

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**KAMU HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM VE E-
BELEDİYE UYGULAMALARI: ELAZIĞ İLÇE WEB
SİTELERİ ÜZERİNDE BİR İNCELEME**

SERTAÇ KIRAÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN:
DR. ÖĞR. ÜYESİ ERDAL BAYRAKCI**

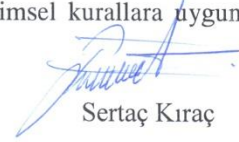
KONYA-2019

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTITÜSÜ
--	---	--

Bilimsel Etik Sayfası

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sertaç Kırac		
	Numarası	168104011012		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
	Tezin Adı	Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme		

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.


Sertaç Kırac

Öğrencinin Adı Soyadı
İmzası

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
--	---	--

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sertaç KIRAÇ
	Numarası	168104011012
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
	Programı	Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Erdal BAYRAKCI
	Tezin Adı	Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme” başlıklı bu çalışma 02/07/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Dr. Öğr. Üyesi	Erdal BAYRAKCI	
2	Prof. Dr.	Ethem Kadri PEKTAŞ	
3	Doç. Dr.	Erhan ÖRSELLİ	

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
--	---	---

ÖZET

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sertaç Kırış		
	Numarası	168104011012		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
	Tez Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Erdal Bayrakcı		
Tezin Adı	Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme			

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler kamu yönetimi alanında da köklü değişimlere sebep olmuştur. Bu alandaki yeniliklerden birisi olan e-Devlet, Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda bilişim teknolojileri yoluyla yapılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Yeni Kamu Yönetimi anlayışının uzantılarından birisi olan e-devlet uygulamaları bu alanda hizmetlerin etkin ve hızlı yapılabilmesini sağlamıştır. Türkiye’de 1990’lı yıllarla başlayan e-devlet projeleri günümüzde tek bir portal içinde toplanmıştır. e-Devlet uygulamalarının bir uzantısı olarak e-Belediyecilik ise belediye faaliyetleri ile ilgili genel bilgiler içeren bir platformdan online hizmet sunumuna geçen bir uygulamadır. Günümüzde yerel ihtiyaçların ciddi bir kısmı internet ortamında yapılabilmektedir. Bu açıdan son yıllarda Türkiye’de hem il belediyelerinin hem de ilçe belediyelerinin online hizmet ağlarını genişlettiği görülmektedir. Bu çalışmada Elazığ ilçe belediyelerinin internet siteleri incelenmiştir. Belediye internet sayfalarının sunduğu hizmetler ve teknik altyapıları bir değerlendirmeye tabi tutulmuş ve ulaşım sağlanan ya da sağlanamayan hizmetler belirtilmiştir. Daha sonra Elazığ ilçe belediyeleri web sayfalarının hizmet içerikli uygulamaları karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kamu Hizmeti, E-Devlet, E-Belediyecilik, Belediye İnternet Siteleri

ABSTRACT

Author's	Name and Surname	Sertaç KIRAC		
	Student Number	168104011012		
	Department	Political Science And Public Administration		
	Study Programme	Master's Degree (M.A.)	X	
		Doctoral Degree (Ph.D.)		
	Supervisor	Dr. Öğr. Üyesi Erdal Bayrakcı		
Title of the Thesis/Dissertation	E-Municipal Applications and Transformation in Public Services: Rewiew of County Websites in Elazığ			

Recent developments in information and communication technologies have led to radical changes in the field of public administration. E-Government, one of the innovations in this field, is defined as the ability of public services to be made via electronic technologies in information technology. The e-government applications, one of the extensions of the new Public Management approach, have enabled the services to be made efficiently and quickly in this field. Starting with the 1990 e-government projects in Turkey today were collected in a single portal. As an extension of e-Government applications, e-municipality is an application that provides online services from a platform that contains general information about municipal activities. Nowadays, a significant part of the local needs can be done on the internet. In this respect it is observed that province and district municipalities expand their online network services in recent years. In this study, websites of Elazığ district municipalities were examined. The services and technical infrastructures provided by municipal websites are evaluated and the services that available or not available are emphasized. Then, the service content applications of web pages in Elazığ district municipalities are shown comparatively.

Key Words: Public Service, e-state, e-municipality, municipality web sites

İÇİNDEKİLER

İçindekiler	i
Tablolar Listesi	iii
Şekiller Listesi	iv
Grafikler Listesi	v
Kısaltmalar Listesi	vi
Önsöz ve Teşekkür	vii

Giriş	1
-------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM KAMU HİZMETİ

1.1. Kamu Hizmeti Kavramı	4
1.2. Kamu Hizmetinin Hukuksal Boyutu	8
1.3. Kamu Hizmeti Kavramına Egemen Olan İlkeler	11
1.3.1. Süreklilik ve Devamlılık İlkesi	12
1.3.2. Eşitlik (Nesnellik) İlkesi	12
1.3.3. Bedelsizlik (Meccanilik) İlkesi	12
1.3.4. Tarafsızlık İlkesi	13
1.3.5. Uyarlanma (Değişkenlik) İlkesi	13
1.4. Merkezi Yönetimde Kamu Hizmeti	14
1.5. Yerel Yönetimlerde Kamu Hizmeti	19
1.6. Klasik Kamu Yönetimi Anlayışı	25
1.7. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	30
1.8. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı	32
1.9. Türkiye’de Kamu Yönetiminde Değişim ve Dönüşüm	33
1.9.1. Merkezi İdare Açısından Değişim ve Dönüşüm	33
1.9.2. Yerel Yönetimler Açısından Değişim ve Dönüşüm	38

İKİNCİ BÖLÜM E-DEVLET VE ÇEŞİTLİ E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. E-Devlet Tarihçesi	41
2.2. E-Devlet Kavramının Kuramsal Boyutu	45
2.3. E-Devletin Özellikleri	48
2.4. E-Devletin Unsurları	49
2.4.1. e-Devlet	49
2.4.2. e-Vatandaş	50
2.4.3. e-Şirketler	50
2.4.4. e-Kurumlar	50
2.5. E-Devlet Modelleri	51

2.6. E-Devletin Faydaları	52
2.7. Dünyada E-Devlet Uygulamaları	55
2.7.1. Singapur.....	56
2.7.2. Amerika Birleşik Devletleri	58
2.7.3. Finlandiya	60
2.7.4. Türkiye	61
2.7.4.1. MERNİS	63
2.7.4.2. VEDOP	66
2.7.4.3. UYAP	70
2.7.4.4. Mobil Devlet	71
2.8. E-Belediyecilik	75

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELAZIĞ İLÇE BELEDİYE WEB SİTELERİNİN ANALİZİ

3.1.Yöntem	83
3.2. Araştırmanın Amacı	84
3.3. Araştırmanın Önemi	84
3.4. Araştırma Bulguları ve Analizi.....	85
3.4.1. Web Sitelerine Erişim	87
3.4.2. Web Sitelerinin Tasarım.....	89
3.4.3. Web Sitelerinde Dolaşım	91
3.4.4. Web Sitelerinin Çekiciliği	93
3.4.5. Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	95
3.4.6. Web Sitelerinde Şeffaflık	98
3.4.7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlçenin Tanıtımı	100
3.4.8. Web Sitelerinde Plan ve Projeler	103
3.4.9. Belediye Web Sitelerinde Görev ve Sorumluluklar Hakkında Bilgiler ..	105
3.4.10. Web Sitelerinin Karşılana Alt Ölçüt Oranları	107
3.4.11. Web Sitelerinin Karşılana Ana Ölçüt Oranları	112
Sonuç ve Öneriler	114
Kaynakça	123
Özgeçmiş	133

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. E-Devletin Faydaları.....	55
Tablo 2.2. Klasik Yerel Yönetimler ile E-Belediyecilik Anlayışlarının Karşılaştırılması	77
Tablo: 3.1. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerine Erişim Ölçütünün Analizi	87
Tablo: 3.2. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Tasarımı Ölçütünün Analizi	89
Tablo: 3.3. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Dolaşım Ölçütünün Analizi	91
Tablo: 3.4. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği Ölçütünün Analizi.....	93
Tablo: 3.5. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler Ölçütünün Analizi	95
Tablo: 3.6. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık Ölçütünün Analizi.....	98
Tablo: 3.7. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler Ve İlçenin Tanıtımı Ölçütünün Analizi	100
Tablo: 3.8. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Plan Ve Projeler Ölçütünün Analizi	103
Tablo: 3.9. Belediye Web Sitelerinde Bulunan Görev ve Sorumluluklar	105
Tablo: 3.10. Web Sitelerinin Karşılanan Alt Ölçüt Oranları	107
Tablo: 3.11. Web Sitelerinin Karşılanan Ana Ölçüt Oranları.....	112

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. E-Devletin Unsurları	49
---------------------------------------	----



GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik: 3.1. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerine Erişim Ölçütünün Analizi.....	88
Grafik: 3.2. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Tasarımı Ölçütünün Analizi	90
Grafik: 3.3. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Dolaşım Ölçütünün Analizi	92
Grafik: 3.4. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği Ölçütünün Analizi	94
Grafik: 3.5. Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler Ölçütünün Analizi	96
Grafik: 3.6. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık Ölçütünün Analizi	99
Grafik: 3.7. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlçenin Tanıtımı Ölçütünün Analizi.....	101
Grafik: 3.8. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Plan ve Projeler Ölçütünün Analizi	104
Grafik: 3.9. Belediye Web Sitelerinde Görev ve Sorumluluklar Hakkında Bilgiler Ölçütünün Analizi.....	106

KISALTMALAR LİSTESİ

a.g.e.	Adı Geçen Eser
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
çev.	Çeviren
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EGM	Emniyet Genel Müdürlüğü
GSMH	Gayri Safi Milli Hasıla
GÜMSİS	Gümrük İdaresi'nde SMS Bilgilendirme Mesajı Projesi
KAYA	Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
MEHTAP	Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
MERNİS	Merkezi Nüfus İdari Sistemi
MHRS	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
MOBESE	Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi
MÖ	Milattan Önce
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TBS	Trafik Bilgi Sistemi
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
vb.	Ve Benzeri
VEDOP	Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi
YEREP	Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme

Önsöz ve Teşekkür

Çağımızda yaşanan değişimler kamu yönetimini de yakında etkilemektedir. Teknoloji ve dijitalleşmenin hızla yaygınlaştığı günümüzde kamu yönetiminin temel fonksiyonu olan kamu hizmetine de ciddi dönüşümler yaşanmaktadır. E-Devlet uygulamaları dünya ülkelerinde trend haline gelen ve giderek artan bir hizmet modeli olarak karşımıza çıkmaktadır. E-Devlet uygulamalarının bir ürü olan E-Belediyecilik uygulamaları da yerel yönetim birimleri olan belediyelerde gün geçtikçe artmaktadır.

Çalışmada Elazığ İlinin İlçe Belediye Web Siteleri üzerinde bir inceleme yapılmıştır. Bu çalışmanın oluşmasında başından beri büyük katkı sunan danışmanım Dr.Öğr.Üyesi Erdal Bayrakçı başta olmak üzere kıymetli jüri üyelerimiz Prof.Dr. Ethem Kadri Pektaş ve Doç. Dr. Erhan Örselli olmak üzere, bölümümüzün kıymetli tüm hocalarına ve bu çalışmamı hazırlamam da teşviklerini ve desteklerini esirgemeyen Dr.Öğr.Üyesi Bilal Alat'a teşekkürlerimi borç bilirim. Ayrıca tez sürecinde yardımlarını esirgemeyen Araş.Gör.Selçuk Kahraman'a çok teşekkür ederim. Aynı zamanda çalışmamı hazırlama sürecimde desteklerini esirgemeyen ailem ve dostlarıma da ayrıca teşekkür ederim.



Giriş

Hızlı bir dönüşüm yaşanan çağımızda insana dair her şey hızla değiştiği için toplumsal ve kurumsal yapıların da bir çeşit sürekli yenilenme içerisinde olduğu görülmektedir. Devletler insan yaşamını düzenleyen en temel yapılardan birisi olarak bu baş döndürücü sürece ayak uydurmak zorundadırlar. Günümüzün sürekli değişen ve karmaşıklaşan ihtiyaçlarına cevap verecek biçimde örgütlenerek “modern devlet” olarak karşımıza çıkan yapılar bilginin insan hayatının hizmetine sunulmasında yeni teknikler geliştirmektedir. Küreselleşmenin de etkisi ile sınırların ortadan kalktığı, demokrasi, katılımcılık, yurttaşlık gibi kavramların yükseldiği günümüzde devletler ile insanlar arasındaki sınırların da hizmet odaklı biçimde dönüştüğü görülmektedir.

Sanayi devrimi sonrası etki alanı çok genişleyen devlet ve bürokrasinin kamu hizmetlerinin sunumunu zorlaştırmış olduğu göz önüne alındığında, devletlerin hizmet sunumlarındaki odak farkının 1970’li yıllarla hız kazandığı görülmektedir. Reformlarla beslenen yeni yaklaşım çerçevesinde geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerine hizmetlerin halka daha hızlı, etkili, verimli ulaştırılmasını sağlayacak biçimde Yeni Kamu Yönetimi ilkelerince düzenlenmesine geçilmiştir. Mevcut yeniliklerden birisi olarak insan yaşamını kolaylaştıracak hizmetlerin internet, üzerinden ulaştırılması üzerine kurulan “e-devlet” uygulamaları ile hem vatandaşların memnuniyeti hem de demokratik katılım olanaklarının yaygınlaştırılması amaçlanmıştır.

Bilişim teknolojilerinin kamu yönetimi hizmet alanlarında kullanılmaya başlaması ile geleneksel kamu yönetiminin en çok eleştirilen “hantallık” sorunu, bazı işlemlerin bürokrasi ile yüz yüze gelmeden web portalları üzerinden halledilebilmesi neticesinde bertaraf edilme sürecine girmiştir. Bilgi teknolojilerinin sağladığı bu kolaylık sayesinde e-devlet uygulamaları yaygınlaşmış ve kamu yönetiminin merkeziyetçi yapısından “7/24” yararlanma sağlayan esnek modellere geçiş sağlanmıştır. İnterneti kullanımının artması ile birçok devlet hizmet sunumlarını web ortamına taşımış ve uygulama ağını günden güne genişletmiştir. Özellikle 2000’li yıllarla birlikte devletin elektronikleşmesinin hız kazandığı gözlemlenmektedir.

Öte yandan küreselleşmenin uzantıları olarak kabul edilebilecek katılımcı yönetim, yönetişim ve yerelleşme eğilimleri ile birlikte e-devlet uygulamaları yeni boyutlar kazanmıştır. Yerel yönetimlerde de web tabanlı hizmet sunumunun artması kentsel yönetim sistemlerinin bir parçasını oluşturmuştur. Portallar üzerinden yapılan başvurular ve sorgulamalar ile yerel hizmetlerde de bir rahatlığın sağlandığı söylenebilir.

Türkiye açısından bakıldığında web tabanlı devlet sitelerinin yaygınlaşması 2000’li yıllarda mümkün olduğu ve günden güne gelişerek bugünkü çeşitli ve etkin haline evrildiğini söylemek gerekir. E-Belediyecilik ise yeni gelişen bir alan olup bugün birçok belediyenin kendi sitesini oluşturarak yerel hizmetleri elektronik ortama taşıdıkları görülmektedir. Bu sistemler sayesinde, vergi borçlarının öğrenilip, internet üzerinden ödeme yapılabildiği, kurumsal müracaat sonuçlarının takip edilebildiği hatta çok daha teknik alanlar olan imar işleri ile ilgili bilgi alınabildiği bir ağ sistemi oluşmuştur. E-Belediye uygulamaları; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli gelişmelerle bu verilerden kent ve toplum yararına farklı bilgiler üretilmesini ve üretilen bu bilgilerin toplum yararına sunulmasını sağlamaktadır. Türkiye’de belediyeler kurdukları siteler yolu ile yeni hizmet başlıklarını da sitelerine eklemektedirler. Gelişmekte olan “e-Belediyecilik” ile internet üzerinden verilen yerel hizmetlerin vatandaşların kullanımına hızlı ve etkin biçimde sunulduğu gözlemlenmektedir. Gün geçtikçe hem il hem de ilçe belediyelerin çevrimiçi hizmet havuzuna dahil olmaktadır. Her belediyenin internet sitesi birbirinden farklı olmakla birlikte sundukları hizmetlerin de çeşitlendiği görülmektedir.

Bu çalışmada günümüzde hızla artan E-Belediyecilik uygulamaları ele alınmış ve tez konusu olarak Elazığ ilinin ilçe belediyelerinin web siteleri belirlenen kriterler üzerinden hizmet açısından değerlendirilmiştir. İlk bölümde Kamu Hizmeti kavramı tartışılmış ve Kamu Yönetimi içerisindeki konumu ve yerel yönetimlerle bağlantı noktaları üzerinde durulmuştur. İkinci Bölüm yeni kamu yönetimi yaklaşımının önemli bileşenlerinden kabul edilen e-devlet kavramına ayrılmış ve bilişim teknolojilerinin hizmet sunumundaki yeri ve önemi dünya ve Türkiye özelinde anlatılmıştır. Üçüncü Bölüm çalışmanın analiz kısmını oluşturmaktadır.

Belediyelerin internet sitelerinin içeriklerine dair belirlenen kriterler ve bu kriterlerin alt parametreleri site içerikleri üzerinden incelenmiştir. Belirlenen ilçeler Elazığ ilinin on ilçe belediyesi olan Ağın, Alacakaya, Arıcak, Baskil, Keban, Karakoçan, Kovancılar, Maden, Palu, Sivrice olup dokuz ana kriter ise; “Web sitelerine erişim”, “Web sitelerinin tasarımı”, “Web sitelerinde dolaşım”, “Web sitelerinin çekiciliği”, “Web sitelerinde ilçede yaşayanlara yönelik hizmetler”, “Web şeffaflık”, “Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve ilçenin tanıtımı”, “Web sitelerinde plan ve projeler” ve “Belediye hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Bu yöntemle ölçeklendirilmek suretiyle analiz yapılmıştır. Yeterlilik göstergeleri ile her bir ana ölçüt için Elazığ ilçe web sitelerinin içeriği ile ne oranda karşılandığı belirlenecektir. Sonuçta Elazığ ili ilçe belediyelerinin hizmet sunumunda internet sitelerini ne ölçüde etkili kullanabildiklerine dair çıkarsamalar yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU HİZMETİ

1.1. Kamu Hizmeti Kavramı

İdare Hukukunun temel kavramı olan Kamu Hizmeti kavramı hakkında literatürde farklı tanımlar bulunmaktadır. Tanım konusunda bir fikir birliğine ulaşılamamıştır.

Kamu hizmeti kavramına geçmeden önce kamu kavramı üzerinde kısaca durmak gerekir. Kamu sözcüğü sözlük anlamıyla “hep, herkes, bütün” gibi genel ifadelerle karşılık bulmaktadır. Kavramsal olarak amme kelimesi ve kamu kelimeleri birbirlerinin yerine kullanılan kavramlardır. Kamu sözcüğü ise bir toplumda yaşayan herkesi kapsayan bir ifadedir. Kamu hizmeti olarak Fransızların kullandığı “Service Public” ifadesinin bizim dilimize “Hidematı Umumiye” olarak geçtiği görülmektedir. Hukukçularımız özellikle “public” kelimesi üzerinde durmuş ve bu kelimeyi dilimizde “umumi”, “kamusal”, “amme”, “kamu” gibi terimlerle kavramsallaştırmışlardır.¹

Gözler, kamu hizmeti kavramının tanımını, bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararına yönelik faaliyetler, olarak tanımlamıştır.²

Sıddık Sami Onar’a göre kamu hizmeti kavramı, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya onların denetim ve kontrolünde genel ve umumi ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti denilmektedir. Devletin asıl ve nihai hedefi, toplumun yararına hizmet yürütmek toplumun ortak çıkarlarına hizmet etmek yine toplum için gerekli faaliyet ve hizmetleri yürütmektedir. Devletin toplum yararına yürüttüğü hizmetler mahiyetleri gereği kamu hizmeti olarak kabul edilmektedir.³

¹ Süheyy Derbil, “Kamu Hizmeti Nedir”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt.7, Sayı.3, 1950, s.28

² Kemal Gözler, **İdare Hukukuna Giriş**, 11.Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2010, s.297

³ Sıddık Sami Onar, **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, 3.Baskı, İstanbul Akgün Matbaası, Cilt.1, 1966, İstanbul, s.13

Kamu hizmeti kavramı, kamu yönetiminin de temel kavramları arasında yer almaktadır. Kamu hizmeti kavramı, kamu yönetiminin uğraş alanının belirlenmesinde katkısı büyük olan bir kavramdır. Öyle ki, kamu hizmeti deyimi, kamu yönetiminde birçok farklı anlama gelmektedir. Kamu hizmeti kavramı, faaliyet, iş vb. anlamlara karşılık gelirken kimi zamanda kamu kuruluşları anlamında kullanılmaktadır.⁴

Devletin zaman içerisinde yürütmek zorunda olduğu kamu hizmetleri artmaktadır. Devlet kendini oluşturan bireylerin ortak ihtiyaçlarının karşılanması kamu hizmeti kavramını ortaya çıkarmıştır. Kamu hizmeti, niteliği, şekli ve önemi bakımından kamu hizmetlerinin sunumu için belirli kurallar koymak ve bunları yürütmek için birtakım kurallar koymaktadır. Devlet, değişen şartlar içinde kendini güncellemek ve kamu hizmetinin daha güncel ve faydalı bir şekilde sunumunu sağlamak için yeni yöntemler geliştirmektedir.⁵

Marc kamu hizmeti kavramı hakkında, “kamu kurumları bir kolektif ihtiyaçların karşılanması amacıyla bir kamu hukuku tüzel kişisi tarafından ya da onun denetiminde gerçekleşen misyonlar olarak tanımlanabilir” demiştir. Devlet kamu hizmetlerini yaratmak ve yürütmekle görevlidir çünkü bu hizmetlerden bazılarının gerekliliği doğrudan doğruya devlet kavramına ve anayasal değer ilkelerine bağlıdır. Yasa koyucu, genellikle bir kamu hizmetinin yararlı olup olmadığının belirlenmesinde karar veren tek yargıdır.⁶

Eryılmaz Kamu Yönetimi adlı eserinde, kamu hizmetini şu şekilde tanımlamaktadır: Devlet veya ona direkt bağlı olan diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya onların denetim ve kontrolünde vatandaşın ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere üretilen mal veya hizmetlerin sunumunu gerçekleştiren kamu tüzel kişiliğini işaret etmektedir.⁷

Derbil'e göre, idari teşkilatların temel hedefi kamu hizmetlerini yürütmektir. Ona göre kamu hizmetleri temel olarak üç sınıfa ayrılmaktadır:

⁴ A.Şeref Gözübüyük, **Yönetim Hukuku**, 16.Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2002, s.269

⁵ Mehmet Göküş, **Kamu Hizmeti**, 1.Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya, 2011, ss.23-24

⁶ Renaud Denoix De Saint Marc, **Devlet**, Çev. İsmail Yerguz, Dost Kitabevi Yayınları, 1.Baskı, 2009, Ankara, ss.64-67

⁷ Bilal Eryılmaz, **Kamu Yönetimi**, 5.Baskı, Umuttepe Yayınları, 2012, Kocaeli, s.10

- Yasama kamu hizmetleri,
- Yargı kamu hizmetleri,
- İdari kamu hizmetleri olmak üzere üç temelde cereyan etmektedir.

İdari kamu hizmeti kavramı, kamu yönetiminin yürüttüğü kamu hizmetlerini işaret etmektedir.⁸

Ulusoy'a göre, modern idare hukuku alanında, kamu hizmetinin tanımını yaparken, kavramın kamu yararı amacıyla olması ve özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmasının mümkün olmaması nedeniyle, yasa koyucu tarafından özel anlamda ayrıcalığı olmaması koşuluyla bir ayrıcalıkları ve sorumluluklar yöntemine tabi tutulan; sorumluluk denetimi son tahlilde kamu otoritesi tarafından üstlenilen faaliyetleri kamu hizmeti olarak nitelendirmiştir. Ona göre, yasama erkinin bir hizmeti kamu hizmeti olarak kabul edebilmesi için, başlıca üç temel şartın olduğunu söylemiştir. İlk olarak bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesi için kamu yararının olması gerekmektedir. Ona göre yasa koyucu bir hizmeti kamu hizmeti olarak kabul etmesinin ön koşulu olarak ortak bir kamu çıkarı yani toplumsal yarar olması gerekmektedir. İkinci olarak bir hizmetin özel sektör tarafından sunulma ihtimali varsa o hizmeti kamu hizmeti olarak kabul etmemek gerekir. Gerekli olmadıkça yeni kamu hizmeti alanları yaratılmamalı var olan kamu hizmetlerinden gerekli olmayanlar ya tasfiye edilmelidir ya da özelleştirilmelidir. Üçüncü ve son olarak ise spesifik hukuksal rejim koşulunda ise kamu hizmetlerini özel hizmetlerden ayırt etme yöntemidir. Ulusoy, bu durumu teorik tanımlamadan ziyade pratik boyutta ele almıştır. Ona göre, bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesi pratikte bu şartın olup olmadığına bakılarak belirlenir. Teorik mahiyette aksi ileri sürülebilse de, kendine özgü hukuksal yapısı olmayan özel hukuk mahiyetine tabi olan bir hizmet kamu hizmeti olarak kabul edilemez.⁹

Kamu hizmetleri, demokratik devlet yapılarında vatandaşların şeffaf bir şekilde bilgi edinebileceği onların denetim ve değerlendirmelerine açık bir şekilde yürütülür. Vatandaşlar, kamu hizmetlerinin nasıl yürütüldüğünü, hangi yetki ve kaynakların nasıl kullanıldığı konusunda bilgi alma ve gerektiğinde başvuru

⁸ Süheyy Derbil, **İdare Hukuku**, 5. Baskı, Yeni Desen Matbaası, 1959, Ankara, ss.442-443

⁹ Ali Ulusoy, **Kamu Hizmeti İncelemeleri**, 1.Baskı, Ülke Kitapları, İstanbul, 2004, ss.13-14

hakkına sahiptirler. Kamu hizmeti, doğası gereği ortak çıkarlara veya bir başka deyişle kamusal faydaya yönelik yapılan bir hizmeti ifade etmektedir. Bu hizmetleri yürüten kamu görevlileri, halk adına emaneten ve vekaleten yürütmektedirler. Kamu görevlileri ve başta siyasi yöneticiler, sorumlu oldukları ve yürüttükleri kamu hizmetlerinden dolayı ilgili makam ve kişilere hesap vermek zorunluluğu altındadırlar.¹⁰

Kamu yönetimi ve kamu hizmeti kavramı arasında doğrudan bir bağ vardır. Kamu yönetiminin yapısı kamu hizmeti kavramının da nitelik ve şekil gibi temel yapısını etkilemektedir.

Ulusoy eserinde, hangi faaliyetin bir kamu hizmeti olarak kabul edilmesi gerektiği sorusuna kamu hizmeti kavramının kavramsal yönünden bir açıklık getirmiştir. Herhangi bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesini ön şartı, siyasi erk tarafından kamu hizmeti olarak belirlenmiş hizmetler kamu hizmetleri olarak kabul edilmektedir. Ancak buradaki kamu hizmeti tanımından ifade edilen siyasi erk kavramı demokratik rejimlerdeki yasama organı olarak kabul edilmektedir. Modern demokrasilerde kamu hizmeti kavramı, kamu hizmeti kavramının ilk ortaya çıktığı ve kavramsallaştığı 19. yy sonları ve 20. yy başlarındaki kamu hizmeti anlayışı olarak kabul edilen mutlakçı (objektivist) kamu hizmeti kavramından farklıdır. Mutlakçı kamu hizmeti anlayışına göre, sadece toplumsal hayat için önemli olduğu için önemlidir ve bu nedenle de kamu hizmeti olarak kabul edilmektedir. Mutlakçı kamu hizmeti anlayışına göre; bir kamu hizmeti kavramı ya kamu hizmetidir ya da değildir. Ancak bir kamu hizmeti değişen ihtiyaç, toplumsal ve iktisadi şartlar, teknolojik gelişmeler gibi değişken fonksiyonların olduğu bir durumda önceden kamu hizmeti olarak kabul edilseler dahi zaman içinde bu değişebilir ya da tamamen ortadan kalkabilir. Mutlakçı kamu hizmeti anlayışına göre bir hizmet kamu hizmeti olarak yaratılmışsa bu hiçbir zaman değişmez. Mutlakçı kamu hizmeti anlayışı yapısı gereği kamu hizmetinin dinamizmini ve değişken yapısını karşılamakta yetersiz kalmıştır. Değişen zaman içinde mutlakçı kamu hizmeti anlayışından göreceli yani sübjektif kamu hizmeti anlayışına doğru değişim yaşanmıştır. Bu anlayışa göre mutlakçı kamu hizmeti anlayışındaki gibi bir anlayışla

¹⁰ Bilal Eryılmaz, **a.g.e.**, ss.377-378

kamu hizmeti kavramı statik değil göreceli/değişken bir halde ele alınmıştır. Bu anlayışta maddi anlamda kamu hizmeti anlayışına göre değil şekli anlamdaki kamu hizmeti kavramına göre kamu hizmeti ele alınmakta ve değerlendirilmektedir. Buna göre siyasi erk tarafından bir hizmetin o hizmeti kamu hizmeti olarak kabul etmesi yeterli olmaktadır.¹¹

Devlet anlayışında değişimin yaşanmaya başlaması ile birlikte kamu hizmetinde de değişim kaçınılmaz olmaktadır. Yaşanan değişimlerle birlikte kamu yönetimi ve kamu yönetiminin oluşturduğu yeni kamu politikaları da kamu hizmetinde kendisini hissettirmektedir. Örnek olarak; 20. yüzyılda devletin ekonomiye müdahalesinin gerekli olduğu görüşünü benimseyen Keynesyenci klasik ekonomi anlayışı, 1929 yılında yaşanan ekonomik buhran ile birlikte ciddi bir sorgulama ile karşı karşıya kalmıştır. Bu anlayışa göre devletin refah devleti ilkesi ile hareket etmesi, kamu harcamalarını ciddi bir şekilde artırmış ve genel bir ifadeyle kamunun sorumluluğunu artırmıştır. II. Dünya Savaşının da yaşanması ve beraberinde yaşanan olumsuzluklar yeni bir iktisadi anlayış gereksinimini doğurmuştur. 20. yüzyılın sonlarına doğru gelindiğinde kamu yönetiminde, geleneksel anlayışa karşı olarak daha modernize edilmiş yeni bir anlayış ortaya çıkmıştır. O güne dek kamu yönetimindeki katı ve hiyerarşik yönetim anlayışının yerine daha katılımcı, esnek ve pratik bir kamu yönetimi anlayışı olarak Yeni Kamu Yönetimi anlayışı kamu yönetiminde kendisini hissettirmeye başlamıştır.¹²

1.2. Kamu Hizmetinin Hukuksal Boyutu

Kamu hizmeti kavramı, ilk kez Fransız Uyuşmazlık Mahkemesi'nin 8 Şubat 1873 tarihli Blanco kararında kullanılmıştır. Ülkemizde idare hukuku alanındaki gelişmeler, Cumhuriyetin ilanı ile birlikte yeniden şekillenen devlet mekanizmasının büyük etkisi olmuştur. Cumhuriyet idari alanda yaptığı köklü değişimlerde Fransa'yı örnek almıştır. Yeni oluşan devlet mekanizmasında, Osmanlı Devleti döneminde oluşturulan Şurayı Devlet organının, devlete vatandaşlık bağı ile bağlı olan insanların adli yargı dışında başka bir yargı sisteminin de denetim yetkisinin olmasının, eşit

¹¹ Ulusoy, a.g.e., ss.24-27

¹² Aytağ Altın, "Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim", **Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2013, ss.108-109

bireyler için uygulanan özel hukukun dışında kendi iç kaideleri olan idare hukukunun oluşmasının asıl kaynağı olmuştur. Kamu hizmeti kavramı temelinde Fransız kökenli bir kavramdır.¹³

Fransızların kullandığı “Service public” ifadesi dilimizde “Hidematı Umumiye” olarak karşılık bulmuştur. Almancada ise bu kavram “Oeffentliche Anstalt” olarak karşılık bulmaktadır. Derbil’e göre, “umumi kelimesi” “oeffentliche = public” ifadelerini tam karşılamadığı için bir dönem literatürde “hidematı amme” veya “amme hizmeti” olarak karşılık bulmuştur. Public kelimesi ise dilimizde karşılayan tek kelimenin ise kamusal hizmet olarak karşılık bulduğu için kamu hizmeti olarak kavramsallaşmıştır. Derbil’e göre, ülkemizdeki hukukçularımız arasında kamu hizmeti kavramının anlaşılır olmamasının sebeplerinden birisi de hizmet kelimesinin dilimizde durağan bir anlam ifade etmesidir.¹⁴

Gülan, Osmanlı devletinden sonra Cumhuriyetin asıl hedefinin, sosyal ve ekonomik birçok ihtiyacın karşılanması açısından gereken faaliyetleri devletin bizatihi kendi imkanları içinde karşılamak hedefinde olduğunu ifade etmiştir. Bu amacın sebebini ise imparatorluk döneminde kapitülasyonlara karşı bir duruş ve bunun yanında yerli özel sektörün yeterli maddi güce sahip olmamasından kaynaklı olduğunu söylemiştir. Bu nedenle ekonomik yönü fazla olan birçok toplumsal ihtiyacı kamu hizmeti statüsünde bizzat devlet kendisi üstlenmiştir.¹⁵

Karahanoğulları, Türk kamu hukukunda kamu hizmeti kavramının günümüzdeki anlamında kullanılmasının iki temel faktöre dayandığını söylemektedir. Ona göre; ilk olarak kamu hizmetlerinin mutlak anlamda yasa koyucunun idaresinde olması, ikinci olarak ise piyasanın yetersizliğinden kaynaklanmasıdır. Piyasa yetersizliği anlayışı, devlet odaklı kalkınma yönteminin olmasıdır. Devletin, bir takım toplumsal ihtiyaçların karşılanması için kamu hizmetleri yaratması, geçici bir durumdur. Bu bakımdan, piyasanın noksanlıkları ortadan kalktığı ölçüde, kamu hizmetleri alanları boşaltılarak özelleşecektir. Yasa koyucunun mutlak belirleyici olduğu görüşü genel kabulü olan bir durumdur. Kamu

¹³ Onur Karahanoğulları, **Kamu Hizmeti**, 3.Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2015, s.80

¹⁴ Derbil, **a.g.e.**, ss.28-29

¹⁵ Aydın Gülan, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Gelişimi”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, Sayı.1-4,1998, s.97

hizmetleri, yasa koyucu erkinin varlık iradesiyle hayat bulmaktadır. Karahanoğulları bu durumu, Jeze'in kurucusu olduğu hukuki pozitivizmin kamu hizmeti konusundaki yansıması olarak ifade etmiştir.¹⁶

Eroğlu'na göre, bireysel faaliyetler ile kamu faaliyeti arasındaki temel farkın kamunun menfaatini amaç edinmesidir. Kamu faaliyetlerinin kamu yararını kendisine amaç edinmesi, kamu hizmeti kavramını idare hukuku alanının esas haline getirmektedir. İdare hukuku bu anlayışa göre, kamu hizmeti hukuku şeklindedir. Böylece, idare hukukunun çalışma alanı kamu hizmeti kavramı ile tayin edilmektedir.¹⁷

Gözler, kamu hizmeti kavramını, bir kamu tüzel kişiliği veya onun denetimi altında bulunan bir özel hukuk kişisi aracılığı ile yürütülen ve kamu yararı amacı güden faaliyetler olarak nitelendirmiştir. Gözler, kamu hizmetinin şartlarını organik ve maddi şart olarak iki temel anlamda açıklamıştır. Kamu hizmetinde organik şart, kamu hizmeti tanımında verildiği gibi bir kamu hukuku tüzel kişisi veya onun denetimi altındaki özel hukuk kişisi tarafından yürütülmesi olarak tanımlamıştır. Maddi şartta ise, yürütülen kamu hizmeti faaliyetinin kamu yararı amacıyla olmasındır.¹⁸

Kamu yönetimi alanının temel kavramlarından birisi olan kamu hizmeti kavramı kamu yönetiminin çalışma alanının belirlenmesinde yardımcı olan bir kavramdır. Kamu hizmeti kavramı çoğu kez iş, uğraş faaliyet anlamında kullanılırken kimi zamanda kamu kuruluşlarını belirleyici bir şekilde kullanılmaktadır.¹⁹

Günday İdare Hukuku adlı eserinde, kamu hizmeti kavramını üç temel anlamında ele almıştır. İlk olarak organik anlamıyla kamu hizmeti kavramı; belirlenmiş bir görevi yerine getirmek amacıyla herhangi bir kamu tüzel kişisi tarafından görevlendirilmiş ajan ve vasıtaların bütünü olarak tanımlamıştır. Anayasa'nın 70. maddesinde yer alan "Her Türk kamu hizmetine girme hakkına

¹⁶ Karahanoğulları, **a.g.e.**, s.95

¹⁷ Hamza Eroğlu, **İdare Hukuku**, 1.Baskı, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını Kalite Matbaası,1978, Ankara, s.17

¹⁸ Gözler, **a.g.e.**, s.297-299

¹⁹ Gözübüyük, **a.g.e.**, s.259

sahiptir.” maddesi organik açıdan kamu hizmetini işaret etmektedir. Maddi açıdan kamu hizmeti kavramını ise, hizmeti ifa eden kurumdan ziyade sadece hizmetin niteliğine bakılarak tanımlanmasıdır. Günday maddi açıdan kamu hizmeti kavramı hakkında da eserinde, Anayasa’nın 47. maddesinde yer alan “Kamu hizmeti niteliği taşıyan özel teşebbüsler, kamu yararının zorunlu kıldığı hallerde devletleştirilebilir.” maddesi ile tanımlamıştır. Bir diğer kamu hizmeti tanımı olarak ise, şekli bakımından kamu hizmeti kavramını; belirli bir yöntem ve belirli bir hukuki durumu işaret etmektedir. Buna göre, herhangi bir hizmet veya faaliyetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesi için kamu hizmetleri hukuksal yapısına yani kamusal yönetim yöntemlerine uygun olması gerekmektedir.²⁰

Kamu hizmetlerinin günümüzdeki kullanılışı değişmesi ile birlikte kamu hizmetleri sadece kamu tüzel kişileri tarafından yerine getirilmez. Kamu hizmetleri idarenin yakın denetim ve gözetiminde özel hukuk tüzel kişileri tarafından da yerine getirilebilmektedir.²¹

Nitekim 1982 Anayasası’nın 47. maddesi ve 1999 yılındaki değişiklik bu konuya açıklık getirmektedir. Anayasa’nın 47. maddesindeki 1999 yılı değişikliği ile “Devlet, kamu iktisadî teşebbüsleri ve diğer kamu tüzelkişileri tarafından yürütülen yatırım ve hizmetlerden hangilerinin özel hukuk sözleşmeleri ile gerçek veya tüzel kişilere yaptırılabilir veya devredilebileceği kanunla belirlenir.” Denilerek kamu hizmetinde özel hukuk tüzel kişileriyle ilgili yapılabilecek düzenlemeleri yasal açıklığa kavuşturmuştur.²²

1.3. Kamu Hizmeti Kavramına Egemen Olan İlkeler

Kamu yönetimi bir bütün olarak, kamunun ortak faydası için çalışmalarını yürütmektedir. Kamu hizmeti kavramının temelini oluşturan bazı temel ilkeler vardır. Kamu yararının bir gereği ve sonucu olarak ortaya çıkmış olan kamu hizmeti kavramını kavramsallaştıran ilkeler temel olarak şu şekildedir:

²⁰ Metin Günday, **İdare Hukuku**, Yenilenmiş 5.Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara, 2002, s.282

²¹ Begüm İsbir, **Kamu Tüzel Kişiliği**, 1.Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara,2017, s.250

²² 1982 Anayasası, md.47

1.3.1. Süreklilik ve Devamlılık İlkesi

Kamunun ortak yararı amacıyla yürütülen kamu hizmetleri, bu ortak yararı karşılayabilmesi için süreklilik ve düzenli bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Devamlılık arz eden kamu yararında kamu hizmetleri sürekli bir şekilde sunulmadığı takdirde kamu yarar sağlanamaz.²³

Kamu hizmeti doğası gereği kamu yararını sağlamak üzere oluşan bir kavram olduğuna göre kamu yararı amacı aynı zamanda bu sürecin devamlı bir hal alması gerekliliğini de ortaya koymaktadır. Genel olarak kamu hizmeti oluşturulduktan sonra kamunun ortak yararının sağlanması için kesintiye uğramadan sürekli bir şekilde sunulmalıdır. Buradaki esas temel amaç kamu yararının sağlanmasıdır.²⁴

1.3.2. Eşitlik (Nesnellik) İlkesi

Kamu hizmetinin sunumunda bir diğer önemli ilke olarak kabul edilen ilke eşitlik ilkesidir. Kamu hizmetinin sunumunda eşitlik ilkesinin temeli kanun önünde eşitlik anlayışının bir karşılığı olarak düşünülmektedir. Kendisine kamu hizmetleri sunulan kişiler arasında cinsiyet, dil, din, siyasi fikir ve ırk gibi ayrımlar gözetilmez. Kamu hizmeti sunulurken kişilere bu unsurlardan kaynaklı olarak bir ayırım yapılamaz.²⁵

Kamu hizmeti sunumunda eşitlik ilkesinin temeli anayasamızda da yer almaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 10. maddesi, “Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.” maddesi kamu hizmetinin sunumunda eşitlik ilkesinin ülkemizdeki temelini oluşturmaktadır.²⁶

1.3.3. Bedelsizlik (Meccanilik) İlkesi

Kamu hizmeti kavramının bir diğer ilkelerinden birisi bedelsiz olması yani meccani olmasıdır. Kamu hizmetleri kamunun ortak yararının sağlanması amacıyla yürütülen hizmetlerdir.

