

Dijital Devlette Hak Arama Özgürlüğü: Türkiye’de Kırılğan Grupların Kamu Denetçiliği Kurumuna Erişiminde Potansiyel Engeller

Right to Legal Remedies in Digital State: Potential Barriers to Access to Turkish Public Ombudsman for Vulnerable Groups in Türkiye

ÖZET

Bu araştırma, dijital devletin yükselen dinamikleri ile hak arama özgürlüğü arasındaki ilişkiyi, özellikle kırılğan grupların olası Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) deneyimi üzerinden incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, demokratik hukuk devletinin temel ilkelerinden biri olan hak arama özgürlüğünün, dijitalleşme süreciyle nasıl yeniden tanımlandığını ve bu dönüşümün kapsayıcılık açısından doğurduğu fırsatları ve sınırlılıkları tartışmaktadır. E-Devlet Kapısı, CİMER ve KDK gibi dijital başvuru mekanizmaları, vatandaş-devlet etkileşiminde hız, şeffaflık ve kolaylık sağlarken; yaşlılar, engelliler, göçmenler ve dil engeli yaşayan azınlıklar gibi kırılğan grupların bu süreçlere eşit biçimde erişime ihtimali, önemli bir sorunsal ortaya çıkarmaktadır. Bu önemli husus kapsamında yapılandırılan araştırma, nitel yöntem ve doküman analizi ile yürütülmüş olup; ulusal mevzuat, TÜİK verileri, e-Devlet Kapısı belgeleri, KDK uygulamaları ile AB, BM ve OECD gibi uluslararası örgütlerin normatif çerçeveleri kapsamlı biçimde incelenmiştir. Veri üçlemesi yaklaşımıyla güvenilirliği artırılan çalışmada, hem hukuki ve kurumsal metinler hem de istatistiksel göstergeler değerlendirilmiştir. Bulgular, Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun, çevrimdışı başvuru yollarını da açık tutarak uluslararası standartlara uyum sağladığını göstermektedir. Ancak dil bariyerlerinin, düşük dijital okuryazarlığın ve güvenlik-erişilebilirlik ikileminin, özellikle kırılğan grupların fiili erişiminde önemli sınırlılıklar oluşturabileceği vurgulanmaktadır. Bu kapsamda dil çeşitliliği, kullanıcı dostu tasarım, yaşlı ve engellilere yönelik özel çözümler, rehberlik hizmetleri ve çevrimdışı erişim hakkının anayasal güvence altına alınması, Türkiye’de kapsayıcı bir dijital devlet inşası için kritik politika önerileri olarak öne çıkmaktadır. Çalışma, gelecekte yapılacak saha araştırmalarıyla kırılğan grupların deneyimlerinin doğrudan incelenmesi gerektiğini vurgulamakta ve Türkiye’nin dijitalleşme sürecinde sosyal adalet, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerini güçlendirecek bütüncül bir yaklaşımın önemine işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Devlet, Kamu Yönetimi, Hak Arama Özgürlüğü Kırılğan Gruplar, Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK).

ABSTRACT

This study examines the relationship between the rising dynamics of the digital state and the right to legal remedies, focusing on the experiences of vulnerable groups with the Turkish Public Ombudsman Institution (KDK). It explores how digitalization reshapes this fundamental right in a democratic state governed by the rule of law, highlighting both opportunities for transparency, speed, and convenience through platforms such as the e-Government Portal, CİMER, and KDK, and the risks of exclusion for groups like the elderly, people with disabilities, migrants, and linguistic minorities. Using qualitative document analysis of national legislation, TÜİK data, e-Government records, KDK applications, and international frameworks (EU, UN, OECD), the research adopts a data triangulation approach combining legal, institutional, and statistical sources. Findings show that the ombudsman in Türkiye meets international standards by maintaining offline channels, yet language barriers, limited digital literacy, and the security-accessibility dilemma hinder effective access for vulnerable groups. Policy recommendations include multilingual services, user-friendly design, tailored solutions for the elderly and disabled, guidance mechanisms, and constitutional guarantees for offline access. The study underscores the need for field research into lived experiences and advocates a holistic approach to digitalization rooted in social justice, equality, and inclusivity.

Keywords: Digital State, Public Administration, Right to Legal Remedies, Vulnerable Groups, Turkish Public Ombudsman Institution.

GİRİŞ

Dijital dönüşüm, 21. yüzyılın en belirgin kurumsal olgularından biri olarak kamu yönetiminde köklü değişikliklere yol açmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamusal işleyişe entegre edilmesiyle devlet-vatandaş ilişkileri yeniden tanımlanmakta; bürokratik süreçlerin hızlanması, şeffaflık mekanizmalarının güçlenmesi ve demokratik

Mehmet Seyda Ozan¹

How to Cite This Article

Ozan, M. S. (2025). “Dijital Devlette Hak Arama Özgürlüğü: Türkiye’de Kırılğan Grupların Kamu Denetçiliği Kurumuna Erişiminde Potansiyel Engeller” International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:11, Issue:9; pp:1659-1670. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17215501>

Arrival: 25 August 2025

Published: 27 September 2025

Social Sciences Studies Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Kayseri, Türkiye.
ORCID: 0000-0003-1821-0287

katılımının çeşitlenmesi mümkün kılınmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003: 343; Taş ve Uçacak, 2018: 451). Bu dönüşüm, yalnızca hizmet sunumunun dijitalleşmesi anlamına gelmemekte; devletin hesap verebilirliğinin, vatandaşların yönetime katılım yollarının ve temel hakların kullanış biçiminin yeniden kurgulanmasını beraberinde getirmektedir. Özellikle demokratik hukuk devletinin temel ilkelerinden olan “hak arama özgürlüğü”, dijital devlet bağlamında yeni bir boyut kazanmakta; bireylerin idare karşısında haklarını etkin şekilde ileri sürebilmeleri, dijital platformlara erişim olanaklarıyla doğrudan ilişkilendirilmektedir.

Son yıllarda literatürde, dijital devletin demokratik işleyiş üzerindeki etkileri farklı boyutlarıyla tartışılmaktadır. Bir yandan dijitalleşmenin yönetim süreçlerini daha etkin, şeffaf ve vatandaş odaklı hale getirdiği vurgulanırken, diğer yandan dijital uçurum, eşitsizlikler ve kırılgan grupların dışlanması gibi riskler de dikkat çekmektedir. Uluslararası alanda yapılan araştırmalar, özellikle yaşlı nüfus, engelliler, göçmenler ve düşük eğitim düzeyine sahip grupların dijital kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda engellerle karşılaşabileceğini göstermektedir (United Nations, 2020; Ferreira vd., 2021). Böylece dijitalleşme, demokratik katılımı artırma potansiyeline sahip olmakla birlikte, eşitsizlikleri yeniden üretebilen bir ikilem oluşturmaktadır (Tataroğlu ve Coşkun, 2008: 61).

Türkiye bağlamında dijital devlet deneyimi, e-Devlet Kapısı’nın yaygınlaşması ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ile Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) gibi hak arama mekanizmalarının dijital kanallarla entegre edilmesi üzerinden şekillenmektedir. Bu platformlar, vatandaşların devletle etkileşimini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta; ancak aynı zamanda dijital erişim imkânlarından yoksun olan kesimlerin dışlanma riskini açığa çıkarmaktadır. Nitekim TÜİK verileri, genç nüfusun e-Devlet hizmetlerini yoğun şekilde kullandığını, yaşlı nüfusun ise sistem dışında kalabildiğini işaret etmektedir (TÜİK, 2024). Benzer şekilde, engelli bireyler, göçmenler ve dil engeli yaşayan azınlık grupların da dijital başvuru yollarını etkin biçimde kullanması güçlük teşkil edebilir. Bu tablo, hak arama özgürlüğünün dijitalleşen devlet formunda ne ölçüde kapsayıcı olduğunu sorgulamayı gerekli kılmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de dijital devlet uygulamalarının hak arama özgürlüğü üzerindeki etkilerini, özellikle kırılgan grupların Kamu Denetçiliği Kurumuna erişim imkanları/seçenekleri üzerinden analiz etmektir. Çalışma şu temel sorulara yanıt aramaktadır:

- ✓ Türkiye’de dijital devletin gelişimi, hak arama özgürlüğünü nasıl dönüştürmektedir?
- ✓ Kırılgan gruplar (yaşlılar, engelliler, göçmenler, dil engeli yaşayan azınlıklar) KDK’ya dijital başvuru süreçlerinde hangi potansiyel engellerle karşılaşabilir?
- ✓ Uluslararası normatif çerçevede öngörülen kapsayıcılık ilkeleri, Türkiye’deki uygulamalarda ne ölçüde karşılık bulmaktadır?

