

YEREL YÖNETİMLERİN HİZMET SUNUMLARINDAKİ DEĞİŞİM ve e-BELEDİYECİLİK

* Öğr. Gör. H.Burçin HENDEN, **Yrd.Doç. Dr. Rifki HENDEN

burcinhenden@hotmail.com , rifkihenden@hotmail.com

ÖZET

Bilgi çağı toplumunun katılımcılık, şeffaflık, vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik gibi ilkelere sahip olan “yönetişim” anlayışı, kendisini hemen her alanda olduğu gibi, yerel yönetimlerin yeniden yapılanmasında da göstermektedir. Yerel yönetimler, halka en yakın kamu yönetimi birimidir. Yerel yönetimlerin yeniden yapılanmaları, hizmet sunumlarını elektronik ortama yansıttıkları e-belediyeçilik uygulamalarında da izlenebilmektedir.

Bu çalışmada, yeniden yapılanma, yerel yönetim, e-devlet ve e-belediyeçilik kavramlarının açıklamaları yapıldıktan sonra; bilgi teknolojilerinden faydalanan yerel yönetimlerin hizmet sunumlarının, hem çalışan, hem de vatandaş odaklı olarak nasıl olumlu bir hale gelebileceğine dikkat çekilmektedir. Ülkemizdeki e-belediyeçiliğe ilişkin bilgiler verilmiş, e-belediyeçilik uygulamalarını yaygınlaştırmak ve teşvik etmek amacıyla, devlet ve diğer kuruluşlarca yapılan uygulamalardan söz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetimler, e-Belediye, Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, Yönetişim

ABSTRACT

“Governance” perception of information age society, which has principles like participation, transparency, citizen focusing, accountability, is showing itself in reconstruction of local governments like in all areas. Local governments are the most close public units to society. The reconstruction of local governments can be seen in their e-municipality practices, where they reflect their service presentations to electronic environment.

In this study, after introducing reconstruction, local government, e-government and e-municipality concepts; it is advised how local governments can improve their service presentation both in terms of employees and citizens. Information is given about e-municipality in our country and practices made by the government and other institutions to widespread and encourage e-municipality are mentioned.

Key words: Local Government, e-Local Government, Restructuring at Public Administration, Governance

GİRİŞ

Dünya ile entegrasyon, giderek her alanda artan bir uluslararası rekabeti de beraberinde getirmektedir. Devletlerin verdikleri kamu hizmetleri kapsamında kendilerini gözden geçirerek yeniden yapılanma fikirlerinin ortaya konması, bu rekabette geri kalmamak için yapılması gerekenlerin önde gelenlerindedir. Çünkü devlet-vatandaş, devlet-özel sektör ilişkilerinde daha az sorun yaşayan ülkeler daha hızlı büyüebilmektedir. Bu nedenle kamu yönetiminde yeniden yapılanma, sürdürülebilir gelişme ve vatandaş odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesi ve uygulamaya konulması, ülkemizin mutlaka gerçekleştirmesi gereken acil bir görevidir.

Kamu yönetiminde halkla en yakın ilişki içerisinde olan birim yerel yönetimlerdir. Son yıllarda, yerel yönetimlerde de değişim rüzgarları esmeye başlamış ve yerel ekonomik yapılanmaları ile de farklılaşma çabaları gözlenen yerel yönetimler, halka sundukları hizmetlerde

* Öğr.Gör., Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Alaplı MYO Öğretim Görevlisi

** Yrd. Doç. Dr., Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Alaplı MYO Teknik Programlar Bölüm Başkanı

iyileştirme sağlayabilmek için stratejiler geliştirmeye başlamışlardır. Yerel yönetimler, yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirme amacıyla oluşturulmuş kurumlardır. Dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan birisi, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir.

Sayılan bu hedeflere ulaşabilmek amacı ile yerel yönetimlerin yapılarında belli farklılaşmalar ortaya çıkmıştır. Yönetim anlayışlarında değişim ve gelişimler sergileyen yerel yönetimler, bu anlayışlarını halka aktarabilmek adına bazı uygulama araçlarına başvurumaktadırlar. Çağımızın katılımcı, hesap verilebilirlik ilkesiyle donanmış, şeffaf ve müşteri memnuniyeti misyonlu yönetim anlayışını simgeleyen “*yönetişim*” olgusunun hayata geçirilme çabaları; kendisini yerel yönetimlerde uygulanan yerel gündem 21, toplam kalite yönetimi ve e-belediyeçilik gibi uygulamalarda da gösterebilmektedir.

1- YENİDEN YAPILANMA KAVRAMI ve YEREL YÖNETİMLER

Küreselleşme sürecini yaşayan çağımızda, halkın beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verme görevinde olan kamu ve yerel yönetimleri, giderek yeniden yapılanma ve etkinliğin artırılması çalışmalarına gereksinim duymaktadır. Küreselleşme konusunda önemli teorisyenlerden biri sayılan Giddens’a göre küreselleşme; “... geç modern dönem koşullarının yaşandığı, uzak yerlerin birbirleri ile ilişkilendirildiği, yerel oluşumların millerce ötedeki olaylarla biçimlendirildiği dünya çapındaki toplumsal ilişkilerin yoğunlaşmasıdır”¹. Küreselleşme, toplumsal değişmeyi açıklayabilmede kullanılan temel kavramlardan biridir. “Toplumsal değişme, modernleşme sürecine bağlı olarak yaşanan farklılaşmalarla şekillenmekte ve modernite döneminin sonuçlarına ilişkin tartışmalar küreselleşme kavramını gündeme getirmektedir”².

Küreselleşme ile birlikte, yönetim anlayışları değişmekte ve bu değişim beraberinde yeni değerleri ortaya çıkarmaktadır. Bu yeni değerler, müşteri (vatandaş) için ürün kalitesini geliştirme, hizmet, çevrim zamanının ve maliyetlerin azaltılması olarak özetlenebilir.³

¹ Anthony Giddens, *The Transformation of Intimacy*, Oxford: Basil Blackwell, 1994

² Nalan Yetim; “*Küresel Üretim Yapılanmasına Kültürel Yanıtlar: Ulusal-Yerel?*” *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, Ankara, 2002. Sayı: 18, s. 129-140

³ Henry Johansson,; Patrick Mchuch; A. John Pendlebury ve William A Wheeler III; *Business Process Reengineering: Breakpoint Strategies For Market Dominance*, John Wiley and Sons., Chichester, 1993, s.4.