²³ Günday, **a.g.e.**, s.286

²⁴ İsmet Giritli, Pertev Bilgen ve Tayfun Akgüner, 1.Baskı, **İdare Hukuku Dersleri**, Der Yayınları, 2006, İstanbul, s.445

²⁵ Karahanoğulları, **a.g.e.**, s.201

²⁶ 1982 Anayasası, md.10

Onar İdare Hukukunun Umumi Esasları I.Cilt adlı eserinde, kamu hizmetlerinin bedelsizlik ilkesi (meccanilik) hakkında, kamu hizmetleri yapısı gereği topluma sunulmuş hizmetler olduğunu söylemiştir. Kamu hizmetlerinin toplumun ortak ihtiyaçlarına sunulmuş olmasının bir neticesi olarak da kamu hizmetleri ücretsiz bir şekilde kamu yönetimi tarafından yerine getirilmelidir. Son dönemlerde artan sınai ve iktisadi kamu hizmetleri başlığı altında yeni bir kamu hizmeti türü olarak kabul edilen kamu hizmetlerin karşılığı ücret olarak kabul edilmektedir. Ancak burada önemli olan kamu hizmetinin esas yapısına uygun bir ekonomik rejimin tatbikidir. Kamu hizmetinin görülüş usullerinden birisi olan imtiyaz yönteminde, imtiyaz usulü ile kamu hizmetini yürüten özel müteşebbisin kar amacında olması doğal ve kaçınılmazdır. Ancak burada esas olan kriter, kamu-özel sektör ayrımı yapılmadan yürütülecek kamu hizmetlerinin makul ve tüm toplumun faydalanabileceği bir kamu hizmetinin sunulmasıdır.²⁷

1.3.4. Tarafsızlık İlkesi

Kamu hizmetine egemen olan ilkelerden bir diğeri ise tarafsızlık ilkesidir. Tarafsızlık ilkesi, eşitlik ilkesinin devamı olarak kabul edilmektedir. İdare, kamu hizmetini sunarken belirli kişi veya kişilere karşı onların; siyasi düşünce, inanç, mezhep ve etnik yapıları ile ilgili herhangi bir ayırım yapmaması gerekmektedir. Bu durum kamu yararının en temel özellikleri arasındadır.²⁸

1.3.5. Uyarlanma (Değişkenlik) İlkesi

Kamu hizmeti kuruluşu gereği süreklilik arz eden bir yapıdadır. Sürekliliğin temel amacının ise kamu yararı olduğu ilkesinde anlatılmıştı. Ancak; kamu yararı sağlamak amacıyla kurulan kamu hizmetinin daha sonra hiçbir şekilde değişmeyeceği anlamını taşımamaktadır. Kamu hizmeti, yaşamın doğal akışı içinde günün değişen, ekonomik, toplumsal, teknolojik vb. özelliklerine göre değişim gösterme ihtimali her zaman vardır. Uyarlanma (değişkenlik) ilkesi temelinde, belirli bir kamu hizmetinin o anın gerektirdiği gibi görülmesini işaret etmektedir. Türkiye

²⁷ Onar, **a.g.e.**, 1.Cilt, ss.18-20

²⁸ Gözler, **a.g.e.**, s.304

Cumhuriyeti Anayasası'nın 65. maddesi de aslında kamu hizmeti kavramının uyarlama (değişkenlik) ilkesine bir sınır alanı çizmektedir.²⁹

1982 Anayasası'nın 65. maddesi, *“Devlet, sosyal ve ekonomik alanlarda Anayasa ile belirlenen görevlerini, bu görevlerin amaçlarına uygun öncelikleri gözeterek malî kaynaklarının yeterliliği ölçüsünde yerine getirir.”* denilmiştir. 65.maddeye göre, kamu hizmetinin değişen koşullar içinde öncelik ve kamunun mali gücüne göre oluşturulması gerektiği ifade edilmiştir.³⁰

1.4. Merkezi Yönetimde Kamu Hizmeti

Devlet egemenliği, öncelik olarak yasa çıkarmak ve pozitif hukuku var etmekle vücut bulmaktadır. 18. yüzyıl devlet ve yönetim bilimi açısından tarihte bir dönüm noktası olarak kabul edilmektedir. 18. yüzyıla gelinceye kadar Antik Yunan'dan feodal devlet yapılarına kadar birçok devlet sisteminde yönetim bilimi kavramı sistematik bir şekilde ele alınmamıştır. Kameralizm kavramı Almandaki “Yönetim Bilimi” anlamına karşılık gelmektedir. Amerika’da 1887 yılında Woodrow Wilson’un “Yönetimin İncelenmesi” isimli makalesinin yayınlanması ile birlikte bu bilim dalında bir başlangıç olarak kabul edilmiştir.³¹

Kamu yönetimi, bir bütün olarak kamu hizmetinin yürütülmesinden sorumludur. Kamu hizmeti gerek merkezi idare gerekse de yerel idarelerin yürütmekle görevli olduğu başlıca sorumluluktur.

Merkezi idareler ve yerel idareler belirli alanlarda hizmetlerini yürütürler. Mahiyeti gereği merkezi idarelerin yürüttüğü hizmetler, yerel idarelerin yürüttüğü hizmetlere göre daha genel ve kapsayıcı bir durum arz etmektedir.

Birçok hizmeti yürütmekle görevli olan merkezi idare bölgesel ve yerel ölçekte birtakım hizmetlerin yerinden yönetim kuruluşları tarafından

²⁹ Bahtiyar Akyılmaz, Murat Sezginer ve Cemil Kaya, 5.Baskı, **Türk İdare Hukuku**, Genişletilmiş ve Güncelleştirilmiş Seçkin Hukuk Yayınevi, 2014, Ankara, s.552

³⁰ 1982 Anayasası, md.6

³¹ Eryılmaz, **a.g.e.**, s.2

gerçekleştirilmesi ilkesini benimsemiştir. Böylece sunulan kamu hizmetlerinin vatandaşlara etkin ve adil bir şekilde dağılımı hedeflenmiştir.³²

Marc'a göre, merkezi devlet asla bir kamu hizmetleri kurma, yönetim ve denetim tekeli oluşturmamaktadır. Ona göre, kamu hizmetlerinin oluşturulmasında, tekel yetkisi sadece merkezi idarenin bünyesinde değildir. Devletin kamu hizmetleri kendi hizmet birimleriyle sağlanabilmektedir. Buna örnek olarak: milli savunma, vergi toplama ve genel olarak da güvenlik hizmetleri bu kategoride yer almaktadırlar. Ancak bu genel hizmetlerin dışında kalan hizmetlerin anlaşma yoluyla kamu hukuku veya özel hukuk alanında faaliyet gösteren tüzel kişiler aracılığı ile de görülmektedir³³.

Merkezi idare ve yerel idarelerin yönetimde ve hizmet sunumlarında faydalı ve sakıncalı yönleri literatürde çok sık karşılaşılan tartışmalı bir konudur. Esasen merkezi idare ve yerel idareler kendi sahasında yürüttükleri hizmetin nitelik ve niceliğine göre göreceli bir şekilde zaman zaman faydalı zaman zaman da sakıncalı olarak kabul edilmektedir.

Eroğlu'na göre, en katı merkezi idare bile, hiçbir durumda devletin dışında hiçbir varlığa hukuken hayat tanımamaktadır. Ona göre devlet; ülkede ki tek kamu tüzel kişisi olarak kamusal hizmetleri merkezi idare yürütmektedir. Ancak merkezi idarenin bu denli katı ve tekelci yapısı bir diğer yönden birtakım zorlukları da beraberinde getirmektedir. Tarihin en eski dönemlerinden beri var olan komünlerin (belediye ve köy) varlığı merkezi idarenin tek egemen hizmet uygulayıcısı fikrinin önünde engel oluşturmaktadır. Merkezi idarelerin yanında komünlerin (belediye ve köy) idaresinden sorumlu kişilerin atanması ve tayini de en katı sistemde devlet belirlemektedir. Ona göre; merkezi idare daha esnek yapıdır. Kendisi dışındaki kamu tüzel kişilerinin de varlığını kabul eder. Ancak; merkezi idarede kamu hizmetlerinin yürütülmesi, en üstteki kamu hizmetinin yürütülmesinden sorumlu

³² Özcan Sezer ve Tarık Vural, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, **Maliye Dergisi**, Sayı.159, 2010, s.208

³³ Marc, **a.g.e.**, ss.66- 67

sorumludan en alttaki sorumluya kadar hiyerarşik yapı içindedir. Kamu yönetimi disiplini içinde yetki genişliği olgusu da konuyla ilgili olarak dikkati çekmektedir.³⁴

Yine Onar, İdare Hukukunun Umumi Esasları adlı eserinde, merkezi idarenin kamu hizmetlerinin sunumunda faydaları ve sakıncalarını idari boyutta ele almıştır. Ona göre:

- Merkezi idare ile siyasi birliktelik ve egemenlik pekişmektedir. Ülkenin siyasi ve fikri birlikteliğini oluşturmak için amacıyla merkezi idare bir çatı rolünde büyük bir birleştirici unsur olarak fayda sağlamaktadır. İdarenin bütününde genel bir planlamaya ihtiyaç vardır. 1961 Anayasası da planlı bir kalkınmaya vurgu yapmaktadır. Onar, idari anlamda bütünsellik bağı ile olan ülkelerde ve Türkiye’de planlı ve koordinasyon esasında bir hizmet sunumu merkezi idare ile temin edilebilir.

- Kamu hizmetlerinin, kusursuz bir şekilde yürütülebilmesi için gerekli olan mali ve uzmanlık olgusunun yine ancak bir bütün olarak merkezi idarenin teşkilatlanmış ve planlanmış bir organizasyon, uzmanlık ve mali yapısı ile temin edilebileceğidir.

- Kamu hizmetleri sunulurken yerel düzeyde kamu hizmetlerinin karşılanmasında görevli olan kamu görevlilerin yerel nüfuzdan etkilenebileceği ve kamu hizmetlerinin yerine getirilirken temel prensip ve esaslardan bazı esnekliklerin yaşanabilme ihtimali karşısında merkeziyetçi merkezi idarenin kamu hizmetlerinin sunumunda kamu görevlilerinin merkezde olması yerel etkinin dışında olacağı düşüncesidir.

- Merkezi idarenin varlığı ve etkinliği ile vatandaşların veya kamu hizmetinden faydalanan bireylerin külfetinin ortadan kalkması düşüncesine göre; kamu hizmetleri daha az maliyetle gerçekleştirilerek kamu giderleri de azalmış olacaktır. Bununla beraber, kamu hizmetlerinin merkez dışındaki taşrada da mali açıdan dengeli bir şekilde dağıtılması sosyal adalet ve eşitlik ilkelerine de büyük bir katkı sağlayacaktır.

Onar, “İdare Hukukunun Umumi Esasları” adlı eserinde merkezi idarenin kamu hizmetinin sunumu yönünden sakıncaları ise şu şekilde ele almıştır:

³⁴ Eroğlu, a.g.e., ss.147-148

- Tüm yetki ve sorumluluğun merkezi idarede toplandığı sistemde gerek merkez gerekse de yerel iş ve işlemlerin merkezi idare tarafından yerine getirilmesi zorunluluğu katı hiyerarşi, bürokrasi ve bunların sonucu olarak da kırtasiyeciliği kaçınılmaz kılacaktır.

- Merkeziyetçi yapının olduğu bir sistemde demokrasinin gelişmesi beklenemez. Çünkü; bireylerin yerel idare yerine merkezi idareden kamu hizmeti alacak olmaları nedeniyle aynı zamanda demokrasinin bir ilk adımı olarak kabul edilen yerel yönetim birimleri gelişmeyecek ve demokratik kültür ve yapı gelişmeyecektir.

- Onar'a göre merkezileşmenin sakıncalarından bir diğeri ise kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde görevlendirilecek kamu görevlilerinin yerele merkezi idare tarafından atanması, bu kamu görevlilerinin yerel ihtiyaçların gözlemlenmesi ve bunların karşılanması yerine merkezi idareye siyasi veya ferdi ilişkiler içinde davranacağı riskidir.³⁵

Sıddık S. Onar'a göre merkezi idarenin ilk dikkati çeken mahsuru bazı önemli olabilecek iş veya işlemleri aksatabilme riskidir. Birçok idari konuda merkezi idarenin karar alması kamu hizmetlerini geciktirebilme ihtimali oluşturmaktadır. Bu nedenle bir bölge veya hizmetin başında olan kamu görevlisine merkezi idarenin karar alma ve alınan kararı uygulama gibi kamu yönetiminden oluşan kamu gücünün kullanılması hakkının tanınması merkezi idarenin yükünü azaltarak kamu hizmetinin daha hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayacaktır.³⁶

Merkezi idarenin bu tür sakıncalarını hafifletmek için, yetki genişliği çerçevesinde merkezi idare bir takım yetkilerini devredebilir. Günday, yetki genişliği hakkında, merkezi idarenin oluşturduğu katı hiyerarşik yapılanması ve kırtasiyeciliğin bertaraf edilmesi için merkezden idare etmenin oluşabilecek bazı sakıncalarını ortadan kaldırma amacıyla ve merkezi idarenin iş ve sorumluluk yükünü azaltmak maksadıyla kamu hizmetlerinin herhangi bir aksama veya gecikme durumunun oluşmaması için gerekli görülen bir yetki aktarımı olarak tanımlamıştır. Merkezden yönetim ilkesinin salt ve katıksız bir şekilde uygulanması durumunda

³⁵ Sıddık Sami Onar, **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, 3.Baskı, İsmail Akgün Matbaası, Cilt.2, İstanbul, 1966, ss.592-596

³⁶ Onar, **a.g.e.**, 2.Cilt, s.597

tüm yetkilerin merkezde toplanması, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesinin önünde bir engel teşkil etmektedir. Yetki genişliği diğer ifadesiyle ‘tevsii mezuniyet’ ilkesi gereğince merkezi idarenin taşra örgütlerinde sorumlu birim amirleri merkezi idare adına merkezi idarenin dışında karar vermesi anlamına karşılık gelmektedir.³⁷

1982 Anayasası’nın “Merkezi İdare” başlığı altından bulunan 126. maddesi yetki genişliği kavramının hukuksal ve şekli durumunu açıklamaktadır. 126. maddeye göre; *“Merkezî idare kuruluşu bakımından, coğrafya durumuna, ekonomik şartlara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre, illere; iller de diğer kademeli bölümlere ayrılır. İllerin idaresi yetki genişliği esasına dayanır. Kamu hizmetlerinin görülmesinde verim ve uyum sağlamak amacıyla, birden çok ili içine alan merkezî idare teşkilatı kurulabilir. Bu teşkilatın görev ve yetkileri kanunla düzenlenir.”* Denilmektedir.³⁸

Anayasa’nın 126. maddesine göre illerin idaresinin yetki genişliği ilkesine dayandığı vurgulanmıştır.

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sosyal hayat içinde, zaman zaman sıklıkla dile getirilen yaşamsal kalite ve sürdürülebilir yaşam kavramları, merkezi idarenin yerine getirme gerekliliği olmayan hizmetlerin; temizlik, ulaşım, altyapı, sağlık, eğitim, konut gibi birçok kamu hizmetini mutlak olarak yerine getirme zorunluluğunda değildir. Bu hizmetlerin yerine getirilmesinde kamusal kaynak ve yapının da etkin ve verimli bir şekilde kullanılması da kamu yönetimi anlayışının temelini oluşturan amaçlardandır. Merkezi yönetim olarak devletin tüm bu hizmet ve sorumlulukları tek başına yürütmesi bir takım zorlukları da beraberinde getirmektedir. Devlete vatandaşlık bağı ile bağlı olan vatandaşların kamu hizmetlerinin yerine getirilirken daha hızlı, pratik ve etkin bir kamu hizmeti istemeleri vatandaşlık bağı olan bireyler olarak doğal bir durum olarak görülmektedir. Bu gerekçelerden ötürü kamu hizmetlerinin bazılarının yerinden yönetim kuruluşları tarafından yürütülmesi düşüncesi genel bir kanı halini almıştır. Merkezi idareler her ne kadar bu konuda yeteri kadar istekli olmasalar da kamu

³⁷ Günday, a.g.e., s.60

³⁸ 1982 Anayasası md.126

hizmetlerinin yerel düzeyde vatandaşlara ilk elden sunulması kamu hizmetinin niteliğine büyük bir katma değer sunmakta ve her geçen gün bu anlayışa olan eğilim artmaktadır.³⁹

Merkezi idarelerin gerçekleştirmiş olduğu kamu hizmetleri esasında, mutlak kamusal hizmet olarak kabul edilen, adalet, milli savunma, diplomasi gibi hizmetler merkezi idareler tarafından yürütülmektedir. Ancak merkezi idareler yani devlet kamusal, yarı-kamusal veya özel mal veya hizmetlerin üretiminde doğrudan kendi birimleri aracılığı ile üretmemektedir. Bu mal veya hizmetlerden bazılarının bireylere en yakın yönetim birimi olan yerel idareler tarafından yürütülebilmektedir. Günümüzde gerek ülkemizde gerekse dünya konjonktüründe genel kanı olarak tüm vatandaşları ilgilendiren kamu hizmetlerinin merkezi idare tarafından, bölgesel veya yerel nitelikli hizmetlerin yerel idareler tarafından yerine getirilmesi ilkesi benimsenmektedir. Böylece merkezi ve yerel idareler arasındaki yetki paylaşımı, kamusal hizmetlerin sunumunda sosyal adalet ve eşitlik gibi çağdaş kavramların gelişimine de büyük bir katkı sunmaktadır.⁴⁰

1.5. Yerel Yönetimlerde Kamu Hizmeti

Yerel yönetimler çok eski dönemlerden beri var olagelen idari yapılarıdır. Yerel yönetimler temelinde kent oluşumlarıyla paralel bir şekilde ortaya çıkmıştır. Kentlerin kronolojik tarih içerisinde mazisi milatta önce dört binli yıllara dayanmaktadır. Yerel yönetimlerin temeli ilk olarak Mısır daha sonra Mezopotamya uygarlıklarından atılmıştır. Ortaçağ dönemine bakıldığında özellikle yerel yönetimler açısından önemli bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Ortaçağ'ın kendine özgü dönemsel yapısından kaynaklı olarak yerel yönetimler için ayrı bir yapı teşkil etmektedir.⁴¹

Devlet ortaya çıktığı ilk zamandan itibaren toprağa bağlı bir anlayış vücut bulmuştur. Yerel yönetimler, olduğu bölge, yer veya muhite göre adlandırılmaya başlanmışlardır. En eski çağlardan günümüz çağdaş devlet yapılarına kadar yerel yönetimler her dönemde varlıklarını sürdürmüşlerdir. Yerel yönetimlerin tarih

³⁹ Ömer Torlak ve Şuayip Özdemir, “Yerel Hizmetler, Yerel Yönetimler ve Etkinlik”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.15, 1999, s.111

⁴⁰ Özcan Sezer ve Tarık Vural, **a.g.e.**, ss.208-209

⁴¹ Kemal Görmez, **Yerel Yönetimler**, 1. Baskı, Orion Kitabevi, Ankara,2015,s.3

içindeki varlıkları süregelmış olsa da zaman zaman etkinlikleri günün devlet yapılarına göre değişkenlik de göstermiştir. Kapitalizmin dünya üzerinde oluşmaya ve yayılmaya başlamasında yerel yönetimlerin de kendi alanında büyük bir katkı sağladığı söylenebilmektedir. 16. yüzyıldan itibaren başlayan ticaret ve sanayideki doğrusal gelişmeler Ortaçağ yerel yönetimlerini sistematik açıdan oldukça zor bir döneme doğru itmiştir. Kapitalist anlayışa göre kapitalizm teorisinin temel fonksiyonları arasından olan; üretim, sanayi, pazar gibi tek tipleşmiş bir ekonomik modelin ve buna bağlı olarak gelişen siyasal, kültürel, toplumsal, idari yapı karşısında o dönemin yerel yönetimleri için tek tipleşmiş bir yönetime aykırı gelmiştir.⁴²

Kamu hizmetlerinin sunumunda merkezi ve yerel yönetimlerin ortak işbirliğinde ve yetki paylaşımı ile yürütülmesi genel bir kanı olarak kabul edilmektedir.

Yerel yönetimlerin oluşmasındaki temel hedef, merkezi kamu idaresi olarak kabul edilen devlet aygıtının ve ona bağlı kuruluşların yeterli ölçüde giderilemeyen yerel ölçekli kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve uygun bir şekilde yerine getirilebilme düşüncesidir.⁴³

Keleş'e göre, yerinden yönetim diğer ifadeyle adem-i merkeziyetçilik veya bir diğer ifadeyle decentralization olarak bilinen yerel yönetimler, yerel halk tarafından oluşturulan bir yönetim şeklidir.⁴⁴

Nadaroğlu Mahalli İdareler isimli eserinde, yerel yönetimlerin bazı kamu hizmetlerini merkez idarelerle birlikte yürüttüklerini bazı kamu hizmetlerinin ise sadece yerel yönetimler tarafından yürütüldüğünü anlatmıştır. Yerel yönetimler'in, merkezi idare ile ortak yürüttükleri hizmetler temel olarak;

- Bayındırlık ve İmar Hizmetleri
- Sağlık Hizmetleri
- Eğitim Hizmetleri

⁴² Birgül Ayman Güler, "Yerel Yönetim Tarihi", **Belediye Dergisi**, 1994, s.4

⁴³ Mustafa Dönmez, "Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev ve Kaynak Bölüşümü", **Mülkiye Dergisi**, Cilt.26, Sayı.235, s.157

⁴⁴ Ruşen Keleş, **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, 2.Baskı, Cem Kültür Yayınevi, 1994, İstanbul, ss.16-17

- Sosyal Yardım Hizmetleri

Bunun yanı sıra sadece yerel yönetimler tarafından yürütülen kamu hizmetleri ise, altyapı, ulaşım, imar, kent içi; elektrik, su, gaz hizmetleri, temizlik, park ve bahçeler, kalite ve fiyatların denetimi gibi birçok hizmeti ele almıştır. Nadaroğlu eserinde, özellikle bir yerel yönetim birimi olarak belediyelerin yerel yönetim birimleri içinde bu kadar önemli olmasının sebebinin ise yürüttükleri hizmetler gereği tartışılmayacak seviyede günlük hayat içinde etkili olmaları olarak ifade etmiştir. Çünkü ona göre, bu hizmetlerin birinin veya birkaçının yerine getirilmemesi durumunda kentte yaşayan insanların huzur ve sükunlarının bozulacağını ifade etmiştir.⁴⁵

Yerel yönetimlerde hizmette yerellik ilkesi ise, (subsidiarity) aslında yerel yönetimlerdeki kamu hizmeti olgusunun açıklanmasına ciddi bir katkı sunmaktadır.

Subsidiarity kelimesi Latince “yardım, destek” anlamlarına gelmektedir. Kelime Katolik öğretilerde kullandığı şekliyle kullanmak yerel yönetimler açısından daha açıklayıcı olmaktadır. Katolik öğretilerde kavram; ikincil olan yardım anlamlarında kullanılmaktadır. Subsidiarity kelimesi ilk olarak Katolik kilisesinin toplumsal konularda 1931 yılında fikir beyan ettiği “Quadragesimo Anno” bildirgesinde yer almıştır.⁴⁶

Hizmette yerellik anlamına gelen subsidiarity kavramı, 1992 yılında Avrupa Birliği’nin temelini oluşturan Maastricht Anlaşması, Avrupa Birliği’nde örgütlenme açısından yeni bir ilke olan subsidiarity ilkesini kazandırmış oldu.⁴⁷

Subsidiarity ilkesi, temelinde kamusal gereksinimleri karşılamak amacıyla var olan farklı yönetim yapıları arasında yetki paylaşımını hedefleyen bir ilkedir. Bu ilkeye göre, kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde, önceliği ilk basamaklardaki yönetim birimlerine devretmeyi öngörmektedir.⁴⁸

⁴⁵ Halil Nadaroğlu, **Mahalli İdareler**, 2. Baskı, Sermet Matbaası, Kırklareli, 1982, ss.94-97

⁴⁶ Bilal Canatan, “Bir AB Hukuk İlkesinin Fikir Kaynakları: Totaliterizm Karşı “Subsidiarity”, **Liberal Düşünce Dergisi**, Cilt. 10, Sayı.38-39, 2005, ss.136-138

⁴⁷ Birgül Ayman Güler, **Devlette Reform Yazıları**, 1.Baskı, Paragraf Yayınevi, Ankara, 2005, s.121

⁴⁸ Ahmet Ulusoy ve Tekin Akdemir, **Mahalli İdareler Teori-Uygulama-Maliye**, 5.Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara 2009, s.33

Avrupa ülkeleri, yerel yönetimlerin gelişiminin daha hızlı sağlanması ve özerkliklerinin daha güçlü olması amacıyla, Avrupa'nın bütünleşme sürecinde oluşturulan en önemli belgelerin başında Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı gelmektedir. Kamu hizmetlerinin daha kullanılabilir, verimli ve etkin bir şekilde yürütülebilmesi için özerk yapıdaki yerel yönetim anlayışının fayda sağlayacağı düşünülmektedir.⁴⁹

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'na yönelik ilk çalışmalar Avrupa Konseyi tarafından 1980'li yıllarda başlamıştır. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi şartın sözleşme halinde imzaya açılmasına karar vermiş ve 15.10.1985 tarihinde üye ülkelerin imzasına açılmıştır. Türkiye'de ise şart İç İşleri Bakanlığı tarafından "sözleşme" şeklinde imzalanmasının doğru olacağı yönünde Dış İşleri Bakanlığına bildirmiş; 20.09.1988 ve 13296 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla Şartın imzalanması için Avrupa Konseyi nezdindeki Daimi Temsilcimizin yetkili kılınması üzerine Şart 21.11.1988 tarihinde Daimi Temsilcimiz tarafından Sözleşme ülkemiz adına imzalanmıştır.⁵⁰

Türkiye, sözleşmeye 21.11.1988 tarihinde imza koymuş anlaşma 9.12.1992 tarihinde onaylanmıştır. Yürürlük tarihi olarak ise 1.4.1993 olarak belirlenmiştir. Karar, 3/10/1992 tarih ve 21364 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.⁵¹

1945-1980 yılları arasında devletlerin temel hedefi ekonomik kalkınma olmuştur. 1980'li yıllara gelindiğinde devletlerin temel hedef ekonomik kalkınmadan demokratikleşmeye doğru bir gelişim göstermiştir. Dönemin anlayışına göre devletin demokratikleşmesinin temelinde üç ana kriter vardır. Bunlar: demokratikleşme, küreselleşme ve yerelleşmedir. Küreselleşme modern çağın temel kavramları arasında yer alan bir kavramdır.⁵²

⁴⁹ Görmez, **a.g.e.**, ss.259-261

⁵⁰ Ali Pıtırılı, "Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı", **Türk İdare Dergisi**, Sayı. 383, Haziran, 1989, ss.59-61

⁵¹ Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, http://www.tbb.gov.tr/mevzuat/kanunlar/Avrupa_Yerel_Yonetimler_ozerklik_Sarti.pdf, Erişim Tarihi: 10.06.2019

⁵² Birgül Ayman Güler, **Yeni Sağ ve Devletin Değişimi**, 2.Baskı, İmge Kitabevi, 2005, Ankara, ss.25-26

Herhangi bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilebilmesi için genel olarak iki şartın arandığı kabul edilmektedir. Bunlardan ilki, kamu yararının sağlanması diğeri ise yürütülen kamu hizmetinin kamu yönetiminin denetimi veya kontrolünde gerçekleşmesidir. Kamu hizmetleri hedefi itibarıyla genel ve yerel hizmetler olarak kategorize edilmektedirler. Gerçekten de bir kamu hizmeti amacı gereği genel veya yerel hizmet olarak sınıflandırılabilir. Nitekim, genel hizmetler olarak ifade edilen hizmetler merkezi idareler tarafından yerine getirilen sağlık, eğitim, yargı, güvenlik ve vergi gibi hizmetlerden oluşmaktadır. Yerel hizmetler ise, bizzat yerel yönetimler tarafından yerine getiriliyorsa yerel hizmetler olarak değerlendirilebilmektedir. Yerel hizmetlerin genel hizmetlerden temel farkı ise belirli bir yer ve bölgeyi işaret ederken ulusal ölçekte olmayan hizmetleri işaret etmektedir.⁵³

Demokrasi kelimesi etimolojik olarak temel anlamında halk iktidarı anlamına karşılık gelmektedir. Ancak tıpkı kamu hizmeti kavramı gibi demokrasi kavramı da üzerinde varılan ve üzerinden net tam tanımı yapılan bir kavram değildir. Tarihin ve buna bağlı olarak tarih ve çağlar içinde yer almış devlet ve devlet sistemlerinin de demokratik anlayış ve kültürleri farklı olmuştur. Buradan hareketle, evrensel bir gerçek haline gelmiş olsa da demokrasi kavramı, geçerli olduğu o toplumda kabul gören ve yerleşik kültür halini almış değerler ile algılanmaktadır.⁵⁴

Demokrasi kavramının temel unsurları arasında yer alan katılımcılık, çoğunluk gibi ilkeleri yerel yönetimler için de geçerli ilkelerdir. Demokratik yaşamın kalıcılığı açısından yerel demokrasi, ulusal yapıdaki demokrasi kültürünün de temelini oluşturmaktadır.⁵⁵

Günümüz dünyasında demokratik anlayışın gün geçtikçe gelişip toplumsal hayatta kabulünün artması ve toplumsal bir yönetim modeli olarak genel bir kültür haline gelmesine paralel olarak yerel yönetimlerinde güçlendiği ve etkinliğinin arttığı görülmektedir. Demokrasinin temel yapıtaşlarından olan, demokratik katılım siyasal

⁵³ Erhan Örselli ve Erdal Bayrakçı, **Yerel Hizmetlere Vatandaş Karnesi Konya Örneği**, 1.Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya,2016, s.20

⁵⁴ Şafak Ural, “Demokrasi Kavramı, Toplumsal Değerler ve Birey”, **Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt.40, Sayı.1, 1999, ss.451-452

⁵⁵ Keleş, **a.g.e.**, s.54

temsil gibi olgular yerel yönetimlerdeki demokratik kültürün gelişmesine büyük katkı sunmaktadır.⁵⁶

Tortop Mahalli İdareler adlı eserinde, demokratik yerel yönetimler anlayışı hakkında, yerel yönetimlerin vatandaşa en yakın olan ve ilk basamak kamu idaresinin yerel yönetimler olduğunu vurgulamıştır. Ona göre, yerel yönetimlerin yürüttükleri hizmetler çok yönlü ve karmaşık bir yapıdadır. Yerel yönetimler, yerel düzeyde, toplumun kendisini en yakından ilgilendiren konular hakkında karar alma hakkına sahip bir yönetim birimidir. Yerel yönetimlerin demokratik yapıda olması aynı zamanda vatandaşların da demokratik kültür ve eğilimlerine de bir katkı sunmaktadır. Yine yerel yapıdaki demokrasinin başarısı ülke genelindeki demokrasinin akıbeti ile de yakından ilintilidir.⁵⁷

Ülkemizde Batılı tarzda yerel yönetim birimlerinin kurulmasının tarihsel yapısı 20.yüzyılda başlamıştır. Ülkemizde yerel yönetim anlayışı ve uygulanışı Batılı ülkelere göre oldukça yeni sayılmaktadır. Osmanlı Devleti'nin son dönemlerine denk gelen Tanzimat ve bazı reformlar birçok yeniliği beraberinde getirmiştir. İlk deneyim 1855 yılında İstanbul'da belediyenin kurulmasıyla başlamaktadır.⁵⁸

Bu örgütün başında hükümet tarafından atanan şehremini bulunmakta ve 12 kişiden oluşan da bir şehir meclisi bulunmaktaydı. Meclise aynı zamanda şehremini başkanlık etmekteydi. 1858 yılında İstanbul'un Beyoğlu ve Galata semtlerini kapsayan Altıncı Daire-i Belediye kurulmuştur. 1869 yılında çıkarılan "Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi" ile belediye örgütü Beyoğlu ve Galata dışında tüm İstanbul'da yaygınlaştırılarak İstanbul Şehreminliği örgütü kurulmuştur. 1868 yılından itibaren İstanbul dışında da belediye örgütlerinin kurulma girişimlerine rastlanmaktadır. 1870 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi; vilayet, sancak ve kaza özeklerinde birer belediye örgütü kurulmasını zorunlu kılmıştır.⁵⁹

⁵⁶ Erdal Bayrakçı, "Demokratik Yerel Yönetimin Temel İlkeleri", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.7, 2002, s.91

⁵⁷ Nuri Tortop, **Mahalli İdareler**, 2.Baskı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara, 1986, ss.34-35

⁵⁸ Nuri Tortop ve diğerleri, 2.Baskı, **Mahalli İdareler**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008, s.88

⁵⁹ Keleş, **a.g.e.**, s.112

Bunun yanı sıra, 1877 yılında çıkarılan “Dersaadet Belediye Kanunu” var olan belediye kuruluşlarını aynen korumuş ve İstanbul’da bulunan 14 belediye sayısını 20’ye çıkarmıştır. 1912 yılında çıkarılan Dersaadet Belediyesi Hakkındaki Geçici Kanun ile İstanbul’da bulunan belediye daireleri kaldırılmış ve yerine belediye şubeleri kurulmuştur. Bu sistem Cumhuriyet’in kurulmasından sonra 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girinceye kadar yürürlükte kalmıştır.⁶⁰

Ülkemizdeki yerel yönetimlerin yapısının anlaşılması açısından 1982 Anayasası’na bakmak faydalı olacaktır.

1982 Anayasası’nın 127. maddesinde yerel yönetimlerle ilgili, “Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilerdir” olarak nitelendirmiştir. Aynı maddede yerel yönetimlerin yerellik boyutunda; “Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir.” denilerek anayasal zeminde temelleri oluşturulmuştur. Anayasanın 127. maddesinde yerel yönetimlerin demokratik esaslara göre seçimi, seçim süreleri, organlarının oluşumu, demokratik usul ve esaslarla tatbiki ve uygulanışı ile ilgili hükümler yer almaktadır.⁶¹

1.6. Klasik Kamu Yönetimi Anlayışı

Kamu yönetimi, içinde bulunduğu zaman aralıklarına göre o dönemin anlayış ve yapısına göre nitelendirilmiş ve kendisine has özellikleri olmuştur. Kamu yönetiminin anlayış yapılarına geçmeden önce yönetim kavramının üzerinde durmak gerekmektedir. Tıpkı kamu hizmeti kavramının tanımı gibi yönetim kavramı hakkında da çok sayıda tanım yapılmıştır.

