

E-Devlet Kapısı Hizmetlerinin Fizibilite Çalışmalarında Ticaret Başlığı Uygulamalarına Genel Bakış

Erhan Kumaş ve Burak Birgören

Türk Telekomünikasyon A.Ş. Genel Müdürlüğü, Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü, F Blok, Aydınliktepe, ANKARA.
Kırıkkale Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, 71451, KIRIKKALE.
erhan.kumas@turktelekom.com.tr, birgoren@kku.edu.tr

Özet— Ülkeler arası gelişim ve etkileşim sürecinin en önemli argümanlarından olan bilgi ve iletişim teknolojileri kamu ve özel sektörde iş yapış biçimlerini ciddi şekilde etkilemekte ve değiştirmektedir. Bu çalışmada, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecini kolaylaştıran ve hızlandıran, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eki Eylem Planı içerisinde tanımlanan "E-Devlet Kapısı Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması" projesinin nasıl hayata geçirildiği ticaret başlığına odaklanılarak değerlendirilmiştir. Yaklaşık 40 kuruluş ile görüşülerek yürütülen çalışmada yaklaşık 100 e-hizmet saptanmış ve bir e-dönüşüm yöntemi geliştirilmiştir. Çalışmada, özellikle "ticaret" başlığı altında değerlendirilen ve 10'un üzerinde kamu kurum kuruluşu ile yapılan çalışmalar ayrıntılarıyla tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: AB, e-devlet kapısı, bilgi toplumu stratejisi, fizibilite analizi

Abstract— Information and communication technologies, which are considered most important elements of development and interaction processes among countries, significantly influence and change the way business is performed in both public and private sectors. In this study, implementation of "Dissemination of E-Government Gateway Services" project defined within Information Society Strategy and Action Plan (2006-2010), which is facilitating Turkey's transformation into an information society, will be reviewed with a focus on the title "trade". Feasibility studies conducted with approximately 40 public sector agencies led to identification of approximately 100 e-services and development of a method for e-transformation; in particular, studies evaluated under the "trade" title conducted with more than 10 agencies are discussed in detail.

Key Words: EU, e-Government gateway, information society strategy, feasibility analysis

I. GİRİŞ

Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin en önemli adımlarından biri olarak değerlendirilen "E-Dönüşüm

Türkiye Projesi" ile ilgili amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları tanımlanmıştır [1]. Bu çatı proje çerçevesinde kamu hizmetlerinin ortak platformda tek kapıdan (portal) sunumu ve sunulacak hizmetlerin geliştirilmesine yönelik stratejinin belirlenmesi, kamu kurum ve kuruluşlarının hali hazırda vermekte olduğu, vatandaşa maksimum fayda sağlayacak ve ortak platform olan "E-Devlet Kapısı" üzerinden sunulabilecek e-hizmetlerin tespit edilmesine yönelik proje oluşturulması e-devlet vizyonuna yönelik kilit adımlar arasındadır.

E-Devlet Kapısının temelini çevrimiçi tek noktadan devlete erişim kavramı oluşturmaktadır. Bu kavram kamu hizmetleri kullanıcılarının (birey olarak vatandaşlar, özel şirketler ve sivil toplum örgütleri gibi kurumsal yapıların) kamu kesiminin fonksiyonel bölümlenmesine göre değil, kendi ihtiyaçlarına göre belirlenmiş "yaşam ve iş olaylarına" göre yapılandırılmış olarak hizmetlere erişebilmelerini içermektedir. Bu doğrultuda E-Devlet Kapısı, kamu kurumlarının fonksiyonlarının uyumunu sağlayacak, genişletilebilir, ölçeklenebilir ve kesintisiz olarak çevrimiçi çalışacak olan bir bilişim platformudur [2]. Bu vizyon çerçevesinde yapılması gereken en önemli işlerin başında kamu kurum ve kuruluşlarında; E-Devlet Kapısından verilebilecek kamu hizmetlerinin fizibilite çalışmasının yapılması gelmektedir. Bu fizibilite çalışmaları E-Devlet Kapısının kullanılmasının yaygınlaştırılması aşamasına taban oluşturacak bir bakış açısının elde edilmesi için gerekli şekilde planlanmıştır ve başlangıçta toplam 120 hizmeti kapsamaktadır. Bu çalışmalar e-hizmetler fizibilite raporları adı altında dört bölüm halinde hazırlanmaktadır. İlerleyen bölümlerde bu dört ayrım içerisinde özellikle üçüncü dönem olarak tanımlanmış ve ülkemizde "Ticaret" kavramının kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, özel şirketler ve vatandaşlara bakan izdüşümlerinin nasıl olduğu ve elektronik ortamda nasıl olması gerektiği ile ilgili detaylı bilgiler sunulmaktadır.

