

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Mehtap SUBAŞI

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: ANKARA KEÇİÖREN
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUŞ-2017

T.C.
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Mehtap SUBAŞI

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: ANKARA KEÇİÖREN
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Murat AKTAŞ

MUŞ-2017

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Muş Alparslan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum, “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezimin sadece Muş Alparslan Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.

Tezimin .. yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde,

Tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.



16/06/2017

Mehtap SUBAŞI

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doç. Dr. Murat AKTAŞ Danışmanlığında, Mehtap SUBAŞI tarafından hazırlanan bu çalışma 16/06/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Bayram Çoşkun

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Murat AKTAŞ

Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Ayık ASLAN

İmza:

İmza:

İmza:

B. Çoşkun
M. Aktaş
A. Aslan

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	I
ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	V
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ.....	VI
TABLolar DİZİNİ.....	VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	IX
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET KAVRAMI VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET'İN GELİŞİMİ

1.1. E-DEVLET.....	4
1.1.1. Bilgi Toplumu.....	5
1.1.2. Küreselleşme.....	6
1.1.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri.....	8
1.1.4. e-Devlet Kavramı ve Tarihçesi.....	9
1.1.5. e-Devlette İlişki Örüntüleri.....	14
1.1.6. e-Devletin Kullanım Amaçları ve Yararları.....	15
1.1.7. e-Devletin Özellikleri.....	19
1.1.8. e-Devletin Kullanım Alanları.....	20
1.1.9. İnternet ve Ağ Teknolojilerinin Gelişimi.....	21
1.1.9.1. Özel Amaçlı Ağ Sistemleri.....	22
1.1.9.2. Kamu Amaçlı Ağ Sistemleri.....	23
1.1.10. e-Devletin Boyutları.....	24
1.1.10.1. e-Yönetim.....	24
1.1.10.2. e-Hizmet.....	24
1.1.10.3. e-Ticaret.....	25
1.1.10.4. e-Demokrasi.....	25
1.2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI.....	26
1.2.1. Türkiye'de Belge Yönetimi ve Yasal Çalışmalar.....	28
1.2.2. Elektronik Haberleşme Kanunu.....	29
1.2.3. Elektronik İmza Kanunu.....	30

1.2.4. Türkiye’de Başlıca e-Devlet Uygulamaları (e-Devlet Kapısı Hizmetleri)...32

İKİNCİ BÖLÜM

E-BELEDİYE KAVRAMININ İNCELENMESİ

2.1. E-BELEDİYE	41
2.1.1. e-Belediye Kavramı ve Amaçları.....	42
2.1.2. e-Belediye’nin Aşamaları.....	44
2.1.2.1. Tek yönlü Bilgi Verme.....	44
2.1.2.2. Karşılıklı İletişim.....	45
2.1.2.3. Çevrimiçi İşlem.....	45
2.1.3. e-Belediye Uygulamaları.....	47
2.1.4. Türkiye’de e-Belediye Uygulaması.....	48
2.2. E-BELEDİYE’NİN PARAMETRELERİ	52
2.2.1. Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-Belediye İlkeleri.....	52
2.2.2. Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-Belediye Uygulamaları...54	
2.2.3. Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik e-Belediye İlkeleri.....	56
2.2.4. Yönetimsel Etkinlik.....	57
2.3. E-BELEDİYE TEKNİK ALTYAPISI	60
2.3.1. Çağrı Merkezleri.....	60
2.3.2. Elektronik Doküman Yönetim Sistemi.....	60
2.3.3. Kiosklar.....	61
2.3.4. Mobil Teknolojiler.....	61
2.3.5. İntranet.....	62
2.3.6. Video Konferans ve Webcasting.....	63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANKARA KEÇİÖREN BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI

3.1. GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE KEÇİÖREN	64
3.1.1. Keçiören Belediyesi’nin Tarihi.....	65
3.1.2. Keçiören Belediyesi’nin Kuruluşu ve Sınırları.....	66
3.1.3. Geçmişten Günümüze Keçiören Belediyesi İlçe Coğrafyası.....	68
3.2. KEÇİÖREN BELEDİYESİ E-BELEDİYE HİZMETLERİ	70
3.2.1. Keçiören Belediyesi Web Sitesi.....	70

3.2.2. Site Amacı.....	70
3.2.3. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri.....	71
3.2.3.1. Ak Masa Başvuru.....	72
3.2.3.2. Ak Masa Başvuru Sorgulama.....	72
3.2.3.3. Sicil Sorgulama.....	72
3.2.3.4. Vergi Borcu Sorgulama.....	72
3.2.3.5. Bilgi Edinme Başvuru.....	73
3.2.3.6. Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama.....	73
3.2.3.7. Evcil Hayvan Sahiplenme.....	73
3.2.3.8. Evde Diş Sağlığı.....	73
3.2.3.9. Tahsilât Bilgileri Sorgulama, e-Ödeme Üyelikli-Üyeliksiz.....	73
3.2.3.10. Hangi Hizmeti Nasıl Alabilirim?.....	74
3.2.3.11. İhale Sorgulama.....	74
3.2.3.12. Nöbetçi Eczane Sorgulama.....	74
3.2.3.13. Arsa Rayiç Değerleri.....	74
3.2.3.14. Çevre Vergisi Oranları.....	74
3.2.3.15. Evrak Sorgulama.....	74
3.2.3.16. Borç Bilgileri Sorgulama.....	74
3.2.3.17. Bina Aşınma Oranları.....	74
3.2.3.18. Beyan Bilgileri.....	74
3.2.3.19. İnşaat Maliyetleri.....	75
3.2.3.20. Nikâh Salonu Sorgulama.....	75
3.2.3.21. Adrese Bağlı İmar Durumu Sorgulama.....	75
3.2.4. Siteye Yapılan Ziyaret.....	75
3.2.5. e-Belediyenin Keçiören Belediyesi'ne Sağladığı Faydalar.....	76
3.2.6. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri Genel Değerlendirmesi.....	77
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	84
KAYNAKÇA.....	90
ÖZGEÇMİŞ.....	96

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: ANKARA KEÇİÖREN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Mehtap SUBAŞI

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Murat AKTAŞ

2017, 104 Sayfa

Bu tezin amacı, içinde bulunduğumuz çağda (bilgi çağı) Türkiye’de e-devlet ve e-belediye uygulamalarının devlet ve toplum üzerindeki değiştirici ve geliştirici etkisinin görülmesini sağlamaktır. Bu nedenle de öncelikle e-devlet uygulamasının ne olduğu, Türkiye’de ne zaman uygulanmaya başlandığı ve 2017 yılı itibariyle e-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetler hakkında bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra e-devlet uygulamalarından e-belediye uygulamasının vatandaşa ve belediyeye kazanımlarının neler olduğunun görülmesi açısından Ankara Keçiören Belediyesi, e-belediye hizmetleri örnek e-belediye uygulamaları olarak incelenmiş ve bu konu üzerinden e-belediye uygulamalarının hangi düzeyde gerçekleştiği görülmeye çalışılmıştır.

Çalışma sonucu Türkiye’de gerek merkezi (bakanlıklar ve kamu kurumları) ve gerekse de yerel (belediyeler) yönetimlerde hizmetlerin yönetiminin elektronik ortama taşınarak kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulduğu görülmüştür. Bu uygulama sayesinde devlet, kamu kuruluşları, özel sektör ve vatandaşlar oldukça önemli kazanımlar elde etmişlerdir. Yine bilgi ve iletişim teknolojilerinden her geçen gün daha etkin faydalanılarak e-devlet uygulamalarının daha kapsamlı ve daha bütüncül bir yapıya kavuşturulması yolunda çalışmalara devam edildiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Toplumu, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, e-Devlet, e-Belediye, Keçiören Belediyesi.

ABSTRACT
MASTER'S THESIS
E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN TURKEY: CASE OF ANKARA
KEÇİÖREN MUNICIPALITY
Mehtap SUBAŞI
Thesis Advisor: Assoc. Murat AKTAŞ
2017, Page: 104

The purpose of this thesis is to ensure people realise the changing and developing effect of the e-government and e-municipality applications on the state and society in the current era (information age). For this reason, firstly, information about what the e-government application is, when it started to be implemented in Turkey, and by 2017 which services offered via e-government gate was given. Then, to ensure the society about what the benefits of e-municipality, which is among the e-government applications, are for citizens and municipality, the e-municipality services of Ankara Keçiören Municipality are examined as exemplary e-municipality applications and it is tried to be understood to what extend the e-municipality services are made.

As a result of the study, it has been seen that public services are being provided more effectively and efficiently in Turkey by conveying the management of the services of both central management (ministries and public institutions) and local (municipal) administrations to the electronic services. Thanks to this practice, the state, public institutions, private sector and citizens have achieved considerable gains. It has also been seen that each day efforts are still made for reaching to a more comprehensive and more integrated structure in e-government services by benefiting from information and communication technologies more and more effectively.

Key Words: Information Society, Information and Communication Technologies, e-Government, e-Municipality, Keçioren Municipality.

KISALTMALARVE SİMGELER DİZİNİ

AKS	:	Adres Kayıt Sistemi
APG	:	Acele Posta Gönderisi
BELBİS	:	Belediyeler Bilgi Sistemi
BEPER	:	Belediyelerde Performans Ölçümü ve Denetimi Projesi
BİLTEN	:	Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü
BİMER	:	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	:	Bilgi İletişim Teknolojileri
BTK	:	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
BTYK	:	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
BYBS	:	Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi
DMO	:	Devlet Malzeme Ofisi
DPT	:	Devlet Planlama Teşkilatı
E-BELEDİYE	:	Elektronik Belediye
E-DEVLET	:	Elektronik Devlet
EGM	:	Emniyet Genel Müdürlüğü
ETTK	:	Gümrük Ticaret Bakanlığı Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
FTP	:	Dosya Alma/Gönderme Protokolü (File Transfer Protocol)
HTTP	:	Hiper Metin Transfer Protokolü (Hyper Text Transfer Protocol)
IP	:	İnternet Adres Protokolü (Internet Protocol Address),
IMEI	:	Uluslararası Mobil Cihaz Kodu(International Mobile Equipment Identity)
ISO	:	Uluslararası Standartlar Teşkilatı (International Standards of Organisations)
KB	:	Kalkınma Bakanlığı
KEÇMEK	:	Keçiören Belediyesi Meslek Edindirme Kursları
KEDEM	:	Keçiören Belediyesi Eğitime Destek Merkezi
KDEP	:	Kısa Dönem Eylem Planı
KİT	:	Kamu İktisadi Teşekkülleri
LAN	:	Yerel Alan Ağlar (Local Area Network)

MEBBİS	:	Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri
MERNİS	:	Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi
M.Ö.	:	Milattan Önce
M.S.	:	Milattan Sonra
NGO	:	Hükümet Dışı Kuruluşlar
NVİ	:	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri
OECD	:	Ekonomik Kalkınma İşbirliği Örgütü
POLNET	:	Polis Bilgi Sistemi
SGK	:	Sosyal Güvenlik Kurumu
TAKBİS	:	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBB	:	Türkiye Belediyeler Birliği Bilgi Sistemi
TBMM	:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCDD	:	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları
TCP/IP	:	İnternet Protokolleri (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)
TİB	:	Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı
TKGM	:	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün
TODAİE	:	Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TUENA	:	Türkiye Ulusal Enformatik Ana Planı
TÜBA	:	Türkiye Bilimler Akademisi
TÜBİTAK	:	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı
YEREP	:	Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YER-YÖN Projesi	:	Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi
WAN	:	Geniş Alan Ağlar (Wide Area Network)
WEB	:	İnternet Üzerindeki Servislerden Biri (World Wide Web)

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet e-Devlet Karşılaştırması.....	12
Tablo 1.2. e-Devletin Kullanım Amaçları.....	16
Tablo 1.3. e-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları.....	20
Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler.....	33
Tablo 2.1. Geleneksel Yerel Yönetim ile e-Belediyeciliğin Karşılaştırılması.....	41
Tablo 3.1. Keçiören İlçesinin Yıllara Göre Nüfusu.....	67
Tablo 3.2. Keçiören İlçesi Yıllara Göre Belediye Başkanları.....	68
Tablo 3.3. Keçiören Belediyesi Web Site Ziyaretçi Sayısı.....	75

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. e-Devlet Kapısı Web Sayfası.....	32
Şekil 2.1. e-Belediyecilik Parametreleri.....	52
Şekil 3.1. Keçiören İlçesine Ait Eski Gørseller.....	65
Şekil 3.2. Keçiören İlçesi Günümüze Ait Gørseller.....	65
Şekil 3.3. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri Web Sayfası.....	71
Şekil 3.4. Keçiören Belediyesine e-Belediye Başarı Ödülü.....	78

GİRİŞ

Toplumsallaşma süreciyle ortaya çıkan devlet, toplumsal güvenin (iç-dış), düzenin, eşitliğin ve adaletin devamlılığının sağlanması amacıyla hareket eder. İnsanlığın ilkel olduğu, sadece kendini koruma içgüdülerine dayanan toplumlarda basit bir örgüt yapısına sahip olan devlet, teknolojik gelişmelerle birlikte değişen toplum yapısına paralel olarak değişmiş ve karmaşıklaşmıştır. Değişen toplum yapısına ayak uydurmak zorunda olan devletler de günümüz modern devletlerini oluşturmuşlardır. Yine bu zorunluluk, devletleri çağının devleti olma yolunda çaba sarf etmelerine, toplumun her geçen gün artan ve karmaşıklaşan ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde donanımlı olmalarına sevk etmiştir. Günümüzde neredeyse birey ve toplum hayatında devlet ilişkisinin olmadığı tek bir evre bile kalmamıştır. Bu noktada da bilgi devletlerin değişmesinde, gelişmesinde, çağdaşlaşmasında ve toplumun artan ve karmaşıklaşan tüm ihtiyaçlarına cevap verebilmesinde en önemli faktör ve dayanak olmuştur.

İnsanlık yüzyıllar boyunca bilgiyi üretmiş, kullanmış hatta kullanılan bilgiye göre toplumlar belirli dönemlere ayrılmıştır. Bu dönemler toplumların yaşam biçimlerini ve anlayışlarını derinden etkileyen değişimlere göre de adlandırılmışlardır. İçinde bulunduğumuz çağ (bilgi çağı) da Sanayi Çağ'ı olarak adlandırılan toplum sonrası gelmesi nedeniyle adına, "Sanayi Ötesi Çağ", yine teknolojinin önemli ölçüde varlığını hissettirmesinden dolayı da çoğunlukla "Bilgi Toplumu" ya da "Bilgi Çağı" denilmiştir.¹

Bilgi toplumunun en önemli gelişimi ise bilgi iletişim teknolojileri ve internet olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetimleri çağın gereklerine cevap verebilecek şekilde dönüştürücü etkileri ile geleneksel anlayışı zamanla zayıflatmıştır. Bu durum devletleri çağının devleti olabilmek için yönetim anlayışlarında köklü değişiklikler yapmaya sevk etmiştir. Bu değişikliklere en güzel örnek olarak da elektronik devlet (e-devlet) uygulamalarını gösterebiliriz. Şöyle ki, kurumsal bilgilerin vatandaşa sunumu ile daha katılımcı, şeffaf yönetime; kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artırılması ile vatandaş memnuniyetini sağlamaya; bilgi edinme ve hesap verebilirliğin sağlanması ile vatandaş memnuniyetini sağlamaya; bilgi edinme ve hesap verebilirliğin sağlanması ile vatandaş memnuniyetini sağlamaya; bilgi edinme ve hesap verebilirliğin sağlanması ile vatandaş memnuniyetini sağlamaya gibi birçok gelişimin sağlanması için devletler

¹ Şafak Kaypak, " Bilgi Toplumu Olma Yolunda Kentsel Değişim Ve Bilgi Kentleri", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, Cilt:6, Sayı:1, 2011, s.119, (Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2016).

yapılarında köklü değişikliklere gitmişlerdir.

Tüm gelişen ve gelişmekte olan toplumlar gibi, Türkiye de bu gelişime ve dönüşüme ayak uydurmak için çalışmalara başlamıştır. Bu konuda önemli ilk adım 1990'lı yılların sonunda bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili kullanma çalışmaları gelmektedir. Daha sonra 1996 yılında Başbakanlığın Ulaştırma Bakanlığını görevlendirmesi ile Türkiye Ulusal Enformatik Ana Planı (TUENA) hazırlanmıştır. Hazırlanan plan ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin mevcut durum analizi yapılarak güncellenmesi gereken alt yapılar belirlenmiştir. Vatandaşa hızlı ve kesintisiz hizmet sunmak için kamu kurumlarının hizmetlerinin yönetimini internet ortamına taşınması amacıyla Kamu-NET Teknik Kurulu 2002 yılında göreve başlamıştır.²Bu çalışmaların akabinde bilgi toplumuna yönelik çalışmalar Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), Ulaştırma Bakanlığı, Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) gibi çeşitli kamu kurumları tarafından benzer birtakım hizmetler bağımsız çalışmalarla yürütülmüştür.³

Ekonomik sorunları çözerek ülkede toplumsal refahı artırmak amacıyla devlet 2002 yılında Acil Eylem Planını başlatılmıştır. Bu planın en önemli çalışması 2003-2004 yıllarında bilgi toplumuna geçişte yaşanan aksaklıkları gidermek amacıyla Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) hazırlanmıştır. Daha sonra Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) Türkiye'de e-devlet çalışmalarının daha hızlı, şeffaf, etkin ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların birlikte çalışabilecekleri ortam hazırlanması amacıyla 2005/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberi hayata geçirilmiştir.⁴Bu proje ile e-devlet uygulamasının işletmeler, kamu kurumları ve bütün vatandaşlarla uyumlu ve bütüncül bir yapıya dönüştürülmesi amaçlanmıştır.⁵Ancak e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesi zaman almıştır. Bu nedenle de bilgi toplumuna geçiş projesinin en önemli adımı olan e-devlet uygulamasının uyumlu ve bütüncül bir yapıda hizmet sunması ancak 2008 yılının sonlarında gerçekleşmiştir.

² Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, “**E-Devlet Proje ve Uygulamaları**”, Eylül 2005, s.4, (Erişim Tarihi:10.01.2017).

³ Türkiye Bilişim Derneği, **2015 Değerlendirme Raporu**, Rapor no: 10, Ocak 2016, s.14.

⁴ Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, “**E-Devlet Proje ve Uygulamaları**”, Eylül 2005, s.3, (Erişim Tarihi:10.01.2017).

⁵ Devlet Planlama Teşkilatı, **Türkiye'de e-Devlet Raporu**, Türkçe 1. Baskı, Kasım 2009, ss.7-10.

Türkiye’de e-devlet merkez çalışmaları önceleri daha çok bakanlıklar düzeyinde, kurumların ayrı ayrı sistem kurmalarıyla gerçekleşmiştir. Günümüzde ise e-devlet kapısı tek bir sayfada birleştirilerek e-devlet portalı olarak hizmet vermektedir.

Devletin halka en yakın yönetimi yerel yönetimler ve özellikle en sık kullanılan hizmetleri sunan belediyeler ise e-devlet uygulamasını kendi yönetimlerine bütünleştirerek e-devletin küçük bir modelini oluşturmuşlardır. e-Belediye uygulamaları adı altında belediyelerin hizmetlerin yönetimini elektronik ortama taşıma çalışmaları bilgi toplumuna geçiş sürecini hızlandırmıştır. Yine Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Anayasası’nın 123. maddesine göre, “İdare kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir, merkezi idare ve yerel yönetimler bir bütündür,” şeklinde ifade edilmiştir. Anayasanın bu maddesinin bakış açısına dayanarak e-devlet uygulamaları ile e-belediye hizmetleri konusu birlikte değerlendirilmiştir.⁶

Bu tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, e-devlet kavramı ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları ele alınmıştır. İkinci bölümde, e-belediye kavramı ve Türkiye’de e-belediye çalışmaları konuları işlenmiştir. Üçüncü bölümde ise, Türkiye’de e-belediye uygulamasının hangi düzeyde olduğunu görmek amacıyla Ankara Keçiören Belediyesi e-belediye hizmetleri örnek bir belediye olarak incelenmiştir.

⁶ Halim Emre Zeren, Özel Sebetci, Yüksel Koçak, “E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi”, **KAÜ İİBF (Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi) Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 9, 2015, s.251, (Erişim Tarihi: 10 Eylül 2016).

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET KAVRAMI VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET'İN GELİŞİMİ

Sanayi Devrimi'nden sonra en önemli gelişme olarak gösterilen bilgi ve iletişim teknolojileri oldukça hızlı bir şekilde gelişmekte ve yayılmaktadır. Bilişim teknolojilerindeki bu hızlı değişimle birlikte küreselleşme de dünyanın hızlı bir değişim sürecine girmesine neden olmuştur. 20. yüzyılın son çeyreğinde başlayan ve bilgi toplumu olarak adlandırılan bu süreç, toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi alanda değişime zorlamıştır. Özellikle internetin yaşamın olmazsa olmazları arasına girmesi devletlerin dijitalleşmesine ve kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve yoğun olarak kullanılmasına neden olmuştur.

Bilgi iletişim teknolojilerinin internetle birleşmesi bilginin yeni bir üretim faktörü olarak kullanılması devletleri bir bakıma değişime zorlamıştır. Çağdaş bir toplum olmanın gereği, verimliliği ve performansı artırma isteği devletleri derinden etkilemiştir. Bu noktada en önemli gelişim olarak gösterilen dijital devlet ya da e-devlet kavramı genel olarak, çağın ihtiyaçlarına cevap verebilmek için bir zorunluluk olarak kendiliğinden ortaya çıkmıştır.⁷

Esasında gerçek anlamda hiçbir şey kendiliğinden oluşmaz, buradaki ifade aslında e-devlet kavramının teknolojik gelişmelerle birlikte hemen oluşmasıdır. Bir bakıma devletlerin teknolojiye hızlı bir şekilde adapte olma ve çağdaşlaşma çabasının oldukça fazla olmasıdır. Bu konuda her devlet teknolojik imkânları ölçüsünde farklı düzeylerde teknolojiyi kullanma ve yayma çalışmalarına başlamıştır.

1.1. E-DEVLET

e-Devlet, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde devletlerin kamu hizmetlerinin sunumunda yeni düzenlemelere gitmelerinin bir yansıması olmuştur. Özellikle 1980'lerin başında kamu yönetimine yöneltilen eleştirilerde önemli bir artış olmuştur. Bu eleştirilerin başında devletin rolü ve kamu hizmeti sunarken kullandığı yöntemler sorgulanmaya başlanmıştır. Bu nedenle de devletler, kamu hizmetlerinde, toplum ve ekonomi ilişkilerinde sürekli yenilik ve reform arayışlarına girmiştir. e-Devlet de bu yenilik ve reform arayışlarının bir sonucu olmuştur. Genel olarak

⁷ A. Atilla Uğur, İbrahim Çütcü, "E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt:1, Sayı: 2, 2009, s.2, (Erişim Tarihi: 05 Mayıs 2016).

elektronik e-devlet olgusu bilgi toplumuna geçiş süreciyle gündeme gelse de diğer yandan küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi e-devlet kavramının oluşmasında önemli faktörler olmuşlardır. Bu yüzden bu bakış açısına dayanarak bilgi toplumu, küreselleşme ve bilgi iletişim teknolojilerinin e-devlete etkileri aşağıda ayrıca değerlendirilecektir.⁸

1.1.1. Bilgi Toplumu

İnsanlık varoluşundan beri sürekli bilgi üretmiştir. İlk çağlarda sadece hayatta kalmak için üretilen bu bilgiler zamanla hayatı kolaylaştırmak hatta değiştirmek için kullanılmaya başlanmıştır. Böylelikle de insanlık sürekli bir değişim ve gelişim göstermiştir. Önceleri avcılık ve toplayıcılıkla başlayan yaşam, zaman içinde çeşitli süreçlerden geçerek günümüz toplumlarını oluşturmuştur. İnsanlık tarihinin geçirdiği süreçler incelendiğinde ise, insanlığın üç önemli aşama geçirdiği ve bununla birlikte büyük bir dönüşüme uğradığı görülmektedir. Bu evreler literatürde sırasıyla; tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumu olarak nitelendirilmektedir.

Tarım toplumu dönemi milattan önce (M.Ö.) 8000’li yıllarda başlayıp milattan sonra (M.S.) 1700’lü yılların sonuna kadar sürmüştür. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş ise bu evreye göre kısa sayılabilecek şekilde iki yüz elli yıl sürerek yerini bilgi toplumuna bırakmıştır. Bu evrenin kısa sürmesinin başlıca nedeni ise teknolojinin gelişme hızı ve bu teknolojilere olan esnekliğin yüksekliğinden kaynaklandığı söylenmektedir.⁹İnsanlığın geçirdiği bu evler birbirlerinin bir devamı olmakla birlikte günümüzdeki teknolojik devrimin sonucu olan bilgi toplumunun, diğer evrelerden en temel farkı, bilgiyi odak haline getirmesi ve bilgiyi stratejik olarak kullanılmasıdır.

Bilginin stratejik olarak kullanılmasında, bilgi iletişim teknolojileri ve internet en önemli adım olmuştur. Bilgi teknolojilerinin internetle buluşması toplumların bilgi açısından hızlı bir şekilde zenginleşmelerini sağlamış ve bilginin etkin kullanımı ile günümüz bilgi toplumunu oluşturmuştur. Yani bilginin toplanması, depolanması,

⁸ Asım Balcı, vd. (Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk, Bayram Coşkun), “e-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, Asım Balcı, (ed.), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, (317-333),Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, 2008, ss.317-318.

⁹ Murat Yıldırım, **e- Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi**, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2. Baskı, 2011, s.46.

yeniden düzenlenmesi ve istendiğinde hızlı bir şekilde ulaşılır olması ile toplumların gelişmelerini oldukça hızlandırmıştır. Bu nedenle de içinde bulunduğumuz çağda, bilişim teknolojilerinin etkisi o kadar büyüktür ki günümüz toplumu bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır.¹⁰

Bilgi toplumu, bilgi ile biçimlenen ve teknolojik yeniliklerin etkin olarak kullanıldığı yeni bir toplumu ifade etmektedir. Genel bir ifadeyle, bilgi toplumu, bilgiyi yalnızca üreten değil aynı zamanda üretilen bilgiyi etkin olarak kullanan, bilgi üreten ağlara hızla bağlanan, bilgileri kolaylıkla yayabilen ve bu bilgileri her alanda kullanabilme olanağına sahip yeni bir toplu biçimini ifade etmektedir. Bu nedenle de bilgiyi bu denli kullanabilme imkânı, bilgi hizmeti veren kuruluşların bu süreçte aktif rol almalarına sebep olmuştur.

Bir kuruluşlar toplumu olarak bilgi toplumu ise, bilgiyi üretmede, yaymada ve tüketimde doğru kullanılması gibi birçok sorumluluğu da gerektirmektedir. Bu açıdan bilgi toplumu devleti ise bilgiye ve yurttaşlarıyla etkileşime değer veren, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullanan bir devlet olması gerekir ki bu çerçevede bilgi toplumu devleti e-devlet tanımından farklı bir tanım değildir.¹¹

1.1.2. Küreselleşme

Küreselleşme (globalleşme) kavramı günümüzde o kadar popüler hale gelmiştir ki toplumlarda günlük yaşam pratiklerine yön veriri hale gelmiştir. Bu kavram dünyanın toplumsal, ekonomik, sosyal ve kültürel etkinliklerin sınırlarının kalkması dünyanın tek bir mekân haline gelmesi düşüncesini ifade etmektedir. Yine sermayenin, ürünlerin, hizmetlerin fikirlerin, bilginin ve insanların ülkeler arasında oldukça hızlı akışı olarak da tanımlanmaktadır.

Küreselleşmenin hız kazanması 1980'lerden sonra olmakla beraber esasen 1970'li yılların başlarında dünya çapında yaşanan ekonomik kriz ile küreselleşme için adeta bir dönüm noktası olmuştur. Bu kriz, ekonomide yeni bir anlayışla kapitalist ekonomik sistemin kendini yeniden üretmesiyle sonuçlanmıştır. Bu yeni anlayış dünyada eşitlikçi bir sosyo-ekonomik yapının oluşmasına destek verecek şekilde

¹⁰ Yıldırım, a.g.e., s.46.