Bu sorular, hem teorik hem de pratik düzeyde önem taşımaktadır. Teorik olarak çalışma, ombudsmanlığın dijitalleşen devlet formundaki rolünü yeniden tartışmaya açmakta ve literatürdeki kavramsal boşluklara katkı sunmayı hedeflemektedir. Pratik olarak ise, kamu yönetiminde dijital hizmetlerin kapsayıcı hale getirilmesi ile, kırılgan grupların dışlanmasını önlemek ve demokratik hukuk devletini güçlendirmek açısından kritik bir politika gündemi oluşturmaya amaçlamaktadır.

Çalışmanın bir sonraki bölümünde kavramsal çerçeve sunulmakta; ombudsmanlık, hak arama özgürlüğü, dijital uçurum ve kırılgan gruplar literatürü ele alınmaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın metodolojik yaklaşımı, doküman analizi temelinde açıklanmaktadır. Dördüncü bölümde çıkarımlar tartışılmakta; Türkiye’de KDK ve diğer dijital hak arama platformlarında kırılgan grupların karşılaşabileceği potansiyel engeller analiz edilmektedir. Beşinci bölüm ise sonuç ve değerlendirme kısmından oluşmakta; çalışma bulguları özetlenmekte ve kamu yönetimi için politika önerileri sunulmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışmanın temelini oluşturan kavramlar ve ilgili literatür incelenmektedir. Öncelikle ombudsmanlık ve kurumun hak arama hürriyeti ile ilişkisi ele alınacak; ombudsmanlığın demokratik hukuk devletlerindeki işlevi değerlendirilecektir. Ardından, dijitalleşmenin hızlanmasıyla birlikte ortaya çıkan dijital bariyerler ve bunların özellikle yaşlılar, engelliler, göçmenler gibi kırılgan gruplar üzerindeki etkileri incelenecektir. Son olarak, dijital haklar ve kapsayıcılık konusunda uluslararası normatif çerçeveye odaklanılarak, Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler ve OECD gibi aktörlerin bu alanda geliştirdiği ilke ve düzenlemeler incelenecektir. Böylece çalışmanın devamında yapılacak analizler için gerekli teorik zemin ortaya konulacaktır.

Ombudsmanlık ve Hak Arama Hürriyeti

Ombudsmanlık kurumu, demokratik hukuk devletlerinde idarenin işleyişine ilişkin şikâyetleri bağımsız ve tarafsız şekilde inceleyen, genelde yaptırım gücü/bağlayıcılığı olmamakla birlikte iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmeye katkı sağlayan bir denetim mekanizmasıdır (Önen, 2016: 65; Kutlu vd., 2018: 18). Ombudsmanlık (Türkiye’deki adıyla Kamu Denetçiliği Kurumu - KDK), idarenin hesap verebilirliğini artırmayı ve vatandaşların hak arama yollarını güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu kurum şeffaflık, adalet, hukuka uygunluk ve eşitlik gibi iyi yönetim ilkelerinin uygulanmasını teşvik ederek idarenin performansını geliştirmekte ve demokratik denetime katkı sağlamaktadır (National Democratic Institute, 2005). Nitekim uluslararası literatürde ombudsmanlar, hesap verebilirlik ve iyi yönetim aracı olarak tanımlanmakta; kamu hizmetlerinde demokratik gelişimi destekleyen mekanizmalar oldukları vurgulanmaktadır (Reif, 2004: 2-4). Özellikle insan hakları boyutunda, modern ombudsman kurumları idarenin birey haklarına saygı göstermesini temin eden ve hak ihlallerini daha görünür kılan bir rol oynamaktadır.

Hak temelli yaklaşım çerçevesinde, ombudsmanlığa başvuru hakkı, bireylerin anayasal ve yasal güvencelere dayanarak idareden hesap sormasının bir yoludur. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 74. maddesi, 2010 değişikliğiyle birlikte “Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlığını almış ve “Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir” şeklinde hüküm getirmiştir (Mevzuat Bilgi Sistemi, 1982; Aktel vd., 2013: 27-28). Bu düzenleme, dilekçe hakkının yanı sıra ombudsmana başvuru hakkını da anayasal güvence altına almıştır. Dolayısıyla Türkiye’de vatandaşlar veya karşılıklılık esasıyla ikamet eden yabancılar, kendileriyle ilgili idari eylem ve işlemlerden dolayı KDK’ya başvurma hakkına sahiptir. Bu hak, aynı zamanda uluslararası belgelerde de yer bulmaktadır. Örneğin Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı’nın 41. maddesi iyi yönetim hakkını, 43. maddesi ise Avrupa Ombudsmanı’na başvurma hakkını birer temel hak olarak tanımıştır (EU FRA, 2025). Benzer şekilde, birçok demokratik ülkenin hukuk sisteminde ombudsman kurumuna başvuru hakkı, yönetime katılım ve hukuksal korunma mekanizmasının parçası kabul edilmektedir.

Ombudsmanlık, idarenin eylem ve işlemlerini insan haklarına saygı ve hakkaniyet kriterlerine göre denetlemektedir. Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun amaç maddesi, idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetlerini “adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygı, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmak” olarak tanımlamıştır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 2012). Ombudsman kararları tavsiye niteliğinde olsa da idare üzerinde ikna edici bir baskı oluşturmakta; iyi yönetim standartlarına uymayan uygulamaların düzeltilmesi için moral otorite kullanmaktadır. Nitekim ombudsmanın varlığı, idarenin hesap verme sorumluluğunu pekiştirerek yönetimde kaliteyi artırabilmekte ve yargısal denetime gitmeye gerek kalmadan birçok problemin çözülmesini sağlayabilmektedir (Demirkol, 2014: 75-78).

Hak arama hakkı bağlamında, başvuru yollarının erişilebilir olması kritik önemdedir. Anayasa’nın 36. maddesinde güvence altına alınan hak arama hürriyeti, yalnızca mahkemelere erişimi değil idari başvuru ve müracaat yollarını da kapsamaktadır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 1982). Ombudsmana başvuru, genellikle ücretsiz olması ve çeşitli başvuru yolları ile gerçekleştirilmesi nedeniyle adaletle eşit erişim perspektifinin bir parçasıdır.

Dijital Bariyerler ve Kırılgan Gruplar

Dijital teknolojilerin toplumsal yaygınlığı arttıkça, dijital eşitsizlik kavramı da farklı boyutlarıyla incelenmeye başlamıştır. Literatürde dijital uçurum (digital divide), üç seviye halinde ele alınmaktadır (Ferreira vd., 2021: 195):

- ✓ Birinci seviye, bireylerin fiziksel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimindeki farklılıkları ifade etmektedir (cihaz ve internet erişimi sahipliği);
- ✓ İkinci seviye, erişim sahibi bireylerin bunları kullanma becerileri ve kullanım yoğunluklarındaki eşitsizliklere işaret etmektedir;
- ✓ Üçüncü seviye ise teknoloji kullanımının getirdiği sonuçlar ve faydalar bakımından ortaya çıkan eşitsizliklere karşılık gelmektedir (örneğin dijital hizmetleri kullanmanın ekonomik, sosyal çıktıları)

Bu üç seviye birbirini tamamlar şekilde, toplumdaki mevcut sosyoekonomik bölünmelerin dijital alana yansımaları göstermektedir. Nitekim yapılan araştırmalar, dijital uçurumun salt teknik bir mesele olmayıp eğitim, gelir, yaş, cinsiyet, coğrafya gibi değişkenlerle yakından ilişkili kompleks bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır (United Nations, 2020). Türkiye’de dijital uçurumun en net şekilde gözlemlenebileceği kırılgan grupların başında yaşlı nüfus gelmektedir. 2024 yılına ait veriler, Türkiye’de dijital uçurumun cinsiyet ve yaş temelli boyutlarını ortaya koymaktadır. Özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanarak internet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylere yaş grupları açısından bakıldığında, e-Devlet hizmetlerinden yararlanma oranı en yüksek %92,1 ile 25-34 yaş grubunda görülürken, bu oran en düşük %25,6 ile 65-74 yaş grubunda

gerçekleşmiştir (TÜİK, 2024). Dijital hizmetlere erişimde genç nüfusun yüksek adaptasyonu öne çıkarken, yaşlı nüfusun teknolojik engeller, düşük dijital okuryazarlık ve alışkanlık bariyerleri nedeniyle sistem dışında kalabildiği anlaşılmaktadır. Bu tablo, kamu yönetimi açısından dijital hizmetlerin kapsayıcılığının sağlanması için yaşlı nüfusa yönelik kullanıcı dostu ve rehberlik-okuryazarlık gibi değer temelli (Karkin ve Cezar, 2024: 2) çözümlerin hayata geçirilmesini gerekli kılmaktadır.