II. E-HİZMETLER FİZİBİLİTE ÇALIŞMALARI

Önceki bölümde bahsedildiği gibi ülkemizde elektronik iş yapabilme yeteneği ve algısının pozitif anlamda devam edebilmesi için öncelikli ihtiyaç tahmin edileceği üzere teknolojik ve fizibiki altyapının hazır hale gelmesi gereksinimi açıktır. Bu noktada yapılmış olan fizibilite çalışmaları dönem ana başlıkları aşağıdaki gibidir;

- İlk Dönem: Vatandaşlık ve Sosyal Güvenlik
- İkinci Dönem: Sağlık, Adalet, Emniyet
- Üçüncü Dönem: Ticaret
- Dördüncü Dönem: Eğitim, Ulaştırma ve Yerel Yönetimler

Devlet temel hizmetlerinin yukarıda belirtilen dört farklı ana başlık altında toplanması ve bu hizmet grupları içerisinde yer alan hizmetlerin raporlanması ile içeriğin hizmet odaklı olarak ele alınması önem arz etmektedir. Fizibilite çalışmaları dönem başlıkları halinde bir ayrışma tabii tutulduğu gibi aynı zamanda kendi içerisinde de anlamlı alt gruplara ayrılarak işlenmiştir. Bu bildiri çerçevesinde bahsedilecek olan “Ticaret” başlığı aşağıda görüleceği üzere alt gruplara indirgenmiştir;

- Kamu Alımları
- Tüzel Kişilik İşlemleri
- Dış Ticaret İşlemleri
- e-Fatura ve e-Defter İşlemleri

Bu indirgeme yapılırken kamu, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve vatandaş ihtiyaçları göz önünde bulundurulduğu gibi aynı zaman AB 20 temel kamu hizmeti içerisinde bulunan başlıklar ve bilgi toplumu stratejisi ve eki eylem planı dikkate alınmıştır^[3].

III. TİCARET BAŞLIĞI ALTINDA FİZİBİLİTE ÇALIŞMALARI

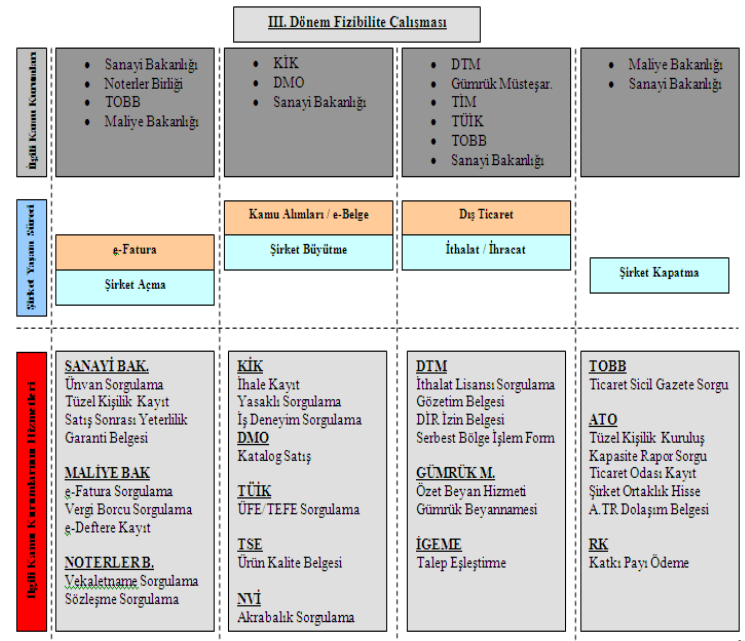
E-Devlet Kapısının kurulması ve işlevsel hale getirilmesinden sonra geniş kesimlerin kullanımına açılması ve yaygınlaştırılması bir zorunluluktur. Bu yaygınlaştırmanın temel hedefleri arasında;