Yerel yönetimler; yöre halkının ihtiyaçlarını etkin bir biçimde karşılamak üzere, yerel topluluğa kamu hizmeti sağlayan ve yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen; yönetsel, siyasal ve toplumsal kurumlardır. ⁴ Varlık nedenleri, halkın güven ve desteğini sağlayarak, katılımcı, demokratik, halkın dilek, istek ve önerilerine dayalı hizmet sunmaktır. ⁵

Yerel yönetimler, yerel bir topluluğun ortak gereksinmelerini karşılamak amacıyla oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme biçimi olarak tanımlanabilirler. Bu birimlerin, devletin tüzel kişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliği, malvarlığı, kendine özgü gelir kaynakları bulunmaktadır. ⁶

Yerel yönetimler, kamu yönetiminin vatandaşa en yakın birimleridir. Dolayısıyla, kamu yönetiminin bir ögesi olma kapsamında, yukarıda sözü edilen yeni değerlerin etkisini net bir şekilde gözlemleyebileceğimiz alanlardan sayılabilirler. Tam ve kapsayıcı bir tanım vermek oldukça güç olsa da kamu yönetimini, “kamu siyasalarının yürütülebilmesi için gerekli bireysel ve kümesel çabaların uyumlaştırılması” olarak görebiliriz. ⁷ 1982 anayasasının 127. maddesine göre Türkiye’de yerel yönetimlerin üç temel amacı vardır . Bunlar :

- İnsanların temel haklarının kullanılmasına imkan verilmesi
- Üretim ve tüketimde etkinlik
- Demokrasidir.

Bir ülkenin toplumsal gelişmesi, yerel yönetimlerin varlığı ve gelişme düzeyi ile yakından ilgilidir. Çünkü gelişim süreci tek bir bütün olarak gerçekleşir. Bu süreci parçalara ayırmak

mümkün değildir. Toplumun emek, kaynak ve düşünce potansiyel gücünü mahalli ve ulusal kalkınma çabalarına aktarmaları, bütünsel kalkınmayı gerçekleştirecektir ⁸

Yeniden yapılanma, örgütlerin etkinliklerini sürdürmelerini olumsuz etkileyen her çeşit üretim azalmasına ve kaybına karşı koymanın yollarından biridir. Yapılanmaya sistem yaklaşımı

⁴ Ahmet Ulusoy, Tekin Akdemir, *Yerel Yönetimler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2002.

⁵ Halil Nadaroğlu, *Mahalli İdareler*, 3. Bası, Beta Basın Yayın, İstanbul 1986.

⁶ Ömer Bozkurt, Tuncay Ergun, *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE Yay., Ankara, 1998.s:259

⁷ Tuncay Ergun, “*Postmodernizm ve Kamu Yönetimi*”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt.30, Sayı.4, Aralık, 1997, ss.4-5.

⁸ Ruşen Keleş, *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, Cem Yayınları, İstanbul, 1992.s:17

bakış açısıyla bakıldığında, sistemi oluşturan tüm unsurlar arasındaki ilişkiler ağı olarak görülebilir.⁹

Kamuda yeniden yapılanma sadece, bu kesimdeki kamu kurum ve kuruluşlarının örgütsel yapılarının değiştirilmesi gibi basit bir işlem olarak görülmemelidir. Aksine, çok yönlü bir çalışma şeklinde ele alınmalıdır. Bu yönler arasında kamu kuruluşlarının; amaçlarında, görevlerinde, görevlerin bölüşümünde, örgüt yapılarında, personel sistemlerinde, kaynaklarında, yöntemlerinde, mevzuatında, haberleşme ve halkla ilişkiler sistemlerindeki mevcut aksaklıkları ve eksiklikleri kişi ya da uzun vadede, geçici ve sürekli nitelikteki düzenlemelerini amaçlamış bir bütün olarak görmek gerekir.¹⁰

Kamu yönetiminde egemen olan "organizasyon ve yöntem" anlayışı, yerini giderek "toplam kalite" ve "müşteri memnuniyeti" hedefleriyle iş gören ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmış; yönetim üzerinde giderek daha çok rol oynayan ve beklentileri artan yurttaş, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye; kamu idarelerinin faaliyetleri de kalite standartları sürekli yükseltilmesi gereken "hizmetler" olarak kabul edilmeye başlanmıştır¹¹. Ülkemizde de toplumun, yönetim sisteminden beklentilerinde önemli değişimler meydana gelmiştir. Toplum, yönetimin üstlendiği hizmetleri, kaynakları etkin ve verimli kullanarak üretmesini beklemektedir. "Sosyal fayda olduğu sürece hizmet devam eder", ilkesinden hareket eden kamu yönetimi açısından çağdaş yönetim ilke esas ve uygulamaları daha fazla önem taşımaktadır¹².

Kamu yönetimi, etkililiğe, verimliliğe ve vatandaşın ihtiyaçlarını tatmine yönelik yönetsel uygulamalara başvurmak durumundadır. Gelişmekte olan ülkelerde yaşanan hızlı kentleşme sürecinin taşıdığı özellikler ve günümüz toplumunun yükselen değer olarak gördüğü "yönetişim" kavramı ve bu kavramın içerdiği katılımcı, saydam, demokratik, insan ve hizmet

⁹ Kadir Ardıç, Türker Baş; "Kamu Yönetiminde Sürekli Gelişme Aracı Olarak Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama Aşamaları", 8.Ulusal Kalite Kongresi, 2000'li Yıllar ve Toplam Kalite Yönetimi, 3-4 Kasım.1999, İstanbul

¹⁰ A. Hayrettin Kalkandelen, "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma (Süreç ve Aşamalar)", Türk İdare Dergisi, Yıl.70, Eylül, Sayı.420, 1998, ss.98-99

¹¹ Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, Stradigma.com. Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi, Haziran 2003, Sayı:5

¹² Azim Öztürk, "Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Karşılanması Sürecinde Karşılaşılan Yönetim Sorunları ve Çözüm Önerileri", Türk İdare Dergisi, Yıl.68, Haziran, 1996, sayı.411, s.146.

odaklı yönetimler, yerel yönetim felsefesiyle uyuşmaktadır¹³. İyi yönetim; devlet yönetiminde temsil, katılım ve denetimin, etkin bir sivil toplumun, hukukun üstünlüğünün, yerinden yönetimin, yönetimde açıklık ve hesap verme sorumluluğunun, kalite ve ahlakın, kurallar ve sınırlamaların, rekabet ve piyasa ekonomisi ile uyumlu alternatif hizmet sunum yöntemlerinin ve nihayet dünyada gerçekleşen dijital devrime (yeni temel teknolojilerdeki gelişmelere) uyumun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni ifade etmektedir¹⁴ Ayrıca, bilişim teknolojileri ve internet sayesinde yönetime geniş kesimlerin katılımı sağlanacak böylece demokrasi daha etkin olarak uygulanabilecektir.

