

## YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: İÇİŞLERİ BAKANLIĞI E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ

### E-MUNICIPAL PRACTICES IN LOCAL GOVERNMENTS: MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS E-MUNICIPAL INFORMATION SYSTEM

Oğuzhan ERDOĞAN\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Hikmet Tolunay Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, TBMM Kamu Denetçiliği Kurumu, Danışman, oerdogan@mehmetakif.edu.tr, 0000-0003-3809-6688

#### ÖZ

Küreselleşmenin de etkisiyle birlikte teknolojinin hızla gelişmesi ve toplum içinde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması vatandaşların devletten aldığı hizmetten beklentilerini değiştirmiştir. Bu beklentilere karşılık vermek içinde devletler tarafından hizmet taleplerinin daha hızlı ve ucuz bir şekilde karşılanması için bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanılarak çok çeşitli elektronik uygulamalar geliştirilmiştir. Vatandaşlara etkin ve verimli hizmet sunmak için dünya genelinde hızla uygulanmaya başlanan e-devlet (elektronik devlet) ve e-belediye uygulamaları, bir taraftan vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırırken diğer taraftan yerel katılımı arttırmakta ve merkezin bürokratik maliyetini ve yükünü hafifletme imkânını sağlamaktadır. Her ne kadar geliştirilen e-belediye uygulamalarının topluma ve kamu yönetimine birçok faydası bulunmakla birlikte bazı sorun alanları da mevcuttur. Bu sorun alanlarının çözümü için hayata geçirilen İçişleri Bakanlığı e-Belediye Sistemi yerel yönetimlerde yeknesaklığı sağlamakta ve yerel yönetimlere ucuz bir alt yapı imkânı sunmaktadır. Bu çalışmada ilk olarak dijital uygulamaların kamu yönetimine etkisi anlatılarak, e-devlet uygulaması, e-belediye kavramı ve yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları açıklanmakta ve son olarak da İçişleri Bakanlığı e-belediye bilgi sistemi uygulaması anlatılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetimler, E- Belediye, E-Devlet, Kamu Yönetimi.

**Jel Kodları:** H70, H73.

#### ABSTRACT

With the impact of globalization, the rapid development of technology, the spread of the use of information and communication technologies in the society have changed the expectations of the citizens from the service received from the state. To respond to these expectations, a variety of electronic applications have been developed by using information communication technologies in order to meet these service demands in a faster and cheaper way. The e-government and e-municipality practices, which have accelerated worldwide to provide more efficient and efficient services to citizens, have a facilitating effect on the daily life of citizens. Although e-municipality practices have many benefits, there are some problem areas. The Ministry of Interior's E-municipality system, which is implemented for the solution of these problem areas, provides a uniform infrastructure for local governments to ensure uniformity in local governments. In this study, firstly, the effects of Digital Applications on Public Administration will be explained and the applications of e-government, E-Municipality Concept and E-Municipality Applications in Local Governments and finally the Ministry of Interior will be explained.

**Keywords:** Local Administrations, E-Municipality, E-Government, Public Administration

**Jel Codes:** H70, H73.

## 1. GİRİŞ

Kamu yönetimindeki mevcut sorunları ortadan kaldırmak için ortaya konulan yeniden yapılanma konusu, küreselleşme ve teknolojiye meydana gelen değişimler sonucu gündemdeki yerini korumaktadır. Devletin faaliyet alanında, sosyal işlevinde, iktisadi, teknolojik, toplumsal ve kültürel yapısında meydana gelen değişimler, mevcut kamu yönetimini de değişime zorlamaktadır. Hızlı bir değişim, dönüşüm ve gelişim yaşayan dünyamızda bilgi ve iletişim teknolojilerinde de önemli değişiklikler yaşanmaktadır. Her geçen gün artan hızla yeni teknolojilerin hayatımıza girerek günlük yaşantımıza kattığı katma değer genelde devletleri özelde ise yerel yönetimleri kamu hizmetlerinin sunumunda farklı mecraları kullanmaya itmiş durumdadır. Kamu hizmetlerinin internet ortamına aktarılması e-devlet ve e-belediye gibi kavramlarla açıklanmaya çalışılmış, devleti ilgilendiren işlemlerin elektronik ortama aktarılması e-devlet olarak tanımlanırken e-devletin yerel ölçekteki uygulaması ise e-belediye olarak adlandırılmıştır (Daştan ve Naralan, 2015: 218). Bu süreçte kamu hizmetlerinin sunumunda e-devlet uygulamalarının kullanılması ile birlikte hizmet kalitesinde, verimlilikte ve etkinlikte yaşanan artış, maliyet ve sürede yaşanan azalmalar çok çeşitli e-devlet uygulamalarının gelişmesine yol açmıştır. Vatandaşlara hizmet veren en yakın kuruluş olan belediyelerde dünya genelinde yaşanan bu e-dönüşümden en çok etkilenen kurumların başında gelmektedir. Devletin halka en yakın hizmet veren birimi olan yerel yönetimler e-devlet uygulamalarını kendi yönetimleriyle bütünleştirerek e-devletin küçük bir modelini oluşturmuşlardır. Bu model günümüzde yerel yönetimler tarafından uygulanan en temel hizmet aracı olarak varlığını sürdürmektedir.

## 2. DİJİTAL UYGULAMALARIN KAMU YÖNETİMİNE ETKİSİ

Kamu yönetiminde özellikle 1990'lı yıllardan sonra küreselleşmenin de etkisiyle

modernleşme ve yeniden yapılanma çerçevesinde yapılan reformların başını kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci çekmektedir. Bu dönüşümde devletin, sürekli olarak kendini yenileyen, günün şartlarına göre siyasal, ekonomik ve sosyo-kültürel olarak değişimler geçiren dinamik bir topluluk olmasının da payı büyüktür. Son yıllarda özellikle dünya genelinde internet kullanımının yaygınlaşması, bilgi-iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, akıllı telefon ve mobil uygulamaların artması kamu yönetimini de büyük ölçüde etkilemektedir (Peker, 2015: 172). Bunda bilgi iletişim teknolojilerinin özel sektörde başarılı kullanımının da etkisi vardır. Bilgi iletişim teknolojilerindeki hızlı değişimler, devletin varlık sebebi olan adalet, sağlık, eğitim, ulaşım, güvenlik gibi kamu hizmetlerine yönelik vatandaşların devletten beklentilerini ve devlete karşı tutumlarını da değiştirmektedir (Acılar, 2012: 125). Bu durum vatandaşların özellikle devletten, e-devlet uygulamaları gibi dijital uygulamaları daha fazla kullanmasını istemelerine yol açmaktadır. Bunun neticesinde de devletler, internet kullanımını teşvik etmek, e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmak, bilgisayar okur-yazarlığını arttırmak için çeşitli projeler ve uygulamalar hayata geçirmeye başlamıştır (Şahin, 2007: 162). Bilgi iletişim teknolojileri bugün kamu hizmetlerinde kalite, etkinlik ve verimliliği arttırmak için pek çok imkân sağlamaktadır. Kamu kurumları ve belediyelerde bu imkânlardan daha fazla yararlanmak, yerel yönetimlere hız ve dinamizm kazandırmak için kendi web sitelerini kurmaya ve dijital uygulamalardan yararlanmaya çalışmaktadır.

