

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

E-BELEDİYE: TARSUS ÖRNEĞİ

Nedime ÖZKARA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2010

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Nedime ÖZKARA tarafından hazırlanan E-Belediye: Tarsus Örneği başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı

Başarısız



Başkan



Yrd. Doç. Dr. Hacı KÜRT
(Danışman)



Üye

Yrd. Doç. Dr. Bediz YILMAZ-BAYRAKTAR



Üye

Yrd. Doç. Dr. İlkey YILMAZ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

... / ... / 2010



ÖNSÖZ

İçinde bulunduğumuz yüzyılın en belirgin özelliği, küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünya ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerdir. Bu gelişmeler, Türkiye ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Türkiye'nin bu açığı kapatabilmesi ve "Bilgi Toplumuna" ulaşabilmesi için, gelişmekte olan teknolojiyi takip etmesi ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, e-devlet olarak belirtilmektedir. E-devlet yapısında, bilgi ve iletişim teknolojileri ekonomik ve sosyal yaşamda yerini daha güçlendirmekte, değişimlere yol açmakta ve yaşamın vazgeçilmez öğelerinden biri olmaktadır. Bütün devletler, bu değişimden uzak kalmamak ve sayısal ayırım yaşamamak için bu gelişmeleri göz önüne almak zorundadır. Dünyada, kamu sektörü bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha iyi, doğru, hızlı ve ucuz hizmet sunan ve paylaşılan e-devlet yapısına dönüşmeye başlamıştır. Genelde e-devlet, yerelde ise e-belediye yapılanmasının ana amacı günlük hayatta sunulan hizmette vatandaşa kolaylık getirmek ve bu çerçevede bireylerin refahını artırmaktır. Bu çalışma ile e-belediye alanında Tarsus Belediyesi ele alınmış ve incelenmiştir.

E-Belediye: Tarsus Örneği adlı yüksek lisans tezi çalışmamda benden yardımlarını esirgemeyen başta sayın hocam Hacı Kurt'a, sabrı ve anlayışı sayesinde tezimi tamamlamam konusunda benden desteğini esirgemeyen eşim Ersay Özkara'ya, Tarsus Belediyesi Kalite Yönetim Koordinatörü Ender Horata'ya ve Tarsus Belediyesi Bilgi İşlem Müdürü Yusuf Bacanak'a teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

E-Belediye: Tarsus Örneği adlı çalışma ile Türkiye'nin e-dönüşüm yolunda yaptığı yatırımların ve çabaların Tarsus Belediyesi'ndeki yansımaları ele alınarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde kavramsal çerçevenin sınırları çizilmiştir. Yerel yönetim, bilgi işlem teknolojileri ve e-devlet kavramlarının tanımları yapılmış, Türkiye'de başlatılmış belli başlı e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

İkinci bölümde elektronik belediye kavram ve araçları üzerinde durularak belediyenin vatandaşların yönetime bilgi sistemleri yolu ile katılma yolları açıklanmıştır. Bu bölümün sonunda elektronik belediyelerin mevcut sorunları ve bunların çözüm önerileri üzerinde durulmuştur.

Üçüncü ve son bölümde ise araştırma alanı hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Tarsus'un kültürel dokusu, sosyo-ekonomik özelliklerinin ardından Tarsus Belediyesi hakkında bilgiler verilmiştir. Son olarak da Tarsus Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-belediye, Tarsus, e-devlet, yerel yönetim, bilgi işlem.

ABSTRACT

Regarding the Tarsus as an example, the subject of e-municipality is assessed in this study including the effects of the investments and efforts that Turkey has made in terms of e-transformation.

In the first section of the study , the conceptual framework is determined. The definitions of local administration, data processing technologies and e-government are given and some major e-government applications and approached in Turkey are investigated.

In the second section, the ways participation of the citizens to the administration of the municipality through information systems are defined under the subject of e-municipality concepts and tools. In the final of this section, the current problems of e-municipalities and solution offers are analyzed.

In the third and the last section, detailed informations about the research area are given. Following the informations about the cultural structure, socio economic status of Tarsus province, the informations about the municipality of Tarsus are given. Lastly, the e-municipality applications of the municipality of Tarsus are analyzed.

Keywords: e-municipality, Tarsus, e-government, local administration, data processing

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
GİRİŞ	1

BÖLÜM I

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. YÖNETİM VE YEREL YÖNETİMLER.....	6
1.1.1. Yerel Yönetim Kavramı	7
1.1.2. Yerel Yönetimlerin Özellikleri.....	10
1.2. BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ.....	12
1.2.1. Bilgi Teknolojileri.....	12
1.2.2. İletişim Teknolojileri	15

1.2.3. Bilgi Toplumu ve Katılımcı Demokrasi	15
1.3. E-DEVLET KAVRAMI.....	17
1.3.1. E-Devletin Ortaya Çıkışı	19
1.3.1.1. Küreselleşme	19
1.3.1.2. Demokrasi ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler	20
1.3.1.3. Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine Geçiş.....	20
1.3.1.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişim ve Bunun Yerel Yönetim Anlayışına Etkileri	21
1.3.1.5. Uluslararası Düzenlemeler	21
1.3.2. E-Devletin Amaç ve Faydaları	23
1.3.3. E-Devletin Altyapısı.....	26
1.3.3.1. E-Devletin Teknik Altyapısı	26
1.3.3.2. E-Devletin Hukuki Altyapısı	28
1.3.4. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	31
1.3.4.1. Mernis Projesi.....	32
1.3.4.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemleri.....	34
1.3.4.3. Mevzuat Bilgi Sistemleri.....	35
1.3.4.4. Emniyet Teşkilatı Uygulamaları	36
1.3.4.5. Maliye Bakanlığı Projeleri.....	39
1.3.4.5.1. VEDOP Projesi.....	39

1.3.4.5.2. Say2000i.....	41
1.3.4.5.3. Sağlık Harcamaları Denetim Projeleri.....	44
1.3.4.6. Milli Eğitim Bakanlığı Projeleri.....	45
1.3.4.7. Ulusal Yargı Ağı Projesi.....	48
1.3.4.8. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi.....	50
1.3.4.9. E-Türkiye Projesi.....	53

BÖLÜM II

E-BELEDİYE

2.1. E-BELEDİYE KAVRAMI.....	57
2.1.1. E-Devlet İçerisinde E-Belediyenin Yeri.....	58
2.1.2. E-Belediye – Vatandaş İlişkisi.....	60
2.2. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI.....	63
2.2.1. Bilgi Sistemleri.....	63
2.2.2. Belediye Web Sayfası.....	69
2.2.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları.....	73
2.3. E-BELEDİYELERİN SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ.....	74

BÖLÜM III

E-BELEDİYE: TARSUS ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMA ALANI	77
3.1.1. Sosyo-Ekonomik Özellikleri.....	77
3.1.1.1. Ekonomik Yapısı.....	77
3.1.1.2. Nüfus Yapısı.....	79
3.1.1.3. Eğitim Durumu	82
3.2. TARSUS BELEDİYESİ	84
3.2.1. Kurumsal Yapısı ve Özellikleri.....	85
3.2.2. Belediyenin Görev, Yetki ve Sorumlulukları	87
3.2.3. Tarsus Belediyesi Misyon ve Vizyonu.....	88
3.2.4. Tarsus Belediyesi SWOT Analizi.....	89
3.2.5. Tarsus Belediyesi Performans Bilgileri	90
3.2.6. Tarsus Belediye Başkanı	93
3.2.7. Tarsus Belediyesi'nde İzlenen Temel Politikalar	94
3.3. TARSUS BELEDİYESİNİN E-BELEDİYE UYGULAMALARI	95
3.3.1. Bilgi İşlem Teknik Altyapısı.....	95
3.3.2. Tarsus Belediyesi Web Sitesi	97
3.3.2.1. Mavi Masa Uygulaması	102
3.3.2.2. Alo Belediye Hattı	102

3.3.2.3. AB Projeleri	103
3.3.2.4. Borç Sorgulama Hizmetleri.....	103
3.3.3. Kalite Koordinatörü Ender Horata ile Yapılan Röportaj	105
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	108
KAYNAKÇA.....	114
İnternet Kaynakları.....	122
EK-1	
EK-2	

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
AKOS	: Akıllı Kent Otomasyon Sistemi
BEPER	: Belediyelerde Performans Değerlendirilme Projesi
BİT	: Bilgi İşlem Teknolojileri
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
HTML	: HyperText Markup Language
ISO	: International Organization for Standardization
KBS	: Kent Bilgi Sistemi
KHK	: Kanun Hükümünde Kararname
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi
LAN	: Local Area Network
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MGM	: Muhasebat Genel Müdürlüğü
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development
ÖTV	: Özel Tüketim Vergisi
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TBF	: Türkiye Bilişim Vakfı
TBS	: Trafik Bilgi Sistemi
TC	: Türkiye Cumhuriyeti
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
UBAK	: Ulaştırma Bakanlığı
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
WWW	: World Wide Web
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1: Vatandaş Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları	25
Tablo 1.2: Özel Sektör Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları	25
Tablo 1.3: Kamu Sektörü Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları	26
Tablo 1.4: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun Raporuna Göre Hukuksal Sorunlar ve Çözüm Önerileri	30
Tablo 3.1: Tarsus İlçesinde Bulunan Endüstri Kollarının Dağılım Tablosu	79
Tablo 3.2: Tarsus İlçesi Yerleşim Yerleri ve Nüfus Sayıları (2007)	81
Tablo 3.3: İlçe Merkezinde Bulunan Okullardaki Öğretmen Sayıları (2006- 2007).83	
Tablo 3.4: İlçe Merkezindeki Bulunan Okulların Öğrenci Sayıları ile Okuryazarlık Durumu (2007)	83
Tablo 3.5: Tarsus Belediyesi Organizasyon Yapısı.....	85
Tablo 3.6: Tarsus Belediyesi Kurumsal Yapısı.....	86
Tablo 3.7: Tarsus Belediyesi Personel Durumu.....	86
Tablo 3.8: Belediye Personeli Eğitim Durumu	86

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1: Mernis Projesi Kullanıcı Kimlik Sorgulama Ekran Görüntüsü.....	33
Şekil 1.2: Resmi Gazete Web Sitesi Ekran Görüntüsü.....	34
Şekil 1.3: Mevzuat Bilgi Sistemleri Web Sitesi Ekran Görüntüsü	35
Şekil 1.4: Emniyet Genel Müdürlüğü Web Sitesi Ekran Görüntüsü	37
Şekil 1.5: VEDOP Projesi Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	40
Şekil 1.6: Muhasebat Genel Müdürlüğü Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	43
Şekil 1.7: Say2000i Kullanıcı Giriş Penceresi Ekran Görüntüsü	43
Şekil 1.8: MEBSİS Ekran Görüntüsü	46
Şekil 1.9: UYAP Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	49
Şekil 1.10: www.yerelnet.org.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	52
Şekil 1.11: www.mahalli-idareler.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	52
Şekil 1.12: www.yerelbilgi.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü.....	53
Şekil 1.13: www.e-turkiye.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü	56
Şekil 3.1: Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü-1	99
Şekil 3.2: Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü-2	101
Şekil 3.3: Yeniden Tasarlanmış Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü..	104

GİRİŞ

Günümüz dünyası, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişin temellerinin atıldığı, değişim ve dönüşümlerin inanılmaz bir hızla yaşandığı bir dünya olmuştur. Sanayi toplumu; bürokrasinin hizmet sunmadaki verimsizliğini, hantallığını, kırtasiyeci anlayışını, içe dönük sorgulanamaz merkezi yapısını, bilgi toplumunda; bilgi ve iletişim teknolojilerinin, ekonomide, toplum yaşamında ve kültürde kalıcı değişiklikler yarattığı bir yapıya bırakmıştır.

Ulusal ekonomik gelişme ve rekabet stratejisini bilgi ekonomisine dayandıran ülkeler, bilim, teknoloji ve bilişim alanındaki mevcut kurumsal yapılarını yeniden düzenlemekte ve bu ekonominin gereklerine uygun yeni kurumsal yapılar oluşturmaktadırlar. Küreselleşme olgusunun da gelişiminde önemli etkisi olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, ekonomik ve sosyal yaşamın her alanını ve toplumun tüm kesimlerini çeşitli yönlerden etkisi altına almakta; kamu yönetimi yaklaşımlarını, iş dünyasının iş yapma usullerini ve bireylerin yaşamlarını derinden etkilemekte, bir başka ifadeyle toplumsal bir dönüşüme neden olmaktadır. Bu yeni dönem “bilgi çağı”, toplumlar ise, bilgi, teknoloji ve iletişim kavramlarının harmanlandığı “bilgi toplumu” deyimleri ile anılmaktadır.

Gerçekten de teknoloji, özellikle iletişim teknolojileri son 30 yılda olağanüstü bir hızla gelişim göstermiştir. İletişim teknolojilerinin bu denli gelişim göstermesi dünya üzerindeki bilgiye ve bilgi kaynaklarına ulaşmayı kolay kılmıştır. Bir anlamda küreselleşmenin temellerinden biri bu sayede oluşmuştur. Artık dünya üzerindeki mesafeler bir bilgiyi almak ya da göndermek açısından önemini yitirmiştir. Özellikle

internet alanındaki gelişmeler sayesinde her türlü bilgi dijital ortamlara aktarılarak dünyanın herhangi bir noktasından erişilebilir hale gelmiştir.

Ülkeler arasındaki sınırlar fiziki olarak kalkmamış olsa bile iletişim araçları bakımından böyle bir sınır kalmamıştır. Günümüzde artık önemli olan iletişim güçlüğü değil, iletişimin güvenli ve hızlı yapılabilir olmasıdır. Ülkemiz internet altyapısı bakımından dünyanın gelişmiş ülkeleri ile yarışabilecek düzeye ulaşmıştır. Ülkenin hemen hemen her yerinden internete erişim sağlanabilmektedir. Özellikle 2009 yılında özel GSM operatörlerinin girişimleriyle 3G teknolojisi sayesinde mobil modemlerle bir bilgisayar sistemine ya da herhangi bir yere bağlı kalmadan cep telefonları ile internete erişim yapılabilmektedir.

Küreselleşme, demokrasi ve vatandaş anlayışındaki değişimler, bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçiş, genel yönetim anlayışındaki değişim ve uluslararası düzenlemeler e-devletin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Türkiye 1980'li yıllardan itibaren e-devlet çalışmalarına başlamıştır. Bu amaçla ilk önce kurum içi çalışmalarda kullanılan ağ sistemleri yerleşmeye başlamıştır. Bilgi işlem teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak demokrasinin gelişmesi için vatandaşın yönetime katılımının sağlanması amacıyla bu sistemler halkın kullanımına açılmıştır. Bu sayede vatandaşın yönetime katılmasının yanında şeffaf yönetim ve hesap verebilirlik anlayışı gelişmiştir.

E-devlet yapılanması içerisinde vatandaşın kullanabileceği çalışma içerisinde detaylıca ele alınmış olan birçok proje vardır. Bu projelerle vatandaşlar birçok sorgulama yapabilmekte, fatura ödemeleri, banka işlemleri, dilekçe verme, şikayet ve ihbar gibi

birçok uygulamadan herhangi bir ücret ödemedi, sıraya girmedi ve evinden çıkmadan yararlanabilmektedir.

Bu projelerin kurumlar açısından da birçok faydası vardır. Uygulamalar sayesinde birçok bürokrasi işleminden, kağıt ve matbaa masraflarından, personel giderlerinden, zamandan, mekandan vb. tasarruflar sağlanmaktadır.

Yerel yönetim kurumlarından olan belediyeler de bu e-dönüşüm sürecinde yeniden yapılanmaya girmişlerdir. Birçok belediye elektronik belediyeçilik hizmetleri vermeye başlamıştır. Bunların başında su, doğalgaz, emlak vergisi borçlarını sorgulama ve ödemeleri, ihale takipleri, dilekçe verme, yönetimin faaliyetlerinin denetlenmesi, ihbar vb. uygulamalar gelmektedir. Yörenin tanıtılması, nöbetçi eczaneler, otobüs saatleri, hava durumu, kütüphane hizmetleri gibi uygulamalar da belediye web sitelerinde görülebilmektedir.

Bu bağlamda çalışmamız elektronik belediyeçilik uygulamalarının Tarsus Belediyesi'nde nasıl işlediğini ortaya koymak üzere planlanmış ve yapılmıştır.

Tarsus ilçesi, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'ne göre 2009 yılı verilerine göre 318.553 kişilik bir nüfusa sahiptir. Bu nüfusun 229.921'i ilçe merkezinde yaşamaktadır. Bu nüfusla Tarsus kenti, Türkiye il merkezi nüfuslarına göre 27. sırada yer almakta ve birçok ilden önce gelmektedir. Araştırmanın amacı, Tarsus Belediyesi'nin hizmetlerindeki etkinlik ve verimliliği artırmak, halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden ne ölçüde faydalandığını yani e-belediyeçilik hizmetlerini ne ölçüde kullandığını ve belediye yöneticileri ile personelinin bakış açısını ortaya koymaktır.

Çalışmanın birinci bölümünde kavramsal çerçevenin sınırları çizilmiştir. Yerel yönetim, bilgi işlem teknolojileri ve e-devlet kavramlarının tanımları yapılmış, Türkiye’de başlatılmış belli başlı e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir.

İkinci bölümde elektronik belediye kavram ve araçları üzerinde durularak belediyenin vatandaşların yönetime bilgi sistemleri yolu ile katılma yolları açıklanmıştır. Bu bölümün sonunda elektronik belediyelerin mevcut sorunları ve bunların çözüm önerileri üzerinde durulmuştur.

Üçüncü ve son bölümde ise araştırma alanı hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Tarsus’un kültürel dokusu, sosyo-ekonomik özelliklerinin ardından Tarsus Belediyesi hakkında bilgiler verilmiştir. Son olarak da Tarsus Belediyesi’nin e-belediye uygulamaları, belediyenin teknik altyapısı ve web sitesindeki uygulamalar incelenmiştir.

Araştırmada tümdengelim yöntemi kullanılmıştır. Literatür çalışmasında; bilgi toplumu, e-devlet, e-belediye vb. konularında yazılmış kitap, dergi, makale, tez, kanun, mevzuat ve internette yayınlanmış çeşitli makalelerden faydalanılmıştır. Daha sonra edinilen bilgiler ışığında Tarsus Belediyesi özelinde durum tespiti aşaması ile araştırma sonlandırılmıştır.

Çalışmamıza temel oluşturacak hipotezleri ise şöyle sıralamak mümkündür:

1-E-Belediye uygulamaları, belediyelerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.

2-E-Belediye uygulaması, 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 yürütülmesini sağlar.

3-E-Belediye uygulaması, kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılması ile performansı ve verimliliği etkilemektedir.

4-Kent bilgi sistemi bilgisayar aracılığıyla hizmetten yararlananlara en etkin biçimde sunulmaktadır.

5-Genelde e-devletten yola çıkılarak özelde e-belediye oluşumundaki 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 hizmet alabilmesidir.

6-E-belediyelerin çeşitli uygulamaları sayesinde vatandaşlar yönetime katılabilmekte ve daha demokratik bir yönetime kavuşmaktadırlar.

Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular çerçevesinde bu hipotezler doğrulanmaya çalışılmıştır.

BÖLÜM I

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. YÖNETİM VE YEREL YÖNETİMLER

Yönetim, en temel anlamıyla yönetim fonksiyonlarının (planlama, örgütleme, kadrolama, yöneltme ve denetleme) işlevlerini yerine getirme faaliyetidir (Tutar, 2006:17).

Diğer bir tanıma göre yönetim, “insanların gruplar halinde diğer insanların yönetiminde çalışmalarıyla ortaya çıkmıştır” (Özalp,1995:3).

Amacı ne olursa olsun “yönetim, her kuruluşta uygulanan bir sistemdir ve modern toplumun vazgeçilmez bir parçasıdır” (Drucker,1993:67).

Yönetim kelimesi, hem bir faaliyet, hem de bu faaliyeti yerine getiren kuruluşları anlatmak için kullanılmaktadır. Bu anlamlarda yönetim, kamu kesimi için kullanıldığı gibi özel kesim için de kullanılmaktadır (Gözübüyük, 2004:1).

Yapılan bu tanımlamaların ardından yönetimi, yapılan faaliyetlerin sistematik bir şekilde yürütülmesi için kurulmuş bir yapı şeklinde tanımlayabiliriz.

Özel kesimin yönetimi ile kamu kesiminin yönetimi arasında belirgin farklar vardır. Ancak halk arasında yaygın olan görüş, özel yönetimin kamu yönetimine göre daha etkin bir yönetim olduğudur. Kamu yönetiminde politikanın etkisi, kırtasiyecilik, hizmetlerin yavaş işlenmesi ve düzensizliği gibi şikâyetler hep var olmuştur.

Çalışmamızın kapsamı açısından özel yönetimler bir tarafa bırakılarak bir kamu yönetim şekli olan yerel yönetim kavramı üzerinde detaylıca durulmuştur.

1.1.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel yönetimlerin kökenini Yunan site devletlerinden Roma İmparatorluğuna kadar götürmek mümkündür. Eski Yunan ve Roma’da şehirleşme tarzı günümüzdeki belediyeçilik anlayışının temellerini teşkil etmektedir. Roma şehrini ifade eden “municipe” kelimesi günümüz İngilizcesindeki “municipality” (belediye) kelimesinin kökenini oluşturmaktadır (Mut, 2009:5).

Yerel yönetimler tarihsel ve sosyal bir olgu olarak komün biçiminde ortaya çıkmıştır. Klasik mahalli idareler, belli bir insan topluluğunun bir arada ve komşuca ilişkiler içinde yaşamasının ortaya çıkardığı ihtiyaçların kendileri veya kendilerinin seçtiği organlar vasıtasıyla giderilmesi olgusuna dayanmaktadır (Nadaroğlu, 2001:17).

Ortaçağda komünler, gelişen ticaret ile birlikte belli bir mahalde hemşehrilik anlayışı içinde yaşayan insanlarca oluşturulan ve geliştirilen, Avrupa’da merkezi idarelerin güçlenmesi ile güç kaybetmiş ve özerkliklerini yitirmişlerdir. Fakat bu komünlerin özerk yönetim kurumlarına sahip olmasının çağdaş yerel yönetimlerin oluşmasında önemli katkıları olmuştur (Ertan, 2002:23).

Yerel yönetimler ülkelerin gelişmişlik düzeylerine, sosyo-ekonomik durumlarına ve tarihsel gelişimlerine göre değişik yapıda olabilmektedir. Türkiye’de kamusal hizmetlerin yapılmasında “il özel yönetimi”, “belediye yönetimi” ve “köy yönetimi” yerel yönetim anlamında rol almaktadır.

Yerel yönetimler merkezi idarenin elindeki güç, yetki ve sorumlulukların merkez dışındaki diğer tüzel kişiliklere devredilmesidir. Bu yetki devri kamusal hizmetlerin görülmesi ve buna bağlı olarak harcamada bulunulması, gelir kaynaklarının elde edilmesi ve politik karar alma konusunda olabilmektedir (Dileyici, 2005:231).

Yerel yönetimler, belirli bir coğrafyada yaşayan (kent, köy, il vb) yerel halkın bireyelerine, bir arada yaşamaları nedeni ile kendilerini en çok ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacı ile kurulan, yerel topluluk tarafından seçim yolu ile göreve getirilen, yasalarla belirlenmiş görevlere ve yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahip olan, merkezi yönetim ile ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişileridir (Güneş, 2005:24).

Yerel yönetimler, “merkezi yönetim dışında, yerel bir topluluğun ortak bir gereksinmesini karşılamak amacıyla oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme modeli”dir (Kamu Yönetimi Sözlüğü, 1998:258).

Yerel Yönetimler kendilerine verilen yasal yetkiler gereğince imar planlarının yapımı ve uygulanması, yolların yapım, bakım ve onarımı, temiz içme suyu temini, her türlü atık suyun uzaklaştırılması ve arıtılması, itfaiye hizmetleri, emlak, çevre, ilan ve reklam vergilerinin toplanması sosyal ve kültürel hizmetlerin sağlanması gibi insan hayatını doğrudan ilgilendiren birçok konuda hizmet yükümlülüğünde olan birimlerdir (Osmanlı, 2008:3).

Diğer bir tanımla, yerel yönetimler, “Bir devletin ya da bölgesel yönetimin alt birimi olan, göreceli olarak küçük bir alanda, sınırlı sayıdaki kamusal politikaların

belirlenmesi ve uygulanması ile görevli ve yetkili kılınmış bir kamu kuruluşu” şeklinde tanımlanabilir (Keleş, 2006:23).

Yerel yönetim kuruluşları, insanların bir arada yaşamaya başladığı tarihten itibaren, birlikte yaşamalarından kaynaklanan ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğundan ortaya çıkmıştır. Özellikle büyük yerleşim yerleri dışında yaşayan insanlar, güvenlik başta olmak üzere birlikte yaşamaktan doğan ihtiyaçlarını gidermek için örgütlenmişler ve bu gereksinimlerini bizzat kendileri giderme yoluna gitmişlerdir (Günday, 1999:45).

Yerel yönetim diğer ifadeyle yerinden yönetim kavramı, yönetim biliminde “ademi merkeziyet” (*decentralisation*) olarak bilinen siyasal bir kavramdır. Ademi merkeziyetin; siyasal ve yönetsel olmak üzere iki anlamı vardır. Siyasal ademi merkeziyet; federal, konfederal ya da bölgesel devleti ifade etmesine karşın idari ademi merkeziyet ise desantralize edilmiş yerel yönetimleri ifade etmektedir. İdari ademi merkeziyet de ikili ayrıma tabi tutulmaktadır. Birincisi; merkezi kuruluşların merkez dışındaki bir örgüte, belli bir işlevi yerine getirebilecek bir ya da birden çok yetkiyi, kendi adlarına kullanmak üzere devretmeleri anlamına gelen “yetki genişliği” (ademi temerküz, *deconcentration*, *delegation*) müessesesidir. İdari ademi merkeziyetin ikinci türü ise yasalar uyarınca oluşturulmuş yönetim organlarının, yine yasaların belirlediği ya da merkeze bırakılmış olanlar dışında işlevler görebilmeleri için, tüzel, siyasal ve mali bir takım yetkilerle donatılmış olan gerçek anlamdaki yerel yönetimlerdir (Keleş, 2006:19).

Yerel yönetimler, o bölgede yaşayan insanların ihtiyaçlarını karşılamak için yine o bölgede yaşayan insanların siyasi iradesiyle seçilmiş başkan tarafından yönetilen kuruluşlardır.

1.1.2. Yerel Yönetimlerin Özellikleri

İçinde buldukları siyasal, sosyal ve ekonomik sistemin izlerini taşıyan yerel yönetimler, toplumsal yapıyla sıkı ilişki içerisindedir. Yerel yönetimlerin varlıklarını sürdürebilmesi toplumsal yapı ile olan bu ilişkiye bağlıdır.

Yerel yönetimleri ele alırken ortaya iki taraf çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, yöre halkı için gerekli hizmetleri yapma sorumluluğu olan idari birim, ikincisi ise seçim gücüne sahip hizmet bekleyen toplumdur.

Dünya genelinde yerel yönetimler yaygın şekilde liberal teorinin kabullerine göre değerlendirilmektedir. Bu teoriye göre yerel yönetimler:

1. Genel yetki ve sorumlulukların bölünmesine ve iş ortaklıklarına açıktır,
2. Hizmet sunumu daha yarışmacı bir ihale düzenine dayanır,
3. Hizmet sunumunda özel sektörün rolü arttırılmış, “iş adamı” yaklaşımı ağır basmış sonuçta vatandaşı müşteri olarak görmek öne çıkmıştır,
4. “Reel ihtiyaçlar” ve “gereksiz ihtiyaçlar” ayrımı hizmet planlamasında belirleyici olmuştur (Yıldırım, 1993:81).

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı’nda yerel yönetimler*;

1. Yerel yönetimlerin demokratik rejimin temellerinden birisi olduğu,

* Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, 15.10.1985 tarihinde imzaya açılmıştır. Türkiye bu anlaşmayı 21.11.1988 tarihinde imzalamıştır. Anlaşma 9.12.1992 tarihinde onaylanmıştır. 1.4.1993 tarihinde yürürlüğe konulmuştur. Resmî Gazetenin 21364. Sayısında, 3 Ekim 1992’de yayımlanmıştır.

2. Vatandaşların kamu işlerinin sevk ve idaresine katılma hakkının, demokratik ilkelerin gereklerinden olduğu,

3. Bu hakkın doğrudan kullanım alanının yerel düzeyde olduğu,

4. Gerçek yetkilerle donatılmış olan yerel yönetimlerin varlığının hem etkili hem de vatandaşlara yakın bir yönetim sağlayacağı şeklinde yer almaktadır.

Yerel yönetimler toplumun hizmet ihtiyacına göre en büyüğünden en küçüğüne kadar farklı hizmet ölçeklerinde hizmet edebilir ve toplum açısından en ulaşılabilir yönetim organlarıdır. Yerel yönetimlerin bireye yakın olan bu yapısı ve işleyişi, insan haklarının tanınma ve garanti altına alınmasında doğrudan etkiye sahiptir (Yıldırım, 1993:45).

Toplum ile yerel yönetimlerin sıkı işbirliği içinde olması, hem toplum ihtiyaçlarının karşılanması, hem bu ihtiyaçları karşılarken maliyetlerin en aza indirilmesi, hem de demokratik olması nedeniyle önemlidir. Sözünü ettiğimiz sıkı işbirliğini sağlamanın yollarından biri karşılıklı iletişimdir. Yerel yönetimlerde alınan kararların, yapılan veya yapılması planlanan hizmetlerin halkın bilgisine sunulması, yönetimin şeffaflığı ve halkın bilgi edinme hakkı açısından demokratikleşme sürecinde önemlidir. Bu bilgilendirme en verimli şekilde bilgi işlem teknolojilerini kullanarak gerçekleştirilebilir.

