



Yıl / Year: 2020

Cilt / Volume: 10

Sayı / Issue: 19

Sayfalar /Pages: 176-194

Araştırma Makalesi

Gönderim Tarihi: 20.03.2020

Sonuçlanma Tarihi: 24.04.2020

6360 SAYILI KANUNLA KURULAN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

Abdullah ÇELİK*

İsmail MARDİNLİ**

Öz

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler bir yerel yönetim birimi olan belediye için gerçekleştirilen hizmetlerin daha etkin ve verimli sunulmasını, birimlerinin izlenebilir ve denetlenebilir olmasını kolaylaştırmaktadır. Yerel halk açısından bilgi ve iletişim teknolojisi, sunulan hizmetlerden daha hızlı yararlanılması ve yönetime ait bilgilere daha kolay ulaşılması gibi konularda önemli avantajlar sağlamaktadır.

E-belediye, kente ilişkin verilerin bilgi ve iletişim teknolojisi aracılığıyla yönetilerek, bu verilerden yerel halkın yararına olacak çeşitli bilgiler üretilmesini ve etkin bir şekilde halkın hizmetine sunulmasını ifade eder. E-belediyecilik uygulamaları sayesinde kaynaklar etkin ve verimli kullanılmakta, hızlı ve isabetli kararlar alınabilmektedir. Bu bağlamda belediyeler daha şeffaf ve hesap verebilir yönetimlere haline gelmektedir.

Bu çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojisinin belediye hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkardığı dönüşüm incelenmektedir. Bu bağlamda çalışma, bilgi ve iletişim teknolojisinin yerel yönetim anlayışındaki rolünü, Türkiye’de, 6360 sayılı Kanunla kurulan on dört büyükşehir belediyesinin e-belediyecilik uygulamaları üzerinden açıklamaya çalışmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojisi, E-belediyecilik ve Büyükşehir Belediyesi.

Jel Kodları: H70, H73, R28, Z18.

E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN METROPOLITAN MUNICIPALITIES ESTABLISHED BY LAW NO 6360

Abstract

Developments in information and communication technology make it easier for the municipality, which is a local government unit, to provide services more effectively and efficiently, and that their units can be monitored and audited. For the local people, it provides important advantages in terms of using the services provided faster and easier, accessing management information more easily and fulfilling their obligations.

E-municipality, means that the data related to the city is managed through information and communication technology and various information is produced from these data for the benefit of the local people and it is effectively put into service. Thanks to e-municipality applications, resources are used efficiently and quick and

*Prof. Dr., Harran Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü, abdullahcelik99@yahoo.com, 0000-0002-9413-7918.

**Doktora Öğrencisi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ismailmardinli63@gmail.com, 0000-0002-5138-7474.

accurate decisions can be taken. It is easier for local people to have Access to information about municipal activities, and municipal transactions are faster. In this context, municipalities become more transparent and accountable administrations.

In this study, the transformation of information communication technologies in the provision of municipal services is examined. In this context, the study will try to explain the role of information and communication technologies in local government understanding through the e-municipality applications of fourteen metropolitan municipalities established by Law No. 6360 in Turkey.

Keywords: Information Technologies, E-municipality and Metropolitan Municipality.

Jel Codes: H70, H73, R28, Z18.

GİRİŞ

21. yüzyıl itibariyle dünyada birçok alanda teknolojik gelişmeler ışığında dönüşümler yaşanmaktadır. Yaşanan bu dönüşümler hayatı ekonomik, toplumsal ve yönetim tarzı anlamında etkilemektedir. Küreselleşme ile birlikte dünyada bilgi toplumuna geçiş süreci kaçınılmaz olmuştur. Bu süreç içerisinde çoğu ülke kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojisini kullanmak suretiyle vatandaşlara elektronik ortamda daha kolay, hızlı ve etkin hizmet sunma olanağı veren e-devlet modeline geçişi başlatmıştır.

Kamu yönetiminin bir birimi olan belediyeler de bu gelişmelerden etkilenecek hizmetlerin daha etkin ve verimli sunulmasına, yerel halkın hizmetlere daha kolay ulaşmasına ve yönetimin daha katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir hale gelmesine olanak sağlayan e-belediyecilik uygulamalarına geçiş yapmaya başlamıştır. E-belediyecilik uygulamaları ile birlikte yerel halkın belediye birimlerine gitmeden dijital ortamda istediği hizmetlere erişebilmesi hem vatandaş açısından hem de belediyeler açısından kırtasiyecilik ve uzun bekleme süreleri gibi bürokratik sorunları ortadan kaldırmaktadır. Bu da kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını ve sunulan hizmetlerin hızlı ve kolay bir şekilde daha geniş halk kesimine ulaştırılmasını sağlamaktadır.

Türkiye’de 12 Kasım 2012’de kabul edilen “6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile ve sonradan yapılan düzenleme (Resmi Gazete, 22.03.2013) ile birlikte Ordu’nun da eklenmesiyle on dört ilde sınırları il mülki sınırları olmak üzere büyükşehir belediyesi kurulmuştur. Yapılan bu değişimle aslında daha az maliyetle daha çok yerel hizmet yerine getiren ve üreten yerel yönetimler hedeflenmiştir. Yeni kurulmuş olan bu büyükşehir belediyelerinin örgütlenmelerinin il merkezinde olmasından

dolayı ilçelere erişim konusunda ve ilçe halkının da büyükşehir belediyesi hizmetlerinden yararlanması hususunda sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunların çözümünde bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımı başka bir deyişle e-belediyecilik uygulamaları önemli avantajlar sağlamaktadır.

Çalışmada, e-belediyecilik uygulamalarının, yerel halk açısından, hizmetlere erişebilmede kolaylık ve süreklilik sağladığı ve katılımı kolaylaştırdığı varsayımıyla, 6360 sayılı Kanun ile kurulan ve farklı coğrafi bölgelerde bulunan büyükşehir belediyeleri irdelenecektir. Bu bağlamda, ilk önce, bilgi ve iletişim teknolojisinin belediye hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkardığı dönüşüm kapsamında, bilgi teknolojisi ve e-belediye kavramları açıklanacak ve bilgi teknolojisinin yerel yönetim anlayışında meydana getirdiği değişim incelenecektir. Daha sonra e-belediyeciliğin aşamaları, yararları ve sorunları ele alınacaktır.