2- E-BELEDİYECİLİK KAVRAMI ve YEREL YÖNETİMLERİN HİZMET SUNUMUNDAKİ YERİ

Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir. Bunların başında belediyelerin tanıtım, ilke ve hizmetlerini elektronik ortama yansıttıkları “e-belediye” kavramı gelmektedir. E-Belediye; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır.¹⁵

Bilgi toplumu sosyologu Manuel Castells, "küresel ağ etkisi"nin yarattığı paradigma dönüşümünü şu sözcüklerle karakterize etmektedir: "Küreselleşme, hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları farklı biçimlerde birbirlerine bağlayan, enstrümantal bir enformasyon ağıyla harekete geçirilmektedir."¹⁶ Bu anlayışla, siyaset ve yönetim de "enformasyonel" hale gelmektedir. İşte "e-belediyecilik" kavramı da bu çerçevede ortaya çıkmaktadır. E-belediyecilik ortamında; belediye-diğer kamu kurumları, belediye-vatandaş ve vatandaş-vatandaş arasındaki bilgi akışında ve “*haberdarlık*” miktarında ciddi bir artış gözlenebileceği açıktır. Yönetimin elektronik ortama geçişi ile kurumlar arasındaki etkileşimin ön plana çıkacağı bir gerçektir.

¹³ Kemal Görmez, Yerel Demokrasi ve Türkiye, 2. Baskı, Vadi Yayınları, Ankara, 1997

¹⁴ Coşkun Can Aktan, İyi Yönetişim, KalDer 7. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, 2002, www.canaktan.org.tr

¹⁵ H.Burçin Henden “Yerel Yönetimlerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetiminin “e-Belediyecilik” Kavramı İle Bağlantısının İrdelenmesi”, Yapı ve Kentte Bilişim’04 Kent’te-Dönüşüm, e-belediyecilik, e-mühendislik ve e-kentlilik 3. Ulusal Kongresi, 02-03 Aralık 2004, Ankara.

¹⁶ Manuel Castells, Globalization & Identity In The Network Society, Prometheus, Vol.4, 2000

Çünkü, kurumların iş süreçleri , e-belediyeçilik uygulamaları sayesinde, sadece kendi bünyelerinde olup bitivermekten çıkıp, çağımız yönetim anlayışının ışığında , şeffaf ve hesap verebilir bir kimliğe bürünebilmektedir.

E-belediyeçiliğin diğer yönleri ile açıklanmasına geçmeden önce, kamu yönetiminin geneline bakıldığında, e-belediyeçiliğin başlangıcı olarak da görülebilecek “*e-devlet*” kavramına bir göz atmak gereklidir. Farklı açılardan ele alınan tanımlamalardan bazılarını sıralarsak;

- "Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına bilişim teknolojileri vasıtasıyla ulaşmalarını ve bundan yararlanmalarını sağlayan organizasyon."
- "Bilgisayar sistemleri ve yazılımları ile desteklenen ve kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü çalışan kamu organizasyonlarının bütünü."
- "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 yürütülmesi."
- "Kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla performansı ve verimlilik artışını hedefleyen devlet modeli." dir.

E-devlet, sürekli takip ve denetim isteyen yeni bir yaşam biçimi olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla, e-devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet olmayıp, gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması halidir.¹⁷

E-devlet, ilk bakışta her ne kadar kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu olarak görünse de, aslında daha derin bir ifade söz konusudur. Devletin elektronikleşmesinde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araç niteliğindedir. Temel hedef ise, bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet-yönetim yapısının oluşturulmasıdır .¹⁸

E-Devlet (genelde e-devletten yola çıkılarak özelde e-belediyeçilik) oluşumundaki diğer bir öncelik; yönetimin vatandaşa sanal ortamda sunacağı hizmetlerin yalnızca bilgilendirmek düzeyinde kalmaması ve vatandaşın, kişisel başvuru, denetim, sonuç alabilme, eğitim, karar süreçlerine katılım sağlaması, güvenlik, sağlık ve benzeri konularda da devletten servis

¹⁷ Hilal Yıldırım , Elif Karakurt, *E-Devlet Ve Uygulamaları*, <http://www.isguc.org>, E-düşünce, Cilt:6, Sayı:1, 25.12.2004

¹⁸ Milli Emlak Genel Müdürlüğü. "*E-Devlet*", <http://www.milliemlak.gov.tr>,20.12.2004

alabilmesidir. Yönetim bu servislerin sağlanmasında şu unsurları öncelikli olarak belirlemek ve gözetmek zorundadır:

- Vatandaşların sanal ortamda hangi servis sağlayıcılar aracılığı ile başvurularını yapabileceklerinin belirlenmesi
- Başvuru belgelerinin bilgisayar ortamındaki biçimlerinin hangi standartlarda olacağını belirlenmesi,
- Başvuruların içerik yeterliliğinin otomatik kontrolünün yapılarak, başvuru kabulü ile işlem zamanlarının başvurana bildirilmesi,
- Devlet ve vatandaş arasındaki haberleşme güvenliğinin yeterince sağlanması,
- Hizmet sunmada Devletin yetkilendireceği özel kuruluşların yeterince saydam ve kontrol edilebilir olması.¹⁹

Elektronik devletin(e-devlet) önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken elektronik belediyeçilik(e-belediye) belediyelerin hemen her açıdan (hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb) ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir.²⁰

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimi olarak gerek yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme), gerekse siyasi (bir demokrasi okulu olma) işlevler yerine getirmektedirler.²¹ Yerel yönetimler, e-belediye uygulamasına geçişte belli faydalar elde etme fikrinde olmalı ve uygulama stratejilerini bu yönde belirlemelidirler. Bunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir:

- Yerel halka sunulacak hizmetlerin , geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai

¹⁹ Türkiye Bilişim Şurası,E-devlet Çalışma Grubu Raporu, 10-12.Mayıs.2002, Ankara

²⁰ Uğur YILDIRIM, Şerif ÖNER, Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları, The Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET January 2004 ISSN: 1303-6521 Volume 3, Issue 1, Article 8

²¹ Mete Yıldız, *Yerel Yönetim ve Demokrasi*. Çağdaş Yerel Yönetimler,1996, 5(4): 3-15.

saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirebilmek,

• Dünya ile bütünleşme bakış açısıyla ele alındığında, yerel yönetim hizmetlerinin internet ortamına yansmasıyla, sözü edilen hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığını algılayabilmek,

• Bürokratik evrak yoğunluğunu azaltabilmek,

• Vatandaşların bazı bilgileri elektronik ortamda alabilme özgürlüğü dolayısıyla, çalışanların yoğunluğunun azalmasını sağlayabilmek,

• Hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından , yapılacak işlemler bazında zaman tasarrufu sağlayabilmek,

• Belediye-Vatandaş ilişkilerinin güçlendirilmesini sağlayabilmek,

• İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi nedeniyle, çalışan memnuniyetini sağlayabilmek,

• Kent gündeminin rahatça izlenebilmesini sağlayabilmek,

• Kent verilerine ilişkin bilgilerin daha rahat toplanabilmesini sağlayabilmek,

• İnternet ortamında yapılacak anketler sayesinde, halkın beklenti, talep ve şikayetlerini daha rahat öğrenebilmek.

Yönetimde iyileşme, sunulan gerçek hizmetler üzerinde de iyileştirici etkiler yapar. "İnternete taşınma"nın hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler özelinde kent bilgi sistemlerinin gerçekçi ve doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır.²²

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı yere sahip olan belediyelerde, diğer herhangi bir örgütte olduğu gibi, süreç beş aşamalı ilerlemektedir.²³

1. Bilgisayarlaşma
2. Otomasyon
3. İnternet kullanıcılığı
4. Web site kurma

²² Birgül Ayman Güler; Argun Akdoğan ve Hakan Oktay.; *Yerel Yönetimler ve İnternet*, "Türkiye'yi İnternete Taşımak Konferansı,Kasım-2001,İstanbul, www.inet.tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc

²³ YERELNET, www.yerelnet.org.tr/yerelbilgi,25.12.2004

5. Yönetimi internete taşıma

Tablo: Klasik Yerel Yönetim İle E-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması

KLASİK YEREL YÖNETİM ANLAYIŞI	E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINI DA İÇEREN YENİ YÖNETİM ANLAYIŞI
Paylaşılmayan idari karar almalar	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, beyaz masa vb.. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim-Vatandaş ilişkisi	Hizmet Sunan-Müşteri ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü

E-belediyeciliği, teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dünyada, gelişen teknolojileri kullanarak, insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden çağdaş belediyecilik anlayışı olarak tanımlayabiliriz. E- belediyecilik sadece birkaç tuştan ibaret, mekanik bir sistem değildir. Şeffaf ve denetleyici bir yapıdır. Bu aynı zamanda yerel yönetimlerin daha çoğulcu olmasının bir yoludur. Mekana hapsedilmiş hizmet tarzının, mekan dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı şekilde ulaşmayı amaçlamaktadır. Dijital ortamlara yazılan bilginin, kağıt kullanımının yerine geçtiği bir sistemdir.²⁴

Modern dünya, vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden faydalanmak ve işlerini halletmek için belediye kapısına gitmek zorunda kalmadığı bir sisteme doğru hızla

²⁴ Aliğa Belediyesi internet sayfası, İnteraktif Sistem ve E-belediyecilik, <http://www.aliaga-bld.gov.tr> , 05.01.2005

ilerlemektedir. Özellikle iletişim alanındaki teknolojik ilerlemeler, hayatın organizasyonunu hem yönetim, hem de vatandaş için çok kolaylaştırmaktadır. Bugün kimi gelişmiş batı ülkelerinde vatandaşlar yönetimle olan işlerinin %50'den fazlasını internet üzerinden yapılabilmektedir. Bu oranın hâlâ %3'ler civarında olduğu ülkemizde bu konuda ciddi çalışmaların yapılması gerektiği ortadadır. Son yıllarda ülkemizde de uygulamaları görülen "e-belediyeçilik" anlayışının yaygınlaştırması katılımcı kamu yönetimi anlayışının yansıması açısından göz ardı edilmemesi gereken bir uygulamadır.

E-Belediyenin gerekliliği :

- Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri;
- Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik,
- Daha düzenli ve sağlıklı bir çevre,
- Düzenli bir trafik ve yol, yollarda yönlendirme,
- Abone işlemlerinde ve ödemelerde hız,
- Afet halinde hızlı, etkin ve yararlı müdahale,
- İmar işlemlerinde hız,
- Yetkili kişilere sorununu anlatabilme, ulaşabilme,

gibi temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Bunların yanı sıra işin sosyal, ekonomik ve teknoloji boyutuna baktığımızda e-belediye olmanın gerekliliği daha açık ortaya çıkmaktadır.²⁵

E-belediyeçilik, vatandaşın yönetime katılması, şeffaflığın, hesap verilebilirliğin sağlanması için önemli bir ortam hazırlar. Kamu yönetimi kurumları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırarak bürokraside gereksiz işlemlerin ve tekrarların azaltılmasına imkan sağlar. E-belediyeçilikte "vatandaş odaklı hizmet" anlayışı esas alınmaktadır. Bu da, 21. yüzyılın kamu yönetimine ışık tutması hedeflenen *yönetişim* olgusunun ilkeleri ile doğrudan ilintilidir.

Demokratik katılımın elektronik sistemler aracılığı ile sağlanması, günümüzde doğrudan demokrasinin önündeki zaman, mekan ve benzeri engelleri ortadan kaldıracak ve demokratik katılımın maliyetini düşürecektir.²⁶ E-belediyeçilik anlayışının katılımcı belediyeçilik kavramına olan olumlu etkilerinden birisi de, belediye meclis kararları gibi yönetsel kararların yerel halkla elektronik ortamda paylaşılabilmesidir. Bu tip uygulamalar, yönetilen-yöneten döngüsünü ve adlandırmalarını giderek değiştirebilecek bir yapıda olup, günümüz yönetim anlayışına

²⁵ TBD, Türkiye Bilişim Derneği, *e-Belediye Taslak Rapor-I*, II. Türkiye Bilişim Şurası, 27. Ocak 2004, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye_taslak_raporu_1-5.doc

²⁶ Mustafa Akgül, "Internet Notları: Internet, Demokrasi ve Türkiye", <http://siyaset.bilkent.edu.tr/kamunet/oncesi/cbt-not3.html>, 18. 12. 2001.

“paydaş” olgusu katılmaktadır. Halkın yaşadığı çevreye ilişkin edinebileceği bilgiler arasında, yerel-bölgesel bilgilendirmeler, hava-yol durumu, yerel anket sonuçları, ulaşım bilgileri, sosyal etkinlikler, güncel kararlar ve uygulamalara dair pek çok nokta yer alabilmektedir.

Ancak yönetsel etkinliğin ve kamu hizmetinin kalitesinin artırılmasına katkısının yanında, elektronik yönetim uygulamalarının etkin ve sorunsuz uygulanabilirliğini sağlamak adına, yasal düzenlemelerin yapılması, kişisel bilgilerin korunması, güvenlik, elektronik imza altyapısı sağlanması, idari sürecin yeniden örgütlenmesi konusuna önem verilmelidir.²⁷

E-belediyeçiliğe geçiş yapmayı hedefleyen yerel yöneticiler, diğer yerel yönetimlerin deneyimlerini inceleyerek kendi yönetim biriminin kapasite ve ihtiyaçlarına en uygun bilgi ve hizmetlere yoğunlaşmalı; hedefleri doğru koymalı, vatandaş-odaklı çalışmalı, fayda-maliyet analizini dikkatli yapmalı, birden tüm bilgi ve hizmetleri sunmaktansa aşamalı olarak, geçmiş deneyimlerden dersler çıkararak ve yeni pilot çalışmalardan deneyim kazanarak hareket etmelidir.²⁸

Genelde e-devlet , buna bağlı olarak ta e-belediyeçilik uygulamalarının önündeki engeller olarak; yasal mevzuat, bütçe kısıtları, e-devlet uygulamalarının teknolojik değişimin gerisinde kalabilmesi, eşit erişim ve teknolojileri kullanım yeteneklerinin hem hizmeti veren tarafta hem de hizmeti alan tarafta geliştirilmesi gerekliliği sıralanabilir.

E-belediyeçiliğin çıkış noktası ve kamu hizmetlerinin bütünselliğinin simgesi olan e-devlet uygulamaları sadece devletin bilgi ve hizmet verdiği kanalları değiştiriyor gibi görünse de değişim çok daha derindir. Bu bağlamda e-devlet kavramını, kamu yönetimi yazınına son çeyrek yüzyılda giren müşteri/ vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar ve birlikler (networks and associations) gibi dönüştürücü kavramlardan biri olarak değerlendirmek yerinde olacaktır. Diğer bir deyişle e-devlet, vatandaşı ön plana çıkararak ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu görevlisinin performansını ölçen, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının

²⁷ George, Aichholzer, “*E-Government*”, E-Society Kongresi, Teknolojik Değerlendirmeler ve Sistem Analizi Enstitüsü (ITAS), 17-19.Ekim 2001, Berlin, www.abgs.gov.tr , 16. 12. 2001.

²⁸ Mete Yıldız, Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet, <http://www.bilgiyoneti.org> , 08.01.2005

olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayretinde olan bir yaklaşımdır.²⁹

Yerel yönetimlerin internet kullanımı, ancak vatandaşların ilgi, kullanım ve katılımını sağlayabildiği ölçüde anlamlı olacaktır. Vatandaşları sanal bilgi ve hizmetleri kullanma konusunda istekli hale getirmenin de olmazsa olmaz şartı yerel yönetim web sayfalarında ulusal ve yerel düzeyde anlamlı, işe yarar ve artı değer yaratan içerik sağlamaktır.³⁰

E-belediyecilik uygulamalarında;

- Vatandaş odaklı
- Daha katılımcı
- Daha şeffaf
- Daha etkin bir yerel yönetim yapısının oluşturulması için;

kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanılmasına olanak sağlayacak; yasal, idari ve teknik altyapının oluşturulması göz ardı edilmemesi gereken bir husustur.

E-belediyecilik uygulamalarının sağlayabileceği yararları şu şekilde sıralayabiliriz;

1. Yönetim ve karar alma süreci şeffaflaşmaktadır.
2. Hizmette zaman ve mekan sınırlaması ortadan kaldırılabilir.
3. Kurum ve yerel halk açısından hizmet maliyetinde düşüş gözlenebilmektedir.
4. Paydaş ruhu ortaya çıkmış, kentlilik bilinci dolayısıyla yerel halkta katılımcı bir anlayış yerleşmeye başlamıştır. Demokratikleşme sürecinde önemli yol alınmıştır.
5. Vatandaşın kendi işini kendisinin yapmasından yola çıkarak, yerel yönetimlerdeki fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkabilecektir.
6. Katılımcılık ve izlenebilirlik kavramlarının yaygınlaşması dolayısıyla, verilen hizmet kalitesinde artış olabilmektedir.
7. Dünya ile bütünleşebilme açısından bakıldığında; e-belediyecilik uygulamalarının sayısı arttıkça, halkın bilgi teknolojilerini kullanımında artış gözlenebilmektedir.
8. Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveninde artış görülebilmektedir.

²⁹ Mete Yıldız, Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme, <http://www.bilgiyonetimi.org>, 08.01.2005

³⁰ Mustafa Bulun, Bir E-Türkiye Denemesi. INET 2001, 7. İnternet Konferansı, http://www.edevlet.net/eTurkiye/e-Turkiye_Denemesi.pdf, 20.10.2003

3- YEREL HİZMET SUNUMUNDA ELEKTRONİK UYGULAMALAR VE TÜRKİYE

E-yerel yönetim veya e-belediye; sadece bilgisayar yada internet ortamının varlığı veya internet aracılığı ile hizmet yada yerel yetkili bulunması değildir. E-yerel yönetim toplum için yerel önderliğin, demokratik sorumluluğun ve toplumsal katılmanın bir aracı olarak da algılanmalıdır.³¹

E-yerel yönetim ile ulaşılması öngörülen hedefler arasında şunlardan söz edilebilir. Şu anda var olan süreçlerin daha ileri bir değişime uğraması; vatandaşlar ile etkileşime geçme ve bir dizi hizmet için organizasyonların yeniden düzenlenmesi ile organizasyonlarda köklü bir değişimin sağlanması; belirlenen/tanımlanan yerel özgürlükleri ve yönetim içinde karar vermeyi yerel yetkililerle paylaşmak; hizmetlerin biçimini değiştirmek için yeni bir teknoloji kullanılması; yerel hizmetleri daha iyi, daha uygun maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek; yerel demokrasinin başlamasını ve gelişmesinin sağlanabilmesi olarak sayılabilir.³²

İnternet ve demokrasi arasındaki etkileşim ve ilişki varlığı gelişmiş ülkelerin yönetsel etkinliklerinde, özellikle de yerel yönetimlerde yaygın kullanıma sahiptir. 8. Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporunda, yerel yönetimlerin kurumsal yapılarının ve çalışma biçimlerinin yerel ve ulusal çıkarları birlikte sağlayacak biçimde geliştirilmesi ve güçlendirilmesi için; “yerel yönetimler arasında ve yerel-merkezi yönetim kuruluşları arasında etkili bir bilgi ağı” kurulması amaçlandığı vurgulanmakta ve internet yerel düzeyde halk katılımının ve iletişim demokrasisinin gerçekleştirilme araçları arasında sayılmaktadır. Bu çerçevede yerel halk katılımının uygulamaya geçirilmesi için “yerel yönetimlerde halkı bilgilendirme süreçlerinin ve ortamının geliştirilmesi, kamu belge ve bilgilerine özgürce erişebilirliğin sağlanması” öngörülmektedir.³³ Bu yaklaşım açık biçimde belediyelerin bilgi toplumunun oluşumu sürecindeki konumunun belirlenmesine yönelik girişimler olarak görülmelidir.