1.2. BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ

Sanayi Devrimi ile başlayan teknolojileşme özellikle son yüzyılın ikinci yarısında çok uzun mesafeler almış, bilgisayar ve iletişim teknolojileri neredeyse yetişilemez bir hız kazanmıştır. Gelişen teknoloji sayesinde sınırlar ortadan kalkmış, radyo, televizyon, gazete ve dergi gibi kitle iletişim araçlarının tek yönlü iletişiminden farklı olarak karşılıklı etkileşimin söz konusu olduğu bilgi işlem teknolojisi ürünler günlük hayatımızda yerini almıştır. Bu anlamda teknolojiyi bilgi teknolojileri ve iletişim teknolojileri olarak iki başlık altında incelemek kanaatimizce yerinde olacaktır.

1.2.1. Bilgi Teknolojileri

Bilgi teknolojileri, en basit ifadeyle, “bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birlikte kullanılması ile oluşturulmuş sistemler” olarak tanımlanabilir (Tutar, 2006:94).

Ceyhun ve Çağlayan (1997:16-17) bilgi teknolojisini, bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini bugün için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojiler olarak tanımlamışlardır.

Yukarıdaki tanımlara dayanarak bilgi teknolojileri, bilginin toplanması, işlenmesi, kaydedilmesi, üretilmesi ve iletilmesi, üretilen veya toplanan bilgilere erişilmesi gibi işlemlerin yapılabilmesine olanak sağlayan teknolojilerdir. O halde bilgisayarlar ve bilginin üretilmesine, kaydedilmesine ve iletilmesine yarayan her türlü araç bilgi teknolojilerini oluşturmaktadır.

Hızlı bir gelişme içerisinde olan bilgisayar teknolojisi, bütün araştırmaların ortak zemini olma özelliğine bürünmüştür. Donanımdaki ilerlemeler, bilgisayarların boyutunu küçültüp, veri depolama ve işleme kapasitesini artırırken, fiyatları ucuzlatmış, yazılım alanındaki ilerlemeler ise kullanımı kolaylaştırıp uygulama alanlarını genişletmiştir. Ayrıca bilgisayarların veri alışverişi ve ortak iş yapacak biçimde bağlanması ile oluşan bilgisayar ağları, bilgisayarların potansiyel gücünü büyük oranda artırmıştır. Bu ağların toplamından oluşan internet, bilgiye ve bilgisayar kaynaklarına dünyanın her yerinden erişim sağlamaktadır. İnternete bağlanma maliyeti düşük, güçlü ve kullanımı kolay programların iletişim kurma ve bilgi erişimini, yayıncılığı herkese açık bir hale getirdiği gibi, bilgi teknolojisinin kendi kendisinin gelişmesine katkıda bulunması gibi bir özelliği vardır ve bu onun en temel özelliğidir. Bu özellikten kasıt bilgi teknolojisinin değişen ihtiyaçlara göre gelişmesidir. Örneğin daha önceleri sadece yazılı iletişim yapılabilen internet ortamında günümüzde görüntülü ve sesli olarak anlık iletişim kurulabilmektedir (Acun, R. (1998) “Bilim, Bilgi Teknolojileri ve Türkiye” <http://www.history.hacettepe.edu.tr/archive/bilim.html> 19.10.2009).

Bilgi teknolojilerinin üç ana karakteristiği vardır (Şeker, 2005:378). Bunlar;

- ° Küçük boyut
- ° Geniş kapasite
- ° Düşük maliyet’dir.

Bu karakteristiklerin bilgisayar teknolojisi ile tamamen örtüştüğünü görmek mümkündür. İcat edildikleri yıllardan bu yana bilgisayarlar boyut olarak küçülmüş,

kapasiteleri oldukça artmış ve buna mukabil maliyetleri de düşmüştür. İlk bilgisayarın bir oda büyüklüğünde olduğu, dört işlemden başka bir işlem yapamadığı ve çok büyük yatırımlar gerektirdiği düşünüldüğünde, günümüzdeki bilgisayarlar bir cebe sığacak büyüklükte, geniş kapasiteli ve düşük maliyetlidirler.

Bilginin sistemli olarak düzenlenmesi, saklanması, işlenmesi, iletilmesi, gerekli olduğunda yeniden ulaşılması ve kullanılması bilgisayarlarla mümkün olmaktadır. Bilgisayarlarla çok kolay ve hızlı bir biçimde, büyük miktarlarda bilgiye ulaşma şansı doğmaktadır. En basit işlemlerden, en karmaşık matematik işlemlerine kadar birçok işlem yüksek hızlarda çözülebilmekte ve sonuçları yazılabilmekte veya çizilebilmektedir (Çoban, 1997:143).

Bilgi teknolojileri donanım, yazılım ve veri tabanı olmak üzere üç alt elemandan oluşmaktadır. Donanım, bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan araçlar ve teçhizatdır. Yazılım, donanımın faaliyetlerini yönlendiren komutlar olarak tanımlanırken, veri tabanı ise uygulama yazılımları tarafından kullanılacak tüm veriler olarak tanımlanabilir (Bensghir, 1996:39-40).

Bilgi teknolojilerinde donanım alanında Amerika Birleşik Devletleri ve Japonya mutlak hâkimdirler (Hazar, 2006:125). Yazılım alanında ise Amerika Birleşik Devletleri dünyanın tek ihracatçısı konumundadır. Japonya bu alanda Amerika Birleşik Devletleri'nin hemen arkasındadır (İlyasoğlu, 1997:7).

Günümüzde bilgi teknolojileri, örgütlerin yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkileyen temel faktör olup, özel sektör ve kamu sektörü bilgi teknolojilerinden etkilenmektedir (Isaac-Henry, 1993:15).

1.2.2. İletişim Teknolojileri

İletişim teknolojileri kavramı, "genellikle, iletişim alanındaki bütün teknolojileri kapsayan bir kavram olarak kullanılmakta olup, iletim, telekomünikasyon, iletişim, enformasyon, yayın, yayım ve basım kelimeleri ile ilgili bütün teknolojileri içermektedir" (Uluç, 2003:14).

İletişim teknolojileri, bilginin işlenmesine ve iletilmesine yarayan tüm teknolojileri kapsar. İletişim teknolojileri, telgraf, telefon, fax, telex, radyo, televizyon, uydu, interaktif ve kablolu televizyon, uzaktan kumanda, çağrı cihazı, GSM, telsiz, trunk telsiz, bilgisayar, modem, video çalar, video kamera, video projektör, amplifikatör, CD-ROM, VCD, DVD, flash diskler, internet, matbaa, yazıcı, fotokopi gibi teknolojileri içerir. Tedesco yeni iletişim teknolojilerini;

1-Taşıyıcı medya (Transmission media)

2-Yerel ağ (Local Area Network-LAN)

3-Tümleşik hizmetler sayısal şebekesi (ISDN)

başlıkları altında toplamaktadır (Tutar, 2006:99-100).

1.2.3. Bilgi Toplumu ve Katılımcı Demokrasi

“Bilgi toplumu”, bilgi akışına dayalı olarak çalışması gereken büyük organizasyonlardan –kamu ve özel- oluşan bir toplumdur (Drucker, 1993:6). Bilginin toplumun her alanında hızlı üretildiği, iletildiği ve tüketildiği toplumdur. Diğer bir tanıma

göre bilgi toplumu, insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli bilgilere kolayca erişebilmelerine ve kendilerini geliştirebilmelerine olanak tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır (Kocacık, 2003:3).

Günümüz yönetim anlayışı içerisinde önemli kavramlardan biri de katılımcı demokrasi ve onunla yakın ilişki halinde olan yönetişimdir. 21. yüzyılda, demokrasi anlayışında da değişim yaşanmış ve temsili demokrasiden katılımcı demokrasiye doğru yol alınmıştır.

Gerçek anlamda katılımcı bir demokrasi 21. yüzyılda sadece ulusal toplumların değil, uluslararası birliğin de temel ilkesi olacağı izlenimi vermektedir (Kocacık, 2003:7).

Katılımcı demokrasiyi anlatan “devlet yönetimine katılma”, çeşitli biçimlerde tanımlanmıştır. Bu tanımların hepsinin ortak özgesi, katılmayı, yönetilenlerin yönetimde söz sahibi olmaları biçiminde anlamalarıdır (Eroğul, 1999:17). Diğer bir tanıma göre katılma, hedeflerin ve bunlara ulaşmada kullanılacak yolların belirlenmesinde vatandaşların etkili olmalarıdır (Bozkurt, 1990:25). Katılım sadece karar almayı etkilemeyi değil karar alma sürecinin her aşamasında, kararların içeriklerinin biçimlenmesinde, uygulama ve denetlenmesinde yaygın ve yoğun katılımı anlatır (Nohutçu, 2003:9).

Eroğul (1999:45)’a göre devlet yönetimine katılımın olabilmesi için şu altı koşulun gerçekleşmesi gerekir: Bağımsız bir devletin varlığı, insanların can güvenliği, eğitim, tüzel çerçeve, katılmayı dışlamayan ortam ve son olarak insanların yönetime katılabilmeleri için yönetimle ilgili işler hakkında çok az da olsa bilgi sahibi olmalarını sağlayacak iletişim.

Katılımcı demokrasi ile yakından ilgili ve ilişkili bir kavram olan yönetişim ise, yönetim süreci içerisinde yer alan tüm tarafların uyumu üzerinde temellenmiş kuralların, yine bu tarafların sürece etkin katılımıyla uygulanabilir olması anlamına gelmektedir. Katılımcı demokrasinin gelişmiş bir aşaması olarak nitelendirilebilecek “yönetişim” (*governance*) kavramı, birçok farklı biçimde tanımlanmakla birlikte, anlamsal olarak, “karşılıklı yönetim,” “etkileşim içinde yönetim” biçiminde konumlanmakta olup, bu açıdan, “sivil toplum” ve “özyönetim” (*autonomy/self-management*) kavramlarının gelişimiyle yakından ilişkilidir. Yönetişim, liberal demokrasinin çoğulculuk anlayışından farklı olarak, çok daha etkileşimli bir yönetim organizasyonu olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcı politikalarla toplum içerisinde en kapsamlı uyumu sağlayacak topluluk merkezli bir yönetim anlayışını sağlamayı hedefleyen “yönetişim” kavramı; özyönetim yaklaşımının “demokrasinin etkinleştirilmesi” idealini daha da ileriye taşımaktadır (Akyıldız, 2004:448).

1.3. E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet kavramını, yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımıyla, toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde, vatandaşı ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimle verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yapılanma modeli olarak tanımlayabiliriz (Kuran, 2005:11).

Varlığını bilişim teknolojilerinin gelişimine borçlu olan ve bu sayede ayakta duran bir kamu yönetim mekanizması, bileşimindeki unsurlara bağlı olarak elektronik devlet ya da e-devlet kavramıyla ifade edilmektedir (Aktel, 2003:103).

Bir başka ifade ile e-devlet, devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı olan yükümlülüklerini hızlı ve kolay şekilde yerine getirme projesidir (Yıldırım ve ark., 2003:103).

“Elektronik devlet, temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetlerin dağıtımının enformasyon teknolojileri ve özellikle internet yoluyla yapılmasıdır.” (Şat, 2008:57).

E-devlet, birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür (<http://dosyalar.hurriyet.com.tr/bilisim2001/13bil.asp>).

Devletin içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayarak toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olan (Ulusoy ve Karakurt, 2002:138), e-devletin her düzeyde vatandaşın yönetime katılımını sağlaması beklenmektedir.

E-devlette devlet girişimlerine ve yatırımlarına halkın katılımı için “elektronik duyurular”, “elektronik mail grupları” oluşturulabilir ve önemli meselelerde sanal düşünce kuruluşları aracılığıyla “elektronik beyin fırtınası” da denenebilir.

Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınır, “sanal çıkar grupları”, “sanal lobiler” oluşturularak düşünceler ve projeler geliştirilir hatta bunlar sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirilebilir (Altıntaş, 2002:23). Sonuçta,

Internet tabanlı devlet sayesinde birey bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelecektir (Altınok, 2001:150).

Yapılan e-devlet tanımlarının ışığında e-devleti, demokratik sosyal devletin gereği olan şeffaf yönetim ilkesinin etkin olarak kullanıldığı, devletin çeşitli kurumlarının sunduğu hizmetler ve planlamalarını elektronik ortamda bütün vatandaşlarının bilgilerine sunduğu ve bunun için çoğunlukla internet kanalını kullandığı bir hizmet türü olarak tanımlayabiliriz.

1.3.1. E-Devletin Ortaya Çıkışı

E-devletin ortaya çıkmasına neden olan faktörler arasında; küreselleşme, demokrasi ve vatandaş anlayışındaki değişimler, bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçiş, genel yönetim anlayışındaki değişim ve bunun yerel yönetim anlayışına etkileri ve uluslararası düzenlemeler sayılabilir. Aşağıda e-devletin ortaya çıkmasına neden olan bu faktörler kısaca açıklanmıştır.

1.3.1.1. Küreselleşme

Küreselleşme ile uluslararası ticaret ve sermaye hareketleri sayesinde bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeler uluslararası bir nitelik kazanmıştır. Özellikle iletişim teknolojileri konusunda yaşanan büyük gelişmeler, ülkeler arasındaki sınırları ortadan kaldırmıştır. Bu gelişmelerin paralelinde devletlerin işlev, görev ve sorumluluk alanları da genişlemiştir. Artan nüfus ve ekonomideki gelişmeler artık uzun bürokratik işlemlerin kullanılabilirliğini geçersiz kılmıştır. Uzun bürokratik işlemler zaman kaybına ve buna

bağlı olarak ekonomik kayıplara neden olmaktadır. E-devlet uygulamaları sayesinde birçok işlem bürokrasi engeline takılmadan yapılabilmektedir.

1.3.1.2. Demokrasi ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler

Vatandaşlık, her vatandaşın devletin işlerine doğrudan katılabilecek yeterliliğe sahip olduğunun kabul edilmesi, daha da önemlisi vatandaşın katılımının teşvik edilmesi ilkesine dayanır ve kişiliğin sürekli olarak geliştirilmesini, eğitimin ilerletilmesini, kamu sorumluluğu duygusunun güçlendirilmesini gerektirir (DPT, <http://ekutup.dpt.gov.tr/yerelyon/oik554.pdf>). Yapılan bu vatandaş tanımından da anlaşılacağı üzere vatandaş sadece oy vererek yöneticilerini seçen bir kişiyi temsil etmemektedir. Vatandaş, oy vererek yöneticisini seçen, denetleyen, yönetime katılan bir konumdadır. Vatandaşın bu denetleme ve yönetime katılması ve bu konuma gelmesi de ancak e-devlet uygulamaları sayesinde olabilmektedir. Günümüzde devletin birçok uygulaması, iç ve dış politikada yaşananlar, yatırım hizmetleri, ihaleler vb devlet uygulamaları, ilgili kurumların web sitelerinde vatandaşın bilgisine açık hale getirilmiştir.

1.3.1.3. Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine Geçiş

Sanayileşme ile tarım toplumundan sanayi toplumuna geçilmiştir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte ise eğitim, iletişim, kurumsallaşma ve uzmanlaşma gibi kavramlar önem kazanmıştır. Bilgi toplumunun küresel ve geniş hacimli olması ise enformasyon ve iletişim teknolojilerinin çevresinde gerçekleşmektedir (Törenli, 2003:33). Vatandaş-kamu, kamu-özel sektör ve özel sektör-vatandaş arasında üretilen bilginin etkin bir şekilde yönetilmesi ancak e-devlet uygulamaları sayesinde mümkün olabilmektedir.

1.3.1.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişim ve Bunun Yerel Yönetim Anlayışına Etkileri

Günümüzde kamu yönetimi yapıları, merkezi yönetimin rolünün azaltıldığı ve yerel yönetimlerin rolünün artırıldığı bir yeniden yapılanmayı öngören yeni bir kamu yönetimi anlayışının etkisindedir. Yeni yönetim anlayışının yerel yönetimlere biçtiği rolün gereklilikleri ise yerinden yönetim ve hizmetlerde yerellik, piyasa olanaklarından mümkün olduğunca yararlanmak, hemşerileri müşteri olarak görmek, değişen şartlara uyum sağlayarak örgütlenme, girişimci ruha sahip yönetici olarak tanımlanmıştır (Eryılmaz, 1997:25). Sözü edilen bu yeni yönetim anlayışının uygulanabilirliği ancak e-devlet uygulamaları ile mümkün olabilmektedir.

Genel yönetim anlayışındaki değişikliklerle birlikte, 1970’lerde “Kamu Yönetimi”, terimi kullanılırken 1980’lerde “Kamu Politikası ve Yönetimi”, 1990’larda ise, teknolojinin ilerlemesiyle birlikte yönetim ve bilim kavramları birleştirilerek “Yönetişim” kavramı kullanılmaya başlamıştır (Dunsire, 1995:34).

1.3.1.5. Uluslararası Düzenlemeler

Avrupa Konseyinin 10–11 Aralık 1999’da Helsinki’de düzenlenen toplantısında, Avrupa’nın yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde yararlanabilmesi için başlatılan ve Avrupa’yı herkes için gerçek bilgi toplumuna dönüştürmeyi amaçlayan e-Avrupa Girişimi kabul edilmiştir. Avrupa Komisyonu da Ocak 2000’de e-Avrupa girişimini destekleyecek şekilde “Bilişim Toplumunda İstihdam” ve “Genel Ekonomik Politika Rehberi” adlı belgeleri hazırlamıştır (Uçkan, 2003:125). Bu

düzenlemeler e-devlet uygulamalarının ortaya çıkmasına, yaygınlaşmasına ve gelişmesine neden olmuştur.

E-Devlet uygulamalarının ortaya çıkışı ve hızlı yaygınlaşmasının öncelikli nedeni, kamu yönetimlerinin hantallaşmış, karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir yapı sunması, bu nitelikleriyle kendisini finanse eden yurttaşların gözünde bir meşruiyet krizi yaşamaya başlamış olmasıdır. Kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından küçük bir maliyet ve yurttaşlara yönelik daha kaliteli hizmet ve sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlarken, yurttaşlar açısından da daha az yurttaşlık maliyeti (zaman, emek, para), daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir (Uçkan, 2003:46).

Uçkan (2003:47) çalışmasında yer verdiği bir tabloda geleneksel devlet ile e-devleti karşılaştırmıştır. Tablo ayrıca geleneksel devletin dezavantajlarını sıralamakta buna karşılık elektronik devletin avantajlarını gözler önüne sermektedir.

GELENEKSEL DEVLET**E-DEVLET**

• Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
• Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
• Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapısı
• Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
• Eleman Yanıtı	Çağrı Merkezi
• Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
• Nakit Akışı/Çek	EFT
• Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
• Kesintili Hizmet	Sürekli Hizmet
• Yüksek Hizmet Maliyetleri	Düşük Hizmet Maliyetleri
• Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
• Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
• Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
• Kapalı Devlet	Açık Devlet

1.3.2. E-Devletin Amaç ve Faydaları

E-devletin amaçları, Türkiye Bilişim Derneği'nin 2002 yılı E-Devlet Raporu'nda şu şekilde sıralanmıştır (TBD, 2002:9);

- Devletin saydamlaşması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,

- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılmasının sağlanması,
- Kurumlar arası bilgi alış-verişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi,
- Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaşması,
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.

Devletin uygulayacağı bilgi toplumu politikaları, bilgi ve e-hizmetlere ulaşabilmesi yoluyla vatandaşların yaşam kalitesini doğrudan etkileyebilmektedir. Bu mümkün ise vatandaşlara bilgiye erişim teminatı veren Bilgi Edinme Hakkı ve benzeri kanunlar, devleti daha saydam ve hesap verebilir hale getiren bilgi sunumunun kamu kurumları tarafından daha fazla yapılması ile seçimle gelen temsilciler ve kamu görevlileriyle e-posta aracılığıyla iletişim imkânı bunun göstergeleri arasında sayılabilir (Şat, 2008:121). Aşağıda, e-devlet uygulamasının amaç ve faydaları vatandaş, kamu ve özel sektör açısından tablo üzerinde ayrı ayrı gösterilmiştir.

Tablo 1.1: Vatandaş Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Bilgilendirme • Kültür • Sağlık • Eğitim • Vergi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratik ve daha düşük maliyetli işlem yapma. • Şahsa yönelik, kişiselleştirilmiş hizmet alma. • Politika ve hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olma. • Daha demokratik bir ortama kavuşma. • Hizmetlere farklı kanallardan daha kolay erişebilme • Eğitim seviyesinin artması. • Temel devlet hizmetlerinin ülkenin her yerine eşit ve daha kolay ulaştırılabilmesi.

KAYNAK: (Kuran, 2005:17)

Tablo 1.2: Özel Sektör Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Çalışma Yönergesi • Rehberlik ve Danışmanlık • Düzenleme • Vergi 	<ul style="list-style-type: none"> • Seri ve hızlı etkileşim. • Daha düşük maliyetli işlem. • Hizmet alanının ve kalitesinin artması. • Maliyetlerin düşmesi ve iş yapmak için bürokratik işlemlerin azalmasıyla şirketlerin pazarda rekabet gücünün artması. • Daha şeffaf olabilme.

KAYNAK: (Kuran, 2005:17)

Tablo 1.3: Kamu Sektörü Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Merkezi ve yerel yönetim • Birimler arası iletişim • Politika 	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemelerin ihtiyaçları karşılayacak şekilde kabul edilmesi. • Üretilecek teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması. • Kurumlar arasında mükerrerliğin önlenmesi. • Modelin hayata geçmesiyle geliştirilecek standartlar, teknik altyapı ve bilgi birikimiyle birçok projenin hatasız hayata geçmesi. • Ortak verilecek e-hizmetlerin baştan entegre edilmesi ile hizmetlerin kopuk ve dağınık yapısının engellenmesi. • Daha rahat ve hızlı çalışabilme. • Birbiriyle entegre bir kamu sektörü oluşturma. • Şeffaf, vatandaşa yakın ve güven veren bir imajın oluşması.

KAYNAK: (Kuran, 2005:17)

1.3.3. E-Devletin Altyapısı

E-devlet uygulamalarının altyapısının iki boyutu vardır. Bunlar, teknik ve hukuki altyapıdır. Bu iki boyut aşağıda ayrı başlıklar altında ele alınmıştır.

1.3.3.1. E-Devletin Teknik Altyapısı

Teknik altyapı, temel niteliği ile e-devletin vatandaşlara, iş ortaklarına, işverenlere ve diğer kamu girişimlerine hizmet eden kamu fonlarına ulaşmak dağıtmak ve çoğaltmak amacıyla teknolojiyi özellikle ağ tabanlı internet uygulamalarını ve kullanmasını ifade etmektedir (Şat, 2008:127). Teknik altyapıdan kasıt donanım ve yazılım altyapısıdır.

Web, wap ve diğ er uygulamalar için ev sahipliğ i (hosting), sunucular için yer paylaşımı olanağ ı (bina, güvenlik, elektrik, klima, yangın sistemi, vs), ağ bağlantısı, internet bağlantısı, donanım ve yazılım (sunucular, işletim sistemleri, veri depoları), yönetim ve denetim hizmetleri, güvenlik, felaket kurtarma hizmeti, danışmanlık, tasarım, sistem entegrasyonu, kurulum hizmetleri teknik altyapılardır (UBAK, 2005:9).

Bilginin en pahalı şey olduğ u günümüzde, bilginin saklanması, taşınması, korunması ve analiz edilmesini sağ layan her türlü donanıma, yazılıma ve imkanlara sahip olan e-devlet yapısında süreklilik beklenmelidir (UBAK, 2005:27). Bilginin güvenliğ i hem devlet hem de vatandaşlar açısından önemlidir. Özellikle şahsi bilgilerin gizliliğ inin sağ lanması üzerinde durulması konulardan biridir. Kullanılan ş ifrelerin ya da vatandaşın kimlik bilgilerinin kötü niyetli kişilerce ele geçirilerek suç iş lemesi mümkündür. Bu durumda suçsuz bir vatandaş dahi üzerine isnat edilen suçla ilgili problemler yaş ayabilmektedir. Günümüzde sadece T.C kimlik numarası ile birçok işlem yapılabilirdiğ i düşünülürse e-devlet uygulamalarında oluşabilecek güvenlik açıkları olumsuz ve büyük sorunlara neden olabilir. Bütün bu olabilecek olumsuzlukların yaş anmaması ancak iyi ve sağlam bir teknik altyapı sayesinde mümkün olabilmektedir.

Bütün vatandaşlara eş it mesafede olan devletin, elektronik ortamlardaki uygulamaları da bütün vatandaşların ulaşabileceğ i şekilde olmalıdır. Ülkenin tamamından e-devlet uygulamaları tüm vatandaşlar tarafından kullanılabilmelidir. Devlet internet hızı ve bağlantısı gibi teknik altyapısını en üst düzeyde tutmalıdır.

E-devlet uygulamaları için hazırlanmış web siteleri, vatandaşın istediğ i bilgilere kolay ulaşabileceğ i, anlaşılabilir bir dille hazırlanmalıdır. Görselliğ in yanında web sunucusunun güvenliğ i, hızı ve stabil olması da ayrıca önemlidir. Verilen hizmetin kesintisiz, 7

gün 24 saat kullanılabilir olması da e-devletin teknik altyapısının yeterli olmasıyla mümkündür.

1.3.3.2. E-Devletin Hukuki Altyapısı

Hukuki altyapı, ihtiyaca uygun, kapsamlı ve en temel esasları belirlenerek esnek kılınmış hukuk kurallarına dayalıdır. Bu hukuk, fiziksel ortamdan sanal ortama geçen devlet-vatandaş ilişkisinin “sanallığına sağlamlık” kazandıracak, hızına ayak uyduracak, hak kayıplarına engel oluşturacak ya da yaptırım uygulayacak bir hukuktur. Elektronik imza, sayısal kimlik kartı, elektronik noter araçları, hukukun sanallığa sağlamlık kazandıracak temel unsurlarıdır. E-devletin hukuki altyapısı evrensel hukuk ilkelerine dayalıdır. Bilgi edinme, bilgi özgürlüğü yasası, kişisel ve kamusal bilgilerin gizliliği ve fikri mülkiyet haklarının korunması, insan hakları çerçevesinde kalmak suretiyle sanal ortamda işlenme potansiyeli olan suç oluşturacak eylemlere yönelik yasalar oluşturulmalıdır. Yapılan düzenlemeler, e-devletten beklenen faydaların sağlanması için yeterince esnek, e-devletin hizmet sunumu için de engelleyicilikten uzak olmalıdır (Büke, 2002:2).

E-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için şüphesiz bu uygulamaların hukuki dayanaklarının olması gerekir. E-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda en çok bilgi alış-verişi gerçekleştirileceği için mutlak anlamda bilgi güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza uygulamalarıdır. Elektronik imza ve sayısal imza aynı zamanda e-devletin hukuki altyapısını oluşturmaktadır. Bu nedenle, uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının hazır olması gerekmektedir (Fıstıkçıoğlu, 2007:29).

Elektronik belgelerle işlem yapılabilmesi için gerekli hukuki dayanaklardan olan E-İmza Kanunu (23 Ocak 2004), Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu (21 Şubat 2001), Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (09 Ekim 2003), Evrensel Hizmetin Sağlanması Kanunu (16 Haziran 2005), Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (23 Şubat 1995) ve İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun (4 Mayıs 2007) Türk hukukuna girmiştir.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile elektronik imzanın hukukî yapısı, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetleri ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemler yasal çerçeve altına alınmıştır. Diğer taraftan Kanunun 5. maddesi ile güvenli elektronik imzanın elle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğuracağı hüküm altına alınmıştır.

Tablo 1.4'de Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun hazırladığı rapora göre hukuksal sorunlar ve çözüm önerileri verilmiştir.

Tablo 1.4: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun Raporuna Göre Hukuksal Sorunlar
ve Çözüm Önerileri

SORUNLAR	ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
Veri iletimi altyapısının yeniden düzenlenmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Daha etkin, ucuz ve verimli hizmet için sektörün rekabete açılması. • İnternet alan isimleri sisteminin yasal bir çerçeveye oturtulması.
Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik belirleme	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronik imzanın sözleşme hukukunda yasal olarak tanınması. • Delil ve ispat hukukunda buna uygun düzenlemeler yapılması. • Onay kurumlarının, elektronik noterlik sisteminin oluşturulması.
Tüketicinin korunması	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronik ortamda sözleşme usul ve esaslarının belirlenmesi. • Satıştan sonra servis, ürün iade sistemlerinin buna uygun hale getirilmesi.
Kişisel verilerin korunması	<ul style="list-style-type: none"> • Kişisel bilgilerin korunması için yasal düzenlemenin yapılması. • İletişim korsanlığının önlenmesi için yasal önlem alınması.
Fikri hakların korunması	<ul style="list-style-type: none"> • Markalar, ticaret unvanları ve internet alan isimleri sisteminin bir arada ele alınması ve uyumlaştırılması. • Fikri hakların korunması sisteminin, iletişim teknolojilerindeki gelişmelere uyumlu hale getirilmesi, hak tecavüzlerinin önlenmesi.
Vergileme	<ul style="list-style-type: none"> • Vergi yasalarında gerekli düzenlemeler yapılarak elektronik ortamda vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi. • Toplanan vergilerin paylaşımı sisteminin değerlendirilmesi.
Ödeme, teslimat ve gümrükleme	<ul style="list-style-type: none"> • Ödeme sistemlerinin uyumlaştırılması. • Ürün teslimatları ve gümrükleme konusunda yasal düzenlemeler yapılması.

1.3.4. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Türkiye’de e-devlet çalışmalarının başlangıcı 1980’li yıllarla başlamıştır. Bu yıllarda vergi ve nüfus kayıtları alanında arka planda da olsa ofis uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır.