Engelli bireyler de dijital bariyerlerden doğrudan etkilenen bir diğer kırılgan gruptur. Özellikle görme engelliler için web sitelerinin erişilebilir olmaması, işitme engelliler için içeriğin uygun formatta sunulmaması gibi sorunlar dijital hizmetlere erişimi kısıtlayabilir. Bu nedenle BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 9. maddesi, taraf devletlere bilgi ve iletişim teknolojilerinin engelliler için erişilebilir kılınması yükümlülüğü getirmektedir (Adalet Bakanlığı, 2025). Sözleşme, kamusal alanların ve hizmetlerin engelliler için eşit erişimine vurgu yaparak dijital altyapının "erişilebilirlik" ilkesine göre tasarlanmasını öngörmektedir.

Göçmenler ve dil engeli yaşayan azınlıklar, dijital hizmetlerden dışlanma riski yüksek bir diğer gruptur. E-Devlet hizmetlerinin dili büyük ölçüde Türkçe olduğundan, Türkiye'de ikamet eden yabancılar veya anadili Türkçe olmayan kesimlerin işlem yaparken zorlanabilmesi muhtemeldir. Her ne kadar e-Devlet Kapısında İngilizce içerikler sunulmuş olsa da içeriklerin büyük bölümünün Türkçe olduğu görülmektedir. Ayrıca yabancıların e-Devlet'e giriş yapabilmesi için bazı prosedürler gereklidir. Türkiye'de herhangi bir amaçla en az altı ay ikamet eden yabancılar, T.C. Kimlik Numarasından farklı bir Yabancı Kimlik Numarası alabilmektedir. Diğer yandan bu kişilerin, e-Devlet Kapısı aracılığıyla sunulan hizmetlerden yararlanabilmesi için, Yabancı Numarasını içeren ikamet izni belgesi ile birlikte PTT Merkezlerine başvurması gerekmektedir (E-Devlet Kapısı, 2025a). Bu bürokratik sürecin uygulamada yavaş işlemesi ve dil engelleri, ilgili bireylerin dijital kamusal hizmetlerden yararlanmasını sınırlandırabilir. Nitekim yakın tarihli bir çalışma, transnasyonal göçmenlerin e-kimlik (e-ID) edinim oranlarının yerleşik nüfusa göre daha düşük olduğunu ve bunun kamu hizmetlerine erişimlerini olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur (Kemppainen vd., 2023: 1). Bu bulgu, dijital kimlik sistemlerinin toplumun bazı kesimlerini istemeden dışarıda bırakabileceğine işaret etmektedir.

Türkiye'nin e-Devlet Kapısı, teknik standartlara (TS EN ISO 9241-151, WCAG) uyumlu tasarım ilkeleriyle erişilebilirlik yönünden önemli bir ilerleme katetmiştir. Görme engelliler için ekran okuyucu uyumluluğu, sadece klavye ile kullanılabilirlik ve disleksi dostu font seçenekleri gibi unsurlar, engelli bireylerin dijital katılımını artırma potansiyeli taşımaktadır (E-Devlet Kapısı, 2025b). Ancak erişilebilirlik yalnızca teknik bariyerleri kaldırmakla sınırlı değildir; dil, kültür ve sosyoekonomi ile ilgili engellerin de dikkate alınması gerekir. Bu noktada, Türkçe bilmeyen göçmenler ve azınlık toplulukları için erişilebilirliğin bir iyileştirme alanı olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla e-Devlet, teknik olarak erişilebilir olsa da, toplumsal kapsayıcılık bakımından hala gelişmeye açıktır.

Diğer yandan dijital beceri eksikliği, güvenlik endişeleri ve motivasyon eksikliği gibi "ikinci seviye" faktörler de en az fiziksel erişim kadar önemlidir. Örneğin yaşlı bir bireyde teknoloji korkusu ya da güvensizlik duygusu, gerekli araçlara sahip olsa bile e-hizmet kullanımını engelleyebilir. Yine okur-yazar olmayan veya düşük eğitilmiş vatandaşlar, e-devlet işlemlerini nasıl yapacaklarını bilmedikleri için bu haklarından fiilen mahrum kalabilirler. Bu durum literatürde dijital dışlanma (digital exclusion) olarak adlandırılmakta ve toplumsal katılım açısından önemli bir eşitsizlik alanı olarak görülmektedir (Iriss, 2020; E-Estonia, 2023).

Özetle, dijital bariyerler toplumun kırılgan kesimlerini çok boyutlu şekilde etkilemektedir. Erişim (cihaz/internet), kullanım (beceri/güven) ve çıktı (fayda) eksenlerinde dezavantajlı olan gruplar, dijital kamu hizmetlerinden yeterince yararlanamadıkları gibi dijital hak arama/şikâyet mercilerine başvururken de zorluk yaşayabilmektedir. Dijital uçurumun azaltılması, yalnızca teknik altyapı yatırımlarını değil, dijital okuryazarlığın artırılmasını, erişilebilir tasarım ilkelerinin uygulanmasını ve alternatif (çevrimdışı) kanalların mevcudiyetini gerektirmektedir.

Uluslararası Normatif Çerçeve

Dijital haklar ve kapsayıcılık konusunda uluslararası alanda son yıllarda önemli normatif gelişmeler yaşanmıştır. Avrupa Birliği (AB), dijital dönüşüm sürecinde Avrupa değerlerini ve haklarını korumak amacıyla Ocak 2023'te Dijital Haklar ve İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir (European Union, 2023). Bu bildirme, dijital çağda temel hakların çevrimiçi ortamda da tam olarak geçerli olmasını vurgulamakta ve dijital topluma karşı kapsayıcı, adil ve güvenilir olunması adına bazı ilkeler ortaya koymaktadır. AB Bildirgesi'nin altını çizdiği temel prensiplerden biri "kimseyi geride bırakmayan" bir dijital dönüşümdür. Bildirmede herkesin internete, dijital becerilere ve dijital kamu hizmetlerine erişmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu kapsamda, dijital kamusal hizmetlere erişimin evrensel bir hak gibi görülmesi ve herkes için erişilebilir olmasının sağlanması hedeflenmektedir. Bildirme ayrıca dijital ortamda çocukların, yaşlıların ve kırılgan grupların özel olarak korunması gerektiğini belirtmektedir (European Union, 2023; European Council, 2025).

AB düzeyinde tartışılan önemli kavramlardan biri de çevrimdışı erişim hakkıdır. Dijital hizmetlere erişemeyen veya tercih etmeyen vatandaşların, temel hizmetleri geleneksel yöntemlerle alabilmeye devam etmesi, Avrupa’da dijital kapsayıcılığın bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Nitekim Avrupa Komisyonu Başkan Yardımcısı Věra Jourová, 2024 yılında bir parlamento soru önergesine cevaben, “hiç kimsenin geride bırakılmadığı bir dijital dönüşüm için dijital teknolojiyi kullanamayan veya kullanmak istemeyenlerin de temel mal ve hizmetlere erişebilmelerinin garanti altına alınması” gerektiğini ifade etmiştir (European Parliament, 2024a). Komisyon, hizmetlerin sadece çevrimiçi sunulmasının oluşturduğu dışlanma ve ayrımcılık risklerinin farkında olduğunu, özellikle yaşlılar gibi grupların çevrimdışı seçeneklerin yokluğu halinde temel haklarını kullanmakta zorlanabileceğini belirtmiştir. Bu nedenle üye devletlerin her birine çevrimdışı ve çevrimiçi hizmet arasında serbest seçim imkânı tanıyacak önlemler alması ve gerekli görülen durumlarda çevrimdışı erişimi temin edecek yasal adımlar atması önerilmektedir (European Parliament, 2024b).

AB’de sosyal haklar ekseninde geliştirilen ilkeler de dijital kapsayıcılığa vurgu yapmaktadır. Örneğin Avrupa Sosyal Haklar Sütunun 20. ilkesi, herkesin enerji, ulaşım, finansal hizmetler gibi temel hizmetlere kolay ve uygun fiyatlı erişim hakkı olduğunu belirtmektedir; bu kapsamda “gerektiğinde çevrimdışı erişimi garanti altına alacak çözümler bulunması” gereğine değinilmiştir (European Parliament, 2024a). Avrupa Konseyinin 2024 yılında yayımladığı bir raporda, AB üyesi ülkelerin çok azının yaşlıların dijitalleşen hizmetlere eşit erişimini güvence altına alan özel yasal düzenlemelere sahip olduğunu, yalnızca 9 ülkenin kamusal hizmetlerde çevrimdışı seçenekleri korumanın önemini politika belgelerine yansıttığı belirtmiştir. Rapor, üye devletlerde yaşlılara dijital beceri eğitimi sağlanması ve uygun fiyatlı internet-cihaz desteği verilmesi konusunda da ciddi boşluklar olduğunu, 75 yaş üzeri vatandaşlara dair veri eksikliğinin politika oluşturmayı zorlaştırdığını saptamıştır (Council of Europe, 2024: 7-13).

