

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



TÜRKİYE’DE ÇEVRE HİZMETLERİ ve E-BELEDİYE İLİŞKİSİ:
ELÂZİĞ BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Özge BARUTÇU BAKIR

Yüksek Lisans Tezi
Anabilim Dalı: Ekobilişim
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi İlke Bezen TOZKOPARAN

ARALIK-2019

T.C
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE ÇEVRE HİZMETLERİ ve E-BELEDİYE İLİŞKİSİ: ELAZIĞ
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

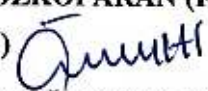
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özge BARUTÇU BAKIR

(162141103)

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 21 Kasım 2019

Tezin Savunulduğu Tarih : 27 Aralık 2019

Tez Danışmanı : Dr. Öğr.Üyesi İlke Bezen TOZKOPARAN (F.Ü) 
Diğer Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Özge HANAY (F.Ü) 
Dr. Öğr.Üyesi Hilal ARSLANOĞLU IŞIK (M.Ü) 

ARALIK-2019

ÖNSÖZ

Tez çalışmam sürecince yardım ve katkılarını esirgemeyen saygıdeğer danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi İlke Bezen TOZKOPARAN'a ve tez savunma jürimdeki Sayın Doç. Dr. Özge HANAY ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Aslı ARSLANOĞLU IŞIK hocalarıma tüm samimiyetimle teşekkür ederim.

Bu çalışmada konu hakkında gerekli tüm bilgi, belge ve dokümanı benimle paylaşan Elâzığ Belediyesi'ne teşekkürü bir borç bilirim. Özellikle Elâzığ Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü'nde görev yapan Bilgisayar Teknolojisi Teknikeri Sayın Samet TAŞÇI'ya teşekkür ederim.

Hayatımda her zaman olduğu gibi tez sürecimde de maddi ve manevi desteğini benden esirgemeyen, varlığını her daim yanımda hissettiğim kıymetli eşim Sayın Ayhan BAKIR'a özellikle teşekkür ederim.

Özge BARUTÇU BAKIR
ELÂZİĞ-2019

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
ÖNSÖZ	I
İÇİNDEKİLER.....	III
ÖZET	VI
ABSTRACT	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
TABLolar LİSTESİ	IX
KISALTMALAR.....	X
1. TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN ÇEVRE HİZMETLERİ VE E-DEVLET KAVRAMI.....	1
1.1. Türkiye’de Belediyelerin Çevre Hizmetleri	1
1.1.1. Çevre Sorunlarında Yerel Yönetimler.....	1
1.1.2. Belediyeler ve Çevre İlişkisi	2
1.2. E-Devlet Kavramı.....	3
1.2.1. E-Devlet Uygulamasının Tarihi Gelişimi.....	4
1.2.1.1. Küreselleşme (Globalleşme)	4
1.2.1.2. Bilgi Toplumuna Geçiş	5
1.2.1.3. Yönetim ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler	6
1.2.2. E-Devlet Uygulamasının Temel Bileşenleri.....	7
1.2.2.1. Vatandaşlar (e-Vatandaş)	7
1.2.2.2. Şirketler (e-Şirket).....	8
1.2.2.3. Kurumlar (e-Kurum)	8
1.2.2.4. Kamu Çalışanları (e-Memur)	9
1.2.3. E-Devlet Uygulamasının Yapısal Aşamaları	9
1.2.3.1. Bilgi Aşaması	9
1.2.3.2. Etkileşim Aşaması.....	10
1.2.3.3. İşlem Aşaması	10
1.2.3.4. Dönüşüm Aşaması.....	11
1.2.4. E-Devlet Uygulamasının Özellikleri	11
1.2.5. E-Devlet Uygulamasının Amaçları ve Faydaları	12
1.2.6. E- Devlet Uygulamasının Altyapısı	15

1.2.6.1.	Hukuksal Altyapısı	16
1.2.6.2.	Teknolojik Altyapısı.....	17
1.2.6.3.	Eğitim Altyapısı	18
1.2.7.	Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	19
1.2.7.1.	Uyap I-II.....	19
1.2.7.2.	Mernis.....	21
1.2.7.3.	Say2000i.....	22
1.2.7.4.	Gimop I-II.....	23
1.2.7.5.	Polnet.....	24
1.2.7.6.	Vedop I-II-III.....	25
2.	E-BELEDİYE KAVRAMININ İNCELENMESİ	27
2.1.	E-Belediye’nin Tanımı	27
2.2.	E-Belediye’nin Amacı ve Faydaları	28
2.3.	E-Belediye’nin Aşamaları	30
2.3.1.	Tek Taraflı Bilgi Verme	30
2.3.2.	Karşılıklı İletişim.....	31
2.3.3.	Çevrimiçi İşlem	31
2.4.	E-Belediye’nin Teknik Altyapısı.....	32
2.4.1.	Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri.....	32
2.4.2.	İntranet.....	33
2.4.3.	Elektronik Doküman Yönetimi	33
2.4.4.	Video Konferans ve Webcasting	34
2.4.5.	Kiosklar	34
2.4.6.	Mobil Teknolojiler	35
2.5.	Türkiye’de E-belediye Uygulaması.....	35
2.6.	Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarından Örnekler	37
2.6.1.	Bursa Büyükşehir Belediyesi	37
2.6.2.	Samsun Atakum Belediyesi.....	40
2.6.3.	Malatya Büyükşehir Belediyesi.....	40
2.6.4.	Ankara Keçiören Belediyesi.....	42
3.	ELÂZİĞ BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI	44
3.1.	Geçmişten Günümüze Elâzığ	44
3.2.	Genel Olarak Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması.....	46

3.3.	Elâzığ Belediyesi E-Belediye Hizmetleri.....	46
3.3.1.	Borç Sorgulama ve Öde	48
3.3.2.	Beyaz Masa	49
3.3.3.	Meclis Gündem ve Kararları	53
3.3.4.	Nöbetçi Eczaneler.....	54
3.3.5.	Hal Fiyatları.....	55
3.3.6.	Bilgi Edinme.....	56
3.3.7.	İhale ve Doğrudan Teminler.....	61
3.3.8.	E-Sayaç.....	63
3.3.9.	Vefat Edenler.....	64
3.3.10.	Hava Durumu	65
3.3.11.	Sayfamızı Nasıl Buldunuz?	66
	SONUÇ ve DEĞERLENDİRME	67
	KAYNAKÇA	70
	ÖZGEÇMİŞ.....	73

ÖZET

Çevre sorunu, insan davranışlarından kaynaklanır. Bu tür problemler, sadece insan hayatını zorlaştırıp tehdit etmez. İnsan davranışlarının sonucu olan çevre sorunu, tüm canlıların hayatını tehdit eder. Bu anlamda çevre hizmetlerinin hayati önemi olduğu sonucu bir gerçektir. Çevre politikaları ve mevzuatı, merkeziyetçi bir anlayışla düzenlenemez. Bu konuda ülkeler, uluslararası organizasyonlar gibi belediyeler ve diğer yerel yönetim kurumlarının da ön planda olması gerekir. Çünkü çevre sorunları; yerel toplumları, şehirleri, ülkeleri ve hatta kıtaları aşan nitelikte olduğu için bu konuda ilgili tüm birimlerin arka planda bırakılması söz konusu olamaz.

E-belediye uygulamaları ile hizmet sunumu, yeni yönetim anlayışı ve yeni istihdam imkânları 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. E-belediye ve çevre hizmetleri bağlamında Elâzığ Belediyesi, günümüz şartlarına uyum sağlamaya çalışmış ve Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması projesini gerçekleştirerek hizmete sunmuştur.

Üç bölümden oluşan bu çalışmanın ilk bölümünde Türkiye’de belediyelerin çevre hizmetleri ile çevre sorunları, çevre-belediye ilişkisi incelenmeye çalışılmıştır. Buna ek olarak birinci bölümde e-devlet kavramı, özellikleri, aşamaları gibi genel nitelikte açıklamalar yapılmaya gayret edilmiştir. Bu çalışmanın ikinci bölümünde e-belediye kavramı konu edinilmiştir. Bu anlamda tanım, amaç, faydalar, aşamalar, teknik altyapı ve ülkemizdeki e-belediye uygulama örnekleri değerlendirilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması incelenmeye çalışılmıştır. Söz konusu bölümdeki uygulamada yer alan sistemler şekillerle birlikte ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çevre Sorunları, Çevre hizmetleri, E-Devlet, E-Belediye.

ABSTRACT

Environmental Services and E-Municipal Relations in Turkey: Elazığ Municipality Example

The environmental problem stems from human behavior. Such problems do not only complicate and threaten human life. The environmental problem, which is the result of human behavior, threatens the life of all living things. In this sense, it is a fact that environmental services are of vital importance. Environmental policies and legislation cannot be regulated with a centralized understanding. Municipalities such as countries, international organizations and other local government institutions should be in the foreground. Environmental problems go beyond the local communities, cities, countries and even continents and therefore it is not possible to put these entities in the background.

It provides guidance to municipalities in many aspects such as e-municipality applications, service delivery, new management approach and new employment opportunities. With this application, it is provided to manage the information and data related to the city with information and communication technologies based applications, to produce various information that will benefit the society from the data obtained and to provide this information to the service of the citizens effectively. In the context of e-municipality and environmental services, Elâzığ Municipality tried to adapt to today's conditions and Elâzığ Municipality implemented the E-municipality Application project and put it into service.

In the first part of this three-part work consisting of environmental services of municipalities with environmental issues in Turkey, it has been studied environmental-municipal relationship. In addition, in the first part, general explanations such as e-government concept, features and stages have been tried to be made. In the second part of this study, the concept of e-municipality is discussed. In this sense, the definition, purpose, benefits, stages, technical infrastructure and e-municipality application examples in our country were evaluated. In the third and the last part of the study, Elazığ Municipality E-municipality Application is tried to be examined. The systems in the application in this section are tried to be examined in detail with the figures.

Key Words: Environmental Problems, Environmental Services, E-State, E-Municipality.

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 3.1. Elâzığ Belediyesinin borç sorgulama ve ödeme girişi ekran görüntüsü	48
Şekil 3.2. Elâzığ Belediyesinin ödeme işlem seçenekleri ekran görüntüsü	49
Şekil 3.3. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvurusu Ekran Görüntüsü.....	51
Şekil 3.4. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru Durumu Ekran Görüntüsü.....	52
Şekil 3.5. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru ve Durum Belgesi Ekran Görüntüsü	52
Şekil 3.6. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru Takip Sorgulama Ekran Görüntüsü	53
Şekil 3.7. Elâzığ Belediyesinin Meclis Kararları Ekran Görüntüsü.....	53
Şekil 3.8. Elâzığ Belediyesinin Belediye Meclisi ve Kararları Ekran Görüntüsü.....	54
Şekil 3.9. Elâzığ Belediyesinin Günlük Nöbetçi Eczaneler Listesi Ekran Görüntüsü	54
Şekil 3.10. Elâzığ Belediyesinin Hal Fiyatları Listesi Ekran Görüntüsü	56
Şekil 3.11. Elâzığ Belediyesi Bireysel Bilgi Edinme Başvurusu Ekran Görüntüsü	58
Şekil 3.12. Elâzığ Belediyesi Bireysel Bilgi Edinme Başvuru Durum Belgesi Ekran Görüntüsü	59
Şekil 3.13. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Vekil Başvuru Durumu Ekran Görüntüsü	60
Şekil 3.14. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Kurum Detayı Ekran Görüntüsü.....	61
Şekil 3.15. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Başvuru Takibi Ekran Görüntüsü	61
Şekil 3.16. Elâzığ Belediyesinin İhale ve Doğrudan Teminler Sistemine Girişi Ekran Görüntüsü	62
Şekil 3.17. Elâzığ Belediyesinin İhale ve Doğrudan Teminler Listesi Ekran Görüntüsü ...	63
Şekil 3.18. Elâzığ Belediyesinin E-Sayaç Sistemi'nin Veri Girişi Ekran Görüntüsü	64
Şekil 3.19. Elâzığ Belediyesinin Elâzığ İlinde Vefat Edenler Listesi Ekran Görüntüsü	65
Şekil 3.20. Elâzığ Belediyesinin Elâzığ İlinde Vefat Edenler Sorgulama Girişi Ekran Görüntüsü	65
Şekil 3.21. Elâzığ İli Tahmini Hava Raporu Tablosu Ekran Görüntüsü.....	66
Şekil 3.22. Elâzığ Belediyesinin E-Belediye Uygulaması Sayfası Hakkında Görüş Kısmı Ekran Görüntüsü.....	66

TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1.1. E-devlet uygulamasının vatandaşlar açısından faydaları.....	15
Tablo 1.2. E-devlet uygulamasının şirketler açısından faydaları.....	15
Tablo 1.3. E-devlet uygulamasının kamu kurum ve kuruluşları açısından faydaları	15
Tablo 1.4. E-devlet uygulamasındaki muhtemel hukuki sorun ve çözüm önerileri.	17
Tablo 1.5. Vedop projelerinin sadece ilk birkaç yılda kamu kurum ve kuruluşlarındaki kullanım alanı, süresi, maliyeti ve tasarruf boyutu.....	26
Tablo 3.1. Elâzığ Belediyesi'nin Web sayfasına yapılan ziyaret sayısı ile e-belediye uygulamaları kullanım oranlarının karşılaştırılması	47
Tablo 3.2: Elâzığ Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarından yıllara göre faydalanma oranları.....	48

KISALTMALAR

BBB	: Belediye Bilişim Sistemi
BELBİS	: Belediye Bilgi Sistemi
Bilge	: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
Gimop	: Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi
Mernis	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
Polnet	: Polis Bilgi Sistemi
Say2000i	: Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi
TODAİE	: Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
Vedop	: Vergi Dairesi Otomasyon Sistemi
YEREL BİLGİ	: Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi
YEREL-NET	: Yerel Yönetimler Portalı
YEREP	: Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YER-YÖN	: Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi

1. TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN ÇEVRE HİZMETLERİ VE E-DEVLET KAVRAMI

1.1. Türkiye’de Belediyelerin Çevre Hizmetleri

Çevre politikaları ve mevzuatı, merkeziyetçi bir anlayışla düzenlenemez. Bu konuda ülkeler, uluslararası organizasyonlar gibi belediyeler ve diğer yerel yönetim kurumlarının da ön planda olması gerekir. Çünkü çevre sorunları; yerel toplumları, şehirleri, ülkeleri, kıtaları ve hatta gezegenimizi aşan nitelikte olduğu için bu konuda ilgili tüm birimlerin arka planda bırakılması söz konusu olamaz. Örneğin Rusya’daki Çernobil kazası, basit bir işletme sorunu iken bunun olumsuz sonuçları, başta ülkemiz olmak üzere birçok devleti etkilemiştir. Bunun gibi mevcut ya da müstakbel çevre sorunlarını önlemek veya çözmek için yerel yönetimler ve özellikle belediyelerin gerekli tüm iş ve işlemleri yapması gerekir (Keleş, Hamamcı ve Çoban, 2009).

Yerel yönetimler ve özellikle belediyelerin muhtemel çevre sorunlarının önlenmesi, mevcut olanların çözülmesi ve çevre kalitesinin artırılması bakımından hayati öneme sahip sorumlulukları vardır. Bunların gereği gibi yerine getirilmesi için demokratik ve şeffaf yapıya sahip olan belediyelerin toplum ve yerel çevre özelliklerine uygun bir çevre politikası olmalıdır (Keleş, 2014).

Çevre sorunları, esas olarak insanın hayatla ilgili etkinliklerinden kaynaklanır. Belediyelerin varlık sebeplerinden en önemlisi de insanın bu tür etkinliklerinin sonuçlarını iyileştirip yaşam kalitesini artırmaktır. Ancak ne var ki çevre sorunlarının başlıca sebebi olan insan etkinlikleri genelde belediye yetki alanları içinde ve belediyelerin denetim ya da izni altında doğrudan veya dolaylı olarak gerçekleşmektedir. Bu sebeple çevre sorunlarının çözümü ile önlenmesi konusunda yerel yönetimlerin ve özellikle de belediyelerin devre dışı bırakılması söz konusu olamaz (Zülfikar ve Beken, 2014).

1.1.1. Çevre Sorunlarında Yerel Yönetimler

Çevre sorunlarından bazılarını ne belediye, il özel idaresi gibi yerel yönetimler ne de devletler kendi yetki alanları içinde tutabilirler. Ayrıca bunlar, diğer yönetim birimlerini

söz edilen olumsuz tehlikeden uzak tutamazlar. Dolayısıyla çevre sorunlarının uluslararası nitelikte olduğu söylenebilir.

Çevre sorunlarının uluslararası nitelikte olmasına bağlı olarak uluslararası çevre politikalarının olması gerekir. Ancak bu durum, yerel yönetimlerin çevre sorunlarında etkisiz veya önemsiz olduğu şeklinde yorumlanamaz. Çünkü herhangi bir çevre sorunun ortaya çıkması halinde yapılacak ilk ve en hızlı müdahale yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilir. Bu konudaki en önemli etmen çevre sorunlarının ortaya çıktığı yere özgü olmasıdır. Öte yandan çevre sorununa yakınlık da yerel yönetimlerin çevre sorunlarındaki etkisini gösterebilir.

1950'den sonra ülkemizde köylerden kentlere doğru hızlı bir iç göç başlamıştır. Bunun sonucu kontrolü zorlaşan sorunların sayıları ve özellikleri de artmıştır. Özellikle yerel yönetimlerde planlama hizmetleri, yerel kamu hizmetleri ve çevre yönetimi işleri önem kazanmıştır. Yerel yönetimlerin bu tür işleri (sorumlulukları) hakkıyla yerine getirebilmesi için “yerel çevre politikalarını” geliştirmesi gerekir (Zengin, 2009).

1.1.2. Belediyeler ve Çevre İlişkisi

Belediyeler, merkezi yönetimlerden farklı olarak yerel sorun ve ihtiyaçlar ile yaşama çok yakındır. Bu anlamda çevre sorunlarında en etkili çözümün yerel yönetim olan belediyeler tarafından yapılması mümkündür. İnsan hayatıyla ilgili çok farklı konular belediyelerin görev ve sorumluluk alanına girer. İnsanların hayat ortamı ve şartları, bunların korunması belediyelerin yetki alanı içindedir. Belediyelerin bu insani ihtiyaçlara cevap vermeye çalışırken doğal kaynakların artmadığı bir çevrede sorunların yaşanması kaçınılmazdır (Arıkboğa, 2017).

Çevre sorunu en çok illerde ve buralarda yaşayan insanların problemi olduğundan bu konuyla ilgilenmesi gereken ilk kurum şüphesiz belediyelerdir. Belediyelerin çevre sorunlarının önlenmesi ve çözülmesi noktasındaki görev ve yetkileri idari kolluk hizmeti niteliğindedir.

Mevzuatımızda çevre yönetimi ve korunması hususunda yerel yönetime birçok konuda yetki ve görevler vermektedir. Bu konudaki yasal düzenlemeler (anayasa, kanun, kanun hükmünde kararname, uluslararası sözleşmeler, tüzük, yönetmelik, yönerge vs.) belediyelere yetki ve görev veren yaklaşık 150'nin üstündedir. Bunlardan bazıları çevre

yönetimi ve korunması konusunda belediyelere doğrudan yetki verirken diğerleri dolaylı olarak yetki vermektedir.

Belediyelerin çevre yönetimi ve korunması konusundaki görev ve yetkilerinden en önemlileri şunlardır; koruyucu sağlık hizmetlerinin sunulması, yetki alanı olan beldenin düzenli ve sağlıklı olmasını sağlanması, kanalizasyon yapılması, yapılaşmayı denetleyip sağlıklı ve planlı kentleşmeyi sağlamak, kıyıları ve su kaynaklarını korumak, katı atık toplamak, atıkların geri dönüşüme kazandırılması bu mümkün değilse imhası, toplu ulaşım sistemini kurup geliştirip ve korumak, belde halkının huzur ve refahını artırıp insan haklarından olan sağlıklı ve huzurlu çevrede yaşama imkânı sunmaktır. Buna ek olarak belediyelerin çevre ile ilgili yerleşim kararları imar planları yapıp değiştirmek imar uygulama ve denetim hakkına sahiptir. Benzer şekilde belde halkının ortak kullanımı için temiz ve sağlıklı hizmetleri sağlamak da belediyelerin sorumluluğundadır. Sonuç olarak çevre hizmetleri konusunda, belediyelerin hayati öneme sahip olduğu aşîkârdır (Zengin, 2009).

1.2. E-Devlet Kavramı

E-Devlet kavramı 1990'lı yıllardan sonra kamu yönetimi alanında çağdaş ve yenilikçi politikalarıyla daha iyi bir yönetim şekline sahip olmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılmasını öngörmüştür.

E-Devlet “kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmadan açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği kapalı ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesini ifade etmektedir (Karataş, 2014).

E-Devlet, devlet, vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kurumları başta olmak üzere tüm kuruluşlarla olan ilişkilerde sorunun en aza indirgenmesini amaçlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sadece yenilik ve rekabetçiliği getirmemektedir bunun yanı sıra insanların ve toplumların yaşam tarzını da etkileyip değiştirmektedir (Şahin ve Örselli, 2016).

E-devlet temel olarak üç amaca yönelik ortaya çıkmıştır. Bunlar; kamu hizmetlerini yaygın ve erişilebilir hale getirmek, hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin hale getirmek ve vatandaşların katılımının önünü açmak, devlet kurumlarının daha işlevsel ve verimli işlemlerini sağlamaktadır (Kahraman, 2014).

1.2.1. E-Devlet Uygulamasının Tarihi Gelişimi

1.2.1.1. Küreselleşme (Globalleşme)

Küreselleşme kavramı günümüzde oldukça yaygındır. Öyle ki bu kavram, günlük yaşamın her alanında hissedilir bir yere sahiptir. Küreselleşme ile kastedilen dünyanın sosyolojik, ekonomik, siyasal ve kültürel anlamda sınırların kalkmasıdır. Buna ek olarak da bilginin, sermayenin, fikirlerin ve ürünlerin ülkeler arasında kolayca ulaşılabilir olması da küreselleşme kavramının kapsamıdır. Bahsedilen kavram, kıtalardan en küçük bölgeler arası yetki dağılımı, etkileşim ve etkinlik yaratan, hızı, yoğunluğu açısından değerlendiren sosyal iş ve ilişkilerin mekânsal örgütlenmesindeki dönüşüm sürecidir (Kabakuş, 2014).

1970’lerde yaşanan dünya çapındaki ekonomik krizde küreselleşme kavramı dikkat çekmiştir. Ancak bu kavramın hız kazanması 1980’li yıllardan sonra olmuştur. Yaşanan bu kriz sonucunda ekonomide yeni bir kapitalist ekonomi anlayışını doğurmuştur. Bu yeni anlayışın dünyada eşitlikçi bir sosyo-ekonomik yapının oluşmasına destek verecek şekilde geliştiği görülmüştür.

Küreselleşme sürecinde devletlerarası toplumların ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel yapısında köklü değişikliklere gidildiği görülmüştür. Yaşanan bu değişimler çevre hizmeti ve hizmet sunumlarına da yansıdığı görülmüştür. Bu durum çevre hizmetlerinin yerine getirilmesinde yetki ve sorumlulukların merkezi yönetimle beraber yerel yönetimlerle ve özel sektörle de paylaşılmasına yol açtığı görülmektedir. Bu durumla devletin kamu yönetimindeki yapı ve işlev yönündeki işlemlerindeki fazla bürokratik, merkeziyetçi ve otoriterliği sebebiyle kamu hizmetlerinde oluşabilecek aksaklıkların önüne geçilmeye çalışıldığı görülmüştür.

