



International Journal of Academic Value Studies

ISSN : 2149 - 8598
www.javstudies.com

(Yayınlanma Tarihi: 18/05/2016)

International Journal of Academic Value Studies, 2016 / 2 (3): 179-184.



Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Osmaniye Belediyesi Örneği

Doç.Dr. M.Fatih Bilal ALODALI¹

¹ Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, fatihalodali@osmaniye.edu.tr

Yrd.Doç.Dr. Burhanettin ÇOŞKUN²

² Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, burhanettincoskun@osmaniye.edu.tr , mbcoskun94@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Tuğba YOLCU³

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, tyolcu@osmaniye.edu.tr

Öz

Bilgi teknolojilerinin 1970’lerin ortasından itibaren kullanılmaya başlanması ve 1980’li yılların başında mikro bilgisayarın ve kişisel bilgisayarların yaygın bir kullanım alanı bulması ile birlikte bilgisayarlar hayatın bir parçası olmaya başladı. Bilgisayar destekli eğitim, bilgisayar destekli üretim, bilgisayarlı dizgi, bilgisayarlı tasarım, sağlık kuruluşlarındaki bilgisayarla çalışan aletler gibi hayatımızda kullandığımız hemen hemen her şeyde bilgisayar kavramına sıkça rastlanmaktadır. İnternet kullanımının tüm dünyada yaygınlaşmasıyla, kamu hizmetleri de artık hızla internete taşınmaya başlamıştır. Bu süreçte e-devlet, bimer, e-vatandaş, e-Türkiye, e-belediye gibi yeni kavramlar ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Devlet, Belediye, E-Devlet, E- Belediye

JEL Kodları : O32, D73, H83

E- Municipality Application in Turkey:Case of Osmaniye Municipality

Abstract

The technological developments in the area of arrival, information, micro electronic and communication make countries close to each other. These developments also decrease the cost of arrival and communication. Natural handicaps such as time and place separate countries markets and people from each other. However these handicaps almost disappeared. The internet takes great part in our life and it creates so interactive atmosphere that transparent and accountable governments can occur. These developments change the structure of economy, government, competition between countries and occupation.

The use of internet becomes common and it becomes to existence in the area of public service too. In this period new concepts like e-state, e-citizen, e-turkey, e-municipality come to light.

Key Words: Government, Municipality, e- government, e- Municipality

JEL Classification: O32, D73, H83

* Bu çalışma 2. Uluslararası Çin'den Adriyatik'e Sosyal Bilimler Kongresi, 05-07/05/2016, İktisadi Kalkınma ve Sosyal Araştırmalar Enstitüsü, Hatay/TURKİYE-Batum-GURCİSTAN’da bildiri olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Bilgi teknolojilerinin 1975'den sonra hayatımıza etkili olarak girmesi ve 1980'li yılların başında kişisel bilgisayarların yaygın olarak kullanılmaya başlanması ile yeni alt teknolojiler de gelişmiştir. Bilgisayar destekli eğitim, bilgisayarlı dizgi, bilgisayarlı tasarım, bilgisayar destekli üretim, sağlık kuruluşlarındaki bilgisayarla çalışan aletler gibi hayatımızda kullandığımız hemen hemen herşeyde bilgisayar kavramına sıkça rastlanmaktadır. Bu döneme damgasını vuran diğer bir unsur da iletişim teknolojilerindeki gelişmelerdir. Radyo, televizyon, cep telefonu, görüntülü telefonlar gibi iletişim cihazlarındaki gelişmeler sayesinde artık toplumlar bütünleşir hale gelmişlerdir. Veri otomasyonu ve elektronik iletişimde teknik ve örgütlenme açısından elde edilen büyük ilerlemeler bilişim teknolojisi ile kamu yönetimi arasında daha sıkı bir işbirliği yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Yönetimde hızı, çabukluğu, ekonomikliği ve böylelikle maliyet etkenliğini sağlayacak en önemli etmen olan bilişim teknolojisi kamu yönetiminde yapısal ve köktenci değişiklikler yapılması konusunda önemli olanaklar sunmaktadır (Yaşamış, 1997:15-16).

Bilişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişim ile birlikte iletişimden devlet yönetimine herşey değişmektedir. Birçok ülke kamu hizmetlerini elektronik ortamda yürütmek için çaba sarf etmekte ve projeler geliştirmektedir. Bilgi teknolojileri aracılığıyla; vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak, ticareti ve hizmetleri daha ucuz hale getirmek, doğal ve yapay sınırlılıkları ortadan kaldırmak, vatandaşa yedi gün yirmi dört saat hizmet sunmak, daha iyi bir eğitim ve sağlık hizmeti sunmak, vatandaşları her konuda bilgilendirmek, gereksiz düzenlemeleri ortadan kaldırmak, vatandaşların ihtiyaçlarını doğru tespit etmek ve hizmet kalitesini artırmak istemektedir (www.nao.org.uk).

1. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE KAMU YÖNETİMİNDE YAŞANAN DEĞİŞİM

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna doğru bir geçişin söz konusu olduğu bu dönemde bilişim (bilgi ve iletişim) teknolojileri her alanı etkilediği gibi kamu yönetimi alanını da yoğun bir şekilde etkilemektedir (Parlak & Sobacı, 2008a:213).

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucu, ulaşım ve iletişim maliyetleri düşmüş, ülkeleri, insanları ve piyasaları birbirinden ayıran zaman ve mekân gibi doğal engeller büyük ölçüde ortadan kalkmıştır (Aktel, 2003:102-103). Küreselleşen dünyada iletişimin hızlanması, yaygınlaşması ve vazgeçilmez bir hale gelmesinin sonucu olarak vatandaşın devletten ve devletin kurum ve kuruluşlarından beklentileri de giderek artmaktadır. Vatandaşın bu artan beklentisinin klasik devlet organları ve bunların uygulamalarıyla karşılanması anlayışı terk edilerek, devlet içinde bir değişimin başlatılması bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu değişimin günümüzdeki en önemli şekli devletin tüm organlarıncaya e-devlet anlayışının benimsenmesi olarak görülmektedir (Kayalı & Yereli, 2002:120-121).

2. E-DEVLET KAVRAMI VE ÜLKEMİZDE E-DEVLET UYGULAMALARI

E-devlet, bir takım yazılı, klasik bürokratik işlemlerinin (kamusal hizmetlerin) elektronik ortama (online) taşınması anlamına gelmektedir. (Ateş, 2003:485).

Dijital devlet ya da e-devlet; kamu kurum/kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılarak performans ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modeli olarak tanımlanmaktadır (Türkiye Bilim Şurası, 2002:10).

Vatandaşların 7 gün/ 24 saat, ulaşmak istedikleri bilgiye ve resmi evraklara daha hızlı bir şekilde erişebilme imkanı veren e-devlet ile devlet şeffaflaşmakta, vatandaşlar da devletin karar mekanizmalarında daha aktif olarak katılmaktadırlar (Yüctürk, 2002:146).

Kamu yönetiminde, e-devlet uygulamaları ile amaçlananlar ise şu şekilde özetlenebilir (Türkiye Bilim Şurası, 2002: 10-11, D.P.T. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı-2007, www.bilgitoplumu.gov.tr, Altınok, 2005:138, Erdal, 2002:168);

- ✓ Devletin şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması,
- ✓ Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- ✓ Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi,
- ✓ Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması,
- ✓ Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.
- ✓ Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,
- ✓ Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması,
- ✓ Vatandaşlara sunulan hizmetin kalitesini arttırılması,
- ✓ Kamu kurumlarında üretkenlik ve etkinliğin arttırılması,
- ✓ Hukuk sisteminin ve kanunların icrasının güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Ülkemizde hayata geçirilmiş e-devlet projelerinden bazıları şu şekilde sıralanabilir (Kayalı ve Yereli, 2002: 126-127, Yüçetürk, 2002: 151, Yıldız, 2003: 313):

- ✓ Emekli Sandığı Sağlık Projesi (www.emekli.gov.tr),
- ✓ VEDOP (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi) (www.gelirler.gov.tr),
- ✓ Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),
- ✓ MERNİS Projesi (www.nvi.gov.tr),
- ✓ Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- ✓ BİMER (www.basbakanlik.gov.tr),
- ✓ E-Türkiye Projesi (www.e-turkiye.gov.tr).

