

KOLLUK, BİREY VE DEVLET ARASINDA ONLINE İLİŞKİ MODELİ: KOLLUK GÖZETİM KOMİSYONU

Dr. Bilge FİLİZ

*Yerleşik Eşleştirme Danışmanı Yardımcısı, AB Eşleştirme Projesi
“Bağımsız Polis Şikâyet Komisyonu ve Emniyet Genel Müdürlüğü,
Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı için
Şikâyet Sistemi”¹*

Dr. İmran Kürşad AĞCA

*Mülkiye Baş Müfettişi, T.C. İçişleri Bakanlığı. Mülkiye Teftiş Kurulu
Başkanlığı, Türkiye*

Kolluk Gözetim Komisyonu; Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı personeli ile vatandaş arasındaki ilişkilerin dönüşümünde büyük bir rol oynamaya aday bir kurum olarak 2019 yılında faaliyetlerine başlamıştır. Tüm dünyada çeşitli ülkelerde bulunan kolluk gözetim komisyonlarının bağımsızlığı, işleyişi, faaliyetlerinin etkinliği insan haklarının gelişmesi ve izlenmesi kapsamında literatürde çokça tartışılmış konulardır. Bununla beraber kolluk kuvvetlerinin 21. yy’de sivil gözetimini gerçekleştiren bu komisyonların, kolluk personeli, birey ve devlet arasında yeni tip bir ilişki yarattığı ve bu ilişkinin yönetimini online mekanizmalarla biçimsel değişikliğe uğrattığı da düşünülmektedir. Dijital toplumun üyeleri; bireyler, kolluk kuvvetlerinden herhangi bir memnuniyetsizliğini online olarak

1 TR 15 IPA JH 02 17 R numaralı AB Projesi 10.05.2020 tarihi itibarıyla sona ermiştir.

sadece olayı anlatarak elektronik kayıt sistemi ile doğrudan aracısız ve çok kısa bir sürede bildirebilmektedirler. Bu bilgi işlem sistemleri aracılığıyla merkezi bir yöntemle sivil idareye iletilen bildirim, şikâyet ve ihbarların kolluk birimlerinin yönetim ve işleyişini değiştireceği, dönüştüreceği ve yeniden yapılandıracağı öngörülmektedir. Bu araştırmada, bireyselleşen dijital toplumda; bu üçlü ilişkiye online mekanizmaların getirdiği yenilik, Türkiye’de İçişleri Bakanlığı bünyesinde faaliyetlerine yeni başlayan Kolluk Gözetim Komisyonu vaka analizi (*case analysis*) metoduyla incelenerek çözümlenmektedir. Bu Komisyon kapsamındaki Merkezi Kayıt Sistemi’nin online işleyişi; kolluk personeli ve birimleri, birey ve devlet ilişkisini nasıl dönüştüreceği analiz edilmektedir.

Anahtar kelimeler: Kolluk Gözetim Komisyonu, Dijital Toplum, Online Şikâyet/İhbar Mekanizması, Yönetişim, Vaka Analizi.

1. GİRİŞ

Kolluk kuvvetlerinin sivil gözetimini gerçekleştiren kurumların bağımsızlığı, işleyişi, faaliyetlerinin etkinliği, insan haklarının gelişmesi ve izlenmesi kapsamındaki rolü literatürde tartışılan ve alanda incelenen konulardır. Fakat, bu özelliklerdeki kurumların kolluk personeli, birey ve devlet arasında yeni tip bir ilişki yarattığı son yıllarda gündeme gelmektedir. Aynı zamanda bu üçlü ilişkinin online mekanizmalarla yönetiminin kolluk personeli, birey ve devlet arasındaki ilişkinin yapısına getirdiği biçimsel değişiklik yeni bir konudur.

Bilişim sistemlerinin kullanımı ve yaygınlaşması geleneksel devlet- vatandaş ilişkisinin yeniden yapılanmasına sebep olmaktadır. Offline sistemlerin aksine, internet hiyerarşik ve tek düze olmayan, çift yönlü, her gün 7/24 ulaşılabilen bir yapıda olduğu için bireylerin faaliyetlerini değiştirmektedir.² Bu değişim devlet-vatandaş etkileşim yollarını da etkilemektedir. Bu noktada e-devlet ve vatandaş ilişkisi üç temel modele oturtulmuştur: yönetici e-devlet, istişareci e-devlet ve katılımcı e-devlet.³ Yönetici e-devlet modelinde bilişim

2 Darrell. M. West. “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes”. *Public Administration Review*, Vol: 64. No: 1. (2004): 15-27. DOI:10.1111/j.1540-6210.2004.00343.