## 3. E-DEVLET KAVRAMI

Günümüz toplumları bilgi çağından dijital çağa hızla evrilmektedir. Dijital çağ, ekonomi ve toplumun ortak ürünü olan bilgi birikiminin teknoloji sayesinde artması, teknolojinin tüm toplumsal alanları kapsamı, toplumları dönüştürerek genişlemesi, bilginin hızla paylaşılması,

olaylara çok çabuk yön vermesi ve devletlerin tarih içerisinde kat ettiği gelişme mesafesinin çok daha hızlı kat edilmesi ile karakterize edilen bir çağdır (Ineconomics, 2018). Dünya genelinde yaşanan dijital dönüşümden en çok etkilenen kurumların başında da kamu yönetimi ve yerel yönetimler gelmektedir. Kamu yönetiminde dijital uygulamaların kullanımının yaygınlaşması devletinde yeniden yapılanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında son yıllarda pek çok çalışma ve araştırma hayata geçirilmeye başlanmıştır. E- devlet kavramı da bu çalışmalardan biri olarak ortaya çıkmış ve önem kazanmıştır. Literatürde, “akıllı devlet”, “dijital devlet”, “mobil devlet”, “sanal devlet”, “elektronik devlet” ve online devlet” olarak da adlandırılan e-devlet kavramı terimsel olarak ilk kez ABD’de kullanılmıştır (Akcagündüz, 2013: 128). Dünya genelinde gerçekleştirilen kamu yönetimi reformlarının ayrılmaz bir parçası olarak adlandırılan e-devlet kamuya ait bilgi ve hizmetlerinin ifası ve vatandaşlara sunumu sırasında devletin fonksiyonları ile ilgili etkileşimlerin elektronik ortama taşınması ve bilgi-iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır (Çarıkçı, 2010: 98). Bir başka tanıma göre ise e-devlet, bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla devletin sunduğu hizmetlerin, vatandaşa yakın, daha etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde toplumun tüm paydaşlarına düşük maliyetle internet üzerinde sunulmasını ifade etmektedir (İşleri ve Negiz, 2005: 40). Bu çerçevede e-devlet, geleneksel devletin devamı değildir, tam aksine devletin yapısal ve işlevsel olarak dönüşümünü içeren model bir uygulamadır (Delibaş ve Akgül, 2010: 105-106). E-devlet vatandaşın hizmet alabilmesi için devlet kapısına gitmesi değil,

devletin vatandaşın kapısına gelmesini sağlayan bir uygulamadır (Yılmaz, 2019: 510). E-devlet uygulamaları hizmet sunumu yanında, insan kaynaklarının, iş akışının ve hizmetten yararlanan vatandaşların potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini içeren bir anlayışı da içermektedir (Balci, 2013: 267). Diğer taraftan e-devlet gibi online uygulamalar sadece devletlere prestij sağlayan ya da maliyetleri azaltan bir kamu hizmeti sunum şekli değildir; bunlara ek olarak şeffaf, denetlenebilir, katılımcı ve etkin bir kamu yönetimi anlayışının da temel gereklerinden biridir. Bu açıdan gerek “kamu hizmetini alan vatandaşlar bakımından, gerekse hizmeti sunan kamu kuruluşları bakımından zaman, kaynak ve personel tasarrufu sağlayarak, maliyetlerin azalmasına, hizmet sunumunun hızlanmasına, hizmete erişimin daha kaliteli ve etkin olmasına da katkı sağlamaktadır (E- Belediye Bilgi Sistemi Eğitim Programı (2018).”

E-devlet kendini yenileyerek sürekli gelişen, sonu olmayan bir süreçtir. E- devletin karmaşık yapısı, onun hayata geçirilmesini birbirini tamamlayan çeşitli aşamalardan oluşturmaktadır (Oğurlu, 2010: 30). Literatürde e-devlet çeşitli gelişim modelleriyle açıklanmaktadır. Ancak e-devletin temelde dört aşamada gerçekleştirildiği görülmektedir. Birinci aşama vatandaşlara kurulan web sayfası aracılığıyla bilgi sunulması, ikinci aşama bazı kamu hizmetlerinin devlet tarafından online olarak sunulması, üçüncü aşama tek bir devlet ana portalı oluşturularak kamu hizmetlerinin tümünün burada toplanması ve tek kaynaktan sunulması, dördüncü aşama ise yeni hizmetlerin ortaya çıkarak online olarak sunulmasıdır (Yurtay vd., 2015: 2).

Tablo 1: Geleneksel Devlet ile E-Devlet Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Vatandaş, idarenin talepleri	Aktif vatandaş, müşteri, vatandaşın beklentileri
Kâğıda dayalı ve yüz yüze iletişim	Elektronik ve çevrimiçi iletişim
Dikey yapılanma ve hiyerarşi	Yatay örgütlenme ve ağ yapılanması
Personel yanıtı	Otomatik sesli posta, e-posta, çağrı merkezi vb.
İnsan temelli denetim	Otomatik denetim
Tek tip hizmet, zaman alan süreçler	Farklılaştırılmış hizmet, hızlı süreç
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

**Kaynak:** Yurtay vd, 2015:1; Balcı vd, 2003: 267

Dünya genelinde e-devlet kavramının ortaya çıkmasının sağlayan birçok etken mevcuttur. Bu etkenlerden biri de geleneksel devlet anlayışında yaşanan değişikliklerdir. Bir başka ifadeyle klasik kamu yönetimine hâkim olan merkezîyetçilik, gizlilik, bürokratik oligarşi gibi faktörler kamu yönetiminde bir takım arayışları da beraberinde getirmiş ve bu durum karşısında kamu yönetiminde yeniden yapılanmaya duyulan ihtiyaç e-devletin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Dünya genelinde bilgiye dayalı üretime geçilmesi, internet teknolojisinin yaygınlaşması ve bunun sonucu olarak da bilgi iletişim teknolojilerinin hizmet sunumunda kolaylık sağlaması, hız getirmesi, şeffaflık sağlaması, katılımı artırması, güven vermesi ve ucuz olması beraberinde aktif bir vatandaş, farklılaştırılmış hizmet yapılanması, vatandaş katılımı, elektronik iletişim ve açık devlet politikasını getirmiştir (Pektaş, 2011: 69). Türkiye’de hem bu dönüşümden yararlanmak hem de Avrupa Birliği’ne uyum çalışmaları çerçevesinde e-devlet konusunda çeşitli projeler gerçekleştirmiştir. İlk olarak Başbakanlık (mülga) tarafından 1998 yılında hayata geçirilen Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) Projesi adıyla yürütülen erişim konusundaki altyapı çalışmaları (TUENA, 1999: 5) ile “KAMU-NET” ve 2001 yılında uygulamaya geçirilen “e-Türkiye Girişimi” e-devlet uygulamalarının ilk nüveleri olarak sayılmaktadır. 2003 yılından sonra ise “e-

