

Büyükşehir Belediyelerince Sunulan Yerel Hizmetlerin Kamu Denetçiliği Kurumu Kararlarına Göre Değerlendirilmesi

Serhat Saatci¹

Özet

Bu bölüm, Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) kararları aracılığıyla büyükşehir belediyelerinin sunduğu yerel hizmetlerin niteliğini ve bu hizmetler bağlamında ortaya çıkan idari uyumsuzluk alanlarını incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma, KDK'nin çevrimiçi ortamda kamuya açık olan Kararlar Bilgi Bankası verilerinin nitel analizi üzerine temellendirilmiştir. Çalışma kapsamında 2013–2025 yılları arasında yayımlanan toplam 13.484 karar içerisinde, “Mahalli İdarelerce Yürütülen Hizmetler” başlığı altında yer alan 185 karar inceleme kapsamına alınmıştır. Veriler doküman analizi yöntemiyle çözümlenmiş; elde edilen bulgular içerik analizi ve tematik analiz teknikleriyle sınıflandırılmıştır. Analiz sonuçları büyükşehir belediyeleri hakkında yapılan şikâyetlerin en çok ulaşım, su ve kanalizasyon, imar ve mülkiyet, çevre yönetimi, ticari ruhsatlandırma ve sosyal hizmetler alanlarında yoğunlaştığını ortaya koymuştur. Bulgular, belediyelerin hizmet sunum süreçlerinde mevzuat uygulamaları ile vatandaş beklentileri arasında belirgin bir uyumsuzluk bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca, ombudsmanlık kararlarının bağlayıcı bir niteliğe sahip olmamasına karşın bu kararların idarenin şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık ve insan hakları temelli kamu hizmeti anlayışının güçlendirilmesine önemli katkılar sunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

1 Öğr. Gör. Dr., Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yerel Yönetimler Programı, serhatsaatci@hitit.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-4773-594X

1. Giriş

Kamu yönetiminde denetim mekanizmaları, demokratik hesap verebilirliğin ve hukuk devletinin temel unsurları arasında yer almaktadır. Bu bağlamda ombudsmanlık kurumu, idarenin eylem ve işlemlerine karşı vatandaşların hak arama yollarını genişleten ve idari adaleti güçlendiren bir denetim aracı olarak önem kazanmıştır. Kökeni 18. yüzyıl İsveç’ine dayanan ombudsmanlık, zamanla birçok ülkede “vatandaş koruyucusu” olarak kabul edilmiş ve kamu yönetimi içinde bağımsız bir denetim organı haline gelmiştir. Türkiye’de ise KDK 2010 Anayasa değişikliği sonrasında 6328 sayılı Kanun’la kurumsal statü kazanmış; idarenin işlem ve eylemlerini hukuka, hakkaniyete ve insan haklarına uygunluk bakımından incelemekle görevlendirilmiştir.

KDK’nin kararları, yargısal denetimden farklı olarak tavsiye niteliği taşımaktadır. Bunun yanında söz konusu kararlar kamuoyu etkisiyle idarenin davranış kalıplarında dönüşüm yaratma potansiyeline sahiptir. Bu potansiyel yerel yönetimlerce sunulan hizmetler için de geçerlidir. Yerel hizmetler vatandaşın gündelik yaşamına doğrudan dokunan, mekânsal sınırları belirli kamusal faaliyetlerdir. Bu hizmetlerin niteliği, yerel yönetimlerin kurumsal kapasitesi kadar demokratik katılım, etkinlik ve şeffaflık ilkeleriyle de yakından ilişkilidir. Bu sebeple KDK’nin etkinlik alanlarından biri de yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlere ilişkin şikâyetlerin değerlendirilmesidir.

Bu bölüm, büyükşehir belediyelerinin sunduğu yerel hizmetlerin KDK kararları aracılığıyla nasıl değerlendirildiğini analiz etmektedir. Çalışmanın temel amacı, ombudsmanlık kararlarının yerel düzeyde hizmet sunumuna ilişkin yapısal sorunları, vatandaş beklentilerini ve idari denetimin yönetsel işlevlerini ortaya koymaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

Bu bölüm temel olarak ombudsmanlık kurumu ve bu kurumun büyükşehir belediyelerince sunulan yerel hizmetlere dair sorun alanlarının tespiti üzerine kurgulanmıştır. Bu sebeple araştırma sonuçlarının anlaşılabilirliği desteklemek için öncelikle ombudsmanlık, yerel hizmet ve büyükşehir belediyesi kavramları açıklanacaktır.

2.1. Ombudsmanlık

Ombudsman kavramı, İsveç diline ait bir kelime olup, etimolojik olarak “ombud” (temsilci, vekil, delege, sözcü) ve “man” (adam, kimse, şahıs) kelimelerinden oluşur (Dadaş ve Çelik, 2025: 1065). İsveç dilinde bu kavram, “vatandaş haklarını koruyan, halk temsilcisi” veya “görevli/

koruyucu” anlamına gelmektedir (Dursunoğlu vd., 2021: 69). Kavram, bazı ülkelerde yurttaş koruyucusu veya halk temsilcisi gibi isimlerle de nitelendirilmektedir. Uluslararası Avukatlar Birliğinin tanımına göre ombudsman, Anayasa ya da yasa tarafından ihdas edilen, Parlamente’ye karşı sorumlu, üst düzey bağımsız bir kamu görevlisidir; kişi şikâyeti üzerine veya resen inceleme yaparak düzeltici tavsiye verme ve rapor hazırlama yetkileri olan bir kurumdur (Dursunoğlu vd., 2021: 1065).

Ombudsmanlık amaç bakımından insan haklarını koruyan, vatandaş ile idare arasındaki ilişkileri düzelter, kişileri devletin haksız uygulamalarına karşı kollayan ve idarenin çalışma şeklini denetleyerek hukuk devleti ilkesine katkı sağlayan bir denetim kurumudur (Fenoğlu, 2016: 15). Kurumsal ve modern anlamda ilk ombudsmanlık müessesesi 1713 yılında anayasasında da yer vermek kaydıyla İsveç’te ortaya çıkmıştır. Ancak bazı çalışmalarda uygulamanın kökenlerinin Osmanlı Devleti’ndeki Divan-ı Hümayun, kadılık ve muhtesiplik gibi kurumlara dayandığı da iddia edilmektedir. Özellikle İsveç Kralı Demirbaş Şarl’ın Osmanlı’ya sığındığı dönemdeki gözlemleri neticesinde bu denetim mekanizmasını ülkesine uyarladığı kabul edilir (Dursunoğlu vd., 2021: 72).

Ombudsmanlık kurumunun yaygınlaşması II. Dünya Savaşı sonrası döneme rastlamaktadır. Bu yayılımın en önemli nedenleri arasında yargısal denetimin sınırlı etkinliği, çağdaş yönetim ve yargı anlayışına cevap verememesi ve kamu kurumlarının iç denetim yöntemlerinin objektif işleyememesi gibi geleneksel denetim yollarının eksiklikleri sayılabilir. Bu sebeple ombudsmanlık daha çok pratik, maliyetsiz ve hızlı işleyen bir denetim mekanizması olarak yargı sisteminin yükünü azaltma görevini üstlenmiştir (Göküş ve Çubukcu, 2019: 220).

Türkiye’de ise ombudsmanlık (KDK) ile ilgili tartışmalar 1970’li yıllardan sonra başlamış ve 1982 Anayasası hazırlanırken gündeme gelmiştir (Göküş ve Çubukcu, 2019: 224). Avrupa Birliği adaylık süreci ilerleme raporunda ve Beş Yıllık Kalkınma Planlarında da kurumun gerekliliği vurgulanmıştır. İlk yasal adım ise 15.06.2006 tarihinde 5521 sayılı Kanun’un kabulüyle atılabilmiş, ancak bu Kanun dönemin Cumhurbaşkanı tarafından geri gönderilmiş ve Anayasa Mahkemesi’nin 25.12.2008 tarihli kararıyla iptal edilmiştir (Dadaş ve Çelik, 2025, 1065). Kurumun anayasal zemini, 12 Eylül 2010 tarihindeki halk oylamasıyla yapılan Anayasa değişikliğiyle sağlanmış, nihayetinde 14.06.2012 tarihinde kabul edilen ve 29.06.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6328 sayılı KDK Kanunu ile yasalaşmıştır (Dursunoğlu vd., 2021: 76). Buna göre KDK, Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Başkanlığına bağlı, kamu tüzel kişiliğine sahip, özel bütçeli bir kurum olarak

varlık kazanmıştır. Kurumun temel amacı, idarenin eylem ve işlemlerini; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak suretiyle bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmaktır. Ombudsmanlık kurumunun genel özellikleri şu şekildedir (Dursunoğlu vd., 2021: 73):

- Anayasayla veya kanunla kurulması.
- İdarenin dışında yer alan bağımsız ve tarafsız bir yapıya sahip olması.
- Genellikle parlamento tarafından seçilmesi ve ona karşı sorumlu olması.
- Kararlarının hukuken bağlayıcılığının olmaması. Kurum, idarenin işlemini iptal etme veya yaptırım uygulama yetkisine sahip değildir, sadece tavsiye niteliğinde kararlar verir.
- Devlet sırrı niteliği bulunanlar dışındaki kamu belgelerine ulaşabilmesi.
- Yıl içindeki faaliyetlerini parlamentoya rapor halinde sunması.
- Halka kolay ve masrafsız olarak ulaşılabilmesi.