1. BİLGİ TEKNOLOJİSİ VE E-BELEDİYE KAVRAMLARI

Bilgiye duyulan ihtiyaç ve bilginin artan önemi, bilgi sektörü adında yeni bir alanın ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bilgi teknolojisi, yönetim ve karar alma sürecinde ihtiyaç duyulan verilerin toplanmasını, işlenmesini ve bu verilerin depolanıp, dağıtılmasını sağlayan bileşenlerin tümünü ifade etmektedir (Güven ve Alan, 2018: 181). E-belediyecilik ise, belediyenin mal ve hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojisini kullanarak yerel halka hizmet sunmasıdır (Alodalı vd., 2012: 88).

1.1. Bilgi Teknolojisi

Dünya'daki rekabet üstünlüğünü ele geçirmenin kilit noktalarından biri, bilgi teknolojisine hâkim olmak, teknolojiyi üretebilmek ve kullanabilmektir. Günümüzde artık bilgi teknolojisi en değerli kaynaklar olarak kabul edilen altın ve petrolün yerini almakta ve birçok ülkenin kalkınma stratejilerini bilgi teknolojisi üzerine inşa ettikleri görülmektedir. Bilgi teknolojisi kullanımının giderek yaygınlaşması devlet-vatandaş ilişkilerinde de değişime yol açmıştır. Başka bir ifadeyle klasik devlet anlayışının yerini e-devlet anlayışı almıştır (Aydın, 2007: 296).

Bilgi teknolojisi, bilginin işlenip depolanmasını, başka bir yere iletilmesini, istenilen bir yerden elektronik ve benzeri yollarla bu bilgilere erişilmesini sağlayan teknolojiler bütünü olarak ifade edilmektedir (Taş vd., 2017: 2304). Bilgi teknolojisi, toplumsal ve yönetsel değişimlerin odağında yer alan bir konudur. Yönetsel anlamda bilgi teknolojisi, bilginin ortaya çıkarılması, saklanması ve dağıtımını için kullanılan çeşitli araç ve yöntemleri ifade eder. Bu bağlamda bilgi teknolojisi, sesli, resimli, yazılı ve sayısal verilerin toplanarak işletilmesine, depolanmasına ve dağıtımına olanak veren elektroniğe dayalı bir yapıdır.

Toplumsal anlamda bilgi teknolojisi ise, bireylere düşüncelerini dile getirme, bunları başka bireylere aktarma, siyasi ve demokratik süreçlerde vatandaşın katılımını sağlama açısından önemli bir araç olmaktadır (Güven ve Alan, 2018: 182).

Bilgi teknolojisi alanındaki gelişmeler o denli hızlı ve kapsamlı olmaktadır ki bu alanda yaşanan gelişmeler, devlet yönetimi, sağlık, eğitim vb. alanlarda bilgi teknolojisinin getirdiği fırsatların fizikteki adıyla bir “kuantum sıçraması” şeklinde nitelendirilebilecek kadar büyük olabileceğini göstermektedir. Özellikle 1990’lardan itibaren yaygınlaşan bilgi teknolojisi programları birçok alanda dönüşüme yol açmıştır (Aydın, 2007: 300). Küreselleşme ve bilgi teknolojisinin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte sosyo-ekonomik bir dönüşüm gerçekleşmiş ve bunun sonucunda e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Başlangıçta bilgi ve otomasyon sistemi olarak kabul edilen e-devlet kavramı, sonrasında internetin yaygınlaşması ile birlikte hizmet sunumunda vazgeçilemez bir unsur olmuştur. 1990’lı yılların sonundan itibaren bilgi teknolojisinin kullanımının artmasıyla e-devlet çalışmalarına büyük önem verilmiştir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 47). E-devlet, bilgi teknolojisini temel araç olarak kullanmaktadır. Vatandaşlara sunulan hizmetlerde verimliliğin artmasına olanak sağlamaktadır. E- devlet, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmesi gereken hizmetlerin ve vatandaşların da devlete karşı olan görevlerinin karşılıklı şekilde elektronik ortamda kesintisiz bir biçimde yürütülmesidir (Şahnagil, 2017: 80).

Dönüşüme uğrayan alanlardan biri de belediyelerin yönetim anlayışı ve hizmet sunma şekli olmuştur. Çünkü yaşanan teknolojik gelişmeler neticesinde kurumların ve bireylerin belediyelerden beklentileri sürekli olarak artmakta ve değişmektedir. Hizmetlerde etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık gibi talepler ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda bilgi teknolojisi, belediyeler açısından artan ve değişen talepler ışığında hizmet sunulması için önemli çözümler sunmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 52). Bu da artık klasik belediye uygulamalarının yerini e-belediyecilik uygulamalarının almaya başlamasına neden olmuştur.

1.1.1. Belediyelerde Bilgi Teknolojisi

1960 ve 1970’li yıllarda bilgi teknolojisinin sadece bilgi işlem otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir. Bu süreçte e-devletle ilgili ilk büyük adım 1980’li yıllarda kişisel bilgisayarların yaygınlaşmasıyla atılmıştır. Bu çerçevede kamu personelinin bilgisayar kullanımlarında artış olmasıyla kamuda bilgi yönetimi faaliyetlerinin yerinden yapılması

başlamıştır. 1990'lı yıllarda ise internetin hızla yayılması ve bu sayede daha önce hiç olmadığı kadar bilginin üretilip dağıtılması, yönetim bilgi sistemleri kavramını ortaya çıkarmış ve e-devlet sürecinin en önemli adımları atılmaya başlamıştır (Çarıkçı, 2010: 98). Amerika Birleşik Devletleri'nin Ulusal Performansın Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporu'na göre dünyada e-devlet, 1991'de "elektronik bankacılık" yönetimiyle başlamıştır. Bu uygulama, ATM (automatic teller machine) cihazlarında banka kartlarının kullanılmasıyla birlikte artış göstermiştir. 1993'te ise, Amerika Birleşik Devletleri'nde e-devlet vizyonu netleşmiş ve hizmetlerin sunumunda kullanılmaya başlamıştır (Karagülmez, 2010: 450).

