

COVID-19 SALGINININ KAMU HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ SÜRECİNE ETKİSİ VE SONUÇLARI*

(Araştırma Makalesi)

DOI: <https://doi.org/10.33717/deuhfd.1001374>

Dr. Mehpare ÇAPTUĞ**

Öz

Kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için bu hizmetlerin çağın gereklerine uygun olarak dijitalleşmesi kaçınılmaz olmuştur. Covid-19 salgını süreci ise bu dijitalizasyonu zorunlu olarak hızlandırmıştır. Bu kapsamda mevcut dijital kamu hizmetlerinin kullanım yoğunluğu artmış ve kimi bazı yeni dijital kamu hizmetleri hayatımızda yer almaya başlamıştır.

Bu hızlı dijital dönüşüm sürecinde devletlerin gereken teknik ve hukuki alt yapıyı vatandaşların mağduriyetine yol açmayacak şekilde oluşturması gerekmektedir. Kamu hizmetleri dijitalleştirilirken, temel kamu hizmeti ilkeleri gözetilmeli ve bu ilkelere aykırı olmayacak şekilde dijitalleşme yoluna gidilmelidir. Aksi durumlarda ise idarenin sorumluluğu kaçınılmaz olarak gündeme gelecektir.

Anahtar Kelimeler

Dijital kamu hizmeti, Kamu hizmeti ilkeleri, Eşitlik ilkesi, Covid-19 salgını, Elektronik risk ilkesi

* Bu çalışma “Covid-19 Salgınının Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Sürecine Etkisi ve Sonuçları” başlığı ile 27-29 Mayıs 2021 tarihinde, 7. Uluslararası Asos Congress Hukuk Sempozyumu’nda sözlü olarak sunulan ve Sempozyum Kitabı’nda özeti yayınlanan bildirinin genişletilmiş, geliştirilmiş ve makale formuna dönüştürülmüş halidir.

** Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi, İdare Hukuku Anabilim Dalı Araştırma Görevlisi, İzmir (mehpare.captug@deu.edu.tr), ORCID: 0000-0002-1377-2742 (Geliş Tarihi: 28.06.2021-Kabul Tarihi: 22.09.2021)

THE EFFECTS OF THE COVID-19 OUTBREAK ON THE DIGITIZATION OF PUBLIC SERVICES AND ITS RESULTS

(Research Article)

Abstract

In order to provide public services effectively and efficiently, it has been inevitable for these services to be digitized in accordance with the requirements of the age. The process of the Covid-19 outbreak has necessarily accelerated this digitalization. In this context, the intensity of use of existing digital public services has increased and some new digital public services have started to take place in our lives.

In this rapid digital transformation process, states need to establish the necessary technical and legal infrastructure in a way that will not cause the aggrievement of the citizens. While digitizing public services, basic public service principles should be observed and digitalization should be adopted in a way that is not contrary to these principles. Otherwise, the responsibility of the administration may inevitably occur.

Keywords

Digital public service, Principles of public service, Equality principle, Covid-19 outbreak, Electronic risk principle

GİRİŞ

İdare hukukunun temel kavramlarından biri olan kamu hizmeti kavramı, sürekli gelişmesi ve değişmesi yönüyle dinamik bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu hizmetlerinin hizmetten yararlananların beklentilerine uygun, hızlı, kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için pek çok kamu hizmetinin dijital ortamlarda sunulması gerekli hale gelmiştir. Covid-19 salgını sürecinde ise, bu gereklilik çoğu zaman bir zorunluluk haline gelerek kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecini hızlandırmıştır. Bu sayede, kamu hizmetlerinden yararlananların birbirleriyle ve kamu personeliyle yüz yüze gelmeden kamu hizmetlerinden dijital ortamda yararlanabilmeleri mümkün hale gelmiştir.

Bu çalışmada, öncelikle dijital kamu hizmeti kavramı açıklanacak ve geçmişten günümüze ülkemizde dijital kamu hizmetinin hukuki altyapısını oluşturan mevzuat hükümlerine yer verilecektir. Daha sonra covid-19 salgınının dijital kamu hizmetlerine etkisi, salgın ile hayatımıza giren yeni dijital kamu hizmetleri ve kullanımı yaygınlaşan dijital kamu hizmetleri başlıkları altında açıklanacaktır. Bu kapsamda klasik kamu hizmetleri ilkeleri olan eşitlik, süreklilik ve değişkenlik ilkeleri, dijitalleşen kamu hizmetleri bağlamında yeniden yorumlanacaktır. Son olarak ise idarenin dijital kamu hizmetlerinin sunumundan kaynaklanan sorumluluğu incelenecektir.

I. DİJİTAL KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu hizmeti kavramı, idare hukuku alanında en çok kullanılan kavramlardan biri olmakla birlikte, bu kavramın anayasal ve yasal bir tanımı bulunmamaktadır. Bununla birlikte öğretilerde ve kimi yüksek mahkeme kararlarında¹ bazı tanımlamalar yapılmıştır.

¹ Geçmişten günümüze Anayasa Mahkemesi kararlarında sıkça karşılaşılan tanımlama şu şekildedir: “En geniş tanıma göre kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarlarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.” AYM, E.1994/43, K.1994/42-2, T.09.12.1994, RG. 24.01.1995/22181; AYM, E.2005/145, K.2009/112, T.23.07.2009, RG.31.03.2010/27538; AYM, E.2013/88, K.2014/101, T.04.06.2014, RG. 22.07.2014/29068. Danıştay da kimi kararlarında benzer tanıma yer vermiştir. Dan.13.D., E.2008/5151, K.2008/6509, T.17.04.2000, Danıştay Dergisi, S. 120, s. 420; Dan.10.D., E.1995/4326, K.1996/2769, T.21.05.1996, Danıştay Dergisi, S. 92, s. 771.

Kamu hizmeti kavramının sürekli değişmesi ve gelişmesi genel ve geçerli bir tanım yapmayı güçleştirmektedir². Bununla birlikte öğretide genel olarak kabul gören tanımlamaya göre kamu hizmeti, yasama organı tarafından kamu hizmeti olarak nitelendirilen, idare ya da onun gözetimi ve denetimi altında özel kişilerce yürütülen faaliyetlerdir³.