¹¹ Yıldırım, a.g.e., s.48.

gelişmiştir.¹²

Sosyal devlet anlayışıyla büyüyen ve pek çok konuda tekel niteliğinde hizmet sunan devletin küçültülmesinin, bütçe açıklarının azaltılması ve güven sorunlarının giderilmesi amacıyla özel sektör için yeni rekabet alanlarının açılması beklentilerine girilmiştir. Bu nedenle de devletin toplumsal ve ekonomik eşitsizleri en az seviyede tutabilmek için kamu yönetimini daha etkin bir hale getirmek, siyaset kurumunun demokratik sorumluluğunu arttırmak, ekonomideki gelir dağılımı adaletsizliklerini gidermek ve vatandaşlar arasında adil gelir dağılımını sağlamak amacıyla gerekli her türlü önlemi almak ve gerekli çalışmaları yapmak devletlerin başlıca görevleri haline gelmiştir.¹³

Küreselleşme sürecinde devletler toplumun ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel yapısında köklü değişikliklere gitmişlerdir. Bu değişim kamu hizmeti anlayışına ve sunumuna da yansımıştır. Bu da kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde yetki ve sorumluluk merkezi yönetimle birlikte yerel yönetimlerle paylaşılmaya başlanılmış ve aynı zamanda bu görev dağılımına özel sektör de dâhil edilmiştir. Böylelikle de devletin ve kamu yönetiminin yapısal ve işlevsel olarak aşırı bürokratik, merkeziyetçi ve otoriterliği nedeniyle kamu hizmetlerinin gerçekleşmesi ve sunulması noktasındaki başarısızlıklar ve yetersizliklerin önüne geçilmeye çalışılmıştır. Bu bakış açısıyla da daha etkili, kaliteli ve verimli bir kamu hizmeti sağlayarak vatandaşın hayat standardının yükseltilmesi amaçlanmıştır.¹⁴

Küreselleşme ile birlikte üretim ve bilgi teknolojilerindeki gelişim kamu ve özel kesimde hizmette kalitenin önemini ortaya çıkarmış, halk daha kaliteli hizmet talep eder duruma gelmiştir. Önceleri pahalı ve lüks olarak görülen kalite kavramı bu düşünce tarzından çıkmış, bir çalışma yöntemi ve yaşam biçimi haline dönüşmüştür. Geleneksel kamu hizmeti anlayışına göre nasıl üretilirse üretilsin halk tüketmek zorundadır anlayışı halkın istek ve beklentilerini karşılayan, dolayısıyla halkı memnun eden yeni bir anlayışa yerini bırakmıştır. Yine teknolojiye ve bilimdeki gelişmeler toplumun

¹² Oğuz Kaymakçı, (ed.) Cem S. Sütçü, **Küreselleşme Üzerine Notlar**, Ankara: Nobel Yayın No: 1141, İktisadi ve İdari Bilimler Dizisi: 190, 1. Basım, Şubat 2007, s.179, (Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2016).

¹³ Mehmet Göküş, "Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması", **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2010, s.194, (Erişim Tarihi: 20 Mayıs 2016).

¹⁴ Göküş, **ag.m.**, s.194.

ihtiyaçlarının çeşitlenmesine ve değişmesine ve yol açmıştır. Kitle iletişim araçlarının da hızla yaygınlaşmasıyla birlikte insanların hızlı haber alma ve kamuoyu oluşturma imkânları arttırmıştır. Oluşan kamuoyu devletten hem daha fazla hizmet talep etmeye hem de sesini tüm dünyaya duyurarak diğer ülke vatandaşlarında da benzer taleplerinin oluşmasına da öncülük etmiştir.¹⁵Küreselleşme sürecinin hız kazanması ve yaygınlaşması ile birlikte, ülkelerin kamu yönetimlerinde gözlemlenen en önemli revizyon ise; e-devlet modellerinin uygulanmaya başlanması olmuştur.¹⁶

1.1.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri

Bilgi ve iletişim teknolojileri, yeni işbirliği formlarına olanak verip bilgiye erişimi ve bilginin organizasyonunu geliştirerek yeni hizmet sunma olanağı sağlayan bir dizi araç olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanımda, çeşitli şekillerde bilgiyi oluşturmak, depolamak, manipüle etmek, yönetmek, taşımak, göstermek, değiştirmek, karşılıklı alıp vermek için teknolojinin tüm biçimlerini içeren bir araç ya da birbirleriyle bağlantılı araçlar sistemi olarak ifade edilmektedir.¹⁷Bu teknolojiler, her geçen gün yeni bir ivme kazanarak insan hayatının değişik boyutları açısından farklı kolaylıklar sağlamaktadır.¹⁸

Bilgi teknolojileri kullanımı, örgütlerin iş pratiklerine de yardımcı olmuş, işlerini yürütme ve müşterilere hizmet sunma tarzlarını değiştirmiştir. Bilgi teknolojilerinin en son örneği ise internettir. Bilgi ve iletişim teknolojileri içerisinde internet ya da esaslı teknolojiler, kurum içi işleyişin etkinliği ve verimliliğinin yanında kurumun dışarıya açılması, yurttaşlarla kesintisiz bir iletişimin sağlanması açısından da ayrı bir öneme sahiptir.

İnternet teknolojilerinin gelişi olarak iş ağında olduğu kadar örgüt hiyerarşisinde de dikey ve yatay olarak bilgi alış verişini kolaylaştırma potansiyeline sahip olmaktadır. İnternet, hizmetlerin çok daha iyi verilmesi ve kullanıcıları ile etkileşim kurması için devletlere oldukça fazla fırsatlar sunmaktadır. Devlet öncelikle interneti, bilgi teknolojisini, hizmet etkinliğini ve içsel iletişim ve koordinasyonu arttırmak için

¹⁵ Göküş, **a.g.m.**, s.194.

¹⁶ Gökçe Maraş, Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011, s.122, (Erişim Tarihi: 25 Haziran 2016).

¹⁷ Yıldırım, **a.g.e.**, s.56.

¹⁸ Asım Balcı, Harun Kırılmaz, "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları, **Türk İdare dergisi**, 2009, s.85, (Erişim Tarihi:26 Haziran 2016).

kullanmıştır. Bu dönemdeki çabalar, işleyiş ve yönetimle ilgili faydalar için merkeze doğru odaklanmıştır. İnternetin gelişmesi ve hızla yayılması ile birlikte bilgi teknolojisinin merkeze odaklılığının yerel düzeyde yurttaş istekleri ile dengelenmesine olanak vermiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu sektörünün yönetsel verimliliği ile kamu hizmetlerinin yurttaşlara ve diğer taraflara sunum yeteneğini yeni baştan kurmak için de fırsatlar sunmaktadır. İçsel olarak, muazzam hacimdeki veri ve bilgiyi toplayan, biriktiren örgütleyen ve yöneten etkin ve verimli yönetsel araçlar olurken, dışsal olarak, web teknolojileri, devletin diğer devlet birimleriyle ve iş çevreleriyle de bağlantısını kolaylaştırmaktadır.¹⁹Yine bilgi ve İletişim teknolojilerinin kontrol, gözetim, iletişim ve bilgi yönetimi yollarıyla kamu yönetimlerinin örgüt içi çalışma mekanizmalarını ve dış ilişkiler düzenini derinden etkileme potansiyeline sahip oldukları bilinmektedir.

Kısacası bilgi iletişim teknolojileri, kamu hizmetlerinin hazırlanması ve vatandaşlara sunulması sırasında internet olanaklarının kullanılması şeklinde tanımlanabilmektedir. e-Devlette ise bilgi iletişim teknolojileri, “kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı hale getirilmesi projesi” olarak tanımlanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde kamu hizmetlerin yönetiminin elektronik ortama taşınarak uzunve gereksiz birçok süreç ortadan kalkmıştır. Böylelikle de devlet-vatandaş, devlet-kurum (özel/kamu) ilişkilerinde yeni bir döneme geçilmiştir.²⁰

1.1.4. e-Devlet Kavramı ve Tarihçesi

Özellikle 20. yüzyılın son çeyreğinden sonra hızla gelişen ve kullanılan ileri teknoloji ürünleri ile birbirine daha çok yaklaşan ve neredeyse her alanda bilgi alışverişi yapan bilgi toplumlarını oluşturmuştur. Bu oluşum, devletlerin düşünülenin de üstünde bir hızla teknolojiyi kullanmasına ve teknolojiyi toplumun her kesimine hızla yaymasına neden olmuştur. Bilgi toplumuna geçiş olarak adlandırılan bu süreçte ilk olarak bilgisayarlar ve faks makineleri 1960’lı ve 1970’li yıllarda sadece devlet dairelerinde kullanılmaya başlanmıştır. Dijitalleşme de denilen bu aşama ile kamu hizmetlerinin bazı süreçlerini kısaltarak sadece kâğıt kullanımında bir azalma sağlanmıştır. Bilgi toplumuna geçiş sürecinin en önemli değişimi e-devletle ilgili ilk

¹⁹ Yıldırım, **a.g.e.**, s.58.

²⁰ Balci, Nohutçu, **a.g.e.**, s.318.

önemli gelişme ise 1980'li yıllarda kişisel bilgisayarların kullanımının artması ile gerçekleşmiştir.²¹

Özellikle de günümüzün en büyük bilgi iletişim teknolojisi olan internet, devletin kurumlarla, şirketlerle ve vatandaşlarla olan ve iletişimde en büyük orana sahip olmuş ve bu oran her geçen gün giderek artmaya devam etmektedir.²²

e-Devlet, genel bir ifadeyle, devletin sunduğu hizmetlerden bazılarının vatandaşa elektronik ortamda sunumu ile ilgili süreç ve yapıları belirtmektedir. e-Devlet, bilgi ve hizmetlerin haftanın yedi gün 24 saat kesintisiz olarak internet aracılığıyla hizmet sunumu sağlamaktadır. Bu nedenle de internet, bilgi ve hizmetlerin elektronik sunumu için bilgi ve iletişim teknolojileri açısından ayrı bir öneme sahiptir.

e-Devlet, toplumun her kesiminde internet kullanımının hızla artması ve özel sektördeki e-ticaretin hızlı bir şekilde gelişmesi kamu hizmetlerinin de elektronik ortamda vatandaşa sunulması yolunda devleti baskı altında bırakmıştır. İnternetin bu şekilde yaygınlaşması, halk arasında buna uygun bir biçimde kamu örgütlerinin hizmetlerini daha hızlı, etkin, şeffaf, duyarlı ve etkileşimli bir biçimde sunmasına yönelik beklentilere yol açmıştır. Özel sektör iş çevrelerinin yönetim ve hizmetlerini daha kaliteli, ekonomik ve verimli kılmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini yaygın bir biçimde kullanmaları (e-ticaret) ve başarılı sonuçlar elde etmeleri aynı hedef ve yöntemlerin kamu sektörü tarafından örnek alınmasıyla sonuçlanmıştır.²³

e-Devlet projesi, 1990'ların sonlarından itibaren bazı ülkeler, tarafından verimliliği artırma, vatandaşlarına karşı daha duyarlı olma, iş çevrelerine bilgi ve hizmetleri elektronik bir ortamda sunmak için bilgi teknolojisini kullanmak üzerine başlatmışlardır. Başlatılan bu proje ile bürokrasiyi azaltarak esnekliği sağlamak, verimliliği ve yurttaşla etkileşimi arttırarak kamu hizmeti sunumunu iyileştirme çabaları olmuştur. Genel bir ifadeyle e-devlet, bürokratik süreçleri basitleştirmeyi, verimliliği ve şeffaflığı arttırmayı, bilgiyi doğru kullanmayı ve toplumu güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

²¹ Yılmaz Demirhan, İrfan Türkoğlu, "Türkiye'de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi", **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt: 10, Sayı: 22, 2014, s.239, (Erişim Tarihi: 10 Ekim 2016).

²² Yıldırım, **a.g.e.**, s.7.

²³ Yıldırım, **a.g.e.**, s.8.

e-Devlet reformunun, hemen her ülkede başlıca üç aşaması vardır. Bunlardan birincisi; daha fazla yönetsel uygunluk, şeffaflık, toplumsal etkileşim ve açıklık sağlamak için bürokratik süreçleri geliştirmek. İkincisi; maliyet tasarrufunu sağlamak ve verimliliği başarmak için yönetim süreçlerini iyileştirmek. Üçüncüsü; halkın isteklerine daha iyi cevap vermek için hem yönetsel hem de düzenleyici süreçlere halkın katılımını arttırıcı imkânlar geliştirmek olmaktadır.²⁴

Yine e-devlet, daha dar ya da daha geniş alanlara atıfta da bulunabilir. Dar yaklaşıma göre, e-ticaretle ilgili özel sektör deneyimlerinin kamu sektörüne aktarılmasıdır. Geniş yaklaşıma göre ise e-Demokrasiyi, e-Oylamayı, e-Adalet, e-Eğitim, e-Sağlık vs. içeren yönetsel projelerle ilgili tüm alanı kapsamaktadır. Dar yaklaşımda e-devlet, çevrimiçi bilginin dağıtımını ve hizmetlerin sunumu için bir araç olarak ifade edilmektedir. e-Devletin diğer bir amacı ise, yurttaşları devletlerine daha yakın hale getirme çabasıdır. Bu açıdan e-devlet, devletin seçmenlere, iş çevrelerine, kamu çalışanlarına ve diğer kamu kurumlarına bilgi ve hizmet sunumunu için devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini internet temelli uygulamalarını belirtmektedir.²⁵

e-Devletin önemli bir kazanımı olan şeffaflık ise vatandaşın bilgi edinme özgürlüğünün yanında bilgilerin doğruluğunun denetlenmesini de sağlamaktadır. Yine şeffaflık ile devletin hedeflerini ve bu hedeflere varmak için uyguladığı politikaları ve politikaların sonuçlarını izlemek için gerekli olan her türlü bilgiyi düzenli, tutarlı, net ve güvenilir biçimde sunulmasını sağlamaktadır.

Genel olarak e-devlet projesi ile devlet-vatandaş, devlet-kamu kurumu ve devlet-özel kuruluş arasındaki bilgi akışının elektronik ortama taşınması ile devlet ve tüm kullanıcılar arasında etkin, hızlı bir etkileşim sağlanması amaçlanmaktadır. Bu sayede karar alma sürecinde, vatandaşlar, özel sektör, kamu kuruluşları, üniversiteler ve sivil toplum örgütleri karar alma mekanizmalarına aracısız olarak ulaşma ve etki etme olanağına sahip olurlar.²⁶

e-Devlet modeli sayesinde kamu hizmetlerinin en az emek ve maliyetle üretilmesini içeren “verimlilik” hedefi de gerçekleşme imkânı bulmaktadır. e-Devlet ile

²⁴ Yıldırım, **a.g.e.**, s.9.

²⁵ Yıldırım, **a.g.e.**, s.9.

²⁶ Mahmut Arslan, Sevcan Kılıç Akıncı, Pınar Bayhan Karapınar, **e- İş, e-Devlet, e-Etik**, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2007, s.47.

artık geleneksel devlet anlayışından bilgi toplumu devleti anlayışına doğru hızlı bir dönüşüm olmaktadır. Geleneksel devlet ile e-devlet arasında oldukça önemli farklar olmaktadır. Bu farklılığı Ekonomik Kalkınma İşbirliği Teşkilatı (OECD) bünyesinde çalışan stratejik yönetim forumunun e-devlet uygulamalarında vergi sistemi için geliştirdiği geleneksel devlet/elektronik devlet karşılaştırılmasına dair bir tablonun mantığını, e-devlet modeli için şu şekilde gösterilmiştir:²⁷

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet e-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif yurttaş	Aktif Müşteri/Yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/ Hiyerarşik yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Sistemi	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/ Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tıp Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/ Kesintili Hizmet	Bütüncül /Sürekli/ Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Çift yönlü/Etkileşimli
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet”

Kaynak: Mahmut Arslan, Sevcan Kılıç Akıncı, Pınar Bayhan Karapınar, **e- İş, e-Devlet, e-Etik**, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2007, s.48.

²⁷Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.48.

Bilgi ve iletişim teknolojileri her geçen gün yeni bir ivme kazanarak insan hayatının değişik boyutları açısından farklı kolaylıklar sağlamaktadır.

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere e-devlet geleneksel devletten oldukça farklı bir durum oluşturmaktadır.²⁸Öncelikle vatandaşı pasif bir konumdan aktif konuma getirmiştir. Genelde tek taraflı olan işlemlerden etkileşimli sisteme geçilmiş, hizmetler ayrı ayrı değil bütünleştirilerek hizmet sunumu sağlanmıştır. Yine işlemlerin elektronik ortamda sunumu maliyetlerin düşmesini sağlayarak verimliliği artırmıştır. Kısacası devlet kapalı devlet değil her yönüyle vatandaşa açık şeffaf yapısıyla daha hesap verebilir duruma gelmiştir. Devlet toplumun her kesimine daha hızlı, kolay ve kesintisiz hizmet sunmayı da sağlamıştır. Bu açıdan e-devlet birçok yönüyle hem geleneksel devletten ayrılmakta hem de oldukça üstün bir devlet anlayışı ve uygulamasına sahip olmaktadır.

Genel olarak e-devlet, şu dört unsurdan birini veya bir kaçını içermektedir.²⁹

Teknolojik araçlar; bütün e-devlet tanımlarının ilk ve temel unsuru bilgi iletişim teknolojilerinin (BİT) benimsenmesine ve kullanılmasına yönelik vurgu olmaktadır. Bu unsur, e-devlet uygulamalarının teknolojik boyutunu ifade etmekte olup e-devlet kavramındaki “e” kısaltmasına işaret etmektedir.

Amaçlar ve devletin aktif rolü; e-devlet tanımlarında yer alan bu unsur devlet tarafından BİT’lerin neden benimsendiğini ortaya koyan ifadedir. Genel olarak, tanımlarda kamu sektörünün dönüştürülmesi reform gibi büyük amaçlar veya etkinliği arttırarak daha iyi hizmet sunmak, vatandaş katılımını teşvik etmek gibi somut hedefler yer almaktadır.

Vatandaşlar ve Paydaşlar; birçok e-devlet tanımında, başta vatandaşlar ve özel sektör olmak üzere, e-devletin benimsenmesinden etkilenen önemli paydaşlara vurgu yapılmaktadır. Bu unsur, e-devlete dair ilişki odaklı tanımı yansıtmaktadır ve yönetim fikri ile de yakından ilişkilidir.³⁰

İçerdiği unsurlar bakımından e-devlete dair geniş ve kapsamlı bir tanım yapılacak olursa; kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlamak, yönetsel süreçleri

²⁸ Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.50.

²⁹ Mehmet Zahid Sobacı, Mete Yıldız (ed.), **E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2012, s.5.

³⁰ Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.6.

birleştirmek yada vatandaşları karar alma ve politika oluşturma süreçlerine dâhil etmek. Bu sayede e-devletin amaç odaklı tanımı olan vatandaş, özel sektör, kamu kurumları ve sivil toplum örgütleri ile iletişimin güçlendirilmesi bu tarafların bir platformda birleştirilmesiyle suretiyle mümkün olabilir.

Bilgi iletişim teknolojilerinin, devletin kendi içindeki iletişim ve bilgi akışının sağlanması açısından da önemli fırsatlar sunduğu e-devlet; kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, kolay ulaşılabilir ve verimli bir şekilde sunulması şeklinde tanımlanabilir. Kamu kurumları açısından işbirliği ve bilgi koordinasyonunun sağlanması suretiyle yönetsel süreçlerin geliştirilmesini sağlayan e-devlet vatandaşlar, özel sektör ve diğer paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve demokratik değer ve uygulamaların teşvik edilmesini de sağlar. Genel bir ifadeyle e-devlet bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kamu kurumları tarafından etkin kullanılması şeklinde ifade edilmektedir.³¹

1.1.5. e-Devlette İlişki Örüntüleri

Genel olarak, e-devlet hizmetlerinin üç temel hedef grubu vardır. Bunlar vatandaşlar, iş dünyası ve kamu kurumlarının kendisidir. Bu açıdan, e-devlet bağlamında, “devlet-vatandaş” “devlet-özel sektör” ve “kamu kurumu-kamu kurumu” olmak üzere üç temel ilişki şekli ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, e-devlet bir kamu kurumunun içsel işleyişini etkin ve verimli kılmayı da amaçlamaktadır. Bu anlamda, bir kamu kurumunun içsel ilişkilerini de dönüştürmekte ve kamu kurumu ve personel arasında bir ilişkiyi de gündeme getirmektedir.³²

Devlet-vatandaş ilişkisi, devlet ve vatandaşın birbirleriyle elektronik ortamda iletişime geçmesini ve mümkün olduğunca hizmetlerin BİT’lerden yararlanarak sunulmasını ifade etmektedir. Bu ilişki şekli de daha çok devletin hizmet ve e-demokrasi boyutuyla ilgilidir. Bu ilişkiye örnekler verilecek olursa; kamu kurumlarının web sitesi üzerinden bilgi vermek, yetkilerle e-mail aracılığıyla iletişime geçmek, ehliyet yenilemek, resmi bir formu ilgili kuruma veya yetkiliye elektronik olarak göndermek, e-oy kullanmak gibi çok çeşitli şekillerde ve boyutlarda ortaya çıkmaktadır. Günümüzde, kamu yönetimi alanında ön plana çıkan kavram ve değerlerle birlikte

³¹ Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.7.

³² Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.18.

düşünüldüğünde ise, BİT temelli devlet-vatandaş ilişkisi, vatandaş memnuniyetini sağlama, yönetimde şeffaflığı ve hesap verilebilirliği sağlama, katılımı teşvik etme ve demokrasiyi güçlendirme potansiyeline sahip olmaktadır.³³

Devlet-iş dünyası ilişkisi, devletin iş dünyasıyla daha etkin bir şekilde çalışmak için elektronik ortamda iletişime geçmesine işaret etmektedir. Bu ilişki bağlamında, ticaret ve iş dünyasına ilişkin bilgi ve verilerin elektronik ortamda karşılıklı olarak değişimi, lisans yenileme, ruhsat ve izin alma, özel sektörün vergi ödemesi ve devletin bir ihtiyacını elektronik olarak satın alması gibi işlemler ön plana çıkmaktadır. Bu ilişki, e-devletin daha ziyade e-ticaret boyutuyla yakından ilişkili olarak devletin BİT'lerden faydalanarak işlem maliyetlerini azaltmayı amaçlamaktadır.

Kamu kurumu-kamu kurumu ilişkisi, yönetsel süreçlerde ve hizmet sunumunda bütünleşmeyi sağlamak amacıyla farklı yönetim kademelerindeki (merkezi, bölgesel ve yerel) veya aynı kademedeki kamu kurumları arasındaki işlemleri kapsamaktadır. Kamu kurumları arasındaki bu ilişki, e-devletin dört temel boyutundan biri olan e-yönetim boyutu ile ilgilidir ve Bakanlıklar ve kamu kurumları arasındaki bilgi paylaşımı, politikaların ve projelerin koordine edilmesi açısından çok önemli bir unsur olmaktadır.³⁴

1.1.6. e-Devletin Kullanım Amaçları ve Yararları

e-Devlet süreci, literatürde genel bir biçimde beş aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada, tek yönlü bir iletişim sağlanır. Bu iletişimde bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi sadece yaymak için kullanılır. İkinci aşamada, çift yönlü bir iletişim vardır. Devlet bilgi veri transferinin yanında e-posta sistemlerini de kullanarak karşılıklı iletişim sağlar. Üçüncü aşamada, mali işlemler ve hizmetler çevrimiçi sunulduğundan bilgi ve iletişim teknolojileri kamu görevlilerinin yerine geçerek hizmetler aracısız olarak sunulur. Dördüncü aşamada, kamu hizmetleri yatay ve dikey olarak bütüncül bir yapı oluşturulmaya çalışılır. En son aşamada ise, etkileşimli demokrasi amaçlanır. Devlet, “web” temelli olarak siyasal katılımı teşvik ederek etkileşimli demokrasiyi geliştirmeyi amaçlar. Genel bir ifadeyle bu beş aşamanın e-devletin amaçlarının

³³ Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.9.

³⁴ Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, ss.10-11.

temelini oluşturduğu söylenebilmektedir.³⁵

Yine Türkiye Bilişim şurası Taslak Raporu'na göre e-devletin amaçları sıralanacak olursa;

- Devletin kamu hizmeti sunumunda daha hızlı ve daha etkin işleyişinin sağlanması,
- Tüm vatandaşların yönetime katılımının sağlanması ile katılımcı demokrasinin sağlanması,
- Kurumlar arasında bilgi alışverişinde koordinasyonunun sağlanması ile iş ve veri tekrarlarının önlenmesi,
- Vatandaşların kamu hizmetini daha kolay almalarının sağlanması ile hayat standartlarının artması,
- Bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin hızlandırılması ile karar vericilerin kararlarını doğru ve hızlı almalarını sağlaması şeklinde özetlenmektedir.³⁶

Aşağıdaki tabloda faaliyetlerin bireyler ve girişimciler açısından 2009 ve 2011 yılları aralığında e-devlet kullanım amaçları rakamsal olarak gösterilmiştir.

Tablo 1.2. e-Devletin Kullanım Amaçları

“İşlemler	Bireyler	Girişimciler
Bilgi Edinme	2010: %96.7 2009: %90.7	2010: %91.7 2009: %89.6
Doküman İndirme	2010: %50.7 2009: %29.9	2010: %83.1 2009: %91.0
Doldurma/Gönderme	2010: %40.9 2009: %34.3	2010: %63.2 2009: %65.1
İdari İşlemler Yapma	2010: %64.1	2011: %74.5”

Kaynak: Abdullah Metin, “Türkiye’de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 4, Sayı:7, Nisan 2012, s.99.

³⁵ Emrah Erdem, “E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 7 Sayı: 33, 2014, s.737, (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2016).

³⁶ Erdem, **a.g.m.**, s.737.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde e-devletin kullanım amaçlarından bilgi edinme hizmeti hem bireylerin ve girişimcilerin en çok kullandıkları hizmet olduğu görülmektedir. Diğer hizmetler de ise kullanım oranları iki kesim açısından oldukça farklı oranlarda kullanılmıştır.

e-Devletin gerek bireysel, ve gerekse de kurumsal (özel-kamu) düzeyde etkin kullanılması ile sağlanacak yararlar ise şunlardır:

- Zamandan tasarruf edilmesi,
- Vatandaş memnuniyetinin sağlanması,
- Ekonomik gelişmeyi desteklemesi,
- Yaşam standardının artması,
- Aktif katılımın sağlanması,
- Kaynak kullanımının azalması ile israfın önlenmesi,
- Vatandaşın kamu ile olan işlemlerinde ve talep ettiği bilgilere tek noktadan hızlı ve doğru şekilde ulaşarak, yanlışların en aza indirilmesi,
- Kamu hizmetlerinin daha hızlı sunulması ile kamu giderlerinin azalması,
- Hem kamu kurumu hem de vatandaş açısından karar almada kolaylık ve hız sağlanması,

-Vatandaş talebinin öncelikli olması gibi birçok olumluluklar amaçlanmaktadır.³⁷

e-Devletin başlıca yararlarını daha ayrıntılı olarak ele alırsak;

Devlet bütçesinde yük olan harcamalar büyük oranda düşürülerek, harcamalarda tasarruf sağlanması. Kamuda istihdam edilen personel sayısının azalması ile de cari harcamaların düşmesi sağlanmaktadır.