3 Andrew Chadwick and Christopher May. “Interaction between States and Citizens in the

sistemleri verimlilik, hız ve verilen hizmetlerin kontrol edilmesi amacıyla kullanılmaktadır. İstisnâci e-devlet modelinde ise istisnâ mekanizmaları, e-oylama ve online mahalle toplantıları gibi mekanizmalar aktifleştirilmektedir. Katılımcı e-devlette ise çok aktörlü karar alma mekanizmalarını kolaylaştıran bir yapı mevcuttur. Bu modellemeye oldukça paralel şekilde, e-devletin vatandaşla etkileşimi kolluk kuvvetleri-vatandaş ilişkisi üzerinden analiz edilerek bu ilişki şekli (1) bilgilendirici ve otoriter, (2) işlem odaklı, bilgi alışverişi sağlayan (3) işbirlikçi, problemi çözüme odaklı faaliyetler yürüten sınıflandırması üzerinden gerçekleştirilmektedir.⁴

Bu modellemeler göz önünde bulundurularak Kolluk Gözetim Komisyonu bünyesinde çevrimiçi kullanılan mekanizma Merkezi Kayıt Sistemi, vaka analizi metoduyla incelenecektir. Kolluk-birey-devlet ilişkisinin online mekanizmalar ile nasıl değiştiği ve Merkezi Kayıt Sistemi'nin hangi e-devlet-vatandaş etkileşim modeline benzerlik gösterdiği tartışılmaktadır. İlk olarak bu etkileşim modellerinden teorik olarak bahsedilecek, ardından Kolluk Gözetim Komisyonu ve Merkezi Kayıt Sistemi'nin yasal çerçevesi tartışılacak, son olarak da e-devlet-vatandaş etkileşim modelleri üzerinden Merkezi Kayıt Sistemi analiz edilecektir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Verimliliğin artırılması ve masrafların azaltılması amacıyla 1990'ların sonuna doğru e-devlet modelleri birçok ülkede kullanılmaya başlanmıştır. Çeşitli online faaliyetlerin sürekli içinde olan vatandaşlar, devletler ile de elektronik olarak iletişim sağlamaya daha fazla eğilimli hale gelmektedirler.⁵ Bu beklentilere cevap niteliğinde e-devlet uygulamaları birçok farklı kurum tarafından değişik şekillerde uygulanmaktadır. Bu noktada, Türkiye'de e-devlet kapısının kullanıcı sayısı ve e-devlet kapısı yoluyla verilen hizmetlerin sayısı bu yöneli-

Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union". *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol: 16. No: 2. (2003): 271-300.

4 Lori. A Brainard and John. G. McNutt. "Virtual Government- Citizen Relations: Informational, Transactional or Collaborative?" *Administration & Society*. Vol: 42. No: 7. (2010): 836-858. DOI: 10.1177/0095399710386308.

5 Arthur D. P. Sweeney. "Electronic Government- Citizen Relations: Exploring Citizen Perspectives". *Journal of Information Technology & Politics*. Vol: 4. No: 2. (2007). DOI:10.1080/19331680802076165.

mi gözler önüne sermektedir. İlk kullanılmaya başlanan yıl olan 2008 yılında, e-devlet kapısı kullanıcı 6.990 iken 2020 yılında yaklaşık 47 milyona ulaşmıştır.⁶ Diğer taraftan, 2008 yılında verilen hizmet sayısı 22 iken 2019 yılında bu rakam 5170'dir⁷. Bu yönelim ve artışın yanında kamu sektörüne e-devlet uygulamaları ciddi yenilikler getirmiş ve kamu hizmetine yönelik kökten değişikliklere sebep olmuştur. Devlet sisteminin siyasi ve yapısal kompleks işleyişi, bilgi çağındaki ağ teknolojileriyle sadeleştirilmeye çalışılmaktadır⁸. Dolayısıyla teknolojiyi kullanma şekli yönetim sisteminde birçok değişikliğe sebep olmuştur.

Bu değişiklikleri açıklamak için Chadwick ve May, e-devlet vatandaş ilişkisinde devletin rolü nasıl tanımlandığı; temel aktör ve çıkarlar nasıl şekillendiği; bilgi paylaşımında baskın bakış açısını ne olduğu; devlet-vatandaş arasındaki etkileşimi sağlayan mekanizmaların neler olduğu; hizmetlerin kullanım şeklinin nasıl oluştuğu konuları dikkate alınarak üç temel model ortaya koymaktadırlar (Tablo 1).⁹

Yürütme odaklı yönetici e-devlet, bireye erişirken bilişim teknolojilerini bilginin devlet tarafından etkin bir şekilde paylaşılması ve yayılması amacını öne çıkarmaktadır. Devletin kamu hizmetini hızlı ve etkin bir şekilde sağlayan ve kontrol eden yapıdadır. Yatay ilişki şekilleri yaygınlaştırılarak gereksiz kurumsal ve bürokratik engel yaratan durumları tamamen ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Bilgi akışı, tek yönlü olup vatandaştan devlete veya devletten vatandaşa şekilde sağlanmaktadır. E-devlet mekanizmalarının bireylerle etkileşiminde kullanılmasının temel mantığı ise bireylerin hizmetlere kolay erişimini sağlamak ve politikaları tanıtmak olduğu görülmektedir.

