

E-DEVLET UYGULAMALARI BAĞLAMINDA TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK ANLAYIŞI*

E-Municipality Applications in Turkey in the Context of E-Government Approach

Sertaç KIRIÇ†

Erdal BAYRAKCI‡

ÖZ

Bilgi ve teknoloji alanındaki hızlı gelişmeler kamu yönetimi ve onun doğal bir sonucu olan kamu hizmetlerinde de ciddi bir değişim ve dönüşümü beraberinde getirmiştir. Kamu yönetimi alanında son zamanlarda dikkate değer en önemli değişimlerden birisi E-Devlet uygulamaları ve bunun yerel yönetimlere yansması olan E-Belediyeçilik uygulamalarıdır. Teknolojik gelişmeler hayatın doğal akışını ciddi bir şekilde daha pratik bir hale getirirken kamusal hizmetlerde de tıkanan bürokrasiye ciddi bir ivme kazandırmaktadır. Kamu yönetimlerinden kamusal hizmet alan vatandaşlar, devletin dijital hale getirilmesi ile birlikte aldıkları veya almaya talip oldukları hizmetleri daha pratik ve kolay yöntemlerle dijitalleşmiş kamu yönetimi aracılığı ile alma imkanına sahip olmuşlardır. Türkiye’de 1990’lı yıllarda kamu yönetiminde başlayan dijitalleşme hareketleri tek portal çatısı altında toplanmıştır. Kamu yönetiminin yerel boyutunu oluşturan yerel yönetimler özellikle de belediyelerde de yerel hizmetlerin sunumu açısından E-Belediye uygulamaları oluşturulmuştur. Bu çalışmada Türkiye’de yerinden yönetim kuruluşlarından olan belediyelerin geleneksel halinden elektronik ortama geçişleri ve sundukları hizmetler anlatılmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, Kamu Hizmeti, E-Devlet

Jel Sınıflandırması: H0, H1, H54

ABSTRACT

Rapid changes in the field of information and technology have brought about a critical change and transformation in public administration and public services that is its natural result. One of the most important changes that has recently attracted attention in the field of public administration is E-government Applications and E-municipality applications that are the reflections to the local governments. While technological developments make the natural flow of life seriously more practical, they also accelerate the bureaucracy that has been obstructed in public services. The citizens receiving public services from public

* Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi “Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiş ve hiçbir yerde yayınlanmamıştır.

† Öğr. Gör., Balıkesir Üniversitesi Kepsut Meslek Yüksekokulu Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü, sertac.kirac@balikesir.edu.tr, orcid ID: 0000-0002-2174-977X

‡ Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü, ebayrakci@erbakan.edu.tr, orcid ID: 0000-0003-1939-5420



administrations have had the opportunity to reach the services they have had or they want to have through more practical and easier methods as the government has become digital. The digitalization operations started in 1990s in our country have been gathered under only one portal. E-municipality applications have been formed to present local services in local governments and especially in municipalities forming the local level of public administration. In this study, we try to explain the transformation of municipalities- one of the public administration agencies in our country- from the traditional methods to digital atmosphere and their services they give to the public.

Keywords: Public Administration, Public Service, E-State,

Jel Classification: H0, H1, H54

1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz çağda teknolojik ve oluşan yeniliklerle birlikte insan hayatında da ciddi bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Devletler ise insan yaşamında ki en önemli ve en iyi örgütlenmiş yapı olarak bu değişim ve dönüşüm sürecinin faydalarını insan hayatlarına yansıtmak durumundadır. İletişim ve bilgi akışının hızlı olduğu bir çağ içinde devletlerin yani kamu yönetimlerinin temel görevlerinden olan kamusal hizmetlerin oluşturulması ve insanlara sunulması aşamasında kendisini reformize etmek ve yeniliklerden faydalanması büyük bir önem taşımaktadır.

Küreselleşme süreci ile birlikte dünya üzerinde sınırların kalktığı, uluslararası işbirliğinin arttığı, katılımcılık, şeffaflık ve yurttaşlık gibi kavramların öneminin her geçen gün arttığı günümüz dünyasında, devletlerin hizmet sunumunda daha fazla vatandaş odaklı yaklaştığı görülmektedir.

Bahsedilen yıllar içinde geleneksel kamu yönetimi anlayışı içinde beslenmiş kamu yönetiminin yerine yeni kamu yönetimi anlayışı temelinde hizmetlerin halka arzında daha hızlı, etkili ve verimlilik endeksli bir yaklaşıma doğru geçildiği görülmektedir.

Bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte bilgi yönetimi de büyük bir önem kazanmıştır. Kamu yönetimi alanında yapısal anlayışın değişimiyle birlikte teknolojik yenilikler de bir uyum içinde büyük gelişmeler göstermiştir.

Temel olarak ülkelerde E-Devlet uygulamaları olarak bilinen bu sürecin temelinde kamusal hizmetlerin elektronikleşme mantığı yatmaktadır. Bu değişim; geleneksel kamu yönetimi anlayışının; hantal, kırtasiyecilik ve katı bürokratik anlayışının dışına çıkarak “7/24” olarak da ifade edilen vatandaş ve devlet arasında süresiz ve aracısız doğrudan bir iletişim ve ulaşım ağını hedeflemektedir. Bu çalışmaların asıl ivme kazandığı dönemin ise 2000’li yıllar olduğu görülmektedir. Dünya da ki birçok ülke bu dönüşümü erken dönemlerde bünyelerine katarken günümüzde hala bu döneme geçiş sürecini tamamlama çalışmalarında olan devletler de bulunmaktadır.

Kamu yönetimi sistematığı, merkezi yönetim ve yerel yönetim olarak iki temel yapıya ayrılmıştır.

Merkezi idarelerin yanı sıra buldukları coğrafi konumla görev alanları sınırlanmış yerel idareler tarihin çok eski dönemlerinden beri “ilk basamak” hizmet birimleri olarak görülmüş ve nitelendirilmişlerdir. Kamu idarelerinin halka ulaşmada ilk elden ulaştığı birimler yerel idarelerdir. Temel olarak yerel istek ve ihtiyaçların karşılanması amacıyla varlık sebebi bulan bu idareler kamu yönetiminin birer parçaları olarak E-Devlet uygulamalarından faydalanmaktadırlar. Yerel idareler içinde özellikle belediyeler ise E-Belediye uygulamaları ile bu uygulamaları spesifikleştirilmiş ve uygulamaya koymuşlardır.

Türkiye’ye bakıldığı zaman gerek E-Devlet uygulamaları gerekse de E-Belediyecilik uygulamalarının mazisi oldukça yenidir. Bu alandaki çalışmalar ise gerek merkezi idare tarafından gerekse de yerel idareler tarafından her geçen gün artmaktadır.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de kamu hizmetlerinin sunumunda gerek merkezi yönetim gerekse de yerel yönetimler bünyelerine elektronik kamu hizmetlerini her geçen gün katmaya büyük önem göstermektedir. Bu çalışmada kamu yönetiminin ana görevlerinden olan kamu hizmetlerinin sunumunda, elektronikleşen devlet boyutunda diğer ülkelerdeki e-devlet uygulamalarına bakılarak ülkemizdeki aşamalarına ve gelişim süreçlerini karşılaştırma amacıyla bilgiler verilecektir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada literatür tarama yöntemi kullanılarak makalenin ana sorusuna geçmişten ve günümüzden özgün kaynaklar kullanılarak cevap aranmaya çalışılmıştır.

3. KAMU HİZMETİ KAVRAMI ve HUKUKSAL BOYUTU

Kamu hizmeti kavramı idare hukuku alanının temel kavramlarından birisidir. Bu kavram üzerine literatürde yapılmış ortak bir tanım bulunmamaktadır.

Kamu hizmeti kavramını anlamak için öncelikle kamu kavramını anlamak gerekir. Kamu sözcüğü öğretilerde “hep, herkes, bütün” anlamlarına gelmektedir. Kamu kavramı, o toplumda yaşayan herkesi kapsamaktadır. Kamu hizmeti kavramı Fransızca da “Service Public” ifadesine karşılık gelmektedir. Bu kavramın ise dilimize “Hidematı Umumiye” olarak geçtiği görülmektedir (Derbil, 1950: 28).

Derbil, İdare Hukuku isimli eserinde ise idari teşkilatların temel hizmetlerinin kamu hizmetlerini yürütmek olduğunu belirtmiş ve üçlü bir sınıfa tabi tutmuştur. Bu sınıflar:

- Yasama kamu hizmetleri
- Yargı kamu hizmetleri
- İdari kamu hizmetleri olarak üçlü bir sınıflandırma yapmıştır. (Derbil, 1959: 442-443)

Gözler ise kamu hizmeti kavramını; bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararına yönelik faaliyetler, olarak tanımlamaktadır (Gözler, 2010: 297).