Kişiler arası belgelere dayalı etkileşim yerini elektronik ortamda uzaktan etkileşime bırakacaktır. Yine belge ve kâğıt üzerinden yapılan sağlık hizmetleri, oy verme, nüfus işleri, vergi işlemleri, gümrük ve belediye hizmetleri gibi birçok işlemin elektronik düzleme taşınması ile hem bu işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleşmesine

³⁷ Erdem, **a.g.m.**, s.737.

hem de bu bilgiler üzerinde çeşitli incelemeler ve değerlendirmelerin daha doğru ve hızlı yapılması da sağlanmaktadır.³⁸

e-Devlet uygulamalarının diğer bir amacı olan şeffaflık; devlet vatandaş ilişkilerini farklı boyuta taşımıştır. Geleneksel devlette “devlet için var olan halk”, yerini “halk için var olan devlet” anlayışına bırakmıştır. Bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasında şeffaflık, kamu kurumlarının yaptığı işlemlerden sunduğu hizmetlere varıncaya kadar birçok alanda gizlilik sınırlamalarını en az düzeye indirmektedir.³⁹Yine geleneksel devlette vatandaş ile kamu kurumu arasındaki iletişim kumu kurumunda sunulurken, e-devlet uygulaması sayesinde hizmetler vatandaşın ayağına kadar gitmektedir.

e-Devlet uygulamasında 7/24 kesintisiz hizmet sunumu ile zaman ve mekân kavramı da ortadan kalkmaktadır. Bu da bürokrasi ve kırtasiyeciliğin önemli ölçüde azalmasını, devlet ve vatandaşın yakınlaşmasını sağlamaktadır.⁴⁰

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin e-devlet uygulaması internet kullanımının artmaya başlamasıyla birlikte “e-devlet kapısı” bir “e-devlet portalı”na dönüşmüştür. Bunun sonucunda vatandaşların kamu hizmetlerini daha kolay, ucuz ve daha hızlı alma imkânları olmuştur. e-Devlet ile yurt dışındaki vatandaşlar da devletin bu imkanlarından yararlanabilmekte ve böylelikle de uzak mesafeler hizmet almaya engel teşkil etmemektedir. Teknoloji destekli tüm bu imkânlar sayesinde, devlet vatandaş odaklı yeni bir anlayışla, hizmet kalitesini artırma çalışmaları da e-devletin kazanımlarından olmaktadır.⁴¹

Devletin karar süreçlerinin iyileştirilmesi bakımından e-devlet, devletin tüm kurum ve kuruluşlarına zamana mekâna bağımlı kalmadan ulaşabilen, isteklerini ve şikâyetlerini iletebilen, kamu hizmetlerine daha kolay ve hızlı erişebilen vatandaşlar karar vericilerin politika oluşturma sürecine aktif olarak katılabilmektedirler.

e-Devlet güvenlik açısından, devlet-vatandaş ilişkisinde her iki tarafın birbirine güvenmesi iletişimi hem kolaylaştırmakta hem de geliştirmektedir. Vatandaşın hizmet

³⁸ Canan Çakır, “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, Cilt:4, Sayı:7, Bahar 2015, s.241, (Erişim Tarihi: 15 Haziran 2016).

³⁹ Çakır, **a.g.m.**, s.41.

⁴⁰ Çakır, **a.g.m.**, s.41.

⁴¹ Çakır, **a.g.m.**, s.42.

alabilmek için verdiği bilgilerin sanal ortamda işlenmesi ve paylaşılması esnasında güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle de kurumların web siteleri bilgilerin güvenli kullanılması ve paylaşılması açısından oluşacak her türlü güvenlik risklerine karşı yüksek koruma sağlayacak şekilde yapılandırılmalıdır. Ancak bu sayede vatandaş, iş dünyası ve kurumlar arasında güçlü ve etkin bir iletişim sağlanabilir.⁴²

1.1.7. e-Devletin Özellikleri

Çağdaş bir toplum olmanın gereği olarak ortaya çıkan e-devlet bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte yeni bir kamu yönetimi anlayışına sahip olmuştur. Vatandaşa, iş çevresine ve diğer tüm kesimlere daha kaliteli, kesintisiz, hızlı ve güvenli hizmet sunabilmek amacıyla e-devlet uygulamalarına yönelmiştir. Böylelikle de devlet otoritesini bütüncül bir yapıya dönüştürerek topluma kazanımlar sağlamayı amaçlamıştır.⁴³

Aynı zamanda idarî, işlevsel ve stratejik yararlar, geleneksel yapıdan ziyade elektronik temelli bir yapı olan e-devlet sayesinde elde edilebilir. Bunlardan başlıcaları; vatandaşların ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanması ile vatandaş memnuniyetinin artırılması, kamu hizmeti maliyetlerinin azaltılması ile devlet imajının iyileştirilmesi, vatandaş ile iletişimin artırılması, bilgiye güvenli erişimin sağlanması ile bilgi iletişim teknolojilerinden istenen faydalar sağlanabilir. Yine vatandaşları alışkanlıklarının dışına çıkararak devlet ile interaktif iletişime geçmelerini de sağlamaktadır.⁴⁴

e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini yoğun olarak kullanan bu nedenle de her zaman, her yerde, her şekilde vs. sloganlarıyla kamu hizmetlerini sunan bir araç olmaktadır. Yine e-devlet, yenilikçi bir olgudur, bu yüzden de kamuda reform yaklaşımlarının en önemli unsurlarından birisini oluşturmaktadır. Kamu kesiminin modernleşmesinde ve bilgi güvenliğinin sağlanmasında karşılaştıkları zorluklara ve engellere çözüm bulma ihtiyacına da cevap vermektedir.⁴⁵

Yine e-devlet dönüşümü sanal ortamda vatandaşlar ile kamu yönetimi arasındaki iletişimi de değiştirerek, hantal kamu kurumlarını bile yetenekli ve ayrıcalıklı yapılar

⁴² Çakır, **a.g.m.**, s.43.

⁴³ Ali Karagülmez, “Elektronik Devlet Kavramı”, **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)**, Yıl:1, Sayı:2, Temmuz 2010, s.468, (Erişim Tarihi: 08 Haziran 2016).

⁴⁴ Karagülmez, **a.g.m.**, s.469.

⁴⁵ Karagülmez, **a.g.m.**, s.472.

haline dönüştürmektedir. Bu nedenle de e-devlet dönüşümünün gelişimi ve devamlılığının sağlanması gerekmektedir. Bu da e-devlet hizmetlerinin her düzeydeki vatandaşın faydalanabileceği şekilde sunarak gerçekleştirilebilir.⁴⁶

1.1.8. e-Devletin Kullanım Alanları

Günümüzde e-devlet kamu hizmeti sunan birçok kurumda kullanım alanı bulmakla beraber, her geçen gün bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının artması ile hızla yaygınlık alanı kazanmaktadır. e-Devlet vatandaşlara günlük yaşamlarında kolaylık sağlamaya, politik sürece vatandaşları daha fazla dâhil etmeye, uzun zaman ve izlek gerektirecek birçok belge ve bilgiye daha az zaman ve uğraşı ile ulaşma imkânı vs. gibi birçok işlemlerde vatandaşları artılar kazandırmaktadır. Aşağıdaki tablo e-devletin kullanım alanlarını kısaca özetlemektedir.

Tablo 1.3. e-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	İşlem Hizmetleri
İdare (e-idare)	Kamu hizmet kılavuzu İdari sürece yön verme, kamu Kamusal veritabanı.	Kamu personeli ve politikacılarla İnternet üzerinden temas halinde olmak.	Resmi form ve başvuruların elektronik ortamda iletilmesi.
Siyasal Katılım (e-demokrasi)	Kanunlar, kararlar, Siyasi programlar.	Siyasal tartışma ve politikacılarla elektronik iletişim.	Referandum, seçim, görüş, dilekçe.
Günlük yaşam (e-destek)	İş, ev, eğitim, sağlık, kültür, ulaştırma, çevre vb.	Günlük yaşam, iş gibi konularda soru ve tartışma.	Bilet rezervasyonu, Kurs kaydı gibi.

Kaynak: Demokaan Demirel, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 61, Nisan-Haziran 2006, s.91.

Tablodan da görüleceği üzere e-devletin kullanım alanları “Günlük Yaşam”,

⁴⁶Karagülmez, a.g.m., s.472.

“Siyasal Katılım” ve “İdare” olmakta ve bu alanlarda, bilgi verme, iletişim ve işlem (online) hizmetleri verilmektedir. e-Devlette uygulama alanları; idari görevler, finansal yönetim, hizmet sunumu (e-sağlık, e-eğitim gibi), demokratik uygulamalar, politika oluşturma ve yönetişim gibi işlevler ve uygulama alanlarına da atıfta bulunmaktadır.⁴⁷

1.1.9. İnternet ve Ağ Teknolojilerinin Gelişimi

İnternet ağ teknolojileri, birçok bilgisayarın birbirine bağlantısını sağlayarak, bilgi üretme, saklama, paylaşma ve istenilen bilgiye en hızlı şekilde ulaşabilme imkânı sunan bir iletişim sistemidir. İnternet ağları, tüm dünyada yaygın olarak kullanılan, büyüyen ve her geçen gün daha da gelişerek değişime ayak uyduran dinamik bir iletişim sistemi de olmaktadır. Bilgisayarlar internete göre çok daha önceden kullanılmışlardır. Ancak bilgisayarlarda oluşturulan bilgilerin hızlı bir şekilde paylaşma ve ulaşma imkânı internet sayesinde olmuştur. Böylelikle de günümüzde internet ve bilgisayar bir bütünlük oluşturmuştur. Bu da bilgiye daha hızlı, kolay, ucuz ve güvenli erişim imkânı sağlamaktadır.

İnternet teknolojisi ilk defa 1969’da ABD (Amerika Birleşik Devletleri) Savunma Bakanlığında ülkeye yapılabilecek nükleer saldırıları önlemek amacıyla kullanılmıştır. Bu amaçla da 1970 yılında ARPA NET adında bir proje uygulanmaya başlanmıştır. Daha sonra bu proje üniversiteler ve bazı devlet kuruluşları tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. İlk başlarda “internet” adıyla Avrupa’ya geçen bu teknoloji 1980’lerde “web” teknolojisine dönüşmüştür.

İnternet’in Türkiye’deki ilk adımı ise, Türkiye Bilişim Teknolojileri akademisi (TÜBİTAK) ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) ortaklığıyla hazırlanan TÜBİTAK ve Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) projesinin kabulüyle 1991 yılında başlamıştır. Ancak Türkiye’de ilk internet bağlantısı ODTÜ TÜBİTAK’ın ortak çalışmaları sonucunda Hollanda’nın NIKHEF Araştırma Merkezi ile ODTÜ arasında 23 Ekim 1992’de gerçekleşmiştir. İnternetin Türkiye’de genel kullanımı ise 5 Nisan 1993’te 64 KBit’lik ODTÜ-NSF hattının hazır hale getirilmesiyle 21 Nisan 1993’te gerçekleşmiştir.⁴⁸

⁴⁷ Demokaan Demirel, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, s.91, (Erişim Tarihi: 10 Mart 2016).

⁴⁸ İ. Ethem Taş, Gözde Kestellioğlu, “Halkla İlişkilerde İnternetin Yeri ve Önemi”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2011, ss.79-80, (Erişim Tarihi: 20 Nisan 2016).

1.1.9.1. Özel Amaçlı Ağ Sistemleri

Özel amaçlı ağ sistemleri ilk olarak özel şirketler tarafından ticari amaçlı kullanılmışlardır. Daha sonra devletin vatandaşa daha kaliteli hizmet sunma isteği bu sistemin geliştirilmesine neden olmuştur. Böylelikle de bu ağ sistemleri kamu kurumları ve yerel yönetimler tarafından kullanılmaya başlanmıştır.⁴⁹

Intranetler de ilk defa özel şirketlerde kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle de farklı bölgelerde acenteleri, şubeleri ve ofisleri olan şirketler tarafından oldukça tercih edilmiştir. Bu sayede şirketler farklı bölgedeki birimleriyle iletişimlerini daha hızlı, kolay ve ucuz sağlamışlardır. Bu da özel şirketlerin çok uzun yıllar maliyet tasarrufu yapmalarını sağlamıştır.⁵⁰ Ancak intranetleri güvenlik açısından kapalı devre çalışmayı tercih eden şirketler tarafından tercih edilmişlerdir. Bu sayede sisteme dışarıdan herhangi bir erişim söz konusu olmadığından gizli belgelerin güvenilirliği yüksek derecede sağlanmaktadır. Sistem sayesinde hem güvenlik riski ortadan kalkmakta hem de çalışanların internet temelli sorunlarla uğraşmalarına gerek kalmadığından zaman kayıplarının da önüne geçilmektedir.

Kısacası geleneksel ağ sistemlerinin sağladığı tüm avantajları intranetler de sağlamaktadır. Bürokratik işlemlerin azalmasından, şirket içi birimlerin kolay iletişim sağlamalarına, kâğıt kullanımının azalmasından, farklı platformdaki bilgilerin bir arabirime kullanıcılara sunulması gibi yararları sayılabilmektedir.

Intranetlerde kendi aralarında üç bölüme ayrılmaktadır. Bunlar:⁵¹

- Şirket içi iletişim araçları; geleneksel ağların bire bir internet teknolojisi aynı sürümü,
- Sadece karşılıklı etkileşim çalışmalarının kullanıldığı sistemler,
- Birlikte çalışılan şirketlerin ve tüketicilerin erişebildiği sistemler olmaktadır.

Yine intranetler az sayıda kullanıcıyı ilgilendiren kapalı devre çalışan sistemler için uygun bir çözüm de olmaktadır. Bu yüzden de daha çok üniversitelerde, askeri kurumlarda ve diğer bazı kamu kurumlarında yaygın olarak kullanılmaktadır.

⁴⁹ Cengiz Ersun, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38, s.47.

⁵⁰ Ersun, **a.g.e.**, s.48.

⁵¹ Ersun, **a.g.e.**, s.49.

Diğer bir ağ sistemi olan extranetler ise, şirketler, kurumlar, ortaklıklar ve farklı birimler arasında işbirliği yapmalarına olanak sağlayan ağ sistemi olmaktadır. Extranetler, özel şirketlerin özellikle maliyet tasarrufu açısından tercih ettikleri intranetlerin bir benzerini oluşturmakla beraber diğer yandan intranetler arasında köprü işlevi de görmektedirler.

Yine farklı şirketlere birlikte çalışma olanağı sağlayan extranetler özellikle merkezi olmayan şirketlerin birimlerinde değişik amaçlarla kullanılmaktadır. Extranetler internetin sunduğu tüm avantajları sunmakla beraber kullanım alanları ve amaçlarından bağımsız olarak farklı özellikleri de bulunmaktadır. Bu yüzden de extranetler hem özel şirketler hem de kamu kuruluşlarınca yaygın olarak kullanılmaktadır. Bunlardan askeri amaçlı dışa kapalı olarak kullanılan ağ sistemleri ile Devlet Malzeme Ofisi (DMO) tarafından yalnızca kamu kurumlarına açık ağ sistemi ile Netscape, Sun Microsystems ve Oracle şirketleri arasındaki extranet kurulu ağ sistemleri başarılı örnekler olmaktadır.⁵²

1.1.9.2. Kamu Amaçlı Ağ Sistemleri

e-Devlet modelinin ilk uygulamaları kamu amaçlı ağ sistemleri olmaktadır. Başlarda yalnızca kurum içi belge paylaşımı ve iletişim amacıyla intranet sistemi kurulmuştur. Daha sonra birbirleriyle ilişkili tüm kurumların paylaşımları tek bir platforma taşınarak kamu amaçlı extranetler ortaya çıkmıştır. Daha sonra vatandaşa sunulan hizmetlerin elektronik ortama taşınmasıyla birlikte kamu amaçlı ağ sistemleri kullanılmaya başlanmıştır. Böylelikle de ağ üzerinden sunulması mümkün olan kamu hizmetleri zamana ve mekâna bağlı kalmaksızın vatandaşa sunulabilmiştir. Günümüzde kamu amaçlı ağ sistemleri kullanım amaçlarına göre farklı hizmetler sunmaktadır. Bunlar:

Bilgi verme amaçlı e-devlet uygulaması, kamu kurumlarının açtığı web sitesi yalnızca sunduğu çeşitli hizmetlerin tanıtılması, iletişim bilgileri, ulaşım bilgileri ve kent içi adres bilgileri gibi basit ve günlük bilgilere yer vermektedir. Bu uygulama özellikle yerel yönetimlerin web sayfalarında sık rastlanmaktadır. Yani uygulamada karşılıklı (devlet-vatandaş, devlet-iş dünyası) etkileşim söz konusu olmayıp yalnızca

⁵² Ersun, a.g.e.,s.50.

kamu kurumu tarafından tek taraflı bir bilgi paylaşımı söz konusu olmaktadır.⁵³

Hizmet odaklı e-devlet uygulaması, ilk olarak özel şirketlerin müşterileriyle etkileşime girmek amacıyla veri tabanı oluşturmalarıyla başlamıştır. İnternet web sitelerinin yaygınlaşmasıyla da bu uygulama e-devlet uygulamalarına temel oluşturmuştur. Böylece e-devlet hizmet uygulaması özel şirketlerin pazarlama faaliyetlerine benzer şekilde vatandaşa hizmet sunumunu gerçekleştirmiştir.

Bu uygulama ile vatandaş internet üzerinden vergi borcu ödeme, emeklilik işlemleri, pasaport başvurusu, oy kullanma, adli sicil sorgulaması, nüfus sayımı, gümrük işlemleri ve onay işlemleri gibi birçok işlemi kamu kurumuna gitmeden, çevrimiçi yapma imkânına sahip olmuştur.⁵⁴

1.1.10. e-Devletin Boyutları

Yurttaş odaklı kamu yönetimi anlayışının bir yansıması olarak da değerlendirilebilecek olan e-devlet girişimi, “e-yönetim”, “e-hizmet”, “e-ticaret” ve “e-demokrasi” olmak üzere dört temel boyut üzerinden değerlendirilmektedir.⁵⁵

1.1.10.1. e-Yönetim

e-Yönetim, yönetsel süreçleri hızlandırmak ve etkinliğini arttırmak, kayıtları elektronik ortamda tutmak, farklı kamu kurumlarının sahip olduğu bilgileri bütünleştirmek ve kurumlar arasındaki bilgi akışını sağlamak için bilgi teknolojilerinin kullanımınıdır. e-Yönetim boyutunda, bilgi teknolojileri hem kurumların olağan günlük iş ve görevlerinde hem de planlama, organizasyon, işe alma, yönlendirme ve denetleme gibi kamu kurumlarının temel işlevlerinde kullanılmaktadır.⁵⁶

1.1.10.2. e-Hizmet

e-Hizmet, başta vatandaşlar olmak üzere, tüm kullanıcılarına kamu hizmetlerini BİT’lerin aracılığıyla sunmayı ifade etmektedir. Avrupa Komisyonu’na göre e-hizmetler, “bilgi hizmetleri”, “işlem hizmetleri” ve “iletişim hizmetleri” şeklinde üç başlık altında toplanabilir. Bilgi hizmetleri, devletin sahip olduğu ayrıntılı ve sınıflandırılmış bilgiyi vatandaşa sunmasını. İletişim hizmetleri, kişiler ve gruplarla e-

⁵³ Ersun, **a.g.e.**, s.52.

⁵⁴ Ersun, **a.g.e.**, s.52.

⁵⁵ Mahmut Arslan, Sevcan Kılıç Akıncı, Pınar Bayhan Karapınar, **e- İş, e-Devlet, e-Etik**, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2007, s.37.

⁵⁶ Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.38.

mail veya çevrimiçi tartışma platformları aracılığıyla iletişime geçmesi anlamına gelmektedir. İşlem hizmetleri ise, çevrimiçi olarak ürünleri veya hizmetleri elde etmeye veya devlet formları gibi bir veriyi sunmaya işaret etmektedir. Yine işlem hizmetleri borç ve vergi ödemekten oy kullanmaya kadar çeşitli hizmetleri de kapsamaktadır.⁵⁷

1.1.10.3. e-Ticaret

e-Ticaret, devlet merkezli bir bakış açısıyla, kamu kurumlarının ihtiyaç duyduğu girdi ve materyalleri elektronik ortamda temin etmesini ifade etmektedir. Elektronik kamu alımı, bu uygulamanın en tipik yansıması olarak değerlendirilebilir.⁵⁸

1.1.10.4. e-Demokrasi

e-Demokrasi, ya da diğer adıyla dijital demokrasi, vatandaşların aktif katılımını teşvik etmek, zamana, mekâna ve diğer fiziksel koşullara bağlı kalmaksızın politika oluşturmaları amacıyla aktörler arasındaki işbirliğini desteklemek için BİT'lerin kullanılması anlamına gelmektedir. Bu tanımdan hareketle e-demokrasi, demokratik ilke ve değerlerin içselleştirilmesi, kurumsallaştırılması ve yaşama geçirilmesi sürecinde BİT'lerden faydalanılmasına işaret etmektedir.

Günümüzde BİT'lere dayalı olarak demokrasiyi yeniden canlandırmanın üst başlığı olarak kabul edilen e-demokrasi, siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanındaki akademisyenler için de günümüzde başlıca çalışma alanı haline gelmiştir.⁵⁹

⁵⁷ Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.39.

⁵⁸ Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.39.

⁵⁹ Arslan, Kılıç Akıncı, Bayhan Karapınar, **a.g.e.**, s.40.

1.2. TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye’de e-devlet projesi Kamu-Net Teknik Kurulu tarafından 1998 yılında Başbakanlık Genelgesiyle başlatılmıştır. Kamu-Net Teknik Kurulu e-devlet çalışmaları hakkındaki genel görüşünü şu şekilde ifade etmiştir:

“Bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerini daha yoğun ve etkin kullanarak, devletin daha hızlı, şeffaf ve kesintisiz hizmet sunacak biçimde “e” hizmet kurumlarının oluşturulmasını sağlamak. Devlet ve diğer tüm paydaşların arasındaki ilişkileri elektronik ortama taşımak için “e-devlet kapısı” oluşturmak. e-Devlet uygulamasına başlamak ve uygulamayı geliştirmek için her türlü çalışmaları yapmak veya yaptırmak, bilgi toplumuna geçiş politikaları ve stratejileri belirlemek, önermek ve gerçekleştirilmesine yönelik gerekli her türlü koordinasyonu sağlamaktır, ”⁶⁰ şeklinde belirlemiştir.

e-Devlete geçiş çalışmalarında e-Türkiye girişimi, 9/10/2001 tarih ve 352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile başlatılmıştır. Genelge e-Avrupa + Eylem Planının Türkiye’ye uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilmesi amacıyla başlatılmıştır. Girişim kapsamında 13 adet çalışma grubu görev alarak bir taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak 2001 yılında yaşanan ekonomik ve siyasi istikrarsızlık nedeniyle hazırlanan Eylem Planı uygulanamamıştır. Sonuç olarak, e-Türkiye Girişimi e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile son bulmuştur.

2003 yılında bilgi toplumu, e-Dönüşüm Projesiyle hazırlanan Acil Eylem Planı’nda bu projenin, izlenmesi, değerlendirilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması konularında Devlet Planlama Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Yine projenin görevlerini yerine getirmesi amacıyla da Müsteşarlığın bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. ⁶¹

e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin başlıca hedefleri, etkin, şeffaf ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturarak, vatandaşa daha hızlı ve kaliteli kamu hizmeti sunabilmektir. Bu noktada bilgi ve iletişim teknolojileri mevzuatının ve politikalarının öncelikli hedefi e-Avrupa + Eylem kapsamında diğer

⁶⁰Cevdet A. Kayalı ve Ayşe N. Yereli, “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, 10-11 Mayıs 2002, s.737, (Erişim Tarihi: 07 Ağustos 2016).

⁶¹ Kayalı ve Yereli, **a.g.m.**, s.737.

aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye'ye uyarlanmasını sağlamaktır.

2006 yılında Türkiye, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanarak Bilgi Toplumu Stratejisi odak noktası haline getirilmiştir. Bu strateji daha fazla bilgi üreten, refah düzeyi yüksek ve küresel rekabette başarılı bir ülke olma görüşü hakim olmaktadır. Bu nedenle de toplumun tüm kesiminde köklü dönüşümü hedeflemiştir. Dönüşüm kapsamında özel kuruluşların, kamunun ve bilgi iletişim teknolojileri sektörünün genel durumları değerlendirilmiştir. Bunun sonucunda 2010 yılında Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm hedeflerine varması için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir.⁶²

2011 yılı 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile e-Devlet politikalarına yönelik görev ve sorumluluk Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) verilmiştir. Bakanlık bünyesinde Haberleşme Genel Müdürlüğü çatısı altında e-Devlet çalışmalarının yapılması amacıyla da e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Bu kararnamede Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın e-Devlet kapsamındaki görevi şu şekilde tanımlanmıştır: "Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmektir."⁶³

2007-2013 yıllarında Dokuzuncu Kalkınma Planı Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) tarafından 28/06/2006 tarihinde 877 sayılı kanun ile kabul edilmiştir. Bu Türkiye'nin temel politikası şeklinde olup ülkenin gelecek yıllarda sosyal, ekonomik ve kültürel alanlarda bütüncül bir şekilde değişimi öngörmüştür. Bu planın öncelikli amacı ise sık kullanılan ve getirisi yüksek olan kamu hizmetlerinin elektronik ortamda

⁶²Kayalı ve Yereli, **a.g.m.**, s.738.

⁶³TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, Türkiye'de E-Devlet: Genel Görünüm, **Dijital Araştırmaları Serisi-1**, Sürüm2.0,s.15, Ocak 2017, (Erişim Tarihi: 17.09.2017).

sunulması ve hizmetlerin tek bir portaldan etkin bir şekilde sunulması olmaktadır. Bu nedenle de e-devlet uygulamalarının kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılmasına karar verilmiştir.

2014-2018 yılları aralığı için planlanan Onuncu Kalkınma Planı ile vasıflı (nitelikli) insan ve güçlü toplum hedeflenmiştir. Plan kapsamında sağlık, adalet, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, istihdam, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, kültür ve sanat, nüfus dinamikleri ve kamuda stratejik yönetim hedefleri belirlenmiştir. Ayrıca kamu e-devlet uygulamalarında 2023 hedeflerine ulaşmak için bu konuda katkı sunacak politikaların izlenmesi de yer almıştır.⁶⁴

e-Devlet çalışmalarının hukuki temelleri kanunlarla belirlenmiştir. Bunlardan bilgi edinme hakkına ilişkin mevzuat, 4982 sayılı “bilgi edinme hakkı kanunu” ile bilgi güvenliği/kişisel bilgilerin mahremiyetine ilişkin mevzuat ise 739 sayılı kanun ile düzenlenmiştir. Yine e-ticarete ilişkin mevzuat 4822 sayılı kanunla, elektronik haberleşmeye ilişkin mevzuat 4502 sayılı “elektronik haberleşme kanunu” ve elektronik imza ile ilgili mevzuat 5070 sayılı “elektronik imza kanunu” Türkiye’de e-devlet uygulamasının kanuni alt yapının oluşturulması amacıyla çıkarılmış kanunlar olmaktadır.⁶⁵

“e-Devlet uygulamaları kapsamında Türkiye’de bilgi ve iletişim alanında hizmet veren kurumsal yapılar; TÜBİTAK, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK), Kalkınma Bakanlığı (KB), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA) Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı (TİB), Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Başbakanlık Kamu-Net Üst Kurulu, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), TÜBİTAK Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü (BİLTEN)” yer almaktadır.⁶⁶

1.2.1. Türkiye’de Belge Yönetimi ve Yasal Çalışmalar

Türkiye’de, belge yönetimine dair yasal çalışmalar arşiv hizmetleri ve uygulamalarına yönelik çalışmalar olmaktadır. Yasal çalışmalar ise Başbakanlığa bağlı Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nün kurulmasıyla hız kazanmıştır. Genel olarak arşiv

⁶⁴ Kayalı ve Yereli, **a.g.m.**, s.738.

⁶⁵ Kayalı ve Yereli, **a.g.m.**, s.738.