İstişareci e-devlet, yönetici e-devlete kıyasla vatandaşın devlete ulaşması ve devletin daha iyi hizmet vermesi ve iyi yönetim sunmasına öncelik vermektedir. Kullanıcıların görüşlerinin merak edildiği konularda oylama ve kamuoyu

6 "E- Devlet Kapısı İstatistikleri ve Değerlendirmeler". E-devlet Türkiye. 4 Mart 2020. <http://www.egovturkey.com/e-devlet-kapisi-istatistikleri-ve-degerlendirmeler-04032020>.

7 E-devlet Türkiye, "E- Devlet Kapısı İstatistikleri, ".

8 Christine Bellamy. "Implementing Information- Age Government: Principles, Progress and Paradox". *Public Policy and Administration*. Vol: 15. No:1. (2000): 29-42.

9 Andrew Chadwick and Christopher May. "Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union". *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol: 16. No: 2. (2003): 271-300.

yoklamalarının yapılması önemsenmektedir. Gelişmiş demokrasiye geçiş için katılımcı e-devletten önceki aşama olarak değerlendirilebilir. Yönetici e-devlet modeline göre daha fazla demokratik katılımı önemseyen araçlar kullanmaktadır. Bilişim teknolojilerini, kamu hizmetine hızlı ve etkin erişim için olduğu kadar çeşitli konuları bireylerle istişare edebilecek mekanizmaları hayata geçirmek için de kullanmaktadır.

Katılımcı e devlet modelinde sistem içerisinde alınan ve verilen bilgi; kompleks, yatay ve çok yönlü etkileşim gerektiren bir yapıdadır. Bu yapısı ile yönetici ve istişareci e-devlet modellerinden farklılık gösterir. Zira bu iki sistemde de bilgi akışının dikey olduğu gözlemlenmektedir. Katılımcı e-devlet mekanizması bilgi toplumunda siyasi katılım için temel prensipleri sağlayacak niteliktedir. Tüm vatandaşların veya mümkün olan en fazla sayıdaki kişinin karar alma mekanizmalarına katılımı sağlanmaktadır. Sinerji ve karşılıklı yardım anlayışı tüm sistemin işleyişine hâkimdir. Kullanılan katılımcı sistem ile toplum her ihtiyaç duyulduğunda ilgili konuda bilgilendirilmektedir. Bununla beraber bireylerin mevcut sorunların çözümüne katkı sunacak fikirler beyan etmesinin önünü açan ve kolaylaştıran araçlar mevcuttur. Bu modelde etkileşim demokrasinin temel yapı taşı gibi değerlendirilmektedir ve bilişim teknolojileri bu amacı gerçekleştirmek ve pekiştirmek için kullanılmaktadır. E-devlet mekanizması, içindeki sanal gruplarda ve forumlarda herkesi ilgilendiren konuların tartışılmasını sağlayacak bir yapıda tasarlanmıştır.

TABLO 1: E-Devlet- Birey Etkileşim Modelleri ¹⁰			
	Yönetici e-devlet	İstisareci e-devlet	Katılımcı e-devlet
Devletin rolü	Düzenleyici. Piyasasının ihtiyaçlarına cevap veren. Vatandaşa ve kullanıcılara bilgilerin hızlı yayılmasını sağlayan.	Düzenleyici. Toplumun ihtiyaçlarına cevap veren. Vatandaşı ve kullanıcılar için daha iyi politika sağlamaya çalışan.	İfade özgürlüğünü savunucu. Sivil toplumun da elektronik sistem içinde varlığı görünür ve orta yolu bulucu rolü var.
Temel aktörler ve çıkarlar	Devlet ve onun müşterileri. İş çevresi ve geleneksel medya aktörleri.	Devlet ve onun müşterileri. İş çevresi ve çıkar grupları.	Gönüllülük esaslı çalışan dernekler, hükümeti etkilemek ve gücünü sınırlamak için faaliyet gösteren çıkar grupları.
Bilginin akışı	Tek yönlü. Devletten vatandaşa veya vatandaştan devlete. En önemli nokta devlet kanalları arasındaki bilgi akışının gelişmiş olması.	Tek yönlü. Devletten vatandaşa veya vatandaştan devlete.	Kompleks yapıda. Vatandaştan vatandaşa, vatandaştan devlete, devletten vatandaşa.
Etkileşim sağlayan temel mekanizmalar	Online vergi iadeleri, kişisel bilgilerin güncellenmesi, devletin kendi verdiği hizmetlerle ilgili kontrolü.	E-seçim, kamuoyu yoklamaları, elektronik mahalle toplantıları	Çoğulcu mekanizmalar, tartışma listeleri, eş düzeyler arası iletişim (peer to peer), siyasi katılımı kolaylaştırıcı etkinlikler, siber sivil toplum.
Kullanım şekli	Piyasa odaklı kullanım, en az devlet müdahalesi mantığı.	Piyasa odaklı kullanım, en az devlet müdahalesi mantığı.	Evrensel erişim, yaygın kullanım ön koşullar.
Kullanım mantığı	Hizmete erişim ve politikaların tanıtımı.	Teknik doğruluk ve politikaların başarısının artırılması.	Müzakere, katılım ve gelişmiş demokrasi.