Bilgi teknolojisinin merkezi ve yerel yönetim birimlerince kullanıldığı tarihsel süreç üç dönem şeklinde olmuştur. Birinci dönem (1993-1998); internetin bilgi ve paylaşım amacıyla kullanıldığı dönemdir. Bilgi vermek amacıyla kullanılan e-devlet bu dönemde vatandaşlara interaktif olarak hizmet vermemiştir. İkinci dönem (1998-2001); online olarak işlem yapılan ve hizmet sunulan dönemdir. Kamu yönetimine ait siteler bu dönemden itibaren işlemsel konuma geçmiştir. Elektronik posta gönderimi, bazı ödemelerin yapılması ve çeşitli belgelerin alınabilmesi gibi işlemler bu dönemde gerçekleşmeye başlamıştır. Üçüncü dönem ise (2001 ve sonrası); web sitelerinin bütünleştiği dönemdir. Bu dönemden itibaren kamu kurum ve kuruluşları web siteleri üzerinden geniş kapsamlı hizmetler sunmaya başlamışlardır (Şahin ve Örselli, 2003: 345).

Kentler, küreselleşme sürecinde yeniliklerin gerçekleştiği alanlar olarak görülmektedir. Kentlerin artan önemiyle birlikte yerel yönetim birimleri için "hizmet yerinden yönetim" ve "halkla birlikte yönetim" kavramları önem kazanmıştır. Bu bağlamda bilgi çağının bir gerekliliği olan ve kent yaşamını kolaylaştıran planlı faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde belediyelere önemli görevler düşmektedir. Dolayısıyla belediyeler artık hizmet alanlarını genişletmek, etkinliği ve verimliliği arttırmak ve sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmek için bilgi teknolojisine yatırım yapmaya başlamıştır (Kaypak, 2009: 216).

Küreselleşme süreci kamu yönetimi birimlerinin bilgi toplumunun olanaklarını kullanmasını gerektirmektedir. Bilgi teknolojisinde yaşanan gelişmeler bireylerin ulusal ve yerel düzeyde kamu hizmetlerinden beklentilerini arttırmıştır. Özellikle internet teknolojisinde yaşanan gelişmeler ve e-ticaretin özel sektörde yakaladığı başarı, kamu hizmetlerinin vatandaşlara elektronik ortamda sunulması açısından kamu yönetimi üzerinde baskı oluşturmuştur (Bensghir, 1996: 25).

Kamu yönetiminin bir birimi olan belediye de bu gelişimlerin getirdiği fırsatlardan nasibini almıştır. Bilgi teknolojisi alanındaki en önemli gelişme olan internet, belediyeler için büyük

önem arz etmektedir. Çünkü belediyeler yerel hizmetlerin sunumunda önemli roller üstlenmektedir (Kaypak, 2009: 224).

Bilgi teknolojisine dayalı ve e-dönüşüm olarak kavramsallaştırılan bu süreçte, yerelliğin içeriği yeniden belirlenmekte ve kentler farklı fonksiyonlar kazanmaktadır. Bu süreçte bireylerin ve kurumların belediyelerden beklentilerinde bir artış ve değişim yaşanmaktadır. Bu bağlamda, yerel hizmetlerde etkinlik ve verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik, katılımcı ve vatandaş odaklı bir anlayış beklenmektedir. Bu noktada yerel yönetim birimlerinin hem kendi aralarında hem merkezi yönetim ile olan ilişkilerinde hem de yerel halka beklentilerini karşılayacak şekilde hizmet sunumunda e-belediyecilik uygulamaları ön plana çıkmaktadır (Odendaal, 2003: 586).

Bilgi teknolojisi kentler açısından üç önemli işlevi yerine getirmektedir. Bunlar (Pektaş, 2011: 68):

- Temel yerel hizmetlerin yönetiminde verilerin toplanması, sınıflandırılması, işlenmesi ve karar alma sürecinde destek olması,
- Bilgi teknolojisinin yerel birimler, merkezi yönetim ve vatandaşlar arasındaki iletişim boşluğunu kapatabilecek potansiyele sahip olması,
- Gelişmiş teknolojik altyapıya sahip kentlerin yatırımlar için birer çekim merkezleri haline gelmesi.

Belediye hizmetlerinde bilgi teknolojisinin kullanılması başka bir deyişle e-belediyecilik, teknolojik altyapının kullanılmasıyla klasik belediyecilik anlayışının dışına çıkılmasına, bu sayede yerel halka daha kaliteli, hızlı, sürekli hizmet sunulmasına olanak veren ve belediyelerdeki karar alma süreçlerine katılımı sağlayan elektronik uygulamaların bütünü ifade etmektedir (Kaypak, 2009: 225).

1.2. e-Belediye

E-belediyecilik, e-devlet düşüncesinin yerel yönetimlere yansımaları olarak ortaya çıkmıştır. E-belediyecilik, belediyelerin mal ve hizmet sunumunu elektronik ortamda gerçekleştirerek yerel halkın hizmetine sunmasıdır (Alodalı vd. 2012: 88). E-belediye, belediye yönetiminde, vatandaş ve işletmelere hizmet sunumunda bilgi teknolojisinin kullanımını, kurum içi birimlerin bilgisayar üzerinden entegrasyonunu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişime geçilmesini ifade etmektedir (Pektaş, 2011: 70).

E-belediye kavramı ilk bakışta belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması olarak görülse de daha geniş bir kapsama sahiptir. Başka bir deyişle burada işin “e” tarafı sadece bir araç olmaktadır. Bu bağlamda e-belediyecilik, hizmetlerin bir web sitesi üzerinden elektronik ortama aktarılmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimleri de ifade etmektedir. Bu değişimler ise vatandaş-müşteri odaklı bir hizmet anlayışının oluşmasını, yeni bir yönetim tarzının oluşturulmasını ve bu teknolojiyi kullanabilecek nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi gibi daha büyük dönüşümleri kapsamaktadır (Karakaya, 2006: 10).