Dijital kamu hizmeti ise, kamu hizmetinin dijital ortamda, açık internet ağı üzerinden ya da belirli kullanıcıların erişebileceği “kapalı ağ ortamında” yazı, ses ve görüntü gibi verilerin iletilmesi, işlenmesi ve depolanarak korunması yoluyla sunulabilmesini ifade etmektedir. Belirtmek gerekir ki, dijital kamu hizmeti, yaygın olarak anlaşıldığı gibi, kağıt üzerindeki idari işlemin taranarak internet üzerinden dijital ortama aktarılması yoluyla geleneksel posta iletişiminin yerine koyulabilecek bir iletişim şekli değildir. Dijital kamu hizmetlerinin sunumunda, hizmetin bütün aşamaları dijital bilgi usullerinin aktarımı ile yürütülür ve dijital ortamda kalır⁴. İşlemin ilgisi, işlemin seyrini dijital ortamdan takip edebilir ve süreç tamamlandıktan sonra da ilgili bilgi ve belgelere ulaşabilir.

II. DİJİTAL KAMU HİZMETLERİNE İLİŞKİN HUKUKİ ALTYAPI ÇALIŞMALARI

E-Devlet uygulamasının ilk kez hayata geçirildiği 2008 yılından bu yana çok sayıda mevzuat hükmü ile dijital kamu hizmetlerine ilişkin hukuki alt yapı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Bu alanda genel nitelikte ilk düzen-

² Bir Fransız idare hukukçusunun ifadesi ile, hiç kimse kamu hizmetinin tartışılmaz bir tanımını yapamamıştır. Yasama, bu durumu kendine dert edinmemiş; yargı, yapmak istememiş; bilim insanları ise başaramamıştır. Nakleden **Gülan**, Aydın: “Kamu Hizmeti Kavramı” İHİD, Prof. Dr. Lutfi Duran’a Armağan Özel Sayısı, Y .9, 1988, S. 1-3, s. 147, 150; Farklı yöndeki görüş için bkz. **Uler**, Yıldırım: “Anayasa Hukukunda ve İdare Hukukunda Kamu Hizmeti”, Anayasa Yargısı Dergisi, C. 15, 1998, s. 252.

³ **Duran**, Lutfi: İdare Hukuku Ders Notları, Fakülteler Matbaası, İstanbul, 1982, s. 307; **Günday**, Metin: İdare Hukuku, 10. Baskı, İmaj Yayınevi, Ankara, 2011, s. 332; **Akyılmaz**, Bahtiyar/**Sezginer**, Murat/**Kaya**, Cemil: Türk İdare Hukuku, 12. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara, 2020, s. 548; **Sancakdar**, Oğuz/ **Önüt**, Lale Burcu/**Us Doğan**, Eser/**Kasapoğlu Turhan**, Mine/**Seyhan**, Serkan: İdare Hukuku Teorik Çalışma Kitabı, 9. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2020, s. 537. Doktrinde yapılan bir başka tanımlamaya göre, kamu hizmetleri, kamu yararı içermesi ve özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmaması sebebiyle, yasama organı tarafından özel faaliyetler için söz konusu olmayacak ayrıcalıklar ve yükümlülükler rejimine tabi tutulan ve sorumluluğu ile denetimi yine bir kamu otoritesi tarafından üstlenilen faaliyetlerdir. **Ulusoy**, Ali: Kamu Hizmeti İncelemeleri, Ülke Kitapları, Ankara, 2004, s. 13.

⁴ **Oğurlu**, Yücel: İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010, s. 144, 145.

leme, 31 Temmuz 2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”tir⁵. Bu Yönetmelik ile kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin olarak bu hizmetlerin etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak amaçlanmış olup; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esaslar düzenlenmiştir. Sınırlı hükümler içeren Yönetmelikte esas olarak; idarelerin basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması, sunulan kamu hizmetlerine yönelik başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirlerin alınması ve bu hizmetlerin e-Devlet Kapısına eklenmesinin sağlanmasına ilişkin düzenlemeler yapılmıştır.

Dijital kamu hizmetleri alanında kanun bazında en kapsamlı ve genel hukuki altyapı çalışması olan “e-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı”⁶ ise 2009 yılı Aralık ayında Başbakanlık tarafından kamuoyu ve kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılmış, ancak bu metnin TBMM’de tartışılıp yasalaşma imkânı olmamıştır. 2019-2023 yıllarını kapsayan 11. Kalkınma Planı kapsamında e-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Raporu’nda⁷, söz konusu raporun kaleme alındığı 15 Mart 2018 tarihi itibarıyla Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan, ihtiyaç duyulan e-Devlet ve siber güvenlik düzenlemelerini içeren bir yasa tasarısı taslağı hazırlama faaliyetinin, bir torba yasa çalışması kapsamında sürmekte olduğu, bu kapsamda 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’na bir takım eklemeler yapılmasının planlandığı ifade edilmiştir. Ancak ifade edildiği şekilde bir yasama işlemi günümüze kadar gerçekleşmemiştir. Hemen ifade edilmelidir ki, olması gereken yasal düzenleme şekli de zaten bir torba kanun ile yürürlükteki bazı kanunlara serpiştirme yapılmak suretiyle değil, derli toplu genel bir kanun ile dijital kamu hizmetlerinin tanımı,

⁵ R.G. 31.7.2009/27305.

⁶ Söz konusu taslakta kanunun amacı şu şekilde ifade edilmiştir: “*Bu Kanunun amacı e-devlet hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, e-devlet ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecini planlamak, koordine etmek ve bu kanunda verilen görevleri yapmak üzere oluşturulan Kurullar ile kurulan Bilgi Toplumu Ajansının teşkilat yapısı, görev ve yetkilerini düzenlemektir.*”

⁷ <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/e-DevletCalismaGrubuRaporu.pdf>, E.T.29.03.2021.

kapsamı, yürütülme prensipleri, veri paylaşımı ve siber güvenlik konularının düzenlenmesidir.

E-Devlet konusu ile ilgili yürürlüğe girmiş olan mevzuat arasında en önemli örneklerden biri olan e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek görevlerini Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na veren 2011 tarihli 655 sayılı "Ulaştırma ve Altyapı Alanına İlişkin Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun Hükmünde Kararname"⁸ hükümlerinin tamamına yakını, 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK⁹ ile mülga edilmiştir.