- Mevcut iş süreçlerini daha elverişli kullanılabilir hale getirmek ve bu süreçlere etkinlik kazandırmak,
- İş dünyasına devlet ile olan işlerini çok hızlı ve en az bürokrasi ile yapılabilecek ortamlar sunmak,
- Vatandaşlara gecikme ve bıkkınlık veren süreçleri azaltmak için yöntemler sunmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda yeni teknoloji ve dünya üzerinde uygulanmakta olan benzer başarılı çözümlerden faydalanmak,

gibi konular da vardır. “Ticaret” başlığı altında yapılan bu çalışma yukarıdaki sayılan hedeflere varabilmek için gerekli

durum tespiti ve yeni önerilerin de ortaya konulmasını amaçlamaktadır^[4]. Bu amaç içerisinde yukarıdaki kısımlarda dile getirilmiş olan kavramsal altyapı çerçevesinde Şekil 1’de görüleceği üzere bir “şirket yaşam döngüsü” kurgulanmıştır.

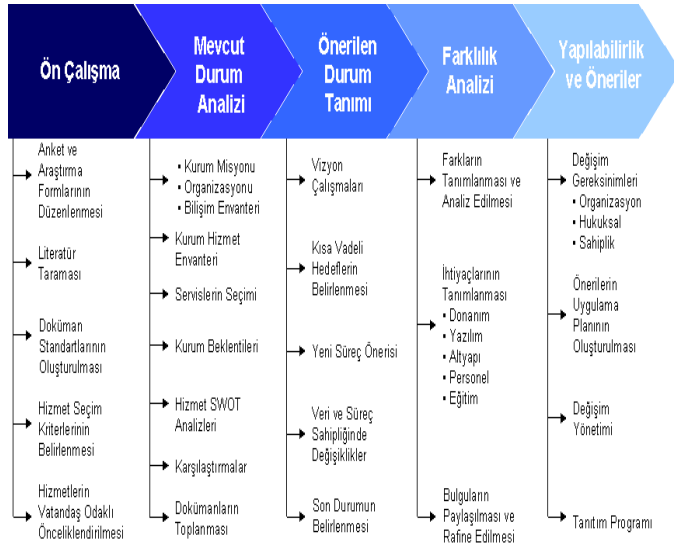
E-Hizmetler fizibilite çalışmalarında metodoloji bünyesinde; kamu hizmetinin tanımı, hizmeti gerçekleştirmede rol alan kamu ve/veya özel kurumların tanıtımı, hizmetin ayrıntılı iş akışı (görev tanımları ile ilgili kurum içi birimler, veri akışı, kullanılan belgeler, onay noktaları, ilgili tüm veri tiplerinin tanımı, vb.), rol alan kurumların bilişim teknolojisi yönünden düzeyinin değerlendirilmesi (teknik, hukuki ve organizasyonel gereksinimler, sınırlamalar, eksiklikler, aksaklıklar), genel değerlendirme gibi hususlar yer almaktadır^[5].



Şekil 1. Şirket Yaşam Döngüsü ve Ticaret Süreci

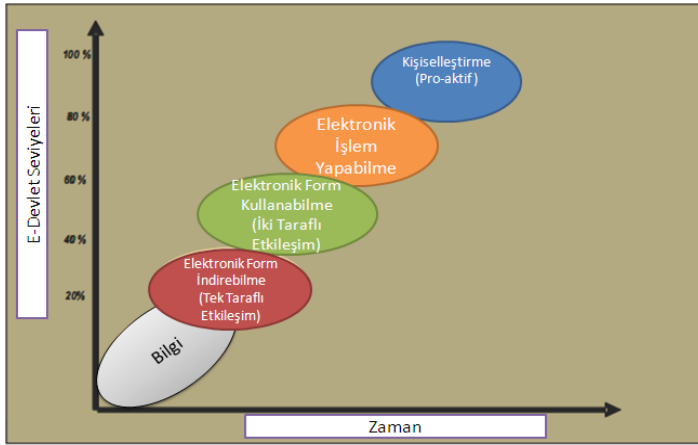
IV. E-HİZMETLER FİZİBİLİTE METODOLOJİSİ

e-Devlet hizmetlerinin tasarımı yapılırken, stratejiler ve çözümler önerilirken vatandaşların, firmaların, kamu çalışanlarının ve kamunun gereksinimleri değerlendirmeye alınmaktadır. Bu noktada hedef son kullanıcıların bütünleşmiş e-hizmetleri sorunsuz bir şekilde alabilmelerinin sağlanmasıdır^[6].