Birleşmiş Milletler (BM) düzleminde de dijital bölünmenin insani gelişme ve haklar üzerindeki etkisi gündeme gelmiştir. BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme, daha önce değinildiği üzere, engellilerin bilgiye ve iletişime eşit erişimini sağlamayı taraf devletlerin yükümlülüğü kılarak dijital erişilebilirliği bir hak konusu olarak ortaya koymaktadır (Adalet Bakanlığı, 2025). Ayrıca BM İnsan Hakları Konseyi karar ve raporlarında, internet erişiminin kolaylaştırılması, dijital okuryazarlığın artırılması ve dijital ortamlarda ifade özgürlüğü, özel hayatın korunması gibi hakların teminat altına alınması gerektiği sıkça vurgulanmıştır (United Nations, 2016). OECD gibi uluslararası organizasyonlar da üye ülkeler için dijital hükümet stratejilerinde kapsayıcılık ilkesinin gözetilmesini önermektedir (Yıldız ve Kocaoğlu, 2024: 49). OECD Dijital Hükümet Tavsiyelerinde, dijital hizmet tasarımının kullanıcı odaklı ve tüm kesimlerin ihtiyaçlarına duyarlı olması istenmektedir. Bu bağlamda Türkiye için hazırlanan OECD 2023 Dijital Devlet İncelemesi, Türkiye’nin geniş bir genç ve dijital nüfusa sahip olmakla birlikte dijital kapsayıcılık stratejisinin zayıf kaldığını, dijital dahil etme konusunda bütüncül bir politikaya ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir (OECD, 2023).

Ombudsmanlık açısından uluslararası normlar, başvuru mekanizmalarının erişilebilir, engellerden arındırılmış ve kapsayıcı olmasını teşvik etmektedir. Avrupa Ombudsmanlığı ve uluslararası ombudsman ağı bünyesinde paylaşılan iyi uygulamalar, şikâyet kanallarının mümkün olduğunca çeşitli tutulmasını ve engelli veya dil sorunu olan başvuru sahipleri için uyarlamalar yapılmasını içermektedir (International Ombudsman Institute, 2025; International Ombuds Association, 2025). Birçok ülkenin halk denetçisi ofisleri, internet üzerinden şikâyet formları sunmanın yanı sıra mektup, telefon veya yüz yüze başvuru seçeneklerini de aktif tutmaktadır. Örneğin İspanya Ombudsmanı (Defensor del Pueblo), vatandaşların şikâyetlerini posta yoluyla, faksyla veya şahsen ofise gelerek iletebilecekleri, ayrıca formu indirip e-posta ile gönderebilecekleri açıkça belirtmiştir. İspanya Ombudsmanı, şikâyetini iletmekte güçlük çekenler için ücretsiz danışma telefon hattı da sağlamaktadır (Defensor del Pueblo, 2025). Bu tür uygulamalar, dijital hak arama yollarını hibrit yöntemler ile destekleyerek kimsenin mekanizma dışında kalmamasını hedeflemektedir.

Özetle, uluslararası normatif çerçeve, dijital devlet uygulamalarında kapsayıcılık ve erişilebilirlik ilkelerini merkeze almaktadır. Dijital hizmetlerin yaygınlaştırılması kadar, bu hizmetlerden yararlanamayanlar için alternatif yolların mevcudiyeti ve dijital beceri kazandırma tedbirlerinin alınması vurgulanmaktadır. Benzer şekilde Ombudsmanlık gibi hak arama mekanizmaları için de erişilebilir ombudsmanlık yaklaşımı gündeme gelmektedir.

YÖNTEM

Bu araştırma, kamu yönetimi alanında dijital devlet uygulamaları ile hak arama özgürlüğü arasındaki ilişkiyi, özellikle kırılgan grupların erişim imkânları bağlamında incelemeyi amaçlayan nitel bir çalışma olarak doküman analizi ile tasarlanmıştır. Bu yaklaşım, konunun kurumsal ve normatif yönlerini ortaya koymak, resmi istatistiklerle desteklenen kavramsal bir çözümleme yapmak için uygun görülmüştür. Çalışma, Türkiye’deki ombudsmanlık kurumunun (Kamu Denetçiliği Kurumu - KDK) dijital başvuru yollarını kırılgan grupların erişim perspektifinden

değerlendirmektedir. Bu bağlamda, ulusal mevzuat (Anayasa, 6328 sayılı Kanun, ilgili ikincil düzenlemeler), Türkiye İstatistik Kurumu verileri, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) istatistikleri ve e-Devlet Kapısı teknik belgeleri incelenmiştir. Ayrıca Avrupa Birliği Dijital Haklar ve İlkeler Bildirgesi, Avrupa Konseyi raporları, BM ve OECD belgeleri gibi uluslararası normatif metinler taranmıştır. Çalışmada kullanılan veriler, ikincil kaynaklardan temin edilmiştir. Araştırmanın geçerliğini artırmak amacıyla farklı türde kaynaklar (hukuki metinler, istatistiksel veriler, uluslararası raporlar, akademik literatür) birlikte kullanılmıştır. Böylelikle veri üçlemesi sağlanmış ve bulguların güvenilirliği güçlendirilmiştir. Bu araştırmanın başlıca sınırlılığı, kırılgan grupların doğrudan deneyimlerini içeren saha verilerini kapsamamasıdır. Dolayısıyla çalışma, resmi istatistikler ve literatür üzerinden yürütülmüş, nitel görüşme veya anket verileri kullanılmamıştır. Ayrıca araştırma, büyük ölçüde Türkiye bağlamına odaklanmış; farklı ülke ombudsmanlık uygulamalarına ilişkin karşılaştırmalar örnek düzeyinde tutulmuştur. Bu sınırlılıklar, bulguların bağlamsal geçerliliğini korumakla birlikte, genelleme kapasitesini sınırlandırmaktadır.

TARTIŞMA: TÜRKİYE'DE OMBUDSMANLIK, HAK ARAYIŞININ DİJİTAL SINIRLARI VE GÜVENLİK-ERİŞİM İKİLEMİ

Türkiye’de ombudsmanlık kurumu, Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) adıyla anayasal temeli olan ve yasayla düzenlenmiş bir yapıdadır. 2012’de çıkarılan 6328 sayılı Kanun ve Anayasa’nın 74. maddesine eklenen fıkra uyarınca TBMM’ye bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu, idarenin her türlü eylem ve işlemini insan haklarına saygı, hukuk ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde incelemek ve bu doğrultuda tavsiyelerde bulunmakla görevlendirilmiştir. Kurumun görev alanı, tüm kamu kurum ve kuruluşlarının (yasama, yargı organları ile Türk Silahlı Kuvvetleri’nin sırf askeri disiplin işlemleri hariç) işlem, eylem, tutum ve davranışlarını kapsamaktadır (Mevzuat Bilgi Sistemi, 1982; Mevzuat Bilgi Sistemi, 2012). KDK’ya gerçek ve tüzel kişiler başvurabilir ve başvurular ücretsizdir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025a). KDK kararları bağlayıcı olmasa da idare üzerinde güçlü bir etki bırakabilmektedir. KDK’nın bu etkisi, kurumsal denetimin demokratik meşruiyetini güçlendirirken, dijitalleşmenin getirdiği erişim kolaylıklarıyla birlikte aracı platformlar da işlerliğini sürdürmektedir. Bu noktada CİMER, bireylerin taleplerini doğrudan kamu idarelerine iletebildiği önemli bir iletişim kanalı olarak karşımıza çıkmaktadır (Güler ve Yılmaz, 2019: 362). CİMER, “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi”nin kısaltması olup, Anayasa ile güvence altına alınan dilekçe ve bilgi edinme haklarının daha etkin kullanılabilmesini sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir halkla ilişkiler mekanizmasıdır. Söz konusu uygulama, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesindeki Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. CİMER, başvuruların dijital ortamda alındığı ve işlendiği elektronik sistemin adıdır. Yapılan başvurular, sistemde kayıtlı yaklaşık 60 bin idari birim arasından ilgili kamu kurumuna yönlendirilmekte; ardından başvuruyu değerlendiren kurum tarafından işleme alınarak yanıtlanmaktadır. CİMER, yalnızca dilekçe ve bilgi edinme haklarının kullanılmasına aracılık etmekle kalmayıp, “katılımcı yönetim” anlayışı doğrultusunda kamu politikalarına ilişkin görüş ve önerilerin de iletebileceği bir platform işlevi görmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2025a). 2015 yılında Başbakanlık İletişim Merkezinin (BİMER) devamı olarak yapılandırılan CİMER, 2018’den bu yana Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesinde faaliyet göstermektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023: 10). CİMER aslında dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkının dijitalleşmiş bir uygulamasıdır. Vatandaşlar şikâyet, ihbar, talep, görüş, öneri veya bilgi edinme başvurularını tek bir merkez üzerinden iletebilmektedir. CİMER’e başvurular büyük oranda e-Devlet Kapısı veya doğrudan www.cimer.gov.tr web sitesi aracılığıyla çevrimiçi yapılmaktadır. 2022 yılında CİMER’e yapılan 6,18 milyon başvurunun %97’si internet üzerinden gerçekleşmiştir (Akan, 2022). 2023 yılında ise toplam başvuru sayısı 7,65 milyona yükselmiş; başvuruların %98’i elektronik ortamda, %2’si ise posta veya şahsen yapılmıştır (Türkiye Radyo Televizyon Kurumu, 2024). Bu veriler, idareye başvuruların çoğunlukla dijital kanallar aracılığıyla yapıldığını göstermektedir.

