



T.C.
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



Sayı : E-14034866-720-9622

Konu : Kamu Denetçiliği Kurumu Algı Anketi
Çalışması

11.04.2023

NİĞDE VALİLİĞİ

Kamu Denetçiliği Kurumu, 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 14/05/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kanun ile kurulmuş, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne bağlı, tarafsız ve bağımsız Anayasal bir Kurumdur.

Kurumumuz, Avrupa Birliği fonları ile finanse edilen "İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek Projesi"nin faydalanıcısı olup, söz konusu projenin hedeflerinden bir tanesi de Kamu Denetçiliği Kurumunun tanınırlığının artırılmasıdır. Zira, idarede iyi yönetim ilkeleri ile insan odaklı hizmet anlayışının yaygınlaştırılmasını, Ülkemizde insan haklarının geliştirilmesini ve insan hakları ihlallerini önlemeyi hedefleyen Kurumumuz şikayet üzerine harekete geçmektedir. Devlet ile vatandaş arasında köprü vazifesi gören Kurumumuzun tanınırlığı bu çerçevede önem arz etmektedir.

Söz konusu hususlar çerçevesinde, yürütmüş olduğumuz çalışmalara ilişkin durum tespiti yapabilmek ve gelecek faaliyetlerimize ışık tutabilmesi amacıyla merkezi kamu kurum ve kuruluşlarında, 50 ilimizde, üniversitelerde ve kamuoyu nezdinde geniş bir anket çalışması planlanmıştır; ilk anket çalışmasının ardından ikinci tur anket çalışmasına geçilmiştir. Bu kapsamda anketimize <https://tr.surveymonkey.com/r/D4954Kamu2023> adresinden erişim sağlanabilmekte olup, anket doldurulurken herhangi bir kimlik bilgisine ihtiyaç duyulmamaktadır.

Bahse konu kurumsal algı çalışmasının yapılabilmesini teminen gerekli izin verilmesi ve en geç 19 Nisan 2023 tarihine kadar katılım sağlanması hususunda bilgi ve gereğini rica ederim.

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi

Ek: Kamu Personeli 2. Tur Algı Anketleri Bilgi Notu

10259
2
İl Yazı İşleri Müdürlüğü
..14./..04./2023
Vali a.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 002P-2A1R-0Y01 Belge Doğrulama Adresi : <https://ebys.ombudsman.gov.tr/sorgu/sorgula.aspx>

Adres: Kavaklıdere Mah. Zeytin dalı Caddesi No:4 Çankaya/ANKARA

Telefon No : 0312 465 22 00

Fax No : (312) 465 22 65

e-Posta :

İnternet Adresi : www.ombudsman.gov.tr

Kep Adresi : kamudenetcilikkurumu@hs01.kep.tr

Bilgi İçin :Hande HAZNECİ

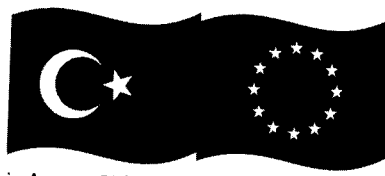
Kamu Den. Uzmanı

Dahili No:





100



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek Projesi

Faaliyet 2.1. Görünürlük, İletişim ve Halka İlişkiler Stratejisinin Geliştirilmesi

2. Faz Algı Anketleri Çalışması Bilgi Notu

Çalışmanın Amacı

Bu çalışma ile Kamu Denetçiliği Kurumunun (Ombudsmanlık) vatandaşlar ve kamu kurumları tarafından nasıl algılandığı, tanınma ve bilinirlik düzeyi konularına cevap aranacaktır. Algı anketleri çalışması ile hem kamu kurumlarının hem de vatandaşların Kamu Denetçiliği Kurumuna başvuru yolları, Kurumun işlevleri ve fonksiyonları ile ilgili farkındalıkları ve Kurumu nasıl ve nereden tanıdıkları/bildikleri ile algıları ölçülecektir.