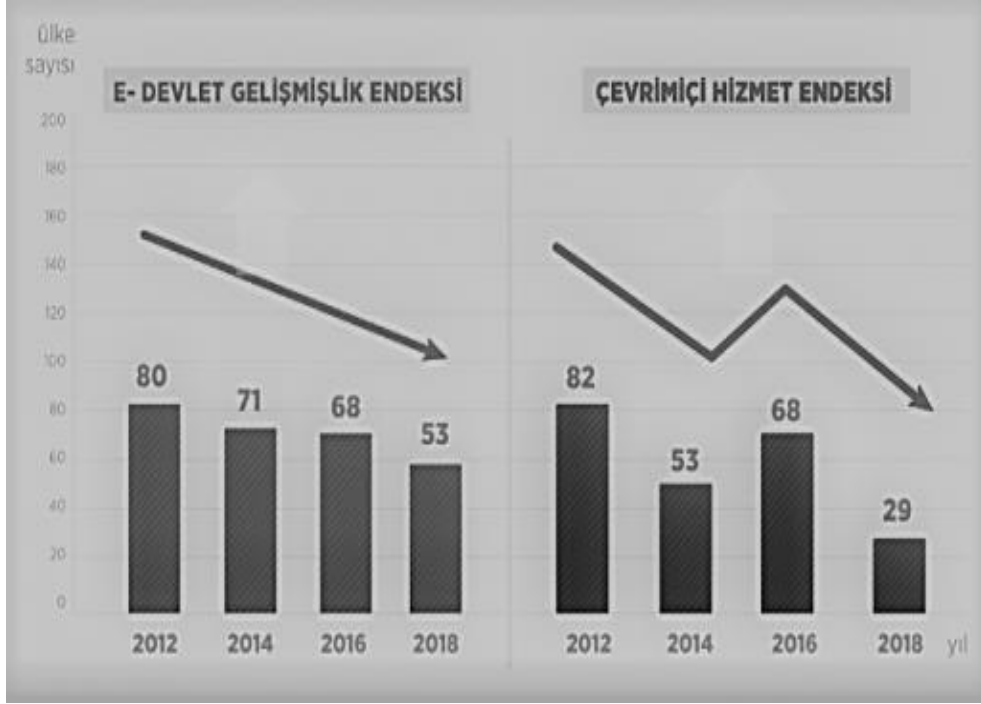
dönüşüm Türkiye projesi” hayata geçirilmiş; Devlet Planlama Teşkilatına bağlı “Bilgi Toplumu Dairesi” ve Ulaştırma Bakanlığına bağlı “İnternet Üst Kurulu” kurulmuştur (Yüçetürk, 2002: 150). Daha sonra ise bir genelge ile birlikte “e-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu” kurulmuş ve bu kurul 2004 yılında “e- dönüşüm Türkiye Projesi 2005 yılı Eylem Planı”nı kabul etmiştir. Türkiye bugün “Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi” (MERNİS), “Ulusal Yargı Ağı Projesi” (UYAP) ve “Polis Bilgi Ağı Projesi” (POLNET), “Vergi Daireleri Otomasyon Projesi” (VEDOP), “Trafik Bilgi Sistemi” (TBS), “Tapu Kadastro Bilgi Sistemi” (TAKBİS), “Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Projesi” (SAYOTO), “Gümrük Müsteşarlığı Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi” (GİMOP), “Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Bilişim Sistemleri” (MEBBİS), “Kalkınma Ajansları Yönetim Sistemi” (KAYS), “Eczane Provizyon Sistemi” (MEDULA), “Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu” (MOBESE), “Kamu Denetçiliği Kurumu Şikayet Yönetim Sistemi (SYS), “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Projesi (CİMER) ve “e- Türkiye Projesi” (www.e-turkiye.gov.tr) gibi birçok e-devlet devlet projesini yürütmektedir (Seferoğlu vd., 2011: 286-288).

Türkiye geliştirdiği ve uyguladığı bu e-devlet uygulamaları ile birlikte Birleşmiş Milletler (BM) tarafından hazırlanan “e-Devlet Ölçümleme Raporu”na göre “e-

Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde 2012 yılında 80. sıradayken 2018 yılı itibarıyla 53. sıraya yükselmiş durumdadır. Çevrimiçi hizmetler endeksinde ise 2018 yılında 0.8889 puan ile 29. sırada yer almakta ve "e-Devlet gelişmişlik endeksi"nde "Yüksek

(High)" kategoride kendine yer bulmaktadır (United Nations, 2018: 226). Bu durum Türkiye'de, e-devlet uygulamalarına verilen değeri ve atfedilen önemi göstermesi açısından son derece önemlidir.

Şekil 1: Birleşmiş Milletler e-Devlet Ölçümleme Raporunda Türkiye



**Kaynak:** E-Devlet Portalı, 2019

Tüm bu veriler ışığında dünya genelinde uygulanan e-devlet uygulamaları ile amaçlanan, kamu hizmetlerini daha yaygın ve erişilebilir hale getirmek, vatandaşların istek ve görüşlerini etkin bir şekilde değerlendirerek katılımı teşvik etmek, kamu kurum ve kuruluşlarının etkin ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak, bürokratik oligarşiyi frenlemek, şeffaf bir yönetim oluşturmak, kamu da tasarruf bilincini geliştirmek ve kamu yönetimine hız kazandırmaktır (Akçakaya, 2017: 13-14). E-devlet her ne kadar vatandaşların hayatını kolaylaştıran pek çok uygulamayı bünyesinde barındırır da birçok sorun alanına da sahiptir. Bu sorunlar bazen vatandaştan, bazen yönetimden, bazen de bilgi iletişim sisteminin iç işleyişinden

kaynaklanmaktadır (Kahraman, 2014: 43). Bu sorunların çözümü e-devlet uygulamalarına olan güveni arttıracak ve e-devlet uygulamalarının iş yapabilirlik kapasitesinin artmasını sağlayarak vatandaşın memnuniyet düzeyinin de yükselmesine sebep olacaktır.

#### 4. E-BELEDİYE KAVRAMI VE YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Belediyeler kamu hizmetlerinin sunumunda halka en yakın birimlerdir. Bu özellik kamu hizmeti verme noktasında yerel yönetimlere halkın yoğun başvurusunu zorunlu kılmaktadır. Belediyelerde vatandaşlardan gelen bu başvurulara hızlı ve daha az

maliyetle cevap vermek adına hizmet kapasitelerini ve kalitelerini arttırmak için internet teknolojisine yatırım yapmaktadır. E-devlet uygulamalarının belediyelere uygulanmış hali olan e- belediye, belediyelerin görev ve hizmetlerinin internet ortamında online olarak vatandaşlara sunulması olarak tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273). Bir diğer tanımda ise teknoloji tabanlı kentsel yönetim sürecinin en önemli uygulamalarından biri olan e-belediye, kamu hizmetleri sunumunun elektronik ortamda vatandaşların hizmetine sunulduğu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonunun sağlandığı, vatandaşların talep ve şikayetlerinin alındığı, vatandaşlarla online iletişimin kurulduğu platformdur (Erdal, 2002: 169; Alodalı vd., 2012: 88). Bu tanımlardan hareketle, e-belediye sadece belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması işlemi değildir. E-belediye, e-devlet uygulaması ile entegre olarak çalışan, dijital uygulamaların kullanılması yolu ile belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını arttıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetimin oluşmasına katkı veren, belediyelerde verimlilik ve etkinliği sağlayan bir yönetim sistemidir (Acılar, 2012: 130-131). Hiç şüphesiz teknolojide yaşanan hızlı dönüşümün en çok etkilediği kurumların başında yerel yönetimler gelmektedir. Çünkü yerel yönetimler vatandaşların kamu hizmetlerine ulaşımında kullandığı ilk basamaktır. Dolayısıyla vatandaşların yerel yönetimlerden beklentileri kent yaşamının da etkisiyle hızla değişmektedir. Belediyelerde bu değişime ayak uydurabilmek için teknolojik alt yapılarını yenilemekte, internet teknolojisi ve dijital uygulamalardan daha fazla yararlanmaktadır.