KDK ile CİMER arasında işlevsel bir fark bulunmaktadır. CİMER, yürütme organının doğrudan bir iletişim kanalı olup vatandaş ile idare arasında aracılık yapmakta ve idarenin cevabını vatandaşa iletmektedir. KDK ise yasama organına bağlı bağımsız bir denetim mekanizması olarak idarenin tutumunu değerlendirip tavsiye kararları vermektedir. Bu kapsamda CİMER üzerinden çözüme kavuşmayan veya vatandaşların tatmin olmadığı hususlar, KDK’ya taşınabilmektedir. Bu açıdan CİMER, ombudsmanlığa göre daha hızlı ve idari bir başvuru yolu iken; KDK daha kapsamlı inceleme yapan ve hakem rolü üstlenen bir organdır. Bununla birlikte, pratikte her iki mekanizma da vatandaşların şikâyetlerini duyurmak için kullandığı temel vasıtalar ve her ikisi de dijitalleşme süreçlerinin merkezi aktörleridir.

e-Devlet Kapısı entegrasyonu, gerek CİMER gerekse KDK süreçlerinin dijitalleşmesinde kilit bir rol oynamaktadır. Türkiye’nin e-Devlet Kapısı 2008 yılında hizmete açılmış ve kullanıcı sayısı 2025 itibarıyla yaklaşık 68 milyona ulaşmıştır (E-Devlet Kapısı, 2025c). Günümüzde Türkiye nüfusunun +85 milyon olduğu düşünüldüğünde yaklaşık 17 milyon vatandaşın dijital hizmetlerden yararlanmadığı/yararlanmadığı görülmektedir (TÜİK, 2025). Diğer

yandan erişim ve katılım da dahil olmak üzere e-Devlet alanında yapılacak tüm iyileştirme hamlelerinin doğrudan ithal edilmek yerine, derinlikli bir ilham ile uyarılma süreci olarak ele alınması önemlidir (Yıldız ve Leblebici, 2018: 19). Bu hususta Estonya örneği ilham alınacak önemli bir modeldir. Estonya, “e-Estonia” olarak bilinen, dünyanın en dijitalleşmiş kamu yönetimlerinden birine sahip küçük bir Baltık ülkesidir. Nüfusunun neredeyse tamamı ulusal elektronik kimlik kartına sahip olup, devletle etkileşimlerin %99’u çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. Bu yönüyle Estonya, tam anlamıyla “dijital vatandaşlık” kavramını hayata geçirmiştir. Estonya’nın başarısının ardında, dijital dönüşümün çok erken başlaması ve toplumsal olarak benimsenmesi yatmaktadır. Estonya’da 1990’larda başlatılan Tiger Leap projesiyle tüm okullara internet götürülmüş, kamu kütüphaneleri ve toplum merkezleri internet erişim noktaları haline getirilmiştir (E-Estonia, 2023; Education Estonia, 2025). Böylece ekonomik durumu ne olursa olsun her bireyin internetle tanışması sağlanmıştır.

Türkiye’de E-Devlet Kapısı, CİMER başvurusu yapmak için bir arayüz sunmakta; ayrıca KDK’ya başvuru yapılacağı zaman e-Devlet şifresi ile kimlik doğrulaması yapılarak ilgili çevrimiçi form doldurulabilmektedir. KDK’nın kendi web sitesinde de “e-başvuru” butonu bulunmakta ve kullanıcının bilgileri girilerek (veya e-Devlet hesabıyla giriş yaparak) başvurusunu iletmesi sağlanmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025b). KDK’nın Sıkça Sorulan Sorular (SSS) sayfası, başvuru süreçlerine dair vatandaşlara önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Kurumun öne çıkan özellikleri arasında e-Devlet üzerinden çevrimiçi başvuru imkânı, posta yoluyla veya şahsen dilekçe vererek çevrimdışı başvuru seçeneği, başvuruların ücretsiz olması ve sürecin profesyonel hukuki destek alınmasını gerektirmemesi sayılabilir. Bu uygulamalar, başvuru mekanizmasını hem dijital kolaylıklarla hızlandırmakta hem de çevrimdışı yolları koruyarak geniş bir kullanıcı kitlesine hitap etmektedir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025a). Türkiye’de ombudsmanlık kurumunun e-Devlet ile entegrasyonu, vatandaşların KDK’ya erişimini kolaylaştırma amacı taşımaktadır. Bu tür entegrasyonlar, ombudsmanlık hizmetinin etkinliğini ve görünürlüğünü artırıcı bir rol oynamaktadır. Nihai olarak Türkiye’de ombudsmanlık kurumsal olarak güçlü bir yasal temele ve e-Devlet ile bütünleşik işleyişe sahiptir. Dijital şikâyet mekanizmalarının (CİMER ve KDK e-başvuru) yükselişi, hak arama özgürlüğünün kullanılmasında pratik kolaylıklar getirirse de, dijitalleşmenin dışında kalan kesimlere yönelik potansiyel sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunların daha iyi anlaşılması için, öncelikle Türkiye’deki e-kimlik sisteminin işleyişi ve güvenlik-erişilebilirlik ikilemi üzerinde durmak gerekir.

Türkiye’nin dijital devlet altyapısında vatandaşların kimlik doğrulaması e-kimlik (e-ID) üzerinden gerçekleşmektedir. Bu sistem e-Devlet şifresi, elektronik imza (e-imza), mobil imza, çipli T.C. kimlik kartları ve internet bankacılığı entegrasyonu gibi bileşenlerle ve farklı doğrulama yöntemleriyle işlemektedir. Bu sistemin amacı, çevrimiçi işlemlerde kişilerin güvenli şekilde tanınmasını sağlamak ve yetkisiz erişimi engellemektir. Ancak kullanılan yöntemlerin güvenlik seviyesi arttıkça, bunların kullanımındaki zorluklar da artabilmektedir.

Tablo: Türkiye’de Dijital Devlet Altyapısında Kimlik Doğrulama Yöntemleri

Yöntem	Tanım ve Hukuki Dayanak	Kullanım Alanı ve Yaygınlık	Avantajlar	Dezavantajlar / Sınırlılıklar
E-Devlet Şifresi	Türkiye’de en yaygın kullanılan dijital kimlik doğrulama aracıdır. İlk kez temin için PTT şubesine gidilmesi ve kimlik ibrazı zorunludur.	8 binden fazla kamu hizmetine erişim için kullanılmaktadır. En çok tercih edilen yöntemdir.	- Basit ve kullanıcı dostu - Geniş hizmet yelpazesi - Alternatif sıfırlama yöntemleri (internet bankacılığı, SMS vb.)	- İlk teminde fiziksel başvuru gerektirir - Dijital okuryazarlığı düşük kişiler için zorluk teşkil edebilir - Şifre paylaşımı nedeniyle güvenlik riskleri söz konusu olabilir.
Elektronik İmza (E-İmza)	5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile düzenlenmiştir. İslak imza ile aynı hukuki geçerliliğe sahiptir. Nitelikli sertifika sağlayıcıları tarafından ücret karşılığı verilir.	Daha çok kamu personeli, avukat, noter, akademisyenler ve profesyonel kesim tarafından kullanılmaktadır. Bireysel yaygınlık sınırlıdır.	- Yüksek güvenlik düzeyi- Hukuken tam geçerlilik- Profesyonel işlemler için standart haline gelmiş olması	- Maliyetlidir- Teknik bilgi ve donanım (kart okuyucu, sürücü vb.) gerektirir- Sıradan vatandaş için erişim engeli yüksektir.
Mobil İmza	GSM operatörleri tarafından sunulan SIM kart tabanlı elektronik imza hizmetidir. Kullanıcı, mobil hattına tanımlı PIN ile işlem onaylamaktadır.	Özellikle mobil bankacılık ve profesyonel dijital işlemlerde tercih edilmektedir.	- Pratik ve taşınabilir- Güvenlik düzeyi yüksek- Kart okuyucu gibi fiziksel donanımlar gerektirmez.	- Aylık/yıllık abonelik ücreti vardır- Yaygınlığı sınırlı kalmıştır- Sadece mobil hat sahipleriyle sınırlıdır.
Çipli T.C. Kimlik	2017’den itibaren ülke genelinde dağıtılmaya başlanmıştır. Üzerindeki akıllı çip, e-imza	Potansiyeli yüksek olmasına rağmen, kullanım oranı	- Ulusal kimlik ile entegre- Yüksek güvenlik- Tek kartla	- Teknik bilgi gerektirir - Vatandaşların büyük kısmı aktif olarak