³¹ Stuart Harrington, Modernising Local Government via electronic means, http://www.coe.int/t/e/integrated_projects/democracy/1, 09.01.2005

³² Improvement and Development Agency, *Local e-government now: a worldwide view-2002*,s:34, <http://wwwold.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, 09.01.2005

³³ 8BYKP, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu raporu . Ankara: DPT, 2001. (DPT. 2538 - ÖİK. 554). ISBN 975-19-2567-3, <http://ekutup.dpt.gov.tr/yerelyon/oik554.pdf> , 10.05.2004

Bunun dışında, yerel yönetimlerin hizmet sunumlarında elektronik olanakların kullanılmasına ilişkin diğer olumlu gelişmelerden birisi de yerel bilgi projesidir. İçişleri Bakanlığı'nın önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001'den başlayarak yürürlüğe girmiştir.

Ülkemizde 81 il özel idaresi, 3226 belediye, 34.600 köy, 1000'in üzerinde yerel yönetim birliği, belediye bünyesinde bilinmeyen sayıda işletme, döner sermaye ve fon birimi, çoğunluğu belediyelere ait 1000'e yakın şirket, 50'ye yakın vakıf bulunmaktadır.

YERELBİLGİ Projesi, yerel yönetimlerle ilgili olan verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tabi tutulmasını hedeflemektedir.

Çalışmanın içeriği, somut olarak, il özel idaresi, *belediye*, köy, yerel yönetim birlikleri ile bunların kurdukları işletme, döner sermaye-fon, şirket ve vakıflara ilişkin kurumsal bilgiler ile bunlar tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin temel verilerin, internet teknolojisi kullanılarak toplanması ve kurumlar, iller ve ülke düzeylerinde değerlendirilmesidir. Toplanacak bilgiler politika üretici ve karar verici makamların yanı sıra İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün www.mahalli-idareler.gov.tr adresinden kamuoyunun da bilgisine sunulmaktadır.

TODAİE - YYAEM, 2000 yılı sonunda YerelNet adlı bir internet paylaşım ağı kurmuş ve bu ağı www.yerelnet.org.tr adresinden kullanıma açmıştır. YerelNet, merkezden sunulan bilgilerin yanı sıra, 3215 belediyenin kendilerine ait bilgileri doğrudan kendilerinin girebilecekleri; yurttaşların hemşehrîsi oldukları belediye sayfasına mesaj atabilecekleri; belediyelerin arzu ettikleri duyuruları yapabilecekleri etkileşimli bir yapıya sahiptir.³⁴

Günümüzde, ülkemizin hemen her belediyesinin kendisine ait bir internet sayfası mevcuttur. Ancak, e-belediyecilik kavramının, internet sitesi kurmakla olup bitmeyeceğini bilmek gereklidir. E-belediyecilikle, yönetim olgusunun gereklerinin hayata geçirilebileceği bir ortam yaratılabilir. Yerel halkın, belediye kapısına gitmeden, sellî süreçlere dahil olabileceği teknik altyapının kurulması ve başarıyla işleyebilmesi sağlandıkça, e-belediyecilikte

³⁴ Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi, <http://195.142.105.10/yyaem/yerelbilgi.php>, 09.01.2005

ilerlenmiş sayılabilir.

Ülkemizde de , konuya verilen önem giderek artmakta, uygulamaların yaygınlaştırılması adına belli stratejiler de geliştirilmektedir. TÜSİAD(Türkiye Sanayici İş Adamları Derneği) ve TBV(Türkiye Bilişim Vakfı), ekonomide ve toplumsal yaşamda kalitenin, verimliliğin ve rekabet gücünün artırılmasına; şeffaf ve etkin kamu yönetiminin oluşturulmasına katkıda bulunarak, bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine, birer sivil toplum örgütü olarak katkıda bulunmanın görevleri olduğunu düşünerek 2003 yılında “eTR Ödülleri” ni oluşturmuşlardır. “ eTR Ödülleri” ile devlette örnek uygulamalara dikkat çekilmesi, yenilikçi girişimlerin kamuoyuna tanıtılması, iyi niyetli ve başarılı girişimlerin desteklenmesi ve özendirilmesi bu yöndeki uygulamaların yaygınlaşmasına katkıda bulunulması hedeflenmektedir.

Bu kapsamda, kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarını hızla gerçekleştirmeleri, özel sektörün ise söz konusu dönüşüme destek olacak çalışmalara başlaması ve bunu sürdürmesi yönünde özendirilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, bu dönüşümden doğrudan etkilenecek toplumun bireylerinin, dönüşümü doğru algılamalarını sağlamak üzere bilgilendirilmesi hedeflenmektedir.

TÜSİAD ve TBV yukarıda belirtilen noktaları göz önüne alarak 2004 yılında da, e-devlet konusunda,

1. Merkezi yönetimlerin merkez veya taşra teşkilatlarındaki uygulamalarına ve
2. Yerel yönetimlerin uygulamalarına ilişkin eTR ödülleri ve kongresi düzenlemiştir.

Ödüllere ilişkin kategori ise şöyledir:

a) eDevlet Ödülü: Başvuruya konu olan uygulama, etkileşimli olarak internet üzerinden herhangi bir devlet hizmetinin kullanıcıların erişimine sunulması, devletin bu konudaki iş süreçlerini kısaltması, etkinliğini ve verimliliğini artırması amacına yönelik olmalıdır.

b) eYerel Yönetim Hizmetleri Ödülü: Başvuruya konu olan uygulama, etkileşimli olarak internet üzerinden herhangi bir yerel yönetim hizmetinin kullanıcıların erişimine sunulması, yerel yönetim birimlerinin bu konudaki iş süreçlerini kısaltması, etkinliğini ve verimliliğini artırması amacına yönelik olmalıdır.