Geniş bir uygulama alanı bulan ve her geçen gün daha da gelişin e-belediye uygulamalarının belediyeler ve vatandaşlar için birçok yararı mevcuttur. E-belediye uygulamaları, belediyelerin hizmet kalitesinin, verimliliğinin ve etkinliğinin artmasına, vergide adaletin sağlanmasına,

uygulamalarda yeknesaklığın oluşmasına, kurum performanslarının ölçülmesine, envantere ve bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimine katkı sağlamaktadır (Çoruh, 2009: 217; Polat, 2006: 10-11). Diğer taraftan e- belediye vatandaşların kaliteli hizmet almasına, vatandaş odaklı hizmet anlayışının gelişmesine, 7/24 hizmet verilebilirliğin sağlanmasına, yerel katılımın geliştirilmesine, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim modelinin oluşmasına, israfın önlenmesine, vatandaşların devlete olan güvenin tesis edilmesine, iyi yönetim ilkelerinin kamu hizmetlerinde yaygınlaşmasına da önemli ölçüde destek vermektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 274-275). E-belediye uygulaması, yerel yönetimlerdeki bürokrasinin aşılması, işlemlerin hızlanması, yönetim bilgi sistemi vasıtasıyla vatandaşın-vatandaşa, vatandaşın-devletle, devletin-devletle olan işlerinin kolaylaştırılmasında da en büyük araç durumundadır (Babacanlı vd., 2013: 8). E-belediye uygulamaları kentler açısından iki önemli işlevi yerine getirmektedir. Bunlardan ilki, “toplu taşıma, ulaşım, emlak, insan kaynakları, su ve kanalizasyon gibi sistemlerin yönetiminde, veri toplanması, sınıflandırılması, işlenmesi ve idari kararların alınması süreçlerine destek olmalarıdır. İkincisi, bu teknolojilerin yerel yönetimler, vatandaşlar ve kent bürokrasisi arasında yaşanan iletişim sorununu ortadan kaldırarak yerel demokrasiyi ve katılımı geliştirme potansiyeli taşımalarıdır (E-Belediye Bilgi Sistemi Eğitim Programı, 2018).”

Dünya genelinde e-belediyeciliğin gelişim sürecine bakıldığında tüm kamu kurum ve kuruluşlarının önce basit e-devlet uygulamaları ile başlayıp gittikçe karmaşıklaşan uygulamalara doğru hızla ilerlediği görülmektedir. E-belediye sistemine geçiş süreci tek yönlü bilgi akışı, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlem olanağı şeklinde tanımlanan bu üç aşamada gerçekleşen uygulamalarla ifade edilmektedir (TASAM, 2006: 12).

Tablo 2: E- Belediye Aşamaları

Zorluk Derecesine Göre	Uygulamalar
Tek yönlü bilgi sağlama	Basın bültenleri, duyurular, faaliyet raporları vb.
Karşılıklı yüz yüze iletişim	Vergi borcu sorgulama, e-posta gönderme, anketlere katılma, interaktif iletişim vb.
Çevrimiçi işlem	Vergi borcu ödeme, ihalelere katılma, abonelik sözleşmesi yapma vb.

**Kaynak:** TASAM, 2006: 13.

E-belediye ile ilgili ilk uygulama örnekleri Almanya'nın Duisburg, Hollanda'nın Tilburg, Danimarka'nın Farum, İngiltere'nin Braintree ve ABD'nin Phoenix şehirlerinde uygulanmıştır. Bu uygulamaların ortak noktası vatandaş merkezli yönetim, yeni bütçe sistemleri, kamuoyu ile etkili iletişim, yerel vergilerin düşürülmesi, hizmette yerellik ilkesine öncelik verilmesi, gönüllük ve katılıma dayalı bir yerel yönetim anlayışının uygulanmasıdır (Şat, 2008: 212). Türkiye'de ise özellikle 2001 yılından sonra yerel yönetimlerle ilgili birçok e- belediye projesinin hayata geçirildiği görülmektedir. Bunlardan ilki 2001 yılında faaliyete geçirilen yerel yönetimlerin vatandaşlara hizmet sunumunda elektronik uygulamaların kullanılmasına ilişkin "Yerel Bilgi Projesi"dir. İçişleri Bakanlığı'nın önerisiyle Mülga Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü'ne (TODAİE) bağlı, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmıştır (Çakır, 2017: 4). YERELBİLGİ Projesi, yerel yönetimlerle ilgili verilerin elektronik ortamda toplanarak politika geliştirilmesini, karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde bunların derlenmesini ve analitik olarak sorgulanmasını hedeflemektedir (Henden ve Henden, 2005: 61- 62). Diğer taraftan "Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırma Projesi" (YER-YÖN), 1998-2001 yılları arasında yerel yönetim modeli üzerine fikir geliştirmek amacıyla uygulamaya konulmuştur. Bu uygulama 1999-2001 yılları arasında "Yerel Yönetimler Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi" (YEREP) olarak hayata geçirilmiştir (Parlak ve

Sobacı, 2008: 238). Türkiye Belediyeler Birliği de (TBB), belediyelerin mali ve idari işlemlerini takip edebilmeleri, vatandaşa güvenli, hızlı, kaliteli ve kesintisiz hizmet sunabilmelerini sağlamak amacıyla 2011 yılında açık kaynak kodlu, web tabanlı bir bilişim projesi olan BELBİS Projesini hayata geçirilmiştir (BELBİS, 2019). Son olarak İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen e-Belediye Bilgi Sistemi ile tüm belediyeler için merkezi (standart) bir e-belediye uygulaması geliştirilmiş, bilgilerin etkili bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak ve hizmetlerin hızlı sunulmasına yardımcı olmak amaçlanmıştır.

Türkiye'de son yıllarda belediyeler, kamu hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunu web sayfalarındaki e-belediye uygulamaları üzerinden yürütmektedir. Bu uygulamalar genellikle üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 276);

- Genel işlemler (üyelik talebi, nikâh başvurusu, mezarlık işlemleri, sicil işlemleri, bina birim değerleri gibi)
- E-tahsilat ve E-beyanname (borç ödeme, tahsilat, tahakkuk işlemleri, vergi ve harçlarla ilgili beyanname verme, ilan reklam beyanı ve ruhsat işlemleri)
- Online başvurudur (Rayiç değerler, evrak sorgulama, bireysel başvuru, bilgi edinme, belediyeyle ilgili her türlü istek, şikâyet, görüş ve önerilerin iletilmesi).