⁶⁶ Türkiye Bilişim Derneği, **2015 Değerlendirme Raporu**, Ocak 2016, Rapor:10, s.14.

hizmetleri, “Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” ve 3473 sayılı “Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun’da” yer almış, bu kanun Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nün çalışmalarıyla gerçekleştirilmiştir.⁶⁷

Türkiye’de belge yönetimi ve elektronik belge yönetimi ile ilgili kuramsal çalışmalar, e-devlet hedeflerinin resmi çalışmalarla etkileşim içerisinde gelişmektedir. Bu konuda belge yönetimi ve önemi, belge yönetim sistemleri ve milli arşivin bu konudaki görevlerinin değerlendirildiği çalışmalarla e-devlet uygulamaları standartlarının değerlendirildiği çalışmalar bu alanda önemli katkılar sağlamıştır. Yine Ekim 2003 tarihinde kabul edilen “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” Ocak 2004 tarihinde kabul edilen “Elektronik İmza Kanunu” elektronik belge yönetiminde Türkiye’de bu konuda yapılan önemli çalışmalar olmaktadır.

Yine Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından 3/03/2007 tarihinde 15489 sayılı kanunla Uluslararası Standartlar Teşkilatı (ISO) kabul edilmiştir. Kanun bilgi ve dokümantasyon belge yönetimi ile belge yönetiminin standart bir yapıya kavuşturulması açısından önemli bir çalışma olmuştur. Bu standardın kabul edilmesiyle hem ulusal hem uluslararası düzeyde belge yönetimi açısından önemli bir gelişme sağlanmıştır.⁶⁸

1.2.2. Elektronik Haberleşme Kanunu

Türkiye’de elektronik haberleşme kanunu e-devlet açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu nedenle de e-devlet uygulamalarının düzenlenmesinden, kullanımına, tesis edilmesinden ülke genelinde yaygınlaştırılmasına kadar birçok konu bu kanunla düzenlenmiştir. Bu amaçla elektronik haberleşme kanunu, 5809 numaralı kanun ile 5/11/2008 tarihinde Resmi Gazete yayımlanarak 10/11/2008 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Kanunun amacı 1. maddede düzenlenmiştir. Bu maddeye göre, “elektronik haberleşme sektöründe denetleme ve düzenleme yoluyla daha etkin rekabetin sağlanması, kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması, tüketici haklarının gözetilmesi, haberleşme alt yapı çalışmaları, şebeke ve hizmet alanında teknolojik

⁶⁷ Gülten Alır, “E-Türkiye Uygulamaları: “*Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri*”,(Yayımlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara:2008, s.53.

⁶⁸ Alır, **a.g.m.**, s.53.

gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması ve bunlara ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir”.

Kanunun kapsamı 2. madde de belirlenmiştir. Bu kapsamda, “elektronik haberleşme hizmetlerinin yürütülmesi amacıyla elektronik haberleşme alt yapı ve şebekesinin tesisi, işletilmesi, her türlü elektronik haberleşme cihaz ve sistemlerinin işletilmesi, imali, ithali, satışı ile bu konulara ilişkin düzenleme, denetleme, yetkilendirme ve uzlaştırma faaliyetlerinin yürütülmesi çalışmaları yer almaktadır”.⁶⁹

“Millî güvenlik, kamu düzeni, olağanüstü hal, sıkıyönetim, seferberlik, savaş ve doğal afet hallerinde elektronik haberleşme hizmetlerinin sağlanmasına ilişkin özel kanunların ve 16/7/1965 tarihli ve 697 sayılı Ulaştırma ve Haberleşme Hizmetlerinin Olağanüstü Hallerde ve Savaşta Ne Suretle Yürütüleceğine Dair Kanun, 9/4/1987 tarih ve 3348 sayılı Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, 16/6/2005 tarih ve 5369 sayılı Evrensel Hizmetin Sağlanması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 3/7/2005 tarih ve 5397 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 4/5/2007 tarih ve 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun hükümleri hakları saklı olmaktadır”.

“Yine Türk Silahlı Kuvvetleri, Jandarma Genel Komutanlığı ile Sahil Güvenlik Komutanlığı ve kuruluş kanunlarında belirtilen görev sahaları ile ilgili konularda olmak üzere Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Millî İstihbarat Teşkilatı Müsteşarlığı ve Emniyet Genel Müdürlüğünün elektronik haberleşme cihaz, sistem ve şebekeleri ile bedeli bu kurumlar tarafından ödenerek işletmeciler tarafından kurulan veya kurulacak elektronik haberleşme cihaz, sistem ve şebekeleri hakkında 36’ncı ve 39’uncu maddeler hariç, bu kanun hükümleri uygulanmamaktadır”.⁷⁰

⁶⁹ Bkz., Bilgi İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK), **Elektronik Haberleşme İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgi-teknolojileri-ve-iletisim->, (Erişim Tarihi: 20.08.2016).

⁷⁰ Bkz., Bilgi İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK), **Elektronik Haberleşme İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgi-teknolojileri-ve-iletisim->, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>, Güncelleme:22.06.2015, (Erişim Tarihi: 20.03.2016).

1.2.3. Elektronik İmza Kanunu

e-Devletin kullanımında kolaylık ve aynı zamanda güvenlik sağlayan elektronik imza kanunu 15/1/2004 tarih 5070 sayılı kanunla kabul edilerek 23/1/2004 tarihinde Resmi Gazete yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Elektronik imza kanunun amacı, elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir şeklinde kanunun 1. maddesinde düzenlenmiştir.

Kanunun kapsamı, “elektronik imzanın hukukî yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsar” şeklinde kanunun 2. maddesinde düzenlenmiştir.

Elektronik imza (e-imza) kanununu tanımları 3. maddede düzenlenmiştir. Bu kanunda geçen; a)-Elektronik imza: Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi. b)-İmza oluşturma verisi: İmza sahibine ait olan, imza sahibi tarafından elektronik imza oluşturma amacıyla kullanılan ve bir eşi olmayan şifreler, şifreli yazı grafik gizli anahtarlar gibi verileri. c)-Elektronik veri: Elektronik, optik veya benzeri yollarla üretilen, taşınan veya saklanan kayıtları. d)-İmza sahibi: Elektronik imza oluşturmak amacıyla bir imza oluşturma aracını kullanan gerçek kişiyi. e)-İmza doğrulama verisi: Elektronik imzayı doğrulamak için kullanılan şifreler, şifreli yazı grafik açık anahtarlar gibi verileri. f)-İmza oluşturma aracı: Elektronik imza oluşturmak üzere, imza oluşturma verisini kullanan yazılım veya donanım aracını. g)-İmza doğrulama aracı: Elektronik imzayı doğrulamak amacıyla imza doğrulama verisini kullanan yazılım veya donanım aracını. h)-Zaman damgası: Bir elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı veya kaydedildiği zamanın tespit edilmesi amacıyla, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı tarafından elektronik imzayla doğrulanan kaydı. ı)-Elektronik sertifika: İmza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kaydı. j)-Kurum: Telekomünikasyon Kurumunu, ifade eder şekline açıklanmıştır. Ayrıca 5/11/2008 tarih ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 65 inci maddesinin üçüncü fıkrasında “Diğer mevzuatta geçen “Telekomünikasyon Kurumu” ibaresinden “Kurum”, “Telekomünikasyon Kurulu” ibaresinden de “Kurul” anlaşılır” hükmü yer

almaktadır.⁷¹Elektronik imza kanununda adı geçen tüm tanımların yine kanunla tek tek açıklanmasının yapılması ile kanunda yer alan başlıkların anlam karışıklığına yer açmaması sağlanmış olmaktadır.

1.2.4 Türkiye’de Başlıca e-Devlet Uygulamaları (e-Devlet Kapısı Hizmetleri)

Türkiye’de e-Devlet uygulaması 2003 yılında, şimdiki yönetsel düzende Kalkınma Bakanlığı (KB) olarak yasal statüsü değiştirilen Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) eşgüdümünde yürütülen bir proje olan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ile başlamıştır. Söz konusu projenin yol haritaları olarak adlandırılabilir “Bilgi Toplumu 2006-2010 Stratejisi” ve “Eylem Planı” 2006 yılında hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur. BİT’lerin Türkiye’de kamu yönetimi sisteminde aktif kullanımı noktasında, “e-devlet kapısı”, “turkiye.gov.tr.”nin işlevsel olması amaçlanmıştır. e-Devlet Kapısı ile kavramsallaştırılan uygulamalarda öncelikle dikkati çeken, daha önce ayrı portallar veya web siteleri üzerinden hizmet sunan kamu kurumlarının bütünleşik bir portal üzerinden hizmet vermeleri sağlanması olmuştur. e-Devlet portalı e-hizmetler web ana sayfası aşağıda gösterilmiştir:

Şekil 1.1. e-Devlet Kapısı Web Sayfası



Kaynak: e- Devletin Kısa Yolu, **e-Hizmetler ana sayfa**, <https://www.turkiye.gov.tr/>.

⁷¹ Bkz., Bilgi İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK), **e-İmza İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgi-teknolojileri-ve-iletisim-kurum...> <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>, Güncelleme:22.06.2015, (Erişim Tarihi:15.03.2016).

Türkiye’de e-devlet kapısı uygulamalarına kurumların katılımı her geçen gün artmakta olup aşağıdaki tabloda 2017 yılı e-devlet uygulamaları bir tablo oluşturularak gösterilmeye çalışılmıştır.

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler

e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar	Yapılan İşlemlere Örnekler
Adalet Bakanlığı	Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri UYAP Hizmetleri.
Başbakanlık	BİMER Yeni Başvuru/Başvuru Sonucu Sorgulama, Başbakanlık Kamu Hizmet Dökümüm Giriş Uygulaması.
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)	Mobil Hat, Numara Taşıma, Telefon Ana Kart Değişimi Sorgulama veya Mobil/Sabit/İnternet/Kablo/TV/Uydu İşletmelerinden Borç/Alacak Sorgulama, Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri, IMEI-cep Numarası Eşleştirme/Kaydet/Kayıt Hakkı Sorgulama/MSISDN Eşleşme Sorgulama.
Cumhurbaşkanlığı	Cumhurbaşkanına yazılı olarak erişim.
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	İş Sağlığı ve Güvenliği Kayıt/Takip/İzleme Programı, Yabancıların Çalışma İzinleri Otomasyon İşlemleri, İşçi Sendikaları Üyelik İşlemleri/Üyelik Doğrulama.
Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	Hava tahminleri, Deniz suyu Sıcaklıkları.
Kalkınma Bakanlığı	e-İmzalı Belge Sorgulama.
Emniyet Genel Müdürlüğü	Trafik Hudut Kapıları İşlemleri, Toplum Destekli Polislik (TDP) ve Diğer Hizmetler.
Posta Telgraf Teşkilatı	PTT Kayıtlı Gönderi Takibi, En Yakın PTT, HGS Hesap Bilgileri, HGS İhlali Geçiş Bilgileri Sorgulama.

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

T.C. Sağlık Bakanlığı	Aile Hekim/Organ Nakli Bilgisi, Yeşil Kart Durum Bilgisi Sorgulama ve e- Nabız, Kişisel Sağlık Sistemi, Hizmet Puanı Sorgulama, Merkezi Hekim Randevu Sistemi.
Gelir İdaresi Başkanlığı	e-Vergi Levhası Sorgulama, Vergi Borcu Sorgulama.
İçişleri Bakanlığı	İçişleri Bakanlığı e-İçişleri Projesi Evrak Takibi, Apostil Belge Doğrulama, Bilgi Edinme İşlemleri, Başvuru Takipleri, Randevu Hizmetleri, İnsan Hakları İhlal Bildirimi.
İŞKUR	Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu, İşsizlik Ödeneği Ödemesi ,Meslek Kursları/İŞKUR'a olan borcu Sorgulama.
Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü	Kıyı Emniyeti Telsiz Ruhsat , Kıyı Emniyeti INMARSAT Abonelik/Kıyı Emniyeti Sınav İşlemleri, Kıyı Emniyeti Borç Sorgulama, Kıyı Emniyeti Donatan Acente, Kıyı Emniyeti Yerleşim Planı.
Millî Savunma Bakanlığı	Askerlik Durum Belgesi, ASAL Bedelli Askerlik, ASAL Randevu, ASAL Yoklama, ASAL Sevk İşlemleri ve Personel Seferberlik Hizmetleri, MSB Bilgi Edinme Hakkı, MSB Bilgi Edinme Hakkı, Lojistik Seferberlik Hizmetleri ile Diğer Kurumsal Hizmetler.
Maliye Bakanlığı	Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti, e-Yolluk Uygulaması.
Milli Eğitim Bakanlığı	Milli Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi, Sınav Yeri/Sonuç Bilgileri
Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı	TÜİK Ulusal Veri Yayınlama Takvimi, TÜİK Göstergeler, TÜİK Haber Bülteni.
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü	Yerel Bilgi Giriş Uygulaması

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Ar-Ge Destekleri, Kümelenme Destek programı.
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	Uçuş Mürettebatı Lisans/Rating Müracaatı.
Türkiye Bankalar Birliği	Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
Sosyal Güvenlik Kurumu	4A/4B/4C Hizmetleri ile Ortak 4A/4B/4C Hizmetleri ve Şahıs Ödemeleri Hizmetleri, Diğer Hizmetler.
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	Tapu Bilgileri/Tapu ve Kadastro Harç ve Döner Sermaye Sorgulama, Tapu Telefon Bilgileri Beyan, Tapu Taşınmaz Beyan.
TBMM Başkanlığı	TBMM İnternet Üzerinden Randevu ve TBMM e-Dilekçe.
TCDD	TCDD e-Bilet Rezervasyon ve Satış.
T.C. Merkez Bankası	Günlük Döviz Kurları.
Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	Araç Muayene, Eğitim, Denetim, Firma, Mesleki Yeterlilik, Sınır ve Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanı İşlemleri ile TÜVTURK, UDH Bakanlığı Bilgi Edinme Hakkı Hizmetleri, Yetki Belgesi İşlemleri, Denizcilik Hizmetleri.
Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi	Sağlık Sigortası Genel Poliçe (SAGMER), Hayat Sigortası Poliçe Sorgulama (HAYMER), Ferdi Kaza Poliçe Sorgulama, Tehlikeli Madde ve Tüpgaz zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası, vb.
Basın Yayın ve Enformasyon Müdürlüğü	Basın Kartı Sorgulama, Basın Kartı sahipleri Sorgulama, Kart Başvurusu Sorgulama.
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	Proje Destekleri Takip, Gelir Testi Sonucu Sorgulama, Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama, Şehit ve Gazi Yakınları Ücretsiz Seyahat Kartı Sorgulama, Şehit ve Gazi Yakınları İstihdam Başvuru Sorgulama.

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Üretici Destekleme/Tanıtım Kartı Bilgileri/Budama Desteği/Yıllık Alımlar/Cari Hesap Listesi/Cari Detay Bilgileri.
Yüksek Seçim Kurulu Başkanlığı	Yurt İçi Seçmen Kaydı Sorgulama, Yurt Dışı Seçmen Kaydı Sorgulama.
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Yapı Kooperatifleri Giriş Uygulaması, Müteahhitlik Bilgi Sistemi.
Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü	İhale Sorgulama.
Dış İşleri Bakanlığı	Diplomatik Liste, Geçici İşgüderler, Akredite Misyonlar,Fahri Konsolosluklar, Yurt Dışı Temsilciliklerimiz, Uluslararası Kuruluşlar.
Doğal Afet Sigortaları Kurumu	Poliçe Sorgulama.
Gençlik ve Spor Bakanlığı	e-İmzalı Belge Doğrulama.
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	Tarım Hizmetleri, Tarım Arazileri Değerlendirme Hizmetleri, Arazi Toplulaştırma Hizmetleri, Tarım ve Hayvancılık Destek Hizmetleri.
Gümrük Ticaret Bakanlığı	Tüketici Hizmetleri.
Takasbank İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.	Bireysel Emeklilik İşlemleri, Takasbank Bilgilendirme Sistemi
Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı	EPDK Bildirim Uygulaması, EPDK Başvuru Uygulaması.
Hazine Müsteşarlığı	Sigortacılık Şikâyet Başvuru ve Takip.

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) Genel Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Evrak Doğrulama
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanlığı	Lisans/Yüksek Lisans Başvuru Sonuç Takibi, Doktora Burs Başvuru ve Sonuç Takibi, Doktora Sonrası Burs Başvurusu ve Sonuç Takibi
Diyanet İşleri Başkanlığı	Hafızlık Belgesi Sorgulama
Tarım Sigortaları Havuzu	Police Sorgulama.
Kamu İhale Kurumu	Tebliğatların, E-imza/M-imza ile Doküman İndirme Tutanak Çıktısı, Yasaklılık Sorgulama, Kurul Kararları (Uyuşmazlık Kararları), İhale Arama ve Bir Bakışta İhale, İtirazen Şikâyet Başvurusu Sorgulama, Kurul Karar Tutanakları Sorgulama Sözleşme Devri Sorgulama.
Kara Kuvvetleri Komutanlığı	K.K. Yerel ve Özel Eğitim Merkezi Başvuru ve Sonuçları (Emekliler için).
Milli Kütüphane Başkanlığı	Milli Kütüphane Üyelik Başvurusu.
Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)	Gezgin Portal Girişi.
Türkiye Ulusal Ajansı	Turna Proje Başvuru ve Takip Sistemi.
Türk Patent Enstitüsü	Türk Patent Sistemi Çevrimiçi Evrak Sistemi (ÇES).
Emeklilik Gözetim Merkezi	Bireysel Emeklilik Ve Otomatik Katılım Sistemlerinde Devlet Katkısı

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Daimi Nezaretçi Sorgulama, MİGEM Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Evrak Doğrulama, Ruhsat Safhası Sorgulama, Ruhsat Yürürlük Tarihi Sorgulama.
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü	Yurt Kayıt İşlemleri, KYK Geri Ödeme/Katkı Kredisi/Öğrenim Kredisi Sorgulama, Kredi Yurtlar Kurumu Burs/Kredi Onay İşlemleri ile Üniversite e-Kayıt, Üniversite e-Kayıt Belge Doğrulama, Öğrenci Belgesi Sorgulama/Doğrulama, Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama/Doğrulama.
Yargıtay	Siyasi Parti Üyeliği Sorgulama, Dava Dosya Sorgulama.
Anayasa Mahkemesi Başkanlığı	Bireysel Başvuru Sorgulama
Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	Adres Değişikliği Bildirimi.
AFAD	Elektronik Belge Sistemi, Evrak Doğrulama.
Ankara Ticaret Odası (ATO)	Elektronik Belge Sistemi, Evrak Doğrulama.
Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi	Elektronik Belge Sistemi, Evrak Doğrulama
Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu	EPDK Başvuru Uygulaması, EPDK Bildirim Uygulaması
Enerji Piyasaları İşletme A.Ş.	EPIAŞ Serbest Tüketici Portalı Girişi, EPIAŞ Elektrik Serbest Tüketici Bilgileri Sorgulama .
Erişim Sağlayıcıları Birliği	Web Sitesi Erişim Engeli Sorgulama Erişim Engeli Başvurusu.
Hitit Üniversitesi	Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Evrak Doğrulama.
Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.	Merkezi Kayıt Kuruluşu e-Yönet Portalı Mesleki Yeterlilik Kurumu MYK Yeterlilik Belgesi İşlemleri.

Tablo 1.4. e-Devlet Hizmeti Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler (Devamı)

İLKSAN	Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Evrak Doğrulama.
Kamu Denetçiliği Kurumu	Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Evrak Doğrulama
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Evrak Doğrulama.
Karayolları Genel Müdürlüğü	Şikayet/İstek, Özel Yük Taşıma ,Özel İzin Belgesi.
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme (KOSGEB)	İşletme Durum Sorgulama.
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ve Evrak Doğrulama.
Makine ve Kimya Endüstrisi Kurumu	Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ve Evrak Doğrulama.
Milli Eğitim Bakanlığı	Açık Öğretim Ortaokulu, Açık Öğretim Liseleri
Orman Genel Müdürlüğü	Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ve Evrak Doğrulama.
Orman ve Su İşleri Bakanlığı	Araştırma İzinleri Bilgi Sistemi, CITES Projesi Kimlik Doğrulama, Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ve Evrak Doğrulama.
Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	ÖSYM aday İşlemleri, ÖSYM Başvuru Merkezi İşlemleri, ÖSYM Görevli İşlemleri, ÖSYM Kamu Kurumları İşlemleri, ÖSYM Sınav Merkezi İşlemleri Sistemi.
Telif Hakları Genel Müdürlüğü	Eser Sahibi olunan Kitaplara İlişkin Bandrol Bilgisi.
Türk Standartları Enstitüsü(TSE)	TSE Belge İşlemleri Girişi, Belgeli Firma Sorgulama, Yetkili Servis Sorgulama.
Mesleki Yeterlilik Kurumu	Mesleki Yeterlilik Belgesi İşlemleri.

Kaynak: E- Devletin Kısa Yolu, **e-Hizmetler ana sayfa**, <https://www.turkiye.gov.tr/>.

Yukarıdaki tabloda 2017 (ilk altı ay) yılı itibariyle kullanıma sunulan 82 adet e-devlet kapısı uygulaması bulunmaktadır.⁷²Türkiye’de e-devlet çalışmaları gerçek anlamda birer e-devlet uygulaması olup genellikle merkezi yönetim kamu kurumları ve özellikle de bakanlıklar tarafından hayata geçirilmiş çalışmalar olmaktadır.⁷³Önceleri ayrı çatılar altında benzer nitelikte sunulan e-hizmetler günümüzde tek bir platformdan verilebilir duruma ulaşmıştır. e-Devlet Kapı’sı adıyla başlayan uygulama “e-Devlet Portalı’na dönüşmüştür. Genel itibariyle, 18 Aralık 2008 tarihinde açılan “turkiye.gov.tr” adlı web sitesi yıllar itibariyle hem sunulan hizmetlerin hem de bu sunulan bu hizmetleri alabilmek için sisteme kayıt yaptıran vatandaş sayısında sürekli artış olmaktadır.

⁷²Bkz., E- Devletin Kısa Yolu, **e-Hizmetler ana sayfa**, <https://www.turkiye.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 20.05.2015).

⁷³ Demirhan, Türkoğlu, **a.g.m**, ss. 235-256.

İKİNCİ BÖLÜM

E-BELEDİYE KAVRAMININ İNCELENMESİ

2.1. E-BELEDİYE

e-Belediye uygulamaları ile hizmet sunumu, yeni yönetim anlayışı ve yeni istihdam imkanları gibi birçok konuda belediyelere rehberlik yapmaktadır. Bu uygulama ile kente ilişkin bilgi ve verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri temelli uygulamalarla yönetilmesi, elde edilen verilerden topluma yarar sağlayacak çeşitli bilgilerin üretilmesi ve bu bilgilerin etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasını sağlamaktadır. Bunun yanında belediye ile yerel halk arasında iletişimi güçlendirerek daha kaliteli hizmet sunmak, daha büyük halk kitlesine ulaşmak ve her türlü belediye hizmetlerinde hem vatandaşa hem de belediye yönetimine yapılacak işlemlerde hız ve kolaylık sağlamaktadır.⁷⁴

Kısacası pek çok belediyecilik işlemi belediye binasına gidilmeden, sıra beklemeden istenilen yerde ve zamanda çevrimiçi yapılabilmektedir.⁷⁵Yapılan uygulamalara bakılacak olursa, e-belediye, yerel düzeydeki hizmet sunumunu e-devlet anlayışı ve uygulamasıyla sunma çalışmasıdır. Bu nedenle de e-devletin geleneksel devletten ayırıcı özellikleri e-belediye ve geleneksel belediye alanında da kendini göstermektedir. Bir bakıma e-belediye uygulamaları e-devlet uygulamalarının kazanımlarına sahip olmaktadır. Bu amaçla oluşturulan e-belediye hizmetlerinin geleneksel belediyeden farklılığını gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.1. Geleneksel Yerel Yönetim ile e-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması

Geleneksel Yerel Yönetim Anlayışı	e-Belediyecilik Uygulamaların Yeni Yönetim Anlayışı
Paylaşılmayan idari kararlar.	Alınan kararların elektronik ortamda saklanması ve paylaşılması.
Bürokratik denetleme.	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü.

⁷⁴ Mehmet Aktel, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Yıl:2009, Cilt:14, Sayı:2, s.225, (Erişim Tarihi: 15 Nisan 2016).

⁷⁵ Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.250

Tablo 2.1. Geleneksel Yerel Yönetim ile e-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması

(Devamı)

Uzun bürokratik iş akışı.	Hızlı ve seri elektronik süreç.
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi.	Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu.
Yönetim-vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan-müşteri ilişkisi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler.	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik.
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu.	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi.

Kaynak: Canan Çakır , “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 1, 2015, s.5.

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere e-belediye, e-devlete dönüşümün halka bakan yüzünü teşkil etmektedir. Yerel düzeyde hizmet sunan geleneksel belediye anlayışı, örgütlerini, hizmet alanlarını, hizmet sunma yollarını ve gelir kaynaklarını çeşitlendirmek ve değiştirmek zorunda kalmışlardır. İşte bu noktada e-belediyecilik, belediyelerin giderek karmaşıklaşan işlevini bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlarla halkın yararına olacak bilgi ve hizmete dönüştürmüştür.⁷⁶ Geleneksel belediyenin oldukça ötesinde bir katılımcılığa, şeffaflığa sahip olmuş, hizmetlerin daha etkin ve verimli sunumunu sağlayarak bireysel memnuniyeti artırma çabasına girmiştir. Ayrıca hizmet almada birçok prosedürü ortadan kaldırılarak aracısız ve kesintisiz hizmet alma avantajı da sağlamıştır.

2.1.1. e-Belediye Kavramı ve Amaçları

Belediyeler, yerel yönetim sistemi içinde vatandaşa en yakın ve en çok tüketilen

⁷⁶Sobacı, Yıldız, **a.g.e.**, s.249.

hizmetleri sunan birimler olmaktadır. Belediye hizmetlerinin etkinlik, verimlilik ve kalitesinin artması açısından e-belediyeçilik uygulamaları günümüzde oldukça önem kazanmaktadır. Genel olarak dünyadaki e-devlet çalışmaları öncelikle yerel yönetimlerde başlamıştır. Burada yerel yönetimlerin hizmet götürürken vatandaşa yakınlığı en büyük etken olmaktadır.

e-Dönüşüm proje uygulamalarının en önemli çalışması olan e-hizmetler tüm yerel yönetim birimleri (köy, il özel idaresi, belediye) bakımından önem taşımakla birlikte belediyelerde daha fazla ön plana çıkmaktadır.⁷⁷

e-Belediye uygulaması sadece belediyenin birimleri ya da belediye yetkilileri tarafından kullanılması düşünülen bir uygulama değildir. Bu uygulama belediye birimleri veya yönetimiyle bilgi alışverişine ihtiyaç duyan her vatandaşın kullanımına açık ve şeffaf bir bilgi iletişim olanağı sağlamaktadır. Yine e-belediye hizmet uygulaması sürekli değişen ve gelişen bilişim teknolojileri sayesinde yerel yönetimlerin çok ve sık hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni uygulamalar sunarak, problemlere daha uygun ve hızlı çözümler üretebilmektedir. Böylelikle de kontrolsüz büyüyen kentlerin takibinin ve kontrolünün yapılması sağlanmakta kente ilişkin yatırım ve hizmet çalışmalarının etkin planlan ve politikalar eşliğinde yapılması ve sunulan hizmetin kalitesini artırması yönünde geniş olanaklar sunmaktadır.⁷⁸

Genel bir ifadeyle, “elektronik belediye” ya da kısaca “e-belediye”, belediyelerin, kente ilişkin verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri temelli çalışmalarla yönetilmesi ile daha hızlı, kolay, şeffaf ve kaliteli hizmet sunulması olarak ifade edilmektedir. e-Belediyeçilik anlayışı ile daha büyük halk kitlesine hızlı ulaşılması ile de belediye hizmetleri daha az maliyetle ve daha az zaman harcanarak sunulabilmektedir.

e-Belediye uygulaması sayesinde vatandaş ulaşmak istedikleri bilgi ve belgelere daha kolay ve daha hızlı ulaşabilmenin yanında zamana, mekana ve bir belediye çalışanına bağlı kalmadan belediyeye yönelik her türlü işlemlerini gerçekleştirebilme olanağı da sağlanmaktadır. Vatandaşlar e-belediye uygulaması sayesinde herhangi bir

⁷⁷ Örselli, **a.g.e.**, ss.439-441.