Şekil 2. Fizibilite Çalışmaları Metodolojisi [7]

Amaç; sonuçların elde edilmesi üzerinde odaklanmaktadır ve pratik uygulama stratejilerinin elde edilmesi ihtiyacı ile yürütülmektedir. Bu süreçte detaylı incelenen her hizmet için dört adımlık e-Devlet Stratejik Planlama ve Değerlendirme Metodolojisi uygulanmaktadır. Bu dört adım; “Mevcut Durum Çalışması”, “Önerilen Durumun Tanımlanması”, “Farklılık Analizleri” ve “Yapılabilirlik ve Öneriler” dir. Aşağıdaki diyagramda çalışma öncesi adımı dahil her bir adımdaki aktiviteler özetlenmiştir.



Şekil 3. E-Devlet'in Evrimi

Şekil 3'te belirtildiği üzere hem ülkemizde, hem de dünya ölçeğinde yapılan araştırmalarda e-Devlet hizmetlerinin seviyesi ve çeşitlilikleri ile ilgili Capgemini tarafından 2007 yılında AB bilgi toplumu komisyonu için hazırlanmış raporda bir seviyelendirme ve evrim süreci görülmektedir.

Bu seviyelendirme bu bildiri bünyesinde ele alınan “ticaret” başlığı içerisinde de görülebilmektedir. Bir “süreç” olarak

yapılandırılmış olan fizibilite çalışmalarında “kamu alımları” ile ilgili bir hizmet “information - bilgi” amaçlı tercih edilirken, “tüzel kişilik işlemleri”nde bir sonraki seviye olan “one way interaction – tek taraflı etkileşim (form alma veya gönderme)” şeklinde olabiliyor. Aynı şekilde “dış ticaret işlemleri” sürecinde “two way interaction – iki taraflı etkileşim (web form üzerine bilgi yükleme)” şeklinde yürüyen bir hizmet “e-Fatura ve e-Defter işlemleri” nde tamamen elektronik ortamda yürüyebilmektedir.

V. SÜREÇ BAKIŞ AÇISI ÇERÇEVESİNDE TİCARET BAŞLIĞI

Hizmet odaklı yapılan çalışmalar sonunda bu başlıklar altında incelenecek kurumlar ve bu kurumlarda hazırlanması gereken e-hizmetler tespit edilip uygun olanları detaylandırılmıştır.

Kamu Alımları; Kamu İhale Kurumu - KİK bünyesinde Nisan 2004 tarihinde Elektronik İhale Çalışma Grubu kurulmuştur. Çalışma grubunun amacı kamu satın alma işlemlerinde Elektronik Kamu Satın Alma Sistemini gerçekleştirmektir. Bu konuda Dünyadaki ve Avrupa Birliğindeki geliştirilmiş projeleri inceleyip, Türkiye için uygulanabilir elektronik ihale modelini tasarlamak amacıyla çalışmalar sürdürülmüştür. Gelenen durumda Elektronik Kamu Satın Alma Sistemleri; Elektronik Kamu İhale Sistemi ve Elektronik Katalog Alımları Sistemi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

- **Elektronik İhale (e-Tendering):** Mal hizmet, yapım ve danışmanlık alanlarında teknik şartname hazırlanması gereken özellikli işlere ilişkin ihale dokümanlarının elektronik ortamda işleme konulması için geliştirilen bir çözümdür. Elektronik ihale, ihale sürecinde zaman ve maliyet açısından tasarruf sağlar.
- **Elektronik Katalog Alımları Sistemi (e-Purchasing):** Elektronik Katalog Alımları Sistemi, kamu idarelerinin ihtiyaç duydukları standart mal alımı ve hizmet alımı işlerini elektronik ortamda sağlayan kataloglar aracılığıyla gerçekleştirmesi işlemidir.

Bu çalışma bünyesinde kamu alımlarının belirtilen iki ayrı bakış açısı içerisinde elektronik ortamda tamamlanabilmesi için tespit edilmiş 16 ayrı hizmet için, 15 ayrı kamu kurum ve kuruluşu ile entegrasyon gereksinimi ortaya çıkarılmış ve “ticaret başlığı” altında yapılan fizibilite çalışmalarında 15 ayrı hizmet yukarıda belirtilen metodolojiye uygun olarak incelenmiş, önceliklendirilmiş, fayda-maliyet analizi yapılmıştır.