Küreselleşmeyle birlikte insanlar özne olmaktan çıkıp nesne konumuna gelmiştir. İnsanları küreselleşme ekonomik sistemine dahil edip bunun etkilerinden çıkar sağlanmaya çalışılmıştır. Bu yeni anlayışla birlikte yönetim anlayışı da değişmiştir (Çobanoğulları, 2013).

Küreselleşme ile üretim ve bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kamu ve özel sektörde hizmet kalitesini ortaya çıkardığı, halkın daha kaliteli hizmet talep eder duruma geldiği görülmüştür. Kalite kavramının önceleri lüks ve pahalı görülen düşünce biçiminin ortadan kalkıp, bir çalışma yöntemi ve yaşam tarzı haline dönüştüğü görülmüştür.

Gelenekselleşmiş kamu hizmeti anlayışında nasıl üretilirse üretilsin halk tüketmek zorundadır anlayışı ortadan kalkmış, yerine halkın istek ve beklentilerinin ön planda olduğu bir anlayışın doğduğu görülmüştür. Bilişim ve teknolojilerde yaşanan gelişmelerin toplum ihtiyaçlarının çeşitlenip ve değişmesine yol açtığı görülmektedir. Toplu iletişim araçlarının hızla yaygınlaşmasıyla insanlar arasında iletişim artmış ve böylelikle kamuoyu oluşturma kolaylaşmıştır. Oluşan kamuoyu devletten hem daha fazla hizmet talep eder hale gelmiş hem de seslerinin dünyadaki diğer milletlere de ulaşması sebebiyle onlarda da benzer isteklerin oluşmasına öncülük ettiği görülmüştür. Küreselleşme sürecinin hızlı bir şekilde yaygınlaşmasıyla ülkelerde kamu yönetimlerde görülen en önemli gelişmenin e-devlet modellerinin uygulanıp ve yaygınlaşmaya başladığının görülmesidir (Subaşı, 2017).

1.2.1.2. Bilgi Toplumuna Geçiş

İnsanlar her zaman bilgi üretmişlerdir. Başlarda hayatta kalmak için üretilen bilgilerin amaçları zamanla değişmiştir. Değişen amaçlar bazen hayatı kolaylaştırmak bazen de yaşamı değiştirmek olmuştur. Böylece farklı amaçları olsa da sürekli bir bilgi üretimi ile hayat şartlarının değişimi tarih boyunca yaşanmıştır (Yıldırım ve Öner, 2002). Bu değişimler incelendiğinde sırasıyla tarım toplumu sanayi toplumu ve bilgi toplumu olmak üzere üç temel aşamadan oluştuğu kabul edilmiştir.

Tarım toplumu aşaması Milattan Öncesi (M.Ö.) 8000’li yıllarda başlamış ve Milattan Sonrası (M.S.) 1700’lü yıllara kadar devam etmiştir. On sekizinci yüzyılda sona eren tarım toplumu yerini sanayi toplumuna bırakmıştır. 2500 yıl kadar devam tarım toplumundan sonra sadece 250 yıl kadar sanayi toplumu aşamasına geçilmiştir. Bu veriler doğrultusunda ikinci aşamanın tarım toplumunun sadece onda biri kadar olduğu anlaşılmaktadır. Sanayi toplumu döneminin kısa sürmesinin temel sebebinin teknolojik gelişmeler olduğu düşünülmektedir. Teknolojik gelişmelerin hız kazanması ve toplumun da bu gelişmelere uyumu ile desteklemesi sanayi toplumu aşamasının kısa süre sürmesinin en önemli sebebi olarak gösterilmektedir. Yirminci asrın yarısından itibaren bilgi toplumuna geçilmiştir. Bilgi toplumunun önemli özelliği bilginin deyim yerindeyse güç olması, başka bir ifadeyle bilgili olanın güçlü, olmayanın ise güçsüz duruma düşmesidir. Nitekim bilgili devletlerin bu bilgileri sayesinde güçlü olduğu uluslararası ilişkilerden açıkça anlaşılmaktadır. Bunun da en önemli sebebi bilginin stratejik olarak kullanılmasıdır (Subaşı, 2017).

Bilginin stratejik olarak kullanılmasında internet ve bilgi teknolojileri oldukça önemli bir yere sahiptir. Bilgi teknolojilerinin internet ortamında kullanılması ve geliştirilmesi toplumun bilgi sahibi olması ve bilgiye erişimini kolaylaştırmıştır. Böylece toplumlar bilgi açısından zenginleşmiştir (Kabakuş, 2014). Neticede de bilgi toplumu oluşmuştur. Başka bir ifadeyle bilginin toplanması, depolanması, erişimin kolaylaşması ve yeniden düzenlenip geliştirilmeye uygun bir zemine sahip olması dolayısıyla toplumların aşaması değişip bilgi toplumu doğmuştur.

Esasında bilgi toplumu kavramıyla bilgiyle şekillenen ve teknolojik gelişmelerin etkin olarak kullanımı kastedilmektedir. Dolayısıyla bilgi toplumu terimiyle anlatılmak istenen sadece bilgi üretimi ve depolanması değildir. Elde edilen bilgilerin etkin şekilde kullanılması, diğer taraftan da toplum tarafından etkin şekilde kullanılması bilgi toplumunun olmazsa olmazıdır. Benzer şekilde elde edilen bilgilerin yayılması, diğer insanların bunlara özellikle internet ortamında erişimi bilgi toplumu için çok önemlidir. Bu yapısı dolayısıyla bilgi toplumunda internetin önemli bir yeri vardır.

Kurum ve kuruluşlar bakımından bilgi toplumu bilgiyi üretme, depolama, yayma ve kullanımda etkin olmalıdır. Bu nedenle bilgi toplumundaki kurum ve kuruluşların birçok sorumluluğu vardır. Bilgi toplumundaki devletlerin ise bilgi üretip, depolaması, yayması ve kullanmasına ek olarak vatandaşlarıyla etkileşmeye değer veren, bilgi ve iletişim teknolojilerini aktif olarak kullanma yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu bakımdan e-devlet ve e-belediye uygulamalarının bilgi toplumu açısından önemi büyüktür. Çünkü e-devlet ve e-belediye uygulamalarının etkin ve verimli kullanılması sayesinde bilgi toplumuna devletin uyum sağlaması mümkündür (Çobanoğulları, 2013).

1.2.1.3. Yönetim ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler

Vatandaş merkeze alan devletlerde yurttaşlarla etkileşim daha fazladır. Devletin vatandaş odaklı olması ile insanların devlet işleriyle ilgilenmesi bazen müdahale edebilmesi mümkündür. Diğer taraftan devletin de vatandaşlarını kendi işlerine müdahale etme konusunda yeterli görmesi ve yurttaşları işlerine katılmaya teşvik etmesi anlayışı bilgi toplumunun ilkelerindendir.

Vatandaş odaklı devlet ile kastedilen sadece seçme ve seçilme hakkının etkin kullanımı ile yetinmeyen seçilenleri denetleyen yani yönetime katılmasına müsaade eden devlettir. Bu açıklamalardan anlaşıldığı kadarıyla vatandaş odaklı devlet klasik anlayıştan

çok daha fazla vatandaşın katılımını sağlar ve teşvik eder. Özellikle e-devlet uygulamaları sayesinde devletin vatandaş odaklı olduğu kabul edilmektedir. Çünkü bahsedilen uygulamalarla devletin birçok görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi vatandaşların da devletin imkânlarından daha fazla yararlanması mümkün hale gelmiştir (Çobanoğulları, 2013).

1.2.2. E-Devlet Uygulamasının Temel Bileşenleri

Devlet organizasyonunda hayati önemi olan vatandaşlar ve bunlara hizmet sağlayan kuruluşlar e-devlette e-vatandaş, e-kuruluş, e-kurum, e-şirket, e-çalışan ve e-memur unsurları olarak yer bulmaktadır. Fakat e-devlet uygulaması oluşturulurken bahsedilen vatandaş ve tüzel kişilerle ilgili unsurlara öncelik verilmesi sorunlara sebep olabilir. Bu anlamda her bir unsur için “e” olgusunu gerçekleştirmek üzere ilgili idari birime sorumluluk yüklemek daha işlevsel olur. Bunun birçok yararı vardır. Bunlardan biri, unsurlara öncelik verilmesi e-devlet uygulamasının tamamlanmasını geciktirir. Bir diğer faydası anılan unsurlarla ilgili hizmet veren idari birimlerin hem daha detaylı hem de daha doğru ve güncel bilgileri e-devlet uygulamasına işleme imkânı olur. Son olarak da ilgili unsurları giren birimler birbirinden etkilenip gelişerek e-devlet uygulamasını geliştirirler.

E-devlet yukarıda bahsedildiği gibi oldukça geniş bir alanı kapsarken özellikle üç etkileşim alanından yararlanır. Bu 3 etkileşim alanları; devletten devlete, devletten vatandaşlara ve devletten işletmelere. Şunu da önemle eklemek gerekir ki gelişen teknolojik araçlar bu etkileşimi daha da hızlandırmıştır (Çobanoğulları, 2013).

1.2.2.1. Vatandaşlar (e-Vatandaş)

Devlet, hayatımızın her alanında ilişkide olduğumuz ve hizmet aldığımız en büyük organizasyondur. Vatandaş olarak devletten yararlandığımız hizmetler, doğumla başlayıp ölüme hatta defin ve cenaze hizmetleri de dâhil olmak üzere sürüp gider. İşte bu tür hizmetlerden yararlanmak için e-devlet uygulaması ön plana çıkmaktadır. Öyle ki e-devlet uygulaması, normal şartlarda bir günde bazen belki de bir hafta da edinilecek bilgilerin sadece bir tıklamayla öğrenilmesine imkân verir. Bunun sonucunda vatandaşlar hem daha hızlı ve daha güncel sonuçlara kolayca ulaşabilir ve yaşam standardını yükseltebilir (Çobanoğulları, 2013).

Vatandaşın e-devlet uygulamasından faydalanabilmesi için internet bağlantısının bulunması gerekmektedir. Vatandaşlar internet bağlantılarını kullanarak ülkenin e-devlet portalı içerisindeki uygulamalara rahat bir şekilde ulaşarak e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmektedir. Ülkedeki bilişim alt yapısının oluşturulması, hane halkına düşen bilgisayar sayısı, hane halkının internete bağlantısının var olup olmadığı, ülkedeki kamu kuruluşlarında bulunan internet bağlantısının oranı, e-devlet yapısının ve vatandaşın e-devlet uygulamalarına bağlanabilir olmalarındaki önemli faktörlerdir (Turan, 2006).

1.2.2.2. Şirketler (e-Şirket)

Verimli çalışan devlet yönetimi için teknolojinin etkin kullanımı son derece önemlidir. Tıpkı devlet gibi şirket yönetimi için de teknolojinin etkin kullanımı gereklidir. Hatta 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu madde 1524'te bazı şirketler için internet sitesi açma zorunluluğu dahi öngörülmüştür. Kanuni zorunluluk bir yana günümüz şartlarına ayak uydurmak için şirketlerin teknolojiyi yakından takip etmeleri gerekir. Örneğin şirketler e-ticaret uygulamaları sayesinde satılan ürünlerin veya sunulan hizmetlerin kalitesini, müşteri memnuniyetini ve pazar hacmini artırabilir (Çobanoğulları, 2013). İstanbul merkezli bir şirketin Elâzığ'da şube açması ticaret siciline kayıt, kira, çalışan maaşları ve sigorta primleri gibi giderleriyle büyük masraf kalemleri, internet üzerinden satış (e-şirket) aracılığıyla aşılmış olur. Dolayısıyla da e-şirket sayesinde ticaret şirketleri, büyük bir tasarruf sağlar.

1.2.2.3. Kurumlar (e-Kurum)

E-devlet uygulamasındaki kurumlar, bu yapılanma içinde e-kurum olarak yer alır. Hem iş hem de sosyal hayatta sıkça hizmet alınan kurumların e-devlette de vatandaşlara hizmet sunması teknolojik gelişmelerin zorunlu kıldığı bir durumdur. Böylece ilgili kurumlar bir e-kurum olarak daha etkin ve verimli bir şekilde hizmet verirler.

Devletin şeffaf bir şekilde yönetimi için kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi alış verişinin hızlı olması ve girilen verilerin doğru olması adına e-devlet uygulamasının kurulup gelişmesi gerekir. E-devlet uygulamasının oluşması için e-kurumun sorunsuz şekilde işlemesi gerekir. Böyle olduğunda hem vatandaş hem değer kamu ya da özel kuruluşlarının ilgisi artar. Vatandaş veya diğer ilgili kurum ve kuruluşlar söz konusu e-

kurum için gayretli ve istekli olurlar. Örneğin nüfus idaresinin üst soy bağı ile ilgili detaylı bilgileri erişime açmasıyla vatandaşların kendilerine miras kalıp kalmadığını sorgulamak yönünde istekli oldular. Bunun sonucu olarak da e-devlette Adalet Bakanlığı tarafından miras sorgulama hizmeti sunulmaya başlandı. Bütün bunlar sonucu e-kurum ve dolayısıyla da e-devlet uygulaması daha da gelişmiştir (Çobanoğulları, 2013).

E-kurumun gelişmesi ve vatandaşların istekli olmaları uzun dönemin sonucudur. Bir yandan bunun için vatandaşların bilinçlendirilmesi gerekir. Öte yandan e-kurum hakkındaki yasal dayanakların hazırlanmalıdır.

1.2.2.4. Kamu Çalışanları (e-Memur)

Kamu çalışanları devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin yerine getirilmesi bağlamında en önemli işleve sahiptir. Kamu çalışanlarının sorumlu oldukları görevleri yerine getirmeleri yaptıkları işler konusundaki tecrübe ve bilgi birikimiyle yakından ilgilidir. Bu anlamda e-devlete veri girişi yapacak kamu çalışanlarının gerekli teknik altyapıya sahip olmaları gerekir (Çobanoğulları, 2013).

Şu bir gerçektir ki ancak kamu çalışanları yeterli donanıma sahip olan kamu çalışanlarıyla e-kurum dolayısıyla da e-devlet uygulaması en etkin şekilde hizmet verir.

1.2.3. E-Devlet Uygulamasının Yapısal Aşamaları

E-devlet uygulamasının arzu edilen düzeyde işleyebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yardım alınması gerekir. Bu nedenle e-devlet uygulamasının birtakım yapısal aşamalardan geçmesi gerekir (Çobanoğulları, 2013). Bahsedilen yapısal aşamalar bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm aşamasıdır (Küçükergüler, 2013).

1.2.3.1. Bilgi Aşaması

E-devlet uygulamasının etkin ve verimli olması için bilgi aşamasını geçirmesi gerekir ki bu aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerin ilk basamağını teşkil eder. E-devletin bilgi aşamasında vatandaşlar ile kurum ve kuruluşlara ait bilgi akışı sağlanır. Bilgi akışı bu aşamada tek yönlüdür (Subaşı, 2017). Diğer bir ifadeyle bilgi akışı ele alınan aşamada vatandaş ya da diğer kurum ve kuruluşlarla etkileşim içinde değildir

(Küçükergüler, 2013). Mesela Türkiye Devlet İstatistik Kurumu'nun kendi internet sayfasında paylaştığı bilgiler tek yönlü bilgi akışını gösterir. Benzer şekilde Fırat Üniversitesi'nin internet sitesindeki tanıtıcı bilgiler, iletişim telefon numaraları veya adresleri de tek yönlü bilgi akışı sağlar. İşte bu açıklamalar e-devletin bilgi aşaması kapsamındadır (Çobanoğulları, 2013).

1.2.3.2. Etkileşim Aşaması

E-devlet uygulamasının etkileşim aşamasında bilgi akışına vatandaş, kurum ve kuruluşların dâhil olmasıyla etkileşim aşamasına geçilmiş olur (Küçükergüler, 2013). Başka bir söyleyişle etkileşim aşamasında e-devlet uygulamasındaki bilgiler hakkında vatandaş, kurum ve kuruluşlar arasında bir iletişim söz konusudur (Çobanoğulları, 2013).

Etkileşim aşamasındaki iletişim birçok yolla kurulabilir. Bu bağlamda e-posta ile bilgi akışı sağlanabileceği gibi ilgili kurumlara dilekçe veya varsa formlarla da iletişim kurulabilir.

E-devlet uygulamasının etkileşim aşamasında vatandaşların verdiği bilgilerin e-devlet uygulamasına yansması halkın söz konusu uygulamaya olan ilgisini artırabilir. Yine vatandaşların bilgi akışı sağlaması memnuniyeti de sağlayabilir. Ayrıca vatandaşların bilgi akışında dikkate alınmaları bunların e-devlet uygulamasına karşı daha bilinçli olmaya sevk edebilir (Subaşı, 2017).

1.2.3.3. İşlem Aşaması

E-devlet uygulamasının işlem aşamasında vatandaşların etkinliği artmaktadır. İşlem aşamasında vatandaşlar, yapmak zorunda olduğu birçok işlemi e-devlet üzerinden yapabilmektedir (Subaşı, 2017). Örneğin vergi borcunu ödeme, harç yatırma, bilet satın alma, evlilik başvurusu yapabilme, ihalelere katılma, elektrik-su-doğal gaz vs. faturaları ödeyebilme gibi işlemler ele alınan aşamada yapılabilmektedir. Vatandaşlar birçok işlemi internet üzerinden yapabildikleri için bu ortamdaki güvenliklerinin sağlanması çok önemlidir (Küçükergüler, 2013). Bunu sağlamak üzere elektronik imza ve sayısal imza kullanılmaktadır (Çobanoğulları, 2013).

1.2.3.4. Dönüşüm Aşaması

Dönüşüm aşaması e-devlet uygulamalarının son aşamasıdır. E-devlet uygulamasının dönüşüm aşamasında sistemdeki bilgiler tek bir ortamda erişime açılmaktadır. Böylece devletten vatandaşa, devletten iş dünyasına kadar oldukça geniş bir yelpazede bilgilere, isteyenlerin ulaşmasını sağlar (Subaşı, 2017). Dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf sağlanması, vatandaş memnuniyeti ve etkinlik sağlanır. Dolayısıyla vatandaşların e-devletten en fazla fayda sağladığı aşama budur (Küçükergüler, 2013). Çünkü devlet tarafından sağlanan birçok hizmete tek bir adresten ulaşma imkânı olur (Çobanoğulları, 2013).

1.2.4. E-Devlet Uygulamasının Özellikleri

Çağdaş bir toplumun gereği olan e-devlet bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte farklı bir kamu yönetimi anlayışı gelişmiştir. Bu anlamda devlet kurumları, e-devlet gibi uygulamalarda hizmet ve bilgi vermeye yönelmiştir. Günümüzde bireyler, devlet kurum ve kuruluşlarından sadece bilgi sunulmasını beklemezler. Vatandaşlar, bilgilerin güncel, açık, tam ve doğru bir şekilde sunulmasını da isterler. Bu nedenle bilgi teknolojileri ve sistemlerinden en üst düzeyde yararlanılabilmesi için sunulan hizmetlerin yeterli teknolojik alt yapıya sahip olmaları gerekir (Çobanoğulları, 2013).

Vatandaşlar, e-devlet uygulamasında sunulan hizmetlerden yararlanmaktadır. Özellikle kişisel bilgilerini kontrol edebilir ve bunların bazılarını da değiştirebilirler. Bu hizmetler günün hatta haftanın her vakti vatandaşlara sunulmaktadır.

E-devletin özellikleri vatandaş ve kamu kurum ile kuruluşları açısından farklıdır. Vatandaş açısından e-devletin özellikleri memnuniyetinin artırılması, vatandaşla iletişimin artması, devlet imajının iyileştirilmesi yapılarına sahip olmaktır. Siber güvenlik açısından ise en önemli özellik, güvenli bilgiye erişim imkânı sağlanmasıdır.

Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki işlemler de e-devlet uygulaması üzerinden yapılabilmektedir. Bu anlamda e-devlet uygulaması kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iletişimin artması, bürokratik engellerin aşılması, zaman kaybı ve kırtasiye masraflarını engellemektedir (Küçükergüler, 2013). Çünkü kurumlara gelen belgelerin nerde ve ne aşamada olduğu e-devlet uygulamasından anlaşılabılır.

E-devlet uygulamasından bilgilere anında ulaşılabilir. Bir belgenin oluşumu ve kamu kurumuna verilmişse hangi aşamada olduğu, kişinin adına kayıtlı telefon hattı ve araba ruhsatı gibi birçok sicil kayıtlarına ulaşmak mümkündür. Bu anlamda e-devlet uygulamasının teknik üstünlüğünün olduğu söylenebilir.

Kamu hizmetinde sürekliliği sağlayan e-devletin en önemli özelliği istisnalar hariç her yönüyle her zaman ve her yerde işleme açık olmasıdır. E-devlet çağa uygun, tamamen yenilikçi bir yapıya sahiptir. Kamu hizmetinde modernizasyonu sağlayan en önemli araç, e-devlettir (Subaşı, 2017).

1.2.5. E-Devlet Uygulamasının Amaçları ve Faydaları

Bilişim ve iletişim teknolojileri ile verimliliğin ve etkinliğin sağlanması, demokratik katılıma imkân verilmesi, meşruiyetin, güvenilirliğin, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin tesisi için gereklidir. Bu anlamda e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması arayışları son dönemde dünya çapında hız kazanmıştır. Bu arayışlarda e-devlet uygulamasının başlıca amaçları devletin hızlı ve etkin bir şekilde işlemesi, harcamalarda tasarruf edilmesi, kamu yönetiminde şeffaflık, sürekli hizmet anlayışı, kamu kurum ve kuruluşları arasında iletişimin artması, evrak işlemlerinin kontrol edilmesi, e-demokrasinin yaygınlaştırılmasıdır. Bu amaçların gerçekleşmesi aynı zamanda e-devletin faydaları olarak kabul edilir.

E-devlet uygulamasının amaçlarından biri devletin hızlı ve etkin işleyişinin sağlanmasıdır. Devlet vatandaşlara bir hizmet sunarken en hızlı ve etkin olan yolu kullanmaya çalışırken ortaya çıkan problemleri de aynı şekilde çözmeye çalışır. Bu nedenle e-devlet uygulaması ile zaman ve mekândan bağımsız hizmet sunulması amaçlanır. Vatandaşlar e-devlet uygulaması sayesinde işlem yapacakları kamu kurum ve kuruluşlarına gitmeden söz konusu işlerini yapabilirler (Subaşı, 2017). Ayrıca bürokratik işlemlerin yapılması gerekmez. Böylece vatandaşlar, e-devletin hızlı ve etkin bir şekilde işlemesinden olumlu yönde istifade ederler.

E-devlet uygulamasının amaçlarından bir diğeri devlet harcamalarından tasarruf edilmesini sağlamaktır. Kamu kurum ve kuruluşları hizmet sunarken birçok masraf yapar. E-devlet uygulamasıyla harcama kalemlerinin tümünden olmasa da en azından bir kısmından tasarruf sağlanması mümkündür. Özellikle kırtasiye harcamaları e-devlet uygulaması sayesinde azaltılabilir. Örneğin kâğıt, kalem, mürekkep, fotokopi ve baskı

makinelerinden e-devlet uygulamasıyla tasarruf sağlanabilir. Benzer şekilde bunların getirilip götürülmesi, bakım ve onarım masraflarından da e-devlet uygulamasıyla tasarruf edilebilir. Bilgisayar ortamında saklanan rapor ve dokümanların yazdırılmasına gerek kalmadığı için e-devlet uygulaması harcamalardan tasarruf edilmesini sağlar.