3. E-BELEDİYE KAVRAMI VE TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Dünyada bir yandan "küreselleşme" süreci yaşanırken, aynı zamanda da "yerelleşme" eğilimlerinin gittikçe güçlendiği görülmektedir. Özellikle son elli yıl içinde yaşanan teknolojik gelişmeler, diğer kurum ve kuruluşların olduğu gibi, yerel yönetimlerin de işlerini kolaylaştırmakta ve hızlandırmakta, buna karşılık yerel yöneticileri yeni taleplerle ve yeni tür yönetimler arası ilişkilerle yüz yüze getirmektedir (Emrealp, 1994: 1).

E-devlet düşüncesinin yerel yönetim birimlerine yansımaları olarak, e-belediyecilik anlayışı ortaya çıkmış ve uygulamaya konulmuştur. E-belediyecilik, belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu mal ve hizmet sunumunun, elektronik ortamda o yörenin halkının hizmetine sunulması olarak ifade edilebilir.

Ayrıca, e-belediye, belediyelerin, yerel halkla elektronik ortamda iletişime geçerek, onlardan gelecek talep ve şikâyetlerinin değerlendirildiği bir platform bir olarak değerlendirilebilir.

"Elektronik Belediye" ya da kısaca "e-belediye", belediyelerin, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulması (www.tbd.org.tr, 2004) olarak ifade edilmektedir.

E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler, daha büyük halk kitlesine ulaşmakta ve belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamakta, yapılacak ihale ilanlarını, meclis kararlarını, gelir ve giderlerini kısacası belediyelere ait hemen hemen tüm bilgileri web sitesi üzerinden yayınlayıp, "halka açık-şeffaf-7 gün/24 saat ulaşılabilir" bir belediye olabilmek için önemli bir adım atılmış olmaktadır.

E-Belediyecilik uygulamaları ile vatandaşların ulaşmak istedikleri bilgi veya resmi evraklara kolay ve daha hızlı ulaşabilmeleri ve belediyeye gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmeleri olanağı sağlanmaktadır. Vatandaşlarda e-belediyecilik uygulamaları ile su, doğalgaz, vergi vb. borçlarını öğrenerek, fatura ve vergi ödemesi elektronik ortamdan yapabilmektedir. Özellikle online olarak gerçekleştirilen fatura ve vergi tahsilatı sayesinde, ilgililer belediyeye gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte böylece zamandan da tasarruf sağlanmış olmaktadır (Gürler Hazman, 2005; 66-67).

4. OSMANİYE BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ

Çalışmanın bu kısmında Osmaniye belediyesinin, e-belediye uygulamaları web sayfası üzerinden analizi anlatılacaktır. Analizi gerçekleştirirken, Parlak, Sobacı ve Caner, (2007: 1195)'in ve Parlak ve Sobacı (2008b:242-245)'nin çalışmalarında kullanmış oldukları e-belediyecilik kriterleri olan "Bilgi Verme, İletişim ve Online İşlemler" başlıkları esas alınmış ve bazı alt kriterler eklenerek değerlendirilmiştir.

E-belediyecilik uygulamalarının değerlendirilmesinde "bilgi ve belge verme hizmetleri, iletişim hizmetleri ve online işlem hizmetleri" olarak 3 ana kriter ve 14 alt kriter belirlenerek Osmaniye belediyesinin web sayfasının analizi yapılmıştır.