Belirtmek gerekir ki, kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşmeye yönelik mevzuat çalışmaları yapılırken Anayasa ile güvence altına alınmış temel hak ve özgürlükler ve idare hukukunun temel prensipleri göz ardı edilmemelidir. Örneğin, Danıştay 2015 yılında "e-Nabız Projesi" konulu Genelge hakkında, "*Dosyanın incelenmesinden, dava konusu "e-Nabız Projesi" konulu Genelge'de, fert ve toplum sağlığının korunması iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için kişisel sağlık kayıtlarının gizlilik, güvenlik bütünlük ve mahremiyetinin korunarak kişilerin dijital sağlık kayıtlarına erişebilmesini sağlayacak olan ve e-Nabız adı verilen Sağlık.Net Online Sisteminin kurulduğu belirtilmiş, söz konusu Genelge'de sistemin amacı ve işleyişine dair bazı açıklamalara yer verildikten sonra sonuç kısmında; tıbbi kayıtlara kişilerin kendi erişiminin sağlanabilmesi için 1 Ocak 2015 tarihinden itibaren tutulan tüm kayıtların hizmet sunucuları tarafından sisteme gönderilmesinin gerektiği ifade edilmiştir.*

Kişisel verilerin korunması gerçek veya tüzel kişilere ait olan ve onların belirlenebilir, bir başka ifadeyle teşhis edilebilir olmasını sağlayan şahsa özgü ve özel bilgilerin koruma altına alınmasını ifade etmekte olup; kişilerin bedensel ve psikolojik sağlık durumlarına ilişkin bilgileri içeren merkezi bir sistemin kurulmasının ve bu sistemin işleyişine ilişkin temel esas ve usullerin Anayasa'nın anılan 20. maddesi hükmü uyarınca kanun ile düzenlenmesinin sistemde mahrem bilgileri yer alan kişiler açısından zorunlu hukuki güven-

⁸ R.G. 1.11.2011/28102 (Mükerrer). Bu KHK'nin Adı "Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" iken, 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK'nin 31 inci maddesiyle değiştirilmiştir.

⁹ Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, R.G.9.7.2018/30473 (3. Mükerrer)

ceyi sağlayacağı tartışmasıdır. Açıklanan nedenlerle, yasal dayanağı bulunmadığı anlaşıldığından ... 5.2.2015 tarihli ve “e-Nabız Projesi” konulu Genelgesi'nin iptali gerektiği”¹⁰ yönünde hüküm kurmuştur.

2016 yılında, 2011 tarihli 655 sayılı KHK'ya dayanılarak Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı¹¹ tarafından yayınlanan “e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”¹² yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik ile “bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde, e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek” görevinin merkezi idare ve yerel yönetimleri de kapsayacak şekilde (Madde 2), Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na ait olduğu düzenlenmiştir. Yönetmelikte e-Devlet hizmeti, e-Devlet Kapısı, KAYSİS, Siber Güvenlik gibi temel kavramlar tanımlanmış (Madde 4); hizmet sunum ilkeleri açıklanmış (Madde 5) ve e-Devlet konulu faaliyetlerde başta Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı olmak üzere, kamu kurum ve kuruluşları ile e-Devlet Kapısı işletmecisinin görev ve sorumlulukları tanımlanmıştır (Madde 6-8).

Dijital kamu hizmetleri konusu ile dolaylı olarak ilgili mevzuata bakıldığında ise verilebilecek örneklerden ilki 2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'dur¹³. Kanun demokratik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sisteminde vatandaşların kamu örgütlerine ait bilgilere erişme haklarını kullanmasının yöntem ve sınırlarını düzenlemektedir. Bir başka önemli kanun ise 2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'dur¹⁴. Söz konusu Kanun ile elektronik imza uygulamasının hukuki ve teknik boyutları düzenlenmektedir. Bu kanunun yürürlüğe girmesi ile birlikte, elektronik imza hukuki olarak ıslak imzaya (elle atılan imzaya) eşdeğer hâle gelmiştir. Bu kapsamda önemli bir diğer Kanun, 2005 tarihli ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu'dur¹⁵. Bu Kanun ile devletin, kamu hizmeti ve temel vatandaşlık hakkı sayılan, temel internet hizmeti de dâhil bazı iletişim hizmetlerini vatandaşın alması için atması gereken adımlar ve bu çabaların finansmanı düzenlenmektedir. Bu kapsamda değerlendirilebilecek bir başka

¹⁰ Dan. 15. D., E. 2015/3035, K. 2017/6611, T. 14.11.2017, (kazanci.com, tr).

¹¹ Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihteki adı “Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı”.

¹² R.G. 03.09.2016/29820.

¹³ R.G. 24.10.2003/25269.

¹⁴ R.G. 23.1.2004/25355.

¹⁵ R.G. 25.6.2005/25856.

kanun ise, 2017 yılında yürürlüğe girmiş olan ve amacı “kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemek” olarak belirlenmiş olan 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’dur¹⁶.

Bu bağlamda bazı temel kanunlara bir takım eklemeler de yapılmıştır. Örneğin, 2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun 10. bölümünde, bilişim sistemine girme (Madde 243), sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme veya değiştirme (Madde 244) ve banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması (Madde 245) gibi bilişim alanındaki suçlara yer verilmiş ve bunlar için öngörülen yaptırımlar düzenlenmiştir. Yine bu kapsamda, 1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu’nun Elektronik Ortamdaki Kayıtlar ve Elektronik Cihazla Belge Düzenleme konusundaki mükerrer madde 242’de “elektronik cihazlarla düzenlenen belgeler ile özel cihazlardan çıkarılan pulları ihtiva eden belgeler bu Kanun hükümlerine uygun olarak düzenlenmiş belge hükmündedir” düzenlemesi yapılmıştır. Yine aynı maddenin devamına eklenen fıkralarda; elektronik defter, elektronik belge ve elektronik kayıt gibi yeni kavramlar düzenlenmiştir. Ayrıca, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun 15. maddesinde de “Güvenli elektronik imza da, el yazısıyla atılmış imzanın bütün hukukî sonuçlarını doğurur.” hükmüne yer verilmiştir.

Ülkemizde kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşmeyi sağlamaya yönelik olarak, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında, Cumhurbaşkanlığı’na bağlı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Ofis tarafından, Dijital Türkiye Projesi Kapsamında, 2008 yılında 22 kamu hizmetinin sunulduğu sınırlı bir portal olarak kurulan e-Devlet portalında sunulan hizmetlerin kapsamı geliştirilerek ve kullanımı kolaylaştırılarak Dijital Türkiye Portalı yaratılmaya çalışılmaktadır.

¹⁶ R.G. 7.4.2016/29677.