KDK, kararlarının bağlayıcı olmamasına rağmen gücünü yürüttüğü araştırmaların sonuçlarını raporlaması ve bunu kamuoyuna açıklamasıyla elde etmektedir. Böylece kamuoyu baskısı kurumun etkinliğini artıran önemli bir unsur olmaktadır (Kaplan, 2020: 107). KDK'nin denetimi, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını kapsar. Bu kapsamda idare kavramı, sadece kamu tüzel kişiliğine haiz kurumlar olarak değil, aynı zamanda kamu gücü kullanma yetkisi verilmiş özel hukuk kişilerini de içerecek şekilde organik ve fonksiyonel anlamda değerlendirilmektedir.

6328 sayılı Kanun'un 5. maddesinin 2. fıkrasında KDK'nin görev alanı dışında kalan konular açıkça düzenlenmiştir. Bunlar yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler, yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar ve Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri şeklindedir (Kamu Denetçiliği Kanunu, 2012). Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler açısından yasama organının hangi faaliyetlerinin yasama faaliyeti olduğunu belirlemede kesin bir ölçüt olmamakla birlikte, TBMM Genel Kurulu'nun işlemleri ile bunlardan ayrılmayan hazırlık ve usul işlemleri yasama faaliyeti olarak kabul edilir ve denetim dışıdır (Dadaş ve Çelik, 2025: 1075). Aynı zamanda yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar denetim dışıdır. Ancak yargı organlarının tüm faaliyetleri yargı fonksiyonuna dahil değildir; yargılama ile doğrudan ilişkisi olmayan (örneğin bir davanın mahkemeye sevk, savcılık soruşturma işlemleri, bilirkişi atanması gibi hazırlık ve usul işlemleri dışındaki) idari nitelikteki işlemler Kurumca incelenebilir (Dadaş ve

Çelik, 2025: 1078). Türk Silahlı Kuvvetlerinin (TSK) sırf askerî nitelikteki faaliyetleri 6328 sayılı Kanunun getirdiği en tartışmalı düzenlemelerden biridir. Sırf askerî faaliyet kavramının kesin bir tanımı yapılmamıştır. Öğretide bu kavram, diğer kurumların görev alanına girmeyen ve sadece asker şahıslar tarafından yerine getirilebilen, hizmete dair faaliyetler olarak tanımlanmıştır. Ancak lojman hakkı, izin hakkı, terfi işlemleri gibi sırf askerî nitelikte olmayan konular KDK'nin incelemesi kapsamında kalır. Bu faaliyetlerin kapsam dışı bırakılması, sistemin amacına aykırı olduğu ve sistemi anlamsızlaştırdığı yönünde eleştirilere neden olmuştur; çünkü bu durum açıklık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine ters düşmektedir. TSK yetkilileri, askeri konulara yabancı birinin denetim yapmasının problemlere yol açacağını belirtmişlerdir (Dadaş ve Çelik, 2025: 1079). Bu tartışmalar ışığında KDK'nin incelenemezlik kararı verilen konuları belirlenmiştir.

2.2. Yerel Hizmetler

Yerel hizmetler, yerel yönetimlerce sunulan ve kamu hizmetlerinin mekânsal olarak irdelenmesi sonucu ortaya çıkan, belirli bir bölge ile sınırlı faydalar sunan kamusal mal ve hizmetler bütünüdür (Mustafa Ökmen ve Uluç Çağatay, 2014: 84). Yerel hizmetler aynı zamanda kent hizmetleri olarak da adlandırılmaktadır. Buna göre kentler sürekli gelişmeye, yoğun uğrak ve yerleşime açık yerler olduğundan kent sahası içinde olan hizmetler yerel hizmet olarak kabul edilir. Başka bir ifadeyle faydası belirli bir kentsel alanla sınırlı olan hizmetler kentsel kamu hizmeti olarak tanımlanmaktadır.

Yerel hizmetler, sadece o yörede veya mekânda yaşayan insanların ortak menfaatleriyle ilgilidir. Bu bağlamda, yerel düzeyde ihtiyaç olarak beliren işler, ulusal düzeydeki kamu hizmetlerinden ayırt edilerek yerel düzeyde kamu hizmetleri olarak nitelenir ve merkezi örgütlenmenin dışında farklı yerel kuruluşlara verilir (Mustafa Ökmen ve Uluç Çağatay, 2014: 90). Yerel hizmet kavramı toplumsal, ekonomik ve teknolojik koşullardaki hızlı evrim nedeniyle zaman içinde temelden sarsılmış ve önemli değişikliklere uğramış dinamik bir olgudur. Bu değişim, yalnızca hizmetlerin içeriğini değil, aynı zamanda halkın yönetimle olan ilişkisini de yeniden tanımlamıştır. Yerel yönetimler bir dizi hizmet sunmakla yükümlü olması, yerel toplulukların ise sunulan bu hizmetleri sessiz sedasız kabul etmesi ilkesi, geleneksel anlayışın temel ilkeleridir. Bu anlayış içinde yerel topluluklar, kendilerine sunulan hizmetlerin edilgen alıcıları olmaktan öteye geçememektedirler (Güven, 1976, 31). Öte yandansa toplumsal-ekonomik yapıların hızlı evrimi ve teknolojik ilerlemeler, geleneksel hizmet kavramını temelden sarsmıştır. Yerel hizmetler bu süreçte hem nitel hem de nicel açıdan dönüşüme uğramış, giderek daha teknik bir nitelik kazanmıştır. Kentleşme, endüstrileşme ve ekonomik

gelişme, yerel hizmet kavramının kapsamını ve niteliğini değiştirmiştir. Sami Güven bu değişimi dört başlık altında yorumlamaktadır. Öncelikle hızlı kentleşme ile birincil topluluk ilişkileri parçalanmış; aile küçülmüş, komşuluk bağları gevşemiştir. Eğlence, çocuk bakımı, kreş, konut, yaşlı bakımı, toplu eğlence gibi yeni sorunlar ortaya çıkarmış, bu sorunların çözümü için yerel hizmetlerin çeşitlenmesine, yeni boyutlar kazanmasına ve sayıca çoğalmasına yol açmıştır. İkinci olarak maddesel refah arttıkça, insanların ilgi ve istemleri temel gereksinimlerden (barınma, yiyecek) sosyal güvenlik, kültür ve eğlence gibi daha yüksek (ikincil ve üçüncül) gereksinimlere yönelmiştir. Bu da yerel yönetimlerin kütüphaneler, kültür sarayları, festivaller gibi yeni hizmetler yüklenmesini gerektirmiştir. Üçüncüsü, ekonomik büyüme ve büyük ölçekli üretim (fabrikalar), hava, çevre ve su kirlenmesi gibi dışsallıkları beraberinde getirmiştir. Bu durum, yerel yönetimleri kentsel sağlığı tehdit eden bu etkilere karşı önlemler almaya ve koşut hizmetler üretmeye zorlamıştır. Son olarak özel sektörün ürettiği kimi mal ve hizmetlerin (örneğin otomobil) tüketimindeki artış, halkın güvenliği ve sağlığı için yerel yönetimlerin daha çok yol, otopark, trafik denetimi, trafik hastaneleri gibi koşut hizmetleri üretmesini zorunlu kılmıştır (Güven, 1976, 32-33).

2.3. Büyükşehir Belediyelerince Sunulan Yerel Hizmetler

Büyükşehir Belediyesi kavramı, değişen yerel hizmet kavramı ve ölçek sorununun doğrudan bir sonucu olarak, genişleyen toplumsal yaşamın ve teknolojik gelişmelerin dayattığı bölgesel ölçekli hizmet üretimi ihtiyacına Türkiye'nin verdiği kurumsal yanıtlardan birini temsil etmektedir. Türkiye'de Büyükşehir Belediyesi modelinin tarihi gelişimi, üç ana dönem üzerinden incelenmektedir (Arıkboğa, 2016, 50). Bu süreç, 1960'lı yılların ikinci yarısında İstanbul gibi büyükşehirlerin sorunlarının tartışılmaya başlandığı Arayış Dönemi (1982 öncesi) ile başlamış, bu dönemde 1980 askeri yönetimi, il merkezlerindeki parçalı idari yapıyı sona erdirmek amacıyla küçük belediyeleri il belediyesiyle birleştirme modelini uygulamıştır (Arıkboğa, 2016: 52). Büyükşehir Belediyesi modelinin resmen uygulanmaya başladığı 1984 ile 2012 yıllarını kapsayan 28 yıllık İl Merkezinde Büyükşehir Belediyesi Dönemi, kendi içinde üç alt döneme ayrılır: Kuruluş, 2004'te nüfusa dayalı yarıcapla sınırların genişletildiği (Genişletme Dönemi ya da "pergel kanunu") ve 2008'de belde belediyelerinin kaldırılarak sistemin iki kademeli hale getirildiği Bütünleştirme Dönemi (Arıkboğa, 2016: 59). Modeldeki en köklü değişim ise 2012 yılında 6360 Sayılı Kanun ile gerçekleşen Mülki Ölçekte Büyükşehir Belediyesi Dönemi olmuştur. Bu yasal düzenlemeyle alansal yönetim modeline geçilmiş, tüm büyükşehir belediye sınırları il

mülki sınırlarıyla çakıştırılmış; il özel idareleri, belde belediyeleri ve köyler kaldırılmıştır (Zengin, 2014: 102).