Bilgi ve belge verme hizmetleri; kurumsal tanıtım, resmi başvurular için bilgi ve belge sunumu, meclis kararlarının yayınlanması, stratejik planların yayınlanması, yapılmış ve yapılacak olan ihalelerin yayınlanması adı altında beş alt kriterden oluşmaktadır.

İletişim hizmetleri ise; beyaz masa uygulaması, e-bilgi edinme, e-talep ve e-şikayet formu, t-belediyecilik (telefon belediyeciliği) ile Başkana Mesaj olarak 5 alt kriterden oluşmaktadır.

Online işlem hizmetleri ise; fatura ödeme, vergi ödeme, online lisans ve ruhsat verme, anket uygulamaları olarak dört alt kriterden oluşmaktadır.

Osmaniye belediyesinin web sayfasına ait bilgiler hem web sayfalarının internet ortamında taranması hem de belediyeye konu hakkında elektronik ortamda iletişime geçilmesi ile e-belediyecilik uygulamaları değerlendirilmiştir.

2010- 2012- 2016 yılında Osmaniye Belediyesi e-belediyecilik uygulamalarına bakarsak;

Şekil 1:Yıllara Göre Osmaniye Belediyesi E-Belediyecilik Hizmetleri

OSMANİYE BELEDİYESİ	Bilgi-Belge Verme Hizmetleri					İletişim Hizmetleri				Online İşlem Hizmetleri				Toplam	
	Kurumsal Tanıtım	Resmi Başvurular İçin Bilgi ve Belge Sunumu	Meclis Kararlarının Yayınlanması	Stratejik Planların Yayınlanması	Yapılacak ve Yapılmış Olan İhalelerin Yayınlanması	Beyaz Masa	E- Bilgi Edinme	E-talep ve E-Şikayet Formu	Telefon Belediyeciliği	Başkana Mesaj	Fatura Ödeme	Vergi Ödeme	Anket		Online Lisans ve Ruhsat Verme
2010	Web Sayfası Güncellenmektedir														-
2012	+	-	+	+	+	-	-	-	+	+	-	-	-	-	6
2016	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	-	11

2010 yılında web sayfası güncellenen Osmaniye belediyesinin, 2012 yılında yapılan değerlendirmede Kurumsal Tanıtım Hizmeti, Meclis Kararlarının Yayınlanması, Stratejik Planların Yayınlanması, Yapılacak Olan İhalelerin Yayınlanması, Telefon Belediyeciliği ve Başkana Mesaj kriterlerini yerine getirirken 2016 yılında bunlara ilave olarak Resmi Başvurular İçin Bilgi ve Belge Sunumu, e-Bilgi Edinme hizmeti, e-Talep ve e-Şikayet hizmeti, Fatura Ödeme ve Vergi Ödeme olarak toplam 11 alt kriteri yerine getirmektedir.

Osmaniye belediyesi web sayfasında yapılmış olan ihale sonuçlarını, meclis kararlarını web sitesinden halka ve ilgililere duyurmaktadır. Bu durum, belediye hizmetlerinde şeffaflık uygulamalarının önemsendiğinin bir göstergesi olarak kabul edebiliriz.

Ayrıca e-belediye sayfasında arsa rayiç sorgulama, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifesi, çöp toplama saatleri, encümen kararları, evrak takip, su tarife bilgileri, alo doğum ve alo ölüm hattı, engelli taksi, hoş geldin bebek-hemşerilik beratı gibi vatandaşların işlerini kolaylaştıran bilgi, belge ve hizmetler de sunulmaktadır.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Ülkemizde, ilk yıllarda web sayfalarında yalnızca belediye başkanı, belediye teşkilatı ve belediyenin faaliyetleri gibi konularda kurumsal tanıtım hizmeti verilirken, son yıllarda belediyelerde iletişim hizmetleri sunumu hızla artmaktadır. Belediyelerin fatura ve vergi ödeme gibi online işlem hizmet sunmalarıyla birlikte vatandaşların zamandan tasarruf elde etmelerini sağlarken, belediyelerin de iş yükünü hafifletmekte, belediyelere farklı işleri gerçekleştirebilmek için zaman, kaynak ve eleman sağlamasına yardımcı olmaktadır.