III. COVID-19 SALGINININ DİJİTAL KAMU HİZMETLERİNE ETKİSİ

A. Covid-19 Salgını ile Hayatımıza Giren Yeni Dijital Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetlerinde dijitalleşme eğiliminin Covid-19 salgını ile çok daha hızlanarak sürdüğü görülmektedir. Sadece Türkiye’de değil tüm dünyada devletler, mevcut sağlık acil durumlarına yanıt olarak, özel Covid-19 bilgi portalları, tıbbi ürünlerin tedariki için e-hizmetler, sanal tıbbi randevular, kendi kendine teşhis uygulamaları ve sokağa çıkma yasakları için e-izinler gibi yeni araçları uygulamaya geçirmiştir. Birçok ülke, filyasyon uygulamalarını, evden çalışma ve öğrenmeye yönelik uygulamaları hızlıca devreye sokmuştur. Bu anlamda Covid-19 salgını, geleneksel kamu hizmetlerinin sunulmasında dijital Devletin önemini yeniden gündeme getirmekle kalmamış, aynı zamanda temas takibi, e-sağlık, çevrimiçi eğitim ve uzaktan çalışma gibi krizi yönetmenin yenilikçi yollarını da beraberinde getirmiştir¹⁷. Örneğin bu süreçte ülkemizde, e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin yanı sıra, Hayat Eve Sığar (HES), Filyasyon Takip Sistemi (FİTAS)¹⁸ gibi dijital uygulamalar salgın ile mücadele sürecinde kullanıma geçirilmiştir.

B. Covid-19 Salgını Sebebiyle Mevcut Dijital Kamu Hizmetlerinin Kullanım Yaygınlığının Artması

Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi resmi sitesinde yer alan istatistiklere göre, e-Devlet portalı üzerinden günümüzde 5 binin üzerinde hizmet verilmekte ve 53 milyonun üzerinde kullanıcı tarafından bu hizmetlerden istifade edilmektedir. Covid-19 salgınının etkisiyle ise e-Devlet portalı üzerinden alınan hizmetlerin yoğunluğu oldukça artmıştır. Bu kapsamda, pandemi sosyal destek ön başvurusu, HES kodu işlemleri, üniversite e-kayıt hizmetleri, ÖSYM fotoğraf güncelleme işlemleri, yüksek öğretim kurumlarına kayıtlı öğrenciler için e-transkript, afetzedede hak sahipliği başvurusu, riskli yapı tespiti ve hasarlı bina kredi yardım başvuruları gibi pek çok yeni hizmet e-Devlet Portalı’na entegre edilmiştir. Dijital dönüşüm hedefleri ara-

¹⁷ 12.07.2020 tarihli Birleşmiş Milletler Basın Bülteni, <https://publicadministration.un.org/Portals/1/E-Government%20Survey%202020%20Press%20Releases.pdf>, E.T. 29.03.2021.

¹⁸ Filyasyon uygulamalarının idari kolluk yetkisi kapsamında değerlendirilmesi hakkında bkz. **Başar**, Cemal: “İdari Kolluk Kapsamında Filyasyon Uygulaması”, Covid-19 Salgınının Hukuktaki Yansımaları, (Edt. Prof. Dr. Kemal Şenocak), Yetkin Yayıncılık, Ankara, 2021, s. 979-1000.

sında yer alan, avukatların buldukları yerlerden online olarak taraf oldukları hukuk mahkemesi duruşmalarına katılmalarını sağlamak için tasarlanmış olan “e-duruşma”¹⁹ uygulaması ise 2020 yılı Eylül ayı itibarıyla Adalet Bakanlığı tarafından uygulamaya konulmuştur.

2020 yılı BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu’na²⁰ göre Türkiye, çevrim içi hizmet endeksinde 193 ülke arasında 53. sırada yer almaktadır. Rapora göre, az gelişmiş ülkelerde dahi 2020 yılında salgının baskısıyla dijital kamu hizmetleri bakımından ilerleme kaydedilmiştir.

Kamu hizmetinin özel bir görünümü olan kolluk faaliyeti ise artık dijital kamu hizmetlerinin sunumunda kamu düzenini korumak, yani siber güvenliği sağlamak yönünde yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda, milli güvenliği tehdit edebilecek veya kamu düzeninin bozulmasına yol açabilecek kritik türdeki verilerin güvenliğinin sağlanması amacıyla, kamu kurumları ve kritik altyapı hizmeti veren işletmelerce uyulması gereken bilgi ve iletişim güvenliği tedbirlerini içeren, 06.07.2019 tarih ve 30823 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 2019/12 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi önemli bir adım niteliğindedir. Söz konusu Genelge kapsamında, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından “Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi” hazırlanarak 10.07.2020 tarihinde yayınlanmıştır. Arkasından da 29 Aralık 2020 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 2020/15 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile, “Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı”nın Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı’nın resmi sitesinde yayınlanacağı ve bu konuda tüm kamu kurumlarının iş birliği içinde olmaları gerektiği bildirilmiştir.

C. Kamu Hizmeti İlkelerinin Covid-19 Salgını Sebebiyle Yaygınlığı Hızla Artan Dijital Kamu Hizmetleri Bakımından Yeniden Yorumlanması Gerekliği

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ile birlikte, kamu hizmetlerine hâkim olan eşitlik, süreklilik ve değişkenlik gibi temel ilkelerin yeniden yorumlan-

¹⁹ Özellikle Covid-19 salgını sürecinde kullanımı zorunlu ve faydalı görülse de doktrinde “e-duruşma” uygulamasının istisnai bir yöntem olarak kabul edilmesi gerektiği yönünde görüşler mevcuttur. **Toraman**, Barış: “Covid-19 Pandemisinin Etkisi Altında Hukuk Yargısında Elektronik (Ses ve Görüntü Nakli Yoluyla) Duruşma (E-Duruşma)”, Covid-19 Salgınının Hukuktaki Yansımaları, (Edt. Prof. Dr. Kemal Şenocak), Yetkin Yayıncılık, Ankara, 2021, s. 517.

²⁰ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>, E.T. 29.03.2021.

ması gerekmektedir²¹. Zira bu ilkelerin uygulanma tarzları da bir ölçüde değişim geçirmektedir. Bu başlık altında, dijitalleşen kamu hizmetleri bakımından eşitlik, süreklilik ve değişkenlik ilkeleri konu ile sınırlandırılmış olarak alt başlıklar halinde incelenecektir.

1. Kamu Hizmetlerinden Yararlanmada Eşitlik İlkesi

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi, söz konusu hizmetlerden tüm vatandaşların eşit bir şekilde yararlanabilmesi halinde anlamlı olacaktır. Kamu hizmetlerinden yararlanmada eşitlik ilkesi, özellikle fırsat eşitliği bakımından dijital kamu hizmetlerinin tüm vatandaşlara adil bir şekilde sunulabilmesinin temelini oluşturmaktadır.