Dünya genelinde ve Türkiye'de yerel yönetim birimleri tarafından en çok kullanılan teknoloji ve uygulamalar, kent bilgi sistemleri, çağrı merkezi ve telefon

teknolojileri, elektronik belge yönetimi (EBYS), e-imza, kiokslar, mobil uygulamalar, intranet, video konferans, coğrafi bilgi sistemi, yönetim bilgi sistemi ve webcasting olarak karşımıza çıkmaktadır (TASAM, 2006: 40-42). Bununla birlikte yerel yönetimlerde bürokratik oligarşiyi azaltmak, kaynak ve zaman tasarrufu sağlamak amacıyla yerel kamusal hizmetlerinin büyük bir çoğunluğu elektronik ortama taşınmış ve yerel yönetimlerde çok çeşitli e-belediye hizmetleri uygulamaya sokulmuştur. Belediyeler tarafından sıklıkla uygulanan e-belediyecilik hizmet örneklerinden bazıları şunlardır:

- E-imza ve mobil imza uygulaması,
- Araç takip sistemi, akıllı sinyalizasyon kavşaklar, trafik ve hava durumu bilgisi, trafik canlı yayın kameraları, coğrafi bilgi sistemi, MOBESE uygulamaları,
- Kurum içi ve dışı iletişim, yazışmalar ve raporlama için elektronik belge yönetim sistemi, merkezi haberleşme yönetimi, akıllı yazıcı baskı kontrol sistemi,
- Güvenlik kameraları sistemi, kameralı araç takip sistemi,
- Hafriyat, atık takip ve kontrol takip sistemi, tıbbi atık yönetim sistemi,
- Belediye birimlerine online hizmet başvurusu, hizmetlerle ilgili borçları ödenmesi,
- Kent bilgi sistemi, nöbetçi eczane ve fırınlar,
- Ruhsat başvurusu, ihale takip sistemi, emlak, ilan, reklam, çevre ve temizlik vergisi takip etme,
- Arsanın pafta, ada veya parsel no bilgisini girerek imar durumunu öğrenme, bilgi edinme dilekçesi verme
- İçme ve inşaat suyu abone, takip, evlendirme işlemleri, mezarlık bilgi sistemi,
- Belediye meclis kararlarını halka duyurma, meclis toplantılarının canlı yayınlanması,

Şekil 2: Çorum Belediyesi E-Belediye Uygulaması Ara Yüzü





Son olarak e-belediye sürecinde yerel yönetim kuruluşları ile vatandaşların pek çok sorunla karşı karşıya geldiği görülmektedir. Türkiye’de e-belediye alanında karşılaşılan sorunlar şu şekilde sıralanabilir (Pektaş, 2011: 75; Türkiye Bilişim Derneği, 2004: 26-27):

- Kişisel Verilerin korunması bağlamında bilgi güvenliği konusunda bilgi iletişim teknolojilerine olan güvensizlik duygusu,
- Bilişim teknolojilerine yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Bilgi iletişim teknolojileri ile ilgili hukuksal yapının oluşmaması, bilişim hukuku alanında yapılan çalışmaların yetersiz kalması,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki bilgi paylaşımı ve işbirliğinin yetersiz kalması,
- Yerel yönetim kuruluşlarının bilgisayar vb. donanım yetersizliği, internet erişimi için altyapı sorunları,
- Yöneticilerin yeniliklere olumsuz bakması, uzman ve teknik personelin azlığı, hizmet içi eğitimin yetersizliği, veri güncellemesinin yapılmaması veya gecikmesi,
- Bürokratik engeller,
- Belediyelerin birçoğunun internet sitesinin işlevsellikten uzak olması ve e-belediye uygulamalarının sağlıklı bir şekilde dizayn edilememesi,
- İnternet sitelerinin sadece bilgi sağlama ve tanıtım hizmeti olarak görülmesi, halkın katılımını teşvik eden interaktif uygulamalara yeterince yer verilmemesi,
- E-Belediye uygulamalarının temel yapı taşı olan kent bilgi sistemlerine dair belirlenmiş ilke veya standartların olmaması,
- Yerel yönetimlerin büyük bir kısmında bilgi işlem biriminin bulunmaması,

E-belediye uygulamaları ile ilgili sorunların çözüme kavuşturulması ancak her yönüyle güçlü bir yerel yönetim anlayışı ile olabilir. Bunun için de e-belediyeciliğin geleceğini belirleyecek olan özellikle belediyelerin e-belediye uygulamalarına yapacağı yatırımlardır.

## 5. İÇİŞLERİ BAKANLIĞININ E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ<sup>1</sup>

Dünya genelinde dijital alanda gerçekleşen dönüşümden en çok etkilenmesi beklenen kurumların başında vatandaşa en yakın kamu hizmeti veren kurum olan yerel yönetimler gelmektedir. Köyden kente olan göçlerin devam etmesi neticesinde hızlı şehirleşme süreci vatandaşların yerel yönetimlerden beklentilerini arttırmıştır. İhtiyaç ve taleplerin çeşitlenmesi belediyelerin iş yükünü arttırmış, bunun sonucu olarak verimsiz işleyen, vatandaş memnuniyetsizliğinin ön planda olduğu belediyeler ortaya çıkmıştır. Özellikle bilişim teknolojisinin yüksek maliyetli olması, yetişmiş insan gücünün azlığı, küçük yerleşim yerlerinde görece olarak düşük gelirli ve eğitilmiş insanların varlığı küçük belediyelerin dijital uygulamaları kullanmasını zorlaştırmaktadır. Diğer taraftan e-belediye uygulamalarının bütün belediyelerde yaygınlaştırılması ve bunun tek elden merkezi seviyede koordine edilmesi bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tam da bu noktada e-belediye bilgi sistemi projesi, belediyelerin mali ve idari işlemlerini takip edebilmelerini, vatandaşa güvenli, hızlı, kaliteli ve kesintisiz hizmet sunabilmelerini sağlamak amacıyla 2017 yılında geliştirilen, web tabanlı bir bilişim projesi olarak ortaya çıkmıştır. E-Belediye Bilgi Sistemi ile amaçlanan tüm belediyeler için merkezi (standart) bir e-belediye uygulaması geliştirmek, bilgilerin etkili bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak, personele uygulamalı eğitim vermek ve hizmetlerin hızlı sunulmasına yardımcı

<sup>1</sup> Bu çalışmada İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi ile ilgili tüm bilgi ve veriler

Bakanlığın <https://www.belediye.gov.tr/> sitesinden alınmıştır.

olmaktır. E-Belediye Bilgi Sistemi, vatandaşlara hizmet odaklı yerel yönetim anlayışına uygun olarak belediye hizmetlerinin hızlı, güvenli ve kesintisiz verilmesini sağlayarak belediyelerin ortak bir platformda buluşturulmasına da imkân sağlamaktadır.

