasında fayda gördüğü hususları yıllık raporu beklenmeksizin her zaman kamuoyuna duyurabilir.

Açıklama yapma yetkisi

MADDE 49 – (1) Kurumun faaliyetleri hakkında açıklama yapmaya Başdenetçi veya görevlendireceği denetçi yetkilidir.





SEKİZİNCİ BÖLÜM
Çeşitli ve Son Hükümler

Uluslararası işbirliği

MADDE 50 – (1) Kurum, görev alanıyla ilgili olarak uluslararası kuruluşlara üye olabilir. Bu kuruluşlarla işbirliğine ilişkin çalışmalarda yer alır, koordinasyonu sağlar ve gerektiğinde uluslararası kuruluşlar ve bunların temsilcilikleriyle ortaklaşa projeler yürütür.

Bilgilendirme ve tanıtım

MADDE 51 – (1) Şikâyet başvuru bürosunda görevli personel, gerçek ve tüzel kişileri Kanun kapsamında sahip oldukları hakları kullanabilmeleri için bilgilendirmekle yükümlüdür. Bilgilendirme telefonla da yapılabilir.

(2) Kurum, başvuru usul ve esaslarına ilişkin her türlü tanıtım faaliyetinde bulunabilir. Tanıtım, farklı dillerde de yapılabilir.

Kurum kararlarının ve raporlarının yayımlanması

MADDE 52 – (1) Kanunî engel bulunmamak kaydıyla Kurumun kararları ve raporları, kişisel veriler korunmak suretiyle resmî internet sitesinde veya başka surette yayımlanabilir.

Süreler

MADDE 53 – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında süreler, tebliğ tarihini izleyen günden itibaren işlemeye başlar.

(2) Tatil günleri sürelere dâhildir. Sürenin son günü tatil gününe rastlarsa, süre tatil gününü izleyen çalışma gününün bitimine kadar uzar.

Tebliğat

MADDE 54 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerine göre yapılacak tebliğatlar, 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebliğat Kanunu ile 19/1/2013 tarihli ve 28533 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Tebliğat Yönetmeliği hükümlerine göre yapılır.

Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden önceki eylem ve işlemler ile tutum ve davranışlar hakkında şikâyet başvurusu

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Kuruma şikâyet başvurularının kabul edilmeye başladığı 29/3/2013 tarihinden önceki son altı ay içinde idarî başvuru yolları tüketilmiş her türlü eylem ve işlem ile tutum ve davranışlara karşı bu Yönetmelikte yer alan başvuru şartlarının yerine getirilmesi kaydıyla Kuruma şikâyet başvurusu yapılabilir. Mahallî idareler, bağlı idareleri ve birliklerin hakkındaki şikâyet başvuruları açısından ise 29/3/2014 tarihinden önceki son altı ay içinde idarî başvuru yollarının tüketilmiş olması gerekir.

Yürürlük

MADDE 55 – (1) Bu Yönetmelik;

a) Mahallî idarelerin, bağlı idarelerinin ve birliklerinin eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına karşı yapılacak şikâyetler açısından 29/3/2014,

b) Diğer idarelerin eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarına karşı yapılacak şikâyetler açısından 29/3/2013,

c) Şikâyet başvurusu dışındaki diğer hükümleri açısından yayımı, tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 56 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Kamu Başdenetçisi yürütür.