Tarihsel seyri genel hatlarıyla özetlenen büyükşehir belediye sisteminin güncel hukuki statüsünü düzenleyen mevzuat 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'dur. Kanunun üçüncü maddesinde büyükşehir belediyesi "Sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içerisindeki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idarî ve malî özerkliğe sahip olarak kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi" olarak tanımlanmıştır. Toplam nüfusu 750.000'den fazla olan illerin il belediyeleri kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürüleceği dördüncü maddede düzenlenmiştir. Büyükşehir belediyelerinin sınırlarının, il mülki sınırları olduğu ise beşince maddede düzenlenmiştir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2004).

Büyükşehirlerin sunmuş olduğu yerel hizmetler ve görevler, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. Maddesi'nde ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Buna göre büyükşehir belediyelerinin temel yerel hizmetleri "planlama ve imar hizmetleri", "ulaşım ve altyapı hizmetleri", "çevre ve sağlık hizmetleri", "sosyal ve kültürel hizmetler" ve "acil durum ve denetim hizmetleri" şeklinde temel kategorilere ayrılmaktadır.

3. Yöntem

Bu çalışma, KDK'nin resmi internet sayfasında çevrimiçi bir şekilde kamuoyuna sunulmuş Kararlar Bilgi Bankası'nda yer alan verilerin analiz edilmesiyle oluşturulmuştur. Çalışmada nitel araştırma yöntemini başvurulmuş, doküman analizi yönteminde yararlanılmıştır. Doküman analizi, araştırılması hedeflenen olgu ve olgular hakkında bilgileri içeren yazılı veya diğer türdeki tüm materyallerin analizlerini yapmaya yarayan bir yöntemdir (Ünsal Sıgı, 2021: 250). Bu sebeple doküman analizi tekniği uygulanarak ombudsman kararları ışığında büyükşehir belediyelerince sunulan hizmetlerin bilgisine ulaşılmış, sonrasında bu veriler sistemleştirilerek analiz edilmiştir.

3.1. Veri Kaynağı ve Çalışmanın Evreni

Çalışmanın evrenini, 2013 yılından günümüze dek yayımlanmış ve erişime açık halde bulunan 13.484 kayıt oluşturmaktadır. Bu kayıtlar toplamda yirmi konu başlığında sınıflandırılmaktadır. Tablo-1'de konu başlıklarıyla ilişkili karar sayılarının dağılımı gösterilmektedir.

Tablo 1. Kararlar Bilgi Bankası'nda Yer Alan Konu Başlıkları

Konu Başlığı	(f)	(%)
Kamu personel rejimi	4843	35.92
Adalet, milli savunma ve güvenlik	2037	15.11
Eğitim-öğretim, gençlik ve spor	1571	11.65
Çalışma ve sosyal güvenlik	1505	11.16
Ekonomi, maliye ve vergi	842	6.24
Mahalli idarelerce yürütülen hizmetler	715	5.30
Engelli hakları	296	2.20
Orman, su, çevre ve şehircilik	251	1.86
Mülkiyet hakkı	261	1.94
Sağlık	221	1.64
Ulaştırma, basın ve iletişim	205	1.52
Enerji, sanayi, gümrük ve ticaret	193	1.43
Sosyal hizmetler	129	0.96
Nüfus, vatandaşlık, mülteci ve sığınmacı hakları	112	0.83
İnsan hakları	99	0.73
Çocuk hakları	66	0.49
Bilim, sanat, kültür ve turizm	51	0.38
Ailenin korunması	35	0.26
Gıda, tarım ve hayvancılık	43	0.32
Kadın hakları	9	0.07
Toplam	13484	100

Kaynak: (<https://kararlar.ombudsman.gov.tr/>, 2025).

3.2. Veri Toplama Süreci

Araştırmanın veri seti, KDK'nin resmî web sitesinde yer alan Kararlar Bilgi Bankası aracılığıyla oluşturulmuştur. 17 Ekim 2025 tarihinde yapılan taramalarda, öncelikli olarak “mahalli idarelerce yürütülen hizmetler” konu başlığı seçilerek ön filtreleme yapılmış, ardından “büyükşehir” ve “büyükşehir belediyesi” anahtar kelimeleri kullanılarak arama sonuçları çalışma kapsamına uygun şekilde sınırlandırılmıştır.

3.3. Dışlama Ölçütleri ve Kararların Seçimi

Anahtar kelime taraması sonucunda, büyükşehir belediyelerinin yürüttüğü yerel hizmet uygulamalarına dair toplam 185 karar kaydına ulaşılmıştır. Bu

kayıtlar, verilerin nitel ve nicel açıdan analizini kolaylaştırmak amacıyla Excel tablosuna aktarılmış; veri temizleme ve sınıflandırma işlemleri sonrasında araştırmanın temelini oluşturan veri seti elde edilmiştir. Çalışmaya konu olan 185 kararın 103'si tavsiye kararı, 52'si ret kararı, 3'ü kısmi tavsiye kararı ve 28'i kısmen tavsiye kısmen ret kararı şeklindedir. KDK'nin kısmi ret kararına ise rastlanılmamış olup çalışmada bütün kararlar değerlendirilmiştir.

3.4. Veri Analizi

Araştırma kapsamına dâhil edilen toplam 185 karar doküman analizi yöntemi kullanılarak ayrıntılı biçimde incelenmiştir. Karar metinlerinde yer alan ifadeler, büyükşehir belediyeleri tarafından sunulan hizmet alanlarını ortaya koyacak şekilde tematik olarak kodlanmıştır. Kodlama süreci, araştırmacı tarafından bağımsız biçimde yürütülmüştür. Analiz aşamasında herhangi bir nitel veri analiz programı kullanılmamış, kodlama ve sınıflandırma işlemleri Excel ortamında oluşturulan tablolar aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, öncelikle betimsel analiz ile genel eğilimleri ortaya koyacak biçimde çözümlenmiş, ardından tematik içerik analizi yöntemiyle derinlemesine yorumlanmıştır. Analiz sürecinde, karar metinlerinde öne çıkan ve tekrar eden temel hizmet alanları dikkate alınarak değerlendirmeler yapılmıştır.

3.5. Etik Durum

Bu çalışmada, KDK tarafından kamuya açık biçimde yayımlanan resmî karar metinleri inceleme konusu yapılmıştır. Dolayısıyla çalışmada kullanılan veriler, açık erişimli ve kamuya sunulmuş belgelerden oluştuğu için ek bir etik kurul onayı alınmasına gerek duyulmamıştır. Bununla birlikte, araştırma süreci boyunca kişisel verilerin gizliliği, kurumlara dair özel bilgilerin korunması ve etik araştırma ilkelerine uygunluk konularında azami dikkat gösterilmiştir. Elde edilen tüm veriler yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılmış; üçüncü kişilerle paylaşılmamış, analiz ve raporlama aşamalarında ise anonimleştirilerek sunulmuştur.

4. Bulgular

İncelenen 185 karar doğrultusunda çalışmanın bulguları; Ulaşım Hizmetleri ve Düzenlemeler, Su ve Kanalizasyon Hizmetleri, İmar, Yapı ve Mülkiyet Hakları, Kamu Düzeni ve Çevre, Ticari İşletmeler ve Ruhsat Sorunları, Ticari İşletmeler ve Ruhsat Sorunları ve Sosyal ve İdari Konular şeklinde altı temel başlık halinde ele alınmıştır. Aynı zamanda her bir başlık altında alt başlıklar da belirlenmiş olup bu bunlar Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Büyükşehir Belediye Hizmetleri ve İdari Uyuşmazlıklar

Ulaşım Hizmetleri ve Düzenlemeler	Öğrenci İndirimli Kart Sorunları
	Otobüs Güzergâh ve Hat Düzenlemeleri
	Minibüs/Servis Hattı Uyuşmazlığı
	Metro/Raylı Sistem Sorunları
	Diğer Ulaşım Sorunları
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri	Sayaç Değişim ve Ücretlendirme
	Güvence Bedeli İadesi
	Su Tarife Uyuşmazlıkları
	Altyapı Arızaları ve Hasar Tazmini
	İçme Suyu Şebeke Talepleri
	Kaçak Su Kullanımı
	Abonelik İşlemleri
İmar, Yapı ve Mülkiyet Hakları	Kentsel Dönüşüm Projeleri
	Plan Değişiklikleri ve Yol Kararları
	Arazi Düzenlemesi ve Katılım Payları
	Kıyı Kanunu ve Kaçak Yapılaşma
Kamu Düzeni ve Çevre	Atık Yönetimi ve Çevresel Kirlilik
	Sokak Hayvanları Yönetimi
Ticari İşletmeler ve Ruhsat Sorunları	İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı
	Organizasyon İşleri (Kafeterya vb.)
	Taksi Durağı Yer Değişikliği
	Toptancı Hali Kira İşlemleri
Sosyal ve İdari Konular	Halk Ekmek Büfesi Talebi
	Mezar Yeri Tahsisi
	Kent Konseyi Genel Kurul İptali
	Memurların Haksız Kazanç İddiası