⁷⁸ Ali Şahin, “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği Belediye Uygulamaları”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 29 Temmuz-Aralık 2007, s.166, (Erişim Tarihi: 25 Mayıs 2015).

birime gitmeye gerek kalmadan, sadece internet üzerinden çevrimiçi (online) olarak su, doğalgaz, vergi vb. borçlarını öğrenebilmekte aynı zamanda bu fatura ve vergi borçlarını yapabilmektedir. Vatandaşların özellikle çevrimiçi olarak gerçekleştirdikleri fatura ve vergi tahsilâtlarını belediyeye gitmeden yapabilmeleri vatandaşların zamandan tasarruf etmesini sağlarken, belediyelerinde de iş yoğunluğunu azaltmaktadır.⁷⁹

Türkiye’de neredeyse her belediyenin kendine ait bir web sayfası bulunmaktadır. Ancak her web sayfası açan belediyenin e-belediye hizmetleri sunduğu söylenemez. Çünkü belediyelerin kendilerine ait web sitesi açmaları e-belediyeciliğin sadece ilk adımını teşkil etmektedir. Bu nedenle de e-belediyecilik, gerçek manada belediye sakinlerinin istediği bilgiyi alabildiği v belediye binasına gitmesine gerek kalmadan bireysel olarak çevrimiçi işlem yapabildiği web siteleri e-belediye hizmeti sunan belediyeler olarak söylenebilmektedir.⁸⁰

2.1.2. e-Belediye’nin Aşamaları

e-Belediye uygulamasının geçirdiği aşamalar e-devlet uygulamasına geçiş aşamalarıyla benzeşmektedir. Yani önceleri sadece bilgi vermeye yönelik çalışmalarla başlayan uygulama sonrasında e-hizmet çalışmaları da vermeye başlamıştır. Ancak belediyelerin bu şekilde hizmet sunmaya doğru gelişimleri bazı süreçlerden sonra olmuştur. e-Belediyeleşme süreci olarak da adlandırılan bu süreçler genelde üç aşamada incelenmiştir. Bu aşamalar sırasıyla, tek yönlü iletişim, karşılıklı iletişim ve en nihayetinde çevrimiçi işlem uygulaması şeklinde olmaktadır.⁸¹

2.1.2.1. Tek yönlü İletişim

Tek yönlü iletişimde belediyeler vatandaşlara yalnızca bilgi hizmeti sunmaktadır. Belediyelerin web sitesi kurarak sunduğu hizmetlerin tanıtımı, duyurular, belediyeye ait basın bültenleri ve belediyelerin yılsonu faaliyet raporları gibi konularda bilgi sunması bu iletişimin örneklerini teşkil etmektedir. Yani belediyeye ait genel bilgilerin elektronik ortamda paylaşılması gibi hizmetler söz konusu olmaktadır.

⁷⁹ M. Fatih Bilal Alodalı, Sefa Usta, İsa Güneş, **Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi**, Bursa: Dora Yayın, 2010, ss. 469-471.

⁸⁰ İsmail Safa Aydın, Arzdar Kiracı, “Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek” **Siirt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisadi Yenilik Dergisi**, Cilt:2, Sayı:1, Temmuz 2014, s.35, (Erişim Tarihi: 6 Haziran 2015).

⁸¹ Rabia Karakaya Polat, “e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, **Türk Asya Araştırmaları Merkezi (TASAM) Raporu**, Stratejik Rapor no: Ekim 2006, s.11.

Belediyenin bu türdeki hizmetinde vatandaşın bu yönde herhangi bir kişisel katkısı söz konusu olmadığında iletişim tek yönlü gerçekleşmektedir. e-Belediye uygulamasının ilk aşaması olan bu aşama zorluk derecesi açısından kolay bir aşama gibi görünse de aslında kolay değildir. Çünkü hangi bilgilerin nasıl paylaşılacağı oldukça önemlidir. Bu nedenle de vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerinden uzak, yetersiz, anlaşılmayan, güncellenmeyen ve işe yaramayan bilgilerin sunulmasının ne belediyeye ne de vatandaşa faydası yoktur. Ayrıca özensiz yapılacak çalışmalar hem zaman hem de kaynak israfına da neden olur. Bu yüzden de belediyeler bu aşamayı basit olarak ele almamalı gereken hassasiyeti ve özeni göstermelidir. Ancak bu sayede gerçek manada hizmet alıcılarıyla sağlıklı bir iletişim kurabilir.⁸²

2.1.2.2. Karşılıklı iletişim

Karşılıklı iletişim, belediye kente ilişkin genel bilgileri sunmasından öte, sunulan bilgilerin ve verilerin bireylerin ihtiyaç ve taleplerine göre farklılaştırılmış ve bireyselleştirilmiş olarak sunulmaktadır. Örneğin, vatandaş çevrimiçi belediye web sitesine bağlanarak abone numarası belirterek su, vergi, doğalgaz borcu öğrenme, kent içinde gideceği yere ilişkin bilgileri sorgulama, belediyeye ait sosyal tesisleri öğrenme gibi hizmetler söz konusu olmaktadır. Bu aşamada kullanıcı kendi işlemlerini bizzat kendisi yapma imkânına sahiptir. Yine belediyenin sunduğu hizmetler konusunda belediyenin web sayfası üzerinden anketlere katılma, e-posta gönderme, belediye hizmetlerine yönelik öneri, istek ve şikâyet belirtmek vb. işlemlerde belediye ile karşılıklı iletişime geçilmektedir.⁸³Görüldüğü üzere karşılıklı iletişim de kullanıcılar aktif olarak hizmet sunumuna dâhil edilmektedir. Bu da e-belediyenin gerçek manada e-hizmet sunma yolunda önemli bir adım olmaktadır.

2.1.2.3. Çevrimiçi işlem

Çevrimiçi işlemlerde tek veya çift yönlü iletişimden ziyade belediye hizmetlerine yönelik işlemlerin belediyenin web sitesi üzerinden çevrimiçi olarak yapılabilmesini sağlanmaktadır. Örneğin, belediye ihalelerine katılma, kredi kartı ile su, doğalgaz, vergi borcu ödeme veya su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye tesislerine kayıt yapma gibi işlemler sayılabilmektedir. Bu işlemlerin yapılması zorluk

⁸² Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.12.

⁸³ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.12.

bakımından en üst düzeydedir. Çünkü burada vatandaşın bu hizmetleri alabilmesi için birçok kişisel bilginin kurumla paylaşılması gerekir. Bu nedenle de belediyelerin vatandaşın hizmet alabilmek için verdiği bilgilerin güvenliğini sağlayacak tüm tedbirleri alması ve işlemlerin gerçek zamanda ve şekilde yapılabilmesi için gereken alt yapıları kurması gereklidir.⁸⁴

Kısacası yerel yönetimlerde, özellikle de belediyelerde internete taşınan unsur hizmetlerin kendisi değil, hizmetlerin yönetimi taşınmaktadır. Yine hizmet bir kurumun yetkisi değil görevi olmaktadır. Örneğin, su sağlamak belediyelerin görevi sayılırken, su sağlama hizmeti karşılığında belediyenin su karşılığında ücret tahsil etmesi belediyelerin yetki alanına girmektedir. Yine işyeri açma ruhsatı vermek veya emlak vergisi almak belediyenin görevleri değil, belediyeye tanınan yetkilerden olmaktadır. Tanınan bu yetkiler ise belediyelerin kent planlaması yapması ve bu planı uygulayacak yönetim olmasından gelmektedir. Sonuç olarak belediye hizmetlerinin internet ortamına taşınması ile e-belediye hizmetleri sunulabilmektedir.⁸⁵ Belediye yönetiminin internete taşınma süreci ise üç temel boyuttan oluşmaktadır. Bunlar;

- 1) Belediye yönetim süreçlerinin otomasyonunun sağlanması. Örneğin, mali işler, yazı işleri, personel durumları ve imar planlaması gibi işlemlerde otomasyonun sağlanması.
- 2) Belediye sakinlerinin hizmetlere yönelik şikâyet, istek ve görüş ve önerilerinin alınması. Belediyenin yetki alanındaki hizmetlerinden elektronik ortamda sunulabilen her türlü iş ve işlemler konusunda bilgi alma, alınan hizmetler karşılığında çevrimiçi ödeme yapabilme.
- 3) Belediye yönetime ilişkin paylaşılmasında gizlilik bulunmayan veri ve bilgilerin, diğer kamu kurumları veya vatandaşla internet üzerinden paylaşılması.

Yukarıda sayılan üç boyutta, hizmete değil; hizmet üretme yönetimine ait olmaktadır. Bu nedenle de internet ortamına taşınma sonuçlarının doğrudan etkisi yönetme eylemi üzerine olmaktadır. Belediye hizmetlerinin yönetimin internet ortamına taşınması ile belediye olumlu açıdan etkilenmektedir. Bunlar, belediye yönetim süreçlerinin hızlandırılması, belediye hizmetlerinin iyileştirilmesi ve maliyetlerin

⁸⁴ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.12.

⁸⁵ Birgül Ayman Güler, “Yerel Yönetimler ve İnternet”, **Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı**, İstanbul, Kasım: 2001, s.5.

düşürülmesi belediyelerin kazanımlarından olmaktadır.⁸⁶Ayrıca belediyelerin özelinde kent bilgi sistemlerinin de bu yönde, tasarlanması, düzenlenmesi, bu yöndeki beklentilerin buna uygun formüle edilmesi ile belediye yönetimi bu yönde de olumlu sonuçlar alabilir.⁸⁷

2.1.3. e-Belediye Uygulamaları

e-Devlet modelleri içinde dikkati en fazla çeken uygulama e-belediye uygulamaları olmaktadır. Çünkü kamunun vatandaşa sunduğu hizmetlerin önemli bölümünü belediyeler karşılamaktadır. Yine bu hizmetler vatandaş tarafından en fazla ve en sık tüketilen hizmetler olmaktadır. Örneğin, su, elektrik, yol, doğal gaz, temizlik, kültürel hizmetler, atık suların taşınması, kent içi ulaşım gibi günlük yaşamda sık ve çok tüketilen hizmetleri büyük oranda belediyeler karşılamaktadır. Belediyeler bu hizmetleri bizzat kendileri karşılayarak sundukları gibi gerektiğinde başka firmalarla da anlaşarak bu hizmetleri vatandaşlara sunarlar.⁸⁸

Yine vatandaş-devlet ilişkilerinin en yoğun yaşandığı birimler olarak da belediyeler, ayrı bir öneme sahiptirler. Vatandaş, günlük yaşamda sürekli hizmet aldığı belediyelerle daha kolay iletişim kurmakta ve birçok konuda belediyeye geri bildirim sağlamaktadır. Ayrıca yönetime katılımıcılığın sağlanması bakımından önemli işleve sahip olan belediyeler bu açıdan da e-devlet uygulamasını en çabuk benimseyen ve kullanan birimler olmaktadır.

Küreselleşen dünyada özellikle son yıllarda yaşanan köklü değişimler kent yaşamında da birçok yeni uygulamayı beraberinde getirmiştir. Bu yeni uygulamaların temelini insan yaşamında kalitenin artırılması, demokrasi anlayışının şeffaflık anlayışı ile birlikte farklı bir şekle girmesi ve kişi haklarının ön plana çıkması gibi unsurlar oluşturmaktadır. Genel olarak, günümüzde yürütülen e-belediye projeleri sadece yerel hizmetlerin üretilmesi, tedarik edilmesi ya da pazarlanmasını değil tüm bu hizmetleri karşılarken yönetimde daha şeffaf, katılımcı ve demokrasi anlayışına uygun hizmet anlayışı gibi değerleri ön plana çıkarmıştır. Bu yüzden belediyeler daha etkili ve verimli hizmet sunmak amacıyla vatandaşla geliştirdikleri ilişkilerini en üst düzeye çıkarmak

⁸⁶ Ayman Güler, **a.g.m.**, s.6.

⁸⁷ Ayman Güler, **a.g.m.**, s.6.

⁸⁸ M. Akif Çukurçayır, **Yerel Yönetimler, Kuram, Kurum ve Yeni Yaklaşımlar**, Konya: Çizgi Kitabevi, 2011, s.88.

istemektedirler. Vatandaşa hizmet sunmanın yanında vatandaştan geri bildirim alarak, vatandaşların yönetime aktif katılımını sağlamak ve daha şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sistemini tesis etmeye çalışmaktadırlar.⁸⁹

Ülkemizde belediyelerin yapılanması ise zaman içinde değişerek ve gelişerek günümüz belediye sistemlerini oluşturmuşlardır. Şöyle ki, 1984 yılından önce yerel yönetim yapılanması içinde, belediyeler, köyler ve il özel idareleri yer alırken; 1984 yılından bu yana büyük şehir belediyeleri de bu yapı içerisinde yer almaktadır. Yerel hizmet sunan bu idareler, diğer kamu yönetimi birimlerinde olduğu gibi dünyada gelişen çağdaş yönetim yaklaşımlarından, teknolojik yeniliklerden ve beklentilerdeki değişimden etkilenmektedir. İşte bu süreç içerisinde yerel yönetimleri bilgi çağı ile tanıştırmak, yönetimleri internete taşıyarak gerçek anlamda hizmetleri değil hizmetlerin yönetimini internete taşımak günümüz belediyelerin bir zorunluluğu haline gelmiştir.

Belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak web sayfası oluşturması e-belediyeciliğin ilk basamağı olmuştur. Daha sonra çeşitli aşamalardan geçerek günümüz belediye anlayışına ve uygulamalarına sahip olmuşlardır. Bu aşamalar diğer tüm kurumlarda olduğu gibi e-belediyede de uygulama aşamasına geçiş süreci beş aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; bilgisayarlaşma, internet, web sitesi kurma, otomasyon, ve nihayetinde hizmetlerin yönetimini internete taşıma şeklinde gerçekleşmektedir.⁹⁰

e-Belediye uygulaması ile internete taşınan hizmetlerin yönetimi sayesinde, belediye sakinleri her türlü vergi borçlarını öğrenme ve ödeme, tahakkuk kayıtları ve taşınmaz mülkleri ile ilgili vergi işlemleri, her türlü belediye hizmetlerine yönelik talep ve şikayetlerini çevrimiçi olarak gerçekleştirebilme olanağına sahip olmuşlardır.⁹¹

2.1.4. Türkiye’de e-Belediye Uygulaması

İçinde bulunduğumuz çağda (bilgi çağı) neredeyse tüm işlem ve uygulamaların temelinde bilgisayar ve internet teknolojileri yer almaktadır. Gerek kamu kurumları gerekse de özel kuruluşların bu türden uygulamalarının başında “e” (elektronik) harfi vardır. Günümüzde elektroniğe dayalı uygulamanın her kesimde yoğun olarak kullanılması bu kesimlerin geleneksel iş süreçlerinin farklı bir şekle sokmuştur. Elektroniğe dayalı bu uygulamalar hizmet alanlarına göre de adlandırılmış ve bu

⁸⁹ Çukurçayır, **a.g.e.**, s.89.

⁹⁰ Örselli, **a.g.e.**, s.440.

⁹¹ Çukurçayır, **a.g.e.**, s.90.

uygulamaların tamamı e-dönüşüm çalışmaları kapsamında ele alınmıştır. Bu uygulamalar öncelikle “e-iş” üst başlığı altında, e-devlet, e-belediye, e-vatandaş, e-ticaret, e-pazar vb. şeklinde isimlendirilmiştir.⁹²

Elektroniğe dayalı uygulamalarda e-belediye uygulaması e-Dönüşüm Türkiye kapsamında bütün belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini verimli ve yoğun olarak kullanması gerektiği öngörülmüştür. Bu öngöründen hareketle Türkiye’de belediyeler hızlı bir şekilde e-belediye uygulaması amacıyla web sitesi kurmaya başlamışlardır. Bu uygulamayla birlikte belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerin etkin, hızlı ve verimli çalışmaları amaçlanmıştır. Ancak e-belediye uygulamasına geçmek belediyelerin sadece web sitesi kurmak anlamına gelmemektedir. Gerçek manada e-belediye uygulaması ancak belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerin yönetiminin internet ortamında sunulması ile gerçekleşmektedir.⁹³

Türkiye’de yerel yönetimlerde e-devlet uygulamalarından bazıları şu şekilde sıralanabilir:

- YEREL NET Projesi; 1989 yılında Yerel Yönetimler Portalı (YYAEM) olarak adlandırılan ve yerel yönetimlerin bulunduğu YERELNET oluşturulmuştur. Bu proje 2001 yılından itibaren, “Türkiye Yerel Yönetimler Portalı” olarak yürütülmektedir. YEREL NET projesi ile belediyelerle ilgili tüm bilgilere yer vermeye çalışmakta ve bu nedenle de her belediyeye ait ayrı bir web sayfası ayırmayı amaçlamaktadır. Proje aynı zamanda yerel yönetimlerle ilgili yasal, yönetsel, siyasal ve yerel gelişmelerle ilgili bilgiler de sunmaktadır.⁹⁴

- Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi (YER-YÖN), 1998-2001 yılları arasında 21. yüzyılın gereklerini karşılayacak yerel yönetim modeli üzerine fikir geliştirmek amacıyla uygulamaya konulmuştur. Bu uygulama 1999-2001 yılları arasında Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP) olarak hayata geçirilmiştir.

⁹²Talat Postacı, Aytunç Ayhan, (Sanayi ve Teknoloji Uzmanı), “E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri e-Belediye ve Yeni Beklentiler”, **Anahtar Dergisi**, Sayı: 291, Mart 2013, s.12, (Erişim Tarihi: 3 Ocak 2016).

⁹³Gökhan Çobanoğulları, “Ege Bölgesi il ve İlçe Belediyeleri e-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt:5, 2013, No:1, s.242, (Erişim Tarihi: 3 Ocak 2016).

⁹⁴Alodalı, Usta, Güneş, **a.g.e.**, s.469.

- Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YEREL BİLGİ); Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) bünyesinde, yerel yönetimlerde ulusal düzeyde, bağlı kuruluşlarda çalışanlara yönelik eğitim ve çalışma programı düzenlemek, yerel yönetimlerin geliştirilmesine, etkin ve verimli çalışmasına katkıda bulunmak için 2001 yılında hayata geçirilmiştir. Bu proje ile yerel yönetimlerle ilgili veriler elektronik ortamda toplanan verilerden kente ilişkin politika geliştirmek yine toplanan bilgiler karar alma sürecine katkı sağlayacak şekilde yeniden düzenlenmektedir.⁹⁵

- İçişleri Bakanlığı ortak projesi olan TODAİE ve YEREL BİLGİ Projesi 2003 yılına kadar yürütülmüş, daha sonra projeyi yürütme işi İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından üstlenilmiştir. Bu proje kapsamında, belediyelerle ilgili tüm yasal, siyasal, ekonomik, coğrafi ve kültürel veriler derlenerek sisteme girilmektedir.⁹⁶

Yine TBB Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) Projesi ile Belediyelerin iş ve işlemleri ile ürettikleri hizmetlerin bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yürütülmesini sağlamak ve belli bir standarda taşımak için merkezi yapıda web tabanlı ve birbirleriyle uyumlu uygulama yazılımlarını geliştirmektedir.

Projenin kapsamı, sistemin kurulması, belediyelerin işleyişlerinin analiz ve tasarımlarının yapılması, iş akışlarının çıkarılması, temel uygulama yazılımlarının veri tabanı standartlarının oluşturulması, temel uygulama yazılımlarının geliştirilmesi, test ve dokümantasyon işlerinin yapılması, eğitimlerin sağlanması, merkezi kurumlardan uyum için bilgi alınmasının sağlanması, e-devlet kapısı için e-belediye uyum çalışmalarına yardımcı olunması gibi konularda çalışma yapmaktadır.⁹⁷

Türkiye’de e-Belediye uygulaması için geliştirilen Yazılımlar;

- Bütçe ve Muhasebe Uygulama Yazılımı, Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

- Taşınır Uygulama Yazılımı; Taşınır Mal Yönetmeliği çerçevesinde Taşınır Uygulama Yazılımı gerçekleştirilmiştir.

⁹⁵ Alodalı, Usta, Güneş, **a.g.e.**, s.469.

⁹⁶ M. Akif Çukurçayır, Esra Sipahi, “Türkiye’de Yurttaş Başkana Ulaşabiliyor mu? İl Belediyeleri Üzerinde Periyodik Bir İnceleme”, Bekir Parlak (edit), **Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar**, Bursa: Dora Yayın, 2010, ss. 453-454.

⁹⁷ Kerim Taşkan, (ed.), “Türkiye’de E-Belbis İşlemleri, E-İmza ve Belbis Projesi”, **TBB İller ve Belediyeler Dergisi**, Sayı: 783-784, Temmuz-Ağustos 2013, s.22, (Erişim Tarihi: 2 Şubat 2016).

- Personel Uygulama Yazılımı; belediyelerde istihdam edilen personelin ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde ödenen ücretlerinin hesaplamasına ve sicil kayıtlarına ilişkin uygulama yazılımları için gerçekleştirilmiştir.

- Evrak Takibi Uygulaması; belediyelerde temel işlerden biri olan evraktakibi için gelen-giden evrak yazılımı ile encümen ve meclis kararlarının takibi yazılımları amacıyla gerçekleştirilmiştir.

- Gelirler Modülü; emlak vergisi işlemleri ile çevre temizlik vergisi işlemlerini kapsamaktadır.⁹⁸

⁹⁸Taşkan, **a.g.m.**, s.22.

2.2. E-BELEDİYE’NİN PARAMETRELERİ

e-Belediyenin çeşitli parametrelerinden söz edilebilir. Ancak ideal bir e-belediye uygulaması için söylemde üç parametre öne çıkmaktadır. Bunlar, belediye hizmetlerinin sağlanması, yönetsel etkinlik ve demokratik yönetim olmak üzere üç ana başlık altında ele alınmaktadır. Bu parametreler bir şekil ile gösterilmek istenirse aşağıdaki şekil ile gösterilebilir.

Şekil 2.1. e-Belediyecilik parametreleri



Kaynak: Mustafa Çoruh, “Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye”, **Akademik Bilişim’09-XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 11-13 Şubat 2009, s.215.

e-Belediye tasarımında, hizmetlerin sağlanması, belediyenin elektronik ortamda sunulabilecek hizmetlerin yönetiminin internet ortamına taşınmasını ifade etmektedir. Demokratik yönetim, belediyenin ön ofis uygulaması olup belediyenin dış dünyaya açılan yüzünü kapsamaktadır. Yönetsel etkinlik parametresi ise belediyenin arka ofis uygulamaları üzerinde durmaktadır.⁹⁹

2.2.1. Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-Belediye İlkeleri

Hizmetlerin sağlanmasına yönelik e-belediye ilkeleri, belediyenin vatandaşlar ve tüzel kişilere en sık kullandıkları günlük yaşam hizmetlerini bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak elektronik ortamda sunmasıdır. Kullanılan teknoloji sayesinde, uzun işlem ve bekleme sürelerinin kısılması, yüksek işlem maliyetinin azaltılması sağlanarak zaman ve kaynak tasarrufu sağlamak hedeflenmektedir.

Bilgi toplumuna geçişte birçok kesimin çağın gereklerine göre yenilenme çalışmalarına belediyeler de dâhil olmuştur. Özellikle de 1980’den sonra Yeni Kamu Yönetimi anlayışının yaygınlaşması ile hizmetler vatandaş odaklı hale gelmeye

⁹⁹ Çoruh, a.g.m.,s.215.

başlamıştır. Böylelikle de kamu hizmetlerinin sunumunda kalite ve müşteri memnuniyeti gibi değerler yerleşmeye başlamıştır.

Bilginin en önemli güç sayıldığı bu anlayışa göre, vatandaş ancak daha fazla bilgiye sahip olurlarsa kamu hizmetlerine daha kolay ulaşabilir ve farklı hizmetler arasında seçim yapabilme olanağına sahip olabilir. Yine vatandaş aldığı hizmetlerle ilgili istek, şikâyet ve görüşlerini dile getirebilir ve böylece devletin vatandaş odaklı hizmet verme anlayışı olan e-devlet uygulaması e-belediyeleşme sürecinde yer alabilir. Hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla sunulması ile de e-belediyeleşme süreci başlamış olur. Böylelikle de e-belediye uygulamasının ilkeleri şekillenir. Bu ilkelerden öne çıkanları ise şöyle sıralayabiliriz:

Sunulacak e-belediye hizmetlerine farklı erişim seçenekleri sunmak; yani alınacak hizmet için belediye binalarına şahsen gitmenin yanında hiç gitmeden elektronik ortamda da hizmet alabilmek. Belediyenin mevcut erişim seçeneklerinin daha verimli kılması veya yeni hizmetlere yeni erişim olanakları sunmak. Örneğin web siteleri, çağrı merkezleri, cep telefonu SMS uygulaması sayısal TV uygulamaları gibi seçenekler çoğaltılabilir. Yine fiziksel engeli olan vatandaşlara da ayrıca kamu hizmetlerine kolay erişim imkânı sağlamak da hizmette kolaylık açısından önem arz etmektedir.

Bu uygulama sayesinde belediyenin elektronik ortama taşıyabileceği hizmetleri belediye personeline ihtiyaç duymadan vatandaşın çevrimiçi işlem yapabilme imkânına sahip olması ile gerçekleşir. Böylece vatandaşın mekâna, zamana ve belediyedeki bir çalışana bağlı kalmadan vatandaşın 7/24 kesintisiz hizmet alabilmesi sağlanmış olmaktadır.

Belediyenin web sayfasından hem belediyenin doğrudan sağladığı hizmetlere hem de diğer dolaylı hizmetlere tek platformdan ulaşabilmek de e-belediye uygulaması ile sağlanabilmektedir. Örneğin, su ve kanalizasyon işleri, nikâh dairesi gibi hizmetlerin belediye web sayfasından kolayca ulaşabilmek ve belediyenin web sayfası aracılığıyla kullanıcıların doğrudan isteklerinin sorulması ile katılımı artırarak. Bu sayede hizmetlerin vatandaşın taleplerine göre yeniden göre şekillendirilmesi

sağlanmaktadır.¹⁰⁰

Yeni yönetim anlayışının temeli sayılan vatandaş-müşteri odaklılık anlayışını somutlaştırmak. Sunulacak hizmetlerin vatandaş-müşteri ihtiyaç ve taleplerine göre yeniden şekillendirmek. Böylelikle de belediye bireysel beklentilere de cevap verebilir. Yani belediye tüm vatandaşı aynı kefeye koymak yerine bireyselleştirilmiş ihtiyaç ve taleplere göre hizmet sunumunu gerçekleştirir. Sonuç olarak e-belediye ile geleneksel yönetimlerle sunulamayan fakat sunulduğunda vatandaşın hayatını kolaylaştıracak ve yaşam standardını artıracak yeni hizmetlerin sunulması mümkün olur. Ayrıca belediyelerin bilgi paylaşımı yapması ve gerektiğinde diğer kamu kurumlarıyla ortak hizmet sunması ile de vatandaşın hizmet alması daha kolay hale gelmektedir.¹⁰¹

2.2.2. Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-Belediye

Uygulamaları

e-Belediye hizmet uygulamaları, belediyeye web sitesi veya çağrı merkezi üzerinden ulaşan kullanıcıların belediyenin daire, müdürlük veya iştirakine başvurmasına gerek kalmadan istediği hizmete doğrudan ulaşabilme olanağına sahip olmaktadır. Bu amaçla da belediye web siteleri ve çağrı merkezleri hem vatandaş hem de iş dünyasının iş süreçlerini temel alacak şekilde konu içerikli yapılandırılmıştır.¹⁰² Ancak e-belediye hizmetlerinin internet üzerinden vatandaşın sunulabilmesi için öncelikle uygulamanın yüksek güvenlik sistemiyle donatılması ve 7/24 kesintisiz hizmet verecek şekilde çalışır şekilde yapılandırılması gereklidir. Bu uygulamanın kullanılabilmesi için de belediyelerin tüm kullanıcılara veya her haneye bir kullanıcı numarası vermesi gerekmektedir. Böylelikle de kullanıcıların internet üzerinden farklı yollardan (cep telefonu, bilgisayar, internet TV) e-belediye hizmetlerini alabilmelerini sağlayabilme imkânına sahip olmalıdır.