E-devlet uygulamasının amaçlarından başka biri ise kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanmasıdır. Her türlü belgeye bilgisayar ortamından erişilmesi şeffaf yönetimi sağlayacak ve böylece “devlet millet içindir” anlayışının yerleşmesine katkıda bulunacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerde ve sunulan hizmetlerdeki gizlilik sınırlamalarının minimize edilmesini sağlayarak vatandaşların devlete olan güvenini artırır.

E-devlet uygulaması, sürekli hizmet sağlamayı hedefler. Sürekli hizmet sağlanması ile kast edilen 7 gün 24 saat işleyen bir e-devlet uygulamasıdır. Kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlerin ve bunların kalitesinin artmasına bağlı olarak e-devlet uygulamasına geçilmiştir. Böylece vatandaşların bir hizmetten yararlanmaları için uzunca kuyruklarda beklemelerine gerek kalmaz. Ayrıca bahsedilen hizmetlerden faydalanmak için mesai saatleri içinde ilgili kamu kurum ya da kuruluşuna gitme mecburiyeti de e-devlet uygulaması sayesinde sağlanır.

E-devlet uygulaması, kamu kurum ve kuruluşları arasında iletişimin sağlanmasını ve artmasını amaçlar. Devlet, vatandaşlara hizmet sunarken tutarlı ve güncel bilgilere ihtiyaç duyar. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşlarının sahip olduğu bilgilerin gerektiği ölçüde birbiriyle paylaşılması gerekir. Veri-bilgi ihtiyacının karşılanması için ilgili birimlerin en hızlı yollarla veri paylaşımında bulunması hayati öneme sahip olduğundan e-devlet uygulamasına ihtiyaç duyulmuştur (Küçükergüler, 2013). Eğer elektronik ortam yerine fiziki ortamda anılan bilgi paylaşımı yapılsaydı güncel verilerin sağlanması sekteye uğrayabilir. Dolayısıyla ilgili kurum ya da kuruluşları arasındaki iletişim e-devlet uygulaması ile kurulan iletişim kadar güçlü de olamaz. Tıpkı bunun gibi elektronik ortamdakinin aksine fiziki ortamdaki bilgi paylaşımı çok hızlı ve rahat değildir.

E-devlet uygulaması ile evrak işlerinin kontrol altına alınması amaçlanır. Fiziki ortamda yapılan evrak işlemlerinin kontrolü zor, bazı kurumlarda arşivi de karışıktır. Söz edilen arşivlerin bir başka sakıncası da maliyetli olmasıdır. Fiziki ortamdaki evrak işlemlerinin olumsuz yanları e-devlet uygulaması ile aşılabılır. Çünkü elektronik ortamdaki evrak işlemleri fiziki ortamdaki kadar ne karışık ne de maliyetlidir. Bunun yanında söz edilen belgelerin elektronik ortamdaki bir dosyada depolanması onların bulunup kullanılması için kolaylaştırıcı olur.

E-devlet uygulaması e-demokrasinin yaygınlaşmasını hedefler. Klasik kamu yönetimi anlayışında vatandaşların demokrasiye katılımı seçtikleri temsilciler aracılığıyla olmaktadır. Bu nedenle vatandaşların sağlık, eğitim, politika gibi konulardaki istek ya da şikâyetlerini doğrudan iletebileceği bir muhatap bulmaları çok zordur. Ancak e-devlet uygulamalarının gelişmesi sonucu yönetim süreci gelişmiş, kamu yönetimi anlayışı etkileşimleri artırmış katılımcı ve etkin demokrasiye yeni fırsatlar sunmuştur. E-devlet sayesinde vatandaşlar, temsilcilerine kolayca ulaşp istek ve şikâyetlerini dile getirme fırsatı bulmaktadırlar. Ayrıca vatandaşlar sadece temsilcilerine değil ilgili kişilere ya da kurumlara muhatap olma imkânını da e-devlet sayesinde yakalamaktadır (Çobanoğulları, 2013).

Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu'nda e-devlet uygulamasının amaçları aşağıdaki gibi belirtilmiştir;

- Kamu hizmeti sunumunda daha etkin ve hızlı işleyişin sağlanması
- Vatandaşların yönetime katılması sağlanıp katılımcı demokrasi anlayışının pratik hayatta karşılık bulması
- Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iletişim koordinasyonunun sağlanması
- Kamu hizmetlerinden vatandaşların daha çok yararlanması
- Bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin hızlandırılmasıdır.

E-devlet uygulamasının vatandaşlar, şirketler ve kurum ve kuruluşlar açısından faydalarını tablolar halinde sunmak mümkündür. Bu uygulamanın vatandaşlar açısından faydaları Tablo 1.1'de, şirketler açısından faydaları Tablo 1.2'de, kurum ve kuruluşlar açısından faydaları ise Tablo 1.3'de verilmiştir;

Tablo 1.1. E-devlet uygulamasının vatandaşlar açısından faydaları (Çobanoğulları, 2013).

İşlem yapan	İşlem örnekleri	Faydalar
➤ Vatandaş	• Kültür • Sağlık • Eğitim • Bilgilendirme • Vergi	✓ Pratik ve düşük maliyetli işlem yapma ✓ Kişiselleştirilmiş ve şahsa yönelik hizmet alma ✓ Hizmetlerden farklı alanlardan da yararlanma ✓ Daha demokratik bir ortama kavuşma ✓ Eğitim seviyesinin artması ✓ Sunulan hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olma ✓ Sunulan hizmetlere her yerden erişme imkânının olması

Tablo 1.2. E-devlet uygulamasının şirketler açısından faydaları (Çobanoğulları, 2013).

İşlem yapan	İşlem örnekleri	Faydalar
➤ Şirketler	• Düzenleme • Çalışma Yönergesi • Rehberlik ve Danışmanlık • Vergi	✓ Hızlı etkileşim ✓ Düşük maliyetli işlem imkânı ✓ Hizmet alanının ve kalitesinin artması ✓ Şeffaflıktan

Tablo 1.3. E-devlet uygulamasının kamu kurum ve kuruluşları açısından faydaları (Çobanoğulları, 2013)

İşlem yapan	İşlem örnekleri	Faydalar
➤ Kamu kurum ve kuruluşları	• Birimler arası iletişim • Politikalar • Merkezi ve yerel yönetim	✓ Kanuni düzenlemelerin ihtiyaçlar doğrultusunda kaleme alınması ✓ Üretilecek teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması ✓ Kurumlar arası mükerrerliğin önlenmesi ✓ Hızlı ve rahat çalışma imkânı ✓ Kamuda entegrasyonun sağlanması ✓ Birlikte hizmet sunacak kamu kurum ve kuruluşlarının baştan sona kadar uyumlu ve iletişimli hareket etmesi ✓ Vatandaşa güven veren, prestijli ve şeffaf yönetim sunma

1.2.6. E- Devlet Uygulamasının Altyapısı

E-devlet uygulamasının başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi için zaman ve mekân haricinde birtakım altyapıya da ihtiyaç duyulmaktadır. Söz edilen altyapısal ihtiyaçların karşılanmaması halinde e-devlet uygulamasının sürdürülebilmesinden de öte bunun ortaya

çalışılması dahi mümkün olmayabilir. E-devlet uygulamasının altyapıları üç ana başlıkta toplanabilir. Bunlar sırasıyla hukuksal, teknolojik ve eğitim altyapısıdır.

E-devlet uygulamasında hukuksal, teknolojik ve eğitim altyapısı başarılı bir şekilde tamamlandıktan sonra bunun daha verimli, etkili ve düşük maliyetli işlemlerini sağlar (Çobanoğulları, 2013).

1.2.6.1. Hukuksal Altyapısı

E-devlet uygulamasının hayata geçirilmesi için teknolojik altyapı kadar hukuksal altyapının da oluşması gerekir. Aksi takdirde diğer tüm altyapıların en iyi şekilde işlemesi halinde bile e-devlet modeli hukuka aykırı olur.

Devletin vatandaşlara elektronik ortamda hizmet verebilmesi için yasal sürecin tamamlanması gerekir. Bir işlevsellik ağı kurulabilmesi için gerekli hukuki düzenlemeler güvenli elektronik imza, elektronik sözleşme, sayısal imza, kişisel bilgilerin korunması ilişkindir. Bunlara dair hükümlerin sevk edilmesi e-devlet modeli için hayati öneme sahiptir. Aksi halde anılan uygulamada verilen hizmetlerin örneğin alınan bir öğrenci belgesinin bile resmi niteliği olmaz. E-devlet uygulamasının hukuki altyapısı yukarıdakiler haricinde bilgi edinme dolayısıyla da bilgiye erişim hakkı, fikri ve sınai haklar, ifade özgürlüğü, ceza hukuku, vergi hukuku gibi temel yasal düzenlemelerin öncelikle yapılması şarttır (Çobanoğulları, 2013). Bunlardan en az birinin bile eksik olması halinde yukarıda bahsedilen e-devletin faydaları gerçekleşmez.

Yasal altyapının sağlanması ile e-devlet uygulamasında sunulan hizmetlerin resmiyet kazanması haricinde de vatandaşların hukuki güvenliği sağlanmış olur. Çünkü vatandaşlar, bahsedilen yasal düzenlemelerdeki haklarını kolayca öğrenerek haklarının ihlali halinde ilgili yargısal koruma imkânlarından faydalanabilirler. Bununla birlikte oluşabilecek sorunlar ve bunlara sunulabilecek çözüm önerileri Tablo 1.4'te gösterilmiştir;

Tablo 1.4. E-devlet uygulamasındaki muhtemel hukuki sorun ve çözüm önerileri (Çobanoğulları, 2013).

Muhtemel Sorunlar	Çözüm Önerileri
• Ödeme, teslimat ve gümrükleme	✓ Ödeme sistemlerinin entegre olması ✓ Ürün teslimatı ile gümrük işlemleri için hukuki düzenlemelerin yapılması
• Vergileme	✓ Vergiye ilişkin yasal düzenlemelerde ihtiyaç duyulan elektronik işlemlerin yapılması ve vergi açıkları ile kaçaklarını baz alan hukuki hükümlerin öngörülmesi ✓ Alınan vergilerin paylaşılması için bir hukuki düzenlemenin yapılması
• Fikri ve sınai hakların korunması	✓ Marka, ticaret unvanı, internet alan isimleri, patent, tasarım belgesi için entegrasyonu ✓ Marka, ticaret unvanı, internet alan isimleri, patent, tasarım belgesi için gereken siber korunmanın sağlanması
• Kişisel verilerin korunması	✓ Kişisel verilerin korunmasına ilişkin gereken düzenlemelerin yapıp yargısal işlemlerin en hızlı şekilde yapılması ✓ Hukuki düzenlemelerle iletişim korsanlığına meydan verecek tüm yolların kapatılması
• Tüketicinin korunması	✓ Elektronik ortamda yapılan sözleşmelere dair usul ve esasların hukuki dayanağa kavuşturulması ✓ Satış esnası ve sonrasına dair servis, iade koşullarının yasal düzenlemelere kavuşturulması
• Veri iletimi için ihtiyaç duyulan altyapısal sorunlar	✓ Verimli, etkin ve ucuz hizmet için rekabet ortamının oluşturulması hakkında yasal düzenlemeler yapılması ✓ Oluşturulan rekabet ortamının sürekliliği ve korunması için kanuni hükümlerin sevk edilmesi
• Bilginin bütünlüğü, gizliliği ve kimlik tespiti	✓ Güvenli elektronik imzaya dair yasal düzenlemelerin yapılması ✓ Elektronik ortamdaki delil ve ispat vasıtalarının teşhisine dair yasal düzenlemelerin yapılması ✓ Elektronik noterlik kurumunun hukuki bir zemine oturtulması

1.2.6.2. Teknolojik Altyapısı

E- devlet uygulamasının teknolojik altyapısı, bilişim ve iletişim tekniğinin özgün yapısına uyumlu stratejik altyapı kurulumuna ihtiyaç duyar. Bu kurulumu ek olarak teknolojik altyapının içselleştirilmesini de teşvik etmektedir. Aksi takdirde e-devlet modelinin ihtiyaç duyduğu bir şekilde bilişim ve iletişim teknolojilerini içeriden geliştirilmesi kolay değildir. Ayrıca teknolojik altyapının değişen talep ve ihtiyaçlarının e-devlet modelinin uygun yapısına uygun olması da zor olur.

E-devlet uygulamasında sunulan bilgilerin doğru ve güncel olması büyük önem taşır. Bu bilgilerin aranan nitelikte olması için teknolojik altyapıların gereken seviyede olması gerekir. Bunların başında şüphesiz internet erişimi gelmektedir. Bunun fark edilmesi sonucu e-devlet modelinde internet üzerine yoğunlaşmıştır. Kısaca e-devlet

uygulamasının en verimli ve hızlı şekilde işleyip vatandaşlara hizmet sunulması için yeterli internet ve erişim altyapısına sahip olması kaçınılmazdır.

E-devlet uygulaması içi teknolojik altyapının ihtiyaç duyduğu unsurlar kalem kalem tespit edilmiştir. Bunlar aşağıdaki gibidir;

- Bilgi işleyip depolama, iletişim teknolojileri daha sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında ihtiyaç duyulduğunda birbirinden ayrı çalışan birimlere dağıtılmasına imkân verebilmelidir.
- Bilgi işlemlerinin aktarımı ve paylaşılması için birbiriyle uyumlu teknolojik araç ve gereçler kullanılmalıdır.
- E-devlet uygulamasına erişim için gerekli olan tüm istasyonlar, güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla elektronik kamu ağına bağlanabilmelidir.
- E-devlet modeli için altyapı tasarımı ve güvenlik şartları sağlanmalıdır. Buna ek olarak söz edilen şartların yönetilebilir niteliğe sahip olması gerekir.
- Araştırma geliştirme ve değiştirme aşamalarında e-devlet işleyişine en az sıkıntı çıkaracak hatta mümkünse sorunsuz çalışması için gereken bilgisayar teknolojileri kullanılmalıdır (Çobanoğulları, 2013).

1.2.6.3. Eğitim Altyapısı

Bilim ve teknolojik gelişmeler, küreselleşmeyle birlikte bilgi toplumunun gerektirdiği insan profilini belirleyen unsurlar olmuştur. Çünkü günümüz insanı üzerinde, bilgi toplumuna ulaşmada teknolojinin sunduğu imkânların payı büyüktür. Dolayısıyla bilişim teknolojilerini etkin kullanan insan kavramı ön plana çıkmaktadır. Sürekli ve oldukça hızlı bir şekilde gelişen teknoloji ve buna bağlı olan sosyal hayatlar ve iş ilişkilerinde bir eğitim sürecini zorunlu kılar. İnsanların çalışmaya başladıkları andan emekli olacakları vakte kadar mesleki gelişmelere ve teknolojik gelişmelere uyum sağlanması için anılan eğitim süreci hayati öneme sahiptir.

Gerek özel sektörde gerekse kamu kurum ve kuruluşlarında kalifiye eleman açığı, kurum içi eğitimleri gibi yollarla kapanmaktadır. E-devlet uygulaması için de ihtiyaç duyulan eğitim altyapısı, kalifiye personellerin yetişmesi için oldukça önemlidir. Aksi takdirde bir e-devlet modeli kurulsaydı bile bunun süreklilik arz etmesi, güncel ihtiyaçlara cevap vermesi mümkün değildir. Çünkü e-devlet uygulamasında önemli pozisyonda

olanların hem teknik hem de güncel konularda eğitim alması ile söz konusu model, vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilir.

E-devlet uygulamasında yer alacak olan kamu kurum ve kuruluşlarının çalışanlarına uzmanlar tarafından eğitim verilmesi gerekir. Bu eğitimin belirli dönemlerde tekrarlanıp günün ihtiyacına cevap verecek şekilde yenilenip panel, konferans veya sunumlarda aktarılmalıdır. Bunlarla birlikte yazılı, görsel veya işitsel öğrenme ve öğretme teknikleriyle en iyi şekilde eğitim verilmelidir. Bunlar yapıldığı takdirde bahsedilen personeller, e-devlet uygulamasında kuşkusuz istenilen düzeyde hizmet verir.

E-devlet uygulamasında önemli bir yeri olan eğitim altyapısının sadece bahsedilen uygulamada hizmet verecek kurum ve kuruluşlarının çalışanlarına verilmesi yeterli değildir. Çünkü her şeyden önce e-devlet uygulaması bir hizmet yöntemi olduğundan bundan istifade edecek olanların (vatandaşların) da bu konuda eğitilmesi gerekir. Bu eğitim yukarıda açıklanan kurum içi uygulamaları şeklinde olması elbette mümkün değildir. Fakat uzmanlar tarafından konferans verilmesi, panel, sunum yapılması, televizyon programları veya kamu spotu şeklinde bilgilendirme yöntemlerinden de yararlanılabilir. Özellikle görsel ya da işitsel basın araçlarının kullanılması e-devlet uygulamasındaki eğitim altyapısının tamamlanması mümkün olabilir (Çobanoğulları, 2013).

1.2.7. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Türkiye’de e-devlet çalışmalarının başlangıcı 1980’li yıllarda başlamıştır. Bu yıllarda ofislerde vergi ve nüfus alanlarında kayıtlar tutularak kullanılmaya başlanmıştır. 1990’lı yıllarda bilgi toplumuna yönelik çalışmalara hız verilmiştir. 1996-2000 yıllarında akademisyenler, kamu kurum kuruluşları ve işletmelerin katkılarıyla çeşitli projeler geliştirilmeye başlanmıştır. 2000-2002 yılları arasında e-devletin nasıl uygulanması gerektiği ile ilgili görüşler sunulmuş ve buna yönelik planlar yapılmıştır (Özkara, 2010). Bu planlara aşağıda değinilmiştir.

1.2.7.1. Uyap I-II

UYAP Bilişim Sistemi 2000 yılında iki aşamalı olarak başlatılmıştır. Bunlardan ilki Uyap I projesidir. Adalet Bakanlığı, Uyap I projesiyle merkezi teşkilat ile buna bağlı birimlerin yargı ve yargı destek faaliyetlerinin etkin ve hızlı bir şekilde olmasını

sağlamıştır. 28 Eylül 2000’de başlayan Uyap I Adalet Bakanlığı Merkez Otomasyonu Projesi, 31 Aralık 2001’de tamamlanıp işleme alınmıştır (URL-1, 2019).

Uyap I Adalet Bakanlığı Merkez Otomasyonu Projesi ile Adalet Bakanlığı merkezinde her türlü veri, bilgi ve belge akışı, doküman yönetimi ulusal yargı ağı içerisinde toplanıp gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Uyap I üzerinde yapılan işlemler ister merkezden isterse taşrada yapılsın tüm işlemler tek bir yerde toplandığından bunlar daha güvenli ve hızlı bir şekilde gerçekleşir. Ayrıca söz konusu projeyle ilgili birimler arasında bilgi paylaşımı daha tutarlı olur.

2000 yılında iki aşamalı olarak başlatılan UYAP Bilişim Sistemi’nin son halkası Uyap II projesidir. Uyap II projesi ile Adalet Bakanlığı teşkilatında bulunan birimlerin yargı ve yargı destek çalışmalarının etkin ve hızlı bir şekilde otomasyon sistemine geçirilmesi amaçlanmaktadır. Adalet Bakanlığı’nın Uyap II projesiyle amaçladığı ise taşra teşkilatlarının söz konusu uygulamada daha aktif bir rol almasıdır. Ayrıca taşra teşkilatlarında yaşanan hataların düzeltilmesi ve eksikliklerin giderilmesi, Uyap II ile hedeflenmiştir. Uyap II’de hedeflenen en önemli hizmetler şunlardır; her türlü yazışma ve haberleşmenin elektronik ortamdan yapılması, davaların ilk aşamalarından verilen hükmün kesinleşmesine kadar bunun hangi aşamada olduğunun takip edilmesidir (Çobanoğulları, 2013).

Uyap I Adalet Bakanlığı Merkez Otomasyonu Projesi ile kâğıt ortamında yapılan bürokratik işlemlerin ortadan kaldırılması, bilgi ve belge alışverişini anında gerçekleştirilmesiyle işlem, hizmet ve dava sürelerin kısalması mümkün olmaktadır.

UYAP Bilişim Sistemi ile sunulan hizmetler şunlardır;

- Araç mahrumiyet işlemleri
- Bilirkişi sistemi
- Haberci
- Elektronik ilan
- Kolluk portal
- Kurum portal
- Mobil arananlar bilgi sistemi
- Online takip

1.2.7.2. Mernis

MERNİS Projesi, Türkiye’de bilgi sisteminin en önemli parçası olarak görülmektedir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarının uygulamaya koyduğu projelerde kurulan bilgi sistemleri, bu projenin altyapı ve çalışmalarına bağlı olarak sürdürülmekte ve kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli katkılar sağlamaktadır (Meydanlı, 2010).

Mernis uygulamasını vatandaşların kişisel bilgilerinin yer aldığı elektronik ortama aktarılması ve bunlarla ilgili meydana gelen değişikliklerin anında değiştirilmesidir. Bu değişiklik 957 merkezden yapılabilmektedir. Mernis uygulaması üzerinde vatandaşların kişisel bilgilerin anında güncellenip ortak bir ağdan güvenli olarak paylaştırılmasına imkân verir.

Mernis projesi dünyada ilk e-devlet projelerindendir. Önemle belirtmek gerekir ki ülkemizdeki bu proje Avrupa’daki tüm projelere de ilham olmuştur.

Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşlara verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır.

Mernis Projesi’nin genel anlamıyla sağladığı hizmetler kısaca şunlardır;

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılıp ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması suretiyle hizmette modernizasyonu sağlamak.
- Bürokrasinin azaltılması ve devlet ile vatandaşın yakınlaştırıcı hizmet güvenliğini sağlamak.
- İlçelerde dahi nüfus hizmetlerinin bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini sağlamak.
- İlçe nüfus veri tabanlarını merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanını kurulmasını gerçekleştirmek.
- Bilişim teknolojileriyle birlikte nüfus istatistiklerinin daha sağlıklı olarak tutulup güncellenmesini sağlamak.
- Vatandaşlara birer Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası verilmesini sağlamak.
- Vatandaşların kimlik bilgilerinin kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren diğer kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir bir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini hızlı, güvenilir ve kolay olarak almasını sağlamak.
- Kimlik numaralarının kullanılması suretiyle kamu ile özel kesim bilişim projeleri arasında kişisel bilgileri alışverişinin, kişilerin ayrıntılı olarak

tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrim-içi (on-line) yürütülmesini sağlamak (URL-2, 2019).

1.2.7.3. Say2000i

Say2000i (Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi) projesini, Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü ülkemiz çapında 1457 saymanlık olmak üzere 1536 birimdeki çalışmaların bilgisayar ortamında yapılabilmesi için hayata geçirmiştir. Anılan kamu kurumu, 1536 birimdeki tüm verilerin bir merkezde günlük olarak izlenebilmesi için Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesini uygulamaya koymuştur (Çobanoğulları, 2013).

Say2000i sisteminin geniş alanlı ağ altyapısı için Türk Telekom tarafından hizmete açılan TT-Net en uygun çözüm olarak belirlenmiş ve Türk Telekom ile yapılan bir protokol çerçevesinde TT-Net üzerinde Frame Relay (FR) ve sabit Dial-Up (DU) hatlardan oluşan bir özel sanal ağ (virtual private network -VPN) kurulmuştur. Böylece hem Maliye Bakanlığı için özel ve güvenli bir Intranet uygun maliyetlerle oluşturulmuş, hem de Internet erişim olanakları kontrollü bir şekilde merkez birimleri ve saymanlıkların hizmetine sunulmuştur (Fıstıkçıoğlu, 2007).