Dijital kamu hizmetlerine erişimde fırsat eşitliği değerlendirilirken özellikle üzerinde durulması gereken husus, sadece dijital ortamda sunulabilen kamu hizmetleri bakımından vatandaşların eşit erişim imkânı olup olmadığıdır. Örneğin, Covid-19 salgınının etkisiyle yalnızca dijital ortamda sunulan eğitim hizmetleri, bu hizmete erişim imkânı bakımından eşitlik ilkesinin önemini ortaya çıkarmaktadır. Bu kapsamda, salgın sürecinde zorunlu olarak uzaktan eğitime geçilmesiyle birlikte, ilköğretim düzeyindeki öğrenciler bakımından Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından tasarlanan ve işletilen Eğitim Bilişim Ağı ya da kısaca EBA'ya erişimde ciddi fırsat eşitsizliklerinin gündeme geldiği gözlemlenmiştir. Her ne kadar sosyal devlet ilkesi kapsamında, ihtiyaçlı öğrencilere tablet dağıtımı gibi bir takım kampanyalar başlatılmış ise de, uygulamada halen bu imkânı edinememiş öğrencilerin varlığı, dijital kamu hizmetlerinin sunumunda eşitlik ilkesinin sağlanamadığını göstermektedir. Elbette bunda zorunlu ve ani bir geçiş yaşanmasının etkisi de olmuştur. Ancak salgının kontrol altına alınma sürecinin uzaması durumunda, zorunlu temel eğitim hizmetine erişim adaletsizliğinin giderilmesi Devletin temel görevi olmalıdır.

2. Kamu Hizmetlerinin Sürekliliği İlkesi

Kamu hizmetinin sürekliliği ilkesi, hizmetin kesintiye uğramadan, düzenli bir şekilde sunulması anlamına gelmektedir. Hizmetin sunumu kronolojik süreklilik yanında, aynı zamanda istikrarlı olmalı ve nitelik bakımından

²¹ Kamu hizmetleri ilkelerinden günümüzde geçerliliğini kısmen koruyan bedelsizlik ilkesi ayrı bir başlık altında incelenmeyecektir. Ancak dijital kamu hizmetleri bakımından hizmetlerin sunumunda maliyetin azalmasının bedelsizlik ilkesine olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

da yeterli olmalıdır²². Süreklilik ilkesi, hizmetin gece/gündüz günün her saatinde, her an sunulması anlamına gelmemekle birlikte²³, kimi hizmetlerin nitelikleri gereği haftanın yedi günü ve günün yirmi dört saati sunulması gerekir. Dijital kamu hizmetleri işte bu noktada nitelik, personel, mekân vs. gibi sebeplerle kesintisiz sunulması mümkün olmayan pek çok hizmetin sürekli olarak sunulmasına imkân sağlaması yönüyle önem arz etmektedir. Kamu hizmetinden yararlananlar, gün içinde mesai saatleri ve çalışma günleri ile kısıtlı olmaksızın dijital kamu hizmetlerinden çevrimiçi olarak yararlanabilmektedir²⁴. Örneğin, günün her saati vergi ödemeleri yapılabilmekte, not takibi gibi öğrencilik işleri gerçekleştirilebilmekte, e-nabız uygulaması ile sağlık durumuna ilişkin test ve tahlil sonuçlarına ulaşılabilmektedir.

Dijital kamu hizmetlerinin sürekliliği sağlama imkânı, özellikle Covid-19 salgını ile mücadele kapsamında uygulanan sokağa çıkma kısıtlamaları sürecinde oldukça önemli hale gelmiştir. Salgın sürecinde, dijital hizmetlerden yararlanmak, pek çok durumda sadece bir kolaylık olarak değil, aynı zamanda zorunluluk halinde kendini göstermiştir. Söz konusu sürekliliğin kesintiye uğraması durumunda ise dijital kamu hizmetinin aksaması nedeni ile bir zarar doğmuş ise idarenin sorumluluğuna gidilmesi gündeme gelecektir. Örneğin, salgın sürecinde PCR (Polymerase Chain Reaction-Polimeraz Zincir Reaksiyonu) testi yaptıran bir kişi, e-nabız uygulaması üzerinden test sonucunu en geç sekiz saat içerisinde öğrenebilecekken, bu hizmetin aksaması sebebiyle test sonucunu geç öğrenmiş ve bu sebeple sağlık durumunda zarar meydana gelmiş ise idarenin sorumluluğu belirlenirken dijital hizmet standartları göz önünde tutulacaktır.

3. Kamu Hizmetlerinin Değişkenliği İlkesi

Kamu hizmetlerinin temel amacı, o konudaki kamusal gereksinimlerin en iyi ve en uygun şekilde karşılanmasını sağlamak olduğundan, kamu hizmetleri değişken olmak, yani değişen ve gelişen koşullara ve teknik verilere uyarlanmak zorundadır. Bu sebeple, kamu hizmetlerinin örgütlenmesinde ve işleyişinde yeni yöntemlere, araç-gereç ve düzenlemelere zaman kaybetmeden yer verilmelidir²⁵.

Örneğin 2006 yılında, Milli Eğitim Bakanlığı Öğretmenlerinin Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliğinin “Atama şartları” başlıklı 6. maddenin (e)

²² Özay, İl Han: *Günüşiğinde Yönetim*, İstanbul, 2004, s. 235.

²³ Karahanoğulları, Onur: *Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim)*, Ankara, 2004, s. 191.

²⁴ Oğurlu, *Dijitalleşen Kamu Hizmeti*, s. 162.

²⁵ Günday, s. 335.

bindinde yer alan; “Bakanlık kadrolarına ilk defa öğretmen olarak atanarlardan öğrenimleri süresince en az üç kredilik bilgisayar eğitimi almış olmak veya Bakanlık onaylı bilgisayar kullanım belgesine sahip olmak” biçimindeki düzenlemeye karşı açılan iptal davasında Danıştay, “Günümüzde toplum tanımı yapılırken kullanılan en önemli kavram, “bilgi toplumu” kavramıdır. Bilgi toplumunun temel özelliği bilgiye ulaşımın, bilginin paylaşımının ve bilginin kullanımının süratli, kolay ve ucuz olmasıdır. Dolayısıyla belli süreçlerden geçiş ile ulaşılabilen ve her zaman değişim içinde olmayı gerektiren bu gelişkin toplum biçimini hedefleyen ülkemizde de, bu toplumsal özelliği yakalamaya yönelik oldukça kapsamlı çalışmalar yürütülmektedir. Söz konusu çalışmaların en kapsamlısını, bir bakış açısıyla da çatısını oluşturan ve “E-Devlet” olarak adlandırılan uygulama ağırlıklı çalışmanın bir alt başlığı durumundaki eğitim-öğretim hizmetlerinin yürütümünde bilişim teknolojisinin aktif ve ağırlıklı biçimde kullanımını sağlama amaçlı programın başarısında en önemli unsurlardan birisi de, bu hizmetlerin yürütümünü sağlayan insan kaynağı durumundaki öğretmenleri” bilişim teknolojisi olarak adlandırılan teknolojiyi kullanabilme niteliğine sahip kılınmalarıdır. Bu nedenle, gerçekleştirilme yolundaki söz konusu dönüşümün hukuki ve teknik alt yapısını oluşturmaya dönük çalışma ve çabaların desteklenmesi ve tartışmasız kabulü, modern toplumun ender uzlaşma alanlarından birisidir.