Ülkemizdeki İdare hukuku alanının tanınan isimlerinden S.Sami Onar ise kamu hizmeti kavramını, devlet veya onun tüzel kişileri ile ya da onların denetim ve gözetimleri altında genel ve umumi ihtiyaçların karşılanması amacıyla yürütülen tüm faaliyetleri kamu hizmeti olarak tanımlamaktadır (Onar, 1966: 13).

Zaman içinde yaşamın değişmesi ve gelişmesi ile birlikte güncel ihtiyaçlarda da değişimler oluşmuştur. Kamu yönetimleri, kamu hizmetinin doğru ve etkin sunulması açısından belirli kurallar koymakta ve bunların da doğru bir şekilde yürütülebilmesi için bir takım kurallar koymaktadır. Devlet, değişen koşullar altında sunulacak olan kamusal hizmetlerinde doğru bir şekilde sunulması amacıyla kendisini sürekli reforme etme ve güncellemesi gerekmektedir (Göküş, 2011: 23-24).

Kamu yönetimlerinin kamusal hizmetleri yürütmesi konusunda öğretide fikir birliği mevcuttur. Ancak hangi hizmetlerin kamusal hizmetlerin belirlenmesi konusunda Ulusoy eserinde, bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilip edilemeyeceği hakkında; modern idare hukuku alanında yasama erkinin bir hizmeti kamu hizmeti olarak kabul edebilmesinin başlıca temel olarak 3 görevinin olması gerekmektedir. Bunlar:

- Kamu yararının olması
- Özel sektör tarafından yerine getirilemez olması
- Kamusal hizmetlerin özel hizmetlerden ayırt edilebilmesi gerekliliğidir.

Kamu hizmetinde temel ve asıl amaç kamunun ortak yararınıdır. Kamunun ortak yararının olması kamu hizmetinin doğal bir sonucudur. Ulusoy'a göre bir kamu hizmetinin özel sektör tarafından yerine getirilebilir olması bu hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilmemesi gerektirir. Özel sektör ve devlet arasında keskin bir ayırım yapan Ulusoy, özel sektör eliyle yerine getirilebilecek bir hizmetin kamu hizmeti sınıfında olamayacağını belirtmiştir (Ulusoy, 2004:13-14).

Bu kavram ilk kez Fransız Uyuşmazlık Mahkemesi'nde 8 Şubat 1873 tarihli Blanco kararında kullanılmıştır. Ülkemiz ise idare hukukunda Fransız hukukundan etkilenmiş ve bu hukuk kaynaklarının büyük katkıları olmuştur. Kamu hizmeti kavramı da temelinde Fransız kökenli bir kavramdır. (Karahanoğulları, 2015: 80).

Fransızca da kullanılan "Service publique" kavramı Türkçe'de "Hidematı umumiye" kavramına denk gelmektedir. Derbil'e göre, "umumi kelimesi" "oeffentliche = public" ifadelerini tam karşılamadığı için bir dönem literatürde "hidematı amme" veya "amme hizmeti" olarak karşılık bulmuştur. Public kelimesi ise dilimizde karşılaman tek kelimenin ise kamusal hizmet olarak karşılık bulduğu için kamu hizmeti olarak kavramsallaşmıştır. Derbil'e göre, hukukçularımız arasında kamu hizmeti kavramının anlaşılır olmamasının sebeplerinden birisi de hizmet kelimesinin dilimizde durağan bir anlam ifade etmesidir (Derbil, 1950: 28-29).

Karahanoğulları, Türk kamu hukukunda kamu hizmeti kavramının günümüzdeki anlamında kullanılmasının iki temel faktöre dayandığını söylemektedir. Ona göre; ilk olarak kamu hizmetlerinin mutlak anlamda yasa koyucunun idaresinde olması, ikinci olarak ise piyasanın yetersizliğinden kaynaklanmasıdır. Piyasa yetersizliği anlayışı, devlet odaklı kalkınma yönteminin olması kaynaklıdır. Devletin, bir takım toplumsal ihtiyaçların karşılanması için kamu hizmetleri yaratması, geçici bir durumdur. Bu bakımdan, piyasanın noksanlıkları ortadan kalktığı ölçüde, kamu hizmetleri alanları boşaltılarak özelleşecektir. Kamu hizmetleri, yasa koyucu erkinin varlık iradesiyle hayat bulmaktadır. Karahanoğulları bu durumu, Jeze'in kurucusu olduğu hukuki pozitivizmin kamu hizmeti konusundaki yansımaları olarak ifade etmektedir (Karahanoğulları, 2015: 95).

Nitekim 1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 47.maddesi ve 1999 yılındaki değişikliklerde bu konuya önemli bir açıklık getirmektedir. Söz konusu değişiklik ile, "Devlet, kamu iktisadî teşebbüsleri ve diğer kamu tüzelkişileri tarafından yürütülen yatırım ve hizmetlerden hangilerinin özel hukuk sözleşmeleri ile gerçek veya tüzel kişilere yaptırılabilirliği veya devredilebilirliği kanunla belirlenir." Denilerek kamu hizmetinde özel hukuk tüzel

kişileriyle ilgili yapılabilecek düzenlemeleri yasal açıklığa kavuşturmaktadır (1982 Anayasası md.47).

4. MERKEZİ ve YEREL YÖNETİMLERDE KAMU HİZMETİ

Marc'a göre, merkezi devlet asla bir kamu hizmetleri kurma, yönetim ve denetim tekeli oluşturmamaktadır. Ona göre, kamu hizmetlerinin oluşturulmasında, tekel yetkisi sadece merkezi idarenin bünyesinde değildir. Devletin kamu hizmetleri kendi hizmet birimleriyle sağlanabilmektedir. Buna örnek olarak: milli savunma, vergi toplama ve genel olarak da güvenlik hizmetleri bu kategoride yer almaktadırlar. Ancak bu genel hizmetlerin dışında kalan hizmetlerin anlaşma yoluyla kamu hukuku veya özel hukuk alanında faaliyet gösteren tüzel kişiler aracılığı ile de görülmektedir (Marc, 2009: 66-67).

Birçok hizmeti yürütmekle görevli olan merkezi idare bölgesel ve yerel ölçekte birtakım hizmetlerin yerinden yönetim kuruluşları tarafından gerçekleştirilmesi ilkesini benimsemiştir. Böylece sunulan kamu hizmetlerinin vatandaşlara etkin ve adil bir şekilde dağılımı hedeflenmiştir (Sezer&Vural, 2010: 208).

Yerel yönetimler çok eski dönemlerden beri var olagelen idari yapılardır. Yerel yönetimler temelinde kent oluşumlarıyla paralel bir şekilde ortaya çıkmıştır. Kentlerin kronolojik tarih içerisinde mazisi milatta önce dört binli yıllara dayanmaktadır. Ortaçağ dönemi, özellikle yerel yönetimler açısından bakıldığında önemli bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Ortaçağ'ın kendine özgü dönemsel yapısından kaynaklı olarak yerel yönetimler için ayrı bir yapı teşkil etmektedir (Görmez, 2015:3).

Yerel yönetimlerin doğmasındaki temel amacın, merkezi kamu idaresi olarak kabul edilen devlet aygıtının ve ona bağlı kuruluşların yeterli ölçüde giderilemeyen yerel ölçekli kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve uygun bir şekilde yerine getirilebilme istek ve düşüncesidir. (Dönmez, 2002:157).

Devlet aygıtının ortaya çıktığı ilk zamanlardan itibaren toprağa bağlı bir anlayış vücut bulmuştur. Yerel yönetimler, olduğu bölge, yer veya muhite göre adlandırılmaya başlanmışlardır. En eski çağlardan günümüz çağdaş devlet yapılarına kadar yerel yönetimler her dönemde varlıklarını sürdürmüşlerdir. Yerel yönetimlerin tarih içindeki varlıkları süregelenmiş olsa da zaman zaman etkinlikleri günün devlet yapılarına göre değişkenlik göstermektedir. Kapitalizmin dünya üzerinde oluşmaya ve yayılmaya başlamasında yerel yönetimlerin kendi alanında büyük bir katkı sağladığı söylenebilmektedir. 16. yüzyıldan itibaren başlayan ticaret ve sanayideki önemli gelişmeler Ortaçağ yerel yönetimlerini sistematik açıdan oldukça zor bir döneme doğru itmiştir. Kapitalist anlayışa göre kapitalizm teorisinin temel fonksiyonları arasından olan; üretim, sanayi, pazar gibi tek tipleşmiş bir ekonomik modelin ve buna bağlı olarak gelişen siyasal, kültürel, toplumsal, idari yapı karşısında o dönemin yerel yönetimleri için aykırı geldiği görülmektedir (Ayman Güler, 1994:4).

