



Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

**KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET ve KALİTELİ HİZMET SUNUMU
AÇISINDAN EMNİYET HİZMETLERİNDE E-UYGULAMALAR**

Mehmet ÖZÜTÜRKER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Raci KILAVUZ

SİVAS

EYLÜL 2010

ÖZET

ÖZÜTÜRKER, Mehmet. Kamu Yönetiminde E-Devlet ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısında Emniyet Hizmetlerinde e-Uygulamalar, Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2010.

Küreselleşmeyle birlikte, bilişim ve iletişim teknolojilerinin giderek günlük hayatı daha fazla etkisi altına almasıyla birlikte, toplumun yaşam biçimi, kamusal beklentiler ve kamu hizmetlerinin sunuluş biçimleri köklü bir değişime uğramakta ve halkın daha şeffaf, daha hızlı ve daha kaliteli hizmet beklentisi her geçen gün ağırlığını biraz daha fazla hissettirmektedir. Bu değişim çağında modern ve çağdaş devlet yaklaşımların da giderek popülerlik kazanmasıyla birlikte, devlet ve kurumların e-devlet sürecinde tekrar değerlendirilmesi zorunlu hale gelmiştir. Yoksa bu kadar hızlı değişim karşısında kendisini yenileyemeyen kurumların çok uzun soluklu hayatta kalması beklenilemez. Bu gelişmeler, Ülkemizde emniyet hizmetlerini de derinden etkileyerek, daha kaliteli ve daha hızlı bir hizmet beklentisi doğrultusunda değişmesi gereken kamusal zorunluluklar içerisinde yer almasına sebep olmuştur.

Bu bakımdan Emniyet Teşkilatımız, Bilişim ve İletişim Teknolojisindeki gelişmeleri, diğer Kamu ve Özel Sektör kuruluşlarında olduğu gibi çok yakından takip etmekte, yeni teknolojilerden yararlanarak vatandaşa daha hızlı, verimli ve kaliteli hizmet vermeye çalışmaktadır. Devletin temel görevi olan ve vatandaşına sağlaması gereken vazgeçilmez görevleri, güvenlik ve adalet hizmetleridir. Bu hizmetlerde aksama olmaması için devlet kurumlarının teknolojik gelişmelere açık olması, yenilikleri süratle takip edip uygulaması gerekir. Emniyet Teşkilatımız bu doğrultuda, e-Devlet yapısının önemli bir parçası olan e-polis uygulamalarına (PolNet, TRANSPOL, MOBESE E-Pasaport vb. uygulamalar) emin adımlarla geçmektedir. bu uygulamalar çalışmamızın amacını ve kapsamını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, e-devlet sürecinin Türk Kamu Yönetimine yansımaları, idari ve personel açıdan emniyet hizmetlerinde kaliteli hizmet sunumu açısından uygulanmakta olan elektronik projelerin önemi, kapsamı ve Türkiye'nin elektronik devlet olma yolundaki gayretlerine olan katkıları ele alınmıştır.

Anahtar Sözcükler:

E-Devlet, Kamu hizmetlerinde Kalite, Emniyet Hizmetleri, e-Uygulamalar

ABSTRACT

ÖZÜTÜRKER, Mehmet. Public Management and Electronic Government Services Quality Safety Report in Terms of Services Electronic Applications, Master Thesis, Sivas, 2010.

Globalization, although information and communication technologies, increasing the daily life more under the influence of import, with the community's way of life, public expectations and public services, submitting bids formats radically altered, and the public more transparent, faster and higher quality service expectations with each passing day the weight a little more more noticeable. In the era of modern and contemporary state of this change in approach gaining increasing popularity with the state and corporate e-government in the process of re-evaluation has become mandatory. If you do not change so quickly in the face of institutions that can not renew his long-term survival expected. These developments profoundly affect our country as well as safety services, better quality and faster service to be changed in line with expectations in the public necessity is caused to take place. Police in this regard, our advances in information and communication technology, as well as other public and private sector organizations have been following very closely, taking advantage of new technologies more quickly to citizens, is working to provide efficient and quality service.

The main function of the state and citizens must provide the indispensable tasks, security and justice services. To avoid disruption in these services of state institutions to be open to technological developments, innovations must be implemented to follow up quickly. Police in this direction, our e-government is an important part of the structure of e-police practices (PolNet, Transpol, etc. Surveillance. Practices) has surely passed. The purpose of this study and the scope and application forms.

In this study, the e-government process, the Turkish Government to reflect the administrative and personnel in terms of safety services and providing quality services in terms of being implemented an electronic project, the importance, scope, and Turkey's electronic government becoming the efforts their contributions were discussed.

Key Words: E-government, The Quality of Public Services, Security Services

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii-v
KISALTMALAR DİZİNİ	vi
TABLO VE ŞEKİLLER DİZİNİ	vii
GİRİŞ	1

I BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET VE KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE KAVRAMLARININ ANALİZİ

A. E-DEVLET'İN ORTAYA ÇIKIŞI, AMACI VE ÖZELLİKLERİ	5
1. E-devletin Ortaya Çıkışı	6
2. E-Devletin Amaçları	11
3. E-Devletin Özellikleri	12
a. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir	12
b. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir	15
c. E-Hizmet	17
d. E- Kurum	18
4. Elektronik Devlet Mimarisinin Temelleri	20
a. Yapılacak işe ilişkin ilkeler	20
b. Hizmete ilişkin İlkeler	21
c. Bilgiye İlişkin İlkeler	22
d. Uygulamaya İlişkin İlkeler	22
e. Teknolojiye İlişkin İlkeler	23
B. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE OLGUSU	23
1. Kalite Anlayışı	25
2. Kamuda Hizmet Kalitesi	29
3. Kolluk Hizmetlerinde Kalite	33
4. Hizmet Kalitesinin Bileşenleri	36
5. Hizmet Kalitesinin Yönetimi	39

II. BÖLÜMTÜRKİYE'DE E-DEVLETE İLİŞKİN SORUNLAR VE E-DEVLET UYGULAMALARIN DURUMU

A. E-DEVLETE İLİŞKİN SORUNLAR	45
1. Lider İnisiyatifi	45
2. Eğitim/Yetenek Geliştirme Adaptasyon	47
3. İstihdam/Yeni İş Yaratma/ Mevcut İşlerin Kaybedilmesi	48
4. Ağa Erişim İmkanlarının İyileştirilmesi	49
5. Bilginin Gizliliğinin ve Doğruluğunun Sağlanması	51
6. Seçicilik ya da Gizlilik Sınıflandırması	54
7. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması	55
8. Maliyet (E-devlet Projesinin Finansmanı)	56
9. Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi	57

B. TÜRKİYE'DE YAYGIN E-DEVLET UYGULAMALARI 60

1. E-devlet Kapısı Projesi	65
2. SGK Projesi	66
3. Maliye Bakanlığı Projeleri	67
a. VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi)	67
b. Maliye Bakanlığı Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi (Say2000i)	69
4. MERNİS Projesi	69
5. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)	70
6. PolNet (Polis Bilgisayar Ağı Projesi)	70

III. BÖLÜM

EMNİYET TEŞKİLATI VE EMNİYET HİZMETLERİNDE

E-UYGULAMALAR

A. EMNİYET TEŞKİLATININ AMACI, YAPISI, EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ 71

1. Emniyet Teşkilatının Amacı	71
2. Emniyet Teşkilatının Yapısı	72
a. Merkez Teşkilatı	73
b. Taşra Teşkilatı	74
(1) İl Emniyet Müdürlükleri	75
(2) İlçe Emniyet Müdürlükleri	75
(3) Yurtdışı Teşkilatı	75
3. Emniyet Teşkilatının Eğitimi	76
a. Personelin İlk Derece Eğitimi: Hizmet Öncesi Eğitim	76
(1) Polis Meslek Yüksek Okulları	76
(2) Polis Meslek Eğitim Merkezleri	77
(3) Polis Koleji	77
(4) Polis Akademisi	77
b. Hizmet İçi Eğitim	78
4. Polis Yönetimi	80
5. Polis Örgütü ve Denetim	82
6. Polisin Görev Dağılımı	82
a. Siyasi Polis	82
b. İdari Polis	83
c. Adli Polis	84

B. EMNİYET HİZMETLERİNDE E-UYGULAMALAR 85

1. Polis Bilgisayar Ağı (PolNet) Projesi	86
a. Projenin Tanımlanması	86
b. PolNet Projesinin Amaç ve Hedefleri	90
c. PolNet'in Getirdiği Yenilikler ve Avantajları	91
2. TRANSPOL Projesi	96
a. Eski ve Yeni Polis İletişim Ağı'nın Karşılaştırılması	97
b. TRANSPOL Projesinin Alt Yapısını Kullanan Sistemler	98
c. TRANSPOL Projesi'nin Kapsamı	99
d. Projenin Getirdiği Yenilikler ve Avantajları	100
e. Bakım ve Destek	101
3. MOBESE Projesi	101
a. MOBESE Projesinin Amacı	102
b. MOBESE Projesinin Önemi ve İşletimi	103
c. MOBESE Projesinin İşlevi, Mali Boyutu ve Güvenliği	105
d. MOBESE Projesinin Bileşenleri Ve Fiziki Altyapıları	106
(1) Komuta Kontrol Merkezi	108
(2) Araç Takip Sistemi	108
(3) Mobil K Ünitesi	109

(4) Mobil-K Polis Karakol Ünitesi-----	110
(5) Mobil-K Trafik Hizmetleri Ünitesi -----	110
(6) Mobil-K Olay Yeri İnceleme Hizmetleri Ünitesi -----	110
(7) Karınca Evrak Transfer Sistemi-----	111
(8) Nezarethane İyileştirme ve Kontrol Sistemi -----	111
(9) Bölge Görüntüleme Sistemi-----	112
(10) Plaka Algılama Sistemi-----	113
(11) Muhtarlık Otomasyon Sistemi-----	113
(12) Mobil Operasyon Yönetim Merkezi -----	113
4. Personel Bilgi Sistemi Projesi-----	114
5. Menşe Ülke ve Mülteci Bilgi Sistemi Projesi -----	114
6. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS) Projesi -----	115
7. Trafik Bilgi Sistemi Projesi-----	118
8. E-Pasaport Projesi-----	119
SONUÇ -----	123
KAYNAKÇA -----	136
 EKLER	
EK-1 Tez Çalışmasına İzin Veren Makam Oluru -----	146

KISALTMALAR DİZİNİ

- AB** : Avrupa Birliği
- ADSL** : Asimetrik Sayısal Abone Hattı (Asymmetric Digital Subscriber)
- AFIS** : Otomatik Parmak İzi Tespit Sistemi
- BEOS** : Bağ-kur Eczane Otomasyon Sistemi
- BİLGE** : Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
- BİLGE-EDİ** : Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri-Elektronik Veri Değişim
- BM** : Birleşmiş Milletler
- BT** : Bilişim Teknolojileri
- BTD** : Bilgi Toplumu Dairesi
- BTYK** : Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
- CBS/GIS** : Coğrafi Bilgi Sistemi (Geographical Information Systems)
- E** : Elektronik
- ETTK** : Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
- GİMOP** : Gümrük idarelerinin Modernizasyonu
- GSM** : Mobil iletişim için Küresel Sistem (Global System For Mobile)
- GÜMSİS** : Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi
- GÜVAS** : Gümrük Veri Ambarı Sistemi
- HBS** : Hukuk Bilişim Sistemi
- KBO** : Kamu Bilgi Otoyolu
- KOBİNet** : Küçük ve Orta Boy işletmeler Bilgi Ağı
- MEB** : Milli Eğitim Bakanlığı
- MEBSİS** : Milli Eğitim Bilişim Sistemi Projesi
- MOBESE** : Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
- POLNET** : Polis Bilgisayar Ağı Sistemi
- TRANSPOL** : Polis İletişim Altyapısı Sistemi
- UYAP** : Ulusal Yargı Ağı Projesi
- VEDOP** : Vergi Dairesi Otomasyon PROJESİ

TABLO VE ŞEKİLLER DİZİNİ

TABLolar DİZİNİ

<i>Tablo 1 E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırılması.....</i>	<i>13</i>
<i>Tablo 2: ETTK Raporunda Yer Alan Sorun Alanları ve Çözüm Önerileri.....</i>	<i>58</i>
<i>Tablo 3: Türkiye 'de Mevcut Kamu İnternet Uygulamaları.....</i>	<i>62</i>
<i>Tablo 4: e-Devlet Kapsamında Bulunan Bazı Projeler.....</i>	<i>63</i>

ŞEKİLLER DİZİNİ

<i>Şekil 1: Vatandaşın Devletle Ömür Boyu İlişkisi</i>	<i>15</i>
<i>Şekil 2: E-devlet Yapısı.....</i>	<i>16</i>
<i>Şekil 3: Türkiye E-Devlet Kapısı Web Sitesi.....</i>	<i>66</i>
<i>Şekil 4: EGM Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen ve Teknik destek verilen projeler.....</i>	<i>87</i>
<i>Şekil 5: PolNet İletişim Alt Yapısı</i>	<i>88</i>
<i>Şekil 6: Mobesenin Uygulama Yapısı.....</i>	<i>107</i>
<i>Şekil 7: Biyometrik e-pasaport örneği.....</i>	<i>121</i>

GİRİŞ

İçinde yaşadığımız yüzyılda bilişim ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yeni kavramlar arasında “internet” kavramı kuşkusuz günlük yaşama en yaygın olarak giren kavram olmuştur. İnternet, dünyanın her yanındaki insanların ve kurumların birbirleriyle iletişim kurabildiği bir elektronik ortamı anlatmaktadır. İnternet sayesinde bilgiye ulaşılması, bilginin paylaşılması, alınıp satılması bir tıklama işlemi ile inanılmaz derecede kolaylaşmıştır. Bilgiye ulaşabilmedeki üstünlüğü ve sağladığı yararlar bakımından artık günümüzde interneti yaygın olarak kullanabilen toplumlar, bilgi çağını yakalamış toplumlar olarak görülmeye başlanmıştır. Bu sebeple içinde yaşadığımız çağa; bilgi çağı, içinde bulunduğumuz topluma da Bilgi Toplumu adı verilmektedir.

Küreselleşme ve teknoloji alanındaki gelişmeler, insanların beklenti ve ihtiyaçlarını, yaşam biçimini ve rekabet anlayışını derinden etkilemiş, toplumu artık en iyi kaliteyi ve en iyi konforu aratır hale getirmiştir. Bu süreçte firmalar ve Geleneksel yönetim biçimleri toplumun gittikçe artan ve farklılaşan ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermekte zorlanır hale gelmiş ve hayatta kalabilmek için yeni yönetim şekillerini kendilerine uyarlamak zorunda kalmışlardır.

Çünkü küresel dünyada rekabet edebilmenin, güçlü olmanın ve hatta belki de hayatta kalabilmenin tek yolu bilişim teknolojilerini iyi kullanabilen ve kendisine uyarlayabilen bir yönetim şekline sahip olmaktan geçmektedir. Yoksa bu özelliklere sahip olmayan geleneksel yönetimlerin uzun süre ayakta kalması pek olası görünmemektedir.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı bu yeni yönetim anlayışı; devletin hizmet sunuluş şekillerinde daha hızlı, daha etkin çalışan, vatandaşın devletin işleyiş sürecine katıldığı, daha şeffaf ve vatandaşa daha yakın olan, kamu güveninin ve otokontrol mekanizmasının oluşturulduğu bir yapıyı zorunlu kılması bakımından demokratik devlet anlayışını da pekiştirmektedir.

Bu yeni modern devlet anlayışında; vazgeçilmez bir modernleşme aracı olarak görülen internet ile birlikte giderek hantal bir yapı kazanan geleneksel devlet sürecinden uzaklaşılarak yeni bir hizmet anlayışına sahip, hızlı ve pratik çözümler sunabilen devletle vatandaş arasındaki ilişkilerin elektronik ortamda kesintisiz ve

güvenli olarak sunulduğu vatandaş odaklı bir Elektronik Devlet (e-devlet) anlayışı ağırlık kazanmaktadır.

Elektronik Devlet anlayışı, vatandaş memnuniyetini hedef alarak üretilen mal ve hizmetlerin üretiminde ve sunumunda maksimum düzeyde zaman, enerji ve mali tasarrufu öngörerek bankaların ATM'leri gibi haftanın yedi günü yirmi dört saati vatandaş kesintisiz ve kaliteli hizmet sunan bir yapıyı esas kılmaktadır. Bu bakımdan beklide kısa bir zamanda geleneksel devlet yerini elektronik devlete bırakacaktır.

E-Devlet anlayışı, yeni faaliyet alanlarını, yeni yaşam şekilleri ve yeni iş kollarını yaratmanın yanında yeni güvenlik ihtiyaçlarını da beraberinde getirmiştir. Bu anlamda devletin sunmuş olduğu klasik güvenlik hizmetlerinin, gözden geçirilerek, yeni dönemdeki e-devlet sürecine uyarlanması ihtiyacı kendisini önemli ölçüde hissettirmektedir.

Güvenlik hizmeti, devletin ilk ortaya çıkış anından itibaren devletin yerine getirmek zorunda olduğu asli bir görevi ifade etmekte ve sunmuş olduğu hizmetlerin en başında gelmektedir. 21. yüzyılda yaşanan küreselleşme ve teknolojik (internet, bilgisayar vb.) alandaki gelişmelerle birlikte gittikçe modernleşen toplumun olanak ve çıkmazlarından yararlanılarak çok ciddi ve yeni suçluluk biçimlerinin ortaya çıkması (bilişim, medya, kaçakçılık, sahtecilik, silah kadın, siber terörizm gibi suçlar) ve bu suç unsurlarının sınır aşan bir boyut kazanması, işlenme şekillerinde ortaya çıkan faklılıklar, soruna uygun olmayan geleneksel çözümlerden daha etkin çözümlerin öngörülmesini gerektirmesi neticesinde Türk Emniyet Teşkilatını yeni bir yapılanma ve değişim içerisine itmiştir.

Türk Emniyet Teşkilatı, bu bakımdan elektronik devlet uygulamalarını kendisine uyarlama konusunda ön sıralarda yer almış ve önemli mesafeler kaydetmiştir. Bu süreçte ortaya çıkan ve yeni dönem polisliği olarak da bilinen “e-polislik” anlayışı ile birlikte, suçlarla daha hızlı ve daha etkin bir şekilde mücadele ederken vatandaşın önceliklerini göz ardı etmeden toplumun huzur ve refahı için çalışmayı kendisine ilke edinmiştir. Yeni nesil polislik anlayışı ve hizmetlerin sunuluş aşamasında, hizmet görme usulündeki değişikliklerle birlikte artık suçlarla mücadelede eski anlayışın tersine; “sanıktan delile” ilkesi terk edilerek, modern

çağın teknolojik imkanlarından da yararlanılarak; “delilden sanığa” ilkesi benimsenerek yeni uygulamalar ortaya konulmuştur. Bu uygulamalar da yararlanan araçların başında ise yeni iletişim teknolojileri, elektronik cihazlar, yeni yazılımlar ve sonuca odaklı bazı pozitif yönlü yeni polis uygulamalarıdır.

Yeni dönem e-polislik uygulamalarıyla birlikte artık Emniyet Teşkilatı’na yapılan başvurular ve bilgi edinme elektronik ortamdan yapılabilmektedir. Pasaport başvurusu ve başvuru sürecini internet ortamından takip edebilme, ceza bilgileri sorgulama, araç sorgulama, trafik bilgileri, polisin eğitimi, şikayetler vb. hizmetler bunlardan birkaçı olarak kabul edilebilir. Bu noktada Emniyet Teşkilatı’nın esas amaç ve hedefi olan kamu düzeninin sağlanması ve sürdürülmesi çalışmalarında yeni bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanmaya başlanmış ve birçok proje üretilerek uygulamaya konulmuştur. PolNet (Polis Bilgisayar Ağı), Transpol (iletişim ve alt yapı projesi), MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu), AFİS (Otomatik Parmak izi Teşhis Sistemi), E-Pasaport gibi projeler bu alanda Türk Polis Teşkilatı’nın kendi öz kaynaklarıyla oluşturduğu ve uygulamaya başladığı en önemli projelerin başında gelmektedir. Genel olarak suçu önlemek, önlenemediyse suç unsurlarını tespit etmek için Türkiye’nin 81 il ve 349 ilçesini kapsayan bu projelerin kapsamı her geçen gün arttırılmaktadır.

Bu çalışmanın ana konusu, proje olarak üretilen ve uygulamaları devam ettirilen PolNet, Transpol, MOBESE, AFİS, E-Pasaport, gibi e-polislik uygulamalarının, incelenerek daha kaliteli bir güvenlik hizmeti sunmak adına emniyet hizmetlerine yapmış olduğu katkıları ortaya koymaktır. Bu çalışma aynı zamanda anılan bu projelerin ne olduğu ve güvenlik hizmetlerine yapacağı katkıları, işletimi ve yönetimi konuları dışında son birkaç yıldaki uygulamalardan elde edilen verilere dayanarak bazı önemli değerlendirmeler yapmayı da amaçlamaktadır. Dolayısıyla çalışmanın başlıca amacı: Emniyet hizmetlerinde kullanılan e-projeler ve uygulamaları, açık ve anlaşılır biçimde ortaya koymak ve ilgili alandaki çalışmalara katkı yapmaktır.

Araştırmanın ana problemini Türkiye’de elektronik devlet olgusunun analizi ve e-devlet projelerinin kaliteli hizmet sunumu açısından emniyet hizmetlerine yapmış olduğu katkıların saptanması oluşturmaktadır. Ayrıca e-devlet, e-kurum, e-

hizmet anlayışlarının e-polislik uygulamalarına ne düzeyde yansıtıldığı ve e-polislik uygulamalarını gerektiren nedenler ile projelerin uygulamada başarılı olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmanın verileri, ilgili literatürün taranması sonucunda elde edilen bilgilerle, PolNet, Transpol, MOBESE, AFİS, E-Pasaport proje ve uygulamalarında bulunmuş Emniyet Genel Müdürlüğü, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan emniyet mensuplarıyla yapılan yüz yüze ve telefonla yapılan görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler değerlendirmelerde kullanılmıştır. Görüşülen kişiler daha çok projelerde görev almış kişilerdir. Ayrıca elektronik ortamda konu ile ilgili internet web siteleri ve arama motorları taranmış ve ilgili sayfalardan veriler sağlanmıştır.

Bu çalışmanın incelendiği zaman dilimi Aralık 2009 – Eylül 2010 zaman aralığını kapsamaktadır.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde; Kamu Yönetiminde E-Devlet ve Kamu Hizmetlerinde Kalite Kavramlarının Analizi başlığı altında E-Devletin ortaya çıkışı, amacı ve özellikleri, Kamu Hizmetlerinde Kalite Olgusu konuları incelenmiştir. İkinci Bölümde; Türkiye’de e-devlet uygulamalarının durumu ve e-devlete ilişkin sorunlar konuları üzerinde durulmuştur.

Üçüncü Bölümde ise; Türk Emniyet Teşkilatı ve emniyet hizmetlerinde uygulanmakta olan elektronik uygulamalar (PolNet, Transpol ve MOBESE vb.) konuları ele alınmıştır. Araştırmanın Sonuç bölümünde de; e-devlet olgusunun emniyet hizmetlerinin sunuluş şekillerindeki hizmet kalitesine yapmış olduğu katkılar tespit edilmiş ve elde edilen verilere göre değerlendirme ve yorum yapılarak öneriler geliştirilmiştir.

I BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET VE KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE KAVRAMLARININ ANALİZİ

Toplumun gelişme süreci, başlangıçta karasabanın bulunmasıyla ilkel toplumdan tarım toplumuna geçiş şeklinde olmuştur. Daha sonra buhar makinesinin bulunmasıyla ve bunun enerji kaynağı olarak kullanılmasıyla tarım toplumundan sanayi toplumuna, günümüzde ise sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş şeklindedir.

Elektronik, bilişim ve ekonomi unsurlarının etkileşiminden doğan ilk otomasyon dönemi; sanayi toplumunda, ikinci otomasyon döneminin başlaması ise, elektriğin bilgi içerebilme ve iletebilme özelliklerinin gelişmesine dayalı olarak bilgi toplumunda ortaya çıkmıştır. Bu dönemin ilk gelişmeleri telgraf ve telefonun icadı ile elektromanyetik dalgalar ve telsiz haberleşmesinin sağlanmasıdır¹.

Tarihsel süreç incelendiğinde, teknolojik gelişmeler ve iletişim teknolojilerinin birbirini sürekli doğurgan bir döngü olarak etkilediği görülmektedir. Bu döngünün günümüzdeki yansımalarından birisi de elektronik devlet (e-devlet) kavramıdır.

Bu bölüm başlığı altında; elektronik devlet olgusunun ortaya çıkışı, özellikleri ve unsurları irdelenerek, kamu hizmetlerinde kalite konusunda kavramsal analizlere yer verilecektir.

A. E-DEVLET'İN ORTAYA ÇIKIŞI, AMACI VE ÖZELLİKLERİ

Günümüzde birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde; geleneksel yönetim anlayışının çağın gereksinimlerine cevap vermemesi, hantal kalması ve kendisini yenileyememesi neticesinde giderek popülerlik kazanan, çağdaş yönetim ilkelerini içeren, verimliliği arttırıcı, vatandaşa hızlı ve kaliteli hizmet veren e-devlet anlayışının ağırlık kazandığı görülmektedir. Bu modern devlet anlayışı, devlet ile

¹ C. Can Aktan ve Mehtap Tunç, "Bilgi Toplumu ve Türkiye", *Yeni Türkiye Dergisi*, Ocak- Şubat 1998, Sayı 7, s. 118.

vatandaş arasındaki bilgi alışverişinin kolay sağlanabileceği teknolojik bir sistem üzerine kuruludur.

1. E-devletin Ortaya Çıkışı

Dört buçuk milyon yıldır gelişimini devam ettiren insanoğlu, kendi geliştirdiği teknoloji ve iletişim araçlarının katkılarıyla hep en iyiyi arar ve karşısından da bekler durumda olmuştur. Henüz, vatandaşa yönelik temel hizmetlerin sağlandığı ve tek nokta olan kamu hizmetleri, bu değişime öncülük etmek ve bekleneni verebilmek üzere daha hızlı hareket etmek zorundadır. Bu amaçla organize edilmiş Kamu hizmetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak biçimlenmesi, hızlı, etkin ve doğru paylaşılması ve bu kapsamda bireylerin yaşamsal anlayışının ve kültürünün değişmesi olarak tanımlanabilecek bir e-devlet dönüşümü kaçınılmaz bir olgu halini almıştır. Bu olgu kamu kurum ve kuruluşlarımızın hem vatandaş hem de çalışanının memnuniyetine odaklanmış, verimliliği esas almış, tutarlı ve şeffaf hale gelmesini vazgeçilmez bir hedef haline getirmiştir. Böyle bir yaklaşım kamu kurumlarının iş, yaşam ve teknolojik süreçlerinde önemli değişimler yapma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle devlet içinde kurum bazlı hizmetlerin verilmesi yerine; ülkede, hizmet bazlı süreçlere geçişe gereksinim duyulduğu açıktır. Burada katılımcılık ve ortak hedefler doğrultusunda hareket edebilme kabiliyetini oluşturmak oldukça önemlidir².

Kamu hizmetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak karşılıklı bir şekilde birçok yol üzerinden vatandaşlara, özel kesime, kamu kurum ve kuruluşlarına sunulması e-devlet olarak değerlendirilebilir³. E-devletin gereksinim olarak ortaya çıkması; vatandaş taleplerinin, geleneksel yönetim sistemi modelinde yeterince karşılanamaması, iletişim kanallarının imza, evrak getir-götür ve saatler süren bürokratik işlemler gibi sebepler yüzünden tıkanması gibi sıkıntıların artması sonucu ortaya çıkmıştır.

Bu açıdan e-devlet, toplumda ve devlet-birey ilişkilerinde devletin vatandaşlara olan yükümlülükleri, görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve

² İbrahim Akman, "E-devlet Sürecinde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler", <http://www.tbd.org.tr/webler/kamubiby/raporlarPDF/RP1-2004.pdf>, (10.03.2010).

³ Aslı Küçükgörkey, "Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret", www.bilgiyoneti.org, (25.03.2010).

hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik ortamda kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi⁴ amacına uygun olarak ortaya çıkarılmış yeni bir yönetim anlayışdır.

Geleceğin devleti olarak ta tanımlanan “Elektronik Devlet”; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tasarlanmıştır. Bu kavrama eşdeğer olarak “sanal devlet” kavramı da kullanılmaktadır. ABD, Singapur, Kanada, Malezya, Finlandiya ve hatta Brezilya ve Macaristan gibi ülkelerde elektronik devlet uygulamaları konusunda mesafeler kaydedilmiştir.⁵

Elektronik devlet, kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü, bilgisayar sistemleri ve yazılımları ile desteklenerek çalışan, kamu organizasyonlarının bütünüdür⁶. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamuda kullanılarak, vatandaş-devlet ilişkisinin netleşmesi, kolaylaşması ve verimleşmesi e-devletin temelini oluşturmaktadır. Bu yapının en önemli artısı bürokrasiyi azaltarak vatandaşın bilgilere en kısa sürede eksiksiz ulaşabilmesini sağlamaktır⁷.

Bir başka tanımıyla e-devlet: vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamdan sunulması demektir. Bu sayede, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-devlet anlayışı ile her kurumun ve her bireyin, bilgi ve iletişim teknolojileri ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir⁸.

E-devlet en yalın biçimiyle; Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan

⁴ Ziya Aktaş, “Bilgi Toplumu ve E-Devlet derken, şimdi de E-kurum mu?” <http://www.digitaldevlet/ziyaAktas.htm>, (12.07 2009).

⁵ N.Murat İnce, **Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara: DPT Yayını, Mayıs, 2001, s. 21.

⁶ Hamza Ateş, “E-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi**, Ankara: TODAİE Yayınları, 2003, s. 505.

⁷ “E-devlet ve Türkiye” http://www.turkpoint.com/e-yasam/e_devlet_turkiye.asp, (12.12.2009).

⁸ <https://www.turkiye.gov.tr/portal/dt?>, (07.04 2010).

görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir⁹.

E-devlet kavramı değerlendirilirken dört önemli noktaya vurgu yapılması gerekmektedir. Bunlardan birincisi bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı, ikincisi vatandaş ve kurumlarla (özel veya kamu) elektronik ortamda iletişimde bulunulması, üçüncüsü verimliliğin, şeffaflığın ve kalkınmanın sağlanması, son olarak yeniden yapılanmanın gerçekleştirilmesi vurgulanmalıdır¹⁰.

E-devlet, en geniş anlatımla: “Sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbirine uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve vergilendirme sistemini mümkün kılan, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı için yöntem ve ölçümlemeler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen; internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve entegre hizmetler veren, devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve STK ortakları ile başka kuruluşlar tarafından verildiği, bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte halk katılımı ve açık devlet kavramının mümkün kılındığı, kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönteminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, bilgi ve teknolojinin bütünleştirdiği bir devlettir.”¹¹

Devletin bu şekilde elektronik ortama taşınmasıyla her şeyden önce daha verimli, hızlı ve düşük maliyetli hizmet verme olasılığı vardır. Çünkü devletin elektronikleşmesiyle günün yirmi dört saati hizmet verebilme imkanı ile zamansal rahatlama, her yerden ulaşma imkanı olduğu için de mekansal bir rahatlama söz konusudur. Elektronik arşivleme ve kayıtlama sistemiyle anında bilgilenme gerçekleştiği gibi, dosya-evrak aşınması veya kaybolması gibi kamusal gerekçeler ortadan kalmaktadır.

⁹ Ali Arifoğlu, vd., **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği, 2002, s. 12.

¹⁰ N. Hüseyin Kuran, **Devlet Baba’dan E-Devlet’e Türkiye için E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**: İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları / E-İşletme Dizisi, 2005, Birinci Basım s. 11.

¹¹ www.digitaldevlet.com. (12.11.2009).

E-devlet ile amaçlananlar ve bu amaçların gerçekleşmesi durumunda sağlanılacak yararlar özetle şunlardır¹²:

Hedeflenen amaçlar: Devletin şeffaflaşması, Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması, Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi, Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması, Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılmasıdır.

Bu amaçların gerçekleşmesiyle, zamansal kazanç sağlanacak, maliyetler düşecek, verimlilik, hayat kalitesi, bireysel katılım ve memnuniyet artacaktır. Ekonomik gelişim desteklenecek, kağıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır. Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır. E-devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır. E-devlette vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır. Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir. Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

Yukarıdaki tanımlamalar ve açıklamalar doğrultusunda e-devlet modelinin işlerlik kazanabilmesi için bazı koşullar bulunmaktadır. Bu koşullar şunlardır¹³:

- Öncelikle bu model süreklilik arz etmeli, yani “24/7/365 Hizmet Modeli” ile uyumlu olmalıdır.
- İçerik sürekli olarak güncellenmeli ve dinamik bir yapı sunmalıdır; bilgiye erişimde “kullanıcı dostu” bir arayüz tasarımı tercih edilmelidir.

¹² Türkiye Bilişim Şurası E-devlet Çalışma Grubu Raporu, 10-12 Mayıs 2002, Ankara, ss. 10-11.

¹³ Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, İstanbul: Literatür Yayıncılık, Birinci Basım, Nisan 2003, s. 53.

- Kamu yönetiminde elektronik model kendine özgü bir insan kaynakları yönetimini gerekli kılmaktadır. Eğitim ve beceri geliştirme, bu teknolojik alanda özellikle önem taşımaktadır. Ayrıca, e-devlet, bu bakımdan iş dünyasıyla rekabet edecek koşulları yaratmak zorundadır.

- Bilişim ve iletişim teknolojileri gelişip karmaşıklaştıkça, güvenlik riskleri de artmaktadır. “Güvenli ağ yoktur” ama bu saptama, güvenlik risklerini minimuma indirmeye çabasının sürekli olmasını gerektirdiğinden başka bir anlama gelmemektedir. Elektronik ortamda güvenliğin sürekli olarak denetlenmesi gerekir. Kamu yönetiminde hassas bir veri akışı vardır ve bu yüzden güvenlik standartları yüksek tutulmalıdır.

- E-devlet mekanizmalarında özellikle kişisel ve kurumsal bilgi akışı söz konusudur. Kişisel ve kurumsal verilerin korunması, mahremiyet için titiz kurallar gözetilmesi, e-devlet hizmetlerinin en temel ihtiyacı olan güven unsurunun oluşması için bir zorunluluktur. Kişisel mahremiyetin bir hukuk devletinin öncelikle korunması gereken öncelikle koruması gereken haklardan biri olduğu unutulmamalıdır.