Algı anketleri ile elde edilecek sonuçlar, proje kapsamında hazırlanacak olan Görünürlük, İletişim ve Halka İlişkiler Stratejisi'ne girdi sağlayacak olup, elde edilen verilere dayanarak kurumun tanıtılmasında ve geliştirilmesinde nasıl bir yol izlenmesi gerektiği yönünde öneriler sunulmasına destek olacaktır.

Çalışmanın ana hatları ve amacı aşağıdaki şekilde özetlenmiştir;

Amaçlar:

- 1- KDK'nın bilinirlik düzeyini ölçmek
- 2- Vatandaşların ve kamu kurumlarının KDK ile iletişim düzeylerinin tespiti
- 3- Vatandaşların ve kamu kurumları tarafından KDK'nın nasıl algılandığı anlamak
- 4- İyi yönetim ilkelerinin kamu kurumlarında ve vatandaş nezdinde bilinirliğini ölçmek

Görünürlük, İletişim ve Halkla İlişkiler Stratejisi

Algı Anketleri

Masa Başı
Araştırması

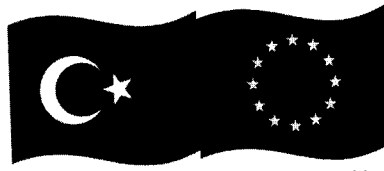
Kamu Kurumları

Kamuoyu

Hedef Grup ve Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında **kamu kurumları** ve **kamuoyu** olmak üzere iki farklı hedef gruba farklı anketler uygulanacaktır. Anketler çevrimiçi bir platformda (**www.surveymonkey.com**) soru formu haline getirilecek ve tüm uygulamalar çevrimiçi olarak tamamlanacaktır. Ayrıca kamu kurumları için yapılacak anketler, resmi yazı ekinde de ilgili kurumlara bilgi için iletilecektir. Paylaşılacak link üzerinden anketin doldurulması talep edilecektir.

Yapılacak bu çalışma, daha önce yapılan ilk faz çalışmanın devamı olarak 2. Faz Algı Anketleri Çalışması olacaktır. Bu çalışma ile 1. Faz çalışmada ölçülen algı, aynı örneklem ile tekrar yapılacak ve aradan geçen



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

yaklaşık 2 yıllık zaman zarfında KDK'ya ilişkin algının ne yönde değiştiğine ilişkin bir karşılaştırma yapılacaktır. Yapılacak karşılaştırma işiğinde, KDK'nın kamu kurumlarındaki algısına ilişkin bulgular sunulacaktır. Genel çerçevesi içerisinde etki analizinin bir parçası sayılabilecek algı anketleri, genel olarak bir politika, program veya kurumun ortaya koyduğu faaliyetlerin nasıl bir algı yarattığını ölçmek amacıyla yapılır. Bu doğrultuda, görev ve sorumlulukları bakımından kamu kurumları ile birçok yönden ilişkili bir kurum olan ve özel olarak tanınırlığının bu bakımdan önemli olduğu KDK'nın, devam ettirdiği faaliyetlerinin algı üzerinde yarattığı etkiyi anlayıp buna dayanarak bir iletişim stratejisi oluşturması bu görev ve sorumlulukları yerine getirmesine katkı verecektir. Bu amaçla, kurumun kendisinin ve gerçekte iştirdiği faaliyetlerin nasıl algılandığını ve nasıl dönüştüğünü tespit etmek amacıyla algının ölçülmesi önemli bir kanıt temelli girişim veya politika bileşeni olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla, bu proje kapsamında yürütölen faaliyetlerin kamu kurumlarının algısında ne gibi bir değişim yarattığını anlamak, KDK'nın gelecekteki iletişim stratejisini nasıl şekillendirmesi gerektiğine ilişkin anlamlı bulgular sunacaktır. Öte yandan, etki analizinin bir parçası olarak değerlendirilen algı çalışması bir kıyaslamayı gerektirmektedir. Bu kıyaslama ya zaman ya da gruplar arasındaki farklılıklar üzerinden yapılabilir. Algı ölçen çalışmalar bakımından etkinin tespit edilmesinde zamansal kıyaslama yapmak daha anlamlıdır. Bu, kurumun, politikanın ya da programın gerçekte iştirdiği faaliyetlerin zaman içerisinde ne kadar değişim yarattığını, dolayısıyla etkisini daha tutarlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Yapılacak olan bu 2. Faz Algı Anketi Çalışması, zamansal bakımdan ortaya çıkmış olan algı değişimini anlamak üzere bir kıyaslama yaparak etkiyi analiz etmek üzere gerçekte iştirilecektir. Böylelikle, Kurumun ve faaliyetlerinin iletişimine ilişkin stratejiye girdi sağlanacaktır.