Kartı	yüklemeye ve elektronik doğrulama kapasitesine sahiptir. PIN kodu ve kart okuyucu ile kullanılabilir.	düşüktür.	dijital doğrulama imkânı	kullanmamaktadır.
--------------	---	-----------	--------------------------	-------------------

Kaynak: Bu tablo yazar tarafından oluşturulmuştur ve şu kaynaklardan uyarlanmıştır: *Mevzuat Bilgi Sistemi, 2004; E-Devlet Kapısı, 2025d; T.C. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2025*

Dijital kimlik doğrulama işlemi, güvenlik riskleri (kimlik hırsızlığı, dolandırıcılık vb.) nedeniyle sıkı tedbirler gerektirmektedir (Kutlu vd., 2018: 133). Güvenlik – erişilebilirlik ikilemi bu noktada belirginleşmektedir. Örneğin 2025 yılında Türkiye’de meydana çıkan bir elektronik imza suistimali vakasında, örgütlü bir dolandırıcılık şebekesinin sahte e-imza üretmesi güven zincirini sarsmıştır. İlk bulgular 2024 sonbaharında bir üniversitede tespit edilmiş, ardından yürütülen soruşturmalar neticesinde örgütlü bir dolandırıcılık şebekesi açığa çıkarılmıştır. Söz konusu şebekenin, sahte sertifikalar aracılığıyla e-imza üretilip çeşitli usulsüzlükler yaptığı ortaya çıkmıştır (Candoğan, 2025). Türkiye’de kamu idareleri bu tür risklerden kaynaklı çift faktörlü doğrulama gibi ek güvenlik katmanlarını etkin kılmaktadır. Ancak bu durum güvenliği artırırken, teknolojiye aşina olmayan vatandaşlar için işlem adımlarını çoğaltmaktadır. Örneğin yaşlı bir vatandaşın önce e-Devlet’e giriş yapıp daha sonra cep telefonundaki uygulamaya gelen kodu girmesi, bütünsel bir işlem olarak düşünüldüğünde zorlayıcı olabilmektedir. Ya da hiç cep telefonu olmayan, olsa da mesaj okuma/gönderme becerisi kısıtlı biri için ikinci adım bir engel haline gelebilir. Benzer şekilde, e-imza yüksek güvenlik sağlamakla birlikte karmaşık olabilir; şifreli USB token taşımak, sürücü yüklemek, sertifika yenilemek gibi işlemler ortalama bir vatandaşın üstlenemeyeceği kadar teknik olabilir. Bu nedenle güvenlik önlemleri kapsamında kullanıcı dostu olmaktan çıkan sistemler zayıf kullanıcı gruplarını sistem dışına itilebilmektedir. İşte bu noktada bir ikilem oluşmaktadır. Ya güvenlik daha esnek tutulup risk alınacaktır, ya da sıkı güvenlik altında bazı kullanıcılar dışarıda kalacaktır. Bu tür durumlarda kamu idareleri genelde güvenlikten ödün vermeme yolunu seçmektedir. Ancak bu tercih ile birlikte dışlanan kesimlere alternatif yollar sunmaları beklenmektedir. Bu kapsamda Türkiye’nin dijital kimlik sisteminin işleyişi, güvenlik ile kullanılabilirlik arasında hassas bir denge gözetmeyi gerektirmektedir. Mevcut tabloda e-Devlet şifresi, mobil/onay kodu gibi araçlarla nispeten dengeli bir çözüm sunulsa da, dijital bariyerler tamamen ortadan kalkmış değildir. Özellikle e-Devlet şifresi almamış yaklaşık 17 milyon vatandaş olduğu tahmin edilmektedir. Bu kişilerin KDK ve CİMER gibi mekanizmalardan da faydalanmadığı/faydalanamadığı düşünülmektedir.

Diğer yandan uygulamada da bazı yabancı bireylerin de KDK’ya başvurduğu bilinmektedir. Ancak dil sorunu ciddi bir bariyerdir. Başvurunun genel kural olarak Türkçe yapılması gerektiği KDK tarafından belirtilmiştir. Diğer yandan “başvuru sahibinin kendini daha iyi ifade edebileceği yabancı dildeki dilekçesi ancak haklı ve makul ise kabul edilebilir” şeklinde bir ifade bulunmaktadır (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2025a). Bu şartlılık içeren ifadedeki “haklı ve makul” söylemi yoruma açıktır ve başvurunun reddedilebilme ihtimaline işaret etmektedir. Bu kapsamda yabancı bir kişi Türkçe yazma becerisine sahip değilse, başvuru yapması zorluk teşkil edebilir. Çevresinden tercüme yardımı alması gerekir ki bu da her zaman mümkün olmayabilir. Bu durum, dijital dönüşüm sürecinde ‘herkes için erişilebilir başvuru’ ilkesini benimseyen, yabancılar da dâhil olmak üzere geniş bir kitleye hizmet sunmayı amaçlayan KDK açısından potansiyel bir iyileştirme alanıdır. Uluslararası ombudsman ağları da farklı dillerde erişim ve başvuru imkânı sağlanmasını önermektedir.

Diğer yandan uluslararası normatif çerçeveye kıyaslandığında, KDK’nın sunduğu başvuru yolları AB’nin Dijital Haklar ve İlkeler Bildirgesi’nde vurgulanan “kimseyi geride bırakmayan dijital dönüşüm” vizyonuna önemli ölçüde uyum sağlamaktadır. Bildirgede öne çıkan temel ilkelerden biri, dijital hizmetlerin yaygınlaştırılmasının yanında çevrimdışı erişim seçeneklerinin korunmasıdır. KDK’nın hem e-Devlet aracılığıyla çevrimiçi başvuru sunması hem de posta ve dilekçe gibi geleneksel yolları açık tutması, AB’nin öngördüğü hibrit erişim modelinin Türkiye bağlamındaki yansıması olarak değerlendirilebilir. Ancak, farklı dil seçenekleriyle başvuru sahiplerine imkân tanınması hususu Türkiye için kapsayıcılığı daha ileri taşımak adına gelişmeye/iyileştirilmeye açık bir alan olarak öne çıkmaktadır.

Çevrimdışı erişim hakkı bir diğer önemli husustur. Özellikle yaşlı nüfus veya dijital becerileri sınırlı gruplar için, hizmetlerin yalnızca çevrimiçi sunulması dışlanma riskini beraberinde getirmektedir. Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi raporlarında, üye devletlere çevrimdışı hizmet seçeneklerini korumaları ve yaşlıların dijital becerilerini geliştirecek önlemler almaları gerektiği sıkça hatırlatılmaktadır. Bu çerçevede bakıldığında, KDK’nın dilekçe, posta veya şahsen başvuru imkânı sunması, Avrupa’daki bu normatif çerçeveye paralellik göstermektedir. Bununla birlikte, Avrupa ülkelerindeki bazı iyi örnekler (örneğin İspanya Ombudsmanı’nın ücretsiz danışma hattı) ile kıyaslandığında, Türkiye’de de benzer uygulamanın mevcut olduğu görülmektedir. Bu perspektiften bakıldığında, KDK’nın çok kanallı başvuru imkânı, ücretsiz erişim ve dil çeşitliliği sağlaması uluslararası standartlarla uyumlu güçlü yönleridir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, dijital devletin yükselen dinamikleri ile hak arama özgürlüğü arasındaki kesişim noktasında, özellikle kırılgan grupların erişim imkanlarını ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) deneyimini merkeze alarak bir inceleme ortaya koymuştur. Araştırmanın temel motivasyonu, demokratik hukuk devletlerinde idarenin hesap verebilirliğini güçlendiren ombudsmanlık mekanizmasının dijitalleşme sürecinde hangi imkânlar ve sınırlılıklarla karşılaştığını, özellikle de kırılgan grupların bu süreçte nasıl konumlanabileceğini anlamaktır. Burada ortaya çıkan temel husus, dijital dönüşümün sağladığı kolaylıklar ve kapsayıcılık ilkelerinin çatışma ihtimalidir. Bulgular göstermektedir ki dijital devletin yaygınlaşması, her bireyin eşit şekilde yararlanabileceği bir zemin oluşturamayabilir; aksine yaşlılar, engelliler, göçmenler ve düşük eğitimli vatandaşlar gibi kırılgan gruplar açısından yeni dışlanma risklerini beraberinde getirebilir.