E-belediye, “interaktif belediyecilik” şeklinde de adlandırılabilir. Bu model klasik belediyecilik anlayışından oldukça farklıdır. Bu model sayesinde vatandaşlar belediye hizmetlerine daha hızlı, daha etkili ve daha kolay erişebilmektedir. E-belediye uygulamalarının politik ve çevresel boyutundan ziyade yönetsel boyutu ön plana çıkmaktadır. E-belediye uygulamaları yönetsel bir süreç olduğu için hantal bürokratik yapının ortadan kalkmasını sağlamaktadır (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273).

E-belediye, bütünsel bir dönüşüm hareketini ifade eder. Bu dönüşümün merkezinde tüm belediye birimleri yer almaktadır. Amaç, tüm birimlerin bilgi teknolojisiyle bütünleşmesini gerçekleştirmektir. Bu bağlamda e-belediyecilik uygulamalarının başarısı da teknolojik kültürün benimsenmesine ve tüm çalışanların bu dönüşümü sahiplenmesine bağlı olmaktadır (Pektaş, 2011: 70). E-belediye çalışmaları ile yönetim anlayışı ve hizmet sunumu gibi konularda belediyelere birçok işlev kazandırılmaktadır. Belediyelerin gerçekleştirilen e-belediyecilik uygulamaları sayesinde daha büyük halk kitlesine ulaşması sağlanmakta ve sunulan hizmetlerde hız ve kalite artmaktadır (Mecek, 2017: 1827).

1.2.1. e-Belediye'nin Aşamaları

Türkiye’de belediyelerin öncelikle basit e-belediyecilik uygulamalarıyla başlayıp daha sonra karmaşıklaşan uygulamalara doğru yöneldiği görülmektedir. Bu bağlamda “e-belediyeleşme” süreci üç aşamada gerçekleşmektedir. Bu aşamalar ise şu şekildedir (Karakaya, 2006: 12; Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273-274):

Tek yönlü bilgi verme; belediyelerden vatandaşlara yönelik tek yönlü bilgi ve hizmet sunumudur. Belediyelerin web sitelerinden yayınladıkları duyurular ve faaliyet raporları örnek olarak verilebilir. Buradaki bilgi geneldir. Kullanıcının herhangi bir katkısı yoktur. Bu aşama, belediyeler açısından zorluk derecesi en kolay aşama olsa da bilginin ne şekilde seçilip sunulacağı önemlidir. Çünkü ihtiyaçlara cevap vermeyen, yetersiz, güncellikten uzak ve anlaşılmayan bilgilerin sunulması vatandaşlar için faydalı olmayabilir. Aksine kaynak israfına da yol açabilir.

Karşılıklı iletişim; bu aşamada belediyelerin bilgilendirmeyi genel olarak yapmasından ziyade bilginin vatandaşların ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilerek sunulması vardır. Web sitesi üzerinden abone numarasıyla fatura borcunun öğrenilmesi, yapılan anketlere katılma ve e-posta gönderme gibi uygulamalar bu aşamaya örnek verilebilir. Bu aşamada kullanıcıya kendi işlemlerini yapma olanağı verilmektedir.

Çevrimiçi işlem; bu aşamada bilginin tek taraflı veya karşılıklı sunumundan öte kamu hizmetlerine ilişkin işlemlerin karşılıklı etkileşimle web sitesi üzerinden yapılması vardır. Çevre temizlik vergisinin kredi kartı ile ödenmesi ve su aboneliği sözleşmesi yapma gibi uygulamalar bu aşama için örnek verilebilir. Bu aşama işlemlerin sunulmasındaki zorluklardan ötürü en zor aşamayı ifade eder. Dolayısıyla belediyelerin kişisel bilgilerin güvenliği konusunda gerekli tedbirleri alması ve işlemlerin gerçek zamanda yapılabilmesi için arka ofis süreçlerini gözden geçirmesi gerekmektedir.

1.2.2. e-Belediye'nin Yararları

E-belediye uygulamaları temelinde yönetim sürecinin iyileştirilmesi, işlemlerin hızlandırılması ve maliyetlerin düşürülmesi gibi yararların olduğu bir uygulamadır. Bunun yanında e-belediyecilik uygulamasının birçok yararı bulunmaktadır. Bunları şu şekilde belirtmek mümkündür (Şahin, 2007: 168; Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 274-275):

- Yerel hizmetlerin kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve kaynak kullanımında etkinlik artar.
- Şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı demokratik kent yönetimi anlayışı oluşur.
- Vatandaşların, sivil toplum kuruluşlarının ve devletin belediyeleri denetlemede kolaylık sağlar.
- Uzun işlem ve bekleme süreleri kısalmır. Hizmette zaman ve mekân kısıtlaması sona erer.
- Vatandaşlar ve belediyeler arasındaki engeller kalkar ve bu sayede etkileşim artar.
- Merkezi yönetim ile belediyeler arasında etkili bir ağ yapısı oluşturulur ve böylelikle bilgiler karşılıklı olarak paylaşılır.
- İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların engellenmesine olanak sağlar.
- Yerel hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıyla bürokratik işlemler azalır.

- Yerel halkın istek ve şikâyetlerine kısa sürede cevap veren bir belediye yönetimi oluşur.
- Yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürme olanağı sağlanır.
- Vergi kayıplarının önüne geçilir.
- Hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıyla işgücünden tasarruf sağlanır ve verimsiz işgücü fazlalığı ortadan kaldırılarak personel maliyetleri azaltılır.

E-belediyecilik uygulamaları ile birlikte belediyeler, daha geniş halk kitlesine ulaşmakta, hizmetlerin sunumunda hız ve kolaylık sağlanmakta ve yapılan tüm işlemler belediye web siteleri üzerinden yayımlanarak, daha katılımcı, şeffaf ve yedi gün yirmi dört saat ulaşılabilir bir belediye yönetimi oluşmaktadır.