4.1. Ulaşım Hizmetleri ve Düzenlemeler

KDK kararlarında ulaşım hizmetleri ve düzenlemeleri, büyükşehir belediyelerinin mahalli müşterek ihtiyaçları karşılama yükümlülüğü ile sınırlı mali kaynakları arasındaki temel çelişkinin en belirgin biçimde gözlemlendiği alanlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Kararlarda bu hizmetlerin sunumunda büyükşehir belediyelerine tanınan geniş takdir yetkisinin kamu yararı doğrultusunda kullanılması gerekliliği, çeşitli idari uyuşmazlıkların ortaya çıkmasının kaynağı olarak gösterilmiştir. Ulaşım hizmetlerinin

sunumunda yaşanan uyuşmazlıkların, hizmetin sürekliliği ve güvenliği ilkeleri doğrultusunda yürütülmesi zorunluluğundan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Özellikle büyükşehirlerde artan yolcu talebi, kent içi ulaşımın hızlı, konforlu ve güvenli biçimde sağlanmasını gerektirmekte, ancak bu hedef zaman zaman teknik ve mali kısıtlarla çelişmektedir. Örneğin, İstanbul Yenikapı-Kirazlı Metro Hattında sabah ve akşam yoğun saatlerinde sefer aralıklarının, sinyalizasyon altyapısına bağlı teknik sınırlamalar nedeniyle üç dakikanın altına indirilemediği tespit edilmiştir. İdarenin mevcut araç filosu ile kapasite sınırında hizmet sunduğu ve yolcu güvenliğini öncelikli tuttuğu anlaşılmıştır. KDK tarafından bu durum hukuka aykırı bulunmamış; ancak ara duraklarda yaşanan yoğunluğun azaltılması için ek önlemler alınması ve kapasite artırımı çalışmalarının makul sürede tamamlanması yönünde tavsiyede bulunulmuştur. Benzer biçimde, Ankara Fatih Metro İstasyonu'nda asansör ve yürüyen merdivenlerin arızalı veya kullanılamaz durumda olduğu tespit edilmiş; KDK tarafından bu durumun engelli, yaşlı ve hasta bireylerin erişim hakkını kısıtladığı belirtilmiş ve gerekli işaretlemelerin yapılması ile arızaların giderilmesi önerilmiştir.

Otobüs ve minibüs güzergâhlarının belirlenmesi, kamu yararı ve hizmet gerekleri çerçevesinde idarenin takdir yetkisine bırakılmıştır. Reddedilen taleplerin genellikle objektif kriterlere dayandığı görülmektedir. Ankara örneğinde, dik yokuşlu bir caddeye otobüs hattı verilmesi talebi, kaza riski ve yolun teknik uygunsuzluğu gerekçesiyle reddedilmiştir. Trabzon'da ise yolcu sayısının düşük olması, maliyet artışı ve zaman kaybı nedeniyle güzergâh uzatma talebi uygun bulunmamıştır. Bu durum, mali durum ve hizmetin ivediliği kıstaslarının karar süreçlerinde belirleyici olduğunu göstermektedir. KDK kararlarına göre toplu taşıma ücretleri, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu uyarınca belediye meclislerince belirlenen tarifelere göre düzenlenmektedir. Ücretlendirme politikalarının, kentin sosyoekonomik ve politik özelliklerine göre farklılık gösterdiği görülmektedir. 4736 sayılı Kanun kapsamında, öğrenci ve basın kimlik kartı sahiplerine indirim uygulanması belediyelerin takdirindedir; bu kapsamda belediyeler, indirim kriterlerini (yaş, öğrenim durumu vb.) belirleme konusunda serbesttir. Artan akaryakıt, personel, döviz kuru ve yedek parça maliyetleri, toplu taşıma hizmetlerinin sürdürülebilirliğini zorlaştırmaktadır. Bu durum ücretsiz ve indirimli taşımaların mali yükünün, tam ücret ödeyen yolcular ile belediye bütçesi arasında paylaşıldığını göstermektedir. Ayrıca, indirimli kart uygulamasının suiistimal edilmesi (örneğin ileri yaşlarda öğrencilik statüsünün sürdürülmesi) belediyeler açısından ek mali baskı yaratmaktadır. İzmir'de uygulanan "5 dakika koruma süresi" kuralı, indirimli aktarma hakkının kötüye kullanılmasını önlemek amacıyla geliştirilmiştir. İdare, bu

uygulamanın haksız kazançları ve planlama verilerindeki sapmaları önlediğini belirtmiştir. Ancak KDK, kış aylarında kısa mesafelerde beklemek zorunda kalan vatandaşların mağduriyetinin dikkate alınması gerektiğini ifade ederek, Kocaeli örneğinde olduğu gibi sürenin esnetilmesi veya kısaltılması yönünde öneride bulunmuştur.

Ulaşım hizmetlerine ilişkin uyuşmazlıklar, idarenin karar alma süreçlerinin hukuka uygunluğu ve iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde değerlendirilmiştir. Kamu hizmetlerinin makul sürede ve kesintisiz biçimde sunulması, hukuk devleti ilkesinin bir gereği olarak kabul edilmiştir. Kapasite artırımı veya güzergâh değişikliklerine ilişkin çalışmaların uzun süre tamamlanamaması durumunda, idarenin bu yükümlülüğünü yerine getirmediği değerlendirilmiştir. Diyarbakır örneğinde, yeni toplu taşıma hatlarının açılması veya araç sayısının artırılması taleplerinin, 5216 sayılı Kanun ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu uyarınca ihale usulüyle gerçekleştirilmesi gerektiği; bu hüküm dışında işlem yapılamayacağı yönünde karar verilmiştir.

İdareye tanınan takdir yetkisinin denetimi, Danıştay içtihatlarında belirtildiği üzere kamu yararı ve hizmet gerekleriyle sınırlandırılmıştır. KDK tarafından incelenen kararlarda, idarelerin bu yetkiyi keyfi biçimde kullanmadığı, hukuki sınırlar içerisinde hareket ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca, idarelerin iletişim ve şeffaflık ilkeleri gereği aldıkları kararlara ilişkin gerekçeleri vatandaşlara açık biçimde bildirmeleri gerektiği; bu sürecin hukukî güvenlik ve şeffaflık ilkelerinin bir gereği olduğu vurgulanmıştır.

4.2. Su ve Kanalizasyon Hizmetleri

Belediye hizmetlerinin temel unsurlarından birini oluşturan su ve kanalizasyon hizmetleri, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile 2560 sayılı İSKİ Kanunu kapsamında, büyükşehir belediyelerinin yürütmekle yükümlü olduğu mahalli müşterek nitelikteki hizmetler arasında yer almaktadır. KDK değerlendirmelerine göre bu hizmetlerin yerine getirilmesinde, idarenin yasal yetkileri ile mali ve teknik kısıtları arasındaki gerilim, ayrıca abonelik süreçlerinde ortaya çıkan sorunlar, çok sayıda idari uyuşmazlığın doğmasına neden olmaktadır. Su ve kanalizasyon hizmetlerinin altyapı boyutu, görev ve sorumluluk alanlarının örtüşmesi nedeniyle idareler arası koordinasyon eksikliğine sıkça yol açmaktadır. KDK'nin belirlediği temel sorun alanları dere ıslahı ve taşkın kontrolü sorumluluğu, koordinasyon yükümlülüğü, yağmur suyu yönetimi, sayaç değiştirme yetkisi, hukuka aykırı ek ücretler, tarife tespiti ve kademeli uygulama, kıyasen tahakkuk uygulaması, kaçak su kullanımı, güvence bedelinin güncellenmesi, borç sorumluluğu,

hizmet kusuru ve tazmin sorumluluğu, kırsal alanda hizmet reddi, kamu gücünün kullanılmaması ve çevre sağlığı ihlali başlıklarında toplanmaktadır.

Dere Islahı ve Taşkın Kontrolü Sorumluluğu- Derelerin ıslahı görevi, 5216 sayılı Kanun uyarınca Büyükşehir Belediyelerine; taşkın sulara ve sellere karşı koruyucu tesisler inşa etme yükümlülüğü ise 4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü'ne (DSİ) verilmiştir. Bu görev paylaşımındaki örtüşme, uygulamada hizmetin yürütülmesinde gecikmelere ve koordinasyon sorunlarına neden olmaktadır.

Koordinasyon Yükümlülüğü- KDK kararlarına göre büyükşehir belediyelerinin görev alanında gerçekleştirilecek dere ıslahı çalışmalarında, planlama aşamasında DSİ'nin uygun görüşünün alınması gerekmektedir. Ayrıca DSİ tarafından yapılacak projelerin hayata geçirilebilmesi için, belediye sınırları içindeki alanların ihtilafsız biçimde DSİ'ye teslim edilmesi yasal bir zorunluluk olarak düzenlenmiştir. Bursa/Orhangazi örneğinde, taşkın riski bulunan bir parselde ıslah projesi tamamlanmadan ticari inşaat ruhsatı verilmesi talebi bu gerekçeyle reddedilmiştir.

Yağmur Suyu Yönetimi- Kullanılmış suların ve yağmur sularının toplanarak yerleşim alanlarından uzaklaştırılması, Su ve Kanalizasyon İdarelerinin görevleri arasında yer almaktadır. Ancak 2560 sayılı Kanun'un Ek 5. maddesi gereğince, bu tesislerin yapım veya işletme giderlerinin ilgili belediyeler tarafından karşılanması zorunludur. Bu harcamaların tarifelere yansıtılması ise mevzuat gereği mümkün görülmemektedir. Uygulamada ortaya çıkan idari uyuşmazlıkların önemli bir kısmının tarifelerin belirlenmesi, sayaç işlemleri ve mali yükümlülüklerin adil dağıtımı konularında yoğunlaştığı ifade edilmiştir.