Ülkemizde e-belediyecilik uygulamalarında başarılı olan pek çok belediye mevcuttur. Ancak, bu yarışmaya yerel Yönetim Hizmetleri dalında; Ankara Altındağ Belediyesi, Bursa Osmangazi Belediyesi, İstanbul Bahçeşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul

Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (İSKİ) ve İstanbul Silivri Belediyesi katılmıştır.³⁵

Yapılan değerlendirmeler sonrasında; son dönemde e-belediyecilik alanında yaptığı yatırımlarla bu alanda iddialı olduğunu gösteren Osmangazi Belediyesi ödül almıştır. ISO Kalite Güvencesi altında, bilgi teknolojileri destekli, vatandaş odaklı hizmet veren Osmangazi Belediyesi, elektronik hizmetlerini donanım ve veri iletişim altyapısı, yönetim bilgi sistemi, kent bilgi sistemi ve web sitesiyle entegre bir bilgi sistemiyle sağlamaktadır. Osmangazi Belediyesi'nin e-Belediyecilik projesinin iki yüzü bulunmaktadır. Vatandaşlara yönelik yüzünde; 7/24 ulaşılabilir, şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışı çerçevesinde web sitesi aracılığıyla internet üzerinden mürakat ve vergi ödemesi yapılabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar İhale ve İmar Planlarına ulaşım imar durumlarını öğrenebilmekte ve daha birçok hizmete ulaşabilmektedirler.

Diğer taraftan sistemin belediye içerisinde çalışanlara yönelik yüzünde ise; Yönetim Bilgi Sistemi, tümü Internet Explorer üzerinde çalışan, tamamen web tabanlı, birbirleriyle entegre modüllerinden oluşmaktadır. Bilgiler, tek sicil düzeninde, gayrimenkul tabanlı standartlara oturtulmuş, binalar ve parsellerle ilişkilendirilmiş ve RDBMS da(Veri Tabanı Yönetim Sistemi) tutulmaktadır. Entegre Kent Bilgi Sistemi ise ihtiyaçlar doğrultusunda, kendi imkânlarınca geliştirilen, kullanımı kolay ve verimli bir sistemdir. Grafik verileri, kadastro mülkiyet sınırları dahil, üzerinden uygulama yapılabilen, hukuki boyutta 0 hata toleranslı gerçek veriler kayıtlıdır.³⁶ Sözü edilen bu ödülün her yıl düzenli olarak verilmesi, devlet ve yerel yönetimlerde elektronik hayata geçişin bir lüks değil gereklilik olduğunun, halka hizmet sunumu yapan kurumların kendilerini çağdaş yaşamın yönetim ilkelerinden ayrı tutamayacaklarının bir göstergesidir. Ülkemizde de , e-belediyeciliğin, belediyeye bir internet sitesi açmak değil, yönetişim mantığı ile yeniden yapılanma sürecinin bir yansımasını elektronik ortama aktarmak olduğu daha yaygın bir şekilde anlaşılabilir.

Yerel yönetimler arasında, halkına daha iyi hizmet vermek isteyen kurumların e-dönüşümü sağlamalarının gerekli olduğu açıktır. Vatandaşlarımızın kolayca ulaşabileceği ve derdini iletebileceği, hantallıktan uzak bir sistem kurulması gereklidir. Katılımcı, hesap verebilir, düzeltici&önleyici faaliyetler kapsamında sürekli gelişmeyi benimsemiş, hizmette kalite prensipli, vatandaş odaklı, müşteri memnuniyetini ön planda tutan yönetim anlayışına bürünebilen ve tüm bunları bilgi çağı toplumunun gereği olarak elektronik ortama yansıtabilen

³⁵ eTR Ödülleri ve Kongresi, <http://www.etrodulleri.org/win02.htm>,09.01.2005

³⁶ Osmangazi Belediyesi, http://www.osmangazi.bel.tr/Calismalar/cal_acilis.htm,09.01.2005

belediyelerin, yerel halkları tarafından daha benimsenebilecekleri unutulmamalıdır.

4- SONUÇ:

Günümüz yönetimlerinde, hizmetlerin sunumuna ilişkin toplumsal talepler; verimlilik, etkinlik, hız, bürokrasinin azalması, yönetsel talepler ise; şeffaflık, hesap verilebilirlik, yönetsel denetimin paylaşılması, yönetim ilkeleri ile ortaya konulmaktadır. Bu kavramlar, kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın gereği olarak hayatımıza girmiştir. Yerel yönetimler de, halka en yakın kamu yönetimi birimleri olarak bu değişimin kendini gösterebileceği alanlar arasındadır. Yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını en etkin biçimde karşılayabilmek adına varolan yerel yönetimlerin, bu hizmetleri elektronik ortama yansıttıkları bir sisteme geçişleri hem çalışanlar, hem de vatandaş açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. E-belediyeçilik, sadece internet sayfası açmak değil, yönetsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin, zaman ve mekan kısıtlaması olmadan, hızlı ve etkin bir biçimde elektronik ortamda gerçekleşebilmesi demektir.

Türkiye’de de bu konuya oldukça önem verilmektedir. Öyle ki, sekizinci beş yıllık kalkınma planında konuya vurgu yapılmıştır. İlgili bakanlıkların destekleri ile yerel yönetimlerin arasında sıkı bir bağ kurulmasını hedefleyen yerel yönetim bilgi ağının kurulması da konuya verilen önemi vurgulamaktadır. E-devlet ve e-belediyeçiliğe dikkat çekilmesi sadece devlet kurumları tarafından değildir. TÜSİAD ve TBV’de konuya ilgi göstermiş ve her yıl başarılı uygulamalara eTR ödülleri verilen bir kongre düzenlemeyi uygun bulmuştur. Bu çalışmada , 2004 yılında , başarılı e-belediyeçilik uygulaması ile eTR ödülüne layık görülen Osmangazi Belediyesinden de söz edilmektedir. Ülkemizde, e-belediyeçiliğin önemi hızla kavranmakta ve uygulama adedi giderek artmaktadır. Bilgi çağı toplumunun, teknolojik gelişmeleri hayatına yansıtabilen bireyleri olarak, katılımcı yerel yönetim anlayışının yaygınlaşması; şeffaf, rahat ulaşılabilir, hesap verebilir, vatandaş odaklı hizmet sunumuna ilişkin yönetim görüşüne sahip yerel yönetimler takdir ve teşvik edilmelidir.