1990’lı yıllarda bilgi toplumunu ve bilgiye dayalı ekonomiyi tanımlamaya yönelik çalışmalara hız verilmiş, 1996-2000 yılları arasında akademisyenler, sivil toplum kuruluşları, işletmeler ve kamu kesiminin katkılarıyla, stratejilerin geliştirilmesi üzerine odaklanılmıştır.

2000-2002 yılları arasında e-devletin nasıl uygulanacağına yönelik tartışmalar yapılmış ve e-devleti hayata geçirmek için planlamalar yapılmıştır.

Günümüzde, e-devletin bir araç olarak kullanılması suretiyle kamu yönetiminin modernizasyonu üzerinde durulmaktadır (OECD, :2007:7-19).

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi, Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP I-II), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Polis Bilgi Ağı (POLNET), Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000i), e-Bildirge ve Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi yaygın olarak hizmet veren başlıca e-Devlet uygulamalarıdır.

Aşağıda Türkiye’de uygulanan e-devlet projeleri ve özellikleri açıklanmıştır.

1.3.4.1. Mernis Projesi

Devletin mecburi olarak tutması gereken temel iki kayıttan birincisi vatandaşın kaydı, ikincisi ise toprak kayıdır. Eğitim kurumlarında, sigorta kurumlarında, resmi ve özel kurum ve işyerlerinde, emniyet makamlarında, askerlik şubelerinde, vergi ve tapu dairelerinde kişilere ve bazen de ailelerine ilişkin tutulan kayıtların ana kaynağı kişinin kimliğini belirleyen bir başka kayda dayanılarak yapılmaktadır. Bu anlamda doğal olarak kişilerin hukuken de var olmasını sağlayan ve resmen kanıtlayan nüfus kayıtları ve bu kayıtların tutulmasına ilişkin nüfus hizmetleri ile karşılaşmaktadır. Nüfus hizmetleri, kişinin kimliğine, aile ve vatandaşlık durumuna ilişkin bilgilerin saptanması ve kaydedilmesi olarak tanımlanabilir. Kişinin doğumundan ölümüne kadar kişisel ve medeni durumuna, uyrukluğuna ve bunlardan gelebilecek değişikliklere ait tabii ve hukuki olayların belirlenip saptanması, bu amaçla düzenlenmiş kütüklere (özel defterlere) yazılması, korunması ve istenildiği zaman ilgililere ve resmi kuruluşlara verilmesine ilişkin hizmetleri geliştirmek büyük önem taşımaktadır (Eroğlu, 2006:84).

Mernis, “TC Kimlik Numarası”nın üretilmesi ile kamu kurumlarının vatandaş tanımlamak ve kimliğini teyit etmek için geliştirilmiş bir projedir. Daha sonra bu bilgilerin paylaşımı için gerekli olan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Bilgisi Paylaşım Altyapı Projesi’ni de hayata geçirmek üzere gerekli çalışmalar başlatılmıştır. (Eroğlu, 2006:85).

Bu uygulamayla vatandaşların <http://tckimlik.nvi.gov.tr> adlı internet adresinden nüfus kayıtlarıyla ilgili bilgilere ulaşmaları hedeflenmiştir.

Şekil 1.1: Mernis Projesi Kullanıcı Kimlik Sorgulama Ekran Görüntüsü

<http://tckimlik.nvi.gov.tr> adresine giren kullanıcılar T.C Kimlik No Sorgulama linkini tıkladıklarında karşlarına çıkan bu ekrandan nüfusa kayıtlı oldukları il ve ilçe bilgilerini girerek ister sağ sütundaki bilgilerle cilt, aile sıra ve birey sıra no ile T.C kimlik numaralarını öğrenebilmekte, isterlerse sol taraftaki bilgileri girerek yine T.C kimlik numarası bilgilerine ulaşabilmektedirler.

Mernis projesinin ilk aşamasında vatandaşlara T.C kimlik numarasının verilmesi amaçlanmıştır. İkinci aşamada ise bu kimlik bilgilerinin Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) sayesinde kamu kurum ve kuruluşlarına açılmasıyla, güvenilir, hızlı ve verimli bir hizmetin yanında kırtasiye işlerinin azaltılması da amaçlanmıştır. Mernis projesi başarı ile çalışmaya devam eden verimli bir e-devlet uygulamasıdır.

1.3.4.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemleri

Resmi Gazete, Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanmaktadır. Eş zamanlı olarak da internet ortamına aktarılmaktadır. Resmi Gazete Bilgi Sistemi'nde ücretsiz yayın yapılmaktadır. Bu uygulama ile Yürütme ve İdare ile ilgili yayınlara, yeni çıkan veya değiştirilen kanunlara, yönetmeliklere vs. kolayca internet üzerinden erişim sağlanmaktadır. İnternet erişim adresi, <http://rega.basbakanlik.gov.tr>'dir.

Şekil 1.2: Resmi Gazete Web Sitesi Ekran Görüntüsü



1.3.4.3. Mevzuat Bilgi Sistemleri

Mevzuat Bilgi Sistemleri projesi, Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Kurum web sitesinden ücretsiz faydalanılmaktadır. Mevzuat Bilgi Sisteminde kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik ve tebliğlerin güncel metinleri ile kanunların mülga hükümleri sunulmaktadır. 2004 yılında, Mevzuat Bilgi Sistemi yenilenerek daha fonksiyonel hale getirilmiş ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarına ait yönetmelikler ile tebliğler sisteme eklenmiştir. Site’de detaylı arama ile kanunlar, KHK’ler, Tüzükler, Yönetmelikler, Tebliğler veya Mülga Kanunlar linklerine tıklayarak istenilen türdeki mevzuat içerisinde kelime taraması yapılabilmektedir. Erişim adresi, <http://www.mevzuat.gov.tr>’dir.

Şekil 1.3: Mevzuat Bilgi Sistemleri Web Sitesi Ekran Görüntüsü

The screenshot displays the e.mevzuat website interface. At the top, there is a green header with the logo 'e.mevzuat' and the text 'Mevzuat Bilgi Sistemi'. Below the header, a navigation bar contains several tabs: 'Ana Sayfa', 'Kanunlar', 'KHK', 'Tüzükler', 'Yönetmelikler', 'Tebliğler', 'Mülga Kanunlar', and 'Andlaşmalar'. The 'Kanunlar' tab is currently selected. On the left side, there is a sidebar with a search bar labeled 'Detaylı arama' and a list of links: 'Kanunlar', 'KHK', 'Tüzükler', 'Yönetmelikler', 'Tebliğler', 'Mülga Kanunlar', 'Milletlerarası Andlaşmalar', 'Yardım', 'Kısayollar', 'T.C. Anayasası', 'Devlet Memurları Kanunu', 'Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu', 'Türk Ceza Kanunu', 'Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu', 'Vergi Usul Kanunu', 'Türk Medeni Kanunu', and 'Alfabetik fihristler'. The main content area on the right is titled 'Mevzuat Bilgi Sistemine Hoşgeldiniz' and contains several paragraphs of text, including a welcome message, information about the system's updates, and a section for 'Mevzuat Bilgi Sisteminde kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik ve tebliğlerin kodifikasyonu yapılmış güncel metinleri ile kanunların mülga hükümlerini bulabilirsiniz.' Below this, there are sections for 'Andlaşmalar', 'Detaylı Arama', and 'Fihristler'.

1.3.4.4. Emniyet Teşkilatı Uygulamaları

Emniyet Teşkilatı'nın 2002 yılında başlayan POLNET kapsamında; 35 ana sorgulama, 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermektedir. Projenin amaçları arasında (Kuran, 2005:28);

- Polisin, görevin gerekli kıldığı bilgilere en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamak,
- Ulusal ve uluslararası bilgi, ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak,
- Delilleri daha hızlı toplamak,
- Emniyet birimleri arasındaki koordinasyonu daha çabuk sağlamak ve zaman-mekan sınırını ortadan kaldırmak,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetleri, POLNET üzerinden polislerin hizmetine sunmak,
- Bürokrasiyi azaltmak, işlemlere hız kazandırmak, maliyetleri düşürmek,
- Vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkanı sağlamak,
- Trafik denetimlerine hız kazandırmak,

- Pasaport ve ruhsat benzeri işlemleri çevrimiçi yapabilmek gibi işlemler sayılabilir.

POLNET uygulamalarına, www.egm.gov.tr adresinden ulaşılabilmektedir.

Şekil 1.4: Emniyet Genel Müdürlüğü Web Sitesi Ekran Görüntüsü

Emniyet Teşkilatı uygulamalarından bir diğeri (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu) MOBESE'dir. MOBESE sayesinde polis araçları dijital bir harita üzerinde izlenebilmektedir.

Pilot bölge olan İstanbul, Ankara, İzmir ve Gaziantep'te uygulanmakta olan Mobese Sisteminin önemli faydaları;

- Emniyet hizmetlerinin şeffaflaşması,
- İşlerin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- Şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş yinelenmesinin önlenmesi,
- Emniyetin hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması,
- Zamansal kazanç,
- Maliyetlerin düşürülmesi ve verimlilik,
- Memnuniyet,
- Ekonomik gelişimin desteklenmesi,
- Hayat kalitesinin arttırılması şeklinde sıralanabilir.

(http://www.muhammertac.com/metin/mobese_bir_emniyet_klasigi-191)

Emniyet teşkilatında yapılan bir diğer uygulama da TBS (Trafik Bilgi Sistemi)'dir. Trafik uygulamalarında her türlü bilgiye en kısa sürede ulaşılmasına imkan sağlayarak trafik kazalarının azalmasına katkıda bulunmak ve vatandaşlara hızlı bir trafik hizmeti sunmayı amaçlayan trafik bilgi sistemi projesi uygulanmaya başlanmıştır.

Emniyet Teşkilatında uygulanmakta olan bir diğer sistem de ‘TRANSPOL’ sistemidir. Transpol sayesinde tüm emniyet birimlerinin gereksinim duyduğu ses, görüntü ve veri transferi gibi birçok uygulama on-line ortamda yapılabilmektedir. Transpol, tüm emniyet birimlerini birbirine, merkeze ve dış dünyaya bağlayan, yeni teknolojilere açık, polise özgü çağdaş bir bilgi yoludur (Ceylan, 2006:2).

1.3.4.5. Maliye Bakanlığı Projeleri

Maliye Bakanlığı’nın en önemli projeleri arasında, VEDOP projeleri, say2000i projesi ve Sağlık Harcamaları Denetim Projesi sayılabilir.

1.3.4.5.1. VEDOP Projesi

E-Devlet projesi kapsamında çağdaş bilgi sistemi ile veri tabanının sağlanması ve kayıtdışı ekonomi ile mücadelenin bir parçası olan VEDOP Vergi Daireleri Otomasyon Projesi Dünyadaki örnekleri arasında İnternet Vergi Dairesi olarak 5. sırada yer almaktadır. Projenin uygulaması 1998 yılında başlatılmış ve VEDOP-1 kapsamında İnternet Vergi Dairesi, 01.09.2000 den itibaren kurumlar vergisi mükellefleri, 01.09.2001 den itibaren gelir vergisi mükellefleri için hizmet vermeye başlamıştı. VEDOP-2 projesi ile de 01 Ekim 2004 tarihi itibari ile E-beyanname uygulaması başlamış, VEDOP-3 projesi ise 17 Temmuz 2007’de başlamıştır. VEDOP-3 sonrasında daha etkin ve interaktif bir yapıya kavuşturulması için çalışmalar devam etmektedir.

VEDOP projesinin temel amaçları; vergi dairelerinde tam otomasyon, etkin ve hızlı bir Gelir İdaresi, mükellef odaklı hizmet sunumu, bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli iş süreçleri, mükelleflere ait gönüllü uyum derecelerinin yükseltilmesi, kayıtdışı

ekonomi ile mücadele ve diğer kurum ve kuruluşlar ile etkin bir veri paylaşımı olarak sıralanabilir (Atuğ, 2009:4).

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın bu projesine www.gib.gov.tr adresinden ulaşılmaktadır. Aşağıdaki şekilde ana sayfa görüntüsü verilen siteden internet vergi dairesinden e-beyanname bildirimleri, ÖTV bildirimleri, motorlu taşıtlar vergisinin ödenmesi gibi birçok işlem yapılabilmektedir. Projenin tüm kullanıcılara açık olan kısmının dışında vergi daireleri personelinin kullanabileceği kurum içi işlemleri gerçekleştirebilecekleri bölüm de bulunmaktadır. Site Türkçe, Almanca, İngilizce ve İspanyolca hizmet vermektedir.

Şekil 1.5: VEDOP Projesi Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



VEDOP kapsamında geliştirilen İnternet Vergi Dairesi'nin bugün itibariyle Türkiye'de 25.000'in üzerinde kayıtlı kullanıcısı bulunmakta ve günde ortalama 150.000 vergi mükellefine hizmet vermektedir. İnternet sitesinde sunulan servisler ile mükellefler vergi dairesine gitmeden kendilerine ilişkin bilgileri ve adlarına yapılan işlemleri saydamlıkla izleyebilmekte ve denetleyebilmektedir. Ayrıca site aracılığıyla mükellefler Özel Tüketim Vergisi Bildirimlerini de elektronik ortamda verebilmektedirler.

Beyanname verme işleminin internet üzerine taşınması ile 2,5 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşmış olan İnternet Vergi Dairesi, bu özelliği ile de Türkiye'nin en büyük e-devlet portallarından biridir.

1.3.4.5.2. Say2000i

T.C. Maliye Bakanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü (MGM), Türkiye çapında 1274 Muhasebe Biriminde günlük çalışmaların bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesi amacıyla say2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatmıştır.

Sistem için uygulama yazılımı geliştirme çalışmaları Kurumun kendi programcıları tarafından tamamlanmıştır. Öncelikle iki pilot Muhasebe Biriminde sistemin önemli kabiliyetleri denenmiş ve başarılı sonuçlar alınmasından sonra bu Muhasebe Birimlerinde tüm işlerin say2000i sistemiyle yapılmasına başlanmıştır.

Say2000i sistem kabiliyetlerinin Muhasebe Birimleri sorumlularına tanıtımı amacıyla, programlı toplantılar yapılmıştır. Katılımcıların çoğunluğu sistemin getireceği

yeniliklerden oldukça memnun kaldıklarını belirtmişler ve böylece uygulamaya geçiş aşamasının ilk basamağı başarı ile tamamlanmıştır.

Programlı eğitimler içinde kullanıcıların eğitimi için her il merkezi koordinatörleri tespit edilmiş ve onlara merkezi eğitimler verilmiştir. Koordinatörler görevli buldukları ildeki Muhasebe Birimleri çalışanlarına eğitimler düzenlemişlerdir.

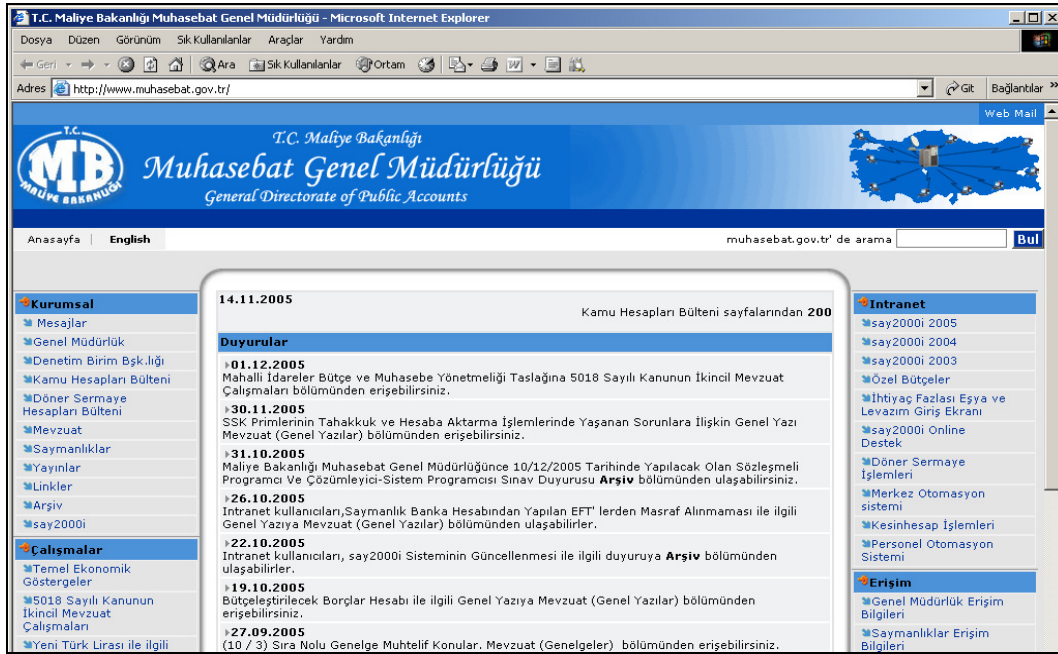
Geliştirilen Yazılım ana hatlarıyla beş modülden oluşmaktadır:

1. Muhasebe Modülü
2. Personel Modülü
3. Sağlık Harcamaları
4. Mevzuat
5. Online Destek

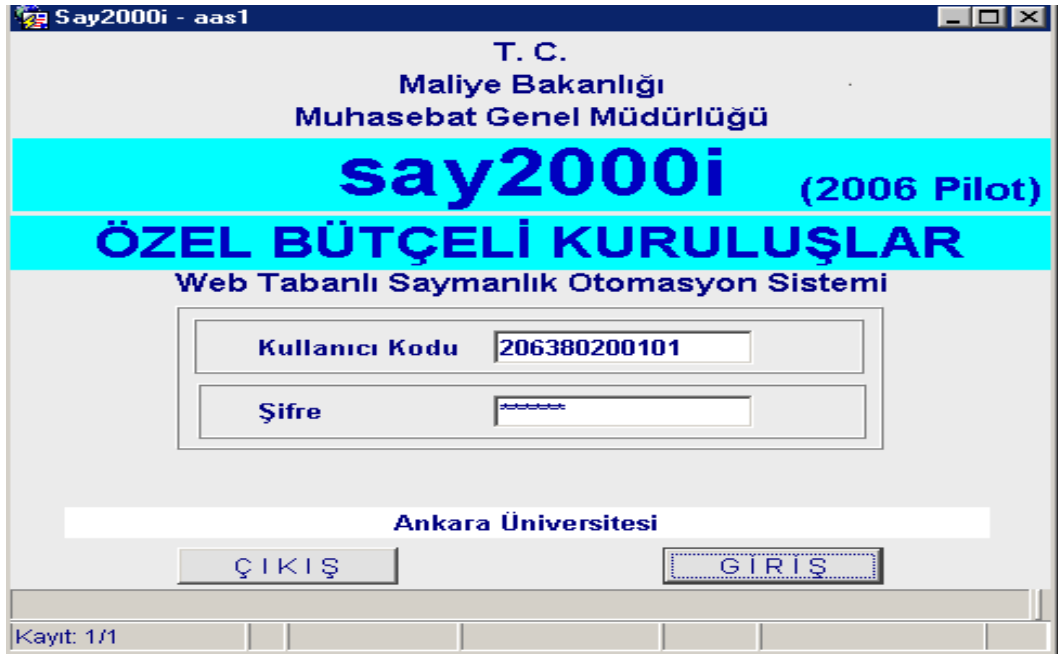
Say2000i sisteminde uygulama düzeyinde kapsamın genişletilmiş olması yanı sıra mimari yapı da artan ihtiyaçlara göre revizyondan geçirilmiştir. Günümüz güvenlik gerekliliklerine göre donanım ve yazılım parkı güncellenmiş, artan kapasite ihtiyacı yönünde gerekli donanım artırımları yapılmıştır. say2000i sisteminin giriş adresi www.muhasibat.gov.tr 'dir.

Say2000i sistemi halen ülkemizin en büyük sistemleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır (http://www.muhasibat.gov.tr/say2000/say2000_1.php).

Şekil 1.6: Muhasebat Genel Müdürlüğü Ana Sayfa Ekran Görüntüsü



Şekil 1.7: Say2000i Kullanıcı Giriş Penceresi Ekran Görüntüsü



1.3.4.5.3. Sağlık Harcamaları Denetim Projeleri

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan projenin yanı sıra site sayfasında emekli sicil numaraları kullanılarak; emeklilik yaşı hesabı, hizmet süresi hesaplama, evrak takibi, maaş hesaplama, hizmet borçlarını görme vs. işlemler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca internet sitesinde, kurumla ilgili birçok form sayfa üzerinden temin edilmekte, bir takım istatistikler öğrenilmekte ve ihalelere ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Sağlık Harcamaları Denetim Projesi ile Emekli Sandığının sağlık hizmetlerinden yararlanan 2 milyon emekliyi, Türkiye genelindeki 17.747 eczaneyi, 2.090 optik kuruluşunu çevrimiçi olarak kurumun sistemine bağlamaktadır. 24 Ekim 2003-Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ile Türkiye Bilişim Vakfı'nın (TBV) ortaklaşa düzenlediği 'ETR Ödülleri'nde, Başarı Ödülü ise, e-devlet kategorisinde 'Sağlık Harcamaları Denetim Projesi' ile Emekli Sandığı Genel Müdürlüğüne verilmiştir (Fıstıkçıoğlu, 2007:77-78).

Türkiye'de sağlıkta e-Dönüşüm eylem planı beş temel uygulama ekseninde yapılması öngörülmektedir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır (DPT, 2007:140).

1. Çekirdek Kaynak Yönetimi: 81 İl Sağlık Müdürlüğü tarafından kullanılacak bir dizi yazılım modülü (insan kaynakları, finansal yönetim vb.). İnsan kaynakları modülü şimdiden çalışır durumdadır ve personel hareketleri izlenmektedir. Amaçlardan biri Sağlık Bakanlığının doğru verileri toplamasını sağlamaktır.

2. Muhasebe Bilgi Sistemi: Sağlık Bakanlığı tarafından hastaneler için geliştirilen yazılım uygulaması.

3. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi: Elektronik sağlık kayıt sistemi. Amaç doktorların hastalarının sağlık verilerine çevrimiçi erişebilmeleridir. Halen 104 hekimin katıldığı bir deneme Düzce ilinde sürmektedir.

4. Elektronik Hasta Kaydı: Sadece Sağlık Bakanlığı personeli için uygulama. Aile Hekimliği Bilgi Siteminin gerekliliklerinin geliştirilmesi için bir pilot sistem olarak kullanılmaktadır.

5. Medikal Cihaz ve Malzeme Kayıt Sistemi: Medikal cihazlara ve üreticilerine tek tanımlayıcı numara verilmektedir. Tamamlandığında bu veritabanı medikal ürünler pazarı için bir izleme aracı olarak kullanılacaktır.

1.3.4.6. Milli Eğitim Bakanlığı Projeleri

Milli Eğitim Bakanlığı'nın Türkiye'nin en büyük kurumlarından biri olması nedeniyle e-devlet yönünden birçok projesi ve uygulaması mevcuttur. Bakanlığın www.meb.gov.tr adresinden ulaşılan sitesinde öğretmen, öğrenci ve velilerin bilgilendirildiği çeşitli e-devlet uygulamaları mevcuttur. Kullanıcılar sayfadan bilgi edinmek istedikleri kısımlara Türkiye'nin neresinden olursa olsun girebilmekte ve bilgilere ulaşabilmektedirler. Siteden ulaşılabilecek uygulamalar arasında, e-okul, e-kayıt, veli bilgilendirme sistemi, ders telafi eğitim programı ve e-mezun gibi uygulamalar sayılabilir. Ayrıca sitede çeşitli duyurulara, etkinliklere, sınavlara ve yapılan ihalelere yönelik bilgilendirmeler de yapılmakta, böylece şeffaf devlet modeli oluşturulmaya çalışılmaktadır. Sistem 1987 yılında kurulmuş ve günümüze kadar çeşitli alt sistemlerle desteklenerek geliştirilmiştir. Bu sistemlerin en önemlisi Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi (MEBBİS) Projesidir. MEBBİS Projesi içinde çeşitli modüllere yer verilmiştir. Bu

modüllerle sistem daha kullanışlı hale getirilmiştir. Bu modüller arasında, Devlet Kurumları Modülü, e-Yatırım İşlemleri, Meis Modülü, Meis Sorgu Modülü, e-Alacak Modülü, e-Burs Modülü, Evrak Modülü, Hizmetiçi Eğitim Modülü, Kitap Seçim Modülü, Döner Sermaye Modülü, EgiTek Sınav Modülü, IOMY Yolluk Modülü, MTSAS Modülü, Özel Öğretim Kurumları Modülü, Özürlü Birey Modülü, RAM Modülü, TKB Modülü, Beden Eğitim Spor İzcilik, Performans Ölçme Değerlendirme, Bilgisayarlı Eğitime Destek, MEB İnternete Erişim Modülü, Yönetici Modülü gibi modüller sayılabilir (<http://mebbis.meb.gov.tr/>).

Şekil 1.8: MEBSİS Ekran Görüntüsü

MEBBİS projesi ile Milli Eğitim Bakanlığı daha verimli hizmet sunmaya başlamış ve büyük tasarruflar sağlamıştır. Projenin yararlarından bazıları aşağıda maddeler halinde verilmiştir (www.meb.gov.tr).

- MEBBİS kapsamında illerde kullanılmak üzere hazırlanan yazılımlar sayesinde bir öğretmenin hizmet cetveli hazırlanması işlemi daha önceki yöntemlere göre % 90 oranında daha az zaman harcanarak alınabilir hale gelmiştir.
- Bakanlık birimleri arasında belge ve bilgi alış-verişinde elektronik posta kullanımı alışkanlığı kazandırılmış ve yaygınlaştırılmıştır. Bilgi kolay erişilir duruma getirilmiştir. Veri toplama ve bilgi paylaşımında klasik yöntemler bir kenara bırakılarak en son teknoloji kullanılır hale getirilmiştir.
- Günlük rutin işlemlere standart getirilmiş, aynı işlemin aynı kalite ve hızda tüm birimlerde yapılması sağlanmıştır.
- Bakanlık tarafından yapılan tüm işlemler şeffaflaştırılmış, öğretmenlerle ilgili bilgiler öğretmenin erişimine açılmış, Bakanlıkta tutulan bilgilerdeki hatalardan kaynaklanabilecek mağduriyetler ortadan kaldırılmıştır.
- Kamu kurumları arasında personelle ilgili bilgi paylaşımı için gerekli olan ve İçişleri Bakanlığı tarafından verilen kimlik numarası kullanımına geçiş sağlanmıştır.
- Personel, kurum ve öğrenci bilgileri tek bir noktada toplanarak Karar Destek Sistemi için veri tabanı oluşturulmuştur. Aynı bilginin farklı

kaynaklarca yeniden toplanması önlenmiş, güncel bilgi ve erişim sağlanmıştır.

- Kamu hizmetlerindeki bürokrasiyi azaltmak belki de gelecekte tamamen ortadan kaldırmak için gerekli olan altyapı oluşturulmuştur.

1.3.4.7. Ulusal Yargı Ağı Projesi

Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeleri, cumhuriyet başsavcılıklarını, adli tıp, ceza ve tevkif evleri ile icra dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alış-verişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir. Projenin ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, Yargı Sistemine hız kazandırmaktır (<http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>).

Projenin tamamen hayata geçirilmesiyle birlikte her türlü bilgi ve belge akışı sistem üzerinden gerçekleştirilecek, bilgi bankası sayesinde mevzuat, içtihat, genelge, emsal yazı ve benzeri bilgilere duruşma anında bile ulaşılabilecek, karar destek sistemi ile davaların gereksiz yere uzamasına sebebiyet veren usul hataları en aza indirilecek, hukuki konularda yargı teşkilatı içinde sanal tartışma ortamları oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanarak diğer kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilecektir.

Ayrıca, sistem her aşamada verilerin mükerrer girilmesini önleyecek şekilde planlanmıştır. Bilgisayar ortamında gerçekleştirilen uygulamalarda, kullanıcının hata yapması önlenecektir.

Proje neticesinde, Türkiye'deki bütün adli ve idari yargı birimlerinin sistem içinde birbirine bağlanmasıyla, bütün mahkemeler birbiriyle ve diğer kamu kurumlarıyla (MERNİS, Polis Bilgi Sistemi vb. gibi) bilgisayar ağı üzerinden anında haberleşecek, mahkemeler bilgi ve belge akışı da bu sistem üzerinden gerçekleşecektir.

Şekil 1.9: UYAP Ana Sayfa Ekran Görüntüsü

The screenshot shows the UYAP website homepage. At the top, there is a red header with the Turkish flag on the left and the UYAP logo on the right. Below the header, there are navigation menus for 'UYAP' and 'LINKLER'. The 'UYAP' menu includes links for 'UYAP Tanıtımı', 'UYAP'tan Haberler', 'UYAP Eğitimleri', 'UYAP Aşamaları', 'UYAP Mevzuatı', and 'UYAP Kullanıcı Destek'. The 'LINKLER' menu includes links for 'Tarihçesi', 'Genel Bilgi', 'Sunumlar', 'UYAP Filmi', 'UYAP Afisleri', 'UYAP Altyapı', 'Teknik Ofis', 'UYAP Çalışmaları', and 'UYAP Değerlendirmeleri'. Below the navigation menus, there is a banner for 'e-Dava', 'UYAP ile', 'e-İmza', and 'UYAP ÖDÜLLERİ'. To the right of the banner, there is a text box with the following text: 'Avrupa Komisyonu özel danışmanlarından Pim Albers Atina'daki MEDA seminerinde Türkiye'den UYAP projesiyle övgü ile bahsetmiş ve yargının başarısını ölçmeye yönelik verileri elektronik ortamda hızlı şekilde toplama ve değerlendirme konusunda UYAP'ı diğer tüm Akdeniz ve Avrupa devletlerine örnek göstermiştir.' Below the text box, there is a 'UYAP'ta Bilinmeyenler' section with a numbered list from 1 to 10. Below the banner, there is a 'HIZLI ERİŞİM MENÜSÜ' (Quick Access Menu) with links to various services: 'Adalet Bakanlığı', 'B.İ.D.Bşk.', 'Vatandaş Portal', 'UYAP SMS Bilgi Sistemi', 'Serbest Kürsü', 'Personel Portal', 'Bilgi Bankası', 'Avukat Portal', and 'Web Mail'. The footer includes a 'Good Practice Label 2008' badge.