1.2.3. e-Belediyenin Sorunları

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler ve bunların belediye hizmetlerinde kullanılması büyük yararlar sağlamakla birlikte belediye yönetimi ve çalışanları için sorunlar da ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunları şu şekilde belirtmek mümkündür (Saraçbaşı, 2010: 89; Pektaş, 2011: 75):

- Kuruluş aşamasında bilişim teknolojisinin maliyetinin yüksek olması.
- Mevcut belediye mevzuatının bilgi teknolojisinin ihtiyaçları karşısında yetersiz kalması.
- Yerel kamusal sitelerin genel olarak bilgi sağlama ve tanıtım hizmeti vermesi ve halkın katılımını sağlayacak hizmetlere yeterince önem vermemesi.
- Bilginin merkezi ve yerel yönetimler arasında yeterli ölçüde paylaşılmaması ve işbirliğinin istenilen düzeyde olmaması.
- Kurum içi personelin değişime karşı direnç göstermesi.
- Bilgi teknolojisini kullanacak nitelikli personel eksikliği.
- Kullanıcıya ve hizmet sunan kuruma sağladığı yararlar hakkında yeterli verinin olmaması.
- Kişisel verilerin güvenliği sorunu.
- Dijital bölünme; bilgi teknolojisine erişim konusunda bölgeden bölgeye farklılıkların olması ve bunun da e-belediyecilik uygulamalarına erişim konusunda sorun oluşturması.

Yukarıda belirtilen sorunların çözümü e-belediyecilik uygulamalarının daha etkin ve verimli şekilde uygulanmasını sağlayabilir. Dolayısıyla belediye hizmetlerinin sunumunda bilgi ve

iletişim teknolojisinin en etkin ve verimli şekilde kullanılabilmesi için yasal, idari ve teknik altyapının oluşturulması gerekir.

2. 6360 SAYILI KANUN VE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

2.1. 6360 sayılı Kanun

12 Kasım 2012’de kabul edilen 6360 sayılı Kanun ile 14 ilde (Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu (ResmiGazete, 22.03. 2013), Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van) sınırları il mülki sınırları olmak üzere aynı adla büyükşehir belediyesi kurulmuş ve bu illerin il belediyeleri büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür. 6360 sayılı Kanun’un getirdiği önemli değişiklikleri şu şekilde belirtmek mümkündür (Resmi Gazete, 06.12.2012).

- 14 yeni büyükşehir belediyesi ve 27 yeni ilçe belediyesi kurulmuştur.
- Büyükşehir belediyelerinin tümünde “Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı” kurulmuştur. (Bu başkanlıklar büyükşehir belediyelerinin bünyesinde değil, valiliklere bağlı olarak oluşturulmuşlardır.)
- Büyükşehir belediyesinin kurulduğu il sınırları içindeki “Mahalli İdare Birlikleri” kaldırılmıştır.
- Büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırları olmak üzere değiştirilmiştir.
- Büyükşehir belediyelerinin sınırları içerisinde yer alan belde belediyelerinin ve köylerin tüzel kişiliklerine son verilmiş ve mahalle haline getirilmiştir.
- Büyükşehir belediyelerinin bulunduğu ildeki il özel idarelerinin tüzel kişiliklerine son verilmiştir.

6360 sayılı Kanun ile büyükşehir belediyelerinde yaşanması beklenen olumlu gelişmeleri şu şekilde belirtmek mümkündür (Usta vd. 2018: 223-224):

- Geniş bir hizmet alanına sahip olacak büyükşehir belediyeleri teknolojik imkânlardan daha çok yararlanmaya başlayacaktır.
- Hizmet sahasının genişlemesiyle büyükşehir belediyeleri nitelikli personel istihdam edecek ve hizmetlerde verimlilik artacaktır.
- Merkezden gönderilen kaynakların etkin kullanımını sağlayacaktır.
- Üst imar planları çerçevesinde ildeki imar uygulamalarında uyum sağlanacaktır.

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehirlerin hizmet noktasında daha verimli olacağı düşünülmüştür. Planlama sürecinin, kaynak yönetiminin ve denetim mekanizmasının tek elden yürütülecek olması sunulan hizmetin verimliliğini arttıracaktır. Ancak bu kanunla kurulan büyükşehirlerin yönetim birimlerinin ve daire başkanlıklarının il merkezinde yer alması, bunların ilçelere ve büyükşehir kent merkezine erişimleri konusunda, tersi durumda vatandaşların da büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden yararlanması konusunda sorunlar yaşanabilmektedir. Bu tarz sorunlar, hizmetlerin büyükşehir kent merkezine gelmeden halledilebilmesi ve birim içinde yönetim ve personel kadrosunun teknolojik uygulamalardan yararlanması ile çözülebilir.

2.2. 6360 sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinde e-Belediye Uygulamaları

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinin dijitalleşme çabaları “Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı” tarafından gerçekleştirilmektedir. Yeni kurulmuş olmalarından dolayı nitelikli personele, gerekli teknolojik envantere ve kurumsal hafızaya ihtiyaç duyan bu büyükşehir belediyeleri, daha önce kurulmuş olan ve bu konuda belirli bir gelişim göstermiş olan büyükşehir belediyelerinin dijitalleşme deneyimlerinden yola çıkarak faaliyetlerine başlamışlardır (Karakaya ve Gaytancıoğlu, 2017: 1494).

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinde ilk e-belediyecilik uygulaması belediyelerin resmi internet sayfalarını e-belediyecilik uygulamaları kapsamında yeniden düzenlemesiyle başlamıştır. Bu sayfalar sadece tanıtım amaçlı olma durumundan çıkartılmıştır. Büyükşehir belediyelerinin resmi internet sayfalarında “e-belediye” sekmesi altında hizmetler sunulmaya başlanmıştır. Bu bağlamda kanunla kurulan 14 büyükşehir belediyelerinin internet sayfaları üzerinden sunduğu hizmetler tablo 1’de gösterilmiştir.