Dolayısıyla eğitim ve öğretim hizmetlerinin daha etkin ve verimli yürütümünü sağlamaya yönelik olarak gerçekleştirilmeye çalışıldığı açık olan programın hedeflerinden biri durumundaki, öğretmenlere bilişim teknolojisini asgari düzeyde kullanabilme becerisine sahip personel olma özelliği kazandırmaya yönelik amacın hukuki alt yapılarından biri durumundaki anılan Yönetmeliğini 6. maddesinin (e) bendi. üst hukuk normlarına uygunluğu ve kamu yararını amaçladığı tartışmasız olan bir düzenleme niteliğindedir.”²⁶ ifadelerine yer vermiştir. Danıştay’ın hükümde yer verdiği ifade-

²⁶ Dan.2. D., E.2006/505, T.18.07.2006, (kazanci.com.tr). Bununla birlikte anılan düzenleme bu şartı sağlamak için makul bir geçiş süreci öngörülmemesi nedeniyle iptal edilmiştir. Danıştay kararında, “...anılan bent hükmünün içeriğine ilişkin hukuksal değerlendirme yapıldığında; Milli Eğitim Bakanlığı kadrolarına ilk defa öğretmen olarak atanacaklardan yüksek öğrenimleri süresince en az üç kredilik bilgisayar eğitimi almış Olanlara, Bakanlık onaylı bilgisayar kullanım belgesine sahip olunması biçiminde zorunluluk getiren düzenlemenin, gördüğü yüksek öğrenim programının içeriğinden kaynaklanan nedenlerle bu koşulu taşıma olanağı bulunmayanlar yönünden eşitsizliğe yol açmayacak bir biçimde oluşturulmadığı; bir başka ifadeyle bu koşulu taşımayanlara, bu niteliği kazanabilmeleri amacıyla tanınması gerekli olan makul bir süreyi içermediği, dolayısıyla dava konusu düzenlemenin, bu niteliği taşıyanlarla taşımayanlar arasında

lerin haklılığı günümüzde Covid-19 salgını nedeniyle tüm öğretmenlerin uzaktan eğitim sistemlerini aktif şekilde kullanmak durumunda kalmalarıyla birlikte bir kez daha kendini kanıtlamıştır.

Kamu hizmetlerinin değişkenliği ilkesi, hizmetin çağa uygun usullerle sunulmasını ifade eder. Dijital kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve yaygınlığının artması da aslında bizatihi, kamu hizmetlerinin değişkenliği ilkesinin bir sonucudur²⁷. Covid-19 salgınının etkisiyle hızlı bir dönüşüm yaşanması, kamu hizmetlerinde değişkenlik ilkesinin çok daha bariz olarak gözlemlenmesine neden olmuştur. Örneğin, iki hafta gibi kısa bir süre içerisinde yıllardır uygulanagelen klasik eğitim sistemi, “uzaktan eğitim sistemine” evrilmiştir. Elbette ki bu kadar kısa sürede yaşanan değişime ayak uydurmak, gerekli alt yapıyı sunmak konusunda bazı aksaklıklar yaşanmıştır²⁸. Ancak salgın sürecinin uzunluğu dikkate alındığında, artık yeni dijital eğitim hizmetinin sunumunda alt yapı kaynaklı sorunlarının giderilmiş olması gerekmektedir. Bu noktada sistemsel nedenlerle, zorunlu eğitim sürecinde yeterli eğitim hizmeti verilememiş olması, kamu hizmetlerinin sürekliliği ilkesinin yanı sıra kamu hizmetlerinin değişkenliği ilkesinin de ihlali anlamına gelmektedir. Belirtmek gerekir ki her ne kadar salgın sebebiyle zorunlu bir değişim yaşanmış olsa da, artık pek çok kamu hizmetinin dijital olarak sürdürülmesi ya da en azından dijital olarak desteklenmesi beklenmektedir.

IV. İDARENİN DİJİTAL KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDAN KAYNAKLANAN SORUMLULUĞU

Türk idare hukukunda idarenin mali sorumluluğunun anayasal dayanağı, Anayasa'nın 125. maddesinde yer alan “İdare, kendi eylem ve işlemlerinden doğan zararı ödemekle yükümlüdür.” hükmüdür. Bununla birlikte idarenin sorumluluğu konusu, içtihatlarla dayalı olarak gelişmektedir. Bu sebeple de idarenin sorumluluğunun ayrıca yasal düzenlemelerde yer almasının zorunlu olmadığı, hatta idarenin sorumluluğunun dinamik yapısının

fırsat ve imkan eşitsizliği olarak adlandırılabilir bir sonuç yarattığı açık olduğundan söz konusu düzenleme: belirtilen durumu itibarıyla hakkaniyete aykırılık oluşturmaktadır.” İfadelerine yer verilmiştir.

²⁷ Oğurlu, Dijitalleşen Kamu Hizmeti, s. 164.

²⁸ Kamu hizmetlerinin değişkenliği ilkesini “adaptasyon ilkesi” başlığı altında inceleyen Ulusoy, kamu hizmetlerinin günün değişen koşullarına göre modernleştirilmesinde idarenin ekonomik kaynaklarının yeterliliği hususuna dikkat çekerek, Anayasa'nın 65. maddesi uyarınca söz konusu adaptasyonun mali kaynaklar ölçüsünde yapılmasının doğal olduğunu vurgulamaktadır. Ulusoy, Ali: Yeni Türk İdare Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2019, s. 498.

yasa kuralları ile sınırlandırılmayıp içtihatlarla geliştirilmesinin yararlı ve gerekli olduğu idare hukukçuları arasında genel olarak kabul gören bir düşüncedir²⁹. Görece yeni olan dijital kamu hizmetlerinin sunumundan doğan idari sorumluluk konusunda da henüz içtihadi kriterler oluşturulmamış ve yerleşmemiştir. Bu sebeple mevcut ilkelerin dijital kamu hizmetleri bakımından yorumlanması terminolojik açıdan faydalı olacaktır. Bu başlık altında idare hukuku alanında bilinen sorumluluk sebepleri, dijital hizmetlerin sunumu ile sınırlı olarak incelenecektir.