Yönetim, iki veya daha fazla bireyin belirli bir hedef için bir araya gelerek ortak bir grup veya kendi ifadesiyle küme oluşturacaklardır. Şahısların üstünde hep-herkesin ortak amaç ve çıkarları doğrultusunda ortak çıkarlar için yönetim

⁶⁰ Tortop ve diğerleri, **a.g.e.**, 2008, ss.89-90

⁶¹ 1982 Anayasası md.127

organizasyonu ortaya çıkmaktadır. Yönetim kümenin ortak amaç ve çıkarları için oluşturulmuş bir mekanizmayı ifade etmektedir.⁶²

Genel olarak yönetim, belirli bir amacı gerçekleştirebilmek için var olan kaynakların kullanılmasıdır. Bu tanımı gerek özel sektör gerekse de kamu yönetimi için kullanmak mümkündür. Yine yönetim kavramı kullanıldığı duruma göre, ülkelerin veya rejimlerin yönetim sistemlerini anlatmak içinde kullanılabilir. Yönetim kavramı bir diğer yönüyle de bir örgüt veya teşkilatı da işaret edebilmektedir. Aslında burada dikkat edilmesi gereken husus, yönetimin işleyebilmesi için esaslı bir örgüt yapısının olması gerekmektedir. Yani, yönetim ve örgütün birbirini tamamlayan iki kavram olduğu söylenebilir. Yönetim kavramı, yönetim faaliyetinin yerine getirilme mekanizması olarak görülen örgütün insan faktörü olan personel yani insan kaynağını da içinde barındırmaktadır.⁶³

Yönetim biliminin temel amacı, var olan kaynakların en uygun ve faydalı bir şekilde sistematik bir şekilde nasıl kullanılacağını anlatan bir bilim dalı olmasıdır. Yönetim bilimi açısından belirtilen kaynak birçok kaynaktan oluşmaktadır. Bunlar:

- Para
- İnsan gücü
- Malzeme
- Yer

gibi birçok alt faktörden oluşmaktadır. Yönetim biliminin amacı eldeki kaynakların en verimli ve ekonomik bir şekilde kullanılmak kaydıyla en çok faydayı elde etmektir. Yönetim kelimesi temelde iki temel anlama gelmektedir. Bunlar: görevsel yani fonksiyonel ve organik anlamda yani kamu kurumu anlamlarıdır. Bu bakımdan kamu yönetiminin anlamı bir bakımdan kamu hizmetlerinin sunumundan sorumlu olan kamu yönetiminin irdelenmesi ile de ilgili olduğu söylenebilmektedir. Bu bakımdan en genel anlamıyla yönetim biliminin aslında bir kamu yönetimi bilimi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.⁶⁴

⁶² Turgay Ergun, **Kamu Yönetimine Giriş**, Geliştirilmiş 2. Baskı, Sevinç Matbaası, 1984, Ankara, s.3

⁶³ Eryılmaz, **a.g.e.**, s.4

⁶⁴ Nuri Tortop, **Yönetim Biliminin Temel İlkeleri**, 1.Baskı, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1990, Ankara, ss.7-8

Yönetim bilimi açısından, tarihin çok eski dönemlerinden itibaren farklı dönemlerde çok sayıda çalışma gerçekleştirilmiştir. Yönetim biliminin başlı başına bir disiplin olarak bir bilim olarak ele alınması 19.yüzyılın sonu ve 20.yüzyılın başına denk gelmiştir. Klasik kamu yönetimi anlayışının oluşmasından önceki dönem yani; MÖ 5000 yılından 19. yüzyıla kadar olan dönem klasik kuram öncesi dönem olarak kabul edilmektedir. Bu dönemde tarih sahnesinde bulunan Sümerler, Mısırlılar ve İbraniler gibi medeniyetlerin yanı sıra birçok filozof da bu kavram açısından kuramsal katkı sağlamıştır. Ancak yönetim biliminin başlı başına bir disiplin olarak kabul edilmeye başlaması 19. yüzyıl olarak kabul edilmektedir.⁶⁵

Kamu yönetimi alanının ayrı bir bilim dalı olarak ortaya çıkması 19. yüzyılın içinde Alman ve Fransız bilim adamlarının çalışmaları sonucunda şekillenmiştir. Bu alanda Woodrow Wilson, Taylor, Gulick ve Simon gibi yazarların ortaya attıkları fikirler ekseninde gelişmiş bir bilim dalıdır. Bu fikirler ışığında ortaya çıkan kamu yönetimi bilimi o dönemde Klasik Kamu Yönetimi olarak adlandırılmıştır.⁶⁶

Kamu yönetiminin oluşması insanların bir araya gelerek kendilerini idare edecek birimler kurmasının mazisinin çok eski dönemlere denk gelmektedir. Ayrı bir bilim dalı olarak kabul edilip çalışmalara başlanması tarihsel olarak yakın bir dönemdir. Kamu yönetimi alanının siyasetten ayrılıp ayrı bir bilim dalı olarak ele alınması gerektiğini ilk olarak savunan kişi Woodrow Wilson'dur. Wilson bu düşüncesini, 1887 yılında yazdığı bir yazı ile ortaya koymuştur.⁶⁷

Wilson'un, ABD'de 1887 yılında "Political Science Quarterly" dergisinde yayınlanan "Yönetimin İncelenmesi" isimli makalesi bir başlangıç olarak kabul edilmektedir. Wilson bu makalesinde siyaset ve yönetim alanlarının ayrı birer alan olduğunu vurgulamıştır. Wilson'un bu eseri kamu yönetimi alanında yapılan daha sonraki çalışmalara ilham kaynağı olmuştur.⁶⁸

⁶⁵ Yusuf Şahin, **Yönetim Bilimi ve Türk Kamu Yönetimi**, Yenilenmiş ve Gözden Geçirilmiş 5.Baskı, Ekin Basın Yayın Dağıtım, 2014, Bursa, ss.44-46

⁶⁶ Utku Küttük, "Denhard ve Denhardt'ın Yeni Kamu Hizmeti Kuramına Bakış", **Sayıştay Dergisi**, Sayı.99, 2015, s.49

⁶⁷ Ergun, **a.g.e.**, s.7

⁶⁸ Eryılmaz, **a.g.e.**, s. 38

Klasik kamu yönetimi anlayışının temelleri, Amerika Birleşik Devletleri'nde Woodrow Wilson, İngiltere'de ise Northcate-Trevelyan Raporu ve Almanya'da Max Weber'in bürokrasi eserleri ile atılmıştır. 19.yüzyıl ile başlayan bu anlayışın temeli 20.yüzyılın son çeyreğinde gelişimini tamamlamıştır.⁶⁹

Max Weber'in ortaya attığı bürokrasi kuramının temelleri ise esasında bir örgüt ve yönetim şeklindedir. Ona göre bürokrasinin esas temeli egemenlik ve meşruluk temeline dayanmaktadır. Weber, devlet organizasyonunu belli bir toprak parçası üzerinde yaşayan insanlara karşı meşru fiziki şiddet ve etki gücünün elinde bulunduran beşeri bir yapılanma olarak tanımlamaktadır. Weber, bürokrasi ve yönetim kavramları hakkında meşruluk ve egemenlik eksenlerinde *ideal tip* bir bürokrasi fikrini ortaya atmıştır.⁷⁰

Weber, bürokrasi konusunu anlatırken özellikle otorite kavramı üzerinde durmuştur. Weber, otoritenin üç temel türünün olduğunu söylemiştir. Bunlar: karizmatik, geleneksel ve hukuki/reel otoritedir. Weber her otorite türü için farklı inanç değerlerinden kaynaklı olarak itaat edenleri itaat ettiklerini söylemiştir.⁷¹

Weber'in ortaya attığı bürokrasi anlayışına göre,

- İş bölümünün esasları vardır: Her insan her işi yapmamalıdır. Kişiler uzmanı olduğu işleri yürütmelidir.
- Weber'in bürokrasi teorisinde önemli bir yer edinen otorite hiyerarşik yapıyla tesis edilir: Yönetimin veya örgütün hiyerarşik bir yapılanmasının olması kaçınılmazdır. Örgütün her unsuru örgüt içindeki yeri ve konumu bilerek işlerini yürütür.
- Örgüt içindeki personel liyakat esasına göre görevlendirilir. Burada ki esas amaç örgütün başarıya ulaşmasıdır.
- Bürokrasinin devamlılığı esası vardır. Bürokrasi içinde görev alan insanlar geçici bir durumdadır. Esas olan bürokrasi yani örgütün devamlılığıdır.

⁶⁹ Mehmet Akif Özer, **Yeni Kamu Yönetimi**, Yenilenmiş 3.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara,2015, s.25

⁷⁰ Davut Dursun, "Bürokrasi Teorisi ve Yönetim", **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Cilt.0, Sayı.37-38, 1992, s.135

⁷¹ Dursun, **a.g.e.**, s.137

• Yönetici, çalışanların sahibi değildir. Bürokrasi yapılanması içinde görev alan yöneticiler, yönetimini üstlendikleri örgütün sahibi değildirler. Sahibi olmasalar da yöneticiler, yürütmekle görevli oldukları sorumlulukların da sorumlularıdır.⁷²

Amerikalı olan ve klasik kamu yönetimi anlayışının bir diğer kuramcısı olarak sayılan Taylor'un ise kamu yönetimi ile ilgili düşünceleri ise çalıştığı sistem gözünden şekillenmiştir. İşçi olarak çalışan Taylor, fabrikalarda gruplar halinde çalışan on veya on beş kişiden oluşan işçi gruplarını ele almıştır. Taylor'un buradaki amacının ise, çalışma ortamında gereksiz hareketlerin ortaya çıkarılması amacıdır. Taylor, gereksiz hareketlerin belirlenerek oluşan verimsizliğin en ivedi şekilde ortadan kaldırılarak hangi yeniliklerin yapılması gerektiğinin ortaya çıkarılmasıdır. Taylor, kamu yönetimin temel fonksiyonları arasında yer alan örgütlenme konusu hakkında da belirlenmiş usullerle çalışan işçilerin daha az verimle çalışan işçilere nazaran daha yüksek ücret alması gerektiğini söylemiştir. Taylor ayrıca, bir işçinin gerekli olan kriterleri ortaya koyarak, en kısa zaman diliminde en yüksek verimin elde edilmesi amacı üzerine fikirler ortaya koymuştur.⁷³

Kamusal alandaki örgütler için ilk kez toplu bir çalışma yapan isimlerden biri Fayol'dur.⁷⁴

Henri Fayol da klasik kamu yönetimi düşüncesine katkı sunan bir diğer bilim adamıdır. "Genel ve Endüstriyel Yönetim" isimli eserinde yönetimle ilgili temel beş temel unsur sıralamıştır. Bunlar:

- Planlama
- Organizasyon
- Kumanda
- Koordinasyon
- Kontrol olarak ele almıştır.⁷⁵

⁷² Şahin, **a.g.e**, ss.65-66

⁷³ Nuri Tortop, Eyüp G. İsbir ve Burhan Aykaç, **Yönetim Bilimi**, 1.Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1993, ss.22-23

⁷⁴ Şahin, **a.g.e**, s.61

⁷⁵ Özer, **a.g.e.**, 2015,s.36

1.7. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

1980’li yıllarda özellikle siyasi ve ekonomik alanda yaşanan sıkıntılı süreçlerin bir sonucu olarak kamu yönetimi de tartışılır olmuştur. Ekonomi alanında 1970’li yıllarda yaşanan bunalımlar neticesinde, Keynesen ekonomi modeli ve refah devleti ilkesi geçerliliğini yitirmeye başlamıştır. Klasik kamu yönetimi anlayışının, katı, aşırı hiyerarşik ve bürokratik yapıda olması ciddi eleştirilere neden olmuştur. Klasik kamu yönetimi anlayışının bu yapısına alternatif olarak daha esnek, katılımcı ve piyasa tabanlı bir kamu yönetimi paradigması daha kabul edilir bir hale gelmiştir. Özellikle bu anlayışın gelişimine sebep olan en önemli gelişmelerden birisi de 1970’li yıllarda hükümetlerin karşı karşıya kaldıkları ekonomik krizlerdir. Bu krizlerin yaşanmasıyla birlikte kamu yönetimlerinin var olan yapısının yerine piyasa mekanizmasına dönük bir şekilde özel sektör yöntemlerinin kullanılması fikri gittikçe kabul edilen bir fikir haline gelmiştir.⁷⁶

Piyasa anlayışıyla bağlantılı Yeni Kamu Yönetimi anlayışı özel sektör yönetiminin kamu yönetimine yansıtılmış şeklidir. Bu anlayışa göre; kamu yönetimi özel sektörün müşteri odaklı, performans anlayışı yönetimi, rekabet gibi özelliklerine göre şekillenmiş bir kamu yönetimi profili ortaya çıkarmaktadır.⁷⁷

Diğer ülkelerde olduğu gibi İngiltere’de de modern kamu yönetimi anlayışı refah devleti anlayışı ile şekillenmiştir. Bu dönemin egemen politikası İngiltere’de güçlü bir şekilde uygulanmıştır. 1940’lı yıllarda modern düşüncenin eleştirilmeye başlanmasıyla birlikte refah devletinin devlet bürokrasisini arttırması gibi bazı faktörler devletin yürütmekle sorumlu olduğu görevleri oldukça fazla bir şekilde arttırmıştır. Bunun gibi birçok sebepten dolayı yeni arayışlar ve özellikle yeni kamu yönetimi paradigması düşünürler ve devletler nazarında gittikçe genel kabul görmeye başlayan bir yapıya bürünmüştür. Yeni dönemde özellikle, devletin ve piyasa anlayışının sorgulanır olması birçok anlayışın ve düşüncenin değişmesine yol açmıştır.⁷⁸

⁷⁶ Özer, a.g.e., ss.147-148

⁷⁷ Orhan Gökçe ve Erol Turan, “Kamu Yönetiminin Dönüşümü ve Dönüşün Temel Unsurları”, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt.8, Sayı.15, 2008, s.183

⁷⁸ Hamza Al, **Yeni Kamu Yönetimi**, 1.Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul, 2008, ss.35-39

İngiltere ve Amerika’da bu yeni değişim süreci temelinde devletin küçültülmesi ve yeniden yapılandırılması esasında seyrederken Yeni Sağ olarak ifade edilen politikaları da hayata geçirmişlerdir. Yeni Sağ akım, yeni kamu yönetiminin teorik kuramının oluşmasında öncü bir akım olarak ortaya çıkmıştır. Yeni Sağ akım, “Liberal Yeni Sağ” ve “Muhafazakar Yeni Sağ” olarak ikiye ayrılmaktadır. Liberal Yeni Sağ yaklaşımının temeli klasik liberalizmdir. Bu anlayışa göre, devletin karşısında özel ve kamu sektörleri üzerinden kamu yönetimi hakkında fikirlerini ortaya atan bir akımdır. Muhafazakar Yeni Sağ yaklaşımı ise esasında, duruma toplum açısından bakmaktadır. Toplumsal hayatta ahlaki standartların gevşediği ve otoritenin zayıfladığı yönündeki endişelere bir karşılık ortaya çıkmıştır. Bu anlayışın felsefi temellerinde ise, kamusal ahlak sorunu vardır.⁷⁹

1950 ve 1960’lı yıllarını kapsayan idari reform kavramı o dönemde var olan modern ve hantal bir yapıda var olan devlet yapısında ki değişimi ortaya koymak için ortaya konulmuş bir kavramdır. 1950’li yıllardan 1980’li yıllara kadar süren bu süreçte idari reformun temelleri şekillenmiş ve yeni reformun hangi alanları kapsamına aldığı ise iyice ortaya çıkmıştır. Bu dönemde görev sorumluluk ve alanı iyice genişlemiş gereğinden fazla büyümüş hantal bir bürokrasinin olduğuna inanılmıştır. Bu dönemde idari reform ve reform ötesi temeller ise, daha esnek, katılımcı, verimlilik esaslı ve demokratik bir devlet mekanizması kavramları üzerine inşa edilmiştir.⁸⁰

Yeni kamu yönetimi anlayışının bir diğer önemli yönü ise, piyasa ile kamu yönetiminin aralarındaki sınırın yeniden çizilmesi durumudur. Bu duruma göre, devletin kendi asıl sınırlarına doğru çekilmesine yönelik olarak birçok kamu hizmetinin kamusal yapıdan çıkarılması ve yürütülecek olan kamu hizmetlerinin sözleşmecî bir anlayışla değiştirilmesidir. Bu anlayışa göre, kamu yönetimi adeta piyasa koşulları altında şekillenmektedir. Bu yapıya paralel olarak modern anlayışın katı ve tekelci kamu yönetimi anlayışı, rekabetçi pazar yapısı ile ikame edilmeye çalışılmıştır. Ancak; birtakım kamusal hizmetlerin özel piyasaya devredilmesi mümkün değildir. Bu durumda piyasaya devredilemeyen kamu hizmetleri için

⁷⁹ Eryılmaz, **a.g.e.**, ss.49-50

⁸⁰ Güler, **a.g.e.**, 2005, s.29

piyasanın yapısı ve değerleri kamuya devredilmiştir. Bu değerlerden en kabul göreni ise rekabettir. Yeni dönemde rekabet kamu yönetimine adapte edilmeye çalışılmıştır.⁸¹

Yeni kamu yönetimi anlayışını, klasik kamu yönetimi anlayışından farklı kılan özellikler sadece felsefi temellerden oluşmamaktadır.

Yeni kamu yönetimi anlayışının piyasa, toplum ve yönetim organizasyonu arasındaki ilişkilerin temel unsurları şu şekildedir:

- Kamu yönetiminde yönetici kadrosuna geniş yetkilerin tanınması
- Performans ölçümü yapılması
- Prosedürden ziyade sonuç odaklı olunması
- Kamuda rekabetçi yapının arttırılması
- Kaynak kullanımında disiplin ve tasarruf
- Kamu yönetiminin işleyişinde özel sektör teknik ve uygulamalarının kullanılması
- Geniş ölçekli organizasyonların, optimal büyüklükte yeni yapılanmalara dönüştürülmesi

gibi unsurlar sıralanabilir.⁸²

1.8. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı

Daha önceki bölümlerde de anlatıldığı gibi 20. yüzyılda yaşanan birtakım gelişmeler bir takım idari reform arayışları ve beraberinde idari reformları getirmiştir. 1970’li yıllarda yaşanan Keynesyenci ekonomik yapının büyük bütçe açıkları oluşturması ve II. Dünya Savaşından sonra iyiden iyiye etkisi hissedilen refah devletinin eleştiriye tutulması, kamu hizmetlerinin muhatabı olan vatandaşların kamu hizmetleri açısından isteklerinin tam anlamıyla karşılayamayacak hantal bir bürokrasinin olması, yeni sağ söylemlerin gittikçe kabul görmeye başlamasıyla birlikte devletin daha minimal bir düzeye getirilmesinin istenmesi, teknolojinin hızla gelişmesi, özellikle 1980’li yıllardan itibaren küreselleşme, demokratikleşme ve

⁸¹ Al, **a.g.e.**, s.43

⁸² Eryılmaz, **a.g.e.**, s.53

desantralizasyon gibi kavramların ön plana çıkması ile birlikte kamuda bir dizi reform kaçılmaz hale gelmiştir⁸³

Yeni kamu hizmeti, yaklaşımı tıpkı yeni kamu işletmeciliği anlayışının kendisinden önceki klasik kamu yönetimi anlayışına bir tepki olarak ortaya çıktığı gibi ortaya çıkmıştır. Yeni kamu hizmeti yaklaşımı 2000’li yıllardan sonra Amerikalı akademisyenlerden olan Denhardt ve Denhardt tarafından ortaya atılmıştır.⁸⁴

Yeni kamu hizmeti kuramında dikkat çeken bir diğer ayrım ise vatandaş-müşteri ayrımıdır. Burada dikkat çeken husus, vatandaşları özel sektör mantığında olduğu gibi müşteri odaklı görmemek gerekmektedir.⁸⁵

Bu yaklaşım yönetim mekanizmasıyla, vatandaşların yönetime katılarak kamu yöneticileriyle, siyasiler ve örgüt ve topluluklarla birlikte gerçekleştirilecek hizmet konusunun oluşturulmasını sağlamak amacındadır. Bu yaklaşım için vatandaşlık önemli bir vurgu halini almaktadır. Bu anlayışta vatandaş klasik kamu yönetimi anlayışında olduğu gibi ne sadece hizmet alan bir birey, ne de yeni kamu işletmeciliğinde olduğu gibi bir müşteridir. Vatandaş temelinde, siyasi yapıya müdahale edebilen bir bireydir.⁸⁶

1.9. Türkiye’de Kamu Yönetiminde Değişim Ve Dönüşüm

Bu başlık altında ise öncelikle merkezi idare açısından değişim ve dönüşüm ardından da yerel yönetimler açısından değişim ve dönüşüm konularına açıklık getirilecektir.

1.9.1. Merkezi İdare Açısından Değişim ve Dönüşüm

Literatürde idari reform ve reorganizasyon olarak karşılaştığımız bu konu hakkında birçok araştırma ve inceleme yapılmıştır. Türkiye’de ise, Cumhuriyetin kuruluşundan bu yana birçok reform örneği ile karşılaşmak mümkündür.

⁸³ Neval Genç, “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı.466, 2010, s.147

⁸⁴ Fevzi Kaya, “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı Perspektifinden Vatandaş Katılımı”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt.9, Sayı.20,2017, ss.468-469

⁸⁵ Genç, **a.g.e.**, s.151

⁸⁶ Tayfun Çınar ve diğerleri, **Kamu Yönetimi: Yapı İşleyiş Reform**, Ankara Üniversitesi Basımevi, Editör: Barış Övgün, Ankara, 2009, ss.30-31

İdari reform ve reorganizasyonun faydası ve gerekliliği hakkında herkes bu konuda fikir birliğine varacak olmasına rağmen, reformların nasıl ele alınıp hayata geçirileceği konusunda farklı düşünceler ortaya çıkmaktadır.⁸⁷

TODAİE tarafından hazırlanan “İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor’da” Türk bürokrasisinin temel sorununun aşırı merkeziyetçi bir yapıda olduğu vurgulanmıştır. Yönetim mekanizması içinde alt kademelerin herhangi bir karar yetkilerinin olmadığı saptaması yapılarak temelde iki sorun üzerinde durulmuştur. Bunlar:

- Teşkilat kanunlarının yetki ve sorumluluklarının merkezde toplanması
- Üst karar mekanizmasında bulunanların alt mekanizmada kademelere yetki devri kolay olmasına rağmen yetkilerin ellerinde tutulması olarak gösterilmiş ve bu iki temel sorunda personel perspektifinden ele alınmıştır.⁸⁸

1980 ve 1990’lı yıllar Türkiye’de ve birçok ülkede, kamu yönetiminde sıkı bir dönüşümün olduğu yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. O güne dek süregelen kamu yönetimindeki katı, bürokratik ve hiyerarşik yapının yerini, daha esnek tabanlı, katılımcı, piyasa koşullarına göre kurgulanacak bir kamu yönetiminin oluşturulması için bir dizi siyasi ve idari kararlar alınmıştır. Klasik kamu yönetimi anlayışında yer alan, belirli bir takım hizmetleri yerine getiren ve bazı hizmetlerde de tekel haline gelmiş bir kamu yönetimi yerine yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde kurgulanmış bir “girişimci, işletmeci” mantığında bir devlet yapısına doğru dönüşüm göstermiştir.⁸⁹

1923’te kurulan Cumhuriyet’in merkezi idaresi hakkında yapılan çalışmalar sadece 1960’lı ve sonrası yıllarda yapılmamıştır. Özellikle 1940’lı yıllarda yabancı uzman ve kurullar tarafından bir takım araştırmalar ve akabinde raporlar oluşturulmuştur. 1947 yılında başbakanlığın isteği üzerine devlet yapısında rasyonelleşmenin yolunu açacak tedbirlerin alınması için birçok bakanlık teşkilatlarında komisyon kurulmuştur. Bu komisyonlar idarenin rasyonel bir hale

⁸⁷ Todaie, İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 2.Baskı, **Kardeş Matbaası**, Ankara, 1965, s.6

⁸⁸ İdari Reform ve Reorganizasyon Hakkında Ön Rapor, **a.g.e.**, s.12

⁸⁹ Hüseyin Erkul ve Ayşe Özcan, **18.Yüzyıldan 21.Yüzyıla Kamu Yönetiminde Reform**, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Entitüsü Kayfor, 2008, 1.Baskı, Ankara, 2009, s.215

getirilebilmesi için çalışmalarını yürütmüşlerdir. Bu çalışmaların içinde özellikle yabancı uzmanlar tarafından hazırlanan raporlar dikkat çekmektedir. Bunlar:

- Neumark Raporu: 1949 yılında başbakanlık talebi üzerine sunulan bu rapor, “Devlet Daire ve Müesseselerinde Rasyonel Çalışma Esasları Hakkında Rapor” yedi temel bölümden meydana gelmiş ve bu bölümlerde idari reorganizasyonun gerçekleştirilmesi gereken sebepler, reorganizasyon için oluşturulması gereken örgütün yapısı, kamudaki personelin yapısı, sayısı ve kalitesi gibi birçok önemli konulardan bahsedilmiş ve öneriler sunulmuştur.

- Barker Raporu: Milletlerarası İmar ve Kalkınma Bankasının Türk hükümetiyle ortak bir şekilde yürüttüğü bu rapor, oluşturulan bir kurul tarafından yapılan çalışmalar sonucunda 1950 yılında ülkemizde yapılan araştırmalara dayanılarak sunulmuştur. Bu rapor, Türk ekonomisi üzerinde yapılmış kapsamlı bir çalışmadır. Raporda, ekonomi içinde yatırımların doğru bir şekilde yönlendirilmesinin sağlanması, Türkiye’nin tarım ve endüstriyel üretim ekonomisinin canlandırılmasının sağlanmasını oluşturacak yöntemleri belirtmiştir. Ayrıca raporda, sadece üretim- ekonomi gibi konular değil, merkezi-yerel yönetimler, yetki devri, mali idare gibi birçok konu da ele alınmıştır.

- Martin ve Cush Raporu: James W. Martin ve Frank C.E. Cush tarafından 1951 yılında hazırlanarak Maliye Bakanlığına sunulmuştur. Rapor Maliye Bakanlığı üzerine hazırlanmış, bakanlığın örgütlenme yapısı ve personel altyapısı ve sıkıntıları ele alınmıştır.⁹⁰

Türk kamu yönetiminin yapısına bakıldığı zaman 1980’li yıllara kadar klasik kamu yönetimi anlayışının hakim olduğu görülmektedir. 1980’li yıllara kadar gelen bu yapının kökleri Tanzimat dönemine kadar götürülebilmektedir. Türk yönetim yapısı, merkeziyetçi, gelenekçi ve devletçi gibi tanımlamalar yapılabilmektedir. 1940’lı yılların sonundan itibaren kamu yönetiminde birçok reform hareketinin olduğu tarihi bir gerçektir. Bunların içinde en dikkat çekenleri Merkezi Hükümet Araştırma Teşkilatı Araştırma Raporu (MEHTAP) ve Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) ile yasal zeminde yapılan yenilikler yeni kurum ve idarelerin

⁹⁰ Kenan Sürgit, “Türkiye’de İdari Reform”, 1.Baskı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü **Sevinç Matbaası**, Ankara, 1972, ss.68-71

kurulması gibi birçok örnek gösterilebilmektedir. 1980 yılına gelindiğinde ülkemizde uygulanmakta olan ithal ikameci karma ekonomik model ter edilerek liberal ve dışa açık bir ekonomik yapıya geçilmiştir. 24 Ocak 1980 tarihli kararlar başlanan değişim sürecine birinci dalga reform çalışmaları denilmiştir. Bu dönemde ki değişiminin temelleri arasında ise; verimlilik, şeffaflık, yönetim, kalite gibi trend olan ve kamu yönetiminde kabulü gün geçtikçe kabul edilen kavramlar yer almıştır.⁹¹

MEHTAP Raporu, sadece merkezi idareyi ele alarak yerel yönetimler ve diğer taşra teşkilatlarını ele almamış merkezi hükümet kuruluşlarının yeniden düzenlenmesi ile ilgili var olan sorunları ele almıştır.⁹²

Kamu yönetiminde reform çalışmaları kapsamında gerçekleştirilen projeler arasında ifade edilen MEHTAP Raporu, 1962-1963 yılları arasında yapılarak tamamlanmıştır.⁹³

MEHTAP Raporu, Türk idari yapısında Türk uzmanlar tarafından oluşturulmuş geniş kapsamlı ilk çalışmadır. Raporu, Türk kamu idaresinde oluşan idareyi yeniden şekillendirme fikrinin de ilk yansıması olarak kabul etmek mümkündür. Sadece merkezi idareyi inceleyen bu raporun asıl hedefi ise, merkezi hükümetin etkin bir şekilde işleyebilmesi için, rasyonel bir teşkilat yapısı, daha etkin bir kamu personel sistemi, planlama, koordinasyon ve daha iyi uygulamaların da hayata geçirilebilmesi için bir alt yapının kurulmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.⁹⁴

KAYA olarak kısaltılması yapılan Kamu Yönetimi Araştırma Projesi ise, Türkiye ve Ortadoğu Araştırma ve Amme İdaresi Enstitüsü tarafından hazırlanarak 1988 yılında başlamış ve 1991 yılında bitirilmiştir. Bu projenin amacı ise, merkez ve taşra teşkilatları ile yerel yönetimlerin etkin, verimli, güçlü bir mekanizmaya kavuşturacak yapıların araştırılarak çağın gerekli uygun bir kamu yönetiminin dizayn edilmesini sağlamaktır. 12 Eylül 1980 askeri müdahalesinin ardından 1983 yılında

⁹¹ Eryılmaz, **a.g.e.**, s.78

⁹² Tortop ve diğeleri, **a.g.e.**, 1993, s.199

⁹³ Güler, **a.g.e.**, 2005,s.70

⁹⁴ Gökhan Kalağan, “Cumhuriyet Dönemi Türk Kamu Bürokrasisi’nde Yeniden Yapılanma ve Yönetim Reform Çalışmaları” **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt.2, Sayı.1, 2010, ss.71-72

tekrar demokratik düzene geçilmesiyle birlikte, dönemin hükümeti kamu yönetiminde verimlilik, etkinlik ve kamu yönetiminin yeniden dizayn edilmesi maksadıyla bir takım çalışmalar gerçekleştirmiştir. Raporun tümünde; merkezi idare bağlı kuruluşlar ve yerel yönetimler olmak üzere toplamda 27 alt başlıktan oluşmuştur.⁹⁵

KAYA Projesi, Taylor'un yönetim anlayışındaki asıl amacı olan, “etkili, verimli, hızlı” anlayışından hareketle yönetim erkinin rasyonel bir yapıda mevcut kamu yönetimin dünya ile entegrasyonunu sağlamaktır. KAYA Raporunun sonucunda varılan asıl saptama ise, Türk kamu yönetiminin, geçmişten süregelen sistematik eksiklik ve hatalarını evrensel ölçekte zuhur eden iktisadi, teknolojik ve siyasi gelişmeleri yeterli ölçüde takip edemediğidir. Raporda, kamu yönetimine verilen tavsiyeler arasında, toplumsal istek ve beklentilerin daha etkin bir şekilde karşılanabilmesi için, küresel gelişmelere açık bir hale getirilmesi belirtilmiştir.⁹⁶

Evrensel bir gerçek haline gelen küreselleşme sürecinin ülkemizdeki yansımalarına bakıldığında 1980 yılında 24 Ocak kararlarının ardından gelmiştir. Özellikle; konut, eğitim, sağlık ve sosyal güvenlik alanları 1980’li yıllardan itibaren özel sektöre açılmıştır.⁹⁷

Özellikle yeni kamu yönetimi anlayışının Türk kamu yönetimine yansımalarına bakılacak olursa, yakın dönemde 2002 yılından günümüze kadar gelen süre içinde, yerel yönetimler, merkezi yönetim, kamu mali yapısı ve daha birçok kamusal alanda birtakım yasal düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. Bunların içinde, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, 5449 sayılı Kalkınma Ajanslarının Kuruluşu Kanunu, 6085 sayılı Sayıştay Kanunu gibi birçok yeni düzenleme görülmektedir.⁹⁸

⁹⁵ Kalağan, **a.g.e.**, ss.73-75

⁹⁶ Hüseyin Yayman, “Türkiye’nin İdari Reform Politigi”, **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Ankara, 2005 ss.274-275

⁹⁷ Erkul ve Özcan, **a.g.e.**, s.216

⁹⁸ Mustafa Lamba, “Yeni Kamu Yönetimi Perspektifinden Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformları: Genel Gereçekler Üzerinden Bir İnceleme”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.19, Sayı.3, 2014, ss.139-140

Akdoğan’a göre, Kamu Yönetimi Temel Yasası, Mahalli İdareler Yasası ve Kamu Personel Rejimi gibi önemli düzenlemelerin sadece AB değil, uluslararası değerler ve ilkeler doğrultusunda yeniden yapılanması olarak kabul edilmektedir. Özellikle, Kamu Yönetimi Temel Yasası Tasarısı’nın dördüncü maddesinin (a) fıkrasında yer alan “kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sürekli gelişim, katılımcılık, saydamlık ve hesap verilebilirlik” gibi önemli ilkelerin var olması Türk Kamu Yönetimini, AB’de olduğu gibi temel ilkeler ışığında yeniden oluşturmayı hedeflemektedir.⁹⁹

1.9.2. Yerel Yönetimler Açısından Değişim ve Dönüşüm

Yerel yönetimler, tarihin eski dönemlerinden var olagelen merkezi yönetimden ayrı yerel bir topluluğun ortak ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik kurulmuş, demokratik usullerle karar ve yönetim organlarının belirlendiği birer idari birimlerdir.

Yerel yönetimler açısından ülkemizde sistematik bir yeniden düzenlenmesi çalışmaları 1960’lı yıllardan sonra Planlı Kalkına Dönemi ile başladığı görülmektedir. Kalkınma planlarında yönetimlerin yeniden düzenlenmesi hedeflenmiş ve bu bağlamda yerel yönetimlere de ayrı bir yer verilmiştir. Özellikle I. Beş Yıllık Kalkınma Planında bölge planlaması esasında şekillenmiş ancak bu yerel planlama örgütün hangisinin olacağına değinilmemiştir. II. Beş Yıllık Kalkınma Planı açısından bakıldığında ise, doğrudan kent yönetimlerini ilgilendiren bir madde yer almamıştır. Ancak; milyonluk nüfusa sahip bir belediye ile birkaç bin nüfusa sahip bir belediyenin aynı imkanlarda yapılanmasının karşısına geçilerek devletin kentlere nüfus yapısına göre ek görevler üstlenilmesi önerisinde bulunulmuştur.¹⁰⁰

Yeni kamu yönetimi anlayışı temelinde reformlar ülkemizde 1980’li yıllardan sonra yaşanmaya başlanmıştır. Bu reformlar içinde en dikkat eden yönleri ise; küreselleşme, demokrasi, teknoloji, Avrupa Birliği kriterleri gibi birçok alt kriter bulunmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışının yerel yönetimlere yansımaları ise; yerel yönetimlerin güçlendirilmesi, merkezi yönetimin yerel yönetim üzerindeki

⁹⁹Argun Akdoğan, “Türk Kamu Yönetimi ve Avrupa Birliği”, 1.Baskı, **Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü**, Ankara, 2008, s.201

¹⁰⁰ Keleş, **a.g.e.**, ss.377-378

baskı ve yetkilerinin azaltılması ve ülkemizde uygulanagelen geleneksel merkeziyetçi yapının etkisinin azaltılması hedeflenmiştir. Bu hedeflerin hayata geçirilmesinde Avrupa Birliği ilkelerinin büyük etkisi olduğu söylenebilir.¹⁰¹

Türkiye’de yerel yönetimler, reform sürecine kadar merkezi idarenin birer uzantısı olarak kabul edilmiştir. Yerel yönetimler, merkezi idare tarafından belirlenmiş yerel kamu hizmetlerinin sunumunda merkezi idarenin ağır denetim ve gözetimi altında, yerel hizmetlerin kararlaştırılması ve sunumu noktasında zayıf bir takdir yetkisi olan yerel idari birimler olarak gelmiştir. Merkezi idarenin, idari vesayet yetkisi, sıkı denetim ve gözlemi altında görevlerini yürüten yerel yönetimler, devlet yapımızda ortaya çıktığı dönem olan Tanzimat döneminden 20. yüzyılın son çeyreğinde yaşanan reform süreçlerine kadar bu yapıda seyretnmiştir. Türk yerel yönetim yapılarının diğer ikisini oluşturan il özel idareleri ve köyler ise, zaman içerisinde yetki ve sorumluluklarını merkezi idareye geçmesi dolayısıyla birer yerel yönetim idaresi olma özelliklerini kaybetme noktasına gelmişlerdir. Gerçek anlamda bir yerel yönetimi birimi olarak belediyelerin kaldığı söylenebilmektedir. Ancak; belediyelerde daha önce ifade edildiği gibi merkezi idarelerin ağır gözetim ve denetimi altında faaliyetlerini yürüttükleri için istenilen performansı gösterememişlerdir. Tüm bunlara rağmen, Türkiye yerel yönetimler açısından, Büyükşehir Belediyesi Kanunu, Belediye Kanunu, İl Özel İdaresi Kanunu, Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırılması Kanun Tasarısı gibi yasal zeminde yaşanan gelişmeler yerel yönetimler açısından bir reformun zeminini oluşturmuştur.¹⁰²

Yerel yönetimler alanında dikkatleri çeken bir diğer kavram yönetim kavramıdır. Subsidiarity, Türkçe karşılığı olarak yerellik ilkesi daha öncede belirtildiği gibi dünyada gittikçe kabul gören bir kavram haline gelmiştir. Bu ilkede merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkide sivil toplum ve piyasa mekanizmalarının ve ulus-devlet dışındaki küreselleşmenin entegrasyonu olarak kabul edilmesi anlamına gelmektedir. İngilizcesi *governance* olarak ifade edilen

¹⁰¹ Abdulsamet Yaman ve Gökbörü Önalp, “Yeni Kamu Yönetimi Reformlarının Yerel Yönetimler Üzerindeki Etkisi”, **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt.1, Sayı. Özel Sayı 4, 2017, ss.6-7

¹⁰² Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik, **Yerel yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I**, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005, ss.10-11

yönetişim kavramı, kamu yönetimin daha ticari bir mekanizma haline gelmesini işaret etmektedir.¹⁰³

Yerel yönetimler açısından bir diğer gelişme ise, evrensel ölçekte yaşanan hızlı teknolojik gelişmelerdir. Şaylan'a göre teknoloji; bilgi ve ona bağlı yöntemlerin herhangi bir işin gerçekleştirilmesine yönelik uygulamalardır.¹⁰⁴

Çalışmanın ana konusunu oluşturan dijitalleşme ve bu bağlamda e-Devlet olgusunun yerel yönetimlere yansımaları olan e-Belediyecilik uygulamalarının ülkemizde uygulanabilirliğinin ve gelişiminin durumunu ortaya koymaktır. e-Devlet ve e-Belediyecilik çalışmamızın ikinci bölümünde detaylı olarak ele alınacaktır.