Bugünkü haliyle UYAP sisteminde üye olmaları halinde davalı ve davacılar SMS ile duruşmanın yapılacağı mahkeme, duruşma günü ve saati hakkında bilgi verilmektedir. UYAP sayesinde mahkeme görevlileri, avukatlar ve vatandaşlar birçok

bürokrasi işleminden kurtularak daha hızlı sonuç alabilmektedir. Ulusal Yargı Ağı (UYAP) Projesine www.uyap.gov.tr adresinden ulaşılabilmektedir.

1.3.4.8. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi

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- YEREL BİLGİ PROJESİ" hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001'den başlayarak yürürlüğe girmiştir.

Yerel Bilgi 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.

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 hemşehrısı oldukları belediye sayfasına mesaj atabilecekleri; belediyelerin arzu ettikleri duyuruları yapabilecekleri etkileşimli bir yapıya sahiptir.

İşletme, döner sermaye, fonlar ile şirket ve vakıf oluşumları, yerel yönetimler alanında önemli bir yer tutmakla birlikte en az bilinen ve ülke genelinde en az bilgi derlenmiş olan konulardandır. Oysa günümüzde bu formlar, kamu hizmetinin görülmesinde son derece önemli hale gelmiştir. Bu yönetim varlıklarının doğru ve

güvenilir bilgisine erişilmedikçe, daha verimli ve amaca uygun çalışmalarını sağlayacak hukuksal düzenlemelerin yapılması da güçleşmektedir. 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. 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.

Toplanan 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. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi'ne www.yerelnet.org.tr, www.mahalli-idareler.gov.tr ve www.yerelbilgi.gov.tr adreslerinden erişim sağlanabilmektedir. Aşağıdaki şekillerde her birinin ana sayfa ekran görüntüsü verilmektedir.

Şekil 1.10: www.yerelnet.org.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü

YereNET
YEREL YÖNETİMLER PORTALI

Birleşmiş Milletler Johannesburg 2002 Dünya Zirvesi Sürdürülebilir Kalkınma Çalışma Grup Toplantılarında "EN İYİ UYGULAMA"

REKLAM VERMEK İÇİN TIKLAYINIZ...

11 KASIM, ÇARŞAMBA

YereNET Yerel Yönetimler Portalı
Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü'nün hizmetidir.

ARAMA: **BUL**

ANA SAYFA ► HAKKIMIZDA ► İLETİŞİM ► SITE HARİTASI

Uzmanlar İçin Yerel Yönetim Çalışanları İçin

ABOUT US (ENGLISH) (NEW)

Hızlı Erişim: İl Seçiniz Belediye Adı Köy Adı

İhale Duyuruları Yerel Yönetim Mevzuatı Yerel Seçim Sonuçları Belediye Hizmet Kılavuzu

İller Belediyeler Köyler

YEREL YÖNETİMLER EVRENSEL BİLDİRGESİ

BİZDEN HABERLER ► ÇATALAĞZI - ZONGULDAK

Belediye Albümlerinden

- 4. ULUSAL YEREL YÖNETİMLER SEMPOZYUMU SONUÇ BİLDİRİSİ
- 2009 YILI EĞİTİM ÜCRETLERİ BELİRLENMİŞTİR.
- YYAEM 2009 EĞİTİM SEMİNERLERİ BAŞLIYOR!
- YSK KARARI (11.05.2009)
- YSK KARARI (04.04.2009)
- YSK KARARI (29.03.2009)
- 29 MART YEREL SEÇİMLERİNDE KİMLERİ SEÇTİK
- 5747-YSK KARARI (17.02.2009)

TÜM BİZDEN HABERLER→

Şekil 1.11: www.mahalli-idareler.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü

T.C. İçişleri Bakanlığı
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü

Anasayfa Kurumsal Bilgi Bilgi Edinme Linkler English 11 Kasım 2009

Mahalli İdareler
Mevzuat
Projeler
Güncel Genelge ve Görüşler
Yayımlar
İletişim

e-Bilgi

RESMİ GAZETE

HABERLER-DUYURULAR

YENİ DUYURULAR

- Yeni 2009 Yılı Kurban Hizmetlerinin Uygulanmasına Dair Tebliğ
- Yeni Valiliklerce 5302 sayılı Kanunun 6 ıncı maddesi Hakkında Görüş
- Yeni Valiliklerce Gönderilmesi Gereken Belediye Alan Bilgileri Formu
- Yeni Belediye Başkanları Bilgi Formu
- Yeni Valiliklerce Gönderilmesi Gereken Taahhüt Bilgi Formu
- Yeni Mahalli İdareler Personel Durum Tablosu
- Yeni 29 Mart 2009 Seçimleri Kadın Seçilmiş Sayı ve Oranları

Şekil 1.12: www.yerelbilgi.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü

Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi'ne ait web sitesi 2005 yılından beri güncellenmemektedir. Bunun nedeni kanaatimizce artık hemen hemen tüm belediyelerin kendilerine ait web sitesine sahip olmalarıdır.

1.3.4.9. E-Türkiye Projesi

E-devlet uygulamaları içerisinde yer alan bir diğer önemli uygulama da e-Türkiye uygulamasıdır. Bu uygulama ile tüm e-devlet uygulamalarına erişim için gereken adresler tek bir web sitesinde toplanmıştır. Uygulama “bana özel”, “vatandaş”,

“devlet” ve “iş” bölümlerinden oluşmaktadır. Siteme giriş dört yolla mümkün olabilmektedir. Bunlar; e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza ve T.C kimlik kartıdır.

Kullanıcı (e-devlet) şifresi, PTT Merkez Müdürlüklerinden, şahsen başvuru ile üzerinde T.C. Kimlik numarasının bulunduğu kimlik ibraz edilerek temin edilebilmektedir.

E-Türkiye üzerinden verilen hizmetler yüksek güvenlik seviyesi gerektirdiğinden, şifreler başvuru sahipleri için özel olarak oluşturulmaktadır. Bu nedenle ancak kimlik ibrazı ve şahsen başvuru ile şifreler verilmektedir.

Şifre ilk alınırken PTT tarafından işlem masrafı olarak 1 TL tahsil edilmektedir. Şifrenin kaybedilmesi, unutulması vb. durumlarda PTT’den alınacak her şifre için ayrıca 10 TL ücret ödenmektedir. Bu işlem masrafı dışında herhangi bir yıllık ücret ödenmesi söz konusu değildir.

Mobil imza, cep telefonu ve GSM SIM kart kullanılarak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal mevzuata uygun olarak ıslak imza niteliğinde güvenli bir biçimde elektronik imza işlemi yapılmasına imkân sağlayan uygulamadır.

Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmettir. Mobil imza aboneliği ön başvuru, başvuru ve aktivasyon aşamalarından oluşmaktadır. Bu hizmeti sunan Turkcell ya da Avea’ya başvurularak ayrıntılı bilgi alabilir ve başvuru yaparak bir mobil imza edinilebilmektedir. Diğer operatör olan Vodafone’un ise mobil imza uygulaması yoktur.

E-devlet Kapısında mobil imza kullanımı için e-Devlet Kapısı'nca herhangi bir ücret talep edilmezken, GSM operatörleri tarafından bir ücretlendirme mevcuttur.

Elektronik imza, elektronik ortamda bulunan bir belgeye eklenerek imzalayanın kim olduğunu belirlemeye yarayan veridir. 5070 Sayılı Kanun uyarınca e-imza, ıslak imza ile eşdeğerdedir. E-imza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından dağıtılan sertifikalar kullanılarak imzalama işlemi yapılır.

Elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylı Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcılar tarafından sunulmaktadır. Bu firmaların listesine www.tk.gov.tr adresinden ulaşılabilir.

T.C Kimlik Kartı, yakın gelecekte kanuni olarak nüfus cüzdanının yerine geçerek, vatandaşlık kartı olarak kullanılacaktır. T.C Kimlik Kartı, yapılan pilot uygulama kapsamında, Bolu ilinde ikamet eden vatandaşlarımıza verilmektedir. T.C. Kimlik Kartı ile turkiye.gov.tr'ye giriş yapılabilmektedir.

“Bana özel” bölümüne kullanıcı şifresi ile giriş yapıldığında, e-hizmetlerden faydalanabilmekte, kişisel bilgilerin görüntülediği, “Benim Sayfam” özelliğini kullanabilmekte, kimlik ve adres bilgilerini görüntüleyebilmekte ve yapılan başvuru ve ödemeler takip edilebilmektedir.

“Vatandaş” bölümünde, vatandaşlar devletin tüm uygulamaları hakkında bilgi alabilmektedir. Eğitimden sağlığa, asker alma ve seferberlikten çevre konularına, sosyal güvenlik kültür ve sanata kadar her konuda bilgiler verilmektedir. Ayrıca yurt dışında yaşayan Türk vatandaşları ve yabancılar da unutulmamıştır.

“Devlet” bölümünde Cumhurbaşkanlığı, Genel Kurmay Başkanlığı, Başbakanlık, Bakanlıklar, Müsteşarlıklar, TBMM, Yargı, Eğitim, Sözleşmeler, İhaleler, gibi bir çok gerekli bilgilere yer verilmektedir.

“İş” bölümünde ise iç ve dış ticaret, vergilendirme, ekonomi ve finans, elektronik ticaret, bağış, destek ve krediler ve sektörler hakkında çok ayrıntılı bilgilere yer verilmektedir (www.e-turkiye.gov.tr).

Şekil 1.13: www.e-turkiye.gov.tr Ana Sayfa Ekran Görüntüsü

The screenshot shows the homepage of the e-Turkey website. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Bana Özel', 'Vatandaş', 'Devlet', and 'İş'. The main content area is titled 'Devlet Rehberi' and lists various government institutions and services, including the President's Office, the Council of Ministers, the Parliament (TBMM), the Judiciary, and the Ministry of Justice. There are also sections for 'Sık Kullanılan Hizmetler', 'Yeni Eklenen Hizmetler', and 'Ana Devlet Kurumları'. A sidebar on the left contains 'Devlet Rehberi' links, 'Sisteme Giriş', and 'e-Devlet Kapısına Hoşgeldiniz'. A right sidebar features a '16. Türk Tarih Kongresi' announcement and a 'Tüm Duyurular' link.

BÖLÜM II

E-BELEDİYE

2.1. E-BELEDİYE KAVRAMI

Elektronik Belediye (E-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002:14).

E-Belediye hizmeti, belediyelerin görevlerini yerine getirirken internet teknolojileri yardımıyla yaptığı hizmetleri halkın ayağına götürmesi demektir (Çoruh, 2009:3).

E-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşla daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder (TASAM, 2006:10).

E-Belediyeler, E-devlet'e giden yolda önemli ve tamamlayıcı bir parçadır. E-Belediye projelerinde amaç, internet sayesinde belediyenin hizmet ve faaliyetleri hakkındaki tüm bilgilerin yerel halkın kullanımına sunulması yoluyla belediye – yerel halk arasında karşılıklı iletişimi sağlamak ve yerel demokrasinin geliştirilmesidir.

Siyasi alanda e-Belediyelerin amacı, internet yardımı ile katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi alanlarda daha iyi bir performans sergilemektir. Yerel yönetimlerde

internet kullanımının yönetsel boyutu ise, daha çok belediyelerde web sayfası oluşturma faaliyeti olarak ortaya çıkmaktadır (Yıldız, 2001: 239).

E-Belediyelerin işlevlerini belediye ve vatandaş açısından ele almakta yarar vardır. Belediye açısından işlevleri arasında; hizmetlerin sağlanmasında etkinlik ve verimlilik, vergi adaletinin sağlanması, performans ölçümü, modernleşme ve reform aracı ve bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimi sayılabilir.

Vatandaş açısından e-Belediyelerin işlevleri, daha kaliteli hizmet, vatandaş odaklı hizmet, 7/24 hizmet, hizmetlerin tasarımına katılım imkanı, daha saydam ve hesap verebilir bir yönetimdir (TASAM, 2006:11).

2.1.1. E-Devlet İçerisinde E-Belediyenin Yeri

90'lı yıllardan itibaren internetin ticari kuruluşlara ve kişisel kullanıcılara açılması ile başlayan akım 2000'li yılların başlarından itibaren devlet kuruluşları ve belediyeler ile vatandaşlar arasındaki hizmetlerin elektronik ortamda gerçekleşmesi anlamına gelen e-devlet ve daha sonra da e-belediyecilik kavramlarının girmesine neden olmuştur.

Günümüzde gelişmiş ülkelerdeki çoğu şehirde kurulan portallar aracılığıyla şehirde yaşayan kişilere belediye hizmetleri hakkında bilgi sunulmakta, işlemler için gerekli formlara çevrimiçi (*online*) olarak erişim sağlanmakta ve belediyecilik işlemlerinin çoğu belediye binasına gitmeksizin çevrimiçi olarak yapılabilmekte, interaktif şehir haritaları, çevrimiçi şikayet, istek, öneri ve e-demokrasi olarak da tanımlanan düşünceleri ifade etme olanakları sunulmaktadır. E-belediyecilik sayesinde işlem ve hizmet süreleri

kısaltılıp, belediye yönetimlerinin verimliliği, etkinliği ve hizmet kalitesi artırılabilir. Yönetimde şeffaflık sağlanabilmektedir (Balaban ve ark., 2006:1).

Türkiye’de 2009 verilerine göre toplam 2951 belediye bulunmaktadır. Bunlardan 1978’i belde belediyesi, 749’u büyükşehir belediye sınırlarına girmeyen ilçe belediyesi, 65’i il belediyesi, 143’ü büyükşehir ilçe belediyesi ve 16’sı büyükşehir belediyesidir (<http://www.mahalli-idareler.gov.tr>).

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Proje Uygulama Birimi tarafından yürütülen Yerel Bilgi Projesi’nden belediyelerin bilişim altyapısına dair alınan bilgilere göre; en az bir bilgisayara sahip belediye oranı % 80, internet bağlantısı olan belediye oranı % 75, bilgi işlem birimi olan belediye oranı % 15 ve yerel bilgisayar ağı olan belediye oranı % 45’dir. Bilgisayara sahip belediyelerde bilgisayarların muhasebe işlemlerinde kullanım oranı % 70, bütçe sisteminde kullanım oranı % 67, personel işlerinde kullanımı % 54, hizmet yönetiminde kullanımı % 43, imar yönetiminde kullanımı % 12’dir. Yine bu belediyelerin otomasyon amaçlı yazılım paketi kullananlarının oranı % 38 ve yazılım – donanım desteği alanlarının oranı % 63’tür. Bu da göstermektedir ki, belediyelerin çoğu bilgi işlem merkezi ve yetişmiş bilişim insan gücü desteğinden yoksun, bilgisayarı sadece hazır paket programlarla, genelde de mali işlemlerde kullanan bir yapıya sahiptir (TBD, 2004:110-111).

2000 – 2001’de yapılan “Web’deki Belediyelerimiz” başlıklı araştırmaya göre başta İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya ve Kayseri olmak üzere büyükşehir belediyelerinin web siteleri incelenmiştir. Sözü edilen çalışmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır (Bensghir, 2001a: 113–131; 2001b: 62–72; 2001c: 114–126; 2000: 76–90):

1. Web siteleri, e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü basit bilgi aktarımı görünümündedir. Başka bir ifadeyle, belediye hizmetleri tek yönlü broşür niteliğindedir.
2. Yöneticilerin istediği doğrultuda bir web sayfası oluşturulmaktadır.
3. Web sitelerinde halkın yönetime katılımını sağlayan ya da teşvik eden uygulamalar mevcut değildir.
4. Belediye web sitelerinde elektronik ticaret uygulaması yoktur.
5. Web siteleri ağırlıklı olarak halkla ilişkiler odaklı uygulamalar vermektedir.

2.1.2. E-Belediye – Vatandaş İlişkisi

Elektronik belediye projeleri ile iç ve dış yazışmalar, raporlar, onay mekanizmaları, arşivler ve daha birçok uygulama elektronik olarak takip edilerek, Belediyenin dahili bilgi sistemi için internet alt yapısı oluşturulmaktadır.

Belediye personeli İnternet’i kullanarak, “e-belediye”nin alt bölümleri olan “e-kurum” ile tüm departmanlara ait çalışma politikaları, personelin görev tanımları ve işlemlerde kullanılan tüm formların örneklerini, kullanım kılavuzlarıyla birlikte bulabilir, “e-personel” ile çalışanlar hakkında bilgi alınabilir, “e-servis” ile belediyenin çeşitli alanlardaki servis araçlarının günlük çalışmaları öğrenilebilir, “e-evrak” ile kurum içinde kullanılan yazışma örneklerine ulaşılabilir ve buna benzer bir çok e-başlıklar belediyenin yapısına ve çalışma prensiplerine göre çoğaltılabilir.

Elektronik belediyeciliğin tek hedefi sadece belediyenin iç iletişim ve hizmetlerinin internet yoluyla kolaylaştırılması olmayıp, bu projeye halka verilen belediye hizmetlerinin internet yoluyla daha verimli, etkin, ulaşılabilir ve şeffaf hale getirilmesi asıl ulaşılmak istenen bir diğer hedefdir.

Belediyeler, bölgesinde yaşayanların, hem gereksinim duydukları her türlü bilgiyi sağlama, hem tüm çağdaş belediyeçilik hizmetlerini verme ve hem de belediye ile yapmak zorunda oldukları işlemleri kolaylaştırmak durumundadırlar (www.mersin.bel.tr).

E-Belediye – vatandaş ilişkisine, e-belediyenin vatandaşa katkıları açısından bakılacak olursa, vatandaşlar (www.mersin.bel.tr);

- Kaliteli hizmetlerden yararlanarak zamandan tasarruf etmiş olacaklar,
- Belediye ile ilgili tüm işlemlerini belediyeye gelmeden halletmelerine olanak sağlayacak,
- Şikayet ve dileklerini iletebilecekler ve bu başvurularını kolaylıkla takip edebilecekler,
- Her tür ödemelerini (Emlak vergisi, Çevre Temizlik Vergisi, Reklam, İşgaliye Vergisi gibi) elektronik ortamda yapabilecekler,
- Belediye sınırları içerisindeki tüm alanlarda imar durumlarını sorgulayabilecekler,
- Günlük ihtiyaçları için gerek duyabilecekleri tüm servislere erişebilecekler,

- Beyan ve bildirimlerini yapabilecekler,
- Yönetmeliklere katılarak yönetim kararlarına katkıda bulunabilecekler,
- Belediye etkinlikleri ve bütçeleri ile ilgili ayrıntılı bilgi edinebilecekler,
- Belediye Başkanına veya başka bir görevliye e-posta göndererek randevu talep edebilecekler,
- Belediyenin çalışmalarını hakkında önerilerde bulunabilecekler,
- Mahallesi içinde yapılmasını istediği işlerin öncelik sırası hakkında fikrini söyleyebilecekler,
- E-Belediyecilik hizmetlerinden olan Kent Bilgi Sistemi ile; altyapı, yapılaşma, trafik yönetimi, tapu ve kadastro gibi bilgilerin merkezi bir bilgisayar ortamında toplanması ve ortak kullanıma sunulması ile yerel vatandaşların kentsel yaşam kalitesi artırılabilecek, vatandaşlar belediyecilik hizmetlerinden daha çabuk ve kaliteli olarak faydalanacaktır. Kentsel yaşamda ise kaçak yapılaşmayı önlemek kolaylaşacak ve kent trafiği daha kolay yönetilebilecektir.
- Belediyenin bütün ihale ilanlarını ve sonuçlarını takip edebileceklerdir.

2.2. E-BELEDİYENİN ARAÇLARI

Belediyelerin elektronik ortamlarla vatandaşına ulaşması, bilgi sistemleri, belediye web sayfası ve wap (kablosuz hizmet) uygulamaları sayesinde mümkün olmaktadır.

2.2.1. Bilgi Sistemleri

Bilgisayar desteği ile kent hayatında ve çevresinde oluşan çok fazla sayıda ve türde veri kümelerinin sınıflandırılmasına ve işlenmesine yarayan sistemlere “bilgi sistemleri” denilmektedir (Şahin, 2005:244).

E-belediyelerin başarılı bir şekilde işlemesi için, yasal düzenlemelere uygun yapıların kurulması, kent bilgi sistemleri gibi karar destek sistemlerinin oluşturulması gerekmektedir. Kent bilgi sistemi, ilk maliyeti yüksek olan bir veri tabanı uygulamasıdır ve uygulamaya konulması sırasında tedirginlik yaratsa da kendi kaynaklarını üreten, doğurgan projelerdir (Şat, 2008:222).

İnternet artık kentleri sanal ortamlara taşıyabilecek düzeye gelmiş, kente ilişkin fiziki bilgiler, sosyal etkinlikler, plan ve projelerden başka, yönetsel etkinlikler ve etkileşim olanakları da internette yerini almıştır (Çukurçayır, 2003:143).

Kent Bilgi Sistemleri uygulamaları internet üzerinden sadece bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Toplumu yönlendirme, eğitim, kent planlama, iş olanakları, afet ve kriz yönetimi, sosyal devlet çalışmaları gibi alanlarda Kent Bilgi Sistemlerinden faydalanılmaktadır (Çukurçayır, 2003:125).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından Türkiye'deki tüm belediyelerde, KBS çalışması durumu hakkında bir durum tespiti yapılmıştır. Çalışmada haritaların sayısal ortamda olup olmadığı, numaralama bilgisinin güncel olup olmadığı, numaralama bilgisinin bilgisayar ortamında tutulup tutulmadığı ve numaralama bilgisinin sayısal haritalarla ilişkili olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma, Türkiye'deki tüm belediyelerde Mayıs-Ağustos 2005 döneminde uygulanmıştır. 3225 belediyenin, 3066 adedinden derlenen verilerin sonuçlarına göre, Türkiye'de 543 (%18) belediyenin numarataj birimi vardır. Numarataj birimi olan belediyelerin 104'ü güncel numaralama bilgisi tutmaktadır. Ancak, bu belediyelerden sadece 17'sinde numarataj bilgisi bilgisayara aktarılmıştır. Ayrıca, 126 (%4) belediyenin de KBS çalışması bulunmaktadır (TUİK, 2006).

Türkiye'de KBS uygulayan belediyelerden biri Ankara Büyükşehir Belediyesidir(www.ankara-bel.gov.tr). Ankara Kent Bilgi Sistemi (AKBS); belediye birimlerine sürekli, güncel ve doğru bilgi temin ederek birimler arası standart ve koordinasyonu sağlayarak Ankara'nın planlı gelişimine yardım edecek bir sistem olarak düşünülmüştür. 1991 yılında KBS kurulması ile ilgili çalışmalar başlatılarak, hâlihazır harita güncelleştirilmesi için fotogrametrik uçuş yapılmıştır. KBS için pilot proje olarak Dikmen bölgesi seçilmiş, bu bölgede Tapu ve Kadastro, EGO, TELEKOM, TEDAŞ vb. kuruluşlar ortaklaşa bir veri tabanı kullanmaya başlamışlardır. Ankara'da KBS faaliyetleri ilk olarak 1997 yılı sonlarına doğru, Ankara'nın 1/1000 ölçekli hava fotoğraflarının üretilmesi ve ASKİ'ye (Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi) teslim edilmesiyle başlamıştır. İmar Daire Başkanlığı, Metropolitan Alan Nazım Plan Şube Müdürlüğü, Orta Ölçek İmar Planlama Şube Müdürlüğü, Harita Şube Müdürlüğü, Kamulaştırma ve Numarataj Şube Müdürlüğü, Altyapı Koordinasyon Merkezi, Çevre Düzenleme ve Koruma Daire Başkanlığı, Zabıta Müdürlüğü, İtfaiye Daire Başkanlığı, ASKİ, EGO, Fen İşleri Daire

Başkanlığı, AKBS'ye veri sağlayacak birimler olarak tespit edilmiş olup KBS'ne yönelik çalışmalar devam etmektedir (Yomralıoğlu, 2006:2).

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İlçe Belediyeleri ve diğer kamu kuruluşları (Tapu ve Kadastro), altyapı kuruluşları (İSKİ-İGDAŞ-TEDAŞ-TELEKOM), ulaşım (İETT) ve kentle ilgili diğer kurumlar ile koordineli olarak her türlü yerel hizmetin hızlı ekonomik, sağlıklı ve koordinasyona dayalı verilebilmesi için İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde KBS projesi çalışmalarına ilk olarak 1987 yılında başlamıştır. 1992 yılında Nazım Plan çalışmalarına altlık olacak arazi kullanım bilgilerinin sisteme aktarılması çalışmaları yapılmış, bu çalışmalarda konut ve konut dışı tüm kullanım fonksiyonları belirlenmiştir. Ancak bu bilgilerin sayısal ortamda güncelliği sağlanmamıştır. 1994 yılından itibaren 1400 km²'lik alanda sayısal haritaların güncelleştirme çalışmalarına Harita Müdürlüğü bünyesinde başlanmış, halen güncelliği korumak amacıyla çalışmalar periyodik olarak devam etmektedir. 2000 yılından itibaren İstanbul Büyükşehir Belediyesi Daire Başkanlıkları, Müdürlükleri ve İSKİ, İGDAŞ, İETT gibi bağlı birimlerin KBS kullanım ihtiyaçlarını tanımlamak, temel kavramları ve fikirleri ortaya koymak, sistemi kurmanın gerçekleştirilebilirliğini tayin etmek, sistemin finansman dahil uygulama stratejisini tespit etmek amacıyla bir "Fizibilite Raporu" hazırlanmıştır. Projenin finansmanı, Birleşik Devletler Ticaret ve Geliştirme Birimi (Trade and Development Agency-TDA) tarafından sağlanmıştır (Yomralıoğlu, 2006:3).

İzmir Büyükşehir Belediyesindeki KBS çalışmaları ise ilk olarak 1995 yılında başlatılmıştır. KBS kurulması için öncelikle kurumun ve faaliyet alanı içindeki diğer kurumların yapısı incelenmiştir. Bu kapsamda; Büyükşehir Belediyesi birimleri, İlçe Belediyeleri ve ilgili kamu kurumlarında çalışmalar yapılmıştır. Sistem içerisine dokuz İlçe

Belediyesinin alınması tasarlanmıştır. Bunlar; Konak, Karşıyaka, Bornava, Buca, Gaziemir, Narlıdere, Çiğli, Güzelbahçe ve Balçova belediyeleridir. Sisteme dahil edilen bütün belediyelerdeki KBS faaliyetleri ve BT kullanımı araştırılmıştır. Sadece Konak Belediyesi'nin altyapısının bu sistemi yürütmeye yeterli olduğu, diğer belediyelerin ise teknik donanım ve yazılımdan yoksun olduğu görülmüştür. İlçe Belediyeleri ve diğer kamu kuruluşlarıyla yapılan görüşmelerden mevcut verilerin güncel olmadığı, veri format ve standardının eksik olduğu, paylaşımın istenilen düzeyin çok altında olduğu, koordinasyonun eksik olduğu, yeterli personel, yazılım ve donanım olmadığı, kısmen de olsa bilgisayarlı çalışmalara geçildiği ancak bu çalışmaların bir BS düzeyinde olmadığı sonucuna varılmıştır (Eren ve ark. 1995).

Belediyeler Kent Bilgi Sistemleri ile aşağıda sıralanan hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadırlar (Uzun, 2003:28-29).

- Belediye hizmetlerinin tanımlanması, sınıflanması, aşamalandırılması, denetimi, işlemlerinin daha verimli, daha hızlı ve daha az maliyetle sunulması,
- Gelirlerdeki kayıpların izlenmesi yoluyla gelirlerinin artırılması,
- Harcamaların açık hale getirilerek denetlenmesinin kolaylaştırılması,
- Altyapı planlaması ve sistemlerin daha iyi işletilmesi,

- Tapu ve kadastro bilgilerinin, imar durumlarının ve böylece kaçak yapılaşmanın kontrolü, kent içi trafiğinin daha iyi yönetimi, kolay ve doğru kullanılabilir olması,
- Belediyenin diğer kurumlarla sağlıklı ve yaygın bilgi alış-verişine zemin hazırlaması,
- İnternet tabanlı uygulamalarla aynı zamanla birden çok kullanıcıya hizmet sunulması,
- Kentin potansiyel kaynaklarının gerçekçi olarak belirlenerek bütçelendirilmesi,
- Kentin kültürel, doğal ve tarihsel değerlerini daha etkin olarak korunmasının sağlanması,
- Tüm bu işlevleri yerine getirirken bu sistemin kendini de finanse etmesinin sağlanması,
- Saydamlık sağlayarak hemşehrilerin katılımının sağlanmasıdır.

Kent bilgi sistemleri arasında en öne çıkanı Coğrafi Bilgi Sistemleri'dir. Bu sistemler adından da anlaşılacağı gibi çeşitli verilerin uzamsal boyutunun da dikkate alındığı konumsal bilgi sistemleridir (Şahin, 2005:244).