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinin resmi internet sayfaları üzerinden gerçekleştirdikleri e-belediyecilik uygulamalarına bakıldığında bu belediyelerin yeni kurulmuş belediyeler olmalarına rağmen, genel olarak e-belediyecilik konusunda benzer ve önemli uygulamalara sahip olduğu görülmektedir. Online sunulan hizmetler neticesinde vatandaşların belediyeye gitmeden birçok hizmetten yararlanma imkânı olmuştur. Özellikle e-ödeme ve e-beyanname işlemleri sayesinde vatandaşlar bürokratik işlemlerden kurtulmakta ve zamandan tasarruf etmektedirler. Bilgi edinme işlemleri sayesinde vatandaşlar belediyelerin meclis kararlarına erişebilmekte, istek ve şikâyet işlemleri aracılığıyla da taleplerini belediye birimlerine ulaştırarak hizmetlerin daha etkin ve verimli sunulmasına katkıda bulunmaktadır. Büyükşehir belediyeleri açısından ise, belirli hizmetlerin web sitesi üzerinden sunulması maliyetlerin azalmasına ve kaynak kullanımının daha etkin olmasına olanak sağlamaktadır.

Meclis kararlarının talep edenlerin erişimine sunulması, faaliyet raporlarının yayınlanması ve web TV üzerinden toplantıların canlı olarak yayınlanması gibi uygulamalar büyükşehir belediyelerinin şeffaflığını ve hesap verebilirliğini arttırmakta ve yerel demokrasinin güçlenmesini sağlamaktadır.

Tablo 1. 6360 sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinin Resmi Web Sayfalarında “e-Belediyeçilik” Uygulamaları

Büyükşehir	Sorgulama İşlemleri	Bilgi Verme Hizmetleri	Online Hizmetler
Aydın	-Sicil arama -Evrak takip -E-imza belge takip	-Gerçek kişi bilgi edinme -Tüzel kişi bilgi edinme -Raporlar -Meclis kararları	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Aydın web TV -Anket uygulaması
Balıkesir	-Sicil sorgulama -Borç sorgulama -İmzalı belge sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Muhtarlık bilgi sistemleri -E-rehber	-Ödeme işlemleri -Dilek ve şikâyet işlemleri -E-beyanname
Denizli	-Borç sorgulama -Evrak takip -Evrak doğrulama -Ruhsat sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Proje bilgileri	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri
Hatay	-Borç sorgulama -Sicil sorgulama -İmza sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Mezarlık bilgi sistemi -Vergi takvimi	-Ödeme işlemleri -Dilek ve şikâyet işlemleri -Anket uygulaması
Kahramanmaraş	-EBYS belge sorgulama -Borç sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -CİMER bilgi edinme -İmar plan ve uygulama ilanları -Bütçe tarifeleri -İhale ilanları	-E-ödeme -Çözüm masası -Kent bilgi sistemi
Malatya	-Evrak sorgulama -Sicil sorgulama -Ruhsat sorgulama -Arsa rayiç değeri sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Muhtarlık bilgi sistemleri -Mezarlık bilgi sistemi	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Halkla ilişkiler -E-imar –Deprem rehberi

Manisa	-Evrak sorgulama -Sicil sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Mezarlık bilgi sistemi	-Ödeme işlemleri -Çözüm merkezi -E-imar -Hizmet rehberi
Mardin	-Sicil arama	-Raporlar -Meclis kararları	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri
Muğla	-İmza sorgulama -Talep başvuru sorgulama -Mobil iş emri sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Mezarlık bilgi sistemi	-Ödeme işlemleri -Meclis canlı yayını -Sosyal gençlik masası -Arabuluculuk
Ordu	-Sicil arama	-Gerçek kişi bilgi edinme -Tüzel kişi bilgi edinme -Raporlar -Meclis kararları	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Ordu web TV
Şanhurfa	-Sicil arama -E-bordro -Ruhsat sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -E-mezarlık -İmar bilgi paylaşım	-Ödeme işlemleri -Dilek ve şikâyet işlemleri -E-imar -E-beyanname
Tekirdağ	-Sicil arama -Evrak sorgulama -Borç sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -E-mezarlık -Muhtarlık bilgi sistemleri -CİMER bilgi edinme -İmar değişiklikleri	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Büyükşehir web TV
Trabzon	-Borç sorgulama -Evrak sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları -Muhtarlık bilgi sistemleri -Mezarlık bilgi sistemi	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Web TV -Şehrim için fikrim var
Van	-Sicil arama -Evrak sorgulama -Borç sorgulama -Arsa rayiç değeri sorgulama	-Raporlar -Meclis kararları	-Ödeme işlemleri -İstek ve şikâyet işlemleri -Hizmet rehberi

Kaynak: İlgili büyükşehir belediyelerinin resmi web sitelerinden yararlanılarak tarafımızca hazırlanmıştır.

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinin web siteleri üzerinden e-belediyeçilik uygulamaları aracılığıyla sundukları hizmetler birçok fayda sağlamakla birlikte eksikliklerin olduğunu belirtmek mümkündür. Bu eksiklikler şunlardır:

- Web siteleri üzerinden sunulan hizmetler genel olarak tek yönlü bir bilgi aktarımı görünümündedir.
- Halkın yönetime katılabilmesini sağlayacak uygulamalar çok az sayıdadır.
- Web siteleri genel olarak duyuru, tanıtım ve bilgi edinme amacına yönelik oluşturulmuştur.

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinde dijitalleşme adına yapılan ikinci çalışma, merkez ile diğer birimler arasındaki iletişimi sağlamak ve kurum içindeki bilgi ve belge akışını daha hızlı sağlayacak olan “Elektronik Belge Yönetim Sistemi’ne” (EBYS) geçiş olmuştur. Bu bağlamda Mardin büyükşehir belediyesi dışındaki diğer tüm belediyeler EBYS uygulamasına geçiş yapmıştır (Tablo 2).