Kamu Kurumları için Anket Soruları:

Anket iki bölümden oluşacaktır;

1. İlk bölümde, ankete katılanların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleği gibi demografik özellikleri ile genel bilgiler yer almaktadır.
2. İkinci bölümde ise araştırma alanını oluşturan konulara yer verilerek, kamu personelinin KDK hakkındaki bilgi düzeyleri ve algıları ölçölecektir.

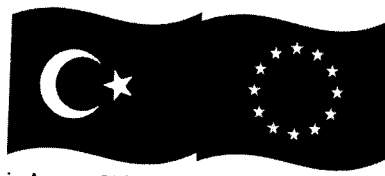
Bilgilendirme

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) 6328 sayılı Kanun ile kurulan, idarenin işleyişi ile ilgili Őikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışi içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevli, TBMM'ye bağlı bir kurumdur.

İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek Projesi kapsamında ikinci kez düzenlenen bu anket çalışmasının amacı, kamu kurumlarıyla yaşanan sıkıntılar sonrasında yapılan Őikayetlerde Kamu Denetçiliği Kurumunun rolünün ve görevlerinin toplumda nasıl algılandığının ölçölmesidir.

Her soru kendi içinde bağımsız bir şekilde değerlendirileceği için cevaplanan sorulara geri dönüş olmayacaktır.

Aşağıda yer alan anketimiz en fazla 19 sorudan oluşmakta ve yaklaşık 7 dakika sürmektedir. Kişisel veri güvenliğiniz için kimlik bilgileriniz ile ilgili bilgi talebi olmayacaktır. Sonuçlar sadece proje kapsamında üretilen raporlarda kullanılacak olup, yanıtlarınız üçüncü kişiler ile paylaşılmayacaktır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

1. Cinsiyet

- Kadın
- Erkek

2. Yaş

- 18-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40-44
- 45-49
- 50-54
- 55-59
- 60-64
- 65+

3. Görev yapılan şehir

Örnekleme seçilen illerin NUTS2 düzeyinde sınıflandırılarak eklenmesi

4. Görev

- Personel (memur, işçi, şef, sözleşmeli vb.)
- Kariyer/Meslek Mensubu (hakim, savcı, uzman, mühendis vb.)
- Yönetici (il müdür yardımcısı, grup sorumlusu, şube müdürü, şube müdür yrd. vb.)
- Ara düzey yönetici (koordinatör, il müdürü vb.)
- Üst düzey yönetici (genel müdür, genel müdür yardımcısı, daire başkanı vb.)
- Diğer (lütfen belirtiniz)

5. Kurumunuz:

—

Merkez teşkilatı (Bakanlıklar)
Taşra teşkilatı (il-ilçe müdürlükleri)
Yerel yönetimler (belediyeler)
Üniversiteler
Yargı teşkilatı
Yasama teşkilatı
Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları
Bağımsız idari kuruluşlar

—

6. Eğitim Düzeyi

- İlkokul

İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek Projesi





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

- İlköğretim
- Lise
- Ön Lisans
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

7. Kamu Denetçiliği Kurumunu (Ombudsmanlık) daha önce duydunuz mu?

- Evet
- Hayır

8. Kamu Denetçiliği Kurumunun (Ombudsmanlık) ne iş yaptığını biliyor musunuz?

- Evet
- Hayır

9. Kamu Denetçiliği Kurumuna kurumunuz hakkında daha önce şikayet başvurusu yapıldı mı?

- Evet
- Hayır
- Fikrim yok.