¹⁰³ Birgül Ayman Güler, "Türkiye'nin Yönetimi", 2.Baskı, **İmge Kitabevi**, Ankara, 2010, ss.313-314

¹⁰⁴ Gencay Şaylan, **Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi**, 2.Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2003, s.146

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET VE ÇEŞİTLİ E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. E-Devlet Tarihçesi

Bu başlıkta e-Devlet'in tarihsel gelişimi ele alınacaktır. Günümüzdeki bilgi toplumunun oluşumunun gerçekleşmesine kadar toplum yapıları birçok farklı aşamalardan geçmiştir. Bunlardan biri milattan önceki dönemlerde avcı-toplayıcı toplum yapısını çiftçi toplum yapısına dönüştüren Tarım Devrimi, diğeri de 18. yüzyılda temeli atılan tarım toplumlarının mal ve hizmet üreticisi yapısına getiren Sanayi Devrimi'dir. Günümüz dünyasında giderek büyüyen bir gerçek haline gelen küreselleşme döneminde toplum yapısını değiştiren bir diğer devrim de Enformasyon (Bilgi) Devrimi olacağı öngörülmektedir.¹⁰⁵

18. yüzyılda yaşanan Sanayi Devrimi kendisinden önceki ve sonraki yaşam biçimi açısından yaşanan dönüşüm en köklü değişimdir. Yine aynı yüzyılın içinde buhar makinesinin bulunmasıyla teknolojik; 1789 yılında Fransa'da yaşanan Fransız Devrimi ile de yaşanan siyasi gelişmeler 18. yüzyılı değişim açısından önemli kılmıştır.¹⁰⁶

Sanayi Devrimi ile birlikte oluşmaya başlayan Sanayi Toplumu, geleneksel toplum yapısından oldukça farklı bir yapıdadır. Sanayi toplumunda geleneksel topluma göre dikkati çeken nokta fiziki emeğin yerine makinelerin geçmiş olmasıdır. Yine sanayi toplumunda bir diğer önemli faktör ise sermayedir. Sanayi Toplumu'nun yapısına göre sermaye, emeğin verimliliğini arttıran bir faktördür.¹⁰⁷

18. yüzyılda Sanayi Devrimi döneminde özellikle buhar makinesinin bulunmasıyla birlikte tabii kaynakların, elektriğin ve içten yanmalı motorların kullanılmaya başlanması makineleşmeyi de beraberinde getirmiştir. Makineleşmenin hızlı bir şekilde artması insan gücüne olan ihtiyacın azalmasına neden oldu. Yaşanan

¹⁰⁵ Deniz Çalık ve Özge Pelin Çınar, "Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet", **14. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri**, İstanbul, 2009, s.81

¹⁰⁶ Hüsnü Erkan, **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 4.Baskı, 1998, s.3

¹⁰⁷ Timuçin Yalçınkaya, "Sanayi ve Bilgi Toplumlarda Rekabet Ekonomisi", **Rekabet Bülteni Dergisi**, ESC Consulting Yayını, Sayı.5, 2001, s.2

gelişmeler insan hayatındaki birçok dönüşümü de beraberinde getirmiştir. Yine üretim açısından bir diğer önemli gelişme ise bilimin hızlanması ile birlikte seri üretime geçilmiş olmasıdır. Bu hızlı değişim ve dönüşüm içinde kentsel hayat büyümüş, gelişmiş ve değişimler hızlanmıştır. Üretimdeki yeni gelişmeler toplum yapısında ekonomik temelli toplumsal yeni sınıfların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Sanayi Devrimi ve ardından ortaya çıkan Sanayi toplumu Tarım toplumunu inkar etmemiş aksine tarım toplumu yapısını da bünyesine katarak gelişimine devam etmiştir.¹⁰⁸

Sanayi Devriminin oluşturmuş olduğu sanayi toplumunun temel karakteristik özelliklerine bakıldığında üretim açısından mekanizasyon ve otomasyon, oluşturulmuş örgütler, fabrikalar, Pazar amaçlı üretim, uzmanlaşma gibi bir çok temel kavramı görmek mümkündür.¹⁰⁹

Sanayi Devriminin ve oluşan yeni yapının temel felsefik temellerinde küreselleşme olgusu vardır. Dünya Bankası tarafından 1870 ve 1914 yılları arasındaki dönem I. Küreselleşme Dönemi olarak nitelendirilmiştir. Küreselleşmenin temel iki yönü yayılma ve değişimdir.¹¹⁰

Teknoloji özellikle de iletişim teknolojilerinde 1975’li yıllardan sonra yaşanan hızlı gelişmeler kamu yönetimini oldukça yakından etkilemiştir. Özellikle bilgisayar ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi birçok dönüşümü de beraberinde getirmiştir. Bireyler arasındaki iletişim adeta sınırsız bir hal almış ve küresel bir yapıya kavuşmuştur. Bu yaşanan hızlı gelişim sadece bireylerin sosyal hayatlarında değil aynı zamanda iş ve özellikle kamu hayatına da yansımıştır.¹¹¹

Özellikle bilgi çağında olunması ve bilgi toplumunun en temel özelliği en etkin gücün bilgi olmasıdır. Ancak bilgi salt yeterli değil doğru bilginin olması daha

¹⁰⁸ Hakan Yıldırım ve diğerleri, **Her Şeyi e-LEŞTİRDİK**, 2.Baskı, Başkent Matbaacılık, Ankara, 2003, ss.3-4

¹⁰⁹ Ahmet Fidan, “Tarım, Sanayi Ve Bilgi Toplumunda Üretim Ve Tüketim İlişkilerinin İşletme Ve Yönetimleri Üzerindeki Etkileri”, **Mevzuat Dergisi**, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm> Erişim Tarihi:01.12.2018

¹¹⁰ Fulya Kıvılcım, “Küreselleşme Kavramı Ve Küreselleşme Sürecinin Gelişmekte Olan Ülke Türkiye Açısından Değerlendirilmesi”, **Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.5, Sayı.1, 2013, s.221

¹¹¹ Yücel Oğurlu, **İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Yönetimi**, 1.Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010, s.5

önemli bir durumdur. Günümüzde uluslararası ekonomik gelişmişlik farkı sermaye ile değil bilgi açığı farkı ile açıklanmaktadır.¹¹²

Basu ise gelişmekte olan ülkelerin çoğunda, yönetimi iyileştirme ve daha fazla iş yaratmada sadece yönetişimi değil aynı zamanda halkın yaşam standardını arttırmanın bir aracı olarak daha önemli bir şekilde Bilgi ve İletişim Teknolojileri BİT'in potansiyelinin farkında olduklarını savunmaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri politikası, BİT'nin her meslekte daha fazla uygulanmasını, BİT endüstrisinin temelini güçlendirmeyi, sağlam bir devlet bilgi altyapısı oluşturmayı ve BİT için insan kaynakları oluşturmayı amaçlamaktadır. Politika beyanları ülkeden ülkeye farklılık gösterse de, hedeflerde aşağıdaki gibi özetlenebilecek bazı temel benzerlikler bulunmaktadır:

1.Üretkenliği, verimliliği ve kaynakların optimum kullanımını arttırma aracı olarak tüm sektörlerde BİT kullanımı ve BİT sektörünün istihdam potansiyelinden tam anlamıyla yararlanma yoluyla halkın yaşam standardının yükseltilmesi.

2.Ticaret, sanayi ve turizm ihtiyaçlarına cevap vermek ve ayrıca devlet hizmetlerinin halka sunulmasını arttırmak için yüksek hızlı genişbant iletişim omurgası, düğümler, erişim ağı, dağıtılmış veri ambarları ve servis yerleri içeren bir bilgi altyapısının kurulması.

3.Doğrudan yatırım akışını kolaylaştırmak.

4.Eğitim kurumlarında BİT kullanımının artması ve BİT sektöründe eğitilmiş gençlerin istihdam edilebilirliğini artıran akademik ve eğitim programcıları aracılığıyla insan kaynaklarının geliştirilmesi.

5.Merkezi olmayan yönetimin kolaylaştırılması ve BİT uygulaması ile insanların yetkilendirilmesidir.¹¹³

Yine teknolojik gelişmeler arasında oldukça önemli bir yere sahip olan internetin bulunuşudur. İnternet, insanların birbirileri arasında aracısız bir şekilde erişebilmeleri ve bilginin paylaşılmasıdır. İnternetin ortaya çıkışı, Amerikan Federal

¹¹² Özcan Karahan, "Bilgi Ekonomisine Yönelik Kamu Politikası Stratejisi ve Türkiye", **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Sayı.30, Mart, 2004, s.3

¹¹³ Subhajit Basu, "E-Government And Developing Countries: An Overview", **International Review Of Law Computers & Technology**, Volume.18, No.1, March, 2004, s.118

Savunma Bakanlığı'nın araştırma ve geliştirme kolu olan "Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu tarafından bulunduğu bilinmektedir. 1969 yılında birtakım askeri ve diğer çalışmaların desteklenmesi amacıyla ABD Savunma Bakanlığının ARPANET adında paket anahtarlamalı bir ağ tasarımı yapmış olmasıyla bilgisayarların birbirlerine bağlanması sağlanmıştır. Teknolojideki yaşanan hızlı gelişim internette de yaşanmış; internet hayatına birçok farklı alanında bir gerçek olarak kabul edilmeye başlanmıştır.¹¹⁴

23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde e-Avrupa girişiminin desteklenmesine karar verilmiştir. Sonrasında Avrupa'daki her vatandaşın, her okulun, her şirketin devlet kurumları ile birlikte internete ulaşmaları gerekliliğini savunan e-Avrupa girişiminin devreye girmesi için Feira AB Konseyinde "e-Avrupa 2002 Eylem Planı" kabul edilmiştir.¹¹⁵

İletişim teknolojilerinin kullanımıyla devletin daha etkin ve verimli bir yapıya kavuşacağı inancı, kapital düzende var olan işletmecilik anlayışının bir yansımasıdır. Bu anlayış, piyasa baskısıyla kapital toplumda öne geçebilmek amacındadır.¹¹⁶

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu hızlı gelişim ve dönüşüm, kamu yönetiminde de kendini hissettirerek yeniden yapılanma ve özellikle modernleşme açısından e-dönüşüm bağlamında devletin dijitalleşme sürecinin de en önemli araçlarından birisi haline gelmiştir.¹¹⁷

Ülkemizde sanayileşme süreci ise geç başlamış bir olgudur. Ancak batıda yaşanan endüstrileşme sürecinden oldukça etkilenmiştir. Türkiye'de sanayileşme süreci Cumhuriyet'in kurulması ile başlamıştır. Türkiye, Cumhuriyetin ilanı ile birlikte başladığı endüstrileşme sürecini tam anlamıyla tamamlayamamış bu bakımdan ülkemiz yarı endüstrileşmiş bir ülkedir.¹¹⁸

¹¹⁴ Hakan Yıldırım ve diğerleri, **a.g.e.**, s.21

¹¹⁵ Özgür Uçkan, "**E-Devlet-E-Demokrasi ve Türkiye**", 1.Baskı, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003, ss.128-129

¹¹⁶ Gamze Yücesan Özdemir, "Kamu Hizmeti Bir Tuş Kadar Yakın", 1.Baskı, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji**, Kayfor, 2010, s.13

¹¹⁷ Ali Şahin, "**Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**", 3.Baskı, Atlas Akademi Yayınları, Konya, 2016, ss.34-35

¹¹⁸ Erkan, **a.g.e.**, ss.201-202

2.2. E-Devlet Kavramının Kuramsal Boyutu

Kamu yönetimi alanında yeni bir akım olarak karşımıza çıkan ve kilit bir kavram haline gelen e-devlet, önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.¹¹⁹

E-devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin kullanılarak yönetimde etkinlik ve verimliliğin artırılarak, hizmetlerin daha elverişli bir şekilde sunulmasını sağlayan ve halkın bilgiye daha iyi bir şekilde ulaşmasını sağlayan bir projedir.¹²⁰

Bilgi çağı olarak nitelendirdiğimiz dönemde söz sahibi olmak isteyen devletlerin kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıdığı görülmektedir. Bu anlamda, kamu hizmetlerinin daha esnek, hızlı, katılımcı ve özellikle de yerel hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi için e-devlet uygulamalarının büyük katkısı olduğu görülmektedir.¹²¹

Son yıllarda teknolojiye yaşanan gelişmelerle birlikte özellikle internet ve bilgisayarda yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaş-kamu- işletme ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmıştır. E-Devlet, bu bağlamda yöneten ve yönetilenler arasındaki her türlü ilişki ve işlemi karşılıklı olarak dijital ortamda gerçekleşmesini sağlamış oldu.¹²²

"Geleceğin devleti" olarak da tanımlanan "elektronik devlet"; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması temelinde; şeffaf, vatandaşa odaklı, ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlayabilmek mümkündür. Elektronik devlet kavramına eşdeğer olarak "sanal devlet" kavramı da kullanılmaktadır. ABD, Singapur, Kanada, Malezya, Finlandiya

¹¹⁹ Şahin, **a.g.e.**, s.33

¹²⁰ Ethem Kadri Pektaş, "Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı Ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması", **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.8, Sayı.1, 2011. s.68

¹²¹ Mehmet Ali Meydanlı, "E-Devlet Ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2010, s.20

¹²² Ömer Çelikkol, "Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Isparta, 2008, s.24

ve hatta Brezilya gibi birtakım ülkelerde elektronik devlet uygulamaları konusunda ciddi gelişmeler yaşanmıştır.¹²³

E-devlet kavramı oldukça kapsamlı bir kavram olma özelliği göstermektedir. E-Devlet uygulamaları ilk olarak internet başta olmak üzere, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamusal hizmetlerin ve birtakım bilgilerin çift yönlü iletişimin sağlanmasına ve kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması ve kamu ile yurttaşlar arasında siyasal etkileşim kurmaya kadar birçok yönünün olduğu söylenebilmektedir.¹²⁴

İnce'ye göre, E-devlet alanında bugüne dek yapılan birçok sayısız çalışmanın pratiğe geçirilebilmesinin için,

- Altyapı teknolojilerinin devreye sokulması ile kamu yönetiminde yeni yaklaşımları uygulamanın önemli bir yolu, kamu çalışanlarının vatandaşı müşteri olarak ele almasını sağlamaktır.
- Bir diğer önemli koşul ise, az maliyetle, mümkün olan en fazla işi yapma yaklaşımıdır.
- Kamusal hizmetlerin sunumunda açıklık ilkesinin benimsenmesidir.
- Sistemin itici gücü olan kamu personelinin ortaya çıkan yeni duruma adapte olması için eğitim programları hazırlamak ve sisteme güven duymalarını tesis etmek için çalışmalara süreklilik kazandırmak önem arz etmektedir.¹²⁵

Hiller ve Belanger e-devlet ile ilgili erken sayılabilecek çalışmalarında e-devletin yakın gelecekte beş farklı ihtiyaca cevap verebileceğini saptamış ve bu aşamaları şu şekilde ifade etmiştir: (1) basit bilgilerin yayılması (tek yönlü iletişim); (2) iki yönlü iletişim (istek ve cevap); (3) hizmet ve finansal işlemler; (4) entegrasyon (yatay ve dikey) ve (5) siyasi katılım.

¹²³ Murat İnce, “Elektronik Devlet”, **DPT Yayınları**, 2003, Ankara, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf, Erişim Tarihi:23.12.2018, s.21

¹²⁴ Murat Yıldırım, **e-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi**, 3.Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara,2014, s.1

¹²⁵ İnce, **a.g.e.**, ss.16-19

Bu aşamaları ise kısaca şu şekilde açıklayabiliriz:

Birinci aşama: e-devletlerin en temel şeklidir ve bilgiyi yaymak için Bilgi teknolojilerini kullanır. Bu, seçmenlerin Web sitelerinden bilgi almasını sağlayacak verileri girme yoluyla yani tek taraflı bir biçimde olur.

İkinci aşama etkileşimli mod olarak nitelendirilen devlet ve vatandaşlar arasındaki karşılıklı bir platformdur. Bu aşamada, hükümet bilgilerin yanı sıra e-posta sistemlerini de içerir. Bu aşamada basit başvurular sistem üzerinden yapılabilmektedir.

Üçüncü aşamada, devlet memurlarını “web tabanlı self-servisler” ile değiştirerek hükümet çevrimiçi hizmete ve finansal işlemlere izin verir. Bu “İşlem tabanlı e-devlet” aşamasında para cezaları ödenebildiği gibi belli başlı başvurular doğrudan yapılabilir

Dördüncü aşamada, hükümet, verimlilik, kullanıcı dostu olma ve etkinliğin artırılması için çeşitli devlet hizmetlerini dikey bir arada sunmaya girişmektedir. Bu aşama, hükümetler için oldukça zorlu bir görevdir, çünkü farklı hizmet sunumlarını entegre etmek için çok fazla zaman ve kaynak gerektirir.

Beşinci aşamada ise hükümetin İnternet sitelerinde daha doğrudan ve daha fazla etkileşim için çevrimiçi oylama, çevrimiçi halk forumları ve çevrimiçi fikir anketlerini içeren Web tabanlı politik katılımın teşvikini içermektedir. Belediyeler arasında E-Devletin Evrimi, devletin web sitelerinin halkla daha doğrudan ve daha geniş etkileşime girmesi için çevrimiçi oylama, çevrimiçi halk forumları ve çevrimiçi görüşme anketlerini içerdiği siyasi katılımı kapsamaktadır. Önceki dört aşama idari alanda Web tabanlı kamu hizmetleri ile ilgili olsa da, beşinci aşama vatandaşlar tarafından Web tabanlı politik etkinlikleri vurgulamaktadır.¹²⁶

İçinde bulunduğumuz çağın içinde yaşanan yapısal ve diğer birçok türdeki değişim serüveni içinde, bilgi sistemlerinin gelişimi ve internet kullanımının

¹²⁶ Hiller, Janine, and France Bélanger, “Privacy Strategies for Electronic Government”, **E-Government Series**. Arlington, VA: Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government. 2001, 27

yaygınlaşmasıyla birlikte, kamu-vatandaş-özel sektör ve çalışanlar arasında gerçekleşen ilişkilerde yeni bir boyut olarak elektronik devlet ortaya çıkmıştır.¹²⁷

2.3. E-Devletin Özellikleri

E-Devlet uygulamalarının, kamusal hizmetlerin sunumunda büyük bir dönüşümü sağladığını daha önce ifade edilmişti. Elektronik devletin gerek teknik yapısında gerekse de kamusal yapısı itibarıyla birçok özelliğinin olduğunu söylemek mümkün olsa da e-devlet yapılanmasının temel bir takım özellikleri vardır. Bu özellikler şunlardır:

- *Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir:* Buna göre, günümüzde devletlerin gelişmişlik düzeyleri ellerinde var olan bilgilerin nitelik ve niceliklerine göre belirlenmektedir. Kamusal yaşam ise bilginin, en yoğun olarak üretildiği, toplandığı, dağıtıldığı ve belirli hedefler doğrultusunda saklanan sosyal bir bileşendir. Özellikle gelişmiş ülkelerde kamu bilgisi, korunması ve bilhassa geliştirilmesi gereken ulusal bir kazanım olarak kabul edilmektedir. Elektronik devletin oluşumunda vatandaş ile kamu kurumu bir araya gelmemektedir. Kamunun elinde var olan bilgi ağı ve iletişimin sağlanması yoluyla kamu hizmeti yerine getirilmektedir. Elektronik devlet, geleneksel devlet yapılanmasına göre daha fazla bilgiyi ön plana çıkaran ve hatta var olan bilginin daha hızlı ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamak üzere kurgulanmış bir sistemattir.

- *Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir:* İnce, elektronik devletin iki temel özelliğinin olduğunu vurgulamıştır. Bu özelliklerden ikincisi olan elektronik devletin teknik bir devlet olduğu yargısında ise, günümüzde teknolojiye yaşanan gelişmelere dikkat çekilmektedir. Çalışmada birçok bölümde ifade edilen özellikle günümüzde teknolojiye yaşanan hızlı gelişimden kamu yönetiminin etkilenmemesi mümkün değildir. Özellikle de elektronik devlet yapısı içinde teknolojinin yeri tartışılmaz derecede elzemdir. Ancak, bu yeni devlet yapılanması sadece teknoloji ile teknik bir yapı kazanmamaktadır. Elektronik devlet yapısı belirli ilkeler üzerinde inşa edilmesi

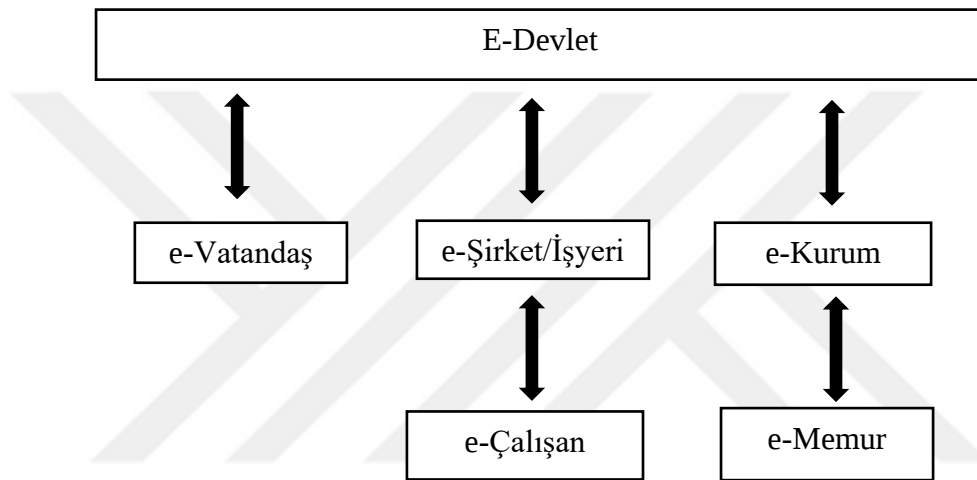
¹²⁷ Oğuzhan Çarıkçı, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.12, 2012, s.98

gerekmektedir. Gerek merkezi idareler gerekse de yerel idareler bu ilkelere ne denli uyum sağlarsa elektronik devletin performans yapısı da o denli güçlenecektir.¹²⁸

2.4. E-Devletin Unsurları

E-devletin 3 temel bileşeni; devlet organizasyonunun kendisi ile birlikte e-Vatandaş, e-Şirket, ve e-Kurum olarak karşımıza çıkar. Vatandaşlar, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları e-devletin unsurlarını oluşturmaktadır.

Şekil 2.1: E-devletin Unsurları



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, Aktaran: Ali Şahin ve Erhan Örselli, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.9, Konya, 2003, s.346

Bu unsurları şu şekilde açıklayabiliriz:

2.4.1. e-Devlet

İçerdiği örgüt yapısı ve sunduğu hizmetlerin genişliği bakımından devletler organizasyonların en büyükleri ve en kapsamlılarıdır. Kurumlar kurumu olarak devletin kendi örgütleri, alt birimleri ve vatandaşlarının gereksinimlerini gidermek adına giriştiği faaliyetlerin internet ağı üzerinden yürütülmesi durumu e-Devletin genel hizmet sunucusu olarak devleti ön plana çıkarır. Hem sunulan hizmetler, hem de bu sırada kullandığı girdiler devlet organizasyonunun kapsamının büyüklüğünü gösterir. Devletin hem vatandaşlarıyla, hem şirketleriyle hem kendi örgütleriyle hem yerel yönetimleri ile ve hem de diğer devletler ile olan ilişkileri düşünüldüğünde bu

¹²⁸ İnce, a.g.e., ss. 22-27

devasa organizasyonun hem ekonomik hem de zamansal tasarruflara ihtiyaç duyacağı açıktır.¹²⁹

2.4.2. e-Vatandaş

E-Devlet kavramının var olma sebeplerinden birisi elbette vatandaşlardır. Burada önemli olan vatandaşların web ağına ulaşım imkânlarıdır. Çünkü ağa ulaşabilen herkes elektronik ortamda sunulan her türlü hizmete erişebilir. Dolayısı ile e-Devletin en önemli etkinlik sorunu internete ulaşım oranındadır. Bireysel ya da hane sayısı olarak ağa bağlanabilme sayısı gelişmiş ülkelerde ileri bir aşamadır. Bu da kişi başına düşen bilgisayar sayısı, bilgisayarı kullanabilme oranı ile ilgili olup tüm bu faktörler e-Devlet ortamının verimliliğine doğrudan tesir etmektedir.¹³⁰

2.4.3. e-Şirketler

Devletlerin ekonomik yapılarına önemli katkılar sunan şirketler esneklik ve yeni gelişimleri takip etme konusunda devlet organizasyonuna göre daha hızlı unsurlardır. e-Ticaret projelerinin uygulanması ile şirketlerin evrensel çapta kaydettikleri ilerlemeler dikkat çekicidir. Bu bir çeşit ağ organizasyonundan ağ ekonomisine geçiş demek olup şirketlerin bu alanda kazandırdıkları ivme ağın diğer unsurlarına göre çok daha etkilidir.¹³¹

2.4.4. e-Kurumlar

Bilişim teknolojisinin desteklediği ağ ortamında şirketler ve vatandaşların yanı sıra kurumlar da bulunmaktadır. Günlük hayatta çeşitli ihtiyaçlar için başvurulmuş kurumsal yapılar da web ortamına taşınmaktadır. Hayatımızda gereksinim duyduğumuz birçok hizmet yerel yönetimler, dernek-vakıf gibi oluşumlar, sivil toplum örgütleri ve diğer tüm devlet kurumları e-Devlet organizasyonunu tamamlamak üzere ağ ortamına katılmaktadır.¹³²

¹²⁹ İbrahim Kırçova, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul, 2003, s.17

¹³⁰ Kırçova, **a.g.e.**, ss.18-19

¹³¹ **a.g.e.**, s.20

¹³² **a.g.e.**, s.21-22

2.5. E-Devlet Modelleri

Devlet ile diğer paydaşlar arasındaki ilişkileri kapsayan e-devlet modelleri için farklı sınıflandırmalar yapılmış olmakla birlikte Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) tarafından dört grupta incelenmiştir. Sınıflandırmanın merkezinde yer alan devletin diğer bileşenlerle ilişkileri e-Devlet kavramı temelinde ele alınmıştır. Bunlardan ilki olan Devletten Vatandaşa E-Devlet Uygulamalarının temel amacı (G2C-Government-to-Citizen) her türlü bilginin çevrimiçi bir biçimde halkın kullanımına sunulmasıdır. e-Devlet uygulamalarının vatandaş odaklı olması hizmet sunum kalitesinin artırılmasını gerektirir. Dünyada ilk dönem e-devlet sayfaları kurumların karmaşık yapısını yansıttıklarından memnuniyetsizlik yaratmıştır. Bunun üzerine bunun üzerine E-ticaret sitelerinden dersler çıkaran e-Devlet hizmetleri geliştiricileri, vatandaşların devlet web sitelerindeki çevrimiçi deneyimlerinden daha memnun olmalarına yardımcı olmak için müşteri merkezli yaklaşımlar benimsemiştir. İkinci olarak Devletten İş Dünyasına e-Devlet Uygulamaları (G2B-Government-to-Business), Özel şirketlerin işlemlerini koordine etmek ve şirketlere mal ve hizmet temin etmek konularında devlet ile özel sektör arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir. Bu uygulama e-tedarik (electronic procurement) olarak da bilinir. Hükümetler, belge yönetimini geliştirmek, maliyetleri düşürmek, işlem sürelerini azaltmak, mal ve hizmet pazarlarına erişimi iyileştirmek ve kamu karar vermede şeffaflığı artırmak için e-tedarik sistemlerini devreye sokmuştur. Devletten Çalışanlara e-Devlet Uygulamaları (G2E-Government-to-Employees) ise çalışanlar arasındaki koordinasyonun sağlanmasına ve kurumsal verimin artırılmasına yönelik uygulamaları barındırır. Son olarak Devletten Devlete e-Devlet Uygulamaları (G2G-Government-to-Government) modelinde devletler arasında ve devletlerin kendi yerel yönetimleri ile bağlantılar kurması noktasında işlev görmektedir.¹³³ e-Devlet modellerinin çeşitli avantajlar barındırdığı görülmektedir. Örneğin, Devletten Vatandaşa e-Devlet modelinde kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler düşük işlem maliyetleriyle gerçekleştirilmektedir. Devletten İş Dünyasına e-Devlet modelinde

¹³³ Jon P. Gant, Electronic Government for Developing Countries, ICT Applications and Cybersecurity Division, 2008, https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf, Erişim Tarihi: 27.12.2018, ss. 15-17

hızlı ve etkili iletişim sayesinde bürokrasinin etkisinin azaltılması mümkün olmaktadır. Devletten Devlete e-Devlet modeli ile etkin bilgi paylaşımı yapılmakta ve Devletten Çalışanlara e-Devlet modelinde olduğu gibi verimlilik artmaktadır.¹³⁴

Devletin birimleri üzerinden elektronik ortama aktardığı hizmetler sadece vatandaşlıkla ilgili değildir. Başka alanlarda da hizmet ve bilgi sunumu yapılmaktadır. Yeni sitelerin kurulması ile bazı yeni faydalar ortaya çıkmıştır.

- Vatandaşların talep ettikleri hizmetleri alırken sıra beklemelerinden doğan zaman israfının önüne geçmek,
- Farklı alanlarda bilgilere daha kısa yoldan ulaşım imkânı sunarak zamandan kazanmak,
- Değişik kurumlardan benzeri bilgileri şahsen başvuru ve diğer yollarla istemek yerine web ortamında sağlamak ve maliyeti düşürmek,
- Farklı alanlarda elde edilen tasarruflar ile kamu kaynaklarının etkinliğine katkıda bulunmak,
- Devletin vatandaşa dair bilgileri elde etmesinde en son bilgileri kullanıcılardan elde etme imkânı,
- Hizmet sunumu esnasında ortaya çıkacak sorunların halktan sağlanan anlık geri bildirimlerle kısa zamanda giderilmesini sağlamak.¹³⁵

2.6. E-Devletin Faydaları

Moon'a göre, 90'lı yılların sonunda kamu yönetimi uygulamacı ve araştırmacılarının bile üzerinde mutabık olmadıkları en ilginç araştırma sahalarından birisi olarak ele aldığı e-devlet uygulamalarının kamu yönetimindeki işlevselliği ve faydaları genel olarak iki kategoride inceler: iç faydalar ve dış faydalar. Dahili olarak, Web ve diğer teknolojiler, büyük miktarda veri ve bilgi toplayan, depolayan, organize eden ve yöneten etkili ve verimli yönetim araçları olarak ele alınabilir. Yükleme ve indirme işlevini kullanarak, en güncel bilgi ve veriler İnternet üzerinde gerçek zamanlı olarak görüntülenebilir. Hükümet ayrıca elektronik olarak diğer

¹³⁴ Cevdet Kayalı ve Ayşe Necef Yereli, "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış", **I. Ulusal Bilgi, E-konomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit 2002, s. 121

¹³⁵ Kırçova, **a.g.e.**, s.57

devlet kurumlarına fon aktarabilir veya kamu çalışanlarına intranet veya Internet sistemi aracılığıyla bilgi verebilir. Hükümet ayrıca çalışanların sosyal hak beyanları taleplerine cevap vermek gibi birçok sıradan ve rutin görevi daha kolay ve hızlı bir şekilde yapabilir. Dışarıdan ise, Web teknolojileri aynı zamanda hükümetin vatandaşların (hem hizmetler hem de siyasi faaliyetler için), diğer devlet birimleri ve işletmelerle olan bağlantılarını kolaylaştırır. Hükümet Web siteleri, halk için hem iletişim hem de halkla ilişkiler aracı olarak hizmet verebilir. Bilgi ve veriler kolayca dış paydaşlarla paylaşılabilir ve aktarılabilir.¹³⁶

E-Devlet uygulaması açısından bakıldığında ilk olarak hedeflenen, bu uygulama modelinin yani bilgi teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegre edilebilmesi ve bu yöntemle de sunulacak kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli hale getirilmesinin sağlanmasıydı. Ancak günümüzde geline nokta e-devlet uygulamaları bu kadar basit bir yapıda seyretmemektedir. Teknolojinin hızlı gelişimi ve yenilenmesi ile birlikte, e-devlet çalışmalarında salt bilgi teknolojilerinin kullanılması düşünülemez. e-Devlet uygulamaları devletin içinde tüm kurum, kuruluş ve çalışanları ile birlikte yeniden yapılandırılması gerekmektedir. Başarılı ve iyi organize olmuş bir e-Devlet yapılanmasının o ülke içinde, yaşam kalitesinin artırılmasından katılımcı demokrasi düzenine geçişe kadar birçok farklı alanda ciddi katkıları olacağı düşünülmektedir.¹³⁷ Örnek olarak gerek mevzuat açısından ticari sistemin devlet hizmetlerine olan gereksinimler, gerekse de devlet erkinin ticari sektörlerde düzenleyici ve denetleyici görevinin gerektirdiği çalışmaların ağ ortamından daha rahat ve etkin olarak yapılabilmesi ekonomik gelişmeye olumlu bir etki kazandırmaktadır.¹³⁸ Ayrıca E-demokrasinin temel hedeflerinden biri olan e-oylama da bu yönde bir çalışmanın sonucudur. Aynı zamanda elektronik oylama, online politika danışma, web temelli tartışma forumları, elektronik dilekçe, dijital anket gibi uygulamalarda mekana ve diğer bağımsız koşullara bağlı olmaksızın

¹³⁶ M. Jae Moon, "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality", **Public Administration Review** • July/August 2002, Vol. 62, No. 4, 425-426

¹³⁷ Kırçova, a.g.e., s.23

¹³⁸ Demokaan Demirel, "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, Sayı.61, 2006, s.92

aktörler arasındaki işbirliğini desteklemek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması da e-demokrasi çerçevesinde değerlendirilebilmektedir.¹³⁹

Kamu yönetiminde var olan niceliksel dengesizliğin giderilerek eğitim yapısının yükseltilmesi, arz edilen hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, özel sektör-devlet arasındaki ilişkilerin desteklenerek güçlendirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi, üretimde ve gelirden yükselme, devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, kamu birimlerine ulaşmada kolaylık ve rahatlık gibi faydalar sağlamaktadır.¹⁴⁰

Sonuç olarak yönetsel ve örgütsel kapasitenin geliştirilmesine ve bilgiyi etkin ve hızlı biçimde yönetmesine katkıda bulunan e-devlet uygulamaları ile zaman ve mekan engelleri hafifletilmiş ve insanların günlük hayatları kolaylaştırıcı etkiler yaratılmıştır. Böylece kamu yönetimi ile yurttaş arasındaki bağın hem daha kolay ve hem de daha güçlü biçimde kurulduğu söylenebilir.¹⁴¹

Tüm bu açılardan bakıldığında e-devletin faydalarını aşağıdaki tabloda toplamak mümkündür:

¹³⁹ Muhammed Zahid Sobacı ve Mete Yıldız “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, Editörler: Muhammed Zahid Sobacı ve Mete Yıldız, **E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, 1. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, , s.9

¹⁴⁰ Kadri Pamukoğlu ve Mustafa Ocak, “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, **Harita Dergisi**, Sayı.137, 2007, s.61

¹⁴¹ Yıldırım, **a.g.e**, s.45

Tablo:2.1:E-Devletin Faydaları

Vatandaş Açısından	Kamu Çalışanı Açısından
Self servis: Vatandaşın kendi kendine bilgiye erişmesi	Self servis: Personelin dış görevlerinde ve iletişimlerinde azalma olacak
Daha iyi erişim: Bilginin bulunması ve kullanılması kolaylaşacak	Daha iyi erişim: Klasik uygulamalarla bilgi temini azalacak. Zamandan, kağıttan ve enerjiden tasarruf sağlanacak
Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: 24x7x365 çalışma imkanı	Derhal servis ve sonuç: 24x7x365 gecikmeler azalarak vatandaş daha bilgili hale gelecek
Artan iyi niyet: Devletin daha hızlı, ucuz ve doğru arayışı vatandaşı etkileyecek	Artan vatandaş memnuniyeti: Daha iyi bir hizmet ile vatandaş memnuniyeti artacak
Artan hesap Sorulabilirlik: Devlet harcamalarının erişilir olması vatandaşın etkin katılımını sağlayacak	İletişimdeki gelişme: personel, yönetici ve dış kurumlar ile daha hızlı ve etkin haberleşme imkanı olacak
Zaman ve mekan bağımsızlığı: Vatandaş istediği yer ve zamanda bilgiye erişebilecek ve işlemlerini gerçekleştirebilecek, görüş ve önerilerini ifade edebilecek	İç işlemlerdeki gelişme: Kamu alanı işlemlerini sadece otomatize etmeyecek, aynı zamanda iş yapma şekilleri de değişebilecek

Kaynak: Özgür Uçkan, E-Devlet-E-Demokrasi ve Türkiye, 1.Baskı, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003, ss.73-74

2.7. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

2001 yılında yayınlanan bir rapor e-devlet uygulamalarının olgunluğu bakımından Kanada, ABD ve Singapur’u “yenilikçi liderlik”; Norveç, Avusturalya, Finlandiya, Hollanda ve İngiltere’yi “vizyon sahibi izleyiciler”; Yeni Zelanda, Honk Kong, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya ve Belçika’yı “sağlam geliştiriciler”; Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya, ve Meksika’yı ise “platform inşa edenler” kategorilerinde sınıflandırılmıştır. Bölgesel olarak Kuzey Amerika e-devlet performansının en yüksek olduğu kıta olarak göze çarpmakta ve onu sırası ile Asya, Batı Avrupa, Doğu Avrupa, Orta Doğu, Güney Amerika, Orta Amerika, Pasifik Okyanusu Adaları, Rusya, Orta Asya ve Afrika takip etmektedir.¹⁴²

¹⁴² Uçkan, a.g.e., ss.73-74

Aradan geçen zaman içinde bilişim sektöründeki gelişmelere ve ülkelerin bilişim politikalarına bağlı olarak bir çok yeni yazılım ve ağ tabanı kullanıma sokulmuş ve e-devlet uygulamaları çok daha geniş bir alanda uygulanmaya başlanmıştır. Waseda Üniversitesi'nin 2013 yılında yaptığı ve ülkelerin e-devlet performanslarını birbirinden farklı yedi kategori altında değerlendirdiği çalışması önemlidir. Ağın Yeterliliği, Optimal Yönetim, Gerekli Arayüz, Ulusal Portal, Bilişim Kurulu Başkanlığı, E-Devletin Desteklenmesi ve E-Katılım başlıkları altında hem teknik altyapı hem hukuki mevzuat hem de kurumsal yapılanma gibi farklı oluşumların ölçülmesi yoluyla yapılan araştırmada en başarılı beş ülke Singapur, Finlandiya, ABD, Kore ve İngiltere olurken Türkiye 23. Sırada yer almıştır.¹⁴³ Daha sonraki yıllarda Türkiye bir düşüş yaşasa da yine aynı üniversitenin 2017 sıralamasında Singapur ilk sıradaki yerini korurken Türkiye 39. sırada gösterilmiştir.¹⁴⁴

2.7.1. Singapur

Dünyada e-Devlet sistemini ilk kez uygulayan devletlerden birisi Singapur'dur. Elektronik devletin Singapur'daki gelişimini beş basamakta anlatan Chua, bu aşamaları şöyle açıklamaktadır: İlk olarak 1980 ile 1999 döneminde kamusal uygulamalar teknolojik altyapı ile desteklenmeye başlanmıştır. Bu aşamada veri servisleri kurulmuş, e-posta ve bilgi ağı gibi ticaret, sağlık ve hukuk gibi hizmetler tek elde toplanmıştır. İkinci aşamada 2000-2003 döneminde I. E-devlet Hareket Planı başlatılarak on-line servisler hazır hale getirilmiştir. Üçüncü aşama olan 2003-2006 döneminde 2. Uygulama Planı ile uyumlu ve ulaşılabilir kamu hizmeti sunmak adına çevrimiçi müşteri, çevrimiçi vatandaş ve çevrimiçi devlet uygulaması devreye sokulmuştur. Dördüncü aşamada müşteri memnuniyeti parolası ile vatandaşları ortak bir platformda buluşturmayı amaçlayan Entegre Hükümet (iGov) projesi uygulanmıştır. Son aşamada eGov2015 vizyonu başlatılmış, halk kamu ve özel sektör arasında daha fazla işbirliği üretmek için yeni bir yaklaşım uygulamaya konulmuştur. Bunun için üç önemli strateji izlenmiştir: 1-müşterilerin sistemdeki yeni hizmetleri oluşturabilme şansına sahip olması ve bu yolla stratejik

¹⁴³ Şahin, a.g.e, ss.151-152

¹⁴⁴ Tarık Akın Ekinci, "Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış", **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.32, Denizli, 2018, ss.346-347

bir ortaklığın kurulması, 2- vatandaşların ulusal politikalara dahil edilmeleri ve bilgilendirilmeleri için bağlantı oluşturmak, 3- yenilikçi ve sürdürülebilir teknolojilerle devletin dönüştürülmesinin kolaylaştırılması.¹⁴⁵

Aslında elektronik dönüşümün başlangıcı 1981 yılında, kamu alanındaki sorunları gidermek üzere planlanmış Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma projesi ile başlamıştır. Daha sonra bunun bir uzantısı olarak 1980’lerin ortalarında ulusal bilişim sisteminin alt bileşenleri hazırlanmıştır. Böylece hem ülkenin genel iletişim sisteminin temeli atılmış hem de kurumların bir ağla bağlanarak hizmetlerin tek elde toplanmasına olanak sağlanmıştır. Bu bağlamda, arazi, insan ve kurum eksenlerinde üç veri dağıtıcısı kurulmuş ve 90’ların başlarına doğru, okulları internet erişimine açan “School Links”, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi (Integrated Land Use System / ILUS), Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi (One-Stop Change of Address Reporting Services / OSCARS), Ticaret Ağı (TradeNet), Hukuk Ağı (LawNet), Tıp Ağı (MediNet) gibi projeler hayata geçirilmiştir.¹⁴⁶ 2016 yılı sonu itibarı ile yeniden yapılanma sonucu Kamu Teknolojileri Kurumu (GovTech, Government Technology Agency) devletin dijital dönüşümünde yetkili kurum haline getirilmiştir. Singapur’da e-Devlet çalışmalarından Haberleşme ve Bilgi Bakanlığı (MCI, Ministry of Communications and Information) sorumludur. MCI ile yakın çalışan GovTech ise devletin CIO’su (Chief Information Office) olarak konumlanmıştır. GovTec tüm e-devlet sistemlerinin uygulanması ve projelerin teknik içeriği ile ilgili bilgi materyal sağlamakla görevlidir. Bu iki temel kurum dışında, diğer kurumlarda kendi bilişim altyapılarını geliştirmek için bir üst yönetici atarlar. Bu bilişim sistemlerinin yöneticileri, kurumlarına BİT kullanım vizyonunu merkezi otoriteye uyum sağlayacak biçimde e-Devlet ana şekline uygun olarak planlama ve BİT yatırımlarına öncelik verme gibi alanlarda yardımcı olmaktadır.¹⁴⁷

Singapur e-devlet portalı, bir devlet web sayfasından öte ticari amaçlı hazırlanmış bir eğlence sitesi gibi görünmektedir. Portalda dikkat çeken özelliklerden

¹⁴⁵ Jeannie Chua, “The e-Transformation Journey of Singapore”, **National Strategies to Harness Information Technology, Innovation, Technology, and Knowledge Management**, Edt: N.K. Hanna and P.T. Knight, Springer Science+Business Media, Singapore 2012, 49-50

¹⁴⁶ Uçkan, a.g.e., ss.80-81

¹⁴⁷ <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/singapur/#1487858395592-e5fe2f7e-97d0>, Erişim Tarihi: 24.05.2019

biri de başlıkların kamu-vatandaş ilişkilerinin konu başlığına göre kategorize edilmesidir. Siteye “e-vatandaş” ismi verilmiş ve “tek-duraklı vatandaş hizmet portalınız” yazılı bir amblem kullanılmıştır. Devletin vatandaşı ile birlikte olduğu ve yaşayacakları sorunların çözüleceği mesajı sayfada yer alan ve “yaşam yolculuğu” olarak ifade edilen bir yol resmi ile tasvir edilmiştir. Singapur e-devlet sayfasında herhangi bir hizmete ilişkin herhangi bir kurumda sorumlu olan kişiyle doğrudan iletişim sağlanabilmektedir. Arama butonundan kurum, hizmet ya da açıklama sorgulaması yaparak bu iletişim başlatılabilmektedir. Kamusal hizmetlerle ilgili bölümlere tek-duraklı “e-citizen” sitesinden ulaşmak mümkündür.¹⁴⁸

2.7.2. Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri’nde tüm resmi işlemlerin bir çatı altında çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” projesi 1993’te başlayıp 2003 yılına kadar, birbirinden farklı hizmetlerin bir araya getirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla “firstgov” adlı internet portalı hazırlanarak ve 2001 yılında uygulamaya geçmiştir. 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W. Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” ise bilişim ve iletişim teknolojilerinin federal devlet-vatandaş iletişimini artırmasını hedef edinmiştir. Kanunla birlikte Beyaz Saray’ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmüştür.¹⁴⁹

23 Mayıs 2012 tarihinde, Başkan Obama, “21. Yüzyıl Dijital Hükümetini Kurmak” adlı bir yönerge yayınlanmıştır. Yönerge ile Tüm ABD Hükümeti, departmanları ve ajansları, 21. yüzyıl dijital hükümetinin kurulmasına yardım etmekle görevli kılınmıştır. Zamanla birçok kurum birçok departman ve ajans örneğin Savunma Bakanlığı kendi dijital ajandalarını üretti ve görev performanslarını iyileştirmek için bunları takip etmektedir.¹⁵⁰

Obama’nın yaklaşımı ile e-devlet uygulamaları üç temele oturtulmuştur: İlk olarak, Amerikan halkının ve giderek daha hareketli bir işgücünün yüksek kaliteli dijital devlet bilgi ve hizmetlerine her yerde, her zaman, herhangi bir cihazda

¹⁴⁸ İnce, a.g.e, ss.55-57

¹⁴⁹ Uçkan, a.g.e, ss.75-76

¹⁵⁰ Mark Barrenechea ve Tom Jenkins, *E-Government or Out of Government*, Open Text Corporation, Ontario, 2014, s.117

erişmelerinin sağlanması amaçlanmıştır. Bunun için, bilgi odaklı bir modeli işleterek, birlikte çalışabilirlik ve açıklık için sistemlerin tasarlanması, mevcut modelin modernize edilerek daha düşük maliyetle daha iyi, cihaz uyumlu dijital hizmetler sunulması planlanmaktadır. İkinci olarak hükümet yeni dijital dünyaya uyarlanırken, aygıtları, uygulamaları ve verileri akıllı, güvenli ve uygun bir şekilde tedarik etme ve yönetme fırsatını önemi belirtilmiştir. Çevrimiçi bilgi ve hizmetlerin önceki örneklerine bakarak, geçmişin verimsiz, maliyetli ve parçalanmış uygulamalarından kurtulma, dijital servisler için sağlam bir yönetim yapısı oluşturma ve mobil cihazdan “doğru” işlem yapma fırsatına sahip olma amaçlanmaktadır. Son olarak, ülke genelinde yenileşmeye teşvik etmek ve Amerika’da yaşayan halkın hizmet kalitesini artırmak için hükümet verilerinin etkinliğinden faydalanmak esastır. Kamuoyunun, girişimcilerin sisteme akacak verilere daha etkin ulaşımı sağlanarak federal veri zenginliğinden herkesin yararlanması amaçlanmıştır.¹⁵¹

Geliştirilip yenilenen “usa.gov” sitesinde bugün güncel hayatın önemli bir kısmını düzenleyebilen bölümler görmek mümkündür. Birleşik Devletlere dair bayrağından, tarihine, başkanlarından bütçesine kadar veri içeren bölüm ilk sıradadır. Yanındaki butonda devlet yardımları, hibeler ve kredilere ayrılmış bir bölüm bulunur. Bu bölümde emeklilik ve sosyal yardım sistemine ilişkin hizmetler de bulunmaktadır. Bir sonraki bölüm hükümet kurumlarına ulaşımın sağlandığı ve on-line olarak doğrudan kurum görevlileriyle bağlantı imkânı veren sayfalar barındırmaktadır. İş ile ilgili bölümde iş arama sayfalarına, emeklilik bilgilerine ve iş mevzuatına ulaşmak mümkündür. “Para ve Vergi” başlıklı bölümde tüketici işlemleri, sigorta, piyango sonuçları ve konut işlemleri yer almaktadır. Üst başlıklardan sonuncusu seyahat ve göçmenlik konularına ayrılmıştır. Vatandaşlık ve pasaport gibi bilgilere bu bölümden ulaşılabilir. ¹⁵²

¹⁵¹ <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>, Erişim Tarihi: 03.01.2019

¹⁵² <https://www.usa.gov/>, Erişim Tarihi: 10.01.2019

2.7.3. Finlandiya

E-Devlet uygulamalarının başarılı uygulandığı ülkelerden bir tanesi de Finlandiya'dır. Merkezden koordine edilen desentralize model üzerine oturmuş sistem Maliye Bakanlığı sorumluluğunda yürütülmektedir. Finlandiya e-devlet parametleri açısından Avrupa Birliği ortalamasının üstündedir. Bu başarının en önemli sebeplerinden bir tanesi ulaşılması beklenen hedeflerin çok önceden belirlenmiş olması ve bunun için konulan kriterlerin hemen uygulanmaya konulmasıdır. Elektronik hizmetlerin kullanıcı merkezli oluşturulması, geliştirilmesi ve izlenip değerlendirilmesi için konulan kriterlerle kalite arttırılmış, özel sektörün ulaşımı kolaylaştırılmış ve İsveççe gibi gerekli diller eklenmiştir.¹⁵³

2016 itibarı ile Finlandiya dijital yönetim sisteminde sekiz farklı başlık altında on-line hizmetler yürütülmektedir. Bunlar; seyahat, çalışma ve emeklilik, taşıtlar, ikametgâh işlemleri, eğitim ve gençlik, sağlık, aile ve tüketiciler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hizmetlerin her biri farklı bir portal üzerinden yürütülmektedir.¹⁵⁴ 2017 yılından itibaren ise www.suomi.fi, tüm hizmetleri tek sayfaya indirmek için kullanıma açılmıştır. Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar. Sık kullanılan hizmetler ve formlar ana sayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- Dava açma,
- Deneme süresi anlaşması (İş yerleri için),
- İntikal vergisi tebliği
- Araç / deniz taşıtı devri kesintisi,
- İşletme vergisi beyanı.

Günümüz itibarı ile hizmetler ana sayfada “vatandaşlar için” ile “firmalar ve kuruluşlar için” şeklinde iki ayrı buton ile ayrılmış olup farklı yaşam koşulları için bilgi ve hizmet sunumu verildiği söylenmektedir. Sisteme kayıt olduktan sonra farklı

¹⁵³ Şahin, a.g.e, ss.159-162

¹⁵⁴ eGovernment in Finland, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Finland%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf, s.33, Erişim Tarihi:10.01.2019

uzmanlara ulaşılabileceği, evrak ve vekalet işlemleri ile daha önceki verilere ulaşılabileceği belirtilmektedir.¹⁵⁵

2.7.4. Türkiye

Türkiye’de e-devlet uygulamalarına giriş 2001 yılında olmuştur. Avrupa+ girişiminin Türkiye’ye uyarlanması ile eTürkiye ortaya çıkmıştır. eTürkiye uygulamaları ilk kez 09.10.2001 tarihindeki 352 sayılı genelge ile başlamıştır. Ancak o zamanki altyapı sebebi ile tam olarak başlayamayan girişim E-Dönüşüm Projesi adı ile bu kez 2003 tarihinde tekrar devreye sokulmuştur. Daha sonra Avrupa Birliği üye ülkeleri için hazırlanan “eAvrupa+” projesinin Türkiye’de uygulanabilmesi adına Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde ‘Bilgi Toplumu Dairesi’ kurulmuştur.¹⁵⁶ Yine de o yıllarda internet sitelerine ulaşım için gereken altyapının halen yeteri kadar olmadığı görülmektedir. 1997 yılı itibarı ile Türkiye’de bir bilgisayara sahip olma oranı % 6.5, internete ulaşım oranının ise %1.2 olduğu saptanmıştır. Sonraki üç yıl bilgisayara sahip olma oranı ikiye, internet kullanım oranının ise altıya katlandığı görülmüştür. Buna rağmen 2001 yılı verilerinde Türkiye’de e-devletin kullanım oranı %3’ta kalmıştır. Bu veri ile Türkiye aynı dönemde 27 ülke içinde e-devlet kullanım oranının en düşük olduğu ülke olmuştur. Birinci ülke olan Norveç’te e-devlet kullanımı % 53 olarak ölçülmüştür.¹⁵⁷

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi’nde görülebileceği gibi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin esas gayesi; vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti verebilmek için katılımcı, şeffaf ve etkin olmayı benimsemiş bir devlet yapısını ortaya çıkaracak koşulların hazırlanmasıdır.

Bu proje ile;

- Avrupa Birliği müktesebatı esas alınarak Bilgi ve iletişim teknolojileri düzenlemelerinin gözden geçirilmesi ve bunun için eEurope+ kapsamında aday ülkeler için hazırlanan eylem planının Türkiye’ye uyarlanması,

¹⁵⁵ www.suomi.fi, Erişim Tarihi:11.01.2019

¹⁵⁶ Emrah Erdem, “E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.7, Sayı.33, 2014,s.738

¹⁵⁷ Uçkan, **a.g.e.**, ss.282-283

- Vatandaşların, yönetsel alan içindeki karar alma mekanizmlarında aktif dahil olabileceği altyapının bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla düzenlenmesi,
- Kamu yönetiminin, şeffaf ve hesap verebilir bir hale gelmesinin sağlanması,
- İyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesi adına bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanılarak Kamu hizmetlerinin sunumunun yapılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha geniş kullanımının sağlanması,
- Bu alandaki kaynak israfının önüne geçmek amacıyla kamunun tekrar eden ya da benzer projelerinin bütünleştirilmesi, kontrol edilmesi, değerlendirilmesi ve arasında gerekli eşgüdümün sağlanması,
- Tüm bu yapılacaklar ile özel sektör faaliyetlerine de rehber olma amaçlanmaktadır.¹⁵⁸

Türkiye’de “e-Devlet Kapısı“ yani www.turkiye.gov.tr olarak bilinen proje tüm bu ilkelerin bir uygulaması ve sonucu olarak ortaya çıkmıştır. 18 Aralık 2008 tarihinde ‘Devletin Kısayolu’ sloganıyla hizmete giren E-Devlet Kapısı, 2017 yılı baz alındığında hizmet ağını oldukça genişletmiştir. Organizasyonu Ulaştırma Bakanlığı’nca yapılan E-Devlet Kapısı, Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir.¹⁵⁹

Şahin’e göre e-Devlet Kapısı’nın 5 temel faydası vardır:

- Sisteme bir kez kayıt yapıldıktan sonra şifre kaybedilmediği sürece e-devlet hizmetlerinden sürekli yararlanılabilmektedir.
- “E-Devlet Kapısı” diğer birçok internet sayfasına erişim kolaylığı sağlamaktadır.
- Farklı hizmetler benzer tasarım ve ara yüzle sunularak hizmetlerden daha kolay faydalanılmaktadır.

¹⁵⁸ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, Erişim Tarihi:11.01.2019

¹⁵⁹ https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda_, Erişim Tarihi: 12.01.2019

- Sisteme bir kez erişildikten itibaren aynı güvenlik seviyesi gerektiren hizmetler tekrar şifre girilmeden alınmakta ve işler hızlanmaktadır.
- Sık kullanılan sayfalar bir kişiselleştirme adımı sayesinde bir arada tutulabileceği için hizmetlere erişim daha hızlı olmaktadır.¹⁶⁰

Türkiye’de dijital olarak hizmetlerin etkin, hızlı ve verimli yapılmasına yönelmiş başka projeler de mevcuttur. Bunlardan en önemlileri olarak MERNİS, UYAP ve VEDOP sayılabilir.

2.7.4.1. MERNİS

Tüm devlet hizmetlerinin tek bir merkezi site temelinde verilmesini sağlayan e-portal çalışmaları da e-devlet uygulamaları açısından önem arz etmektedir. Türkiye’de kamu kurumlarının hizmet sunumunda otomasyona geçilmesi konusunda herhangi bir sorun gözükmemekle birlikte, kurumların dijital ortamda kamu hizmetlerini farklı altyapı ve sistemlerle sunmayı tercih etmeleri sonucu bir çoğulluk ve dağınıklık ortaya çıkmaktadır. MERNİS projesinin ortaya çıkış sebebi bu farklılıkları gidermektir. Açılımı “Merkezi Nüfus İdari Sistemi” olan ve 1972’de başlayan proje ancak 2002 yılında somutlaştırılabilmektedir. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer TC Kimlik numarası verilmesi bu projenin uygulamalarından bir tanesidir. Tüm nüfus kayıtları, elektronik ortama taşınarak tüm kamu kurumlarının vatandaşların bilgilerine aynı sistemi kullanarak yani MERNİS altyapısını kullanarak ulaşabilmelerinin yolu açılmıştır.¹⁶¹

MERNİS Projesi vatandaşlık bilgilerinin dijital ortama aktarılması ve ülkenin her yerinden ilgili bilgilerin anlık güncellenmesi üzerine sunulan bir proje olup bu bilgiler internet ağı ile güvenle paylaşılabilir. MERNİS projesi fikri 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile oluşmuş, 1976 yılında DPT tarafından projesine başlanmış, alt yapısı 1997 yılında bitirilerek sisteme veri girişi başlamış ve 2002 yılında Ankara ve Kırıkkale’ye bağlı bazı ilçeler pilot bölge seçilerek online

¹⁶⁰ Şahin, a.g.e, s.130

¹⁶¹ Serhat Baştan ve Ramazan Gökpınar, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt.19, Sayı.1,2004, ss.83-84

olarak çalışması sağlanmıştır. Projenin genel olarak kazanımları üç başlık altında toplanmaktadır:

Nüfus İdareleri Yönünden;

- İlk olarak; çevrimiçi hizmetin başlamasıyla nüfus işlemleri ilgilinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine ilgilinin yaşadığı ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Bu kırtasiyeciliğin tamamen bitmesi anlamına gelmektedir.
- Merkezi Veri Tabanının kurulması ile birlikte demografik yapının analizlerine en son güncellenmiş biçimiyle birlikte anında ulaşılabilmekte ve diğer kurumlarla paylaşılabilir.
- Nüfus işlemlerine ilişkin yapılması gereken hukuki denetimler web ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkların önüne geçilmektedir. Ayrıca merkezden tüm işlemlere ulaşılmakta ve yanlış işlemlere anında müdahale edilebilmekte ve ilgili kuruma uyarı yapılabilmektedir.

Vatandaş Yönünden;

- Tüm nüfus işlemlerinin elektronik olarak yapılması sonucu zaman kaybı azaltılmış ve ortaya çıkan dokümanlardaki olası bilgi hataları giderilmiştir.
- Nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanları ikamet edilen ilçe nüfus idarelerinden alınabilmektedir. Bu yolla eski yöntemle hazırlanan kimliklerde yapılan hatalar sıfırlanmış olmaktadır.
- Kimlik Paylaşım Sisteminin devreye girmesi ile birlikte vatandaşların kamu kuruluşlarında yapmak istedikleri işlemler başka belgeye gereksinim duyulmaksızın online olarak yapılacaktır.

Kamu Kuruluşları Yönünden;

- Kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri daha hızlı ve daha etkin bir biçimde yapabileceklerdir.¹⁶²

MERNİS, ilk dönemlerinden günümüze kadar nüfus kayıtlarının dijital ortamda tutulmasına, elde edilen bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok

¹⁶² <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>, Erişim Tarihi:14.01.2019

yönlü değerlendirilmesine ve bu bilgilerde meydana gelen herhangi bir değişikliğin ülkenin her tarafına gönderilmiş ve 923 ayrı merkezden anlık olarak güncellenmesine ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşılmasına yarayan bir projedir.¹⁶³ Bununla birlikte ilk zamanlarda MERNİS Projesinin sağladığı hizmetler şunlardır:

- Elektronik ortama girilen nüfus kayıtları ile ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve bu yolla hizmetlerin standart ve modern bir biçimde verilmesinin sağlanması,
- İlçelerde nüfus hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesini ve ilçe nüfus veri tabanlarının merkezle uyumlaştırılması ve bu yolla Merkezi Nüfus Veri Tabanının kurulması,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına verilen kimlik numaraları ile, kamu hizmeti veren tüm kurum ve kuruluşlar arasındaki kişi bilgileri paylaşımının, çevrimiçi yapılmasının sağlanması ile hizmetlerin hızlandırılması, güvenilir yürütülmesi ve vatandaşların hizmetlere kolay, hızlı ve güvenilir olarak ulaşımının sağlanması,
- Nüfus bilgileri ile ilgili verilerin web teknolojileri kullanılarak ile daha sağlıklı biçimde elde edilmesinin sağlanması,
- Bürokrasinin etkisini düşürerek devletle vatandaşın birbirine yaklaşmasına ön ayak olunmasıdır.¹⁶⁴

Günümüzde ise MERNİS uygulamalarının hedeflerine bakıldığında;

- Nüfus mevzuatının yapısına uygun biçimde merkez ve ona bağlı ilçe oluşumlarında nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması,
- Vatandaşlara Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi,
- Kolay taşınabilir ve taklit edilmesi imkânsız modern kimlik kartlarının dağıtılması,
- Nüfus ve aile verilerinin etkin ve sağlıklı alınması,

¹⁶³ Hacer Tuğba Eroğlu, “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı.62, 2006, s.86

¹⁶⁴ Mehmet Yeşilbaş, “Türkiye’de Elektronik Devletin İnşa Süreci ve Mevzuattaki Görünümü”, **Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.1, 2011, s.14

- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara web ortamında bilgi hizmetlerinin sağlanması gibi önceliklere yöneldiği söylenebilir.¹⁶⁵

MERNİS projesinin gerçekleşmesinin ardından, birçok kamu kurumu farklı e-devlet projelerini hayata geçirmeye başlamıştır. Bunlardan bazıları; Maliye Bakanlığı e-maliye sistemi, e-maliye kapsamında yürütülen Bütçe Yönetim ve Enformasyon Sistemi, Milli Emlak Otomasyon Projesi, İçişleri Bakanlığı'nın İl Envanteri Modernizasyonu Projesi, Milli Eğitim Bakanlığı'nın Yönetim Bilgi Sistemi, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü'nün Tapu Kadastro Bilgi Sistemi, MTA'nın Yerbilimleri Data Merkezi, DSİ'nin Sel ve Deprem Felaketi Acil Yardım Projesi ve Gümrük Müsteşarlığı'nın Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesidir.¹⁶⁶

2.7.4.2. VEDOP

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi tarafından 1995 yılında vergi daireleri arasında otomasyon oluşturmak için bir pilot proje olarak hazırlanmıştır. 1998 yılında ise VEDOP, kurumsal işlemlerinin tamamının internet üzerinden yapılarak iş yükünün azaltılması ve işlemlerde etkinlik ve verimliliğin artırılması amacıyla Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından devreye sokulmuştur. İlk olarak 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde hayata geçirilmiştir.¹⁶⁷

Projenin temel amaçları şöyle özetlenebilir:

- Vergi gelirlerinin yükseltilmesi,
- İlgililere verilen hizmet kalitesinin yükseltilmesi,
- Maliye Bakanlığı ile koordinasyon halinde olan diğer kurumlarla bilgi sistemleri anlamında işbirliğinin sağlanması,
- Vergi düzenlemelerinin ve denetim modellerinin belirlenmesinde karar vericilere gereken verilerin sağlanması.¹⁶⁸

¹⁶⁵<https://www.nvi.gov.tr/hakimizda/projeler/mernis/mernis-projesi-hedefleri>, Erişim Tarihi: 15.01.2019

¹⁶⁶Murat Erdal, **Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s.152

¹⁶⁷Hüseyin Kuran, **“Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli ve Analiz ve Model Önerisi”**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, ss.27-28

¹⁶⁸<http://www.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi: 17.01.2019

VEDOP-I kapsamında evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz gibi diğer işlemlere bilgisayar üzerinden ulaşılması ve bankaların tahsil ettiği vergilerin elektronik ortamda mükellef hesaplara aktarılması sağlanmıştır.¹⁶⁹ 22 il merkezinde ve 153 vergi dairesinde başlanan sistemin Türkiye genelinde organize edilmesi VEDOP-II ile mümkün olmuştur. Bu proje ile vergi dairesindeki işlemler hem hızlanmış, hem de raporlama ve sorgulama işlemleri kolaylaştırılmıştır. Böylece Gelir İdaresi Başkanlığı dijital ortama geçme yolunda yapılan bu uygulamalar ile birlikte teknolojinin bütün imkânlarından etkili şekilde faydalanmaya başlamıştır. Türkiye’de uygulanan en önemli 64 e-Devlet projesinden birisi olan VEDOP ile vergi dairesi işlemlerinin tamamının dijitalleşme yoluyla otomasyona geçirilmesi iş yükünü azaltarak vergi dairesi çalışmalarında genel performansı artırmıştır. Ayrıca web havuzunda anında sağlanan bilgiler yoluyla yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. Devlet kurumlarında yaşanan gecikmeler düşünüldüğünde bu projenin, her açıdan önemli tasarruflar sağladığını ve kurumsal verimliliğe katkıda bulunduğunu söylemek gerekir.¹⁷⁰

Gelir İdaresi tarafından otomasyon ağının genişletilmesi ve daha etkin denetim metotlarının hazırlanması için Vergi Daireleri Otomasyon Projesi’nin üçüncü uygulaması devreye girmiştir. VEDOP-III ile 585 mal müdürlüğünü sisteme entegre etmeyi, o ana dek VEDOP’a dahil edilmemiş vergi birimlerini de otomasyona dahil etme, diğer tüm vergi birimlerinin ilave donanım taleplerinin karşılanması, Merkezdeki bilişim sistemleri ve alt yapısının güçlendirilmesi, mobil vergicilik sisteminin oluşması, cep telefonları üzerinden borç sorgulama, mükellefiyet belgesi talebi ve mobil imza benzeri uygulamaların hayata geçirilmesini amaç edinmiştir. Ayrıca, etkin bir tahsilat uygulaması için e-haciz uygulamasının başlatılması, vergi borçlularına ait verilerin elektronik imza ile web ortamında bankalara gönderilmesi planlanmıştır. Bankalar da söz konusu kişilere ait verilerle hemen haciz işleminde bulunabilecektir. Bankalar, e-imza ile yapılan işlemleri Gelir

¹⁶⁹ Hüseyin Kuran, “Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli ve Analiz ve Model Önerisi”, **İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları**, İstanbul, 2005, s.28

¹⁷⁰ Atilla Uğur ve İbrahim Çütçü, “E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2009, s.18

İdaresi'ne bildirecek ve hiçbir belge ve araştırmaya gereksizin, haciz uygulaması yapılabilecektir.¹⁷¹

VEDOP altyapısı ile ülkemizde gerçekleştirilen birçok dijital hizmet bulunmakla birlikte içlerinde önem arz eden ve ön plana çıkan bazı hizmetler şunlardır:

- VEDOP sistemi ile vergi dairesine ait tahsilatlar için 23 bankaya yetki verilmiş ve yapılan vergi ödemeleri mükellef hesaplara, banka şubelerinden eskisi gibi kâğıt ortamında manüel girişle değil elektronik sistemle yapılmaya başlanmıştır. Vergi tahsilât işlemlerinin web ortamında yapılması tahsilâtın artmasını sağlamıştır. Bankaların yaptığı tahsilâtlar mükellef hesaplara online aktararak işlemlerin hızı artırılmıştır. Daha sonra, “Elektronik Banka Tahsilât İşleme Sistemi” (EBTİS) Projesi'nin eksiklikleri tamamlanmış ve VEDOP uygulamasına geçen 153 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir.¹⁷²

- Vergi dairelerinin mükellefleri tam anlamıyla ayırt etmesi, vergi denetimini doğru bir şekilde sağlaması, kurum dışındaki kaynaklardan mükellefin işlemleriyle ilgili net bilgilere ulaşabilmesi, topladığı bilgilerle mükellefin diğer işlemlerini karşılaştırması ve mükellef işlemleri arasında tutarsızlık olması durumunda da ilgili denetime geçebilmesi için anahtar bir numara sistemi olmuştur.¹⁷³

- Gelirler Genel Müdürlüğü'nün 2005 yılında Gelir İdaresi Başkanlığı olarak değişmesiyle kendi yapılanmasında da büyük bir değişikliğe giren GİB, bilgi toplumu olma yolunda kamuya karşı saydamlığını arttırmıştır. Faaliyete geçirilen internet sitesi ile elektronik devlet anlayışının öncül 91 adımlarından olan mükellef memnuniyeti de unutulmamıştır. Nitekim bu anlamda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla www.gib.gov.tr adresinde Türkçe, İngilizce, Almanca ve İspanyolca olmak üzere 4 dilde hizmet verilmektedir.¹⁷⁴

- e-Beyanname uygulaması ile mükelleflerin tam otomasyona geçen vergi dairelerine gidip beyanname, bildirim, gelir tablosu, bilânço ve eklerini elden

¹⁷¹<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/vergide-e-haciz-geliyor-7000348>, Erişim Tarihi: 19.01.2019

¹⁷²www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 19.01.2019

¹⁷³www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 20.01.2019

¹⁷⁴<https://intvrg.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi: 20.01.2019

vermeleri gereksizleşmiştir. Elektronik beyanname uygulaması ile birlikte, mükelleflerin vergi yükümlülüklerini yerine getirirken internet hizmetlerinden olabildiğince yararlanmasını sağlamak hedeflenmiştir. Böylece vergi beyannamelerinin ile bildirim ve eklerinin kolay, süratli, ekonomik ve güvenilir bir şekilde idareye ulaşmasını temin etmek, vergi beyannameleri doldurulurken yapılabilecek hataları azaltarak mükelleflerin sorun yaşamasının önüne geçmek son olarak da vergi dairesinin iş yükünü dengelemek şeklinde sıralanabilir.¹⁷⁵

- Elektronik tebligat, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu ile 456 Seri numaralı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hükümlerine binaen tebliğ edilmesi gereken belgelerin, mükelleflerin e-posta adreslerine bildirilmesidir. Elektronik tebligat sisteminin hayata geçirilmesiyle elde edilen faydalar şöyle sıralanabilir:¹⁷⁶ -Bilgi güvenliğinin sağlanması, -Kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması, -Hizmet kalitesinin artırılması, -Belgenin içeriğinin garanti altına alınması, -Posta yoluyla uzun süren tebligat işleminin hızlandırılması, -Tebliğatin zamanı, hangi kurum tarafından gönderildiği ve alıcının kim olduğu, gönderilen tebligata ait eklerin ne olduğu kolayca görüntülenebildiği için herhangi bir kafa karışıklığının önüne geçilmesi -Manuel şekilde yapılan tebligatlar için ücret ödenirken, e-tebligat sistemi ile gerçekleştirilen tebligatlarda herhangi bir gider bulunmadığından bütçeye katkı sağlanması.

- Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS), vergi denetmenlerinin vergilere ilişkin tuttukları tarh, tutar, tahsil gibi işlemlerle denetimler sonucu kesilen cezalar ve diğer işlemlerin istatistiksel sonuçlarını Gelir İdaresi Başkanlığı'na doğrudan otomasyon sistemi ile iletilmesine yarayan bir sistemdir.¹⁷⁷

- Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP) KDV mükellefleri sahte belge düzenleme riskleri açısından belirlenmiş kriterler ışığında değerlendirilerek algoritmik bir puanlamaya tabi tutulmakta ve olası risklerin önüne geçilmeye çalışılmaktadır.¹⁷⁸

- Günümüzde e-devlete geçişle birlikte faturalarda elektronik ortama taşınmış, verimlilik ve maliyet avantajı konularında büyük kazanımlar elde

¹⁷⁵ <https://ebeyanname.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi:20.01.2019

¹⁷⁶ www.gib.gov.tr/e-tebligat, Erişim Tarihi: 28.04.2018

¹⁷⁷ <https://intvd.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi: 21.01.2019

¹⁷⁸ www.intra.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28.04.2019

edilmiştir. Ülkemizde 397 sıra numaralı VUK tebliği ile ilk adımı atılan e-fatura sistemi 5 Mart 2010 tarihinde uygulamaya konulmuştur. GİB tarafından idare edilen e-fatura uygulamasının amacı tek şekil ve standarda göre alıcı ve satıcı arasında zaman, güvenli ve maliyet tasarruf sağlayan bir sistem oluşturabilmektir.¹⁷⁹

2.7.4.3. UYAP

Kısa adı UYAP olan Ulusal Yargı Ağı Projesi, son teknolojilerin kullanılması yoluyla, başta Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatları ile bağlı ve ilgili kuruluşları olmak üzere, tüm yargı teşkilatının, donanım ve yazılım altyapısına ilişkin iç otomasyonu ile bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile uyum sağlayan bir bilişim projesidir. Bir e-devlet uygulaması olan UYAP, adalet ile ilgili işlemlerin ekonomik ve hızlı bir şekilde yapılarak vatandaşların mağduriyetini gidermek ve Türkiye Cumhuriyeti adli sisteminin işleyişine olan güveni koruyarak adli işlemlere hız kazandırmayı amaçlamaktadır. Bu anlamda proje ile, e-Dönüşüm ve e-Devlet uygulamalarının son tekniklerini kullanarak tüm Adalet Bakanlığı teşkilatı ve yan birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç yapısal otomasyonunu, benzer biçimde uygun altyapı sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyonunu sağlayarak e-Devlet yapısının adalet ayağını (e-Adaleti) gerçekleştirmek ve kurumu kırtasiyeden kurtaran bir platforma taşımak planlanmıştır.¹⁸⁰

Kamu kesimlerinde diğer bilgisayar ağları ile bütünleşerek bilgi akışının hızlandırılması sağlanmakta, nüfus kaydı, sabıka kaydı, ehliyet kaydı, tapu kaydı ve döviz kurları birkaç saniye içerisinde yargı makamlarının erişimine hazır hale gelmektedir. Ayrıca Doküman Yönetim Sistemi yoluyla evrakların ve iş akışının takibi kolayca yapılabilmekte ve evraklar saklanabildiğinden bir evrakta kimin ne zaman ve ne yaptığı denetlenebilmekte böylece etkin bir yönetim ortaya çıkmaktadır.¹⁸¹

UYAP kapsamında ayrıca Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portal) ve Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) de bulunmaktadır. UYAP'ın dış otomasyonu

¹⁷⁹ www.efatura.gov.tr, Erişim Tarihi: 21.01.2019

¹⁸⁰ Ali Kaya ve Meral Güneş, **Ulusal Yargı Ağı Projesi I**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013, ss.4-8

¹⁸¹ Şahin, **a.g.e**, s.139

kapsamında ise Yüksek Yargı Organları başta olmak üzere diğer birçok kamu kurum ve kuruluşları da yer almaktadır Bunlardan bazıları: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü (POLNET), Kamu İhale Kurumu, Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK), Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı (VEDOP), Türkiye Barolar Birliği, Gümrük Müsteşarlığı ve Dışişleri Bakanlığıdır.¹⁸²

2.7.4.4. Mobil Devlet

Cep telefonu kullanımının yaygınlaşması, internete ve internet yoluyla sunulan devlet hizmetlerine erişimde bu teknolojinin daha etkin bir biçimde kullanılmasının mümkün olabileceğini düşündürmektedir. Taşınabilir araçlarla (mobil) kamu bilgi ve hizmetlerine ulaşılması ve yönetime katılım imkânlarının artırılarak sunulması anlamına gelen mobil devlet (m-devlet) bu düşüncenin bir ürünüdür.¹⁸³

Mobil Devlet, literatürde birbirinden farklı tanımlarla karşımıza çıkmaktadır. Bu farklılıklar, tanımın yapıldığı döneme ve mobil teknolojilerin nasıl algılandığı ile web ve mobil teknolojilerin gelişimine bağlı olarak değişmektedir. 2000’li yılların ilk başlarında daha çok cep telefonu ve PDA’lar üzerinden SMS hizmetleri olarak, öncü uygulamaların gerçekleştiği dönemde, mDevlet, kamu hizmetlerinin yurttaşlara mobil teknolojiler kullanılarak sunulması olarak tanımlanmaktadır. 2005 yılından sonra, web 2.0, kablosuz teknolojiler ve “her yerde her zaman etkileşen sistemlerin” (ubiquitous) yaygın kullanılmaya başlandığı dönemde ise m-Devlet, kamunun mobil teknolojilerle yeniden yapılanarak modernleşmesine yönelik yenilikçi bir yaklaşımla ele alınmaktadır.¹⁸⁴

Bireylerin m-devlet hizmetlerine her zaman ve her yerden ulaşabilmeleri onların bağımsızlıklarını artırmakta, bu da onların verim düzeylerinin artmasını sağlamaktadır. Verim düzeyinde artış sağlandıkça da maliyetler düşmektedir. Söz konusu yararların ortaya çıkması bireyin ve içinde bulunduğu kurumun memnuniyet

¹⁸² Kaya ve Güneş, **a.g.e**, s.7

¹⁸³ Mete Yıldız, “Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet”, **Harran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 24, Sayı.1, 2006, s.258

¹⁸⁴ Türksel Kaya Bengşir, “Türk Kamu Yönetiminde m-Devlet Girişimi: Fırsatlar ve Sorunlar”, http://www.turkselkayabengshir.com/sunular/tkb_firsatlar_sorunlar.pdf, ErişimTarihi: 22.01.2019

düzeyini yükseltmektedir. Bunun yanı sıra kamu personelinin üretkenliğini ve etkinliğini çoğaltmak, devlet kurumlarındaki bilgi ve hizmetlerin dolaşımını artırmak, interaktif (etkileşimli) kanallar yaratmak, politik süreçlere ilişkin olarak daha çok katılımı daha düşük maliyetle sağlamak gibi faydaları da beraberinde getirmektedir.¹⁸⁵

Ulusal Strateji ve Politika Belgelerine bakıldığında m-Devlet, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) ile 9. Kalkınma Planı (2007-2013) metinlerinde satır aralarında yer almaktadır. Metinler incelendiğinde kavramın az kullanıldığı ve e-devletin uygulanmasına yönelik stratejiler bağlamında ele alındığı görülmektedir. 9. Kalkınma Planı (2007-2013) metninde ise doğrudan m-Devlet kavramı geçmemektedir. Mobil telefon yoğunluğuna dikkat çekilmektedir ve mobil telekomünikasyon yetkilendirme hedefine yer verilmektedir. Bununla beraber ülkemizde mobil devletin uygulanabilmesi için elverişli koşullar şöyle sıralanmaktadır:

- Nesil lisanslamanın yapılması
- Mobil imza altyapısı
- Mobil İmza uygulamalarının başta bankalar olmak üzere kamu alanında da uygulama örneklerinin ortaya çıkması
- Mobil telefon abone yoğunluğunun %90'ı'nı üstüne çıkması
- Nüfusun yarısının 28 yaşın altında olması
- Mobil bankacılık ödeme sistemleri

Kamuda öncü m-hizmetlerin (Orman yangın uyarı sistemi, UYAP SMS, EGM uyarı vb. belediyelerin hücre yayınları) sunulması.¹⁸⁶

Günümüzde uygulanan mobil devlet uygulamalarını sınıflandırmak gerekirse ön plana çıkanları şu şekilde sınıflandırabiliriz:

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE), Emniyet Genel Müdürlüğü araçları için oluşturulmuş iletişim altyapısı olarak GPRS teknolojisini, kullanan, coğrafi bilgi sistemleri mimarisi üzerine kurulmuş bir mobil araç

¹⁸⁵ Kuran, a.g.e, s.149

¹⁸⁶ Türksel Kaya Bengşir, "Türk Kamu Yönetiminde m-Devlet Girişimi: Fırsatlar ve Sorunlar", http://www.turkselkayabengshir.com/sunular/tkb_firsatlar_sorunlar.pdf, Erişim Tarihi: 23.01.2019

sistemidir. Proje ile en çok hangi aylarda, hangi günlerde, hangi saatlerde ve nerelerde suç islenmekte olduğu gibi bilgiler ile mevcut kayıtlar sayısal haritalar üzerinden sorgulanabilecektir. Emniyet hizmetlerinin mobil ekipler tarafından verilmesiyle; hizmetlerin şeffaflaşması, hızlı ve etkin işleyişin sağlanması, şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak is tekrarlarının önlenmesi amaçlanmaktadır.¹⁸⁷

Ulusal Yargı Ağı Projesi'nin mobil ayağını teşkil eden UYAP SMS Bilgi Sistemi ile avukatlar ve vatandaşlar dava açılması, icra takibi başlatılması, duruşma tarihi gibi bilgileri adliyeye gitmeden cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlarla öğrenebilmektedir. Avukat ve vatandaşlar isterlerse sisteme üye olmakta ve kendileri ile kısa mesajları otomatik olarak almaktadırlar ya da anlık sorgulama ile herhangi bir abonelik söz konusu olmaksızın, öğrenmek istedikleri dava ya da işlemle ilgili kısa mesajı 4060'a göndererek, sistem tarafından kendilerine gönderilen cevap SMS'i ile bilgi alabilmekteler.¹⁸⁸

Trafik Bilgi Sistemi (TBS), GPRS ve GPS gibi konum belirlemeye yarayan teknolojilerin kullanılarak araç ve şahıs sorgulaması yapılabilmesine de olanak sağlayan bir sistemdir. Bu sistem Türkiye'deki trafik ve trafik güvenliği ile ilgili bütün arşiv bilgilerini içermektedir. Ayrıca sisteme eklenen yeniliklerle web sitesi üzerinden (www.trafik.gov.tr) trafik şubelerine gitme gereği kalmadan çalıntı araç, kaza, tescil belgesi ve ceza puanı sorgulamaları yapılabilir. Öte yandan ilk kullanım döneminde vatandaşlara internet üzerinden almış oldukları hizmetleri cep telefonları üzerinden WAP servisine bağlanmak suretiyle alabilmeleri imkânı sağlanmıştır. Bu çerçevede, WAP uyumlu cep telefonlarından www.trafik.gov.tr/WAP sitesine bağlanılarak araç, ceza puanı, araç kaza sorgulamaları yapılabilmiştir.¹⁸⁹

Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS), Sağlıkta Dönüşüm Projesi'nin bir bileşeni olarak T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye'de daha etkin ve verimli bir şekilde sağlık hizmetlerine ulaşılması amacı ile MHRS uygulamasını devreye sokmuştur.