- E-devlet modelinin temeli bilgi paylaşımına dayalı bir hizmet akışı ve yurttaş denetim ve katılımının sağlanmasıdır. Bu bağlamda, kamu bilgilerine erişim özgürlüğü, uluslar arası hukuk devleti normlarına göre yasal olarak düzenlenmeli (Bilgi Özgürlüğü Yasası) ve sınırları çağımıza uygun bilimsel gerçeklerle belirlenmiş hassas bilgilerin dışında, tüm kamu bilgileri yurttaşlar ve sivil toplumun erişimine açılmalıdır.

Tüm bu modern devlet tanımlamalarından bahsedilirken geleneksel yönetim anlayışındaki devlet modelinin aksayan yönleri hareket noktası seçilmiştir. Yoksa ki e-devlet kavramından anlaşılması gereken yepyeni ve bambaşka bir devlet düzeni değil sadece geleneksel devletten farklı olarak verimlilik, etkililik, şeffaflık, hesap verilebilirlik gibi modern kamu yönetim anlayışı ilkelerinin hakim olduğu hizmet görme şekillerindeki farklılıkların vurgulanması şeklindeki yönetim anlayışındaki değişikliktir. Bundan sonraki alt başlıklarda bu yönetim şeklinin özellikleri incelenmiştir.

2. E-Devletin Amaçları

E-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır¹⁴:

1– Harcamalarda Tasarruf Sağlanması: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

2– Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması: E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber kağıt üzerinden yapılan oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.

3– Şeffaflık: Her türlü bilgiye İnternet ortamından ulaşılması “şeffaf devlet” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır¹⁵.

4– Hizmet Kalitesi: İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

5– 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti: Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

6– Katılımın Artırılması: Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

7– Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanğı: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

¹⁴ Aslı Evren, “E-Devletin Amaçları”, www.bthaber.com, (28.11.2009).

¹⁵ Muhammet Kösecik ve Naci Karkin, “E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, Kamu Yönetimi (Ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen), Ankara: Gazi Kitabevi, 2004, s. 99.

E-devlette çalışma yöntemlerinin optimizasyonu, hata oranının en aza indirilmesi, dijital demokrasiye geçişin hızlandırılması, ekonomik arz ve talebin sağlanması karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması, katma değerinin yüksek üretimlere zemin oluşturulması, güvenli, üreten, devletiyle barışık, mutlu bir toplum yaratması gibi amaçlarda güdölmektedir.

3. E-Devletin Özellikleri

Genel olarak e-devlet, muhtevası bakımından ele alındığında bir bilgi devleti; işleyiş bakımından ele alındığında ise teknik bir devlet olarak karşımıza çıkmaktadır. Şimdi e-devletin bu iki yönüne açıklık getirmeye çalışalım.

a. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir

E-devletin özünü oluşturan bilim bazlı dünya görüşü, yeni bilgi ve teknoloji üretmeye açık bir sistem oluşturmakta ve bu açık sistem bir yandan mekan içinde, diğer yandan geleceğe doğru genişleyip ilerlerken, uygarlık kalıbının gelişim yolunu da belirlemektedir¹⁶. Bu bakımdan sanayi öncesi devlet şekillerinden bilgi çağı devlet sistemlerine geçişte modern bilgi sistemlerinin katkısı büyüktür.

Bilgi Toplumunda bireylerin artık müşteri/vatandaşlar olarak kamudan beklentileri sadece kamusal bilgilerin sunulması değil aynı zamanda bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Özel sektör işletme organizasyonlarının da bilgi teknolojileri ve sistemlerinden optimal düzeyde yararlanabilmeleri için, merkezi yönetimin özendirici ve teknolojik altyapı hazırlayıcı rollerinin gereklerini yerine getirmesi zorunludur¹⁷.

Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir¹⁸.

Modern devlet ilkelerinden biri olan katılımcılık, şeffaflık ve hesap verilebilirlik olguları, elektronik devlet olgusunun işlerlik kazanmasıyla birlikte

¹⁶ Hüsnü Erkan, *Bilgi Uygarlığı İçin Yeniden Yapılanma*, Ankara: İmge Kitabevi Yayınları, 1.Baskı Nisan 2000, s. 114.

¹⁷ Adem Ögüt, *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara: Nobel Basımevi, 2003, s. 44.

¹⁸ Demokaan Yüksel, "E-devlet ve Dünya Örgütleri", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 61, 2006 s. 88.

vatandaşların bilgiye daha kolay erişimi ve bilginin paylaşılması, daha rasyonel kararların alınması, katılımcılık ve demokrasi olgularını güçlendirmektir. Böylece daha adil ve daha şeffaf olma nitelikleri gereğince kamusal bilgiler olabildiğince vatandaşlar arasında paylaşılmaktadır. Böylece ekonomik ve sosyal yaşam aktörleri (vatandaşlar, şirketler, sivil toplum kuruluşları vs.) stratejik kararların alınmasında daha çok söz sahibi olmakta; sunulacak hizmetler üzerinde önceden uzlaşıldığından yarar en üst seviyede sağlandığı gibi ulusal kaynaklar daha etkin kullanılarak toplum refahının artmasına katkı sağlamaktadır.

Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile bire bir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesi ile talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir¹⁹. Böylece dev bir bilgi ambarı olması ve doğrudan katılım fırsatı tanınması nedeniyle internet; önceden masraflı ve zor olan bilgi edinme işlevini siyasal birimler açısından oldukça kolaylaştırmakta ve ucuzlaştırmaktadır²⁰.

Tablo 1: E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırılması

	Klasik Yönetim	E-Devlet
Yurttaşların Rolü	Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş, Müşteri
İletişimin Temeli	Evrak üzerinden veya Yüz yüze iletişim	Elektronik iletişim
Örgütsel Yapı	Dikey Örgütlenme, Hiyerarsi	Yatay Örgütlenme, Koordineli Ağ yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek tip hizmet	Farklılaşmış Hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk İlişkisi (Tek yönlü)	Katılım İlişkisi

Kaynak: Asım Balcı, "E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Seçkin Yayınları, 2008, s. 267.

¹⁹ İnce, a.g.e., s. 24.

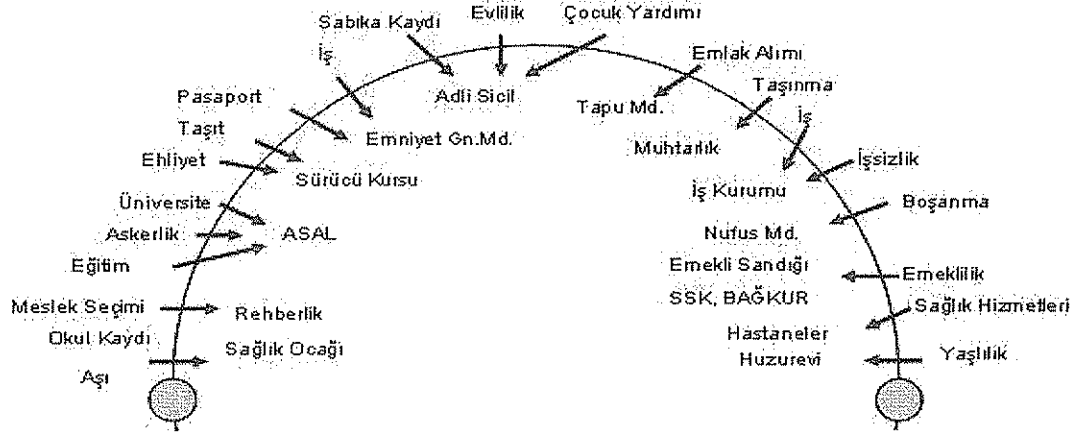
²⁰ Haluk Alkan ve Zeki Şimşek, "İnternet ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme" *Türk İdare Dergisi*, Sayı 413, 1998, s. 178.

Tablodan da anlaşılabacağı gibi klasik yönetim anlayışında; Kamu kurumları arasındaki iletişim tek yönlü ve zayıftır. Kurumlarda dikey örgütlenmeye dayalı bir hiyerarşi vardır. Bir bilgiye ulaşmak için direkt olarak kurumun kendisiyle bizzat temasta bulunulması gerekir. Bu bakımdan vatandaşlar edilgen durumda olup sisteme herhangi bir katkıları olmazken; kağıda dayalı işlemlerin ağırlıkta olması vatandaşlar ile kurum arasında uzlaşmazlıkların çıkmasına, zaman kayıplarına ve gelgit durumlarının neden olmaktadır. Bu açıdan etkinlik ve verimlilikten bahsetmek mümkün değildir.

Elektronik devlette ise bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasında yerleştirilmiştir. Kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini öngörme gayreti içinde olmakta, sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmekte ve sisteme pozitif yönlü bir katkı sağlamaktadır. Kamu kurumları arasındaki iletişimin elektronik ortam üzerinden yapılması iletişimin artmasını ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesini sağlamaktadır. Bu sayede aşırı zaman kayıpları, uyumsuzluklar, aşırı bürokratik süreçler, kağıda dayalı işlemler önemli bir ölçüde azalmaktadır.

E-devlet uygulamalarının ileri safhalarında olan ülkelerde, vatandaşların kamu hizmetlerini tek aşamada alabilmeleri mümkün olabilmektedir. Devlet kapısı olarak tabir edilebilecek bir hizmet portalında, hizmetin değişik aşamalarında farklı kurumların rol alsa dahi, hizmet kurum merkezli değil, vatandaş merkezli olarak yapılandırılarak tek bir noktadan verilebilmektedir. Böyle bir yapıda vatandaşların doğum, evlilik, çalışma, askerlik, ölüm gibi yaşam süreçlerinde karşılaşılabileceği durum ve gelişmeler bazında düzenlenmiş hizmetlere tek bir tıklamasıyla ulaşmaları mümkün olabilmektedir.(Şekil 1)

Şekil 1: Vatandaşın Devletle Ömür Boyu İlişkisi



Kaynak: http://www.hgk.msb.gov.tr/dergi/makaleler/137_4.pdf, (30.01.2010).

Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminde güncellenmiş şekilde hazırdır. Olabilecek diğer talepler ise bilgi sistemi aracılığıyla kamu kurumuna iletilmekte ve gerekli cevaplar kısa sürede yine bilgi sistemi aracılığıyla vatandaşa sunulmaktadır²¹.

b. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir

E-devlet modelinin teknik düzlemi; kullanılan teknolojinin, yani bilişim ve iletişim teknolojilerinin özgün yapısına uygun bir stratejik altyapı kurulumunu gerektirir. Bilişim ve iletişim teknolojileri, kendilerine özgü bir kurumsal kurulumu, yani yalnızca teknolojinin alınıp yerleştirilmesini değil; teknolojiye özgü mantığın içselleştirilmesini de dayatmaktadırlar. Bu teknolojileri e-devlet modelinin gerektirdiği bir biçimde içeriden geliştirmek ve sürekli değişen talep-ihtiyaç ve özgün koşullara uyarlamak başka türlü mümkün olamaz.²²

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre

²¹ Asım Balcı, "E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Seçkin Yayınları, 2008, s. 267.

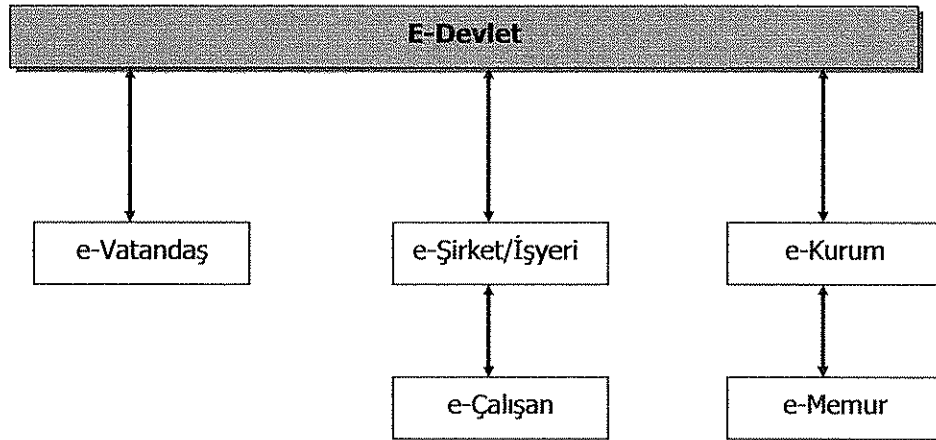
²² Uçkan, a.g.e., ss. 53-54.

elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır²³.

E-devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır. İletişim araçları, daha resmi iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak çalışan iletişimini güçlendirecektir. Ayrıca veri görselleştirmesi, bilgi çıkarımı, veri entegrasyonu ve sayısal kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaşmasına olumlu katkılarda bulunacaktır²⁴.

Yeni teknolojiler, üst yöneticilerden beklentileri de artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü bozulmaktadır²⁵. Çünkü teknoloji yoğun bir yapı üzerine kurulu e-devlet süreci her şeyi aleni hale getirmekte ve vatandaşlar arasında eşitlik sağlamaktadır.

Şekil 2: E-devlet Yapısı



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 04 Mayıs 2002.

Bu teknoloji yoğun e-devlet şeklinde yaşamını sürdüren e-unsurlar şekil 1’de şematik olarak gösterilmektedir.

²³ Nevzat Saygılıoğlu ve Selçuk Arı, *Etkin Devlet*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları, 2003, s.73.

²⁴ Gürol Banger, “E-Türkiye”, T.C Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, www.bybs.gov.tr. (13.02.2010).

²⁵ Hamza Ateş, “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, 2002, s. 967.

Devletin temel unsurlarından olan vatandaş ve kuruluşlar, (özel yada kamu) e-devlette; e-vatandaş ve e-kurum biçiminde kendini göstermektedir. E-devleti oluşturan temel unsurlar, e-vatandaş, e-şirket ve e-kurumdur. Ancak e-devleti oluştururken, söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve birini tümüyle gerçekleştirmeden e-devlet olmaz türü yaklaşımlar e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. E-devlette her bir unsur kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak ve birbirlerinde etkilenecekler ve giderek e- devleti oluşturacaklardır²⁶.

Günümüz kamu yönetimine dışarıdan bakılacak olunursa çağın teknolojik araçları olan telefon, faks, bilgisayar, internet vb. bilgi iletişim araçlarını kullanmadan bir ülkenin yönetilebileceğinden ya da devletin işlevlerinin yerine getirilebileceğinden ve varlığını sürdürebileceğinden bahsetmek imkansızdır. Hatta bu teknolojik araçlara ait teknik alt yapı da meydana gelen bir bozukluk durumunda dahi inanılmaz aksaklıklar meydana gelecektir. Bu açıdan değerlendirildiğinde çağımızın yönetim anlayışında ve devlet bünyesinde teknolojinin önemi şüphesiz çok büyüktür.

Teknik anlamda e-devlet modelinin başarıya ulaşabilmesi için gerek üretici ve hizmet sunucu taraf olan kamu çalışanlarının; gerekse kullanıcı taraf olan yurttaşların ve kuruluşların içselleştirebilecekleri, erişim ve kullanım tasarımı en uygun bir biçimde gerçekleştirilmiş, dinamik ve esnek bir yapı sunan bir teknolojinin seçimi, kurulumu ve geliştirilmesi bir ulusal politika haline getirilmelidir²⁷.

c. E-Hizmet

Elektronik hizmet, sanal ortamda sunulan hizmet olarak ifade edilmektedir. E-hizmet, kamu kurum, kuruluşlarının ve özel sektörün elektronik ortamda topluma sunduğu hizmettir²⁸.

Devlet elektronik imkanlar vasıtasıyla vatandaşına daha etkin ve süratli hizmet sunmakta ve e-hizmet kavramıyla çağdaş devlet anlayışına daha fazla

²⁶ Ali Arifoğlu, vd., a.g.e., s. 11.

²⁷ Uçkan, a.g.e., s. 54.

²⁸ Ali Arifoğlu, vd., a. g.e., s. 12.

yaklaşmış bulunmaktadır. Bu açıdan e-devlet kavramı yerine e-hizmet kavramının ön plana çıkarılması da önemlidir.

E-devletin sunduğu imkanlarla kamusal mal ve hizmetler daha ucuz ve çabuk sağlanır. Elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir²⁹.

E-hizmet sunumunda sonuçların kısa sürede alınması ve hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı; daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “patronaj sistemi”, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirmektedir³⁰.

E-hizmetlerin öncesinde, kullanıcıların neyi talep ettiklerinin ve neye ihtiyaç duyduklarının analiz edilmesi, sunulduktan sonra hizmetlerin sade, anlaşılır ve açık bir şekilde yerine getirilip getirilmediğinin analiz edilmesi gerekmektedir. Erişilebilirlik ve kullanılabilirliğin, engelli vatandaşlar da dahil olmak üzere bütün vatandaşları kapsaması ve e-hizmetlerin etkili, verimli ve memnuniyet verici bir şekilde sunulabilmesinin hedeflenmesi önemlidir. Güven, erişilebilirlik, kullanılabilirlik, bilgi içeriği ve hizmet kapsamı unsurlarının hayata geçirilmesi e-hizmetin verimini arttıracaktır³¹.

Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devletin sunduğu elektronik hizmet uygulamaları tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu ve yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti; hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir konuma dönüştürecek ve ona artı bir değer ve saygınlık kazandıracaktır.

d. E- Kurum

Kurumun stratejik kararlarını gerçekleştirebilmek için kuruluş yapısının yenilenmesi, uyum sağlaması ve verilen hizmetlerdeki yeni sorunlarla baş edebilmek için elektronik araçlara dayalı desteklerin sağlanmasına e-kurum denilebilir. E-

²⁹ Mahmut Bilen ve Cahit Şanver, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-devlet”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, 2002, s. 111.

³⁰ Ünal Şentürk, “Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, 2002, s. 51.

³¹ KAMU-BİB, 8. Bilişim Platformu Çalışmaları, <http://www.turk.internet.com>, (29 Nisan 2010).

kurum, internet ve diğer telekomünikasyon araçları kullanılarak modern kamu yönetimini desteklemeyi amaçlayarak sanal yönetim anlayışını ifade etmektedir³².

E-kurumun, bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanımından öte bir dönüşüm süreci olduğu bilinmelidir. Bu dönüşümde kurum iş süreçlerinin yeniden ele alınması, vatandaş, çalışan, devlet vb. tüm paydaşlarla olan ilişkilerin dikkate alınarak değiştirilmesi ve bir bakıma kurumun yeniden yapılanması gerekmektedir. Kurumun verdiği hizmetlerin, yöntemlerinin organizasyon yapısının kurum odaklı olmaktan çıkarılarak, bilgi teknolojilerinin kullanımı ile vatandaş odaklı biçime getirilmesi gerekmektedir. Bunun için kurumun stratejik alt yapısının hazır olması gereklidir. Kurumlar, e-kurum haline gelebilmek için öncelikle tüm personelinin eğitmeli ve bilgisayar okur-yazarı yapmalıdır. E-kurum olabilmek için vatandaş odaklı hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşlara sunulması önceliklidir³³.

E-kurumun var olma ölçütleri incelendiğinde, kurumun internet erişiminin yanında, erişilebilir bir web sitesinin olması ve siteye erişen vatandaşlar veya kurumların, kurum ile ilgili bilgilere ulaşabilmesi, sitedeki bilgilerin güncellemeye yönelik işlemleri düzenleyen yönergelerin bulunması önemlidir. Etkileşim açısından e-kurum ölçütleri incelendiğinde vatandaşların ve kurumların, kurumun web sitesinde aradıkları bilgilere arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabilmesi gereklidir. Aradıkları bilgilere kurumun veritabanı üzerinden erişme imkanına sahip olmaları, kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta ve formlar aracılığıyla haberleşmeleri, bilişim personeli olarak görevlendirilenlerin sayısındaki değişim, sitedeki bilgilere erişim esnasında, erişimin kolay ve hızlı bilgilenmesini sağlayacak nitelikte yol gösterici özelliklerin olması önemlidir³⁴.

İşlem açısından e-kurum ölçütleri incelendiğinde kurum, gerekli bilgi ve karar destek sistemlerini oluşturarak ve güvenlik politikalarını belirleyerek verilerini güvenilir bir yapıda elektronik ortamlara taşınmalı ve iş süreçleri vatandaş odaklı olmalıdır. Ayrıca iş süreçlerinden, vatandaş ve başka kuruma muhatap olan işlemleri web sitesi üzerinden sağlanabilmelidir. Mevcut sistemlerle eski sistemler arasında

³² Ziya Aktaş, "Bilgi Toplumu ve E-Devlet derken, Şimdi de E-Kurum mu?" <http://library.atilim.edu.tr/bulten/sayilar/2008-06/makale2.htm>, (19.03.2010).

³³ Ali Arifoğlu vd., a.g.e., s. 15.

³⁴ www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-hizmetler0204204.doc, (21.06.2010).

entegrasyonun sağlanması, işlemler gerçekleştirirken bilgilerin güvenli saklanması, elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama tekniklerinin kullanılması, diğer kurumlarla elektronik olarak iletişim içinde olunması önemlidir. Dönüşüm açısından e-kurum ölçütleri incelendiğinde ise kurumun elektronik ortama aktardığı işlemlerin, elektronik ortama aktarmadığı işlemlere nazaran önceliğin bulunması, iş süreçlerinin tamamının kurumsallaşmış olması, organizasyonunun vatandaş odaklı olması, mevzuatın gelişen ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte yeteneklere kavuşturulması, kurum yöneticilerinin “e-kavramı” ile ilgili olarak vizyon sahibi olmaları da ayrı bir önem arz etmektedir³⁵.

4. Elektronik Devlet Mimarisinin Temelleri

Elektronik devleti oluşturan yapıyı tanımlama noktasında e-devletin üzerine inşa edildiği alanın çok çeşitlilik göstermesi nedeniyle tek başlıkta tanımlanması oldukça güçtür. Yinede konuyu daha anlaşılır kılınması adına bu temel ilkelerin en temel hatlarıyla anlatımında fayda fardır.

Bu anlamda çalışmamızda elektronik devlet yapısının mimarisi 5 temel ilke (yapılacak işe, hizmete, bilgiye, uygulamaya ve teknolojiye ilişkin ilkeler) üzerine kurulacaktır³⁶.

a. Yapılacak işe ilişkin ilkeler

E-devlet sisteminde bir kamu hizmetinin tesis edilmesinden vatandaşa ulaştırılmasına kadar taşınması gereken özellikler şu şekilde sıralanabilir:

- Verilecek kamu hizmeti, müşteri-vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.
- Kamu çalışanlarının yeni kurulacak yapının gelişimine katkıları ve bu yapıyı benimsemeleri çok önemlidir.
- Getirilen çözümler adil olarak paylaşılabilir olmalıdır.
- Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.
- Sorumluluklar ve yetkiler, performans ölçümlemelerine olanak sağlayacak şekilde dağıtılmalıdır.

³⁵ www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-hizmetler0204204.doc, (21.06.2010).

³⁶ İnce, a.g.e., ss. 27-29.

b. Hizmete ilişkin İlkeler

Yeni e-devlet sisteminde sunulan bir kamu hizmetlerinin, geleneksel yönetim şeklinde sunulan hizmetlerin tam tersine; uzun süreli, verime odaklı olarak yapılan çalışmalar sonucu pratik, kolay, hızlı ve değişimlere kolay uyarlanabilen hizmetler olması gerekmektedir. Bu açıdan:

- Yeni tasarım ve kullanım kolaylığı sağlamalıdır. Hizmetin sunumu mümkün olan en kısa yoldan yapılmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumlarının benzer hizmetleri, yine benzer şekillerde verilmelidir.
- Hizmet mümkün olan her yerden ve her zaman alınabilmelidir.
- Hizmet verilme süreci sürekli izlenerek, sunumundaki aksaklık ve eksikler giderilmelidir.

Tablo 2: Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	• İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vs. hakkında bilgiler	•Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık • İş ya da konut ilanları • E-posta iletişimi	• Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	• Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları	• Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	•Formların Elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	• Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Kararalma sürecinde hazırlanan belgeler	•Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi	• Referandum • Seçimler • Anketler

Kaynak: İnce, a.g.e., s.9.

c. Bilgiye İlişkin İlkeler

e-devlet sisteminde bilgi akışının kolay ve pratik olmasının yanında sistemin dayandığı bilgilerin her an güvenliği ve doğruluğu sağlanabilmelidir. Kurumların ve kişilerin birbirleri arasındaki iletişimlerinde paylaşım açık olmayan bilgiler, güvenli bir şekilde korunabilmeli ve paylaşılan bilgilerin üçüncü kişilerin kötü niyetlerle eline geçmesini sağlayan bir güvenlik sistemi nasıl ki, hizmetler kesintisiz olarak elektronik ortamdan sınırsız bir şekilde sunulacaksa bununla birlikte bu sistemdeki bilgilerin ve şifrelerin güvenliği daima sağlanabilmelidir.

- Kamu bilgileri, her ne şekilde olursa olsun (basılı, sesli, elektronik ya da görsel) önemlidir. Bu bakımdan bilgi akışı dikkatle tasarlanmalıdır.
- Sunulan tüm bilgiler tanım birliği, birbiriyle tutarlılık ve süreklilik bakımlarından gözden geçirilmelidir.
- Bilgi en yakın kaynaktan toplandıktan sonra paylaşılmalıdır.
- Mümkün olan her durumda kamu bilgileri elektronik ortama geçirilmeli ve saklanmalıdır.
- Kamu bilgilerinin güvenliği, gizliliği ve bütünlüğünün korunması için gerekli ve yeterli tüm önlemler alınmalıdır.
- Kamu bilgileri ancak çok gerekli olduğu durumlarda açıklanmamalıdır.
- Kamu bilgilerinin bütünlüğü, tutarlılığı, doğruluğu ve yetkili kılınan kişilerce kullanımının sağlanması için her kamu kurumunda belirli bir birim sorumlu olmalıdır.

d. Uygulamaya İlişkin İlkeler

E-devlet sisteminde donanım ve uygulamaya ilişkin ilkeler ise şunlardır:

- Bakım ve yenileme giderlerini azaltmak için genel işlemler için kurulacak bilgisayar sistemleri kamu kurumlarınca paylaşılabilir.
- Gerekli esnek yapının sağlanabilmesi için bilgisayar sistemleri mümkün olduğunca modüler olmalıdır.
- Uygulamanın yapılacağı alanlarda çalışma prototipleri hazırlamak ve uygulamayı iyileştirmek amacıyla küçük proje ekipleri oluşturulmalıdır.

- Bilgisayar sistemleri ve araçları, bilginin ortak kullanımı ve kolay dağıtımını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir ya da ortak standart arayüzler (interface) kullanılmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

e. Teknolojiye İlişkin İlkeler

Teknolojik altyapı neredeyse sistemi oluşturan en önemli unsurdur. Bu sistemde kullanılacak teknolojinin hakim olması gereken ilkeler ise şu şekildedir:

- Yenileme, geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir teknolojik gereçler kullanılmalıdır.
- Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.
- Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır.
- Sistemin altyapı tasarımı, yeterli güvenlik koşullarını sağlamalı ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

Bu ilkeler, elektronik olarak verilecek hizmetlerin temelini oluşturmaktadır. Uygulama öncesi aşamalarda yapılacaklar, yukarıda sayılan ilkeler göz önünde bulundurularak dikkatle planlanmalıdır.

B. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE OLGUSU

Küreselleşmenin sosyal ve ekonomik hayatı kuşatması, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ulaşım imkanlarındaki gelişmelerle birlikte kamu hizmetleri, her geçen gün sayısal olarak artmakta ve çeşitlenmektedir. Bu gelişmelerle birlikte halkın talepleri ve beklentilerinin değişmesi, sunulan hizmetlerin etkililiği ve

verimliliği bakımından yönetimin hizmet sunum anlayışını değiştirmesini zorunlu kılarak, kamu hizmetlerinde kalite olgusunu ortaya çıkarmaktadır.

4. Türkiye’de Halkın E-Devletten Beklentileri

E-devlet Kavramından Türk kamuoyunun ne anladığı ve e-devlet uygulamalarından neler bekledikleri basında çıkan makalelerden anlaşılmaktadır.

Örneğin Milliyet Gazetesi, halkın e-devletten beklentilerini şöyle açıklamaktadır.³⁷

- Bürokrasi ataletten kurtulacak,
- Kuyrukta saatlerce beklemek yerine bir fare tıklaması ile paralar transfer edilebilecek,
- Vatandaşlar nüfus sayımlarında evlerinde hapis kalmak yerine İnternete bir form doldurmak suretiyle katılacaklardır,
- Mahkemelerde davaların safhaları internet üzerinden takip edilecek,
- Kağıt tüketimi azalacak, sonuç olarak ormanlar kurtulacak,
- Bankaların önünde kuyruklarda bekleyen emekli manzaraları ortadan kalkacak,
- Vergi kaçakçıları daha hızlı takip edilecek,
- Öğretmen ve okul imkanı olmayan ücra bölgelerde oturan nüfusa eğitim imkanı verilecek,
- İyi hal kağıtları birkaç dakika içinde temin edilebilecek,
- Tüketici hakları kolayca korunacak,
- Trafik kurallarını ihlal edenler daha hızlı bir şekilde takip edilecek,
- Zaman ve coğrafyanın getirdiği kısıtlamalar ortadan kalkacak,
- Hükümet, vatandaşlar tarafından daha rahat ulaşılabilir olacak böylece demokratik sistem güçlenecek,
- Bilgi üretimi ve paylaşımı katlanarak artacak,

³⁷ “Mernis Projesinin Getirdiği Yenilikler”, Milliyet Gazetesi, 28.06.2000.

Demokratik bir Türkiye, e-devlete geçiş zorluklarını aşip teknolojik altyapıya ve elektronik projelere önem verdiği sürece, vatandaşın bu beklentilerini yerine getirmiş olacaktır.

1. Kalite Anlayışı

Kalite kavramı ile ilgili ilk bilgilere M.Ö. 2150 tarihli Hammurabi yasalarında rastlanılmaktadır. Bu yasalarda yer alan hükümlerden birinde kalite standardı; “Bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev ustasının yetersizliği ve işini gerektiği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa o kişi öldürülecektir” şeklinde yer almıştır³⁸. M. Ö. 1450 yılında ise eski Mısır’daki muayene elemanları, taş blokların yüzeylerinin dikliğini telden oluşturdukları bir araç ile kontrol etmekteydiler. Bu örneklerden çıkarılabilecek genel sonuç bu tarihlerde kalitenin işin doğru yapılması ile eş anlamlı tutulduğudur³⁹.

Kalite, insanoğlunun her türlü faaliyetinde çok eski zamanlardan beri önem verilen bir değerdir. Sanayi Devrimi öncesinin küçük imalatçıları da, müşteri beklentilerine uygunluğu esas alan kaliteyi üretmeye çalışmışlardır. Ancak bugün algılandığı anlamda kalite, her yerde, her şeyde ve her koşulda en uygun kalitedir. Kalitenin bugün kabul gören tanımında bakış açısı; tamamen müşteri, yani kaliteyi arttıracak kişi odaklıdır⁴⁰.

Kalite kavramının gelişimine bakılacak olursa iki dönüm noktası göze çarpmaktadır⁴¹.

İlki, günümüz boyutlarında olmasa da büyük miktarlarda üretime imkan sağlayan endüstri devrimi, ikincisi ise kalite ve üretkenliğe yeni bakış açıları getiren II. Dünya Savaşıdır. Bu iki olay bir önceki dönemin anlayışını değiştirecek yapısal gelişmelere neden olmuştur.

İlk kalite kontrol sistemi, ziraatla uğraşan topluluklarda gözle muayene ve iyi olanı seçip alma şeklinde bizzat tüketiciler tarafından yapılmıştır. Daha sonra,

³⁸ Özer, a.g.e. s. 242.

³⁹ Muhittin Şimşek, *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri*, İstanbul: Alfa Yayıncılık, 2000, s. 2.

⁴⁰ Zeynep Düren, *2000’li Yıllarda Yönetim*, İstanbul: Alfa Yayınları, 2002 Kasım, 2. Baskı s.17.

⁴¹ İbrahim Kavrakoğlu, *Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite*, Rekabetçi Yönetim Dizisi, İstanbul: Kalder Yayınları, No:1, 2. Basım, 1993, s.10.

kasabalarda belirli satış merkezleri, pazarlar oluşmaya başlayınca, yine seçim tüketici tarafından yapılmış, fakat bu sefer o işi yapan ustanın şöhretine göre seçim yapılmaya başlanmıştır. Daha sonra loncalar kaliteyle ilgili bir takım spesifikasyonlar ve standartlar oluşturarak mensuplarının bunlara uymasını sağlamak için cezai ve özendirici tedbirler getirmişlerdir⁴².

Daha sonraları ise Sanayi Devrimi'nin gerçekleşmesiyle birlikte sanayi ve ticaret hayatın da "kalite bilinci" yerleşmiş ve kalitenin önemi anlaşılmıştır. Sanayi Devrimiyle birlikte, seri üretimin başlaması ile ustalık devri tamamlanmıştır. Muayene ile kaliteyi güvence altına almak artık mümkün değildir. Bu yüzden ürünün kontrol edilmesinden vazgeçilerek, ürünün üretildiği sürecin kontrolüne geçilmiştir. Artık kalitenin temin edilmesinde sürecin kontrol altında tutulması da yeterli olmamaktadır. Günümüzde kalitenin temin edilmesi için aşamaların ve ürünün tasarımında kaliteyi güvenceye alacak özelliklere yer verilmekte, kalite bilinci oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Kalite Sözcüğünün ne ifade ettiği konusunda, kullanım amacına göre değişik anlamlar ifade etmektedir. Birçok kişiye göre kalite; "pahalı", lüks", "az bulunur", "üstün kalite" ve benzeri eş anlamlıdır. Öznel bir terim olan kalite ile ilgili birçok tanım yapılmıştır. Teknik formasyondaki kişilere göre ise kalite; "standartlara uygunluk" ile özdeşdir. Tek bir cümle ile açıklamak gerekirse, kalite: " İstenilen özelliklere uygunluktur". Bu ifade iki ögeden oluşur:⁴³

1. İstenilen özellikler
2. Bu özelliklere uygunluk

Bir ürün ya da hizmetin istenen özelliklere sahip olması tasarım kalitesiyle ilgilidir. Uygunluk kalitesi ise, müşteriye sunulan ürünün belirlenmiş olan tasarıma ne kadar uyduğu ile ilgilidir. Kısaca kalite bu iki bileşenden oluşur.

Kamu sektöründe müşteri, hedef kitle anlamına gelmekte olup, sunulan hizmetlerden yararlananları ifade etmektedir. Bu bağlamda, müşteri, sunulan hizmetlerden yararlanan vatandaş anlamına geldiği gibi; kamu hizmetlerinde kalite

⁴² Sıtkı Gözlü, *Endüstriyel Kalite Kontrolü*, İstanbul: İTÜ Matbaası, 1990, s. 9.