Belediyelerin sunduğu bazı e-belediye hizmet uygulamalarına şu örnekler verilebilir:

- Bir arsanın parsel veya pafta “no” bilgileri girilerek arsanın imar durumunun sorgulanması,

¹⁰⁰Çoruh, **a.g.m.**, s.216.

¹⁰¹ Çoruh, **a.g.m.**, s.216.

¹⁰² Karakaya Polat, **a.g.m.**, ss.14-15.

- İnşaat ruhsat miktarının öğrenilmesi veya ücretinin ödenebilmesi,
- İnşaat ruhsatlarının çıkıp çıkmadığının öğrenilmesi,
- Emlak (arsa, bina) vergisi bildirimini veya takibinin yapılması ve istenirse bunların vergilerinin ödenebilmesi,
- Su borcunun olup olmadığının öğrenilmesi ve istenirse ödenebilmesi,
- Fen İşleri Müdürlüğü başvuru dilekçesi ve takibinin yapılması,
- Zabıta inceleme/şikâyet başvurusunun veya takibinin yapılması,
- Fen İşleri Müdürlüğü başvuru dilekçesi veya başvuru takibinin yapılması,
- Yerel yönetimlerin işleyişleri ile ilgili tabii oldukları kanunlara ulaşabilme,
- Bilgi edinme dilekçe başvuru formunun doldurulması veya takibinin yapılması,
- Çevre temizlik vergisi borcunun öğrenilmesi, takibinin yapılması ve istenirse borçların ödenmesi,
- İçme ve inşaat suyu abonelik sözleşmesinin öğrenilmesi, borçların ödenmesi ve ödemelerin takibinin yapılması,¹⁰³
- Kanalizasyon bağlama ruhsatı formu doldurma ve takibini yapabileme,
- Sıhhi müesseselere ait işyeri açma başvurusu yapma veya çalışma ruhsatı başvurusunun yapılması,
- Gayrisıhhi müesseselere ait işyeri açma başvurusu veya çalışma ruhsatı takibi,
- Belediye ihaleleri hakkında bilgi edinebilme,
- Belediye meclis kararlarının vatandaşla paylaşımı,
- Evlendirme dairesinden gün alma,
- Kente ait hava ve trafik durum bilgisi öğrenebilme,
- Nöbetçi eczane bilgileri hakkında bilgi alma,
- Belediye yıllık bütçe ve proje bilgileri ile yılsonu belediye performanslarının vatandaşla paylaşımı,

¹⁰³ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.17.

- Bina ve arsa metrekare rayiç değerlerinin öğrenilmesi,
- Bina yaşına göre yıpranma payı oranları,
- Hava ve deniz kirliliği ölçüm bilgileri,
- Her türlü başvurular için gerekli belge (jpg, gif, doc) dosyaları yükleyebilme,
- Her türden belediye hizmetleri ile ilgili borçların internetten üzerinden kredi kartlarıyla ödenebilmesi gibi hizmetler sayılabilir.

Belediyelerin hizmet çeşitliliğini ve kalitesini artırmak amacıyla, her geçen gün bu hizmetlere (e-belediye) birçok hizmet daha eklenmektedir.¹⁰⁴

2.2.3. Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik e-Belediye İlkeleri

Demokratik yönetişimin sağlanması amacıyla vatandaşın kamu bilgilerine erişimde şeffaflık ve kolaylık ilkesiyle bilinçli ve aktif vatandaşlığın sağlanmasıdır. Aktif vatandaşlığın ön şartı ise bilgidir ve bilginin anlaşılır, anlamlı ve kullanılabilir türde olması gereklidir. Bu amaçla da sunulan bilgiler güncellik, doğruluk ve süreklilik bakımlarından belediye tarafından düzenli olarak gözden geçirilmeli ve düzenlenmelidir. Böylece demokratik yönetişim sağlanabilir ve bu sayede belediyelerde şeffaflığın artması ile haksızlıklar ve yolsuzluklar önemli ölçüde azalabilir.

Demokratik yönetişimin sağlanmasında Bilgi Edinme Hakkı Yasası Türkiye’de 27 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu yasa ile web sitesi olmayan kamu kurum ve kuruluşlarının ile belediyelerin en geç iki ay içerisinde web sitelerini oluşturmaları ve web üzerinden e-posta başvuru kabul edebilecek duruma gelmeleri öngörülmüştür. Yine yasada sayılan kurumların bünyelerinde bulunan bilgi ve belgeleri, mali ve hizmet raporları, belediye görev ve hizmet alanlarına giren tüm yasal mevzuatı yayınlamak ve görev ve hizmet alanlarıyla ilgili konulara da yer vermekle sorumlu tutulmuşlardır.¹⁰⁵

Belediye karar alma süreçlerinin, politikalarının ve uygulamalarının başından sonuna kadar doğru, yerinde ve etkin olması amacıyla geniş vatandaş katılımı ve dayanışması istenmektedir. Bu katılım ve danışma sayesinde vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilecek politikaların üretilmesinde belediye yönetimine kolaylık

¹⁰⁴ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.17.

¹⁰⁵ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.18.

sağlaması amaçlanmaktadır. Bu amaçla belediyeler web sayfaları üzerinden hizmetlere yönelik öneri formları, anketler, belediye başkanı, meclis üyeleri ve diğer birimlere e-posta gönderme gibi yollarla vatandaş katılımını teşvik etmektedirler. Böylelikle de vatandaş ile belediye arasında dikey iletişim olanağı sağlanmış olmaktadır. Bunun yanında vatandaşların belediye hizmetleri konusunda kendi aralarında birbirleriyle tartışabilecekleri çevrimiçi tartışma forumları ile de vatandaşlara yatay iletişim olanağı sağlanmıştır.

Demokratik yönetişimde vatandaşların ve sivil toplum kuruluşlarının talep ve önerilerinin siyasa oluşturma süreçlerine etki etmesi oldukça önem arz etmektedir. Ancak katılımın sağlanmasında her kesimden geniş bir katılım sağlanamaması halinde, sadece toplumda belli bir sınıfın siyasal katılım mekanizmalarına etkisi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu nedenle de siyasal süreçlerin daha etkin ve güvenilir hale getirilebilmesi ve toplumun geniş bir kesiminin faydalanabileceği şekilde oluşturulması için bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin ve verimli şekilde faydalanmak gerekmektedir.

Seçimlerin sandık başına gitmeden e-oy kullanma yoluyla oylanması ile seçim güvenliğinin artırılabilmesi düşünülmektedir. Ancak Türkiye’de henüz böyle uygulama yoktur. Buna rağmen, belediye başkanı ve meclis üyeleriyle kolay, sürekli ve sağlıklı iletişim olanağı mevcuttur. Fakat belediyelerin web siteleri üzerinden e-posta ve iletişim formları yoluyla vatandaş ve yerel temsilci arasında yeni iletişim olanaklarını her yerel temsilci tercih etmemektedir. Bunun en önemli nedeni ise e-posta göndermenin kolay ancak iletilen mesajların sayısının çokluğu cevaplandırmayı zorlaştırmasıdır. Böyle bir sonuç da çoğu zaman yerel temsilcinin bu uygulamayı kullanmasında caydırıcı etki yapmaktadır. Yine de yerel yönetimin sorumluluk, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri açısından değerlendirildiğinde belediyelerin zorluklara rağmen bu olanağı kullanmaları beklenmektedir.¹⁰⁶

2.2.4. Yönetimsel Etkinlik

Yönetimsel etkinlik ve verimliliği artırmada bilgilerin toplanması, sınıflandırılması, saklanması ve istendiğinde kolayca ulaşılabilir olması açısından bilgi ve iletişim

¹⁰⁶ Karakaya Polat, **a.g.m.**, ss.20-21.

teknolojileri oldukça önemli bir yere sahip olmaktadır. Bunun yanında yönetsel etkinlik açısından e-belediyenin vazgeçilemez ilkeleri de vardır. Bu ilkelerden verimli çalışma ile hızlı ve hatasız işlemlerle belediye ait tüm verilerin toplanması, sınıflandırılması ve istenildiğinde bu bilgilere hızlı ve kolay ulaşabilme olanağı sağlanmaktadır. Bu yüzden de belediyeler arka ofis uygulamalarındaki değişiklikleri, vatandaşların karşılaştığı ön ofis uygulamalarına uyumunu sağlamaları gerekmektedir. Böylelikle de web sitesi veya çağrı merkezi üzerinden yapılan iletişimin tek bir veritabanında toplanması sağlanmaktadır. Bu veritabanı sayesinde de belediye çalışanları daha hızlı ve hatasız işlem yapma imkânına sahip olurlar. Bu da daha az personelle daha çok işlem yapabilmeye, daha az kâğıt ve posta giderleri, idari masrafların gözle görülür şekilde düşmesine sebep olur.

Yine belediyeler, Kent Bilgi Sistemi ile vergi toplamada hatasız işlem yaparak hem vergi adaleti sağlanmakta hem de belediyelerin gelirlerinde önemli artışlar meydana gelmektedir. Yine belediyeye ait her türlü bilginin tek bir veritabanında bulundurulması, bilgilerin istenildiği zamanda denetlenmesine, belediye hizmetleri performanslarının başka belediye performanslarına göre değerlendirilmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu da etkin denetim standartlarını oluşturma imkânını sağlamış olmaktadır.¹⁰⁷

Denetimde uygun standartların oluşturulması amacıyla Dünya Bankası'nın Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü ile birlikte gerçekleştirdiği ortak bir proje olan, Belediyelerde Performans Ölçümü ve Denetimi Projesi (BEPER) kapsamında bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin ve yoğun faydalanılarak bir belediyenin kendi durumuna benzer başka bir belediye ile karşılaştırması yapılabilmektedir. Bu proje ile belediyenin Türkiye ortalamasına göre başarı durumu ve performans ölçüm değerleri vatandaşlara doğrudan iletilmektedir. Bunu yanında çağrı merkezlerine gelen vatandaş şikâyetlerinin yüzde kaçının ne sürede çözüldüğü ya da cevaplandırıldığı da bu proje sayesinde görülebilmektedir.¹⁰⁸

BEPER sayesinde belediyeler gerektiğinde diğer kamu kurumları veya belediyelerle bağlantı kurabilmekte ve böylece istenen bilgilerin aktarımı ve paylaşımı daha hızlı ve kolay sağlanabilmektedir. Bu da belli bir birimde veya bilgisayar

¹⁰⁷ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.22.

¹⁰⁸ Karakaya Polat, **a.g.m.**, s.23.

ortamında olan bilgilerin diğ er birimlerin bu bilgileri tekrar girişine gerek kalmadan kullanılabilir. Karar verme mekanizmaları açısından da bilgi ve iletişim teknolojileri yoğun olarak kullanılmaktadır. Kullanılan teknoloji sayesinde belediye yönetimi, karar verme esnasında gereken bilgileri sayısal ve grafiksel olarak görebilmekte ve bilgiler raporlar haline getirilebilmektedir. Bu sayede belediye yönetimi belediyeye yönelik herhangi bir konuda karar vermeden önce o konuyla tüm istatistik  verilerle hızlı ve kolay ulaşmakta ve daha doğru ve yerinde karar verebilme olanağına sahip olmaktadır.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Karakaya Polat, **a.g.m.**, ss.24-25.

2.3. E-BELEDİYE TEKNİK ALTYAPISI

Belediye yönetimlerinde e-belediyeleşme amacıyla çok çeşitli teknolojiler kullanılmakla birlikte belediyeler açısından en önemli faktör bilgi ve iletişim teknolojileri olmaktadır. Ancak bilgi ve iletişim teknolojileri sürekli gelişme halindedir bu nedenle de belediyeler kullanacakları teknolojinin ekonomik ömrünü göz önünde tutarak uzun vadeli kararlar almaları gerekmektedir. Bu bakış açısıyla da Türkiye’de en çok tercih edilen teknolojiler; Çağrı Merkezleri, Elektronik Doküman Yönetim Sistemi, KİOSK Terminal Uygulamaları, Mobil Teknolojiler, İtranet, Video Konferans ve Webcasting olmaktadır.¹¹⁰

2.3.1. Çağrı Merkezleri

Belediye sakinlerinin belediyeye gitmesine ya da internet bağlantısına gerek kalmadan, buldukları ortamda belediye ile iletişime geçerek hizmet almasıdır. Örneğin; belediye hizmetlerine yönelik çeşitli konularda bilgi alma, telefonla kredi kartı ile borç ödeme, şikâyet takibi yapma ve randevu talep etme gibi hizmetler bunlardan bazılarıdır. Burada sabit telefonlar dışında cep telefonları ile SMS (kısa mesaj) mesajı sayesinde belediye hizmetlerine erişim sağlanabilmektedir. Örneğin, vatandaş belediyenin sahip olduğu bir SMS numarasına sadece sicil numarasını göndererek çevre temizlik veya emlak vergisi ödeyebilmektedir. Yine belediyeye önceden yapılan şikâyet SMS yoluyla takip edilebilmekte veya sonuçları öğrenilebilmektedir. Ayrıca belediye hakkında herhangi bir konuda bilgi almak amacıyla SMS bilgilendirme talep edilebilmektedir. Ancak böyle bir hizmetin alınabilmesi için belediyeye önceden telefon numarası verilmesi gerekmektedir.¹¹¹

2.3.2. Elektronik Doküman Yönetim Sistemi

Belediyeye ait bilgilerin belge üzerinden paylaşımı ve belediye birimleri içinde dolaşımı oldukça fazla işgücü ve zaman kaybına neden olmaktadır. Bu kayıpların önüne geçmek için kullanılan elektronik doküman yönetim sistemi ile doküman oluşturma, yönetme ve paylaşma oldukça hızlı ve kolay hale gelmektedir. Bu da dokümanlar içinde arama yapma ve çalışanların yetki seviyelerine göre belirlenmesini kolaylaştırmaktadır.

¹¹⁰ Ethem Kadri Pektaş, “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-iletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: XIII, Sayı:1, Haziran-2011, s.71, (Erişim Tarihi: 10 Mart 2016).

¹¹¹ Pektaş, **a.g.m.**, s.72.

Bu sayede belediyeler, hem kâğıt masraflarını hem de iş gücü kayıplarını en aza indirmektedir.¹¹²

KıSacası kâğıt üzerinde geleneksel yöntemler ile aranan bilgiye ve belgeye erişimin zaman alması kurumların oldukça zaman kaybına neden olmaktadır. Bu nedenle de diğer tüm kurumlarda olduğu gibi belediyeler de bilgiye hızlı ve kolay erişim oldukça önem arz etmektedir. Bu nedenle de oluşturulan doküman yönetim sistemleri sayesinde giden-gelen evraklar, faksalar, dilekçeler ve kurumsal formlar elektronik ortamda tutulduğundan bilgi ve belgelere erişim hızlanmakta, verimlilik artmakta ve karar verme süreçleri oldukça kısalmaktadır.

2.3.3. KİOSK Terminal Uygulamaları

KİOSK terminal uygulamaları, sistemde oluşturulan her türlü grafik altlık veya sözel bilginin, bina girişlerine, kent içerisinde saptanacak özel yerlere yerleştirilen dokunmatik ekranlı özel olarak tasarlanmış terminallerden ve terminale bütünleşmiş özel ara yüz yazılımıdır. Bu uygulama ile belediyeler tüm proje ve etkinliklerini halka duyurmak için yeni ve güvenilir bir imkâna sahip olmaktadır. Yine bu terminallerde vatandaşlara ulaşmak istedikleri yere en kısa yoldan gidebilmeleri için yol tarifi yapılırken aynı zamanda gidilecek yerlerin krokisinin kâğıt çıktısı da verilmektedir.

KİOSK terminal uygulamalarına belediyelerin ihtiyaçları doğrultusunda bu cihazlara klavye, kart okuyucu, termal yazıcı ve telefon gibi ilaveler kolaylıkla yapılabilmektedir. Bu cihazlara eklenen kart okuyucu ünitesi sayesinde kullanıcılar kredi kartı ile vergi borçları güvenle ödenebilmektedir. Bu uygulama ile adres sorma ve bulma, postane, sinema, mağaza, hastane, nöbetçi eczane gibi aranılan pek çok yer oldukça kolay bulunabilmektedir. Yine belediyeler bu terminallerin kolay kullanımı ve modern görünümü sebebiyle buldukları noktada dikkat çekici özelliklerinden faydalanarak reklâm alımı, bilet ve kontur satışı sayesinde gelir elde etme imkânı da bulmuşlardır.¹¹³

2.3.4. Mobil Teknolojiler

Mobil teknolojiler, teknoloji temelli kamu yönetim sürecinin en önemli

¹¹² Pektaş, **a.g.m.**, s.72.

¹¹³ Ömer Faruk Kocaman, “*Belediyelerde Halkla İlişkiler ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi S.B.E., 2006, s.68.

uygulamalarından biri olmaktadır. Bu uygulama sayesinde zaman ve mekâna bağlı kalmaksızın birçok belediye hizmetleri kullanılan mobil cihazlarla alınabilmektedir.

Halk arasında daha çok “avuç içi bilgisayarlar” olarak da anılan mobil teknolojiler de çok belediyelerin iç birimleri tarafından kullanılmaktadır. Örneğin, bir belediye çalışanı belediye kurumuna bağlı kalmaksızın evinden veya herhangi bir yerden, internet üzerinden belediyenin sayfasına girerek tüm işlemlerini yapabilmektedir. Bu uygulama özellikle alanda çalışan belediye personeli ve alanda ölçüm yapmak zorunda olan harita mühendisleri için geliştirilmiştir. Yine bu uygulama ile belediye çalışanı alanda hem tahakkuk hem de tahsilât işlemleri de yapabilmektedir. Örneğin, alanda faturalandırma, sayaç okuma veya vatandaşın kredi kartı ile doğrudan belediye hesabına ödeme yapması gibi işlemler mobil teknolojilerle yapılabilmektedir. Ayrıca bu uygulama ile vatandaş belediye hakkındaki her türlü bilgi, veri, haber ve duyuruya tek noktadan ulaşarak beklenti, öneri ve şikâyetlerini ilgililere en hızlı şekilde iletebilmektedir.¹¹⁴

2.3.5. İtranet

İtranet, yalnızca belirli bir kuruluş içindeki bilgisayarları, yerel alan ağları (LAN) ile geniş alan ağlarını (WAN) birbirine bağlayan ve genellikle de TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) internet protokollü bir ağıdır. Yani internet'in daha küçük ve özel bir şekli olmaktadır. İtranet, genellikle kuruluş bünyesinde bilgileri ve bilgi işlem kapasitesini paylaşmakla birlikte şirketler içi telekonferans uygulamaları ve farklı birimlerdeki kişilerin bir araya gelebildiği iş gruplarının oluşturulmasında kullanılmaktadır. İtranetler üzerinden hiper metin transfer protokolü (HTTP), dosya alma/gönderme protokolü (FTP) gibi pek çok internet protokol uygulamaları kullanılmaktadır. Ancak günümüzde ise intranetler içinde “World wild web “dünya çapında ağ” (Web) erişimi üzerinden kullanımı daha yaygındır. Bazı özel şirketler intranetlerden, internet güvenlik sistemi (Firewall) sistemleri üzerinden emniyet tedbirleri amacıyla internet çıkışı da yapılmaktadır. Bu sayede her iki yönde de ileti trafiği kontrol edilerek üst düzey güvenlik

¹¹⁴ Pektaş, **a.g.m.**, s.72.

sağlanmaktadır.¹¹⁵

Sonuç olarak intranet, kâğıt, telefon, faks, vb. iletişim masraflarını büyük ölçüde azaltarak verimliliği artırmaktadır. İtranet sayesinde mesajlar, raporlar ve izlekler, yönetim içi kurallara ilişkin listeler ve toplantı duyuruları gibi birçok belgenin yerini de tutabilmektedir. Bu sayede kurum içindeki bilgilerin paylaşımı daha kolay ve hızlı sağlandığından istenen verilere daha hızlı ulaşılabilmektedir.¹¹⁶

2.3.6. Video Konferans ve Webcasting

Video Konferans, farklı yerlerde bulunan kişilerin, sesli, görüntülü ve eşzamanlı olarak iletişim sağlamalarına denmektedir. Bu uygulama sayesinde belediyeler, toplantılarını fiziksel olarak bir araya gelme zorunluluğu olmadan yapabilme olanağına sahip olmuşlardır.

Webcasting (internet yayını) ise kodlanmış video veya ses kayıtlarını gerçek zamanda internet üzerinden bir radyo veya televizyon programı akışı şeklinde yayınlanmasına denmektedir. Örneğin, belediyelerin meclis çalışmaları veya toplantılarının internet üzerinden yayınlanarak bu toplantıları vatandaşın anında çevrimiçi olarak izlemesi sağlanmaktadır. Böylelikle de vatandaşın hem belediye hakkında bilgi sahibi olması hem de belediye yönetimine etkin katılımı sağlanmaktadır.¹¹⁷

¹¹⁵ Ahmet Parlak, “*İnternet ve Türkiye’de İnternetin Gelişimi*”, (Fırat Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Elektrik-Elektronik Bölümü, (Bitirme Ödevi), Elazığ, Temmuz 2005, s.22.

¹¹⁶Pektaş, **a.g.m.**,s.73.

¹¹⁷Pektaş, **a.g.m.**,s.74.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANKARA KEÇİÖREN BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI

3.1. GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE KEÇİÖREN

Tarihte Keçiören adının nereden geldiği hakkında beş rivayet bulunmakla birlikte Ankara Mufassal Tahrir Defteri H.867/M. Tarihli kayıtlarda Karye-i Kiçi viran Tabi-i Kasaba olarak geçmektedir. Bu kayıtlar esasen rivayetten öte belgeli bir kayıttır ve eski Türkçede “Kiçi” küçük anlamına gelmektedir. Kiçiviran da küçük viran yer anlamındadır. Zamanla da dağ Kiçiviran Keçiören’e dönüşmüştür.

Geçmiş oldukça eskilere dayanan Keçiören 1936 yılında Bucak (Nahiye) olmuştur. İlk Nahiye Müdürlüğü görevini Osman Bedrettin Yolga ifa etmiştir.¹¹⁸

Daha önce Altındağ ilçesine bağlı bir mahalle iken, 1984 yılında ilçe büyükşehir belediye statüsü kazanmıştır. Atatürk'ün Kurtuluş Savaşı hazırlıkları sırasında karargâh olarak kullandığı Ziraat Mektebi binası, bugün Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü olarak kullanılmaktadır. Atatürk'ün kullandığı oda ise koruma altına alınarak o dönemin eşyaları sergilenmektedir.

1923-1930 döneminde inşaat, ticaret ve hizmet sektöründeki hızlı gelişme İç Anadolu insanını başkente göçe yöneltmiştir. İlçe önceleri oldukça fazla bağ evleri görümlü bir yapıya sahipken 1951'lerden sonra bağ evleri, yerini apartmanlara bırakmaya başlamıştır. Zamanla orta gelirli insanların oturduğu semt halini alan Keçiören 1960-1970'li yıllarda şantiye görünümünde olan Keçiören, 1980'lerde Bağ evlerinin yerini apartmanların, patika ve keçi yollarının yerini ise caddelerin aldığı bir kente dönüşmüştür.¹¹⁹Keçiören ilçesinin geçmiş ve günümüz görünümüne ait görseller aşağıda verilmiştir.

¹¹⁸Abdulkerim Erdoğan, **Keçiören Tarih ve Kültür Atlası**, Keçiören Belediyesi Yayınları, Ankara: Mattek Matbaacılık Basın Yayın, 2014, , s.386.

¹¹⁹ Erdoğan, **age.**, ss.482-484.

Şekil 3.1. Keçiören İlçesine Ait Eski Görseller (4 Resim)



Kaynak: kecioren.bel.tr/kecioren.html

Şekil 3.2. Keçiören İlçesine Ait Günümüz Görselleri (2 Resim)



Kaynak: kecioren.bel.tr/kecioren.html.

Keçiören ilçesi, 2016 Adrese dayalı kayıt sistemine göre nüfusu 903.565 kişi olup, Çankaya İlçesinden sonra Ankara'nın nüfus olarak ikinci büyük ilçesi olmaktadır.¹²⁰

3.1.1. Keçiören Belediyesi'nin Tarihi

Keçiören, tarihi 1200'lü ve 1300'lü yıllara kadar dayanmaktadır. Ovacık, Kalaba (Galebe) ve Etlik köylerinin gelişmesinden sonra 1936 yılında nahiye olmuştur. 1953 yılında Altındağ ilçe olduğunda Keçiören ve Bağlum bu ilçeye bağlanmış ve 1966

¹²⁰ Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Adrese Dayalı Kayıt Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) 2016 Verileri, (Erişim Tarihi: 25.05. 2017).

yılında Ankara belediyesi sınırları içinde bir semte dönüşmüştür. 1983 yılında Türkiye’de yerel yönetimin yeniden düzenlenmesiyle birlikte de Ankara bir metropol il merkezi haline getirilmiştir. Bu sürecin hemen akabinde Keçiören, 30/11/1983 tarih ve 2983 sayılı kanunla ayrı bir ilçe haline getirilmiştir. 24 Mart 1984 yerel seçimleriyle de resmi kuruluşunu tamamlayan Keçiören Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı, metropol ilçesi statüsünde 8 ilçe Belediyesi’nden birisi olmuştur.

Keçiören Belediyesi, ilçe olduğu yıllarda belediyenin ilçe sınırları içinde 43 mahallesi olup daha sonra Saray, Alacaören, Gümüşoluk, Köşrelik, Kılıçlar, Kurusan, Sarıbeyler köyleri ile Pursaklar ve Bağlum beldeleri de ilçeye bağlanarak mahalle sayısı 51’e çıkmıştır.¹²¹

3.1.2. Keçiören Belediyesi’nin Kuruluşu ve Sınırları

Günümüzde Keçiören, Ankara'nın nüfus olarak ikinci büyük ilçesi olmaktadır. Keçiören Belediyesi'nin hizmet alanı büyüklük olarak 15.182 ha olup sınırları, İçişleri Bakanlığı'nın 13/81 sayılı kararıyla tespit edilmiştir.¹²²Yüzölçümü ise 58.66 km²'dir. İlçe,güney ve batıdan Yenimahalle, doğu ve güneydoğudan Altındağ, kuzeybatıdan Kazan, kuzeyden de Çubuk ilçeleriyle çevrili olup, doğusunda Hüseyin Gazi Dağı, kuzeyinde Karyağdı Dağı ve batısında Yükseltepe bulunur.

2015 Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi verilerine göre 889.876 nüfus sayısı ile Ankara'nın metropol ilçelerinden biri olmakla beraber Türkiye'deki pek çok ilden daha fazla nüfusa sahip olmaktadır. Keçiören ilçesinin yıllara göre nüfus değişiklikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.¹²³

¹²¹ Erdoğan,**a.g.e.**, s.404.

¹²² Erdoğan,**a.g.e.**, s.489.

¹²³ Erdoğan, **a.g.e.**, s.490.

Tablo 3.1. Keçiören İlçesinin Yıllara Göre Nüfusu¹²⁴

Yıl	Toplam	Şehir	Kır
1985	443.390	433.559	9.831
1990	536.168	523.891	12.277
2000	672.817	625.167	47.650
2007	843.535	746.361	97.174
2008	779.905	779.905	Veri yok
2009	796.646	796.646	Veri yok
2010	817.262	817.262	Veri yok
2011	831.229	831.229	Veri yok
2012	840.809	840.809	Veri yok
2013	848.305	848.305	Veri yok
2014	872.025	872.025	Veri yok
2015	889.876	889.876	Veri yok

Kaynak: Wikipedia,“Keçiören”, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Keçiören>.

Keçiören ilçesi yıllara göre Belediye başkanları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.¹²⁵

¹²⁴ Wikipedia, **Keçiören**, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Keçiören>, (Erişim Tarihi:10.01.2017).

¹²⁵ Wikipedia, **Keçiören**, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Keçiören>, (Erişim Tarihi:10.01.2017).