¹⁸⁷ http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wpcontent/uploads/2014/04/eDevlet_Proje_ve_Uygulamalari_2005.pdf, Erişim Tarihi: 06.01.2019

¹⁸⁸ <http://www.sms.uyap.gov.tr/nedir.html>, Erişim Tarihi: 06.01.2019

¹⁸⁹ http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wpcontent/uploads/2014/04/eDevlet_Proje_ve_Uygulamalari_2005.pdf, Erişim Tarihi: 07.01.2019

MHRS; vatandaşların Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler ile ağız ve diş sağlığı merkezleri ve aile hekimlerine Alo182 arayarak canlı operatörlerden, web üzerinden ya da MHRS mobil uygulamasından kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir sistemdir. Türkiye’de uygulanmakta olan (MHRS), AB’nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmetlerinden biridir. MHRS; kamu hastanelerinde ve bağlı sağlık kurumlarında dağınık halde uygulanan randevu sistemlerini merkezileştirmiştir. Aynı zamanda kamu hastanelerinin randevu sistemlerini bir merkezden yöneten dünyadaki ilk ve tek sistem olma iddiasını taşımaktadır.¹⁹⁰

Bundan başka Merkezi idarenin GÜMSİS (Gümrük İdaresi'nde SMS Bilgilendirme Mesajı Projesi), Alo Emekli İşlemleri, TCDD Mobil, Milli Eğitim Bakanlığı İnteraktif SMS ve IVR Servisi, ÖSYM İnteraktif SMS Servisi, SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) İnteraktif SMS Servisi ve Üniversitelerin İnteraktif SMS Servisi Projeleri gibi mobil dönüşüme yönelik uygulamaları mevcuttur.

Son zamanlarda günlük hayatın içindeki yerel yönetim hizmetlerinin hem vatandaşlar hem de işletmelerin kullanımı açısından elektronik ortama dahil olmaya başladığı görülmektedir. Bu durum sıklıkla kullanılan hizmetlerin de web ortamına taşınmasını sağlamış ve bu yolla aktif kayıtlı kullanıcı sayısında dikkat çeken bir gelişme sağlanmıştır. Kamusal hizmetlerin tek portaldan giderilmesini sağlayan e-Devlet kapısı, birçok hizmetin elektronik olarak giderilmesini sağlamaktadır. Artık vatandaşlar birçok kamusal hizmete devletin resmi sitesi olan e-devlet kapısından e-devlet şifresi ve T.C. Kimlik Numarası bilgilerini girerek ya da e-imza veya mobil imza kullanarak ve tek bir kimlik doğrulaması ile erişebilmektedir. Kamusal hizmetlerin tek sayfadan ve benzer ara yüzle sunulması ulaşımı kolaylaştırmaktadır. Bundan dolayı vatandaşlar farklı hizmetleri yeni bir ara yüzün kullanılmasının öğrenilmesine gerek duyulmadan kullanabilmektedir. Sayfada bulunan “Bana Özel” alt sayfası sayesinde istedikleri hizmetlere daha hızlı ve kolay ulaşabilmektedir. Sayfada kullanıcının son kullandığı hizmetlerin dökümü Ocak 2013 itibarıyla yer almamakta, vatandaşların bu sayfaya hizmet ekleyebilmek için önce hizmeti favori olarak tespit etmeleri, daha sonra da favoriler listesinden bu hizmeti aynı sayfaya eklemeleri gerekmektedir. Kalkınma Bakanlığı’nın verilerine göre, yaklaşık on adet

¹⁹⁰ <https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml>, Erişim Tarihi.08.01.2019

hizmet ise sayfaya bilgi kutucuğu olarak eklenebilmektedir. Örneğin vatandaşlar gerekli kişiselleştirmeleri gerçekleştirdikten sonra sadece bu sayfaya erişerek, herhangi bir işlem yapmaya gerek duymadan meteoroloji, döviz kuru, dava bilgileri, sürücü ceza puanı gibi gereken bilgilere ulaşabilmektedir. AB tarafından 2013 yılında yayımlanan e-Devlet Kıyaslama Raporunda Türkiye, e-devlet hizmetleri kullanımı üzerinde önemli etkisi olduğu öngörülen “e-devlet hizmetleri olgunluk” göstergesi ve kullanıcı odaklı hizmet sunumu için geliştirilen “çevrimiçi hizmetlerin sunumunda kullanım kolaylığı” göstergesi açısından ortalamanın üzerindedir.¹⁹¹

2.8. E-Belediyecilik

Kamu kurum ve kuruluşlarında başlanıp uygulanmakta olan “e-devlet” işlemleri ile beraber kamu kurumlarının vatandaşlara dönük yüzündeki “e” yapılanma devletin taşra örgütlenmesi olan yerel yönetimlerde de sürmektedir. Bundan dolayı, yerelliğin tanımı da bir dönüşüme uğramakta, bunun sonucu olarak kentler yeni fonksiyonlar edinmekte ve bu dönüşüm sürecine ayak uydurmak adına etkin kentsel hizmet ağları yerel yönetimlerce oluşturulmaktadır. Bu anlamda e-Belediyecilik kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulması esnasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmakla beraber insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet anlayışının değişmesini de içeren bir zihniyet değişimini temsil eder. E-Belediye kavramı ilk bakışta yerel hizmetlerin internet mecrasına taşınması olarak ele alınsa da içeriği burada bahsedilen kapsamdan daha geniştir. Bu noktada işin teknolojik kısmı yani “e” boyutu sadece teknik bir araçtır. e-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşlara daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder.¹⁹²

E-Belediye uygulamaları ile belediyelere, yeni bir yönetim anlayışı, hizmetler ve birçok konuda yol gösterici işlevler yürütmek ve belediyeler ve sivil halk arasında

¹⁹¹http://www.mobilsiad.org.tr/img/ebulten/aylik/Nisan_2013_internet_girisimciligi_ve_eticaret_mevcut_durum.pdf. Erişim Tarihi: 10.01.2019

¹⁹² Rabia Karakaya Polat, **E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi**, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, s.10

bilgi alışverişini kaliteli bir halde sunmak ve belediyenin yürüttüğü kamu hizmetlerine hız ve kolaylık sağlamak amaçlanmaktadır.¹⁹³

Öte yandan e-belediyecilik uygulamaları, yöre halkının yönetim faaliyetlerine katılması, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğinin oluşması için uygun ortamı hazırlamaktadır. E-belediye vatandaş odaklı bir anlayışa sahiptir. İnsanların yerel demokrasiye internet aracılığı ile katılması zaman ve mekân engelini ortadan kaldırılması ve demokratik katılımındaki maliyetlerin düşürülmesini sağlamaktadır. E belediye kavramı; performans ve verimlilik odaklı biçimde kentliye sürekli hizmet mantığının ön planda olduğu, bu anlayışın aracı olarak hizmetlerin elektronikleştirildiği ve bunun sonucu olarak kentlilerin ve kent yöneticilerinin kentle ilgili ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabildiği bir ortamı ifade eder. Dolayısı ile kurumların ve vatandaşların karşılıklı görev ve hizmetlerinin 7 gün 24 saat yerine getirilebildiği, şeffaflaşma politikası ile kâr-zarardan, ihale ve imara kadar diğer birçok konuda yapılanların takip edilebildiği, idarenin demokratikleşmesiyle vatandaşların her konudaki fikirlerini beyan edebilecekleri bilim ve teknoloji destekli müşterek bir sistem ortaya çıkmaktadır.¹⁹⁴

¹⁹³ Mehmet Meccek, “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.22, Kayfor15 Özel Sayısı, 2017, s.1824

¹⁹⁴ Elif Karakurt Tosun, “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer Osmangazi - Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt.17, Sayı.2, 2008, s.76

Tablo 2.2: Klasik Yerel Yönetimler ile E-Belediyecilik Anlayışlarının Karşılaştırılması

Geleneksel Yerel Yönetim Anlayışı	e-Belediyecilikle Birlikte Yeni Yönetim Anlayışı
Paylaşılmayan idari kararlar	Alınan kararların elektronik ortamda saklanması ve paylaşılması
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi.	Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim-vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan-müşteri ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü

Kaynak: H.Burçin Henden ve Rıfki Henden, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.4, Sayı.14,2005,s.56

E-belediye uygulamalarından beklenen yararlar şu şekilde sıralanabilir:

- Yerel hizmetlerin bölge sakinlerinin ihtiyaçlarına uygun biçimde düzenlenmesi ve sunulması
 - Hizmet maliyetlerinin düşürülmesi,
 - Yerel hizmetlere web siteleri yolu ile 7 gün 24 saat ulaşılabilmesi,
 - Yerel yönetimlerin karar ve eylemlerinin denetlenmesi,
 - Yerel gündemlerin her yerden ulaşılabilir olması,
 - Farklı bölgelerde ikamet eden vatandaşlara eşit mesafede bulunup eşit düzeyde hizmet götürülmesi,
 - Vatandaşların yerel yönetim faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi,
 - İmar ve imara dair faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların bertaraf edilmesi,
 - Daha çok yerel hizmetin internete aktarılmasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması,

- Yerel yönetimlerin hesap verebilir ve şeffaf birer birim haline gelmeleri,
- Vatandaşların gereksinimlerine kısa sürede yanıt verebilen bir yerel yönetim birimi oluşturulması,
- Halkla yerel yönetim arasındaki etkileşimin artması,
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında verimli bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması.¹⁹⁵

Sayılan faydaların içeriğine bakılacak olunursa e-belediyeciliğin hem hukuki, hem yönetişim odaklı hem de günlük hayatı kolaylaştıracak yenilikleri barındırdığı söylenebilir. e-Belediyecilik, vatandaşın yönetime katılmasında, yönetimde şeffaflık ilkesinin ve yönetimde hesap verilebilirliğin sağlanması için önemli bir ortam hazırlamaktadır. Kamu yönetimi kurumları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırarak bürokraside gereksiz işlemlerin ve tekrarların azaltılmasına imkân sağlar. e-Belediyecilikte “vatandaş odaklı hizmet” anlayışının esas alınması 21. yüzyılın kamu yönetimine yön vermesi beklenen yönetişim kavramının ilkeleri ile doğrudan bağlantılıdır.¹⁹⁶

Türkiye’de yerel yönetimler açısından bilgiye ulaşma ve paylaşımına duyulan ihtiyaç bilgi teknolojilerinin yönetim süreçlerinde uygulanmaya yeni başladığı 1999 yılından itibaren çeşitli projeler üretilmiştir. Örneğin, TODAİE Yerel Yönetimler Merkezinin, “Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme” projesini DPT Yıllık Yatırım Programı’nda yer alması ile 1999 yılında başlatmıştır. 2009 yılına kadar geçen 10 yıllık süre içinde hem vatandaş hem de yerel yönetimler arasında bir köprü vazifesi görmüş ve görmeye devam etmektedir. Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme, kısa adı ile YEREP Projesinin iki temel bileşeni ile dikkat çekmektedir:

1. Yerel yönetim dünyasına hitap edecek bir “YerelNET” sitesi kurarak devamlılığını sağlamaktır. YerelNET web sitesi paylaşım ağında hedef Türkiye’deki 2951 belediye, 81 il özel idaresi 500’e yakın şirket ve iştirak, 35.000 üzerinde köy, 892 ilçe, 1000’den fazla yerel yönetim birliği ile diğer yerel yönetim kuruluşlarının

¹⁹⁵Ali Şahin, “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.29, Temmuz-Aralık 2007, s.168

¹⁹⁶ Henden ve Henden, **a.g.e.**, s.57

bu alana ilişkin bilgi ve mevzuata doğrudan ulaşabilecekleri, birbirleriyle bilgi ve deneyim alışverişi yapabilecekleri etkileşimli bir paylaşım ağı kurmaktır. YerelNET yerel yönetimler portalı 2000 yılında yayına girmiş ve günümüze kadar günlük yaklaşık 20.000 üzerinde ziyaretçi ile bilgi akışını sağlamaya çalışmaktadır. YEREP - YerelNET Projesi kapsamında bir web portalı tasarımı hazırlamıştır. 2000 yılında yayına geçen site, halen www.yerelnet.org.tr adresinden ulaşılabilir durumdadır. YerelNET sitesi hem kullanıcılar, hem de yerel yönetimler tarafından benimsenerek, yerel yönetimleri ilgilendiren çok farklı konularda başvuru aracı olarak hizmet vermekte, aynı zamanda vatandaşla belediye arasında da iletişim aracı olmaktadır. Yerel Yönetimler Merkezi, eğitimlere ilişkin çeşitli duyurularını www.yerelnet.org.tr üzerinden verilmektedir.

2.Projenin diğer amacı, yerel yönetimlerde eğitim için içerik hazırlamaktır. Bu amaçla gerekli çalışmalar yapılarak hazırlanan "Belediye Personel Yönetimi Elkitabı ve CD" ve "Belediye İmar Yönetimi Elkitabı ve CD" olarak yayımlanmıştır. 2005 yılından itibaren eğitim malzemesi üretimi yerel yönetimleri ilgilendiren farklı alanlarda akademisyen ve uzman desteği alınarak sürdürülmekte ve elde edilen sonuçlar hem site üzerinden yayınlanmakta hem de kitap şeklinde basılmaya devam etmektedir. 2007 yılında başlayan “Yerel Yönetimlerde Bütünleştirme Sorunları Araştırması” ve “Yerel ve Bölgesel Planlama İlişkileri Araştırması” sonuçları 2009 yılı itibarıyla tamamlanmıştır: “Yerel Yönetimlerde Personel Sorunları Araştırması” 2008 yılı itibarı ile başlatılmıştır.¹⁹⁷ Ayrıca e-Devlet Kapısı projesi kapsamında ile 72 şehirde bulunan 301 adet belediyenin sunduğu hizmetlerin yanı sıra, bu belediyelere ait ulaşım, su, kanalizasyon vb. hizmetleri sunan 14 adet yerel hizmet kurumunun sunduğu bilgi ve başvuru hizmetlerinden faydalanmak mümkün hale gelmiştir.¹⁹⁸ Bununla birlikte diğer belediyelerinde e-devlet sistemine entegre olmaya başladığı görülmektedir. Günümüzde vatandaşların e-belediyecilik üzerinden faydalandığı on-line hizmetler genel itibarı ile şöyle sıralanabilir:

- Ulaşım Bilgi Sistemi
- Mezarlık Bilgi Sistemi

¹⁹⁷ <https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>, Erişim Tarihi: 07.02.2019

¹⁹⁸ <https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, Erişim Tarihi: 08.02.2018

- Adres Bilgi Sistemi
- Elektronik Borç Sorgulama ve Fatura Ödeme Sistemi
- İşyeri Ruhsat İşlemleri
- Emlak Vergi Bildirimi
- Nöbetçi Eczaneler
- Evrak Takibi
- Elektronik Bilet (Tiyatro, etkinlikler vs.)
- Şikâyet Başvurusu ve Takibi
- Nikâh Başvuru Sistemi
- Hava ve Yol durumu ve Yoğunluk Haritası
- Sebze/Meyve/Balık Hal Fiyatları
- Kurumdan Hizmet Satın Alma ¹⁹⁹

Belediye hizmetlerine ulaşmak isteyen vatandaşlar, hizmet almak istediği konu hakkında belediyeye ait hangi müdürlük veya birim hakkında bilgi edinmeden doğrudan bilgi alabilmelidirler. Bu açıdan belediye web sitelerinin kullanım amacına göre düzenlenmesi gerekmektedir. Örnek olarak; web sitesine giren herhangi bir kullanıcı evlenme ile ilgili gerekli bilgi ve evraklara ulaşmak istiyorsa evlenme başlığı altında ulaşım sağlayabilmelidir. ²⁰⁰

e-Belediye uygulamaları ile belediyeler; büyük halk kitlelerine ulaşım sağlanmakta, yapılacak hizmetlerde hız ve kolaylık sağlamada ve belediye tarafından yürütülen belediye meclisi kararları, gelir gider durumları gibi birçok bilgiyi internet siteleri üzerinden yayınlarak şeffaf bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır. ²⁰¹

e-Belediyelerin e-Devlette olduğu gibi tek bir adımda kurulması mümkün olmadığı için, belirli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu anlamda Kent Bilgi Sistemleri belediyeler tarafından, e-Belediyeciliğin tüm aşamalarını kapsayan bir

¹⁹⁹ Talat Postacı ve Aytunç Ayhan, “E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler”, <http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/-e-donusumun-kent-yasamina-etkileri-e-belediye-ve-yeni-beklentiler/414>, Erişim Tarihi:10.02.2019

²⁰⁰ Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi, “E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, Stratejik Rapor, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, http://www.tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim-vatandas_etkilesimi_3a67f891-b419-485b-883b-b3e786dcbcac.pdf, Erişim Tarihi:14.07.2019, s.16

²⁰¹ M.Fatih Bilal Alodalı ve diğerleri, “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2012, s.88

proje olarak sistemin iskeletini meydana getirir. Bu sistem bilgisayar kullanımının yaygınlaştırılmasından başlayarak sistemin birbiriyle tamamen entegre edilmesiyle tamamlanan son aşamaya kadar adım adım ilerlemeyi içerir.²⁰²

e-Belediyeciliğe dönüşme süreci yedi aşamadan oluşmaktadır. Bunlar:

- Bilgisayarlaşma: Bilgisayar ağının yaygınlaşması
- Otomasyon: İş standartlarına uygun yazılımların hazırlanması
- İnternet Kullanıcılığı: Çalışanların otomasyona geçişi
- Web Sitesi Kurma: Belediyelerin kendi e-belediye sayfalarını hazırlaması
- Hizmetleri İnternet'e Taşıma: Halka sunulan hizmetlerin elektronik ortama aktarılması
- Entegrasyon: Belediyelerin diğer kurumlarla organize bilgi paylaşımı
- Vatandaşların internet kullanım oranlarının artırılması²⁰³

E-Belediye hizmetleri bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinde belediye bünyesinde bulunan tüm birimlerin entegrasyonunu kapsamaktadır. E-Belediye çalışmalarının başarısı teknolojik kültürün özümsemesi ve çalışanlar tarafından benimsenmesi ile mümkün olacaktır. Bu uygulamalarla vatandaşlar, işletmeler ve büyük halk kitleleri büyük bir kolaylığa da erişmektedir. Belediyeler de böylece vatandaşlarının yanı sıra büyük halk kitlelerine ulaşmakta ve hizmetlerinde etkinlik ve verimliliklerini arttırmaktadır.²⁰⁴

E-Belediye uygulamaları gün geçtikçe artmaktadır. Güncel ve kamusal birçok hizmet e-leşmekte ve dijital ortamdan sunumları artmaktadır. Bir yerel yönetim birimi olarak belediyelerde kamu hizmetleri de e-Belediye uygulamaları ile sunulmaya başlanmıştır. Ülkemizde de yerel hizmetlerin sunumu açısından belediyelerin e-Belediye uygulamalarını web sitelerinde kullanmaya başladıkları ve hatta büyükşehir

²⁰² Oğurlu, **a.g.e.**, s.249

²⁰³ Mustafa Çoruh, "Belediyeler ve İnternet", **13. Türkiye İnternet Konferansı**, ODTÜ, 2008, http://www.mustafacoruh.com/PDFs/12_22_2008_Bildiri_Internet_Konferansi_ODTU.pdf, ss.10-11
Erişim Tarihi:09.02.2019,

²⁰⁴ Pektaş, **a.g.e.**, s.70

belediyeleri gibi imkanları daha yüksek statüde olan belediyelerin bu uygulamaları daha fazla kullandıkları görülmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELAZIĞ İLÇE BELEDİYE WEB SİTELERİNİN ANALİZİ

3.1.Yöntem

Yöntem olarak e-Belediyecilikle ilgili çalışmalarda genellikle iki yöntem kullanıldığı; bunlardan bir tanesinin teorik çalışma diğerrinin ampirik çalışma olduğu görölmektedir. Bazı araştırmacılar sadece teorik çalışma kullanırken her iki yöntemi çalışmalarında kullanan araştırmacılar da vardır. Ampirik çalışmayı kullananlar ise iki yöntem uygulamaktadır. Bunlardan bir tanesi anket yöntemi diğeri ise içerik analizi yöntemidir.

Bu çalışmada hem teorik hem ampirik yöntem kullanılacaktır. Ampirik yöntemde ise içerik analizi yapılacaktır. Çalışmada, Elazığ İlçe Belediyelerinin web sitelerinin içerik yönünden analizi yapılacaktır. Belirlenen kriterler ve bu kriterlerin alt kriterleri ile ölçeklendirme yapılarak web sitelerinin içerik analizi yapılacaktır. Araştırma, Elazığ ilinde bulunan toplam 10 İlçenin belediye web siteleri üzerinde yapılmıştır. Web sitelerine ait veriler, Şubat 2019-Mart 2019 tarihleri arasında 9 ana ölçüt ve bunlara ait 122 alt ölçüt üzerinden elde edilmiştir. 9 ana ölçüt üzerinden yapılan içerik analizlerinin anlamlı bilgilere dönüştürülebilmesi için, her bir ana ölçüt açısından göstergeler oluşturulmuş ve bunlara yeterlilik göstergesi denilmiştir.

Yeterlilik göstergesi, her bir ana ölçüt için, belediye web sitelerinin ilgili ana ölçütü ne oranda karşılık geldiğini göstermektedir. Yeterlilik göstergelerini net ve anlaşılır bir düzeyde yorumlayabilmek için, yüzdelik dilimler üzerinde dörtlü bir ölçek kullanılmıştır. Yeterlilik göstergeleri ile her bir ana ölçüt için Elazığ İlçe belediye web sitelerinin ana ölçütünün ne oranda karşılandığını belirlenecektir. Her bir ana ölçüt için, yeterlilik göstergesi oransal olarak %0-%24 aralığı “oldukça yetersiz”, %25-%49 aralığı “yetersiz”, %50-%74 aralığı “yeterli” ve %75-%100 aralığı ise “oldukça yeterli” şeklinde değerlendirilecektir.²⁰⁵

Araştırmada, ana ölçütlere ait 122 alt ölçütün belediye web sitelerinde olup olmadığına bakılmıştır. Bulunan her kriter için evet “1” bulunmayan her kriter için

²⁰⁵ Mehmet Aktel, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.14, Sayı.2, 2009, s.227

hayır “0” işareti konulmuştur. Belirlenen ana ölçekler ve alt ölçekler incelenerek Elazığ ilçe belediyelerinin ne ölçüde hangi kriteri karşıladığı tespit edilmiştir. E-Belediyecilik uygulamalarının gittikçe arttığı günümüzde, ilçe web sitelerinin belirlenmiş olan genel kriterlere hangi oranda karşıladığı ve bir bütün olarak Elazığ ili ilçelerinin E-Belediyecilik uygulamalarında hangi oranda bünyelerine dahil ettiğinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Belirlenen formül çalışmada kullanılan kriterlere uygulanmış ve buna göre sonuç ulaşılarak en sonda ise yüzdelik karşılama oranları grafiklerde ve tablolarda da detaylı olarak yer verilmiştir. Ancak ilçe belediyelerinin resmi web sitelerinin birçok konuda daha yeni yeni yapılanmaya başlaması ve web sitelerinde bulunması gereken birçok hizmetten önce temel bulunması gereken e-hizmetlerde dahi noksanlıklar gözlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Elazığ ilindeki 10 İlçe Belediyesinin web sitelerinin işlevselliğini içerik yönünden değerlendirerek, belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışma ile belediyeler edinilen ölçütler ve bunlara bağlı alt ölçütler ile ne ölçüde e-belediye uygulamalarını bünyelerine kattıklarının ölçülmesi amaçlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Önemi

Günümüzde gittikçe artan E-Belediye uygulamaları ile birçok ve güncel kamu hizmetleri bu sistemler üzerinden yürütülmektedir. Gittikçe kullanımı artan bu uygulamalar ile kamu hizmetlerin sunumunda ve kullanımında da ciddi bir dönüşüm yaşanmaktadır. Pratik bir hizmet anlayışına dayanan E-Devlet ve özellikle E-Belediye uygulamaları kullanıcıların belediyelerin sundukları birçok hizmete doğrudan erişim fırsatı sunmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan Elazığ ili, tarihi, kültürel, doğal zenginlikleri, turizm yapısı ve daha birçok yönüyle gelişime açık bir il konumundadır. Elazığ’ın 10 İlçe Belediye Web Sitelerinde hem kamu hizmetlerinin sunumu hem de ilçeler hakkında genel bilgi edinilebilmesi açısından e-Belediye çalışmaları Belediye Web Siteleri için önem arz etmektedir. Çalışmada Elazığ İli İlçe Belediye Web Sitelerinin e-belediyeleşme durumunu belirleme ve eksikliklerini öğrenip gidermede belediyelere yol gösterecektir.

3.4. Araştırma Bulguları ve Analizi

Araştırma bulgularının analizi aşağıdaki ana ölçütler üzerinden yapılmıştır:

1. Web Sitelerine Erişim (4 alt ölçüt) ²⁰⁶
2. Web Sitelerinin Tasarımı (11 alt ölçüt) ²⁰⁷
3. Web Sitelerinde Dolaşım (7 alt ölçüt) ²⁰⁸
4. Web Sitelerinin Çekiciliği (11 alt ölçüt) ²⁰⁹
5. Web Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler (26 alt ölçüt) ²¹⁰
6. Web Sitelerinde Şeffaflık (6 alt ölçüt) ²¹¹
7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlin Tanıtımı (22 alt ölçüt) ²¹²
8. Web Sitelerinde Plan ve Projeler (9 alt ölçüt) ²¹³
9. Belediye Web Sitelerinde Bulunan Görev ve Sorumluluklar (26 alt ölçüt) ²¹⁴

Bu 9 ana ölçüte ait 122 adet alt ölçütün belediyelerin web sitelerinde bulunup bulunmadığına bakılmıştır. Bulunan her kriter için “evet” “1”, bulunmayan her kriter için “hayır” “0” işareti konulmuştur. Web sitelerinin her bir ana ölçüt için yeterlilik göstergesi, aşağıdaki formül yardımı ile elde edilmiştir:

²⁰⁶ Sayıştay, Performans Denetimi Raporu, “E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”, <http://www.memurlar.net/common/news/documents/54693/2006-web.pdf> s.20, Erişim Tarihi:14.02.2019,Aktel, **a.g.e.**, s.237

²⁰⁷Sayıştay, **a.g.e.**, s.20

²⁰⁸ Uysal Kerman vd, “Türkiye’de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz”, **Sosyoekonomi Dergisi**, Cilt.18, Sayı.18, 2012, ss.50-51, Aktel,**a.g.e.**,s.237, Sayıştay, **a.g.e.**, ss.97,98,101

²⁰⁹ Aktel, **a.g.e.**, s.237, Kerman vd, **a.g.e.**, s.49, Sayıştay, **a.g.e.**, s.100

²¹⁰ Tübitak, “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu”, <https://ogm.gov.tr/ekutuphane/Tamimler/Kamu%20Kurumlar%C4%B1%20%C4%B0nternet%20Site si%20Genelgesine%20EK%20Kamu%20kurumlar%C4%B1%20%C4%B0nternet%20Sitesi%20K%C4%B1lavuzu.pdf>,s.6-7, ErişimTarihi:15.02.2019; Bilal Alat, “Elektronik Devlet: Türkiye’deki Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Elazığ, 2018, s.154; Aktel, **a.g.e.**, ss.237-238; Kerman ve diğerleri, **a.g.e.**, s.61, Sayıştay, **a.g.e.**, ss.95-100-101

²¹¹ Aktel, **a.g.e.**, s.238, Kerman ve diğerleri, **a.g.e.**, s.55, Alat, **a.g.e.**, s.158

²¹² Aktel, **a.g.e.**, s.238

²¹³ Aktel,**a.g.e.**, ss.238-239, Kerman ve diğerleri.,**a.g.e.**, s.58

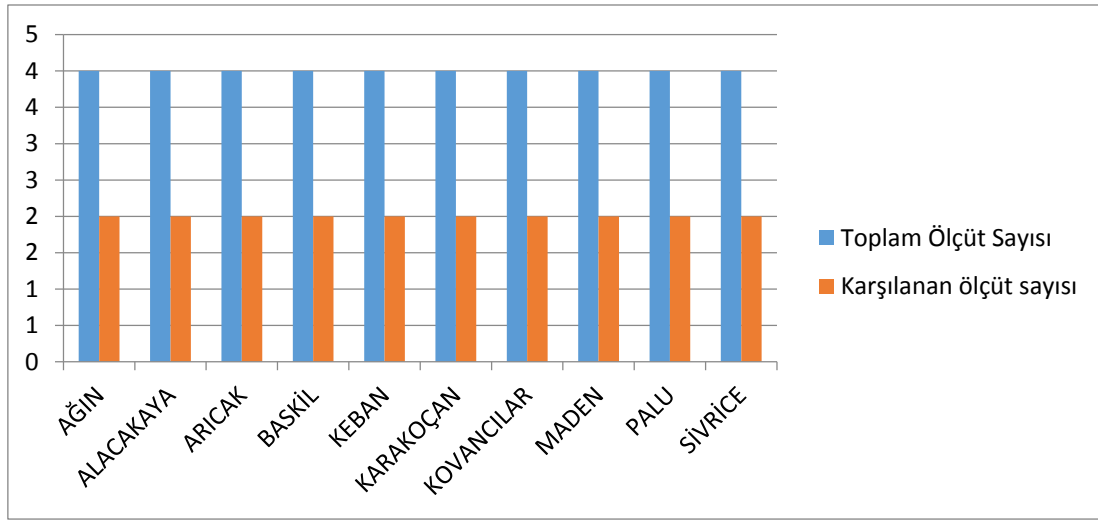
²¹⁴ Kerman ve diğerleri, **a.g.e.**, ss.57,68, Aktel, **a.g.e.**, s.240, Alat, **a.g.e.**, s.186

Formül: *Web Sitesinin N Numaralı Ana Ölçüt İçin Yeterlilik Göstergesi = Web Sitesinin Sahip Olduğu N Adlı Alt Ölçütlerin Toplam Sayısı/N Adlı Ana Ölçüte Ait Alt Ölçütlerin Toplam Sayısı*²¹⁵



²¹⁵ Kerman ve diğerleri, **a.g.e.**, s.48

Grafik: 3.1. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerine Erişim Ölçütünün Analizi



Web Sitelerine Erişim: Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde tüm ilçelerde, görme engelliler açısından erişilebilir olmadığı ve sesli yayın yapılmadığı görülmüştür. *Arama Motorlarına İl Belediyesi Adı Yazıldığında Hızlı Açık Ve Kolay Biçimde Bulunabilme ve Farklı İnternet Tarayıcı Programlarıyla Düzgün Çalışma* alt ölçütünde tüm ilçe belediyelerinin çalıştığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 2 (%50), Alacakaya 2 (%50), Arıcak 2 (%50), Baskil 2(%50), Keban 2 (%50), Karakoçan 2 (%50), Kovancılar 2 (%50), Maden 2 (%50), Palu 2 (%50), Sivrice 2 (%50) alt ölçütü karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı ilçelerin Web sitelerine erişim ölçütünde %50 karşılanma ile *yeterli* kaldığı görülmüştür.

Web Sitelerine Erişim ölçütünde özellikle görme ve işitsel engellilerin kullanımı ile ilgi bir hizmette bulunulmaması web sitelerinin erişiminde en büyük engeldir.

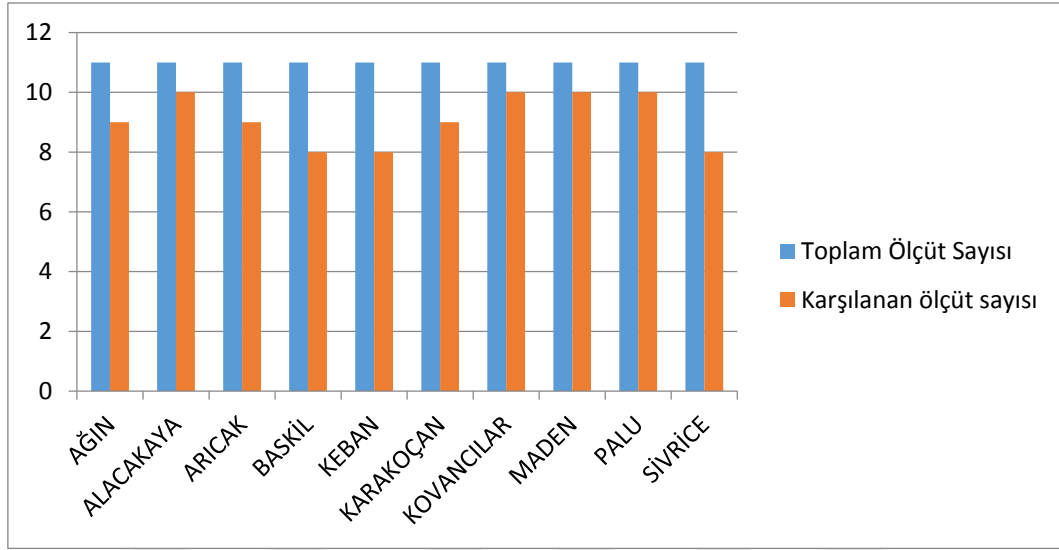
3.4.2. Web Sitelerinin Tasarımı

2. Ana ölçüt olan “Web Sitelerinin Tasarımı” ölçütünde toplam 11 alt ölçüt ile Elazığ İlının 10 İlçe Belediye Web Sitesi belirlenen alt ölçütlerle web sitelerinin tasarımı açısından analiz edilmiştir.

Tablo: 3.2 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Tasarımı Ölçütünün Analizi

2. Web Sitelerinin Tasarımı		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKİL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SİVRİCE
2.1.	Ana Sayfa Sade, Açık ve Anlaşılır mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2.	Gerektiğinde Amaçlananları Açıkça Temsil Eden ve Kullanımı Kolaylaştıran Simgeler Kullanılmış mı?	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0
2.3.	Kullanıcıların Müdahale Edemediği Hareketli Yazılardan kaçınılmış mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.4.	Sayfada Gereksiz Resim, Görüntü ve Linklerden kaçınılmış mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.5.	Yerleşim Düzeni (Menü, Başlık, Logo vs.) Bütün Sayfalarda Aynı mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.6.	Her Pencerenin Başlığı var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.7.	Varsa Bilgi Formlarına Veri Girişinin Herkes Tarafından Kolaylıkla Yapılabilmesi İçin Yeterli Açıklamalar var mı?	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
2.8.	Yazılar Okunabilir Bir Yazı Karakteri ve Punto Büyüklüğü İle Yazılmış mı?	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0
2.9.	Yazıların Arka Planında Metni Okumaya Engel Olan Renk ve Desenlerden Kaçınılmış mı?	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1
2.10.	Web Sayfası İsmi Açık, Kolay-ve Akılda Kalıcı mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.11.	İlgili Sayfaya Gitmek İçin Gereksiz Soru Formlarından kaçınılmış mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Karşılanan ölçüt sayısı		9	10	9	8	8	9	10	10	10	8
Karşılanma oranı (%)		%82	%91	%82	%73	%73	%82	%91	%91	%91	%73

Grafik: 3.2 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Tasarımı Ölçütünün Analizi



Web sitelerinin tasarımı Elazığ’a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, *Gerektiğinde Amaçlananları Açıkça Temsil Eden Ve Kullanımı Kolaylaştıran Simgeler Kullanılma, Formlarına Veri Girişinin Herkes Tarafından Kolaylıkla Yapılabilmesi İçin Yeterli Açıklamalar ve Yazıların Arka Planında Metni Okumaya Engel Olan Renk Ve Desenlerden kaçınılma* alt ölçütünde eksiklikler görülmüştür: Bu ölçütte Ağın 9 (%82), Alacakaya 10 (%91), Arıcak 9 (%82), Baskil 8 (%73), Keban 8 (%73), Karakoçan 9 (%82), Kovancılar 10 (%91), Maden 10 (%91) Palu 10 (%91), Sivrice 8 (%73) alt ölçütle karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı ilçelerin Web sitelerine erişim ölçütünde Baskil, Keban ve Sivrice ilçeleri *Web sitelerinin tasarımı* ölçütünde yeterli, Ağın, Alacakaya, Arıcak, Karakoçan, Kovancılar ve Palu ilçe belediyeleri ise *Web sitelerinin tasarımı* ölçütünde *oldukça yeterli* olduğu görülmüştür.