Bu sistem, 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun Ek Madde 3 maddesinde "belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-belediye bilgi sistemini kullanır. E-belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya İçişleri Bakanlığı yetkilidir." amacı doğrultusunda geliştirilmiştir. 5393 Sayılı Kanun'un geçici 10. maddesi ile "Belediyeler, e-Belediye Bilgi Sisteminin kurulduğuna dair bildirimini İçişleri Bakanlığı tarafından yapılmasından itibaren e-belediye bilgi sistemi ile ilgili çalışmalarını

bir yıl içinde tamamlar. Benzer sistemi kullanan belediyeler, sistemlerinde bulunan ve e-belediye bilgi sistemi için gerekli olan verileri e-belediye bilgi sistemini kullanmaya başladıkları tarihten itibaren bir yıl içinde e-belediye bilgi sistemine aktarır. İçişleri bakanı, gerektiğinde bu süreyi bir katına kadar uzatabilir." denilerek e-Belediye Bilgi Sistemi kanunlaştırılmış ve tüm belediyelerin e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olması zorunlu hale getirilmiştir. Dijital uygulamalardan daha fazla yararlanma eğiliminde olan belediyeler tarafından uygulanan bu sistemde aktif belediye sayısı 2019 Temmuz ayı itibariyle 208'e ulaşmış durumdadır. 2019 yılı sonuna kadar tüm belediyelerin bu sisteme dâhil olması hedeflenmektedir. Ücretsiz olarak sunulan, uzman bir ekip ile kesintisiz bir şekilde eğitim ve destek hizmetlerinin verildiği uygulama, belediyelerin yönetim bilgi sistemi ihtiyacını karşılamaktadır. Projenin bakım ve onarımı, projeye yeni modüllerin eklenmesi ve uygulamayı kullanmak isteyen belediyelerin veri aktarım ile ilgili faaliyetleri İçişleri Bakanlığı tarafından koordine edilmektedir.

Tablo 3: E-Belediye Bilgi Sistemi Kullanan Belediyeler

Antalya	Mardin	Erzurum	Samsun	Van	Şırnak	İdil
Bitlis	Hakkâri	Gümüşhane	Düzce	Sarıgöl	Mutki	Ağın
Siirt	Çorum	Tunceli	Muş	Kars	Hizan	Palu
Ardahan	Batman	Bayrampeşe	Kızılcahamam	Akyurt	Karakoçan	Lice
Beypazarı	Şahinbey	Yavuzeli	Yeşilyurt	Battalgazi	Ulus	Sur
Kızılören	Bolvadin	Yıldızeli	Doğanzar	İmranlı	Divriği	Tutak
Güney	Çameli	Dereli	Bulancak	Akdağmadeni	Eflani	Varto
Gökçebeğ	Delice	Ayrancı	Viranşehir	Suruç	Birecik	Cizre
Bozova	Hilvan	Çaldıran	Tuşba	İpekyolu	Gürpınar	Oltu
Özalp	Saray	Edremit	Başkale	Muradiye	Çatak	Aralık
Erciş	Beytüşşebap	Kocaköy	Anamur	Akdeniz	Ahmetli	Dişadin
Silvan	Kayapınar	Yenişehir	Bigadiç	Malazgirt	Bulanık	Dodurga
Doğubayazıt	Uludere	Silopi	Derecik	Yüksekova	Şemdinli	Akçaabat
Karakoyunlu	Tuzluca	Karaçoban	Palandöken	Karayazı	Tortum	Selim
Sarıkamış	Kağızman	Taşlıçay	Dargeçit	Nusaybin	Kızıltepe	Söğüt
Suluova	Alacakaya	Günyüzü	Altınordu	Yahşiyân	Antakya	Diğor
Dicle	Hınıs	Hafik	Bahçesaray	Bucak	Ömerli	Mazıdağı
Güneysu	Kıbrıscık	Derik	Tekman	Solhan	Narman	Horasan
Gerede	Çukurca	Eğil	Arguvan	Halfeti	Güroymak	Ohur
Ergani	Elmakaya	Erentepe	Yeşilova	Konakkıran	Dağpınar	Yayladüzü
Harmanlı	Ilıcalar	Atabağı	Esendere	Gökçebağ	Çalıřkan	Ovakıřla
Rüstengeçdik	BASKİ	Adana ASKİ	Van VASKİ	Dişarbakır	Ağrı	İvrindi
Ilgaz	Bünyan	Aydıncık	Tercan	Boğazlıyan	Seydikemer	Pertek
Eruh	Pazaryolu	Araç	Gölmarmara	Andırın	Kırkağaç	Karamanlı
Baykan	Savur	Artuklu	Bismil	Beşiri	Yaylakent	Aydınlar
Görömlü	Fındık	Balveren	Kumçatı	Akpazar	Altınova	Yaygın
Sırtköy	Beğendik	Kayabağlar	Veyselkarani	Hoşhaber	Yolalan	İkiköprü

**Kaynak:** İçişleri Bakanlığı, 2019

E-Belediye Bilgi Sistemi uygulaması, modüler yapıda ve gelişmeye açık ortak sistem altyapısına sahiptir. E-Belediye Bilgi Sisteminde 56 adet modülün aktif olarak hazır hale getirilmesi amaçlanmış, 43 adet modülün İçişleri Bakanlığı tarafından ve 13 adet modül ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanması kararlaştırılmış ve 21 modül aktif olarak kullanıma sunulmuştur. Sistemin tüm modülleri, birbirleriyle entegre çalışmakta; diğer kurum ve kuruluşlarla da veri paylaşımında bulunmaktadır. E- Belediye Bilgi

Sisteminde aktif olarak kullanılan modüller şunlardır:

*Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS):* Kurum içi kurum dışı yazışmaların ve bilgi ve belge takibin yapıldığı kuruma gelen bütün evrakların saklandığı ve dağıtımının yapıldığı, bilgi ve belge takibinin gerçekleştirildiği, elektronik belge üretimi ve yönetimi yapılan modüldür.

*Ruhsat Bilgi Sistemi (RUBİS):* İşyeri açma ve çalışma ruhsatlarının internet ortamında hazırlandığı, kontrolünün ve takibinin

yapıldığı, ruhsat belgelerinin arşivlendiği modüldür.

**Karar Organları Modülü:** Belediye encümen ve meclis toplantıları sonrası alınan kararların internet ortamında hazırlandığı, kontrolünün ve takibinin yapıldığı modüldür.

**Sosyal Yardım Takip Sistemi Modülü (SYTS):** Sosyal yardım başvurularının alındığı, her türlü sosyal yardımın elektronik olarak hazırlandığı ve takibinin yapıldığı, hane dosyalarının oluşturulduğu modüldür.

**Personel Hizmet Alımı Modülü:** Belediye personelinin veri girişinin yapıldığı, belediyelerin yaptığı hizmet alımlarının sayısal ve tutarsal kaydını sağlamak amacıyla hazırlanan modüldür.

**Taşınmaz Mal Modülü:** Belediyelerin taşınmaz mallarının kayıt altına alındığı, değerlerinin saptandığı, takibinin yapıldığı, belge ve resimlerin arşivlendiği modüldür.

**E-Dilekçe Modülü:** 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu gereği Türk vatandaşları ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek, istek ve şikâyetleri hakkında belediyelere ve ilgili birimlerine Elektronik Ortamda Dilekçe Gönderebildikleri Modüldür.