3. KOLLUK GÖZETİM KOMİSYONU

Kolluk Gözetim Komisyonu, bireylerin kolluk personeline yönelik şikâyet, ihbar ve memnuniyetlerini iletebilecekleri bir kurum olarak 6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun uyarınca oluşturul-

10 Kısaltılmış alıntıdır.

Andrew Chadwick and Christopher May. "Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union". *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol: 16. No: 2. (2003): 271-300.

muş ve 20 Eylül 2019 tarihinde ilk toplantısını gerçekleştirerek faaliyetlerine başlamıştır.¹¹ Kolluk görevlilerinin iş ve işlemleri ile ilgili şikâyet, ihbar ve memnuniyetlerin değerlendirilmesinde yeni bir sistem kurmak; bu sistemin hızlı, etkin, tarafsız, şeffaf işlemlerini sağlamak ve işlemlerin merkezi bir kayıt sistemine kaydetmek ve izlemek amacıyla faaliyet gösteren bir kurumdur.

Komisyunun üyeleri (1) İçişleri Bakan yardımcısı, (2) Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Başkanı, (3) Mülkiye Teftiş Kurulu Başkanı, (4) İçişleri Bakanlığı Hukuk Hizmetleri Genel Müdürü, (5) Adalet Bakanlığı Ceza İşleri Genel Müdürü, (6) Öğretim Üyesi ve (7) Serbest Avukat olarak belirlenmiştir.

Kolluk Gözetim Komisyonu'nun “kolluk şikâyet sisteminin işleyişine dair ilkeleri tespit ederek bunlarla ilgili olarak İçişleri Bakanlığı'na önerilerde bulunmak, bu konudaki uygulamaları izlemek ve sistemin işleyişinde kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak” şeklinde belirtilen temel görevinin yanında (1) “kolluk şikâyet sisteminin işleyişiyle ilgili konularda teftiş ve denetim yapılması için Bakanlığa önerilerde bulunmak, bu teftiş ve denetimler sonucunda düzenlenen raporları değerlendirmek, tespit edilen eksiklikler konusunda alınması gereken idarî tedbirleri belirleyerek Bakanlığa önermek ve bu raporlardan uygun gördüklerini kamuoyuna açıklamak; (2) görev alanına giren konularda tespit, görüş ve öneriler içeren yıllık raporlar hazırlamak ve bu raporları her yıl mart ayında kamuoyuna açıklamak; (3) kolluk etik ilkelerinin uygulanmasını izlemek; bu ilkelerin etkin bir şekilde uygulanması konusunda yetkili makamlara önerilerde bulunmak ve bu konuda kolluk teşkilâtı ve diğer ilgili kuruluşlarla iş birliği yapmak” gibi önemli görevleri bulunmaktadır.¹²

Komasyon, şikâyet sisteminin etkin bir şekilde çalışması için çeşitli ilke ve standartlar belirlemektedir. Bunlar arasında ilke kararları belirlemek, teftiş ve denetim standartları belirlemek ve bunlara dair rehberler hazırlamak sayılabilir.¹³ Aynı zamanda “araştırma, ön inceleme, disiplin soruşturması ve soruş-

11 “Kolluk Gözetim Komisyonu Web-sitesi”. Kolluk Gözetim Komisyonu. Duyurular (2020). <http://www.kollukgozetim.gov.tr/duyurular>.

12 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun”. T.C. Resmî Gazete. Sayı: 29717. 20 Mayıs 2016. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/05/20160520-23.htm>.

13 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik”. T.C. Resmî Gazete. Cumhurbaşkanlığı Kararının Tarihi: 6/8/2019 Sayısı: 1401 Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 7/8/2019 Sayısı: 30855. (2019). <https://www.>

turmaların usul işlemlerinde uygulama birliği ve standardizasyon sağlanmasına yönelik esasları belirlemektedir”.¹⁴

İhbar ve/veya şikâyetle bulunan kişilerin adı, soyadı, adresi, imzası, kimlik numarası gibi çeşitli şahsi bilgileri talep edilmektedir. Ancak bu bilgilerin doğru bildirilmediği veya hiç bildirilmediği durumlarda eğer bahsi geçen olayın tespitini şüphesizce sağlayan belgeler sunulmuşsa söz konusu şikâyet ve ihbar Komisyon tarafından işleme alınmakta ve değerlendirilmektedir.¹⁵