⁴³ Mehmet Tikici, *Toplam Kalite Yönetim Tekniği Olarak Kıyaslama*, İstanbul: Nobel Yayıncılık, 2004, s. 5.

ise, vatandaşın istek ve beklentilerinin karşılanması olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla kalite, kurumsal insan kaynaklarının davranışlarını ve müşterilerin beklentilerini kapsayan bir süreçtir. Kalite ile sistemin sunduğu hizmet ya da ürün kullanıcı isteklerini ve gereksinimlerini karşılama, ürünlerin teknik belirlemelerine uygunluğu ve hatasız olma derecesi belirlenmektedir⁴⁴.

Bir tanıma göre Kalite: “Bir ürünün veya hizmetin belirlenen gereksinimleri karşılama yeteneği” olarak ifade edilirken, bir başka tanımda ise: “Her türlü hatadan uzak bir ürün” şeklinde açıklama tercih edilmiştir⁴⁵.

Kalder’e göre Kalite: “ Müşteri isteklerinin tatminidir”. Kalite: “Düşük maliyet ve kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verebilmek” şeklinde tanımlansa da, bunların yanı sıra ürünün dizayn kalitesi, uygunluk kalitesi, fiziksel özellikleri, ekonomik kullanma süresi, belirli bir süre arıza yapmadan çalışması, tamir-bakım ve servis hizmetleri gibi kriterler de ürün kalitesini belirlemek için kullanılabilir. Yani bir ürünün kaliteli olması, kullanıcıların ihtiyaçlarını en ekonomik olarak karşılamayı amaçlayan, saydığımız tüm fonksiyonların bileşiminden oluşur⁴⁶.

Kalite, birçok otorite tarafından, “Bir ürün veya hizmetin kişisel veya toplumsal ihtiyaçları karşılayabilme yeterliliği” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımda kalite kavramının göreceliliği ortaya çıkmaktadır. Çünkü ihtiyaç ve yeterlilik kavramlarının değişken özelliği kalitenin sürekli yenilenmesini gerekli kılmaktadır. Bu nedenle kaliteyi geliştirme çabası, hiçbir zaman bitmeyecek bir faaliyettir. İhtiyaçların karşılanması hizmetten yararlananların tatmin edilmesiyle doğru orantılıdır. İhtiyaçların karşılanma yeterliliği arttıkça hizmetten yararlananların da tatmin olma derecesi artacaktır. Şüphesiz ki ihtiyaçları karşılama yeterliliği veya yararlananların tatmin olma derecesi bir dizi faktörü de içinde barındıracaktır⁴⁷.

Kimine göre ise kalite ancak kişi bağlamında tanımlanabilir. Bu ise zor ve izafidir. “Kalitenin tanımlanması, kullanıcının ödemeyi kabul edeceği bir fiyatla memnurluk verecek bir ürünün tasarlanması ve üretilmesi için, kullanıcının

⁴⁴ Mehmet Akif Özer, “Kalite Yönetimi”, 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, İstanbul: Nobel Yayıncılık, 1. Basım, Şubat 2008, s. 239.

⁴⁵ Tikici, a.g.e., s. 5.

⁴⁶ Tikici, a.g.e., s. 6.

⁴⁷ İbrahim Yıldırım, “Kamu Hizmetlerinde Kalite Yönetimi” Türk İdare Dergisi, Sayı 430, 2001, s. 30.

gelecekteki ihtiyaçlarının ölçülebilir karakteristikler haline sokulmasıdır. Her ürün ya da hizmetin kalitesinin pek çok ölçeği vardır. Müşterinin gözünde bir ürün, bir ölçeğe vurulduğunda yüksek, bir diğerinde ise düşük not alabilir⁴⁸. Bu açıdan kişisel memnuniyet düzeyinin belirsizliği ürün ve hizmette kalite standardının belirlenmesi bakımından çok zor bir durumu ifade etmektedir. Bu yönden kişi bağlamında genel geçer bir tanım yapmak imkansızdır.

Kaliteyi göreceli kılan diğer bir unsur, örgütsel farklılıklardır. Örgütlerin kalite sistemleri, hedef, uygulama ve hizmetlerinin farklılığı, örgütten örgüte değişkenlik göstermektedir. Sürdürülen bilimsel çalışmalar ve gözlenen uygulamalar ışığında kalitenin çok sayıdaki değişkenden etkilendiği anlaşılmaktadır. Kalitenin sürdürülmesi ise bu değişkenlerin planlı ve sistematik bir şekilde kontrol altına alınmasına bağlıdır. Bu durum kaliteyi geliştirme ve sürdürme görevini yalnız yönetime değil, örgütün bütün birim ve elemanlarına yüklemektedir⁴⁹.

Kalite: J.M. Juran'ın belirttiği gibi “kullanıma uygunluk” şeklinde tanımlanmakla birlikte son zamanlarda “tüketicilerin tatmin derecesi” veya “Tüketici ihtiyaçlarına odaklaşma derecesi olarak tanımlanmaya başlanmıştır. J.M. Juran tarafından yapılmış olan “Kalite, ürünün müşteri gereksinimlerine uyum koşullarını tanımlayan özelliklerdir ve kalite kusursuzluktur” açıklamalarının bünyesinde de bulunan “uygunluk” kavramı, tarihsel gelişim sürecinde dört boyut içinde karşımıza çıkmıştır bunlar⁵⁰: Standartlara, kullanıma, maliyete ve gereksinimlere uygunluk şeklindedir.

Günümüzde ise artık kısaca amaca uygunluk derecesi şeklinde tanımlanabilen kalite: Tüketici istek ve beklentilerini zamanla değişim göstermesiyle kullanıma uygunluk olarak algılanmaya başlamıştır.

Kaliteyi çeşitli özellikler açısından tanımlamak ta mümkündür⁵¹:

1. Kalite, müşterinin ihtiyaçlarıdır. Bugünün üretim anlayışında müşterinin ihtiyaç ve beklentileri, en belirleyici faktörlerin başında gelmektedir.

⁴⁸ Düren, a.g.e., s. 17.

⁴⁹ Yıldırım, a.g.m., s. 30.

⁵⁰ Tikici, a.g.e., ss. 6-7.

⁵¹ Ahmet Yatkın, **Toplam Kalite Yönetimi**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003, s. 2.

2. Kalite, amaçlara uygunluk olarak ta tanımlanabilir. İyi bir ürün ya da ders için aranılan özelliktir.

3. Kalite, sürekli başarı demektir. İyinin de iyisi vardır.

4. Kalite, üretilen bir malın eksikliğini bulmak değil, onu eksiksiz üretmektir.

5. Kalite, Ölçülebilir. Bu üretilen ürün veya sunulan hizmetin sahip olduğu özelliklere göre ölçüm kriterleri geliştirilebilir.

Kalitenin tanımlanmasında kullanıcının ihtiyacının tam isabetle (ne eksik ne fazla) belirlenmesi çok önemlidir. Ürünün veya hizmetin rekabet gücü kalite düzeyi bu şekilde sağlanabilir. İhtiyaçların tatmininin üstünde hedefler belirlenmesi, ürünü daha karmaşık ve pahalı hale getirme riski taşır. Ürün kalitesinde aşırıya kaçış, kalitenin tanımına ters düşer. Aynı irrasyonellik, kullanıcının beklentilerinin altında yapılacak bir kalite tanımlaması için de geçerlidir. Tatmin eksikliği hayal kırıklığı yaratacak ve müşteri kaybına neden olacaktır. O halde müşteri odaklılık, kalitenin tanımlanmasında “gerçek” ihtiyaçların saptanmasını gerektirmektedir.⁵² Genel olarak bir kamu hizmetinin kalitesini belirleyen unsurlar⁵³: Eşitlik, süreklilik, düzenlilik, yeterlilik ve etkililik şeklinde sıralanabilir. Yani rasyonel hizmet kriterleridir.

2. Kamuda Hizmet Kalitesi

Günümüzde üretim ve bilgi teknolojisindeki gelişim, zihinlerde ve pazarda kalitenin üstünlüğünü getirmiştir. Kalite kavramı, artık pahalı, lüks ve standart olarak görülmekten çıkmış ve düşünme tarzı, çalışma yöntemi, yaşama biçimi, iç müşteri tatmini (çalışanlar) ve dış müşteri (ara ve son tüketiciler, halk ya da seçmenler) tatminine dönüşmüştür. Bu açıdan, üreticilerin ne üretirsem satarım anlayışı, 1970’li yıllardan sonra satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerine uygun şekilde üretime dönüşmüştür. Yine aynı şekilde hizmet üreten kuruluşlar da (bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi v.b) bugüne kadar ürettikleri hizmeti, müşterisinin (seçmen, halk) istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek durumunda olmaktadır⁵⁴.

⁵² Düren, a.g.e., s. 18.

⁵³ Kamil Ufuk Bilgin, “Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı”, **Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildirileri**, Ankara: TODAİE Yayınları, Cilt 1, 1995, s. 166.

⁵⁴ Ömer Peker, “Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Hizmetinde Kalite”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 5, Sayı 6, 1996, s. 43.

Kalite: Lüks veya mükemmel mal veya hizmetin üretilmesi demek değildir. Kaliteden kastedilen husus; mal, hizmet ve sürecin, müşteri istemleri ve beklentileri doğrultusunda tasarlanması ve sunulmasıdır. Kurumun mal veya hizmet sunumunu ortaya çıkaracak olan süreç; denetim altında tutulmakta, sürekli iyileştirilmekte ve sürdürülmektedir⁵⁵.

Kalitenin ölçülebilirliği konusunda, özel sektörde üretilen malların kalitesinin varlığı somut olarak ölçülebilmektedir. Malların sahip olması gereken niteliklerin standartlara uygunluğu, ürünlerin üretiminden satışına kadar istatistiki olarak kıyaslanarak ölçülebilmektedir. Bireyler açısından da, ihtiyaç hissedilen bir ürünün taşınması gereken özellikler önceden belirlenerek tüketim gerçekleşmektedir. Vatandaşlar alacakları bir ürünün taşınması gereken ayırt edici özellikleri daha önceden tespit etme şansına sahiptirler. Firmalar da tüketicilerin isteklerini gözeterek onların istediği özelliklere sahip mal üretmektedirler. Fakat kamu sektöründe sunulan hizmetlerde ise durum biraz daha farklıdır. Hizmetin memnuniyet derecesi ölçülebilir olmaktan çok, tüketicinin o hizmeti nasıl hissettiği ile ilgilidir.

Genelde kamu için önerilen tüm kalite modelleri özel sektörde uygulama alanı bulmuş ve başarıya ulaşmış kalite yönetim modelleridir. Özel sektör, etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunumuna geçişte kalite modellerinin uygulanmasında daha hızlı hareket edebilmekte ve değişim dalgasını daha hızlı yakalayabilmektedir. Ancak kamu kuruluşların da aynı yetinin olmadığı görülmektedir. Devletin bürokratik yapısı, bürokratların vatandaşların hizmetle ilgili isteklerine ve performans ölçütlerine karşı olan duyarsızlığı, kamu sektöründe benzer kalite modellerinin uygulanmasını güçleştirmektedir. Kamu sektöründeki aşırı bürokrasiden kaynaklanan hantal yapı, hizmetlerin aksayarak işlemesine neden olmaktadır. Bu sistem çalışan personelin de bu hantal yapıya uyum sağlayarak verimsiz çalışmasına neden olmaktadır. Kamu hizmetlerindeki bu anlayış kalite kavramının yerleşmesini zorlaştırmaktadır⁵⁶.

⁵⁵ Hasan Dursun, "Kamuda Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Uygulamasında Elde Edilen Faydalar", *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 442, 2004, s. 58.

⁵⁶ Yelim Nur Deren, "Kamu Hizmetlerine Kalite", <http://yelimnur.net/yonetim/makale/kamu%20yonetimlerinde%20kalite%20yonetimi.doc>, (27.05.2010).

Kamu hizmetlerinin kalitesinden bahsedebilmek için, bu hizmetleri alanların sunulan hizmetten memnun kalması gerekir, bu ise sunulan hizmetin müşterinin beklentilerine uygun olması veya beklentilerin üzerine çıkması ile sağlanır. Özellikle verimlilik kavramı yerel yönetimler açısından son derece önem taşıyan bir kavramdır. Geniş anlamda verimlilik ise elde edilen bir çıktının en az maliyetle en kısa zamanda ve en az emekle üretilmesidir⁵⁷.

Hizmet kalitesi konusundaki çalışmalar hizmet kalitesinin ölçümünde önemli zorlukların olduğunu ortaya koymuştur. Kamu hizmetlerinde performans ölçümü, katılım ve danışmayı gerekli kılmaktadır. Pazar araştırma teknikleriyle gerekli veriler elde edilmekle birlikte bunların nasıl yorumlanacağı konusu tartışılmaktadır.

Farklı hizmet sektörlerinde hatta aynı sektördeki farklı katılımcıların olması, farklı etkileşim gelenekleri ile hizmete ilişkin kalite algısını etkilemektedir. Gelenekleri, diğer müşterilerle iletişim ve sunulan hizmete ilişkin önceki tecrübeler oluşturmaktadır.

Hizmet literatüründe kalite kavramı, algılanan kalite olarak benimsenmiştir. Algılanan kalite: tüketicinin mükemmellik ve üstünlük hususunda elde ettiği yargısıdır. Bu objektif kaliteden ayrılır. Çünkü, objektif kalite, bir şeyin veya olayın objektif yönünü ve özelliklerini ifade eder. Algılanan kalite, tatminle ilintili fakat aynı olmayan performans algısıyla beklentilerin karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan bir tutum biçimidir. Tatmin spesifik bir işlemle ilgili iken algılanan hizmet kalitesi daha kapsamlı bir yargıdır⁵⁸.

Hizmet kalitesinde karşılaştırma; hizmet örgütlerinin ne sunacaklarına ilişkin beklenti ile örgütün sunduğu hizmet performansına ilişkin algı arasında gerçekleştirilmektedir. Vatandaş beklentilerini ve bu beklentilerin karşılanmasını esas aldığımızda, kamu hizmetlerinin kalitesinden bahsedebilmek için bu hizmetlerde bulunması gereken asgari özelliklerden bazılarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz⁵⁹:

1-Şeffaflık: Müşteriler, hizmetlerin nasıl yürütüldüğünü, memurların davranışları üzerindeki kısıtlamaları, sorumluluğun kimler üzerinde olduğunu ve

⁵⁷ Hulusi Demir, *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayıncılık, 1995, s. 14.

⁵⁸ Demir, a.g.e., s. 15.

⁵⁹ Yelmin Nur Deren, "Kamu Hizmetlerinde Kalite Neleri İçerir?" <http://www.makaleler.com/oku-kamu+hizmetlerinde+kalitenin+%C3%96zellikleri>, (27.05.2010).

hatanın düzeltilmesi için ne tür işlemlerin yapılması gerektiğini bilme hakkına sahiptir.

2-Müşteri katılımı: Müşteriler idarenin sunduğu kadarıyla yetinmek zorunda olan pasif alıcılar olarak görünmemelidirler. Alınacak kararlarda müşterilere de söz hakkı verilmelidir. Siyasi katılım devlette kalitenin sağlanabilmesi için en önemli koşullardan biridir.

3-Müşteri ihtiyaçlarının karşılanması: Müşteriler mümkün olduğunca kendi özel durumlarına uygun hizmet almalıdırlar. “Her bedene göre” hizmetler artık vatandaşları tatmin etmemektedir. Bu tür yaklaşımlar, kamu hizmetlerinin ihtiyaçları karşılamak amacıyla esneklik göstermek zorunda olduğu ilkesine aykırı düşmektedir.

4-Hizmetin zamanında sunulması: Hizmetlerin hangi zaman diliminde sunulduğu, müşteriler tarafından açıkça bilinmeli ve bu zaman diliminde hizmetler sunulmalıdır. Trenler zamanında kalkmalı, gideceği yere zamanında varmalıdır. Vergisini ödemek için mükellefler saatlerce kuyrukta bekletilmemelidir. Klasik devlet topolojisinde görülen vatandaşın kuyruklarda uzun uzun bekletilmesidir. Fakat artık hedef, vatandaşlara en kısa zamanda en iyi şekilde ulaşabilmektir.

5-Hizmet miktarı yeterli olmalıdır: Sunulan hizmet miktarı olarak da yeterli olmalıdır. Belirli bir güzergahta yeteri kadar tren seferi; yaşlıları barındırmaya yetecek kadar huzurevi olmalıdır.

6-Hizmete erişim mümkün olmalıdır: Verilen hizmete herkes uygun şartlarda erişebilmelidir. Mesai saatlerinde çalışanlarında yararlanabileceği ek çalışma saatlerinin olması, telefonla ya da İnternet ortamında hizmet verilmesi, müşterilerin farklı kurumlarda ya da bir kurum içinde farklı birimlere gitmesine gerek kalmadan tek noktada işlerini halledebilmeleri bu kapsamda değerlendirilebilir.

7-Süreklilik: Verilen hizmet kesintiye uğramadan sürdürülmelidir. Telefon, elektrik, su gibi süreklilik gerektiren hizmetler bunların başında gelir.

8-Hassaslık: Ödemeler doğru olarak yapılmalı, bir konuda bilgi isteyenlere doğru bilgi verilmelidir. Borcunu ödemiş bir mükellefe ödeme emri gönderilmemeli ya da havaalanında yurt dışına çıkış yasağı olduğu söylenmemelidir.

9-Güvenilirlik: Kamu hizmetlerinin sunumu neticesinde risk en aza indirilmeli ya da ortadan kaldırılmalıdır. Basit bir alerji nedeniyle çocuğunu sağlık kurumuna götüren ebeveynler kolu kesilmek zorunda kalan sakat bir çocukla çıkma riski ile karşı karşıya olmamalıdır.

Kamu hizmetlerinde kalite, yalnız vatandaşı önemseydiği ve ön plana çıkardığı için değil; aynı zamanda topluma eşsiz derecede hizmet sağladığı ve toplumsal kalkınmaya toplum üyelerinin değer ve yaşantılarına katkıda bulunduğu için de çok önemli görülmektedir. Bunu başarabilmek için kamu sektörü hizmetlerinin; işbirliği yapıp, birbirini tamamlamaya ve aynı zamanda birbirleriyle yarışmaya ihtiyaçları vardır.

3. Kolluk Hizmetlerinde Kalite

1990'lı yıllardan itibaren etkin ve kaliteli kamu hizmeti sunabilmek amacıyla özel sektör uygulamalarından esinlenen yeni kamu yönetim reform çalışmaları kamu örgütlerinde gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Polis örgütleri de bu yeni yaklaşımlardan etkilenmiş ve sundukları hizmetin kalitesini iyileştirme arayışına girmişlerdir. Polislik önemli bir kamu hizmeti olup çalışmaları vatandaşların yaşam kalitesi üzerinde önemli sonuçlar doğurmaktadır.

Son on beş yıldır başta ABD ve İngiltere olmak üzere birçok gelişmiş ülkede polisin hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik programlar yaygınlık kazanmıştır. Bu programlar: "Müşteri Odaklı Polislik", "Polis Hizmetlerinde Kalite Yönetimi", "Toplam Kalite Polisliği", "Toplum Destekli Polislik", "Sorun Çözmeye Odaklı Polislik" ve "Hizmet Kalitesi" gibi başlıklar altında sunulmaktadır. Bu kavramların ortaya çıkışındaki asıl etken vatandaşa karşı devletin görünen en belirgin yüzü olan polislik hizmetlerinin daha kaliteli bir seviyeye getirilmesiyle toplumsal yaşamın kalitesini de yükseltmektir.

Bu bağlamda hizmet kalitesini iyileştirme politikalarının niçin gelişmiş demokratik ülkelerde çıktığı sorusu üzerinde durulmasında ve bu değişimi ortaya çıkaran dinamikler bağlamında Türkiye ile ilgili değerlendirmeler yapmakta fayda vardır.

Bu aşamada üç faktör ileri sürülebilir. Birinci faktör siyasal rejimin doğasıdır. Polisin toplumdaki işlevlerine makro düzeyde bakıldığında “güç kullanmak” ve “hizmet sunmak” olmak üzere temelde iki yönü olduğu söylenebilir. Şüphesiz her ülkede polis bu iki işlevini de yerine getirmektedir. Ama hangisinin daha ağırlıklı ve öncelikli olduğunu belirlemede o ülkenin siyasal rejimi etkili olmaktadır. Gerçekten polisin görev alanını ve yetkilerinin sınırını belirlemede en etkin faktör, siyasal rejimin doğasıdır. Örneğin siyasal otoritenin bir meşruluk arayışı içinde olmadığı yönetimin yönetilenlere karşı hesap verme sorumluluğu taşımadığı bir otoriter devlet düzeninde kolluğun en temel işlevi mevcut rejimin devamını sağlamak olmaktadır. Dolayısıyla bu tür ülkelerde vatandaşların istek ve beklentilerine duyarlı olan, hizmet kalitesini iyileştirme yönünde stratejiler geliştirerek meşruiyet arayan bir kolluktan söz edilmesi çok güçtür⁶⁰.

Diğer taraftan demokrasi ve hukuk devleti anlayışının yerleştiği ülkelerde kolluk, vatandaşların taleplerine ve beklentilerine cevap vermek sorunluluğunu hissetmekte olup, devlet-birey ilişkilerinde bireyin konumu güçlüdür. Örneğin İspanya'da Franco Rejimi dönemi (1939–1975) kolluğu ile bugünkü demokratik ve AB üyesi İspanya'sının kolluğu arasında görev, yetki, sorumluluk ve uygulama açısından önemli farklar vardır. Franco döneminde kolluk, açıkça iktidarın silahlı bir gücü olup siyasal amaçlar için kullanılmıştır. Oysa İspanya'da demokrasiye geçildikten sonra insan hakları ve özgürlükleri Anayasal güvence altına alınmış, polis de geleneksel antidemokratik davranış ve uygulamalarını terk ederek profesyonel bir modele doğru çok hızlı bir şekilde değişmek sorunda kalmıştır⁶¹.

Özetle, vatandaşların istek ve beklentilerini karşılamayı amaç edinen hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar ancak demokrasi ve hukuk devleti anlayışının yerleştiği ve kurumsallaştığı toplumlarda mümkün olduğu apaçık bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Çünkü demokratik toplumlarda siyaset ve yönetim meşruiyet temelini halktan almaktadır. Kamu kurumları da varlık nedenlerini meşrulaştırmak ve finansman kaynağı olarak kullanılan vergilerin kaliteli hizmet

⁶⁰ Süleyman Sözen, “Kamuda Hizmet Kalitesi: Kolluk Hizmetleri Örneği”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 2005, Cilt: 7, Sayı: 3, s. 4.

⁶¹ İsmail Bal ve M. Bilal Eryılmaz, “Çağdaş Polis Hizmetlerinin Temel Faktörü Olarak Toplum Destekli Polislik” *Polis Meslek Etiği*, Ankara: Polis Akademisi Başkanlığı Yayınları, 2002, s. 20.

olarak vatandaşa geri döndüğü düşüncesini toplumda egemen kılma sorumluluğunu taşımak durumundadırlar. Bu bağlamda kamu örgütleri günümüzde meşruiyet sağlayıcı kaliteyi artırma çabası içerisinde çeşitli kalite yönetim modellerine başvurumaktadırlar.

İkinci faktör, siyasal iktidarların uygulamaya koydukları kamu yönetimi reform politikaları ve bunun polise yansımalarıdır. Polis örgütlerinin içinde yer aldığı çevrede yaşanan değişimler er ya da geç polisi de etkilemektedir. Batı ülkelerinde 1980'lerden sonra ortaya çıkan "Yeni Kamu Yönetimi" anlayışı, polis örgüt ve yönetiminde kapsamlı bir değişime yol açmıştır. Örneğin İngiltere'de polis her ne kadar ilk yıllarda yeni kamu yönetimi reformlarından etkilenmemişken bu reformlar gecikmeli de olsa daha sonra yoğun bir biçimde uygulanmıştır⁶².

Üçüncü ana etken, halkın polise olan güveninin azalması ve dolayısıyla poliste bir meşruiyet sorununun ortaya çıkmasıdır. Polis yönetimlerinin bu sorunu aşma yönünde hizmet kalitesini iyileştirme programlarına yöneldikleri görülmektedir. Polisin kendisi de vatandaşın güvenini yeniden kazanmak için değişimin gerekli olduğunu kabullenmesi, reformu gerçekleştirmek açısından önemlidir. Bu konuda Londra Metropol Polis Müdürü Sir Peter Imbert'in 1989'da uygulamaya koyduğu "Plus" programı ile İngiltere'de üç polis meslek örgütünün ortaklaşa olarak 1990 yılında "Polislik Uygulamaları incelemesi" başlıklı ayrıntılı bir çalışma örnek olarak gösterilebilir. Bu çalışmalar daha sonra ulusal düzeyde hizmet kalitesi programı uygulamasına öncülük etmişlerdir. Aynı şekilde toplum destekli polislik anlayışı Amerika, İngiltere ve Kanada başta olmak üzere gelişmiş birçok ülkede polis ile halk arasında ortaya çıkan ve gittikçe de büyüyen güvensizlik sorununu gidermeye ve karşılıklı güven ve ortaklık anlayışı içinde kamu düzeni sorununu çözmek için ortaya çıkmış ve büyük ölçüde benimsenmiştir⁶³.

Bu açıklamalardan anlaşılabacağı üzere, genel olarak kamu ve özel kolluk güçlerinin hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik reform politikalarının yaygınlık kazanmasının altında yatan temel sebeplerden birisi, kaliteli hizmet sunumunun yönetime sağladığı meşruiyettir. Çünkü kalite yönetiminin özünde müşteri

⁶² Süleyman. Sözen, "Polis Örgüt ve Yönetiminde Reform Politikaları: İngiltere Örneği" **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 35, Sayı: 2, 2002, s. 21.

⁶³ Sözen, "Kamuda Hizmet Kalitesi: Kolluk Hizmetleri Örneği", s. 6.

memnuniyeti vardır. Kamu hizmetinden yararlananların memnuniyet düzeyi yönetime duyulan güveni belirleyeceği kabul edilmektedir.

4. Hizmet Kalitesinin Bileşenleri

Hizmet kalitesinin bileşenleri veya özellikleri; tüketicilerin hizmet kalitesi konusundaki beklenti ve algılarına katkı sağlayan özelliklerdir. Bunlar müşteriler için önemli olan ve kalite kanaatlerine önemli katkı sağlayan hizmet özellikleridir.

Kalitede olduğu gibi hizmet kalitesi de çok boyutludur. Bu yüzden hizmet kalitesinin de kesin ve net bir tanımı yoktur. Ancak genel olarak hizmet kalitesi, gerçek ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki farktır⁶⁴. Bir diğer tanımlamaya göre ise hizmet kalitesi: verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar iyi eşleştiğinin ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek demek, müşteri beklentilerine uyumlu bir yapı içinde karşılık vermek demektir⁶⁵.

Hizmet kalitesinin bileşenleri ile ilgili birçok araştırma yapılmış ve araştırmacılarda farklı bileşenler ifade edilmiştir. Parasuramont ve arkadaşları çalışmalarında beş hizmet kalite bileşeninden söz etmektedirler⁶⁶. Bunlar;

- a) **Açıklık**, somut, fiziki özellikler: maddi kolaylıklar, ekipman ve personelin görüntüsü,
- b) **Güvenirlilik**, sağlamlık: vaat edilen hizmetleri her şeye rağmen yerine getirebilme gücü,
- c) **Sorumluluk**: müşteriye yardım etme, acil hizmetleri sağlama arzusu,
- d) **Teminat**, garanti: müşterinin isteklerini bilme, nazık, kibar olma ve güven telkin edebilme,
- e) **Empati**: bireysel ilgilere karşı duyarlı olmak.

⁶⁴ Türk Endüstri Mühendisleri Grubu, "Ürün ve Hizmet Kalitesinin Bileşenleri", http://www.turk-ie.org/index.php?option=com_content&view=article&catid=45:kaliteyonetimi&id=86:ueruenvemizmekalitesibilesenleri&Itemid=57, (19.06.2010).

⁶⁵ "Hizmet kalitesi ve Hizmet Yönetimi Nedir?", <http://enm.blogcu.com/hizmet-kalitesi-ve-hizmet-yonetimi-nedir/2591394>, (19.06.2010).

⁶⁶ Yıldırım, a.g.m., s. 29, (10 nolu dipnottan naklen), A. Parasuramon, V.A.Zeithaml ve L.L.Berry, "SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perspective of service quality", *Journal of Retailing*, 6-1, 1988, pp. 12-40.

Bunlara ilaveten araştırmacılar çalışmalarında; iletişim, güvenlik, inanırlık, emniyet, yakınlık(ehliyet), nezaket ve anlayış görme hakkı gibi özelliklerde hizmet kalitesini görmek istemişlerdir.

Bütün bu özellikler bir arada değerlendirildiğinde etkili ve kaliteli bir kamu hizmeti için müşteri (vatandaş) odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Kamu hizmetlerinin daha etkili ve kaliteli sunumu için kamu hizmetlerinde müşteri ya da vatandaş anlayışının geliştirilmesi gerekmektedir çünkü kamu hizmetleri temel özelliği dolayısıyla kamu kuruluşlarını verimsizliğe sürüklemektedir. Bu nokta da Avrupa Birliği yapılanmasının da kamu hizmeti kavramına bir takım ilkeleri eklediği görülmektedir. Bunlardan birincisi, kalite ve etkinlik ilkesidir. Ayrıca kamu hizmetinin tanımlanmasında ekonomi biliminin verilerini ön planda tutan bir yaklaşımın egemen olması gerekmektedir. Bu ilke tüketicinin korunmasını içermektedir. İkinci ilke, yurttaşlık ilkesidir. Her yurttaş belirli kalite ve makul fiyatlarla temel kamu hizmetlerine eşit bir şekilde ulaşma hakkına sahiptir. Üçüncü ilke: katılım ilkesidir. Hizmetten yararlananlar veya müşterilerin kararlara katılımını içermektedir⁶⁷.

Türkiye’de kamu hizmetlerinde müşteri/vatandaş odaklı bir yaklaşıma geçilmek isteniyorsa, tüketici odaklı yeni örgütsel ilkelerin belirlenmesi gerekmektedir. Vatandaşların değişen taleplerini dikkate alan hükümetler, bu açıdan geleceğine yatırım yapan bir örgüt konumunda olmaktadır. Değişen tüketici eğilimlerinin de belirlenmesi, müşteri odaklı hizmet anlayışına geçişte kamu kuruluşları için önem arz etmektedir. Çünkü değişen tüketici eğilimleri, bir anlamda ilgili kamu biriminin müşterileri için değer yaratabilmesini ifade etmektedir. Böylece tüketicilerin değer ve ölçüleri ve eğilimleri saptanabilmektedir. Kamu örgütlerinin değişen kalite anlayışına hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri bu değişime hemen cevap verebilmesine imkan tanımaktadır. Müşteri odaklı böyle bir çerçevede çalışanlar, hizmetleri süratli bir şekilde geliştirmeye çalışmaktadırlar⁶⁸.

⁶⁷ Ali D. Ulusoy, “Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 31, Sayı 2, 1998, s. 30.

⁶⁸ Tekin Akgeyik, “Kamu Hizmetlerinde Yeni Kalite Anlayışı”, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Sayı 3, 1997, s. 4.

Bir kurumun imajı konusunda müşteri ile ilk teması çok önemlidir. Sunulan hizmetin memnuniyet derecesinin yüksekliği, müşterinin ya da vatandaşların o kurumun sunduğu hizmetten aldıkları verim o vatandaşların o kurumdan talep edecekleri diğer hizmetler için de bir kıstas olacaktır.

Kamu hizmetlerinde müşteri odaklı bir anlayışın yerleşmesinde hizmet karşılaştırılması da olumlu bir etkiye bulunabilir. Kamu hizmetlerinin amaç boyutu da göz önüne alındığında, bu hizmetlerin dört temel hedefe sahip olduğu ifade edilebilir. Bu hedefler: özel hizmet yükümlülükleri, müşteri memnuniyeti, çalışanların memnuniyeti ve kaynakların ekonomik kullanımıdır⁶⁹. Bu dört hedefin gerçekleştirilmesi kamu hizmetlerinde müşteri odaklı bir yaklaşıma geçilmesine önemli katkı sağlayacaktır.

Müşteri/vatandaş odaklı bir kamu yönetiminin oluşturulmasında kullanılabilecek temel göstergeler şöyle sıralanabilir⁷⁰:

- Belli bir hizmeti alabilmek için tüketilmesi gerekli idari birim sayısı ya da kamu kurumlarına kolay erişebilme düzeyi,
- Talep edilen belli bir kamusal hizmet için geçen bekleme süresi,
- Kamusal hizmetlerin ve birimlerin ikame esnekliği, bir başka ifadeyle kalite düzeyinden ya da erişme niteliğinden tatmin olmayan vatandaşların ya da iş çevrelerinin, bir hizmeti belli bir kamu kurumundan almak yerine, başka bir kamu kuruma gitme olanağının derecesi; ya da bir hizmeti (tek birim yerine) değişik yerlerden temin etme hakkının tanınma derecesi,
- Bir hizmetin tamamlanmasından sunumuna kadar geçen süreçlerde, vatandaşların kamu kurumlarına uğramadan, elektronik olarak erişme ve işlemlerini bilişim teknolojileri aracılığıyla bitirme derecesi.

Müşteri/vatandaş odaklı bir kamu yönetimi, hem devletin vatandaşla hem de vatandaşın devlete olan saygı ve güvenini arttırmada ve bu unsurların sürekliliğini sağlamada yararlı bir araç görevini üstlenecektir.

⁶⁹ Veysel Eren, "Kamu Yönetiminde Bir Rekabet Aracı Olarak Hizmet Karşılaştırması Yoluyla Yenilik ve Başarı Geliştirme", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 35, Sayı 2, 2002, s. 64.

⁷⁰ Nevzat Saygılıoğlu ve Selçuk Arı, *Etkin Devlet*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları, 2003, ss. 148-149.

5. Hizmet Kalitesinin Yönetimi

Geride bıraktığımız yüzyılda dünya kaynaklarının plansızca kullanılması, bugün hemen her alanda ciddi sorunların yaşanmasına ve dünya kaynaklarının sanıldığı gibi sonsuz olmadığının anlaşılmasına neden olmuştur. Bu gerçeğin anlaşılması ile beraber kaynakların nasıl verimli kullanılacağı karşımıza önemli bir sorun olarak çıkmaktadır. Kaynak sıkıntısının yanı sıra insan ihtiyaçlarının devamlı çeşitlenmesi ve gelişmesi, diğer taraftan temel ihtiyaçları önemli oranda karşılanan insanların yeni taleplerle ortaya çıkmaları ve bütün bunların elde edilme aşamasında kaliteyi arar duruma gelmeleri tüm bu süreçler karşısında kalite yönetimi kavramını ön plana çıkarmıştır⁷¹. Bu bağlamda Kamu yönetiminin temel hedefi, ihtiyaca ve kamu yararına uygun hizmeti ortaya koyabilmektir. Kamu hizmetini planlama, düzenleme ve yerine getirme diğer bir ifade ile kamu hizmetlerini yönetme, kamu yönetiminin temel görevidir.