Coğrafi Bilgi Sistemlerinin uygulama alanları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Banger, Yomralıoğlu vd., 1994:4):

Kaynak Yönetimi

- Vergilendirme ve izlenmesi
- Doğal kaynaklar yönetimi
- Çevresel izleme ve planlama
- Turizm alanları ve kapasite izlenmesi
- Tapu kadaastro hizmetlerinin yönetimi
- Orman planlama ve yönetimi
- Tarım, hayvancılık kaynakları ve yönetimi
- Madencilik, petrol kaynakları ve yönetimi
- Nüfus dağılımı ve izlenmesi
- Tesis hatları yönetimi (su, kanalizasyon, ısı, doğalgaz, enerji, telefon ve veri hatları vs)

Hizmet Planlama ve Yönetimi

- Trafik ağı planlaması ve yönetimi
- Ulaşım ağı planlama ve yönetimi
- Oy kullanma, TV ve PTT yer seçimleri
- Sağlık hizmetlerinin planlama ve yönetimi

- Eğitim hizmetlerinin planlama ve yönetimi
- Pazarlama, abone hizmetlerinin planlama ve yönetimi

Güvenlik Planlama ve Yönetimi

- Doğal ve teknolojik afet yönetimi
- Güvenlik kontrol alanları ve acil durum yönetimi
- Sivil savunma planlaması

Bensghir ve Akay (2006:41-42) araştırmalarında, Coğrafi Bilgi Sistemi uygulamalarına sahip olan belediyelerin %60'ı CBS uygulamaları sonucunda doğru ve güncel veri ile karar verme sürecinde en üst düzeyde fayda sağladıklarını, %50'si de hizmetlerin sunumunda etkinlik sağlandığını, %46'sı ise hizmetlerini geçmişe göre daha hızlı bir biçimde gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir.

2.2.2. Belediye Web Sayfası

İnternet ortamında kullanılan ara yüz (World Wide Web) web sayfası olarak adlandırılmaktadır. Web sayfaları belediyenin vatandaşa elektronik ortamda görünen yüzüdür. Belediye hizmetlerinin web sitesi aracılığıyla vatandaşa sunulabilmesi için tasarlanan web sayfasının sade fakat bir o kadar da fonksiyonel olması gerekmektedir. Hazırlanacak web sayfasının vatandaşlar açısından kullanışlı olmasının yanında kişisel bilgilerinin güvenliğinin sağlanması ve hızlı açılır olması da önemlidir. Bütün bunlar da iyi bir teknolojik altyapının varlığı ve yetişmiş bilgi işlem elemanları ile mümkün olabilmektedir.

Belediyeler web sayfalarında genellikle aşağıdaki hususlara yer vermektedir (Çukurçayır, 2000:219).

- Kent hakkında genel bilgiler (Tarih, istatistiksel bilgiler, haritalar ve resimler gibi),
- Belediye yöneticileri ve belediye meclisi hakkında bilgiler (ilgili birimlerin telefon numaraları ve yetkili kişilerin isimleri, çalışma saatleri gibi),
- Kentsel etkinliklerin duyurulması,
- Önemli günlerin takvimi (belediyenin temizlik günleri ve saatleri gibi),
- Spor ve boş zaman etkinliklerinin duyurulması,
- Ulaşım araçlarının çalışma planı,
- Kentteki resmî ve özel kuruluşların adresleri ve ulaşım kanallarının duyurulması.

Belediyelerin hizmetlerini internete taşınması tek başına yeterli değildir. Bunu kullanacak halkın ve kurumların, firmaların, okulların da internete bağlı olması ve interneti kullanmayı bilmesi gerekmektedir.

Türkiye Bilişim Derneği tarafından hazırlanan ve Şubat 2004 tarihinde yayınlanan “e-Dönüşüm Türkiye: Kısa Dönem Stratejik Hedefler” dokümanında yer alan

Stratejik hedefler – Politikalar başlığı altında “kolay kamu servisleri sunulması” önerisi yapılmakta, geçiş kapısı (portal) önerisinde böyle bir sistemin “kolay” olması gerektiği belirtilmektedir. Yine kritik başarı faktörleri başlığı altında, “Vatandaş tarafından anlaşılabilir, kullanımı kolay bir bilgi sunum portalının açılması” söylenmektedir.

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasında ve bilgi toplumunun güçlenmesinde belediyelerin önemli katkıları vardır. Bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerine uygulanması konusunda Deloitte Türkiye’nin hazırladığı “e-Devlet Yolunda e-Belediye Kıyaslama Çalışması" bu konuda ilginç sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmaya göre, Türkiye’deki belediyeler iyi yönetim, kaliteli hizmet, demokratik katılım ve eğitim alanlarında bilgi teknolojilerinden ve internetten giderek daha fazla yararlanmaktadır.

Çalışma kapsamında, Ağustos – Eylül 2007 tarihleri arasında e-posta yoluyla gönderilen soruları Türkiye’nin 7 bölgesindeki 43 ilden 101 belediye yanıtlamıştır. Deloitte Türkiye’nin, Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) için hazırladığı çalışmanın sonuçları ve ödül alan belediyelere ödülleri Ankara’da düzenlenen “e-Tr Ödülleri ve Kongresi”nde açıklanmıştır.

Çalışmaya katılan belediyelerin % 47’si bilgi toplumuna geçişte, bir e-Devlet politikaları olduğunu ifade etmişlerdir. Belediyeler önceliklerini e-Demokrasi’ye % 25, e-Hizmetlere % 21, e-Eğitime % 20, e-İstihdama ise % 18 oranında oy vererek sıralamışlardır. Özellikle Marmara ve Güneydoğu Anadolu bölgelerindeki belediyelerin e-Devlet politikası oluşturmak ve uygulamak açısından daha organize oldukları görülmektedir. Belediyelerin % 69’u e-Devlet uygulamaları için bütçelerini yıllık

yaptıklarını söylerken, % 46'sı ise planlamanın 2-3 yıl için ve ağırlıklı olarak belediye encümeni tarafından yapıldığını ifade etmişlerdir.

Yine bu araştırmanın sonuçlarına göre, belediyelerin sunduğu hizmetlerin % 74'ü telefon, % 69'u ise internet üzerinden verilmektedir. Gişe servisi ise % 62 ile üçüncü sırada yer almaktadır. Ancak önümüzdeki yıllarda en çok kullanılacak hizmet kanalı sorulduğunda belediyelerin % 89'u internetin daha fazla kullanılacağını ve telefonun önüne geçeceğini belirtmişlerdir (http://www.potkal.com/yazi_icerik.asp?yID=520).

2007 yılında “e-Tr” ödülünü almaya, İstiklal Caddesi ve çevresinde kurduğu Wi-Fi kablosuz ağ altyapısı ile vatandaşlara sunduğu “Belediyenizi Siz Yönetin”, “Bağlan Beyoğlu” ve “Resepsiyon” adlı projeleri ile Beyoğlu Belediyesi, dijital arşivleme ve hizmetlerin hızlı ve düşük maliyette sunumu ile kurduğu “Akıllı Kent Otomasyon Sistemi” (AKOS) ile Etimesgut Belediyesi layık görülmüştür. Şanlıurfa Belediyesi de, e-Borç ve e-Ödeme, e-Tedarikçi, modülleri ile kurduğu bütünlüklü e-Devlet modeli ile “e-Belediyecilik Özel Başarı Ödülü”nün yanı sıra “e-Belediyecilik Jüri Özel Ödülü”ne layık görülmüştür.

2008 yılında düzenlenen kongrede “e-Belediyecilik Özel Başarı Ödülleri”ni “Kent Bilgi Sistemi”, “Hizmet Cep'te”, “Mobil İmza ve Süper Hizmet Masaları” projeleri ile Fatih Belediyesi, “Mobil Cep Trafik”, “Online Eğitim Yardım Başvuruları”, “Şehir Rehberi”, “Beyaz Masa” projeleri ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi almıştır (www.etrodulleri.org).

Elektronik belediyecilik hizmetleri sayesinde ödül almış olan belediyelerin web siteleri incelendiğinde e-belediye uygulaması olarak, SMS belediyeciliği, Kent Bilgi Sistemi, e-borç ödeme, vergi ödeme, şikayet ve öneri formları gibi uygulamalara yer

verdikleri görülmektedir. Adı geçen belediyelerin web sayfaları hızlı açılmakta, kolay kullanılabilen bir tasarıma sahip, 1024 bit SSL (İstemci Kimlik Doğrulaması) sertifikası sayesinde son derece güvenli ve şık tasarımlara sahiptir.

2.2.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları

Belediyelerin web sayfaları ile sunduğu hizmetlere vatandaşın ulaşımı büyük oranda internet ve bilgisayar sayesinde olmaktadır. Bilgisayar sahibi ve internet erişimine sahip olmak her vatandaş açısından mümkün olmayabilir. Bu durumda belediyeler yeni bir hizmet alanı olarak kablosuz hizmet uygulamalarını da geliştirmelidir. Bu amaçla Beyoğlu Belediyesi örneğinde olduğu gibi ücretsiz ve kablosuz Wi-Fi teknolojisiyle internet hizmeti verebileceği gibi, SMS bilgi sistemini geliştirerek vatandaşları cep telefonundan bilgilendirme yoluna gidebilmektedir. WAP uygulaması da bunlardan biridir.

WAP, mobil telefonlar, avuç içi bilgisayarlar gibi mobil iletişim araçları üzerinde internet içeriği sağlayan bir teknolojidir (<http://www.turkpoint.com/iletisim/wap.asp>).

WAP'ın amacı internet'te sunulan her şeyi değil, bunların içerisinde ihtiyaç duyulan bilgiyi kullanıcıya sunmaktır. WAP'ta internet ortamında standart internet programlama dili HTML yerine, WML programlama dili kullanılarak iletişim sağlanmaktadır. WML dili, genel olarak metin dosyaları göndermek üzere kurulmuştur. WAP ile ihtiyaç duyulan bilgilere hareket halinde iken bile ulaşılabilir.

WAP uyumlu cep telefonları ve avuç içi bilgisayarlarla vatandaşlar normal internet bağlantısı ve bilgisayarlarla yapabildikleri işlemleri kolaylıkla yapabilmektedirler.

Belediyeler bu noktada web sayfalarında yer alan bilgilerin görsellikten arınmış, daha çok işlevselliği sağlayan hızlı ve güvenilir alt yapıya sahip WAP yayını yapmalıdırlar. WAP'ı kullanmak vatandaşa hız ve güvenlik unsurlarıyla zaman tasarrufu sağlamalıdır.

Belediyelerin, e-belediyeleşme sürecinde WAP teknolojisini de göz önünde bulundurarak vatandaş-belediye ilişkisine yeni ve alternatif bir yol olarak kullanması önemli avantajlar sağlamaktadır.

2.3. E-BELEDİYELERİN SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

E-belediyelerin sorunlarından önce henüz elektronik belediyeciliğe geçememiş belediyelerin sayısının azımsanamayacak kadar çok olduğunu da belirtmek gerekir. Türkiye'nin 3225 belediyesinin % 20'sinin bilgisayarı bulunmamaktadır. Bilgisayarı bulunan belediyelerimizin ise % 25'inin internet bağlantısı yoktur. Bilgi işlem birimi olmayan belediyelerin oranı ise % 85'dir.

Görüldüğü gibi e-belediye olma sürecinde karşımıza çıkan en büyük sorun belediyelerin donanım yetersizliğidir. E-devlet olma yolunda ve içinde bulunduğumuz zamanda bu eksiklik en kısa sürede giderilmelidir. Her belediyede bilgi işlem birimi oluşturulmalı ve belirli zamanlarda personelin hizmet içi eğitimlere katılması sağlanmalıdır.

Elektronik belediyeciliğe geçmeyi başaramamış belediyelerin sorunları arasında, bazı yöneticilerin yeniliklere olumsuz bakması, uzman personelin azlığı, hizmet içi eğitimin yetersizliği, veri güncellemesinin yapılmaması veya gecikmesi, kuruluş maliyetlerinin yüksek olması ve bürokratik engeller sayılabilir.

Bütün bunların yanında web sitesine sahip olan belediyelerin kendilerini e-belediyeciliğe geçmiş saymaları da büyük bir yanılgı ve sorundur. Birçok belediyenin internet sitesi işlevsellikten uzak bir tanıtım broşürü niteliğindedir. Belediye web sitelerinde iletişim genellikle tek taraflı yani belediyeden halkı bilgilendirme şeklinde yapılmaktadır. Belediyelerin web sitelerinde daha fazla interaktif uygulamalara yer vermesi, halktan belediyeye doğru bilgi akışına olanak verir şekilde tasarlanması gerekmektedir. Bu şekilde yapılan hizmetler, planlar ve projeler hakkında halkın fikirlerine de yer verilmeli bu şekilde halkın yönetime katılımı sağlanmalıdır.

Bu sorunların temelinde kanaatimizce bu konuda belirli bir standardın olmaması yatmaktadır. Belediyelerin web siteleri hakkında bir düzenlemeye gidilmeli ve sitede yer alması gereken temel alanların standardı sağlanmalıdır.

Çağdaş belediyecilik anlayışında, web servisleri ile dağınık konumdaki birimlerin birbiri ile iletişim halinde otomatik olarak belediye hizmetlerini gerçekleştirmesi sağlanabilir. İnternet-CBS uygulamaları, ülkemizde kent bilgi sistemlerinin gelişmesine öncelik ederken, aynı zamanda da e-belediyecilik uygulamalarının daha dinamik bir şekilde uygulanmasına olanak sağlayarak, yerel hizmetlerin hızlanmasına ve yönetilmesine katkı vererek iş veriminde önemli bir artış sağlamış olacaktır. E-Belediyecilik anlamında yerel yönetimlerin, global dünya ile entegre olabilmeleri için, bilgi teknolojilerinden optimum düzeyde yararlanabilmeleri ve bu amaç doğrultusunda yeni hizmet anlayışlarını benimsemeleri gerekmektedir (Aydınoglu ve Yomralioglu, 2003:16).

Belediyelerde bilgisayarlar çoğunlukla bir kayıt ve çıktı alma aracı olarak kullanılmakta gerek kurum içi iletişimin gerçekleştirilmesinde ve gerekse kurumlar arası iletişimde kullanılmamaktadır.

OECD'nin belediyelerle yaptığı görüşmelerde kaynak yetersizliği, İnternet sitelerinin ve e-hizmetlerin uygulanmasında yerel yönetimler arasında yetersiz işbirliği, hizmet standartları geliştirme gereği ve BİT elemanlarının istihdamında güçlük gibi hususlara dikkat çekilmiştir. Birçok belediye vatandaşlara yönelik hizmetlerden çok Coğrafi Bilgi Sistemi hizmetlerine odaklanmıştır. Bazı katılımcılar, e-hizmetlerin geliştirilmesinde belediyelerin birbirleri ile işbirliğinde daha önemli bir rol üstlenmesi gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Bazıları İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğünün e-devlet için belediyelerce kullanılacak yazılımların geliştirilmesinde öncülük etmesini, bazıları ise Genel Müdürlüğün tek bir yazılım çözümü yerine yol gösterici esaslar ve standartlar geliştirmesini önermiştir. Görüşmeler, belediyelerin e-devletin geliştirilmesine büyük ilgi gösterdiğini ortaya koymuştur; vatandaşlar yerel yönetimlerden daha fazla e-hizmet talep etmekte ve birçok belediye merkezi yönetimden rehberlik ve destek beklemektedir (DPT, 2007:62).

Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda da kamu temel bilgi altyapısının oluşturulması, bilgi güvenliğine yönelik tedbirlerin alınması, e-imza uygulamasının yaygınlaştırılması, AB'nin elektronik kamu hizmetleri sunumunun geliştirilmesine ilişkin program ve girişimlerinin yakından izlenmesi, belirlenen hedeflere uyum için gerekli tedbirlerin alınması yer almaktadır.

BÖLÜM III

E-BELEDİYE: TARSUS BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMA ALANI

Araştırma alanı Mersin ilinin Tarsus ilçesidir.

3.1.1. Sosyo-Ekonomik Özellikleri

3.1.1.1. Ekonomik Yapısı

Tarsus, günümüzde Mersin merkezden sonra Mersin'in ticaret ve sanayi merkezidir. Tarsus'un ekonomisinde tarım önemli gelir kaynağıdır. 202.400 hektarlık toprağının 104.902 hektarı tarım arazisi, 62.786 hektarı orman ve fundalık, 4.080 hektarı çayır ve mera, 30.632 hektarı tarım dışı arazidir. Tarım alanlarının büyük bölümünün sulanması, gübrenmesi ve yeni tekniklerin uygulanması ile toprağın verimi artırılmakta, ürünler iyi değerlendirilmektedir.

Mersin ilinin en verimli ve en geniş tarım arazisi, Tarsus'un ovalık yöresindedir. Bununla beraber iklimin tarıma elverişli olması bu arazilerde her çeşit tarımın yapılmasını sağlamaktadır. Ovalık arazilerde, ilkbaharda turfanda sebze ve meyveler ekilmektedir. Kış mevsiminde ise portakal, mandalina ve limon meyvelerinden başka kışlık sebzeler ekilmektedir. Pamuk, susam ve soya gibi yağlı tohumlu bitkilerden tahılların her çeşidine kadar tarla ürünlerinin ekimi bu verimli arazilerde yapılmaktadır. Tarsus'un bazı

köylerinde kurulan sığır ıslah istasyonlarında çok verimli Holstayn tipi sığırlar yetiştirilmektedir.

Sanayi yönünden de Mersin merkezden sonra en gelişmiş ilçe Tarsus'dur. İlçe'nin tarım ürünlerini değerlendiren sanayi kuruluşları dışında, ülke ekonomisi için önemli olan tarım aletleri, makine yedek parçaları, takım tezgahları yapan fabrikalar, şekerli yiyecek imalathaneleri, tuğla ve seramik fabrikaları vardır (<http://www.tarsus.bel.tr/tr/about/ekonomisi.jsp>). 1990 yılında Tarsus ilçe'de çalışan faal nüfusun % 21'ine yakını sanayi sektöründe çalışmaktadır. Tarsus Ticaret ve Sanayi Odası'nın 2007 verilerine göre Tarsus ilçesinde kapasite tasdiki yaptırılmıştır (www.tarsustso.org/tr/). Aşağıda Tarsus'da bulunan sanayi kolları dağılım tablosu verilmiştir.

Tablo 3.1: Tarsus İlçesinde Bulunan Endüstri Kollarının Dağılım Tablosu

Endüstri Tesisleri	Tesis Adedi	Çalışan Sayısı
Yaş Sebze ve Meyve Sarartma ve Paketleme	16	1.000
Süt Mamulleri	5	200
Meşrubat İmalatı	11	150
Cezerye, Tahin, Kuruyemiş, Zeytinyağı İşleme	13	800
Unlu Mamuller İmalatı	38	1.750
Piliç, Yumurta, Hayvansal Gübre ve Yem İmalatı	26	1.100
Yemekçilik, Baharat, Bakliyat İmalatı	20	1.000
Ağaç işleme İmalatı	21	2.000
Plastik Mamuller İmalatı	26	1.800
Tuğla, Mermer, Karo, Maden, Cam İmalatı	29	1.200
Ambalaj İmalatı	25	1.800
Metal İşleme ve Tarım Alet ve Makine İmalatı	45	2.000
Tekstil ve Konfeksiyon İmalatı	49	8.000
Otomotiv Bakım, Oto Döşeme, Madeni Yağ İmalatı	21	750
Buzdolabı Ekipmanları İmalatı	10	250
TOPLAM	355	23.800

Kaynak: www.tarsustso.org/tr/

3.1.1.2. Nüfus Yapısı

Tarsus'un nüfusu 1927'den günümüze kadar sürekli artmıştır. Fakat bu artış 1935–1945 yılları arasında diğer dönemlere göre daha düşük gerçekleşmiştir. Düşük çıkmasının nedeni 1935–1940 yılları arasında gerçekleşen salgın hastalıklar, erkek nüfusunun askere alınması, doğal afetler (sel) ve göçler etkili olmuştur. 1965–1975 arası ve 1985–1990 arası devrede yaşanan ekonomik kaynaklı iç ve dış göçler artışın az gerçekleşmesine neden olmuştur.

Diğer dönemlerde artışlar üzerinde çevre köylerden ilçe merkezine olan göçler ve doğumlar etkili olmuştur. Özellikle son yıllarda Tarsus ilçe merkezinin giderek gelişmesi çevre illerden ve özellikle doğu ve güney doğu bölge illerinden gelen göçlerle ilçe merkezinin nüfusu büyük oranda artmaktadır. İlçe merkezine Mersin Üniversitesine bağlı olarak açılan teknik eğitim fakültesi ve meslek yüksek okulundan dolayı da şehir merkezine diğer illerden öğrenci ve öğretim görevlilerinin gelmesine sebep olmuş bu durumda yine nüfus artışının sebepleri arasında gösterilmektedir (www.tuik.gov.tr).

Mersin genelinde ilçe bazında nüfus yoğunluğunun en fazla olduğu Tarsus'ta, 318.553 kişinin ikamet ettiği belirlenmiştir. Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre, Tarsus nüfusunun 158.808'i erkek, 159.745'i kadınlardan oluşmaktadır. Tarsus nüfusunun 229.921'i kent merkezinde, 88.632'inin ise belde ve köylerde yaşamaktadır. Türkiye İl Merkezine göre Nüfus sıralamasında Tarsus ilçesi 27. sıradadır (<http://www.tarsus.bel.tr/tr/about/nufusBilgileri.jsp>).

Aşağıda tablo 3.2'de Tarsus ilçesinin Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'ne göre yerleşim yeri bazında nüfus dağılımı verilmiştir. Tabloya göre Tarsus'un 2007 yılı TÜİK verilerine göre toplam 135 köy, mahalle ve belediyesi bulunmaktadır.

Tablo 3.2: Tarsus İlçesi Yerleşim Yerleri ve Nüfus Sayıları (2007)

Sıra No	Mahalle	Nüfus	Sıra No	Mahalle	Nüfus
1	Ağzıdelik	191	69	Karaçerçili	285
2	Akarsu	411	70	Karadiken	576
3	Akçakocalı	77	71	Karadirlilik	720
4	Akgedik	817	72	Karakütük	382
5	Aladağ	311	73	Karayayla	213
6	Aliğa	736	74	Kargılı	781
7	Alibeyli	331	75	Karsavuran	58
8	Aliefendioğlu	972	76	Kayadibi	346
9	Alifakı	976	77	Kefeli	83
10	Ardıçlı	494	78	Kelahmet	743
11	Arıklı	285	79	Kerimler	270
12	Atalar Belediyesi	2.151	80	Keşli	267
13	Avadan	298	81	Kırıt	237
14	Baharlı	166	82	Kızılçukur	399
15	Bahşiş Belediyesi	2.445	83	Kocaköy	48
16	Ballica	193	84	Koçmarlı	190
17	Baltalı	540	85	Konaklar	156
18	Belen	721	86	Kozoluk	164
19	Beylice	977	87	Kösebalcı	307
20	Boğazpınar	275	88	Köselerli	185
21	Bolatlı	1.284	89	Kulak	747
22	Boztepe	287	90	Kumdere	306
23	Böğrüeğri	523	91	Kurbanlı	157
24	Büyükkösebalcı	272	92	Kurtçukuru	117
25	Camilimanda	342	93	Kuşçular	133
26	Cırbıklar	159	94	Kütüklü	169
27	Cinköy	763	95	Mahmutağa	479
28	Çağbaşı	614	96	Mantaş	302
29	Çakırlı	867	97	Meşelik	429
30	Çamalan	245	98	Muratlı	180
31	Çamtepe	254	99	Nemiroğlu	111
32	Çatalca	49	100	Olukkoyağı	641
33	Çavdarlı	370	101	Özbek	963
34	Çavuşlu	359	102	Özlüce	507
35	Çayboyu	661	103	Pirömerli	330
36	Çevreli	254	104	Reşadiye	293
37	Çiçekli	909	105	Sağlıklı	1.511
38	Çiftlikköy	255	106	Sandal	275
39	Çiriştepe	209	107	Sanlıca	105
40	Çokak	300	108	Sarıveli	495
41	Çöplü	130	109	Sayköy	439

42	Çukurbağ	381	110	Sıraköy	443
43	Dadalı	250	111	Simithacılı	74
44	Damlama	404	112	Sucular	264
45	Dedeler	787	113	Takbaş	854
46	Dorak	243	114	Tarsus Belediyesi	229.921
47	Eminlik	164	115	Taşçılı	769
48	Emirler	181	116	Taşkuyu	426
49	Esenler	459	117	Taşobası	1.198
50	Eskişehir	123	118	Tekeliören	661
51	Göçük	306	119	Tepeçaylak	169
52	Gömmece	180	120	Tepeköy	195
53	Gülek Belediyesi	3.988	121	Teptaşpınar	224
54	Günyurdu	1.717	122	Topaklı	462
55	Gürlü	64	123	Topçu	80
56	Hacıbozan	215	124	Ulaş	1.425
57	Hacıhamzalı	1.440	125	Verimli	125
58	Halitağa	195	126	Yalamık	296
59	Hasanağa	111	127	Yanıkkişla	524
60	İbrişim	582	128	Yaramış	170
61	İncirgediği	143	129	Yazlık	78
62	İncirlikuyu	444	130	Yenice Belediyesi	8.447
63	İnköy	617	131	Yeniçay	126
64	Kaburgediği	177	132	Yeniköy	193
65	Kadelli	501	133	Yeşiltepe Belediyesi	2.652
66	Kaklıktaş	361	134	Yunusoğlu	430
67	Kaleburcu	917	135	Yüksekköy	209
68	Kanberhüyüğü	485			
TOPLAM					318.553

Kaynak: TÜİK 2007 Verileri Esas Alınarak Hazırlanmıştır.

3.1.1.3. Eğitim Durumu

Tarsus'ta okuma yazma oranı % 88 olup, cinsiyetler arasında önemli bir fark gözlenmemektedir. Bu oran erkek nüfus için % 94 iken, kadın nüfus için % 84'tür. 25 ve daha yukarı yaştaki nüfus içinde en az ortaokul mezunu olanların oranı, tüm yerleşim yerlerinde, erkek nüfusta kadın nüfustan daha fazladır. En az ortaokul mezunu olanların oranı il merkezinde erkeklerde % 43, kadınlarda % 27 düzeyinde iken bu oran araştırma sahasına bağlı köylerde erkeklerde % 31 ve kadınlarda % 18'dir (www.tuik.gov.tr).

Tablo 3.3: İlçe Merkezinde Bulunan Okullardaki Öğretmen Sayıları (2006- 2007)

ÖĞRETMEN				
OKULLAR	Kadro lu	Sözleşmeli	Ücretli	Toplam
Anaokulu	10	3	6	19
İlköğretim	1515	114	416	2045
Lise	857	13	87	954
Diğer	4	0	0	4
TOPLAM				3025

Kaynak: Tarsus ilçe Milli Eğitim Müdürlüğü Kaymakamlık Brifingi (2007).

Tablo 3.4: İlçe Merkezindeki Bulunan Okulların Öğrenci Sayıları ile Okuryazarlık Durumu (2007)

Tarsus İlçe Merkezinde Eğitim Durumu									
	İlkokul	İlköğretim	Orta Okul	Orta Okul Dengi Meslek Okulu	Lise	Lise Dengi Meslek Okulu	Yüksek Öğretim	Mezuniyeti Bilinmeyen	Okuma Yazma Durumu Bilinmeyen
T	67703	5761	11145	480	20575	5132	8090	40	10
E	33900	3151	7005	323	11095	3141	4878	1	2
K	33803	2610	4140	157	9480	1991	3212	39	8
T: Toplam					E: Erkek				K: Kadın

Kaynak: Tarsus ilçe Milli Eğitim Müdürlüğü Kaymakamlık Brifingi (2007).

3.2. TARSUS BELEDİYESİ

Tarsus ilçesi gerek nüfusu gerekse yüzölçümünün büyüklüğü açısından il olmayı bekleyen bir ilçedir. Tarsus kent merkezi nüfuslarına göre Türkiye’de 27. sırada yer almakta ve bu sıralamayla birçok ilden daha fazla nüfusu barındırmaktadır. Yüzölçümü itibarıyla da yine birçok ilden büyük bir alana sahiptir.

Tarsus Belediyesi’nin kuruluşu 1899 yılıdır. Belediye 1999 yılında 100. yılını coşkuyla kutlamıştır. Bugün 110 yıllık geçmişe sahip Türkiye’nin en eski belediyeleri arasında yer almaktadır.

Tarsus Belediyesi 2002 yılında TSE-EN-ISO-9000-2000 Kalite Yönetim Sistem belgesini almak üzere çalışmalara başlamış, 15 Ocak 2004 tarihinde Türkiye’de bu belgeyi almaya hak kazanan 4. belediye olmuştur. Belgenin 3 yıllık geçerlilik süresi 15 Ocak 2007’de dolmuş, TSE’ye yeniden müracaat edilerek 17 Temmuz 2010 tarihine kadar geçerli standart belgesine tekrar sahip olmuştur.