**Araç Hak Mahrumiyeti Modülü:** Kişiler üzerindeki araçlara hak mahrumiyeti ekleme/kaldırma ve muvafakat ekleme/kaldırma işlemlerinin takip edildiği modüldür. 183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun kapsamındaki alacakların takibini yapmak üzere, gerçek veya tüzel kişiler adına kayıtlı tescilli araçların tespiti, tespiti yapılan araçların kayıtlarına Hak Mahrumiyeti (Haciz, İhtiyati Haciz, yakalama, Kesin satış şerhi, muvafakat şerhi vb. kısıtlayıcı şerhlerinin) eklenmesi/kaldırılması işlemleri elektronik ortamda e-Belediye Bilgi Sistemi dahilinde araç hak mahrumiyeti modülü üzerinden yapılabilmektedir.

**Personel Alım İlan Modülü:** Belediyelerin personel ihtiyaçları ile ilgili işlemlerinin yürütüldüğü, personel ilanlarının hazırlandığı modüldür.

**İstek-Şikâyet Modülü:** Vatandaşların belediyelerden isteklerin ve şikâyetlerin takibinin yapıldığı modüldür.

**Personel Kadro Modülü:** Belediyelerdeki kadro bilgilerinin tutulduğu ve güncellendiği modüldür.

**Personel Özlük Modülü:** Belediyelerin personel alımları ile ilgili işlemleri takip edildiği, personelin özlük dosyalarının oluşturulduğu modüldür.

**Taşınır Mal Modülü:** Belediyelerin taşınır mallarının kayıt ve takibinin yapıldığı, ambarlarının ve demirbaş zimmetlerinin takibinin yapıldığı modüldür.

**Tapu ve Kadastro Paylaşım Sistemi Modülü (TAKPAS Modülü):** Tapu verilerinin belediyelerle paylaşımını sağlayan modüldür.

**Analitik Bütçe Modülü:** Belediyelerin bütçe kayıt ve takibinin yapıldığı modüldür.

**Analitik Muhasebe Modülü:** Belediyelerin bütçeden başlayarak kesin hesaba kadar tüm mali işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modüldür.

**Harcama Modülü:** İhaleli, ihalesiz kurum harcamalarının kayıt altına alınması ve takibine yönelik işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modüldür.

**Varlık Muhasebesi Modülü:** Amortisman işlemlerinin takip edildiği modüldür.

**Muhtarlık Bilgi Sistemi:** Muhtarların elektronik ortamda talep, istek, görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilmelerini sağlayan, yapacakları taleplerin takip edilip raporlandığı modüldür.

**Evlendirme Modülü:** Evlendirme ile ilgili tüm işlemlerin yerine getirildiği modüldür.

**KPS Sorgulama Modülü:** Kimlik paylaşım sistemi üzerinden vatandaşlara ait nüfus kayıt örneği ve yerleşim yeri belgesinin alınabildiği modüldür.

İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilen e-Belediye Bilgi Sisteminin en önemli yararı, kullanıcı hatalarının önüne geçmesi ve standardizasyonu sağlamasıdır. Proje ile

belediyelerin katlanacakları maliyetlerin ortadan kaldırılması, modüller arası entegrasyonun oluşturulması, kurumlar ve e-devlet ile entegrasyonun sağlanması, belediyelerde kullanılan tüm standart formların sistemden verilebilmesi ve sistemi kullanıcılarının mevzuata uygun hareket etmelerinin zorunlu hale getirilmesi de hedeflenmektedir.

İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sisteminin vatandaşlara sağladığı katkılar şunlardır (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2019):

- “Hizmetlerin hızlı, güvenli ve 7/24 saat kesintisiz olarak verilmesini sağlamaktadır.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanununa göre vatandaşların bilgilerinin güvenliğini ve sistemin güvenliğini sağlamaktadır.
- Siber saldırılara karşı Endüstriyel Kontrol Sistemlerinin (EKS) güvenliğini sağlamaktadır.
- Zaman ve mekândan bağımsız belediye hizmetlerine erişim imkânı sağlamaktadır.
- Kesintisiz ve güvenli hizmet verebilecek bir altyapının oluşturulmasını sağlamaktadır.
- Vatandaş odaklı mobil uygulamalarla hizmet sunumu sağlamaktadır.”

E- Belediye Bilgi Sistemi ile birlikte Türkiye'nin açık kaynak kodlu yazılımlarla dışa olan bağımlılığı azaltılmış, sistemin yeni teknolojilere göre yenilenebilen altyapı ve yazılımlar ile geliştirilmesi sağlanmıştır. Bununla birlikte bu çalışma ile belediyelerin kendi bütçelerinden temin ettikleri yazılım lisansları, sistem donanımları ve entegrasyonların önüne geçilmesi ile yılda yaklaşık 2 milyar TL kaynak tasarrufunun sağlanması hedeflenmektedir.

E –Belediye Bilgi Sisteminin belediyelere sağladığı katkılar ise şunlardır (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2019):

- “Belediyelerin ortak bir platformda buluşturulmasına imkân sağlamaktadır.

Tüm belediyelerin sisteme entegre olması ile İçişleri Bakanlığının tüm kurumlarla olan entegrasyonlarına otomatik olarak erişimleri sağlanmaktadır

Aktif çalışan sistem öngörülmektedir. Bir sistem durduğunda diğer sistem anında devreye girmektedir. Bünyesinde Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) fizikî sunucularda tutulmaktadır.

Belediye başkanına, belediye alt birimlerini yönetme kolaylığı sağlamaktadır.

Kaynak, zaman ve personel tasarrufu sağlamaktadır.

Kırtasiyeciliğin ve bürokratik oligarşinin azaltılmasını sağlamaktadır.

Hizmetlerde standart ve şeffaflık sağlayarak; yatırımların hızlandırılması katkı vermektedir.

Belediye hizmetlerinin, faaliyetlerinin, iş ve işlemlerinin anlık raporlanabilmesi sağlanmaktadır.

Zaman ve mekândan bağımsız olarak yönetme, hizmet sunma ve vatandaşın hizmete erişimi imkânı sağlamaktadır.

Belediyelerin tüm işlemlerinin elektronik ortamda kesintisiz yapılabilmesi sağlanmaktadır.

Belediyelerin her türlü ihtiyaçlarına göre standart yazılımlar ve güncellemeler sağlanmaktadır.”

E-Belediye Bilgi Sisteminin sağladığı tüm bu katma değer göstermektedir ki; yakın gelecekte fiziki bir belediye binası olmadan da yerel kamu hizmetlerinin tümü internet üzerinden e- belediye uygulamaları ile vatandaşların hizmetine sunulabilecektir (Erdoğan, 2019: 69).