Kolluk Gözetim Sistemin “temel ilkeler” olarak belirlediği değerlerin, 6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmeliğin 4. Maddesinde belirtilen “Kolluk şikâyet sistemine ilişkin olarak yürütülen bütün iş ve işlemler uzmanlaşma, şeffaflık, hesap verebilirlik, zamanlılık, katılımcılık ile bağımsızlık ve tarafsızlık ilkelerine uygun olarak yerine getirilir” hükmünde yer aldığı görülmektedir.¹⁶ Böyle bir düzenlemede Anayasal terimlerin kullanılıp sistemin bu ilkelerle teminat altına alınması önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

Bu ilkeler içinde “katılımcılık” ön plana çıkmakta ve söz konusu Yönetmelikte; “katılımcılık ilkesi: kolluk şikâyet sistemine kamuoyunun duyduğu güveni ölçmek ve halkın sisteme ilişkin görüş ve düşüncelerinden faydalanmak amacıyla konu ile ilgili sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içerisinde bulunulmasıdır” şeklinde tanımlanmaktadır.¹⁷ Bu düzenleme sistemin katılımcı e-devlet ile uyumlu bir model sunma potansiyeline işaretlerini vermektedir.

Yasal çerçeve kapsamındaki açıklamalara ek olarak, algı düzeyinde değerlendirildiğinde sistemin kurulma aşamasında kolluk güçlerinin ciddi direnişi ve karşı koyması ile karşılaşmıştır. Buna rağmen sistem kurulup işlemeye başladıkça bu karşı koymanın zayıfladığı, kolluk güçleri için de olumlu bir mekanizma olduğu algısının oturmaya başladığı görülmektedir. Komisyon fa-

mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1401.pdf

14 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun,”

15 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun,”

16 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik”. T.C. Resmî Gazete. Cumhurbaşkanlığı Kararının Tarihi: 6/8/2019 Sayısı: 1401 Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 7/8/2019 Sayısı: 30855. (2019). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1401.pdf>

17 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik,”

aliyetlerine başladığında “polis her yaptığı gözleniyor ve şikâyet edilecek” algısı yaratma potansiyeline sahip bu sistem, kolluk personeline de kendisini savunacak her türlü bilgi ve belgeyi soruşturma süresi içerisinde sunmasına **fırsat tanıdığı için** hızlı, etkin, tarafsız ve katılımcı bir sistem getirdiği gerekçesiyle kolluk personeline kabul görmektedir.

Bu değerlendirmelerin yanı sıra, bugüne kadar sistemde olmayan ve bu mekanizma ile hayata geçen bir husus da sistemin “memnuniyet bildirim” konusunu düzenlemesidir. Memnuniyet bildiriminin sisteme dahil edilmesi, kolluk kuvvetleri için teşvik edici bir unsur olacağı ve kolluk güçlerinin iş ve işlemlerinde daha titiz ve hassas davranmalarını sağlayacağı değerlendirilmektedir. Böylece sivil otorite için de “**şikâyet**” ile “memnuniyet” bildirimlerinin nitelik ve niceliksel karşılaştırmasını yaparak belli tedbirleri gündemine almasına imkân tanıyacak bir araca sahip olmaktadır.

3.1. Merkezi Kayıt Sistemi

Kolluk Gözetim Komisyonu bünyesinde kurulan Merkezi Kayıt Sistemi ise komisyona iletilen tüm bildirimlerin kaydedilmesi ve yapılan uygulamaların izlenmesi amacıyla oluşturulmuş bir veri tabanıdır. İllerde İl İdare Kurulu Müdürlüğü, İlçelerde Yazı İşler Müdürlüğü bünyesinde kolluk şikâyet büroları Merkezi Kayıt Sistemi’ne bildirimleri kaydederler. Kolluk Teşkilatlarında kolluk şikâyetleri ile ilgili birimleri şikâyet ve memnuniyet bildirimlerini sadece alırlar ve kayıt için mülki idari amirliklerine gönderirler. Bunun yanı sıra savcıların kolluk görevlileri hakkında görevlerinden doğan veya görevleri sırasında işledikleri suçlar ile kişisel suçları sebebiyle soruşturma başlatmaları halinde mülki idari amirliklerine veya Bakanlığa yapmış oldukları bildirimler de Merkezi Kayıt Sistemi’ne kaydedilir. Bu kayıt mekanizmalarına ek olarak CIMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) üzerinden iletilen şikâyetler de Merkezi Kayıt Sistemi’ne kaydedilir.

Elden verilen posta veya e-posta ile iletilen tüm şikâyet, ihbar ve memnuniyet bildirimleri işleme alınması veya alınmaması durumundan bağımsız olarak sisteme bir numara ile kaydedilir. Yapılan işlemler, izlenen aşamalar, alınan kararlar da bu kayıt numarası altında sisteme kaydedilir. Tüm bu veriler ışığında izleme ve değerlendirme yapılması öngörülmektedir.

Şikâyetçi ile ihbar veya şikâyet edilen kolluk görevlileri, yapılan disiplin soruşturmasının veya ön inceleme-araştırma hakkında en az iki ayda bir bu

sistem aracılığı ve yardımıyla bilgilendirilir. Kararın verilmesinden itibaren 15 gün içinde de kararın taraflara bildirilmesi gerekmektedir. Bu sürenin tespiti ve takibini de Merkezi Kayıt Sistemi'nin kolaylaştıracağı düşünülmektedir.

Bunlara ek olarak, ihbar ve şikâyet başvurularının gizli kalmasına yönelik her türlü tedbirin alınması gerekliliği yasal olarak düzenlenmiştir. Bu sistem içindeki “elektronik belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi konularında E-Dönüşüm ve e-Devlet uygulamalarına ilişkin esas ve usuller uygulanması” karara bağlanmıştır.¹⁸

4. MERKEZİ KAYIT SİSTEMİNİN E-DEVLET-VATANDAŞ İLİŞKİ MODELLERİ KAPSAMINDA ANALİZİ

Merkezi Kayıt Sistemi kapsamında teknoloji sadece işlemlerin kolaylaşması, masrafların azalması ve verimlilik kapsamında kullanılmaktadır. Hızlı, doğru ve daha az maliyetli hizmet verilmesi amaçlanarak kurulmuş bir yapı sergilemektedir. Mevcut haliyle devlet-vatandaş- kolluk arasındaki iletişimi kolaylaştırmakta ve hızlandırmaktadır. Bireyler; doğrudan ve aracısız şekilde sisteme ulaşabilmektedir. 6713 sayılı Kanun'un 4. Maddesi 1 (d) fıkrasındaki ifadelerden¹⁹ devletin, vatandaş e-devlet ilişkisinde bilgilendirici rol üstlendiği ve bu yönüyle yönetici- devlet yapısına benzerlik taşıdığı anlaşılmaktadır. Diğer taraftan, Kanunun 8. Maddesinde 4. Fıkrasında²⁰ vatandaşın yaptığı bildirimlerle ilgili izlenen süreçle ilgili en az iki ayda bir bilgilendirilmesi zorunluluğu, istişareci e-devlet modelindeki devletin rolü ile örtüşmektedir.

Bilgi akışı ve e-devlet vatandaş arasındaki etkileşimi sağlayan temel mekanizmalar konusunda da yönetici e-devlet modelinin özellikleriyle benzerlik taşımaktadır. 6713 sayılı Kanun'un 4. Maddesinde Komisyonun görevleri

18 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik”. T.C. Resmî Gazete. Cumhurbaşkanlığı Kararının Tarihi: 6/8/2019 Sayısı: 1401 Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 7/8/2019 Sayısı: 30855. (2019). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1401.pdf>.

19 “Merkezi kayıt sisteminden elde edilecek veri ve bilgilere ilişkin istatistikler hazırlamak, veri tabanı oluşturmak, elde edilen veri ve bilgilerin analizini yapmak veya yaptırmak, strateji belirlenmesine ve uygulamaya ilişkin önerilerde bulunmak ve gerekli görülen hâllerde bu analizlerin sonuçlarını kamuoyuna duyurmak”.

20 “Şikâyetçi ile ihbar veya şikâyet edilen kolluk görevlileri, yapılan disiplin soruşturmasının safahatı hakkında, ilgisine göre Bakanlık, valilik veya kaymakamlıklarla en az iki ayda bir bilgilendirilir”.

arasında sayılan “(1.a) Kolluk şikâyet sisteminin işleyişi ile ilgili kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlamak, (1.h) Görev alanına giren konularda üniversiteler, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve ilgili sivil toplum kuruluşları ile iletişim kurmak ve iş birliği yapmak”²¹ vazifelerini yürütürken Merkezi Kayıt Sistemi’nin sunduğu e-devlet olanaklarından da yararlanabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda yönetici e-devletin bu konulardaki, “devlet kanalları arasındaki bilgi akışının gelişmiş olmasını sağlamak” ve “kendi verdiği hizmetlerle ilgili kontrolü sağlayıcı mekanizmalar ile faaliyet göstermek” özellikleri ile benzerlik taşımaktadır.

6713 sayılı Kanun’un 7. Maddesi 2. fıkrası gereğince “iddiaların belgelerle kanıtlanmış olması durumunda kişisel bilgilerin hiçbirinde doğruluk şartı aranmaz”.²² Bu özellik e-devlet vatandaş ilişkisinde katılımcı e-devlet modelindeki kullanım şeklinin evrensel erişim olduğu model ile benzerlik taşımaktadır.