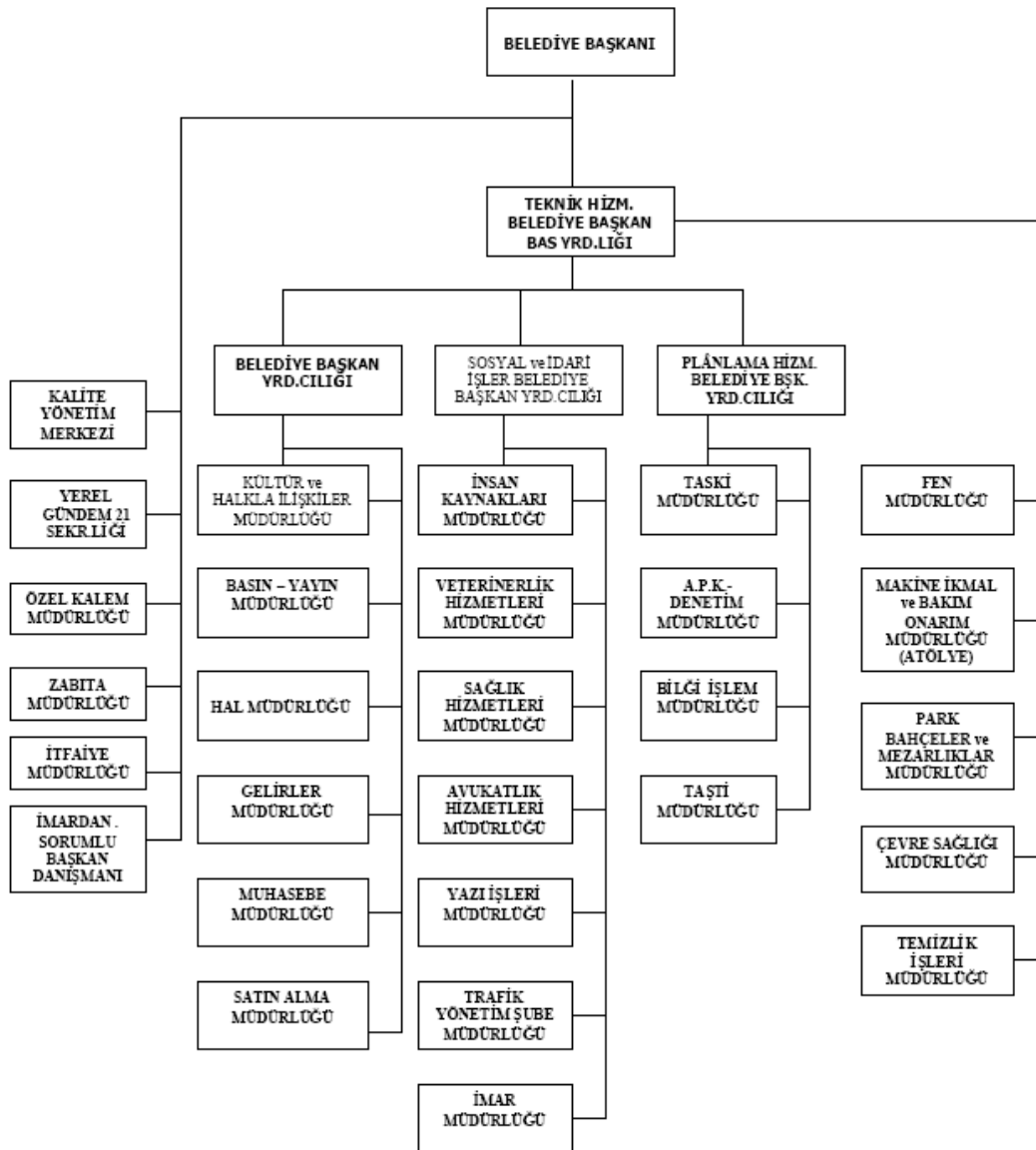
Tarsus Belediyesi ayrıca Türkiye Kalite Derneği (KALDER) ve EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) tarafından düzenlenen “EFQM Mükemmellikte Kararlılık Onay Belgesi”ni almaya hak kazanan tek belediye olmuştur.

17-18 Kasım 2009 tarihlerinde İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayında kongrenin son gününde 18 Kasım 2009 çarşamba günü yapılan ödül töreninde toplam 28 kuruluş ödül almıştır. Ancak bunların içerisinde EFQM Mükemmellikte Kararlılık ödülü alan tek belediye, Tarsus Belediyesi olmuştur.

3.2.1. Kurumsal Yapısı ve Özellikleri

Tarsus Belediyesi'nin Organizasyon ve Kurumsal Yapısı şekil 3.5 ve 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.5: Tarsus Belediyesi Organizasyon Yapısı



Tablo 3.6: Tarsus Belediyesi Kurumsal Yapısı

BİRİM ADI	SAYISI
Belediye Meclisi (üye sayısı)	31
Belediye Encümeni (üye sayısı)	7
Başkan Yardımcısı	4
Belediye Daire Müdürlükleri	40
Belediye Adına Kayıtlı Taşınmazlar	1416
Belediye Araç Sayısı	202
Belediye İş Makinesi Sayısı	38

Tarsus Belediyesinin personel ve eğitim durumları ile ilgili bilgiler aşağıda tablo 3.7 ve 3.8’de sunulmuştur.

Tablo 3.7: Tarsus Belediyesi Personel Durumu

Memur	Kadrolu İşçi	Geçici ve Sözleşmeli İşçi	TOPLAM
200	795	282	1277

Tablo 3.8: Belediye Personeli Eğitim Durumu

Lisans Mezunu	70
Ön Lisans Mezunu	68
Lise Mezunu	385
İlköğretim Mezunu	754
TOPLAM	1277

Tarsus Belediye Başkanı, belediye idaresinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Başkan vekili ise Belediye Kanunundaki usullere göre belirlenir. Tarsus Belediyesi Meclisi 31 kişiden oluşmaktadır. Belediye meclisi, belediyenin karar organıdır ve kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilen üyelerden oluşur. Belediye encümeni ise 7 kişiden oluşmaktadır.

3.2.2. Belediyenin Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Belediyenin görev ve sorumlulukları

Belediyeler belediye sınırları içerisinde olmak kaydıyla, kentsel alt yapı, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, çevre ve çevre sağlığı, zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans, şehir içi trafik, defin ve mezarlıklar, park ve yeşil alanlar, konut, kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor, sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.

Belediyenin yetkileri ve imtiyazları

Belediyelerin yetki ve imtiyazları arasında, belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak, kanunların verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek, gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak ruhsat vermek, belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak ve katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması,

geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak sayılabilir.

İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilir, bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilir; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla arsa tahsis edebilir.

Belediyeye tanınan muafiyet

5393 Sayılı Belediye Kanunu'na göre belediyenin kamu hizmetine ayrılan veya kamunun yararlanmasına açık, gelir getirmeyen taşınmazları ile bunların inşa ve kullanımları her türlü vergi, resim, harç, katılma ve katkı paylarından muafır.

3.2.3. Tarsus Belediyesi Misyon ve Vizyonu

Misyonu: Tarsus'ta bulunan tüm yaşayanların hayatlarını kolaylaştırmak, sağlıklı bir çevrede doğumdan ölüme kadar geçen süreçte yasalar çerçevesinde çağdaş, yansız, şeffaf ve hemşerilik bilinci içinde, AB Standartlarına uygun hizmet kalitesinde kültürüne ve geleneklerine sahip çıkarak; doğal, tarihi ve kültürel yapıyı da koruyarak mahalli ve müşterek ihtiyaçlarını karşılamaktır.

Vizyonu: Tarihi, kültürel ve geleneksel yapımızı koruyarak uluslararası kriterlere uygun hizmet veren, Tarsus'u sosyal ve kültürel alt yapı olarak İl olmaya hazır hale getiren, istihdamı arttırmak için önderlik yapan, çevreye duyarlı, turizmin önünü açan bir Belediye olmaktadır.

3.2.4. Tarsus Belediyesi SWOT Analizi

Tarsus Belediyesinin Belediye Başkanı'nın deneyimli olması, sosyal belediyeçilik anlayışının yüksek olması, kentsel altyapının tamamlanmış olması, imar planının yapılmış olması, elektronik altyapıya sahip olunması ve bu teknolojiyi kullanabilecek personelin bulunması, kalite yönetim sisteminin olması, Kent Bilgi Sistemi'nin bulunması, personele gerekli eğitim imkanlarının sağlanabilmesi, belediye birimlerinin her türlü sosyal ihtiyacını karşılayacak kompleks içerisinde olması, hal kompleksinin kurulu kapasite ile şehrin ihtiyacını karşılaması, beton zemin, gıda-su, atık su laboratuvarının olması, ve düzenli kentleşme için yapılaşmaya hazır yeterli sayıda imar parsellerinin hazır olması sayılabilecek avantajları arasındadır.

Sayılan avantajlarının yanında Tarsus Belediyesi'nin birtakım zayıf yanları da vardır. Bunların arasında; temizlik araç ve ekipmanlarının eksikliği, iş makinesi, araç ve ekipmanının ekonomik ömürlerini doldurmuş olması, kalifiye ve yetişmiş personelin büyük kısmının emekliliğinin gelmiş olması, kentsel dönüşüm projelerinin hayata geçirilememesi ve genel arşivin olmaması gibi eksiklikler sayılabilir.

Tarsus Belediyesi AB fonlarından faydalanılabilmesi, tarihi ve kültürel mekanlarının bulunması, iş geliştirme merkezlerinin kurulmuş olması, 1/100.000 ölçekli çevre düzeni planının onaylanmış olması, Tarsus Kazanlı sahil şeridinin turizm bölgesi

olarak ilan edilmesi, Karboğazı'nın kış sporları alanı olarak ilan edilmiş olması, doğalgazın gelmiş olması, bölgenin önemli bir tarım alanı olması ve kentin çağdaş, hızlı ve her kesime hitap eden değişimi önündeki fırsatlar olarak görülmektedir.

Yapılan hizmetlere vatandaşın yeterince sahip çıkmaması, belediyenin siyasi bir kurum olması, sanayi tesislerinin kapanması, kırsal kesimden göçlerin olması, nüfus ve alanın büyüklüğüne rağmen ilçe olması, toplumun sosyal ve ekonomik düzeyinin yetersiz olması, yeni işyerlerinin açılmaması, Tarsus genelinde işsizlik oranının yüksek olması ve yeterli sosyal tesislerin olmaması da belediyenin önünde bulunan önemli tehditlerdendir (Tarsus Belediyesi, 2010-2014 Stratejik Planı, 2009).

3.2.5. Tarsus Belediyesi Performans Bilgileri

Tarsus Belediyesi sahip olduğu Kalite Yönetim Sistem Belgesi gereğince İç Tetkik için eğitim alan 30 personel görevlendirmiştir. Yıl içinde en az bir kez olmak üzere İç tetkik yapılmakta, Düzeltici / Önleyici Faaliyetler de yapılarak Dış Tetkik'lere hazır hale gelinmektedir.

İç Tetkikin ardından standartlara uygun yapılan çalışmalar sonucunda Dış Tetkik'ler başarılı sayılabilecek bir şekilde bugüne kadar belediyenin çalışmaları yeterli görülmüştür.

Kalite Yönetim Sistem Belgesi ve hizmetlerdeki kaliteyi ifade eden, çalışanların işlerine daha fazla motive olmalarını sağlayan, vatandaşların belediyeye olan güvenlerini arttırıcı 100 adet çerçevesel afişler yaptırılmış ve belediyenin tüm birimlerine vatandaşın ve belediye çalışanlarının rahatlıkla görebileceği noktalara asılmıştır.

Her yıl Ocak ayı sonuna kadar tüm birimlerden Stratejik Plan ve Performans Programına bağılı olarak yıllık faaliyetleri ile ilgili bilgiler toplanarak tertip, düzen ve bilgi standardına getirilerek Belediye'nin Faaliyet raporu hazırlanmaktadır. Bu raporlar tüm belediye birimlerine, Belediye Meclis Üyelerine, Ulusal ve Yerel Basına ve diğeri ilgili kişi ve kuruluşlara dağıtım yapılmaktadır.

İçişleri Bakanlığı tarafından yürütölen BEPER (Belediyelerde Performans Değerlendirilme Projesi) ile ilgili bilgilerin birimler tarafından girilip girilmediğı kontrol edilmekte ve eksik kalan yerler Kalite Yönetim Merkezi tarafından tamamlanarak internet ortamında bilgilerin gönderimi sağlanmaktadır.

Kalite Yönetim Merkezi tarafından 2006/9809 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararınca yürürlüğe giren Norm Kadro İlke ve Standartlarına göre hazırlanan ve 06.10.2006 tarihli Belediye Meclis Toplantısında onaylanan Belediye organizasyon yapısına göre görev ve sorumluluklar yeniden gözden geçirilerek birim müdürleri ve diğeri çalışanları ile ilgili alt yapı çalışmaları yapılarak organizasyon şemalarının güncel olması sağlanmaktadır.

Sürekli Eğitim ve Sürekli İyileştirmeyi hedef alan belediye; çalışanlarına sunulmak üzere Yıllık Eğitim Planları hazırlanmakta ve bu plan doğrultusunda ihtiyaç duyulan her türlü eğitimin kurum içinde veya dışında verilmesi sağlanmaktadır.

Kalite Yönetim Merkezi tarafından yöreye özgü malzemeler ile üretildiğı bilinen Tarsus Beyazı Üzüm (Topacık) ve Tarsus Şalgamı için Türk Patent Enstitüsü'nden Coğrafi İşaret Tescil Belgeleri alınmıştır. Tarsus Karakuş Tatlısı, Tarsus Kerebiç Tatlısı, Tarsus Mamül Tatlısı ve Tarsus Cevizli Şeker Sucuğı'nun yöre ekonomisine önemli

derecede katkı sağlayacağı da düşünülerek "**Coğrafi İşaret Tescilleri**" alınması için Türk Patent Enstitüsüne gerekli müracaatlar yapılmıştır.

Sahip olunan TS-EN-ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistem Belgesi gereğince Kalite Yönetim Merkezi tarafından planlı bir şekilde her yıl nüfusun % 10'luk kısmına Vatandaş / Hemşehri Memnuniyetini Değerlendirme Anketi uygulanmakta ve sistematik bir biçimde memnuniyetleri ölçülerek belediyeden beklentileri araştırılmaktadır.

Yapılan bu anketler, Kalite Yönetim Merkezi tarafından tarafsızlık ve dürüstlük ilkesi ile elektronik ortamda okunmaktadır. Her yıl düzenli olarak yapılan bu anketin sonuçları Belediye Birimlerine, Belediye Meclis Üyelerine, Ulusal ve Yerel Basın ile tüm Tarsus halkına ulaştırılmaktadır. Ayrıca bu anket sonuçları web sitesinde de (www.tarsus.bel.tr) yayınlanmaktadır. 2006 yılı Vatandaş / Hemşehri Memnuniyetini değerlendirme Anketi memnuniyet oranı % 69, 2007 yılı sonucu %71 ve 2008 yılı memnuniyet oranı % 74 olduğu ve her yıl memnuniyet oranında artış olduğu ortaya çıkmıştır.

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) Üyesi olan Belediye, 22 Nisan 2008 tarihinde KalDer ile Ulusal Kalite Hareketi İyiniyet Bildirgesi imzalamış ve KalDer öncülüğünde EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak belediyede uygulama çalışmalarına başlanmıştır (www.tarsus.bel.tr).

3.2.6. Tarsus Belediye Başkanı

27 Mayıs 1994 yılında MHP'den belediye başkanlığına aday olan Burhanettin Kocamaz o yıldan bu yana Tarsus Belediyesi'nin başkanlığını yapmaktadır. İlk, Orta ve Lise eğitimini Tarsus'ta tamamlayan Kocamaz, Gazi Üniversitesi kimya mühendisliğinden 1977 yılında mezun olmuştur. 1955 Tarsus doğumlu olan Kocamaz evli ve 3 çocuk babasıdır.

Türkiye'deki birçok kuruluş, dergi ve gazete tarafından yılın belediye başkanı seçilen Burhanettin Kocamaz, aynı zamanda edebiyatımızın şiir dalına ilgi duymaktadır. Burhanettin Kocamaz'ın 'Gönlümden Sızıntılar' ve 'Gönlümden Damlayanlar' adlı iki de şiir kitabı bulunmaktadır.

Kocamaz belediyecilik anlayışını kısaca “doğumla ölüm arasında her zaman, her an bir şekilde ilişkili olan bir sosyal hizmetler zinciri” olarak tanımlamaktadır. Başkana göre yerel yönetim anlayışı “çağdaş, modern sosyal ihtiyaçların rutin belediyecilik anlayışından öte tüm insanları ve tüm semtleri aynı sevgi ve şefkatle kucaklayan, kenti top yekun düşünen, bu kentin geçmişten günümüze uzanan tüm değerlerine sahip çıkarken; onları koruyup, kollayarak günümüzde de güncelliğini sürdürmesi için çaba gösteren, geçmişle günümüz arasında köprü görevini üstlenen bir anlayış”tır.(www.burhanettinkocamaz.com)

Başkan Burhanettin Kocamaz gösterdiği yararlı çalışmalardan dolayı Türkiye'nin tanıtımı için faaliyet gösteren birçok uluslararası kuruluşlarda aktif olarak görev almaktadır. “İnanç Merkezi Belediyeler Birliği, Tarihi Kentler Belediyeler Birliği” ulusal çalışan örgütlerden bazılarıdır.

Tarsus kenti ile Almanya'nın Langen, Tataristan'ın Aznakay, Azerbaycan'ın Bakü-Hatai, Çanakkale'nin Eceabat ilçesiyle kardeş şehir protokolü imzalanmıştır. Ayrıca Başkan Kocamaz, Tarsus belediyesini de birçok uluslararası kuruluşa üye yapmış ve Tarsus'u uluslararası birçok platformda başarıyla temsil etmiş ve tanıtmıştır.

Başkan Burhanettin Kocamaz, 16 yıldır başarıyla yürüttüğü Tarsus Belediye başkanlığı görevini aldığı onlarca ödülle taçlandırmıştır.

3.2.7. Tarsus Belediyesi'nde İzlenen Temel Politikalar

Tarsus Belediyesi'nde izlenen temel politikalar ve öncelikli hedeflerden bazıları aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

- Teknolojik iletişim araçlarının etkin hale getirilmesi,
- Bölgede bulunan ve belediyeye gelir getirecek tüm unsurların, kişilerin ve işyerlerinin elektronik ortama kaydedilmesi,
- Halkı uyarıcı, önleyici ve koruyucu tedbirlerin alınmasına dönük bilgilendirme faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Sağlık, teknoloji, tarım vb. özel yerleşim bölgelerinin oluşturulması,
- Üniversiteler ile işbirliği yapılması ve geliştirilen projelerin desteklenmesi,

- Bilimsel, sanatsal ve kültürel gösteri, eğitim ve kurs faaliyetlerinde bulunulması,
- Paydaş kurum ve kuruluşlar ile belediye arasında etkin bilgi işlem bağlantılarının yapılması,
- Belediye faaliyetlerinin zamanında ve etkili olarak kamuoyuna duyurulması,
- Tüm vatandaşların Tarsusluluk ortak paydası etrafında toplanmasının sağlanması.

3.3. TARSUS BELEDİYESİNİN E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Tarsus Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları hakkındaki araştırmaya girmeden önce belediyenin bilgi işlem teknik altyapısının irdelenmesi çalışma açısından yerinde olacaktır.

3.3.1. Bilgi İşlem Teknik Altyapısı

Tarsus Belediyesi Bilgi İşlem Müdürü Yusuf Bacanak'tan alınan bilgilere göre belediye bilgi işlem teknik altyapısında IBM-AS/400 sunucusu kullanılmaktadır.

AS/400, özellikle ticari ortamlar için tasarlanmış, aynı anda çok sayıda işlem gerçekleştirebilen (multitasking) bir mantıkta etkileşimli (interactive) çalışan ve çok kullanıcıyı ortamları destekleyen bir sunucudur.

Türkiye'de 2.500 adet olmak üzere, dünyada 700.000'in üzerinde AS/400 sistemi kullanılmaktadır.

AS/400 kullanan bu işletmeler dünyada AS/400 için geliştirilen 30.000'in üzerinde ticari çözüm uygulamasından birini kullanmaktadırlar. AS/400'ün bu kadar benimsenmesinin nedenleri arasında; kalite, bütünlük, güvenlik, ölçeklenebilirlik, süreklilik, esneklik, yatırımın korunması ve düşük maliyet sayılabilir.

Fortune 100 listesindeki şirketlerin %97'si, Fortune 500 listesindeki şirketlerin ise %95'i AS/400 kullanmaktadır.

IBM-AS/400 sunucusu ortalama yıllık 5.2 saat plan dışı durma süresi ile % 99,98 oranında güvenilirliğe sahiptir. NT sunucuların 225.5 saatlik plan dışı durma süresi ile karşılaştırıldığında AS/400 sunucusunun daha verimli olduğu görülmektedir.

İşletim sistemleri bir dizi güvenlik tanıtımını kullanırken veritabanı ve yönetim sistemleri başka, ağ yönetimi sistemleri ise başka bir dizi güvenlik tanımı kullanmaktadır. Bu durumda, bilgisayar korsanlarının ve virüsleri bilgisayarlardaki savunma sistemini delip geçmelerine neden olmaktadır. AS/400'de ise tüm yazılım, tüm kritik sistem olanaklarını koruyan entegre bir güvenlik modelinde çalışır (mikrokop seviyesinde). Böylece AS/400'le ilgili olarak veritabanında "bilgisayar virüsü" ya da "güvenlik ihlali" söz konusu olmamaktadır. Bugüne kadar AS/400 veritabanına herhangi bir virüs girdiği rapor edilmemiştir. AS/400 V4R4 seviyesi C2 sertifikasyonuna sahipken NT Server 4.0 bu sertifikayı alamamıştır.

Yazılım maliyeti, destek elemanlarının maliyeti, eğitim bakım giderleri, veri tabanının fiyata dahil olması gibi etkenler göz önüne alındığında, AS/400 sistemlerinin toplam sahip olma bedeli diğer platformlardan daha düşük kalmaktadır. Tüm bileşenler (donanım, yazılım, bakım) göz önüne alındığında AS/400'ün 5 yıllık bir sürede diğer platformlardan daha ucuz olduğu çeşitli kereler uluslararası danışmanlık firmalarınca da raporlanmıştır.

IBM AS/400 ürününde müşterilerinin sistemde çalışan uygulamaların yerine yenileri koymalarına ya da bunlarda değişiklik yapmalarına gerek kalmadan donanım ve işletim sistemini yükseltmelerini sağlayan bir mimari oluşturulmuştur.

Yine Bilgi İşlem Müdürü Yusuf Bacanak ile yapılan röportajdan edinilen bilgiye göre şehrin değişik yerlerine yerleştirilmiş belediyeye ait toplam 75 mobese kamerası mevcuttur.

Tarsus Belediyesi'ne VBT (Vizyon Bilgi Teknolojileri ve Yayıncılık Ltd. Şti) yazılım desteği vermektedir. Şirket aynı zamanda Avea, Akbank, Garanti Bankası, HSBC, İş Bankası, Pamukbank, Türkcell, Türk Hava Yolları, Yapı Kredi Bankası, Vodafone, Oyak ve TCDD gibi büyük kuruluşlara da yazılım desteği vermektedir.

3.3.2. Tarsus Belediyesi Web Sitesi

Tarsus Belediyesi'nin resmi web sitesinin adresi <http://www.tarsus.bel.tr>'dir. Site Windows XP Pro. işletim sistemi, İnternet Explorer 7.0 tarayıcısıyla 1024x768 ekran çözünürlüğü ve true-color renk ayarlarıyla görüntülenmiştir. Bu ayarlar sitenin görüntülenmesi için tavsiye edilen tarayıcı ayarlarına uygundur.

Sitenin kaynak kodları incelendiğinde html (HyperText Markup Language) açık kaynak kodu ile yazıldığı görülmektedir.

Belediyenin web sitesine ait ana sayfa görüntüsü Şekil 3.1’de sunulmuştur.

Şekil 3.1: Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü-1



Tarsus Belediyesi
www.tarsus.bel.tr
http://www.tarsus.bel.tr
Etilim: 09.12.2009

10.12.09 11.12.09 12.12.09
18° 11° 17° 10° 17° 9°

ALO BELEDİYE 153
Her türlü konu, şikayet ve önerileriniz 153 ALO BELEDİYE (Kırtasiye) hattından iletebilirsiniz.
SANTRAL 0 324 616 25 15

Baskında Tarsus Belediye Müdürlükler Tarım Hizmetler Haberler E-BELEDİYE İletişim

ANASAYFA 1994-2009 Arşivinde Yapılan Yenilikler

ALO BELEDİYE 153

T.C. TARSUS BELEDİYESİ FAALİYETLERİ

T.C. TARSUS BELEDİYESİ Kamu Hizmet Standartları

Yeni hizmet binamızda hizmetinizdeyiz...

Vatandaşın Belediye Rehberi

Belediyemizin vermiş olduğu hizmetlere bu bölümden ulaşabilirsiniz.

[ayrıntılı bilgi >>](#)

TASKİ Su ve Kanalizasyon İşletmesi Müdürlüğü

Bir altyapı ve yatırım şampiyonu [ayrıntılı bilgi >>](#)

Şeffaf Belediye.

Türkiyede ilkece online olarak vatandaşların bilgilerine günü gününe sunulan Mali Tablolara buradan erişebilirsiniz. Şeffah Belediyecilik anlayışı geniş, GELİR-GİDER raporlarına ulaşabilirsiniz.

ONLINE Mali Raporlar

TASKİ 2009 Bütçe Tarifesi Fiyat Tarifesi

[ayrıntılı bilgi >>](#)

İhaleler ...

[ayrıntılı bilgi >>](#)

Bilgi Edinme Formu

Tarsus Belediyesi'nden bilgi veya belge talep edebilirsiniz.

Anket Sonuçları

Tarsus Belediyesi tarafından yapılan Vatandaş / Hemşehri memnuniyetleri Değerlendirme Anket Sonuçları.

Güncel Haberler

BAŞKAN KOCAMAZ VE MHP'Lİ BELEDİYE MECLİS ÜYELERİNDE BAŞLİYELİ ZİYARET... 01.12.2009



Tarsus Belediye Başkanı Burhanettin Kocamaz başkanlığındaki Milliyetçi Hareket Partisi (MHP) mensubu Belediye Meclis üyeleri, MHP Genel Başkanı Dr. Devlet Bahçelli'ye hayırlı olsun ziyaretinde bulun...

TARSUS BELEDİYE MECLİSİ BAŞLIKLARI OLAŞAN TOPLANTISINI YAPTI... 01.12.2009



Tüm Haberler İçin KİLKİLEYNİZ

MAVİ MASA

Belediyemize ait Müdürlüklerimizin Telefon ve Eposta adreslerine buradan ulaşabilirsiniz.

[Detaylı Bilgi >>](#)

ALO BELEDİYE

Tarsus Belediyesi 7/24 İletişim hattı siz sayın halkımızın hizmetinize ücretsiz olarak sunulmuştur.

[Detaylı Bilgi >>](#) **0 324 616 00 7 / 39 0447**

Tarsus Belediye Spor



<http://www.tarsusbelediyespor.com/>

www.gunevtelevizyon.com.tr



ALO BELEDİYE 153

TARSUS - Behir Kamerası
TARSUS - Videolar
TARSUS - Turler
TARSUS - Fotoğraf Galerileri
ŞEHİR HARİTALARI

Kent Rehberi

Nöbetçi Eczaneler

belnet

E-Posta

www.nusratmayingemisi.com



MAKAM-I DANYAL CAMII

[Ayrıntılı Bilgi >>](#)

TARSUS BELEDİYESİ MEHMET BAL SANAT GALERİSİ

2008 SAINT PAUL & TARSUS

AB Projeleri

Stratejik Plan 2010-2014



ISO 9001

IBM AS/400

Belediyemiz dünyanın en güvenli sistemlerinden biri olan IBM AS/400 ile sit. Tarsus'lulara hizmet vermektedir.

[ayrıntılı bilgi >>](#)

ESHAB-I KEHF mesul kuruluşlar

"Kendilerini layık gördükleri halde, ayn onları ayıkmış sanırdım" Kur'an Kerim - Kelef Suresi, Ayet 18

<http://www.eshabikehf.org>

E - BELEDİYE

Önemli bir faaliyetimizi web ortamından öğrenebilirsiniz.

- Tarsus Su Boru Borsulama
- Emlak Vergisi Borsulama
- Çevre Vergisi Borsulama

TARSUS Bilgi Bankası

Bilgi Bankamızdaki veriler, hergün güncellenmektedir.

- Belediye Otobüs Saatleri
- Eczaneler
- Günlük Hava Piyasaları
- Semi Pezizler
- Önemli Telefonlar
- Hava Durumu
- Otogar Otobüs Saatleri
- Faydalı Linkler

ESHAB-I KEHF mesul kuruluşlar

"Kendilerini layık gördükleri halde, ayn onları ayıkmış sanırdım" Kur'an Kerim - Kelef Suresi, Ayet 18

<http://www.eshabikehf.org>

Belediye web sitesi incelendiğinde menü çubuğu, menü çubuğunun üstü ve altı olmak üzere 3 bölüm söz konusudur. Menü çubuğunun üzerinde tarih bilgileri, TSE-EN-ISO-9000 sertifikasına sahip olduğunu gösteren logo, belediyenin amblemi, ilçenin üç günlük hava tahmin raporu, 153 alo belediye hattı ve santral numarası görülmektedir.

Menü çubuğunda başkandan, Tarsus, belediye, müdürlükler, turizm, hizmetler, haberler, e-belediye ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Menü'nün başkandan kısmı tıklandığında belediye başkanının mesajı görüntülenmektedir. Tarsus linkinde Tarsus hakkında çeşitli bilgilere ve istatistiklere yer verilmektedir. Belediye linkinde belediye başkanı, meclis ve encümen üyeleri, daire müdürleri, belediyenin idari yapısı ve görevlerine yer verilmektedir. Turizm linkinde Tarsus'taki turistik yerler, müzeler, konaklama, yöresel yemekler vb. bilgilere yer verilmektedir. Hizmetler linkinde belediyenin yapmış ve yapmakta olduğu hizmetlere, haberler linkinde Tarsus ilçesine ait önemli haberlere, e-belediye linkinde su borcu, çevre vergisi borcu ve emlak vergisi borcu sorgulama bölümü yer almaktadır. Son olarak menüde yer alan iletişim linkine tıklandığında vatandaşın belediyeye ulaşabileceği alternatif yollara yer verilmiştir. Vatandaş bu linkten şikayetlerini iletebilmekte, dilekçe verebilmekte, belediye yetkililerinin telefon ve e-mail adreslerine ulaşabilmektedir.

Menü çubuğunun altında ise 10 sn'de bir değişen ve belediye başkanının verdiği mesajların yayınlandığı alan mevcuttur.

Yine web sitesi incelendiğinde belediyenin faaliyetleri, kamu hizmet standartları, yeni hizmet binasının tanıtımı, vatandaşın belediye rehberi ve TASKİ (Tarsus Su ve Kanalizasyon İşletmesi)'ne ait bilgiler yer almaktadır.

Belediyeye ait güncel haberlerin yer aldığı ve tıklandığında detaylarına ulaşılabilen bir alan bulunmaktadır.