## 6. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

E-belediye uygulamaları e-devlet sisteminin tamamlayıcı bir unsuru olarak günümüzde birçok belediye tarafından kullanılmaktadır. Özellikle teknolojide yaşanan gelişmeler, internet ve mobil teknolojilerindeki

yenilikler ile kamu yönetimi algısında meydana gelen değişimler vatandaşların belediye hizmet noktalarına gitmeden de kamu hizmetinden yararlanmalarını sağlayan uygulamaların geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Türkiye’de belediyeler dijital belediye uygulamaları ile e-belediyeye geçiş sürecinde önemli başarılar elde etmiştir. Ancak uygulamaların kurumlar arasında farklı yaklaşımların olması nedeniyle uygulanabilirliği oldukça tartışmalı bir konudur. Bu yüzden e-belediye ile ilgili kurumsal düzeydeki planlama, geliştirme ve denetim süreçlerinin daha bütüncül ve sürdürülebilir yaklaşımlarla yürütülmesi gerekmektedir. E-belediye noktasında yaşanan kafa karışıklıklarının gidermek ve maliyetleri düşürmek için İçişleri Bakanlığı tarafından yerel yönetim birimlerinde e-dönüşüm çalışmaları e-devlet politikalarıyla uyumlu ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Geliştirilen e- Belediye Bilgi Sistemi, belediyeler ve kamu kuruluşları arasındaki farklı uygulamalardan kaynaklanan sorunları azaltmak ve koordinasyonu

sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Belediyelerin e-dönüşüm sürecinde teknolojik altyapılarının yetersiz kaldığı ve teknolojiye yatırım yapmak için yeterli bütçelere sahip olmadıkları görülmektedir. Bu bağlamda bundan sonra yapılması gereken tüm e-belediye uygulamaları ve modüllerin bir an önce sistem üzerinden tamamlanmasının sağlanarak, bütün belediyelerin İçişleri Bakanlığı e-Belediye Sistemini kullanacak şekilde yapılanmalarını sağlamak olmalıdır. Son olarak başarılı bir e-belediye uygulamasında; kamu hizmetlerinin şeffaflaştırılması, zaman ve mekândan tasarrufun sağlanması, vatandaş ile yerel yönetimler arasındaki güven ortamının sağlanması, vatandaşların yerel hizmetlerle ilgili doğru bilgiye ulaşmasının sağlanması, hizmet memnuniyetinin ve kalitesinin artması, hizmetlerin hızlı ve etkin sunulması, maliyetlerin düşürülmesi gibi faktörlerin olması gerekmektedir. Söz konusu bu beklentilerin gerçekleşebilmesi için yerel yönetimlerin e-belediye konusunda çalışmalar ve sorunlarının çözümüne yönelik analizler yapması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

1. ACILAR, A. (2012). “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, DPUJSS, 32 (1): 125-142.
2. AKCAGÜNDÜZ, E. (2013). “Türkiye’de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 14(2): 127-140.
3. AKÇAKAYA, M. (2017). “E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3: 8-31.
4. ALODALI, F. B., TUNCER, A, USTA, S. ve HALİS, M. (2012). “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, Manas Sosyal Araştırma Dergisi,1(1): 83-95.
5. BABACANLI, H., SAĞIROĞLU, Ş., ULUKOL, B., KISAÇ, İ., A. M., OCAK ve TURAN, O. (2013). Bilgi Teknolojileri ve İnternetin Bilinçli, Güvenli Kullanımı, Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı, Ankara.
6. BALCI, A. (2003). E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
7. ÇAKIR, C. (2017). “İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı”, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 9(1): 1-12.
8. ÇARIKÇI, O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel

- Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 12: 95-122.
9. ÇORUH, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi E-Belediye, XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 11-13 Şubat.
10. 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.
11. DELİBAŞ, K. ve AKGÜL, E. A. (2010). "Dünyada ve Türkiye’de E devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, Sosyoloji Araştırmaları Dergisi", 13(1): 101-144.
12. E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ (2019). "İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi", <https://www.belediye.gov.tr/>, 15.06.2019
13. E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ EĞİTİM PROGRAMI (2018). "Van’da E-Belediye Bilgi Sistemi Eğitimi", <https://www.prestijgazetesi.com/haber-van-da-e-belediye-bilgi-sistemi-egitimi-12195.html>, 12.06.2019.
14. E-DEVLET PORTALI (2019). "2018 Birleşmiş Milletler e-Devlet Ölçümleme Raporu Yayınlandı", <http://www.edevlet.gov.tr/2018/07/21/2018-birlesmis-milletler-e-devlet-olcumleme-raporu-yayinlandi/>, 10.06.2019.
15. ERDAL, M. (2002). Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı, 10-11 Mayıs, Kocaeli Üniversitesi, İzmit.
16. ERDOĞAN, O. (2019). "Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği", Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13: 59-74.
17. HENDEN, H. B. ve HENDEN, R. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi", 4(14): 48-66.
18. İŞLER, B., D. ve NEGİZ, N. (2005). "Elektronik Devletin Boyutları ve Yarattığı Fırsatlar, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi", 1(2): 35-56.
19. KAHRAMAN, H. (2014). E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
20. OĞURLU, Y. (2010). İdare Hukukunda E-Devlet Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, XII Levha Yayınları, İstanbul.
21. PARLAK, B. ve SOBACI, Z. M. (2008). "Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", (Ed.) PARLAK, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, içinde, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
22. PEKER, K. (2015). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları Ve Mobil Uygulamalara Verilen Önem: İstanbul Örneği, 1. Uluslararası Dijital Yaşam Ortamları (Digital Life Environment) Kongresi, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, 4-6 Mayıs 2015, İstanbul, ss.169-183.
23. PEKTAŞ, K. E. (2011). "Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması", Sosyal Bilimler Dergisi, XIII (1): 65-88.
24. POLAT, R. K. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, TASAM Yayınları, İstanbul.

25. SAYIŞTAY (2018). “Türkiye Belediyeler Birliği Belbis Projesi Bilişim Sistemleri Denetimi Özet” <https://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/62643830/files/raporlar/diger/BELB%C4%B0S%20Projesi%20Bilisim%20Sistemleri%20Denetimi%20%C3%96zeti.pdf>, 125.05. 2019
26. SEFEROĞLU, S. S., ÇELEN, F. K. ve ÇELİK, A. (2011). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında E-Öğrenmenin Yeri”, s. 281-308, (Ed.) B.B. DEMİRCİ, G.T. YAMAMOTO ve U. DEMİRAY içinde, Türkiye’de e-öğrenme: Gelişmeler ve uygulamalar II, Bölüm 199, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
27. ŞAHİN, Ali. (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, S.29, Temmuz-Aralık 2007.
28. ŞAT, N. (2008). Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
29. TASAM (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, TASAM Yayınları, İstanbul.
30. TAŞKAN, K. (2013). “Türkiye’de e-Belediye Sistemleri, e-İmza ve BELBİS Projesi”, Türkiye Belediyeler Birliği Dergisi, 783-784: 17-24.
31. TUENA (1999). Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu, Ankara.
32. TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (TBD) (2004). II. Türkiye Bilişim Şurası E-Belediye Raporu, Ankara.
33. ULUSOY, A. ve ÇOBANOĞLULLARI, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon”, Türk İdare Dergisi, 477: 269-284.
34. UNITED NATIONS (2018). United Nations-Government Survey 2018, New York: United Nations.
35. YILMAZ, V. (2019), “Doğu Anadolu Bölgesinde E-Belediyecilik Hizmetlerinin Yerel Halk Tarafından Kullanım Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Bitlis ve Muş Belediyesi Örnekleri”, (Ed.) PARLAK, B., DOĞAN, K. C., E-Yönetişim, içinde, Beta Yayınevi, Ankara, ss. 509-532.
36. YURTAY, Y., UTAR, O., ÇAKICI, A. ve ERAT, S. (2015). E-Devlet Kullanımında Türkiye ve Norveç Modeli Karşılaştırması, Veri Madenciliği Örneği, Akademik Bilişim, 4-6 Şubat, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir