

KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜMÜN ÖNCÜSÜ: İÇİŞLERİ BAKANLIĞI UYGULAMALARI¹

Zeynep DUYAR²

Öz

Bu çalışma, Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde İçişleri Bakanlığı’nın attığı somut adımları ve projelerini incelemeyi amaçlamaktadır. Dijital kamu yönetiminin temel unsurları, e-Devlet sistemi ve Dijital Dönüşüm Ofisi’nin yönlendirici rolü çerçevesinde ele alınmış; İçişleri Bakanlığı’nın dijital altyapısı, hizmet sunum biçimleri ve teknolojik uygulamaları incelenmiştir. Nüfus ve vatandaşlık işlemleri, göç yönetimi, emniyet ve güvenlik hizmetleri ile yerel yönetimlere yönelik çözümler gibi birçok alanda geliştirilen çevrim içi hizmetler, kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik ve vatandaş memnuniyetine önemli katkılar sağlamaktadır. Çeşitli proje, çalışma ve mobil tasarımların oluşturulup kullanıcıların erişimine açılması için merkezi ve yerel birimlerle ortak hareket edilerek dijital dönüşüm sürecine katkı sağlanmaktadır. Bakanlık tarafından sunulan dijital uygulama ve kamu hizmetlerinin zamandan ve mekândan bağımsız biçimde erişilebilir hale gelmesini sağladığı ve kamu-vatandaş etkileşimini güçlendirdiği görülmektedir. Özellikle MERNİS, KADES, GAMER gibi yazılım projeleri vatandaşlar ile kamu tüzel kişiliklerinin işlemlerinde hızlı ve etkin erişimlerini sağlamaktadır. Bu bağlamda, İçişleri Bakanlığı’nın dijital dönüşüm süreci, Türkiye’de dijital kamu yönetimi vizyonunun somut ve uygulanabilir bir yansıması olarak değerlendirilmektedir. Çalışma, betimsel (açıklayıcı) bir yöntem ile hazırlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Dijitalleşme
Dijital Dönüşüm
İçişleri Bakanlığı
Dijital Hizmetler

Makale Hakkında

Araştırma Makalesi

Gönderim Tarihi : 26.05.2025
Kabul Tarihi : 04.08.2025
E-Yayın Tarihi : 15.03.2026
DOI : 10.58702/tey.1706494

¹ Bu çalışma Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim dalında Doç. Dr. Vasfiye Çelik danışmanlığında yürütülen “Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm ve Yapay Zekâ Etiği” adlı doktora tezinden üretilmiştir.

² Öğr. Gör. Dr., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Gediz Meslek Yüksekokulu, Hukuk Bölümü, e-posta: zeynep.duyar@dpu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0408-4486.

PIONEER OF DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS APPLICATIONS

Abstract

This study aims to examine the concrete steps and projects taken by the Ministry of Interior in the digitalization of public services in Türkiye. The fundamental elements of digital public administration are discussed within the framework of the e-Government system and the guiding role of the Digital Transformation Office, and the Ministry of Interior's digital infrastructure, service delivery methods, and technological applications are examined. Online services developed in many areas, such as population and citizenship procedures, immigration management, safety and security services, and solutions for local governments, significantly contribute to the effectiveness, efficiency, and citizen satisfaction in public administration. Collaboration with central and local units to create and make accessible various projects, studies, and mobile designs contributes to the digital transformation process. It is observed that the digital applications and public services offered by the Ministry make them accessible regardless of time and location and strengthen public-citizen interaction. Software projects such as MERNİS, KADES, and GAMER, in particular, provide citizens and public legal entities with fast and effective access to their transactions. In this context, the Ministry of Interior's digital transformation process is considered a concrete and applicable reflection of the vision of digital public administration in Türkiye. The study was prepared with a descriptive (explanatory) method.

Keywords

Digitalization
Digital Transformation
Ministry of Interior
Digital Services

Article Info

Research Article

Received : 26.05.2025
Accepted : 04.08.2025
Online Published : 15.03.2026
DOI : 10.58702/teyd.1706494

Kaynakça Gösterimi: Duyar, Z. (2026). Kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün öncüsü: İçişleri bakanlığı uygulamaları. *Toplum, Ekonomi ve Yönetim Dergisi*, 7 (1), 115-139.

Citation Information: Duyar, Z. (2026). Pioneer of digital transformation in public services: Ministry of internal affairs applications. *Journal of Society, Economics and Management*, 7 (1), 115-139.

GİRİŞ

Küreselleşmenin hız kazandığı, teknolojik gelişmelerin gündelik hayatı etkileyip kamu hizmetlerini dönüştürdüğü 2000'li yıllarda kamu yönetiminin dijitalleşmesi ve dijital dönüşüm sürecinin başlatılması bir ihtiyaç halini almıştır. Türkiye'de gerek diğer ülkelerin gelişmelerini takiben gerekse kendi vatandaşlarının talep ve isteklerine cevap verebilmek için 1990'lı yılların sonundan itibaren proje ve çalışmalar başlatılmış olsa da 2000'li yıllardan itibaren ivme kazanan vatandaş odaklı, hızlı, şeffaf ve erişilebilir hizmet anlayışı gerçekleşmesi hedeflenen amaçları başında yer almıştır. Geleneksel kamu yönetimin pasif vatandaş, tek tip hizmet, hantallık, gizlilik, tek yönlü iletişim, kapalı devlet, evrak ve dosyalamaya dayalı yapısı yerine çağın gereklerine uygun olarak aktif vatandaş, farklılaştırılmış hizmet, hızlilik, şeffaflık, etkileşim, açık devlet, elektronik erişimin (Uçkan, 2003, s. 82) temel unsurları olduğu dijital devlet anlayışına geçilmesi yeni bir hizmet modeli ve yeni bir kamu yönetimi yapılanmasını oluşturmuştur. Bu bağlamda dijital devlet anlayışının gelişmesinin en önemli çıktısı olarak Dijital Türkiye (e-Devlet) projesi hayata geçirilmiş ve yönetişimin sacayakları olan kamu sektörü, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşların iş birliği ve uyumlaştırılmasına katkı sağlanmıştır. 2008 yılında hayata geçirilen e-Devlet Kapısı ile hızlı, etkin, verimli ve en az maliyetle hizmet sunma anlayışı vatandaşlar tarafında da büyük bir memnuniyetle karşılanmıştır. Türkiye'de dijital dönüşüm sürecinde bir diğer öncü ise 2018 yılında 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatlanması Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname ile faaliyete geçirilen Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi de süreçte gerçekleştirdiği projeler ve diğer kurum ve kuruluşların gerçekleştirdiği çalışmaları tek bir çatı altında toplaması ile önemli bir konumda yer almaktadır. Türkiye'nin Dijital Dönüşümünde bakanlıkların hayata geçirdiği uygulamalar ve gerçekleştirdikleri projelerde sürece önemli katkılar sunmaktadır. Özellikle Türk kamu yönetimi, kamusal hizmet ve politikalar denildiğinde ilk akla gelen Bakanlıklardan birisi olarak İçişleri Bakanlığı, dijital dönüşüm sürecini en etkin şekilde uygulayan kurumlardan birisi olarak öne çıkmaktadır. İçişleri Bakanlığı, dijital dönüşüm açısından hem kamu hizmetlerinin doğrudan vatandaşlara ulaştırıldığı hem de güvenlik ve yönetim sistemlerinin dijitalleştiği önemli bir alandır. Özellikle e-Devlet entegrasyonu açısından dijital kimlik, nüfus ve adres işlemleri gibi hizmetler dolayısıyla en çok dijital hizmet veren kurumlardan birisidir. Bu çalışmada nüfus ve vatandaşlık işlemlerinden güvenlik hizmetlerine, yerel yönetimlerden göç idaresine kadar pek çok alanda dijital çözüm önerileri geliştiren İçişleri Bakanlığının dijitalleşme dönüşüm sürecindeki dijitalleşme çalışmaları ve uygulamaları incelenerek süreçteki güçlü, zayıf yönleri ortaya konulmaktadır. Çalışma, betimsel (açıklayıcı) yöntem kullanılarak hazırlanmıştır.

1. Dijital Dönüşümün Kamu Yönetimindeki Yeri

Dijitalleşme teriminin kavramsallaştırılmasına yönelik ilk girişim, her türlü bilginin ikili rakamlar yardımıyla depolanabileceğini keşfeden Shannon (1948, s.379) tarafından yapılmıştır. Literatürde 'dijitalleşme' ve 'dijitalleştirme' ile ilgili kavramları analiz eden çok çeşit tanımlar ve çalışmalar bulunmaktadır. *Oxford Sözlüğü*'nde dijitalleşme "verileri, bir bilgisayar tarafından kolayca okunabilen ve işlenebilen bir dijital biçime dönüştürme süreci" olarak tanımlanmaktadır (Oxford Dictionary, 2021, s. 235). Legner ve arkadaşlarına göre dijitalleşme, "analog sinyalleri dijital bir forma ve nihayetinde ikili rakamlara dönüştürmenin

teknik süreci" olarak açıklanmıştır (Legner ve ark., 2017, s. 301). Dijitalleşme, analog bilgiyi dijital forma dönüştürme işlemidir (Kobi Bilgi Teknolojileri, 2025). Daha geniş bir bakış açısıyla dijitalleşme; veri oluşturma, işleme, paydaşlarla ortak erişim sağlama ve işlem yapmak için sosyal ve ekonomik dönüşümde büyük ölçüde dijital teknolojilerden faydalanılması olarak ifade edilmektedir (Gür ve Yıldız, 2022, s. 10).

Değişen ve dönüşen süreçte bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin belirleyici olduğu 3. sanayi devrimi yaşanmış ve 2000'li yıllarda bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri destekli yeni parametreler ortaya çıkmıştır (Mıynat, 2021, s. 225). İnovasyona dayalı oluşan dijital ürünler, küresel dünyada yeni üretim ve tüketim modeliyle, ekonomik, toplumsal ve bireysel dönüşümün temel dinamiğini oluşturmuştur. Dijital dönüşüm; kamu yönetimi, eğitim, sağlık, hukuk/ adalet ve güvenlik gibi geleneksel kamu mal ve hizmetlerinin üretim sunum ve yöntemlerinde yapay zekâ, nesnelerin interneti, büyük veri, siber güvenlik vb. dijital ürünler ise kamu mal ve hizmetlerinin paradigma değişiminde önemli rol oynamasıdır (Mıynat, 2021, s. 225).

Bu noktada kamu yönetiminde geleneksel anlayıştan uzaklaşarak, vatandaş odaklı hizmet sunumunu esas alan yeni kamu yönetimi ve yönetişim yaklaşımlarına geçilmiştir. Bu dönüşümle birlikte sosyal, ekonomik, kültürel, merkezi ve yerel yönetimler sorumluluklarını daha etkin ve kesintisiz bir şekilde yerine getirmeye başlamıştır. Dijitalleşmenin ve küreselleşmenin etkisiyle, iletişim ve hizmetlere erişim kolaylaşmış; bu gelişmeler, insanların yaşamını önemli ölçüde kolaylaştırarak dünya genelinde yaygınlık kazanmıştır (Çeliksoy ve Akça, 2024, s. 447; Karaçorlu, 2021, s. 164-165). Bu değişim süreci öncelikle, kamu kurumları ile vatandaşlar arasındaki iletişimin internet, akıllı telefonlar ve sosyal medya üzerinden gelişmesiyle kendini göstermiştir (Göçoğlu, 2020, s. 616). Kamu kurumları, halkı bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetlerini dijital ortama taşımış; daha önce yüz yüze başvurularla sağlanan öğrenci ve mezuniyet belgesi, nüfus kayıt örneği, adli sicil kaydı ve vergi ödeme gibi hizmetler, çevrim içi platformlara aktarılmıştır (Göçoğlu, 2020, s. 619). Ayrıca, merkezi ve yerel yönetimler sosyal medya başta olmak üzere çeşitli dijital mecralarda vatandaşların yönetime katılımını artırmaya yönelik uygulamalar geliştirmiştir (Göçoğlu, 2020, s. 617). Kamu kurumlarının vatandaşlar ve nesneler hakkında elde ettiği sınırsız verinin işlenebilir hâle gelmesiyle oluşan büyük veri, kamu yöneticileri ve bürokratlar için daha etkili kamu politikaları oluşturulmasında önemli bir araç haline gelmiştir (Gül, 2018, s. 13). Dijital kamu politikalarının oluşturulmasında büyük veri, yapay zekâ, nesnelerin interneti, makine öğrenmesi gibi dijital teknolojilerin yeni dönem kamu politikalarının ana omurgasını oluşturması beklenmektedir. Bu çerçevede kamu politikalarının hızlı, etkin, bütün toplumsal aktörlerin katılımcı olduğu insan merkezli bir anlayışa sahip olması büyük önem taşımaktadır (Eggers ve Macmillan, 2015, s. 5-8). Bu noktada kamu yönetiminde dijital dönüşümün en önemli çıktısı olan ve insan merkezli bir anlayışla vatandaş katılımına odaklı Devlet-Devlet, Devlet- Vatandaş ve Devlet-İş Dünyası arasındaki etkileşimi hızlı, etkin ve maliyetleri en aza indirerek gerçekleştiren e-Devlet mekanizmasını detaylandırmakta fayda vardır.

2. Türk Kamu Yönetiminde e-Devlet'in Gelişimi ve Önemi

Toplumsal değişim ve dönüşümle birlikte devlete yüklenen fonksiyonlarda meydana gelen artış belki de kendini en çok vatandaşa sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve karmaşıklığında kendini göstermektedir (Bulut, 2021, s. 75). Şüphesiz sunulan hizmetlerin

çeşitliliği ve karmaşıklığı kadar hizmetlerin nasıl sunulduğu ve hizmet sunumunda kullanılan araçlar da tarihsel süreç içerisinde değişim ve gelişim göstermektedir. Kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan değişim dönemler haline ayrıldığında ilk olarak karşımıza geleneksel devlet ile hizmet sunumu çıkmaktadır (Bulut, 2021, s. 75). Geleneksel devlet modeliyle vatandaşın talep ve isteklerine yanıt vermede yaşanan gecikmeler ve eksikler 21. yüzyılın değişen dinamikleri ve her şeyi neredeyse baştan başlatan gücüyle beraber bu yüzyılın özelliklerini odaklanmayı zorunlu kılmıştır (Bozaslan, 2023, s. 15).

Özellikle 1990'lı yılların sonlarından itibaren, birçok ülke verimliliği artırma ve vatandaşlara karşı daha duyarlı bir kamu yönetimi oluşturma hedeflerini birleştirerek, bilgi ve hizmetlerin sunumunda bilgi teknolojilerinden yararlanmayı öncelik haline getirmiştir. Bu doğrultuda, vatandaşlara ve iş dünyasına yönelik kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sağlanmasını amaçlayan e-Devlet projeleri, özel bir stratejik vurgu ile hayata geçirilmeye başlanmıştır (Yıldırım, 2014, s. 6). Sosyal Bilimlerde neredeyse bütün kavramlarda olduğu gibi e-devlet kavramıyla ilgili de genel geçer bir tanım yapmak mümkün değildir. Literatürde e-Devlet tanımıyla ilgili pek çok açıklama bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır:

'E -Devlet; vatandaşlar, işletmeler ve devletin diğer kurumları ile ilişkileri dönüştürme kabiliyetine sahip bilgi teknolojilerinin (geniş alan ağları, internet ve mobil bilgi işlem gibi) devlet kurumları tarafından kullanımını ifade etmektedir' (Dünya Bankası, 2015).

'E-Devlet, devletin sahip olduğu ya da işlettiği, vatandaşlar, özel sektör ve diğer kamu kurumları ile ilişkileri dönüştüren böylece vatandaşların güçlendirilmesini teşvik etmeyi, devletin verimliliğini ve hizmet sunumuna iyileştirmeyi, hesap verebilirlik ve şeffaflığı artırmayı amaçlayan bilgi ve iletişim sistemleridir' (Karokalo ve ark., 2013, s. 1795).

'E-Devlet devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir' (Güler ve Döventaş, 2009, s. 27).

'E-devlet, çağın siyasi, ekonomik, sosyal ve yönetsel gereklerine uygun olarak, devletin idari fonksiyonunu yerine getirirken, bilgi ve iletişim teknolojilerini ve özellikle interneti, web tabanlı uygulamaları bilgi ve hizmet sunumunda haftanın 7 günü 24 saat kullanma ve bu yolla bilgi ve hizmet sunmasıdır' (Örselli ve Taşpınar, 2014, s. 11).

E-Devlet ile amaçlanan her açıdan devletin kamu mal ve hizmet sunumunda farklı bir evreye geçmektir (İnce, 2001, s. 23-24). E-Devletin ortaya çıkış amacı ve sonuçları incelendiğinde bir dönüşümle hatta bir dijital dönüşümle anılmakta, açıklanmakta ve değerlendirilmektedir. Devletin şeffaf karakter kazanması, kamu hizmetlerinde verimlilik ve hız artışının sağlanması kötüye kullanımların engellenmesi, kamu hizmetlerinin yaygınlaşması ile erişim kolaylığının oluşması, kurumlar arasında bilgi ve bütünlüğünü desteklenmesi, kamu hizmetlerinde zaman sorunsalı ile karşılaşmadan yararlanabilmesi ve vatandaşların katılımının artması şeklindeki amaçlar e-devlet sürecinin öne çıkan gayeleri olmuştur (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 66).

Özellikle Türk Kamu Yönetiminde küreselleşmenin etkisiyle 1990'lı yıllardan itibaren çağdaşlaşma ve reform çerçevesinde gerçekleştirilen iyileştirmelerin başını kamu yönetiminde meydana gelen dijitalleşme çekmektedir (Peker, 2015, s. 172).

Bu değişimde devletin devamlı kendisini yenileyen, günün koşullarına göre politik, iktisadi ve sosyo-kültürel olarak değişimler geçiren devingen bir toplum olmasının da payı büyüktür (Peker, 2015, s. 172). Türkiye'de kamu yönetimi ve kamu idarelerinin sunduğu hizmetlerde dijitalleşme adına devrim yaratacak adımlardan ilki 1998 yılında e-devlete geçiş vizyonu oluşturmak amacıyla 'Kamu-Net Teknik Kurulunun' oluşturulmasıyla atılmıştır (Altınışık, 2017, s. 1939). Ardından dijital dönüşümün ileriye dönük bir vizyon ortaya konulması ile 2001 yılında e-Avrupa+girişimine Türkiye'nin de taraf olması sağlanmıştır. 2003 yılında 'e-Dönüşüm Türkiye Projesi' başlatılmış ve 2005 yılında 2006-2010 dönemini kapsayan 'Bilgi Toplumu Stratejisi' yayınlanmıştır (Altınışık, 2017, s. 1939). Bu süreç içerisinde çeşitli bakanlıklar görev alanına giren hizmetlerle ilgili olarak bilgi teknolojilerine dayalı çok sayıda proje başlatmış, hayata geçirilen bu projeler arasında; Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET), Sağlık NET gibi önemli ve başarılı uygulamalar yer almıştır (Altınışık, 2017, s. 1939). Kamu hizmetlerini bilgi ve iletişim teknolojileriyle vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına etkin ve verimli sunmak amacıyla 2006 yılında çıkarılan Bakanlar Kurulu Kararı çerçevesinde kurulan e-devlet kapısı 2008 yılında bütüncül bir şekilde faaliyete geçirilmiş ve bundan sonra kamu yönetimindeki dijital dönüşümün çekirdeğini oluşturmuştur (Demirkoca, 2022, s. 2-3).

Kamu yönetiminde dijital dönüşüme ilişkin olarak süreç içerisinde birçok karar alınmış ve eylemler hayata geçirilmiş olup, bu konudaki en önemli politika belgelerinden biri 2016 yılında Dönemin Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından yayımlanan 'e-devlet strateji belgesi' olmuştur. 2016-2019 dönemini kapsayan 'Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı' adlı belgede stratejik amaçlar "E-devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi, kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması, kullanım-katılım-şeffaflığın artırılması" olarak belirlenmiştir (Kamuda Stratejik Yönetim, 2016).

E-Devlet Kapısı, "farklı kurumlar tarafından, farklı kanallar aracılığıyla verilen e-Devlet hizmetlerinin tek noktadan güvenli ve kesintisiz bir şekilde sunulduğu elektronik platform" olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2019, s. 129). Türkiye'de e-Devlet Kapısı'nda sorgulama, başvuru, belge üretme, ödeme, bilgilendirme, abonelik gibi iş ve işlemleri hızlı ve etkin gerçekleştiren hizmetler sunulmaktadır (E-devlet, 2024). Bu hizmetlerin sunulması ile e-Devlet Kapısı'ndan hizmet sunucularına ve kullanıcılara ise 7/24 hizmet sunma, şeffaflık, güvenilirlik, maliyetlerin en aza indirilmesi, iletişim ve erişimin hızlanması ve artan memnuniyet gibi faydalar sağlandığı söylenebilir (E-devlet, 2024). E-devletin önemi ise demokrasiye katkı yapma sürecinde ortaya çıkmaktadır. Demokratik devletlerde e-devlet sistemi, katılımcı, paylaşımcı, adil ve şeffaf olma nitelikleri gereğince kamu bilgilerinin vatandaşlarla olabildiğince paylaşılması eğilimini yaygınlaştırmaktadır (İnce, 2001, s. 22).

Türkiye'de e-Devlet, kullanıcı sayısı günden güne artmaktadır. Ayrıca e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaşların memnuniyetleri de her geçen gün artmaya devam etse

de süreçte hala kullanımda eksiklikler, erişim sorunları yaşanmaya devam etmektedir (E-devlet, 2024).

Bu noktada dijitalleşmeyi sürdürmek ve eksiklikleri gidermek adına Türkiye'nin e-Devlet ile ilgili uzun vadeli planlamalarına bakıldığında dijitalleşmenin, bütüne yayılmasının sağlanmasından ve vatandaş odaklı perspektifin hakimiyetinden bahsedildiği görülmektedir (Bozaslan, 2023, s. 28). E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu'nda (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2018), 2018-2033 yılları arasında gerçekleşmesi beklenen hedeflerinin başında Türkiye'nin e-Devlet uygulamalarında dünyada önde gelen ilk 20 devlet arasında yer almak olduğu görülmektedir. Diğer gerçekleşmesi beklenen hedefler ise şu şekildedir:

- Türkiye'de kamu yönetimi sisteminin ve devletin işleyiş süreçlerinin hem merkezi idare hem de yerel yönetimler düzeyinde tamamen dijitalleşmesi,
- Başta vatandaşlar olmak üzere paydaş odaklı kullanımın artması,
- E-Devlet hizmetlerinin arz değil talep odaklı duruma gelmesi,
- Bu hizmetlerin tamamen kişiselleştirilmiş olması ve vatandaş ihtiyaçları öngörülerek pro-aktif hizmet sunumunun yapılması.

3. Türkiye'de Dijital Devlet Anlayışının Çıktısı: Dijital Dönüşüm Ofisi

Türkiye'nin dijital devrim adına yaptığı bütün girişimlerinde bütüncülüğün ve eş güdümün sağlanması için e-Devlet ve e-Dönüşüm Türkiye ile kamuda bilgi ve teknolojilerin kullanımında ilk defa stratejilerinin belirlendiği ve kurumlararası uyumun sağlandığı gözlemlenmektedir (Aydın, 2005, s. 289).

Türkiye Cumhuriyeti'nin 24 Haziran 2018 tarihi itibarıyla Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçmesi ile dijital dönüşüm kapsamında yapılan çalışmaların ve projelerin sayısının hızla arttığı ve dijital dönüşüme daha fazla vurgu yapıldığı bilinmektedir (Tamer ve Övgün, 2020, s. 776-777). Bu süreçte, Türk Kamu Yönetiminde ofis tipi bir yönetim modeline geçilmiş ve devlet teşkilat yapısında köklü değişiklikler yaşanmıştır (Tamer ve Övgün, 2020, s. 785). Ekonomik ve toplumsal koşullarda meydana gelen değişimlerin yönetim anlayışı üzerindeki etkisi, çeşitli reformları beraberinde getirmiştir. Bu reformların Türkiye'nin dijitalleşme sürecine katkı sağladığı görülmüş; e-Devlet, siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ gibi alanlarda yürütülen çalışmaların tek bir yapı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (Gür ve Yıldız, 2022, s. 62; Okçu ve Akman, 2020, s. 87).

İlgili kararnamede dijital dönüşüm ofisinin görevleri şu şekilde açıklanmaktadır (T.C. Cumhurbaşkanlığı 1 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2018):

- Cumhurbaşkanlığı politikalarına uygun olarak kamu sektöründe dijital dönüşüme öncülük etmek, e-Devlet platformu uygulamalarını geliştirmek ve kurumları bu sürece entegre etmek.
- Kamu sektörünün izleyeceği, dijital dönüşüm yol haritasını hazırlamak.
- Kamu sektörü, özel sektörü, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları arasında dijital platformlarda iş birliği sağlamak.

- Bilgi ve siber güvenliği geliştirici projeler ortaya koymak.
- Büyük veri ve yapay zekâ teknolojisini kamu sektöründe uygulayıcı ve koordinasyon sağlayıcı uygulamalar geliştirmek.
- Yerli ve milli teknolojilerin kamuda kullanımını artırmak.
- Dijital teknolojilerin maliyetini etkin bir şekilde kamu kurum ve kuruluşlarına sunmak.

Dijital Dönüşüm Ofisinin kurulması ile e-Devlet Kapısı, Mobil e-Devlet, Kamu Uygulamaları Merkezi, MERSİS, UYAP, CİMER, Ulusal Ulaştırma Portalı, Sağlık-Net Portalı, Türkiye’de kamu yönetiminde daha önce gerçekleştirilmiş olan tüm dijitalleşme çalışmaları Dijital Dönüşüm Ofisinin uygulama alanına dahil edilmiştir (Gür ve Yıldız, 2022, s. 66).

2018 yılında yönetişimin sonucu olarak bütün sektörlerin iş birliğine dayalı olarak faaliyet gösteren dijital dönüşüm ofisi, çeşitli projeleri uygulamaya koymuştur. Bu projeler ve içerikleri şu şekildedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024):

- *Açık Veri Portalı Projesi:* ‘Kamu kurumlarının faaliyetleri sırasında ürettikleri verilerin; kişisel veriler, ulusal ve ticari sırlar gibi mahremiyet unsurları gözetilerek paylaşılmasını hedefleyen bu proje, kurumlarda şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini benimsemeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda, bu verilerin katma değerli hizmetlere dönüştürülmesi hedeflenmektedir.’
- *Dijital Türkiye Projesi:* ‘Kamuda dijital dönüşümün yol haritasını çizmek ve dijital ekosistemi oluşturmak amacıyla geliştirilen bu proje, kamu kurumları, yerel yönetimler ve özel sektör iş birliğiyle yürütülmektedir. Dijital Türkiye Portalı (e-Devlet Kapısı) üzerinden nitelikli, entegre ve yüksek katma değerli hizmetlerin sunulması hedeflenmektedir.’
- *E-Yazışma Projesi:* ‘2011 yılında başlatılan proje, kamu kurum ve kuruluşları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda, güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.’
- *Fikir Maratonu Projesi:* ‘Dijital Türkiye ve e-Dönüşüm konularında uygulanabilir, sürdürülebilir ve teknoloji odaklı fikirlerin geliştirilmesini hedefleyen bu proje, yeni kamu hizmetlerinin tasarlanmasına zemin hazırlamaktadır.’
- *KamuNet Projesi:* ‘Kamu kurum ve kuruluşları arasında ihtiyaç duyulan veri iletişiminin, internete kapalı ve güvenli bir sanal ağ aracılığıyla gerçekleştirilmesini sağlayan bu proje, siber güvenlik risklerini azaltmayı amaçlamaktadır.’
- *KAYSİS (Kamu Yönetim Sistemi) Projesi:* ‘Kamu kurumlarının teşkilat yapısı, sundukları hizmetler, kullandıkları belgeler, iletişim bilgileri ve yöneticileri gibi unsurların mevzuat temelinde elektronik ortamda tanımlandığı bu sistem, e-Devlet uygulamalarının tek merkezden entegre edilmesini sağlamaktadır.’
- *Tek Durak Projesi:* ‘Kamu hizmet kanallarının çeşitlendirilmesi ve erişilebilirliğinin artırılması hedeflenen bu projeye, özellikle dezavantajlı gruplar başta olmak üzere tüm vatandaşların kamu hizmetlerine kolay ulaşımı sağlanmaktadır.’
- *Ulusal Veri Sözlüğü Projesi:* ‘Kamu bilgi sistemleri arasındaki entegrasyon sorunlarını, mükerrer ve çelişkili veri üretimini, dil birliği eksikliğini ve veri sahipliğindeki belirsizlikleri ortadan kaldırmayı amaçlayan bir projedir.’
- *81 İlde 81 Siber Kahraman Projesi:* ‘Siber Güvenlikte Millî Ruh” sloganıyla gençlerin siber güvenlik alanındaki farkındalığını artırmayı hedefleyen bu proje, Türkiye genelinde düzenlenen eğitim ve etkinliklerle yürütülmektedir.’
- *Türk Beyin Projesi:* ‘Yapay zekâ destekli MR sistemi geliştirerek hekimlere teşhis ve tedavi süreçlerinde yardımcı olmayı amaçlayan bir projedir.’
- *Siber Kümelenme Projesi:* ‘Yerli ve millî siber güvenlik çözümlerinin geliştirilmesi ve bu alandaki ürünlerin yaygınlaştırılması hedeflenen bir projedir.’

Dijital Dönüşüm Ofisi, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde değişiklik yapılmasını içeren 8 Mart 2025 tarihli Resmî Gazete 'de yayımlanan 183 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle kapatılmıştır. Bu kapsamda Dijital Dönüşüm Ofisi'nin kritik görevleri, yetkileri genişletilen Siber Güvenlik Başkanlığına devredilmiştir. Artık sadece siber tehditlerle mücadele etmeyecek olan başkanlık, kamunun dijital dönüşümüne yön verecek, e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaşmasını sağlayacak ve yapay zekâ uygulamalarını teşvik edecektir. Kamu kurumları arasındaki koordinasyonu güçlendirmek de başkanlığın yeni sorumlulukları arasında yer almaktadır (T.C. Cumhurbaşkanlığı 183 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname, 2025).

Türkiye Cumhuriyeti'nde 24 Haziran 2018 tarihi itibarıyla cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçiş ile birlikte dijital dönüşüm kapsamında yapılan çalışmaların hızla arttığı bilinmektedir bu kapsamda Cumhurbaşkanlığı tarafından belirlenen amaç politika ve stratejilere uygun olarak kamunun dijital dönüşümüne öncülük etmek dijital Türkiye (e-Devlet) hizmetlerinin sunumun aracılık etmek kurumlar arası işbirliğini artırmak ve bu alanda koordinasyonu sağlamak görevi bir sayılı cumhurbaşkanlığı kararnamesi kapsamında dijital dönüşüm ofisinde verilmiş ayrıca cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine geçişle 26 olan bakanlık sayısı 17 ye indirilmiştir ve bütün bakanlıklarda dijital dönüşümü üzerine yeni bir süreç başlamış çalışma ve faaliyetleri hız kazanmıştır (Gür ve Yıldız, 2022, s. 75). Bu noktada çalışmanın da temel gayesini oluşturan ve hali hazırda faaliyet göstermeye devam eden İçişleri Bakanlığının dijital dönüşüm kapsamında yaptığı çalışma ve uygulamalarına yer vermekte fayda vardır.

4. İçişleri Bakanlığı'nın Dijitalleşme ve Dijital Dönüşüm Sürecindeki Rolü

Türk devlet geleneğinin merkez kurumlarından biri olan İçişleri Bakanlığı; terörle mücadeleden göç yönetimine, suçla mücadeleden iç güvenliğe, uyuşturucuyla mücadeleden trafik güvenliğine, afetlerle mücadeleden nüfus hizmetlerine, aile içi ve kadına yönelik şiddetle mücadeleden sivil toplum faaliyetlerine kadar geniş bir alanda faaliyette bulunmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2023, s. 14). İçişleri Bakanlığı, kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli kullanılması amacıyla Bakanlık hizmetlerinin yürütülmesi sırasında bilgi ve teknoloji kaynaklarından azami ölçüde faydalanmaktadır. Bu çerçevede, halihazırda kullanılmakta olan sistemlerin geliştirilmesinin yanı sıra ihtiyaçlar çerçevesinde yeni uygulamalar da geliştirilmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 23).

İçişleri Bakanlığı'nın merkez birimleri, Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları (YİKOB), İl Özel İdareleri, Valilikler ve Kaymakamlıklar tarafından yürütülen iş ve işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve kamu kurumları arasında etkin bilgi paylaşımının sağlanması amacıyla, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında e-İçişleri Sistemi hayata geçirilmiştir. Bakanlık tarafından yürütülen mali işlemlerin daha hızlı ve etkin şekilde sonuçlandırılması amacıyla; Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından geliştirilen Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi (KBS), Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından geliştirilen Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi (KaYa) ve Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi (e-Bütçe) kullanılmaktadır. Ayrıca, belediyelerin ortak bir veri tabanı ve standart yazılımlar aracılığıyla tüm iş ve işlemlerini dijital ortamda yürütebilmesi ve yerel hizmetlerin vatandaşlara elektronik ortamda sunulabilmesi amacıyla e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi uygulanmakta ve etkin bir şekilde sürdürülmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 24).

Ayrıca Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri Yazılımı Projesi, ülkemizde farklı kurumlara ait olarak kullanılan acil çağrı numaralarının (İtfaiye: 110, Jandarma: 156, Emniyet: 155, Sağlık: 112, Orman: 177, Sahil Güvenlik: 178, AFAD: 122) tek bir numara olan 112 altında toplanması amacıyla hayata geçirilmiştir. İşitme engelli bireyler için geliştirilen özel uygulamalar aracılığıyla, 112 Acil Çağrı Merkezleriyle işaret diliyle görüntülü iletişim ve yazılı mesajlaşma olanakları sunulmuştur. Ayrıca, Türkiye’de ikamet eden yabancı uyruklu kişilere daha etkin hizmet sağlanabilmesi amacıyla, herhangi bir ilde yabancı dilde yapılan çağrılar Yeni Nesil 112 yazılımı sayesinde Ankara Merkez Acil Çağrı Merkezi’ne yönlendirilmektedir. Bu merkezde görev yapan yabancı dil operatörleri aracılığıyla, çağrılar İngilizce, Almanca, Arapça ve Rusça dillerinde karşılanmakta ve ilgili acil hizmetler sağlanmaktadır. E-Çağrı Projesi ise araç içi acil çağrı sistemini kapsamaktadır. Bu sistem sayesinde, trafik kazası anında sürücü bilincini kaybetmiş olsa dahi, kaza bilgileri ve konum koordinatları otomatik olarak Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi’ne iletilmektedir. Ayrıca sürücüler, araçta bulunan acil çağrı butonuna manuel olarak basarak da 112 Acil Çağrı Merkezleri’ne ulaşabilmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 24).

Bir başka proje olan ‘GAMER Yazılımı Projesi’, kamu düzenini ve güvenliğini bozabilecek olayların önlenmesi ile bu tür olaylar sonrasında ortaya çıkan acil durumlarda koordinasyonun sağlanmasını kolaylaştırmak amacıyla geliştirilmiştir. Tanımlanan olaylarda, ihbar anından sürecin sonuçlanmasına kadar geçen zamanda ortaya çıkan bilgilerin güvenli biçimde toplanması; olayla ilgili tüm veri tabanlarındaki bilgilerin entegre edilerek illerdeki ve merkezdeki koordinasyon makamlarına raporlanması ve analiz edilmesine imkân tanınması sağlanmaktadır. Ayrıca, ihtiyaç duyulması halinde operasyon birimlerine anlık bilgi aktarımı da bu sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. ‘İnternet Siteleri Merkezi İçerik Yönetim Sistemi Projesi’, Bakanlık teşkilatına bağlı kurumların internet sitelerinde sunulan bilgi ve hizmetlerin, kurumsal kimlik ve kullanıcı davranışları göz önünde bulundurularak uluslararası standartlara uygun kullanıcı arayüzleriyle yeniden tasarlanmasını amaçlamaktadır. Bu proje ile tüm kurumlar arasında tasarım bütünlüğü sağlanmakta ve tek bir içerik yönetim sistemi üzerinden içeriklerin yönetilmesi mümkün hale getirilmektedir. Ayrıca, taşra teşkilatına bağlı kamu kurum ve kuruluşlarında yürütülen evrak süreçlerinin (onay, geliş, gidiş vb.) tek bir arayüz üzerinden yöneticilerin erişimine sunulması amacıyla ‘e-Otoban Projesi’ devreye alınmıştır. Bu sistemle birlikte, belge yönetim süreçlerinin daha hızlı, verimli ve dijital ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 24). Bununla birlikte muhtarların taleplerini elektronik ortamda iletebilmelerini sağlamak amacıyla ‘MUHBİS (Muhtar Bilgi Sistemi)’ geliştirilerek kullanıma sunulmuştur. Bu sistem aracılığıyla muhtarlar, talep, istek, görüş, öneri ve şikâyetlerini dijital olarak iletebilmekte, taleplerin takibi ve raporlanması sağlanmakta; böylece görevlerini daha etkin, hızlı ve kaliteli şekilde yerine getirebilmeleri amaçlanmaktadır. Ayrıca, büyük ölçekli projeler kapsamında sunulan kullanıcı eğitimleri ile Eğitim Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülen hizmet içi eğitimlerin, merkez ve taşra teşkilatlarında görev yapan personele zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın elektronik ortamda sunulabilmesi amacıyla ‘UZEP (Uzaktan Eğitim Platformu)’ uygulamaya alınmıştır. Bu sayede, kamu personeline yönelik eğitim faaliyetleri dijitalleşme süreciyle entegre biçimde daha erişilebilir ve sürdürülebilir hâle getirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 24).

Bakanlık merkez birimleri ile valilikler ve kaymakamlıkların tüm iş ve işlemlerinin elektronik ortamda yüksek performansla yürütülebilmesi amacıyla, gerekli donanım ve ağ altyapısının yenilenmesi ve güçlendirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülmektedir. Covid-19 pandemisi sürecinde, vatandaşların temel ihtiyaçlarının (gıda, alışveriş, şehirlerarası ulaşım izni vb.) temassız, güvenli ve çevrimiçi olarak karşılanabilmesi amacıyla 'VEFA İletişim Sistemi' uygulamaya geçirilmiştir. Bu sistem sayesinde, vatandaşların hizmetlere erişimi fiziksel teması en aza indirerek sağlanmıştır. Ayrıca, vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik başvurularını sıra beklemeden, yüz yüze iletişime gerek kalmaksızın ve sosyal mesafe kurallarına uygun şekilde gerçekleştirebilmeleri için e-Devlet Kapısı üzerinden e-Başvuru hizmeti sunulmuştur. Bu sistem üzerinden yapılan başvurular, Seyahat İzin Kurulları tarafından dijital ortamda alınmakta ve değerlendirilerek hızlı bir şekilde sonuçlandırılabilir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 25).

Yine bakanlığın uygulamaya koyduğu bir diğer uygulama, 'DERBİS (Dernekler Bilgi Sistemi)', derneklerle ilgili tüm idari iş ve işlemlerin dijital ortama taşınarak daha etkin ve şeffaf bir şekilde yürütülmesini amaçlayan entegre bir bilgi sistemidir. Bu sistem aracılığıyla dernek beyannameleri ve bildirimleri çevrim içi ortamda alınmakta, kamu kurum ve kuruluşları ile veri paylaşımı sağlanmakta ve e-İçişleri entegrasyonu sayesinde istatistiki veriler sorgulanarak analiz edilebilmektedir. DERBİS, aynı zamanda politika yapıcılar ve ilgili kamu otoriteleri için doğru, güncel ve güvenilir veri temin edilmesine katkı sunmaktadır. 'MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi)' ise, nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin modernizasyonu amacıyla oluşturulmuş merkezi bir bilgi altyapısıdır. Bu sistem, nüfus cüzdanı, uluslararası aile cüzdanı, yabancı uyruklularla yapılan evlilikler ile Adres Kayıt Sistemi'ne ilişkin verilerin toplanması, işlenmesi ve değerlendirilmesi süreçlerinde kullanılmakta; böylece nüfus hareketlerine ilişkin istatistiki çıktılar üretilerek kamu yönetiminin veri temelli karar alma süreçlerine katkı sağlanmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a, s. 25).

6 Şubat tarihinde meydana gelen ve merkez üssü Kahramanmaraş olan depremler neticesinde konutları hasar gören afetzede vatandaşların barınma ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağlamak amacıyla www.evimyuvanolsun.org adlı dijital platform geliştirilmiştir. Bu platform aracılığıyla, barınma desteği sağlamak isteyen vatandaşlar ile ihtiyaç sahipleri arasında koordinasyon sağlanmaktadır. Buna ek olarak, kira.afadyardimmarket.gov.tr adresi üzerinden depremzede vatandaşlara yönelik kira yardımı bağışlarının gerçekleştirilmesi mümkün kılınarak sosyal dayanışma sürecine dijital bir kanal sunulmuştur. Bunun yanı sıra, 'İnternet Sayfaları Yönetim Sistemi (İSAY)', İçişleri Bakanlığı ve bağlı birimlerinin internet sitesi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla geliştirilmiş olup; mükerrer tasarım ve yazılım çalışmalarından kaynaklanan zaman kaybını önlemeyi hedeflemektedir. Sistem, çağdaş internet standartlarına uyum, yüksek düzeyde güvenlik, çoklu dil desteği ve gelişmiş içerik yönetimi gibi özelliklerle donatılmıştır. Bu yönüyle İSAY, kurumsal web varlıklarının yönetiminde bütüncül ve etkin bir çözüm sunmaktadır. Ayrıca 'Biyometrik Veri Sistemi (BVS) Projesi', İçişleri Bakanlığı ve bağlı kuruluşların adli inceleme, kimlik tanıma ve doğrulama işlemlerinde kullanılmak üzere geliştirilmiş bütünlük bir sistemdir. Söz konusu sistem, başta parmak izi olmak üzere çeşitli biyometrik verilerin alınması, kaydedilmesi, iyileştirilmesi, öznitelik çıkarımı ve formatlar arası dönüşüm

işlemlerini gerçekleştirme kabiliyetine sahiptir. Tekil biyometrik veri tipleriyle çalışılabileceği gibi, çoklu biyometrik veri kümeleriyle de entegre bir şekilde faaliyet gösterebilen bu sistem, kurumlar arası iş birliğini ve veri paylaşımını mümkün kılacak şekilde tasarlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2023, s. 25).

‘Biyometrik Veri Sistemi (BVS) Projesi’, İçişleri Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarının adli inceleme, kimlik tanıma ve kimlik doğrulama işlemlerini etkin biçimde yürütebilmesini sağlamak amacıyla geliştirilmiş bütünsel bir sistemdir. Bu sistem aracılığıyla biyometrik verilerin alınması, kaydedilmesi, görüntülerin tanımlanması ve iyileştirilerek kullanılmasına imkân tanınmaktadır. Özellikle parmak izi verilerine ilişkin görsellerin işlenmesi, iyileştirilmesi, farklı formatlara dönüştürülmesi, öznitelik çıkarımı yapılması ve bu verilerin eşleştirme, doğrulama ya da tanıma amacıyla kullanılması mümkün hale gelmektedir. BVS Projesi, yalnızca tek bir biyometrik veri türü ile değil, farklı biyometrik veri türleriyle de entegre biçimde çalışabilmekte; kurumlar arası veri paylaşımına açık yapısıyla güvenlik ve adli süreçlerde etkinliği artırmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024b, s. 22).

‘İl Yatırım Takip Sistemi (İLYAS) Projesi’, il düzeyinde yürütülen kamu yatırımlarına ilişkin güncel verilerin elektronik ortamda coğrafi tabanlı ve görsel unsurlarla desteklenerek aktarılmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. Bu sistem, kamu yatırımlarının hem yerel hem de merkezi düzeyde aktif biçimde izlenebilmesine, analiz edilebilmesine ve geleceğe yönelik projeksiyonların oluşturulmasına olanak tanımaktadır. İLYAS, yatırım süreçlerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve veri temelli karar alma mekanizmalarını güçlendirmeyi hedefleyen stratejik bir araç niteliğindedir. Öte yandan, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve vatandaş memnuniyetini önceliklendiren bir kamu yönetimi anlayışını hayata geçirmek amacıyla ‘Açık Kapı Projesi’ uygulamaya konulmuştur. Bu proje, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakta; öneri, talep ve şikâyetlerini iletebilecekleri dijital bir başvuru mekanizması sunarak bu başvuruların en kısa sürede sonuçlandırılmasını hedeflemektedir. Açık Kapı Projesi, devlet ile vatandaş arasında karşılıklı iletişim, güven ve memnuniyetin artırılmasına katkı sağlayan katılımcı bir yönetim modelini teşvik etmektedir. Söz konusu hizmet, www.acikkapi.gov.tr internet adresi üzerinden erişime açıktır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024b, s. 22).

İçişleri Bakanlığınca 2018 yılında Mobil bir uygulama olan Kadın Destek Uygulaması-KADES hayata geçirilmiştir. Kadınların ve çocukların maruz kaldığı şiddet, taciz gibi kötü eylemleri engellemek adına kullanıcılarına sunulan resmi ve Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ilk akla gelen acil müdahale uygulamasıdır. Dijital teknolojilerinin kullanımın yaygın olduğu günümüzde kadınların akıllı telefonlara KADES uygulamasını indirdikten sonra T.C. Kimlik Numarasını girmesi ile EGM serverlarından gelen aktivasyon kodu ile aktif hale getirilen uygulama; aile içi ve kadına yönelik şiddet mağduru kadınların olay yerine destek ekiplerinin gelmesini sağlamaktadırlar. Yerli ve milli yazılım ile gerçekleştirilen KADES uygulaması, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile iş birliğinde yürütülmeye devam etmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024k).

Yine İçişleri Bakanlığı’nın sunduğu vatandaşın kolay ve hızlı bir şekilde hizmet alabildiği Nüfusmatikler de personel desteği olmadan vatandaşların elektronik kimlik doğrulama sistemi ile (parmak izi veya sertifika doğrulama yöntemi) nüfus

müdürlüklerindeki birçok işlemi bireysel olarak güvenli ve hızlı bir şekilde kullandıkları cihazdır (T.C. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2024).

4.1.İçişleri Bakanlığı Dijital Hizmet Altyapısı ve Uygulamaları

İçişleri Bakanlığının resmî web sayfası incelendiğinde *Hizmetler* sekmesinde elektronik olarak verilen hizmetler sıralanmaktadır. Bu bölümdeki hizmetler; İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Göç İdaresi Başkanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Personel Genel Müdürlüğü olarak başlıklandırılmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024a).

Bakanlığın web sayfasındaki yer alan bu hizmetlerden 'İçişleri Bakanlığı' hizmet sekmesi açıldığında uygulamadaki online hizmetler görülebilmektedir. Bunlar; *Online Başvuru*, *Online İhbar*, *Başvuruların Takibi*, *Hizmetler*, *Doğrulama* ve *E-Randevu* olmak üzere altı alt başlıkta kategorileştirilmiştir. *Online Başvuru* bölümünde, 'Bilgi Edinme', 'CİMER', 'e-Dilekçe' hizmetleri vatandaşlarının kullanımına sunulmuştur. *Online İhbar* bölümünde, 'Emniyet Online İhbar', 'Jandarma Online İhbar', 'Sahil Güvenlik Online İhbar' hizmeti sunulmaktadır. *Başvuruların Takibi* bölümünde 'Muhtaç Memur Yakınları Başvuru Takibi', 'Muhtaç Asker Ailesi Başvuru Takibi' ve 'Genel Sağlık Sigortası Başvuru Takibi' hizmeti verilmektedir. *Hizmetler* bölümünde 'İnsan Hakları', 'Tek Adımda Hizmet' ve 'Şehit Yakınları ve Gazilerin İş İstihdamı Başvurusu' hizmetleri sunulmaktadır. *Doğrulama* bölümünde 'Evrak Doğrulama' ve 'Apostil Belge Doğrulama Hizmeti' sunulmaktadır. Son olarak *e-Randevu* bölümünde ise 'Başvuru' ve 'Takip' hizmeti verilmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024a).

Başka bir başlık olan 'Emniyet Genel Müdürlüğü' sekmesindeki hizmetler; *Online Hizmetler ve E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler* olmak üzere iki alt başlıkta kategorileştirilmiştir. Online hizmetler bölümünde, 'Online İhbar', 'Kayıp Şahıs/Çocuk', 'Kimlik Bildirim Sistemi', 'Kiralık Araç Bildirim Sistemi (KABİS)', 'Özel Güvenlik Bilgi Sistemi', 'En Yakın Polis Merkezi', 'Kayıp Alarmı', 'Terör Arananlar' ve 'Trafik Cezası ve Otopark Sorgulama' şeklinde hizmetler verilmektedir. bununla birlikte e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler bölümünde, 'Adıma Tescilli Araç Sorgulama', 'Sürücü Ceza Bilgisi Barkodlu Belge Sorgulama', 'Sürücü Ceza Bilgisi Barkodlu Belge Doğrulama', 'Sürücü Trafik Kazası Barkodlu Belge Sorgulama', 'Sürücü Trafik Kazası Barkodlu Belge Doğrulama', 'Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama' ve 'Sürücü Belgesi ve Şahıslara Yazılan Ceza Sorgulama' şeklinde hizmetler vatandaşların daha hızlı ve etki hizmet almalarına yönelik uygulamaya konulmuştur (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024c).

Bir diğer başlık 'Jandarma Genel Komutanlığı' sekmesindeki hizmetler *Online İhbar*, *Hizmetlerimiz ve Kamu Hizmeti Standı* olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır. Online İhbar bölümünde, 'İhbar Formu' ve 'İnsan Hakları İhlali' hizmeti verilmektedir. Hizmetlerimiz bölümünde, 'Ruhsat işlemleri', 'Jandarma Bando'su', 'Özel Güvenlik Hizmetleri', 'Terörle Arananlar' ve 'Kimlik Bildirim Sistemi' şeklindeki alt başlıklarla hizmetler sunulmaktadır. Son olarak kamu hizmeti bölümünde, 'Özel Güvenlik Eğitim Kurum Faaliyeti', 'Özel Güvenlik Şirketi Faaliyet İzin Belgesi', 'Şikayet Müracaat Dilekçelerinin Cevaplandırılması', 'Silah Satın Alma Belgesi', 'İthal Silah Menşei Belgesi', 'Armağan Silah ve Mermi Menşei Belgesi', 'Yivsiz Av Tüfeği Fabrika Kuruluş İzin Belgesi', 'Yivsiz Av Tüfeği Fabrika Faaliyet İzin Belgesi', 'Silah Tamir Yeri Açma Ruhsatı', 'Trap-Skeet Atış Alanı Tabanca ve Tüfek Atış Poligonu Ön İzleme

Belgesi', 'Tabanca Atış Poligonu Kuruluş İzin Belgesi', 'Trap-Skeet Atış Alanı veya Tüfek Atış Poligonu Kuruluş İzni' hizmetleri verilmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024ç).

'Sahil Güvenlik Komutanlığı' başlığı sekmesindeki hizmetler tek alt başlıkta hizmete açılmıştır. 'İnsan Hakları İhlali', 'Alo İhbar', 'Arama Kurtarma İletişim', 'Şikâyet Başvuruları' ve 'Arabuluculuk' şeklindeki hizmetlerdir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024d).

'Göç İdaresi Başkanlığı' başlığındaki hizmetler Göç Linkleri alt başlığında tek kategoride hizmete sunulmuştur. Bu kategorideki hizmetler, 'Vize', 'İkamet', 'Vatansızlar', 'Düzensiz Göç', 'Uluslararası Koruma', 'Geçici Koruma', 'İnsan Ticaretiyle Mücadele', 'Uyum', 'Göç Projeleri', 'Göç Süreçleri', 'Küresel Göç ve Kalkınma Forumu (GFMD)' ve 'Göç Araştırmaları Merkezi' şeklinde hizmete açılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024e).

Bir diğer hizmet başlığı olan 'Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü' sekmesinde hizmetler tek kategoride sunulmuştur. 'Nüfus Hizmetleri', 'Vatandaşlık Hizmetleri', 'Adres Hizmetleri', 'Arşiv Hizmetleri', 'Kimlik Kartı Hizmetleri', 'Pasaport Hizmetleri', 'Sürücü Belgeleri Hizmetleri' ve 'e-Hizmetler' alt başlıklarında hizmetler sunulmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024f).

'Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı' sekmesindeki hizmetler de tek alt başlıkta hizmete sunulmuştur. Bunlar, 'Son Depremler', 'Deprem Mobil Uygulaması', 'Alo 122 AFAD', 'Türkiye Afet Mücadele Planı', 'AFEM' ve 'AFADEM' şeklinde hizmetler sunulmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024g).

'Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü' başlığı altında yer alan hizmetler de tek kategoride erişime açılmıştır. Bu hizmetler, 'Dernekler Bilgi Sistemi (DERBİS)', 'Siyasi Partiler Bilgi Sistemi (PARBİS)', 'Sendikalar Bilgi Sistemi (SENBİS)', 'Proje Destek Sistemi (PRODES)', 'Elektronik Arşiv (e-Arşiv)' dir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024h).

'Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü' başlığında yer alan hizmetler de tek kategoride sunulmuştur. 'İnternet Sayfaları Yönetim Sistemi', 'İçişleri Portal', 'İl Yatırım Takip Sistemi', 'e-Belediye', 'Açık Kapı', 'e-İçişleri Akademi' ve 'Başvuru Formları' şeklinde hizmetler erişime açılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024i).

Son başlık olan 'Personel Genel Müdürlüğü'nde yer alan hizmetler *Personel Kimlik Kartı, Aile Fertleri Tanıtım Kartı ve Formlar ve Dilekçeler* olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır. Personel Kimlik Kartı bölümünde, 'İçişleri Bakanlığı Kimlik Yönergesi', 'Kimlik Kartı Talep Formu', 'Kayıp Kimlik Kartı Bildirim Formu', 'Kimlik Kartı İade Formu', 'Kimlik Kartının ve Fotoğrafının Özellikleri', 'Kimlik Kartının Görsel Tarifi (A)', 'Kimlik Kartının Görsel Tarifi (B)', 'Kimlik Kartı Talep Listesi', 'Kimlik Kartının Yenilenmesi', 'Merkez Teşkilatı Birimlerince Kimlik Kartı Talebinden Önce Yapılması Gerekenler', 'Taşra Teşkilatı Birimlerince Kimlik Kartı Talebinden Önce Yapılması Gerekenler', 'Personel Kimlik Kartında Kullanılacak Fotoğrafın Standartları', 'Personel Kimlik Kartı ve Kimlik Kabı Yenileme Ücreti Banka Hesap Numarası' ve 'Personel Kimlik Kartı Talebi Ret Gerekçeleri' şeklindeki hizmetler sunulmaktadır. Aile Fertleri Tanıtım Kartı bölümünde, 'İçişleri Bakanlığı Personeli Aile Fertleri Tanıtım Kartı Yönergesi', 'Tanıtım Kartının Yapısı ve Fotoğraf Özellikleri', 'Kayıp Tanıtım Kartı Bildirim Formu', 'Tanıtım Kartı İade Formu', 'Tanıtım Kartlarının Görsel Tarifi' ve 'Tanıtım Kartı Ücreti Banka Hesap Numarası' şeklinde alt başlıklara ayrılan hizmetlerdir. Form ve Dilekçeler

bölümünde, 'MİA Atama ve Yer Değiştirme Talep Formu', 'MİA Değerlendirme Raporu Formu', 'MİA Özel Durum Tespit Formu', 'Mal Bildirimi Formu', 'Güvenlik Soruşturması ve Arşiv Araştırması Formu', 'Kamu Görevlileri Etik Sözleşmesi', 'Kurumlar Arasında Naklen Ataması Yapılacak Personele Ait Form', 'Personel ve Kadro Kayıt Kartı', 'Atanan Ayrılan Personele Ait Formlar', 'Kamu Konutları Tahsis Talep Beyannamesi', '4/B Tip Sözleşme', '4/B Sözleşmeli Personele Ait Ücret Tablosu', 'Emeklilik Belgesi', 'Görev Teslim Bilgi Formu', 'Görev Teslim Bilgi Formu Doldurma Kuralları', 'İstihdam Fazlası Personel Talep Formu', 'Hususi Damgalı Pasaport Talep Formu', 'Hizmet Damgalı Pasaport Talep Formu', 'Emekli ve Vefat Eden Personele Ait Pasaport Talep Formu', 'Emekli Olan Personele Ait Bilgi Formu', 'Emekli Banka Tercih Dilekçe Örneği', 'Yemin Belgesi', 'Kimlik Kartı Talep Listesi', 'Kimlik Kartı Talep Formu', 'Kayıp Kimlik Kartı Bildirim Formu', 'Kimlik Kartı İade Formu', '4/C Geçici Personel Başvuru Beyan Formu', 'Devlet Memurluğuna İlk Defa veya Yeniden Atama Başvuru Formu', 'EKPS Atama Başvuru Formu' ve 'Hizmet Sözleşmesi' şeklindeki hizmetler erişime açılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024j).

İçişleri Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü güncel teknolojiyi yakından takip etmekte ve mevcut altyapısını geliştirmeye ve yenilemeye açık bir şekilde tasarlamaya özen göstermektedir. Birçok entegrasyonun paydaşı olan bakanlıkta uygulamalar arası entegrasyonları güvenli ve hızlı yapabilmek ve mükerrer geliştirme süreçlerinin önüne geçmek amacıyla servis odaklı mimari yaklaşımı benimsenerek uygulanmaktadır. Kullanıma açılan tüm yazılımlarda mümkün olduğunca açık kaynak kodlu teknolojiler kullanılmaya gayret gösterilmekte birlikte teknoloji firmalarının ürettiği ürünler ve teknoloji altyapıları kullanılmıştır. Yazılım projeleri tasarlanırken dağıtılabilirliğine ve ölçeklenebilirliğine müsait yapıda tasarlanmakta yazılımların ve aşırı yüklenme altında nasıl davranış sergileyebileceği önceden bilinmesi amacıyla yük testleri yapılmaktadır. Web servisler birlikte çalışabilirlik esasları göz önünde bulundurularak geliştirilmekte ve dış dünyada açıldığında tüm teknoloji altyapılarını destekleyecek standartlarda olmasına özen gösterilmektedir. Kamu net ağına sahip kurumlarla kamu net ağı üzerinden web servis entegrasyonları yapılmaktadır. Veri tabanı sunucuları üretici firmasına göre değişmekle birlikte yüksek erişebilirlik kurallarına göre özelleştirilmekte ve 7/24 hizmet verecek şekilde yapılandırılmaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021b, s. 26).

Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü, kamu bilişim standartlarına uygun çözümler üreten, iş sürekliliğinin sağlanması hususunda gerek donanım gerek yazılımlar ile bütün merkez ve taşra teşkilatına hizmet veren ve bu konuda gerekli tedbirleri alan bir organizasyonda hizmet vermektedir. Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğünün yayımladığı rapora göre yürütülen projeler şu şekildedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021b, s. 46-47; T.C. İçişleri Bakanlığı, 2024i):

- E-İçişleri Yazılım Geliştirme ve İdame Projesi
- E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi
- Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları (YİKOB) Projesi
- İl Özel İdareleri Projesi
- Yeni Nesil 112 Yazılım Geliştirme ve Yaygınlaştırma Projesi
- GAMER Yazılım Projesi
- Merkezi İçerik Yönetim Sistemi Projesi
- Biyometrik Veri Sistemi Projesi

- Donanım ve Ağ Altyapısı Yenileme ve Güçlendirme Projesi
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- Çağrı Merkezi, Yardım Masası ve Eğitim Faaliyetleri
- Açık Kapı Projesi
- İSAY- İnternet Sayfaları Yönetimi Sistemi
- İş Zekâsı Projesi
- İşçileri Portal Projesi
- E-Otoban Projesi

Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 2022 yılında yayımlanan raporuna göre, İşçileri Bakanlığının Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitesinin Değerlendirilmesi kapsamında kurumun üstün, zayıf yönleri sıralanarak genel bir değerlendirme yapılmaktadır. Buna göre (T. C. İşçileri Bakanlığı, 2022, s. 125-127);

Üstünlükler:

- Bilişim alanında gelişen teknolojileri yakından takip eden, nitelik ve nicelik açısından güçlü bir genç insan kaynağına sahip olunması.
- Genel Müdürlük tarafından ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasının alınmış ve sürdürülebilirliğinin sağlanıyor olması.
- Gelişen teknolojik altyapı ve yazılımlara hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlanabilmesi.
- Bakanlık personelinin projeye kısa sürede adapte olması sayesinde taşrada projenin yüksek düzeyde sahiplenilmesi.
- Sistemin kesintisiz hizmet verebilmesini sağlayan İş Sürekliliği ve Felaket Kurtarma Merkezinin bulunması.
- Yeniliklere ve gelişmelere açık, vizyoner bir yönetim anlayışına sahip olunması.
- Teknik bilgi, beceri, verimlilik ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik kurs, seminer ve benzeri eğitimlerin bütçe imkânları çerçevesinde sağlanması.
- 7099 sayılı Kanun ile kanunlaşan e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi sayesinde tüm belediyelerin hizmetlerini elektronik ortamda sunabilme imkânı kazanması.
- Kolluk kuvvetlerine sağladığı yüksek kabiliyet ve imkânlar sayesinde ülke güvenliğine ve vatandaşların emniyetine önemli katkılar sunulması.
- TS 13298 standartlarına uygun olarak geliştirilen Elektronik Belge Yönetim Sistemine sahip olunması ve bu sistemin kaynak kodlarının diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla paylaşılması.
- Projelerin oluşturulması, geliştirilmesi, uygulanması ve yönetilmesinde standartlara uygun, planlı, kontrol edilebilir ve izlenebilir bir yapının benimsenmesi.

Zayıflıklar:

- Yapılan mevzuat değişikliklerinin uygulamaya kısa sürede yansıtılamaması nedeniyle, e-Devlet uygulamalarının istenilen hızda geliştirilememesi.
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na tabi teknik personelin yükselme beklentilerinin, mevcut mevzuattaki yetersizlikler sebebiyle karşılanamaması ve bunun personel motivasyonunu olumsuz etkilemesi.
- Küresel ölçekte artan siber tehditlerin, kamu bilişim sistemleri üzerinde oluşturduğu güvenlik risklerinin giderek büyümesi.

Değerlendirmeler:

Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü, Bakanlık merkez birimleri ile taşra teşkilatında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve yaygın biçimde kullanılması yoluyla iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine önemli katkılar sunmaktadır. Bu kapsamda; bilişim kaynaklarının etkin kullanımı, mükerrer projelerin önlenerek bütünleştirilmesi ve kaynak

israfının azaltılması amacıyla çalışmalar kesintisiz bir şekilde sürdürülmektedir. Yürütülen projelerin her aşamasında üst yönetimin güçlü desteği alınmış, nitelikli insan kaynağı ihtiyacı giderilmiş ve personele uzmanlık alanlarına göre eğitimler verilmiştir. Sistem otomasyonları başarıyla tamamlanmış; proje yönetiminde ise doğru teknoloji tercihleri sayesinde karşılaşılan problemler etkin şekilde çözüme kavuşturulmuştur. Bakanlık tarafından geliştirilen tüm bilişim projelerinin uygulama süreçlerinde, kullanıcıların ilgi ve farkındalıklarını artırmak amacıyla çeşitli eğitim faaliyetleri düzenlenmiştir. Süreçte genç ve dinamik insan kaynağının azami verimlilikle değerlendirilmesi, sunulan hizmetlerin kapsamı ve kalitesi artırılarak sürdürülmesi planlanmaktadır. Küresel ölçekteki gelişmeler ışığında, bilişim alanındaki son teknoloji ve uluslararası standartlar yakından takip edilerek hayata geçirilen projelere entegre edilmeye devam edilecektir. Ayrıca, bilişim güvenliği alanında karşılaşılabilecek risklere ve prestij kayıplarına karşı, alanında uzman personel eliyle her türlü önleyici ve koruyucu tedbir alınmaktadır (T. C. İçişleri Bakanlığı, 2022, s. 125-127).

Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün raporundan belirttiği bu ölçütlere uygun olarak İçişleri Bakanlığının Dijital Dönüşüm sürecindeki güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerini şu şekilde Tablo 1 de ifade edilmektedir:

Tablo 1. İçişleri Bakanlığı'nın Dijital Dönüşüm Sürecine Yönelik Bir Analiz

<i>Güçlü Yönler (Strengths)</i>	<i>Zayıf Yönler (Weaknesses)</i>	<i>Fırsatlar (Opportunities)</i>	<i>Tehditler (Threats)</i>
✓ e-devlet entegrasyonu sayesinde kolay erişimin sağlanması	✓ Dijital okuryazarlığı düşük bireyler için erişim sorunu (Yaşlı ve kırsal bölgede yaşayanlar ya da dijital okuryazarlığı düşük bireylerin sistemlere erişimi sınırlı olabilmektedir)	✓ Yapay zekâ ve büyük veri ile karar alma süreçlerinin güçlenmesi	✓ Kişisel verilerin kötüye kullanımına dair toplumsal erişimler (Siber güvenlik saldırıları ve personelin kişisel verileri erişimi sebebiyle)
✓ MERNİS, PTS, KGYS, AFBİS gibi entegre sistemlerin etkinliği	✓ Engelsiz dijital tasarımların henüz yeterince yaygınlaşmaması sorunu	✓ Mobil uygulamalarla vatandaşın daha aktif katılımı	✓ Dijital eşitsizlik nedeniyle sosyal dışlanma riski
✓ Kırsal bölgelerde dijital altyapı yetersizliği			

Tablo 1 Devam. İçişleri Bakanlığı'nın Dijital Dönüşüm Sürecine Yönelik Bir Analiz

✓ Güvenlik hizmetlerinde yapay zeka ve dijital gözetim sistemleri	✓ Veri güvenliği ve siber saldırı riski	✓ Blockchain gibi yeni nesil güvenlik teknolojilerinin entegrasyonu	✓ Teknolojik (dijital) bağımlılık ve dışa bağımlılık riski
✓ Vatandaş memnuniyetinin ve şeffaflığının artması	✓ Kurumlararası dijital entegrasyonun tam sağlanamaması	✓ Avrupa Birliği Dijital Dönüşüm standartlarıyla uyumlaşma	✓ Dijital sistemlere güvenin zedelenmesi durumunda kamusal tepki
✓ AFAD gibi kurumların afet anı dijital yönetim sistemi	✓ Kamu personelinin dijital araçlara adaptasyon zorlukları	✓ Afet yönetimi, göç ve asayiş alanlarında veri odaklı çözümler	✓ Yetersiz bütçe ve siyasi önceliklerin değişmesi
✓ İş süreçlerinde hız ve verimlilik	✓ Yasal ve etik altyapının bazı alanlarda yetersiz kalması		

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

SONUÇ

Bu çalışma kapsamında Türkiye'de kamu yönetiminde dijital dönüşüm süreci bağlamında İçişleri Bakanlığı'nın dijitalleşme stratejileri, uygulamaları ve dijital kamu hizmetleri kapsamlı bir biçimde ele alınmıştır. Bakanlık, dijital dönüşüm sürecine entegrasyonu açısından öncü bir konumda yer almakta; sunduğu çevrim içi hizmetler, e-Devlet Kapısı ile bütünleşik altyapı, mobil uygulamalar ve yenilikçi dijital çözümlerle kamu hizmetlerinin etkinliği veya erişilebilirliğini artırmaktadır. Nüfus ve vatandaşlık işlemlerinden yerel yönetim süreçlerine güvenlik hizmetlerinden göç yönetimine kadar geniş bir yelpazede dijital araçların kullanımı, Bakanlığın yönetsel kapasitesini önemli ölçüde güçlendirmiştir. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'nin koordinasyonunda yürütülen dijitalleşme politikaları çerçevesinde İçişleri bakanlığı tarafından geliştirilen e-İçişleri, MERNİS, KADES, GİGM Otomasyon Sistemi ve nüfusmatik gibi uygulamalar; kamu hizmetlerinde hız, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin hayata geçirilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda, Bakanlık dijital dönüşüm alanında gerek teknolojik altyapısı gerekse hizmet sunumundaki çeşitlilik açısından Türk Kamu Yönetiminde özgün bir örnek teşkil etmektedir.

Çalışmada Bakanlığın güçlü, zayıf yönleri ile karşılaşılabilecek fırsat ve tehditlere ilişkin bir analiz yapıldığında İçişleri Bakanlığının güçlü yönlerinin başında hizmetlerin çeşitliliği, teknik altyapı yeterliliği, vatandaş odaklı yaklaşım ve sistemlerin yaygın erişilebilirliği gelmektedir. Bununla birlikte, dijital okuryazarlık düzeyinin toplum genelinde

hâlâ sınırlı olması, bazı sistemlerde dönemsel erişim sorunları yaşanması, hizmet sunumunda personel kapasitesinin dijitalleşme hızına paralel olarak gelişmemesi gibi zayıf yönler de dikkat çekmektedir. Dijital dönüşüm sürecinin sunduğu fırsatlar arasında; yapay zekâ, büyük veri analitiği, blokzincir teknolojisi gibi ileri dijital araçların kamu hizmetlerine entegrasyonu; mobil kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve dijital diploması gibi yeni yönetim alanlarının geliştirilmesi bulunmaktadır. Öte yandan, veri güvenliği, siber tehditler, kişisel verilerin korunması ve dijital dışa bağımlılık gibi tehditler sürecin sürekliliği açısından risk oluşturmaktadır.

Bu çerçevede, sürecin sürdürülebilirliği ve etkinliği açısından bazı stratejik öneriler geliştirilmiştir. İlk olarak, dijital okuryazarlık alanında vatandaşlara yönelik kapsamlı eğitim programlarının yürütülmesi elzemdir. İkinci olarak, dijital sistemlerin sürekliliğini ve güvenliğini sağlamak amacıyla teknik altyapının güçlendirilmesi, veri merkezlerinin çeşitlendirilmesi ve kriz anlarına karşı yedekleme mekanizmalarının geliştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, kamu personelinin dijital yetkinliklerinin artırılması, dijital dönüşüm kültürünün kurumsallaştırılması açısından stratejik bir öneme sahiptir. Son olarak, veri güvenliği, etik yönetim ve dijital hakların korunması ekseninde mevzuat güncellemeleri yapılarak kamuoyunun sürece olan güveninin tahkim edilmesi sağlanmalıdır. Kamu Görevlileri Etik Kurulu tarafından yayımlanan 2024/108 sayılı İlke Kararı (Yapay Zekâ Sistemlerinin Kullanımında Kamu Görevlilerinin Uyması Gereken Etik Davranış İlkeleri) (Kamu Görevlileri Etik Kurulu, 2024) uyum noktasında İçişleri Bakanlığı, personeli ile gerekli özeni göstermesi gerekmektedir.

Sonuç olarak, İçişleri Bakanlığı'nın dijital dönüşüm süreci, Türk Kamu Yönetiminin çağın gerekliliklerine uyum sağlama kapasitesini göstermesi bakımından anlamlı bir örnektir. Doğru politikalarla desteklendiğinde bu dönüşüm, yalnızca hizmet sunumunun dijitalleşmesiyle sınırlı kalmayacak; aynı zamanda yönetim anlayışının katılımcı, şeffaf ve veriye dayalı bir yapıya evrilmesini de mümkün kılacaktır.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Bu çalışma araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Çalışma sorumlu yazar tarafından tek yazarlı olarak hazırlanmıştır.

Çıkar Beyanı

Bu çalışma tek yazar tarafından oluşturulmuştur. Yazar ile herhangi bir kurum veya kişiyi çıkar çatışması yoktur.

Etik Beyanı

Bu çalışma için etik kurul iznine gerek yoktur. Etik kurul kararı gerekmediğine ilişkin ıslak imzalı onam formu sistem üzerindeki makale süreci dosyalarında yer almaktadır.

KAYNAKÇA

- Altınışik, E. (2017). Dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi: 1950 deneyiminden yola çıkan bir öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), 1933-1943.
- Aydın, M. D. (2005). E-Avrupa ve Türkiye: Bilgi teknolojileri alanında Avrupa birliği kriterlerine uyum. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 287-311.
- Bozaslan, B. M. (2023). Türkiye’de e-devlet uygulamaları. Y. Bozkurt ve D. Kaman (Ed.), *E-devlet ülke uygulamaları* (s. 11-33) içinde. Dora Yayınları.
- Bulut, Ö. A. (2021). Tarihsel süreçte devletin dönüşümü: analog devlet, e-devlet, dijital devlet. A. K. Çelebi ve B. Kovancılar (Ed.), *Dijital devlet* (s. 75-105) içinde. Gazi Kitabevi.
- Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2018). E-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi çalışma grubu raporu on birinci kalkınma planı (2019-2023). <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-Calisma-Grubu-Raporu.pdf> adresinden 19.04.2025 tarihinde alınmıştır.
- Çeliksoy, E. ve Akça, A. (2024). Türkiye’de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445-486. <https://doi.org/10.54558/jiss.1426480>
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Eggers, W. D. ve Macmillan, P. (2015). Kamu 2020: Kamunun geleceğine yolculuk. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/public-sector/tr-kamu%202020-kamunun%20geleceğine%20yolculuk.pdf> adresinden 10 Mart 2018 tarihinde alınmıştır.
- Demirkoca, Ü. (2022). *Türkiye’nin e-devlet politikası* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Pamukkale Üniversitesi.
- Dünya Bankası. (2015). E-government. <https://www.worldbank.org/en/topic/digital> adresinden 22 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- E-devlet (2024). E-devlet. www.turkiye.gov.tr adresinden 12 Ağustos 2024 tarihinde alınmıştır.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628. <https://doi.org/10.33206/mjss.538784>
- Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin kamu yönetimi ve politikaları ile bu alanlardaki araştırmalara etkileri. *Yasama Dergisi*, 36, 5-26.
- Güler, M. ve Döventaş, E. (2009). Elektronik devletten (e-devlet) mobil devlete (m-devlet) geçişte Türkiye’de yerel yönetim uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 25-48.

- Gür, Y. E. ve Yıldız, A. (2022). *Dijitalleşme ve Türkiye- Türkiye’de kamu kurumlarında dijitalleşme*. Dora Yayınları.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik devlet-kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar. T.C. Başbakanlık devlet planlama teşkilatı uzmanlık tezi. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Elektronik_devlet_Kamu_hizmetlerinin_sunulmasinda_yeni_imkanlar.pdf adresinden 25 Temmuz 2025 tarihinde alınmıştır.
- Kamu Görevlileri Etik Kurulu (2024). Yapay zekâ sistemlerinin kullanımında kamu görevlilerinin uyması gereken etik davranış ilkeleri-108 sayılı ilke kararı. <https://www.etik.gov.tr/icerikler/2024-108-sayili-ilke-karari-yapay-zeka-sistemlerinin-kullaniminda-kamu-gorevlilerinin-uymasi-gereken-etik-davranis-ilkeleri/> adresinden 15 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- Kamuda Stratejik Yönetim. (2016). 2016-2019 Ulusal e-devlet stratejisi ve eylem planı. <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/Swkoy+2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- Karaçorlu, A. (2021). Türk kamu yönetim sisteminde dijital dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 168-170. <https://doi.org/10.52539/mad.894922>
- Karokalo, G. Kowalski, S. ve Yngstrom, L. (2013). Evaluating a framework for securing e-government services-a case of Tanzania. *In System Sciences (HICSS). 46th Hawaii International Conference on IEEE*, 1792-1801.
- Kobi Bilgi Teknolojileri (2025). Dijitalleştirme, dijitalleşme ve dijital dönüşüm. <https://www.kobibt.com.tr/dijitallestirme-dijitallesme-ve-dijital-donusum/> adresinden 28 Temmuz 2025 tarihinde alınmıştır.
- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., Madche, A., Urbach, N. ve Ahlemann, F. (2017). Digitalization: Opportunity and challenge for the business and information syttems engineering community. *Business and Information Syttems Engineering*, 59(4), 301-308.
- Mıynat, M. (2021). Dijitalleşme, kamu politikaları ve kamusal mallar. A. K. Çelebi ve B. Kovancılar (Ed.), *Dijital devlet* (s. 225-271) içinde. Gazi Kitabevi.
- Okçu, M. ve Akman, E. (2020). Yapay zekâ ve kamu politikası. M. Yıldız ve C. Babaoğlu (Ed.), *Teknoloji ve kamu politikaları* (s. 67-110) içinde. Gazi Kitabevi Yayınları.
- Oxford Dictionary. (2021). *Oxford wordpower Turkish dictionary* (2. Basım. i-i-t). Oxford University Press.
- Örselli, E. ve Taşpınar, Y. (2014). E-devlet: fırsatlar ve tehditler bağlamında bir analiz. A. Şahin ve E. Örselli (Ed.), *Teoriden uygulamaya e-devlet* (s. 1-34) içinde. Atlas Akademi Yayıncılık.
- Peker, K. (2015). *Yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları ve mobil uygulamalara verilen önem: İstanbul örneği* [Sözlü Sunum]. 1. Uluslararası Dijital Yaşam Ortamları (Digital Life Environment) Kongresi, İstanbul, Türkiye.

- Shannon, C. E. (1948). A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379-423.
- Şahin, A. (2019). *Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve e-devlet*. Atlas Akademi.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi. (2024). Dijital dönüşüm ofisi. www.cbddo.gov.tr/projeler adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı 1 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname. (2018). 1 sayılı cumhurbaşkanlığı teşkilatı hakkında cumhurbaşkanlığı kararnamesi. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/19.5.1.pdf> adresinden 10 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Cumhurbaşkanlığı 183 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname. (2025). 183 sayılı bazı cumhurbaşkanlığı kararnamelerinde değişiklik yapılmasına dair cumhurbaşkanlığı kararnamesi. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2025/03/20250328-11.pdf> adresinden 10 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021a). İdari faaliyet raporu. https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/strateji/raporlar/faaliyet_raporlari/2021-YILI-IDARE-FAALIYET-RAPORU.pdf adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021b). Bilgi teknolojileri genel müdürlüğü faaliyet raporu. <https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/bilgiteknolojileri/FaaliyetRaporlari/FaaliyetRaporu2021.pdf> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2022). Bilgi teknolojileri genel müdürlüğü faaliyet raporu. https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/bilgiteknolojileri/FaaliyetRaporlari/btgm_faaliyet_raporu_2022.pdf adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2023). İdari faaliyet raporu. https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/strateji/raporlar/faaliyet_raporlari/2021-YILI-IDARE-FAALIYET-RAPORU.pdf adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024a). İçişleri bakanlığı hizmetler. www.icisleri.gov.tr adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024b). İdari faaliyet raporu. https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/strateji/raporlar/faaliyet_raporlari/2024-YILI-I%CC%87DARE-FAALI%CC%87YET-RAPORU-BASKI.pdf adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024c). İçişleri bakanlığı emniyet genel müdürlüğü hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/emniyet-genel-mudurlugu-hizmetler> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024ç). İçişleri bakanlığı jandarma genel komutanlığı hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/jandarma-genel-komutanligi> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.

- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024d). İçişleri bakanlığı sahil güvenlik komutanlığı hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/sahil-guvenlik-komutanligi> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024e). İçişleri bakanlığı göç idaresi başkanlığı hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/goc-idaresi-baskanligi-hizmet> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024f). İçişleri bakanlığı nüfus ve vatandaşlık işleri genel müdürlüğü hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/nufus-ve-vatandaslik-isleri-genel-mudurlugu-hizmet> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024g). İçişleri bakanlığı afet ve acil durum yönetimi başkanlığı hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/afet-ve-acil-durum-yonetimi-baskanligi> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024h). İçişleri bakanlığı sivil toplumla ilişkiler genel müdürlüğü hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/sivil-toplumla-iliskiler-genel-mudurlugu> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024i). İçişleri bakanlığı bilgi teknolojileri hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiteknolojileri> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024j). İçişleri bakanlığı bilgi teknolojileri genel müdürlüğü hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/bilgi-teknolojileri-genel-mudurlugu> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024k). İçişleri bakanlığı personel genel müdürlüğü hizmetleri. <https://www.icisleri.gov.tr/personel-genel-mudurlugu18012019> adresinden 08 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2024l). İçişleri bakanlığı kadın destek uygulaması. <https://www.icisleri.gov.tr/kadin-destek-uygulamasi-kades> adresinden 13 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2024). İçişleri bakanlığı nüfus ve vatandaşlık işleri genel müdürlüğü nüfusmatik uygulaması. <https://www.nvi.gov.tr/nufusmatik-sss#:~:text=N%C3%BCfusmatik%20Nedir%3F,%C5%9Fekilde%20bireysel%20olarak%20ger%C3%A7ekle%C5%9Ftirebildi%C4%9Fi%20cihazd%C4%B1r> adresinden 13 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- Tamer, H. Y. ve Övgün, B. (2020). Yapay zekâ bağlamında dijital dönüşüm ofisi. *Ankara Üniversitesi SBF dergisi*, 75(2), 775-803. <https://doi.org/10.33630/ausbf.691119>
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayınları.
- Yıldım, M. (2014). *E-devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi* (3. Baskı). Nobel Yayıncılık.

EXTENDED ABSTRACT

This study explores the digital transformation practices of the Ministry of Interior, which constitutes a key pillar of the digital transformation process in Turkish public administration. In recent years, concepts such as digitalization, digital transformation, and digital revolution have brought about profound and innovative changes in both the private and public sectors. Digitalization, defined as the conversion of accessible information into formats that can be electronically stored and processed, provides the technical foundation for this transformation. Digital transformation, in contrast, plays a strategic role in ensuring that public services are delivered in a more accessible, transparent, efficient, and citizen-oriented manner.

Since the 1980s, the principles of governance and the new public service approach have promoted management systems that are more transparent, efficient, and participatory. In this context, Türkiye's public administration has been reshaped, with digital government policies designed to build effective and citizen-centered services. Infrastructures enabling citizens to access a wide range of services electronically have been developed. To better understand the digital government concept, this study examines the role of the e-Government system and the Presidential Digital Transformation Office, demonstrating how these institutions have laid the foundations of digitalization in Türkiye. The projects and practices of the Ministry of Interior, as a central institution with extensive responsibilities over both central and local government functions, are then analyzed based on annual activity reports.

Digital government refers not only to the online provision of public services, but also to the adoption of principles such as transparency, accountability, efficiency, data-driven decision-making, and citizen-centricity in governance. This process gained momentum in Türkiye in the early 2000s, with the launch of the e-Government Gateway (www.turkiye.gov.tr) in 2008 marking a major milestone. The e-Government Gateway offers a secure, uninterrupted, 24/7 digital platform through which the mutual rights and responsibilities of citizens and the state can be conducted. The ability of citizens to access hundreds of services from multiple institutions via a single portal has fostered the development of an integrated service delivery model. This study highlights the technical infrastructure, service delivery models, usage statistics, and user base of the e-Government system, underscoring its central role in Türkiye's digital government strategy.

The Presidential Digital Transformation Office has been one of the most significant institutional actors responsible for coordinating digitalization. Through strategies, guidelines, and security standards, the Office has directed the digital transformation processes of public institutions. In particular, the Digital Türkiye Strategy and the Guide for Directing Public Information and Communication Technologies Investments have served as key reference documents for state agencies. The study assesses the role of the Office in enhancing institutional digital capacity, particularly that of the Ministry of Interior. However, it should be noted that the Office was dissolved by Presidential Decree published in the Official Gazette on March 8, 2025, before many of its stated objectives could be realized.

The main focus of the study is the Ministry of Interior's digital transformation process, which aims to simplify bureaucratic procedures, enhance institutional capacity, improve citizen satisfaction, and develop rapid digital solutions during times of crisis. Annual activity reports

show that the Ministry's vision for digitalization extends beyond administrative efficiency to encompass areas such as public safety and migration management. Prominent initiatives include the Address-Based Population Registration System (ABPRS), Electronic Identity Verification System (EKDS), e-Application, e-License, Alo 199 Call Center Integration, Urban Security Management System (KGYS), License Plate Recognition System (PTS), GAMER, KADES, e-Highway, and specialized migration management software. These projects have accelerated service delivery, streamlined administrative processes, strengthened data-driven governance, and improved the effectiveness of security services. Particularly notable are the digital identity services developed by the General Directorate of Population and Citizenship Affairs, the security technologies of the General Directorate of Security, the digital migration management tools of the Directorate of Migration Management, and the security applications of the Gendarmerie General Command.

The COVID-19 pandemic further accelerated digital adoption after 2020. Citizens' growing demand for online access to public services spurred the Ministry of Interior to expand its digital platforms. Electronic appointment systems, online application portals, and mobile services became increasingly widespread. The pandemic demonstrated that digitalization in public administration is not merely optional but an essential tool for effective crisis management.

The study evaluates both the strengths and challenges of the Ministry's digital transformation process. On the positive side, services have become faster and more citizen-focused, data-based decision-making capacity has improved, and security services have been enhanced through digital tools. On the other hand, challenges remain in ensuring the sustainability of applications, strengthening cybersecurity measures, bridging the digital divide, and improving user experience. Providing inclusive services for disadvantaged groups and strengthening integration with local governments emerge as key priorities. In addition, continuously updating data security policies to meet evolving threats is of critical importance.

In conclusion, the study demonstrates that the Ministry of Interior is an active actor in Türkiye's digital transformation, working in close alignment with the e-Government Gateway and the Digital Transformation Office to enhance the quality of public services. At the same time, it emphasizes that digital transformation is a multidimensional and ongoing process with significant social impact. Digitalization represents not only technological innovation but also a broader cultural shift in governance. The case of the Ministry of Interior provides an important framework for understanding the dynamics of digital transformation in Turkish public administration.