Nadaroğlu Mahalli İdareler isimli eserinde, yerel yönetimlerin bazı kamu hizmetlerini merkez idarelerle birlikte yürüttüklerini bazı kamu hizmetlerinin ise sadece yerel yönetimler tarafından yürütüldüğünü anlatmıştır. Yerel yönetimlerin, merkezi idare ile ortak yürüttükleri hizmetler temel olarak;

- Eğitim Hizmetleri
- Bayındırlık ve İmar Hizmetleri
- Sağlık Hizmetleri
- Sosyal Yardım Hizmetleri

Bunun yanı sıra sadece yerel yönetimler tarafından yürütülen kamu hizmetleri ise, altyapı, ulaşım, imar, kent içi; elektrik, su, gaz hizmetleri, temizlik, park ve bahçeler, kalite ve fiyatların denetimi gibi birçok hizmetten oluşmaktadır. Nadaroğlu; özellikle bir yerel yönetim birimi olarak belediyelerin yerel yönetim birimleri içinde bu kadar önemli olmasının sebebini ise yürüttükleri hizmetler gereği tartışılmayacak seviyede günlük hayat içinde etkili olmaları olarak ifade etmektedir.. Çünkü ona göre, bu hizmetlerin birinin veya birkaçının yerine getirilmemesi durumunda kentte yaşayan insanların huzur ve sükunlarının bozulacağını ifade etmiştir (Nadaroğlu, 1982: 94-97)

Nadaroğlu eserinde ayrıca, özellikle bir yerel yönetim birimi olarak belediyelerin yerel yönetim birimleri içinde bu kadar önemli olmasının sebebini yürüttükleri hizmetler gereği tartışılmayacak seviyede günlük hayat içinde etkili olmaları olarak görmektedir. Çünkü bu hizmetlerin birinin veya birkaçının yerine getirilmemesi durumunda kentte yaşayan insanların huzur ve sükunlarının bozulacağını ifade etmektedir (Nadaroğlu: 1982: 94-97).

Yerel hizmetlerin ve yerel yönetimlerin önemini daha açık şekilde belirten ve hizmetlerde yerellik anlamına gelen subsidiarity kavramı ise, 1992 yılında Avrupa Birliği'nin temelini oluşturan Maastricht Anlaşması ile kullanılmaya başlanmıştır. Kavram, Avrupa Birliği'nde örgütlenme açısından yeni bir anlayışı kazandırmış oldu (Ayman Güler, 2005:121).

Subsidiarity ilkesi, temelinde kamusal gereksinimleri karşılamak amacıyla var olan farklı yönetim yapıları arasında yetki paylaşımını hedef edinen bir ilkedir. Bu ilkeye göre, kamu hizmetlerinin sunumunda önceliği ilk basamaklardaki yönetim birimlerine devretmeyi öngörmektedir (Ulusoy & Akdemir, 2009:33).

Yerelleşme açısından önemli bir diğer gelişme ise Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartıdır. Avrupa ülkeleri, yerel yönetimlerin gelişiminin daha hızlı sağlanması ve özerkliklerinin daha güçlü olması amacıyla yapmış olduğu ve Avrupa'nın bütünleşme sürecinde oluşturulan en önemli belgelerin başında bu belge gelmektedir. Kamu hizmetlerinin daha kullanılabilir, verimli ve etkin bir şekilde yürütülebilmesi için özerk yapıdaki yerel yönetim anlayışının fayda sağlayacağı düşünülmektedir (Görmez, 2015: 259-261)

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'na yönelik ilk çalışmalar Avrupa Konseyi tarafından 1980'li yıllarda başlamıştır. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi şartın sözleşme halinde imzaya açılmasına karar vermiş ve 15.10.1985 tarihinde üye ülkelerin imzasına açılmıştır. Türkiye'de ise şart İç İşleri Bakanlığı tarafından "sözleşme" şeklinde imzalanmasının doğru olacağı yönünde Dış İşleri Bakanlığına bildirmiş; 20.09.1988 ve 13296 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Şartın imzalanması için Avrupa Konseyi nezdindeki Daimi Temsilcimizin yetkili kılınması üzerine şart 21.11.1988 tarihinde Daimi Temsilcimiz tarafından Sözleşme ülkemiz adına imzalanmıştır (Pıtırılı, 1989: 59-61).

Günümüz dünyasında demokratik anlayışın gün geçtikçe gelişip toplumsal hayatta kabulünün artması ve toplumsal bir yönetim modeli olarak genel bir kültür haline gelmesine paralel olarak yerel yönetimlerinde güçlendiği ve etkinliğinin arttığı görülmektedir. Demokrasinin temel yapıtaşlarından olan, demokratik katılım, siyasal temsil gibi olgular yerel yönetimlerdeki demokratik kültürün gelişmesine büyük katkı sunmaktadır (Bayrakçı, 2002:91).

Tortop Mahalli İdareler adlı eserinde, demokratik yerel yönetimler anlayışı hakkında, yerel yönetimlerin vatandaşa en yakın olan ve ilk basamak kamu idaresinin yerel yönetimler olduğunu vurgulamıştır. Ona göre, yerel yönetimlerin yürüttükleri hizmetler çok yönlü ve karmaşık bir yapıdadır. Yerel yönetimler, yerel düzeyde, toplumun kendisini en yakından ilgilendiren konular hakkında karar alma hakkına sahip bir yönetim birimidir. Yerel yönetimlerin demokratik yapıda olması aynı zamanda vatandaşların da demokratik kültür ve eğilimlerine de bir katkı sunmaktadır. Yine yerel yapıdaki demokrasinin başarısı ülke genelindeki demokrasinin akıbeti ile de yakından ilintili olduğunu vurgulamaktadır (Tortop, 1986: 34-35).

Temel yerel hizmetlerin sunulmasından sorumlu olan yerel yönetim kuruluşları hakkında Anayasamızın 127.maddesi de yerel yönetimlerle doğrudan ilintilidir. 127.madde, “Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilerdir” olarak nitelendirmiştir. Yine aynı maddede yerel yönetimlerin yerellik boyutunda; “Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir.” denilerek anayasal zeminde temelleri oluşturulmuştur. Anayasanın 127. maddesinde yerel yönetimlerin demokratik esaslara göre seçimi, seçim süreleri, organlarının oluşumu, demokratik usul ve esaslarla tatbiki ve uygulanışı ile ilgili hükümler yer almaktadır (1982 Anayasası md.127).

5. E-DEVLETİN TARİHÇESİ

Günümüzdeki bilgi toplumunun oluşumunun gerçekleşmesine kadar toplum yapıları birçok farklı aşamalardan geçmiştir. Bunlardan biri milattan önceki dönemlerde avcı-toplayıcı toplum yapısını çiftçi toplum yapısına dönüştüren Tarım Devrimi, diğeri de 18. yüzyılda temeli atılan tarım toplumlarının mal ve hizmet üreticisi yapısına getiren Sanayi Devrimi'dir. Günümüz dünyasında giderek büyüyen bir gerçek haline gelen küreselleşme döneminde toplum yapısını değiştiren bir diğer devrim de Enformasyon (Bilgi) Devrimi olacağı öngörülmektedir (Çalık & Çınar, 2009: 81).

Teknoloji, özellikle iletişim teknolojilerinde 1975'li yıllardan sonra yaşanan hızlı gelişmeler kamu yönetimini oldukça yakından etkilemiştir. Özellikle bilgisayar ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi birçok dönüşümü beraberinde getirmiştir. Bireyler arasındaki iletişim adeta sınırsız bir hal almış ve küresel bir yapıya kavuşmuştur. Bu yaşanan hızlı gelişim sadece bireylerin sosyal hayatlarında değil aynı zamanda iş ve özellikle kamu hayatına da yansımıştır (Oğurlu, 2010:5).

Teknolojik gelişmeler içinde önemli sayılabilecek bir diğer gelişme ise internetin bulunuşudur. İnternet, insanların birbirileri arasında aracısız bir şekilde erişebilmeleri ve bilginin

paylaşılmasıdır. İnternetin ortaya çıkışı, Amerikan Federal Savunma Bakanlığı'nın araştırma ve geliştirme kolu olan "Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu" tarafından bulunduğu bilinmektedir. 1969 yılında birtakım askeri ve diğer çalışmaların desteklenmesi amacıyla ABD Savunma Bakanlığının ARPANET adında paket anahtarlamalı bir ağ tasarımı yapmış olmasıyla bilgisayarların birbirlerine bağlanması sağlanmıştır. Teknolojideki yaşanan hızlı gelişim internette de yaşanmış; internet hayatına birçok farklı alanında bir gerçek olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Yıldırım vd, 2003:21)

23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde e-Avrupa girişiminin desteklenmesine karar verilmiştir Sonrasında Avrupa'daki her vatandaşın, her okulun, her şirketin devlet kurumları ile birlikte internete ulaşmaları gerekliliğini savunan e-Avrupa girişiminin devreye girmesi için Feira AB Konseyinde "e-Avrupa 2002 Eylem Planı" kabul edilmiştir (Uçkan, 2003: 128-129).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu hızlı gelişim ve dönüşüm, kamu yönetiminde de kendini hissettirerek yeniden yapılanma ve özellikle modernleşme açısından e-dönüşüm bağlamında devletin dijitalleşme sürecinin en önemli araçlarından birisi haline gelmiştir (Şahin, 2016:34-35).

6. E-DEVLET KAVRAMININ KURAMSAL BOYUTU

E-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin kullanılarak yönetimde etkinlik ve verimliliğin artırılarak, hizmetlerin daha elverişli bir şekilde sunulmasını sağlayan ve halkın bilgiye ve hizmete daha iyi bir şekilde ulaşmasını sağlayan bir projeyi ifade etmektedir (Pektaş, 2011: 68).

Bilgi çağı olarak nitelendirdiğimiz dönemde söz sahibi olmak isteyen devletlerin kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıdığı görülmektedir. Bu anlamda, kamu hizmetlerinin daha esnek, hızlı, katılımcı ve özellikle de yerel hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi için e-devlet uygulamalarının büyük katkısı olduğu görülmektedir (Meydanlı, 2010: 20).

Son yıllarda teknolojiye yaşanan gelişmelerle birlikte özellikle internet ve bilgisayarda yaşanan gelişmelerle vatandaş-kamu- işletme ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmıştır. E-Devlet, bu bağlamda yöneten ve yönetilenler arasındaki her türlü ilişki ve işlemi karşılıklı olarak dijital ortamda gerçekleşmesini sağlamış oldu (Çelikkol, 2008:24).

6.1. E-Devletin Özellikleri

E-Devlet uygulamalarının, kamusal hizmetlerin sunumunda büyük bir dönüşümü sağladığını daha önce ifade edilmişti. Elektronik devletin gerek teknik yapısında gerekse de kamusal yapısı itibarıyla birçok özelliğinin olduğunu söylemek mümkün olsa da e-devlet yapılanmasının temel bir takım özellikleri vardır. Bu özellikler şunlardır:

- *Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir:*

Buna göre, günümüzde devletlerin gelişmişlik düzeyleri ellerinde var olan bilgilerin nitelik ve niceliklerine göre belirlenmektedir. Kamusal yaşam ise bilginin, en yoğun olarak üretildiği, toplandığı, dağıtıldığı ve belirli hedefler doğrultusunda saklanan sosyal bir bileşendir. Elektronik devletin oluşumunda vatandaş ile kamu kurumu bir araya gelmemektedir. Elektronik devlet, geleneksel devlet yapılanmasına göre daha fazla bilgiyi ön plana çıkaran ve hatta var olan bilginin daha hızlı ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamak üzere kurgulanmış bir sistemattir.

- *Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir:*

İnce, elektronik devletin iki temel özelliğinin olduğunu vurgulamıştır. Bu özelliklerden ikincisi olan elektronik devletin teknik bir devlet olduğu yargısında ise, günümüzde teknolojiye yaşanan gelişmelere dikkat çekilmektedir. Özellikle de elektronik devlet yapısı içinde teknolojinin yeri tartışılmaz derecede elzemdir. Ancak, bu yeni devlet yapılanması sadece teknoloji ile teknik bir yapı kazanmamaktadır. Elektronik devlet yapısı belirli ilkeler üzerinde inşa edilmesi gerekmektedir. Gerek merkezi idareler gerekse de yerel idareler bu ilkelere ne denli uyum sağlarsa elektronik devletin performans yapısı da o denli güçlenecektir (İnce, 2001: 22-27).

6.2. E-Devlet Modelleri

Devlet ile diğer paydaşlar arasındaki ilişkileri kapsayan e-devlet modelleri için farklı sınıflandırmalar yapılmış olmakla birlikte Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) tarafından dört grupta incelenmiştir. Sınıflandırmanın merkezinde yer alan devletin diğer bileşenlerle ilişkileri e-Devlet kavramı temelinde ele alınmıştır. Bunlardan ilki olan Devletten Vatandaşa E-Devlet Uygulamalarının temel amacı (G2C-Government-to-Citizen) her türlü bilginin çevrimiçi bir biçimde halkın kullanımına sunulmasıdır. e-Devlet uygulamalarının vatandaş odaklı olması hizmet sunum kalitesinin artırılmasını gerektirir. Dünyada ilk dönem e-devlet sayfaları kurumların karmaşık yapısını yansıttıklarından memnuniyetsizlik yaratmıştır. Bunun üzerine bunun üzerine E-ticaret sitelerinden dersler çıkaran e-Devlet hizmetleri geliştiricileri, vatandaşların devlet web sitelerindeki çevrimiçi deneyimlerinden daha memnun olmalarına yardımcı olmak için müşteri merkezli yaklaşımlar benimsemiştir. İkinci olarak Devletten İş Dünyasına e-Devlet Uygulamaları (G2B-Government-to-Business), Özel şirketlerin işlemlerini koordine etmek ve şirketlere mal ve hizmet temin etmek konularında devlet ile özel sektör arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bu uygulama e-tedarik (electronic procurement) olarak da bilinir. Hükümetler, belge yönetimini geliştirmek, maliyetleri düşürmek, işlem sürelerini azaltmak, mal ve hizmet pazarlarına erişimi iyileştirmek ve kamu karar vermede şeffaflığı artırmak için e-tedarik sistemlerini devreye sokmuştur. Devletten Çalışanlara e-Devlet Uygulamaları (G2E-Government-to-Employees) ise çalışanlar arasındaki koordinasyonun sağlanmasına ve kurumsal verimin artırılmasına yönelik uygulamaları barındırır. Son olarak Devletten Devlete e-Devlet Uygulamaları (G2G-Government-to-Government) modelinde devletler arasında ve devletlerin kendi yerel yönetimleri ile bağlantılar kurması noktasında işlev görmektedir (Gant, 2008:15-17).

6.3. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları

2001 yılında yayınlanan bir rapor e-devlet uygulamalarının olgunluğu bakımından Kanada, ABD ve Singapur’u “yenilikçi liderlik”; Norveç, Avusturalya, Finlandiya, Hollanda ve İngiltere’yi “vizyon sahibi izleyiciler”; Yeni Zelanda, Honk Kong, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya ve Belçika’yı “sağlam geliştiriciler”; Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya, ve Meksika’yı ise “platform inşa edenler” kategorilerinde sınıflandırılmıştır. Bölgesel olarak Kuzey Amerika e-devlet performansının en yüksek olduğu kıta olarak göze çarpmakta ve onu sırası ile Asya, Batı Avrupa, Doğu Avrupa, Orta Doğu, Güney Amerika, Orta Amerika, Pasifik Okyanusu Adaları, Rusya, Orta Asya ve Afrika takip etmektedir. Aradan geçen zaman içinde bilişim sektöründeki gelişmelere ve ülkelerin bilişim politikalarına bağlı olarak bir çok yeni yazılım ve ağ tabanı kullanıma sokulmuş ve e-devlet uygulamaları çok daha geniş bir alanda uygulanmaya başlanmıştır. Waseda Üniversitesi’nin 2013 yılında yaptığı ve ülkelerin e-devlet performanslarını birbirinden farklı yedi kategori altında değerlendirdiği çalışması önemlidir (Ekinci, 2018:346-347).

6.3.1.Singapur

Dünyada e-Devlet sistemini ilk kez uygulayan devletlerden birisi Singapur’dur. Elektronik devletin Singapur’daki gelişimini beş basamakta anlatan Chua, bu aşamaları şöyle açıklamaktadır: İlk olarak 1980 ile 1999 döneminde kamusal uygulamalar teknolojik altyapı ile desteklenmeye başlanmıştır. Bu aşamada veri servisleri kurulmuş, e-posta ve bilgi ağı gibi ticaret, sağlık ve hukuk gibi hizmetler tek elde toplanmıştır. İkinci aşamada 2000-2003 döneminde I. E-devlet Hareket Planı başlatılarak on-line servisler hazır hale getirilmiştir. Üçüncü aşama olan 2003-2006 döneminde 2. Uygulama Planı ile uyumlu ve ulaşılabilir kamu hizmeti sunmak adına çevrimiçi müşteri, çevrimiçi vatandaş ve çevrimiçi devlet uygulaması devreye sokulmuştur. Dördüncü aşamada müşteri memnuniyeti parolası ile vatandaşları ortak bir platformda buluşturmayı amaçlayan Entegre Hükümet (iGov) projesi uygulanmıştır. Son aşamada eGov2015 vizyonu başlatılmış, halk kamu ve özel sektör arasında daha fazla işbirliği üretmek için yeni bir yaklaşım uygulamaya konulmuştur (Chua, 2012:49-50).

Singapur e-devlet portalı, bir devlet web sayfasından öte ticari amaçlı hazırlanmış bir eğlence sitesi gibi görünmektedir. Portalda dikkat çeken özelliklerden biri de başlıkların kamu-vatandaş ilişkilerinin konu başlığına göre kategorize edilmesidir. Siteye “e-vatandaş” ismi verilmiş ve “tek-duraklı vatandaş hizmet portalımız” yazılı bir amblem kullanılmıştır. Devletin vatandaşı ile birlikte olduğu ve yaşayacakları sorunların çözüleceği mesajı sayfada yer alan ve “yaşam yolculuğu” olarak ifade edilen bir yol resmi ile tasvir edilmiştir. Singapur e-devlet sayfasında herhangi bir hizmete ilişkin herhangi bir kurumda sorumlu olan kişiyle doğrudan iletişim sağlanabilmektedir. Arama butonundan kurum, hizmet ya da açıklama sorgulaması yaparak bu iletişim başlatılabilmektedir. Kamusal hizmetlerle ilgili bölümlere tek-duraklı “e-citizen” sitesinden ulaşmak mümkündür (İnce, 2001:55-57).

6.3.2.Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri'nde tüm resmi işlemlerin bir çatı altında çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” projesi 1993'te başlayıp 2003 yılına kadar, birbirinden farklı hizmetlerin bir araya getirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla “firstgov” adlı internet portalı hazırlanarak ve 2001 yılında uygulamaya geçmiştir. 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W. Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” ise bilişim ve iletişim teknolojilerinin federal devlet-vatandaş iletişimini artırmasını hedef edinmiştir. Kanunla birlikte Beyaz Saray'ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmüştür (Uçkan, 2003:75-76).

23 Mayıs 2012 tarihinde, Başkan Obama, “21. Yüzyıl Dijital Hükümetini Kurmak” adlı bir yönerge yayımlanmıştır. Yönerge ile Tüm ABD Hükümeti, departmanları ve ajansları, 21. yüzyıl dijital hükümetinin kurulmasına yardım etmekle görevli kılınmıştır. Zamanla birçok kurum birçok departman ve ajans örneğin Savunma Bakanlığı kendi dijital ajandalarını üretti ve görev performanslarını iyileştirmek için bunları takip etmektedir (Barrenechea & Jenkins, 2014:117).

Sürekli geliştirilen “usa.gov” sitesinde bugün güncel hayatın önemli bir kısmını düzenleyebilen bölümler görmek mümkündür. Birleşik Devletlere dair bayrağından, tarihine, başkanlarından bütçesine kadar veri içeren bölüm ilk sıradadır. Yanındaki butonda devlet yardımları, hibeler ve kredilere ayrılmış bir bölüm bulunur. Bu bölümde emeklilik ve sosyal yardım sistemine ilişkin hizmetler de bulunmaktadır. Bir sonraki bölüm hükümet kurumlarına ulaşımın sağlandığı ve on-line olarak doğrudan kurum görevlileriyle bağlantı imkânı veren sayfalar barındırmaktadır. İş ile ilgili bölümde iş arama sayfalarına, emeklilik bilgilerine ve iş mevzuatına ulaşmak mümkündür. “Para ve Vergi” başlıklı bölümde tüketici işlemleri, sigorta, piyango sonuçları ve konut işlemleri yer almaktadır. Üst başlıklardan sonuncusu seyahat ve göçmenlik konularına ayrılmıştır. Vatandaşlık ve pasaport gibi bilgilere bu bölümden ulaşılabilir (usa.gov/, 26.11.2020).

6.3.3.Finlandiya

E-Devlet uygulamalarının başarılı uygulandığı ülkelerden bir tanesi de Finlandiya'dır. Merkezden koordine edilen desentralize model üzerine oturmuş sistem Maliye Bakanlığı sorumluluğunda yürütülmektedir. Finlandiya e-devlet parametleri açısından Avrupa Birliği ortalamasının üstündedir. Bu başarının en önemli sebeplerinden bir tanesi ulaşılabilmek beklenen hedeflerin çok önceden belirlenmiş olması ve bunun için konulan kriterlerin hemen uygulanmaya konulmasıdır. Elektronik hizmetlerin kullanıcı merkezli oluşturulması, geliştirilmesi ve izlenip değerlendirilmesi için konulan kriterlerle kalite artırılmış, özel sektörün ulaşımı kolaylaştırılmış ve İsveççe gibi gerekli diller eklenmiştir (Şahin, 2016:159-162).

2017 yılından itibaren ise www.suomi.fi, tüm hizmetleri tek sayfaya indirmek için kullanıma açılmıştır. Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar. Sık kullanılan hizmetler ve formlar ana sayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir (suomfi.fi, 26.11.2020).

6.3.4. Türkiye

Türkiye’de e-devlet uygulamalarına giriş 2001 yılında olmuştur. Avrupa+ girişiminin Türkiye’ye uyarlanması ile eTürkiye ortaya çıkmıştır. eTürkiye uygulamaları ilk kez 09.10.2001 tarihindeki 352 sayılı genelge ile başlamıştır. Ancak ozaman ki altyapı sebebi ile tam olarak başlayamayan girişim E-Dönüşüm Projesi adı ile bu kez 2003 tarihinde tekrar devreye sokulmuştur. Daha sonra Avrupa Birliği üye ülkeleri için hazırlanan “eAvrupa+” projesinin Türkiye’de uygulanabilmesi adına Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde ‘Bilgi Toplumu Dairesi’ kurulmuştur (Erdem, 2014:738).

Yine de o yıllarda internet sitelerine ulaşım için gereken altyapının halen yeteri kadar olmadığı görülmektedir. 1997 yılı itibarı ile Türkiye’de bir bilgisayara sahip olma oranı % 6.5, internete ulaşım oranının ise %1.2 olduğu saptanmıştır. Sonraki üç yıl bilgisayara sahip olma oranı ikiye, internet kullanım oranının ise altıya katlandığı görülmüştür. Buna rağmen 2001 yılı verilerinde Türkiye’de e-devletin kullanım oranı %3’te kalmıştır. Bu veri ile Türkiye aynı dönemde 27 ülke içinde e-devlet kullanım oranının en düşük olduğu ülke olmuştur. Birinci ülke olan Norveç’te e-devlet kullanımı % 53 olarak ölçülmüştür (Uçkan, 2003:282-283).

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi’nde görülebileceği gibi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin esas gayesi; vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti verebilmek için katılımcı, şeffaf ve etkin olmayı benimsemiş bir devlet yapısını ortaya çıkaracak koşulların hazırlanmasıdır. Bu proje ile;

- Avrupa Birliği müktesebatı esas alınarak Bilgi ve iletişim teknolojileri düzenlemelerinin gözden geçirilmesi ve bunun için eEurope+ kapsamında aday ülkeler için hazırlanan eylem planının Türkiye’ye uyarlanması,
- Vatandaşların, yönetsel alan içindeki karar alma mekanizmalarında aktif dahil olabileceği altyapının bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla düzenlenmesi
- Kamu yönetiminin, şeffaf ve hesap verebilir bir hale gelmesinin sağlanması,
- İyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesi adına bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılarak Kamu hizmetlerinin sunumunun yapılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha geniş kullanımının sağlanması,
- Bu alandaki kaynak israfının önüne geçmek amacıyla kamunun tekrar eden ya da benzer projelerinin bütünleştirilmesi, kontrol edilmesi, değerlendirilmesi ve arasında gerekli eşgüdümün sağlanması,
- Tüm bu yapılacaklar ile özel sektör faaliyetlerine de rehber olma amaçlanmaktadır (bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/,27.11.2020)

Türkiye’de “e-Devlet Kapısı” yani www.turkiye.gov.tr olarak bilinen proje tüm bu ilkelerin bir uygulaması ve sonucu olarak ortaya çıkmıştır. 18 Aralık 2008 tarihinde ‘Devletin Kısayolu’ sloganıyla hizmete giren E-Devlet Kapısı, 2017 yılı baz alındığında hizmet ağını oldukça genişletmiştir. Organizasyonu Ulaştırma Bakanlığı’nca yapılan E-Devlet Kapısı, Türksat Uydu

Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir (turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda, 27.11.2020).

6.3.4.1.Mernis

Tüm devlet hizmetlerinin tek bir merkezi site temelinde verilmesini sağlayan e-portal çalışmaları da e-devlet uygulamaları açısından önem arz etmektedir. Türkiye’de kamu kurumlarının hizmet sunumunda otomasyona geçilmesi konusunda herhangi bir sorun gözükmemekle birlikte, kurumların dijital ortamda kamu hizmetlerini farklı altyapı ve sistemlerle sunmayı tercih etmeleri sonucu bir çoğulluk ve dağınıklık ortaya çıkmaktadır. MERNİS projesinin ortaya çıkış sebebi bu farklılıkları gidermektir. Açılımı “Merkezi Nüfus İdari Sistemi” olan ve 1972’de başlayan proje ancak 2002 yılında somutlaştırılabilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer TC Kimlik numarası verilmesi bu projenin uygulamalarından bir tanesidir. Tüm nüfus kayıtları, elektronik ortama taşınarak tüm kamu kurumlarının vatandaşların bilgilerine aynı sistemi kullanarak yani MERNİS altyapısını kullanarak ulaşabilmelerinin yolu açılmıştır (Baştan&Gökınar, 2004: 83-84).

MERNİS, ilk dönemlerinden günümüze kadar nüfus kayıtlarının dijital ortamda tutulmasına, elde edilen bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok yönlü değerlendirilmesine ve bu bilgilerde meydana gelen herhangi bir değişikliğin ülkenin her tarafına gönderilmiş ve 923 ayrı merkezden anlık olarak güncellenmesine ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşılmasına yarayan bir projedir (Eroğlu, 2006:86).

Günümüzde ise MERNİS uygulamalarının hedeflerine bakıldığında:

- Nüfus mevzuatının yapısına uygun biçimde merkez ve ona bağlı ilçe oluşumlarında nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması
- Vatandaşlara Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi
- Kolay taşınabilir ve taklit edilmesi imkânsız modern kimlik kartlarının dağıtılması
- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara web ortamında bilgi hizmetlerinin sağlanması gibi önceliklere yöneldiği söylenebilir
- Nüfus kütüklerindeki bilgileri istatistik verileri olarak değerlendirerek, nüfus ve aile istatistiklerini elde etmek (nvi.gov.tr/mernis-projesi-hedefleri, 28.11.2020)

6.3.4.2.Vedop

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi tarafından 1995 yılında vergi daireleri arasında otomasyon oluşturmak için bir pilot proje olarak hazırlanmıştır. 1998 yılında ise VEDOP, kurumsal işlemlerinin tamamının internet üzerinden yapılarak iş yükünün azaltılması ve işlemlerde etkinlik ve verimliliğin artırılması amacıyla Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından devreye sokulmuştur. İlk olarak 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde hayata geçirilmiştir (Kuran,2005: 27-28).

Projenin temel amaçları şöyle özetlenebilir:

- Vergi gelirlerinin yükseltilmesi,
- İlgililere verilen hizmet kalitesinin yükseltilmesi,
- Maliye Bakanlığı ile koordinasyon halinde olan diğer kurumlarla bilgi sistemleri anlamında işbirliğinin sağlanması,
- Vergi düzenlemelerinin ve denetim modellerinin belirlenmesinde karar vericilere gereken verilerin sağlanması (gib.gov.tr 27.11.2020).

6.3.4.3.Uyap

Kısa adı UYAP olan Ulusal Yargı Ağır Projesi, son teknolojilerin kullanılması yoluyla, başta Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatları ile bağlı ve ilgili kuruluşları olmak üzere, tüm yargı teşkilatının, donanım ve yazılım altyapısına ilişkin iç otomasyonu ile bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile uyum sağlayan bir bilişim projesidir. Bir e-devlet uygulaması olan UYAP, adalet ile ilgili işlemlerin ekonomik ve hızlı bir şekilde yapılarak vatandaşların mağduriyetini gidermek ve Türkiye Cumhuriyeti adli sisteminin işleyişine olan güveni koruyarak adli işlemlere hız kazandırmayı amaçlamaktadır. Bu anlamda proje ile, e-Dönüşüm ve e-Devlet uygulamalarının son tekniklerini kullanarak tüm Adalet Bakanlığı teşkilatı ve yan birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç yapısal otomasyonunu, benzer biçimde uygun altyapı sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyonunu sağlayarak e-Devlet yapısının adalet ayağını (e-Adaleti) gerçekleştirmek ve kurumu kırtasiyeden kurtaran bir platforma taşımak planlanmıştır (Kaya &Güneş, 2013: 4-8).

UYAP kapsamında Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portal) ve Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı)bulunmaktadır. UYAP'ın dış otomasyonu kapsamında ise Yüksek Yargı Organları başta olmak üzere diğer birçok kamu kurum ve kuruluşları da yer almaktadır Bunlardan bazıları: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü (POLNET), Kamu İhale Kurumu, Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK), Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı (VEDOP), Türkiye Barolar Birliği, Gümrük Müsteşarlığı ve Dışişleri Bakanlığıdır (Kaya &Güneş, 2013:7)

7. TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK FAALİYETLERİ VE GELİŞİMİ

Kamu kurum ve kuruluşlarında başlanıp uygulanmakta olan “e-devlet” işlemleri ile beraber kamu kurumlarının vatandaşa dönük yüzündeki “e” yapılanma devletin taşra örgütlenmesi olan yerel yönetimlerde de sürmektedir. Bundan dolayı, yerelliğin tanımı da bir dönüşüme uğramakta, bunun sonucu olarak kentler yeni fonksiyonlar edinmekte ve bu dönüşüm sürecine ayak uydurmak adına etkin kentsel hizmet ağları yerel yönetimlerce oluşturulmaktadır. Bu anlamda e-Belediyecilik kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulması esnasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmakla beraber insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet anlayışının değişmesini de içeren bir zihniyet değişimini temsil eder. E-Belediye kavramı ilk

bakışta yerel hizmetlerin internet mecrasına taşınması olarak ele alınsa da içeriği burada bahsedilen kapsamdan daha geniştir. Bu noktada işin teknolojik kısmı yani “e” boyutu sadece teknik bir araçtır. e-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder (Karakaya Polat, 2006:10).

E-Belediyecilik uygulamaları, yöre halkının yönetim faaliyetlerine katılımı, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğinin oluşması için uygun ortamı oluşturmaktadır. E-belediye anlayışı temelde vatandaş odaklı bir anlayışa sahiptir. İnsanların yerel demokrasiye internet aracılığı ile katılımı zaman ve mekân engelini ortadan kaldırılması ve demokratik katılımdaki maliyetlerin düşürülmesini sağlamaktadır. E belediye kavramı; performans ve verimlilik odaklı biçimde kentliye sürekli hizmet mantığının ön planda olduğu, bu anlayışın aracı olarak hizmetlerin elektronikleştirildiği ve bunun sonucu olarak kentlilerin ve kent yöneticilerinin kentle ilgili ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabildiği bir ortamı ifade eder. Dolayısı ile kurumların ve vatandaşların karşılıklı görev ve hizmetlerinin 7 gün 24 saat yerine getirilebildiği, şeffaflaşma politikası ile kâr-zarardan, ihale ve imara kadar diğer birçok konuda yapılanların takip edilebildiği, idarenin demokratikleşmesiyle vatandaşların her konudaki fikirlerini beyan edebilecekleri bilim ve teknoloji destekli müşterek bir sistem ortaya çıkmaktadır (Karakurt Tosun, 2008: 76).

Türkiye’de yerel yönetimler açısından bilgiye ulaşma ve paylaşımına duyulan ihtiyaç bilgi teknolojilerinin yönetim süreçlerinde uygulanmaya yeni başladığı 1999 yılından itibaren çeşitli projeler üretilmiştir. Örneğin, TODAİE Yerel Yönetimler Merkezinin, “Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme” projesini DPT Yıllık Yatırım Programı’nda yer alması ile 1999 yılında başlatmıştır. 2009 yılına kadar geçen 10 yıllık süre içinde hem vatandaş hem de yerel yönetimler arasında bir köprü vazifesi görmüş ve görmeye devam etmektedir. Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme, kısa adı ile YEREP Projesinin iki temel bileşeni ile dikkat çekmektedir:

- 1) Yerel yönetim dünyasına hitap edecek bir “YerelNET” sitesi kurarak devamlılığını sağlamaktır. YerelNET web sitesi paylaşım ağında hedef Türkiye’deki 2951 belediye, 81 il özel idaresi 500’e yakın şirket ve iştirak, 35.000 üzerinde köy, 892 ilçe, 1000’den fazla yerel yönetim birliği ile diğer yerel yönetim kuruluşlarının bu alana ilişkin bilgi ve mevzuata doğrudan ulaşabilecekleri, birbirleriyle bilgi ve deneyim alışverişi yapabilecekleri etkileşimli bir paylaşım ağı kurmaktır. YerelNET yerel yönetimler portalı 2000 yılında yayına girmiş ve günümüze kadar günlük yaklaşık 20.000 üzerinde ziyaretçi ile bilgi akışını sağlamaya çalışmaktadır. YEREP - YerelNET Projesi kapsamında bir web portalı tasarımı hazırlamıştır. 2000 yılında yayına geçen site, halen www.yerelnet.org.tr adresinden ulaşılabilir durumdadır. YerelNET sitesi hem kullanıcılar, hem de yerel yönetimler tarafından benimsenerek, yerel yönetimleri ilgilendiren çok farklı konularda başvuru aracı olarak hizmet vermekte, aynı zamanda vatandaşla belediye arasında da iletişim aracı olmaktadır. Yerel Yönetimler Merkezi, eğitimlere ilişkin çeşitli duyurularını www.yerelnet.org.tr üzerinden verilmektedir.