Sayaç Değiştirme Yetkisi- Su İdareleri, on yıllık periyodik muayene süresi dolan veya ölçüm hassasiyetini kaybeden sayaçların değiştirilmesine yetkilidir. Bu yetki, su kayıplarının azaltılması ve uzaktan okuma sistemleriyle verimliliğin artırılması amacıyla kullanılmaktadır. Büyükşehirlerde sayaçların idare tarafından temin edilmesi esası benimsenmiştir.

Tarife Tespiti ve Kademeli Uygulama- Tarifeler, yönetim giderleri, amortismanlar ve kar oranları dikkate alınarak belirlenmektedir. BUSKİ tarafından uygulanan 10 m³lük kademeli tarife (1. kademe: ≤ 10 m³) ilişkin olarak, aile bireyi sayısına göre yeniden düzenleme talebi reddedilmiştir. Mevzuatta böyle bir yükümlülük bulunmadığı, ayrıca ortalama su tüketiminin 9,19 m³ olduğu tespit edilerek mevcut uygulamanın makul olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kıyasen Tahakkuk Uygulaması- Elektronik kartlı sayaçların arızalanması veya pilinin bitmesi durumunda, tüketimin belirlenememesi hâlinde Edirne Su ve Kanalizasyon İdaresi (ESKİ) yönetmeliği gereği borç miktarının, geçmiş bir yıllık ortalama veya geçici sayaç ölçümleri üzerinden kıyasen tahakkuk ettirilmesi yöntemi uygulanmaktadır. Bu yöntem, abonenin kullanılan hizmetin bedelini ödeme yükümlülüğü çerçevesinde hukuka uygun bulunmuştur.

Kaçak Su Kullanımı- Abonelik olmaksızın veya sayaç manipülasyonu yoluyla su kullanılması kaçak su kapsamında değerlendirilmektedir. Mardin MARSU örneğinde, inşaatla tespit edilen kaçak su kullanımı nedeniyle, yönetmelikte öngörülen formül (toplam inşaat alanının %34'ü x 2 katı) üzerinden ceza tahakkuku yapılmıştır.

Güvence Bedelinin Güncellenmesi (BASKİ)- Balıkesir BASKİ tarafından 12 yıl önce alınan 75 TL'lik güvence bedelinin, abonelik sona erdiğinde sabit tutar üzerinden iade edilmesi, iyi niyet ve hakkaniyet ilkelerine aykırı bulunmuştur. KDK tarafından, 2022 tarihli mevzuat değişikliği dikkate alınarak, bu bedelin TÜFE oranları veya m³ bazlı tüketim esas alınarak güncellenmesi tavsiye edilmiştir.

Borç Sorumluluğu (ASAT)- Antalya ASAT tarafından, sayaç kilitli olduğu için okuma yapılamayan önceki döneme ait borcun yeni aboneye taahhütname şartıyla devredilmesi uygulaması, hukuka aykırı bulunmuştur. KDK, her abonenin yalnızca kendi tüketiminden doğan borçtan sorumlu olduğunu vurgulamış ve makul olmayan tutarların kıyasen hesaplanarak iade edilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Hizmetin aksaması, kötü işlemesi veya hiç işlememesi durumlarında idarenin hizmet kusuru sorumluluğu doğmaktadır. Örneğin Erzurum ESKİ tarafından yürütülen boru yenileme çalışmaları sırasında oluşan su kaçağının, kerpiç yapıdaki bir konutun temel zemininin çökmesine neden olduğu bilirkişi raporuyla tespit edilmiştir. Bu durum, idarenin hizmet kusuru kapsamında değerlendirilmiş ve zararın tazmini yönünde tavsiye kararı verilmiştir. Başka bir örnekte, Kahramanmaraş KASKİ tarafından köy yerleşim alanı dışında kalan bir konuta su hattı çekilmesi talebinin, maliyet yükü ve benzer 3000'e yakın talebin bulunması gerekçesiyle reddedilmesi, 5393 sayılı Kanun'un hizmet önceliklendirme ilkesine uygun bulunmuştur. Aynı ilde yürütülen bir içme suyu projesinin, bazı mahalle sakinlerinin fiili engellemeleri sonucu durdurulması, kamu yararı ile bağdaşmayan bir durum olarak değerlendirilmiştir. KDK tarafından, su temininin temel bir kamu hizmeti olduğu ve idarenin bu tür engellemeleri ortadan kaldırmak için kamu gücünü kullanmakla yükümlü bulunduğu vurgulanmıştır. Yine

başka bir örnekte Ordu OSKİ bölgesinde, eski kanalizasyon hattından sızan atık suların fındık bahçesine ve dere yatağına akmasının çevre ve halk sağlığı açısından risk oluşturduğu tespit edilmiştir. KDK, idarenin bu fiili duruma son vermek ve bölgesel çözüm sağlanana kadar mülk sahiplerinden standartlara uygun fosseptik sistemi kurmalarını talep etmek dâhil gerekli önlemleri almasını tavsiye etmiştir.

Ulaşılan sonuçlar, idari uyuşmazlıkların çözümünde iyi yönetim ilkelerine uyumun zorunlu olduğunu göstermektedir. KDK incelemelerinde, özellikle ASKİ ve BUSKİ tarafından gönderilen cevap yazılarında, başvuru sahiplerine kararlarına karşı hangi mercilere ve hangi sürede başvuru yapılabileceği bilgisinin verilmediği tespit edilmiştir. Bu durum, “karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi” ilkesine aykırılık olarak değerlendirilmiştir. Bu bulgular genel olarak, su ve kanalizasyon hizmetlerinde idari takdir yetkisinin kamu yararı, hukuki belirlilik ve ölçülülük ilkeleriyle sınırlandırılması gerektiğini; ayrıca hizmetin sürekliliği, mali sürdürülebilirlik ve vatandaşın temel haklarına erişimin güvence altına alınmasının idarenin asli yükümlülükleri arasında yer aldığını ortaya koymaktadır.

4.3. İmar, Yapı ve Mülkiyet Hakları

KDK’nin kararları bütüncül olarak değerlendirildiğinde, imar, yapı ve mülkiyet haklarının, Anayasa’nın 35. maddesiyle güvence altına alınan mülkiyet hakkı ile idarenin kamu yararını sağlama yükümlülüğü arasındaki en hassas çatışma alanını oluşturduğu görülmektedir. Mülkiyet hakkı kapsamında yer alan kullanma, yararlanma ve tasarrufta bulunma yetkileri yalnızca kamu yararı amacıyla ve kanunla sınırlanabilmektedir. Onaylanarak yürürlüğe giren imar planları, bireylerin mülkiyet haklarına yönelik çeşitli kısıtlamaları beraberinde getirmektedir. KDK kararlarına göre imar ve mülkiyet uyuşmazlıklarının temel kaynağını, belediyelerin ve valiliklerin 3194 sayılı İmar Kanunu’nun 10. maddesi uyarınca yerine getirmeleri gereken yükümlülüklerin ihmal edilmesi oluşturmaktadır. Kanuna göre belediyelerin, imar planlarının yürürlüğe girmesinden itibaren en geç üç ay içinde beş yıllık imar programlarını hazırlamaları gerekmektedir. Bu program kapsamında, umumi hizmetlere tahsis edilmiş alanların (yol, park, eğitim tesisi vb.) beş yıl içerisinde kamulaştırılması zorunludur. Belirtilen süre içinde herhangi bir imar uygulaması veya kamulaştırma işlemi yapılmadığında, taşınmaz maliklerinin adli yargıda tazminat talepli davalar açma hakkı doğmaktadır. Bu süreçte idarelerin, mülkiyet hakkını kısıtlayan durumu ortadan kaldıracak biçimde imar planı değişikliği yapmak, trampa yoluna gitmek veya satın alma suretiyle taşınmazı kamu mülkiyetine geçirmekle yükümlü oldukları kabul edilmektedir. İdarenin bu yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda,

taşınmazların uzun yıllar boyunca tasarruf edilemez hale geldiği ve bu durumun kamulaştırmaz el atma niteliği taşıdığı tespit edilmiştir.

Mülkiyet hakkına yönelik kısıtlamaların, özellikle su kaynaklarının korunması amacıyla daha katı biçimde uygulandığı görülmektedir. Malatya’da bir parselin İçme Suyu Kaynağı Pınarbaşı Birinci Derece Koruma Alanı içerisinde yer alması nedeniyle, Yeraltı Sularının Kirlenmeye ve Bozulmaya Karşı Korunması Hakkında Yönetmelik gereğince yapılaşmaya izin verilmemiştir. Bu kısıtlama, kamu yararının korunması amacıyla yapılmış olmakla birlikte, taşınmazın imar planında konut alanında kalması sebebiyle malikin mülkiyet hakkından tam olarak yararlanamamasına yol açmıştır. Bu tür durumlarda, Anayasa Mahkemesi kararlarına atıfla, taşınmazın tamamen kullanılamaz nitelikte olmaması halinde kamulaştırma yerine kısıtlılıktan doğan zararın tazmin edilmesi gerektiği yönünde tavsiyelerde bulunulmuştur.