Kamu hizmetlerinin alan ve çeşidini, devletin yapısı ile iktisadi, sosyal ve siyasal şartları belirlemektedir. Türkiye’de 1982 ve 1961 Anayasaları, sosyal devlet ve karma ekonomi sistemini benimsediğinden kamu yönetimi geniş bir alanda kamu hizmetlerini üstlenmiş, kamu hizmetlerinin alanı özellikle sosyal ve ekonomik bazda genişlemiştir.

Önce özel sektörde başlayan kalite ve verimlilik odaklı yönetim modelleri zamanla kamu kuruluşlarını da kapsamaya başlamıştır. İnsanlar kendi kaynaklarını kullanarak kendilerine hizmet üreten kamu kuruluşlarının israfa dayalı çalışma sistemlerine ve kalitesiz hizmetlerine tepki göstermeye başlamışlardır. Sürekli gelişen ve değişen ortamda kamu kuruluşlarının bu gelişmeleri yakından takip etmeleri ve gereğini yerine getirmeleri bir zorunluluk olmuştur⁷².

Artık, bu gelişmeler karşısında ülkemizde ekonomik, politik, yönetsel, yargısal ve güvenlik bakımından çağın koşullarına uygun bir değişimi başarmaktan başka bir yol kalmamıştır. Değişim projelerinin hem özel sektörün hem de kamu kuruluşlarının birlikte uygulaması gerekmektedir. Günümüzde üretkenlik, rasyonellik, etkinlik ve verimlilik gibi kavramlar sadece özel sektör açısından değil

⁷¹ M. Akif Özer, “Kalite Yönetimi”, 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, İstanbul: Nobel Yayıncılık, Bölüm 6, 1.Basım, Şubat 2008, s. 239.

⁷² Özer, a.g.e., s. 239.

kamu kurumları açısından da sürekli göz önünde bulundurulması gereken vazgeçilmez unsurlar haline gelmişlerdir.

Genel olarak bir toplumun gelişmişliğinde, o toplum insanına mal ve hizmetlerin kaliteli, yeter sayıda ve zamanında sunulması temel ölçüt olarak kabul edilmektedir. Bu sunumdan o toplumda bu amaçla kurulmuş kamu ve özel sektör sorumludurlar⁷³.

Bu kuruluşlar söz konusu bu süreçte kaynaklarının verimli kullanımı, çalışmaların planlı/etkin sürdürülebilmesi ve sonuçta halkın memnun edilebilmesi esasına dayalı bir yönetim anlayışını benimsemek zorundadır. Bunun için de günümüzde çağdaş yönetim teknikleri olarak kabul gören yöntemleri, uygulamaları ve uygulanacak yöntemleri de belli standartlara bağlayarak kişiden kişiye değişen belirsizlik ortamından kurtarıp kurumsallaştırmaları gerekmektedir.

Uygulamaya baktığımızda uluslar arası pazarlarda rekabetin dayanılmaz boyutlara ulaştığı günümüzde gerek kamu gerekse özel sektör kuruluşlarında klasik yönetim tekniklerinin çoğunun, karşılaşılan sorunları çözmede yetersiz kaldıkları görülmektedir⁷⁴.

Kamu örgütlerinde elde edilen çıktılar her zaman karmaşık, bazen de çelişkilidir. Eğer bir kuruluşun çok fazla ve belirsiz amaçları varsa bu amaçlara verimli olarak veya tümüyle ulaşıp ulaşılmadığını söylemek oldukça zordur. Oysaki devlet eliyle yürütülen ve vergi gelirleriyle karşılanan hizmetlerden genellikle belli durumdaki herkesin “eşit olarak” ve “açık biçimde” yararlanması beklenir.

Wilson’a göre kamu girişimi bizden zorla alınan paralarla oluşturulmuş ve dönüp gidebileceğimiz hiçbir rakibi olmayan genellikle tekel biçimindeki hizmetlerdir⁷⁵. İster özel olsun ister kamu kuruluşu tarafından yapılan kamu hizmeti olsun; en az masrafla, en iyi ve ihtiyaca en çok cevap verebilecek şekilde yapılmış mıdır? Devletin otoritesine doğrudan doğruya katılan bu hizmetin yapılmasının varlığı ne derece önemlidir? Özel veya kamu her hangi bir örgüt, eğer tekel

⁷³ Ömer Peker, “TKY’nin Eğitim Sisteminde Uygulanabilirliği”, *Amme İdaresi Dergisi*, C.27, Sayı 2, 1994, s.197.

⁷⁴ Asım Balcı, “TKY ve Kamu Yönetimi”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I*, Ankara: Nobel Yay., 2003, s. 329.

⁷⁵ James Q Wilson, *Bürokrasi; Kamu Kuruluşları Neyi, Niçin Yaparlar*, (Çev. Selçuk Yalçındağ vd.) Ankara: TODAİE Yay., No: 265, 1996, s. 377.

durumunda ise, kendi müşterilerinin tercihini karşılamak için sunduğu hizmetlerde zayıf teşvik araçlarına sahip demektir⁷⁶.

Bütün hizmetleri kamu kesimince veya özel kesimce sağlanan bir topluma veya bir yönetime rastlamak mümkün değildir. Bazı hizmetler sadece kamu kesimince üretilirken, bazıları özel kesim firmaları yanında kamu kuruluşlarınca üretilir. Bazen kamu kesimi hizmet üretiminde sadece düzenleyici bir rol üstlenir.

Kamu hizmetleri çeşitli yollardan görülür ve türlü biçimlerde örgütlenir. Kamu hizmetlerinin nasıl işletileceğine tayin yetkisi, kanun koyucuya verilmiştir. Hizmetin kuruluş kanununda nasıl işletileceği gösterilir. Hizmetlerin görülme yol ve biçimleri, kamu hizmetlerinin konusuna ve niteliğine göre değişir. Kamu hizmetlerinin mutlaka idare tarafından görülme zorunluluğu yoktur. Bu gün kamu hizmetleri, idare tarafından görüldüğü gibi, özel kişiler tarafından da görülebilmektedir. Bu kuruluşlar yalnız imtiyazlı şirketlerden ibaret olmayıp, karma sermayeli anonim veya limited ortaklıklar biçimindeki iktisadi devlet teşekkülleri, vakıf ve derneğe benzer kurumlardır.⁷⁷

Türkiye'de kamu hizmetlerinin görülme ve örgütlenme biçimleri oldukça değişiktir. Genellikle kamu idareleri veya idari kamu kurumları kendi personel, para, araç ve gereçleri ile doğrudan doğruya kamu hizmetlerini yerine getirmektedirler. Türkiye idaresinin yüklenmiş olduğu temel kamu hizmetlerinin hemen hemen hepsi emanet yöntemiyle işletilmektedir. Kamu hizmetlerinin idare tarafından görülme yöntemi "*emanet*"tir. Fakat bunun yanında, kamu hizmetleri ruhsat, müşterek emanet, iltizam, imtiyaz ve yap-işlet-devret gibi yöntemler ile özel kişilerce de görülmektedir⁷⁸. Bu bakımdan özel kuruluşlarda tıpkı kamu kuruluşları gibi çöp toplamakta, sokakları süpürmekte, otobüs işletmekte, hastane ve okulları yönetmektedir. Özel sektörün, kamunun kanunlarla faaliyet göstermesine izin verdiği alanlarda faaliyet göstermesiyle birlikte, devletin sorumluluk sahasına kamu hizmetlerini yönetmenin yanında kamu hizmetlerinin kalitesini yönetme, kalite standartlarını belirleme ve bu standartlara uygunluğun denetlenmesi sorumlulukları da eklenmiştir.

⁷⁶ Wilson, a.g.e., s. 388.

⁷⁷ Yıldırım, a.g.m., s. 33.

⁷⁸ Lütfi Duran, *İdare Hukuku*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Ders Notları, Hukuk Fakültesi Yayını, 1982, s. 301.

Hizmet kalitesinin yönetimi; genel anlamda müşteri, yönetici ve çalışanların algıları ve beklentileri arasındaki açıklığın yönetilmesi ile ilgilidir. En önemli açıklık, müşterilerin sunulan hizmetlere ilişkin beklentileri ile algıları arasındaki açıklıktır. Müşterinin beklentileri, kendi ve başkalarının tecrübelerine ilaveten, tedarikçi kuruluşun talepleri tarafından etkilenir. Kamu sektör kuruluşlarının sık sık maruz kaldıkları beklentiler ise, müşterilerin daha önce karşılaştıkları veya medyada yer alan ve gerçekçi olmayan düşük veya yüksek beklentilerdir. Her şeye rağmen dört açıklığın aşağıdaki farklılıktan kaynaklandığını bilmek önemlidir. Bunlar; anlayış farkı, dizayn farkı, iletişim farkı ve sunum farkıdır⁷⁹.

Hizmetler için kalite düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeylerin gerçekleştirilmesi kamu kurumlarının önemli işlevlerinden biridir. Siyasal, sosyal ve ekonomik baskıların etkili olduğu kuruluşlarla; kar amacı gütmeyen kamu kurumlarında hizmet kalitesi ve kalitenin yönetimi daha da önem kazanmaktadır.

Hizmet, soyut bir ürün olarak malın tersine belli standartlara ve özelliklere her zaman uymaz. Hizmetin gerçekleşmesi ve kalitesinin değerlendirilmesi için yararlanılanların katılımı gerekmektedir. Örgüt çevresinde ve insanlarda meydana gelen değişimler, kamu hizmetlerini de etkilemektedir. Çağın insanı artan ihtiyacını karşılama fırsatını; bilgi, yöntem ve araçlar sayesinde yakaladığını gördükçe daha fazla hizmet bekleme eğilimine girmiştir. Değişim hızına paralel olarak teknolojik buluşların arttığı çağımızda hizmet talebindeki değişim, kamu hizmet örgütlerinin bilim ve teknolojiye dayalı kalite artırımını örgütsel bir amaç haline getirmiştir. Ülke ekonomisi ile kamu yönetiminin dinamik unsurlarının toplum kalkınmasındaki ortak fonksiyonları, hizmet kalitesinin artırımındaki rollerini de gerekli kılmaktadır⁸⁰.

Dijital çağda kamu sektörünün de, özel sektöründe büyük bir hızla artan hizmet kalitesine cevap verme zorunluluğu vardır. Aksi taktirde, dijital devrime ayak uyduramayan devletler aynı Sanayi Devrimi'ni kaçıran devletler gibi geri kalmaya mahkum olacaklardır.

Doğru adapte edilmiş birden fazla kanaldan erişim stratejisi, uzun dönemde halkın devleti ile bütünleşmesini ve vatandaşın karar alma mekanizmasında etkili

⁷⁹ Yıldırım, a.g.m., s. 34, (18 nolu dipnottan naklen), Jennifer Rowley, "Quality Measurement In The Public Sector: Some Perspectives From The Service Quality Literature". **Total Quality Management**. May 98, Vol. 9, Issue 2/3, pp. 321-344.

⁸⁰ Yıldırım, a.g.m., s. 35.

olmasını sağlayacaktır. Çünkü devletin her kademesine böylesine rahat ve kolay ulaşılabilmesi, vatandaş-devlet ilişkisinde yeni bir dönem başlatacaktır⁸¹.

Hizmet kurumlarında kaliteyi belirleyen unsurların başında hizmetten yararlananların beğenisi veya kararı gelmektedir. Hizmetten yararlananların beğenisini, sunulan hizmet kadar, sunucuların davranışları da etkilemektedir. Bu nedenle kurumun kalite başarısını yükseltmede çalışanların motive edilmesi gibi bir görevi yöneticilerin göz ardı etmemesi gerekmektedir. Çalışanların motivasyonu ise onların yakından tanınması, anlaşılması, tatmini ve geliştirilmesiyle mümkün olacaktır. Bu açıdan hizmet kalitesini, masa başındaki orta ve üst kademe yöneticilerinden beklemek rasyonel değildir. Özellikle hizmet kalitesini iyileştirme veya geliştirme önerilerine müşteriye birebir hizmet veren personelin katılması gerekmektedir. Böylece kişiler yaptıkları işin kalitesiyle ilgili nihai karar vermeye teşvik edilme fırsatını sorumluluk duygularıyla özdeşleştirmiş olacaklardır. Fakat orta ve üst kademe yöneticilerinin planlama, stratejik hedefler belirleme ve koordinasyon ve denetim işlevleri yine en etkin biçimde sürdürülmelidir⁸².

Kalite politikasını tespit eden ve gerçekleştiren, genel yönetim ve onun bakış açısıdır. Belirlenmiş ve tüm ilgililerce kabul gören bir kalite politikasının mevcudiyeti ve bu politikaların uygulanması amacıyla gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir. Bu politikanın hayata geçirilebilmesi için gerekli olan organizasyonel önlemlerin, teknik ve araçların sağlanması gerekir. Yani kalite yönetimin gerçekleşmesi için, araçlar, yöntemler, akışlar, sorumluluklar ve yapısal organizasyonu gereklidir. Yönetiminin sorumluluğu üst yönetimde olmakla birlikte istenilen kaliteye ulaşılması örgütün tüm personelin katılımını gerektirir. Kalite yönetimi: stratejik planlama, kaynakların tahsisi, kalite planlama, operasyonlar ve değerlendirmeler gibi diğer sistematik kalite faaliyetlerini karşılar⁸³.

Hizmet kalitesini artırmanın başlangıç noktası, verilen hizmet kalitesinin hangi noktada olduğunun tespitine bağlıdır. Ölçülemeyen kalitenin geliştirilmesi mümkün değildir. Sanayi kuruluşlarında kalite ölçümü nispeten kolaydır. Fakat

⁸¹ Hüseyin Kuran, a.g.e., s. 47.

⁸² Yıldırım, a.g.m., s. 36.

⁸³ ISO 8402/04.1989, "Kalite Yönetimi", <http://www.kalitekontrol.org/forum/kalite-tanimi-ve-kavramlari-t410.0.html;msg842>, (21.06.2010).

hizmet kuruluşlarında kalite ölçümü ancak iç ve dış müşteri memnuniyetsizliğinin tespitiyle mümkündür.

Hizmet kurumları için standart, ayrıca TSE ve KalDer gibi aracı kurumlar tarafından sağlanmaktadır. Bunun için kurumun uzun ve pahalı olan bir çok adımı izlemesi gerekmektedir. Sanayi kuruluşları için geliştirilen standartlar zamanla değiştirilerek hizmet sektöründeki kuruluşlar için geçerli hale getirilmeye çalışılmıştır. Hizmet birimleri kalite sistemi kapsamında, yönetim, personel, pazarlama, tasarım, kalite kontrol ve performans ölçüm fonksiyonları yer almaktadır⁸⁴.

⁸⁴ İbrahim Kavrakoglu, **Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite**, İstanbul: Dünya Yayınevi, 1993, s. 81.

II. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLETE İLİŞKİN SORUNLAR VE E-DEVLET UYGULAMALARIN DURUMU

Elektronik devlet konusunda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere rağmen, kısa zamanda ve sorunsuz olarak gerçekleştirilebilecek bir yapısal değişim öngörülmemelidir. Daha önce de vurgulandığı gibi, söz konusu yapı yeni bir toplumsal kültür ve anlayışı gerektirmektedir. Sorunlardan bir kısmı kamu yönetim kademelerinden, bir kısmı kullanıcılardan, bir kısmı her ikisi birden ve bir kısmı da teknik ve yasal altyapının kurulması ve sürdürülmesindeki zorluklardan kaynaklanmaktadır. Detaylı olarak incelendiğinde, elektronik ticaret için en geçerli olan sorun alanlarının birçoğunun elektronik devlet için de geçerli olduğu anlaşılmaktadır. Sorunlar temel olarak teknik, idari, yasal ve sosyo-psikolojik alanlarda yoğunlaşmaktadır.

A. E-DEVLETE İLİŞKİN SORUNLAR

E-devlet uygulamaları dünyanın birçok ülkesinde politik bir tercih iken küreselleşmenin hız kesmeyen teknoloji yoğun gelişimi, gelişmekte olan ülkeler için zorunlu bir tercih haline gelmiştir. Bu uygulamalar aynı zamanda ülkelerinin kamu hizmetlerinin yeniden yapılanmasını içermesi, etkinlik, verimlilik ve vatandaş memnuniyetini baz alması bakımından geleneksel yönetim anlayışında çok köklü değişimlere sebebiyet vermektedir. Bu yönden e-devlet uygulamalarının bir takım sosyal, politik ve ekonomik boyutlu sorunları da beraberinde sürüklemektedir. Bu sorunlar çalışmamızda daha çok devlet mekanizmasının yönetim kademelerinden kaynaklanan dirençler olarak ele alınacaktır.

1. Lider İnisiyatifi

Lider inisiyatifinin bir sorun odağı olarak tanımlanması ve ilk sırada sayılması tesadüfi değildir. İdeal bir idari sistemde liderlik unsuru, pek çok gelişmenin sağlanabilmesi açısından gerekli koşullar başında gelmektedir. Kamu yönetimin işleyişini geleneksel usullerden çıkartarak, çağın gereklerine uygun bir sisteme kavuşturmak, seçmenlerden gelen daha iyi yönetim taleplerini

karşılayabilmek için öncelikle liderlerin elektronik devlet fikrine yakınlaşması kaçınılmaz görülmektedir⁸⁵. Bu konuda ilerlemiş birçok ülkede, elektronik devlet uygulamalarına geçiş, lider inisiyatifi ile başlatılmış ve sürdürülmüştür. Türkiye’de de bu yönde bir adım atılmıştır. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun 1997 ve 1998 yıllarında almış olduğu kararlar, elektronik devlete açılan kapıyı aralamıştır. Böylece, sorumlu ve ilgili kurumlar ile bu kurumların idarecileri belirlenmiş, bir görev dağılımı çerçevesinde teknolojinin sunduğu imkanların kamu yönetiminin çeşitli alanlarında (eğitim, sağlık vb.) ve elektronik ticaretin geliştirilmesi amacıyla nasıl kullanılabileceği konusunda fikir sahibi olmuşlar, çeşitli çalışmalar, internet konferansları yapılmakta ve DPT’de, e-devlet çalışmalarının eşgüdümünden sorumlu hale getirilmiştir.

Ülkenin en tepe yönetimi e-devlete olan inancını sadece sözlerle değil fiilen kararlı ve tutkulu bir şekilde göstermelidir. E-devlete sahip çıkan, sorumluluğunu üstlenen, işi sadece ülkenin bilişim vizyonu ve stratejilerini geliştirmek olan partiler üstü düzenleyici, sürekli çalışan bir kurum kurulmalıdır⁸⁶.

Liderler sadece kamu yönetiminin en üst sıralarındaki liderler olarak düşünülmemelidir. Bunların yanı sıra, orta ve alt kademe idarecileri ile çeşitli alt çalışma gruplarının liderleri de aynı derecede önemlidir. Geliştirecek politika ve stratejilerin seçimi, uygulama, plan-program ve uygulamanın yürütülmesinde her kademe yöneticisinin etkisi olacaktır.

Elektronik devletin gelişiminde ortaya çıkan liderlik sorunu, esas olarak genel bir sorun olup çoğunlukla liderlik pozisyonunda olanların alışlagelmiş düzenin dışına çıkmakta gösterdikleri isteksizlikle belirgin hale gelmektedir. Hele bir de mevcut, yani iyileştirilmesi düşünülen sistemi belirli bir dönem içerisinde başarısını kanıtlamış sistemse bu daha zor olacaktır. Yeni atılımlar liderde belirgin bir dinamizm ve risk alabilme özelliğinin bulunmasını gerektirmektedir. Bunların dışında planlama, organizasyon, koordinasyon gibi genel idarecilik niteliklerinin de

⁸⁵ Kadri Pamukoğlu ve Mustafa Ocak, “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden satış Uygulaması”, Harita Genel Komutanlığı, Ankara, http://www.hgk.msb.gov.tr/dergi/makaleler/137_4.pdf, (20.07.2010). s. 62.

⁸⁶ “E-devlete Geçiş: Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, <http://www.biriyilik.com/odevler-kaynaklar/iktisat-isletme-ve-ekonomi/e-devlete-gecis-bazi-sorunlar-ve-cozum-onerileri-31741.html>, (23.07.2010).

bulunması ön koşuldur. Lider inisiyatifi ve istekliliği en üst kademeden başlamak üzere, yönetimin daha alt kademelerine doğru yaygınlaşması her şeyden önce lider pozisyonunda bulunanların ikna olması ve ilgilileri sevk ve teşvik etmesi gerekmektedir⁸⁷.

2. Eğitim/Yetenek Geliştirme Adaptasyon

Geleneksel devlette olduğu gibi elektronik devlette de her şey insan içindir. Elektronik devlet Sisteminin iki ucunda da insan unsuru bulunacak ve gelişme iki taraflı olacaktır. Dolayısıyla, elektronik devletin iki tarafındaki kişilerin de, yani hem kamu hizmetini sunan kamu çalışanlarının, hem de bu hizmete erişmek isteyenlerin eğitime, yeteneklerini geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olmak için zamana ihtiyaçları vardır. Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir⁸⁸. Elektronik devlet sürecinde teknolojiyi kullanan ve uygulayan kesim bakımından yeni elektronik devlet sistemine adaptasyon sürecinde finansman bakımından önemlidir.

Uygulayıcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonu ve bu yönde uzmanlaşmaları zaman alacaktır. Ayrıca, geliştirilecek süreç yeni bir kamu yönetimi anlayışını da beraberinde getireceğinden kamu çalışanlarının eğitimi ve adaptasyonun beklenenden daha uzun bir süreye yayılacağı öngörülebilir. Geleneksel bürokrasinin usulleri ve araçları ile çalışmaya alışmış olan bir kitlenin, yeni bir sisteme kısa sürede tümüyle adapte olması beklenmemelidir. Bu bakımdan, uygulayıcıların eğitim ihtiyacı yoğun ve sistemli hizmetiçi programlarla giderilmeli, eğitimin sürekliliği sağlanmalıdır. Vatandaşların bilgi teknolojisi kullanma yeteneklerinin geliştirilmesi ise daha uzun bir süreçtir. Çünkü eğitilecek kitle adaptasyon yeteneği bakımından daha heterojendir. Bilgisayar okur-yazarlığı sadece elektronik devletin işleyişine katılım ve bunun sağlayacağı hizmet kolaylıklarından daha fazla yararlanmanın değil, bilgi çağıının bir gereğidir. Esas olarak, kamu çalışanı olsun ya da olmasın, her vatandaş aynı zamanda elektronik devletin kullanıcısı, yani elektronik devlet hizmetini talep eden kişidir. Eğitilebilir yaşta olan vatandaşların eğitim süreçleri ile sistematik eğitim yaşının üzerinde olan vatandaşların eğitim

⁸⁷ İnce, a.g.e., s. 31.

⁸⁸ Pamukoğlu ve Ocak, a.g.m., s. 62.

süreçleri farklı olacaktır. Elektronik devlet mantığının ve işleyişinin farklı gruplarca öğrenilmesi ve benimsenmesi süreci de farklı olacaktır. Bu bakımdan bu konudaki eğitim süreçlerinin programlanması uzmanlar tarafından ve dikkatle yapılmalıdır. Elektronik devletin sağladığı kolaylıklar fark edilmeye ve algılanmaya başlandıkça, kullanıcıların eğitim süreci de hızlanacaktır⁸⁹.

3. İstihdam/Yeni İş Yaratma/ Mevcut İşlerin Kaybedilmesi

Elektronik devlete geçiş sürecinde yaşanabilecek önemli sorunlardan birisi de istihdam sorunudur. Çünkü istihdam direkt olarak eğitimle alakalıdır. Son derece büyük bir bilgi birikimini gerektiren elektronik devlet sürecinde geleneksel süreçteki; eğitimsiz, kendisini yenileyememiş bireyler işlerini kaybedeceklerdir. Bunun yanında eğitim süreci sayesinde bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeteneklerini geliştirmiş olan bireyler, elektronik devletin gerektirdiği yetenek ve bilgi konusunda da yeterli olacaklar ve iş bulmaları kolaylaşacaktır. Elektronik veri transfer dönemine geçiş yapılan kamu kurumlarında da gerek duyulmayan işler ortadan kaybolacak ve bunların yerini daha belirgin daha net ve sonuçları izlenebilir iş tanımlamaları yer alacaktır.

Değişiklikler sadece kamudaki iş yapma pratiklerini etkilemeyecektir. E-devlet uygulaması, büyük iş kayıpları anlamına da gelmektedir. E-devlete geçiş aşamasında bazı masa ve vezne memurlarının yeniden eğitimden geçirilmesi ile sorun kısmen çözülsün bile mevcut işgücü, çoğu yeni çalışma kalıplarına uyum sağlayamayacaktır. Özel sektör, elemanının görev sahasını kolaylıkla değiştirerek sorunu çözebilirken, kamu kurumları için bu bir alternatif değildir. Zira personelin kadrosu ve konumu ancak kanunlarla değiştirilebilmektedir⁹⁰.

Elektronik devlet, yapısı ve işleyişi göz önünde alındığında nitelikli personel istihdamını gerektiren bir oluşumdur. Buna uygun olarak eğitim görececek kişilerin elektronik devlet içerisinde gerekli işlere yerleştirilmeleri de zaman alacak bir süreçtir.

⁸⁹ İnce, a.g.e., s. 32.

⁹⁰ A.Ramazan Altınok, *Bilgi Çağında Yeni Yönetim Vizyonu, Belediyelerde Hizmet Etkinliğini Arttırıcı Bir Araç Olarak Elektronik Devlet*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, TODAİE Enstitüsü Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Eylül 2003, Ankara s. 29.

Sistemin başarıyla işleyebilmesi için, yalnızca kamu birimlerinin teknik ve bilgi olarak hazır olmaları yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak olanların da (e-Vatandaş), sistemi anlaması, teknoloji kullanım yeteneklerinin belirli bir düzeye çıkartılması ve teknolojik gelişmelerden haberdar olmaları gerekmektedir. Halkın bilinç düzeyini arttırmak, uzun bir süreç gerektireceğinden internetin bütün okullara ulaştırılması sağlanmalıdır. E-devletin sağladığı kolaylıklar fark edilmeye başlandıkça, eğitim süreci de hızlanacaktır⁹¹.

Yeni sisteme yeterince ayak uyduramayan personelin işten uzaklaştırılması çoğu zaman pratik olarak mümkün olamayacağından, istihdam sorununun bu boyutu da düşünülmelidir. Ayrıca daha az personele ihtiyaç duyan ve esnek zamanlı çalışma açısından da uygun olan elektronik devlet yapısı, özellikle işsizlikle ilgili sorunları bulunan ülkeler açısından sorunun bir başka boyutunu daha düşündürmektedir.

Elektronik devlet yapısı, kamuda yeni iş sahaları açmakla birlikte, geleneksel usullerle ve emek yoğun yöntemlerle yapılan pek çok işin de ortadan kalkmasına neden olacaktır. Söz konusu hizmetleri görmekte olan personelin yeniden iş bulması gereği, işsizlik oranını daha da arttırabilecektir. Bu faktörler, 20.yüzyılın başlarında yaşanan sanayi devriminin etkilerine benzer şekilde etkiler yaratarak, elektronik devletin ve elektronik ticaretin gelişmesi karşısında sosyo-psikolojik bir engel oluşturabilir⁹². Bu durum elektronik devletin oluşturduğu yeni iş sahaları teknolojiye hakim, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda yetenekli kitleyi barındırırken bu statik çalışan kendisini yenileyemeyen çalışanların işsiz kalmasına yol açması ve aynı zamanda yeni iş sahalarına dijital yatkınlığı olanların çabucak entegre olmasıyla verimlilik ve üretkenlikte artacaktır. Fakat diğer sisteme uyum sağlayamayan kesim arasındaki uçurumda giderek artacak, adeta iki kitle arasında görünmez bir duvar oluşacak bu da sosyal bir farklılaşmaya neden olabilecektir.

4. Ağa Erişim İmkanlarının İyileştirilmesi

İnternet altyapısındaki eksiklikler konusunda gelişmekte olan ülkeler ciddi sıkıntılar yaşamaktadırlar. Gelişmiş ülkelerde bile internete erişimde yaşanan sıkışıklık ve bağlantı hızı büyük sorunlara yol açmaktadır.

⁹¹ "E-devlete Geçiş: Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri", <http://www.biriyilik.com>, (23.07.2010).

⁹² İnce, a.g.e., s. 33.

Ağa erişim imkanlarının niteliği, doğrudan doğruya ulusal teknik altyapı ile ilgili bir husustur. Günümüzde “Ulusal bilgi altyapısı” olarak da ifade edilen bilgi ağına erişim imkanları bakımından ülkeler ve bölgeler arasında büyük ve gittikçe açılan farklar vardır⁹³. Son 2010 yılı rakamlarına göre; bilgisayar kullanan dünya nüfusunun % 73,6’sı Kuzey Amerika’da, % 48,1’i Avrupa’da, % 15,3’ü Asya’da, % 5,3’ü Afrika’da, % 21,3’ü Orta Doğu’da, % 24,1’i Güney Amerika’da, %59,5’i Avustralya’da yaşamaktadır⁹⁴. Bu ülkeler oranlar arasındaki farklılıklar, gelişmişlik seviyelerinden, nüfus oranlarından, ülkede yaşayan nüfusun satın alma ve bilgisayar okur-yazar oranından kaynaklanmaktadır.

Elektronik devlet, büyük oranda bütünleşik ve açık bir iletişim ağı üzerinde bilginin dağıtılması, toplanması, işlenmesi iletilmesi şeklinde çalışan bir örgütlenmedir. Dolayısıyla, ağa erişim imkanlarının iyileştirilmesi; yüksek maliyetli, yüksek kapasiteli geniş bant aralığına sahip iletişim ağlarının kurulmasını gerektirmektedir. Ayrıca pek çok ülkede başlatıldığı gibi, sadece bireysel kullanım (ev-ofis) için değil, kamunun ortak kullanımına açık, merkezi, kolay ulaşılabilir yerlerde, ulusal bilgi ağına erişim istasyonlarının kurulması ve yaygınlaştırılması da gerekecektir. Mükemmel bir kamu ağı kurulmuş olsa bile, vatandaşlar için buna erişim imkanı yeterli şekilde yaratılmadığı sürece, beklenen etkinlik ve verimlilik sağlanamayacaktır⁹⁵. Yani asıl sorun bilgisayara erişmek değil, bilgisayar kullanabilme bilgisine, yeteneğine erişmektir. Bunun altında da yine eğitim yatmaktadır.

Bilgisayara erişim; okul, kütüphane, belediye gibi kamu mekanlarına ücretsiz veya cüzi ücretli kamu terminalleri koyarak veya internet kafeleri birtakım yasal ve kurumsal düzenlemelerle bir kamu politikası aracı olarak kullanmakla mümkün olabilir. Bilişim okuryazarlığını arttırmak amacına ise yaygın ve örgün eğitim sistemlerine bilişim konularının daha çok katılması suretiyle erişilebilir⁹⁶.

⁹³ Murat İnce, *Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar*, DPT Yayını, Mart 1999 s. 15.

⁹⁴ “Dünyada İnternet Kullanımı ve Nüfus İstatistikleri, http://www.ttnet.com.tr/web/198-959-1-1/tr/ttnet/bunlari_biliyor_musunuz_dunyada_internet, (20.08.2010).

⁹⁵ İnce, *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, s. 34.

⁹⁶ Mete Yıldız, (Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür) “Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, *Çağdaş Kamu Yönetimi-1*, İstanbul: Nobel Yayınları, Ekim 2003, s. 314.

Ülkemizde internet okur-yazarlığının düşük olması ve internete erişim maliyetlerinin yüksek olmasının yanında mevcut sistemde ağa erişim konusunda ISDN hatları ve geniş bant çözümlerine henüz geçilememiştir. Halen bakır kablolarla dayalı, dial-up modemlerle bağlantılar yapılmaktadır. Buda internet ulaşımını ve gelişimini olumsuz etkilemektedir. Türkiye için yapılan bir araştırmada; bilgisayar kullananların yüzde 70'e yakını üniversite, yüksek okul ve lisansüstü eğitime sahip olanlardan oluştuğu sonucu ortaya çıkmıştır⁹⁷.

Ağa erişimin, bir bilgisayar ve ağa erişimine sahip olma sorumluluğundan kurtarılması ve böylece imkanların fiziki olarak artırılması konusunda gelişmeler sürmektedir. "Kioks" olarak da tabir edilen ve uzun bir süredir ülkemizde de kullanılmakta olan otomatik para çekme makinelerine (ATM) benzer şekilde çalışan merkeze bağlı terminaller sayesinde, bir bilgisayara sahip olmadan da vergi, su, gaz vs. ödentilerinin yapılabilmesi, dilekçe vermek, sigorta işlemleri vb. gibi kamu hizmetlerinin sunulması mümkün olmaktadır. Bu sistemin yaygınlaşması için vatandaşların bilgisayar kullanmaya yatkınlığını artıracak şekilde eğitimin gerekliliği hususu burada yeniden karşımıza çıkmaktadır⁹⁸.

5. Bilginin Gizliliğinin ve Doğruluğunun Sağlanması

Gizlilik ilkesinin elektronik ortamlarda korunması konusu, en çok endişe yaratan alanların başında gelmektedir. Sorunun giderilmesindeki zorluklar, kullanıcıların neden olabileceği insan kaynaklı hataların yanı sıra, gizliliğin sağlanması için gerekli yasal ve teknik araçların yeterli olmadığı endişesinden de kaynaklanmaktadır.

İnternet aracılığı ile sunulan bilgi ve hizmetlerin gizliliği konusu iki ayrı çerçevede incelenebilir. İlk olarak yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellemesi sorunu vardır. Bu yüzden yönetim birimleri, bilgi bankalarını azami dikkatle korumak durumundadırlar. Gizlilik konusunun diğer bir yönü ise, internet üzerinde sergilenen kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir. Örneğin bazı yerel yönetim birimleri internet üzerinde

⁹⁷ TUENA-Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırması Raporu, s. 72.

⁹⁸ İnce, Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, s. 35.

yerleşim merkezlerinin yerleşim ve altyapı planlarını içeren, emniyet birimlerini ve askeri tesisleri gösteren ayrıntılı haritalarını yerleştirmektedirler. Söz konusu dijital haritaların en küçük ayrıntıları bile göstermesi stratejik noktalara yönelik tehditlerin artmasına neden olabilir⁹⁹.