Tablo 3.2. Keçiören İlçesi Yıllara Göre Belediye Başkanları

Yıl	Ad-Soyad	Parti
1984	Melih Gökçek	ANAP
1989	Hamza Kırmızı	SHP
1994	Turgut Altınok	MHP
1999	Turgut Altınok	FP
2004	Turgut Altınok	AK PARTİ
2009	Mustafa Ak	AK PARTİ
2014	Mustafa Ak	AK PARTİ

Kaynak: Wikipedia, **Keçiören**, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Keçiören>.

29 Kasım 1983'te Keçiören, ilçe merkezi olunca, 25 Mart 1984 Yerel Seçimleri'nde Belediye Başkanlığı'na ilk olarak İbrahim Melih Gökçek seçilmiştir. 26 Mart 1989 Yerel Seçimleri'nde ise Hamza Kırmızı Belediye Başkanı olur. 27 Mart 1994' ta ise Turgut Altınok 2009 yılına kadar Belediye Başkanlığını ifa eder. 29 Mart 2009 ve 30 Mart 2014 Yerel Seçimleri'ni ise Mustafa Ak kazanır ve halen görevini sürdürmektedir.¹²⁶

3.1.3. Geçmişten Günümüze Keçiören Belediyesi İlçe Coğrafyası

Keçiören Coğrafyası, Antik Çağlar'dan itibaren insanoğlunun dünya hayatını yaşadığı, yerleşmeler kurduğu ve önemli olaylara tanıklık ettiği bir bölge olmuştur. Anadolu Selçuklu ve Osmanlı Döneminde; iskâna öncülük eden “gazi ve derviş”lerin zaviyelerin bulunduğu ve bu zaviyelere gelir getiren bereketli mülklerin olduğu, Oğuz boylarının köy ve mezarlar kurduğu bir coğrafya olmaktadır.¹²⁷

Osmanlı zamanında Ankara şehrirlisinin bir sayfiye merkezi olan Keçiören, 27 Aralık 1919'dan sonra ise Anadolu'nun şahlanışına, “İstiklal Karargâhı” olur. Mustafa Kemal Paşa, Milli Mücadele ve Büyük Millet Meclisi'nin kuruluş çalışmalarını

¹²⁶ Erdoğan, **a.g.e.**, s.418.

¹²⁷ Erdoğan, **a.g.e.**, s.556.

“Kalaba Ziraat Mektebi’nde başlatmıştır.

Ocak 1920’den itibaren İstiklal Karargâhı’nın kurulduğu bu bölgede bulunan bağ evleri, yazlık olmaktan çıkar ve dört mevsim kullanılmaya başlar. Geçen zaman içinde hızla gelişen bölge, günümüzde Türkiye’nin nüfusu en yoğun olan bir metropol ilçesi haline gelir.

Yaklaşık 90 yıllık şehirleşme mazisi olan Keçiören ilçesinde çok sayıda devlet adamı, âlim, mutasavvıf, yönetici, şair, edip, sanatkâr, iş adamı, meslek erbabı oturur. Günümüzde bu şahsiyetlerden birçoğunun isimleri, Keçiören’deki mahallelere, caddelere, sokaklara ve parklara verilerek, bu şahsiyetlerin günümüzde de hatırlanmalarına vesile olmaktadır.¹²⁸

¹²⁸ Erdoğan, **a.g.e.**, s.556.

3.2. KEÇİÖREN BELEDİYESİ E-BELEDİYE HİZMETLERİ

Keçiören Belediyesi, bilgi çağında olmanın gereği olarak belediye sakinlerine en iyi hizmeti sunabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikleri etkin ve yoğun kullanarak yeniden yapılanmayı hedeflemektedir. Bu amaçla da belediye bünyesinde tüm birimlerde kullanılmakta olan otomasyon yazılımı ve e-belediye uygulamaları ile belediye sakinlerine hizmet sunmaktadır.¹²⁹

3.2.1. Keçiören Belediyesi Web Sitesi

2012 yılı içerisinde e-devlet kapısını kendi bünyesine entegre ederek hizmet vermeye başlayan Keçiören Belediye'si 2013 yılında eklenen diğer modüllerle beraber e-devlet üzerinden e-belediye hizmetleri sunmaktadır. e-Devlette bütünleşmiş 21 modülü olan Keçiören Belediyesi bu hizmetlerin yanında Bilgi İşlem Müdürlüğü personeli tarafından, Windows 8 mobil uygulamasını ilk geliştiren yerel yönetim olarak bu uygulamayı da belediye sakinlerinin hizmetine sunmuştur. Yine SMS Belediyeciliği ile belediyecilik hizmetlerini çevrimiçi platformlarda belediye sakinlerinin hizmetine sunarak hizmet alıcıların belediye ile iletişime geçmelerinde kolaylık sağlanmıştır.

Ayrıca konuşma ve işitme engelli bireylerin günlük hayatta karşılaştıkları sorunları dikkate alan Keçiören Belediyesi işitme engelliler için SMS iletişim sistemini hayata geçirmiştir. Sistem kapsamında konuşma ve işitme engelli bireyler, isteklerini kurumun sitesinde sadece engelli vatandaşlar için ayrılmış numaraya isteklerini kısa mesaj olarak gönderebilmektedirler.¹³⁰

3.2.2. Keçiören Belediyesi Site Amacı

Belediyenin görev alanına giren her türlü konuda internet üzerinden 7/24 hizmet vermek amacıyla kurulan e-belediye sistemi ayrıca evrak ve işlemlerin internet ortamına aktarılması ile kırtasiye giderlerinin azaltılması, hizmetlerin çok daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi ile hizmet alıcıların birçok işlemlerini belediyeye gelmeden gerçekleştirme imkânı sunmaktadır.

e-Belediye, işlemleri kolaylaştırmanın yanında vatandaşın yanlış bilgi girmesi gibi hataların da önüne de geçmektedir. Yine ilçe sakinlerinin vergiye esas veri ve bilgilerini çevrimiçi olarak öğrenebilmelerinin yanında, vergi dönemlerinde vergilerin

¹²⁹ Keçiören Belediyesi, **2016 Yılı Performans Programı**, sayfa.45.

¹³⁰ Keçiören Belediyesi, **2016 Yılı Performans Programı**, sayfa.46.

ödenebilmesi kolaylığı da sağlayarak olası hatalar en aza indiriliyor. Ayrıca ilçe sakinlerini kamu kurumlarından uzaklaştıran bürokratik hantallığı ortadan kaldırarak belediye halkının belediye ile iletişime geçmesinde kolaylık sağlanıyor.

Yine e-belediye sistemiyle birlikte mesai saatleri içerisinde belediyeye gelme fırsatı olmayan çalışanlar, (memur, işçi, işveren), evlerinden çıkamayan engelli, hasta ve yaşlılar internet ortamında pek çok işlemi yapabilme olanağı bulmaktadır. Bu sayede hem belediye binasındaki fiziki yoğunluk hem de iş yükü azaldığından, kırtasiye masraflarının azalması sağlanarak belediyede kaynak israfının önüne geçiliyor.

Kısacası, e-belediye uygulaması ile hizmetlerin daha hızlı, kolay ve ucuz ulaştırılması ile kaynak israfının önlenmesi; hizmetler dijital ortamda verildiği için takip ve kontrolün kolaylaşması; çağdaş yönetim anlayışı gereği hizmet alıcıların müşteri olarak görülmesi ile vatandaş memnuniyetinin ön plana çıkması belediyelerin hizmet kalitelerini arttırması da sağlanıyor.¹³¹

3.2.3. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri

Keçiören Belediyesi e-devlet uygulaması e-belediye hizmetlerini belediye resmi web sayfası üzerinden belediye sakinlerine sunmaktadır. Aşağıdaki şekil Keçiören Belediyesi resmi web sayfası olup, belediyenin sunduğu e-belediye hizmetleri başlıklar halinde ayrıca incelenmiştir.

¹³¹ Keçiören Belediyesi, **2017 Yılı Performans Programı**, ss.37-54.

Şekil 3.3. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri Web Sayfası



Kaynak: Keçiören.bel.gov.tr.

Keçiören Belediyesi, e-belediye hizmetleri alanında 21 modülde hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler; “Akmasa başvuru, Ak Masa Başvuru Sorgulama, Sicil Sorgulama, Vergi Borcu Sorgulama, Bilgi Edinme Başvuru, Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama, Evcil Hayvan Sahiplenme, Evde Diş Sağlığı, Tahsilat Bilgileri Sorgulama, e-Ödeme Üyelikli-Üyeliksiz, Hangi Hizmetleri Nasıl Alabilirim? İhale Sorgulama, Nöbetçi Eczane Sorgulama, Arsa Rayiç Değerleri, Çevre Vergisi Oranları, Evrak Sorgulama, Borç Bilgileri Sorgulama, Bina Aşınma Oranları, Beyan Bilgileri, İnşaat Maliyetleri, Nikâh Salonu Sorgulama, Adrese Bağlı İmar Durumu Sorgulama” olmaktadır. Bu hizmetler, aşağıda ayrı başlıklar halinde işlenmiştir.¹³²

3.2.3.1. Ak Masa Başvuru

Keçiören Belediyesi sakinlerinin istek ve şikâyetlerini bildirdikleri uygulamalardır. Bu uygulamaya Keçiören Belediyesi Kurumsal Web Sitesi e-belediye uygulamaları üzerinden; Keçiören Belediyesi Android, İphone, İpad, Kiosklar ve Windows & Uygulaması platformlarından erişilebilmektedir.

Yine belediyenin, “İletişimdeki Engelleri Kaldırıyoruz” projesi kapsamında işitme ve konuşma engelli bulunan belediye sakinlerinin şikâyet ve isteklerini

¹³² Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No’lu Dilekçe Örneği.

iletebilecekleri ayrı bir telefon hattı da bulunmaktadır.¹³³

3.2.3.2. Ak Masa Başvuru Sorgulama

Kullanıcıların yapmış oldukları Ak Masa başvurularının durumunu sorgulayabildikleri uygulamalardır. Bu uygulamayı Keçiören Belediyesi Android uygulaması, İphone uygulaması, İpad uygulaması, Kiosklar, Windows & Uygulaması, platformlarından erişim sağlanmaktadır.

3.2.3.3. Sicil Sorgulama

Mükelleflerin sicil numaralarını sorgulayabildikleri uygulamalardır. Bu uygulamaya Keçiören Belediyesi Android uygulaması, İphone uygulaması, İpad uygulaması, Kiosklar, Windows & Uygulaması, platformlardan erişilmektedir.

3.2.3.4. Vergi Borcu Sorgulama

Mükelleflerin vergi borçlarını sorgulayabildikleri uygulamalardır. Keçiören Belediyesi kurumsal web sitesi e-belediye uygulamaları üzerinden, SMS Belediyeciliği ile 5223'e mesaj atarak vergi borcu sorgulaması yapılabilmektedir.¹³⁴

2.3.5. Bilgi Edinme Başvuru

Bilgi Edinme yasası kapsamında vatandaşların bilgi almak istedikleri konularda çevrimiçi olarak başvuru yapmasını sağlayan sistemdir.

3.2.3.6. Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama

Vatandaşların yapmış oldukları bilgi edinme başvurularını sorgulayarak, sonucunu takip edebildikleri sistemdir.

3.2.3.7. Evcil Hayvan Sahiplenme

Belediyenin barınaklarında bulunan sahipsiz hayvanların ve belediye sakinlerinin sahiplendirmeyi istedikleri hayvanlarının bilgilerinin bulunduğu sistemdir. Hayvan sahiplenmek isteyen kişilerin sisteme çevrimiçi olarak sahiplenme başvurusu yapabilmektedirler.

¹³³ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği.

¹³⁴ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği.

3.2.3.8. Evde Diş Sağlığı

Belediyenin bünyesinde görevli diş hekimleri ve mobil hizmet araçlarıyla birlikte yatağa bağımlı ve engelli vatandaşlara yönelik diş sağlığı hizmetleri vermektedir. Belediye sakinlerinin çevrimiçi olarak başvuru formu doldurabilmelerini ve böylelikle de evde diş sağlığı hizmetini alabilmelerini sağlayan sistemdir.

3.2.3.9. Tahsilât Bilgileri Sorgulama, e-Ödeme Üyelikli-Üyeliksiz

Vatandaşların tahsilât bilgilerini görüntüleyebildikleri ve ödeme yapabildikleri sistemdir. E-Ödeme Üyelikli, mükellefler kullanıcı adları ve şifreleriyle e-belediye sistemine login olarak girmekte olup, belediyeye ait borçlarını görmelerine ve aynı zamanda ödeme yapabilmektedirler. Sistemde sanal pos sistemi ile de e-ödemede yapılabilmektedir. Ayrıca bu modülde 3d security sistemine geçilmiştir.

e-Ödeme Üyeliksiz, mükelleflerin sisteme kullanıcı adları ve şifrelerini girmeden de borçlarını ödemeyebildikleri sistemdir. e-Ödeme Üyelikli bölümüyle aynı ödeme sistemi bu bölümde de kullanılmaktadır.¹³⁵

3.2.3.10. Hangi Hizmeti Nasıl Alabilirim?

Kullanıcıların belediyeden hangi hizmeti nasıl alabileceğini sorgulayabildiği modüldür.

3.2.3.11. İhale Sorgulama

Belediye sakinlerinin belediye tarafından yapılan ihaleleri sorgulayabilecekleri ve detaylarına ulaşabildikleri sistemdir.

3.2.3.12. Nöbetçi Eczane Sorgulama

Belediye sakinlerinin ilçe sınırları içerisinde bulunan nöbetçi eczaneleri sorgulayabildikleri sistemdir

3.2.3.13. Arsa Rayiç Değerleri

İlçe halkının arsa rayiç değerlerini sorgulayabildikleri sistemdir.

¹³⁵ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği

3.2.3.14. Çevre Vergisi Oranları

Mükelleflerin çevre vergisi oranlarını sorgulayabildikleri sistemdir

3.2.3.15. Evrak Sorgulama

Belediye halkının belediyede bir işlem için vermiş oldukları evrakların takiplerini ve durum kontrollerini yapabildikleri modüldür. Belediye elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) 1 Mayıs 2012 tarihinde geçmiş bulunmaktadır.

3.2.3.16. Borç Bilgileri Sorgulama

Belediye sakinlerinin her türlü borç (su, çevre temizlik, vergi vs.) bilgilerini görüntüleyebildikleri sistemdir.

3.2.3.17. Bina Aşınma Oranları

Belediye sakinlerinin bina aşınma oranlarını sorgulayabildikleri sistemdir.

3.2.3.18. Beyan Bilgileri

İlçe halkının vermiş oldukları her türlü beyan bilgilerini görüntüleyebildikleri sistemdir.¹³⁶

3.2.3.19. İnşaat Maliyetleri

Özellikle inşaat şirketlerinin maliyet bedellerine hızlı ve etkin bir şekilde ulaşmalarını sağlayan bir modüldür. Sistemde inşaat maliyetleri, yıllara ve kategorilere göre verilmektedir.

3.2.3.20. Nikâh Salonu Sorgulama

Belediyenin evlendirme dairesinden nikâh günü almak isteyen vatandaşların boş olan tarih ve saati seçerek nikâh işlemlerini yapabilmelerini sağlayan sistemdir.

3.2.3.2.1. Adrese Bağlı İmar Durumu Sorgulama

Belediye sakinlerinin mahalle, cadde/sokak ve kapı numaralarını seçerek imar bilgilerini sorgulayabilecekleri ve imar durum belgelerini alabilecekleri sistemdir.

¹³⁶ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği.

3.2.4. Siteye Yapılan Ziyaret

Keçiören Belediyesi 2011-2016 yılları arası sunduğu e-belediye hizmetlerinden yararlanan toplam kişi sayısını gösteren tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.3. Keçiören Belediyesi Web Site Ziyaretçi Sayısı

Tarih	Kişi Sayısı
2011	98000
2012	355.556
2013	530.503
2014	725.821
2015	695.825
2016 (ilk 9 ay)	231.049

Kaynak: Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, **05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği.**

Tablodaki kişi sayıları belediyenin sunduğu tüm e-belediye hizmetleri için ortak değer olup, belediye istatistiklerine göre en çok tercih edilen e-belediye uygulamaları vergi sorgulaması ve vergi borcu ödemesi hizmetleri olmuştur.¹³⁷

3.2.5. e-Belediyenin Keçiören Belediyesi'ne Sağladığı Faydalar

Nikâh işlemlerinden nöbetçi eczane sorgulamaya, bina aşınma oranlarından çevre vergisi oranlarına, borç bilgilerini sorgulama gibi daha birçok uygulamanın yapılabildiği sistem, sadece tek şifre ile tüm işlemlerin yanlıssız ve zaman kaybı yaşamadan gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

Kent Bilgi Sistemi sayesinde harita üzerinden karşılaştırma yapılarak vergi kaçığının ortadan kaldırılması ile hızlı ve verimli imar planları yapılmaya başlanarak kamulaştırma maliyetleri minimum seviyeye indirilmiştir. Vatandaşlar istedikleri zaman harita üzerinde imar durumunu sorgulayabilmekte ve imar planlarına anında ulaşarak, çevrimiçi imar planını alabilme imkânına sahip olmaktadır.

5223 ile SMS Belediyeciliği ile belediye sakinleri belediyeye gitmelerine gerek

¹³⁷ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, **05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu Dilekçe Örneği.**

kalmadan, internet bağlantısına ihtiyaç duymadan her türlü özellikteki cep telefonuyla belediye ile iletişime geçerek tüm borç bilgilerine ulaşabilmelerini sağlamaktadır. Böylece bilgiye erişim artık daha kolay ve hızlı olmaktadır.¹³⁸

KİOSK uygulamaları ile belediye faaliyetleri hakkında bilgi vermek, çevrimiçi ödeme imkânı getirmek ve vatandaşın bilgi edinme hakkını en üst seviyede kullanabilmesi amacı ile alışveriş merkezleri dâhil pek çok yere bu sistem kurulmaktadır. Kurulan bu cihazlar sayesinde vatandaşlar belediyeye gitmeden, sıra beklemeden her türlü sorgulama ve kredi kartı ile ödeme gibi pek çok işlemi yapabileme imkânı kavuşmuş olmaktadır.

“İletişimde Engelleri Kaldırıyoruz” e-hizmeti ile Keçiören Belediyesi işitme ve konuşma engelli vatandaşlar için SMS iletişim sistemini hayata geçirerek engellilerin günlük yaşamları içerisinde uzaktan ve doğrudan bilgiye erişmedeki sıkıntılarını en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Bu sistem Keçiören Belediyesi ve Türk Telekom iş birliği ile geliştirilen proje olup engelli vatandaşların engellerini hissetmeden belediyeye kolayca ulaşmalarını sağlamak amacıyla hayata geçirilmiştir. Bu sayede işitme ve konuşma engelli vatandaşlar, isteklerini sabit numaralı telefon hattına kısa mesaj olarak iletebilmektedirler. Sistem ile belediyenin sabit numarasına gelen kısa mesajlar, sistem aracılığıyla çağrı merkezi sisteminde anında görüntülenerek mesajın içeriğine göre değerlendirilerek gerektiğinde engellinin numarası aranarak yada cep telefonuna kısa mesaj gönderilerek sorular cevaplandırılıyor.¹³⁹

3.2.6. Keçiören Belediyesi e-Belediye Hizmetleri Genel Değerlendirmesi

Keçiören Belediyesi'nin sunduğu e-belediye hizmetleri uygulamalarının başladığı günden günümüze genel değerlendirmesini yapmak amacıyla e- hizmetlerin sunumunu belediye hizmetlerine uyumunu sağlayan yetkili ve ilgili birim olan Keçiören Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü ile soru ve cevap şeklinde yazılı olarak görüşüldü. Görüşmede sorulan sorular ve cevaplar aşağıya aynen aktarıldı:

Soru: Öncelikle e-belediyecilik fikri nereden çıktı? İlçede böyle bir talep mi vardı, yoksa bu konuda başka uygulamaları görüp de mi e-belediyeciliğe geçtiniz?

¹³⁸ KerimTaşkan, (ed.), “Türkiye’de E-Belbis İşlemleri, E- İmza ve Belbis Projesi”, **TBB İller ve Belediyeler Dergisi**, Sayı:783-784, Temmuz-Ağustos 2013, s.21, (Erişim Tarihi: 16.07.2016).

¹³⁹ Kerim Taşkan, **a.g.m.**, s.21.

Cevap: “e-Belediye, teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dñnyada, gelişen teknolojileri kullanarak insana hizmet etmenin ve şefflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim aracıdır”.

Yerel yönetimler bilgiye ulaşma şekillerinde de çağı yakalamak zorundadır. Daha önce neredeyse bir gün harcanarak alınan bazı belediye hizmetlerine internet vasıtasıyla evden veya işyerinden 7 gün 24 saat ulaşılabilir. Biz de çağının belediyesi olabilmek amacıyla bu uygulamayı kullanmayı uygun bulduk.

Bu sayede belediye sakinlerine daha hızlı hizmet verebilmek, vatandaşlar ile belediyemizin iletişimini güçlendirmek amacıyla e-belediye hizmetlerimizi gñnden gñne daha da geliştirerek artırmaktayız.

Soru: e-Belediyecilik sizin ilk başladığımız gñnden itibaren nasıl bir evrim geçirdi? Bu sürede neler değiştirdiniz? Kapsamı nasıl evirildi?

Cevap: “Daha güçlü belediye ve daha güçlü e-belediye için öncelikle sunucu alt yapımızı yeniledik. Yeni teknolojiye ayak uyduran daha güçlü sunucularımızı yeniledikten sonra hizmetlerimizi artırmaya başladık.

Kurumsal web sayfamız üzerinden e-belediye hizmetlerimizi vermekteyiz fakat sadece kurumsal web sayfasından hizmet vermek yetmeyeceğini düşünerek e-belediye hizmetlerimizi birçok platforma taşıdık. Kurumsal Web sitesi, e-Devlet, Mobil Uygulamalar, Windows 8 Uygulaması, Kiosklar, SMS Belediyeciliği (5223) ve İşitme ve Konuşma Engelli Hattı üzerinden e-belediye hizmetlerimizi vermekteyiz.

e-Devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan büyük bir internet sitesidir. Keçiören Belediyesi, e-devlet kapısı ile entegrasyon işlemlerini tamamlayarak vatandaşların Belediyemiz hizmetlerine erişimini etkin ve verimli bir şekilde ulaşmasını sağladı. Keçiören Belediyesi, e-Devlet Kapısı’ndan en çok hizmet sunan belediye olmayı başardı ve ödüle layık görñldñ. Bu ödñlü belediye adına Keçiören Belediye Başkanı Mustafa Ak, Bařbakan Binali Yıldırım’dan aldı. Ödñl törenine ait fotoğraf aşağıda verilmiştir.

Şekil 3.4.Keçiören Belediyesi'ne e-Belediye Başarı Ödülü



Kaynak: Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No'lu

Dilekçe Örneği.

Yukarıdaki hizmetlerin yanında ayrıca Kent Bilgi Sistemini hayata geçirdik. Vatandaşlar adres ve imar sorgulamalarını sistem üzerinden yapabilmektedirler. Harita üzerinden bina ve parsellerinin yerini görebilmekte, iskân ve ruhsat sorgusu yapabilmekte, değişen ada/parsellerini sorgulayıp yeni ada/parsellerine ulaşabilmektedir.

e-Belediye hizmetlerini verirken internet kullanamayan veya engelli vatandaşlarımızı da unutmadık. Vatandaşlarımız 5223 SMS atarak, interneti olmasa bile belediye hizmetlerimizden yararlanmaktadır.

Engelli vatandaşlarımızın için de birçok e-belediye hizmeti geliştirdik. 0312 361 10 49 no'lu hattımıza İşitme ve Konuşma Engelli vatandaşlarımız mesaj atabilmektedirler. Atılan mesajlar çağrı merkezimize düşmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır. Ayrıca İşitme ve Konuşma Engelli vatandaşlarımız için kurumsal web sayfamıza İşaret Dili ekledik, haberleri ve duyuruları işaret dili ile takip edebiliyorlar. Görme engelli vatandaşlarımızın belediyemize ulaşabilmesi için <http://engelli.kecioren.bel.tr/> web sayfasını hayata geçirdik. Görme engelli vatandaşların kullanmış olduğu özel tarayıcılar ile bu web sayfasını kolaylıkla kullanabilmektedir.

Muhtarlarımız kendi mahallelerinde vatandaşlar ile sürekli temas halindedir. Teknolojiden uzak, bilgisayar okuryazarlığı az olan vatandaşlarımıza da e-belediyeçilik hizmetlerini ulaştırmamız gerektiğini düşünerek Muhtar Mobil projesini hayata geçirdik. Bilgi İşlem Müdürlüğümüz tarafından geliştirilen Muhtar Mobil uygulaması ile her muhtarımıza bir tablet verdik. Muhtarlarımızın tabletlerinde bulunan Muhtar Mobil uygulaması üzerinden resimli olarak hem mahallelerindeki istek ve şikâyetlerini hem de vatandaşın isteklerini online olarak belediyemize iletmekte ve takip edebilmektedir. Muhtarlarımızın Muhtar mobil uygulaması ile vatandaşlara borç sorgulama, sicil sorgulama, evde diş sağlığı başvurusu, hasta nakil aracı başvurusu, evcil hayvan sahiplenme başvurusu, hangi hizmeti nasıl alabilirim, etkinlikler, duyurular, sosyal tesisler hakkında bilgi verebilmektedir”.

Soru: e-Belediye hizmetlerinizle ilgili genel olarak vatandaşların talep, şikâyet ve memnuniyetleri konusunda neler söyleyebilirsiniz? Bu şikâyet memnuniyet ve taleplerle ilgili herhangi bir ölçüm anketi yaptınız mı?

Cevap: “Vatandaşlarımız e-belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini sosyal medya aracılığı ile, e-posta ile, akmasa üzerinden, vatandaş ziyaretlerinden sıkça dile getirmektedir.

Vatandaşların memnuniyetlerini ölçmek için Memnuniyet Takip Sistemi geliştirdik. Çağrı merkezimiz vatandaşlara telefon ile ulaşarak memnuniyetleri ile ilgili anket yapmaktadır”.

Soru: e-Belediyeçilik belediye çalışanlarının iş yükünü nasıl etkiledi?

Cevap: “e-Belediyeçilik çalışanlarımızın iş yükünü azaltmakta ve aynı zamanda vatandaş memnuniyetini artırmaktadır.

Vatandaşlar online ödeme, sicil sorgulama, arsa m2 fiyatları, inşaat maliyetleri, ç.t.v. bedelleri hizmetlerini online gerçekleştirerek Mali Hizmetler Müdürlüğü iş yükü azalmaktadır.

Ak Masa üzerinden online istek, şikâyet ve önerilerini ileterek Ak Masa ve Çağrı Merkezimizin iş yükü azalmaktadır.

Kent Bilgi Sistemi ile imar sorgulama, iskân ve ruhsat sorgulama ile de İmar Müdürlüğümüzün iş yükü azalmaktadır”.

Soru: e-Belediyecilik ile ilgili yapmak istediğiniz ama yapamadığınız çalışmalar var mı? Daha başka hangi hizmetlere yönelik elektronik hizmet alt yapı yapmak isterdiniz ya da bu konuda genel olarak alt yapı ve imkânlarınız nasıl?

Cevap: “Yerel yönetimlerde yapılan birçok iş ve işlem ıslak imza ile gerçekleştirilmektedir. Online olarak bu hizmetleri e-imza ile verebiliriz fakat vatandaşlarda e-imza kullanım oranı çok düşük olduğu için bu hizmetlerin kullanımında çok başarılı olacağını düşünmüyoruz. e-İmzanın kullanım oranının düşük olmasının en büyük sebebi yıllık olarak vatandaşa bir maliyet oluşturması. Ancak yeni verilecek olan e-kimlikler mevzuat veya yasa ile ıslak imza yerine kullanılabilir ise e-belediyecilik hizmetlerinin daha artacağını ve daha etkin olacağını düşünmekteyim”.

Soru: e-Belediyecilik alanında en çok tercih edilen hizmetler hangileridir? Belediyenizin e-Belediye hizmetlerinden istenilen amaca hangi oranda ulaştığını düşünüyorsunuz?