İlk olarak, araştırmanın teorik katkıları üzerinde durmak gerekir. Ombudsmanlığın iyi yönetim ve hesap verebilirlik açısından rolü, literatürde sıklıkla vurgulanan bir husustur; ancak dijital devlet bağlamında kırılgan grupların hak arama özgürlüğüyle ilişkisi yeterince ele alınmamıştır. Bu çalışma, ombudsmanlığı yalnızca bir denetim mekanizması olarak değil, dijital hakların kullanılabilirliğini-erişimini test eden bir ölçüt olarak konumlandırmaktadır. Böylelikle literatüre iki yönlü bir katkı yapılması hedeflenmiştir. Bir yandan, hak arama özgürlüğünün dijitalleşen devlet formunda nasıl yeniden tanımlandığını göstermek; diğer yandan ise kırılgan grupların dijital kamu hizmetlerine erişimde karşılaşılabilecekleri sorunları analiz ederek tartışmaktır.

Bulgular, kamu yönetimi pratiği açısından da dikkate değer sonuçlar ortaya koymaktadır. Türkiye, anayasal güvence altında bulunan KDK’nın dijital başvuru yollarıyla erişilebilir kılınması bakımından güçlü bir zemine sahiptir. Ücretsiz başvuru imkânı, çevrimdışı seçeneklerin korunması, e-Devlet entegrasyonu ve yaygın dijital erişim kanalları, kamu yönetimi açısından önemli bir gelişimi işaret etmektedir. Bununla birlikte, güvenlik–erişilebilirlik ikilemi, dil bariyerleri ve dijital okuryazarlık sorunları, özellikle yaşlılar, engelliler ve göçmenler için ciddi engeller oluşturabilmektedir. Bu noktada araştırmanın önemli bir bulgusu, dijital devlette teknik erişim imkanlarının sağlanmış olmasının tek başına yeterli olmadığıdır. Kullanıcı dostu tasarım, rehberlik hizmetleri, çok dilli içerikler ve dijital beceri eğitimleri olmaksızın hak arama mekanizmalarının gerçek anlamda kapsayıcı olması mümkün görünmemektedir. Dolayısıyla kamu yönetimi pratiği, yalnızca teknolojik altyapıyı güçlendirmeye odaklanmamalı; sosyal politika boyutunu da içselleştiren, kırılgan gruplara özel çözümler geliştiren bütüncül bir yaklaşım benimsemelidir.

İlk olarak, dil erişilebilirliği konusu kritik bir önceliktir. Türkiye’de ikamet eden yabancıların ve anadili Türkçe olmayan azınlıkların KDK’ya erişimi, Türkçe dilekçe şartı nedeniyle fiilen sınırlandırılabilir. Bu durum, hem uluslararası normatif çerçeveye aykırılık riski taşımakta hem de kamu hizmetlerinde kapsayıcılık ilkesini zedeleyebilmektedir. Bu nedenle, KDK başvurularında çok dilli seçeneklerin geliştirilmesi, profesyonel tercüme desteği veya yapay zekâ tabanlı çeviri araçlarının kurumsal süreçlere entegre edilmesi önerilmektedir. İkinci olarak, yaşlı nüfusa yönelik dijital kapsayıcılık stratejileri geliştirilmelidir. Dijital okuryazarlık programları, yerel yönetimler ve sivil toplum ile iş birliği içerisinde yaşlılara yönelik eğitimler ve rehberlik hizmetleriyle desteklenmelidir. Ayrıca, yaşlılara çevrimdışı başvuru kanallarında öncelik tanınması ve fiziksel mekânlarda danışma noktalarının güçlendirilmesi gereklidir. Üçüncü olarak, engelli bireylerin erişimi konusunda, mevcut teknik uyumların (ekran okuyucu, disleksi dostu fontlar vb.) ötesine geçilerek, hizmetlerin tasarım sürecine engelli bireylerin doğrudan katılımı sağlanmalıdır. Böylelikle erişilebilirlik, hem teknik standartların karşılanması hem de kullanıcıların gerçek deneyimlerinin politika süreçlerine yansımalarıyla sağlanabilir. Dördüncü olarak, güvenlik–erişilebilirlik dengesinin korunması, Türkiye’nin dijital devlet dönüşümünde kritik bir husus olmaya devam etmektedir. Güvenliği artıran ancak erişimi zorlaştıran uygulamalar yerine, daha açıklayıcı ve kullanıcı dostu çift faktörlü doğrulama mekanizmaları teşvik edilmelidir. Beşinci olarak ise, çevrimdışı erişim hakkı anayasal güvenceye kavuşturulmalıdır. Avrupa’da giderek önem kazanan bu yaklaşım, Türkiye’de de dijital dönüşüm sürecinde dışlanmayı önleyecek en önemli teminatlardan biri olacaktır. Çevrimdışı başvuru kanallarının korunması, yalnızca bir alternatif değil, demokratik eşitlik ilkesinin gereği olarak değerlendirilmelidir.

Araştırmanın sınırlılıkları da ifade edilmelidir. Çalışma, ağırlıklı olarak literatür taraması, istatistiksel veriler ve karşılaştırmalı analizler üzerinden ilerlemiştir. Kırılgan grupların doğrudan deneyimlerini içeren geniş ölçekli saha araştırmaları kapsam dışında kalmıştır. Ayrıca, KDK ve CİMER uygulamalarına dair resmi veriler büyük ölçüde nicel istatistiklere dayanmaktadır. Bu mekanizmaların nitel işleyişine ilişkin kullanıcı deneyimleri daha ayrıntılı incelenmeye muhtaçtır. Çalışmanın bir diğer sınırlılığı, Türkiye örneğine odaklanması nedeniyle, farklı ülkelerdeki ombudsmanlık uygulamalarıyla yapılabilecek geniş çaplı bir karşılaştırmayı barındırmamasıdır. Bu sınırlılıklar, aynı zamanda gelecekteki araştırmalar için ufuk açıcı önerilere de kapı aralamaktadır.

Gelecek araştırmalar için en önemli öneri, kırılgan grupların ombudsmanlık ve dijital hak arama mekanizmalarıyla etkileşimlerini nitel saha çalışmaları üzerinden derinlemesine incelemektir. Özellikle yaşlılar, engelliler ve göçmenlerin bu süreçlerde yaşadıkları somut deneyimler, politika yapıcılar için kritik dersler içerecektir. Ayrıca, dijital kapsayıcılık ile güvenlik arasındaki dengeyi test eden çalışmalar, kamu yönetiminin teknik tasarımlarına rehberlik edebilir. Uluslararası karşılaştırmalar da literatüre değerli katkılar sağlayabilir. Örneğin Estonya'nın dijital vatandaşlık modeli ile Türkiye'nin hibrit erişim modeli karşılaştırılarak, farklı politika tercihleri ve sonuçları analiz edilebilir. Bunun yanında, yapay zekâ, blokzincir ve biyometrik doğrulama gibi yeni teknolojilerin ombudsmanlık ve hak arama özgürlüğü üzerindeki etkileri, henüz yeterince çalışılmamış alanlardır ve geleceğin önemli araştırma gündemlerinden birini oluşturacaktır.