10. Kişilerin Kamu çalıştığınız kurum hakkında Denetçiliği Kurumuna (Ombudsmanlık) şikayet başvurusu yapmasını nasıl değerlendirirsiniz?

- Faydalı buluyorum ve önemsiyorum.
- Faydasız ve etkisiz buluyorum.
- Faydalı ama etkisiz buluyorum

11. Kamu Denetçiliği Kurumunun (Ombudsmanlık) aldığı kararlar ve ürettiği çözümler hakkında ne düşünüyorsunuz?

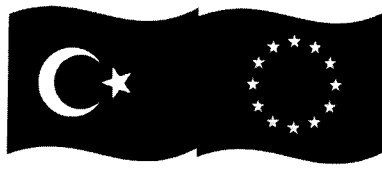
- Faydalı buluyorum.
- Faydasız buluyorum.
- Faydalı ama etkisiz buluyorum.
- Kamu kurumlarına müdahalesini gereksiz buluyorum.
- Fikrim yok.

12. Sizce Kamu Denetçiliği Kurumunun verdiği tavsiye kararlarına kamu kurumları uymalı mıdır?

- Uymalıdır, uymaması durumunda yaptırımı olmalıdır.
- Uymak zorunda değildir, yaptırımı olmamalıdır.
- Uymalıdır ama uymaması durumunda yaptırımı olmamalıdır.

13. Kamu Denetçiliği Kurumunun (Ombudsmanlık) aldığı kararlar ve ürettiği çözümlere güveniyor musunuz?

İnsan Haklarının Korunması ve Tanıtımında Kamu Denetçiliği Kurumunun Rolünün Güçlendirilmesi İçin Teknik Destek Projesi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

- Evet
- Hayır
- Kısmen
- Fikrim yok

14. Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından yapılan çalışmaların Türkiye’de insan haklarının gelişmesine katkısı olduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır
- Kısmen
- Fikrim yok.

15. Sizce Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) adaletin ve yargının hızlı işlemesine katkıda bulunuyor mu?

- Evet
- Hayır
- Kısmen
- Fikrim yok.

16. Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından yapılan çalışmaların, idarenin daha iyi hizmet sunmasına yardımcı olduğunu düşünüyor musunuz?

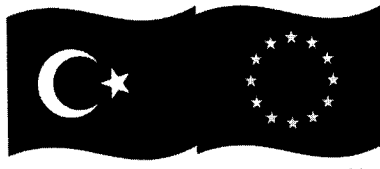
- Evet
- Hayır
- Kısmen
- Fikrim yok

17. İyi yönetim ilkelerinin ne olduğu hakkında bilginiz var mı?

- Evet, var.
- Hayır, yok.

18. Aşağıdaki iyi yönetim ilkeleri arasında sizin için en önemli olduğunu düşündüğünüz 5 tanesini lütfen işaretleyiniz.

- Şeffaflık
- Kanunlara uygunluk
- Ayrımcılığın önlenmesi
- Ölçülülük
- Eşitlik
- Yetkinin kötüye kullanılmaması
- Tarafsızlık ve bağımsızlık
- Nesnellik
- Adalet
- Nezaket
- Hesap verilebilirlik
- Dinlenilme ve savunma hakkı
- Bilgi edinme hakkı
- Makul sürede karar verme
- Kararların gerekçeli olması



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir

OMBUDSMAN

- Karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi
- Kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi
- Kişisel verilerin korunması

19. İlave görüşleriniz