Merkezi Kayıt Sistemi’nin kullanım mantığı konusunda yine yönetici devlet ve istişareci devlete benzerlik gösterdiği görülmektedir. 6713 sayılı Kanun’un 4. Maddesi 1 (c) fıkrasında komisyonun görevleri arasında “merkezî kayıt sisteminden elde edilecek veri ve bilgilere ilişkin istatistikler hazırlamak, veri tabanı oluşturmak, elde edilen veri ve bilgilerin analizini yapmak veya yaptırmak, strateji belirlenmesine ve uygulamaya ilişkin önerilerde bulunmak ve gerekli görülen hâllerde bu analizlerin sonuçlarını kamuoyuna duyurmak”²³ ifadeleri Merkezi Kayıt Sistemi’nin hem politikaların tanıtımı hem de politikaların iyileştirilmesi mantığıyla kullanıldığına işaret etmektedir.

E-devlet - vatandaş etkileşim modellerine Merkezi Kayıt Sistemi’nin benzerliklerini ifade eden Tablo 2’de görüldüğü gibi bu sistem, tüm e-devlet modellerine benzerlik göstermekle beraber yoğun olarak yönetici e-devlet - vatandaş ilişkisi modeline benzerlik göstermektedir. Bu online aracın, kolluk tarafından verilen hizmetleri kontrol mekanizması şeklinde tasarlandığı ve yapılandırıldığı görülmektedir.

21 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun,”

22 “(...) Ancak iddiaların sıhhatinin şüpheye mahal vermeyecek belgelerle ortaya konulmuş olması hâlinde adı, soyadı, imzası ile iş veya yerleşim yeri adresinin ve Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının doğruluğu şartı aranmaz; işleme konulmayan ihbar ve şikâyetlerle ilgili bilgiler de merkezî kayıt sistemine işlenir. İhbar veya şikâyetle bulunan kişilerin kimlik bilgileri gizli tutulur”.

23 “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun,”

TABLO 2: E-Devlet- Birey Etkileşim Modellerine ²⁴ göre Kolluk Gözetim Komisyonu- Merkezi Kayıt Sistemi Analizi			
	Yönetici e-devlet	İstişareci e-devlet	Katılımcı e-devlet
Devletin rolü	Düzenleyici. Piyasasının ihtiyaçlarına cevap veren. Vatandaşa ve kullanıcılara bilgilerin hızlı yayılmasını sağlayan (6713. 4.1d)	Düzenleyici. Toplumun ihtiyaçlarına cevap veren. Vatandaşı ve kullanıcılar için daha iyi politika sağlamaya çalışan (6713. 8.4.)	İfade özgürlüğünü savunucu. Sivil toplumun da elektronik sistem içinde varlığı görünür ve orta yolu bulucu rolü var.
Temel aktörler ve çıkarlar	Devlet ve onun müşterileri. İş çevresi ve geleneksel medya aktörleri	Devlet ve onun müşterileri. İş çevresi ve çıkar grupları	Gönüllülük esaslı çalışan dernekler, hükümeti etkilemek ve gücünü sınırlamak için faaliyet gösteren çıkar grupları
Bilginin akışı	Tek yönlü. Devletten vatandaşa veya vatandaştan devlete. En önemli nokta devlet kanalları arasındaki bilgi akışının gelişmiş olması (6713. 4.)	Tek yönlü. Devletten vatandaşa veya vatandaştan devlete.	Kompleks yapıda. Vatandaştan vatandaşa, vatandaştan devlete, devletten vatandaşa
Etkileşim sağlayan temel mekanizmalar	Devletin kendi verdiği hizmetlerle ilgili kontrolü (6713. 4.)	E-seçim, kamuoyu yoklamaları, elektronik mahalle toplantıları	Çoğulcu mekanizmalar, tartışma listeleri, eş düzeyler arası iletişim (peer to peer), siyasi katılımı kolaylaştırıcı etkinlikler, siber sivil toplum
Kullanım konuları	Piyasa odaklı kullanım, en az devlet müdahalesi mantığı	Piyasa odaklı kullanım, en az devlet müdahalesi mantığı	Evrensel erişim, yaygın kullanım. (6713. 7.2)
Kullanım mantığı	Hizmete erişim ve politikaların tanıtımı (6713.4.1d)	Teknik doğruluk ve politikaların başarısının artırılması	Müzakere, katılım ve gelişmiş demokrasi
Merkezi Kayıt Sistemi'nin benzerlik gösterdiği alanlar			

24 Kısaltılmış alıntıdır. Andrew Chadwick and Christopher May. "Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union". An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol: 16. No: 2. (2003): 271-300.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Kolluk Gözetim Komisyonu'nun yeni bir kurum olduğu göz önünde bulundurulurken Merkezi Kayıt Sistemi'nin yürüteceği işlemlerin ve işleyişinin zaman içinde belirgin hale geleceği düşünülmektedir. Bu süreç içinde katılımcı karar alma mekanizmalarını hayata geçirebilecek, sorun çözen iletişim mekanizmalarının yaygınlaşmasına sebep olabilecek nitelikte kurulma potansiyelinin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Benzer şekilde; teknolojinin getirdiği yenilikleri, katılımcı e-devlet modelinde temel aktör olarak yer alan sivil toplumun bu sisteme daha etkin katılımını (şikâyetin iletilmesi, takibi ve verilerin izlenmesi aşamalarında) sağlayacak şekilde kullanılmasının devlet- vatandaş- kolluk ilişki çemberine duyulan güvenin artırılmasına katkı sunabileceği değerlendirilmektedir.