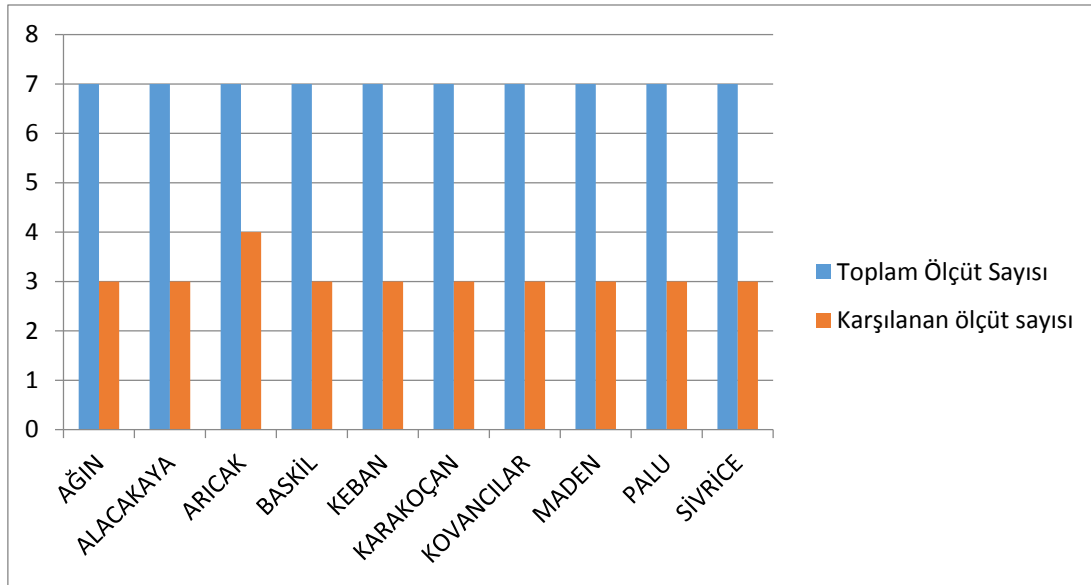
3.4.3. Web Sitelerinde Dolaşım

3. Ana ölçüt olan “Web Sitelerinde Dolaşım” ölçütünde toplam 7 alt ölçüt ile Elazığ İlının 10 İlçe Belediye Web Sitesi belirlenen alt ölçütlerle web sitelerinde dolaşım açısından analiz edilmiştir.

Tablo: 3.3 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Dolaşım Ölçütünün Analizi

3. Web Sitelerinde Dolaşım		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKİL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRICE
3.1.	Ana Sayfada Site Haritası Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	Her Sayfada Ana Sayfa Bağlantısı (Dönüş Seçeneği) Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.3.	Site Menüsündeki Hyper linklerin Kullanımı İşlevsel mi?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.4.	Ana Sayfa Tek Sayfada Görüntüleniyor mu?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.5.	Site İçi Arama Motoru Var mı?	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3.6.	Site İçi Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği (Sadece Kelime Değil, Konu, Tarih, Bölüm Gibi) Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.7.	Kullanıcı Yön Oklarıyla Sayfadaki Yönünü (Yolunu) Kolay Bulabiliyor mu?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karşılanan ölçüt sayısı		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Karşılanma oranı (%)		%43	%43	%57	%43	%43	%43	%43	%43	%43	%43

Grafik:3.3 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Dolaşım Ölçütünün Analizi



Web sitelerinde dolaşım Elazığ’a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, *Ana Sayfada Site Haritası, Site İçi Arama Motoru, Site İçi Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği (Sadece Kelime Değil, Konu, Tarih, Bölüm Gibi), ve Kullanıcı Yön Oklarıyla Sayfadaki Yönünü (Yolunu) Kolay Bulabilime* ölçütlerinin bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 3(%43), Alacakaya 3 (%43), Arıcak 4 (%57), Baskil 3 (%43), Keban 3 (%43), Karakoçan 3 (%43), Kovancılar 3 (%43), Maden 3 (%43), Palu 3 (%43), Sivrice 3 (%43), alt ölçütü karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı ilçelerin **Web sitelerinde dolaşım** ölçütünde Ağın, Alacakaya, Baskil, Keban, Karakoçan Kovancılar, Maden, Palu, Sivrice ilçeleri **Web sitelerinde dolaşım** ölçütünde yetersiz, Arıcak ilçe belediyesi ise *Web sitelerinin tasarımı* ölçütünde yeterli olduğu görülmüştür.

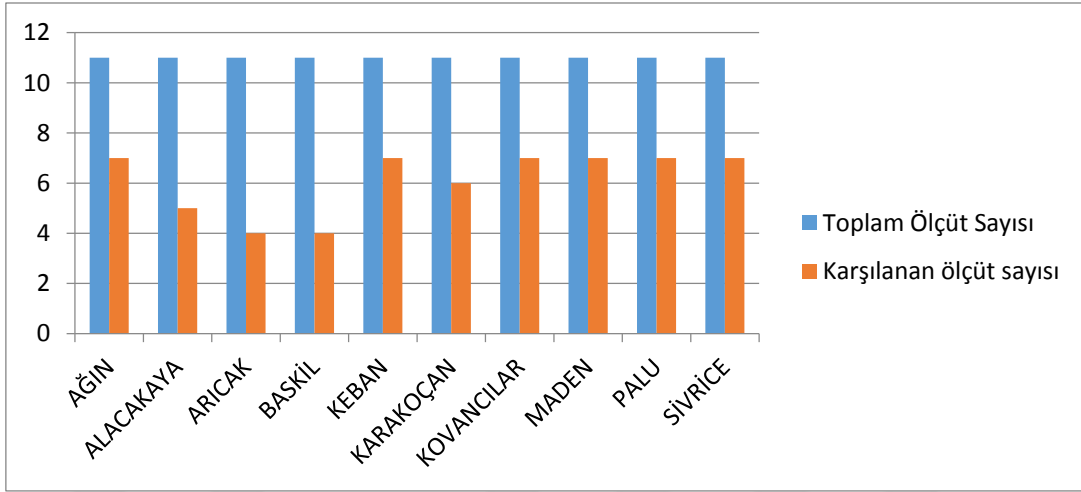
Web sitelerinde dolaşım ölçütünde Site haritasını, site içi arama motoru ve gelişmiş arama motoru bulunmayışı site ziyaretçilerin tarafından zorluklara neden olmaktadır.

3.4.4. Web Sitelerinin Çekiciliği

4. Ana ölçüt olan “Web Sitelerinin Çekiciliği” ölçütünde toplam 11 alt ölçüt ile Elazığ İlinin 10 İlçe Belediye Web Sitesi belirlenen alt ölçütlerle web sitelerinin çekiciliği açısından analiz edilmiştir.

Tablo: 3.4. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği Ölçütünün Analizi

4. Web Sitelerinin Çekiciliği		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKİL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRICE
4.1.	Kurum Logosu Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.2.	Ana Sayfaya girmeden Dinamik Medya Görüntüsü Var mı?	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
4.3.	Video Dosyası Var mı?	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1
4.4.	Konuşma Dosyası Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.5.	Fon Müziği Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.6.	Animasyonlu Metin Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.7.	Animasyonlu Grafik Var mı?	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
4.8.	Fotoğraf Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.9.	Küçük Resim (Clipart) Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.10.	Pankart (Banner) Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.11.	Rahatsız Edici Tanıtımlardan (Pop-Up) Kaçınma Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Karşılanaan ölçüt sayısı		7	5	4	4	7	6	7	7	7	7
Karşılama oranı (%)		%64	%45	%36	%36	%64	%55	%64	%64	%64	%64

Grafik: 3.4. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinin Çekiciliği Ölçütünün Analizi

Web sitelerinin çekiciliği ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, Konuşma Dosyası, Fon Müziği, Animasyonlu Metin ve Pankart (Banner) alt ölçütlerinin bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 7 (%64), Alacakaya 5 (%45), Arıcak 4 (%36), Baskil 4 (%36), Keban 7 (%64), Karakoçan 6 (%55), Kovancılar 7 (%64), Maden 7 (%64), Palu 7 (%64), Sivrice 7 (%64), alt ölçütle karşılandığı görülmüştür. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı ilçelerin **Web sitelerinin çekiciliği** ölçütünde Arıcak ve Baskil ilçe belediyeleri *yetersiz*, Ağın, Alacakaya, Keban, Karakoçan Kovancılar, Maden, Palu, Sivrice ilçeleri **Web sitelerinin çekiciliği** ölçütünde yeterli olduğu görülmektedir.

Web sitelerinin çekiciliği ölçütünde web sitelerinin birçok eksikliği görülmüştür. En önemli web sitesi çekici kılan animasyon, akıllı işaretler, uyarıcı ve bilgilendirici Pankart (Banner) olmayışı, gündeme ilgili video bulunmamıştır. İlçeyi ve belediyeyi tanıtıcı videolar bulunmaktadır.

3.4.5. Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

5. Ana ölçüt olan “Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler” ölçütünde toplam 26 alt ölçüt ile Elazığ İlının 10 İlçe Belediye Web Sitesi belirlenen alt ölçütlerle web sitelerinde İlçede yaşayan vatandaşlara yönelik yürütülen hizmetler açısından analiz edilmiştir.

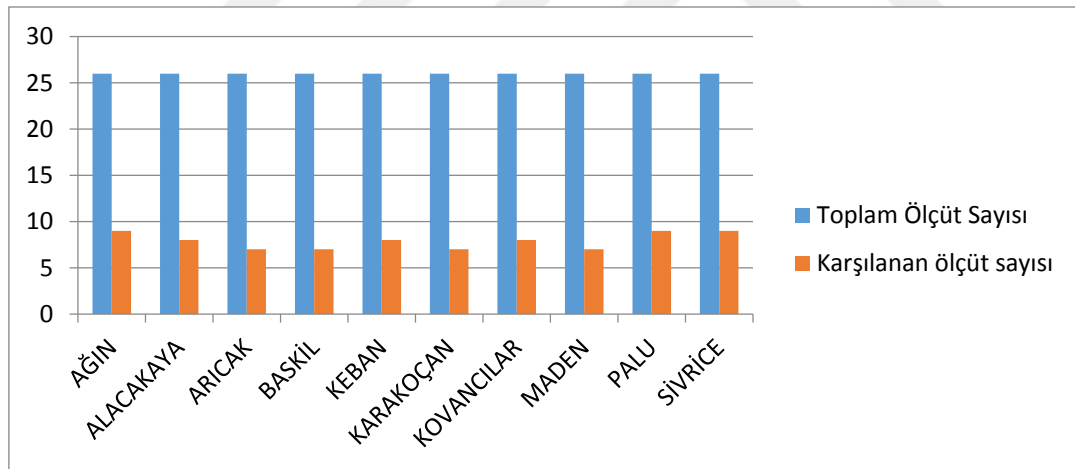
Tablo: 3.5 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler Ölçütünün Analizi

5. Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKİL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRICE
5.1.	Resmi Formlara Erişim Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2.	İş İlanları Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3.	Belediye ve Belediye Başkan Yardımcılarının Görev Paylaşımı Ve Sorumluluk Alanları Hakkında Bilgiler Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.4.	Belediye Çalışanlarının İletişim	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.5.	Açıkça Belirtilmiş Örgütsel Yapı Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.6.	İlde Yaşayanlara Hizmet Veren Kamu Kurumları Hakkında	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7.	Nöbetçi Eczaneler Hakkında Bilgi Var mı?	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5.8.	Resmi İşlemler Kılavuzu Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5.9.	Randevu Talep Formu Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.10.	Görüş Öneri Formu Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.11.	Protokol Listesi ve İletişim Bilgileri Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.12.	İlçeler ile ilgili İstatistik Bilgiler Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.13.	Hava Tahmin Bilgisi Var mı?	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1
5.14.	Haberler Ve Basın Duyuruları Bölümü Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.15.	Evrak Takip Sistemi Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.16.	Haberler ve Basın Duyumları Arşivi Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.17.	Site Günlük Güncelleniyor mu?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.18.	Sıkça Sorulan Sorular Ve	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

5.19.	Sosyal Ve Kültürel Etkinlikler İle İlgili Bilgiler Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.20.	Siteden Yükleme Yapılacak Bir Şeyler Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.21.	Yazdırılabilir Sayfa Dönüşümü	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.22.	Gerekli Dokümanlar Birden Çok Doküman Türünde (Word, Pdf, Html v.s.) ve Ücretsiz Sunuluyor mu?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.23.	Bütün Kullanıcılar İçin Üye Kaydı Mümkün ve Basit mi?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.24.	Canlı Ulusal ve Yerel Tv Linkleri Mevcut mu?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.25.	Bilgi Edinme Formu Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.26.	Dil Seçim Modu Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Karşılanan ölçüt sayısı	9	8	7	7	8	7	8	7	9	9
	Karşılanma oranı (%)	%35	%31	%27	%27	%31	%27	%31	%27	%35	%35

Grafik: 3.5 Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler

Ölçütünün Analizi

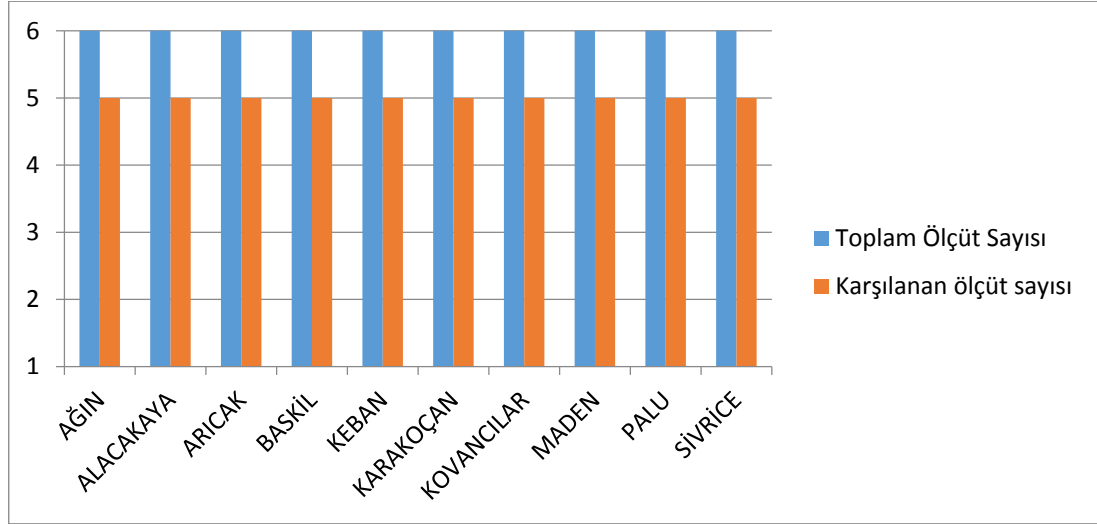


Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, Resmi Formlara Erişim, İş İlanları, Belediye Çalışanlarının İletişim Bilgileri, İlde Yaşayanlara Hizmet Veren Kamu Kurumları Hakkında Bilgiler, Nöbetçi Eczaneler Hakkında Bilgi, Resmi İşlemler Kılavuzu, Randevu Talep Formu, Protokol Listesi Ve İletişim Bilgileri, Hava Tahmin Bilgisi, Evrak Takip Sistemi, Haberler Ve Basın Duyumları Arşivi, Site Günlük Güncellenme, Sıkça Sorulan Sorular Ve Cevaplar,

Siteden Yükleme Yapılma, Yazdırabilen Sayfa Dönüşümü, Gerekli Dokümanlar Birden Çok Doküman Türünde (Word, Pdf, Html V.S.), Bütün Kullanıcılar İçin Üye Kaydı, Canlı Ulusal Ve Yerel Tv Linkleri ve Dil Seçim Modu alt ölçütlerinin bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 9 (%35), Alacakaya 8 (%31), Arıcak 7 (%27), Baskil 7 (%27), Keban 8 (%31), Karakoçan 7 (%27), Kovancılar 8 (%31), Maden 7 (%27), Palu 9 (%35), Sivrice 9 (%35), alt ölçütle karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı ilçelerin **Web sitelerinin çekiciliği** ölçütünde yetersiz olduğu görülmüştür.

Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler ölçütünde halkın belediye hizmetlerini almada online bir hizmet görülmemiştir. Halkın bilgilendirmeye yönelik belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlara ait iletişim bilgileri, randevu alma, evrak takip, online dilekçe ve başvuru gibi hizmetler vatandaşlar için önemli hizmetlerdendir. Bu hizmetlerin bulunmaması Belediye web sitelerinde en büyük eksikliklerdir.

Grafik: 3.6 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Şeffaflık Ölçütünün Analizi

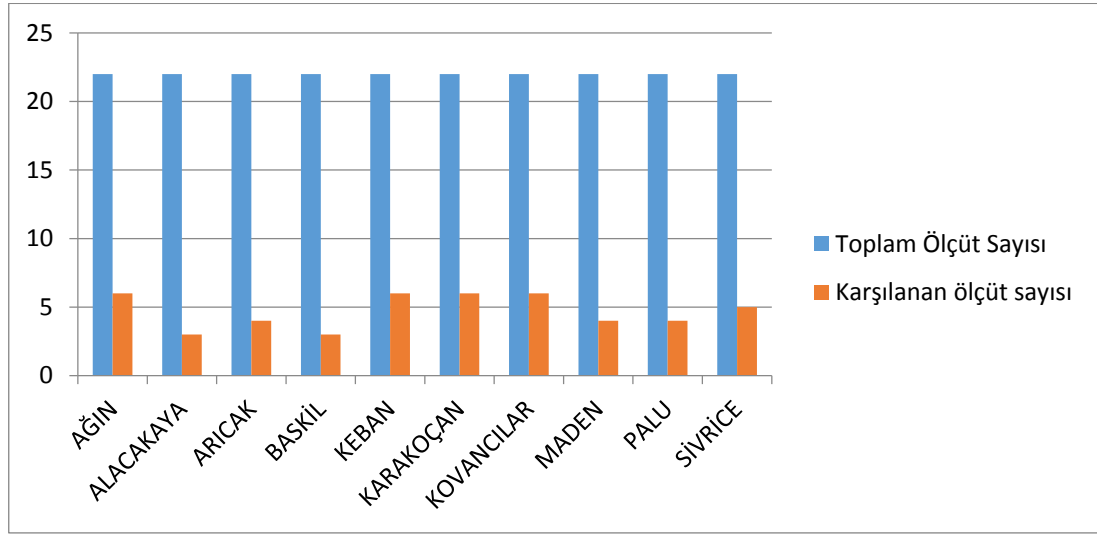


Web sitelerinin şeffaflığı ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, İhalelerin Tüm Süreçleri açıkça Duyuruluyor mu alt ölçütünün bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 5 (%83), Alacakaya 5 (%83), Arıcak 5 (%83), Baskil 5 (%83), Keban 5 (%83), Karakoçan 5 (%83), Kovancılar 5 (%83), Maden 5 (%83), Palu 5 (%83), Sivrice 5 (%83), alt ölçütü karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı tüm ilçe belediyelerinin **Web sitelerinin şeffaflığı** ölçütünde *oldukça yeterli* olduğu görülmüştür.

Bu ölçüt belediyelerin en önem verdiği ölçüt olmuştur. Özellikle Belediye meclis kararlarının yayınlanması halkın bilgilendirmesi şeffaf yönetimi açısından oldukça önemlidir. İhale duyuruların tüm belediye web sitelerinde mevcuttur. Fakat verilerin alınması aşamasında hiçbir web sitesinde ihale duyurusu bulunmamıştır. Sonuçlanan ihale ve ihalenin kim tarafından hangi bedelle alındığına dair süreçler belirtilmemiştir.

7.21.	Yerel Etkinlikler Hakkında Multimedya Var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7.22.	Yerel Ürünler Hakkında Multimedya Desteği Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Karşılanan ölçüt sayısı	6	3	4	3	6	6	6	4	4	5
	Karşılanma oranı (%)	%27	%14	%18	%14	%27	%27	%27	%18	%18	%23

Grafik: 3.7 Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler Ve İlçenin Tanıtımı Ölçütünün Analizi

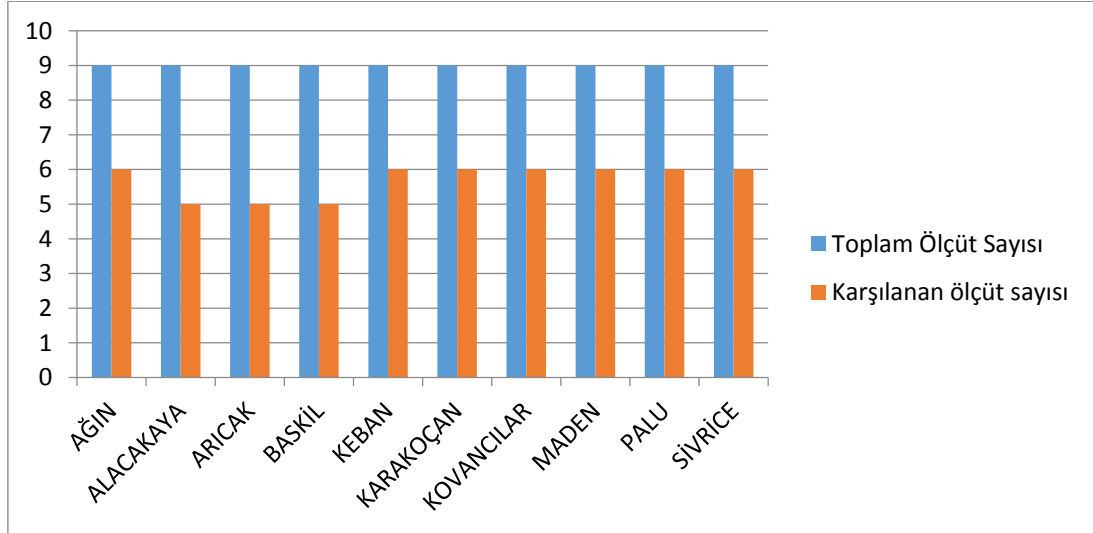


Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve İlçenin tanıtımı ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, *İlçeye Ulaşım Bilgileri, İlçeye Ulaşım Haritası, Gezilecek Yerler Hakkında Bilgi, Müzeler Hakkında Bilgi, Resmi Dairelerin Çalışma Saatleri Hakkında Bilgi, İlçedeki Turizm Türleri Hakkında Bilgi, İlçedeki Turistik Yerlerin İnteraktif Haritası, İlçedeki Korunan Alanlar Hakkında Bilgi, İlçedeki Konaklama Olanakları Hakkında Bilgi, Eğlence Hizmetleri Hakkında Bilgi, Yerel Ürünler Hakkında Bilgi, Yerel Ulaşım (Köy Garajı) Hakkında Bilgi, İlçenin Geçmişe Yönelik Fotoğrafları, Kent Ormanları Hakkında Bilgi, Dil Değiştirme Seçeneği, Görülecek Yerler Hakkında Multimedya, İlçedeki Müzeler Hakkında Multimedya, Yerel Ürünler Hakkında Multimedya Desteği* alt ölçütünün bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 6 (%27), Alacakaya 3 (%14), Arıcak 4 (%18), Baskil 3 (%14), Keban 6 (%27), Karakoçan 6 (%27), Kovancılar 6 (%27), Maden 4 (%18), Palu 4 (%18), Sivrice 5 (%23), alt ölçütü karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı tüm ilçe

belediyelerinin **Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve İlçenin tanıtımı** ölçütünde *oldukça yetersiz veya yetersiz* olduğu görülmüştür.

Web sitelerinde turistlere yönelik hizmetler ve İlçenin tanıtımı ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin yetersiz kaldığı görülmüştür. İlçenin kültürel değerlerinin belirlenmesi ve tanıtılması konusunda belediyelerin yetersiz kaldığı veya gerekli önlemin verilmediği görülmüştür. Özellikle sivrice iç turizm açısından oldukça önemli bir yere sahipken bu alanda yeterli altyapı ve tanıtımın yapılmadığı görülmüştür. Tüm ilçe belediyelerinde dil seçeneği, ulaşım imkan ve güzergahların, Turistik Yerlerin İnteraktif Haritasının, gezi ve mesire alanlarının, restoran ve konaklama hizmetleri bulunmaktadır. Bu hizmetlerin belediyelerin web sitelerinde bulunmaması ilçeye gelecek olan yerli veya yabancı turistlerin gelmelerinde olumsuzluk yaratacağı göz önünde tutulmalıdır.

Grafik 3.8. Elazığ İli İlçelerinin Web Sitelerinde Plan Ve Projeler Ölçütünün Analizi

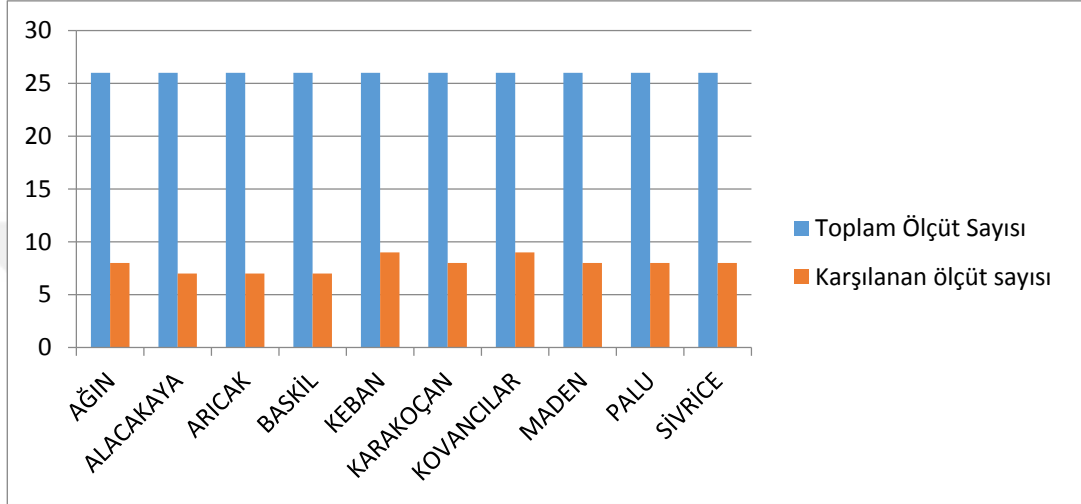


Web sitelerinde plan ve projeler ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, Faaliyet Raporları, Bütçe Ve Stratejik Planı, Performans Programı, ölçütünün bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 6 (%67), Alacakaya 6 (%67), Arıcak 6 (%67), Baskil 6 (%67), Keban 6 (%67), Karakoçan 6 (%67), Kovancılar 6 (%67), Maden 6 (%67), Palu 6 (%67), Sivrice 6 (%67), alt ölçütle karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı tüm ilçe belediyelerinin **Web sitelerinde plan ve projeler** ölçütünde *yeterli* olduğu görülmüştür.

Web sitelerinde plan ve projeler ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin Faaliyet Raporları, Bütçe Ve Stratejik Plan ve Performans Programı bulunduğunu fakat web sitelerinde verilmediği görülmüştür.

9.26.	Park ve Bahçeler	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Karşılanan ölçüt sayısı	8	8	7	7	7	9	8	9	8	8
	Karşılanma oranı (%)	%31	%31	%27	%27	%27	%35	%31	%35	%31	%31

Grafik: 3.9. Belediye Web Sitelerinde Görev ve Sorumluluklar Hakkında Bilgiler Ölçütünün Analizi



Belediye Web Sitelerinde Görev ve Sorumluluklar Hakkında Bilgiler ölçütünde Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin web sitelerini incelediğimizde genel olarak belediyelerin, Cenaze, Meslek Edindirme Kursları, Online Hal Fiyatları, Belediye Bursları, E-Odeme, Başvuru Birimleri (Beyaz, Mavi Masa Gibi), Ambulans, Sağlık, Kadınlar, Yaşlılar, Çocuklar, Engelliler, Hayvanlar, Kardeş Belediye, Otoparklar, Afet Yönetimi, Enerji Verimliliğine ilişkin Çalışmalar ve Yabancılar ölçütünün bulunmadığı görülmüştür. Bu ölçütte Ağın 8(%31), Alacakaya 8 (%31), Arıcak 7 (%27), Baskil 7 (%27), Keban 7 (%27), Karakoçan 9 (%35), Kovancılar 8 (%31), Maden 9 (%35), Palu 8 (%31), Sivrice 8 (%31), alt ölçütle karşılandığı görüldü. Bu Sonuçla Elazığ iline bağlı tüm ilçe belediyelerinin **Belediye hizmetleri** ölçütünde yetersiz olduğu görülmüştür.

Belediye hizmetleri ölçütünde birçok ilçe belediyesi, Cenaze, Meslek Edindirme Kursları, Belediye Bursları, Sağlık, Kadınlar, Yaşlılar, Çocuklar, Engelliler, Hayvanlar ve Otoparklar hizmetleri olmasına rağmen bu hizmetlerini resmi web sitelerinde belirtmediği görülmüştür. Örneğin cenaze hizmetlerinde il veya ilçeden cenaze araçları hizmeti olduğu, belediye ye ait taziye evleri ve mezarlık

hizmetlerinin olduğu bilinmekteyken bunları web sitelerinde belirtmedikleri görülmüştür. Zaman zaman Meslek edindirme kursları verdikleri fakat kurs bitiminden sonra web sitelerinde kaldırdıkları görülmüştür. Yaşlılar, Çocuklar, Engelliler ilgili özel günlerde faaliyetlerinin olduğu fakat bunlar faaliyetlerin sürekli bir hizmet olarak yapılmadığından web sitelerinde haber olarak yer verilmiştir.

3.4.10. Web Sitelerinin Karşılanan Alt Ölçüt Oranları

Uygulamada belirlenen 9 ana ve 122 alt ölçütün analizi ayrı ayrı yapılmıştır. Bu tabloda toplam 9 ana ölçüt ve 122 alt ölçüt içinde ilçelerin toplam karşılanan alt ölçüt durumu bulunarak çıkan sonuçlar üzerinden yüzdelik sonuçlar oluşturulmuştur.

Tablo: 3.10. Web Sitelerinin Karşılanan Alt Ölçüt Oranları

Ölçütler (n=122)		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKIL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRİCE
1. Web Sitelerine Erişim		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.1.	Arama Motorlarına İl Belediyesi Adı Yazıldığında Hızlı Açık Ve Kolay Biçimde Bulunabiliyor mu?										
1.2.	Web Sitesi Farklı İnternet Tarayıcı Programlarıyla Düzgün Çalışıyor mu?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.3.	Web Sayfası Görme Engelliler Açısından Erişilebilir Ve Kullanılabilir Bir Sesli Yayın Şekilde Hazırlanmış mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	Sesli Olarak Verilen Hizmetler Varsa, Duyma Engelliler Açısından Bunlar Ayrıca Alt Yazı, Resim, Animasyon İle De Desteklenmiş mi?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Web Sitelerinin Tasarımı											
2.1.	Ana Sayfa Sade, Açık Ve Anlaşılır mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2.	Gerektiğinde Amaçlananları Açıkça Temsil Eden Ve Kullanımı Kolaylaştıran Simgeler Kullanılmış mı?	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0
2.3.	Kullanıcıların Müdahale Edemediği Hareketli Yazılardan kaçınılmış mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.4.	Sayfada Gereksiz Resim, Görüntü Ve Linklerden kaçınılmış mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.5.	Yerleşim Düzeni (Menü, Başlık, Logo Vs.) Bütün Sayfalarda Aynı mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.6.	Her Pencerenin Başlığı var mı?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.7.	Varsa Bilgi Formlarına Veri Girişinin Herkes Tarafından Kolaylıkla Yapılabilmesi İçin Yeterli Açıklamalar var mı?	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
2.8.	Yazılar Okunabilir Bir Yazı Karakteri Ve Punto Büyüklüğü İle Yazılmış mı?	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0
2.9.	Yazıların Arka Planında Metni Okumaya Engel Olan Renk Ve Desenlerden kaçınılmış mı?	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Ölçütler (n=122)		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKIL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRICE
9.11.	Ambulans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.12.	Sağlık	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.13.	Kadınlar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.14.	Yaşlılar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.15.	Çocuklar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.16.	Engelliler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.17.	Hayvanlar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.18.	Yerel Gündem Uygulaması Var mı?	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
9.19.	Kardeş Belediye Var mı?	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
9.20.	Otoparklar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.21.	Afet Yönetimi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.22.	Enerji Verimliliğine İlişkin Çalışmalar Var mı?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.23.	Yabancılar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.24.	Ulaşım ve yol	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9.25.	Çevre	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9.26.	Park ve Bahçeler	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Toplam Karşılanaan ölçüt sayısı		55	49	48	45	54	52	56	52	54	53
Toplam Karşılama Oranı (%)		45	40	39	37	44	43	46	43	44	43

Elazığ İlinin İlçelerine Belediye Web sitelerine yönelik olarak 9 ana ölçeğin altında bulunan toplam 122 alt ölçeğin genel karşılama oranları yukarıdaki gibidir. Toplam 10 ilçenin genel oranlarına bakıldığında %25-49 aralığında çıkmıştır. Bu aralık ölçeklendirmemiz *yetersiz* düzeydedir. Bu sonuca göre toplam 10 ilçe 122 alt ölçütün genel karşılaştırma sonucuna göre yetersiz olarak sonuçlanmıştır. Tablo 3.11’de ilçelerin ana ölçütlere göre oransal dağılımları verilmiştir. Özellikle ilçe belediyelerinin alt ölçütlerde hangilerinde eksikliklerinin olduğunun tespit edilerek bu konuda adımlar atması sonuçların değişiminde ciddi katkılar sunacaktır.

3.4.11. Web Sitelerinin Karşılanan Ana Ölçüt Oranları

Bu tabloda uygulamayı oluşturan 9 ana ölçütün, ana ölçüt endeksinde oranları tablo halinde karşılaştırılmalı olarak verilmiş ve yüzdelik karşılama oranları belirtilmiştir.

Tablo: 3.11. Web Sitelerinin Karşılanan Ana Ölçüt Oranları

		AĞIN	ALACAKAYA	ARICAK	BASKIL	KEBAN	KARAKOÇAN	KOVANCILAR	MADEN	PALU	SIVRICE
1. Web Sitelerine Erişim	Karşılanan ölçüt sayısı	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Karşılanma oranı (%)	%50	%50	%50	%50	%50	%50	%50	%50	%50	%50
2. Web Sitelerinin Tasarımı	Karşılanan ölçüt sayısı	9	10	9	8	8	9	10	10	10	8
	Karşılanma oranı (%)	%82	%91	%82	%73	%73	%82	%91	%91	%91	%73
3. Web Sitelerinde Dolaşım	Karşılanan ölçüt sayısı	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Karşılanma oranı (%)	%43	%43	%57	%43	%43	%43	%43	%43	%43	%43
4. Web Sitelerinin Çekiciliği	Karşılanan ölçüt sayısı	7	5	4	4	7	6	7	7	7	7
	Karşılanma oranı (%)	%64	%45	%36	%36	%64	%55	%64	%64	%64	%64
5. Web Sitelerinde İlçede Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	Karşılanan ölçüt sayısı	9	8	7	7	8	7	8	7	9	9
	Karşılanma oranı (%)	%35	%31	%27	%27	%31	%27	%31	%27	%35	%35
6. Web sitelerinde şeffaflık	Karşılanan ölçüt sayısı	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Karşılanma oranı (%)	%83	%83	%83	%83	%83	%83	%83	%83	%83	%83
7. Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlçenin Tanıtımı	Karşılanan ölçüt sayısı	6	3	4	3	6	6	6	4	4	5
	Karşılanma oranı (%)	%27	%14	%18	%14	%27	%27	%27	%18	%18	%23
8. Web Sitelerinde Plan ve Projeler	Karşılanan ölçüt sayısı	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Karşılanma oranı (%)	%67	%67	%67	%67	%67	%67	%67	%67	%67	%67
9. Belediye Web Sitelerinde Bulunan Görev ve Sorumluluklar	Karşılanan ölçüt sayısı	8	8	7	7	7	9	8	9	8	8
	Karşılanma oranı	%31	%31	%27	%27	%27	%35	%31	%35	%31	%31

Elazığ İlçe Belediye Web Sitelerinin Tablo.3.10’da alt ölçütlerine göre karşılaştırılmalı oranlarının *yetersiz* olduğu ifade edilmişti. Bu tabloda da ilçe belediye web sitelerinin ana ölçütlere göre oransal dağılımları verilmiştir. İlçe Belediyeleri

hangi ana ölçütte ne ölçüde yeterlilik göstergesine sahip olduğunu da bu sonuca göre sonuçlandırabilecek ve bu sonuçlara göre daha genel değerlendirmelerde bulunabileceklerdir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde 9 ana ölçüt için yapılan analizlerin altında her bir ana ölçüt için değerlendirmeler ve çıkarımlar yapılmıştır. Tablo.3.11’de ana ölçütleri açısından yapılan karşılaştırmada sonuçların dalgali bir dağılım gösterdiği görülmektedir. Belediyeler, bazı ana ölçütlerde yeterli veya oldukça yeterli sonuçlar elde ederken bazı sonuçlarda ise yetersiz veya oldukça yetersiz sonuçlar oluşmuştur. Bu açıdan bakıldığında spesifik olarak belediyelerin 9 ana ölçüt ve bunlara bağlı alt ölçütler açısından ayrı ayrı hangi alanlarda eksikliklerinin olduklarını görmeleri açısından faydalı olacaktır.

Ayrıca sonuç bölümünde de detaylı çıkarımlar ve önermelerde de bulunulmuştur.

Sonuç ve Öneriler

Kamu hizmeti kavramı kamu yönetiminin oluştuğu çok eski dönemlerden beri var olan ancak temel bir kavram olarak 18 ve 19. yüzyıllarda temellerinin Fransız Hukuku aracılığı ile atıldığı bilinmektedir. Devlet olgusunun bir sonucu olarak kamu yönetiminin kamuyu oluşturan vatandaşlara yönelik birtakım sorumluluk ve görevleri vardır. Kamu hizmeti olarak nitelendirilen bu hizmetler, hiçbir ayırım gözetilmeksizin kamunun tümüne yönelik bu hizmetleri gerçekleştirmekle sorumludur. Tarihin akışı içerisinde devlet olgusunda temel devlet felsefesinin değişmesi ile birlikte kamu hizmetlerinin de sunumu ve yöntemlerinde değişimler yaşanmıştır. Kamu hizmetleri nitelikleri gereği süreklilik arz etmektedir. Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyeti nasıl sağlanacaktır? Bu sorunun cevabı birçok ideoloji veya devlet yapısı tarafından farklı şekilde ele alınmış ve farklı bakış açıları geliştirilmiştir. Klasik kamu yönetimi anlayışında temel yapının da aşırı katı bürokratik bir yapının ve felsefenin var olduğu görülmektedir. Bu anlayışta devlet, kamu hizmetlerinin bizatihi sorumlusu ve yerine getirmekle yükümlü kamu tüzel kişisidir. Yerine getirilmesi gereken tüm kamu hizmetlerinin devlet yapılanması içinde gerek merkezi gerekse de yerel idarelerin bizatihi devlet eliyle yerine getirmesi anlayışına dayanan bu devlet yapısında zaman içinde kamu, kamu hizmetlerinin verimliliği açısından noksan veya yetersiz kalmıştır.

Merkezi yönetimin yanında yerel yönetimlerin de yürütmekle sorumlu olduğu kamu hizmetleri vardır. Yerel yönetimler literatürde vatandaşlara ilk elden hizmet basamakları olarak nitelendirilmektedir. Yasal düzenlemelerde de yerel yönetimlerin yürütmekle sorumlu oldukları kamu hizmetleri vardır. Örneğin bu minvalde; altyapı, ulaşım, temizlik gibi hizmet alanlarını örnek olarak göstermek mümkündür. Bu hizmetlerin sunumunda yerel yönetimler yerel ihtiyaçların karşılanmasında ilk muhatap konumundadır. Ülkelerin idari yapılarına göre değişebilen yerel yönetim yapılanmaları içinde en çok tercih edilen ve sorumluluk sahibi birimler ise belediyelerdir. Belediyeler; karar ve yürütme organları seçimle iş başına gelen özerk kuruluşlardır. Bununla birlikte belediyelerin mali ve siyasi özerklik yapısı ülkeden ülkeye değişmektedir.