Kişilere ait bilgilerin toplanması her zaman için gizlilikle ilgili konuları gündeme getirmiştir; ancak yeni teknolojilerin eskisine nazaran daha fazla bilgiyi daha hızlı ve daha kolay bir şekilde depolaması konuya olan ilgiyi artırmaktadır¹⁰⁰.

İnternet üzerinden yapılan iletişimde gizli bilgilerin kötü niyetli kişilerin eline geçmesi tehlikesi, kullanıcıların sisteme olan güveninin sarsılmasına yol açacaktır. Günümüz teknolojisi ile elektronik ortamda gerekli önlemlerin alınmadığı durumlarda, kişisel bilgilerin söz konusu bireyin rızası ve bilgisi dışında ele geçirilmesi mümkündür. Buradaki kişisel bilgi ifadesi sadece gerçek kişilerin isim, unvan, sağlık finansal vb. değil şirketlere ait idari, teknik ya da ticari bilgiyi de içermektedir. Kişisel bilgilerin toplanması ve pazarlanması, giderek önemli bir ekonomik sektör haline gelmektedir. Bunun önlenmesine ilişkin olarak açılmış ve kazanılmış davalar ile halen sürmekte olan davalar vardır. Karşı yöntemler geliştirilmiş olmakla birlikte, internet ağında dolaşan kullanıcılara ait bilgilerin kullanıcıların bilgisi ve rızası olmadan toplanması teknik olarak mümkündür. Kişisel tercihlerin saptanması, kullanıcı profilinin belirlenmesi, özellikle gelir, yaş vs. gibi belirli parametrelere sahip gruplara hitap eden ya da etmeyi planlayan firmalar için eşi bulunmaz bilgilerdir. Elektronik ortamda gerçekleştirilen sözleşmelerde kişisel bilgilerin birçok şekillerde yer alması gerekli olduğundan, bu bilginin bilgi sağlayıcıların rızası olmaksızın alınması, saklanması, el değiştirmesi ve yayılmasının da önlenmesi gerekmektedir.

Elektronik ortamlarda gizliliğin sağlanmasındaki sorunlar, yasal araçların yani sıra teknik araçlarla da çözülmeye çalışılmaktadır. Sayısal imza, biyometrik usuller gibi elektronik imzalama yöntemleri ile iletilen bilginin gerçekten belirli bir kişiden geldiği garanti edilebilmekte, iletişim ağı üzerinde herhangi bir değişime uğramaması sağlanabilmektedir. Bununla birlikte, değişik imzalama yöntemlerinin

⁹⁹ Yıldız, a.g.e., s. 5.

¹⁰⁰ Hasan Gül, Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması, *Maliye Dergisi*, Sayı: 155, Temmuz-Ağustos 2008, s. 16.

birbiri ile uyumlu çalışmasının sağlanması, teknik altyapıda standart birliğinin oluşturulması hususlarında çalışmaların sürdürülmesine ihtiyaç duyulmaktadır¹⁰¹.

Açık ağlar üzerinde ortaya çıkan en önemli sorunlardan biri de bilginin doğruluğu sorunudur. Hiçbir kurum ya da kişi tarafından kontrol edilmeyen serbestçe paylaşılan bir ortam yaratan internet üzerinden, başlangıçtan itibaren çok kısa süre geçmiş olmasına rağmen çok büyük miktarda ve çok çeşitli içerikte bilgi el değiştirmektedir. İnternet ortamına düşen bir bilgi saniyede milyonlarca kişi tarafında upload veya download edilebilmekte, bu durum ise doğruluğu saptanmamış bilgilerin milyonlarca insanı yanlış bilgilendirilmesine sebep olmaktadır. Bunların doğruluğunun tek tek sınanması kanıtlanması mümkün olmadığı gibi başlangıçta internet ortamında iyi niyetle sunulan doğru bir bilginin daha sonra hackerler tarafından tahrip edilip değiştirilmeyeceğini garanti etmek mümkün değildir.

İnternet güvenliği konusunda yine asıl iş kullanıcılara düşmektedir. İşlem yapılan web sitelerinin güvenliğinden ve sunulan bilgilerin doğruluğundan emin olunması, güvenilir yazılımların kullanılması ve kötü niyetli yazılımcıların yasal olmayan faaliyetlerinin önüne geçilmeye çalışılmalıdır. Devlet tarafından da bu şekilde işlem yapan kötü niyetli kişilerin faaliyetlerini engelleyebilecek sistemin kurularak, bu kişiler hakkında gerekli hukuki yaptırımları ciddi bir şekilde uygulanması gerekmektedir.

Kişisel bilgilerin ticari amaçlarla özellikle kişilerin rızası olmadan toplanması gibi gizliliğin ihlaline ilişkin durumlar genelde e-devletin ciddi sıkıntı oluşturan yönünü oluştururken; kredi kartı bilgileri gibi koruma altındaki bir takım gizli bilgilerin adli suç olan kimlik hırsızlığı suretiyle elde edilmesi hariç, internetteki bilgilerin mahremiyeti ile ilgili tam tersi bir sonuca da ulaşılabilmesi mümkündür. Pazarlamacıların ticari amaçlarla kişiler hakkında daha çok bilgi sahibi olmaları, kişiler için zararlı değil faydalıdır. Zira kişiler hakkında bilgi toplanılması pazarlamacıları daha doğru hedeflere yönelterek, alıcı ve satıcıların bir araya getirilmesinde bilgiden kaynaklanan etkinsizlikleri azaltabilecektir¹⁰². Bu açıdan internet ortamı, özel sektör firmalarına reklam faaliyetleri konusunda büyük

¹⁰¹ İnce, *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, s. 37.

¹⁰² Gül, a.g.m., s. 16.

kolaylıklar sağlamaktadır. Buradaki ayırım bireylerin rızası olmadan bilgilerin el değiştirmesinin önüne geçmektedir. Yoksa bu müthiş bilgi birikimi ağı bir anda felakete dönüşebilmektedir.

6. Seçicilik ya da Gizlilik Sınıflandırması

Kamu bilgilerine erişimde seçicilik, hangi kurumların ya da kimlerin hangi bilgilere ulaşabileceğine karar verme konusuna ilişkindir. Kamu hizmetlerinin açık ağ üzerinde sağlanmasından önce, kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının hangi alt birimlere kadar yaygınlaştırılacağı, hangi bilgilerin vatandaşlara ya da şirketlere aktarılabilmesi, hangi bilgilerin ise kamu birimleri arasında paylaşılacağı konularında analitik çalışmalar yapılması ve seçici davranılması kaçınılmazdır.

Kamu hizmetleri çok geniş bir alana yayılmış olduğundan, bu kapsamda vatandaşların ve şirketlerin kamu kurumlarıyla, kamu kurumlarının da kendi aralarında iletişimleri söz konusudur. Bunların her biri için, ağ üzerinden akan bilgi trafiği göz önüne alındığında kamu kurumları arasındaki iletişimde dahi, bazı bilgilerin paylaşımının kritik olacağı açıktır. Vatandaş ve şirketlerle yapılan iletişimde de en önemli hususlardan biri de; özel bilgilerin akışında gizlilik sınıflandırması yapılması ya da başka bir ifade ile seçici davranılmasının gerekli oluşudur. Dolayısıyla konu sadece bilgisayar ekranında kullanılan arayüzün tasarımı ile değil, aynı zamanda hizmetin verildiği kamu kurumunda buna ilişkin teknik ayrıntıların tasarımıyla da ilgilidir. İncelenen kamu kuruluşlarına ait web sitelerinde genellikle, kuruma ulaşacak bilgilerin ya da taleplerin sadece ilgililerce görüleceği belirtilmekte ancak, talebe daha iyi yanıt vermek için gerekli görüldüğünde diğer kurumlara da gönderilebileceği belirtilmektedir. Esas olarak bu tür bir sorun elektronik devlete has değildir. Geleneksel kamu yönetimindeki bilgi paylaşımı da hemen hemen benzer esaslara dayanmaktadır. Kamu kurumlarınca günümüzde uygulanan bilgi paylaşımı da gizlilik sınıflamasına tabidir. Bununla birlikte, bilginin elektronik ortamda çok kolay ve rahatça el değiştirebilmesi, elektronik devlet açısından sorunu biraz daha kritik hale getirmektedir¹⁰³.

¹⁰³ İnce, Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, s. 39.

7. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması

Bir kamu kurumunun elektronik ortamda sunacağı hizmetin fiyatı belirlenmeden önce, ilgili kamu kurumunun elektronik ortamda verebileceği hizmetlerin belirlenmesi ve daha sonrada fiyatlandırma usulünün seçilmesi gerekmektedir.

Hem elektronik hem de geleneksel yöntemlerle kamusal hizmetlerin sunulduğu bir yönetim düzeninde, geleneksel yöntemlerle belirli bir kalitede belirli bir maliyetle ortaya konulan ve fiyatı buna göre belirlenmiş olan hizmetlerin, elektronik ortamda daha az maliyetle sunulması durumunda, elektronik olarak satın alınan hizmetin daha ucuza sunulması, geleneksel yöntemlerle bu hizmeti satın alan kişilere haksızlığa neden olmaktadır. Ama yine de hizmetin elektronik ortamda daha ucuza sunulması sayesinde elektronik işlemler teşvik edilmiş olacaktır. Doğal olarak elektronik ortamda işlem maliyeti daha düşük olacağından kullanıcı açısından da hizmetin görülmesi daha ucuza mal olacaktır. Fiyatlar, geleneksel yöntemle göre belirlendiğinde ise bilgi teknolojisinin sağlayacağı yüksek verimlilik faydasından vazgeçilmiş olacaktır. Bu sebeple fiyat değerlendirilmesi yaparken her iki kitleyi de haksızlığa uğratmayacak hizmet fiyatının belirlenmesi gerekecektir.

Hangi hizmetlerin elektronik ortamda herhangi bir ücret talep edilmeden sunulacağı, hangilerinin ise yukarıdaki görüş çerçevesinde ortaya çıkacak belirli bir bedelle verilebileceğinin tespit edilmesi hususu ayrıca değerlendirilmelidir. Örneğin, sadece bilgi alış-verişi şeklinde gerçekleşen bir hizmet sunumu ve alımı ücretsiz iken, trafik cezalarının ağ üzerinden ödenmesinde belirli bir bedel uygulanabilir. Ayrıca merkezi ya da yerel çeşitli kamu kurumlarınca verilecek benzer hizmetlerin de benzer fiyatlandırma politikaları çerçevesinde fiyatlandırılması ve uygulanması gerekecektir. Dolayısıyla, tüm kamu kurumlarını kapsayacak ortak bir fiyatlandırma politikası geliştirilmelidir¹⁰⁴.

¹⁰⁴ İnce, Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, s. 41.

8. Maliyet (E-devlet Projesinin Finansmanı)

Dünyada e-devletin finansmanı konusunda belli başlı iki ayrı akım göze çarpmaktadır. Birinci akımın savunucuları e-devletin sunmuş olduğu hizmetlerin bir kamu hizmeti olduğunu, dolayısıyla e-devlet giderlerinin vergi gelirleri ile karşılanabileceğini iddia etmektedirler. Diğer akımın taraftarları ise vatandaşların ve kurumların e-devlet vasıtasıyla elde ettiği bilgi ve hizmetler için bir ücret ödemesini savunmaktadırlar. Bu görüşün başka bir çeşidi ise kurumsal kullanıcılardan alınan fazladan bir ücretin bireysel kullanıcıları sübvansetmesi yoluyla bir tür çapraz finansman uygulamasının hayata geçirilmesidir. Bu iki yaklaşımın kesiştiği nokta ise sanal bilgi ve hizmetlerin çoğunun ücretsiz olduğu; buna karşılık bazılarının kullanımının ücrete tabi kılındığı karma sistemler bulunmaktadır. Örneğin ABD'nin Indiana eyaletinin resmi web sayfası olan 'Access Indiana' adresinde ehliyet ve ruhsat yenileme gibi işlemlerden alınan ufak bir ücret, ücretsiz olarak verilen birçok bilgi ve hizmetin finansmanına katkıda bulunmaktadır. Eyaletin çeşitli kurumlarında çalışan temsilcilerden oluşan bir üst-kurul, herhangi bir bilgi veya hizmetin ücretli veya ücretsiz olacağına karar vermekte; hizmetin ücretli olmasına karar verilirse ücret miktarını belirlemektedir. Bu kurulun uyduğu en önemli kural, eğer bir kamu bilgi veya hizmeti internet kullanımı öncesi ücretsiz ise, bu hizmetin internet aracılığıyla sunumunun ücretli hale getirilemeyeceğidir. Ancak eskiden beri ücretli olan bir hizmetin eski fiyatına ek olarak internet yoluyla kullanımın kolaylığı karşılığında ek bir miktar da katılmaktadır. Tamamen ücretsiz kamusal web sayfalarına örnek olarak ta Türkiye'de yerel yönetimlerin sanal buluşma ve bilgi alışverişi adresi olan YerelNet verilebilir¹⁰⁵.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve daha önce kağıt üzerinde yapılan işlemlerin büyük bir kısmının uzaktan erişimli bilgisayarlar aracılığıyla yapılmaya başlanması, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin ve usullerinin yoğun olarak kullanılmasını gerektirir. Bu aynı zamanda bilgisayar ve ağ teknolojileri ile çeşitli konularda uzmanlaşmış olan işgücünün istihdamı ve sayısız form ve evrakın bilgisayar ortamına aktarılması anlamına gelmektedir. Elektronik devlete geçiş için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın ne kadar olacağı kesin olarak belirlenememekle

¹⁰⁵ Yıldız. a.g.m., s. 10.

birlikte, milyar dolarlarla ölçülebileceği düşünülmektedir. Gerekli finansman kaynağının zamanında sağlanamaması, bu ve buna benzer projelerin hayata geçmesini yıllara yayabilmektedir¹⁰⁶. Örneğin; ülkemizde 1976 yılında başlatılan ve vatandaşlara ait bilgilerin bir veri tabanında toplanmasına yönelik olan Mernis Projesi 34 yıl sonra tamamlanabilmiştir. Diğer ülke örnekleri, kamu hizmetlerine ilişkin ölçeklerin büyük farklılıklar taşıması nedeniyle belirgin bir fikir vermemekle birlikte ülkemizde elektronik devletin kurulmasıyla sonuçlanacak böyle bir projenin gerçekleştirilmesinin 35-70 milyar dolarlık bir harcamayla sonuçlanacağı öngörülmektedir. Fakat böyle benzer tahminlerde bulunabilmek için mevcut kamu yönetiminin alt yapı analizinin çok titiz bir biçimde yapılarak e-devlet kapsamında gerçekleşen ve gerçekleştirilmesi gereken projeler hakkında detaylı bilgi sahibi olmak gerekir. Yoksa elektronik devletin oluşturulmasına ilişkin maliyet tahminleri pek gerçeği yansıtmayacaktır.

9. Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı, ekonomik ve sosyal hayatın her alanında yenilikler ve kolaylıklar yarattığı gibi birçok sorunu da beraberinde getirmiştir.

Bu sorunların en büyük ve ciddi olanlarından biri de hukuk alanında yaşanmaktadır. Özellikle, söz konusu teknolojiler aracılığıyla yapılan ticari işlemlerde ortaya çıkan ya da çıkabilecek yasal sorunlara henüz birçok ülkede hukuki yanıtlar verilememiştir. Hatta bu konudaki ülke yaklaşımları da farklılıklar göstermektedir.

Ağ teknolojilerinin kullanımında ortaya çıkabilecek yasal sorunlar, ülkemizde tartışılmakta ve değerlendirilmektedir. 1998 yılı başında Bilim ve Teknoloji yüksek kurulunca (BTYK) oluşturulan Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulunun (ETKK) çalışmaların neticesinde hazırlanan sonuç raporunun¹⁰⁷ bir bölümünü oluşturan Hukuk Çalışma Grubu Raporunda detaylı olarak incelenmiştir. Bu raporda, temel yasal sorunlar yedi ana başlık altında ele alınmış ve çözüm önerileri oluşturulmuştur.

¹⁰⁶ İnce, *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, s. 40.

¹⁰⁷ ETTK Raporu, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Mayıs 1998, <http://www.e-ticaret.gov.tr/raporlar/hukuk.htm>, (12.10.2009).

Raporda belirlenen sorun alanları ve önerilen başlıca çözümler aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 3: ETTK Raporunda Yer Alan Sorun Alanları ve Çözüm Önerileri

Sorun Alanları	Çözüm Önerileri
I) Veri iletimi altyapısının yeniden düzenlenmesi	1) Daha etkin, ucuz ve verimli hizmet için sektörün rekabet açılması 2) İnternet üzerinden alan isimleri sisteminin yasal bir çerçeveye oturtulması
II) Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik belirleme	3) Elektronik imzanın sözleşme hukukunda yasal olarak tanınması 4) Delil ve ispat hukukunda buna uygun düzenlemeler yapılması 5) onay kurumlarının, elektronik noterlik sisteminin oluşturulması
III) Tüketicinin korunması	6) Elektronik ortamda sözleşme usul ve esaslarının belirlenmesi 7) Satış sonrası servis, ürün iade sistemlerinin buna uygun hale getirilmesi
IV) Kişisel verilerin korunması	8) Kişisel bilgilerin korunması için yasal düzenlemenin yapılması 9) İletişim korsanlığının önlenmesi için yasal önlem alınması
V) Fikri hakların korunması	10) Markalar, ticaret unvanları ve İnternet alan isimleri sisteminin bir arada ele alınması ve uyumlaştırılması 11) Fikri hakların korunması sisteminin, iletişim teknolojilerindeki gelişmelere uyumlu hale getirilmesi, hak tecavüzlerinin önlenmesi
VI) Vergileme	12) Vergi yasalarında gerekli düzenlemeler yapılarak elektronik ortamda vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi

	13) Toplanan vergilerin paylaşımı sisteminin değerlendirilmesi
VII) Ödeme, teslimat ve gümrükleme	14) Ödeme sistemlerinin uyumlaştırılması 15) Ürün teslimatları ve gümrükleme konusunda yasal düzenlemeler yapılması

Kaynak: İnce, **Elektronik Devlet**, s.42, ETTK Raporu, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Mayıs 1998.

ETKK tarafından hazırlanan söz konusu rapor, günümüze dek kamu birimleri tarafından bu kapsamda yapılan tek çalışmanın ürünüdür. Gerekli olan yasal düzenlemeler bakımından öncelikle, elektronik imzaya ilişkin düzenlemelerin yapılması ve kişisel bilgilerin gizliliğini koruyacak mevzuatın hazırlanması gelmektedir.

Elektronik ticareti güvenli hale getirebilmek için en önemli gereksinim mesajın yetkili bir kişiden geldiğinden ve yolda herhangi bir değişikliğe uğramadığından emin olunmasıdır. İşte bu iki özellik - doğrulama ve bütünlük - elektronik imza sayesinde sağlanabilir¹⁰⁸.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar¹⁰⁹.

Yukarıda belirtilen sorun alanları genel olarak elektronik ticarete ilişkin uygulamaların yasal yönünü ilgilendirmektedir. Bununla birlikte, temel olarak elektronik devletin işleyişine ilişkin yasal konular bu sayılanlar arasında büyük oranda benzerlikler vardır. Elektronik ticareti ilgilendiren birçok konu elektronik devletin işleyişi içinde geçerli olacaktır. Çünkü her iki sistem de elektronik iletişim ağının bir parçasıdır. Daha doğru bir ifade ile aynı omurgayı paylaşmaktadır ve dolayısıyla da benzer sorunlarla karşı karşıyadır. Örneğin, vergilerin tahakkuku ve tahsili doğrudan doğruya elektronik devletin ilgi alanına girmekle beraber, elektronik imza, el değiştiren kişisel, ticari vb. bilgilerin gizliliğinin, bütünlüğünün korunması, elektronik sözleşme usulleri, ödemelerin yapılması gibi konular elektronik devlet

¹⁰⁸ "Elektronik İmza", <http://ftp.dtm.gov.tr/eimza/genel/eimzanedir.html>, (24.07.2010).

¹⁰⁹ "Elektronik İmza", <http://ftp.dtm.gov.tr/eimza/genel/eimzanedir.html>, (24.07.2010).

faaliyetlerinde ya doğrudan ya da dolaylı olarak ortaya çıkabilecek tartışma alanlarıdır.

Her iki sisteminde karşılaştığı en önemli yasal sorunların başında; sisteme dahil olarak işlem yapmak isteyen kullanıcının sistem tarafından tanınması ve yapılan işlemin yasal olarak kabul edilmesi gelmektedir. Bu sorun, her iki sistemde de elektronik imzaya hem sözleşme hukuku hem de delil ve ispat hukuku açısından yasal geçerlik tanınmasına ve aşılıma çalışılmaktadır. Örnek vermek gerekirse; elektronik ortamda yürütülen bir kamu alımında yukarıdaki hususların her biri tek tek ve bütün olarak sorun yaratabilecek olan ve dolayısıyla çözümlenmesi gereken hususlardır.

Sorun alanları birbirinden zaman zaman yakınlaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin birbiriyle uyumlu olması, diğeri de çoğu zaman aynı anda yapılmaları gereğidir. Örneğin, kişisel bilgilerin gizliliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılacak işin doğası gereği sözleşme üzerinde bir çok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik mevzuatının düzenlenmesi bir anlam ifade etmeyecektir. Aynı şekilde, her şeyden ve hepsinden önce, vatandaşlık bilgilerinin ya da şirketlere ilişkin bilgilerin bir araya getirildiği elektronik veri tabanlarının hayata geçirilmesinin gerekli olduğunu savunanlar da olacaktır¹¹⁰.

B. TÜRKİYE'DE YAYGIN E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye’de bilim ve teknolojinin belirli bir politika çerçevesinde ele alınışı planlı dönemle birlikte başlamış, 1963 yılında TÜBİTAK’ın kurulmasıyla bu konuda ilk kez üniversiteler dışında bir kurumsal yapı oluşturulmuştur. Türkiye’nin ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması 1983 yılında gerçekleştirilmiştir. “Türk Bilim Politikası: 1983 – 2003” başlıklı bu çalışmanın en önemli sonuçlarından

¹¹⁰ İnce, Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, s. 43.

birisi, “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” (BTYK) olmuştur¹¹¹. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun (BTYK) 1983 yılında kurulması ve bu kurulun sekreteryası görevinin TÜBİTAK’a verilmesi, bu sorumluluğu belirgin ve somut bir görev haline getirmiştir. Bu görevle bağlantılı olarak, TÜBİTAK önümüzdeki yirmi yıllık dönemde uygulanacak bilim ve teknoloji politikalarının belirlenmesine yönelik olarak “Vizyon 2023” adlı kapsamlı bir proje gerçekleştirmiş, ayrıca 2005-2010 Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları Uygulama Planı, 2008-2010 Ulusal Yenilik Stratejileri Uygulama Planı ve 2007-2010 Uluslararası BTY Stratejileri Planının hazırlanmasında koordinasyonu sağlamıştır¹¹².

Ülkemiz internet ile 1993 yılında tanışmasına rağmen, kronolojik olarak incelendiğinde e-devlet ile ilgili çalışmaların 1998 yılında başladığı belirtilebilir. Ülkemizde kamu kesiminin bilgisayarlarla tanışması ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş, daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir. Proje bazlı çalışmalardan ilki 1997’de başlatılan “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)” projesidir. Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde ve TÜBİTAK – BİLTEN sekreteryasında yürütülen proje dünyadaki eğilimlere göre altyapı planlaması yapmayı amaçlamıştır.

Avrupa Komisyonu’nun Şubat 2001’de Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye’ye e-Avrupa benzeri bir eylem planının oluşturulması için davette bulunması üzerine 23-24 Mart 2001’de e-Avrupa+ girişimi görüşülüp onaylanmış, 15-16 Haziran 2001 tarihinde e-Avrupa+ girişimine katıldığımız resmen bildirilmiştir. Türkiye, e-Avrupa+ girişimine en son katılan ülke konumundadır.

Son zamanlarda Türkiye’de e-devlet projelerine olan önem ağırlık kazanmakta, birçok proje üniversite ve çeşitli kamu kuruluşları tarafından yürütülmektedir. Ama yine de dünya ölçeğine bakıldığında işlerlik kazanmış projeler kısıtlı sayıdadır. Kısmen de olsa hayata geçirilerek hizmet veren bazı e-devlet projeleri; Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi, Vergi Daireleri, Otomasyonu (VEDOP I-II-III), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Polis Bilgisayar Ağı (PolNet),

¹¹¹ TÜBİTAK, Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi, Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, Kasım 2004, www.tubitak.gov.tr, (22.05.2010).

¹¹² <http://www.tubitak.gov.tr/home.do?sid=334>, (22.05.2010).

Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000i), SSK e-bildirge ve Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi, işlerliği bulunan başlıca e-devlet uygulamalarıdır.¹¹³

Türkiye’de e-devlet süreçlerinde yeni geliştirilen bu projeler dışında, bilgilendirme amaçlı, basit, yetersiz ve birbirinden kopuk e-hizmetler verilmektedir. Yüzlerce kamu kuruluşunun web sayfası bulunmaktadır. Kurumların hazırladıkları web sayfaları, çoğunlukla statik bilgiler içermekte ve kurumsal bazda bilgilendirme yapılmaktadır. Kurumlar arası iletişim kurma, bilgilendirme ve etkileşimli hizmet servisleri çok az seviyededir. Kurumlar bilgilendirme konusunda nispeten yeterli olsa da, e-hizmet alanında çok yetersizdir¹¹⁴.

Kamu kurum/kuruluşlarının internet ortamında sundukları hizmetlerin incelenmesi, e-devletin alt yapısal durumunu belirlemeyi ve bu konuda yapılması gerekenleri daha net bir şekilde gösterecektir. Türk Kamu Yönetim Sisteminin başlıca kurumlarının internet ağı uygulamaları çerçevesinde sınıflandırılması neticesinde elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablo4’te sunulmaktadır. Tablo sonuçları, özellikle e-devlete yönelik mevcut durumu ve geçişe ne kadar hazırlıklı olduğumuzu belirleyen temel göstergeler olarak kabul edilebilir¹¹⁵.

Tablo 4: Türkiye’de Mevcut Kamu İnternet Uygulamaları

Kodu	Sınıflandırma	Kurum Sayısı	Erişilebilen Kurumların Yüzdesi	Genel Toplamın Yüzdesi
B	Sadece bilgi vermeye yönelik olanlar	4	4,0	2,5
B,İ	Karşılıklı iletişime imkan sağlayanlar	81	74,5	51,0
B,İ,T	Elektronik belge sunabilenler	24	21,5	15,0
	Erişilebilen Kurumlar Toplamı	109	% 100	% 68,5

¹¹³ Hüseyin Çetin, vd., ” E-Türkiye Durum Analizi Ve Çözüm Önerileri”, Ankara: Telekomünikasyon Kurumu, 2003, <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/aydogan.html>, (17.02.2010).

¹¹⁴ Çetin vd., a.g.m., <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/aydogan.html>, (17.02.2010).

¹¹⁵ İnce, Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, ss. 85-89.

H	Hazırlık aşamasında olanlar	4		2,5
S	Web sayfaları sorunlu olanlar	7		4,5
Y	Web sayfası bulunmayanlar	38		24,5
	GENEL TOPLAM	158		%31,5

Kaynak: İnce, E-Devlet, s. 90

Tabloda yer alan sınıflandırmanın, oluşturulan gruplar bir önceki grubun ait olduğu sınıflandırma niteliklerine sahip olduğu anlayışına göre yapılmış olduğu ifade edilmektedir. Tabloya dahil edilen 158 kurumun yaklaşık olarak % 75'inin web sayfasına sahip olduğu belirlenmiştir. Erişilebilen web sayfalarının % 4'ünde sadece bilgi verilmekte ve elektronik posta uygulaması dahi sunulmamakta, % 21,5'inde elektronik ortamda belge sunulabilmekte ve elektronik belge sunabilen 24 kurumdan yalnız 3'ünde online işlemler yapılabildiği belirtilmektedir¹¹⁶.

Tablo 5: E-Devlet Kapsamında Bulunan Bazı Projeler

Tarım Bakanlığı		EFI –II Projesi	D
MIS (Management Information System) Projesi	B	EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	D
TAP (Tanımsal Araştırma Projesi)	B	Ulusal Veri Tabanları Projesi	D
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	B	TOBB	
Milli Eğitim Bakanlığı		Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	D
MEB- NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	B	Odalararası Bilgi Ağı Projesi	D
MEB-SIS (ILSIS, OKULSIS, PERSIS Projeleri)	D,B	Sağlık Bakanlığı	
BILDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	D	TSİM Projesi	D
DONERSIS Projesi		ÇKYM Projesi	D
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	B	HBS Projesi	D
Açık Öğretim Lisesi Projesi	D,B	İçişleri Bakanlığı	

¹¹⁶ Hüseyin Çetin vd., a.g.m., <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/eposter/aydogan.html>, (17.02.2010).

EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	B	ILEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	B
Çalışma Bakanlığı		Emniyet Genel Müdürlüğü	
SSK Projesi	D	POL-NET 2000 Projesi	D
Bağ-Kur Projesi	D	Mobil Bilgisayar Projesi	D
Orman Bakanlığı		Adli Sicil Projesi	D
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi		Sanayi Bakanlığı	
Maliye Bakanlığı		Elektronik Ticaret Projesi	D
Maliye Bakanlığı Projesi	D	KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	D	KOSGEB	
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	D	KOBİ-NET	
Saymanlık Projesi	D	Karayolları Gn.Md.	
Emekli Sandığı Projesi	D	Yol Bilgi Ağı Projesi	B
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	D	Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	B
T AKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	D	Trafik Yönetim Sistemi Projesi {TYS}	
Milli Emlak Projesi	D	Acil Haberleşme Sistemi Projesi	
Dış Ticaret Müsteşarlığı		Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	
İHRACAT -NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)		TCDD Gn. Md.	
Hazine Müsteşarlığı		Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi	D
HAZİNE- NET Projesi		CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	
TUBİTAK-BİL TEN		THY Gn. Md.	
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	B	Elektronik Bilet Projesi	D
Gümrük Müsteşarlığı		Turizm Bakanlığı	
BİLGE-EDİ Projesi	D	TURİZM-NET Projesi	B
GİBOS Projesi	D	TURSAB Projesi	
T .C. Merkez Bankası		Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	
EFI –I Projesi	D		

Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002.

D: Doğrudan ulaşım olabilecek projeler

B: Bilgi alabilecek projeler.

1. E-devlet Kapısı Projesi

Türkiye’de e-devlet uygulamaları ile ilgili çalışmaların en önemli sorunlarından birisi koordinasyon ve entegrasyon ihtiyacının giderilememiş olmasıdır. Her kurum e-dönüşüm çerçevesinde çok sayıda proje uygulamakta, fakat tam olarak entegre bir sistem geliştirilememektedir.

Örneğin 1998-2002 yılları arasında tüm kamu kurum ve kuruluşlarını içerecek ve kurumlar arası eşgüdümü sağlamak amacıyla tüm projeleri bir araya getirip kaynaştıracak bir proje olarak düşünülen Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı Projesi’nden (KamuNet), kurumlar arası eşgüdüm ve iletişim eksiklikleri nedeniyle umulan sonuçlar alınamamıştır¹¹⁷. 2002 tarihinden sonra KamuNet çalışmaları E-Devlet Kapısı Projesi’ne dönüştürülmüştür.

18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılan “E-Devlet Kapısı Projesi” ile tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. Böylece sistem kesintisiz çalışabilecek; zaman ve enerji kaybı olmayacaktır. “E-Devlet Kapısı Projesi”nin 19 milyon Euro maliyeti olmuştur. Bu proje ile ilk etapta 21 kamusal hizmetin sunumu yapılabilmektedir. Söz konusu hizmetlere <https://www.turkiye.gov.tr>. (Şekil 3) adresinden ulaşılmaktadır. Bu site ile birçok kamu hizmetine tek bir noktadan erişim imkanı sağlanabilmektedir.

E-Devlet Kapısı Projesinin öncelikli amacı kamusal hizmetleri; vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak etkin ve verimli bir şekilde hizmet sağlamaktır. Proje birçok gelişmiş ülkede olduğu üzere vatandaş-iş-devlet olmak üzere üç ana bölüm şeklinde hizmet vermektedir. Projenin sağladığı faydalardan bazıları şunlardır¹¹⁸:

- Kişisel bilgilerin korunması,
- Kişiye özel hizmet sunulması,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımı sağlanması,

¹¹⁷ Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, *Çağdaş Kamu Yönetimi 1*, Ankara: Nobel Yayıncılık, Ekim 2003, s. 311.

¹¹⁸ <https://turkiye.gov.tr>, (25.12.09).

- Elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin tek bir siteden sağlanabilmesi,
- Bir kez kimlik bilgisi verilmesi ile birçok hizmete kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik imkanının sağlanması,
- Ödeme gerektiren hizmetler için kolaylaştırılmış bir ödeme altyapısı sunulması.

Şekil 3: Türkiye E-Devlet Kapısı Web Sitesi



Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr>

Böylece bürokrasinin azalması, kırtasiye masraflarının kısılması, hizmet sunulmasında vatandaşların oluşturdukları yoğunlukların azaltılması sağlanabilecektir. Bunun yanı sıra hızlı, düşük maliyetli, sürekli hizmet sağlanması amacına ulaşılmış olacak; kamu hizmetlerinin talebinde vatandaş devlete değil, devlet vatandaşa yönelecektir. Böylece, hizmetlerin sunulmasında şeffaflık ve eşitlik sağlanacak, kurumlar arasındaki iletişimin hızlanması nedeni ile zamandan tasarruf edilecektir. Genel olarak ta kamu hizmet sunumunda etkinlik sağlanmış olacaktır.

2. SGK Projesi

Sosyal Güvenlik Kurumu, 01.10.2008 Tarihinde yürürlüğe giren 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ile; Sosyal Sigortalar ile Genel Sağlık Sigortası bakımından kişileri güvence altına alacak, sosyal sigortacılık ilkelerine dayalı, etkin, adil, kolay erişilebilir, aktüeryal ve mali açıdan

sürdürülebilir, çağdaş standartlarda bir sosyal güvenlik sisteminin gerçekleştirilmesi amacıyla kurulmuştur¹¹⁹. SGK ile SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı aynı statüye bağlanarak, sağlık işlemleri otomasyonu tek bir kurum çatısı altında toplanmıştır. Kurum kapsamında 2010 yılı itibariyle Türkiye’de faaliyet gösteren 355’i özel toplam 1191 hastane, 23.265 eczane ve 2000 den fazla optik şirket sağlık otomasyonu kapsamına alınarak www.sgk.gov.tr adresinden ya da alo 170 telefon hattından sağlık konuları ve sağlık kurumları hakkında 7/24 bilgi edinilebilmektedir. Bu hizmetler arasında; SSK, Bağ-Kur, Emekli Sandığı sigortalılarının internet üzerinden prim tahsilatlarının yapılması ve emeklilik işlemlerine ilişkin hizmetlere erişimi, sigortalılara ve hak sahiplerine yönelik hak ve yükümlülüklerine, alacakları sağlık ve diğer gerekli bilgilere ilişkin iş ve işlemlerini sayılabilir.