Belediyeler tarafından yürütülen planlama hizmetleri planların bütünlüğü, üst ölçek planlara uygunluğu ve parselasyon işlemlerinin zamanında tamamlanması yükümlülüklerini içermektedir. Mekânsal Planlama Kademeleri uyarınca, her planın bir üst kademe plana uygun biçimde hazırlanması zorunludur. İstanbul/Bakırköy örneğinde, Nazım İmar Planı ile Uygulama İmar Planı arasında uyumsuzluk bulunduğu tespit edilmiş ve bu durum, Uygulama İmar Planının üst ölçekli plana uygun hale getirilmesi gerekliliğini doğurmuştur. İmar Kanunu’nun 18. maddesi uyarınca belediyelere parselasyon planı yapma ve resen tescil işlemi gerçekleştirme yetkisi tanınmıştır. Ancak bu planlar belediye encümeni tarafından kabul edilip tapuya tescil edilmeden, ilgili adadaki hiçbir parsel yapı ruhsatı düzenlenememektedir.

Belediyelerin en temel görevlerinden biri, ruhsatsız veya ruhsat eklerine aykırı yapılaşmaların önlenmesi ve denetlenmesidir. Ancak KDK kararlarında İmar Barışı düzenlemesinin (3194 sayılı Kanun Geçici 16. Madde) uygulandığı dönemde, belediyelerin, özellikle ilçe belediyelerinin, denetim görevlerini yeterince yerine getirmediği, yıkım ve idari para cezası işlemlerini uygulamadığı belirtilmiştir. Bu dönemde Yapı Kayıt Belgesi alınan yapılarla ilgili olarak mevcut yıkım veya ceza kararlarının kaldırılması, imar barışı düzenlemesinin doğrudan sonucu olarak değerlendirilmiştir. Büyükşehir belediyelerinin, ilçe belediyelerinin imar uygulamalarını denetleme yetkisine sahip olduğu; aykırılıkların üç ay içinde giderilmemesi durumunda 3194 sayılı Kanun’un 32. ve 42. maddeleri kapsamında doğrudan işlem yapabilecekleri hüküm altına alınmıştır. İmar, yapı ve mülkiyet haklarına ilişkin uyuşmazlıkların çözüm sürecinde iyi yönetim ilkelerine uyulması zorunludur. Onaylanan imar planları ve plan değişiklikleri, bir ay süreyle

ilan edilmekte; eş zamanlı olarak belediyelerin resmî internet sitelerinde ve ilan panolarında yayımlanmaktadır. Ayrıca ilgili muhtarlıklar aracılığıyla panolarda duyuru yapılması ve değişiklik yapılan alanlarda en az iki bilgilendirme tabelasının yer alması gerekmektedir. Plan hazırlık sürecinde ilgili tarafların görüşlerinin alınması da idarenin yükümlülükleri arasındadır.

KDK tarafından incelenen birçok uyuşmazlıkta, belediyeler tarafından verilen cevabi yazılarda idari işleme karşı hangi sürede ve hangi mercilere başvurulabileceğine dair bilgilendirme yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu durum, “karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi” ilkesinin ihlali olarak değerlendirilmiş ve idarelerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve hukuki güvenlik ilkelerine uygun davranmadıkları sonucuna varılmıştır.

4.4. Kamu Düzeni ve Çevre

KDK kararlarına göre belediyeler, Anayasa’da kendilerine yüklenen “çevreyi geliştirme, çevre sağlığını koruma ve çevre kirlenmesini önleme” ödevini yerine getirirken, su havzalarının ve doğal kaynakların korunması amacıyla mülkiyet hakkına kanuni sınırlamalar getirmek durumunda kalmaktadır. Bu bağlamda Malatya örneği, yerel idareler (Malatya Büyükşehir Belediyesi ve DSİ) tarafından içme suyu kaynaklarının birinci derece koruma alanı olarak ilan edilmesiyle, halkın içme ve kullanma suyu ihtiyacını karşılayan tek kaynağın koruma altına alındığını göstermektedir. Yeraltı sularının kirlenmeye ve bozulmaya karşı korunması amacıyla, Birinci Derece Koruma Alanı sınırları içinde yapılaşmaya izin verilmemesi, mülkiyet hakkını doğrudan sınırlayan bir uygulama olarak değerlendirilmektedir. İmar planında konut alanı olarak görünen bir taşınmazın üzerinde yapılaşma hakkının fiilen ortadan kalkması, mülkiyet değerinde azalmaya yol açmaktadır. Bu kısıtlama, kamu yararı amacıyla (örneğin içme suyu güvenliği) getirilmiş olsa da Anayasa Mahkemesi kararlarında da vurgulandığı üzere, mülkiyet hakkına yapılan müdahalenin orantılı olması ve oluşan zarar karşısında adil denge ilkesinin tazminat ödenmesi suretiyle sağlanması gerekmektedir.

Atık yönetimi bakımından, hafriyat toprağı ve inşaat atıklarının belediye veya mülki amirin izin verdiği alanlar dışında doğrudan çevreye bırakılması yasaklanmıştır. Trabzon’daki Katı Atık Değerlendirme ve Bertaraf Tesisinde sızıntı suyu ve kötü koku şikayetleri üzerine yapılan incelemelerde, Çevre Kanunu ve Atık Yönetimi Yönetmeliği hükümleri uyarınca, atıkların çevreye zarar verecek şekilde alıcı ortama verilmesinin yasak olduğu; kirlenme tespit edildiğinde kirletenin kirlenmeyi durdurmakla yükümlü olduğu belirtilmiştir. Tesiste sızıntı sularının toprağı karışmasını önlemek amacıyla membran örtü sistemlerinin kullanılması ve oluşan sızıntı sularının deşarj

standartlarına uygun şekilde arıtılması gerektiği vurgulanmıştır. KDK tarafından yapılan değerlendirmede, söz konusu tesisin çevresinde kirli su ve pis koku tespit edilmesinin kamu sağlığı açısından risk oluşturduğu ifade edilmiş; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü'nün gerekli yasal işlemleri başlatması tavsiye edilmiştir. Anayasa'da yer alan hüküm uyarınca, çevreyi koruma ve geliştirme ödevi yalnızca devlete değil, vatandaşlara da yüklenmiştir. Nitekim Kahramanmaraş örneğinde, atık konteyneri kullanılmaksızın çöplerin doğrudan işyeri önüne bırakılması nedeniyle çevre kirliliği olduğu tespit edilmiş; bu davranışın vatandaşlık ödevinin ihlali niteliğinde olduğu ve belediye hizmetlerinin etkin sunumunu engellediği değerlendirilmiştir.

Kentsel altyapı sistemlerinin önemli bir bileşeni olan taşkın kontrolü ve dere ıslahı hizmetleri hem DSİ Genel Müdürlüğü'nün hem de Büyükşehir Belediyelerinin görev alanına girmektedir. KDK kararlarına göre bu durum, yetki örtüşmesi nedeniyle uygulamada koordinasyon eksikliğine ve hizmet gecikmelerine yol açabilmektedir. Koordinasyonun işlerinin DSİ'nin teknik uygunluk onayı doğrultusunda ve Valilik koordinasyonunda yürütülmesi gerekmektedir. Ayrıca projelerin hayata geçirilebilmesi için, ilgili belediyeler tarafından söz konusu alanların DSİ'ye ihtilafsız biçimde teslim edilmesi zorunludur. Orhangazi örneğinde, taşkın etkisi altında kalan bir parselde ticari inşaat ruhsatı talebinin reddedilmesi, bu zorunlulukların somut bir yansıması olarak değerlendirilmiştir. Dere koruma bandı içinde kalan taşınmazların park alanı olarak planlanmasının kamu yararına uygun bir yaklaşım olduğu belirtilmiştir.

Kent içi kamu düzeninin sağlanması kapsamında KDK kararları, büyükşehirlerin Büyükşehir Belediyeleri Ulaşım Koordinasyon Merkezleri (UKOME) aracılığıyla mahalli ihtiyaçlara uygun trafik düzenleme ve güvenlik önlemlerini almakla yükümlü olduğuna vurgu yapmaktadır. Bununla birlikte, UKOME kararlarının uygulanmasının denetimi ve trafik akışının düzenlenmesi görevi, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu uyarınca Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma teşkilatının yetki alanındadır. İzmir/Torbalı örneğinde, ağır tonajlı araç giriş yasağına ilişkin UKOME kararının uygulanması sürecinde İlçe Jandarma Komutanlığı tarafından 55 araç sürücüsüne idari yaptırım uygulanmıştır. Teknolojik denetim sistemleri (PTS/EDS) de trafik güvenliğinin sağlanmasında önemli araçlar arasında yer almaktadır. Milas örneğinde, Halilbey Bulvarı üzerinde talep edilen sistemlerin kurulumu için ilgili belediyeler ile emniyet birimlerinin mali ve teknik iş birliği içinde hareket etmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca Ankara/Eryaman'da otopark alanı olarak belirlenen bir bölgenin can ve

mal güvenliği gerekçesiyle tel örgüyle kapatılması, idarenin trafik güvenliği yükümlülüğü kapsamında alınmış bir tedbir olarak değerlendirilmiştir.