Tarsus'a ait haritaların, türkülerin, videoların, şehir kamerasının, fotoğrafların ve 360 derece görüntülerin yer aldığı linkler ile kent rehberi ve nöbetçi eczaneler gibi bilgiler yer almaktadır.

Tarsus şehir kamerasına ulaşılmasını sağlayan link çalışmamaktadır. Gerekçe olarak ise Bilgi İşlem Müdürü Yusuf Bacanak'tan edinilen bilgiye göre güvenlik sebebi ile hangi kameralardan görüntü verilmesi gerektiğinin belirlenmemiş olmasıdır. Çok yakında belediyeye ait çalışan haldeki 75 mobese kamerasından birkaçının görüntüsünün web sitesinden yayınlanmasına başlanacaktır.

Şekil 3.2: Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü-2

The screenshot displays the Tarsus Municipality website with the following sections:

- Şeffaf Belediye.**: Türkiye'de ilk kez online olarak vatandaşların bilgisine günü güne sunduğu Mali Tablolara buradan erişebilirsiniz. Şeffah Belediyecilik anlayışı gereği, GELİR GİDER raporlarına ulaşabilirsiniz.
- ONLINE Mali Raporlar**
- TASKİ 2009**: Bütçe Tarifesi Fiyat Tarifesi ayrıntılı bilgi >>
- İhaleler ...**: ayrıntılı bilgi >>
- Bilgi Edinme Formu**: Tarsus Belediyesi'nden bilgi veya belge talep edebilirsiniz.
- Anket Sonuçları**: Tarsus Belediyesi tarafından yapılan Vatandaş / Hemenhemen memnuniyetini Değerlendirme Anket Sonuçları
- MAVİ MASA**: Belediyemize ait Müdürlüklerimizin Telefon ve Eposta adreslerine buradan ulaşabilirsiniz. Detaylı bilgi >>
- ALO BELEDİYE**: Tarsus Belediyesi 7/24 iletişim hattı siz sayın halkımızın hizmetinize ücretsiz olarak sunulmuştur. Detaylı bilgi >> **615 00 00 / 30 HAT**
- Tarsus Belediye Spor**: <http://www.tarsusbelediyespor.com/>
- AB Projeleri**: Tarsus Belediyesi'nin AB Projeleri
- Stratejik Plan 2010-2014**: ISO 9001
- IBM AS/400**: Belediyemiz dünyanın en güvenli sistemlerinden biri olan IBM AS/400 ile siz Tarsus'lulara hizmet vermektedir. ayrıntılı bilgi >>
- E - BELEDİYE**: Önemli faturaların web ortamından görülebilmesini sağlar.
 - Taski Su Boru Borsula
 - Emlak Vergisi Borsula
 - Çevre Vergisi Borsula
- TARSUS Bilgi Bankası**: Bilgi Bankamızdaki verileri her gün güncellenmektedir.
 - Belediye Otobüs Saatleri
 - Eozanalar
 - Günlük Halk Piyazları
 - Basmı Pazarları
 - Önemli Telefonlar
 - Hava Durumu
 - Otogar Otobüs Saatleri
 - Faydalı Linkler
- ESHAB-I KEHF** (İçerik): "Kânatları yıkımda otukları halde, san onları ayazık sanırdın" Kur'anı Kerim - Keht Suresi, Ayet 18 <http://www.eshabkef.org>

Belediyenin web sitesine ait Şekil 3.3'te gösterilen kısmında ise şeffaf belediyeçilik anlayışı gereğince günlük mali raporlara, ihalelere, anket sonuçlarına, vatandaşların 7 gün 24 saat ulaşabilecekleri alo belediye hattı numaralarına, stratejik planlara ve AB ile birlikte yürütülen ortak projelere yer verilmektedir.

3.3.2.1. Mavi Masa Uygulaması

Mavi Masa uygulamasında vatandaşların ulaşabilecekleri belediye yönetim kadrosunda bulunan kişilerin dahili telefon numaraları ile e-mail adresleri yer almaktadır. Vatandaşlar buradan istediği kişiye telefon ederek veya mail atarak dilek ve şikayetlerini bildirebilmektedirler.

3.3.2.2. Alo Belediye Hattı

Alo belediye hattı uygulaması 11.08.2008 yılından itibaren ücretsiz olarak vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Vatandaşlar 30 hatta sahip olan 615 00 00 numaralı telefonu arayarak;

- Belediye hizmetleriyle ilgili iletmek istediği konuları sesli mesaj olarak iletebilmekte,
- Belediye başkanına iletmek istenilen dilek, düşünce, şikayet ve temennileri sesli mesaj olarak iletebilmekte,
- Bu sistemin borç sorgulama hizmeti ile de su borcu, emlak vergisi, çevre temizlik vergisi, harcamalara katılım payı ile abone numarası veya sistemde kayıtlı ise vatandaşlık numarası kullanılarak yapılabilmekte,

- Belediyenin sosyal etkinlikleri hakkında bilgi edinilebilmekte,
- Yine bu hattan, alo zabıta (153), su arıza (185), cenaze hattı (188) hatlarına ulaşabilmekte,
- Belediye ile ilgili tüm istek ve şikayetler için yapılan anketlere katılınabilmektedir.

3.3.2.3. AB Projeleri

Belediyenin web sitesinde bulunan AB projeleri linkinde ise “AB ve Türkiye Arasında Sivil Toplum Diyalogunun Geliştirilmesi Projesi” adı altında “Güneş Enerjisi”, “Biyogaz”, “Rüzgar Enerjisi”, “İklim” ve “Enerji Tasarrufu” projelerine yer verilmiştir. Ayrıca projeler kapsamında Tarsus Belediyesi Tesisleri’nde oluşturulan “Çevre Sınıfı’nda” İklim Değişikliği, Enerji Tasarrufu, Yenilenebilir Enerji Kaynakları konularında eğitimler düzenlenmektedir.

3.3.2.4. Borç Sorgulama Hizmetleri

Sayfanın en alt kısmından ise su borcu sorgulama, emlak vergisi sorgulama, çevre vergisi sorgulama, belediye otobüsü saatleri, günlük hal fiyatlarına, önemli telefon, semt pazarları ve otogar otobüs saatleri gibi bilgilere ulaşılabilir.

Çalışmanın tamamlanmasına kısa bir süre kala Tarsus Belediyesi web sitesini güncellemiş ve yeni bir tasarımla vatandaşların hizmetine devam etmektedir. Eski tasarımından çok farklı bir görünüme sahip olan yeni tasarımda eski içerik aynen korunmakla birlikte daha sade ve düzenli bir hale getirilmiştir. Ayrıca yeni tasarlanan sayfa

eskisine göre çok daha kısa sürede açılmaktadır. Aşağıda Şekil 3.3’de Tarsus Belediyesi’nin yeni tasarımıyla web sayfası görüntülenmektedir.

Şekil 3.3: Yeniden Tasarlanmış Tarsus Belediyesi Web Sitesi Ekran Görüntüsü

TARSUS BELEDİYESİ ISO 9001

21.03.10 22.03.10 23.03.10
9° 21° 10° 21° 11° 22°

153 ALO BELEDİYE

Anasayfa Başkan'dan Tarsus Kurumsal Turizm Hizmetler Haberler E-Belediye İletişim

Belediye Başkanı Burhanettin KOCAMAZ

Kent Rehberi e-BLDY

Nöbetçi Eczaneler e-BLDY

T.C. TARSUS BELEDİYESİ FAALİYETLERİ

Vatandaşın Belediye Rehberi

Mavi Masa

TASKİ - Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü
Bir altyapı ve yatırım şampiyonu

Yeni hizmet binamızda hizmetinizdeyiz
Tarsus Belediyesi olarak size daha iyi hizmet sunabilmek için yeni hizmet binamızda çalışıyoruz.

Mehmet Bal Sanat Galerisi
Tarsus Belediye Başkanı Burhanettin Kocamaz tarafından, Mehmet Bal'ın adı verilen sanat galerisi 02 Haziran 2009 günü Tarsus'tulalım hizmetine sunulmuştur.

Anket Sonuçları
Tarsus Belediyesi tarafından yapılan Vatandaş / Hemşehrin memnuniyetini Değerlendirme Anket Sonuçları

Stratejik Plan 2010-2014
Tarsus Belediyesi'nin 2010 ile 2014 yıllarına ait Stratejik Planı

AB Projeleri
Avrupa Birliği Projeleri
Projeimiz kapsamında Tarsus Belediye Tesislerinde oluşturulan Çevre Sınıfında, İklim Değişikliği, Enerji Tasarımı, Yenilenebilir Enerji Kaynakları konularında eğitimler düzenlenmektedir.

Meslek Edinme Merkezi
Tarsus Belediyesi Meslek Edinme kursları, halkımızın mesleki becerilerini geliştirmek, onları pasif ve tüketici olmaktan çıkıp aktif bir üretici kılmak ve iş gücü piyasasının talep ettiği niteliklere sahip olmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

KAMU HİZMET STANDARTLARI
Tarsus Belediye Başkanlığı Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Nusrat Mayın Gemisi
Nusrat'ın döşediği mayınlar 19 Mart 1915'te Çanakkale harekâtının kaderini değiştirmiş, ona "dünyanın en ünlü mayın gemisi" unvanını kazandırmıştı.

Tarsus
360° Tarsus Görüntüleri
Tarsus - Videolar
Tarsus - Türküler
Tarsus - Fotoğraflar
Şehir Haritaları

E-Belediye
Bilgi Edinme Formu
Taski Su Borcu
Emlak Vergisi
Çevre Vergisi
Online Mali Raporlar
Günlük Gelir Raporu
Günlük Gelir Raporu (Taski)
İşyeri Ruhsatı Başvuru Formu
İşyeri Ruhsatı Durum Sorg.

E-Personel
E-posta'ya Giriş
Kalite Yönetim Sistemi
Stratejik Plan Sistemi
Evrak Takip Sistemi

Bilgi Bankası
Belediye Otobüs Saatleri
Eczaneler
Günlük Hal Fiyatları
Otogar Otobüs Saatleri
Semt Pazarları
Yerel ve Ulusal Linkler

Bağlantılar
Tarsus Yarın Maratonu
Tarsus Güney TV
Nusrat Mayın Gemisi
Eshabi-Kehf
Tarsus Belediyespor
Saint Paul & Tarsus
Mehmet Bal Sanat Galerisi

3.3.3. Kalite Yönetim Koordinatörü Ender Horata ile Yapılan Röportaj

Çalışmanın bu kısmında Tarsus Belediyesi kalite yönetim koordinatörü Ender Horata ile Tarsus Belediyesi ve e-belediye uygulamaları hakkında yapılan röportaja yer verilmiştir.

Röportajdan aşağıda paragraflar halinde verilen sonuçlara varılmıştır. Röportajın tamamı Ek-1’de verilmiştir.

Tarsus’da Kent Bilgi Sistemi çalışmasının tamamlanması 2011 yılı başında tamamlanmış olacaktır. Bu sistemin hem Tarsus Belediyesi’ne hem de Tarsus halkına çeşitli faydalar sağlayacaktır. Bu faydalardan bazıları; emlak kaçakları izlenebilecek, kentin gelişimi izlenebilecek, ada/parsel bilgilerine kolayca ulaşılabilir, adres sorgulamaları yapılabilir, mükellef bilgilerine ulaşılabilir, üç boyutlu şehir planlaması yapılabilir, alan ve mesafe ölçümü yapılabilir ve kullanıcılar bilgisayar bilgileri ne düzeyde olursa olsun sadece fare/Mouse kullanımı ile istedikleri bilgilere ulaşabilecek olmasıdır.

Tarsus Belediyesini diğer belediyelerden ayıran en önemli özelliği Başkan’ın politika ve strateji konusunda oldukça etkin rol oynamasıdır. Liderin bu başarısı alt kadrolarda ve her düzeyde çalışanlara pozitif yansımaktadır. Belediye Başkanı’nın 4. Dönemde görev yapması, Tarsus’u ve Tarsus’un karakteristik yapısını çok iyi bilmesi, Tarsus’un ve Tarsuslunun tüm beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermesi, halkın güvenini kazanması görevdeki istikrarı getirmiştir.

E-belediye Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının bir gereğidir. Sadece başarılı projeler üretmek, bunları hayata geçirmek çoğu zaman yeterli görülmemektedir. Bunların daha etkin kullanılması farkında olunması ancak e-belediye hizmeti ile sağlamak mümkündür.

E-belediye projesi, bütün hizmetlerin tek bir noktadan vatandaşa ulaştırılmasını hedeflenmektedir. e-Belediye, Tarsus'un modernleşme ve vatandaş odaklı bir belediye mekanizması kurma yolunda attığı önemli bir adımdır. Belediyeler vatandaşın günlük yaşamında karşılaştığı sorunları ele almakta ve hayatı kolaylaştırma yolunda e-Belediye çalışmalarına odaklanmaktadır.

E- Belediye öncesinde Tarsus Belediyesi hakkında bazı bilgi ve dokümanlara zamanında ulaşılamamaktaydı şimdi ise E-belediye sayesinde tüm internet kullanıcıları tarafından 7 gün 24 saat kolaylıkla ulaşılabilmektedir.

E-Belediye sayesinde Belediye evraklarının elektronik ortamda paylaşılması, elektronik imzayla imzalanarak evrak sarfiyatında ve zamandan tasarruf edilerek iş ve işlemlerin, haberleşmenin daha kısa zaman içerisinde yapılmasını sağlamaktadır.

Belediye web sitesinde yer alan Belnet, Kent Bilgi Sistemi'nin uygulamaları için oluşturulan bir linktir. Belnet verileri, Su ve Kanalizasyon İşleri, İmar ve Şehircilik, Mali Hizmetler ve Zabıta Müdürlüklerimizin ilgili çalışanları tarafından Bilgi İşlem Merkezi koordinesinde güncellenmektedir.

Mavi masa uygulamasına yine belediye web sitesinden ulaşılabilmektedir. Bu linkten vatandaşlar park talebi, taziye adırlı talebi, yol-kaldırım bakım ve onarımı, yol-kaldırım temizliği, konteyner talebi, başı boş köpek, kaçak yapı ihbarı, kaçak su ihbarı, ruhsatsız işyeri, sağlıksız gıda üretimi, evre kirliliği, toplu taşıma problemleri vs...gibi konularda belediyeden taleplerde bulunabilmektedirler.

Yine Tarsus Belediyesi web sitesinde yer alan Alo Belediye hattı ile vatandaşlar emlak vergisi ve su borcu sorgulaması yapılabilmektedir.

E-belediye sayesinde vatandaşın belediye binasına şahsen gelerek yaptığı başvuru sayılarında

2007 yılında % 8,

2008 yılında % 11,

2009 yılında ise % 23

Azalmalar gözlemlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye, zaman zaman yüksek ekonomik büyüme performansı göstermekle birlikte uzun dönemli sürdürülebilir büyüme sağlayamamıştır. Son dönemlerde, yapısal reformların sürdürülmesi ve sağlanan makroekonomik istikrar ortamı ile ekonomiye olan güven artmış ve yüksek büyüme oranları sağlanmıştır. AB'ye uyum sürecinin de desteklediği bu yapı ve alınacak diğer önlemler ile kısa vadede ekonomik büyümenin sürdürülmesi mümkün olsa dahi ekonomide verimlilik artışının sağlanamaması durumunda Türkiye'nin küresel rekabet gücünün artırılmasında ciddi riskler ortaya çıkabilecektir. Bu risklerin bertaraf edilmesi amacıyla, sağlanan makroekonomik istikrarın sürdürülmesinin yanı sıra, yüksek ekonomik büyümenin sürdürülebilirliğinin sağlanması ekonominin en öncelikli konusu haline gelmiştir. E-devlet uygulamaları sayesinde kullanılan ve yaygınlaştırılan bilgi ve iletişim teknolojileri, taşıdığı verimlilik artışı potansiyeli ile bu önceliğin gerçekleştirilmesinde temel araçlardan birini oluşturmaktadır.

Toplumsal refah seviyesinin yükseltilmesinin şartlarından biri, sürdürülebilir büyüme ve istihdamdır. Sürdürülebilir büyüme ise verimlilik artışına dayalı rekabet gücünün artırılması ile mümkündür. Bir ülkede toplam katma değer yaratılmasında sermaye ve işgücü faktörlerinin seviyesi kadar bu faktörlerin ne derece etkin kullanıldıkları da önem taşımaktadır. Sermaye ve işgücünün yanı sıra giderek üretimin en önemli faktörü haline dönüşen bilgiyi etkin kullanmanın ve verimlilik seviyesini artırmanın en önemli sağlayıcılarından biri bilgi ve iletişim teknolojileridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri; bilgiyi üretme, işleme ve saklama, paylaşma ve kolay erişim, karar alma süreçlerinde etkin kullanım, yeni organizasyonel yapılar ve iş süreçlerinin oluşumu ve yeni pazarlara erişim

imkanları sunarak verimlilik artışı sağlanmasında kritik rol oynamaktadır. Bu bağlamda, sürdürülebilir büyüme ve rekabet gücünün sağlanması için E-devlet ve E-Belediye uygulamalarının hayata geçirilerek, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomik ve sosyal yaşamın her alanında etkin kullanımı gerekmektedir.

Araştırma alanımız olan Tarsus Belediyesi'nin bilgi işlem altyapısı ve e-belediye hizmetlerindeki uygulamalarının durumu çalışmamızda ele alınmıştır. Buna göre belediye kalite yönetim sistemi (TSE-ISO-EN-9000-2000)'ne sahip bir belediyedir. Ayrıca Kalite Derneği (KalDer)'den de ödül almıştır. Ancak e-belediye uygulamalarında tespit edilen bazı olumsuzlukların düzeltilmesi ve geliştirilmesiyle varolan kalite düzeyini biraz daha yükseltecektir. Sözü edilen olumsuzluklar aşağıda ele alınmış ve yapılabilecek düzenlemelerden bahsedilmiştir.

İlk olarak, özellikle e-belediye uygulamaları arasında yer alan su borcu sorgulama, emlak vergisi sorgulama ve çevre vergisi sorgulama linklerine tıklandığında adı geçen borçlar öğrenilebilmektedir. Ancak vatandaş bu linklerden ödeme yapamamaktadır. Kanaatimiz odur ki, bunlar önemli eksikliklerdendir. Bilgi işlem müdüründen alınan bilgiye göre teknik altyapının buna uygun olduğu fakat banka protokolleri ve sanal post sorunu nedeniyle tahsilat yapılamamaktadır. Söz konusu bu sorunların yakın zamanda çözülerek tahsilat yapılabileceği belirtilmektedir.

Bir diğer eksiklik ise kentin değişik yerlerine yerleştirilmiş 75 mobese kamerasının görüntüleri belediye web sitesinden link olmasına rağmen izlenememektedir. Buna gerekçe ise güvenlik sebebi ile hangi kameralardan görüntü verilebileceğinin belirlenmemiş olmasıdır. Bu konunun da gerekli mercilerle görüşülerek kararlaştırılması ve

kameraların hizmete açılmasıdır. Bu sayede vatandaşlar belki o bölgedeki trafik yoğunluğunu takip edebilecek belki de işyerini ya da çocuklarının okul çıkışını takip edebileceklerdir.

Tarsus Belediyesi bilgi işlem ünitesinde IBM-AS/400 sunucularını kullanmaktadır. Bu sunucu şu anki mevcut kullanıcı potansiyeli ve iş yükü açısından yeterli görünmektedir. Ancak yeni teknolojileri takip etmeli ve bilgi işlem altyapısını güçlendirmelidir.

Belediyenin web sitesinin tarayıcıda açılması son derece hızlıdır. Ayrıca dosya indirme hızı (*download*) da yeterince hızlıdır. 280 megabaytlık Stratejik Plan indirilirken indirme hızı 600 kb/s olarak ölçülmüştür.

Bilgi işlem müdürlüğünde, biri müdür olmak üzere 6 personel bulunmaktadır. Bu personel sayısı ile belediye bünyesinde bulunan bilgisayarların bakım, onarım, tamir vb işler ile web sayfasının günlük güncellenmesi, sunucuların bakım ve onarımının zamanında yapılabilmesi mümkün olmayabilmektir. Belediyenin bu anlamda yetişmiş bilgi işlem teknik elemanlarına ihtiyacı vardır.

Tarsus'un gerek doğal güzellikleri gerekse tarihi mekanları oldukça fazladır. İlçe bu anlamda çok sayıda turist tarafından ziyaret edilmektedir. Ancak belediye web sayfasının sadece Türkçe erişime sahip olması bu anlamda önemli bir eksikliklerdir. Sitenin mümkün olan en fazla sayıda dile çevrilmesi ilçenin arzettiği güzelliklerin tanıtılması amacıyla gerekli ve hatta şarttır.

Belediyenin internet sitesinin wap yayını yoktur. Bu nedenle cep telefonları ile wap üzerinden bağlanarak sorgulama yapılamamaktadır. Ancak wap teknolojisi cep telefonlarındaki hızlı teknoloji gelişimi sayesinde eski önemini yitirmiştir. Bu sebeple wap yayını yapmıyor olması kanaatimizce önemli bir sorun teşkil etmemektedir.

Yerel yönetimler, vatandaşların günümüz teknolojilerini kullanarak ülke yönetimine katılabilecekleri en küçük birimlerdir. E-devlet ağacının da en ince dallarını e-belediyeler oluşturmaktadır. Gerek Tarsus Belediyesi'nin ve gerekse araştırmamız sırasında incelediğimiz diğer belediyelerin web sitelerinde vatandaşın yönetime katılabildiği doyurucu uygulamalara yer verilmemiştir. Belediyelerin web sitelerinden faturaların ödenmesi, kentin çeşitli kamera görüntülerine ulaşılması, ihaleler hakkında bilgi verilmesi vs uygulamalar, vatandaşın yönetime katılabileceği yeterli ve şeffaf yönetim anlayışına uygun değildir. Bunlar ancak vatandaşa yapılan hizmetler olarak adlandırılacak uygulamalardır.

Çağdaş yerel yönetim anlayışı düşüncesi ve bizim kanaatimize göre, vatandaşın belediyelerin e-belediye uygulamaları sayesinde yönetime doğrudan etki edebilecek uygulamalara olanak tanınmalıdır. Bu sayede demokrasinin gelişmesi ve bireylere indirgenmesi de sağlanmış olacaktır. Örneğin belediye sınırları içerisinde bulunan bir mahalleye yapılacak herhangi bir hizmet, ilk önce o mahalle halkının onayına/oyuna sunulabilir. Fikirlerini ve oylarını web üzerinden ileten vatandaş yönetime katılmanın bilinci ve sorumluluğuyla hesap sorma hakkını daha demokratik olarak arama yoluna gidecek, bu da sonuçta kurumları şeffaf olmaya, dürüst davranmaya, hizmet üretmeye mecbur kılacaktır. Başkanların veya siyasilerin keyfi uygulamaları son bulmuş olacaktır.

Vatandaşın çoğunluk oylarının verdiği karar uygulanmasa da vatandaşlara 1 encümen oyu verilerek e-encümen kararı da dikkate alınabilir.

Bu tür uygulamalarda yani web üzerinden oy ve fikir belirtmede mükerrer oyların önüne geçmek sandıkla yapılan oylamalara göre çok daha kolay ve zahmetsizdir. E-devlet projelerinin birçoğunda kullanılmaya başlayan e-imza protokolü ile bu güvenlik sağlanabilir. Bu şekilde her birey ancak 1 oy kullanabilecektir. Yine wap yoluyla cep telefonlarından ulaşım teknolojisi de bu uygulamalara dahil edilebilir. Gelir yoksunu vatandaşların da bu uygulamalara katılabilmeleri için kentin değişik bölgelerine ATM tarzı bilgisayarlar yerleştirilerek vatandaşlar arasındaki sosyo-ekonomik ayrımcılığın da önüne geçmek mümkündür.

Tarsus belediyesinde şu an için e-belediye uygulamaları ile ilgili olarak herhangi bir maliyet ya da verimlilik üzerine bir araştırma yapılmamıştır. Bu sebepten dolayı şu an için bu uygulamaların maliyetinin ne kadar olduğu bilinmemektedir. Bu uygulamaların verimlilik üzerindeki etkileri de henüz tespit edilememektedir. Bu konularla alakalı olarak sistemler oturmaya çalışmaktadır.

Tarsus belediyesi yenilik konusunda diğer ülkelerin belediyelerinin uygulamalarını inceleyerek bu uygulamaları kendi bünyesinde uygulamaya çalışmaktadır.

Şu an için Tarsus belediyesinde evrak takip sistemi kullanılmakta. Ancak sistem tam olarak oturmuş değildir. Henüz %60 oranında kullanılmaktadır. E-imza ile ilgili sorunlarla karşılaşılmaktadır. Şu an için e-imza SGK da tam olarak kullanılmaktadır.

Belnet sistemi tam olarak kullanılabilirse zamandan ve kağıttan tasarruf sağlanılabilecektir. Ayrıca evraklar da birimler arasında online olarak ulaşacaktır. Ayrıca kontrolleri de ilk aşamadan son aşamaya kadar sağlanabilecek, belediye başkanı da bu kontrolleri yapabilecektir. Kimin hangi işi ne kadar sürede ve nasıl yaptığı gibi kontroller de gerçekleştirilebilecektir.

Örneğin bir dilekçe işleme konduğu andan itibaren dilekçenin gittiği birimler ve o birimlerde ne kadar sürede cevap verildiği kimlerin kontrol ettiği ve sonucuna istenildiği zaman ulaşılabilir, ayrıca geriye dönük olarak erişim de hızlı şekilde sağlanabilecektir.

Tarsus Belediyesinin e-belediye konusunda başarılı olmasının nedenlerinden biri de şüphesiz belediye başkanı Burhanettin Kocamaz'ın en son teknolojiyi takip etme konusundaki duyarlılığı ve vatandaşlarına sunma arzusudur.

Sonuç olarak Tarsus Belediyesi, e-belediyecilik alanında kalite standardını yakalamış ve çeşitli ödüllere layık görülmüştür. Genel olarak bakıldığında Tarsus Belediyesi, Türkiye'nin başarılı e-belediyeleri arasındadır. Vatandaşın ihtiyaç duyduğu birçok bilgiye belediye web sitesinden ulaşabilmekte ve çeşitli anketler ile yönetime katılımı sağlanmaktadır. Şeffaf yönetim anlayışı ve vatandaşın, yönetimin aldığı kararlar konusunda bilgilendirilmesi yönüyle Tarsus Belediyesi e-belediye olmayı başarabilmiştir.

KAYNAKÇA

Aktef, M. (2003). *Küreselleşme ve Türk kamu yönetimi*, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.

Akyıldız, F. (2004). “*Bilgi toplumu yönetim anlayışının gerçekleşebilmesi için zorunlu Bir hak: bilgi edinme hakkı*”, Malatya, İnönü Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü Yayını.

Altınok, R. (2001). Internet, demokrasi ve devlet. *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 73, Sayı: 433, Aralık.

Altıntaş, H. (2002). “*Sanal bürokrasiden e-devlete teorik yaklaşımlar*”, I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını.

Aydinoğlu, A.Ç. ve Yomralıoğlu, T. (2003). “*Belediyeler için internet tabanlı harita hizmetleri*”, Yapı ve Kentte Bilişim 2003; e-Belediyecilik ve e-Mühendislik 2. Ulusal Kongresi Bildirileri.

Banger, G., Yomralıoğlu, T., Cömert, Ç., Çelik, K., Demir, O. (1994). “*Bilgi sistemlerine genel bir bakış: Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilgi Sistemi (KTÜBİS) örneği*”, CBS'94 - I.Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu, KTÜ, Trabzon.

Bensghir, T.K. ve Akay, A. (2006). Bir kamu politika aracı olarak coğrafi bilgi sistemleri (CBS: Türkiye’de belediyelerin CBS uygulamalarının değerlendirilmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*. Cilt: 15, Sayı: 1.

Bensghir, T.K. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişme*, Ankara, TODAİE Yayınları.

Bensghir, T.K. (2000). Web’deki belediyelerimiz: Ankara büyükşehir belediyesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9(2).

Bensghir, T.K. (2001a). Web’deki belediyelerimiz: İzmir büyükşehir belediyesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(2).

Bensghir, T.K. (2001b). Web’deki belediyelerimiz: Antalya büyükşehir belediyesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(2).

Bensghir, T.K. (2001c). Web’deki belediyelerimiz: Kayseri büyükşehir belediyesi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 10(3).

Bozkurt, Ö. (1990). Avrupa topluluklarında yurttaşların yönetime katılması, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 2-4, Ankara: TODAİE Yayını.

Ceyhun, Y., Çağlayan, M.U. (1997). *Bilgi teknolojileri Türkiye için nasıl bir gelecek hazırlamakta*, Ankara, T. İş Bankası Yayınları.

Çoban, H. (1997). *Bilgi toplumuna planlı geçiş*, İstanbul, İnkılap Kitabevi.

Çoruh, M. (2009). “*Kent bilişim sistemi ve e-belediye*”, Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.

Çukurçayır, M.A. (2000). “*Yeni yönetim modeli arayışları çerçevesinde halkın yönetim süreçlerine katılım olanakları*”, Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri, Ankara, TODAIE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi.

Çukurçayır, M.A. (2003). “*Dijital kentler ve Türkiye’de bazı uygulamalar*” Yerel ve Kentsel Politikalar, Der. M. Akif Çukurçayır-Ayşe Tekel, Konya, Çizgi Kitabevi.

Dileyici, D. Vural, T. (2005). “*İdarelerarası rekabet ve mali yerinden yönetim*”, Kamu Ekonomisi ve Kamu Politikaları, Ankara, Seçkin Yayınevi.

DPT. (2007). *OECD e-devlet çalışmaları: Türkiye*, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara.

Drucker, P.F. (1993). *Gelecek için yönetim: 1990’lar ve sonrası*, Çev: F.Üçcan, Ankara, Türkiye İş Bankası Yayınları.