2001 yılında tamamlanan Say2000i'nin sağladığı hizmetler kısaca şunlardır;

- Türkiye çapında kamu kurum ve kuruluşlarının giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1457 saymanlığın tamamının Say2000i otomasyonuna geçirilmesidir.
- Türkiye çapında kamu kurum ve kuruluşlarının giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1457 saymanlığın birbirleriyle ve merkezle sürekli olarak iletişim halinde olmalarıdır.
- Kamu kurum ve kuruluşlarının tüm harcama ve tahsilatlarının anında görülmesini sağlamak.
- Kamu kurum ve kuruluşlarının ekonomik durumlarının anı anına takip edilebilmesine dayanarak ekonominin zengin karar desteği verilebilir hale gelmesi.
- Türkiye'deki tüm kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan idari, akademik, askeri, işçi vs. çalışanların maaşlarının ve maaş bilgilerinin merkezi veri tabanında saklanması.

- Türkiye’deki tüm kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan idari, akademik, askeri, işçi vs. çalışanların maaşlarının merkezden hesaplanabilmesi (URL-3, 2019).

1.2.7.4. Gimop I-II

Gimop (Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi), Gümrük Müsteşarlığı tarafından uygulamaya konulmuştur. Gimop I ile gümrük iş ve işlemlerinin bir otomasyona geçirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca Gimop I ile 2000 yılı Mayıs ayından 2001’in Ekim’ine kadar toplamda 55 gümrük yönetiminin söz konusu otomasyona geçirilmesi hedeflenmiş ve başarılmıştır. 2002 yılının sonuna kadar ise ilaveler yapılmaya devam etmiş ve neticede 62 gümrük yönetimindeki işlemlerin %97’si elektronik ortamda yapılabilir hale gelmiştir.

Gümrük Müsteşarlığı, Gimop I ile ticareti kolaylaştırıp dünya pazarında rekabete girecek ithalat ve ihracatçıya destek sağlamak amacıyla e-gümrük alanında önemli bir aşamaya geçmiştir. Gimop I ile sunulan hizmetlerden kısaca bahsetmek gerekirse;

- Gümrüklü alana ürünlerin sahaya gelişi ve ithalatçı ile ihracatçı beyanlarının hızlı olarak gümrük yönetimine verebilir.
- Gümrük yönetimi ithalatçı ile ihracatçı beyanlarını ve gerektiğinde ürünü gecikmeksizin kontrol edebilmektedir.
- Gümrük beyannamelerinin gümrük yönetimine ait bilgisayarlara yeniden veri girişi yapılmasına gerek kalmadan aktarılabilir hale gelmiştir.
- Gümrüklenecek ürünlerin vergileri sistem üzerinden hızlıca hesaplanabilir ve kolayca kontrol edilebilir hale gelmiştir.
- Gümrük işlemleri basitleştirilip istatistikler daha gerçekçi ve hızlı alınabilmektedir.

Gimop II çerçevesinde Avrupa Birliği teknik yardım kapsamında geliştirilen AB projeleri ve mevcut Gimop I altyapısını geliştirip aynı zamanda AB müktesebatına uygun olan Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) yazılımına entegre etme hedeflenmiştir (Çobanoğulları, 2013).

Gimop II ile hedeflenen konular aşağıdaki gibidir;

- Sistem yönetiminin daha basit bir hale getirilmesi
- Bakım maliyetlerinin düşürülmesi
- Sistem ile insan kaynaklarının verimliliğini artırmak

- Tek merkezden yapılan kontrol ve servis kalitesini artırmak
- Bilişim hizmetlerinin altyapısını geliştirmek
- AB müktesebatında öngörülen AB'ye üye devletlerde kullanılan NCTS (Bilgisayarlı Ortak Transit Sistemi) ile ITMS (AB tarife sistemi) yazılımlarına entegrasyonun sağlanmasıdır (Özata ve Sevinç, 2000).

1.2.7.5. Polnet

POLNET, ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağları ve bilgi bankaları üzerinde, sorgulama yapılabilecek şekilde tasarlanmış, bilgi toplumu altyapısı projelerinin önemlilerinden birisidir (Çelikkol, 2008).

Günümüzdeki sosyal, ekonomik ve teknolojik alanda hızlı değişikliklerin zorunlu kıldığı Polnet uygulaması uygulanmaya konulmuştur. Polnet, Emniyet Teşkilatı'nın yürüttüğü hizmetlere bilişim desteği verilmesini sağlayan Polis Bilgi Sistemi'dir. Polnet ile anılan teşkilatın yürüttüğü görevlerin hızlı, etkin ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesini sağlar (Kahraman, 2014). Bunun yanında Polnet, vatandaşların kesintisiz, hızlı ve kaliteli hizmet almalarına olanak tanır.

Polnet'in Türk halkının bilgi toplumuna ulaşmasına yardımcı olabileceği düşünülmüştür. Çünkü özellikle söz edilen uygulama ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağları ile bilgi bankalarına entegre olabilecek şekilde tasarlanmıştır.

Emniyet Teşkilatı'nın gurur duyduğu Polnet sayesinde güvenli, doğru ve hızlı bilgiye erişme imkânı bulunmuştur. Kıvanç duyulan Polnetin bir diğer özelliği ise dünyadaki kolluk kuvvetleri arasında en fazla niteliği barındırıp en çok kullanılan uygulama olmasıdır.

Polnet ile sunulan hizmetlerden en önemlilerini kısaca aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (URL-4, 2019);

- Emniyet Teşkilatınca kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilen yeni teknolojik uygulama Polnet ile tüm birimlerine kesintisiz bilişim desteği verilebilmektedir.
- Elektronik Belge ve Dokümantasyon Yönetim Sistemi'nin altyapısı elektronik imzaya uygun olarak geliştirilip Emniyet Teşkilatı'nda kurum içi yazışmaları bilgisayar ortamına taşınmıştır. Sistemin tüm teşkilat birimleri arasındaki hızlı, etkin ve güvenli kullanılabilmesine Polnet ile fırsat bulunmuştur.

- Araç tescil, sürücü, pasaport, silah ruhsat işlemlerinde bürokrasi azaltılmış artık en kısa sürede yapılmaktadır.
- Trafik cezalarının izlenebilirliğinin artmıştır.
- Etkin trafik denetimleri sayesinde trafik kazalarının oranları düşürülmüştür.
- Sınır kapılarında verilen Polnet hizmeti sayesinde ülke güvenliği artmış dolaylı olarak turizme bile katkıda bulunulmuştur.
- Polnet'in e-devlet ile entegrasyonunun tamamlanmasıyla birlikte vatandaşların da hizmet alması sağlanmıştır.

1.2.7.6. Vedop I-II-III

1995 yılında vergi dairelerinin otomasyona geçmesi amacıyla oluşturulan proje Vedop'tur. Vergi daireleriyle ortak bilgi ağına sahip olan kurumların bilgi ağlarında kullanımların daha aktif sistem ihtiyacı nedeniyle Vedop projesi fikri ortaya atılmıştır. Bu projeye vergi dairelerinde sunulan hizmetlerin daha kaliteli bir ortamda verilmesi amaçlanmıştır.

Vedop bir pilot proje olarak 1998 yılında başarılı olması dolayısıyla Vedop I projesi hayata geçirilmiştir. Vedop I sadece iki yılda 22 ilde 155 vergi dairesi otomasyona geçmiş ve proje tamamlanmıştır. 2004 yılında ise Vedop II projesine geçilmiştir. Vedop II, Vedop'un ikinci aşamasıdır. Otomasyonda sunulan hizmetlerin daha etkin ve verimli olarak kullanılması amacıyla Vedop II başlatılıp aynı yıl içinde tamamlanmasıdır. Bunun tamamlanmasıyla üçüncü proje olan Vedop III aşamasına geçilmiştir. Vedop III ile ülkemiz genelinde 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü gelir seviyesinin yeniden yapılandırılıp vergi dairesi otomasyon uygulamalarının tümü bilgisayar ortamına aktarılmıştır (Çobanoğulları, 2013). Gelir İdaresi Başkanlığı ve diğer kamu kurum ile kuruluşlarının kullanabileceği nitelikte bir e-devlet uygulaması olarak geliştirilen Vedop, otomasyon girişimleri ve kamu yönetiminin bilgi birikiminin sonucu her geçen gün kendini geliştirmektedir.

Vedop ile vergi politikaları, denetim ve vergi geliri vb. stratejilerinin geliştirilmesine imkân tanınmaktadır. Gelir İdaresi tarafınca işleme alınan tüm verilerin elektronik ortama taşınması bu sayede iş yükü minim seviyeye inmesi, etkinlik ve verimliliğin artması Vedop ile amaçlanmıştır. Elektronik ortamda tutulan verilerin tümü bilgisayarlardan görülüp sağlıklı karar alma sürecine katkı sunması hedeflenmiştir.

Vedop projesi, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın en önemli altyapısıdır. Vedop ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla bilgi paylaşımı imkânı da bulunmaktadır. Söz konusu projenin temel amacı bilgi sistemi ve bilgi paylaşımı başarılmıştır (URL-5, 2019). Bu projenin kamu kurum ve kuruluşlarındaki, maliyeti ve tasarruf boyutu Tablo 1.5'te gösterilmiştir;

Tablo 1.5. Vedop projelerinin sadece ilk birkaç yılda kamu kurum ve kuruluşlarındaki, maliyeti, tasarruf boyutu, kullanım alanı ve süresi (Çobanoğulları, 2013).

Proje	Proje süresi	Proje maliyeti	Proje kullanım alanları	Projenin tasarruf boyutu
Vedop I	2 yıl	75 milyon dolar	22 il ve 10 ilçedeki 153 vergi dairesi ve 5 defterdarlık	- Sadece bir yılda beş yüz bin sayfa doküman tasarrufu elde edilmektedir. - Türkiye'deki tahakkuk ve tahsilat gelirlerinin %85'i proje üstünden takip edilebilmektedir.
Vedop II	15 ay	64 milyon dolar	81 ildeki vergi dairelerinin tümü ve defterdarlıklar	14.000 ay iş yükü tasarrufu (yaklaşık 4,2 milyon dolar) 117.000 ağaç, 6000 ton kâğıt tasarrufu (yaklaşık 3 milyon dolar) - Bir yıl içinde 75 milyon beyannamenin elektronik ortamdan yapılması
Vedop III	2 yıl	99 milyon dolar	Ülke genelindeki 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü	335000 ağaç, 19000 ton kâğıt tasarrufu (yaklaşık 8,7 milyon dolar) 2000 ay iş yükü tasarrufu - Elektronik ortamda verilerin tutulmasından 1 milyon yazışma tasarrufu

2. E-BELEDİYE KAVRAMININ İNCELENMESİ

2.1. E-Belediye'nin Tanımı

Dünya'da küreselleşmenin etkisiyle yaşanan çağdaş gelişmeler, devlet ile toplum arasındaki ilişkide karşılıklı etkileşimi zorunlu hale getirmektedir. Yerel hizmetlerde bu etkileşimlerin doğru bir şekilde uygulanmaya başlanması için yerel yönetimlerde hizmet anlayışını ön plana çıkartmaktadır (Aydın, 2019).

Varlık amacı millete hizmet etmek olan kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri verimli, etkin, hızlı ve erişilebilir olmalıdır. Bu anlamda yerel halkın hizmet taleplerini karşılama ve katılımcı demokrasi anlayışının bir tezahürü olan belediyeler anılan kamu kurum ve kuruluşları arasında ön plana çıkmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının sivillere sunduğu hizmetlerin “yerel e-yönetim” kavramı 2000’de literatüre girmiş ve günlük hayatımızın önemli bir unsuru haline gelmiştir. Yerel e-yönetim kavramında ise öne çıkan e-belediye, oldukça geniş bir kavramdır. Öyle ki e-belediye, sadece elektronik ortamdan yetkililere ulaşma anlamına gelmez. Bu öyle geniş ve etkili bir kavramdır ki yerel liderliğin, toplumsal katılım ve demokratik sorumluluğun bir yansıması olarak değerlendirilebilir (Küçükergüler, 2013).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sağlanmasının sonucu olarak e-devlet ile e-belediye kavramlarından söz edilmeye başlanmıştır. Devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik ortamda sunulması e-devlet ile ifade edilirken bunun yerel anlamda yapılandırılması e-belediye olarak ifade edilmektedir (Kabakuş, 2014).

E-belediyenin yerel halka hizmet etme amacı olduğundan bunun içeriğinin açık, kapsamlı, toplulukları yönlendirebilecek nitelikte olması gerekir. Ayrıca sunulan hizmetlerin kaliteli, tüm halkın yararlanabileceği ucuz ve erişilebilir olması gerekir.

E-Belediye uygulamaları ile yerel yönetim anlayışındaki hizmet sunumu, yönetimi ve istihdam gibi birçok konuda belediyelere yardımcı olmaktadır. E-belediye uygulaması ile şehir ile ilgili bilgi ve verilerin toplanması ve bu verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri temelindeki uygulamalarla yönetilmesi ve bu uygulamalarla elde edilen veriler sonucunda toplumun yararına olacak bilgilerin elde edilmesi sonucunda bilgilerin etkin bir şekilde vatandaşın hizmetine sunulması sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra belediye ile yerel halk arasındaki ilişkiyi güçlendirerek daha kaliteli hizmet sunmak, daha çok vatandaşla ulaşmak

ve her türlü belediye hizmetlerinin hem vatandaş hem de belediye yönetiminin yapacağı işlemlerin daha rahat ve hızlı olması sağlanmaktadır (Mecek, 2017).

Sonuç olarak belediyede yapılması gereken birçok işlem, belediyeye gidilmesine gerek kalmadan istenilen yer ve zamanda çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Yapılan bu uygulamalar e-belediyenin yerel düzeydeki hizmet sunumunu e-devlet anlayışıyla sunmasıdır (Subaşı, 2017).

Öğretide e-belediyenin birçok tanımı yapılmıştır. Bunlardan bazıları;

- Belediyelerin sunduğu tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasını, alınan kararların, planlamaların, kontrollerin vatandaşlarla paylaşılmasını ve kamu kurum ile kuruluşlarının internet ortamında denetlemesini sağlayan gelişmiş tekniktir (Çoruh, 2009).
- Temel olarak iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması suretiyle daha etkin, daha şeffaf ve daha verimli vatandaşla daha yakın ve onun katılımına daha çok açık bir yapılanmadır (Tasam, 2006).
- Belediyelerin hızlı verimli ve etkin hizmet sunmak ve idari işleri kolaylaştırmakla birlikte şeffaf ve hesap verilebilir belediyecilik anlayışını göstermek için vatandaşlar ve şirketler arasında 7/24 online hizmet kurulmasıdır (Çobanoğulları, 2013).
- Belediye ile yerel yönetim ve hizmet ile faaliyetlerinde bilgisayar teknolojilerinin kullanımı işletmelere ve vatandaşlara internet üzerinden aktif bir şekilde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu, ilgili dış birimlerle bir ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002).

Öğretideki bu açıklamalar ışığında bize göre e-belediyeyi şöyle tanımlamak mümkündür; belediyelerin hızlı, etkin, verimli, şeffaf, etkileşime açık, sürekli, erişilebilir ve ucuz bir şekilde hizmet sunmak için iletişim ve enformasyon teknolojilerini kullandığı ileri demokrasi anlayışının bir ürünüdür.

2.2. E-Belediye'nin Amacı ve Faydaları

1980'li yılların başında hükümet ve yerel yönetimler tarafından yürütülen hizmetlerde beklenmedik bütçe açıkları ortaya çıkınca yerel yönetimde reform yapılması gerektiği anlaşılmıştır. İlk etapta belediyelere istikrarsız vergi geliri ve sunulan hizmetler konusunda ciddi mali baskılar yapılmıştır. Artan maliyete karşın daha az hizmet sunulması

sonucunda belediyeler yakından izlemeye alınmıştır. 80 ve 90'lı yıllarda klasik yönetim anlayışı devam ederken milenyumla birlikte teknolojik gelişmeler yerel yönetime önemli konularda tesir etmiştir. Özellikle klasik yönetim anlayışının olumsuz yanlarını devre dışı bırakıp verimli, şeffaf, hesap verilebilir, çözüm ve vatandaş odaklı yönetim anlayışına geçilip e-belediye ile bu niteliklerin başarılması amaçlanmıştır (Çobanoğulları, 2013).

E-belediye uygulamaları vatandaşın katılımını teşvik eden, vatandaş ile yerel yönetim arasındaki iletişimin daha güvenilir olmasını sağlayan bir sistemdir. E- belediye uygulamaları sadece internet ortamında sunulan bir hizmet değil; aynı zamanda belediyede çalışan bütün çalışanların, vatandaşların, şirketlerin ve diğer kamu kuruluşları arasındaki çevrimiçi iletişim ağıdır.

E-belediye uygulamaları hizmet odaklı ve hizmet alanların katılımını teşvik eden bunlarla ile yerel yönetim arasındaki ilişkinin daha sağlıklı olmasını amaçlayan bir sistemdir. Bu amaç sadece vatandaşlara sağlanmaz. Bunlar haricinde belediye personeli, dernekler, vakıflar, şirketler ve diğer kamu kurum ile kuruluşlarına da e-belediye hizmet eder.

E-belediye ve e-yerel yönetim mevcut süreçlerin olumlu yönde gelişim gösterilmesi, sunulan hizmetlerin organizasyonunda bir dizi değişiklik yapılması ve gerekirse köklü yenilikler yapılması, özgürlük alanlarının genişletilmesi ile karar süreçlerinin ilgili birimlere bırakılmasına imkân verilmesini amaçlar (Küçükergüler, 2013).

E-Belediye uygulaması sadece belediye çalışanları tarafından kullanılan bir uygulama değildir. Bu uygulama ile belediye departmanları ve belediye idarecileri arasındaki bilgi alışverişini vatandaşlarında kullanımına açık bir iletişim imkânı sağlayabilmektedir. E-belediye hizmeti gelişen teknoloji ve yerel hizmetlerin ihtiyacına göre yeni uygulamalar geliştirilmekte ve böylece sorunlara daha hızlı çözüm üretilmektedir. Bunun sonucunda hızla büyüyen şehirlerin takibi ve şehirlerin altyapılarına dair çalışmalar daha kaliteli bir şekilde yürütülebilmektedir (Daştan ve Naralan, 2015).

Genel olarak e-belediye, belediyelerin şehre ilişkin bilgilerinin bilgi teknoloji tabanlı uygulamalarla daha hızlı, daha kolay ve daha kaliteli hizmet sunabilme imkânı sağlamaktadır. E-belediye uygulamasıyla daha geniş halk kitlesine ulaşabilme, belediyelerin daha az maliyetle daha kısa sürede daha kaliteli hizmet sunabilme imkânı sağlayabilmektedir.

E-belediye uygulamasıyla her vatandaş belediyeye gitmeden belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden yer ve zamana bağlı kalmadan yararlanabilmektedir. Vatandaşlar fatura ödeme, vergi borcu ödeme gibi işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilmektedir. Böylece vatandaşın belediyeye gitmesine gerek kalmamış ve belediye personelinin de iş yükü azalmış olur. Türkiye’de bulunan tüm belediyelerin kendilerine ait bir web sayfası bulunmaktadır. Ancak her belediyenin web sayfasında e-belediye hizmeti sunulmamaktadır (Subaşı, 2017).

2.3. E-Belediye’nin Aşamaları

E-belediye uygulamasının geçirdiği aşamalar, e-devlet modelinin kat ettiği merhalelerle benzerlik göstermektedir. İlk zamanlar sadece vatandaş bilgilendirmeye yönelik olan uygulama daha sonra geliştirilmiş ve e-hizmet vermeye başlanmıştır. Belediyelerin e-belediye hizmeti sunmaları çeşitli süreçlerden geçerek oluşmuştur. Bunlar: tek taraflı bilgi verme, karşılıklı iletişim, çevrimiçi işlem şeklinde belirlenmiştir.

2.3.1. Tek Taraflı Bilgi Verme

Tek taraflı bilgi verme işlemi belediyenin web sitesinden vatandaşa tek yönlü doğru bilgi aktarımını ifade eder (Yılmaz, 2013). İlgililere yani yerel halk, vatandaş gibi gerçek; dernek, vakıf, ticaret şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları gibi özel ya da kamu tüzel kişileri haricinde herhangi bir kişilik oluşturmayan gruplar ve oluşumlar, e-belediye üzerinden verilen bilgilere herhangi bir şekilde (olumlu ya da olumsuz) yönde etkide bulunamadığı için bu aşama tek yönlüdür. En kısa açıklamasıyla e-belediyenin tek taraflı bilgi verme aşamasında, yapılan tek şey, “anılan uygulama aracılığıyla bilgi verilmesidir”.

E-belediyenin tek taraflı bilgi vermesi, vatandaşların ilgili olduğu, kullanabilecekleri kısaca iş ya da ilişkilerinde kullanabilecekleri açıklamalardır. Örneğin şehir ile alakalı (il veya ilçelerin) hava durumu, belediye ile ilgili haberler, belediyenin yapmış olduğu çalışmalarla alakalı raporlar gibidir.

E-belediyenin ilk aşamasında verilen genel bilgilerin belediyenin web sitesinde yayınlanması tek taraflı bilgi aktarımıdır. Bu bilgilerin doğru bilgi aktarımı ile bunların eksiksiz, doğru olması ve düzenli olarak güncellenmesi şarttır. Burada vatandaşın hiçbir müdahalesi veya katkısı bulunmaz. Dolayısıyla tek taraflı bilgi verme aşaması, ilk bakışta

e-belediye uygulamasının en kolay basamağı olarak görünebilir. Verilen bilgilerin titiz bir çalışmayla sunulup vatandaşın doğru yönlendirilmesi sağlanmalıdır. Bu nedenle basit görülen bu aşama bilgiye ulaşma ve bunun sunumu açısından belki de en zor süreçtir. Ayrıca e-belediyenin ilk aşamasında sunulan ve vatandaşların olumlu ya da olumsuz etkilerinin olmadığı bu dönemde insanların doğru olmayan bilgilerle karşılaşması söz edilen uygulamanın itibarıyla yakından ilgilidir. Şöyle ki ilgililer e-belediyenin verdiği bilgilerin doğru olmadığını fark ederse bu uygulama tüm aşamaları geçse bile vatandaşlar bunu kullanmakta tereddüt ederler. Vatandaşlar, e-belediyede verilen bilgilerin gerçek, tam ve hatasız olduğunu başka kaynaklardan teyit etme ihtiyacı hissederler. Hatta vatandaşlar, fatura ödeme gibi işlemleri yapmak için e-belediyeye güvenmekte diğer hizmetlere nazaran daha çok zorlanır. Böyle bir durumun telafisi hem maliyetli hem de zaman alıcı olur. Açıklanan nedenler dolayısıyla e-belediyenin tek taraflı bilgi verme aşaması, kolay ya da basit olarak görülmemelidir. Aksi takdirde bunun etkileri yıkıcı olabilir (Küçükergüler, 2013).