- 2) Projenin diğer amacı, yerel yönetimlerde eğitim için içerik hazırlamaktır. Bu amaçla gerekli çalışmalar yapılarak hazırlanan "Belediye Personel Yönetimi Elkitabı ve CD" ve "Belediye İmar Yönetimi Elkitabı ve CD" olarak yayımlanmıştır. 2005 yılından itibaren eğitim malzemesi üretimi yerel yönetimleri ilgilendiren farklı alanlarda akademisyen ve uzman desteği alınarak sürdürülmekte ve elde edilen sonuçlar hem site üzerinden yayınlanmakta hem de kitap şeklinde basılmaya devam etmektedir. 2007 yılında başlayan “Yerel Yönetimlerde Bütünleştirme Sorunları Araştırması” ve “Yerel ve Bölgesel Planlama İlişkileri Araştırması” sonuçları 2009 yılı itibarıyla tamamlanmıştır: “Yerel Yönetimlerde Personel Sorunları Araştırması” 2008 yılı itibarı ile başlatılmıştır (<https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>, 27.11.2020).

E-Devlet Kapısı projesi kapsamında ile 72 şehirde bulunan 301 adet belediyenin sunduğu hizmetlerin yanı sıra, bu belediyelere ait ulaşım, su, kanalizasyon vb. hizmetleri sunan 14 adet yerel hizmet kurumunun sunduğu bilgi ve başvuru hizmetlerinden faydalanmak mümkün hale gelmiştir (<https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, 28.11.2020).

Bununla birlikte diğer belediyelerinde e-devlet sistemine entegre olmaya başladığı görülmektedir. Günümüzde vatandaşların e-belediyeçilik üzerinden faydalandığı on-line hizmetler genel itibarı ile şöyle sıralanabilir:

- Ulaşım Bilgi Sistemi
- Mezarlık Bilgi Sistemi
- Adres Bilgi Sistemi
- Elektronik Borç Sorgulama ve Fatura Ödeme Sistemi
- İş Yeri Ruhsat İşlemleri
- Emlak Vergi Bildirimi
- Nöbetçi Eczaneler
- Evrak Takibi
- Elektronik Bilet
- Şikayet Başvurusu ve Takibi
- Nikah Başvuru Sistemi
- Hava ve Yol Durumu ile Yoğunluk Bilgisi
- Hal Fiyatları
- Kurumdan Hizmet alma gibi daha birçok hizmete e-belediye uygulamaları ile online ulaşmak mümkündür (Postacı& Ayhan, 2013, <https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/News/-e-donusumun-kent-yasamina-etkileri-e-belediye-ve-yeni-beklentiler/414>, 28.11.2020).

e-Belediye uygulamaları ile belediyeler; büyük halk kitlelerine ulaşım sağlanmakta, yapılacak hizmetlerde hız ve kolaylık sağlamada ve belediye tarafından yürütülen belediye meclisi kararları, gelir gider durumları gibi birçok bilgiyi internet siteleri üzerinden yayınlamak şeffaf bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır (Alodalı vd., 2012: 88).

e-Belediyelerin e-Devlette olduğu gibi tek bir adımda kurulması mümkün olmadığı için, belirli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu anlamda Kent Bilgi Sistemleri belediyeler tarafından, e-Belediyeciliğin tüm aşamalarını kapsayan bir proje olarak sistemin iskeletini meydana getirir. Bu sistem bilgisayar kullanımının yaygınlaştırılmasından başlayarak sistemin birbiriyle tamamen entegre edilmesiyle tamamlanan son aşamaya kadar adım adım ilerlemeyi içerir (Oğurlu, 2010:249).

e-Belediyeciliğe dönüşme süreci yedi aşamadan oluşmaktadır. Bunlar:

- Bilgisayarlaşma: Bilgisayar ağının yaygınlaşması
- Otomasyon: İş standartlarına uygun yazılımların hazırlanması
- İnternet Kullanıcılığı: Çalışanların otomasyona geçişi
- Web Sitesi Kurma: Belediyelerin kendi e-belediye sayfalarını hazırlaması
- Hizmetleri İnternet'e Taşıma: Halka sunulan hizmetlerin elektronik ortama aktarılması
- Entegrasyon: Belediyelerin diğer kurumlarla organize bilgi paylaşımı
- Vatandaşların internet kullanım oranlarının artırılmasıdır (Çoruh, 2008: 10-11).

E-Belediye hizmetleri bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinde belediye bünyesinde bulunan tüm birimlerin entegrasyonunu kapsamaktadır. E-Belediye çalışmalarının başarısı teknolojik kültürün özümsemesi ve çalışanlar tarafından benimsenmesi ile mümkün olacaktır. Bu uygulamalarla vatandaşlar, işletmeler ve büyük halk kitleleri büyük bir kolaylığa da erişmektedir. Belediyeler de böylece vatandaşlarının yanı sıra büyük halk kitlelerine ulaşmakta ve hizmetlerinde etkinlik ve verimliliklerini arttırmaktadır (Pektaş, 2011: 70).

E-Belediye uygulamaları gün geçtikçe artmaktadır. Güncel ve kamusal birçok hizmet e-leşmekte ve dijital ortamdaki sunumları artmaktadır. Bir yerel yönetim birimi olarak belediyelerde kamu hizmetleri de e-Belediye uygulamaları ile sunulmaya başlanmıştır. Ülkemizde de yerel hizmetlerin sunumu açısından belediyelerin e-Belediye uygulamalarını web sitelerinde kullanmaya başladıkları ve hatta büyükşehir belediyeleri gibi imkanları daha yüksek statüde olan belediyelerin bu uygulamaları daha fazla kullandıkları görülmektedir.

8. SONUÇ ve ÖNERİLER

Kamu yönetiminin doğal bir sonucu olarak kamu hizmetleri, kamu yönetimleri var oldukça olmuş ve olmaya devam edecek sürekli ve temel hizmetlerdir. Bu kavram, kamu yönetiminin

oluştugu çok eski dönemlerden beri var olan ancak kuramsal bir kavram olarak 18 ve 19. yüzyıllarda temellerinin Fransız Hukuku aracılığı ile atıldığı bilinmektedir. Devlet olgusunun bir sonucu olarak kamu yönetiminin kamuyu oluşturan vatandaşlara yönelik birtakım sorumluluk ve görevleri vardır. Kamu hizmeti olarak nitelendirilen bu hizmetler, hiçbir ayırım gözetilmeksizin kamunun tümüne yönelik bu hizmetleri gerçekleştirmekle sorumludur. Tarihin akışı içerisinde devlet olgusunda temel devlet felsefesinin değişmesi ile birlikte kamu hizmetlerinin de sunumu ve yöntemlerinde değişimler yaşanmıştır. Kamu hizmetleri nitelikleri gereği süreklilik arz etmektedir. Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyeti nasıl sağlanacaktır? Bu sorunun cevabı birçok ideoloji veya devlet yapısı tarafından farklı şekilde ele alınmış ve farklı bakış açıları geliştirilmiştir. Klasik kamu yönetimi anlayışında temel yapının da aşırı katı bürokratik bir yapının ve felsefenin var olduğu görülmektedir. Bu anlayışta devlet, kamu hizmetlerinin bizatihi sorumlusu ve yerine getirmekle yükümlü kamu tüzel kişisidir. Yerine getirilmesi gereken tüm kamu hizmetlerinin devlet yapılanması içinde gerek merkezi gerek yerel yönetimlerin bizatihi devlet eliyle yerine getirmesi anlayışına dayanan bu devlet yapısında zaman içinde kamu, kamu hizmetlerinin verimliliği açısından noksan veya yetersiz kalmıştır.

Merkezi yönetimin yanında yerel yönetimlerin de yürütmekle sorumlu olduğu kamu hizmetleri vardır. Yerel yönetimler literatürde vatandaşlara ilk elden hizmet basamakları olarak nitelendirilmektedir. Yasal düzenlemelerde de yerel yönetimlerin yürütmekle sorumlu oldukları kamu hizmetleri vardır. Bu minvalde; altyapı, ulaşım, temizlik gibi hizmet alanlarını örnek olarak göstermek mümkündür. Bu hizmetlerin sunumunda yerel yönetimler yerel ihtiyaçların karşılanmasında ilk muhatap konumundadır. Ülkelerin idari yapılarına göre değişebilen yerel yönetim yapılanmaları içinde en çok tercih edilen ve sorumluluk sahibi birimler ise belediyelerdir. Belediyeler; karar ve yürütme organları seçime iş başına gelen özerk kuruluşlardır. Bununla birlikte belediyelerin mali ve siyasi özerklik yapısı ülkeden ülkeye değişmektedir.