KDK kararlarındaki vurguya göre genel olarak, altyapı ve çevre yönetimi hizmetlerinin planlanması ile uygulanmasında, merkezi idare (DSİ) ile yerel idareler (BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ve ilçe belediyeleri) arasındaki kurumsal uyum ve koordinasyonun sağlanması, hizmetin gecikmeksizin, etkin ve sürdürülebilir bir biçimde yürütülmesi açısından hayati öneme sahiptir.

4.5. Ticari İşletmeler ve Ruhsat Sorunları

Belediye hizmetleri kapsamında ticari işletmelerle idareler arasında yaşanan ruhsat ve denetim temelli uyumsuzlukların, kamu yararının korunması ile ticari aktörlerin ekonomik özgürlükleri arasındaki dengeyi doğrudan etkilediği görülmektedir. Bu uyumsuzlukların temelinde çoğunlukla, ruhsatlandırma yetkisine ilişkin belirsizlikler, kamuya ait alanların ticari amaçlarla kullanımına dair uygulama farklılıkları ve ruhsat sonrasında yürütülen denetim süreçlerindeki yetersizlikler bulunmaktadır. KDK tarafından yapılan incelemelerde de benzer bulgulara ulaşılmış; idarelerin, yasal çerçevede öngörülen yükümlülükleri yerine getirirken iyi yönetim ilkeleri doğrultusunda hareket etme gerekliliği vurgulanmıştır.

Ruhsatlandırılmasına ilişkin esasların, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik hükümleriyle belirlendiği tespit edilmiştir. Yetkili idarelerin belirlenmesinde, işletmenin bulunduğu yer ve faaliyet türü belirleyici olmaktadır. Büyükşehir statüsündeki illerde, birinci sınıf gayrisihhî müesseselerin ruhsatlandırılması ve denetimi Büyükşehir Belediyeleri tarafından; ikinci ve üçüncü sınıf gayrisihhî müesseseler, sıhhî işyerleri ve umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinin ruhsatlandırılması ise ilçe belediyeleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Yetkili idarelerden usulüne uygun ruhsat alınmadan faaliyete başlanmasının hukuken mümkün olmadığı KDK kararlarında açıkça ifade edilmiştir.

İmar Barışı uygulaması kapsamında alınan yapı kayıt belgelerinin, ruhsatlandırma sürecinde yapı kullanım izin belgesi aranmaksızın değerlendirilmesi yönündeki düzenlemelerin, yalnızca belirli bir kolaylık sağladığı; ancak can ve mal güvenliği ile sıhhi koşulların sağlanması zorunluluğunu ortadan kaldırmadığı belirtilmiştir. Van/İpekyolu'nda ruhsat talebi reddedilen bir otel başvurusuna ilişkin KDK incelemesinde, taşınmazın tapu kayıtlarında “arsa” niteliğini koruduğu ve güvenlik koşullarını

karşılamadığı gerekçesiyle idarenin işleminde hukuka aykırılık bulunmadığı sonucuna varılmıştır.

Kamuya ait alanların ticari amaçla kullanımı, belediyelerin kamu düzeni ve esenliğini sağlama görevi ile ticari faaliyetlerin yürütülmesi arasındaki çatışmanın en yoğun yaşandığı alanlardan biridir. Kaldırımlar, parklar ve yollar gibi ortak kullanım alanlarının ticari işletmelere tahsis edilmesi durumunda, kamu yararı ve erişilebilirlik ilkeleri göz önünde bulundurulmak zorundadır. Ankara/Çankaya örneğinde, park içerisinde faaliyet gösteren bir büfenin çevreyi kirlettiği, kötü koku ve trafik yoğunluğu oluşturduğu gerekçesiyle yapılan başvuru sonucunda, KDK tarafından yapılan incelemede büfenin yerleşiminde Türk Standartları Enstitüsü (TSE) kriterlerine uyulmadığı ve yaya sirkülasyonunu engellediği tespit edilmiştir. Bu nedenle, kaldırımın yayalar tarafından kullanılabilir hâle getirilmesi ve çevre düzeninin sağlanması yönünde idareye tavsiyede bulunulmuştur. Benzer şekilde, otopark alanlarının kullanımında da kamu hizmeti amacından sapma iddialarının gündeme geldiği görülmektedir. Büyükşehir Belediyeleri tarafından işletilen veya belediye iştiraklerine devredilen (örneğin İSPARK) otoparklarda ücretlendirme politikaları, zaman zaman kamu yararı tartışmalarına neden olmaktadır. KDK, bu tür durumlarda yapılan tahsis veya kira işlemlerinin kamu hizmeti amacına uygun olması gerektiğini, aksi hâlde kamu kaynaklarının özel çıkarlar doğrultusunda kullanılmış olacağına dikkat çekmiştir.

Ticari işletmelerin ruhsata aykırı faaliyet yürütmesi ve bu faaliyetlerin zamanında denetlenememesi, belediyeler ile işletmeler arasında önemli uyuşmazlıkların kaynağını oluşturmaktadır. Kahramanmaraş örneğinde, kafe ruhsatı ile faaliyet gösteren bir işletmenin fiilen düğün ve organizasyon salonu olarak hizmet verdiği tespit edilmiş; bu durumun ruhsata aykırılık teşkil ettiği ve idarece gerekli idari işlemlerin yapılması gerektiği KDK tarafından vurgulanmıştır.

Yetki paylaşımındaki belirsizlikler, özellikle çevresel gürültü gibi alanlarda müdahale sürecini zorlaştırmaktadır. Denetim yetkisinin bir kısım faaliyetlerde Büyükşehir Belediyelerine devredilmiş olması, hızlı ve etkili müdahale mekanizmalarını zayıflatmaktadır. KDK kararlarında, ruhsata aykırı faaliyetin tespit edilmesi hâlinde işletmeye aykırılıkların giderilmesi için süre verilmesi, aksi durumda idari yaptırımların uygulanması gerektiği belirtilmiştir. Belediyeler ile ticari işletmeler arasında yapılan kira ve tahsis sözleşmeleri de sıklıkla uyuşmazlık konusu olmaktadır. Toptancı halleri gibi kamu mülkiyetinde bulunan yerlerin kiralınması veya satılmasında 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu hükümlerine uyulması zorunludur. Kira

artış oranlarının Üretici Fiyat Endeksi (ÜFE) oranına göre belirlenmesi gerektiği; mahkeme kararlarının yalnızca davaya konu dönemle sınırlı bağlayıcılığa sahip olduğu KDK tarafından vurgulanmıştır. KDK tarafından incelenen başvurularda, idarelerin yalnızca hukuka uygun hareket etmesinin yeterli olmadığı; aynı zamanda iyi yönetim ilkelerinin (şeffaflık, hesap verebilirlik, belirlilik, başvuru yollarının gösterilmesi, makul sürede karar verme) gözetilmesi gerektiği belirtilmiştir. Ruhsat reddi, tahsis iptali veya idari yaptırım kararlarında, başvuru sahibine hangi sürede ve hangi mercilere itiraz edebileceğinin bildirilmemesi, hukuki güvenlik ve hak arama özgürlüğü ilkelerinin ihlali olarak değerlendirilmiştir. Sonuç olarak, belediyelerin ruhsatlandırma ve denetim süreçlerinde hem mevzuat hükümlerine hem de iyi yönetim ilkelerine uygun hareket etmesi gerektiği, aksi durumda idari uyumsuzlukların artacağı ve kamu güvenine zarar verileceği KDK kararlarında açıkça ortaya konulmuştur.

4.6. Sosyal ve İdari Konular

Büyükşehir Belediyelerinin ulaşım, çevre ve sosyal hizmetler gibi temel görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları yapısal ve operasyonel zorlukların maliyet, eşitlik, erişilebilirlik, koordinasyon ve iyi yönetim ilkeleri bakımından önemli sonuçlar doğurduğu görülmektedir. KDK tarafından yapılan değerlendirmelerde, bu alanlarda yaşanan aksaklıkların çoğunlukla kurumsal koordinasyon eksikliklerinden, mali kaynak yetersizliklerinden ve yönetim süreçlerinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine yeterince riayet edilmemesinden kaynaklandığı belirlenmiştir. Ayrıca koordinasyon eksikliğinin özellikle ulaşım, altyapı ve çevre yönetimi gibi alanlarda hizmetin verimliliğini olumsuz etkilediği vurgulanmıştır.

Büyükşehir Belediyelerinin mali kaynaklarının sınırlı olması nedeniyle hizmetlerin önceliklendirilmesi, idarenin mali durumu ve hizmetin ivedilik derecesi dikkate alınarak yapılmaktadır. Mali planlamada bu kriterlerin gözetilmemesi durumunda, bazı hizmetlerin aksadığı veya hiç gerçekleştirilemediği gözlemlenmektedir. KDK kararlarında, özellikle kırsal yerleşim alanlarında altyapı hizmetlerinin öncelik sırasına göre planlanmamasının vatandaş memnuniyetini azalttığı ifade edilmiştir. Örneğin, mali yükün yüksekliği gerekçesiyle 390 metre uzaklıktaki bir yerleşim yerine su şebekesi hattı çekilmemesi, idarenin finansal kapasitesi ve hizmetin aciliyetine göre alınmış meşru bir karar olarak değerlendirilmiştir.