Sonuç olarak, bu çalışma, dijital devletin sunduğu imkanlar ile hak arama özgürlüğünün gereklilikleri arasındaki hassas dengeyi Türkiye bağlamında analiz etmiş ve özellikle kırılgan grupların erişimi açısından önemli bulgular ortaya koymuştur. Türkiye'nin KDK ve CİMER gibi platformlar üzerinden geliştirdiği hibrit başvuru mekanizmaları, uluslararası normatif çerçeveye büyük ölçüde uyumlu olmakla birlikte, dil, yaş ve dijital okuryazarlık bağlamlarında hala gelişime açık alanlar barındırmaktadır. Demokratik hukuk devleti idealinin gerçekleşebilmesi için, hak arama özgürlüğünün herkes için fiilen erişilebilir olması gerekmektedir. Bu hem teknolojik altyapının güçlendirilmesiyle hem de sosyal adalet, kapsayıcılık ve eşitlik ilkelerinin dijital devlet tasarımına entegre edilmesiyle mümkündür. Kamu yönetimi, dijital dönüşümü, toplumsal bütünleşme ve demokratik katılım meselesi olarak görmelidir. Bu bakış açısı, Türkiye'nin dijitalleşme sürecinde kırılgan grupları da kapsayan daha adil ve eşitlikçi bir gelecek inşa etmesini kolaylaştıracaktır.

KAYNAKÇA

- Adalet Bakanlığı (2025). Engellilerin haklarına ilişkin sözleşme, https://inhak.adalet.gov.tr/Resimler/Dokuman/2312020100834bm_48.pdf.
- Akan, A. K. (2022). CİMER'e 2022'de 6 milyon 180 bin başvuru yapıldı, <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/cimere-2022de-6-milyon-180-bin-basvuru-yapildi/2776039>.
- Aktel, M., & Kerman, U., & Altan, Y., & Lamba, M. (2014). Türkiye için yeni bir denetim modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman). Mehmet Akif Ersoy University Journal of Social Sciences Institute, 5(9), 21-37.
- Candoğan, G. (2025). Güven zincirinin kırılması: Türkiye'nin e-imza vakası, <https://www.forseti.com.tr/makale/guven-zinciri-e-imza-vakasi>.
- Defensor del Pueblo (2025). Te escuchamos para que cambien las cosas velamos por los derechos de todos los ciudadanos ante las instituciones públicas españolas servicios de telecomunicaciones, <https://www.defensordelpueblo.es/empleo/suministro-servicios-telecomunicaciones/>.
- Demirkol, S. (2014). Kamu denetçisi (ombudsman) kurumunun etkinliğinin sağlanması ve yargıyla ilişkisi hakkında kıyaslamalı bir çalışma taslağı. İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi, 15(2), 73-99.
- E-Devlet Kapısı (2025a). Non-citizens, <https://www.turkiye.gov.tr/non-citizens>.
- E-Devlet Kapısı (2025b). Erişilebilirlik, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=erisilebilirlik>.
- E-Devlet Kapısı (2025c). e-Devlet kapısı kullanıcı istatistikleri, <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri>.
- E-Devlet Kapısı (2025d). e-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/>.
- E-Estonia (2023). Digital inclusion as a fundamental block in building a digital society, <https://e-estonia.com/digital-inclusion-as-a-fundamental-block-in-building-a-digital-society/>.
- Education Estonia (2025). How it all began? from tiger leap to digital society, <https://www.educationestonia.org/tiger-leap/>.
- EU FRA (2025). EU charter of fundamental rights. <https://fra.europa.eu/en/eu-charter/searchresults?combine=43>.
- European Council (2025). European declaration on digital rights and principles, <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/european-declaration-on-digital-rights/>.
- European Parliament (2024). Answer given by vice-president jourová on behalf of the european commission, https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001047-ASW_EN.html.
- European Parliament (2024b). Availability of offline access to essential services, https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001047_EN.html.

- European Union (2023). European declaration on digital rights and principles for the digital decade 2023/C 23/01, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ%3AJOC_2023_023_R_0001.
- Ferreira, D., & Vale, M., & Carmo, R. M., & Encalada-Abarca, L., & Marcolin, C. (2021). The three levels of the urban digital divide: bridging issues of coverage, usage and its outcomes in vgi platforms. *Geoforum*, 124, 195-206.
- Güler, T., & Yılmaz, A. (2019). Bir yönetim reformu olarak devletin gülen yüzü: “açık kapı” uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(3), 359-374. <https://doi.org/10.18037/ausbd.632121>
- International Ombuds Association (2025). Inclusion and belonging, <https://www.ombudsassociation.org/inclusion-and-belonging>.
- International Ombudsman Institute (2025). Outreach practices from ombudsman around the world connecting with communities, <https://www.nationalembudsman.nl/system/files/bijlage/Outreach%20practices%20from%20Ombudsman%20around%20the%20world.pdf>.
- Iriss (2020). Digital inclusion, exclusion and participation, <https://www.iriss.org.uk/resources/esss-outlines/digital-inclusion-exclusion-and-participation?>
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2025a). Sıkça sorulan sorular, <https://www.ombudsman.gov.tr/AnaSayfa/SikcaSorulanSorular>.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2025b). Kamu denetçiliği kurumu başvuru giriş, <https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>.
- Karkin, N., & Cezar, A. (2024). The generation of public value through e-participation initiatives: a synthesis of the extant literature. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101935.
- Kemppainen, L., & Kemppainen, T., & Kouvonen, A., & Shin, Y. K., & Lilja, E., & Vehko, T., & Kuusio, H. (2023). Electronic identification (e-id) as a socio-technical system moderating migrants’ access to essential public services—the case of Finland. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101839.
- Kutlu, Ö. & Sevinç, İ. & Kahraman, S. (2018).Türkiye’de e-devlet uygulamalarında güvenlik risklerinin analizi. *Journal of Turkish Studies* 13(21), 129-156.
- Kutlu, Ö., & Örselli, E., & Kahraman, S. (2018). Türkiye’de yerel ombudsmanlığın uygulanabilirliği: İtalya yerel ombudsmanlığı üzerinden bir analiz. *Ombudsman Akademik*(8), 15-38.
- Mevzuat Bilgi Sistemi (1982). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, <http://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf>.
- Mevzuat Bilgi Sistemi (2004). Elektronik İmza Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5070&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>.
- Mevzuat Bilgi Sistemi (2012). Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6328&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>.
- National Democratic Institute (2005). The role and effectiveness of the ombudsman institution, https://www.ndi.org/sites/default/files/1904_gov_ombudsman_080105_5.pdf.
- OECD (2023). OECD digital government studies digital government review of Türkiye towards a digitally-enabled government, https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/05/digital-government-review-of-turkiye_69ffd9d4/3958d102-en.pdf.
- Önen, S. M. (2016). Kamu yönetiminin denetlenmesinde dilekçe ve bilgi edinme hakkının kullanılması: kamu denetçiliği kurumu ile İsveç parlamento ombudsmanlığı’na yapılan şikayetlerin değerlendirilmesi. *Social Sciences*, 11(2), 62-84.
- Reif, L. C. (2004). The ombudsman, good governance, and the international human rights system (Vol. 79). Martinus Nijhoff Publishers.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003). E-Devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343-356.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2023). Kamu yönetiminde bir dönüşümün hikayesi: CİMER, <https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/dosyalar/kamu-yonetiminde-bir-donusumun-hikayesi-cimer.pdf>.

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (2025a). Sıkça sorulan sorular, <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/sikca-sorulan-sorular#>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2017). Kimlik kartlarında yeni dönem başladı, <https://www.nvi.gov.tr/kocaeli/kimlik-kartlarinda-yeni-donem-basladi>.

Tataroğlu, M., & Coşkun, B. (2008). E-devlette bilgi iletişim teknolojilerinden kaynaklanan etik sorunlar. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt: 45 Sayı:520

TÜİK (2024). Hanehalkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması, 2024, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492).

TÜİK (2025). Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçları, 2024, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2024-53783>.

Türkiye Radyo Televizyon Kurumu (2024). CİMER'e başvuru sayısı 2023'te yüzde 23 arttı, <https://www.trthaber.com/haber/turkiye/cimere-basvuru-sayisi-2023te-yuzde-23-artti-831003.html#>.

Uçacak, K. & Taş, İ. E. (2018). Türk kamu yönetiminde bürokratik işlemlerin azaltılmasında e-devlet uygulamasının önemi. The Journal of Academic Social Science Studies, (67), 449-468.

United Nations (2016). Human rights council thirty-second session agenda item 3 promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development, http://www.article19.org/data/files/Internet_Statement_Adopted.pdf.

United Nations (2020). Closing the digital divide. <https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/07/Closing-the-Digital-Divide-by-Jan-A.G.M-van-Dijk-.pdf>.

Yıldız, M., & Kocaoğlu, M. (2024). Türkiye'de dijital devletin yapısı ve işleyişi: OECD perspektifinden bir değerlendirme. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 7(1), 47-57. <https://doi.org/10.33712/mana.1513599>

Yıldız, M., & Leblebici, D. N. (2018). Kurumsal örgüt kuramı e-devlet uygulamalarını anlamak ve açıklamak için yararlı olabilir mi?. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 27(1), 7-22.