2.3.2. Karşılıklı İletişim

Karşılıklı iletişim, belediyenin şehir ile alakalı genel bilgileri vermesi dışında, verilen bilgilerin vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilip sunulmasıdır. Örneğin, bir yerden bir yere “nasıl giderim” sorgulaması, otobüs hatlarının kalkış ve varış saatlerinin kişiselleştirilerek sorgulanması, su faturası ve vergi sorgulama gibi işlemler. Bu aşamada vatandaşlar, kendi işlemini kendi yapma imkânına sahiptir (Subaşı, 2017). Ayrıca vatandaşın belediyenin web sayfasından yapılan anketlere katılabilmesi ve e-posta yoluyla iletişime geçebilmesi karşılıklı iletişimin sağlandığını ifade etmektedir. Karşılıklı iletişimde vatandaşlar hizmet sunumuna dahil edilmekte bu da e-belediyenin gerçek manada hizmet sunumundaki ciddi bir adımdır (Küçükergüler, 2013).

2.3.3. Çevrimiçi İşlem

Çevrimiçi işlem, tek taraflı ve karşılıklı iletişimden öte belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin belediyenin web sitesi üzerinden çevrimiçi olarak yapılabilmesidir. Örneğin, toplu taşıma kart başvuruları, ulaşım ihalelerine başvurma, su ve doğalgaz faturası ödeme, iskân raporu başvurusu yapma gibi işlemler. Bu işlemlerin yapılabilmesi zorluk

bakımından en üst düzeydedir. Bu safhada bu işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için vatandaşlara dair kişisel bilgilerin belediye ile paylaşılması gerekmektedir. Belediye gerekli olan işlemleri yaparken kişisel bilgilerin güvenliğini de sağlamak durumundadır (Subaşı, 2017).

Küreselleşme ile yerel yönetimlerde de oluşan yeni yönetim anlayışıyla belediye hizmetleriyle alakalı kararların elektronik ortamda hızlı yayılımı internet sayesinde kolayca gerçekleştirilebilmektedir. Belediye Bilişim Sistemi (BBS) ve E-Belediye sayesinde, belediye hizmetlerinin sunumunda zaman ve mekâna bağlı sınırlamanın ortadan kalkması sağlanmaktadır. Böylece belediye hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği artırılabilir (Yılmaz, 2013).

2.4. E-Belediye'nin Teknik Altyapısı

E-belediye uygulamasının faaliyet gösterebilmesi için çeşitli teknolojiler kullanılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sürekli gelişim halindedir. Belediyelerde bilgi teknolojilerindeki gelişimi dikkate alarak uzun vadede işlevsel olabilecek kararlar almaları gerekmektedir. Belediyeler seçim yapacakları teknolojileri iyi değerlendirmek durumundadırlar. Belediyenin kendi kaynaklarına, ihtiyaçlarına, yerel sorunlarına ve belediyenin hedeflerine en uygun seçimleri yapmalıdırlar (TASAM, 2006). Türkiye’de en çok kullanılan teknolojiler; Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri, İtranet, Elektronik Doküman Yönetimi, Video Konferans ve Webcasting, Kiokslar, Mobil Teknolojileri dir.

2.4.1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

Vatandaşların belediyeye gitmelerine gerek kalmadan bulundukları ortamda ayrıca internet bağlantısına da ihtiyaç duymadan belediye ile iletişime geçebilmektedirler. Vatandaşlar telefon kullanarak kredi kartı ile borç ödeme, şikâyet takibi yapma, çeşitli konularda bilgi alma ve randevu talebinde bulunma gibi hizmetlerden yararlanabilmektedirler. Sabit telefonlar dışında cep telefonlarıyla da belediye hizmetlerinden yararlanılır. Örneğin, vatandaş belediyenin sahip olduğu bir SMS numarasına sicil numarasını göndererek emlak ve çevre temizlik vergisi ödeyebilir. Gönderilen mesaj belediyenin veri tabanında sorgulanır ve SMS ile geri bildirimi sağlanabilmektedir. SMS teknolojisi ile vatandaş belediyeden borç soğulama

yapabilmesinin dışında belediyenin Hizmet Masası'yla iletişime geçebilmektedir. Bu sayede belediyeye yapılmış herhangi bir şikâyetin takibi SMS yoluyla yapılabilir. Ayrıca vatandaşlar belediyeye telefon numaralarını vererek belediye hizmetleri hakkında bilgilendirme talebinde bulunabilmektedirler (TASAM, 2006).

2.4.2. İntranet

İntranet sitesi bir kurumun içinde yer alan tüm bilgisayarların yerel alan ağları (LAN) ile geniş alan ağları (WAN) arasında ilişki kuran ve çoğunlukla TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) internet protokolünde bir ağıdır. İntranetin amacı kurum çalışanları arasındaki iletişimi sağlayıp onların verimlilikleri ve işbirliklerinin artmasına yardımcı olmaktır. İntranet, kurumun bünyesinde barındırdığı bilgileri ve bilgi işlem dâhilindeki verilerin paylaşılmasını sağlamaktadır. Ayrıca şirket içindeki iletişimin telekonferans uygulamaları ile sağlanabildiği ve farklı departmanda çalışanların bir araya gelebildiği iş gruplarının oluşmasını sağlamaktadır. İntranetler üzerinden birçok internet protokol uygulamaları kullanılabilir. İntranetler arasında günümüzde en yaygın olanı “World wild web” (web) dir. Özel şirketler internet güvenlik sistemi (Firewall) sistemleri ile tedbir amaçlı intranetlerden çıkış yapabilmektedirler. Böylelikle iki yönde ileti trafiği kontrol altına alınabilmektedir (Subaşı, 2017).

Sonuç olarak, dikkatle planlanarak uygulanmaya konan bir intranet sayesinde belediyedeki verimlilik önemli miktarda arttırıla bilinmekte ve ayrıca kâğıt, faks, telefon gibi iletişim maliyetlerinde de azalma görülmektedir. İntranet ile rapor, mesaj, prosedürler, çalışmalara dair kuralların listeleri ve toplantı duyuruları gibi birçok belgenin yerini tutabilmektedir. Metin ya da görsellerin birden fazla kişiye aynı anda iletilmesi istenen her şey intranet içine yerleştirile bilinmektedir. Kurum içinde barındırdığı verilerin hızlı ve aynı zamanda birden çok departman ile paylaşılabilmesini intranet sağlayabilmektedir (TASAM, 2006).

2.4.3. Elektronik Doküman Yönetimi

Belediyeye ait bilgilerin kâğıt üzerindeki dokümanlarla iletilmesi, belediye içinde dokümanların paylaşımı ve yönetilmesi fazla işgücü kaybına ve yapılması gereken başka işlerin aksamasına sebebiyet verebilmektedir. Elektronik doküman yönetimi sistemleri ile

dokümanların hazır hale gelmesi ve bunların paylaşılıp yönetilebilmesi daha kolay hale gelmiştir. Ayrıca bu sistem dokümanlar arasında ara yapabilme ve kişiler arasındaki yetki seviyelerini belirleyebilme gibi imkânları sunabilmektedir (TASAM, 2006).

Sonuç olarak belediyelerin kâğıt üzerinde geleneksel yöntemlerle bilgiye erişmeye çalışmasının kurum olarak çalışanların fazla vaktini alabildiğinden bilgiye erişimin kısa süreli ve kolay olması çok önemlidir. Bu sebeple de elektronik doküman yönetim sistemleri sayesinde faks, dilekçe, evrak ve kurumsal formlar gibi birçok belgenin gelen-giden trafiğinin sağlanabilmesi ve belgelere daha kısa sürede kolayca erişile bilinmesiyle verimlilik arttırılabilmekte ve karar verme süreçleri kısaltılabilmektedir (Subaşı, 2017).

2.4.4. Video Konferans ve Webcasting

Video konferans, ayrı mekânlarda bulunan kişilerin aynı zamanda sesli ve görüntülü olarak haberleşebilmelerine verilen addır. Belediyelerde bu teknolojinin kullanılmasıyla toplantılarda belediye çalışanlarının fiziksel olarak bir araya gelme zorunluluğu olmadan toplantıların gerçekleştirilebilmesi mümkün olabilmektedir.

Webcasting (internet yayını) ise mevcut halde bulunan ses kayıtlarının veya videoların internet ortamında bir radyo veya televizyon programı akışı şeklinde yayınlanabilmesidir. Örneğin belediye meclis toplantılarının belediye web sitelerinde yayınlanmasıyla vatandaş meclis toplantılarını çevrimiçi olarak izleyebilmesi sağlanabilmektedir. Örnek olarak Britanya’ da bu teknolojiye Temsilciler Meclisi (House of Commons) ve bazı yerel yönetimler faydalanabilmektedirler (TASAM, 2006).

2.4.5. Kiosklar

Kioks sistemleri dokunmatik ekranı bulunan bilgi ve servis amaçlı elektronik terminallerdir(smart-kioks.com). Bu terminaller kullanıcıların bazı bilgilere ulaşabilmesi ve dokunmatik ekran üzerinden yapmak istedikleri işlemleri gerçekleştirebilmek için tasarlanmıştır.

Kamuya açık alanlara konulan bu terminaller sayesinde vatandaş, kurumla ilgili istediği bilgiye güvenilir bir şekilde ulaşabilmektedir. Vatandaş gitmek istediği yerin adresini bu terminallerden sorgulayabilir ve gitmek istediği yerin krokisini kâğıt çıktısı olarak alabilmektedir. Bu terminallere belediyenin ihtiyacı doğrultusunda kart okuyucu,

klavye, telefon ve termal yazıcılar eklendiğinde yapılacak işlemler daha kolay gerçekleştirile bilinmektedir. Bu terminallere eklenen kart okuyucuları sayesinde vatandaş fatura borcu veya diğer ödemelerini kredi kartıyla kolaylıkla gerçekleştirebilmektedir (Subaşı, 2017).

Kentin muhtelif yerlerine yerleştirilmiş bu terminaller sayesinde ev veya iş yerlerinde internet bağlantısı bulunmayan vatandaşlar için büyük kolaylık sağlanmıştır. Ayrıca internet erişiminin düşük olduğu dar gelirli mahallelere yerleştirilmesiyle sayısal uçurumun engellenmesi beklenmektedir (TASAM, 2006).

2.4.6. Mobil Teknolojiler

Mobil Teknolojiler, belediye çalışanlarının belediyenin iç birimlerindeki işlerini gerçekleştirebilmeleri için kullanılan bir uygulamadır. Bu uygulama iki bölüm halinde çalışmaktadır. Uygulamanın ilk bölümünde belediye çalışanı belediye sınırları içinde olmasa bile internet bağlantısı ile sisteme bağlanıp belediye ile ilgili tüm işlerini gerçekleştirebilmektedir. Diğer bölüm ise sahada çalışan belediye personelleri için geliştirilmiştir. Sahada bilgi toplayan belediye çalışanları, ölçüm yapan harita mühendisleri bu uygulamayı kullanabilmektedirler (PDA-Personal Digital Assistance cihazları yardımıyla). Sahada tahsilat ve tahakkuk işlemleri de mobil cihazları ile gerçekleştirilebilmektedir. Sayaç okuma, faturalandırma yapma ve kredi kartıyla belediye hesabına ödeme yapılabilir (TASAM, 2006).

2.5. Türkiye’de E-belediye Uygulaması

Bulunduğumuz çağda bilgi ve teknolojilerin de yaşanan gelişmelerden yerel yönetimlerde etkilenmektedir. Yerel yönetimler teknolojiye yaşanan gelişmelerle klasik yönetim anlayışlarından vazgeçerek daha verimli ve kaliteli hizmet sunmaya yardımcı olacak yeni yönetim anlayışlarını benimsemektedirler. Yerel yönetimlerin daha verimli ve kaliteli hizmet sunmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuş projeler şunlardır:

YEREL NET; Türkiye’de yerel yönetimlerin bilgi toplumuna katkıda bulunmasına yönelik en önemli çalışmanın “yerelnet” projesi olduğu görülmektedir. Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı (yerelnet) (URL-6, 2019) 2000 yılının sonunda kullanıma açılmış, kamu finansmanı ve TODAİE-YYAEM tarafından bir kamu hizmeti olarak

gerçekleştirilmek istendiğinden ağdaki her türlü bilgi şifresiz ve parasız olarak sunulmaya başlandığı görülmüştür(Yıldırım ve Öner, 2004).

YerelNET üzerinde ulaşılabilecek bilgiler şunlardır; 1389 (URL-7, 2019) belediyenin her biri için bir web sayfası: Bu sayfalara belediyelere ait kullanıcı adı ve şifre ile girilebilmektedir. Web sayfasında; belediye ile alakalı güncel bilgiler, genel bilgiler (Belediye Meclis Üyeleri, Birimler, Mahalleler) ve seçim sonuçlarına ulaşla bilinmektedir. YerelNET adresinden 1963 yılından itibaren yapılan tüm yerel seçim sonuçları sorgulanabilmekte ve yargısal gelişmeler, mevzuat, Resmi Gazete de yayınlanan kararlara ulaşla bilinmektedir. Ayrıca Soru-Yanıt bölümünde ziyaretçiler yerel yönetimlerle alakalı sorularını sorabilmektedirler.

YER-YÖN; 1998-2001 yılları arasında çağın gereklerini karşılayabilecek yerel yönetim modelleri geliştirebilmek amacıyla Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi uygulanmaya konmuştur. Bu uygulama 1999-2001 yıllarında Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP) olarak gerçekleştirilmiştir.

YEREL BİLGİ; 2001 yılında Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YEREL BİLGİ) Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından hayata geçirilmiştir. Bu projenin amacı yerel yönetimlerde ülke çapında ilgili kuruluşlardaki çalışanlara yönelik çalışma ve eğitim programlarını düzenlemek, yerel yönetimlerin geliştirilmesine katkıda bulunmaktır. Özellikle yerel yönetimlerin geliştirilmesinde etkin ve verimli işleyişi sağlamak bu projenin önemli hedeflerinden biri olmuştur. Ayrıca yerel yönetimlerle alakalı verileri elektronik ortamda toplayıp şehre ilişkin politikaları geliştirmek ve karar alma süreçlerinde olumlu katkıda bulunmak söz konusu projenin bir diğer amacıdır.

TODAİE VE YEREL BİLGİ; TODAİE ve YEREL BİLGİ projesi İçişleri Bakanlığı ortak projesi olarak 2003 yılına kadar yürürlükte kalmış, daha sonra İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından proje yönetimi devralınmıştır. Belediyelerle ilgili tüm ekonomik, politik, hukuki, sosyal, kültürel ve coğrafik verilerin toplanıp sisteme girilmesi bu proje kapsamında gerçekleştirilmiştir.

BELBİS; belediyelerin vermiş oldukları hizmetlerin bilgi teknolojilerinden faydalanarak yürütülmesini sağlamak ve merkezi yapıda web tabanlı ve birbirleriyle uyumlu uygulama yazılımları geliştirmek amacıyla TBB Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) Projesi hayata geçirilmiştir.

Bu proje kapsamında yapılan çalışmalar; sistemin kurulması, iş akışlarının çıkarılması, belediyelerin işleyişlerinin analiz ve tasarımlarının yapılması, temel uygulama yazılımlarının geliştirilmesi, temel uygulama yazılımlarının veri tabanı standartlarının oluşturulması, test ve dokümantasyon işlerinin yapılması, merkezi kurumlardan uyum için bilgi alınmasının sağlanması, eğitimlerin sağlanması, e-devlet kapısı için e-belediye uyum çalışmalarına yardımcı olunması gibi konular olmuştur (Subaşı, 2017).

E-Belediye uygulaması için Türkiye’de geliştirilen Yazılımlar;

- Evrak Takibi Uygulaması; Belediyelerde gelen-giden evrak takibi ve encümen ve meclis kararlarının takibi için geliştirilmiştir.
- Taşınır Uygulama Yazılımı; Taşınır Mal Yönetmeliği çerçevesinde Taşınır Uygulama Yazılımı olarak gerçekleştirilmiştir.
- Gelirler Modülü; çevre temizlik ve emlak vergileri işlemlerini kapsamaktadır.
- Bütçe ve Muhasebe Uygulama Yazılımı; Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği bünyesinde gerçekleştirilmiştir.
- Personel Uygulama Yazılımı; belediye bünyesinde çalışan personellerin ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde maaşlarının hesaplanması ve sicil kayıtlarının tutulabildiği uygulama yazılımı olarak gerçekleştirilmiştir.

Türkiye’de yerel yönetim sistemlerinden en önemlisi olan belediyelerde süreç beş aşamalı olarak ilerlemektedir; Bilgisayarlaşma, Otomasyon, İnternet kullanıcılığı, WEB site kurma, Yönetimi internete taşıma (Yıldırım ve Öner, 2004).

2.6. Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarından Örnekler

2.6.1. Bursa Büyükşehir Belediyesi

Türkiye’de belediyelerin e-belediye uygulamalarına bakıldığında Bursa Büyükşehir Belediyesinin vatandaşına sunmuş olduğu hizmette bilgi ve teknolojilerinden oldukça yararlanıldığı görülmektedir. Bursa Büyükşehir Belediyesinin e- belediye uygulamasıyla sunmuş olduğu hizmetler dört ana başlık altında sıralanmaktadır: İnteraktif, Kayıt/Sorgu, Bağlantılar ve Kurumlardır.

İnteraktif; e-ödeme, e- teklif, Buski e-ödeme, evrak takibi, e-beyanname, mezarlık bilgi sistemi, kent içi ulaşım ağı uygulamanın bu kısmında erişebileceğimiz hizmetlerdendir.

- E-Ödeme de vatandaş sahip olduğu T.C numarasıyla ya da vergi numarasıyla sisteme giriş yapabilir. Vatandaşlar belediyeye olan borçlarını zaman ya da mekân zorunluluğu olmadan uygulamanın bu kısmıyla ödeyebilmektedirler.
- E-Teklif kısmı belediyenin satın alma teklif girişi olarak uygulamada tanımlanmaktadır. Firmalar ilgili kanunlar ve yönetmeliklerde belirtilen usullere göre fiyat teklif bilgilerini, web sayfası vasıtasıyla belediyenin İdare Şube Müdürlüğü'ne aktarabilmektedirler.
- E-Buski kısmı Bursa Büyükşehir Belediyesinin su faturası ödeme sistemi olarak tanımlanmaktadır. Uygulamanın bu kısmındaki başvurular bölümünde yeni su aboneliği veya abone isim değişikliği için başvuruda bulunula bilinmektedir. Hızlı ödeme bölümünde ise abone numarasıyla su faturası ödenebilmektedir. Harcamalara katılma payı bölümünde mükellefin ihbarnamedeki sicil numarası ile ödeme gerçekleştirile bilinmektedir. Bilgi edinme başvurusu bölümünde belediyeden yapılacak işlemler hakkında bilgi alına bilinmektedir. Makbuz ve ihbarnameler bölümünde ise abone numaranızla fatura veya yapılan ihbarnameler sorgulana bilinmektedir. Son olarak öneri ve şikâyet formu kısmında belediyeye öneri ve şikâyetlerinizi sunma imkânı sağlanmaktadır.
- Evrak Takibi kısmında evrak takip modülü sayesinde kayıt yılı ve evrak no kullanılarak evrak takibi yapılabilir ve evrak doğrulama kısmında evrak kodu sayesinde evrak doğrulaması yapılabilir. Ayrıca bu kısımda genel kullanım bölümünde hafriyat firma listesi ve depolama alanları listesine ulaşılabilir ve ulaşım bölümünde ise kişiselleştirilmiş seyahat kartları sorgulamasında belge istenmeyecek kurumlara ulaşılabilir.
- E-Beyanname de kullanıcı adı ve parola girişi kullanılarak beyannamelere ulaşım sağlanabilir ayrıca yeni kullanıcı kaydı da yapılabilir.
- Mezarlık Bilgi Sistemi kısmında defin yeri ara, bugün defnedilenler, ziyaret adabı ve türbeler bölümleri bulunmaktadır. Defin yeri ara bölümünde koçan no ve vefat eden kişinin bilgileri girilerek defin yeri sorgulanabilir. Bugün defnedilenler kısmında vefat edenler listesi ve nereye defnedildikleri sorgulanabilir. Ziyaret adabı bölümünde mezarlık ziyaretinde bulunurken dikkat edilmesi gereken hususlar belirtilmiştir. Türbeler bölümünde ise Bursa ilinde bulunan türbelerin tarihçesine ulaşılabilir.

- Kent İçi Ulaşım Ağı kısmında ise Bursa ilindeki tüm ulaşım ağlarına online olarak ulaşıla bilinir. Bir yere nasıl gidilir, otobüs nerede, kart dolum noktaları gibi birçok hizmete online olarak erişim sağlanabilir.

Kayıt/Sorgu; BUSMEK kayıt, BUMEP kayıt, BENMEP kayıt, orkestra kayıt, seyahat kartı sorgulama, örgün eğitimi destekleyici kurslar, ruhsatlı hafriyat alanları, ücretsiz wifi noktaları, itfaiye raporu, online katı atık başvurusu ve spor okulları uygulamanın bu kısmında erişime sunulmuş hizmetlerdir.

Uygulamanın bu bölümünde belediye bünyesinde açılmış olan kurslara vatandaşlar online kayıt yaptırabilme olanağına sahip olmuşlardır. Ayrıca ücretsiz wifi noktaları ve hafriyat alanlarının nerede bulunduğu ulaşılabilir. İtfaiye raporu ve katı atık başvurusunda ise kullanıcı adı ve parola yada vergi numarası ile online işlem yapılabilir.

Bağlantılar; bu kısımda ihale ilanları, e-devlet kapısı, BBB portal, nöbetçi eczaneler, kurum içim web mail, personel bordro takibi, hal fiyatları, mobil uygulamalarımız ve akıllı şehir Bursa erişime sunulmuş hizmetlerdir.

Bu kısımda; ihale ilanlarına listelenmiş bir şekilde ulaşılabilir. E-devlet kapısı ile de belediyenin e-devlet üzerinden verebileceği hizmetlere erişim sağlanabilmektedir. Nöbetçi eczaneler bölümünde nöbetçi eczaneler listelenmiş ayrıca Google maps yardımıyla yerleri işaretlenerek eczanelere ulaşım kolaylaştırılmıştır. Kurum içi mail sistemi ile kurum içi çalışanların daha hızlı iletişim halinde bulunması sağlanmıştır. Personel bordrolarına vergi numarası veya kullanıcı adı ve parolası ile ulaşılabilir. Hal fiyatları ise meyve sebze balık gibi kategoriler halinde fiyatları listelenmiş bir şekilde bulunmaktadır. Mobil uygulamalarımız kısmında belediyenin APP Store ve Google Play Store da vatandaşların cep telefonlarını kullanarak belediye ile ilgili işlemleri kolay bir şekilde yapabilecekleri mobil uygulamalarından bahsedilmiştir. Akıllı şehir Bursa bölümünde ise Bursa ilinde belediyenin teknoloji alanında gerçekleştirdiği hizmet ve projeler hakkında bilgi verilmektedir.

Kurumlar; bu kısımda özel okullar ve dershaneler için veri girişi, şikâyet takibi(kurumlar), mühendis, mimar ve sürveyan kayıtları(ilçe belediyeleri), mühendis, mimar ve sürveyan kayıtları ve son olarak vefat kaydı girişi(ilçe belediyeler) belediye tarafından sunulan hizmetlerdir. Bu hizmetlerden vatandaş vergi numarası veya kullanıcı adı ve parolası ile erişebilmekte ve sunulan hizmetlerden faydalanabilmektedir (URL-8, 2019).

2.6.2. Samsun Atakum Belediyesi

Samsun ilinin Atakum ilçe belediyesinin e-belediye uygulamasına bakıldığında Genel İşlemler ve Kayıtlı Kullanıcı İşlemleri olarak iki genel bölümde e-belediye hizmetlerini sıralamışlardır.

Genel İşlemler; borç sorgulama/ödeme, yeni istek/şikâyet, sorgulama, arsa m^2 değeri sorgulama, arsa m^2 değerleri, aşınma payı indirim oranları, bina maliyetleri, ÇTV tarifi, sicil numarası öğrenme ve belge doğrulama bu bölümde erişime sunulmuş hizmetlerdir.