İçinde bulunduğumuz çağ sadece ekonomik veya siyasi anlamda değişimlerin yaşandığı bir çağ değildir. Özellikle bilimsel anlamda teknolojik gelişmeler de tüm insanlığı ve yaşamı yakından etkilemiştir. Teknolojide yaşanan gelişmeler insan hayatında ciddi bir dönüşümü beraberinde getirmiş ve yaşamı kolaylaştırıcı bir etki sağlamaktadır. Teknolojideki gelişmeler de kamu yönetimini etkilemiş ve beraberinde ciddi bir değişim ve dönüşümü getirmiştir. İlk olarak ABD ve Avrupa merkezli başlamış olan ve kamu yönetimlerinin elektronikleşme süreci olarak kabul edilen e-Devlet oluşumları dünya da hızlı bir şekilde yaygınlaşmaktadır. Dünya üzerinde hızlı bir şekilde artan e-devlet uygulamaları vatandaşa hizmetin ilk basamağı olarak kabul edilen yerel yönetimlerde ve dolayısıyla belediyelerde de e-Belediyecilik olarak uygulanmaya başlamıştır. Vatandaşlara yönelik olarak birçok hizmeti yerine getirmekle görevli olan yerel yönetimlerde uygulanmaya başlanan bu dijital hizmetler her geçen gün uygulanmaya başlanmış ve gündelik hayatta ciddi bir kolaylaştırmayı da beraberinde getirmiştir.

Ülkemizde de bu elektronik devletleşme mantığı karşılık bulmuş, E-Devlet ve belediyelerin yürüttüğü hizmetlerin elektronik ortamdaki ulaşım sağlanabilerek hizmet alımının yolu açılmıştır. Ülkemizde birçok büyükşehir, il ve ilçe belediyesinde “e” hizmetler yer alırken birçoğu da bu hizmetler ve dönüşüm sürecini bünyesine katmaya devam etmektedir. Sosyal yaşamın günümüzdeki hali göz önüne alındığında zaman önemli bir kavramdır. Zaman yönetimi açısından, devletin bireylere hizmetleri sunmasında en hızlı ve pratik yöntemleri tercih etmek



istememesi ve “e” sistemlere geçmesi olağandır. Bu bakımdan ülkemizde de E-Devlet projesi altında gerek merkezi hükümetin hizmetlerine gerekse de yerel yönetimlerin kendilerine ait hizmetlerine ulaşmak mümkündür.

Çalışmada bazı ülkelerdeki e-Devlet süreçleri hakkında bilgiler verilmiştir. Bahsedilen ülkeler özellikle elektronikleşen devlet bağlamında büyük bir gelişim göstermiş ve hala da göstermektedir. Bu ülkeler hakkında verilen bilgilere bakıldığında ülkemizde de elektronikleşen kamu hizmetlerinin daha aktif ve verimli sunulabilmesi için özellikle altyapı ve sistemsal bir eğitim sürecinin daha fazla olması gerektiğidir.

Ülkemizde gerek merkezi idarenin kamu hizmetlerinde gerekse de yerel yönetimlerin kamusal hizmetlerinde önemli projelerin hayata geçirildiği görülmektedir. Ancak söz konusu elektronikleşen kamusal hizmetlerde günümüz gelişmiş devletleri daha fazla bünyelerinde bu yapıya yer vermektedir. Bu bakımdan temel konularda (mernis, mhrs ve yerel ölçekli hizmetlerin bazıları) gerçekleştirilen hizmetlerin yanı sıra daha fazla hayatı pratikleştiren hizmetlere yer vermesi büyük bir fayda sağlayacağı su götürmez bir gerçektir.

KAYNAKÇA

- Alodalı, B., Tuncer, A.Usta, S. & Halis M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyeçilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2), ss. 83-95
- Ayman Güler, B. (1994). Yerel Yönetim Tarihi. *Belediye Dergisi*. Ss.44-46
- Ayman Güler, B. (2005). Devlette Reform Yazıları. *Ankara: Paragraf Yayınevi*
- Barrenechea, M., & Jenkins, T., (2014). E-Government or Out of Government. Ontario: Open Text Corporation
- Baştan, S. & Gökpinar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*. Sayı.1. Cilt.19. ss.71-89
- Bayrakçı, E. (2002). Demokratik Yerel Yönetimin Temel İlkeleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7. ss.89-110
- Chua, J. (2012). The E-Transformation Journey Of Singapore. *National Strategies to Harness Information Technology, Innovation, Technology, and Knowledge Management*, Edt: N.K. Hanna and P.T. Knight. Springer Science+Business Media
- Çalık, D. ve Çınar, Ö.P. (2009). Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet, 14.Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri, İstanbul: ss.77-88
- Çelikkol, Ö. (2008). Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Isparta
- Çoruh, M. (2008). Belediyeler ve İnternet. 13. Türkiye İnternet Konferansı. (http://www.mustafacoruh.com/PDFs/12_22_2008_Bildiri_Internet_Konferansi_ODTU.pdf)
- Derbil, S. (1950). Kamu Hizmeti Nedir?. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. Sayı.3. Cilt.7. 28-38
- Derbil, S. (1959). *İdare Hukuku*, Yeni Desen Matbaası, Ankara
- Dönmez, M. (2002). Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev ve Kaynak Bölüşümü. *Mülkiye Dergisi*. Sayı.235. Cilt.26. 155-192
- Ekinci, T.A. (2018). Türkiye’nin e-devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 32, ss.333-351
- Erdem, E. (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), ss.734-746
- Eroğlu, H.T. (2006). E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler. *Sayıştay Dergisi*. 62. 83-106
- Gant, J.P. (2008). Electronic Government for Developing Countries. *ICT Applications and Cybersecurity Division* ([.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf](http://itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf), 26.11.2020).
- Göküş, M. (2011). *Kamu Hizmeti*. Konya: Çizgi Kitabevi
- Görmez, K. (2015). *Yerel Yönetimler*. Ankara: Orion Kitabevi
- Gözler, K. (2010). *İdare Hukukuna Giriş*. 11.Baskı. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım

- İnce, M.M. (2001). Elektronik Devlet. Ankara: Dpt Yayınları, (bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf 26.11.2020)
- Karahanogulları, O. (2015). Kamu Hizmeti, 3.Baskı. Ankara: Turhan Kitabevi
- Karakaya Polat, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: Tasarım Yayınları
- Karakurt Tosun, E. (2008). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer Osmangazi - Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. 17(2), ss.71-94
- Kaya, A., & Güneş, M. (2013). Ulusal Yargı Ağı Projesi I, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Kuran, H. (2005). Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli ve Analiz ve Model Önerisi. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları
- Marc, R.D.D.S.(2009) Devlet, (Çev. İsmail Yerguz). Ankara: Dost Kitabevi
- Meydanlı, M.A. (2010). E-Devlet ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Nadaroglu, H. (1982), Mahalli İdareler. Kırklareli: Sermet Matbaası
- Oğurlu, Y. (2010). İdare Hukukunda “e-devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Yönetimi. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık
- Onar, S.S., (1966). İdare Hukukunun Umumi Esasları, Cilt.1. İstanbul: Akgün Matbaası
- 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, 8(2), 65-88
- Pıtırılı, A. (1989). Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, Türk İdare Dergisi. Sayı: 383, ss.59-72
- Postacı, A. & Ayhan, A. (2013). E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Dergisi, Sayı. 9
- Sezer, Ö. & Vural. T. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı. Maliye Dergisi. Sayı.159. 203-219
- Şahin, A. (2016). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet. Konya: Atlas Akademi Yayınları
- Tortop, N. (1986). Mahalli İdareler, Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları
- Uçkan, Ö. (2003). E-devlet e-demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayınları
- Ulusoy A. ve Akdemir T. (2009). Mahalli İdareler Teori-Uygulama-Maliye. Ankara: Seçkin Kitabevi
- Ulusoy, A. (2004). Kamu Hizmeti İncelemeleri. İstanbul: Ülke Kitapları
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün C.C, (2003). Her Şeyi e-leştirdik. Ankara: Başkent Matbaacılık
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası



İnternet Yayınları

(bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/,27.11.2020)

(turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda, 27.11.2020)

(usa.gov/, 26.11.2020)

(suomfi.fi, 26.11.2020)

(nvi.gov.tr/mernis-projesi-hedefleri, 28.11.2020)

(gib.gov.tr 27.11.2020)

(<https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>, 27.11.2020).

(<https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, 28.11.2020).