Tüzel Kişilik İşlemleri; Avrupa Birliğinin belirlemiş olduğu öncelikli olarak elektronik ortama taşınması gereken işlemlerden biri de “Yeni Şirket Kaydı” hizmetidir. Bununla beraber ülkemizde de Başbakanlık tarafından yayınlanan

genelgelerde ve acil eylem planlarında ve 28 Temmuz 2006 tarihinde yayımlanmış olan bilgi toplumu stratejisi ve eki eylem planı'nda şirket sicil kayıtları sisteminin oluşturulmasını ve tüzel kişiliklerin tek numara sisteminde birleştirilmesini hedefleyerek "Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sistemi" "Şirketler Bilgi Sistemi" ve "Çevrimiçi Şirket İşlemleri" eylemleri yer almıştır [8].

Bu çalışma bünyesinde tüzel kişilik kayıt, tadil, tasfiye işlemlerinin belirtilen bakış açısı içerisinde elektronik ortamda tamamlanabilmesi için tespit edilmiş 41 ayrı hizmet için, 15 ayrı kamu kurum ve kuruluşu ile entegrasyon gereksinimi ortaya çıkarılmış ve "ticaret başlığı" altında yapılan fizibilite çalışmalarında 15 ayrı hizmet yukarıda belirtilen metodolojiye uygun olarak incelenmiş, önceliklendirilmiş, fayda-maliyet analizi yapılmıştır.

Dış Ticaret İşlemleri; Dış Ticaret ihracat işlemlerinde malın üreticiden, gümrük kapısından çıkması ve ihracatçının vergi iadesini almasına kadar, ithalat işlemlerinde ise siparişle başlayıp malın gümrükten çekilmesine kadar sürece çok sayıda kurum dahil olmaktadır. İhracat ve ithalat işlemlerinde devlet adına süreç sahibi kurum Gümrük Müsteşarlığıdır. Bu süreçte belge düzenleyen veya izin veren kurum ve kuruluşlar arasındaki iş akışının otomasyona geçirilerek sunulması amacıyla yapılan çalışmaları ise aşağıdaki gibi özetleyebiliriz. Bu çalışma bünyesinde dış ticaret işlemlerinin belirtilen bakış açısı içerisinde elektronik ortamda tamamlanabilmesi için tespit edilmiş 45 ayrı hizmet için;

- İhracat yapılması için; 23 adımda toplam 21 ayrı belge 10 ayrı kamu kurum ve kuruluşu üzerinden toplanmakta olduğu tespit edilmiştir.
- İthalat yapılması için; 16 adımda toplam 12 belge birçok kamu kurum ve kuruluşu üzerinden toplanmakta olduğu tespit edilmiştir.

"Ticaret başlığı" altında yapılan fizibilite çalışmalarında 10 ayrı hizmet yukarıda belirtilen metodolojiye uygun olarak incelenmiş, önceliklendirilmiş, fayda-maliyet analizi yapılmış ve 7 kurum üzerinden yapılabilmesi bir örnek işlem için önerilmiştir.

e-Fatura ve e-Defter İşlemleri; Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem planında altmış dört sayılı eylem Elektronik Fatura ve Defter Uygulaması olarak belirlenmiştir. Sorumlu kuruluş olarak Maliye Bakanlığı - Gelirler İdaresi Başkanlığı görevindedir. Bu çalışma oldukça başarılı bir şekilde yürütülmektedir. Hali hazırda www.efatura.gov.tr adresinden aktif yapılan çalışmalar takip edilebilmektedir. Yukarıdaki web adresi incelendiğinde pilot olarak tercih edilmiş olan, çok fazla işlem yapan firmalarla ilgili e-fatura'ya geçiş durumu Şekil 4'te belirtilmektedir.