Dunsire, A. (1995). “*Administrative theory in the 1980’s:a viewpoint*”, Public Administration, 73: 25-35.

Erdal, M. (2002). *Elektronik bilgi çağında kamu yönetimi: e-devlet*, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul.

Eren, K., Coşkun, B., Güzel, G. (1995). *İzmir büyükşehir belediyesi bünyesinde kent bilgi sistemi çalışmaları başlatılması raporu*, İzmir.

Eroğlu, H.T. (2006). E-devlet uygulamaları çerçevesinde mernis projesi ve beklentiler, *Sayıştaş Dergisi*, sayı:62.

Eroğlu, C. (1999). *Devlet yönetimine katılma hakkı*, 2. Baskı, Ankara: İmge Kitabevi.

Ertan, B. (2002). Yerel yönetim kavramı, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt:11, S. 1.

Eryılmaz, B. (1997). *Yerel yönetimlerin yeniden yapılanması*, İstanbul, Birleşik Yayıncılık.

Fıstıkçioğlu, R. (2007). “E-devlet uygulamaları ve e-belediye: Gaziantep büyükşehir belediyesi örneği”, Gaziantep, Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Gözübüyük, A.ř. (2004). *Türkiye'nin yönetim yapısı*, Ankara, Turhan Kitabevi.

Günday, M. (1999). *İdare hukuku*, İstanbul, İmaj Kitabevi.

Güneş, H. (2005). 5272 sayılı belediye kanunu ve belediye personel rejimi, *Yerel Yönetim ve Denetim*, C.10, S.5, Mayıs.

Hazar, Ç.M., (2006), *Bilgi toplumu*, Ankara, Turhan Kitabevi.

Isaac-Henry, Kester. (1993). “*Development and change in the public sector*”, Management in the Public Sector Challenge and Change, (Edit. Kester Isaac-Henry, Chris Painter, Chris Barnes), Chapman&Hall, London.

İlyasoğlu, E. (1997). *Türk bilgi teknolojisi ve gümrük birliği*, Ankara, T. İş Bankası Yayınları.

Kamu Yönetimi Sözlüğü. (1998). “*Yerel yönetim*”, Ankara, TODAİE.

Keleş, R. (2006). *Yerinden yönetim ve siyaset*, İstanbul, Cem Yayınevi.

Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 27, No: 1, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Yayını.

Kuran, N. H. (2005). *Türkiye için e-devlet modeli: analiz ve model önerisi*, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Mut, M. (2009). “*AB sürecinde yerel yönetimler reformu ve mülki idare-yerel yönetim ilişkileri*”, Konya, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Nadaroğlu, H. (2001). *Mahalli idareler*, İstanbul.

Nohutçu, A. (2003). “*Tekno-ekonomik paradigma dönüşümünden yeni demokratik yönetim mekanizmalarına: bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet ve kamu yönetimine etkileri*”, 2. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmit: Kocaeli Üniversitesi Yayını.

Osmanlı, N. (2008). “*E-belediyenin CBS tabanlı kurgulanmasının gerekliliği*”, Raporu, Konya Büyükşehir Belediyesi.

Özalp, İ. (1995). *Uluslararası işletmecilik (seçme yazılar II) içinden: çok uluslu işletmelerin az gelişmiş ülkelerdeki joint venture stratejileri*, Eskişehir.

Belediye Kanunu (5393), Sayı: 25874, (13/07/2005).

Elektronik İmza Kanunu (5070), Sayı: 25355, (23 Ocak 2004).

Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu (4630), Sayı: 22311, (21 Şubat 2001).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982), Sayı: 25269, (24 Ekim 2003).

Evrensel Hizmetin Sağlanması Kanunu (5369), Sayı: 25856, (25 Haziran 2005).

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (4077), Sayı: 22221, (8 Mart 1995).

İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun (5651), Sayı: 26530, (23 Mayıs 2007).

Şat, N. (2008). *“Demokrasi için bir araç: e-belediye”*, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi.

Şahin, S.Z. (2005). *“Kent planlamasında coğrafi bilgi sistemlerinin kullanımı ve iktidar ilişkileri: Ankara büyükşehir belediyesi örneği”*, Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I, İstanbul, Beta Basım A.Ş.

Tarsus Belediyesi, 2010-2014 Yılları Stratejik Planı, Haziran 2009.

Tarsus ilçe Milli Eğitim Müdürlüğü Kaymakamlık Brifingi (2007).

Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi, Ekim 2006 Raporu. “*E-belediyecilik kılavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi*”, İstanbul, Tasam Yayınları.

Törenli, N. (2003). “*Post-modern pazarlama stratejisi olarak e-devlet*” Elektrik Mühendisliği, Sayı:416.

TÜİK. Belediye Kent Bilgi sistemi Araştırması, Türkiye İstatistik Haber Bülteni, Sayı 23, Şubat 2006.

Tutar, H. (2006). *Yönetim bilgi sistemi*, Ankara, Seçkin Yayınevi.

Türkiye Bilişim Derneği (TBD). (2004). Türkiye Bilişim Şurası, Taslak Rapor, 10-11 Mayıs, Ankara.

UBAK. (2005). Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu, E-Dönüşüm KDEP-2004 Türkiye 7 Numaralı Eylem Raporu, İnternet Veri Merkezi Uygulamalarının Ekonomisi ve Yapılabilirliği.

Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I.*, İstanbul, Literatür Yayıncılık.

Uluç, G. (2003). *Küreselleşen medya: iktidar ve mücadele alanı*, İstanbul, Anahtar Kitaplar Yayınevi.

Ulusoy, A. ve Karakurt, B. (2002). “*Türkiye'nin e-devlet'e geçiş zorunluluğu*”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniv, İzmit, İİBF Yayını.

Uzun, E. (2003). “*E-devlet kapsamında e-belediyecilik ve bir uygulama*”, Trakya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Yıldırım, S. (1993). *Yerel yönetim ve demokrasi: kavramlar, yaklaşımlar*, İstanbul, T.C Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ile Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği ve Dünya Birleşmiş Kentler Federasyonu (IULAEMME) Yayını.

Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., ve Üstün, C.C. (2003). *Her şeyi e-leştirdik*, Ankara, Macar Yayıncılık.

Yıldız, M. (2001). “*Yerel yönetimlerde internet uygulamaları ve e-devlet*”, Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler, Ed. Bekir Parlak ve Hüseyin Özgür, İstanbul, Alfa Yayınları.

Yomralıoğlu, T. (2006). “*Türkiye’de belediyelerin KBS/CBS uygulamalarına genel bakış*”, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, JFM Bölümü.

İnternet Kaynakları

Acun, R. (1998). Bilim, bilgi teknolojileri ve Türkiye. Erişim Tarihi: 19.10.2009, www.history.hacettepe.edu.tr/archive/bilim.html

Balaban, M.E., Coşkun, E. ve Arıcıgil Ç. (2006). E-belediye uygulamalarında web sayfası ziyaret istatistiklerinin yönetsel amaçlarla kullanımı üzerine bir çalışma. Bilişimle E-Kentleşme Yapı ve Kentte Bilişim 06 IV. Kongresi. Ankara. TBD. 8-9.06.2006. Erişim Tarihi: 09.10.2009, www.tmbd.org.tr/UserFiles/bildiri15.doc

Karakoyunlu, Y. (2001). Türkiye’de ‘e-devlet’ forumu açılış konuşması. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Fuarı. İstanbul. Erişim Tarihi: 19.10.2009, <http://dosyalar.hurriyet.com.tr/bilisim2001/13bil.asp>

DPT. (2009). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu. Ankara. Erişim Tarihi: 12.10.2009, <http://ekutup.dpt.gov.tr/yereyon/oik554.pdf> ()

DPT. (2009). Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı. Erişim Tarihi: 22.04.2009, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan9.pdf>

Türkiye Bilişim Derneği. (2002). E-Devlet Raporu, Türkiye Bilişim Şûrası. Ankara. Erişim Tarihi: 14.10.2009, <http://2002.bilisimsurasi.org.tr>

Büke, A. (2002). E-devlet Kavramı ve Türkiye’de E-devlet. İzmir. İzmir Ticaret Odası Yayını. Erişim Tarihi: 16.10.2009, www.edevlet.net/eTurkiye.htm

OECD. (2007). E-devlet çalışmaları Türkiye. Erişim Tarihi: 19.10.2009, www.bilgitoplumu.gov.tr/ftpoced/OECD%20PEER%20REVIEW%20TERC%DCME_13072007.pdf

_____ (2003). Mobese: bir emniyet klasiği. Erişim Tarihi: 19.10.2009, www.muharremtac.com/ayrinti.aspx?konuno=192, ()

Atuğ, M. (2009). Erişim Tarihi: 20.10.2009
www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt

Ceylan, B. (2006). Bilişim ve teknoloji öncülüğünde profesyonel bilgi çağı polisi. Erişim Tarihi: 21.10.2009, www.arifkivrak.org/makaleler/PolislikHakkinda/BilalCEYLAN_bilisimveteknoloionculugundeprofesyonel.doc

Şeker, T. B. (2010). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çerçevesinde bilgiye erişimin yeni boyutları. Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi. Erişim Tarihi: 21.03.2010, http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/articles/2005/13/TBSEKER.PDF

<http://www.tarsustso.org/tr/>, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

<http://www.mevzuat.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

<http://mebbis.meb.meb.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

www.egm.gov.tr, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

www.gib.gov.tr, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

www.muhasabat.gov.tr, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

<http://tckimlik.nvi.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 11.10.2009)

www.meb.gov.tr, (Erişim Tarihi: 11.10.2009)

www.mersin.bel.tr, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

www.uyap.gov.tr, (Erişim Tarihi: 14.10.2009)

www.mahalli-idareler.gov.tr, (Erişim Tarihi: 16.10.2009)

www.potkal.com/yazi_icerik.asp?yID=520, (Erişim Tarihi: 11.10.2009)

www.etrodulleri.org, (Erişim Tarihi: 11.10.2009)

www.tuik.gov.tr, (Erişim Tarihi: 12.10.2009)

www.ankara-bel.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.10.2009)

www.tarsus.bel.tr, (Erişim Tarihi: 10.10.2009)

www.turkpoint.com/iletisim/wap.asp, (Erişim Tarihi: 21.12.2009)

www.e-turkiye.gov.tr, (Erişim Tarihi: 11.02.2010)

www.tk.gov.tr, (Erişim Tarihi: 11.02.2010)

www.yerelnet.org.tr, (Erişim Tarihi: 11.02.2010)

www.yerelbilgi.gov.tr, (Erişim Tarihi: 11.02.2010)

www.rega.basbakanlik.gov.tr, (Erişim Tarihi: 11.02.2010)

www.burhanettinkocamaz.com, (Erişim Tarihi: 01.03.2010)

EK-1

Kent bilgi sistemi hakkında genel bilgi Tarsus Belediyesinin bu konudaki çalışmaları nelerdir?

Dünya üzerindeki karmaşık sosyal, ekonomik, çevresel vb. sorunların çözümüne yönelik mekana / konuma dayalı karar verme süreçlerinde kullanıcılara yardımcı olmak üzere, büyük hacimli coğrafi verilerin; toplanması, depolanması, işlenmesi, yönetimi, mekansal analizi, sorgulaması ve sunulması fonksiyonlarını yerine getiren donanım, yazılım, personel, coğrafi veri ve yöntem bütünüdür.

Kent Bilgi Sistemi sayesinde dünyanın herhangi bir yerindeki internet kullanıcısı Tarsus caddelerinde, sokaklarında, binalarında, parklarında 3 boyutlu olarak gezebilecek.

İnternet Tabanlı 3 Boyutlu Kent Bilgi Sistemi ile;

- Tarsus'ta emlak kaçakları, bina ruhsatları ve kentin gelişimi izlenebilecek,
- Ada/Parsel sorgulamaları ile gayrimenkullere hızlı bir şekilde ulaşılarak her türlü beyan bilgileri görüntülenebilir ve e-belediyeçilik uygulamaları kullanılabilir,
- İstenilen adres bilgisine mahalle, cadde, sokak, kapı no sorgulamaları kullanılarak gidilebilir,
- Emniyet birimleri, sağlık kurumları gibi önemli adreslere veya herhangi bir adrese hızlı bir şekilde gidilebilir,
- Mülkiyet ve mükellef bilgilerine daha hızlı ulaşılabilir,
- Her türlü gayrimenkul işlemlerinde binalar fotogerçekçi dokular ile üç boyutlu olarak görüntülenebilir,
- Üç boyutlu görsel şehir planlaması yapılabilir,

- Her türlü bilgi internetten üç boyutlu sunulabilir,
- Üç boyutlu görüntüler gerçek ülke koordinatları ile sunulduğu için istenilen yerin koordinatlarına ulaşılabilir,
- 3 Boyutlu görüntü üzerinden alan ve mesafe ölçümü yapılabilir,
- 3 Boyutlu sınırsız bilgiye sınırsız sayıda kullanıcı ulaşabilir,
- Kullanıcılar bilgisayar bilgileri ne düzeyde olursa olsun sadece fare/Mouse kullanımı ile istedikleri bilgilere ulaşabilir,
- Resmi ve özel kurumlarla veri entegrasyonu sağlanabilir,

Kent Bilgi Sistemine bilgi aktarma işlemleri ilgili birimler tarafından yapılmakta ve program tam anlamıyla, tüm özellikleri ile 2011 yılı başından itibaren kullanılması hedeflenmektedir. Bugün itibariyle sadece belediye çalışanlarımız tarafından girilmiş bilgiler vatandaşların iş ve işlemlerini daha hızlı yapmak üzere kullanılmaktadır.

Tarsus Belediyesini diğer belediyelerden ayıran özellikler nelerdir?

Tarsus Belediyesini diğer belediyelerden ayıran en önemli özellik lider'in politika ve strateji konusunda oldukça etkin rol oynamasıdır. Liderin bu başarısı alt kadrolarda ve her düzeyde çalışanlara pozitif yansımıştır.

Mersin genelinde ilçe bazında nüfus yoğunluğunun en fazla olduğu Tarsus'ta, 308 bin 681 kişinin ikamet ettiği belirlendi.

Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre, Tarsus nüfusunun 153 bin 322'si erkek, 155 bin 359'u kadınlardan oluşuyor. Tarsus nüfusunun 233 bin 436'sı kent merkezinde, 75 bin 245'i ise belde ve köylerde yaşıyor.

İl merkezlerinin nüfus sıralamasına göre ilçemiz 27. sıradadır. İllerin genel nüfusuna göre ilçemiz 58. sıradadır.

Nüfus ve coğrafi yapı gibi kent özellikleri itibariyle ilçe kategorisinde yer alan, imkanları il imkanların çok daha az olan bir kentin tüm ihtiyaçları etkin bir politika ve strateji ile sağlanmaya çalışılıyor. Halk tarafından takdir edilen hizmetler üretilebiliyor. Tarsus'un 10000 yıllık tarihi geçmişi olması, şehir merkezinin 20 km güneyinde denize girilebiliyor olması, 20 km. kuzeyinde kayak merkezi yapılabilecek imkanların olması, dinlerin, medeniyetlerin kesiştiği kent olması Tarsus'u diğer il ve ilçelerden ayıran en önemli özellikleri olsa gerek.

Belediye başkanının dört dönemdir seçilme nedenleri, halkın buna bakışı siyasi ve yönetim açısından nelerdir?

Tüm alanlarda olduğu gibi belediyecilikte de istikrar çok önemlidir. Lider'in (Belediye Başkanı) 4. Dönemde görev yapması yani 16 yılı geride bırakması, Tarsus'u ve Tarsus'un karakteristik yapısını çok iyi bilmesi, Tarsus'un ve Tarsuslunun tüm beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermesi, halkın güvenini kazanması görevdeki istikrarı getirdi. Sırasıyla önce altyapı, üst yapı, şehircilik, yeşil alanlar, modern bina ve tesisler gibi önemli ve başarılı projelere imza atılmış ve hizmete sunulmuştur. Tarsus'ta yaşayan herkese her kesime eşit hizmetler sunulunca, halk tarafından vazgeçilmez olunmuştur.

e-belediyenin Tarsus belediyesine getirdikleri ve getirecekleri nelerdir?

Teknolojinin hızla geliştiği bir dünyada çağın gereklerine uymak her alanda olduğu gibi kamu alanında da çok önemlidir. Vatandaşların beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirme yapmak etkin Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının bir gereğidir. Sadece başarılı projeler üretmek, bunları hayata geçirmek çoğu zaman yeterli görülmemektedir. Bunların daha etkin kullanılması farkında olunması ancak e-belediye hizmeti ile sağlamak mümkündür.

e-belediye verimlilik ve maliyetler açısından neler getirdi ve getirecek?

Tüm dünyadaki ekonomik ve sosyal hayatı derinden etkileyen ‘‘Bilgi Toplumuna Dönüşüm’’ sürecinde birçok kavramla beraber belediye olgusu da değişikliğe uğramış; klasik belediye anlayışı yerini ‘‘e-Belediye’’ kavramına bırakmıştır. E-belediye en yalın biçimiyle ‘‘Belediyenin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve sorumluluklar ile vatandaşların belediyeye karşı olan hak ve yükümlülüklerinin karşılıklı olarak, elektronik iletişim ve işlem ortamlarında, kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir’’ biçiminde tanımlanabilir.

Türkiye’de de Kamu Kurum ve Kuruluşları tarafından verilen elektronik hizmetlerin vatandaşın karşısına e- belediye olarak çıkması için çalışmalar yapılmıştır. Bütün hizmetlerin tek bir noktadan vatandaşa ulaştırılması e-belediye projesi ile erişilmesi hedeflenmektedir. e-Belediye, Tarsus’un modernleşme ve vatandaş odaklı bir belediye mekanizması kurma yolunda attığı önemli bir adımdır. Belediyeler bugün vatandaşın günlük yaşamında karşılaştığı sorunları mercek altına almakta ve hayatı kolaylaştırma yolunda e-Belediye çalışmalarına odaklanmaktadır.

E-belediye’de hedef birbirinden bağımsız çalışanların hizmetlerini vatandaşın yaşamı boyunca kullanabileceği tek bir çatı altına toplamaktır. Projenin gelecek aşamalarında Kamu Kurumları arasındaki bilgi paylaşımı verimlilik kazanacak, elektronik imza sistemleri devreye girebilecek, belediyenin bir kurumunun sahip olduğu bilgi diğer kurumunun erişimine açılarak vatandaşın mükerrer bilgi istenmesi gibi durumlar aşılabilecektir. Vatandaş açısından belediye hizmetlerinin, elektronik belediye hizmetlerine dönüşmesi ülke genelinde hem maddi hem de psikolojik bir farklılaşmanın başlangıcı olup her bir hizmet için ülke ekonomisine ölçüsü milyar dolar seviyesinde ifade edilebilecek faydalar sağlayacaktır.

e-belediye öncesi ve sonrası?

E- Belediye öncesinde Tarsus Belediyesi hakkında çalışanlar da dahil olmak üzere bazı bilgi ve dokümanlara zamanında ulaşılamıyordu. E-belediye ile sadece çalışanlar değil tüm internet kullanıcıları tarafından 7 gün 24 saat kolaylıkla ulaşılabilmektedir. Şeffaf belediyecilik uygulamalarına da kolaylık

sağlamaktadır. Vatandaşlarımızın Tarsus Belediyesi hakkında her türlü bilgi ortamına ulaşılmasına da kolaylık sağlanmıştır. Bu ve bu tür uygulamalar vatandaş memnuniyetine doğrudan etki etmektedir.

Evrak takip sistemi ile sağlanacak faydalar nelerdir?

2008 Yılında üst yönetim kararıyla kurumumuzda evrakların elektronik ortamda paylaşılması, elektronik imzayla imzalanarak evrak sarfiyatında ve zamandan tasarruf edilerek iş ve işlemlerin, haberleşmenin daha kısa zaman içerisinde yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır.

01 Haziran 2008 tarihinden itibaren test amaçlı kullanılmaya başlanan programda ortaya çıkan sorunlar giderilerek 01 Ocak 2009 tarihinden itibaren resmen kullanılmaya başlanmıştır. Sistem odasında kurulu ana server üzerinden tüm müdürlüklerde ve bağlı birimlerinin kalem servislerinde görevli personelin kendi bilgisayarından kullanıcı adı ve parolasıyla ulaşabilmektedir. Elektronik İmza ile ilgili resmi kurumlara başvuru yapılmadığından sistem şu anda sadece aşağıdaki şekilde kullanılmaktadır.

Elektronik ortamda hazırlanan evraklar yazıcıdan belge haline getirildikten sonra ıslak imza ile evrak resmîleştiriliyor. Resmi evrak tarama cihazı ile tarandıktan sonra tekrar elektronik ortama taşınıyor ve programa kayıt edilerek evrak kayıt sayısı ve Standart Dosya plan Kodu verilerek daire içerisine (belediye birimlerine) program aracılığıyla gönderiliyor. Burada sağlanan fayda evrak anında ilgili müdürlüğün kalem birimine ulaşması, insan gücü ve kağıt sarfiyatının azalmasıdır. Ayrıca evrakın ulaşıp ulaşmadığı, hangi tarih ve saatte ulaştığı kontrol altında tutulabiliyor.

Şuan Tarsus Belediyesinde evrak takip sistemi ile ilgili gelişmeler nelerdir, daha neler yapılacaktır?

Tarsus Belediyesi'nde evrak takip sistemi ile evraklar elektronik ortamlara kayıt edilmekte, bu yıl içerisinde tüm birimlerde elektronik imza başvurusu yapılarak, e-imza uygulamalarına 2011 yılında başlanması hedeflenmektedir. Ayrıca 2011 yılı itibariyle e-arşiv uygulamasının da bu program aracılığıyla yapılması düşünülmektedir. Bu konuda gerekli teknolojik altyapı ve eğitim çalışmaları 2011 yılına kadar yapılması ve projenin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

Web sitenizdeki belnet, AB projeleri, anket sonuçları linkleri hakkında genel bir bilgi verebilir misiniz?

Web sitenizdeki güncellemeler ve kontroller kim tarafından yapılıyor?

Belnet, Kent Bilgi Sistemi'nin uygulamaları için oluşturulan bir linktir. Belnet verileri, Su ve Kanalizasyon İşleri, İmar ve Şehircilik, Mali Hizmetler ve Zabıta Müdürlüklerimizin ilgili çalışanları tarafından Bilgi İşlem Merkezi koordinesinde güncellenmektedir.

Başvurulan ve/veya hayata geçirilen AB Projeleri ile ilgili veriler ilgili çalışanlar tarafından Bilgi İşlem Merkezi koordinesinde güncellenmektedir.

Her yıl Tarsus nüfusunun en az % 1'lik kısmına, 45 mahalledeki nüfus dağılımına göre uygulanan anketler, tarafsız ve şeffaf bir şekilde Kalite Yönetim merkezi tarafından okunarak değerlendirilmekte ve anket sonuçları raporlanarak Bilgi İşlem Merkezi aracılığıyla internet sitesi üzerinden duyurulmaktadır.

Web sitemizde yer alan tüm bilgiler ilgili birim tarafından hazırlanarak Bilgi İşlem Merkezi aracılığıyla internet sitesinde yayınlanması sağlanmaktadır. Güncelleme talebi yine ilgili birimler tarafından yapılmakta gerekli bilgi ve dokümanlar Bilgi İşlem Merkezine ulaştırılmaktadır.

Mavi masaya başvuru adetleri nelerdir, ulaşım süreleri nelerdir, çözüm bulma ya da bilgilendirme ne kadar zamanda gerçekleşmektedir?

Mavi masaya 2009 yılı içerisinde 435 adet (park talebi, taziye çadırı talebi, yol-kaldırım bakım ve onarımı, yol-kaldırım temizliği, konteyner talebi, başı boş köpek, kaçak yapı ihbarı, kaçak su ihbarı, ruhsatsız işyeri, sağlıksız gıda üretimi, çevre kirliliği, toplu taşıma problemleri vs...) hizmet talebi yapılmıştır. Bu talepler mavi masa tarafından ilgili birimlere günlük raporlar halinde ulaştırılmış ve ilgili birim tarafından gerekli çalışma yapılmış sonucu iş ve işlem tamamlandıktan sonra 1 gün içerisinde talebi yapan tarafından bırakılan e-posta, telefon veya mektup adresine sonuç bildirilmektedir. 435 adet talebin değerlendirilmesi mümkün olan 397 adedi değerlendirilmiş ve sonucu hakkında talebi yapana geri dönüş yapılmıştır.

Alo belediye başvuru adetleri nelerdir?

2009 yılı ortalarında hizmete sokulan Alo belediye telefon hattına 139 adet başvuru yapılmış. Bu başvuruların tamamı sesli yanıt sistemi ile cevaplandırılmıştır. Alo belediye telefon hattı ile vatandaş tarafından vergi ve su borcu sorgulaması yapılabilmektedir.

e-belediye uygulamalarıyla belediye başvuru adetlerinde bir azalma gözlemlendi mi?

Tarsus Belediyesi'nde e-belediye uygulamaları 2006 yılından itibaren kısım kısım gerçekleştirilmektedir. Hemen hemen her yıl yeni bir uygulama hayata geçirilmiştir. 2006 yılından itibaren yapılan duyurularla internet kullanıcılarının talep ettikleri bilgilere ulaşımı konusunda gerekli bilinçlendirmeler yapılmaktadır. Şehir merkezi içerisinde, 3 katlı binada, küçük ofislerde belediye hizmetlerinin tamamını sunmaya çalışan Tarsus Belediyesi 2007 yılından itibaren şehir merkezinden 4 km. uzaklıkta kampüs şeklinde geniş alanlara yayılmış hizmet binasına kavuşmuştur. Çalışanların performansını olumlu yönde doğrudan etkileyen bu değişim, vatandaş açısından sıkıntı yaratmıştır. Çünkü daha önce yürüyüş mesafesinde bulunan hizmet binası şehir merkezinden uzaklaşmıştır. Bu değişimden dolayı başta alışmakta zorlanan halkımız, belediye ile ilgili iş ve işlemlerini e-belediye uygulamaları aracılığıyla gerçekleştirmeye yönlenmiştir. E-belediye sayesinde vatandaş tarafından belediyenin şehir merkezinden uzaklaşmasının olumlu karşılaması sağlanmıştır. E-belediye öncesinde her iş ve işlemi için Tarsus Belediyesi ziyaret edilerek gerçekleştirilmekte idi. E-belediye sayesinde başvuru sayılarında

2007 yılında % 8,

2008 yılında % 11,

2009 yılında ise % 23

Azalmalar gözlemlenmiştir.

EK-2: TARSUS BELEDİYESİ SWOT ANALİZİ

<i>Güçlü Yönler (Strengths)</i>	<i>Zayıf Yönler (Weaknesses)</i>
<ul style="list-style-type: none">• Belediye Başkanı'nın 4. dönemi olmasının verdiği deneyim,• Sosyal belediyeçilik anlayışının yüksek olması,• Kentsel altyapının tamamlanmış olması,• İmar planının yapılmış olması,• Elektronik altyapıya sahip olunması ve bu teknolojiyi kullanabilecek personelin bulunması,• Kalite yönetim sisteminin olması,• Kent Bilgi Sistemi'nin bulunması,• Personele gerekli eğitim imkanlarının sağlanabilmesi,• Belediye birimlerinin her türlü sosyal ihtiyacı karşılayacak kompleks içerisinde olması,• Hal kompleksinin kurulu kapasite ile şehrin ihtiyacını karşılaması,• İmar Limited Şirketi (Düğün salonu, ekmeek fırını, yüzme havuzu vb.),• Beton zemin, gıda-su, atık su laboratuvarının olması,• Düzenli kentleşme için yapılaşmaya hazır yeterli sayıda imar parsellerinin hazır olması.	<ul style="list-style-type: none">• Uzman, kalifiye ve vasıflı eleman eksikliği,• Temizlik araç ve ekipmanlarının eksikliği,• İş makinesi, araç ve ekipmanının ekonomik ömürlerini doldurmuş ve tamir, bakım, onarım maliyetlerinin yüksek olması,• Kalifiye ve yetişmiş personelin büyük kısmının emekliliğinin gelmiş olması,• Çalışanlarda motivasyon eksikliği,• Ücret dağılımında yaşanan problemler,• Hal gelirleri tahakkukunda otomasyon eksikliği,• Personel ücretlendirilmesi ve norm kadro yarası nedeni ile kalifiye eleman istihdam edilememesi,• Belediye hizmet araçlarında araç takip sisteminin olmaması,• Kentsel dönüşüm projelerinin hayata geçirilememesi,• Genel arşivin olmaması.
<i>Fırsatlar (Opportunities)</i>	<i>Tehditler (Threats)</i>
<ul style="list-style-type: none">• AB fonlarından faydalanılabilmesi,• Tarihi ve kültürel mekanlarının bulunması,• İş geliştirme merkezlerinin kurulmuş olması,• 1/100.000 ölçekli çevre düzeni planının onaylanmış olması,• Tarsus Kazanlı sahil şeridinin turizm bölgesi olarak ilan edilmesi,• Karboğazı'nın kış sporları alanı olarak ilan edilmiş olması,• Doğalgazın gelmiş olması,• Bölgenin önemli bir tarım alanı olması,• Kentin çağdaş, hızlı ve her kesime hitap eden değişimi,• Belediyenin her kesimi toparlayıcı ortak payda faaliyetleri.	<ul style="list-style-type: none">• Yapılan hizmetlere vatandaşın yeterince sahip çıkmaması,• Belediyenin siyasi bir kurum olması,• Sanayi tesislerinin kapanması,• Kırsal kesimden göçlerin olması,• Nüfus ve alanın büyüklüğüne rağmen ilçe olması,• Toplumun sosyal ve ekonomik düzeyinin yetersiz olması,• Yeni işyerlerinin açılmaması,• Tarsus genelinde işsizlik oranının yüksek olması,• Yeterli sosyal tesislerin olmaması (Tarsus Belediyesi, 2010-2014 Stratejik Planı, 2009).