Ülkemizdeki il belediyelerin çoğunda, beyaz masa adı altında (özel sektördeki müşteri hizmetleri gibi) talep, şikâyet ve önerilerin alınabildiği doğrudan bir telefon numarasının olması da bu durumun göstergesidir. Ayrıca, vatandaşlar, e-bilgi edinme, e-talep, e-şikayet formlarıyla belediyeye e-posta yoluyla ulaşabilmekte, Başkana Mesaj kısmından da doğrudan belediye başkanlarına mesaj iletebilmektedirler.

Yıllar itibari ile Osmaniye belediyesinin web sayfasının aktif olması e-belediyecilik uygulamalarına belediyece önem verildiğinin göstergesidir. 2010 yılında güncelleme dolayısıyla değerlendirilemeyen site 2012 yılında altı, 2016 yılında ise 11 alt kriteri yerine getirdiği bunlara ilave olarak da vatandaşlarına yönelik daha farklı bilgi, belge ve hizmetleri de yerine getirmektedir.

Sonuç olarak, yerel yönetim birimlerine yansımaları olan e-belediyecilik anlayışı, bürokrasiyi azaltmakta önemli bir işlev görmektedir, vatandaşın belediyelere olan bakış açısını değiştirmektedir.

KAYNAKÇA

Aktel, M., (2003), Küreselleşme Ve Türk Kamu Yönetimi, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Alodalı, M.F.B. ve S. Usta, "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi", Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar, Editör: Bekir PARLAK, Dora Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2010, ss.467-478

Altınok, A.R. (2005), "E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci Ve Yaşanan Sorunlar", Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması, Edt: Ahmet Nohutçu, Asım Balcı, Beta Basım, İstanbul.

Ateş, H. (2003), "E-Devlet'in Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım", Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, TODAİE, Ankara, ss. 481-500.

Burdur Belediyesi, <http://www.burdur-bld.gov.tr/>

D.P.T. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Erişim Tarihi: 12.10.2007, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>,

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2007), Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu, Erişim Tarihi: 28.03.2008, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yatirim>,

Emrealp S. (1994), Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojisi, Kent Basımevi, İstanbul.

Erdal, M. (2002), "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi", 1.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit, ss.165-180.

Gürler Hazman, G. (2005), "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. VII, S. 2, ss.65-84.

Hatay Belediyesi, <http://www.antakya.bel.tr/>

<http://www.nao.org.uk/publications/modexec1.pdf>

Isparta Belediyesi, <http://www.isparta.bel.tr/defaultt.asp>

Kahramanmaraş Belediyesi, <http://www.kahramanmaras.bel.tr/>

Kayalı, C. A.ve Yereli A. (2002), "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış", 1.Ulusal Bilgi, Ekonomi, ve Yönetim Kongresi, İzmit.

Kilis Belediyesi, <http://www.kilis.bel.tr/>

Osmaniye Belediyesi, <http://www.osmaniye-bld.gov.tr/>

Parlak B; Sobacı Z. ve Cantürk C, (2007), "Marmara Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli E-Devlet Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", VI. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, C:2, İstanbul,

Parlak, B.& Sobacı, Z. (2008a), Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler, Alfa Aktüel, İstanbul.

Parlak B.,& Sobacı, Z. (2008b), "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", Parlak, Bekir Ed. Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Turhan Kitabevi, Ankara.

Yıldız, Mete (2003), "Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış Ve Değerlendirme", Çağdaş Kamu Yönetimi, Editörler: Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Yüctürk, E. Elif (2002), "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları Ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", 1.Ulusal Bilgi, Ekonomi, ve Yönetim Kongresi, İzmit.