3. Maliye Bakanlığı Projeleri

1998 yılında Ulaştırma Bakanlığı’nın Kamu Kuruluşları Bilgi İşlem Eğilimi Çalışma Belgesinde Maliye Bakanlığı’nda ki bazı birimlerde bilgisayar ve çevre birimlerinin sayısı çok az bulunmuş, Bakanlığın web sayfası bile bulunmadığı belirtilmiştir. Ancak bugün Bakanlık donanımlı teknik eleman kapasitesiyle, yurt genelini kapsayan başarılı projeleriyle (Vedop I-II-III, say2000i) e-devlet alanında önemli adımlar atmıştır.

a. VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi)

Kullanıcı grubu olarak kurum çalışanlarını tanımlayan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi – I 1998 yılında başlatılmış ve halen 22 il merkezinde ve 155 vergi dairesinde uygulamaya geçmiştir. Projeyle evrak girişlerinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleşmiştir. Maliye Bakanlığı’nın Siemens Business Services ile uygulamaya koyduğu VEDOP –

¹¹⁹ 31/5/2006 Tarihinde kabul edilen ve 01.01.2007 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanarak Yürürlüğe Giren 5510 Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, [www.sgk.gov.tr/T.C.Sosyal Güvenlik Kurumu.htm](http://www.sgk.gov.tr/T.C.Sosyal_Guvenlik_Kurumu.htm), (21.05.2010).

II ile ise, Türkiye'deki vergi dairelerinin işlemlerini İnternet üzerinden yapmasına olanak sağlayacak bir ağ kurmuştur.

VEDOP II kapsamında geliştirilecek e-Beyanname uygulamasıyla vatandaşların vergi beyannamelerini İnternet üzerinden verebilmesi mümkün hale getirilmiştir. Bu uygulama ile mükelleflerin beyanname vermek için vergi dairelerine gitmeleri zorunluluğu ortadan kaldırılarak zaman, işgücü ve maliyet tasarrufu sağlanacaktır. e-Beyanname uygulamasına ek olarak, internet aracılığıyla güvenli erişimi destekleyen şifrelendirilmiş veri transferi ve sayısal imza kullanımı Açık Anahtar Altyapısı kullanılarak mümkün hale getirilecektir¹²⁰.

Mevcut projelerin geliştirilmesi ve yeni uygulamaların hayata geçirilmesi amacıyla 17 Temmuz 2007 tarihinde VEDOP III uygulamaya koyulmuştur. Bu projenin amaçları:

- E-VEDOP uygulamasının bütün Türkiye'ye yaygınlaştırılması,
- Merkezi sistemlerde iş sürekliliği ve felaketten kurtarma yapısının kurulması,
- VEDOP I donanımlarının yenilenmesi,
- VEDOP II işletim sistemlerinin yükseltilmesi,
- 585 Mal Müdürlüğü'nün VEDOP otomasyonuna dahil edilmesi,
- 61 Taktir Komisyonunun otomasyona dahil edilmesi,
- Sistem güvenliğinin artırılmasıdır.

Projeler ile ilk uygulamaya geçiş tarihinden 29 Ekim 2008 tarihine kadar toplam 118.842.617 adet e-beyanname kurumlarca alınmıştır. 2007 yılı itibarıyla Gelir Vergisi ve Kurumlar Vergisi e-beyanname oranları sırasıyla %99,46 ve %99,99 gibi bir orana ulaşmıştır.¹²¹

¹²⁰ "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları", www.nuveforum.net, (17.05.2010).

¹²¹ Mehmet Atılg, "E-Devlet Kapsamında VEDOP uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar", **Ulusal E-Devlet Konferansı**, Ankara, Kasım, 2008, <http://www.edevletkonferansi.org/index.html>, (05.12.09).

b. Maliye Bakanlığı Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi (Say2000i)

Maliye Bakanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından 03 Mart 1999 tarihinde başlatılan Say2000i Projesi; yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayan sanal bir ağ üzerinde, saydam, hızlı ve güvenli hizmeti hedefleyen, 1536 birimi (1472 saymanlık) kapsayan, web tabanlı (internet teknolojilerine dayalı), saymanlık otomasyon sistemidir. Bu proje çerçevesinde devletin muhasebe bilgileri günlük olarak izlenmeye başlanmış, dolayısıyla her düzeyde kamu maliyesi kararlarını güncel bilgiyle destekleyen bir yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. Ayrıca bu sistem ile tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin ve sağlık harcamalarının, merkezi olarak yönetim ve denetimi mümkün hale gelmiştir¹²².

1999 yılında çalışmaya başlayan Say2000i sistemi, gelişmiş bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı, web tabanlı e-devlet uygulamaları arasında dünya çapında ilk beş büyük projeden biridir. Büyüklük ve kapsam açısından ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamu projesidir. 2000 yılında say2000i proje ekibine KALDER tarafından "Yılın En Başarılı Ekibi" ödülü, 2003 yılında Capital Dergisi ve Siemens Business Services (SBS), Türkiye tarafından düzenlenen "Türkiye'nin e-Dönüşüm Liderleri" yarışmasında, say2000i sistemine "Kamu" kategorisinde birincilik ödülü verilmiştir¹²³.

4. MERNİS Projesi

MERNİS Projesi ile tek numaraya dayalı olarak vatandaş kimlik bilgilerinin tutulduğu bilgi sistemi oluşturulmuş ve bilgiler diğer kamu kurumları ile paylaşılmaya başlanmıştır. Vergi ve gümrük işlemleri büyük ölçüde elektronik ortamda sunulmakta ve kullanımı yaygınlaşmaktadır. Ulusal yargı ağı projesi ve sosyal sigorta işlemlerini içeren e-bildirge uygulamaları hayata geçirilmiştir. Bütçe hazırlık ve işleyiş sürecini destekleyen bütçe yönetim enformasyon sistemi kamu idareleri tarafından etkin olarak uygulanmaktadır. Kamuda e-imza kullanımı için

¹²² Abdullah Gökçöz, "Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi Üzerine", **Kamu Hesaplarına Uzman Bakış Dergisi**, Yıl:1, Sayı: 1, 2006, s. 52.

¹²³ Gökçöz, a.g.m., s. 53.

yasal ve idari altyapı oluşturulmuş ve uygulama başlatılmıştır. 2005 yılında başlatılan, vatandaşa tek noktadan bütünleşik hizmet sunumuna yönelik e-devlet kapısı çalışmaları ise devam etmektedir¹²⁴.

5. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)

Adalet Bakanlığı'nın uygulamakta olduğu bir proje olan UYAP, ilk aşamada merkez birimlerinin, ikinci aşamada da taşra birimlerinin otomasyonu hedeflenmiştir. Bu proje ile Türkiye genelinde 7751 mahkeme, Cumhuriyet Başsavcılığı ve İcra Dairesi aynı sisteme bağlanmıştır. Küçük veya büyük ölçekteki her türlü mahkemede işleyen sistem sayesinde adalet sistemi ile her türlü bilgi ve belgeye ulaşım hem adalet personeli hem de vatandaşlar için kolaylık sağlamakta, mahkemelerin daha kısa sürede daha çok dava sonuçlandırması konusunda önemli etkileri olmuştur. Yargı hataları en aza inerken yargı sistemine olan güven bu sistem sayesinde arttırılmaya çalışılmaktadır. Proje ayrıca yurt çağında personelin kullanabileceği bir bilgi bankasının kullanıma açmayı; personelin yazışmalarını sistem içinde elektronik formatta yapmasını, üst düzeyde bilgi güvenliği ve gizliliği sağlamayı da amaçlamaktadır¹²⁵.

6. PolNet (Polis Bilgisayar Ağı Projesi)

Emniyet Genel Müdürlüğünün 81 il merkezi ve 86 hudut kapısını birbirine bağlayacak çalışması PolNet, merkezlerden gelen bilgilerin daha etkin toplanmasını, işlenmesini ve paylaşımını sağlayarak ve eşgüdümü kolaylaştırarak emniyet kuvvetlerinin daha verimli çalışmalarını amaçlamaktadır. Yine PolNet projesinin hedeflerinden biri bilgiye hızlı erişerek ehliyet pasaport verme gibi hizmetleri kısa sürede vatandaşa sunmak olarak açıklanmaktadır¹²⁶.

Bu proje, bundan sonraki bölümde detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

¹²⁴ Erdem Özgür, "E-devlet Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri İlişkisi", <http://www.stratejikboyut.com/> (23.05.2010).

¹²⁵ Acar ve Özgür, a.g.e., s. 313.

¹²⁶ Acar ve Özgür, a.g.e., s. 313.

III. BÖLÜM

EMNİYET TEŞKİLATI VE EMNİYET HİZMETLERİNDE

E-UYGULAMALAR

Bu başlık adı altında kamu kurumları içerisinde önemli bir yer tutmakta olan Emniyet Teşkilatının, amacı ve yapılanması hakkında açıklamalar yapılarak; emniyet hizmetlerinde uygulamaya konulan e-devlet projeleri ve elektronik bilgi sistemleri konusunda bilgiler verilecek ve değerlendirmeler yapılacaktır.

A. EMNİYET TEŞKİLATININ AMACI, YAPISI, EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ

1.Emniyet Teşkilatının Amacı

Türk Polis Teşkilatı, toplumun huzur ve güvenliğini sağlamaya yönelik kurulan ve İçişleri Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapan iki genel güvenlik örgütünden birisidir. Çalışma alanımız emniyet hizmetleri ile ilgili olduğundan diğer güvenlik gücü olan Jandarma Teşkilatı üzerinde durulmayacaktır.

Polis örgütü, belediye sınırları içerisinde, 3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu ile 2559 Sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanununa göre toplumun huzur ve güvenliğinin sağlanmasından sorumludur.

Kamu düzeni, emniyet ve asayiş sağlamakla görevli polisin genel emniyetle ilgili olarak iki türlü görevi bulunmaktadır. Bu görevlerden birincisi olan önleme görevi; kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere, hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden evvel 2559 sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu hükümlerine göre önünü almaktır. İkincisi olan adli görevi, işlenmiş bir suç hakkında Ceza Mahkemeleri Usulü Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı işlemleri yapmaktır¹²⁷. Polis görevleri, polis teşkilatı içinde çeşitli hizmet kısımlarınca yürütülmekte olup, 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu ile bu kısımlar belirlenmiştir.

¹²⁷ 04.07.1934 Tarihinde Kabul Edilen ve 14.07.1934 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanarak Yürürlüğe Giren 2559 Sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, Md. 2.

Buna göre idari polis; genel ve sosyal düzeni, adli polis; adli işlemleri, siyasi polis ise; devletin genel emniyetini sağlamakla ilgili işleri yapmakla yükümlüdür¹²⁸.

Toplu olarak yaşamaya başlayıp, devlet kurma noktasına gelen insanlığın huzurunu koruma ve devamlı kılma mecburiyetinin ortaya koyduğu ve temel ihtiyaçlardan biri konumuna gelen güvenliği sağlama zorunluluğu; günümüz devlet anlayışının ana unsuru olan, vatandaşların can ve mal emniyetini sağlamak ve kanun hakimiyetini ve otoritesini tesis etmek, vazgeçilmez görevler arasındadır. Kurulan her devlet; varlığını devamlı kılacak, kanunlara ve bu kanunların uygulanmasını sağlayacak bir kuvvete ihtiyaç duymuştur. Emniyet Teşkilatının var olma sebebi ve işletmesindeki temel amaç da budur¹²⁹.

2. Emniyet Teşkilatının Yapısı

Türk Kamu Yönetiminin sahip olduğu merkeziyetçi yapıya paralel olarak polis örgütü de merkezi yapının içinde İçişleri Bakanlığı'nda konuşlandırılmıştır¹³⁰. Varlık nedeni kuruluş ve yetki yasalarında sayılmış olan, kendi özel kanunlarına göre yönetilen bir Genel Müdürlük olarak görev yapmaktadır.

Bugünkü Polis Teşkilatı, Emniyet Teşkilatı Kanunu ile merkezde Emniyet Genel Müdürlüğü çatısı altında, illerde İl Emniyet Müdürlüğü, ilçelerde ilçe Emniyet Müdürlüğü/Amirliği şeklinde örgütlenmiştir¹³¹.

Emniyet Teşkilatı Kanunu, polisin görev alanı içerisinde meydana gelen hızlı nüfus artışı, kentleşme, suç ve suçlulardaki değişiklik ve artış, yoğun asayiş ve toplumsal içerikli olaylar karşısında yasanın öngördüğü birimler yetersiz kalmasına ve yeni birimlerin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Bu nedenle kanunun bazı maddelerinde değişiklik yapılarak, Emniyet Genel Müdürlüğü genel hatlarıyla: Merkez Teşkilatı, Taşra teşkilatı ve Yurtdışı teşkilatı olmak üzere üç başlık altında toplanmıştır¹³². Şimdi bu yapıları inceleyelim.

¹²⁸ R. Cengiz Derdiman, *Polis Yönetimi ve Hukuku*, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Basımevi, 1997, s. 21.

¹²⁹ Feyzullah Arslan, "Türk Emniyet Örgütünde Sürekli Eğitim", *Polis Dergisi*, 2002, Sayı: 3-4, s. 29.

¹³⁰ Hüseyin Çevik ve Turgut Aydın, *Kamu Sektöründe Stratejik Yönetim ve Vizyon Oluşturma: Türk Emniyet Örgütü İçin Bir Model Önerisi*, Ankara: TİD Yayınları, Eylül 2000, s. 89.

¹³¹ 04.06.1937 Tarihinde Kabul Edilen ve 12.06.1937 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanarak Yürürlüğe Giren 3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu, Md. 16.

¹³² Yılmaz Yaşar, *Açıklamalı Polis Meslek Hukuku*, Ankara: Başkent Klîşe Matbaacılık, 25. Baskı, Eylül 2006, s. 60.

a. Merkez Teşkilatı

Merkeziyetçilik anlayışının etkisiyle, merkezde İçişleri Bakanlığı'na bağlı bir Genel Müdürlük olarak örgütlenen Emniyet Genel Müdürlüğü'nün başında Vali ya da Sınıf üstü Emniyet Müdürü rütbesinde Genel Müdür, kamu düzeni ve güvenliğine ilişkin olarak teşkilatına verilen görevleri, etkin ve süratli, bir şekilde yürütülmesini temin ve personelin yetiştirilmesi, eğitim ve disiplini sağlayacak tedbirleri almak ve bu amaçta teşkilatın kuruluşları üzerinde denetim ve gözetim görevlerini yerine getirmekle görevli en büyük mesleki amir olarak bulunur. Bu görevleri kendisine doğrudan bağlı birimler ile sayısı beş (5) olan Genel Müdür Yardımcıları aracılığıyla bağlı Daire Başkanlıkları aracılığıyla yürütmektedir¹³³.

Emniyet Teşkilatı Kanununun 16. Maddesi uyarınca, Merkez Teşkilatı: Teftiş Kurulu Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği ve Daire Başkanlıklarından oluşmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü merkez teşkilatının Genel Müdür'e doğrudan bağlı birimlerinden Polis Akademisi Başkanlığı, teşkilatın orta ve üst kademe amir ihtiyacını karşılamak üzere lisans düzeyinde eğitim veren, polis koleji ise yine akademinin öğrenci kaynağını yetiştirmek üzere, yabancı dil ağırlıklı lise düzeyinde eğitim veren kurumlarıdır.

Genel müdürün denetim ve gözetim görevini yerine getirmek üzere kurulmuş bulunan Polis Teftiş Kurulu Başkanlığı, araştırma ve planlama çalışmaları yapmak üzere 1. Sınıf Emniyet Müdürlerinden oluşan Araştırma ve Planlama Uzmanları, Hukuk Müşavirliği, İstihbarat Dairesi Başkanlığı, Özel Kalem Müdürlüğü, Sivil Savunma Uzmanlığı, Basın Protokol ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Danışmanlık ve Destek birimleri olarak diğer doğrudan bağlı kuruluşlardır¹³⁴.

Bunun yanı sıra kuruluşları merkezde olmamakla birlikte illerde örgütlenmiş bulunan Polis Okulları, Polis Moral Eğitim Merkezi müdürlükleri, Polis Hastanesi Başhekimliği de taşra illerinde örgütlenmiş ancak doğrudan merkeze bağlı birimlerdir.

¹³³ Polis Okulları Ders Kitabı, s. 310.

¹³⁴ Ali Kuyaksil, "155. Yılda Polis Teşkilatının Tarihçesi, Kolluk Kavramı ve Günümüzde Emniyet Teşkilatı", Polis Dergisi, Y. 6, S. 22, Ankara, 2000, s. 20.

Trafik, Siyasi, Asayiş, Personel ve Lojistik işlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcıları ve bağlı Daire Başkanlıkları aracılığıyla yürütülen ana yardımcı hizmetler, merkeze teşkilatının genel müdüre genel müdür yardımcıları aracılığıyla bağlı birimleri ile yerine getirilmektedir.

b. Taşra Teşkilatı

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 126. Maddesi'ne göre genel idari kuruluşları bakımından coğrafi durum, ekonomik koşullar ve kamu hizmetlerinin gerekliliklerine göre illere bölünmüş ülkemizde, devleti ve hükümeti temsilen görev yapan valiler bakanlıkların kuruluş kanunlarına göre teşkilatlandıkları il kuruluşları aracılığıyla yürütülen kamu hizmetlerinden olan güvenlik hizmetinin sağlanmasında birinci derecede sorumludur. Yine ilçelere bölünmüş olan illerimizin genel idaresinden sorumlu kaymakamlar da ilçe sınırları içerisinde bulunan genel ve özel zabıta kuvvet teşkilatlarının amiridir¹³⁵.

İl ve ilçe Emniyet Teşkilatının başında bulunan emniyet müdürleri, emniyet amirleri ve İçişleri Bakanı'nın uygun göreceği yerleşim alanlarında kurulacak polis birimlerinin başında bulunanlar teşkilatlarıyla birlikte mülki Amirinin emri altındadır¹³⁶.

Bugünkü verilere göre taşra teşkilatı¹³⁷:

- 81 İl Emniyet Müdürlüğü,
- 349 İlçe Emniyet Müdürlüğü,
- 394 İlçe Emniyet Amirliği,
- 1 Hudut Kapısı Şube Müdürlüğü,
- 11 Hudut Kapısı Emniyet Amirliği,
- 7 Hudut Kapısı Emniyet Komiserliği,
- 8 Serbest Bölge Amirliği,
- 885 Polis Merkezi Amirliği ve 282 Polis Karakolu'ndan oluşmaktadır.

¹³⁵ 10.06.1949 Tarihinde Kabul Edilen ve 18.06.1949 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanarak Yürürlüğe Giren 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu Md. 27-28-29.

¹³⁶ Kuyaksıl, a.g.m., s. 20.

¹³⁷ Y. Yaşar, a.g.e., s.109-110.

(1) İl Emniyet Müdürlükleri

Bilindiği üzere, illerin idaresi yetki genişliği esaslarına dayanmakta, il genel idaresinin başında vali bulunmaktadır.

İlin büyüklüğü, nüfusu, suç işleme oranı, asayiş durumu göz önünde bulundurularak, bulundurdıkları birim, personel sayısı, araç-gereç ve kadro planlaması bakımından özel statü, A Tipi, B Tipi ve C Tipi olmak üzere statülerine göre 4'e ayrılmış olan ve İl Emniyet Müdürlüğü şeklinde adlandırılan, merkezdeki örgütlenmenin benzeri olarak Daire Başkanlıklarının hizmet alanı gözetilerek oluşturulmuş şube müdürlükleri şeklinde örgütlenmiş il düzeyinde görev yapan ve başında 1. Sınıf Emniyet Müdürü rütbesinde, İl Emniyet Müdürlüğünün yönetiminden genel güvenlik ve asayişini sağlamak, kamu düzen ve güvenliğini korumakla yükümlü, kanunla öngörülen yetkilere sahip, il sınırları içerisinde polis gücünün en yüksek mesleki amiri olarak görevli İl Emniyet Müdürü ile hiyerarşik yapıda hizmet veren taşra örgütüdür¹³⁸.

(2) İlçe Emniyet Müdürlükleri

1989 yılına kadar ilçe Teşkilatlanma biçimi olarak İlçe Emniyet Amirliği şeklinde örgütlenmiş olan ancak, nüfus artışı, siyasi ve ekonomik gelişmeler, suç oranlarındaki artış, zabıta olaylarının çeşitliliği gibi nedenlerle Merkez Tipi İlçe Emniyet Müdürlüğü ve İlçe Emniyet Müdürlüğü şeklinde 2 ayrı statüde örgütlenmiş olan, kamu düzeni ve güvenliğinden birinci derecede sorumlu Kaymakamlar emrinde görev yapan İlçe Emniyet Müdürlükleri, halen 349 ilçe düzeyinde teşkilatlanmış olarak görev yapmaktadır. Yeni ilçe kuruluşları ya da yukarıda sayılan nedenlerle yeni İlçe Emniyet Müdürlükleri/Amirlikleri kurulmakta ve sayıları giderek artmaktadır¹³⁹.

(3) Yurtdışı Teşkilatı

3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanununun 16. maddesine kurulması öngörülen yurtdışı teşkilatları henüz kurulmamış olmakla birlikte; Dışişleri Bakanlığı kadrolarında bulunan Uzman Müşavir kadroları ile yine Dışişleri Bakanlığı kadrosunda geçici görev ile istihdam yoluyla yurtdışı temsilciliklerimizin korunması

¹³⁸ Yaşar, a.g.e., s. 105.

¹³⁹ Yaşar, a.g.e., s. 114.

ve görevli personelin güvenliğini sağlanması amacıyla koruma görevlisi bulunmaktadır. Ayrıca Uluslar arası Polis Örgütü “İnterpol” çatısı altında görev yapan İnterpol Dairesi Başkanlığı aracılığıyla, Türk Polis Teşkilatını temsilen milletler arası suç ve suçlularla mücadelede etkinlikler sürdürülmektedir¹⁴⁰.

3. Emniyet Teşkilatının Eğitimi

a. Personelin İlk Derece Eğitimi: Hizmet Öncesi Eğitim

Emniyet Teşkilatında görev yapan Emniyet Hizmetleri Sınıfı (EHS) personelinin eğitimi, teşkilat içerisinde yapacakları görevlerine göre polis memuru yetiştiren Polis Meslek Yüksek Okulları, Polis Meslek Eğitim Merkezleri ile orta ve üst kademe amir ihtiyacını karşılamak üzere polis amiri yetiştiren Polis Koleji ve Polis Akademisi adlarıyla kurulmuş olan eğitim ve öğretim kurumları aracılığıyla sağlanmaktadır. Ayrıca EHS ve diğer yardımcı hizmet sınıflarında istihdam edilen personelin, gelişen teknolojik değişimlere ayak uydurmak, bilgi ve becerilerini arttırmak, hizmette etkinlik ve verimliliğini arttırmak amacıyla hizmet içi eğitim programları düzenlenmekte, üniversiteler ve diğer eğitim kurumları ile işbirliği kurularak teşkilatın çağı yakalaması amaçlanmakta, bu yolda bir dize sempozyum, seminer ve konferanslar gerçekleştirilerek bilgi çağının polisini yaratma yolunda uğraşlar verilmektedir.

Polis Eğitimi, hemen hemen her ülkede genel eğitimin dışında düzenlenmiştir. Silah kullanma, kanun uygulama, zor kullanma, trafik, kalabalıkları kontrol ve denetleme, suç delillerini toplama, mesleki teknik yazışma, insan hakları ve kamu hürriyetleri, halka hitap etme, toplum psikolojisi gibi mesleğin kendine özgü yapısından kaynaklanan bu ve benzeri konularda ihtiyaç duyulan, sistemin kalıcılığını sağlayan ve ayakta tutan en önemli destek aracı olarak eğitim¹⁴¹ konusu, Emniyet teşkilatı içerisinde aşağıda incelenen başlıklar altında değerlendirilebilir.

(1) Polis Meslek Yüksek Okulları

Polis Akademisin bağlı 2 yıllık ön lisan eğitimi veren Polis Meslek Yüksek Okulları ile polis memurlarının eğitimi sağlanmaktadır. Halen 22 adet Polis Meslek

¹⁴⁰ <http://www.egm.gov.tr/daire.interpol.asp>, (09.03.2010).

¹⁴¹ Remzi Fındıklı, “Polis Hizmetlerinde Verimlilik”, II. Verimlilik Kongresi, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1994, s. 259.

Yüksek Okulu, eğitim ve öğretime devam etmektedir. Bu okulların dışında çeşitli konularda uzmanlık eğitimi veren 7 adet Eğitim Merkezi bulunmaktadır¹⁴².

(2) Polis Meslek Eğitim Merkezleri

Emniyet Teşkilatının ihtiyacı olan polis memurlarını yetiştirmek üzere 4 yıllık fakülte mezunlarından aranılan niteliklere sahip olup yapılacak sınavlarda başarılı olan adaylara, 6 aydan az olmamak üzere polis meslek eğitimi veren eğitim ve öğretim kurumlarıdır¹⁴³.

Halen 8 adet Polis Meslek Eğitim Merkezi, alım yapılan yıllara göre eğitim ve öğretim faaliyetlerine devam etmektedir. Bu okullarda üniversite mezunu polis adayları, hızlandırılmış bir eğitim sürecinden geçirilerek uzmanlık kazandırılmaya çalışılmaktadır.

(3) Polis Koleji

Polis Koleji, Milli Eğitim Bakanlığı'nın lise fen programını uygulayan, ilk yılı yabancı dil hazırlık sınıfı ve diğer üç yılı ise normal lise programı uygulayan 4 yıllık meslek lisesi düzeyinde bir okuldur. 1938 yılından beri eğitim ve öğretim hizmeti veren Polis Koleji, 1985 yılında sayıları 5'e çıkarılmış, ancak 1989 yılından itibaren sayıları azaltılarak halen Türkiye'de tek ve Ankara'da olan ve yapılan sınav sırasında, fen liselerine kabul edilen bilgi ve beceriye sahip öğrenciler seviyesinde öğrencilerin başarılı olarak kabul edildikleri bir okuldur. Bu okulun amacı, polislik mesleğinin disiplinini almış olarak Polis Akademisine öğrenci yetiştirmektir¹⁴⁴. 2003-2004 Eğitim ve Öğretim Döneminden itibaren % 10 oranında bayan öğrenci de alınmaya başlanmasıyla birlikte bayan öğrenci sayısı da her geçen gün artmaktadır.

(4) Polis Akademisi

1937 yılından günümüze kadar eğitim ve öğretim faaliyetlerini sürdüren Polis Akademisi 2001 yılında yapılan yasal düzenleme ile yeni çağdaş bir yapıya kavuşturulmuştur. Bu düzenleme ile Polis Akademisi; Emniyet Teşkilatının memur, amir ve yönetici ihtiyacını karşılamak, ön lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim yapmak, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmak üzere bilimsel özerkliğe

¹⁴² Feyzullah Arslan, "Türk Emniyet Örgütünde Sürekli Eğitim", *Polis Dergisi*, 2002, s. 32

¹⁴³ <http://www.egm.gov.tr/polisolma.pomem.asp>, (11.03.2010).

¹⁴⁴ Fındıklı, a.g.e., s. 483.

sahip ve bünyesinde Fakülte, Enstitü ve PMYO'ları bulunan bir yüksek öğretim kurum olarak kurulmuştur¹⁴⁵.

b. Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitim, özel ve tüzel kişilere ait iş yerlerinde belirli bir maaş ve ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere, görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimidir¹⁴⁶. Bu tanıma göre hizmetiçi eğitim kısaca, bir kurumda çalışan personelin bilgi, beceri ve davranışlarının geliştirilmesidir. Hizmetiçi eğitimin bir özelliği de kurum içinde veya dışında, işbaşında veya iş dışında yapılabilen bir faaliyet olmasıdır. Önemli olan, bu faaliyetin kurumun amaçlarına uygun olarak yerine getirilmesidir.

Emniyet teşkilatında, personelin hizmet içinde eğitilmesi amacıyla nitelik ve nicelik itibarıyla çok çeşitli hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin düzenlendiği bir gerçektir. Emniyet teşkilatı personelinin hizmet içinde eğitilmesi, disiplin ve ciddi hizmet anlayışını teşkil etmektedir. Yeterli şekilde ve emniyet hizmetlerinin özelliklerine göre yetiştirilmemiş personelin, görev başında ve olaylara müdahalede zafiyet göstereceği gerçeğinden hareketle, eğitim için nelerin gerektiği, bunların nasıl sağlanacağı ve bu yolda hangi hedeflere ulaşmak istendiğine dair bazı ilkeler tespit edilip, uygulamaya konularak bir hizmet içi eğitim politikası çizilmiştir¹⁴⁷.

İlk derece eğitimlerini tamamlayarak teşkilat kadrolarına atamaları yapılan personel; “Emniyet Genel Müdürlüğü Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği” hükümleri çerçevesinde, örgütün uzman personel ihtiyacını karşılamak, personele gerekli bilgi, beceri ve uygulama yeteneği kazandırmak, hizmet alanındaki gelişmelere personelin uyumunu sağlamak, personeli üste derece kadrolardaki görevlere hazırlamak, hizmet birimi değişen personelin yeni hizmet birimine uyumunu sağlamak amacıyla gerçekleştirilen hizmetiçi eğitim süreçlerinden geçirilerek, teşkilatın geleceğe hazırlanması sağlanmaya çalışılmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü Hizmetiçi Eğitim Yönetmeliği’nde, Emniyet Teşkilatı Hizmetiçi eğitim politikasının temel ilkeleri şöyle sayılmıştır: Hizmetiçi

¹⁴⁵ Arslan, A.g.e., s. 25.

¹⁴⁶ Haydar Taymaz, *Hizmet İçi Eğitim*, Ankara: Sevinç Matbaası, 1981. s. 4.

¹⁴⁷ Ahmet Hamdi Aydın, “Polis Personel Yönetimi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, C. 1, S. 4, 1999, s.106.

eğitimin belli plan ve programlara bağlanması, hizmetiçi eğitimde sürekliliğin sağlanması, eğitim mevzuatının düzenlenmesi, eğitim yöneticileri ve eğitici personelin seçimi, eğitim süresinin yeterli düzeye çıkarılması, müfredat programlarının amaca uygun bir şekilde hazırlanması, kitap ve çalışmalarına ağırlık verilmesi ve eğitim kapasitesinin geliştirilmesidir. Emniyet Teşkilatında halen uygulanan hizmetiçi eğitim türleri: temel eğitim, orta kademe amir yetiştirme kursu, mesleki ihtisas kursları, uygulamalı eğitim, atış eğitimi, yurtdışında eğitim ve yurtiçi diğer kurumlarda eğitim gibi gruplara ayrılabilir¹⁴⁸.

Hizmet içi eğitimin hem iş gören hem de örgüt açısından yararları ise genel olarak¹⁴⁹:

- Üretimdeki kusurun azaltılıp, kalite ve verimliliğin artırılması,
- Üretim yöntemlerinin geliştirilmesi,
- Hizmet ettiği toplumda saygınlığın artması,
- Örgütte iletişim ve koordinasyonun artması,
- Gelişmelere uyum sağlaması ve örgütsel ilişkilerin olumlu hale getirilmesi,
- Sosyal ilişkilerin gelişmesi,
- Çalışanların güven duygusunun gelişmesi,
- Personelin iş doyumunun ve işe olan ilgisinin artması,
- Personelin işinde devamlılık ve moralinin yükseltilmesi gibi sıralanmakta, örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesi için gerekli olan örgüt ve çalışanlar düzeyinde yeterliliğin sağlanmasında önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Emniyet Teşkilatında hizmetiçi eğitim uygulamasının temel özelliklerinden ve eleştiri noktalarından biri olarak, yıllardır emniyet teşkilatında hizmetiçi eğitim arzı-hizmetiçi eğitim ihtiyacı dengesizliğinin giderilemediği söylenebilir. Diğer bir ifade ile istenen sayıda kişiye gereken kurs imkanı sağlanamamaktadır. Özellikle mesleki ihtisas kurslarına katılabilmek herkes için her zaman mümkün olamamaktadır. Halbuki isteyen her personel gereken kursu alabilmelidir. Özellikle personelin branşlaşması ve sürekli olarak branşı ile ilgili birimlerde çalıştırılmasının

¹⁴⁸ Aydın, a.g.m., s. 12.

¹⁴⁹ Taymaz, a.g.e., s. 13.

tartışıldığı ve gerçekleştirilmek üzere olduğu günümüzde bu tür kurslara daha fazla yatırım yapıp önem verilmelidir. Bu şekilde branşlaşmaya geçildiğinde her branşta yeterli eleman elde edilmiş olur. Sistem değişikliğinden sonra eleman yetiştirme yoluna gidilmemiş olur.

Ayrıca emniyet teşkilatında personel politikası-hizmetiçi eğitim politikası uyumsuzluğu vardır. Yer değiştirmelerde personelin gördüğü Hizmetiçi eğitim ile edindikleri yetenek ve özelliklerine gerekli ölçüde dikkat edilmediği görülmektedir. Personelin uygun birimlerde çalıştırılmasına azami dikkat gösterilmelidir. Emniyet Genel Müdürlüğü de bu uyumsuzluğun farkında olacak ki, yukarıda da belirtildiği gibi yetkililer 2000 yılında poliste branşlaşmanın başlamış olacağını ifade etmeye başladılar. Verim ve başarı için branşlaşma ya da uzmanlaşmaya geçmek ve personelin çalışma yerlerini sürekli değiştirmeden uzmanlıklarından yararlanmak yerinde olacaktır¹⁵⁰.

4. Polis Yönetimi

Polis Teşkilatı yönetim sistemi, genel kamu yönetimine olduğu gibi Anayasa, Kanunlar ve uygulamadan kaynaklanan bazı özellikleri itibariyle merkeziyetçi yapının gereği olarak, merkez ve merkezin yoğun idari denetimiyle karşı karşıya olduğu taşra teşkilatlanmasını benimsemiştir. Geleneksel ve hukuki-rasyonel bürokrasi özelliklerini taşıyan, genel çizgileriyle Cumhuriyet öncesi (Osmanlı Yönetimi) sistemin bir devamı niteliğinde olan, yapı ve işleyiş bakımından “gizlilik” ve “resmi sır” esaslarına dayanan, personel rejimi itibariyle de “kariyer” ve “siyasi tarafsızlık” ilkelerine dayalı bir yönetim anlayışının hakim olduğu görülmektedir¹⁵¹.