Tarihsel süreçte içinde yaşanan ekonomik ve siyasal gelişmeler de devlet aygıtını ve dolayısı ile kamu hizmetini de yakından etkilemiştir. Kapitalizmin yani liberalizmin gelişmesi gibi ekonomiyi yakından etkileyen hadiseler devlet yapılarında değişimi beraberinde getirmekle birlikte, yeni yöntemleri de beraberinde getirmiştir. Kamu hizmetleri sunum yöntemlerinde özellikle özelleştirme ve diğer sunum yöntemleri ile kamu hizmetlerinin özel sektör eliyle yürütülmesi, devlet aygıtının sorumluluklarında hem bir azalma hem de daha etkin ve verimli bir kamu hizmetinin sunulmasının önünü açmıştır. Özellikle ekonomide yaşanan büyük krizlerde ekonomik gelişmelerin yaşanmasında büyük bir etken olmuştur. Kamu hizmetlerinin sunumunda yeni yöntemler gelişmeyi ve etkin bir kamu hizmeti sunulmasının da önünü açmıştır.

İçinde bulunduğumuz çağ sadece ekonomik veya siyasi anlamda değişimlerin yaşandığı bir çağ değildir. Özellikle bilimsel anlamda teknolojik gelişmeler de tüm insanlığı ve yaşamı yakından etkilemiştir. Teknolojide yaşanan gelişmeler insan hayatında ciddi bir dönüşümü beraberinde getirmiş ve yaşamı kolaylaştırıcı bir etki sağlamıştır. Teknolojideki gelişmeler de kamu yönetimini etkilemiş ve beraberinde ciddi bir değişim ve dönüşümü getirmiştir. İlk olarak ABD ve Avrupa merkezli başlamış olan e-Devlet oluşumları dünya da hızlı bir şekilde yaygınlaşmıştır. Dünya üzerinde hızlı bir şekilde artan e-devlet uygulamaları vatandaşa hizmetin ilk basamağı olarak kabul edilen yerel yönetimlerde ve dolayısıyla belediyelerde de e-Belediyecilik olarak uygulanmaya başlamıştır. Vatandaşlara yönelik olarak birçok hizmeti yerine getirmekle görevli olan yerel yönetimlerde uygulanmaya başlanan bu dijital hizmetler her geçen gün uygulanmaya başlanmış ve gündelik hayatta ciddi bir kolaylaştırmayı da beraberinde getirmiştir. Dünyanın birçok farklı ülke ve kentinde yaygınlaşmaya başlayan bu yeni hizmet modeli ülkemizde de henüz istenilen seviyede olmasa da gittikçe büyükşehir, şehir, ilçelerin web sitelerinde uygulanmaya başlanmıştır. Edinilen kriterler, uygulanan formül ve çalışmada belirtilen ölçeklendirme kriterlerine göre Elazığ ilinin ilçe web sitelerinin analizi yapılmıştır. 9 temel ölçüt ve 122 alt ölçütlerden oluşturulan çalışmada Elazığ'ın toplam 10 ilçesinin web sitelerinin hepsinin ayrı ayrı analizleri yapılarak sonuçlandırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, ilçe web sitelerinin e-Belediyecilik hizmetleri bakımından özellikle

birçok temel hizmet konusunda istenen seviyede olmadığı görülmüştür. Bahsedilen belediyelerin özellikle vatandaşlara daha etkin bir hizmetin sunulması açısından web sitelerinde ve e-hizmetler olarak bu kriterler yolunda bünyelerinde daha çok hizmet web sitelerinde dönüşümü sağlamaları gerekmektedir. Özellikle ilçeler gibi şehir merkezine ve ana belediyelere göre imkanların daha sınırlı olduğu yerel alanlarda belediyelerin vatandaşların hayatlarını kolaylaştırmak adına bu tür hizmetleri yoksa bünyelerine katmaları, gerekli çalışmaları yapmaları, yasal ve gerekli dönüşümleri sağlamaları ve bunun nihai bir sonucu olarak e-leşen kamu hizmetlerine dahil etmeleri gerekmektedir.

Elazığ ilinin ilçe web sitelerine bakıldığı zaman kullanılan formül ve kriterlere göre kıyaslandığında sonuçlar üçüncü bölümde detaylı olarak ele alınmıştır. Özellikle belediyelerin ilk hizmet basamakları olarak bu kriterlere daha çok özen göstermeleri gerekmektedir. İlçe belediyelerinde ana kriterler ve onlara bağlı alt kriterlerde vatandaşların daha kolay bir e-hizmet alabilmelerinin önünün açılması gerekmektedir.

Tablo 3.10'daki tabloda Elazığ İli İlçe Belediyelerinin Web siteleri içinde 122 alt ölçütün toplamına göre; Ağın, toplam 55 ölçütü karşılayarak % 45 ile yetersiz Alacakaya 49 alt ölçütü % 40 ile yetersiz, Arıcak, 48 alt ölçütü % 39 ile yetersiz, Baskil, 45 alt ölçütü %37 ile yetersiz, Keban, 54 alt ölçütü %44 yetersiz, Karakoçan 52 alt ölçütü %43 ile yetersiz, Kovancılar 56 alt ölçütü %46 ile yetersiz, Maden 52 alt ölçütü %53 ile yetersiz, Palu, 54 alt ölçütü %44 ile yetersiz ve Sivrice ise 53 alt ölçütü %43 ile yetersiz düzeydedir. Buna göre Elazığ İlinin İlçe Belediyelerinin Web sitelerinin tamamı %25,%49 aralığında yetersiz olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 3.11'deki 9 ana ölçüte göre on ilçe belediye web sitelerinde ise durum,

1.Ana ölçütte, tüm ilçeler %50 oranı ile yeterli düzeydedir. Buna göre ilçe belediye web sitelerinde web sitelerine erişim açısından daha kolay bir erişim standartlarına uygun bir site yapılanması ilçe belediyelerinin web siteleri için faydalı olacaktır.

2.ana ölçütte, web sitelerinin tasarımı açısından 11 alt ölçüt içinde, Ağın, 9 ölçütü karşılayarak oldukça %82 oranında oldukça yeterli, Alacakaya, 10 alt ölçütü

karşılayarak %91 oranında *oldukça yeterli*, Arıcak, 9 alt ölçüt ile %82 oranında *oldukça yeterli*, Baskil, 8 alt ölçüt karşılayarak %73 oranında yeterli, Keban, 8 alt ölçüt ile %73 oranında yeterli, Karakoçan, 9 alt ölçüt ile %82 oranında *oldukça yeterli*, Kovancılar, 10 alt ölçüt ile %91 oranında *oldukça yeterli*, Maden, 10 alt ölçüt ile %91 oranında *oldukça yeterli*, Palu 10 alt ölçüt ile %91 oranında *oldukça yeterli* ve Sivrice 8 alt ölçüt ile %73 oranında yeterli düzeyde çıkmıştır. Buna göre ilçe web sitelerinin bazılarında yeterli bazılarında ise oldukça yeterli durumda ortaya çıkmıştır. Yeterli düzeyde ortaya çıkan ilçe belediyelerinin web sitelerinin bünyelerinde daha iyi bir tasarımın sağlanması gerekmektedir.

Web sitelerinin kullanımının kolaylaşması, bilgi formlarına ulaşabilmek açısından ve görsel olarak metinlerin okunması için desenlerin daha estetik hale getirilmesi sitelerin faydalarına olacaktır.

3.ana ölçütte web sitelerinde dolaşım yönünden, toplam 7 alt ölçüte göre; Ağın, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz*, Alacakaya, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz*, Arıcak, 4 alt ölçüt ile %57 ile *yeterli*, Baskil, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz*, Keban, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz*, Karakoçan, 3 alt ölçüt ile %43 oranında *yetersiz*, Kovancılar, 3 alt ölçüt ile %43 oranında *yetersiz*, Maden, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz*, Palu, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz* ve Sivrice, 3 alt ölçüt ile %43 oranında ile *yetersiz* olarak karşımıza çıkmıştır.

Günümüzde gittikçe artan e-hizmetlerin sayısı düşünüldüğünde vatandaşların hizmetlerden daha etkin bir şekilde faydalanabilmelerinin önü açılacaktır. Yine Site içi arama motorunun olması birçok hizmet kategorisi içinde hizmetlerin ayırt edilip tek elden hızlı bir şekilde ulaşımına sağlanabilmesi için önemlilik arz etmektedir. Vatandaşların sadece arama motorunda kelime değil aynı zamanda bunun yanı sıra sadece hizmetler açısından değil herhangi bir bilgi edinme durumu dahil arama motorunda gelişmiş bir şekilde tarih, bölüm, konu gibi fonksiyonların olması erişim açısından ciddi bir katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra kullanıcıların sayfanın içinde bulunan yön oklarıyla sayfa içinde dolaşımının daha hızlı ve kolay kullanımını sağlayacaktır.

4.ana ölçütte toplam 11 alt ölçütte Ağın ilçesi 7 alt ölçütü, %64 ile yeterli düzeydedir. Alacakaya 5 alt ölçütü %45 oranında *yetersiz* düzeyde, Arıcak %36 ile *yetersiz*, Baskil 4 alt ölçüt ile %36 oranında *yetersiz*, Keban 7 alt ölçütü %64 oranında *yeterli*, Karakoçan 6 alt ölçütü %55 *yeterli*, Kovancılar 7 alt ölçütü %64 oranında *yeterli*, Maden 7 alt ölçütü %64 oranında *yeterli*, Palu 7 alt ölçütü %64 oranında *yeterli* ve Sivrice ise 7 alt ölçütü %64 oranında *yeterli* düzeyde çıkmıştır.

Web sitesi kullanıcıları açısından sitenin çekiciliğini önem arz etmektedir. Sitenin görsel ve işitsel bir şekilde çekiciliğinin yüksek olması kullanıcıların sitede daha fazla zaman geçirmesini sağlayacaktır. Yine bunun yanı sıra web sitesinde güncel gelişmeler bazı görsel animasyonlar ve müzikler gibi çeşitli yöntemlerle çekici hale getirilebilir.

5.ana ölçüt toplam 26 alt ölçütten oluşmuştur. 26 alt ölçüt içinde, Ağın 9 alt ölçütü %35 oranında *yetersiz*, Alacakaya 8 alt ölçütü %31 oranında *yetersiz*, Arıcak 7 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Baskil 7 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Keban 8 alt ölçütü %31 oranında *yetersiz*, Karakoçan 7 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Kovancılar 8 alt ölçütü %31 oranında *yetersiz*, Maden 7 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Palu 9 alt ölçütü %35 oranında *yetersiz* ve Sivrice’de ise 9 alt ölçütü % 35 oranında *yetersiz* olarak sonuçlanmıştır.

Elazığ İli İlçelerinin tüm Belediye Web Siteleri %25-%49 aralığında oranlarda *yetersiz* düzeyde çıkmıştır. Bu sonuçlara göre, ilçe belediyelerinin ilçelerde yaşayan vatandaşlarına yönelik olarak belirlenmiş alt kriterlerde ve özellikle eksiklikleri belirlenmiş alt kriterlerin eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir. İş İlanları gibi genel alt ölçütlerden Nöbetçi Eczane bilgisine kadar geniş yelpazede belirlenen bu alt ölçütler bir bütün olarak genel hizmetleri işaret etmektedir. Buradaki alt ölçütler belediyelerin doğrudan sunmakla görevli olduğu belediye hizmetleri değil daha genel ve bilgilendirme amacı taşıyan hizmetlerdir. Belediyelerin bu hizmetleri kapsayıcı daha fonksiyonel bir site yapısına kavuşmaları gerekmektedir. Gündelik hayat içerisinde bahsedilen alt ölçütler pratik bilgiler olarak site kullanıcılarının faydasına bilgi alt yapısına sahip olmaları büyük bir katkı sunacaktır.

Çalışmanın 6.ana ölçütü olan “Web Sitelerinde Şeffaflık” ölçütünde toplam 6 alt ölçüt vardır. Elazığ İlının İlçe Belediye Web Sitelerinin tümü toplam 5 alt ölçüt

karşılayarak %83 oranında eşit bir sonuç ortaya çıkmıştır. Bu oranda oldukça *yeterli düzeydedir*. Burada dikkati çeken 6 alt ölçüt içinde bir alt ölçüt eksiklik gözlemlenmiştir.

Gerçekten de Kamu Yönetimi açısından şeffaf bir yönetim anlayışı her dönemde ancak içinde bulunduğumuz son dönemde daha dikkat edilen genel bir ilke olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle Belediye Meclisi Toplantısı gibi kararlara ulaşılabilmesi şeffaf bir yönetim anlayışı açısından önemlidir. Kamu İhale İlanlarına ulaşımın olması yine şeffaflık açısından büyük bir katkıdır. Ancak verilerin alınması aşamasında hiçbir web sitesinde ihale duyurusu bulanmamıştır. Sonuçlanan ihale ve ihalenin kim tarafından hangi bedelle alındığına dair süreçler belirtilmemiştir. Bu bağlamda web sitelerinde daha şeffaf bir yönetim anlayışının sergilenebilmesi açısından İhaleler hakkında daha kapsamlı ve bilgilendirici bir site yapısının olması büyük bir katkı sunacaktır.

7.Ana ölçüt olan “Web Sitelerinde Turistlere Yönelik Hizmetler ve İlçenin Tanıtımı” ana ölçütünde toplam 22 alt ölçüt bulunmaktadır. Ağın 6 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Alacakaya 3 alt ölçütü %14 oranında *oldukça yetersiz*, Arıcak 4 alt ölçütü %18 oranında *oldukça yetersiz*, Baskil 3 alt ölçütü %14 oranında *oldukça yetersiz*, Keban 6 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Karakoçan 6 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz*, Kovancılar 6 alt ölçütü %27 oranında *yetersiz* düzeyde, Maden 4 alt ölçütü %18 oranında *oldukça yetersiz* düzeyde, Palu 4 alt ölçütü %18 oranında *oldukça yetersiz* ve Sivrice ilçesinde 5 alt ölçütü %23 oranında *oldukça yetersiz* olarak sonuçlanmıştır.

Doğu Anadolu Bölgesinin illerinden birisi olan Elazığ ili tarihi ve kültürel yapısı ile bir turizm şehri potansiyeli taşımaktadır. Özellikle Harput, Sivrice, Keban, Palu gibi mahalle veya ilçeler tarih ve doğa güzellikleri açısından önemli zenginliklerdendir ve yapısından dolayı istenilen düzeyde olmasa yerli ve yabancı turist ağırlamaktadır. Özellikle Elazığ ilinin turizm açısından bu denli zengin olması ve turizm yolunda ilerlemesi il açısından büyük bir gelişimdir. Ancak İlçe Belediye Web sitelerinin oranlarına bakıldığında oranlar oldukça düşük seviyede çıkmıştır.

Alt ölçütlerin eksikliği özellikle yabancı turistler açısından büyük bir olumsuzluk oluşturabilir. Aynı zamanda yerli turistler açısından da olumsuzluklar oluşturur. Konaklama, Restoran, Turistik yerlerin haritası gibi bilgilerin olması turistlerin Elazığ'ı tercih etmesinde katkı sunacaktır. Turizm açısından sadece kültürel turizm değil ticaret anlamında da Alacakaya gibi ticaret bazlı ilçelere de dünyanın birçok farklı bölgelerinden insanlar gelmektedir. Yabancı turistler açısından konaklama bilgilerinin dışında Dil Değiştirme Seçeneğinin Olması önemli hizmetler arasındadır.

8.ana ölçüt olan “Web Sitelerinde Plan ve Projeler” ana ölçütünün toplam 9 alt ölçütü bulunmaktadır. Elazığ İlının toplam 10 ilçesi 9 alt ölçütün 6 ölçütünü karşılayarak %67 ile yeterli düzeyde çıkmıştır.

Elazığ'a bağlı ilçe belediyelerin Faaliyet Raporları, Bütçe ve Stratejik Plan ve Performans Programı bulunduğunu fakat web sitelerinde verilmediği görülmüştür. Bu tür belge ve raporlara erişimin önemi büyüktür. Yönetmelik olarak hazırlanmış olan bu raporlar bir bakıma belediyelerin eylem planları ve durum raporları olmaktadır. Belediyeler hakkında bu tarz konularda bilgi sahibi olmak isteyen vatandaşlar için önem arz etmektedir.

9. ve son ana ölçüt olan Belediye Hizmetleri ana ölçütünde ise toplam 26 alt ölçüt bulunmaktadır. Belediyelerin ilk adım kamu hizmetlerinin sunumunda Sağlık, Ulaşım ve yol, park ve bahçeler, otopark, cenaze gibi hizmetler gündelik hayat içinde karımıza çıkan ve ihtiyaç olan temel kamu hizmetleri arasında da sayılabilir. Ağın ilçesi 8 alt ölçüt ile %31 oranında *yetersiz*, Alacakaya 8 alt ölçüt ile %31 oranında *yetersiz*, Arıcak 7 alt ölçüt ile %27 oranında *yetersiz*, Baskil 7 alt ölçüt ile %27 oranında *yetersiz*, Keban 7 alt ölçüt ile %27 oranında *yetersiz*, Karakoçan 9 alt ölçüt ile %35 oranında *yetersiz*, Kovancılar 8 alt ölçüt ile %31 oranında *yetersiz*, Maden 9 alt ölçüt ile %35 oranında *yetersiz*, Palu 8 alt ölçüt ile %31 oranında *yetersiz* ve Sivrice ise 8 alt ölçüt ile %31 oranında *yetersiz* şekilde sonuçlanmıştır.

Daha önce de ifade edildiği gibi 9.ana ölçüt olan “Belediye Hizmetleri” ölçütü belediyelerin vatandaşlara sunmakla görevli olduğu birçok temel hizmetlerden alt ölçütleri oluşmuştur. Bu temel ve gündelik hayat içinde süreklilik arz eden ölçütlerin dijital ortamda e-leşmiş bir şekilde sunulması bu hizmetlerin sunumuna

ciddi bir katkı ve kolaylık sağlayacaktır. Örnek olarak; cenaze hizmetlerinde il veya ilçeden cenaze araçları hizmeti olduğu, belediye ye ait taziye evleri ve mezarlık hizmetlerinin olduğu bilinmekteyken bunları web sitelerinde belirtmedikleri görülmüştür. Bu tür bilgilerin paylaşılması büyük bir fayda sağlayacaktır.

Bu ana ölçüte ait alt ölçütlerde ciddi eksiklikler gözlemlenmiştir. Bu noktada Belediyelerin burs vermesi 2008 yılında Anayasa Mahkemesinin almış olduğu karar kaldırılmış olmasına rağmen, belediyeler yönlendirici olarak bu tür bilgilendirmeler yapabilmektedirler. Yine yaşlı, yatalak veya hasta kişiler için ambulans hizmeti oldukça önemlidir. Bazı bölgeler özellikle Elazığ'da Sivrice ilçesi deprem kuşağı bölgesinde bulunmaktadır. Bu sebeple Afet Yönetimi hizmeti oluşturulmalıdır.

Bu tür çalışmalar ülkemizde henüz yeni yeni yaygınlaşmaya başlamıştır. Kamu hizmetinin sunumunda önemli bir yere sahip olan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini eleştirmeleri ve E-Belediyecilik açısından bünyelerine katmaları vatandaş-kamu yönetimi açısından ciddi bir katkı sunacaktır. Elazığ gibi birçok alanda yeni yeni gelişimini sağlayan illerin özellikle bu tür hizmetlerinin geliştirmeleri ve dijital ortamlarına sunmaları sadece kamu hizmetlerinin sunumu açısından değil aynı zamanda ticaret, turizm, tanıtım gibi açılardan da gelişimine büyük bir katkı sunacaktır.

Mevzuatta ve teknolojiye yeni gelişmeler ile kamu hizmetlerinin yapısında da ciddi dönüşümlerin olduğu çalışmamızın temel konusunu oluşturmaktadır. İlçeler gibi imkanların daha kısıtlı olduğu yerleşim birimlerinde belediyelerin bu çalışmaları hızlandırması vatandaş ve kullanıcı memnuniyetine ciddi bir katkı sunacaktır.

Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan Elazığ, tarihi, kültürel, turizm potansiyeli, doğal ve madeni zenginlikleri ile dikkatleri çekmektedir. Şehrin Sivrice, Harput, Keban, Palu ve daha birçok farklı bölgesi turizm açısından ciddi bir potansiyele sahiptir. Yine aynı zamanda tarımsal faaliyetler ile doğal zenginlikleri de dikkatleri çekmektedir. Özellikle de Alacakaya ilçesinde çıkan yöreye ait mermer, Maden ilçesinde birçok madenin çıkarılması ve buna bağlı olarak gerçekleşen uluslararası ticaret ve turizm şehrin gelişimine ciddi bir ivme kazandırmaktadır. Yine sağlık turizmi açısından da gerek hastaneler gerekse de doğal kaynakları ile yerli ve

yabancı birçok insan için bir cazibe merkezi olma konumundadır. Tüm bu ifade edilen ve daha fazlası bulunan potansiyellerin etkin bir şekilde de kullanılabilmesi için ilçe belediye web sitelerinin yerli ve yabancı birçok insana sadece kamu hizmetlerinin sunumu açısından değil; bilgilendirme ve teşvik edici yönlerinin de elektronik ortamda bulunması il düzeyinde çok ciddi olumlu katkıları sunacağı bir gerçektir.



Kaynakça

- AKDOĞAN**, Argun, **Türk Kamu Yönetimi ve Avrupa Birliği**, 1. Baskı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 2008
- AKTEL**, Mehmet, “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.14, Sayı.2, 2009, ss. 223-240
- AKYILMAZ**, Bahtiyar, Murat Sezginer ve Cemil Kaya, **Türk İdare Hukuku**, 5.Baskı, Seçkin Hukuk Yayınevi, Ankara, 2014
- AL**, Hamza, **Yeni Kamu Yönetimi**, 1. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul, 2008
- ALAT**, Bilal, “Elektronik Devlet: Türkiye’deki Şehir Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Elazığ, 2018
- ALODALI**, M.Fatih Bilal ve diğerleri, “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2012, ss.83-95
- ALTIN**, Aytuğ, “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim”, **Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2013, ss.101-118
- AYMAN GÜLER**, Birgül, **Devlette Reform Yazıları**, 1.Baskı, Paragraf Yayınevi, Ankara, 2005
- AYMAN GÜLER**, Birgül, “Yerel Yönetim Tarihi”, **Belediye Dergisi**, 1994, ss.44-46
- AYMAN GÜLER**, Birgül, **Türkiye’nin Yönetimi**, 2. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2010
- AYMAN GÜLER**, Birgül, **Yeni Sağ ve Devletin Değişimi**, 2.Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2005
- BARRENECHEA**, Mark ve Tom Jenkins, **E-Government or Out of Government**, Open Text Corporation, Ontario, 2014
- BASU**, Subhajit, “E-Government And Developing Countries: An Overview”, **International Review of Law Computers & Technology**, Volume.18, No.1, March, 2004, ss.109-132
- BAŞTAN**, Serhat ve Ramazan Gökpınar, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt.19, Sayı.1, 2004, ss.71-89

- BAYRAKÇI**, Erdal “Demokratik Yerel Yönetimin Temel İlkeleri”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.7, 2002, ss.89-110
- BENGŞİR**, Türksel Kaya, “Türk Kamu Yönetiminde m-Devlet Girişimi: Fırsatlar ve Sorunlar”, http://www.turkselkayabensghir.com/sunular/tkb_firsatlar_sorunlar.pdf, Erişim Tarihi: 22.01.2019
- CANATAN**, Bilal, “Bir AB Hukuk İlkesinin Fikir Kaynakları: Totaliterizme Karşı “Subsidiarity”, **Liberal Düşünce Dergisi**, Cilt.10, Sayı.38-39, 2005, ss.135-147
- CHUA**, Jeannie, “The e-Transformation Journey of Singapore”, **National Strategies to Harness Information Technology, Innovation, Technology, and Knowledge Management**, Edt: N.K. Hanna and P.T. Knight, Springer Science+Business Media, Singapore, 2012
- ÇALIK**, Deniz ve Özge Pelin Çınar, “Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet”, XIV. **Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri**, İstanbul, 2009, ss.77-88
- ÇARIKÇI**, Oğuzhan, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.12, 2010, ss.95-122
- ÇELİKKOL**, Ömer, “Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Isparta, 2008
- ÇINAR** Tayfun ve diğerleri, “Kamu Yönetimi: Yapı İşleyiş Reform”, Ankara Üniversitesi Basımevi, Editör: Barış Övgün, Ankara, 2009
- ÇORUH**, Mustafa, “Belediyeler ve İnternet”, **13. Türkiye İnternet Konferansı**, ODTÜ,2008,http://www.mustafacoruh.com/PDFs/12_22_2008_Bildiri_Internet_Konferansi_ODTU.pdf, Erişim Tarihi: 09.02.2019
- DEMİREL**, Demokaan, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı.61, 2006
- DEMİREL**, Demokaan, “Etkin Devletin Bir Aracı Olarak E-Devlet ve Türk Kamu Yönetimi”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2005
- DERBİL**, Süheyp, **İdare Hukuku**, 5. Baskı, Yeni Desen Matbaası, Ankara, 1959
- DERBİL**, Süheyp, “Kamu Hizmeti Nedir”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt.7, Sayı.3, 1950, ss.28-36

- DÖNMEZ**, Mustafa “Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev ve Kaynak Bölüşümü”, **Mülkiye Dergisi**, Cilt.26, Sayı.235, ss.155-192
- DURSUN**, Davut, “Bürokrasi Teorisi ve Yönetim”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Cilt.0, Sayı.37-38, 1992, ss.133-149
- EKİNCİ**, Tarık Anıl, “Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış”, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.32, Denizli, 2018, ss.333-351
- ERDAL**, Murat, **Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004
- ERDEM**, Emrah, “E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt.7, Sayı.33, 2014, ss.734-746
- ERGUN**, Turgay, **Kamu Yönetimine Giriş**, Geliştirilmiş 2. Baskı, Sevinç Matbaası, Ankara, 1984
- ERKAN**, Hüsnü, **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, 4. Baskı, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1998
- ERKUL**, Hüseyin ve Ayşe Özcan, “18.Yüzyıldan 21.Yüzyıla Kamu Yönetiminde Reform”, **Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Entitüsü Kayfor 2008**, 1.Baskı, Ankara, 2009, ss.209-224
- EROĞLU**, Hacer Tuğba, “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı.62, 2006, ss.83-106
- EROĞLU**, Hamza, **İdare Hukuku**, 1. Baskı, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını Kalite Matbaası, Ankara, 1978
- ERYILMAZ**, Bilal, **Kamu Yönetimi**, 5. Baskı, Umuttepe Yayınları, Kocaeli, 2012
- FİDAN**, Ahmet, “Tarım, Sanayi Ve Bilgi Toplumunda Üretim Ve Tüketim İlişkilerinin İşletme Ve Yönetimleri Üzerindeki Etkileri”, **Mevzuat Dergisi**, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>, Erişim Tarihi:01.12.2018
- GANT** Jon P., Electronic Government for Developing Countries, ICT Applications and Cybersecurity Division, 2008, https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf, Erişim Tarihi: 27.12.2018
- GENÇ**, Neval, “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı.466, 2010, ss.145-159
- GİRİTLİ**, İsmet, Pertev Bilgen ve Tayfun Akgüner, **İdare Hukuku Dersleri**, Der Yayınları, 1.Baskı, 2006, İstanbul

GÖKÇE, Orhan, ve Erol Turan, “Kamu Yönetiminin Dönüşümü ve Dönüşün Temel Unsurları”, **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt.8, Sayı.15, 2008, ss.175-200

GÖKÜŞ, Mehmet, **Kamu Hizmeti**, 1. Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya, 2011

GÖRMEZ, Kemal **Yerel Yönetimler**, 1. Baskı, Orion Kitabevi, Ankara, 2015

GÖZLER, Kemal, **İdare Hukukuna Giriş**, 11. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2010

GÖZÜBÜYÜK, A.Şeref, **Yönetim Hukuku**, 16. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2002

GÜLAN, Aydın, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Gelişimi”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, Sayı.1-4,1998, ss.97-107

GÜNDAY, Metin, **İdare Hukuku**, Yenilenmiş 5.Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara, 2002

HENDEN, H.Burçin ve Rıfkı Henden, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.4 Sayı.14, 2005, ss.48-66

HILLER, Janine, and France Bélanger, “Privacy Strategies for Electronic Government”, **E-Government Series**, Arlington, VA: Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government, 2001

İDARİ REFORM VE REORGANİZASYON HAKKINDA ÖN RAPOR, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü,2.Baskı, Kardeş Matbaası, Ankara, 1965

İNCE, Murat, **Elektronik Devlet**, DPT Yayınları, Ankara, 2001, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf, Erişim Tarihi:23.12.2018

İSBİR, Begüm, **Kamu Tüzel Kişiliği**, 1.Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2017

KALAĞAN, Gökhan, “Cumhuriyet Dönemi Türk Kamu Bürokrasisi’nde Yeniden Yapılanma ve Yönetimsel Reform Çalışmaları”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt.2, Sayı.1, 2010, ss.65-84

KARAHAN, Özcan, “Bilgi Ekonomisine Yönelik Kamu Politikası Stratejisi ve Türkiye”, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Sayı.30, Mart, 2004, ss.1-14

KARAHANOĞULLARI, Onur, **Kamu Hizmeti**, 3. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2015

- KAYA**, Ali ve Meral Güneş, **Ulusal Yargı Ağı Projesi I**, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013
- KAYA**, Fevzi, “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı Perspektifinden Vatandaş Katılımı”, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt.9, Sayı.20, 2017, ss.460-478
- KAYALI**, Cevdet ve Ayşe Necef Yereli, “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, E-konomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit 2002, ss.119-130
- KELEŞ**, Ruşen, **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, 2.Baskı, Cem Kültür Yayınevi, İstanbul, 1994
- KERMAN**, Uysal, ve diğerleri, “Türkiye’ de E-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz”, **Sosyoekonomi Dergisi**, Cilt.18, Sayı.18, 2012, ss.45-80
- KIRÇOVA**, İbrahim, “E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri”, **İstanbul Ticaret Odası Yayınları**, Yayın Numarası: 2003-38, İstanbul, 2003
- KIVILCIM**, Fulya, “Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinin Gelişmekte Olan Ülke Türkiye Açısından Değerlendirilmesi”, **Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.5, Sayı.1, 2013, ss.219-230
- KURAN**, Hüseyin, **Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli ve Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005
- KÜTÜK**, Utku, “Denhard ve Denhardt’ın Yeni Kamu Hizmeti Kuramına Bakış”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı.99, 2015, ss.47-70
- LAMBA**, Mustafa, “Yeni Kamu Yönetimi Perspektifinden Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformları: Genel Gereçekler Üzerinden Bir İnceleme”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.19, Sayı.3, 2014, ss.135-152
- MARC**, Renaud Denoix De Saint, **Devlet**, çev. İsmail Yerguz, Dost Kitabevi Yayınları, 1.Baskı, Ankara, 2009
- MECEK**, Mehmet “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.22, Kayfor15 Özel Sayısı, 2017, ss.1815-1851
- MEYDANLI**, Mehmet Ali, “E-Devlet ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2010

- MOON, M. Jae**, “The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality”, **Public Administration Review**, July/August 2002, Vol.62, No.4, ss.424-433
- NADAROĞLU, Halil**, **Mahalli İdareler**, 2. Baskı, Sermet Matbaası, Kırklareli, 1982
- OĞURLU, Yücel**, **İdare Hukukunda E-Devlet Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Yönetimi**, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010
- ONAR, Sıddık Sami** **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, 3. Baskı, İstanbul Akgün Matbaası, Cilt. 1, İstanbul, 1966
- ONAR, Sıddık Sami**, **İdare Hukukunun Umumi Esasları**, 3.Baskı, İsmail Akgün Matbaası, Cilt. 2, İstanbul, 1966
- ÖRSELLİ, Erhan ve Erdal Bayrakçı**, **Yerel Hizmetlere Vatandaş Karnesi Konya Örneği**, 1.Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya, 2016
- ÖZDEMİR, Gamze Yücesan**, “Kamu Hizmeti Bir Tuş Kadar Yakın”, 1. Baskı, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji**, Kayfor, 2010, ss.12-17
- ÖZER, Mehmet Akif**, **Yeni Kamu Yönetimi**, Yenilenmiş 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 2015
- ÖZGÜR, Hüseyin, ve Muhammet Kösecik**, **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I**, Nobel Yayın Dağıtım, 1.Baskı, Ankara, 2005, ss.1-20.
- PAMUKOĞLU, Kadri ve Mustafa Ocak**, “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, **Harita Dergisi**, Sayı.137, 2007, ss.54-71
- PEKTAŞ, Ethem Kadri**, “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı Ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt.8, Sayı.1,2011, ss.65-88
- PITIRLI, Ali**, “Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı. 383, Haziran, 1989, ss.59-72
- POLAT, Rabia Karakaya**, **E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi**, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006
- POSTACI, Talat ve Aytunç Ayhan**, “E-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (E-Belediye) ve Yeni Beklentiler”, <http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/-e-donusumun-kent-yasamina-etkileri-e-belediye-ve-yeni-beklentiler/414>,
- SAYIŞTAY, Performans Denetimi Raporu**, “E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”,

<http://www.memurlar.net/common/news/documents/54693/2006-web.pdf>

Erişim Tarihi: 14.02.2019

SOBACI, Muhammed Zahid, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”, **E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, 1.Baskı, Nobel Yayınları Editörler: Mehmet Zahid Sobacı ve Mete Yıldız, Ankara, 2012, ss.3-38

SÜRGİT, Kenan, **Türkiye’de İdari Reform**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Sevinç Matbaası, Ankara, 1972

ŞAHİN, Ali, **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, 3. Baskı, Atlas Akademi Yayınları, Konya, 2016

ŞAHİN, Yusuf **Yönetim Bilimi ve Türk Kamu Yönetim**, 5. Baskı, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa, 2014

ŞEYLAN, Gencay, **Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi**, 2. Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2003

TORLAK, Ömer ve Şuayip Özdemir, “Yerel Hizmetler, Yerel Yönetimler ve Etkinlik”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.15, 1999, ss. 112-120

TORTOP, Nuri **Yönetim Biliminin Temel İlkeleri**, 1. Baskı, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1990, Ankara

TORTOP, Nuri, Eyüp G.İsbir ve Burhan Aykaç, **Yönetim Bilimi**, 1. Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1993

TORTOP, Nuri, **Mahalli İdareler**, 2. Baskı, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara, 1986

TORTOP, Nuri, ve diğerleri, **Mahalli İdareler**, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008

TOSUN, Elif Karakurt, “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer - Osmangazi - Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt.17, Sayı.2, 2008, ss.71- 94

TÜBİTAK, “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu”, <https://ogm.gov.tr/ekutuphane/Tamimler/Kamu%20Kurumlar%C4%B1%20%C4%B0internet%20Sitesi%20Genelgesine%20EK%20Kamu%20kurumlar%C4%B1%20%C4%B0internet%20Sitesi%20K%C4%B1lavuzu.pdf> Erişim Tarihi: 08.11.2018

TÜRK ASYA STRATEJİK ARAŞTIRMALAR MERKEZİ, Stratejik Rapor, Tasam Yayınları, İstanbul, 2006, <http://www.tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e->

[belediyeclik_kilavuzu_yerel_yonetim-vatandas_etkilesimi_3a67f891-b419-485b-883b-b3e786dcbcac.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm), Erişim Tarihi:14.07.2019, s.16

TÜRKİYE Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, Aktaran: Ali Şahin ve Erhan Örselli, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı.9, Konya, 2003, s.346

UÇKAN, Özgür, **E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye**, 1. Baskı, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003

UĞUR, Atilla ve İbrahim Çütçü, “E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt.1, Sayı.2, 2009, ss.4-20

ULUSOY, Ahmet ve Tekin Akdemir, **Mahalli İdareler Teori-Uygulama-Maliye**, 5.Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2009

ULUSOY, Ali, **Kamu Hizmeti İncelemeleri**, 1. Baskı, Ülke Kitapları, İstanbul, 2004

URAL, Şafak, “Demokrasi Kavramı, Toplumsal Değerler ve Birey”, **Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt.40, Sayı.1, 1999, ss.451-459

YALÇINKAYA, Timuçin, “Sanayi ve Bilgi Toplumlarda Rekabet Ekonomisi”, **Rekabet Bülteni Dergisi**, ESC Consulting Yayını, Sayı.5, 2001, ss.1-13

YAMAN, Abdulsamet ve Gökbörü Önalp, “Yeni Kamu Yönetimi Reformlarının Yerel Yönetimler Üzerindeki Etkisi”, **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt.1, Sayı.4, 2017, ss.1-12

YAYMAN, Hüseyin, “Türkiye’nin İdari Reform Politikası”, **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Ankara,2005, ss.274-275

YEŞİLBAŞ, Mehmet, Türkiye’de Elektronik Devletin İnşa Süreci Mevzuattaki Görünümü. **Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı.1, 2011, ss.1-23

YILDIRIM Hakan ve diğerleri, **Her Şeyi e-LEŞTİRDİK**, 2.Baskı, Başkent Matbaacılık, Ankara, 2003

YILDIRIM, Murat, **e-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi**, 3.Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara, 2014

YILDIZ, Mete, “Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi ve Mobil Devlet”, **H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt.24, Sayı.1, 2006

1982 Anayasası, <https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm>

İnternet Kaynakları

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı,

http://www.tbb.gov.tr/mevzuat/kanunlar/Avrupa_Yerel_Yonetimler_ozerklik_Sarti.pdf,

Erişim Tarihi: 10.06.2019

e-Government in Finland, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Finland%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf, Erişim Tarihi: 10.01.2019

<http://www.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi:19.01.2019

<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/vergide-e-haciz-geliyor-7000348>, Erişim Tarihi: 19.01.2019

http://www.mobilsiad.org.tr/img/ebulten/aylik/Nisan_2013_internet_girisimciligi_ve_eticaret_mevcut_durum.pdf, Erişim Tarihi: 10.01.2019

<https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>, Erişim Tarihi: 03.01.2019

<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/singapur/#1487858395592-e5fe2f7e-97d0>,

Erişim Tarihi: 24.05.2019

<https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/hakkimizda.xhtml>, Erişim Tarihi: 08.01.2019

<https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>, Erişim Tarihi: 14.01.2019

<https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>, Erişim Tarihi: 07.02.2019

<https://intvd.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi: 21.01.2019

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wpcontent/uploads/2014/04/eDevlet_Proje_ve_Uygu_lamalari_2005.pdf, Erişim Tarihi: 06.01.2019

<http://www.sms.uyap.gov.tr/nedir.html>, Erişim Tarihi: 06.01.2019

<https://www.usa.gov/>, Erişim Tarihi: 10.01.2019

www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi:19.01.2019

<https://intvrg.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi: 20.01.2019

<https://ebeyanname.gib.gov.tr>, Erişim Tarihi:20.01.2019

www.efatura.gov.tr, Erişim Tarihi:21.01.2019

<https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, Erişim Tarihi: 08.02.2019

www.suomi.fi, Erişim Tarihi: 10.02.2019



 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
---	--	--

Öz Geçmiş

Sertaç Kırar, 1994 yılında Elazığ'da doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini Elazığ'da tamamladı. 2012 yılında Fırat Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünde lisans eğitimine başladı ve 2016 yılında mezun oldu. 2016 yılında Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Anabilim dalında tezli yüksek lisans eğitimine başladı ve Temmuz 2019'da mezun oldu.