Pilot Firmalar	İkinci Nüshanın Manyetik Ortamda Muhafazası	Birinci Nüshanın Elektronik Belge Şeklinde Oluşturulması
Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.	Tamamlandı	Tamamlandı
Bursa Şehiriçi Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Taahhüt A.Ş.	Tamamlandı	Tamamlanmadı
TTNet Anonim Şirketi	Tamamlandı	Tamamlandı
Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.	Tamamlandı	Tamamlandı
Türk Telekom A.Ş.	Tamamlandı	Tamamlandı
Vodafone Telekom A.Ş.	Tamamlandı	Tamamlandı

Şekil 4. E-Fatura Geçiş Yapan Pilot Firmalar ve Durum Bilgisi [9]

VI. SONUÇ

"Ticaret" başlığı altında yer alan bütün kurumların ortak iş geliştirme konusunda karşılaştıkları ilk büyük problem tüzel kişilikler için ortak bir tekil anahtar olmamasıdır. Farklı kurumların mevcut uygulamalarında farklı bilgi alanları tekil anahtar olarak kullanılmaktadır. Bu durum bilgi paylaşımı noktasında ve kurumların kendi içlerinde tüzel kişiliklerle ilgili bir tanımlama ve yetkilendirme sıkıntısını ortaya çıkarmıştır. Bu sıkıntıları aşmak için tüm tüzel kişilikler için standart bir tekil anahtar üretilmeli, hem bilgi paylaşımı aşamasında hem de tanımlama işlemlerinde bu anahtar kullanılarak standardizasyona gidilmelidir. Tüm tüzel kişiliklere ait bilgilerin kamuda paylaşılması ve bunlara ait ortak bir anahtar oluşturma Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanmakta olan MTK - Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sistemi ile gerçekleştirilecektir. Bu projenin acilen ortak kullanıma açılması kurumların mevcut standart dışı yapıyı bir kenara bırakarak MTK numarası üzerinden işlem yapar hale gelmeleri ile dönüşüm sürecindeki süreç sahipliği sıkıntısı ortadan kalkmış olacaktır.

"Ticaret" başlığı altında yapılan çalışmalarda tespit edilen bir diğer sorunda aynı işin farklı kurumlar tarafından tekrarlı olarak yapılması ve kurumlar arası bir organizasyon eksikliğidir. Bu durumun doğal sonucu kaynak israfıdır. Sadece "Talep Eşleştirme" konusunda altı farklı kamu kurumunun çalışma yapması ve bu çalışmaları ortak yürütmemesi bu konuya iyi bir örnektir. Bu durum her projede aynı yatırımın ve çalışmaların yeniden yapılması anlamına gelmektedir. Paylaşım ve standardizasyon ihtiyacı olan hizmetlerin E-Devlet Kapısı üzerinden sunuluyor olması mükerrer yatırımları ortadan kaldıracaktır.

VII. KAYNAKLAR

- [1] 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Başbakanlık, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, 27 Şubat 2003, Ankara.
- [2] Kumaş, E., Balci, A., Medeni, T.D., Medeni T., “Development And Implementation Of E-Government Services @ Türksat: Addressing Citizen Satisfaction, Standards Integration And Interoperability Issues In Turkey”, Handbook of Research on Semantic Web and Teleservices, Portugal, Pages: 924-945, 2009.
- [3] “The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services”, Capgemini, http://www.ch.capgemini.com/m/ch/tl/EU_eGovernment_Report_2007.pdf, Erişim: 24.08.2009.
- [4] E-Devlet Kapısı İhale Dokümanları, Şartnameler ve Ekleri, Türk Telekomünikasyon A.Ş., Ulaştırma Bakanlığı, 2005.
- [5] E-Hizmetler Fizibilite Raporları, Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., Ulaştırma Bakanlığı, 2007.]
- [6] Kumas, E., Balci, A., Sungu, E., Tasdelen, H., Medeni, T, Medeni, T.D., (2008), “Development and Implementation of e-Government Services in Turkey: Issues of Standardization, Inclusion, Citizen Satisfaction, Integration and Interoperability”, 2nd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Cairo, Egypt, 1-4 December 2008, Vol: 351, Pages: 337-343, (ICEGOV2008).
- [7] E-Devlet Kapısı İhale Dokümanları, Şartnameler ve Ekleri, Türk Telekomünikasyon A.Ş., Ulaştırma Bakanlığı, 2005.]
- [8] Bilgi Toplum Stratejisi ve Eki Eylem Planı, <http://mevzuat.dpt.gov.tr/ypk/2006/38.htm> , Erişim: 12.10.2009.
- [9] e-Fatura Geçiş Yapan Pilot Firmalar ve Durum Bilgisi, <http://www.efatura.gov.tr> , Erişim : 24.08.2009.