Polis yönetimi, teşkilatın özünü teşkil eden emir-komuta-kontrol çizgisindeki hiyerarşik şekillenmesiyle, ast-üst ve amir olgularının etkisiyle ve disiplin kurallarının hareket tarzını belirlemesiyle örgüt içi iletişimi zorlaştıran unsurların etkisinde zor bir iştir.

Polis yönetimi, ülkemizdeki genel kamu yönetiminin artı ve eksilerinden etkilenerak, sivil hiyerarşide de olduğu gibi, bürokrasinin, formalitelerin hakimiyetinde bazen bürokrasinin örgüt amaçlarının önüne geçtiği, hani o “mevzuat

¹⁵⁰ Aydın, a.g.m., s. 13.

¹⁵¹ A.Nihat Dündar, “Polis Yönetimi” *Polis Dergisi*, 155. Yıl Özel Sayısı, Y.6, Mart 2000, s. 375.

izin vermiyor” kalkanının ardına sığınabildiğince sığınılan bir davranış biçimi doğurduğu görülmekte, inisiyatif alt kademelere pek tanınmadığı bir tablo karşımız çıkmaktadır.

Polis yönetimi, “yasal gereğini yapın” emrinin ardında kalındığı sürece kolaydır. Bu sözden “yasalar dışına çıkılabilir” anlamı çıkarılmamalıdır. Ancak kimi zaman sorgulanmaksızın, nedenlerine ve alt gelişmelerine inmeksizin yapılan yasal gereklilikler; sorunların büyümesine, açmazların artmasına neden olabilmektedir. Bunun yerine karşı karşıya kalınan durum ile ilgili olarak araştırma, sosyal ve sayısal veriler ve durumun personelin gelecekteki psikolojisini etkileyebileceği hesaba katılarak, stresin olumsuzlukları ortadan kaldırılmalı ve birlikte yönetme anlayışı benimsenmelidir. Polis yönetim kültürünün belki de en önemli açmazlarından biri olarak kabul edilmesi gereken bir husus ise motivasyon ve buna bağlı olarak oluşan gönülsüz çalışma anlayışıdır. Personeli motive etme ve maddi-manevi açıdan özendirme anların kendine güvenlerini arttırdığı gibi, verimliliklerini de doğrudan etkileyecek bir husustur.¹⁵²

Yönetimin vazgeçilmez temel kaynağı, hem yöneten hem yönetilen bağlamında insandır. İnsan olmadığı bir yönetim düşünülemez, yönetim olarak ifade olunan tepe ekibine ya da kişisine düşen ise; insanların çabalarını uyumlu bir işbirliğine dönüştürerek teşkilatın hedeflerine yönlendirmek ve gerçekleştirmelerini sağlamaktır. Verimliliği yükselen motivasyonu en başta katı hiyerarşi anlayışı kırmaktadır. Emsallerine göre nispeten daha iyi durumda olan hiyerarşi ve buna bağlı olarak oluşan kültür; yönetme fonksiyonu itibariyle hedef teşkil eden çalışanları “hizaya getirme” anlayışının temelindeki disiplin yaklaşımı, insanlar üzerinde etkili olma adına en kolay olanıdır. Ancak “hizadayken üretmez, hizadayken yaratamaz ve önünüzü göremezsiniz” ve “sizi hizaya getiren kişi biraz uzaklaştığında herkes hizadan çıkar”¹⁵³. Bu açıdan bakıldığında; çalışanları arasında motivasyonun yüksek olduğu yatay bir hiyerarşi, ödül sistemi ve işbirliğinin tesisi başarılı yönetimlerin olmazsa olmazları arasında olduğu açıktır.

¹⁵² Dündar, a.g.m., s. 376.

¹⁵³ Ruhi Yiğit, **Personelin Başarısı**, Ankara: MNA Yayınları, 1996, s. 4.

5. Polis Örgütü ve Denetim

Toplumun huzur, düzen ve güvenliğini, vatandaşların can, mal ve namusunu korumakla görevli Polis Teşkilatının hedeflediği amaçlara ulaşması, halkın sevgi, saygı, güven ve desteğini kazanmaya dürüst, tutarlı ve içten davranışlar göstermeye, mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri, tutum, inanç ve davranışlara sahip olmaya bağlı olduğu, bunların var olup olmadığının anlaşılmasının da iyi bir denetim mekanizmasıyla gerçekleştirilebileceği kuşkusuzdur.

Merkez teşkilatıyla bağlı ve ilgili kuruluşların amaçlarını etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirme derecesini saptamak, bu maksatla çalışmalarını, çalışma yerlerini, yerleşim durumlarını, kullanılan araç gereç, silah ve metotları, çalışma esas ve usullerini, yapılan iş ve işlemleri, personelin tutum ve davranışlarının görevin gereklerine uygun olup olmadığını, mevzuata göre teftiş etmekten Polis Teftiş Kurulu Başkanlığı Sorumludur¹⁵⁴.

6. Polisin Görev Dağılımı

Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu, polisin genel güvenlikle ilgili görevlerini iki bölüme ayırmaktadır¹⁵⁵:

* Kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere, hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden önce bu kanun hükümleri çerçevesinde önünü almak,

* İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Kanununda ve diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmaktır.

Emniyet Teşkilatı Kanunu, yaptıkları görev ve vermiş oldukları hizmet dikkate alınarak polisi üç gruba ayırmaktadır. Bunlar; Siyasi, idari, ve adli polistir¹⁵⁶.

a. Siyasi Polis

Siyasi Polis: Devletin genel güvenliğiyle ilgili işlerle uğraşır¹⁵⁷. Siyasi nitelikteki suçların işlenmesini önlemek için yapılan çalışmaların tümü görev alanı içindedir. Devletin umumi emniyetine yani ülkemizin milli bütünlük ve

¹⁵⁴ Yılmaz Yaşar, a.g.e., s.62.

¹⁵⁵ 2559 Sayılı Kanun, Mad. 2.

¹⁵⁶ 3201 Sayılı Kanun, Mad. 8.

¹⁵⁷ 3201 Sayılı Kanun, Mad. 9.

beraberliğine, Anayasal düzenine ve genel güvenliğine ilişkin önleyici ve koruyucu görevleri yerine getirmekten sorumlu kısımdır¹⁵⁸.

Siyasi suçlar, devletin maddi ve manevi varlığına karşı işlenen fiillerdir¹⁵⁹. Siyasi polis, yurdun genel güvenliğine karşı her türlü hareket ve tecavüzü önceden haber alan ve sanıklarını yakalayıp adalete teslim eden polistir. Anayasanın koyduğu demokratik düzeni ve yurt bütünlüğünü bozmaya ve yıkmaya yönelik propagandaları, gizli örgüt faaliyetlerini izler ve tespiti halinde suçlularını adalete teslim eder. Bu tür faaliyetleri çok gizli taktiklerle yerine getirir. Her şeyden önce tehdit ve tehlikenin ne olduğu, güvenlik vasıtalarının hali hazır durumunu gözden geçirir ve durum tahlili yapar. Bundan sonra aktif bir şekilde operasyonların icrasına imkan verecek sızma ve benzeri çalışmalara geçer. Bunu yaparken devlet güvenliğinin aleyhine tertipler içinde bulunan örgüt ve grupların metot ve hedeflerini belirler ve bunları hukuki delillerle ispat suretiyle adalete intikalini sağlar¹⁶⁰.

b. İdari Polis

Toplumsal ve genel düzenin sağlanmasından sorumludur¹⁶¹. Yani genel anlamda toplum düzenine uygun olmayan eylemlerin işlenmesini önlemek idari polisin görevidir. Bu görevleri; önleyici, koruyucu ve yardım edici görevler olarak sınıflandırabiliriz. Düzenin sağlanması için alınan önlemler önleyici görevdir. Buna suç işlenmesini önlemek üzere bir bölgede polis merkezi amirliği açmak, polis noktası koymak, devriye çıkarmak, spor karşılaşmaları ile toplumsal olaylardan önce önlem almak gibi örnekler verilebilir. İdari Polis halkı rahatsız edici hareketlerin olmamasını sağlar. Toplu hareketlerin, gösteri yürüyüşlerin ve grevlerin kanun içerisinde devamını sağlar. Sarhoş, alil ve acizlerin yardımına koşar. Terk edilmiş çocukların ilgili müesseselere yerleştirilmesine dair hizmetleri yapar. Sinema, tiyatro gibi yerlerdeki toplu çıkışlarda suçların oluşmasını önler ve bunun dışındaki diğer önleyici zabıta hizmetlerini görür. İdari kolluğun en belirgin özelliği önleyici nitelikte olmasıdır. İdare, kanunların suç saydığı fiillerin oluşmaması için önceden bazı önlemler alır ve uygular, emir ve yasaklar koyar, gerektiğinde kuvvet kullanarak

¹⁵⁸ Yılmaz Yaşar, a.g.e., s. 47.

¹⁵⁹ EGM, Eğitim Dairesi Başkanlığı, *Polis Okulları Ders Kitabı*, Ankara: Evren Yayıncılık, C.1, 1998, 308.

¹⁶⁰ Polis Okulları Ders Kitabı, s. 309.

¹⁶¹ 3201 Sayılı Kanun, Md. 16.

suçun oluşmasını engeller. Eğer oluşmuşsa devamına engel olarak kamu düzenini sağlamış olur ve düzenin devamlı olmasını temin eder.

c. Adli Polis

Adli Polis, Suçun işlenmesinden sonra doğrudan doğruya veya adli makamların emriyle olaya el koyan, suçun kanıtlarını toplayan ve saptayan sanıkları yakalayarak adli makamlar adına soruşturmayı yürüten, sanıkları suç kanıtlarıyla birlikte yargı organına teslim eden kısımdır. Suçun olmasıyla adli kolluğun görevi de başlar¹⁶². Adli Polis, Adli soruşturma dışındaki görevlerinde kendi amirlerinin emrinde, adli soruşturma ile ilgili görevlerde Cumhuriyet savcılarının emrindedir¹⁶³.

İllerde emniyet müdürlükleri bünyesinde adli polis görevi için şube yapılanmasına gidilmiş ve bu amaçla her ilde asayiş şube müdürlüğü oluşturulmuştur. Ancak polis merkezi amirliklerinde kovuşturucu polis görevi yapmaktadır. Suç soruşturmaları, Emniyet Teşkilatı Kanunu'nda yer alan temel prensiplere uygun olarak, yetkili adli makamların talimatları doğrultusunda yapılır. Kamu düzenini bozucu bir süreç işlendiğinde adli polis delilleri toplamak, suçu işleyen şahısları yakalamak, Cumhuriyet savcısı adına soruşturmayı yürütmek ve suçluları adalete teslim etmekle yükümlüdür.

2559 sayılı PVSK'nın 2. Maddesi ve 6. Bendinde de polisin adli görevi belirtilerek “ İşlenmiş olan bir suç hakkında CMK ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak” diye belirtilmiştir.

İdari polis, adli polise gerekli hallerde veya savcının isteği üzerine yardımla mükelleftir. İdari polis, adli polisi ilgilendiren bir olay karşısında kaldığı zaman bir taraftan adli polis görevini yerine getirmekle beraber diğer yandan da adli polisi haberdar eder ve adli polis gelince işi ona bırakır. Teorik olarak adli ve idari polis görevlerini birbirinden ayırmak mümkün olmakla birlikte, uygulamada bunların görevlerinin sınırlarını ayırmak mümkün değildir¹⁶⁴.

Polisin görevleri bunlarla sınırlı değildir. Polisin görev aldığı mevzuat ile ilgili Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından yapılan bir araştırmada polisin

¹⁶² Yaşar, a.g.e., s. 47.

¹⁶³ 3201 Sayılı Kanun, Md. 10.

¹⁶⁴ APK Daire Başkanlığı, 2000 Yılında Türk Polisi 155. Yıl, Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü APK Daire Başkanlığı Yayınları, No: 141, 2000, s.36.

uygulamak zorunda olduğu ne kadar çok dağınık ve geniş bir mevzuat çerçevesi bulunduğunu ortaya koymuştur. Buna göre; polise 318 yasa, 70 Tüzük, 290 yönetmelik görev yüklemektedir¹⁶⁵. Durum böyle olunca da polisin çalışma düzeni ve sorumluluğu bir hayli zorlaşmaktadır.

B. EMNİYET HİZMETLERİNDE E-UYGULAMALAR

İçinde bulunduğumuz çağa adını veren ve herkesin ulaşma amacında olduğu “bilgi ve birikim”, paylaşım ve kullanım yoluyla basit anlamda faydaya dönüşmektedir. Gelişen teknoloji sayesinde bilginin saniyede çok hızlı bir şekilde mesafe kat ettiği bu hızlı gelişim ve değişim çağında birçok kurum ve kuruluş kendilerini yenilemek ve muhatabı olduğu müşteri/vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmek için kıyasıyla bir rekabet içerisine girmişlerdir bu durum, özellikle bilgi işlem birimlerindeki yeniden yapılanma hareketi hızını arttırmıştır. Bu dönüşüm yolunda olan Türkiye’de de birçok kurum vatandaşlara daha kaliteli ve daha iyi hizmet sunabilmek için çeşitli projeler üretmekte ve uygulamaya çalışmaktadır.

Bu bağlamda Türk Polis Teşkilatı, sunmuş olduğu güvenlik hizmetleri açısından, bilginin faydaya dönüşme sürecinin asli unsurlardan biri olmak üzere çağın gereklilikleri doğrultusunda, teknolojisine ve bilgi çağının polisine uygun olarak, merkez ve taşra teşkilatlarında küçük-büyük ölçekli elektronik bilgi sistemi projelerini uygulamaya çalışmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü’nün bu doğrultuda uygulamaya koyduğu projeler, uygulamalar, teşkilat ve görevlerine ilişkin bilgi ile iletişim bilgileri ve çeşitli konularda vatandaşlar, müdürlüğün internet sitesi üzerinden bilgilendirilmektedir. Sitede terör ve uyuşturucu ile mücadele, adli olaylar karşısında takip edilecek yol ve yöntemler, çocukların cinsel amaçlı kötüye kullanılmaları (cinsel taciz), gasp ve soygunlardan korunma, hırsızlıkla mücadelede alınacak tedbirler, iltica, göç ve vatandaşlık işlemleri, konut güvenliği için tedbirler, ödeme kartları sahtekarlığı, otomobil hırsızlığına karşı önlemler ile ilgili olarak bilgi verilmektedir. Çeşitli istatistiklere de yer verilen sayfa üzerinden etkileşimli olarak sunulan çevirim içi ihbar, araç sorgulama, sürücü ceza puanı, araç kaza sorgulama, kazazede sorgulama,

¹⁶⁵ Süleyman Sözen ve A. Ziya Özgür, **Polis Görev ve Yetkileri**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını. No:1475, 2003, s. 65.

sürücü belgesi işlemleri, pasaport işlemleri, kayıp şahıslar, aranan şahıslar, çalıntı oto sorgulama, basın bildirileri gibi hizmetlere ulaşılabilmekte ve motorlu araç tescil işlemleri hakkında bilgi alınabilmektedir. Kurumun ihale ilanları da sayfa üzerinden erişilebilir durumdadır¹⁶⁶.

1. Polis Bilgisayar Ağı (PolNet) Projesi

Emniyet bilgi sisteminin alt yapısını PolNet adı verilen bir bilgisayar ağı oluşturmaktadır. Bu sistem, kendisine bağımlı olarak çalıştığı bir veri bankası sistemi olan TRANSPOL, Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE), Trafik Bilgi Sistemi (TBS), Polis Bilgisayar Sistemleri (PBS), Kriminal Polis Laboratuvarları Dairesi Başkanlığı'nca yürütülen Sistem (KPL-NET), Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS), gibi kendi içerisinde birçok alt bilgi sistemlerinden meydana gelmektedir¹⁶⁷. Bu alt bilgi sistemlerinin işleticileri birbirinden farklı daireler olabilmektedir. Çalışmamızın bundan sonraki başlıkları altında, tasarımı tamamlanarak uygulamaya geçirilen ve sunulan hizmette vatandaşa yansımaları açıkça hissedilen projeler değerlendirilmiştir.

a. Projenin Tanımlanması

İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından 'PolNet' iletişim altyapısının yenilenmesi projesi için, 'KoçSistem' ve 'Juniper' işbirliği ile yepyeni bir projeye imza atılmıştır. Polis teşkilatının kamuda e-dönüşüm konusundaki öncü rolünü bir kez daha vurgulayan bu projenin tamamlanması ile Türkiye'nin her ilindeki emniyet birimleri birbirleri ile daha hızlı ve daha güvenli haberleşme olanağına kavuşmuştur. Bu sistem sayesinde aynı zamanda IP, telefon, tele-konferans, video-konferans uygulamaları da kolaylıkla yapılabilir hale getirilmiştir. PolNet, emniyet teşkilatının değişik birimleri tarafından ayrı ayrı kurulması düşünülen ses, görüntü, parmak izi uygulamaları ve veri haberleşme ağlarının müstakil, güvenli ve güçlü bir omurga halinde tek bir polis telekom altyapısı üzerinden kurulması ve maliyet, yönetim ve kapasite yönünden tasarruf sağlanması amacı ile ilk olarak 2001 yılında hayata geçirilmiştir¹⁶⁸.

¹⁶⁶ DPT, E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Ankara: DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Eylül 2005, s. 67.

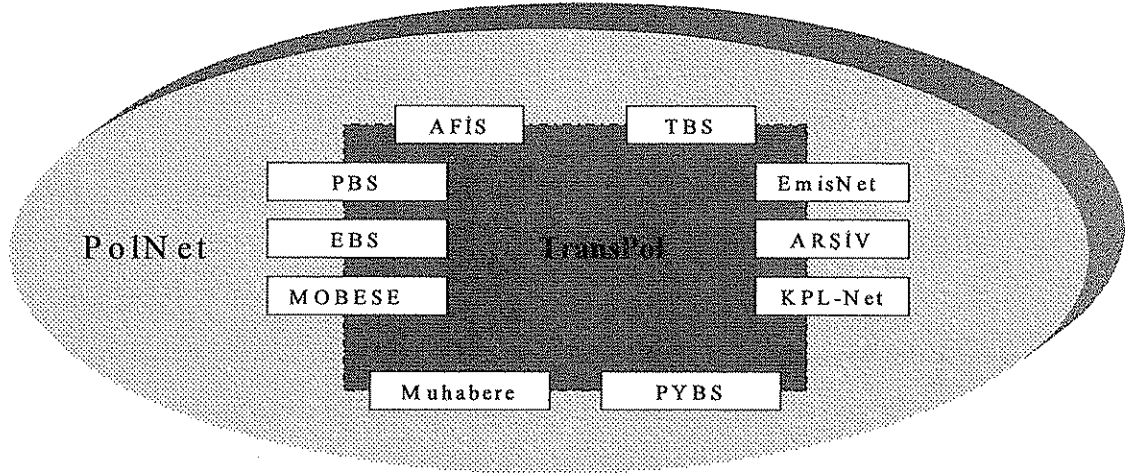
¹⁶⁷ <http://www.egm.gov.tr>, (15.04.2010).

¹⁶⁸ <http://www.telepati.com.tr/temmuz06/haber26.htm>, (21.07.2010).

PolNet, polisin görevinin gerekli kıldığı her türden bilgiye en hızlı, en kolay, en güvenilir sistem ve yazılımları kullanarak ulaşmasını sağlayacak bir modern bilgi sistemidir. Ekonomik ömrünü doldurmuş, teknolojinin gerisinde kalmış, geliştirmeye kapalı mevcut bilgi sisteminden tamamen vazgeçilmesidir. İletişim ve kullanım kolaylıkları getiren, geniş kapasiteli, yüksek performanslı, ekonomik ve yeniliklere açık, polisin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bir üst yapıdır. Ulusal ve uluslar arası bütün bilgi ağları ve bilgi bankaları üzerinde, sorgulama yapabilecek şekilde tasarlanmış, bilgi toplumu altyapısı (e-devlet) projelerinin en önemlilerinden birisi olmuştur.

Basit ve Teknik olmayan anlatımıyla PolNet, bilgi çağı polisinin bilgiye ilişkin her türlü ihtiyacına hızlı ve güvenilir çözümler sunacak ve tüm birimlere yayılmış bir ağ olarak görüntü verecek modern bir bilgi sistemidir¹⁶⁹.

Şekil 4: EGM Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülen ve Teknik destek verilen projeler.



Kaynak: Kocabal, a.g.m., s. 23.

Şekil 3'te de görüldüğü üzere PolNet, polis veri bankası ve polis iletişim istemi alt yapısının ortaklaşa ve bir bütün içerisinde kullanımından oluşur.

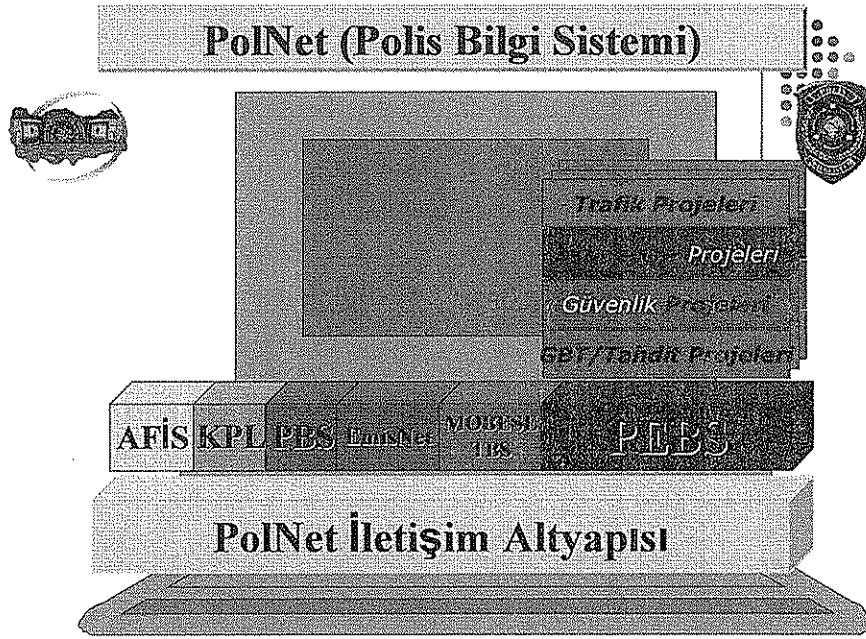
Teknik tanımıyla PolNet, Yeni teknolojilere tamamıyla açık bilgisayar ve iletişim altyapısı üzerinde tüm teşkilatın bilgi otomasyonu ve ortak veritabanı

¹⁶⁹ Ahmet Kocabal, "E-Türkiye'nin Büyük Ödüllü Projesi PolNet", *Polis Dergisi*, Yıl 9, Sayı 37, 2003, ss. 23-24.

kullanımını içeren hızlı ve güvenilir bir bilgi sistemidir¹⁷⁰. Sistemin temelindeki genel amaç hızlı veri aktarımı ve güvenli-kesintisiz iletişimidir.

Diğer bir tanımlamayla PolNet, yeni teknolojilere tamamıyla açık bilgisayar ve iletişim altyapısı üzerinde tüm teşkilatın bilgi otomasyonunu ve ortak veritabanı kullanımını sağlayan ses ve görüntünün de aktarılabilirdiği hızlı, güvenilir bir bilgi sistemidir¹⁷¹.

Şekil 5: PolNet İletişim Alt Yapısı.



Kaynak: Güvenlik Hizmetlerinde Kalite Olgusu ve E-Devlet Uygulamaları (Polnet-MOBESSE)
<http://www.sivas.pol.tr>.

Polisin görevinin gerekli kıldığı her türden bilgiye hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde sistem ve yazılımları kullanarak ulaşmasını sağlayacak, tüm veri girişlerinin ve sorgulamalarının yapıldığı bilgi sistem olan PolNet'in ilk aşaması; 2002 yılbaşında 81 il Emniyet Müdürlüğü ve 86 hudut kapısını kapsayacak şekilde devreye girmiştir. Bu kapsamda; 31 ana uygulama, 51 sorgu programı, 26 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermeye başlamıştır¹⁷². PolNet'in ikinci aşamasında 2003–2004 yıllarında; 710 ilçe ve 1350 polis merkezi sisteme dahil edilerek ve ortak bilgi sisteminden yararlanılarak ilçeler ve polis merkezleri

¹⁷⁰ İbrahim Selvi, "Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynaklarına Kazandırdıkları", **Polis Dergisi**, Sayı: 47, Ocak-Şubat-Mart 2006, s.19.

¹⁷¹ <http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, (28.07.2010).

¹⁷² DPT , E-devlet Proje ve Uygulamaları, s. 67.

PolNet sistemine dahil edilerek vatandaşımıza verilmekte olan adli ve idari tüm hizmetler daha hızlı ve daha kaliteli hale gelmiştir¹⁷³.

2010 yılı itibariyle, 81 İl Emniyet Müdürlüğü, 262 merkez ve taşra teşkilatı ek binası, 87 hudut kapısı, 3 Dış Bağlantı, 138 ilçe emniyet müdürlüğü, 100 ilçe emniyet amirliği olmak üzere toplam 671 lokasyon, PolNet'e bağlı olarak çalışmaktadır¹⁷⁴.

Daire Başkanlıklarının tamamına yakın bir bölümü bu süreçte polis bilgisayar ağı kapsamına alınmış, gerekli istatistik ve raporları sistemden kolayca alabilir hale getirilmiştir. PolNet, Adli Sicil, Jandarma Genel Komutanlığı, Başbakanlık, Milli Savunma Bakanlığı gibi görevde müşterek bilgilerin kullanıldığı sistemlerle de bağlantılı bulunmaktadır¹⁷⁵.

Şuandaki mevcut yapımız; Ankara merkez olmak üzere sırasıyla 1 Ana Merkez ve 10 Bölge Merkezinden oluşmaktadır. (Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya, Adana, Bursa, Samsun, Erzurum, Diyarbakır, Van) Bu bölge merkezleri İletişim Altyapısı'na göre belirlenmiştir. Bölge merkezlerimiz üzerinden 81 il ve 87 hudut kapısının online olarak merkez bilgisayarımıza bağlantıları sağlanmıştır. Jandarma Genel Komutanlığı, Başbakanlık, Milli Savunma Bakanlığı ve Adli Sicil Genel Müdürlüğüne yurtiçi bağlantımız, İnterpol Dairesi Başkanlığından Fransa-Lyon'a, Kaçakçılık Dairesi Başkanlığından İtalya-Roma'ya yurtdışı bağlantılarımız mevcuttur¹⁷⁶. Şuan için 32 proje ayrı veri tabanlarında çalışmakta olup son kullanıcı bağlantı sayısı 20000'i geçmiştir.

Polnet Projesi, polis teşkilatının mevcut bilgi sisteminin tümüyle terk edilmesi anlamına geldiği için, neden böyle bir yola gidildiği sorusunun akla gelmesi doğaldır. En temel neden, mevcut bilgi sisteminin ihtiyaçları istenilen düzeyde karşılayamaması ve teknolojik gelişimin farklı yönde sürmesidir. Bir başka ifade ile güvenli, hızlı, işletim ve kullanım kolaylıkları getiren, entegrasyon kabiliyeti yüksek performanslı, düşük maliyetli ve en önemlisi gelişim ve yeniliklere tümüyle açık bir bilgi sistemine geçme zorunluluğunun doğması ve günümüz teknolojisinin sistemin

¹⁷³ Kocabal, a.g.m., s. 17.

¹⁷⁴ <http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, (28.08.2010).

¹⁷⁵ <http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, (28.08.2010).

¹⁷⁶ <http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, (28.08.2010).

kolay yenilebilirliği açısından imkan yaratıyor olmasıdır. Ayrıca kullanılan sisteme teknik desteğin ilgili firma tarafından artık verilmemesidir¹⁷⁷.

2001 yılı sonuna kadar faal olan Unisys A Serisi Mainframe sisteminde çeşitli konularda veritabanları geliştirerek gerekli hizmetler verilmiştir. Dünyada gelişen teknoloji ile birlikte Mainframe adı verilen büyük kapalı sistemler, yerini PC tabanlı daha küçük açık sistemlere bırakmaya başlamıştır. Bir başka ifade ile hızlı, işletim ve kullanım kolaylıkları getiren, başka bilgisayarlar ile entegrasyon kabiliyeti olan, kapasitesi geniş, yüksek performanslı, düşük maliyetli, gelişim ve yeniliklere tümüyle açık sistemlerin kullanımı zorunlu hale gelmiştir.

b. PolNet Projesinin Amaç ve Hedefleri

PolNet'in öncelikli amacı: Emniyet Teşkilatımız tarafından yürütülen hizmetlere bilgisayar desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini, yurtiçi ve yurt dışında bulunan diğer kurumlarla bilgisayar bağlantısı kurarak bilgi alışverişini gerçekleştirmek suretiyle, polisin kendisini ilgilendiren bilgilere Türkiye'nin her yerinden hızlı bir şekilde erişmesini sağlamaktır¹⁷⁸. Bu sayede Türkiye'nin e-devlet dönüşüm sürecinde kendi bünyesi içerisinde sunmuş olduğu hizmetleri daha kaliteli hale getirmektir.

Bu kapsamda sayılabilecek amaçlar genel olarak¹⁷⁹:

- Ulusal ve uluslar arası bütün bilgi ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak,
- Delillerin daha hızlı toplanması ve değerlendirilmesi,
- Birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ve zaman-mekan sınırının kaldırılması,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin PolNet üzerinden polisin hizmetine sunulması,

¹⁷⁷ Serdar Şenyurt, *Türkiye'de Elektronik Devlet*, Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, TODAİE Enstitüsü Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Ankara, 2002, ss. 315-316.

¹⁷⁸ Nevzat Yazıcı, "Emniyet Teşkilatının E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri", *Polis Bilimleri Dergisi*, 2003, s.41.

¹⁷⁹ DPT, *E-devlet Proje ve Uygulamaları* s. 68.

- Bürokrasinin azaltılması, işlemlere hız kazandırılması, maliyetlerin düşürülmesi,

- Vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkanı sağlanması,
- Trafik ve genel denetimlerine hız kazandırılması,
- Pasaport ruhsat ve benzeri işlemlerin çevrimiçi yapılabilmesidir.

Yine bu kapsamda PolNet'in hedefleri:

- Kullanıcıların veri tabanına hızlı erişimini sağlamak,
- Elektronik posta ve evrak otomasyonunun sağlanması,
- İntranet hizmetleri (günlük gazete, dergi)
- Video konferans
- İlçe, karakol ve polis otolarına kadar hizmet verilmesidir.

c. PolNet'in Getirdiği Yenilikler ve Avantajları

Daha önceki dönem polis uygulamalarında kullanılmakta olan klasik uygulamaların hantallığı ve görev yapma konusunda personele ve polise verdiği kısıtlı teknolojiyle çalışma durumu e-devlet sürecinde uygulamaya konulan PolNet sayesinde hem Emniyet Teşkilatı hem de vatandaşlar açısından birçok yenilik ve avantajlar ortaya konulmuştur.

Bu yenilikler arasında bilgisayar sisteminin yenilenmesi, iletişim altyapısının yenilenmesi, personel eğitimi, uygulama programlarının güncel hale getirilmesi, veritabanlarının (DataBase) yeniden tasarlanması. Gibi gelişmeler sayılabilir

Projenin tam olarak tamamlanması ile gerçekleşecek olan yapı değişikliği, yalnızca Emniyet Genel Müdürlüğü'ne has bir değişiklik olmayıp ülkemizde ve dünyada aynı sancıları yaşayan pek çok kurum ve kuruluş için örnek teşkil edecektir. Personelin etkin ve verimli kullanımı sağlanacaktır.

2010 Yılı itibariyle Türk Emniyet Teşkilatı'nda 19000 adet bilgisayar kullanılmakta olup PolNet uç sayısı 11000'dir. Bilgisayar kullanıcı sayısı, 160000'dir¹⁸⁰. Artık yeni dönemde rahatlıkla PolNet'e mobil araçlardan, ekip

¹⁸⁰ Kocabal, a.g.m., s. 37.

otolarından, Polis Merkezlerinden sabit veya taşınabilir bilgisayarlar vasıtasıyla bağlantı yapılabilmekte veya telsizle haber merkezi kanalıyla en yakın PolNet ağıyla iletişime geçilerek ya da polis birimlerinde bulunan elektronik PC ile polise müracaatta bulunan herkesin GBT sorguları ve birçok emniyet hizmetiyle ilgili bilgi alışverişi rahatlıkla yapılabilir.

Bu avantajlar içerisinde her şeyden öncesi, artık polis uygulamalarında ortaya çıkan gereksiz zaman kayıpları ve hak mağduriyeti önlenmektedir. Özellikle ulusal ve uluslar arası düzeyde birçok eleştiri konusu haline gelen “gözlem altında tutma süresi” PolNet’in sunmuş olduğu güvenli ve hızlı bilgi iletişim sistemi sayesinde en aza indirilmiş, gereksiz gözaltılar azaltılarak şüpheli şahıslar hakkında anında bilgi edinme, doğru ve rasyonel kararlar verilmesiyle daha kaliteli bir emniyet hizmeti sunumu sağlanmıştır. Böylece insan hakları konusunda olumlu gelişmeler yaşanmıştır.

Yine bu proje sayesinde, trafik denetimleri hız kazanmış, vatandaşlarımızca trafik ceza puanını internet üzerinden öğrenebilme imkanı getirilmiş, pasaport belgesinin 1 gün içinde alınabilmesi sağlanmış, sürücü belgesi ve araç ruhsat belgelerinin alma süreleri kısaltılmıştır. Geçen süre içinde 15.000 personel temel bilgisayar ve PolNet uygulamalarının kullanımı konusunda eğitilerek, vatandaşlarımıza verilen hizmetlerin ve personelimizin kalitesinin artmasına yardımcı olunmuştur¹⁸¹.

Bu sistem sayesinde teşkilatımızın ses-data-görüntü iletişimi, uzun bir süre sorunsuz, hızlı ve güvenilir olarak çalışacaktır. Parmak izi sistemi, Telefon Santral Projeleri gibi tamamlanmış ve her geçen gün yenisi eklenen sistemler ayrı ayrı değil, tek alt yapı üzerinden ve daha etkin bir şekilde çalışabilmektedir. İletişim Altyapı Projesi tamamlandığında ilerideki teknolojilerin (uydu ve mobil sorgulamalar vb.) entegrasyonu kolay olacaktır. İletişim Altyapı Projesinin benzerlerini, Genel Kurmay Başkanlığı, Bankalar ve diğer Kamu Kuruluşları kullanmaya başlamışlardır¹⁸². Bu projenin tamamlanmasıyla birlikte sisteme bağlı bütün kamu kurumları ve teşkilatın

¹⁸¹ Kocabağ, a.g.m., s.25.

¹⁸² <http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, (28.08.2010).

birimleri arasında video konferans sistemi de yine bu altyapı üzerinden gerçekleştirilecektir.