5- KAYNAKLAR:

- AICHHOLZER, George, , “E-Government”, E-Society Kongresi, Teknolojik Değerlendirmeler ve Sistem Analizi Enstitüsü (ITAS), 17-19.Ekim 2001, Berlin, www.abgs.gov.tr , Erişim Tarihi: 16. 12. 2001
- AKGÜL, Mustafa, “Internet Notları: Internet, Demokrasi ve Türkiye”, <http://siyaset.bilkent.edu.tr/kamunet/oncesi/cbt-not3.html> , Erişim Tarihi: 18.12.2001
- AKTAN, Coşkun Can, İyi Yönetişim, KalDer 7. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması, 2002, www.canaktan.org.tr , Erişim Tarihi: 25.11.2004
- Aliğa Belediyesi internet sayfası, İnteraktif Sistem ve E-belediyecilik, <http://www.aliaga-bld.gov.tr>, Erişim Tarihi: 05.01.2005
- ARDIÇ, Kadir; BAŞ, Türker; “Kamu Yönetiminde Sürekli Gelişme Aracı Olarak Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama Aşamaları”, 8.Ulusal Kalite Kongresi, 2000’li Yıllar ve Toplam Kalite Yönetimi, 3-4 Kasım.1999, İstanbul
- BOZKURT, Ömer; ERGUN, Tuncay, Kamu Yönetimi Sözlüğü, TODAİE Yay., Ankara, 1998.s:259
- BULUN, Mustafa, Bir E-Türkiye Denemesi, İNET 2001, 7. İnternet Konferansı, http://www.edevlet.net/eTurkiye/e-Turkiye_Denemesi.pdf , Erişim Tarihi:20.10.2003
- CASTELLS, Manuel, Globalization & Identity İn The Network Society, Prometheus, Vol.4, 2000
- ERGUN, Tuncay, “Postmodernizm ve Kamu Yönetimi”, Amme İdaresi Dergisi,Cilt.30,Sayı.4,Aralık, 1997, s.4-5.
- eTR Ödülleri ve Kongresi, <http://www.etrodulleri.org%20,%20%20erişim%20tarihi:%2009.01.2005/> , Erişim Tarihi: 09.01.2005
- GİDDENS, Anthony, The Transformation of Intimacy, Oxford:Basil Blacwell,1994
- GÖRMEZ, Kemal,Yerel Demokrasi ve Türkiye, 2. Baskı, Vadi Yayınları,Ankara, 1997
- GÜLER, Birgül Ayman; AKDOĞAN, Argun ve OKTAY, Hakan.; Yerel Yönetimler ve İnternet “Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı,Kasım-2001,İstanbul, www.inet.tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, Erişim Tarihi: 25.11.2004
- HARRİNGTON, Stuart, Modernising Local Government via electronic means, http://www.coe.int/t/e/integrated_projects/democracy/1, Erişim Tarihi: 09.01.2005
- HENDEN, H.Burçin, “Yerel Yönetimlerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetiminin “e-Belediyecilik” Kavramı İle Bağlantısının İrdelenmesi”, Yapı ve Kentte Bilişim’04 Kent’te-Dönüşüm, e-belediyecilik, e-mühendislik ve e-kentlilik 3. Ulusal Kongresi, 02-03 Aralık 2004,Ankara.
- Improvement and Development Agency, Local e-government now: a worldwide view-2002,s:34, <http://wwwold.kuntaliitto.fi/tietot/localworld.pdf>, Erişim Tarihi: 09.01.2005
- JOHANSSON, Henry; MCHUCH Patrick; PENDLEBURY A.John ve WHEELER, William A III; Business Process Reenigneering: Breakpoint Strategies For Market Dominance, John Wiley and Sons., Chichester, 1993, s.4.
- KALKANDELEN, A.Hayrettin, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma (Süreç ve Aşamalar)”, Türk İdare Dergisi, Yıl.70, Eylül, Sayı.420, 1998, s.98-99
- KELEŞ, Ruşen, Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınları, İstanbul, 1992.s:17
- Milli Emlak Genel Müdürlüğü, "E-Devlet", <http://www.milliemlak.gov.tr> , Erişim Tarihi: 20.12.2004
- NADAROĞLU, Halil,Mahalli İdareler, 3.Bası, Beta Basın Yayın, İstanbul 1986.
- Osmangazi Belediyesi, http://www.osmangazi.bel.tr/Calismalar/cal_acilis.htm, Erişim Tarihi: 09.01.2005
- ÖZTÜRK, Azim, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Karşılanması Sürecinde Karşılaşılan Yönetim Sorunları ve Çözüm Önerileri”, Türk İdare Dergisi, Yıl.68, Haziran, 1996, sayı.411, s.146.
- TBD, Türkiye Bilişim Derneği, e-Belediye Taslak Rapor-I , II. Türkiye Bilişim Şurası, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e_belediye_taslak_raporu_1-5.doc , Erişim Tarihi: 27. Ocak 2004
- Türkiye Bilişim Şurası,E-devlet Çalışma Grubu Raporu, 10-12.Mayıs.2002, Ankara
- UÇKAN, Özgür,E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, Stradigma.com. Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi, Haziran 2003, Sayı:5, Erişim Tarihi:18.12.2004

- ULUSOY, Ahmet; AKDEMİR, Tekin, **Yerel Yönetimler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2002.
- **Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi**, <http://195.142.105.10/yyaem/yerelbilgi.php> , Erişim Tarihi: 09.01.2005
- YERELNET, www.yerelnet.org.tr/yerelbilgi , Erişim Tarihi: 25.12.2004
- YETİM, Nalan; “**Küresel Üretim Yapılanmasına Kültürel Yanıtlar: Ulusal-Yerel?**” Doğu Batı Düşünce Dergisi, Ankara,2002.Sayı:18,s.129-140
- YILDIRIM, Uğur; ÖNER, Şerif , **Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma : Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları**, The Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET January 2004 ISSN: 1303-6521 Volume 3, Issue 1, Article 8
- YILDIRIR, Hilal; KARAKURT, Elif, **E-Devlet Ve Uygulamaları**, <http://www.isguc.org>, E-düşünce, Cilt:6, Sayı:1, Erişim Tarihi: 25.12.2004
- YILDIZ, Mete, **Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme**, <http://www.bilgiyonetimi.org>, Erişim Tarihi: 08.01.2005
- YILDIZ, Mete, **Yerel Yönetim ve Demokrasi**. Çağdaş Yerel Yönetimler,1996, 5(4): 3-15.
- YILDIZ, Mete, **Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet**, <http://www.bilgiyonetimi.org>, Erişim Tarihi: 08.01.2005
- 8BYKP, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu raporu** . Ankara: DPT, 2001. (DPT. 2538 - ÖİK. 554). ISBN 975-19-2567-3, <http://ekutup.dpt.gov.tr/yerelyon/oik554.pdf> , Erişim Tarihi: 10.05.2004