Dijital kamu hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşması, hizmetlerin sunumunda katılımcılık ve şeffaflık gibi iyi yönetim³⁰ ilkelerinin uygulanmasını kolaylaştıracaktır. Böylelikle, idarenin etkin yöntem ve süreçlerle incelenmesi ve denetlenmesi de daha kolay olacaktır. Öte yandan her zaman ulaşılabilir bir idare olmak, bir yönüyle idarenin sorumluluğunu da artıracaktır. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi, hizmet sunumunda zaman kaybını engellemektedir. Böylelikle günler sürebilecek bir hizmet sunumundan dakikalar içinde faydalanabilmek mümkün olabilmektedir. Bu durum ise hizmetten yararlananların hizmet kalitesinden beklentisini artırmakta ve idare hukuku bağlamında da hizmet standartlarına etki ederek idari sorumluluk konusunda bazı sonuçlar doğurmaktadır.

İdarenin sorumluluğu, hizmetin gereği gibi işlememesi, geç işlemesi veya hiç işlememesi gibi hizmet kusuru³¹ sayılan hallerde ortaya çıkabileceği gibi, zamanla içtihatlarla yerleşen ilkeler doğrultusunda kimi durumlarda kusursuz sorumluluğun³² da söz konusu olduğu bilinmektedir.

²⁹ **Duran**, Lütfi: Türkiye İdaresinin Sorumluluğu, Sevinç Matbaası, Ankara, 1974, s. 9-10; **Özay**, s.801 vd.; **Özgüldür**, Serdar: “İdarenin Hukuki Sorumluluğu ve Tam Yargı Davaları”, Günışığında Yönetim, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s. 812; **Kutlu Gürsel**, Meltem: “Deprem ve İdarenin Sorumluluğu”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 32, 1999, Sayı 4, s. 16.

³⁰ İdarenin karar alma sürecine yurttaşların katılımının sağlanması ve bunun kolaylaştırılması, yönetimde demokrasinin sağlanmasının da bir gereğidir. **Kutlu Gürsel**, Meltem: “İdare Hukuku Bağlamında Yönetime Katılma ve İdare Hukukunun Sijelerinden Biri Olarak Bireyin Niteliğindeki Gelişim”, Prof. Dr. Yıldızhan Yayla’ya Armağan, Galatasaray Üniversitesi Yayınları, No:4, İstanbul, 2003, s. 317.

³¹ **Günday**, s. 369; **Tan**, Turgut: İdare Hukuku, Turhan Kitabevi, 4. Bası, Ankara, 2015, s. 452; **Sancakdar/Önüt/Us Doğan/Kasapoğlu Turhan/Seyhan**, s. 811; **Sancakdar**, Oğuz: İdari Yargılama Hukuku, 2. Baskı, sorubankasi.net Yayınları, İzmir, 2020, s. 197; **Ulusoy**, Yeni Türk İdare Hukuku, s. 558; **Kaplan**, Gürsel: İdari Yargılama Hukuku, Ekin Yayınevi, Bursa, 2020, s. 295

³² **Günday**, s. 378; **Sancakdar/Önüt/Us Doğan/Kasapoğlu Turhan/Seyhan**, s. 825; **Sancakdar**, s. 203; **Ulusoy**, Yeni Türk İdare Hukuku, s. 561; **Kaplan**, s. 307.

Dijital kamu hizmetlerinin sunumundan doğan zararların, bilgi ve teknolojinin eksik kullanılması veya hiç kullanılmaması sebebiyle meydana gelmesi durumunda, idarenin hizmetin kötü işlemesi, geç işlemesi veya hiç işlememesi sebebiyle hizmet kusurundan doğan sorumluluğu söz konusu olacaktır.

Kamu hizmetlerinin tam gerektiği anda, yani zamanında sunulması, hizmetten yararlananlar için bir lüks değil, kamu hizmetinin kalitesi ve idari sorumlulukla ilgili önemli bir konudur. İdare hukuku alanında hizmetin geç işlemesi, idarenin sorumluluk sebepleri arasında yer alan klasik sorumluluk sebeplerinden birisidir³³. Bu kapsamda örneğin, dijital ortamda dakikalar içinde sunulabilecek bir hizmetin, saatler içinde veya günler içinde sunulması halinde bir zarar söz konusu olmuş ise hizmetin geç işlemesinden kaynaklı olarak idarenin sorumluluğu söz konusu olacaktır.

Uygulamada, yeni idari sorumluluk örneklerinin dijital kamu hizmetlerinin sunumu sırasında program hatalarından, veri kaybından ve dosyaların karışmasından kaynaklanabildiği gibi, kamu personelinin hatasından kaynaklanan ihmal, dalgınlık ve işlem sırasında verilen talimatların karıştırılmasından kaynaklandığı görülmektedir. Kamu görevlisinin herhangi bir hatası olmasa dahi, teknik olarak veri işlemenin kaçınılmaz bir şekilde risk taşınması sebebiyle zarar meydana gelmesi ihtimali her zaman söz konusu olabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılmasından doğan zararlardan dolayı idarenin mali sorumluluğunun tehlike (risk) ilkesi başlığı altında incelenen klasik kusursuz sorumluluk ilkelerinden hiç biri ile tam olarak örtüşmediği görülmektedir. Bununla birlikte idarenin elektronik ortamda sunduğu hizmetler bakımından kusursuz sorumluluğunun ortadan kalktığı söylenemez.

Dijital kamu hizmetlerinin sunumunda verilerin işlenmesinde öngörülemez ancak kaçınılmaz olarak ortaya çıkabilen “elektronik risk”, kusursuz sorumluluk teorisinin uygulanmasını haklı çıkarmaktadır. Elektronik risk olarak da adlandırılan bu yeni kusursuz sorumluluk sebebi, veri işlemeden (data processing) doğan risk sorumluluğu olarak nitelendirilebilir³⁴. Bu

³³ **Oğurlu**, Yücel: “İdare Hukuku Çerçevesinde e-Devlet”, XI. Türkiye’de İnternet Konferansı, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara, 2006, <http://inettr.org.tr/inetconf11/bildiri/70.doc>, (E.T. 19.05.2021).