Tablo 2. 6360 Sayılı Kanun ile Kurulan Büyükşehir Belediyelerinde Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımı

Büyükşehir	EBYS Kullanımı	Büyükşehir	EBYS Kullanımı
Aydın	Aktif	Mardin	-
Balıkesir	Aktif	Muğla	Aktif
Denizli	Aktif	Ordu	Aktif
Hatay	Aktif	Şanlıurfa	Aktif
Kahramanmaraş	Aktif	Tekirdağ	Aktif
Malatya	Aktif	Trabzon	Aktif
Manisa	Aktif	Van	Aktif

Kaynak: İlgili büyükşehir belediyelerinin 2018 yılı faaliyet raporları.

Büyükşehir belediyeleri EBYS uygulamasına geçiş yaparak birçok masraf kaleminden tasarruf edilmesini sağlamıştır. Bu sistem sayesinde hızlı, kesintisiz ve erişilebilir bir belge yönetim sistemine kavuşan belediyeler mevzuata uygun belge üretimi ve saklaması yapabilmektedir. Belediyeye gelen ve belediye tarafından gönderilen belgelerin, belge üzerinde bulunan numaralar ile internet ortamında sorgulanabilmesi ve böylelikle de bürokratik işlemlerin azaltılması görülmüştür. Kurumlar arasındaki belge transferlerinin “Kayıtlı Elektronik Posta” (KEP) aracılığıyla gönderilebilmesi ve alınabilmesi hizmetlerin hızlı ve güvenli şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi 2018 Yılı Faaliyet Raporu, 2018: 27).

10.03.2018 tarihinde yürürlüğe giren “7099 sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda değişiklik yapılmış ve İçişleri Bakanlığı öncülüğünde “e-Belediye Bilgi Sistemi” kurulmuştur. Tüm belediyelerin bu sisteme dâhil olması zorunlu hale getirilmiştir (Resmi Gazete, 10.03.2018). Bu bağlamda 6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinden “e-Belediye Bilgi Sistemine” geçenler aşağıdaki tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. 6360 Sayılı Kanun ile Kurulan Büyükşehir Belediyelerinin “E-Belediye Bilgi Sistemini” Kullanımı

Büyükşehir	e-Belediye Bilgi Sistemi Kullanımı	Büyükşehir	e-Belediye Bilgi Sistemi Kullanımı
Aydın	-	Mardin	Aktif
Balıkesir	Aktif	Muğla	-
Denizli	Aktif	Ordu	-
Hatay	-	Şanlıurfa	-
Kahramanmaraş	-	Tekirdağ	-
Malatya	Aktif	Trabzon	Aktif
Manisa	-	Van	Aktif

Kaynak: www.belediye.gov.tr, Erişim Tarihi: 09.12.2019.

E-Belediye Bilgi Sistemi, vatandaşlar açısından hizmetlere zaman ve mekândan bağımsız olarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir şekilde ulaşmayı sağlamaktadır. Belediyeler açısından ise, ortak bir platformda buluşmayı gerçekleştirmekte, kaynak, personel ve zaman açısından tasarruf sağlamaktadır. Ayrıca hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıyla bürokrasi ve kırtasiyecilik azaltılacak ve hizmetlerde belirli bir standart ve şeffaflık oluşacaktır. Ekonomik anlamda ise belediyelerin kendi bütçeleri ile temin ettikleri sistem ve yazılım donanımlarının önüne geçilerek yılda 2 milyar TL kaynak tasarrufu sağlanacağı öngörülmektedir (belediye.gov.tr).

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinin dijitalleşme çabaları çerçevesinde e-devlet platformunda yer almaya başladığı söylenebilir. Bu bağlamda büyükşehir belediyelerince genel olarak benzer hizmetlerin e-devlet platformuna taşındığı görülmüştür. Denizli, Malatya ve Tekirdağ büyükşehir belediyelerinin bu konuda daha başarılı oldukları ve 6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyeleri arasında e-devlet üzerinden en çok hizmet sunan belediyeler olmuşlardır (turkiye.gov.tr).

SONUÇ

Bilgi teknolojisinin yerel kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılması hizmetlerin daha etkin, verimli ve hızlı şekilde sunulmasını sağlamıştır. Bilgi teknolojisinin yaygınlaşması ile birlikte, özellikle bilgisayar ve internet kullanımının artmasıyla hizmet sunumunda ve bilgiye erişim konusunda dijitalleşme süreci hız kazanmıştır. Vatandaşlar e-belediyecilik uygulaması kapsamında belediyelere gitmeden istedikleri bilgiye elektronik ortamda daha hızlı ve rahat

bir şekilde erişme olanağına sahip olmuştur. Belediye hizmetlerinde bilgi teknolojisinin kullanılması başka bir deyişle e-belediyecilik, teknolojik altyapının kullanılmasıyla klasik belediyecilik anlayışının terk edilmesine ve bu sayede yerel halka daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunulmasına olanak vermiştir. Belediyelerin hizmetleri elektronik ortama taşınmaları hem hizmetlerin verimliliğini artırmakta hem de belediye yönetimleri için şeffaflığı, hesap verebilirliği ve kaynakların etkin kullanımını sağlamaktadır.

6360 sayılı Kanunla kurulan büyükşehir belediyelerinin “e-belediyecilik” konusunda belirli bir mesafe kat ettiklerini söylemek mümkündür. E-belediyecilik uygulamaları kapsamında büyükşehir belediyelerinin öncelikli olarak resmi web sitelerini üzerinden hizmet vermeye başladıkları görülmektedir. Web siteleri üzerinden sunulan e-belediyecilik hizmetleri tek yönlü bilgi aktarımı şeklinde ve halkın katılımını sağlamada yetersiz olmakla birlikte vatandaşların belediyeye gitmeden birçok işlemi yapabilmesine ve böylelikle zaman ve maliyet açısından tasarruf etmesine olanak vermiştir. Mardin ve Ordu büyükşehir belediyeleri dışında diğer büyükşehir belediyelerinin “sorgulama işlemleri” bağlamında benzer hizmetler sunduğu görülmektedir. Dolayısıyla Mardin ve Ordu büyükşehir belediyelerinin bu konuda diğer büyükşehir belediyelerine göre daha az başarılı oldukları söylenebilir.