Borç sorgulama/ödeme kısmında vatandaş Tc kimlik numarası ile giriş yapabilir, belediyeye borcu olup olmadığını kontrol edebilir. Yeni istek/şikâyet kısmında kişi/kurum bilgileri ve başvuru bilgileri girilerek istek ve şikâyet de bulunulabilir. Sorgulama kısmında ise öneri/şikâyet kayıt numarası ve Tc numarası ile giriş yapılır ve yapılan istek/şikâyet hakkındaki sonuç öğrenilebilir. Arsa m^2 değeri sorgulama kısmında ise yıl ve arsa hakkındaki bilgilerin girişi yapılarak mevcut arsanın değeri sorgulanabilmektedir. Arsa m^2 değeri kısmında Atakum ilçesinde bulunan tüm mahallelerin istenilen yıla göre m^2 değeri listelenmiş halde bulunmaktadır. Aşınma payı indirim oranlarında seçilen yapı türüne göre yaş aralığı sıralamasıyla indirim oranlarına erişim mümkün olmaktadır. Bina maliyetleri kısmında kullanım şekli ve yılını seçerek yapı türüne göre bina maliyetlerine ulaşılabilir. ÇTV tarifesinde ise yıllara göre gruplara ayrılmış bir şekilde sıralanmalarına ulaşılabilir. Sicil no öğrenme de ad, soyadı, baba adı ve doğum yeri girişi yapılarak sicil numarasına erişim gerçekleştirilebilir. Son olarak belge doğrulama kısmında doğrulama kodu ile belge doğrulama işlemi gerçekleştirilebilir.

Kayıtlı Kullanıcı İşlemleri; ödemelerim, emlak vergisi, çevre temizlik vergisi, ilan reklam vergisi ve kira sözleşmelerim bu bölümde erişime sunulmuş hizmetlerdir.

Bu bölümde erişime sunulmuş tüm hizmetlere e-posta adresi ve şifre kullanılarak giriş yapılarak işlemler yapılabilir. Ayrıca hesap oluştur kısmında kullanıcı bilgileri girilerek yeni hesap oluşturulabilir (URL-9, 2019)

2.6.3. Malatya Büyükşehir Belediyesi

Malatya Büyükşehir Belediyesinin teknolojik gelişmelerden yararlanarak e-belediye uygulamasını oluşturmuştur. E-belediye uygulamalarını Kayıt İşlemleri,

Sorgulama İşlemleri ve İnteraktif İşlemler olarak üç ana bölümden oluştuğunu görebilmekteyiz.

Kayıt İşlemleri; yeni üyelik, şifremi unuttum ve e-nikâh bu bölümde vatandaşın sunulan hizmetlerdir.

Yeni üyelik kısmında öncelikle internet hizmetleri kullanım sözleşmesi kabul edilerek işleme devam edilir. Sözleşme kabul edildikten sonra yeni üyelik kısmında bireysel ve kurumsal olarak iki seçenek belirir bunlardan biri seçilerek gerekli bilgilere girilerek işlem tamamlanır. Şifremi unuttum bölümünde Tc kimlik numarası kullanılarak yeni şifre alma işlemi gerçekleştirilebilir. E-nikah bölümünde ise evlenme başvuru formundaki bilgiler doldurularak online olarak da nikah tarihi alınabilmektedir.

Sorgulama İşlemleri; sicil arama no, arsa rayiç değerleri, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri, meclis kararları, kültür faaliyetleri, çöp toplama saatleri, evrak takip formu, nöbetçi eczaneler ve UKOME kararları bu bölümde erişime sunulmuş hizmetlerdir.

Sicil arama kısmı bireysel kullanıcılar için; sicil numaralarını öğrenmek için sadece Tc kimlik numarası girilmesi yeterlidir. Tc kimlik numarası belediyede kayıtlı değilse ad, soyad ve baba adı bilgileri eksiksiz girilerek sorgulama yapılabilir. Kurumsal kullanıcılar için; sicil numarası öğrenmek için sadece vergi numarasının girilmesi yeterlidir. Vergi numarası belediyede kayıtlı değilse unvan girilerek sorgulama yapılabilir. Arsa rayiç bilgilerine yılı, mahalle adı ve sokak adı girilerek ulaşılabilir. İnşaat maliyet bedellerine yılı, kullanım şekli ve kullanım sınıfı seçilerek ulaşılabilir. Bina aşınma oranlarına yılı ve inşaat türü seçilerek erişilebilir. Çevre ve temizlik tarifeleri yıllara göre listelenmektedir. Meclis kararlarına gün bazlı ve ay bazlı sorgulamayla ulaşılabilir ve detaylara erişilebilir. Kültür faaliyetlerine faaliyet türü, faaliyet içeriği ve faaliyet tarih aralığı girilerek ulaşılabilir. Çöp toplama saatlerine mahalle ve sokak adı girilerek erişilebilir. Evrak takip formunda kullanıcı bireyse ise Tc numarası ile kullanıcı kurumsal ise vergi numarası ile sisteme giriş yapılabilir. Nöbetçi eczaneler kısmında aylık nöbet listesi bulunmaktadır. UKOME kararları kısmında şehrin ulaşımına dair belediyenin aldığı tüm kararlar bulunmaktadır.

İnteraktif İşlemleri; beyan bilgileri, ruhsat sorgulama, kira sözleşme sorgulama, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri, tahsilat bilgileri, online tahsilat, randevu takip, randevu talep, sicil kodu ile online tahsilat, su borcu ödeme ve Tc kimlik no ile tahsilat bu bölümde vatandaşın kullanabileceği hizmetlerdir.

Beyan bilgileri, ruhsat sorgulama, kira sözleşme sorgulama, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri, tahsilat bilgileri ve online tahsilat işlemleri yeni üyelik alınıp giriş yapıldıktan sonra vatandaşın erişebileceği hizmetlerdir. Randevu takibi numara ve e-posta girişi yapılarak sorgulana bilinir. Randevu talep kısmında randevu için oluşturulan form doldurularak randevu talebi yapılabilir. Sicil kodu ile tahsilat kısmında sicil kodu girilerek işlem yapılmaktadır. Su borcu ödeme kısmında; abone numarası, sicil numarası veya Tc kimlik numarası kullanılarak borç sorgulama işlemi gerçekleştirilir. Son olarak Tc kimlik no ile tahsilat kısmında kullanıcı Tc kimlik numarasını kullanarak belediyeye olan borcunun sorgulamasını yaparak ödeme işlemini gerçekleştirebilmektedir (URL-10, 2019).

2.6.4. Ankara Keçiören Belediyesi

2012 yılında Keçiören Belediyesi e-devlet uygulamasını kendi sistemlerine uyarlayarak 2013 yılında eklenen modüllerle e-devlet uygulaması üzerinden e-belediye uygulamasını hizmete sunmuşlardır. E-devlet uygulaması ile bütünleşmiş 21 tane modülle hizmet sunabilen Keçiören belediyesi bunun yanı sıra Bilgi İşlem Müdürlüğündeki personelleri tarafından Windows 8 mobil uygulamasını geliştiren ve kullanan ilk yerel yönetim özelliğine sahiptir. Ayrıca Keçiören Belediyesi Sms Belediyeciliğini kullanarak vatandaşların belediye ile iletişim halinde olmasını kolaylaştırmaktadır. Sms Belediyeciliği ile işitme engelli vatandaşların daha kolay hizmet alabilmesini isteyen Keçiören Belediyesi, kurumun sitesinde sadece işitme engelli vatandaşların kullanabileceği bir numara belirterek işitme engelli vatandaşların belediyeye erişimini hızlandırmıştır (Subaşı, 2017).

Keçiören Belediyesinin internet ortamından sağladığı e-belediye hizmetleri şu şekilde sıralanabilir (URL-12, 2019);

- Kent bilgi sistemi
- E-yapı ruhsat
- AK masa
- Bilgi edinme
- Sicil arama
- E-ödeme
- E-ödeme (üyesi)
- Evrak takip

- Evrak doğrulama
- Sms belediyeçiliğı
- Vergi borç Kontrol
- Bugün vefat edenler
- E-posta bilgilendirme
- İnşaat maliyetleri
- Aşınma oranları
- Ç.T.V bedelleri
- E-makbuz
- Basında Keçiören
- Arsa m^2 fiyatları



3. ELÂZİĞ BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI

3.1. Geçmişten Günümüze Elâzığ

Elâzığ, Türkiye'nin Doğu Anadolu Bölgesi'nde Tarihi Harput Kalesi'nin olduğu tepenin eteğinde kurulmuş bulunan bir şehirdir. Elâzığ, deniz seviyesinin 1067 metre yüksekliğinde ve hafif meyilli bir zemin üzerinde yer almaktadır. Elâzığ yerleşim yeri olarak yeni bir tarihe sahip olmasına rağmen bölgenin özellikle de Harput'un oldukça eski ve köklü bir geçmişi vardır. Dolayısıyla da Elâzığ tarihinden bahsedilecekse Harput'un da anılması gerekir.

Harput'ta ilk yerleşenler mevcut bilgilere göre M.Ö. 2000 yılında Doğu Anadolu'da yurt tutan Hurriler'dir. Mevcut tarihi kaynaklar, Harput'un Hurriler'den sonra Hitit Devleti'nin hâkimiyetine girdiğini göstermektedir. Kısa hâkimiyet sonrasında, bahsedilen bölgenin Urartular'a geçmiştir. Urartular, M.Ö. 9. yüzyıldan beri Anadolu'yu yurt edinmiş ve Harput'ta da uzun süre hüküm sürmüştür. Bu nedenle Harput'ta Urartu Medeniyeti'nin etkilerini görmektir. Özellikle günümüzde tüm heybetiyle ayakta duran Harput Kalesi'nin söz edilen medeniyetin izlerini taşımaktadır. Harput Kalesi'nin ilk hecesi olan "Har" taş veya kaya, ikinci hece olan "put" ise kale anlamına gelmektedir. Sonuç olarak "Harput" ismi bile tek başına Taş Kale anlamına gelmektedir.

Harput'ta iki asırda (M.S. 1'den 3'e kadar) dönem dönem Romalılar siyasi ve askeri anlamda hâkimiyet tesis etmişlerdi. Anılan dönemde Pontus Devleti'nin amacı Romalıları Anadolu'dan çıkarmak olduğu için Harput, farklı devletlerin nüfuzu altında kalmıştır. Ancak M.S. 3'ten itibaren Roma İmparatorluğu hâkimiyetine geçmişti. Ancak bir süre sonra Sasaniler ile Roma İmparatorluğu (bunun doğu kanadı Bizans) arasındaki çekişmelerde Harput, ihtilaf sınırı olarak kabul edilmişti. Bazı dönemlerde Harput, Sasani Devleti'nin sınırları içinde kalmıştı. Ne var ki Hz. Ömer Dönemi'nde Irak ve Suriye'yi fetheden Araplar, 7. yüzyılda Harput ve civarını zapt etmişlerdi. Bu dönemden 10. yüzyıl ortalarına kadar devam etmişti. Bunun sonucu olarak Harput'ta Arap Medeniyeti'ne dair izler de görülmektedir. Arap Medeniyeti'nden sonra Harput, 10. yüzyılda ikinci defa Bizanslıların hâkimiyetine geçmişti. Bu hâkimiyet 11. Yüzyılın sonuna kadar devam etmiştir.

Harput, 1071 Malazgirt Meydan Muharebesi'nden sonra kesin olmamakla birlikte 1085'te Türklerin (Selçuklu Devleti'nin) eline geçti. Harput'ta ilk hâkimiyet kuran Çubuk Bey'dir. Çubuk Bey, Selçuklu Devleti'ne bağlı olarak hâkimiyet kurmuştur. Çubuk Bey'den sonra hâkimiyet oğlu Mehmet Bey'e geçtiği için bu dönem Harput tarihi "Çubukoğulları Devri" olarak anılmaktadır. Çubukoğulları ve onlarla birlikte gelen Türkmenler, şuan ki Harput ve Elâzığ halkının ecdadı olarak kabul edilmektedir.

Çubukoğulları ile birlikte sadece müstahkem kale niteliğinde olan Harput yerleşkesi büyümüş ve bir şehir haline gelmiştir. Çubukoğulları'ndan sonra Harput'ta yaklaşık 100 yıllık Artukoğulları Devri başlamıştır. Bu dönemde bahsedilen bölgeye yerleşenler "Harput Artukluları" olarak anılmaktadır. Harput, 1234 yılında söz konusu devir sona erip Selçuklu Hanedanı'nın hâkimiyet alanına girmiştir. Anadolu Selçuklularının Harput'taki hâkimiyeti sona erince 14. yüzyılda bir süre İlhanlılar daha sonra ise Dulkadiroğulları hüküm sürmüştür. Bunlardan sonra Harput, kısa süreliğine (40 yıl) Akkoyunlular (Uzun Hasan) 1507'den itibaren ise Şah İsmail'in idaresine geçmiştir. 1516 yılında yapılan Çaldıran Muharebesi ile birlikte Harput, Osmanlı Devleti idaresine geçmiştir.

Osmanlı idaresinde Harput, ilk zamanlar Diyarbakır Eyaleti'ne bağlı sancak olarak teşkilatlandırılmıştı. Harput, 1530 yılına ait bir kayda göre 4 Ermeni ve 14 Müslüman mahallesinde oluşmaktaydı. 19. yüzyılın sonuna doğru ise Harput 2670 hane, 10 cami, 843 dükkân, 10 medrese, 12 han, 90 hamam, 8 kütüphane ve kiliseden oluşmaktaydı.

Harput, birçok eski Türk şehirlerinde görüldüğü gibi sonunda terk edilmiş ve yerleşim yeri Elâzığ'a kaymıştı. Günümüzde yerleşim yeri olan Elâzığ, II. Mahmut döneminde 1834'te şark vilayetlerinde ıslah ve devlet otoritesinin tesisi için görevlendirilen Reşit Mehmet Paşa tarafından belirlenmişti. Halk arasında "mezra" olarak anılan Elâzığ'a 1834'te kışla, hastane ve cephane binaları yapılmaya başlanmıştı. Böylece vilayet merkezi Harput'tan Elâzığ'a nakledilmişti. Bu tercihin temel sebepleri özellikle Harput'un ana yollar için sapa kalması, ulaşım zorluğudur.

Elâzığ ilk zamanlarda eyalet ve daha sonra vilayet merkezi yapılmış, bir dönem ise Diyarbakır vilayetine bağlı sancak olarak teşkilatlandırılmıştır. 1875 yılında Müstakil Mutasarrıflık ve 1879'da ise tekrar vilayet yapılmıştır. Osmanlı Devleti'nin son dönemlerinde ise Malatya ve Dersim Sancakları Elâzığ'a bağlanmış, ancak 1921'de her ikisi de ayrılmıştır.

Sultan Abdullaziz'in tahta çıkmasından 5 yıl sonra günümüzdeki Elâzığ bölgesine vali olarak tayin edilen İsmail Paşa'nın teklifi üzerine 1867'de söz konusu yerleşim yerinin

adı "Mamurat ül -Aziz" olmuştur. Ancak bunun telaffuzu güç olduğundan halk arasında “El-aziz” olarak söylenegelmiştir. 1937’de Atatürk’ün gelmesiyle “azık ili” anlamına gelen “Elazık” adı verilmiş daha sonra ise “Elâzığ”a dönüşmüştür (URL-11, 2019).

3.2. Genel Olarak Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması

Belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ile ön plana çıkan e-belediye kavramıyla birlikte Elâzığ Belediyesi de teknolojik yeniliklere ayak uydurmaya çalışmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisinin hızla gelişip değişmesinin sonucu olarak Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması hizmete sunulmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojisinin hızla gelişip değişmesine bağlı olarak vatandaşların beklentileri de teknolojik gelişmelere paralel olarak değişmiştir (Kabakuş, 2014). Bu anlamda herhalde Elâzığ halkının da e-belediye uygulaması beklentisi olmuştur.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması için yapılan yatırımların etkinliği kadar bundan istifade eden kullanıcıların memnuniyeti ve elde ettiği verimliliğin de sorgulanması gerekir. Bu sorgu, uygulamanın kalitesini de ortaya koymaktadır. Belki de bu kaliteyi belirleyecek olan en önemli etken kullanıcıların istek ve beklentileri doğrultusunda uygulamada karşılık bulmasıdır.

Elâzığ Belediyesi sunduğu hizmetleri dijital ortama aktararak halka bu hizmetleri daha hızlı ve kolay sağlamayı amaçlamaktadır. Bu anlamda kullanıcılar, Elâzığ Belediyesi E-belediye uygulamasında sunulan hizmetlerden faydalanabilir.

3.3. Elâzığ Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Elâzığ Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü Bilgisayar Teknolojisi Teknikeri Samet TAŞÇI ile yapılan görüşmeler sonucunda Elâzığ Belediyesi E-Belediye Uygulamasının başlama tarihi, nasıl başlandığı, ne şekilde ilerleme kaydedildiği ile ilgili bilgiler alınmıştır. Bu kapsamda ilgili belge ve dokümanlar incelememize sunulmuştur.

Elâzığ Belediyesi gelişen ve değişen teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedir. E-belediye uygulamaları anlamında belediyemiz çevre büyükşehirleri ve il belediyelerinin kullandığı teknolojileri inceleyerek belediyemize, ilimize teknolojik yatırımlar anlamında neler katabileceği üzerinde sıkı bir görüş alışverişinin sonucunda şehrimizde 05.08.2015 tarihinde e-belediyecilik yani elektronik belediye hizmetleri

halkımızın hizmetine sunuldu. Uygulamanın hayata geçirilmesi ile birlikte halk belediye hizmetlerine bir tuş ile bağlanıp gerek borç sorgulama ve ödeme, gerekse arsa rayiç fiyatı, emlak vergisi vb. hizmetlerden faydalanabilmektedir.

Elâzığ Belediyesi e-belediye hizmetlerine 2015 yılı itibariyle başlamış olup 2015 yılının ağustos ayı itibariyle sunmuş olduğu e-belediye hizmetlerine halkımızın ve çevre illerin beğenisini kazanmış uygulama hizmete geçirildiği tarih itibariyle %45 oranda ilk ay kullanım istatistiki bilgisine ulaşılmıştır. Daha sonraki yıllarda hızla yayılarak uygulama kullanımı artarak bu oran %70 leri bulmuştur. Bu oran sadece e-belediye üyeliğiyle yapılan istatistiki bilgi sadece üyeliksiz yapılan işlemler baz alınınca bu oran %85 i bulmaktadır.

Elâzığ ilinin e-belediye geçmişi ile ilgili olarak da 2015 yılına kadar e-belediye hizmetleri mevcut değildi. 2015 yılı itibariyle e-belediye hizmetleri devreye alınmıştır. Halkımız sunulan hizmetten gayet memnun ve kullanım oranında %82 oranına kadar ulaşmaktadır. Tabi bu kullanım oranı aylara ve dönemlere göre değişim göstermektedir. Çünkü belediyemizin vergi ödeme dönemleri ve borç yapılandırma dönemlerinde halk daha fazla sorgulama yapmaktadır.

Elâzığ Belediyesi e-belediye uygulamalarının sayısının Elâzığ Belediyesi'nin sayfasına yapılan ziyaretçi sayısına oranı ve Elâzığ Belediyesi'nde e-belediye uygulamalarının kullanımında görülen artışların oranları Tablo 3.1 ve Tablo 3.2'de gösterilmektedir;

Tablo 3.1. Elâzığ Belediyesi'nin Web sayfasına yapılan ziyaret sayısı ile e-belediye uygulamaları kullanım oranlarının karşılaştırılması (Elâzığ Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü)

Faaliyetin Adı	Hizmetten Faydalanma Sayısı
Elâzığ Belediyesi Web Sayfası (Ziyaretçi Sayısı)	373.107,00
E-Belediye Uygulamaları (Kullanıcı Sayısı)	341.459

Tablo 3.2: Elâzığ Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarından yıllara göre faydalanma oranları (Elâzığ Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü)

Ziyaretin Adı ya da Konusu	2015	2016	2017	2018 Mayıs	Genel Toplam
E-Belediye Uygulamaları (Web sayfasına yapılan toplam ziyaret sayısı)	7382	15893	341359	38203	402837

3.3.1. Borç Sorgulama ve Öde

Elâzığ Belediyesi'ne borcu olan veya olabilecek kişiler, Elâzığ e-belediye sisteminden günün her saatinde borçlarını sorgulayıp borçlularsa ödeme yapabilirler. Başka bir ifadeyle bu kişiler, Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Borç Sorgulama ve Ödeme Sistemi sayesinde belediyeye olan borçlarını 7 gün 24 saat sorgulayabilmek için ödeme yapabilirler. Mevcut veya müstakbel borçlular, bu sistemi sicil numarası, T.C. kimlik numarası, vergi numarası veya abone numarası ile sisteme giriş yapabilmektedir. Bu giriş, aşağıdaki şekil 3.1' de ayrıntılı olarak gösterilmektedir;

Sicil No/ T.C.Kimlik No/ Vergi No/ Abone No ile Mükellef Mevcut Borçları

Mükellef T.C.Kimlik No (Bireysel):

Vergi No (Kurumsal):

Sicil Numaranız :

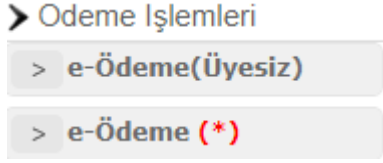
Abone Numaranız:

Üstteki seçeneklerden birini girerek borcunuzu sorgulayabilirsiniz.

Güvenlik Kodu : **Lütfen Güvenlik Kodunu Giriniz.**

Şekil 3.1. Elâzığ Belediyesinin borç sorgulama ve ödeme girişi ekran görüntüsü (URL-11, 2019)

Önemle eklemek gerekir ki Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Borç Sorgulama ve Ödeme Sistemi'ne üye olunarak giriş yapılabileceği gibi üye olmadan da giriş yapılması mümkündür. Kuşkusuz üye olmadan giriş yapılmasına imkân verilmesi, ilgililer açısından teknolojik kolaylıktır. Bu ise anılan sistemde şekil 3.2'deki gibi düzenlenmiştir;



Şekil 3.2. Elâzığ Belediyesi'nin ödeme işlem seçenekleri ekran görüntüsü (URL-11, 2019)

Borç Sorgulama ve Ödeme Sistemi, Elâzığ Belediyesi'ne borcu olan veya olabilecek kişilerin borçlu olup olmadıklarını öğrenebilecekleri bir teknolojik imkândır. Bunun yanında söz edilen kişiler, borçlu ise Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Borç Sorgulama ve Ödeme Sistemi aracılığıyla ödeme yaparak borçlarından kurtulabilirler. Bu sistem sayesinde (insanlar gibi gerçek; şirket, dernek, vakıf, kamu kurum ve kuruluşları gibi tüzel) kişiler kısaca mükellefler, Elâzığ Belediyesi'nin ilgili birimine kadar gidip parasal, çevresel (örneğin yakıt harcamadan) anlamda tasarruf sağlar. Söz konusu sisteme gerekli girişlerin yapılması ile uzaktan erişime imkân verilmesi, e-belediye uygulamasının işlerliğini ve faydalarından yararlanmasını gösterir.

3.3.2. Beyaz Masa

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi, kullanıcıların belediye tarafından yapılan çalışmalarla ilgili başvuruların yapılmasını sağlayan internet hizmetidir. Kullanıcılar, belediye tarafından yapılan hizmetlerle ilgili olarak istek, şikâyet ve öneri gibi başvuruları Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden yapabilmektedir.

Önemle vurgulamak gerekir ki Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden başvuru yapabilmek için Türkiye Cumhuriyeti Devleti Vatandaşı olmak şart değildir. Başka bir ifadeyle vatandaş olmayanlara da bahsedilen uygulama üzerinden Elâzığ Belediyesi'nin yaptığı çalışmalarla ilgili olarak görüş, istek ve şikâyetle bulunma imkânı tanınmıştır. Bu durum, Elâzığ Belediyesi'nin etkileşime verdiği önem, düşünce ve ifade özgürlüğüne duyduğu saygı ile eleştiriye karşı açıklığının göstergesidir. Fakat Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nde “Yabancı Vatandaşlar” ibaresinin yerinde olmadığını da belirtmek gerekir. Çünkü söz konusu sistem, herhangi bir devletin vatandaşı olmayanların başvuru yapmasına imkân vermektedir. Bu anlamda görünüş itibarıyla çelişkili olan bir düzenleme yapıldığı söylenebilir. Bunun düzeltilmesi gerekir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden başvuru yapılması için başvuruda bulunanın bazı bilgileri sisteme girmesi gerekir. Bunlar vatandaş olanlar T.C. kimlik numarası, yabancı uyrukluların ise pasaport numarasını girmesi gerekir. Bunun haricinde başvuruda bulunanın adını ve soyadını da bildirmesi gerekir. Bu hususlar başvuruda bulunabilmek için zorunludur. Fakat her ne kadar ad ve soyadın girilmesi zorunlu ise de yine aynı sistem üzerinden bu bilgilerin saklanması da talep edilebilir. Buna ek olarak başvuruda bulunanın adres bilgilerini girmesi de zorunludur. Bu anlamda başvuruda bulunanın ilçe, mahalle, cadde/ sokak, kapı numarası bilgilerinin girilmesi gerekir. Tıpkı bunlar gibi başvurunun içeriğinin de belirtilmesi gerekir. Dolayısıyla başvuruda bulunanın görüş, istek ve şikâyet her ne ise bunun açıkça bildirilmesi gerekir. Fakat Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'ndeki başvuru formuna bakıldığında sadece "istek" bölümünün olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum, elbette başvuruda bulunanların görüş ve şikâyetle bulunamayacağı anlamına gelmez. Fakat başvuruda bulunanın görüş ve şikâyetle bulunabileceği gözetilerek "görüş" ve "şikâyet" için de aynı bölümün doldurulabileceğinin belirtilmesi daha uygun olur.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden başvuru yapılması için doldurulması isteğe bağlı konular vardır. Bunlar e-posta, telefon ve faks numaraları, adres bilgilerinin haricinde yer tarifi'dir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nde başvuruda bulunabilmek için zorunlu ve isteğe bağlı hususların düzenlenmesi şekil 3.3'deki gibidir;

BEYAZMASA BAŞVURUSU	
BAŞVURU	
Uyruk	T.C. ☒ DİĞER ☐
İsminiz Saldansın mı?	----- ▼
T.C.Kimlik/Pasaport	-----
Ad *	-----
Soyad *	-----
e-Posta	-----
Telefon	-----
Cep	-----
Faks	-----
İstek *	
Basvurum Gizli Tutulsun	----- ▼
ADRES BİLGİLERİ	
İlçe *	Seçiniz ▼
Mahalle *	Seçiniz ▼
Cadde/Sokak *	Seçiniz ▼
Kapı No *	-----
Taksim	-----
Daire No	-----
Adres	
Yer Tarif	

Şekil 3.3. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvurusu Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Kullanıcıların Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden yaptığı başvuruya istinaden onlara bildirdikleri görüş, istek veya şikâyetlerin durumunu gösteren bir belge otomatik olarak düzenlenir. Bu elektronik belgenin çıktısının alınması da mümkündür. Söz konusu belgedeki bilgiler; başvuru numarası, tarihi, saati, durumu, cevap tarihi ve yazısı yer alır. Bahsedilen elektronik belgenin içeriği Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nde şekil 3.4'deki gibidir;

BAŞVURU DURUMU	
Başvuru No	
Başvuru Tarihi	
Başvuru Saati	
Başvuru Durumu	
Cevap Tarihi	
Cevap Yazısı	

Şekil 3.4. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru Durumu Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nde yapılan başvuruya binaen bir diğer belge daha düzenlenmektedir. Fakat bunun içeriği yukarıdaki elektronik belgeninkinden daha kapsamlıdır. Çünkü aşağıdaki şekilde de göstereceğimiz üzere bu belgede sadece başvurunun yapılma vakti, durumu veya cevapla ilgili hususlar yer almamaktadır. Bunların yanında başvuruyu yapanın kişisel bilgileri de bulunmaktadır. Bu belge şekil 3.5'deki gibidir;

ELAZIĞ BELEDİYE BAŞKANLIĞI	
BAŞVURU BİLGİLERİ	
Başvuru No	
Başvuru Tarihi	
Başvuru Durumu	
Cevap Tarihi	
T.C. Kimlik No	
İsim	
E-Posta Adresi	
Telefonu	
Cep Telefonu	
Fax	
İstek Açıklaması	
BAŞVURU ADRES BİLGİLERİ	
İlçe	
Mahalle	
Sokak	
Kapı / D:	
Adres	
Tarif	
BAŞVURU DURUMU	
Başvuru No	
Başvuru Tarihi	
Başvuru Saati	
Cevap Durumu	
Cevap Tarihi	
Cevap Yazısı	

Şekil 3.5. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru ve Durum Belgesi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nden yapılan başvuruların takip edilebilmesi için sadece T.C. kimlik numarası ve başvuru numarasının girilmesi yeterlidir. Bu giriş şekil 3.6'da gösterilmektedir;

Şekil 3.6. Elâzığ Belediyesinin Beyaz Masa Başvuru Takip Sorgulama Ekran Görüntüsü
(URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi, kullanıcıların internet ortamından yaptığı başvuruların alınıp değerlendirilmesi, özellikle kâğıt ve diğer kırtasiye kalemlerinden tasarruf yapılmasını sağlamaktadır. Ayrıca belediye tarafından yapılan hizmetlerle ilgili olarak istek, şikâyet ve öneri gibi başvuruların e-belediye uygulamasından yapılması erişim çağının getirdiği bir yükümlülüktür.

3.3.3. Meclis Gündem ve Kararları

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Meclis Gündem ve Kararları Sistemi, belediye meclisinin verdiği kararların internet ortamından görülüp incelenmesini sağlamaktadır. Bu sistemin kullanımı da kolaydır. Belediye meclis kararlarına uzaktan erişim yapabilmek için ilgili kararın alındığı yıl ve ayın girilmesi yeterlidir. Söz edilen e-belediye sisteminin şekli şekil 3.7' deki gibidir;

Şekil 3.7. Elâzığ Belediyesinin Meclis Kararları Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Yukarıdaki haricinde belediye meclisi gündem ve kararlarının arşivine de Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Meclis Gündem ve Kararları Sistemi üzerinden erişmek mümkündür. Bunun şekli şekil 3.8' deki gibidir;

Belediye Meclisi Gündem ve Kararları

Gündem ve Karar Dönemi	Eklenme Tarihi	Detay
Kasım 2019 Meclis Gündemi	25.10.2019	Detay
Ekim 2019 Olağanüstü Meclis Kararları	19.10.2019	Detay
Ekim 2019 Olağanüstü Meclis Gündemi	15.10.2019	Detay
Ekim 2019 Meclis Kararları	09.10.2019	Detay
Ekim 2019 İmar Komisyon Raporu Sunumu	04.10.2019	Detay
Ekim 2019 Meclis Gündemi	27.09.2019	Detay
Eylül 2019 İmar Komisyon Raporu Sunumu	06.09.2019	Detay
Eylül 2019 Meclis Kararları	06.09.2019	Detay
Eylül 2019 Meclis Gündemi	23.08.2019	Detay
Ağustos 2019 Olağanüstü Meclis Toplantı Kararları	08.08.2019	Detay
Ağustos 2019 Olağanüstü Meclis Toplantı Gündemi	02.08.2019	Detay
Temmuz 2019 Meclis Kararları	03.07.2019	Detay
Temmuz 2019 İmar Komisyon Raporu Sunumu	03.07.2019	Detay
Temmuz 2019 Meclis Gündemi	26.06.2019	Detay
Haziran 2019 Meclis Kararları	13.06.2019	Detay

Şekil 3.8. Elâzığ Belediyesinin Belediye Meclisi ve Kararları Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

3.3.4. Nöbetçi Eczaneler

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Nöbetçi Eczaneler Sistemi'nde belediyenin yetki alanındaki nöbetçi eczanelerin ilgili ayda günü gününe gösterilir. Bu sistemde nöbetçi eczanelerin hem adresleri hem de telefon numaraları da yer almaktadır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Nöbetçi Eczaneler Sistemi'nin kullanımı için herhangi bir veri örneğinin eczane adı veya mahalle/ semt adı gibi girilmesine gerek yoktur. Sadece söz edilen sisteme girilmesi yeterlidir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Nöbetçi Eczaneler Sistemi'nin şekli şekil 3.9' daki gibidir;

Kasım Ayı Nöbetçi Eczaneri

Bugünün nöbetçi eczaneleri 06/11/2019

Çağrı Eczanesi	0424 241 62 00	Olgunlar Mah.Şubaşı Sok.NO:23/A
Doğan Eczanesi	0424 234 20 28	Rüstempaşa Mah.Kazım Karabekir Cad. No: 42/B
İlkerçömert Eczanesi	0424 212 48 93	Gazi caddesi No:6/B
Şark Eczanesi	0424 212 49 34	Üniversite Mah.yahya Kemal Cad. No:38/C
01/11/2019 günü nöbetçi eczaneler		
Cihan Eczanesi	0424 238 23 24	ÜNİVERSİTE MAH. YAHYA KEMAL CADDESİ NO:38/E
Duha Eczanesi	0424 238 22 01	MUSTAFA PAŞA MAH.ÖMER SANAÇ SOKAK 31/C
Reyyan Eczanesi	0424 237 63 64	SÜRSÜRÜ MAH. MALATYA CAD. NO:1/2
Şifa Eczanesi	0424 234 10 01	Hürriyet Cad. Site İşhani altı No:36/Z

Şekil 3.9. Elâzığ Belediyesinin Günlük Nöbetçi Eczaneler Listesi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

3.3.5. Hal Fiyatları

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hal Fiyatları Sistemi, Elâzığ Belediyesi Hal Kompleksinde bulunan komisyoncular tarafından satılan ürünlerin öngörülen fiyatları hakkında bilgi sahibi olunmasını sağlar. Önemle belirtmek gerekir ki söz edilen sistemdeki fiyatlar, komisyoncuların uymakla zorunlu olduğu miktarlar değildir. Esasında böyle bir zorunluluk dayatılamaz. Çünkü ülkemizde serbest piyasa ekonomisinin uygulanması tercih edilmesine bağlı olarak sebze ve meyve hallerinde fiyatı belirleyecek olanlar, öncelikle satıcılar ve alıcılardır. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından bahsedilen piyasa ürünlerinin zorunlu bir fiyat üzerinden ticaretinin yapılması söz konusu değildir. Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hal Fiyatları Sistemi'nde paylaşılan fiyat bilgilerinin resmi nitelik taşımadığı, yine aynı platformda özellikle belirtilmiştir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hal Fiyatları Sistemi, Elâzığ Belediyesi Hal Kompleksinde bulunan komisyoncular tarafından satılan ürünlerin öngörülen fiyatlara ulaşabilmek için herhangi bir veri girişi gerekmez. Sadece bu uygulama üzerinden ilgili sisteme giriş yapılması yeterlidir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hal Fiyatları Sistemi'nin şekli şekil 3.10'daki gibidir;

28.10.2019 Tarihli Hal Fiyatları

Sebze	En Düşük	En Yüksek	Sebze	En Düşük	En Yüksek
Acur	1.80	2.00	Kiraz	3.00	3.50
Aliç	0.00	0.00	Kiraz	0.00	0.00
Ananas	6.50	7.00	Kiraz	0.00	0.00
Araka	0.00	0.00	Kivi	6.00	6.00
Armut	0.00	0.00	Kornişon	0.00	0.00
Armut	0.00	0.00	lahana	4.00	4.00
Armutbursa	3.50	4.00	Limon	0.00	0.00
Armutdev	5.50	6.00	Limonfile	0.00	0.00
Arnavut	2.50	3.00	Limonyatak	3.50	4.00
Avakado	0.00	0.00	Maltaeriği	4.00	4.50
Ayva	0.00	0.00	maltaeriği	0.00	0.00
Ayva	3.75	4.25	Mandalina	0.00	0.00
Badem	0.00	0.00	Mandalina	0.00	0.00
Bamya	0.00	0.00	Mandalina	0.00	0.00
Barbunya	0.00	0.00	Mandalina	0.00	0.00
Beyaz	0.00	0.00	Mandalinarize	1.50	2.00
Bezelye	0.00	0.00	Mantar	3.00	3.00
Biber	0.00	0.00	Marul	0.00	0.00
Biberarnavut	5.00	6.00	Marul	3.00	4.00
Biberçelliston	3.00	3.30	Maydanos	0.65	1.00
Biberdolma	2.00	2.50	Mısır	0.00	0.00
Biberkımız	4.00	5.00	Muzanamur	9.50	10.00
Bibersivri	3.00	3.50	Muzithal	12.00	13.00
Bibersüs	0.00	0.00	Nane	0.00	0.00
Brokoli	5.00	6.00	Nar	0.00	0.00
Çağala	0.00	0.00	Nar	0.00	0.00
Çeri	0.00	0.00	nektarin	0.00	0.00
Çilek	7.00	8.00	Patates	0.00	0.00
Domates	0.00	0.00	Patatestaze	1.20	1.50
Domates	0.00	0.00	Patıcan	0.00	0.00
Domatesçeri	8.50	9.50	Patıcan	0.00	0.00
Domatessalkım	2.50	3.00	Patıcan	0.00	0.00
Domatestokat	2.50	3.00	Patıcankemer	2.50	2.50
Domatesyerli	0.50	1.00	Pepino	0.00	0.00
Dut	0.00	0.00	Portakal	0.00	0.00
Elma	0.00	0.00	Portakal	0.00	0.00
Elmabeyazgolden	3.00	3.30	Portakal	0.00	0.00
Elmamışket	2.75	3.00	Portakal	0.00	0.00

Şekil 3.10. Elâzığ Belediyesinin Hal Fiyatları Listesi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)**3.3.6. Bilgi Edinme**

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi sayesinde uzaktan erişim ile kullanıcıların Elâzığ Belediyesi'nin faaliyetleri hakkında bilgi almasını sağlar. Bu sistem ile ilgili birime gidilmesine gerek kalmadan belediyenin faaliyetleri hakkında bilgi edinilmesinin önü açılmıştır. Çünkü belediyenin faaliyetleri hakkında bilgi almak için sadece ikinci bir yol vardır, o da bizzat ilgili birime bizzat gidip yasal başvurunun yapılmasıdır. Dolayısıyla bahsedilen hizmetten telefon aracılığıyla yararlanılması mümkün değildir.

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik uyarınca Elâzığ Belediyesi Kültür Tanıtım ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı Bilgi Edinme Birimi oluşturmuştur. Bilgi Edinme Birimi, bilgi ve belgeye erişim işlerinden sorumludur. Bu anlamda Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi üzerinden yapılan başvuruların kayda alınıp sonuçlandırılabilmesinden Bilgi Edinme Birimi sorumludur.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi sayesinde belediyenin faaliyetleri hakkında ilgili birime gitmeye gerek kalmadan uzaktan erişim yoluyla istenen bilgilere ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Böylece ilgililerin birçok açıdan tasarruf yapması mümkün kılınmıştır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi üzerinden başvuru yapabilmek için uygulamadan söz edilen sisteme giriş yapıldıktan sonra bireysel veya kurumsal giriş yapılabilir. Buna ek olarak yapılan başvuruların takibi de yapılabilir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapabilmek için girilmesi gereken çok sayıda bilgi vardır. Bunlardan bir kısmı zorunlu iken diğerleri isteğe bağlıdır. Zorunlu olarak girilmesi gereken bilgiler; T.C. kimlik numarası, başvuranın adı, soyadı ve cevabın fiziki mi yoksa elektronik ortamda mı verilmesi tercihidir. Başvuru yapabilmek için T.C. kimlik numarasının zorunlu kılınması, söz konusu birimden bilgi edinebilme hakkının sadece Türkiye Cumhuriyeti Devleti Vatandaş'larına tanındığı anlamına gelir. Dolayısıyla da yabancı uyruğa tabii olanların "Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapamaz" önermesi doğru olacaktır. Ancak ele alınan e-belediye sisteminde dipnot niteliğindeki açıklamaya göre yabancı uyrukluların pasaport numarasının girmesinin yeterli olacağı bildirilmektedir. Bu açıklama şöyledir; "T.C. Vatandaşları T.C. Kimlik Numarasını, Yabancı Vatandaşlar Pasaport Numarasını yazacaktır". Bu açıklamadaki "Yabancı Vatandaşlar" ifadesi sebebiyle yukarıda herhangi bir devletin tabiiyetinde olmayanların da başvuru yapabileceğine dair yaptığımız çözüm önerileri burada da geçerlidir. Sonuç olarak hukuki anlamda vatansız olanların da Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapması mümkündür. Kuşkusuz vatansız olmak "Yabancı Vatandaşlar" ifadesinden daha geniştir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapmak için girilmesi gereken isteğe bağlı hususlar ise şunlardır; ev veya iş adresi, e-posta, telefon ve faks numarasıdır. Önemle belirtmek gerekir ki başvuranın Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Birimi'nin vereceği cevapların e-mail ile olmasını tercih etmesi halinde "e-posta" adresinin bildirilmesi zorunlu olmalıdır. Bu durumun en azından dipnot niteliğindeki açıklamalarda yer alması yerinde olurdu. Değinilmesi gereken bir diğer husus ise yapılan başvuruda telefon, faks veya e-posta bilgisinden en az biri mutlaka girilmesidir. Bunlar isteğe bağlı olmalarına rağmen en az birinin sisteme kaydedilmesi mecburi tutulmuştur (URL-11, 2019).

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nde başvuru yapanın isteğinin bildirilmesi isteğe bağlı bir husus gibi görülmektedir. Fakat şüphesiz bu, dikkatsizlik veya ihmal gibi bir sebep nedeniyle eksik kalmıştır. Çünkü başvuru konusunun bildirilmemesi, yapılan işleminin herhangi bir anlam ifade etmemesi sonucunu doğurur.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden yapılan bireysel başvurunun görünümü şekil 3.11 ve şekil 3.12'deki gibidir:

BİREYSEL BİLGİ EDİNME BAŞVURUSU	
BAŞVURU DURUMU	
Başvuru No	
Başvuru Tarihi	
Başvuru Saati	
Başvuru Durumu	
Red ise Nedeni	
ŞAHIS DETAYI	
TC Kimlik *	
Başvuran Adı *	
Soyadı *	
Ev Adresi	
İşyeri Adresi	
e-Posta	
Telefonu	
Faksı	
Cevap Nasıl Verilsin* ☒ Yazılı ☐ e-Posta ☐	

Şekil 3.11. Elâzığ Belediyesi Bireysel Bilgi Edinme Başvurusu Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

BİREYSEL BİLGİ EDİNME BAŞVURUSU	
BAŞVURU DURUMU	
Başvuru No	
Başvuru Tarihi	
Başvuru Saati	
Başvuru Durumu	
Red ise Nedeni	
ŞAHİS DETAYI	
TC Kimlik *	
Başvuran Adı *	
Soyadı *	
Ev Adresi	
İşyeri Adresi	
e-Posta	
Telefonu	
Faksı	
Cevap Nasıl Verilsin* Yazılı ☐ e-Posta ☐	
İSTEK	
İstek	
* Doldurulması zorunlu alanlar. -- T.C. Vatandaşları T.C. Kimlik Numarasını, Yabancı Vatandaşlar Pasaport Numarasını yazacaktır.	
Başvuru Kaydet Vazgeç	

Şekil 3.12. Elâzığ Belediyesi Bireysel Bilgi Edinme Başvuru Durum Belgesi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru bir vekil aracılığıyla da yapılabilir. Vekil aracılığıyla yapılan başvuruda da açıklanan bizzat yapılan başvuru için gereken zorunlu ve isteğe bağlı bilgilerin girilmesi gerekir. Vekâlet bilgilerinin girilmesi gereken bilgilerin veya yazılı bir belge ile verilen vekâletnamelerin tarayıcıdan geçirilerek uygulamaya yüklenmesi daha anlamlı olurdu. Çünkü yapılan başvurunun bizzat veya vekil aracılığıyla yapıldığı daha açık bir şekilde anlaşılabilirdi. Vekil tarafından yapılan başvurunun görünümü Şekil 3.13' deki gibidir;

VEKİL DETAYI

TC Kimlik *	
Başvuran Adı *	
Soyadı *	
Ev Adresi	
İşyeri Adresi	
e-Posta	
Telefonu	
Faksı	

İSTEK

İstek	
-------	--

* Doldurulması zorunlu alanlar.
** T.C. Vatandaşları T.C. Kimlik Numarasını, Yabancı Vatandaşlar Pasaport Numarasını yazacaktır.

Şekil 3.13. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Vekil Başvuru Durumu Ekran Görüntüsü
(URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden kurumsal başvuru yapabilmek için girilmesi gereken bazı bilgiler vardır. Yukarıdakiler gibi bunlardan bazıları zorunlu ve bazıları ise isteğe bağlıdır. Bu zorunlu hususlar; yetkilinin T.C. kimlik numarası, adı, soyadı ve kurumsal kişinin unvanı ve cevabın fiziki mi yoksa elektronik ortamda iletilmesi tercihidir. İsteğe bağlı hususlar ise iş adresi, e-posta, telefon ve faks numarasıdır. Bireysel başvurunun vekil aracılığıyla yapılması için istenen bilgiler kurumsal başvurunun bir vekil ile yapılmasıyla aynıdır. Yukarıda bu konular için sunduğumuz çözüm önerileri burada da geçerlidir. Bunun e-beleliyedeki görünümü şekil 3.14'deki gibidir;

KURUM DETAYI

TC Kimlik *	
Yetkili Adı Soyadı *	
Firma Ünvanı *	
İşyeri Adresi	
e-Posta	
Telefonu	
Faksı	
Cevap Nasıl Verilsin* Yazılı ☐ e-Posta ☐	

Şekil 3.14. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Kurum Detayı Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden yapılan başvuruların takibinin yapılması için sadece T.C. kimlik numarası ile başvuru numarasının girilmesi yeterlidir. Bunun şekli şekil 3.15'deki gibidir;

Başvuru Takibi

T.C.Kimlik No :		Görüntüle
Başvuru Numarası :		

Yapmış olduğunuz başvuruların durumunu öğrenmek için başvuru numaranızı giriniz.

Şekil 3.15. Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Başvuru Takibi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

3.3.7. İhale ve Doğrudan Teminler

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması İhale ve Doğrudan Teminler Sistemi ile belediyenin yaptığı ve yapacağı ihaleler ile doğrudan teminler uzaktan erişim suretiyle görüntülenebilmektedir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması İhale ve Doğrudan Teminler Sistemi sayesinde konu ile ilgisi olanların ne ilgili birime gitmesine ne de ihalelerin ilanını yapabilecek muhtemel (yerel ya da ulusal) gazetelerin günü gününe takip edilmesine gerek kalır. Gerçekten de e-belediye tarafından sunulan bu hizmetin birçok açıdan faydası bulunmaktadır. Özellikle yerel yönetimlerde şeffaflığın sağlanması, kamu görevinin kişisel kanallara alet edilmesi suretiyle yolsuzluk yapılmasını önleyici nitelikte olduğu aşikârdır. Çünkü Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması İhale ve Doğrudan Teminler Sistemi'nden geçmiş ihale ve teminler arşivine de erişmek mümkündür.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması İhale ve Doğrudan Teminler Sistemi'nde ihale tarihi bilgisi yer almaktadır. Eğer bir ihale sürecinde teklifler alınmaya başlanmışsa

bu “teklif süresi” bilgisi yer almaktadır. Ayrıca ihale ve teklifin yapıldığı yerler de bahsedilen sistemde yer almaktadır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması İhale ve Doğrudan Teminler Sistemi’ne giriş yapabilmek için herhangi bir bilgi girilmesine gerek yoktur. Bunun için sadece e-belediye uygulamasında ihale ve doğrudan teminler sistemine girilmesi yeterlidir. Bu durumda karşılaşılan sayfa şekil 3.16’ da ki gibidir;



Şekil 3.16. Elâzığ Belediyesinin İhale ve Doğrudan Teminler Sistemine Girişi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

Güncel ihaleler, bunun kaleme alındığı 07.11.2019 günü için herhangi bir ihale olmadığından erişime kapalıdır. Ancak ihale arşivi kısmından geçmiş ihalelere dair ayrıntılı bilgi almak mümkündür. Örneğin aşağıdaki şekil 3.17’ de gösterilen geçmiş ihale bilgileri için;

İhale ve Doğrudan Teminler

İHALE TARİHİ/TEKLİF SÜRESİ	İHALE YERİ/TEKLİF YERİ	DOSYA
05.09.2019 11:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Elazığ Belediyesi sınırları içerisinde belediyemizin hüküm ve tasarrufunda bulunan yerler ile mülkiyeti belediyemize ait taşınmazlar üzerinde idari şartnamelerinde noktasal bazdaki mevkileri belirtilen aşağıda grup numarası, muhammen bedeli, geçici teminatı ihale tarihi ve saati yazılı baz istasyon yerleri grup halinde ayrı ayrı olarak 2886 Sayılı Devlet İhale Kanununun 45.maddesine göre Açık Arttırma suretiyle 3 (Üç) yıl müddetle kiraya verilecektir.		
16.07.2019 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Mülkiyeti Belediyemize ait aşağıda mevkii, ada, parsel numarası,m2 si, muhammen bedeli, geçici teminatı, ihale tarihi ve saati yazılı arsaların satışı 2886 Sayılı Devlet İhale Kanunu" nun 43 ve 49 Maddelerinin esasları doğrultusunda 51.Maddenin (e) bendi uyarınca pazarlık suretiyle ihale edilecektir		
04.07.2019 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Mülkiyeti Belediyemize ait aşağıda mevkii , ada . parsel numarası. m2 si , muhammen bedeli , geçici teminatı, ihale tarihi ve saati yazılı arsaların satışı 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu'nun 45.Maddesine göre Açık arttırma suretiyle satışı yapılacaktır		
28.03.2019 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Mülkiyeti Belediyemize ait aşağıda mevkii, ada, parsel numarası,m2 si, muhammen bedeli, geçici teminatı, ihale tarihi ve saati yazılı arsaların satışı 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu'nun 45.Maddesine göre Açık arttırma suretiyle satışı yapılacaktır		
19.02.2019 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Elazığ Belediyesi mücavir alan sınırları içerisinde şehrin kuzeyi ve güneyi olmak üzere aşağıda sınırları, muhammen bedeli, geçici teminatı, ihale tarih ve saati yazılı belirtilen alanlarda oluşan ambalaj atıklarının ilgili yönetmelik ve şartname hükümlerine göre ambalaj atıklarının kaynağında ayrı toplanması ve geri dönüşümünün sağlanması için istekli tarafından kaynağında ayrı toplanan ambalaj atıklarının brüt satışından elde edilen gelirden yüklenici tarafından Elazığ Belediyesine KDV hariç aylık 9.600,00 TL (DOKUZ BİN ALTI YÜZ TÜRK LİRASI)'dan az olmamak kaydıyla ihalede teklif edeceği miktarda pay vermek üzere 2886 sayılı Devlet İhale Kanununun 35. maddesinin (a) bendi gereğince kapalı teklif açık arttırma sureti ile 3(üç) yıllığına ihale edilecektir		
01.11.2018 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Mülkiyeti Belediyemize ait aşağıda mevkii, ada, parsel numarası,m2 si, muhammen bedeli, geçici teminatı, ihale tarihi ve saati yazılı arsaların satışı yapılacaktır.		
10.08.2018 14:00	Belediye Encümen Toplantı Salonu	
Mülkiyeti Belediyemize ait aşağıda mevkii, ada, parsel numarası,m2 si, muhammen bedeli, geçici teminatı, ihale tarihi ve saati yazılı arsaların satışı 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu'nun 45.Maddesine göre Açık arttırma suretiyle satışı yapılacaktır		

Şekil 3.17. Elâzığ Belediyesinin İhale ve Doğrudan Teminler Listesi Ekran Görüntüsü
(URL-11, 2019)

3.3.8. E-Sayaç

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması E-Sayaç Sistemi, belediyenin sunduğu hizmetlerden sayaç okunup bedel ödenmesi gerekenlerin uzaktan erişim yoluyla hesaplanmasını sağlar.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması E-Sayaç Sistemi sayesinde aboneler yaptıkları harcamanın ekonomik karşılığını öğrenme imkânına sahip olur. Böylece kendi bütçelerini yaptıkları harcamalara göre hesaplayabilir ve kelimenin tam anlamıyla

“Ayağını yorganına göre uzatabilir”. Bu nedenlerle Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması E-Sayaç Sistemi, kullanıcı aboneler için oldukça faydalı olabilir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması E-Sayaç Sistemi’nden yararlanabilmek için birtakım bilgilerin girilmesi gerekir. Bunlardan bazıları zorunlu iken diğerleri de isteğe bağlıdır. Girilmesi zorunlu olan bilgiler; adı, soyadı, e-posta adresi, abone numarası, son endekstir. Girilmesi isteğe bağlı olan bilgiler ise telefon numarası, belediye çalışanları ise sicil numarası ve T.C. kimlik numarasıdır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması E-Sayaç Sistemi’nin veri giriş düzeni şekil 3.18’ deki gibidir;

Anasayfa ► Ebelediye ► E-Sayaç

E-Sayaç

Lütfen Bu formu Endeks memurumuz sayacı okuyamadığı için ihbar kağıdı bırakmış ise doldurunuz.

Adınız soyadınız *

Eposta adresiniz *

Telefon

Abone No *

Son Endeks *

Sicil No

Tc Kimlik No

Kod: 6 9 3 2

GÖNDER

Şekil 3.18. Elâzığ Belediyesinin E-Sayaç Sistemi’nin Veri Girişi Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

3.3.9. Vefat Edenler

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Vefat Edenler Sistemi, giriş yapılan günden geriye en fazla birkaç gün içinde belediye alanında vefat edip defnedilenlerin duyurulduğu platformdur.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Vefat Edenler Sistemi ile hem çevresi geniş olanların hem de il dışında ikamet edenlerin taziye iletmek için akraba ve arkadaş gibi hayatını kaybedenlerin bilgisine ulaşılabilmesini sağlar.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Vefat Edenler Sistemi’ne giriş yapılabilmesi için herhangi bir bilgi girilmesi şart değildir. Bahsedilen uygulamadan vefat

edenler sistemine giriş yapılması yeterlidir. Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Vefat Edenler Sistemi'nin görünümü şekil 3.19'deki gibidir;

Anasayfa ► Ebelediye ► Vefat Edenler

Vefat Edenler

İsim	Ölüm Tarihi	Diğer Bilgiler
Nevriye PİRİNÇİ	06-11-2019	Cenaze Sahibi : Savaş ERGİN(Torunu) Defin Yeri : Yurtbaşı Taziye Bilgileri : Mesudiye Camii
Remziye UÇ	06-11-2019	Cenaze Sahibi : Mehmet UÇ(Yeğeni) Defin Yeri : Asri Mezarlık Taziye Bilgileri : Hilal Camii
A.Rahim YILDIRIM	06-11-2019	Cenaze Sahibi : Zülküf YILDIRIM(Oğlu) Defin Yeri : Kovancılar Taziye Bilgileri : Kovancılar
Yaşar DAŞDEMİR	06-11-2019	Cenaze Sahibi : Kamil DAŞDEMİR(A.Oğlu) Defin Yeri : Karakoçan Taziye Bilgileri : Karakoçan
Sadiye DOĞAN	06-11-2019	Cenaze Sahibi : Mehmet DOĞAN(Oğlu) Defin Yeri : Kovancılar Taziye Bilgileri : Kovancılar

Şekil 3.19. Elâzığ Belediyesinin Elâzığ İlinde Vefat Edenler Listesi Ekran Görüntüsü
(URL-11, 2019)

Ekleme gerekir ki Elâzığ Belediyesi internet sitesinden vefat edenlerin sorgulanması mümkündür. Bunun için tarih aralığı girişinin yapılması gerekir. Ayrıca ad ve soyadının girilmesi de gerekir. Bunun görünümü şekil 3.20'deki gibidir;

Tarih Aralığında Vefat Edenler Sorgulama

İlk Tarih :	07-11-2019	Ad :	
Son Tarih :	07-11-2019	Soyad :	

Şekil 3.20. Elâzığ Belediyesinin Elâzığ İlinde Vefat Edenler Sorgulama Girişi Ekran Görüntüsü
(URL-11, 2019)

3.3.10. Hava Durumu

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hava Durumu Sistemi'nde bu ilin giriş yapılan günden itibaren ileriye doğru takip eden beş günlük hava tahmini yer almaktadır. Bu verileri meteoroloji müdürlüğünden entegrasyon sağlandığından günlük olarak paylaşılmaktadır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hava Durumu Sistemi'ne giriş yapabilmek için herhangi bir bilgi veya veri girişine gerek yoktur. Bu uygulamadan hava durumu sistemine giriş yapılması yeterlidir. Bunun düzenlenmesi şekil 3.21'deki gibidir;

Elazığ 5 Günlük Hava Tahmini

7 Kasım Perşembe	8 Kasım Cuma	9 Kasım Cumartesi	10 Kasım Pazar	11 Kasım Pazartesi
				
4° 20°	3° 20°	6° 19°	6° 19°	5° 18°

Şekil 3.21. Elâzığ İli Tahmini Hava Raporu Tablosu Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

3.3.11. Sayfamızı Nasıl Buldunuz?

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Sayfamızı Nasıl Buldunuz? Sistemi'nde bu kamu kurumunun sunduğu e-belediye hizmetlerinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi için eklenmiştir. Bu sayede uygulamada veya sistemlerde bir sorunla karşılaşılması halinde kullanıcıların bildirimi veya şikâyet ya da isteği neticesinde gerekli iletişim sağlanır.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Sayfamızı Nasıl Buldunuz? Sistemi'ni kullanabilmek için ad, soyadı, e-posta, telefon ve mesaj içeriğinin girilmesi yeterlidir. Bunun görünümü şekil 3.22'deki gibidir;

Anasayfa ► Ebelediye ► Sayfamızı Nasıl Buldunuz?

Sayfamızı Nasıl Buldunuz?

Adınız soyadınız

Eposta adresiniz

Telefon

Mesajınız

Kod: 3 3 1 5

GÖNDER

Şekil 3.22. Elâzığ Belediyesinin E-Belediye Uygulaması Sayfası Hakkında Görüş Kısmı Ekran Görüntüsü (URL-11, 2019)

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması hakkında Elâzığ Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü özellikle de Bilgisayar Teknolojisi Teknikeri Samet TAŞÇI ile sürekli bir iletişim halinde olunmuştur. Buradan elde ettiğimiz bilgiler ışığında Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması kullanıcıların dikkatini çekmiştir. Bu uygulamayı kullanıcıların sıklıkla tercih ettiği tespit edilmiştir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması 2015 yılında kullanıcıların uygulanmasına sunulmuştur. Sayın Taşçı aracılığıyla elde edilen bilgilere göre 2015 yılında söz konusu uygulamayı kullananların sayısı 7382 iken 2016'da 15893 olmuştur. Buradan anlaşıldığı kadarıyla sadece bir yılda kullanıcı sayısı %100'den fazla artmıştır. Bahsedilen uygulamayı 2018 yılının sadece ilk 5 ayındaki kullananların sayısı 38203 olmuştur. 2016 ve Mayıs-2018 yılı kullanıcı sayıları karşılaştırıldığında burada da %100'den fazla bir artış olduğu tespit edilmiştir. Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması'nın uygulamaya konulduğu 2015 ile 2018 yılının ilk 5 aylık kullanıcı sayısı karşılaştırıldığında %500'lük bir artış söz edilebilir.

Elâzığ Belediyesi web sayfası ziyaretçi sayısı ile Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması kullanıcı sayısı karşılaştırıldığında bu rakamların birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Bunun sonucu olarak yaklaşık 4 yıllık kullanım yaşı olan uygulamanın kullanıcılar tarafından oldukça rağbet gördüğü çıkarımında bulunulabilir.

Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması'nın yukarıda anlatılmak istenen popülaritesine rağmen önemli değişiklikler yapması da gerekir. Bu anlamda her bir sisteminin tekrar gözden geçirilmesinde fayda vardır. Bunlar şöyledir;

- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi üzerinden başvuru yapabilmek için Türkiye Cumhuriyeti Devleti Vatandaşı olmak şart değildir. Başka bir ifadeyle vatandaş olmayanlara da bahsedilen uygulama üzerinden Elâzığ Belediyesi'nin yaptığı çalışmalarla ilgili olarak görüş, istek ve şikâyetle bulunma imkânı tanınmıştır. Bu durum, Elâzığ Belediyesi'nin etkileşime verdiği önem, düşünce ve ifade özgürlüğüne duyduğu saygı ile eleştiriye karşı açıklığının göstergesidir. Fakat Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'nde “Yabancı Vatandaşlar” ibaresinin yerinde olmadığını da belirtmek gerekir. Çünkü söz konusu sistem, herhangi bir devletin

vatandaşı olmayanların başvuru yapmasına imkân vermektedir. Bu anlamda görünüş itibariyle çelişkili olan bir düzenleme yapıldığı söylenebilir. Bunun düzeltilmesi gerekir.

- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Beyaz Masa Sistemi'ndeki başvuru formuna bakıldığında sadece “istek” bölümünün olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum, elbette başvuruda bulunanların görüş ve şikâyetle bulunamayacağı anlamına gelmez. Fakat başvuruda bulunanın görüş ve şikâyetle bulunabileceği gözetilerek “görüş” ve “şikâyet” için de aynı bölümün doldurulabileceğinin belirtilmesi daha uygun olur.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Hal Fiyatları Sistemi, Elâzığ Belediyesi Hal Kompleksinde bulunan komisyoncular tarafından satılan ürünlerin öngörülen fiyatları hakkında bilgi sahibi olunmasını sağlar. Önemle belirtmek gerekir ki söz edilen sistemdeki fiyatlar, komisyoncuların uymakla zorunlu olduğu miktarlar değildir. Esasında böyle bir zorunluluk dayatılamaz. Çünkü ülkemizde serbest piyasa ekonomisinin uygulanması tercih edilmesine bağlı olarak sebze ve meyve hallerinde fiyatı belirleyecek olanlar, öncelikle satıcılar ve alıcılardır. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından bahsedilen piyasa ürünlerinin zorunlu bir fiyat üzerinden ticaretinin yapılması söz konusu değildir.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapabilmek için girilmesi gereken çok sayıda bilgi vardır. Bunlardan bir kısmı zorunlu iken diğerleri isteğe bağlıdır. Zorunlu olarak girilmesi gereken bilgiler; T.C. kimlik numarası, başvuranın adı, soyadı ve cevabın fiziki mi yoksa elektronik ortamda mı verilmesi tercihidir. Başvuru yapabilmek için T.C. kimlik numarasının zorunlu kılınması, söz konusu birimden bilgi edinebilme hakkının sadece Türkiye Cumhuriyeti Devleti Vatandaş'larına tanındığı anlamına gelir. Dolayısıyla da yabancı uyruğa tabii olanların “Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapamaz” önermesi doğru olacaktır. Ancak ele alınan e-belediye sisteminde dipnot niteliğindeki açıklamaya göre yabancı uyrukluların pasaport numarasının girmesinin yeterli olacağı bildirilmektedir. Bu açıklama şöyledir; “T.C. Vatandaşları T.C. Kimlik Numarasını, Yabancı Vatandaşlar Pasaport Numarasını yazacaktır.” (URL-11, 2019). Bu açıklamadaki “Yabancı Vatandaşlar” ifadesi sebebiyle yukarıda herhangi bir devletin tabiiyetinde olmayanların da başvuru yapabileceğine dair

yaptığımız çözüm önerileri burada da geçerlidir. Sonuç olarak hukuki anlamda vatansız olanların da Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapması mümkündür. Kuşkusuz vatansız olmak “Yabancı Vatandaşlar” ifadesinden daha geniştir.

- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nden bireysel başvuru yapmak için girilmesi gereken isteğe bağlı hususlar ise şunlardır; ev veya iş adresi, e-posta, telefon ve faks numarasıdır. Önemle belirtmek gerekir ki başvuranın Elâzığ Belediyesi Bilgi Edinme Birimi'nin vereceği cevapların e-mail ile olmasını tercih etmesi halinde “e-posta” adresinin bildirilmesi zorunlu olmalıdır. Bu durumun en azından dipnot niteliğindeki açıklamalarda yer alması yerinde olurdu. Değinilmesi gereken bir diğer husus ise yapılan başvuruda telefon, faks veya e-posta bilgisinden en az biri mutlaka girilmesidir. Bunlar isteğe bağlı olmalarına rağmen en az birinin sisteme kaydedilmesi mecburi tutulmuştur.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye Uygulaması Bilgi Edinme Sistemi'nde başvuru yapanın isteğinin bildirilmesi isteğe bağlı bir husus gibi görülmektedir. Fakat şüphesiz bu, dikkatsizlik veya ihmal gibi bir sebep nedeniyle eksik kalmıştır. Çünkü başvuru konusunun bildirilmemesi, yapılan işleminin herhangi bir anlam ifade etmemesi sonucunu doğurur.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye uygulamasında şehirdeki çöplerin toplantısına yönelik uygulama geliştirilebilir. Bu sayede şehirde yaşayanlar çöp toplanma saatlerini takip edebilir, böylece çöplerin çevreye dağılması önlenir.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye uygulamasına şehirdeki tarihi ve kültürel alanların panografik görüntüleri eklenebilir, böylece şehri ziyaret eden yerli ve yabancı turistler şehrin kültürel zenginliklerinden haberdar olup, şehirden daha fazla faydalanabilirler.
- Elâzığ Belediyesi E-belediye uygulamasında diğer örnek gösterdiğimiz belediyelerde de görüldüğü gibi ”Nereye, Nasıl Giderim” uygulamasıyla Google Map aracılığıyla gitmek istediğimiz güzergâhı öğrenebilir, hangi vasıtayla daha kolay gidebileceğimizi öğrenme imkânı sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Arıkboğa, Ü.**, 2017. Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi, C. 22, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1619-1644.
- Aydın, E.**, 2019. E-belediye ve Belediye Mali Yönetimine Etkisi: Canik Belediyesi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çelikkol, Ö.**, 2008. Kamu Yönetiminde E-devlet Yapılanması ve Türkiye için E-devlet Modeli Önerisi, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Isparta.
- Çobanoğulları, G.**, 2013. Türkiye'deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Çoruh, M.**, 2009. Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye, Akademik Bilişim 09-XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 11-13.
- Daştan, İ. ve Naralan, A.**, 2015. E-Belediye Hizmetlerinde Farkındalığın Tespiti: Zambak Projesi Özelinde Bir Araştırma Yalova Belediyesi Örneği, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 19 (3): 217-231.
- Erdal, M.**, 15 Ekim 2003. Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, İstanbul, s. 23-27.
- Fıstıkçıoğlu, R.**, 2007. E-devlet Uygulamaları ve E-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Kabakuş, A. K.**, 2014. Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, **18** (3): 307-324.
- Kahraman, H.**, 2014. E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Karataş, S.**, 2014. E-Devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Keleş, R.**, 2014. Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul.

- Keleş, R., Hamamcı C. ve Çoban A., 2009.** Çevre Politikası, İmge Kitabevi, Ankara.
- Küçükergüler, K., 2013.** Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Mecek, M., 2017.** E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye WEB Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 22, Kayfor **15** Özel Sayısı, 1815-1851.
- Meydanlı, M. A., 2010.** E-Devlet ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özata, M., 2009.** Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu Tarafından Yürütülen E-Sağlık Projelerinin Sağlık Hizmeti Sunumuna Etkileri, Journa of Azerbaijani Studies, 444-464.
- Özkara, N., 2010.** E-belediye: Tarsus Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Subaşı, M., 2017.** Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muş.
- Şahin, A. ve Örselli, E., 2016.** Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Yayıncılık, Konya.
- Tasam, E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, 2006.**
- Turhan, S., 2006.** E-devlet Uygulama Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde E-devlet Kullanımı, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- URL-1, www.uyap.gov.tr . Adalet Bakanlığı Merkez Otomasyonu Projesi. 12 Eylül 2019.
- URL-10, www.malatya.bel.tr . Malatya Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulaması. 27 Eylül.
- URL-11, www.elazig.bel.tr . Elâzığ Belediyesi E-Belediye Uygulaması. 7 Kasım2019.
- URL-12, www.kecioren.bel.tr . Keçiören Belediyesi E-Belediye Uygulaması. 23 Eylül 2019.
- URL-2 www.istanbulnvi.gov.tr/mernis-projesi-hakkinda . Mernis Projesi. 10 Eylül 2019.
- URL-3, <http://say2000i.muhasebat.gov.tr/> . Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi. 10 Eylül 2019.

- URL-4, www.egm.gov.tr . Polnet Projesi. 10 Eylül 2019.
- URL-5, www.kredibir.com.tr . Vedop Projesi. 9 Eylül 2019.
- URL-6, www.yerelnet.org.tr. Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı. 25 Ağustos 2019.
- URL-7, <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>. Belediyelerin Web Sayfaları. 25 Ağustos 2019.
- URL-8, www.bursa.bel.tr . Bursa Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulaması. 21 Eylül 2019.
- URL-9, www.atakum.bel.tr . Samsun Atakum Belediyesi E-Belediye Uygulaması. 25 Eylül 2019.
- Yılmaz, A.**, 2013. Digital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: “Trabzon İli E-Belediye Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Zengin, E.**, 2009. Yerel Yönetimler ve Çevre, Journal Of Qafqaz University, Number **26**.
- Zülfikar, H. ve Beken, N.**, 2014. Belediyeler ve Çevre Hizmetleri Üzerine Analitik Bir Bakış: Türkiye Örneği, Sosyal Siyaset Konferansları/ Journal of Social Policy Conferences Sayı / Issue: 66-67 – 2014/1-2, 75-100.

ÖZGEÇMİŞ

Özge BARUTÇU BAKIR, 1993 yılında Elâzığ'da doğmuştur. İlk, orta ve lise eğitim ve öğrenimini Elâzığ'da tamamlamıştır. Lisans eğitimini Dumlupınar Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nde tamamlamıştır. 2017 yılında Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü EkoBilişim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrenimi için hak kazanmıştır.

İletişim Bilgileri;

Mail: ozgebrt93@gmail.com

Elâzığ-2019