³⁴ **Chatillon**, Georges: “Liability and e Government: A Concept Revisited”, Conseil D’Etat-Universite Paris I, Colloque International L’administration Electronique au Service Des Citoyens, 21-22 Janvier 2002, Senat, http://droit-internet-2002.univ-paris1.fr/pdf/orig/FR_Chatillon.rtf, E.T. 20.05.2021.

sebeple, “elektronik risk ilkesi”nin, tehlike (risk) ilkesi kapsamında yer alan, sosyal risk ve mesleki risk ilkeleri gibi ayrı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

Belirtmek gerekir ki gerek tüm dünyada gerekse ülkemizde yaşanan dijital dönüşümün hukuk alanında sonuçlar yaratması kaçınılmazdır. Ancak idarenin sorumluluğunu belirlerken, uygulamada ortaya çıkan sonuçlardan yola çıkarak mevzuat düzenlemesi yapmak yerine, değişim ve dönüşüm hızına uygun olarak mevzuat düzenlemesi yapmak daha doğru olacaktır. Dijital kamu hizmetlerinin sunumunda idarenin sorumluluğunun belirlenmesinde, her ne kadar terminolojik belirlemeler yapılmaya çalışılsa da bu konuda özel kanuni düzenlemeler ve yargı içtihadları yol gösterici olacaktır.

SONUÇ

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ile birlikte, sunulan hizmetlerin tabiki ve başarı ölçümü kolaylaşacak, böylece kamu hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği de artacaktır. Ayrıca iyi yönetim ilkelerinin uygulanabilirliği de gerek şeffaflık ilkesinin gerekse hizmetten yararlananların karar alma süreçlerine katılımının daha kolay sağlanabilmesi yönüyle artacaktır.

Kamu hizmetlerinin dijitalizasyonunun başarılı olabilmesi için, bu hizmetlerin sunulduğu dijital ortamların, herkesin rahatça kullanabileceği şekilde sadeleştirilmesi ve basitleştirilmesi gerekmektedir. Bunun için ise, söz konusu dijital platformların bütünleştirilmesi ve işletme usulünün yeknesaklaştırılması önem arz etmektedir. Ayrıca dijital kamu hizmetlerinin yasal alt yapı ile de desteklenmesi ve uyumlulaştırılması gerekmektedir. Bu kapsamda, bir elektronik aktarımın hukuki niteliği, elektronik belgenin geçerliliği hukuken tanınmadıkça o alanda hukuki güvenlik anlamında bir karmaşanın ve hak kayıplarının doğması kaçınılmazdır. Ayrıca idarenin sorumluluğunun belirlenmesi açısından, mevzuat düzenlemelerinin dijitalleşen kamu hizmetlerinin hızına uygun ve paralel bir şekilde yapılması yerinde ve faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

- Akyılmaz, Bahtiyar/Sezginer, Murat/Kaya, Cemil:** Türk İdare Hukuku, 12. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara, 2020.
- Başar, Cemal:** “İdari Kolluk Kapsamında Filyasyon Uygulaması”, Covid-19 Salgınının Hukuktaki Yansımaları, (Edt. Prof. Dr. Kemal Şenocak), Yetkin Yayıncılık, Ankara, 2021, ss. 979-1000.
- Chatillon, Georges:** “Liability and e Government: A Concept Revisited”, Conseil D’Etat-Universite Paris I, Colloque International L’administration Electronique au Servive Des Citoyens, 21-22 Janvier 2002, Senat, http://droit-internet-2002.univ-paris1.fr/pdf/orig/FR_Chatillon.rtf, E.T. 20.05.2021.
- Duran, Lûtfi:** Türkiye İdaresinin Sorumluluğu, Sevinç Matbaası, Ankara, 1974.
- Duran, Lûtfi:** İdare Hukuku Ders Notları, Fakülteler Matbaası, İstanbul, 1982.
- Gülan, Aydın:** “Kamu Hizmeti Kavramı” İHİD, Prof. Dr. Lûtfi Duran’a Armağan Özel Sayısı, Y. 9, 1988, S. 1-3, ss. 147-159.
- Günday, Metin:** İdare Hukuku, 10. Baskı, İmaj Yayınevi, Ankara, 2011.
- Kaplan, Gürsel:** İdari Yargılama Hukuku, Ekin Yayınevi, Bursa, 2020.
- Karahanogulları, Onur:** Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), Ankara, 2004.
- Kutlu Gürsel, Meltem:** “Deprem ve İdarenin Sorumluluğu”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 32, 1999, Sayı 4, ss. 15-27.
- Kutlu Gürsel, Meltem:** “İdare Hukuku Bağlamında Yönetime Katılma ve İdare Hukukunun Søjelerinden Biri Olarak Bireyin Niteliğindeki Gelişim”, Prof. Dr. Yıldızhan Yayla’ya Armağan, Galatasaray Üniversitesi Yayınları, No:4, İstanbul, 2003, ss. 317-326.
- Oğurlu, Yücel:** İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010. (Dijitalleşen Kamu Hizmeti)
- Oğurlu, Yücel:** “İdare Hukuku Çerçevesinde e-Devlet”, XI. Türkiye’de İnternet Konferansı, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara, 2006, <http://inettr.org.tr/inetconf11/bildiri/70.doc>, (E.T. 19.05.2021).
- Özay, İl Han:** Günışığında Yönetim, İstanbul, 2004.

- Özgüldür**, Serdar: “İdarenin Hukuki Sorumluluğu ve Tam Yargı Davaları”, Günışığında Yönetim, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, ss. 809-890.
- Sancakdar**, Oğuz/**Önüt**, Lale Burcu/**Us Doğan**, Eser/**Kasapoğlu Turhan**, Mine/**Seyhan**, Serkan: İdare Hukuku Teorik Çalışma Kitabı, 9. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2020.
- Sancakdar**, Oğuz: İdari Yargılama Hukuku, 2. Baskı, sorubankasi.net Yayınları, İzmir, 2018.
- Toraman**, Barış: “Covid-19 Pandemisinin Etkisi Altında Hukuk Yargısında Elektronik (Ses ve Görüntü Nakli Yoluyla) Duruşma (E-Duruşma)”, Covid-19 Salgınının Hukuktaki Yansımaları, (Edt. Prof. Dr. Kemal Şenocak), Yetkin Yayıncılık, Ankara, 2021, ss. 459-523.
- Tan**, Turgut: İdare Hukuku, Turhan Kitabevi, 4. Bası, Ankara, 2015.
- Uler**, Yıldırım: “Anayasa Hukukunda ve İdare Hukukunda Kamu Hizmeti”, Anayasa Yargısı Dergisi, C. 15, 1998, ss. 252-256.
- Ulusoy**, Ali: Kamu Hizmeti İncelemeleri, Ülke Kitapları, Ankara, 2004.
- Ulusoy**, Ali: Yeni Türk İdare Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2019.