Aynı zamanda, sistemin getirdiği şikâyet ve memnuniyet bildirimlerinin tek bir merkezde kayıt altına alınması ve izlenmesi işlevinin, kolluk güçlerinin yapacakları iş, işlem ve faaliyetlerde daha dikkatli, titiz ve duyarlı olmalarına sebep olacağı, bu durumun ise kolluk-vatandaş ilişkilerinin modern toplumlarda olması gereken seviyeye yükselmesine yardımcı bir unsur olarak ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

Böylece online mekanizmalardan alınan destekle Komisyon'un bağımsızlık, tarafsızlık, şeffaflık, farkındalık ve meşruiyet sağlayan araçları güçlendirebilir. Bu kontrol mekanizmasının aktif bir şekilde uygulanması, devletin ve hükümetin anormal polis teşkilatı (police deviance) veya adil polis teşkilatı (fair policing) arasındaki tercihini de gözler önüne sermektedir (Roché & Oberwittler, 2018). Sonuç olarak, Kolluk Gözetim Komisyonu, Althusser'in (1971) tanımıyla kolluğun devletin ideolojik aygıtı şeklinde algılanmasını engelleyecek bir araç olacak şekilde aktif hale getirilebilir. E-devlet vatandaş etkileşim sistemlerinin sağladığı olanaklarla, Merkezi Kayıt Sistemi'nin verileri bir merkezde toplayarak kontrol etme ve daha iyi hizmet sunma amaçlarının yanında kolluk kuvvetlerini devletin ideolojik aygıtı şeklinde yorumlanmasına aksi yönde katkı sunabilecek bir mekanizma şeklinde faaliyet göstermesi sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Althusser, Louis. *On the Reproduction of Capitalism: Ideology and Ideological State Apparatuses*, Presses Universitaires de France, 1995. ISBN: 978-1781681640.
- Bellamy, Christine. “Implementing Information- Age Government: Principles, Progress and Paradox”. *Public Policy and Administration*. Vol: 15. No:1. (2000): 29-42.
- Brainard, Lori. A. and G. McNutt, John. “Virtual Government- Citizen Relations: Informational, Transactional or Collaborative?” *Administration & Society*. Vol: 42. No: 7. (2010): 836-858. DOI: 10.1177/0095399710386308.
- Chadwick, Andrew and Christopher May. “Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union”. *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol: 16. No: 2. (2003): 271–300.
- “E- Devlet Kapısı İstatistikleri ve Değerlendirmeler”. E-devlet Türkiye. 4 Mart 2020. <http://www.egovturkey.com/e-devlet-kapisi-istatistikleri-ve-degerlendirmeler-04032020>.
- “Kolluk Gözetim Komisyonu Web-sitesi”. Kolluk Gözetim Komisyonu. Duyurular (2020). <http://www.kollukgozetim.gov.tr/duyurular>.
- Roché, Sebastian and Oberwittler, Dietrich. “Towards a Broader View of Police- Citizen Relations (Chapter 1)”. Oberwittler, Dietrich & Roché, Sebastian. (der). içinde. *Police- Citizen Relations Across the World. Comparing Sources and Contexts of Trust and Legitimacy*. (Londra ve New York: Routledge, 2018). ISBN: 978-1-315-40666-4 (ebk).
- Sweeney, Arthur D. P. “Electronic Government- Citizen Relations: Exploring Citizen Perspectives”. *Journal of Information Technology & Politics*. Vol: 4. No: 2. (2007). DOI:10.1080/19331680802076165.
- “6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanun”. T.C. Resmî Gazete. Sayı: 29717. 20 Mayıs 2016. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/05/20160520-23.htm>.

“6713 Sayılı Kolluk Gözetim Komisyonu Kurulması Hakkında Kanunun Uygulanmasına Dair Yönetmelik”. T.C. Resmi Gazete. Cumhurbaşkanlığı Kararının Tarihi: 6/8/2019 Sayısı: 1401 Yayımlandığı Resmî Gazetenin Tarihi: 7/8/2019 Sayısı: 30855. (2019). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1401.pdf>

West, Darrell. M. “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes”. *Public Administration Review*, Vol: 64. No: 1. (2004): 15-27. DOI:10.1111/j.1540- 6210.2004.00343.