Cevap: “e-Belediyecilik alanında en çok tercih edilen hizmetler:

- * Online ödeme
- * Sicil sorgulama
- * Ak Masa başvuru
- * Kent Bilgi Sistemi

e-Belediye hizmetlerimizin yüksek oranda amacına ulaştığını düşünüyoruz. Birçok platformdan e-belediye hizmetlerini sunarak vatandaşlara her yerden ulaşmakta ve bu çalışmalarımızı vatandaşlara daha hızlı hizmet verebilmek, vatandaşlar ile belediyemizin iletişimini güçlendirmek için e-belediye hizmetlerimizi günden güne daha da geliştirerek artırmayı hedefliyoruz”.¹⁴⁰

Keçiören Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğünden alınan cevaplar karşılığında belediyenin bu konuda oldukça iyi sonuçlar aldığı görülüyor. Bu nedenle e-belediye hizmet sunumunda e-devlet kapısı ile entegrasyon işlemlerini tamamlayarak vatandaşların belediye hizmetlerine erişimini etkin ve verimli bir şekilde ulaşmasını

¹⁴⁰ Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, 05.09.2016 Tarih ve 32014 No’lu Dilekçe Örneği.

sağlamalarından dolayı Keçiören Belediyesi, e-Devlet Kapısı'ndan en çok hizmet sunan belediye olmayı başararak ve ödüle layık görülmüştür.

Daha güçlü belediye ve daha güçlü e-belediye için sunucu alt yapısını yenilerek teknolojiye ayak uydurmayı sağlayarak e-belediye hizmetlerini artırmayı amaçlamayan Keçiören Belediyesi kurumsal web sayfası üzerinden e-belediye hizmetlerini vermeye devam etmektedir. Bu hizmetleri sadece kurumsal web sayfasından vermenin yetmeyeceğini de düşünerek e-belediye hizmetlerini birçok platforma sunmaktadır. Bunlar; Mobil Uygulamalar, Windows 8 Uygulaması, Kiosklar, SMS Belediyeciliği ve İşitme ve Konuşma Engelli Hattı üzerinden e-belediye hizmetlerini vermektedir.

Belediye sakinleri, e-belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini sosyal medya aracılığı, e-posta, akmasa ve vatandaş ziyaretlerinde iletebilmektedirler. Yine vatandaşların memnuniyetlerini ölçmek için Memnuniyet Takip Sistemi üzerinden ve Çağrı Merkezlerine telefon ile ulaşarak memnuniyetleri ile ilgili anketlere de katılabilmektedirler. Bu sayede belediye sakinlerinden konu ile ilgili geribildirim alınarak bu konudaki şikâyet ve taleplerin değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

e-Belediye hizmetlerinin artırılması için e-imza kullanım oranının artırılması gerekmektedir. Bu da yeni verilecek olan e-kimlikler mevzuat veya yasa ile ıslak imza yerine kullanılabilir ise e-belediyecilik hizmetlerinin daha da artacağı vurgulanmaktadır.

Yine e-belediye vatandaşlara yarar sağlamanın yanında belediye çalışanları açısından da oldukça yarar sağlamaktadır. Online ödeme, sicil sorgulama, arsa m2 fiyatları, inşaat maliyetleri, ç.t.v. bedelleri hizmetlerin online olarak gerçekleştirilmesi Mali Hizmetler Müdürlüğü'nün iş yükünün azalmasını sağlamaktadır.

Ak Masa üzerinden online istek, şikâyet ve önerilerini iletilmesi ile de Ak Masa ve Çağrı Merkezinin iş yükünün azalmasına neden olmaktadır.

Kent Bilgi Sistemi ile imar sorgulama, iskân ve ruhsat sorgulama işlemlerinin çevrimiçi yapılabilmesi ile de İmar Müdürlüğü'nün iş yükü oldukça azalmaktadır.

Sonuç olarak, e-belediye hizmet sunumunda Keçiören Belediyesi amaçlarının yüksek oranda gerçekleştiğini ancak e-belediye hizmetleri sayısını ve kalitesini artırmak amacıyla, e-devletteki yeniliklere ve yeni düzenlemelere göre sistemlerini yenilemeye yönelik çalışmalarını devam ettireceklerini dile getirmişlerdir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

e-Devlet uygulaması önceleri sadece tanıtım amaçlı kurulan web sitelerinin zaman içinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişimi ile yeni bir boyut kazanmış ve günümüzde hizmet sunma durumuna ulaşmıştır. Bu gün gerek bakanlıklar düzeyinde (merkez), gerekse de yerel düzeyde hemen hemen tüm kurumların e-devlet uygulaması bulunmaktadır.

Ancak e-Devlet Kapısı'na sadece 18 yaş ve üstü vatandaşlar kayıt yaptırabilmektedir. Yine vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanabilmeleri için öncelikle internete erişimlerinin olması gerekmektedir. e-Devlet hizmetlerinden bilgi amaçlı kamu hizmetlerini alabilmek için vatandaştan herhangi bir şifre talep edilmezken, bunun dışındaki diğer tüm hizmetler için e-devlet şifresi talep edilmektedir. Bu nedenle de vatandaşların e-devlet üzerinden bilgi dışındaki hizmetleri alabilmeleri için e-devlet şifresi almaları gerekmektedir. e-Devlet şifresini Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı ve 18 yaşını tamamlamış her birey bir Posta Telgraf Telefon Teşkilatına (PTT) şubesine şahsen gidip bu amaca yönelik bir başvuru formu doldurarak ve cüzi miktardaki şifre bedelini (2 TL) ödeyerek e-devlet şifresini alabilmektedir. Günümüzde e-devlet şifresi alan vatandaş sayısı istenen oranda olmamakla birlikte e-devlet şifresi alıp bu sayede hizmet alan vatandaş sayısı her geçen gün artmaktadır.¹⁴¹

e-Devlet kullanım oranının artması bilgisayar ve internet teknolojisinin kullanımının artmasına paralel olarak artış göstermiştir. 2015 yılı Nisan ayı 16-74 yaş grubundaki bireylerde (kadın-erkek) bilgisayar ve internet kullanım oranları sırasıyla %54,8 ve %55,9 olmuştur. 2014 yılı internet ve bilgisayar kullanım oranları, %53,5 ve %53,8 iken bugün için on hanenin yedisi internet erişim imkânına sahip olmuştur. 2015 yılı Nisan ayı verilerine göre internet kullanım oranı %69,5 olmuştur.

2014 yılı Nisan ayı ile 2015 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık sürede internet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum ve kuruluşları ile iletişime geçerek kamu hizmetleri almak için (e-devlet) interneti kullanma oranı ise %53,2 olmuştur. Bu kapsamda e-devletin kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait

¹⁴¹Kalkınma Bakanlığı, “**Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu**”, 25 Haziran 2013, s.44, (Erişim Tarihi: 15.08.2016).

web sitelerinden bu kurumlar hakkında bilgi edinme oranı %50,5 ile ilk sırayı almıştır.¹⁴²

Yine özel sektörde e-devlet hizmetleri kullanım oranı 2015 Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması istatistiklerine göre, %81,4 olarak kaydedilmiştir.

Yine TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2014 yılı istatistiklerine göre elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerden vatandaş memnuniyeti oranı %88,7 olmuştur. Sonuç olarak, yukarıda verilen bilgiler ve mevcut durum analizi kapsamında elde edilen veriler ışığında Türkiye'nin e-devlet çalışmalarının önemli bir ivme kazandığı görülmektedir. Ancak uluslararası eğilimler birlikte ve Türkiye'de e-devlet uygulamaları 2023 kalkınma hedefleri birlikte değerlendirildiğinde, e-devlet temel yapısal dönüşümler ve e-hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla daha bütüncül ve yeni adımlar atılması gerekmektedir.¹⁴³

Yine devletin e-devlet uygulamalarını yaymak ve geliştirmek amacıyla internet erişimi olmayan ailelere veya erişim imkânı olmasına rağmen bilgi işleme araçlarını (bilgisayar, akıllı telefon, tablet vb.) doğru kullanma deneyim ve bilgisi yeterli olmayan vatandaşlara e-devlet uygulamalarına erişim kolaylaştırılmalıdır. Bu kapsamda kamu kurumları ile yerel yönetimlerin birlikte çalışabilirliği ile vatandaşa hizmet sunumlarının sağlanması gerekmektedir. Bu amaçla da “Tek Nokta Hizmet Durakları” uygulaması bu konuda topluma oldukça yarar sağlayabilir.¹⁴⁴

e-Devlet uygulaması e-belediye uygulamaları açısından değerlendirilirse, Bulut Belediye Projesi ile elektronik ortamda sunulan belediye hizmetleri standartlaştırılarak merkezi bir altyapıya kavuşturulabilir. Belediyelerin Bulut Belediye Sistemi içinde ihtiyaç duyacakları merkezi veri tabanlarından, Merkezi Nüfus Sistemi (MERNİS), Adres Kayıt Sistemi (AKS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) , Polis Bilgi Sistemi, (POLNET), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) vb. e-devlet hizmetlerinin çevrimiçi, kesintisiz ve hızlı yararlanmayı sağlamak

¹⁴² Türkiye İstatistik Kurumu, **Hanehalkı, Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**, Sayı: 18660,18 Ağustos 2015, s.24, (Erişim Tarihi: 16.08.2016).

¹⁴³ T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, **Kalkınma Bakanlığı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (Nisan 2015) Raporu**, Mart 2016, s.5.

¹⁴⁴ Türkiye Bilişim Derneği, **2015 Değerlendirme Raporu**, Rapor no:10, Ocak 2016, s.36.

amacıyla altyapı uygulamaları standardize edilerek farklı paket programların kullanımının önlenmesinin önüne geçilebilir.

Vatandaşın belediye hizmetlerinden mobil imza uygulamasından yararlanabileceği şekilde uygun altyapı oluşturmaları ve belediyelerin iş ve işlemlerinin merkezi bir yapı ile elektronik ortamda yürütülmesi sağlanmalıdır. Bu amaçla da belediyelerin, e-İçişleri kapsamında geliştirilen Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Elektronik İmza'ya geçişlerin sağlanması gerekmektedir. Yine belediyelerin iç işleyişine yönelik meclis ve encümen kararları, personel, muhasebe, bütçe, emlak ve taşınır mallar gibi modüller geliştirilerek vatandaş-belediye ilişkisi daha da etkileşimli hale getirilebilir.¹⁴⁵

Keçiören Belediyesi 2012 yılında 19 e-Belediye hizmet uygulamasını 2013 yılı itibariyle 21'e çıkarmış ve günümüzde de bu hizmetleri sunmaktadır. Belediye ayrıca bu hizmetlere ek olarak çeşitli konularda çevrimiçi Takip Sistemleri de geliştirmiştir. Bunlar; Keçiören Belediyesi Meslek Edindirme Kursları (KEÇMEK), Öğrenci Takip Sistemi, Uygulama Kullanıcı Girişi Güncelleme, Muhtar Mobil, Muhtar Takip Sistemi, Online Gezi Takip Başvuru Sistemi, Online Keçiören Belediyesi Eğitime Destek Merkezi (KEDEM) Başvuru Sistemi, Filtreleme Takip Sistemi, Gönüllü Akademisi Takip Sistemi, Kurumsal Web Sitesi İşaret Dili Entegrasyonu, Personel Terfi Takip Sistemi, Şehzade Gençlik Merkezi Üye Takip Sistemi, Zabıta Personel Takip Sistemi olmaktadır.¹⁴⁶

Keçiören Belediyesi 2015-2019 Dönemi Stratejik Planı çerçevesinde e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bazı hedefler belirlemiştir. Bu hedeflerin başında belediye sunduğu faaliyet, hizmet, yatırım, etkinlik ve projelerinin yazılı ve görsel medya araçlarını da kullanılarak vatandaşlara tanıtımının yapılmasını sağlayarak belediyenin, tanınırlık düzeyini % 80'e çıkarmak. Mahalli idarelerin daha etkin, hızlı ve nitelikli hizmet sunabilen, şeffaf, katılımcı, çevreye duyarlı ve vatandaş memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak amaçlanmaktadır.¹⁴⁷

¹⁴⁵ Kalkınma Bakanlığı, **Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı Eylem Planı, Onuncu Kalkınma Planı** (2014 - 2018), Ocak 2015, s.4, (Erişim Tarihi: 20.082016).

¹⁴⁶ Keçiören Belediyesi, **2015 Yılı Mali Faaliyet Raporu**, Mart 2016, s.178.

¹⁴⁷ Keçiören Belediyesi, **2015-2019 Dönemi Stratejik Planı**, Mart 2016, s.132.

Yine e-belediye uygulamaları genel itibariyle kurumsal açıdan değerlendirildiğinde, yeni yönetim anlayışını; yönetimine ve kurum çalışmalarına, hakim kılarak etkili hizmet verme kapasitesini artırmayı hedeflemiştir. Belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesini daha da artırabilmek amacıyla; belge yönetiminde e-İmza ve Mobil İmza, yazılım sistemi ve kullanımı için Bulut Teknolojisi ve personel yönetimi için Personel Takip Sistemi envanter kayıtlarının sağlıklı takip edilebilmesi için Barkot Sistemi, iletişim alt yapısında İp Telefon kurulumunu sağlamak diğer hedefler olmaktadır. Burada ifade edilen e-İmza Projesi ile tüm birimlerde elektronik doküman yönetimini bir üst basamağa çıkarmak, İP Telefon uygulaması ile belediye iletişim hatlarını daha ucuz ve daha esnek bir yapıya getirmek amaçlanmaktadır.¹⁴⁸

Türkiye’de e-devlet uygulamaları, e-devlet politikasının şekillendirilmesi ve etkin uygulamanın sağlanması amacıyla bütüncül ve sürdürülebilir bir “e-Devlet Ekosistemi” oluşturma ve sürdürme yönünde stratejik bir bakış açısı benimsenmiştir. Bu amaçla da e-devlet politikalarının belirlenmesi, hizmetlerin sunulması, geliştirilmesi ve etkin kullanımının sağlanması için yürütülen çalışmalarda tüm kullanıcıların sürekli iletişimi, işbirliği ve koordinasyonu gerekmektedir. Bu nedenle de tüm tarafların e-devlet çalışmalarında aktif görev alarak bu uygulamanın dinamik bir yapıya kavuşturulması hedeflenmiştir.

Günümüzde gerek merkez ve gerekse de yerel yönetimlerde e-dönüşüm için yürütülen çalışmalarda önemli başarılar elde edilmiştir. Ancak uygulamalara kurumlar arasında farklı yaklaşımların olması nedeniyle kurumların birlikte çalışabilirliği oldukça zor olmaktadır. Bu yüzden idari faaliyetlerin uyumlu ve kesintisiz çalışılabilir bir ortam gerçekleştirmek için kurumsal düzeydeki planlama, geliştirme ve denetim süreçlerinin daha bütüncül ve sürdürülebilir yaklaşımlarla yürütülmesi gerektiğine karar verilmiştir.¹⁴⁹

e-Devlet uygulamaları Türkiye’nin 2023 hedeflerine ulaşması konusunda genel görünümü açısından merkezi yönetim ve yerel yönetimlerde e-dönüşüm çalışmaları 2016-2019 e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile değerlendirilerek bu konuda yapılacak

¹⁴⁸ Keçiören Belediyesi, **2015 Yılı Mali Faaliyet Raporu**, Mart 2016, s.289.

¹⁴⁹ T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme ve Bakanlığı, **2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi Eylem Planı**, Mart 2016, ss.10-51, (Erişim Tarihi: 10.09.2016).

çalışmalar belirlenmiştir. Bu amaçla öncelikle merkezi yönetim ve yerel yönetim birimlerinde e-dönüşüm çalışmaları e-devlet politikalarıyla uyumlu ve bütüncül olarak yürütülecek, tüm yönetimlerin kurumsal e-dönüşüm kapasiteleri ve kurumsal stratejileri toplum ihtiyaçlarına uygun olarak geliştirilmesine karar verilmiştir.

Yine merkezi yönetim ile yerel yönetim birimleri tarafından e-devlet hizmetlerinin kesintisiz ve güvenli olarak sunumu için gerekli olan temel ortak BİT'lerin altyapılarının geliştirilmesi gerekmektedir. Bu amaçla da tüm kurumların kullanımına yönelik ortak bulut bilişim altyapısının ve yetkinliğinin gelişen teknolojilere uygun sağlanması gerekmektedir.

e-Devlet uygulamasının yaygınlaştırılması, kamuda karar alma süreçlerinde tüm tarafların dahil olmasını sağlayacak e-katılım mekanizmalarının güçlendirilmesiyle katılımın artırılması, açık bilgi ve veri paylaşımıyla da şeffaflığın artırılması sağlanacaktır.

Yine Türkiye'de e-devlet uygulamalarını geliştirme çalışmaları 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile belirlenen 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylemin her biri e-devlet vizyonunun temel değerleri doğrultusunda şekillendirilmiştir. Bu amaçların başında e-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle de ulusal e-dönüşüm kapasitesi için bütüncül olarak ekosistemin etkinliğinin artırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması ve tüm kullanıcıların etkin katılımını sağlayacak yönetim mekanizmasının iyileştirilmesi gerekmektedir.

Diğer bir amaç altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi olmaktadır. Böylece e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için gerekli olan ortak altyapılar, idari faaliyetlere yönelik arka ofis uygulamaları ve sistemlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi olmaktadır.

Bir diğer amaç, mevcut kamu hizmetlerinin kullanıcı odaklı olarak, yeni teknoloji ve yönelimlerden faydalanılarak yeniden tasarlanması, yeni hizmetlerin kullanıcı odaklılık ve yenilikçilik ilkelerine uygun şekilde geliştirilmesi ile kamu hizmetlerinde ulusal düzeyde e-dönüşümün sağlanması olmaktadır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu "Etkin e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak" olarak tanımlanmıştır. Bu amaçla da e-

devletin tüm ekosisteminin ihtiyacının sağlanması ve tüm kullanıcıların devlet ile olan ilişkilerinde teknolojinin en üst düzeyde ve etkin kullanımı ile daha etkili bir kamu yönetimi kurulacaktır.

Sonuç olarak, bilgi toplumunun en önemli yeniliği olan e-devlet uygulamaları çağdaş devletlerin olmazsa olmazları arasına girmiştir. Türkiye’de çağdaş devlet olma yolunda teknolojik yeniliklere açık olup bu konudaki alt yapı çalışmalarına devam etmektedir. Yapılan bu çalışmalara paralel olarak e-devlet hizmetlerinde tüm kullanıcıların etkin katılımı ve kullanımı gerekmektedir. Ancak bu sayede e-devlet uygulamalarında gelişme ve ilerleme ile toplumda katma değer sağlanabilir. Böylece bilgi iletişim teknolojileri gerçek manada bilgi toplumunu oluşturabilir. Bilgi toplumuna geçiş sürecini hızlandıran toplumlarda çağının toplumları hatta daha ileri seviyedeki gelişmiş toplumları oluşturabilirler.

KAYNAKÇA

- Aktel, Mehmet, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma” **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:2, 2009, (Erişim Tarihi: 15 Nisan 2016).
- Alır, Gülten, “E-Türkiye Uygulamaları: “Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri”, (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**), Hacettepe Üniversitesi S.B.E. Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2008.
- Alodalı, M. Fatih Bilal, Sefa Usta, İsa Güneş, **Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi**, Bursa: Dora Yayın, 2010.
- Arslan, Mahmut, Sevcan Kılıç Akıncı, Pınar Bayhan Karapınar, **e-İş, e-Devlet, e-Etik**, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2007.
- Aydın, İsmail Safa, Arzdar Kiracı, “Belediyelerin Hizmet Sunumunda E- Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek” **Siirt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisadi Yenilik Dergisi**, Cilt: 2, Sayı: 1, Temmuz 2014, (Erişim Tarihi: 6 Haziran 2015).
- Ayman Güler, Birgül, “Yerel Yönetimler ve İnternet”, **Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı**, İstanbul, Kasım 2001.
- Balcı, Asım, Ahmet Nohutçu, vd. **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Asım Balcı (ed.), e-Devlet: “Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, (317-333), Ankara: Seçkin Yayıncılık, Gözden Geçirilmiş2. Baskı, 2008.
- Balcı, Asım, Harun Kırılmaz, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Kapsamında E-Devlet Uygulamaları, **Türk İdare dergisi**, 2009, s.85, (Erişim Tarihi: 26 Haziran 2016).
- Bilgi İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK), **Elektronik Haberleşme İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**, (Erişim Tarihi: 20.08.2016).

- Bkz., Bilgi İletişim Teknolojileri Kurumu (BTK), **e-İmza İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**,<https://www.turkiye.gov.tr/bilgi-teknolojileri-ve-iletisimkurum...https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>,Güncelleme:22.06.2015(Erişim Tarihi:15.03.2016).
- Çakır, Canan, “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri” **Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, Cilt:4, Sayı:7, Bahar 2015, (Erişim Tarihi: 15 Haziran 2016).
- Çobanoğulları, Gökhan, “Ege Bölgesi il ve İlçe Belediyeleri e-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt:5, No:1, 2013, (Erişim Tarihi: 3 Ocak 2016).
- Çoruh, Mustafa, “Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye”, **Akademik Bilişim’09-XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 11-13 Şubat 2009.
- Çukurçayır, M. Akif, Esra Sipahi, “Türkiye’de Yurttaş Başkana Ulaşabiliyor mu? İl Belediyeleri Üzerinde Periyodik Bir İnceleme”, Bekir Parlak (ed), **Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar**, Bursa: Dora Yayın Dağıtım, 2010.
- Demirel, Demokaan, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi** Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, (Erişim Tarihi: 10 Mart 2016).
- Devletin kısayolu, **e-Hizmetler ana sayfa**, <https://www.turkiye.gov.tr/>(Erişim Tarihi: 20.05.2015).
- DPT, **Türkiye’de e-Devlet Raporu**, Kasım 2009. Türkçe 1. Baskı.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi, “**E-Devlet Proje ve Uygulamaları**”, Eylül 2005, Erişim Tarihi: 15.08.2016).
- Erdem, Emrah, “E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt:7 Sayı:33, 2014, (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2016).

Erdoğan, Abdülkerim, **Keçiören Tarih ve Kültür Atlası**, Keçiören Belediyesi Yayınları, Ankara: Mattek Matbaacılık Basım Yayın, 2014.

Ersun, Cengiz, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38.

Göküş, Mehmet, “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2010,(Erişim Tarihi: 25 Haziran 2016).

Kalkınma Bakanlığı, “**Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu**”, 25 Haziran 2013.

Kalkınma Bakanlığı, **Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı Eylem Planı, Onuncu Kalkınma Planı(2014 - 2018)**, Ocak:2015, (Erişim Tarihi: 20.08.2016).

Karagülmez, Ali, “Elektronik Devlet Kavramı”, **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)** Yıl: 1, Sayı: 2, Temmuz 2010, (Erişim Tarihi: 08 Haziran 2016).

Kayalı, A. Cevdet, Ayşe N. Yereli, “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, 2002.

Kaymakçı, Oğuz, (ed.) Cem S. Sütçü, **Küreselleşme Üzerine Notlar**, Ankara: Nobel Yayın No:1141, İktisadi ve İdari Bilimler Dizisi: 190, 1. Basım, Şubat 2007, (Erişim:15 Mayıs 2016).

Kaypak, Şafak, “Bilgi Toplumu Olma Yolunda Kentsel Değişim Ve Bilgi Kentleri”, **Bilgi Ekonomisi Ve Yönetimi Dergisi**, Cilt:6, Sayı:1, 2011, (Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2016).

Keçiören Belediyesi, Bilgi İşlem Müdürlüğü, **05.09.2016 Tarih ve 32014 Nolu Dilekçe Örneği**.

Keçiören Belediyesi, **2015 Yılı Mali Faaliyet Raporu**, Mart 2016.

Keçiören Belediyesi, **2015-2019 Dönemi Stratejik Planı**, Mart 2016.

Keçiören Belediyesi, **2016 Yılı Performans Programı**.

Keçiören Belediyesi, **2017 Yılı Performans Programı**.

Kocaman, Ömer Faruk, “Belediyelerde Halkla İlişkiler ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği”, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), Ankara Üniversitesi S.B.E.,2006.

Maraş, Gökçe, Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 37, Ocak-Haziran 2011, (Erişim Tarihi: 25 Haziran 2016).

Metin, Abdullah, “Türkiye’de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 4, Sayı:7, Nisan 2012, (Erişim Tarihi: 02 Haziran 2016).

Örselli, Erhan, “Yerel Yönetimlerde E-Hizmet Uygulamaları: Konya Örneği”, Bekir Parlak (ed.), **Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar**, Bursa: Dora Yayın Dağıtım, 2010.

Parlak, Ahmet, “İnternet ve Türkiye’de İnternetin Gelişimi”, Fırat Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Elektrik-Elektronik Bölümü, **Bitirme Ödevi**, Elazığ, Temmuz 2005.

Polat Karakaya, Rabia, “e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, Türk Asya Araştırmaları Merkezi (TASAM), **Stratejik Rapor**, Ekim 2006.

Pektaş, Ethem Kadri, “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojileri Kullanımı ve e-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: XIII,Sayı: 1, Haziran-2011, (Erişim Tarihi:10Mart 2016).

Postacı, Talat, Aytunç Ayhan, “E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler”, **Anahtar Dergisi**, Mart 2013, Sayı:291, (Erişim:03 Ocak 2016).

Sobacı, Mehmet Zahid, Mete Yıldız, **E-Devlet:Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisin-**

- de Güncel Gelişmeler**, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2012.
- Şahin, Ali, “Türkiye’de e-Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı:29, Temmuz-Aralık 2007, (Erişim Tarihi:25 Mayıs 2015).
- Taş, İ. Ethem, Gözde Kestellioğlu, “Halkla İlişkilerde İnternetin Yeri ve Önemi”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2011, (Erişim Tarihi: 20 Nisan 2016).
- Taşkan, Kerim (ed.), “Türkiye’de E-Belbis İşlemleri, E- İmza ve Belbis Projesi”, **TBB İller ve Belediyeler Dergisi**, Sayı:783-784, Temmuz-Ağustos 2013, (Erişim Tarihi: 16.07.2016).
- TC. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, **Kalkınma Bakanlığı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları 2015 Nisan Raporu**, Mart 2016.
- TC. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme ve Bakanlığı, **2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi Eylem Planı**, Mart 2016, (Erişim Tarihi: 10.09.2016).
- TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, Türkiye’de E-Devlet: Genel Görünüm, **Dijital Araştırmaları Serisi-1**, Sürüm 2.0, Ocak 2017, (Erişim Tarihi: 17.09.2016).
- Türkiye Bilişim Derneği, **2015 Değerlendirme Raporu**, Ocak 2016, Rapor no:10.
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), **Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**, Sayı: 18660, 18 Ağustos 2015, (Erişim Tarihi: 16.08.2016).
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), **Adrese Dayalı Kayıt Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) 2016 Verileri**, (Erişim: 25.05.2017).
- Uçkan, Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Ankara: Literatür Yayıncılık, 2003.
- Uğur, Atilla, İbrahim Çütcü “E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi” **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt:1, Sayı:2, 2009, (Erişim Tarihi: 05 Mayıs 2016).

Wikipedia, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Keçioren>, (Erişim Tarihi:10.01.2017).

Yıldırım, Murat, **e-Devlet ve Yurtaş Odaklı Kamu Yönetimi**, Gözden Geçirilmiş 2.

Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2011.

Zeren, Halim Emre, Özel Sebetci, Yüksel Koçak, “E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri

Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi”, **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (KAÜ İİBF) Dergisi**, Cilt:6,

Sayı: 9, 2015, (Erişim Tarihi: 10 Eylül 2016).

ÖZGEÇMİŞ

Mehtap SUBAŞI 06.07.1981'de Muş'ta doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Muş'ta tamamladı. 2006 yılında EskiŐehir Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun oldu. 2012 yılında Muş Alparslan Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Dalı'nda Yüksek Lisans yapmaya başladı. Şu anda ilköğretimde 6 yıldır vekil öğretmenlik yapmaktadır.