“Bilgi verme hizmetleri” kapsamında ise tüm büyükşehir belediyelerinin meclis kararları ve raporları yayımladıkları görülmektedir. Ayrıca Hatay, Kahramanmaraş, Malatya ve Tekirdağ büyükşehir belediyelerinin diğer büyükşehir belediyelerine kıyasla bu konuda daha fazla hizmet sunduğu görülmektedir. Özellikle Kahramanmaraş ve Tekirdağ büyükşehir belediyelerinin imar değişiklikleri ve ihale ilanlarını yayımlamaları bu belediyeleri şeffaflık ve hesap verebilirlik anlamında diğerlerine oranla ön plana çıkarmaktadır.

“Online hizmetler” kapsamında ise tüm büyükşehir belediyelerinin e-ödeme, istek ve şikâyet işlemleri konusunda hizmet verdikleri görülmektedir. Ayrıca Aydın, Muğla, Ordu, Tekirdağ ve Trabzon büyükşehir belediyeleri web TV’leri üzerinden meclis yayını yaparak daha şeffaf bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır. Aydın ve Hatay büyükşehir belediyelerinin web siteleri üzerinden anket uygulaması yapması ve Trabzon büyükşehir belediyesinin de “şehirim için fikrim var” uygulamasını kullanması bu belediyelerin katılımcı yönetim anlayışı bağlamında ön plana çıkmasını sağlamıştır.

EBYS kullanımı, e-belediye bilgi sistemine dâhil olunması ve alınan meclis kararların ve faaliyet raporlarının web sayfası üzerinden yayınlanması gibi e-belediyecilik uygulamaları,

şeffaflığın artmasına ve kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasına olanak sağlamıştır. Ayrıca hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıyla da bürokrasi ve kırtasiyecilik azalmış, hizmetlerde belirli bir standart oluşmuştur.

Genel olarak e-belediyecilik uygulamaları ile birlikte büyükşehir belediyeleri, daha geniş halk kitlesine ulaşmakta, hizmetlerin sunumunda hız ve kolaylık sağlanmakta ve yapılan tüm işlemler belediye web sitesi üzerinden yayımlanarak, daha şeffaf ve sürekli ulaşılabilir bir belediye yönetimi oluşmaktadır. Hem hizmet sunan belediyeler için hem de bu hizmetten yararlanan vatandaşlar açısından önemli avantajlar sağlayan e-belediyecilik uygulamalarına 6360 sayılı Kanunla kurulan büyükşehir belediyelerinin gerekli yatırımı yapması önem arz etmektedir. Bunun için bu büyükşehir belediyelerinin gerekli olan yönetim vizyonuna, bütçeye ve insan kaynağına sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle, büyükşehir belediyelerinin başkan ve diğer üst yönetici kadrolarının e-belediyeciliğe geçiş için gerekli olan vizyona sahip olmaları, bunun için de ihtiyaç duyulan bütçeyi ve insan kaynağını ayırmaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Alodalı, B., Tuncer, A., Usta, S., Halis, M. (2012). “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”,*Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), ss. 83-95.
- Aydın, D. (2007). “Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojisi Uygulamaları: Fırsat ve Tehditler”,*Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), ss. 295-322.
- Balcı, A. ve Kırılmaz, H. (2009). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”. *Türk İdare Dergisi*, 81(463), ss. 45-70.
- Bensghir, T. K. (1996). *Bilgi Teknolojisi ve Örgütsel Değişim*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Çarıkçı, O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), ss. 95-122.
- Güven, A., Alan, Ç. (2018). “Türkiye’de Kurumların Bilgi Teknolojisi Kullanımındaki Yeri”, *2. Uluslararası El Ruha Sosyal Bilimler Kongresi Tam Metin Kitabı*, ss.178-194.
- Henden, H.B., Henden, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve e-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), ss. 48-66.

https://www.belediye.gov.tr/kurumlar/belediye.gov.tr/Duyurular/BelediyeListeleri_04.01.201

8 Erişim Tarihi: 09.12. 2019.

<https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, Erişim Tarihi: 09.12. 2019.

Karagülmez, A. (2010). “Elektronik Devlet Kavramı”, *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 1(2), s. 449-476.

Karakaya, O., Gaytancıoğlu, K. (2017). “6360 sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehirlerde Dijitalleşme Çabaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, (Kayfor 15 Özel Sayısı), ss. 1491-1504.

Karakaya, R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, İstanbul: Tasam Yayınları.

Kaypak, Ş. (2009). “Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansıması”, 7. *Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, ss. 215-234.

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*, 22, (Kayfor 15 Özel Sayısı), ss. 1815-1851.

Odendaal, N. (2003). “Information and Communication Technology and Local Governance: Understanding the Difference Between Cities in Developed and Emerging Economies”, *Computers, Environment and Urban Systems*, 27(6), ss. 585-607.

Pektaş, E. K. (2011). “Belediye Hizmetlerinde Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), ss. 65-88.

Resmi Gazete (06.12.2012). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6360.pdf>, Erişim Tarihi: 09.12. 2019.

Resmi Gazete (22.03. 2013). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/03/20130322-2.htm>, Erişim Tarihi: 23.04.2020.

Resmi Gazete (10.03.2018). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/03/20180310-9.htm>, Erişim Tarihi: 09.12. 2019.

- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Şahin, A. (2007). “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, ss. 161-189.
- Şahin, A., Örselli, E. (2003). “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, ss. 343-356.
- Şahnagil, S. (2017). “Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları”, *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(1), ss. 77-89.
- Taş, İ., Uçacak, K., Çiçek, Y. (2017). “Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkisi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, (Kayfor 15 Özel Sayısı), ss. 2303-2319.
- Ulusoy, A., Çobanoğulları, G. (2013). “Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, 477, ss. 269-284.
- Usta, S., Akman, E., Kocaoğlu, M. (2018). “6360 sayılı Kanunun Büyükşehir Belediye Sistemine Etkileri: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *TESAM Akademi Dergisi* (Yerel Yönetimler Özel Sayısı), ss. 217-249.