Toplu taşıma hizmetlerinde uygulanan ücretsiz veya indirimli tarifeler, sosyal devlet ilkesinin gereği olarak yorumlanmakla birlikte, belediye bütçeleri üzerinde ciddi maliyet baskısı oluşturmaktadır. KDK tarafından

yapılan incelemelerde, öğrenci indirim kartlarında yaş ve eğitim seviyesi gibi kriterlerin belirlenmesinin belediyelerin takdir yetkisi kapsamında olduğu; ancak yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin yaş sınırı dışında tutulmasının beşerî sermayenin gelişimi açısından faydalı olacağı yönünde görüş bildirilmiştir. Belediye hizmetlerinin sunumunda, engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirli bireylerin yaşam koşullarına uygun yöntemlerin uygulanması bir zorunluluk olarak değerlendirilmektedir. Ankara'daki metro istasyonlarında (özellikle Batıkent-OSB M3 hattı) yürüyen merdiven arızaları nedeniyle engelli ve yaşlı yolcuların uzun mesafeleri aşmak zorunda kalması, KDK tarafından bir hizmet kusuru olarak tespit edilmiştir. KDK bu doğrultuda engelli bireylerin yönlendirilmesine yönelik bilgilendirme levhalarının görünür noktalara yerleştirilmesini, yürüyen merdivenlerin ve asansörlerin erişilebilirliğinin artırılmasını, ayrıca güvenlik personeli sayısının artırılarak kapalı turnikelerin kullanıma açılmasını tavsiye etmiştir. Bu tespitler, idarelerin kamu hizmeti sunarken erişilebilirlik ve kamu güvenliği ilkelerini birlikte gözetmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Katılımcı yönetim anlayışı kapsamında kurulan Kent Konseyleri, yerel demokrasinin güçlendirilmesi ve hemşerilik bilincinin geliştirilmesi açısından önemli mekanizmalar olarak değerlendirilmiştir. Bu konseylerin, şeffaflık, hesap verebilirlik, dayanışma ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmede işlevsel bir araç olduğu vurgulanmıştır.

Büyükşehir Belediyeleri şehir içi trafik, park ve yeşil alanlar, defin ve mezarlık hizmetleri ile sosyal yardımlar gibi çeşitli alanlarda kamu düzenini sağlamakla yükümlüdür. KDK tarafından incelenen örnek olaylarda kamu hizmetlerinin etkinliğini engelleyen bazı durumların vatandaşların yükümlülüklerini yerine getirmemesinden kaynaklandığı görülmüştür. Örneğin, Kahramanmaraş'ta bir vatandaşın çöplerini konteyner yerine işyeri önüne bırakmaya devam etmesi, idarenin hizmet sunumunu engelleyen bir davranış olarak değerlendirilmiş ve bu durum "vatandaşlık görevinin ihlali" olarak nitelendirilmiştir. Yine Kahramanmaraş'ta içme suyu şebekesi çalışmasının, bazı vatandaşların su kaynağını özel amaçla kullandıkları gerekçesiyle engellenmesi üzerine yapılan değerlendirmede, KDK, su temininin temel bir kamu hizmeti olduğu ve idarenin gerekli önlemleri almakta kararlı davranması gerektiği yönünde görüş bildirmiştir.

Kamu sağlığı ve güvenliği açısından başıboş sokak hayvanlarının kontrolü de güncel bir sorun alanı olarak öne çıkmaktadır. KDK İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne yönelik değerlendirmelerinde, başıboş hayvanların neden olduğu yaralama vakalarının önlenmesi için daha etkili ve sürekli önlemler alınması gerektiğini ifade etmiştir. KDK, belediyelerin idari işlem ve eylemlerini yalnızca hukuka uygunluk yönünden değil, aynı zamanda iyi

yönetim ilkelerine uyum bakımından da denetlenmektedir. Bu ilkeler arasında kanunlara uygunluk, makul sürede karar verme, gerekçeli karar yazma, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi yer almaktadır.

KDK'nin incelediği dosyalar arasında idarelerin çoğunlukla kanunlara uygunluk ve şeffaflık ilkelerine riayet ettiği; ancak en yaygın usul hatasının, cevabi yazılarda “karara karşı başvuru yollarının gösterilmemesi” olduğu belirlenmiştir. Bu eksiklik, hukuki güvenlik ve hak arama özgürlüğü ilkelerinin ihlali olarak değerlendirilmiştir.

5. Sonuç

Bu çalışma, KDK'nin kararları aracılığıyla büyükşehir belediyelerinin sunduğu yerel hizmetlerin hukuki, idari ve toplumsal boyutlarını incelemiştir. Elde edilen bulgular, ombudsmanlık kurumunun yerel düzeydeki idari uygulamalarda şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışının gelişimine önemli katkılar sunduğunu göstermektedir. Büyükşehir belediyeleriyle ilgili şikâyetlerin ağırlıklı olarak ulaşım, su ve kanalizasyon, imar ve mülkiyet, çevre yönetimi, ticari ruhsatlandırma ve sosyal hizmet alanlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durum, belediye hizmetlerinin doğrudan gündelik yaşamla ilişkili olduğunu ve vatandaş memnuniyetinin büyük ölçüde yerel hizmetlerin etkinliğiyle şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Analiz edilen kararlar, idarelerin yasal düzenlemeleri uygularken çoğu zaman kamu yararı, mali kaynak yetersizliği ve teknik kısıtlamalar arasında denge kurmakta zorlandığını göstermektedir. Özellikle ulaşım ve altyapı hizmetlerinde karşılaşılan uyuşmazlıklar, idarenin hizmet sürekliliği, mali sürdürülebilirlik ve vatandaş beklentileri arasında hassas bir denge kurma gerekliliğini ortaya koymaktadır. Benzer biçimde, imar ve mülkiyetle ilgili kararlar, kamu yararı ilkesinin bireysel mülkiyet haklarıyla zaman zaman çatıştığını; bu durumda idarenin planlama süreçlerinde daha katılımcı, şeffaf ve hakkaniyet temelli bir yaklaşım benimsemesinin zorunlu olduğunu göstermektedir.

KDK'nin kararları, bağlayıcı olmamakla birlikte, idari davranış kalıplarını dönüştürme gücüne sahiptir. Bu yönüyle ombudsmanlık mekanizması, yerel yönetimlerde iyi yönetim ilkelerinin yerleşmesini teşvik eden tamamlayıcı bir denetim aracı olarak işlev görmektedir. Kurumun tavsiye kararlarının idareler tarafından dikkate alınması, hizmet hatalarının giderilmesi, benzer durumlarda içtihat niteliği taşıyan uygulamaların geliştirilmesi ve vatandaş güveninin artırılması açısından önem arz etmektedir.

Sonuç olarak, KDK kararları üzerinden yapılan değerlendirmeler, büyükşehir belediyelerinin hizmet sunum süreçlerinde yapısal ve işlevsel sorunların devam ettiğini; buna karşın ombudsmanlık denetiminin idare-vatandaş ilişkilerini iyileştirme, adalet ve hakkaniyet temelli bir kamu hizmeti anlayışını güçlendirme potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Gelecek çalışmaların, KDK kararlarının yerel yönetim politikalarına etkisini, belediyelerin bu tavsiyelere uyum düzeyini ve uzun vadede yönetsel kültür üzerindeki yansımalarını analiz etmesi, ombudsmanlık kurumunun yerel yönetimlerdeki rolünü daha kapsamlı biçimde ortaya koyacaktır.

Kaynakça

- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu. (2004, 10.07). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- Arikboğa, Erbay. (2016). Geçmişten geleceğe büyükşehir belediye modeli. *Yerel Politikalar*, 3, 48-96.
- Dadaş, E., ve Çelik, D. (2025). Kamu denetçiliği kurumunun görev alanına dair bir değerlendirme. *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 14(2), 1061-1088.
- Dursunoğlu, İ., Boyalı, H.ve Gündoğdu, S. (2021). Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu (ombudsmanlık) imajına yönelik bir araştırma. *Ombudsman Akademik*, 7(14), 67-94.
- Fenoğlu, H. T. (2016). Cumhurbaşkanlığı sisteminde ombudsman denetimi: İdarenin Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından denetlenmesi. *Ombudsman Akademik*, 5, 13-36. <https://doi.org/10.32002/ombudsmanakademik.440007>
- Göküş, M.ve Çubukcu, Z. (2019). Türkiye’de ombudsmanlık konusunda yapılan lisansüstü tezler üzerine bir içerik analizi. *Ombudsman Akademik*, 5(10), 215-248.
- Güven, H. S. (1976). Değişen yerel hizmet kavramı ve yerel yönetimlerde ölçek sorunu. *Amme İdaresi Dergisi*, 9.
- Kamu Denetçiliği Kanunu. (2012, 29.06). Sayı no: 6328. RG sayı: 28338. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6328.pdf>
- Kaplan, O. (2020). Kamu denetçiliği kurumu tarafından verilen tavsiye kararlarının hukuki işlevi ve etkisi. *Ombudsman Akademik*, 7(13), 93-119.
- Kararlar Bilgi Bankası. (2025). <https://kararlar.ombudsman.gov.tr/>
- Mustafa Ökmenve Uluç Çağatay. (2014). *Kamu Hizmeti- Yerel Hizmet İlişkisi ve Açılımları Üzerine Notlar*.
- Ünsal Sığı. (2021). *Nitel araştırma yöntemleri*. Beta Yayınevi.
- Zengin, O. (2014). Büyükşehir belediyesi sisteminin dönüşümü: Son on yılın değerlendirmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, 2, 91-116.