PolNet'in işlem havuzunda biriken elektronik bilgi, belge, data, parmak izi, ses, ve görüntüler sayesinde bir cürüm veya olay veya ihbar meydana geldiği anda Polis Bilgisayar Ağı üzerinden rahatlıkla ulaşılabilmekte ve şüpheliler hakkında ve olaylar arası ilişkiler konusunda hızlı, etkin, doğru ve daha rasyonel karar verilmesi sağlanmaktadır.

Bu sayede polis teşkilatı da suç ve suçlularla mücadelede, gerekli bilgi ve verilere PolNet sayesinde rahatlıkla ve süratle ulaşılabilmekte ve sisteme kayıtlı olan veya sistem tarafından algılanmış görüntü kayıtlarına veya hareket bulgularına rastlanmış olan suçlular, daha kısa sürede yakalanabilmektedir. Bu iletişim sistemin yönetimi ve kontrolü, merkezi yönetim sistemleri ve yetişmiş personel tarafından yapılmaktadır.

Bu projeyle birlikte, bilgisayar sistemi, iletişim altyapısı ve donanımları bütünüyle yenilenerek, teşkilatın en son teknolojiyi içeren ekipmanlara sahip olması sağlanmıştır. Bu yenilenmeyle en uç noktada yer alan kullanıcı PC'leri dahil olmak üzere donanımda mümkün olan en üst seviyede standartlaşma sağlanması için çalışılmaktadır. Bu sistem sayesinde Sistemdeki Bilgisayarların yazılım ve donanım envanterlerinin toplanabilmesi mümkün hale gelmiştir.

Bilgi sistemi içerisinde yer alan bilginin işlenmesine ve kullanılmasına ilişkin uygulama programları da bütünüyle yeniden tasarlanmış ve üretilmiştir. Bu yenilenmeyle de, güvenlikten, kolaylığa, süratten, revizyon basitliğine kadar sayısız yarar sağlanmaktadır. Alınan programatik tedbirlerle, veri girişlerinden, sorgulamalara kadar olan aşamalara insan unsurunun bilgi eksikliğinden, dikkatsizliğinden veya kusurundan kaynaklanana aksaklıkların en aza indirilmesine çalışılmaktadır.

PolNet uygulamalarının genişletilmesiyle ve zamanla vatandaşlarca tanınmasıyla birlikte ortaya çıkan yeni dönemin hızlı ve etkin polisliği, Türk polisin prestijini ve güvenilirliğini arttıracak ayrıca personelin etkin/verimli kullanımını sağlayacaktır.

Artık e-devletin bir parçası olan PolNet'ten elde edilen bilgilerle internet üzerinden vatandaşlarımıza doğrudan elektronik ortamda hizmet verilir duruma gelinmiştir. PolNet'in sağladığı altyapı ile vatandaşlarımıza internet üzerinden; Online ihbar, Araç Sorgulama, Sürücü Ceza Puanı, Araç Kaza Sorgulama, Kazazede Sorgulama, Kazazede Sorgulama, Sürücü Belgesi işlemleri, Pasaport işlemleri, Kayıp Şahıslar, Aranan Şahıslar, Çalıntı Oto, Çalıntı Cep Telefonu, İhale İlanları, Basın Bildirileri gibi internet üzerinden vatandaşımıza polisiye hizmetler verilmektedir¹⁸³.

Bu projeyle somut olarak sağlanan faydalar ise şu şekildedir özetlenebilir:¹⁸⁴

- Güvenlik soruşturmalarında süre kısalmış ve yazışma oranı azaltılmıştır.
- Artan iş hacmine rağmen büro işlerinde çalışan personel sayısı azalmış, daha çok personel aktif görevlere kaydırılmıştır.
- PolNet için yapılan yatırımlara rağmen, personel ve diğer giderlerden sağlanan azalmalarla genel anlamda tasarruf sağlanmıştır.
- Bu yazışmalar, işlemler ve kontroller sistem tarafından otomatik olarak yapılmaktadır. Örneğin, Araç Tescil Bilgi Sistemi bünyesinde tescili yapılmak istenen aracın çalıntı olup olmadığı, üzerinde rehin, haciz vb. kısıtlamaların olup olmadığı otomatik kontrol edilmekte ve gerekiyor ise ilgili yazışma evrakları sistem tarafından üretilmektedir. PolNet'in diğer Bilgi sistemlerinde de benzer uygulamaları mevcuttur.
- Ortak veritabanına ulaşımın sağlanması ile birimler arası koordinasyon artmış, bilgiye ulaşmada zaman, mekan ve sınır kavramı ortadan kalkmıştır. Buda yönetim kolaylığı sağlamıştır. Böylece Uzaktan yönetim ve yeni programların dağıtılabilmesi mümkün hale gelmiştir.
- Personel arası iletişim elektronik ilan panoları, e-posta vb. tekniklerle iyileştirilmiştir.

¹⁸³ <http://www.yeniforumuz.biz/showthread.php?1504875-Polnet-İletişim-Altyapısı-Yenilendi.htm>, (12.01.2010).

¹⁸⁴ DPT , E-devlet Proje ve Uygulamaları, ss. 68-69.

- İnternet ve mobil uygulamalarla yerinden hizmet çalışmaları başlamıştır. Vatandaşlar Emniyet birimlerinde yapacakları işlemlerle ilgili bilgiyi, internet kullanarak öğrenebilmekte, pasaport ve ehliyet müracaatları internet üzerinden yapılabilmektedir.
- Uluslar arası (İnterpol, Europol vb.) ve kurumlar arası bazı işlemler elektronik ortama taşınmıştır.
- Hudut kapıları ve hava limanlarındaki kuyruklar azalmıştır.
- Teşkilat içi evrak akışı elektronik ortama aktarılmış, evrak akışı hızlandırılmış yazı bekleme süresi azaltılmıştır. Teşkilatın yazışma ve ofis otomasyonunda yapılan değişikliklerle birlikte, her daire ve birim, alınan yeni yazılımlar ile yeni bir otomasyona geçmiş (EBYS) ve otomatik olarak bir evrak arşivi oluşturulmuştur. Artık teşkilatın kullandığı her bilgisayarın sisteme adres kaydı yapılmıştır. Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi Sayesinde birimden birime veya bilgisayardan bilgisayara direkt evrak ve e-mail gönderebilmektedir.
- PolNet bilgi Sistemi veri tabanı ilişkiseldir. Şahıs-olay-eşya ana başlıkları altında tutulan tüm bilgiler birbiriyle programatik olarak ilişkilendirilebilmektedir. Polis uygulamaları açısından önem taşıyan tüm bilgi tipleri, sistematik biçimde veri tabanına girilerek sorgulanır. Veri tabanına ulaşımın görev/yetki çerçevesinde programatik olarak kontrol edilir. Bu sayede her an güncel ve tutarlı bilgiye ulaşılabilmekte ve detaylı istatistikler elde edilebilmektedir.
- Teşkilat mensuplarına intranet üzerinden eğitim olanağı sağlanmıştır. (Web Sayfası, Polis Radyosu, Bilgisayar ortamında günlük gazete ve dergi okunabilmesi vb.)

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün modernizasyon projeleri çerçevesinde geçtiğimiz yıllarda başlatılan çalışmaların bir kısmı tamamlanmış, bir kısmı ise halen devam etmektedir.

Bu projelerden Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nca gerçekleştirilen PolNet ile Emniyet genel Müdürlüğü'nün Merkez ve Taşra Teşkilatı içerisinde yer alan binalara

bina içi kablolama ve aktif cihazlar tesis edilmiş ve bina içi otomasyonlar sağlanmıştır. Aynı şekilde Asayiş Daire Başkanlığı'nca yürütülen "parmak izi – AFIS" projesi, Trafik Daire Başkanlığınca yürütülen " Trafik projesi" ve Kaçakçılık, İstihbarat, Haberleşme Daire Başkanlıklarının yürüttüğü çeşitli projeler halen devam etmektedir.

Devam eden projelerin tümünün uygulamaya geçirilmesi durumunda gerçekleşecek olan yapı değişikliği yalnızca Emniyet Genel Müdürlüğü'ne has bir değişiklik olmayacak ülkemizde ve dünyada aynı sancıları yaşayan pek çok kurum ve kuruluş için örnek teşkil edecektir.

2. TRANSPOL Projesi

Emniyet teşkilatının değişik birimleri tarafından ses, data, görüntü ve farklı birimlerce kullanılan birçok uygulamalar için ayrı ayrı kurulması düşünülen iletişim ağlarının müstakil, güvenli ve güçlü bir omurga halinde tek bir Polis iletişim altyapısı üzerinden maliyet, yönetim ve kapasite yönünden tasarruf sağlayacak bir şekilde tesisini¹⁸⁵ öngören TRANSPOL Projesinin hayata geçirilmesinde Ankara İl Emniyet Müdürlüğü, Muhabere İşletme ve Bakım Şube Müdürlüğü önemli görevler üstlenmiştir¹⁸⁶. Bu sistemin ile maliyet, yönetim ve kapasite yönünden tasarruf sağlanmıştır. PolNet hizmetinin gideceği tüm birimlerimize Transpol hizmeti, sabit ya da mobil olarak taşınmaktadır.

TRANSPOL projesiyle, Teşkilatımızın birimleri arasındaki; ses, görüntü (olay yeri, kovan, resim vb.) veri, elektronik posta, (faks, teleks, evrak otomasyonu) parmak izi ve iletişiminin tek bir transmisyon alt yapı ortamında toplanması amaçlanmıştır.

TRANSPOL, PolNet'in can damarı, teşkilatın sinir sistemidir. Bütün emniyet birimlerinin ihtiyaç duydukları ses, görüntü ve data transferleri gibi pek çok uygulama artık güvenli ve güçlü bir omurga olan TRANSPOL üzerinden yapılmaktadır. TRANSPOL omurgası; 10 bölge merkezini, il ve ilçe emniyet müdürlüklerini, hudut kapılarını, polis merkezi amirliklerini birbirine, merkeze ve dış dünyaya bağlayan, 20000 kullanıcı ve yakın gelecekte mobil birimlerin online

¹⁸⁵ Kocabal, A.g.m., s. 17.

¹⁸⁶ <http://www.egm.gov.tr/haberlesme/muhabere.htm>, (20.05.2010).

olarak kullanacakları, yeni teknolojilere açık, ,internetten farklı, polise özgü çağdaş bir bilgi yoludur.

Bu proje kapsamında Transpol bölge merkezleri olan il emniyet müdürlüklerinin telefon santralleri ISDN uyumlu hale getirilmiştir. Hizmetinden istifade edilebilecek mevcut santraller upgrade edilmiş, teknolojisi eski olanlar da 2002 -2005 yılları arasında yeni alımlarla değiştirilmiştir.

Bu yenilik, dağınık ve ilişkisiz bilgiye ulaşım ve kullanımındaki güçlükleri ortadan kaldırarak belirli anahtarlarla bir bilgi ile ilintili tüm bilgilere güvenilir ve hızlı ulaşım sağlamaktadır.

Yeni iletişim altyapısıyla iletişim engelleri ortadan kaldırılarak, mümkün olan en iyi standartlarda data ses ve görüntünün entegre biçiminde nakline imkan vermektedir bu sayede çok yüksek hızlı ve teşkilatın ilgili tüm birimlerinin ortak istifadesine açık özel bir altyapıya sahip olunmuştur.

Teşkilatımız birimleri arasındaki, ses, görüntü (olay yeri, kovan, resim), veri, elektronik posta (faks, teleks, evrak otomasyonu), parmak izi iletişimin tek bir transmisyon alt yapı ortamında toplanmasını sağlayan TRANSPOL iletişim altyapısının toplam proje bedeli 4.500.000 dolardır¹⁸⁷.

a. Eski ve Yeni Polis İletişim Ağının Karşılaştırılması

* Eski yapıda her hangi bir bağlantı standardı bulunmazken, yeni yapıda tüm ilçe ve polis merkezi amirlikleri ile ilin ek binaları il emniyet müdürlüğü üzerinden, ilçe emniyet müdürlükleri ve hudut kapıları bölge merkezi üzerinden ana merkeze erişme standardı getirilmiştir.

* Eski yapıda tüm hatların artırılabilir hız toplamı 2 Mbps iken, yeni yapıda bu kapasite 1500 kat arttırılarak 3 Gbps olmuştur.

* Eski yapıda mevcut toplam bant genişliği 2 Mbps iken, yeni yapıda 23 kat artarak toplam 45 MBps band genişliğine ulaşılmıştır.

* Eski yapıda genellikle 9600 bps analog hatlar kullanılırken, yeni yapıda tüm şebeke an az 64 Kbps hızında TDM dijital hatlar üzerinden kurulmuştur.

¹⁸⁷ Mustafa Karabal, vd., "Bilişim Suçları ve Türk Polis Teşkilatı", *Çağın Polisi Dergisi*, Sayı 6, 2003, s. 6.

* Eski yapıda iletişim cihazları yüksek hızların kullanılmasına uygun değilken, yeni yapıda fiber altyapı kurulmuş ve ek bir yatırım yapılmaksızın ihtiyaç duyulan her türlü hıza ulaşmak mümkün olabilmektedir.

* Eski yapıda teşkilat birimlerinin ses ve data konusunda ayrı hatları varken, yeni yapıda hepsi aynı omurga üzerinde toplanmış, ses görüntü, veri faks ve parmak izi iletişiminin taşınabileceği altyapıya bir standart getirilmiştir.

* Eski yapıda ses iletişimi mümkün değilken, yeni yapıda ses ve görüntülü iletişimi mümkün olabilmektedir.

* Eski yapıda data hatlarının takibi mümkün değilken, yeni yapıda VPN özelliği ile hatları ve iletişim aktif cihazlarını takip etmek mümkün olabilmektedir.

b. TRANSPOL Projesinin Alt Yapısını Kullanan Sistemler

Transpol altyapısını kullanacak sistemler şu şekilde sıralanabilir¹⁸⁸:

- PolNet, (Genel Polis Bilgi Sistemi, Elektronik posta, video konferans intranet)- İstihbarat Bilgi Sistemi- Personel bilgi Sistemi- Trafik Bilgi Sistemi- Asayiş, AFIS (Otomatik Parmak izi Teşhis Sistemi)- KPL Bilgi Sistemi- Haberleşme, telefon, faks, teleks, sistemleri- Mobil sistemler, asayiş, trafik ekip araçları, el bilgisayarlarıdır.

TRANSPOL'ün bilgi havuzuna şu birimler veri aktarımı yapmaktadır:

* Haberleşme Daire Başkanlığı (parmak izi mukayesesi, olay yerinden görüntü ve ses aktarımı)

* Kaçakçılık İstihbarat Harekat Dairesi Başkanlığı (görüntü ve bilgi aktarımı)

* Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (merkez, 81 il, 87 hudut kapısı (hava, kara, deniz ve demir yolu) 700 ilçe ve 2093 Polis Merkezi Amirliğini kapsayan her türlü bilgi iletişiminin sağlanması)

* Kriminal Laboratuvarları Daire Başkanlığı (kovan mukayese sistemi)

* İstihbarat Daire Başkanlığı (görüntü ve bilgi aktarımı) iletişim alt yapısının sağlanmasıdır.

¹⁸⁸ Şenyurt, a.g.e., s. 336.

Yukarıda sözü edilen projelerin tamamlayıcısı olarak geniş alan veri ve ses iletimine yönelik ve yine yukarıda belirtilen daire başkanlıklarının ortaklaşa olarak yürüttüğü TRANSPOL Projesi başlatılmıştır.

c. TRANSPOL Projesi'nin Kapsamı

TRANSPOL Projesi yapısı itibariyle iki temel aşama üzerine kuruludur. Bu yapılar:

1- 289 nokta arasında kiralık data hatları ile bağlantı sağlanması

2- Bu noktalara PolNet ile TRANSPOL Projeleri arasında Ses ve Data entegrasyonunun sağlanacağı cihazların tesisi ve Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan telefon Santrallerinin modernizasyonudur.

TRANSPOL Projesinin ilk aşaması olan 289 noktanın kiralık hatlarla bağlanması ile ilgili ihale sonuçlandırılarak 01.06.2000 tarihinde Başarı Elektronik A.Ş. ile sözleşme imzalanmıştır. Bu proje de Netaş'ın ana dağıtıcılığını yaptığı Tellabs DXX cihazları kullanılmaktadır. Başarı Elektronik'in gerçekleştirmekte olduğu bu proje ile Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 289 noktası arasında bir bilgi otoyolu tesis edilerek ve bu otoyol üzerinden ses ve veri iletimi serbestçe yapılabilir hale gelmiştir¹⁸⁹.

TRANSPOL projesinin yüklenicisi olan Başarı Elektronik. A.Ş. Türkiye'de ilk defa gerçekleştirilmekte olan bu boyuttaki projenin başarı ile tamamlanabilmesi için gereken ciddiyet ve fedakarlıkla çalışmalarına devam etmekte, gereken fiber optik ve bakır tel tesislerini yaptırmakta, Türk Telekom A.Ş. şebekesi içerisine gerekli yatırımları yapmakta ve emniyet birimlerine gereken teçhizatın montajlarına devam etmektedir¹⁹⁰.

Projenin geri kalan aşaması içinde çalışmalar yoğun bir şekilde sürerken uygulamaya konulacak projelerin ihalelerinin tamamlanması hedeflenirken Müdürlüğün telefon santrallerinin modernizasyonu çalışmaları devam etmektedir.

¹⁸⁹ <http://www.nortelnetas.com.tr/pdfs/EMG-MUSTERI-final.pdf>, (12.04.2010).

¹⁹⁰ <http://www.nortelnetas.com.tr/pdfs/EMG-MUSTERI-final.pdf>, (12.04.2010).

d. Projenin Getirdiği Yenilikler ve Avantajları

TRANSPOL Projesinin uygulamaya konulmasıyla sunmuş olduğu yenilik ve avantajlar şu şekilde sıralanabilir¹⁹¹:

- Kendi bilgi sistemini müstakilen oluşturan birimlerimiz (personel, istihbarat, KPL) aynı iletişim altyapısı üzerinden ülke genelinde data iletişimi yapabilmektedir.
- Her türlü PolNet uygulamasının yanında, elektronik posta, intranet ve görüntülü iletişim hizmetleri de teşkilatın hizmetine sunulmuştur.
- Elektronik Posta hizmetlerinin yaygınlaşması ile birlikte elektronik form, elektronik imza teknikleri kullanılarak resmi yazışmalar ağ üzerinden yapılmaktadır.
- Her türlü asayiş ve trafik aracından TRANSPOL ağına mobil iletişim sağlanabilmektedir.
- Taşınabilir el bilgisayarları, elektronik PC ile TRANSPOL ağına mobil iletişim sağlanabilmektedir
- Emniyet Genel Müdürlüğü Teşkilatı içerisinde elektronik haberleşme ortamı sağlanarak gereksiz kağıt ve zaman israfının önüne geçilmekte ve kesintisiz, verimli bir çalışma düzeni altyapısı oluşturulmuştur.
- Yurdun herhangi bir yerinde ele geçirilen zanlının parmak izi sorgulaması saniyeler mertebesinde gerçekleştirilerek aranan bir kişi olup olmadığı anında tespit edilebilmektedir
- Ceza puanı sorgulaması yine saniyeler mertebesinde gerçekleştirilerek Trafığe çıkmasına engel bir durum olup olmadığı anında tespit edilebilmektedir
- Emniyet Genel Müdürlüğü teşkilatı birimleri arasındaki Telefon görüşmeleri data hatları üzerinden ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir.
- Parmak izi sistemi, PolNet, telefon santral projelerinin ayrı ayrı değil tek altyapı üzerinden ve daha etkin bir şekilde çalışmaktadır.
- TRANSPOL Projesi ile ileri teknoloji (uydu ve mobil sorgulamalar vb.) entegrasyonu kolaylığı gibi yenilikler sistemin sunmuş olduğu avantajlardır. Bu

¹⁹¹ Şenyurt, a.g.e., ss. 340-341.

sayede Emniyet Teşkilatı, TRANSPOL Projesiyle sağlamış olduğu ses-data- görüntü iletişimini, uzun bir süre sorunsuz, hızlı ve güvenilir olarak kullanabilecektir.

e. Bakım ve Destek

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, teknolojik imkanları, modern bilgisayar ağ ve teçhizatlarını Emniyet Teşkilatına kazandırmak ve bilgi gücünün polise en etkin yardımcı olmasını sağlamak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.

Polis Bilgisayar Ağı, çerçevesinde Teşkilatın ihtiyaçları göz önünde bulundurularak planlanan bilgisayar ağ ve donanımları, bütçe ve diğer ödenek kaynakları değerlendirilerek temin edilmekte, personelin kullanımına sunulmaktadır. PolNet aşamaları ilerledikçe artan bilgisayar teçhizatının etkin kullanımı amacıyla işletim ve kullanım aşamalarında da desteklenmesi büyük önem arz etmektedir. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, bilgisayar teçhizatlarının bakım ve onarımlarını büyük maliyetlerinden tasarruf amacıyla yapmakta, işletim ve sorunlarla ilgili olarak devamlı destek sağlamaktır. Bu kapsamda kişisel bilgisayar ve çevre birimlerinin garanti sonrası tamir ve bakımları, destek cihazlarının işletimi emniyet personeline yapılmaktadır.

Bilgisayar teçhizatı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesindeki saymanlık sistemi vasıtasıyla devamlı kontrol altında tutulmakta, cihaz ve sarf malzeme ihtiyaçları planlamalar çerçevesinde karşılanarak verimlilik açısından zindeliği takip edilmektedir.

3. MOBESE Projesi

MOBESE, hızla değişen dünyada toplumun güven ve emniyet içerisinde yaşamasını sağlamak için araştırmalar neticesinde ortaya çıkan ve zamanla ihtiyaç görülen illerimizde uygulanmasına karar verilen bilgi, teknoloji, demokrasi ve insan odaklı “Modern Kent Bilgi ve Güvenlik Sistemi” şeklde isimlendirilebilir¹⁹².

İlk defa 10 Nisan 2001 tarihinde Emniyet Genel Müdürlüğü İstihbarat Dairesi Başkanlığı tarafından Diyarbakır İl Emniyet Müdürlüğü’nde uygulamaya geçirilmiş

¹⁹² Erin Çoban, “Ülkemizin Yeni Bilgi ve Güvenlik Konsepti MOBESE”, EGM Polis Dergisi Y. 11, S. 45, s.2005. s. 21.

ve 2005 yılına kadar Mersin, Ankara, İstanbul illerinde Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE) ismi ile halkımızın hizmetine sunulmuştur.

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) projesi, EGM araçları için tasarlanmıştır. iletişim altyapısı olarak GPRS teknolojisini kullanan, yazılım ve mobil donanım birimlerinden oluşan, Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Bilgi Yönetim Sistemlerinin (GIS/MIS) entegrasyonudur. İlk olarak Diyarbakır ilinde uygulamaya konulmuştur¹⁹³.

Genel olarak MOBESE Projesi, sabit veya mobil iletişim teknolojileri ile coğrafi bilgi sistemleri ve bilgi yönetim sistemleri bütünleşmesini sağlayan kent bilgi ve güvenlik sistemidir. Ayrıca merkez ve taşranın ortaklaşa sonuçlandığı bir projedir.

a. MOBESE Projesinin Amacı

MOBESE Projesinde asıl amaç, 155 acil çağrı komuta kontrol merkezlerinin modernizasyonunu sağlamak, devriye ekipleri takip sistemi, plaka okuma sistemi, mobil araç, sürücü ve aranan şahıslar uygulamaları ve şehir izleme sistemi gibi farklı polisiye uygulamalarını tek bir sistemde toplamak ve entegre bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır¹⁹⁴.

MOBESE Projesi'nin gerekçeleri:

- 7/24 Aktif güvenlik hizmetinin sunulması,
- Güvenlik hizmetlerinin verimliliğini arttırmak,
- Güvenlik maliyetlerinin düşürülmesi,
- Algılanması zor güvenlik tehditlerini algılamak,
- Adli soruşturmada ihtiyaç duyulabilecek kanuni deliller üretmek,
- Kişilik hak ve hürriyetlerine dokunulmadan genel asayiş ve huzur temin edilebilmektir.

Emniyet hizmetlerinin mobil iletişim teknolojisini de kullanarak gelişimini sağlamak, olaylara en kısa süre içinde müdahale etmek, kişi hak ve özgürlüklerini ön

¹⁹³ <http://www.mobese.com.tr>, (24.04.2008).

¹⁹⁴ Süleyman Demirci, "Emniyet Teşkilatında Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Uygulanabilirliği MOBESE Başarı Öyküsü" 1. Polis Bilişim Sempozyumu, Ankara, 2003, s. 127.

planda tutarak vatandaşa en iyi hizmeti sunmak ve toplum destekli polisliği gerçekleştirmek gibi önemli hedeflere ulaşmak amacıyla MOBESE Projesi planlanmış ve uygulamaya konulmuştur¹⁹⁵.

Ayrıca bu projede kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, yönetim işlevinin kolaylaştırılması, muhtarlık hizmetlerinin düzenlenmesi ve suç oranının düşürülmesi hedeflenmiş ve bu çerçevede 952 muhtarlık, 3500 polis aracı, 150 mobil polis karakol ünitesi, il ve ilçe komuta merkezleri ve il emniyet Müdürlüğü hizmetlerinin yürütülmesini sağlayan 12 ayrı sistem, yazılımları ile entegre edilerek proje hayata geçirilmiştir. Acil durum hizmetleri başta olmak üzere, diğer kurumlarında sisteme entegre edilmesi planlanmış ve hizmetlerin yürütülmesiyle ilgili olarak, görevli bulunan yöneticilerin, yönetim ile ilgili görevlerini daha etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri hedeflenmiştir¹⁹⁶.

b. MOBESE Projesinin Önemi ve İşletimi

Teknolojinin kamu hayatındaki önemi çerçevesinde emniyet hizmetlerinde, teknolojiyi uygun bir hızda takip etmek olaylara en kısa sürede müdahale etmek, kişi hak ve özgürlüklerini ön planda tutarak vatandaşa en iyi hizmeti sunmak önem arz etmektedir.

Ayrıca bilişim alt yapısının, daha verimli, paylaşımcı ve uyumlu çalışmasının sağlanması ve ileriye yönelik proje ve yatırımların eşgüdümünün sağlanması da oldukça önemlidir. Önemli bilgilerin iletilmesi ve alınması, bir sorun saptandığında ya da önemli ve acil durumlarda mobil personele uyarı gönderilmesi, haber merkezinde çalışanların mobil ekiplere ve polis merkezlerine veri göndermesi ve alması için basit ve hızlı bir erişime sahip olması, bu projeye ayrı bir önem yüklemektedir.¹⁹⁷

Kurumların birbirinden bağımsız hareket etmesi, sistemlerin bir biri ile uyumsuz çalışması, alt yapı ve üst yapının farklı gelişmesi, kaynakların verimli

¹⁹⁵ <http://www.mobese.com.tr>, (24.04.2008).

¹⁹⁶ <http://www.mobeseiiem.gov.tr>, (24.04.2008).

¹⁹⁷ <http://www.mobese.com.tr>, (24.04.2010).

kullanılmaması ve her şeyin tek sistem ve tek düzen olmasının, kurumları özel markalara bağımlı hale getirmesinin de önüne geçmiş olacaktır¹⁹⁸.

Emniyet birimlerinin uzmanlaşması ve çağın gerektirdiği teknik donanımlara sahip olması önemlidir. Bununla birlikte toplumun kendine güvenini sağlamak ve suçtan uzak durması gerekliliğini ortaya koymak da önemlidir. Mobile uygulamalar, bilgi paylaşımında günümüzde oldukça önemlidir ve mobilize olan hizmetlerde süreçlerin azaltılması, birimler arasındaki koordinasyonu arttırmaktadır¹⁹⁹.

MOBESE Projesinin İstanbul'da açılışından sonra köprü ve otoban turnikelerine yerleştirilen sabit kameralarla, geçiş yapan 36 milyon aracın kaydı tutulmuş ve Çalıntı Oto Projesi üzerinden gerekli sorgulaması otomatik yapılarak bunlardan 503 adet araçla ilgili gerekli yasal işlem başlatılmıştır. Şehrin 300 ayrı noktasına yerleştirilen toplam 370 kameradan yapılan izlemede 216.406 aracın plakası sorgulanmış ve bunlardan 201 adet aracın çalıntı kaydından dolayı yasal işlem başlatılmıştır. Korsanla mücadele kapsamında kameralardan tespiti yapılan toplam 29 kişi yakalanmış ve bunlardan 47.000 adet korsan CD ve DVD ele geçirilmiştir. Kameralardan 387 Asayişe Müessir Olay tespiti yapılarak ekipler yönlendirilmiştir. Çok sayıda aranan şahıs yakalanmıştır. İstanbul'da oynanan Şampiyonlar Ligi final maçı başta olmak üzere Türkcell Süper Ligi'nde oynanan maçlarda alınan tedbirlere destekleyici rol oynamıştır. Ayrıca 2005 yılında Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)'nin işbirliği ile Türkiye'nin bilgi toplumu geçişine katkıda bulunmak amacıyla gerçekleştirilen 3. E-TR Kongresi'nde e-devlet kategorisinde büyük ödül MOBESE Projesine verilmiştir²⁰⁰.

MOBESE, olayların sayısal harita üzerinde analiz edilmesini sağlamaktadır. bu özelliğiyle stratejik karar mekanizması oluşturulması gibi önemli bir işlevi de yerine getirmektedir²⁰¹.

¹⁹⁸ Hakan Yıldırım vd., *Her Şeyi e-leştirdik*, Ankara: Macar Yayıncılık, 2. Baskı, 2003, s. 372.

¹⁹⁹ Erin Çoban, a.g.m., s. 21.

²⁰⁰ <http://www.tusiad.org/haberler/basin/duyuruno760.pdf>, (24.04.2010).

²⁰¹ Demirci, a.g.s., s.128.

c. MOBESE Projesinin İşlevi, Mali Boyutu ve Güvenliği

MOBESE Projesiyle; teknolojik gelişmelerin coğrafi ve kültürel şartlara göre farklılık gösteren suç tipleri, araçları ve haber alma yöntemleri konusunda edinilen bilgilerin bir merkezde toplanıp paylaşılması sağlanmaktadır. MOBESE, emniyet, kamu ve asayiş hizmetlerinin yürütülmesinde bir rehber sistemi olarak tasarlanmış ve verilen güvenlik hizmetine bu açılardan büyük katkı sağlamıştır²⁰².

MOBESE Projesinde kullanılan teknoloji, üretim maliyeti, gelişmiş özellikleri ve güvenliği dikkate alındığında, e-devlet projeleri arasında çok önemli bir konumda bulunmaktadır.

MOBESE sistemlerine ait donanım ve yazılımın yerli olması, bütün cihazların (tablet PC ve Karakol Modülleri) emniyet personeli tarafından üretilmiş veya monte edilmiş olması ve bütün program kodlarının yine emniyet personeli tarafından yapılmış olması, MOBESE projesinin ayrıcalıklı özelliklerindendir²⁰³. Bu durum teknik destek ihtiyacı konusunda çok önemli bir miktar tasarruf imkanı sağlamaktadır.

Emniyet hizmetlerinin vatandaşlara mobil ekipler tarafından verilmesi önemlidir. Projedeki mobil yapı ile vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılmasına, zamansal kazancın sağlanmasına, maliyetlerin düşürülmesi, verimliliğin ve memnuniyetin arttırılmasına büyük katkı sağlamaktadır. Emniyet hizmetlerinin şeffaflaşması, işlerin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş yinelenmesinin önlenmesi, hayat kalitesinin arttırılması projeyi oldukça önemli kılmaktadır²⁰⁴. Projenin bu şekilde gayet hızlı işlemesi şüphesiz emniyet hizmetleri daha kaliteli hale getirerek vatandaşın beğenisine layık bir hizmet anlayışı sunulmasına katkı sağlamaktadır.

MOBESE, Güvenlik birimlerine hizmet eden bir sistem olduğundan dış tehditlere yönelik gerekli önlemler alınmıştır. İlk olarak verileri 128 bitlik anahtar ile kriptolanarak güvenlik sağlanmıştır. Kriptolanan bu veri de VPN/firewall olarak

²⁰² Çoban, a.g.m., s.21.

²⁰³ Süleyman Demirci, a.g.s., s. 128.

²⁰⁴ <http://www.mobese.com.tr>. (24.04.10).

çalışan I-Bekçi ürünü üzerinden iletilmekte ve sistemde kullanılan IP'ler hariç, sisteme girişi engellenen ayrı bir servis olarak ta kullanılmaktadır²⁰⁵.

Mali altyapısı İstanbul Valiliği'nce, teknik altyapısı ise Emniyet Genel Müdürlüğü ile İstanbul Emniyet Müdürlüğü personeline sağlanmış ve toplam maliyeti 22,5 Milyon TL'ye mal olan MOBESE projesi, mobil uygulamalar dalında 2002 yılında İnterpro Bilişim Ödülleri Birinciliğini almıştır²⁰⁶.

Mobil sistemlerde işletim maliyetinin düşürülmesi sistem tasarlanırken planlanmalıdır. Bu açıdan MOBESE projesinde, dinamik yapı sayesinde tüm terminaller arası veri yoğunluğu kontrol edilebilmekte ve amaca göre veri iletim miktarı düzenlenebilmektedir. GPS veri aktarma oranlarının uygunluğu belirlenerek zaman ve yer değiştirme parametrelerine göre ayarlamaları yapılabilmektedir. Acil durumlarda mobil ekiplerin gerçek zamanlı takibinin yapılabilmesi için daha sık aralıklarla GPS verileri gönderilmesi ve bu verilerin sıklığının merkez tarafından ayarlanması gerekmektedir. Sistemindeki veri trafiğinin en aza indirilebilmesi için özel algoritmalar geliştirilmiş ve bu algoritmalarla, orijinal veri 17 kat azaltılabilmektedir. Bu sayede GPRS işletim maliyetinin yüksekliği ortadan kaldırılmıştır²⁰⁷.

Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşılması gibi olumlu katkılar sağlamaktadır²⁰⁸. Böylelikle hizmetin elektronik olarak sunumu sayesinde, vatandaş ile polis arasındaki ilişki gelişecek, bir güven ortamı oluşacak ve kısa sürede doğru bilgiye ulaşım konusunda emniyete olan güveni daha da arttıracaktır.

d. MOBESE Projesinin Bileşenleri Ve Fiziki Altyapıları

MOBESE'nin uygulama yapısına bakıldığında üç sistemin ortak arayüzler ile uyumlu çalışmasından ortaya çıkan bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar: Mobil Uygulamalar Sistemi, Çağrı Yönetim Sistemi ve Görüntüleme Sistemidir.

²⁰⁵ Demirci, a.g.s., s.128-134.

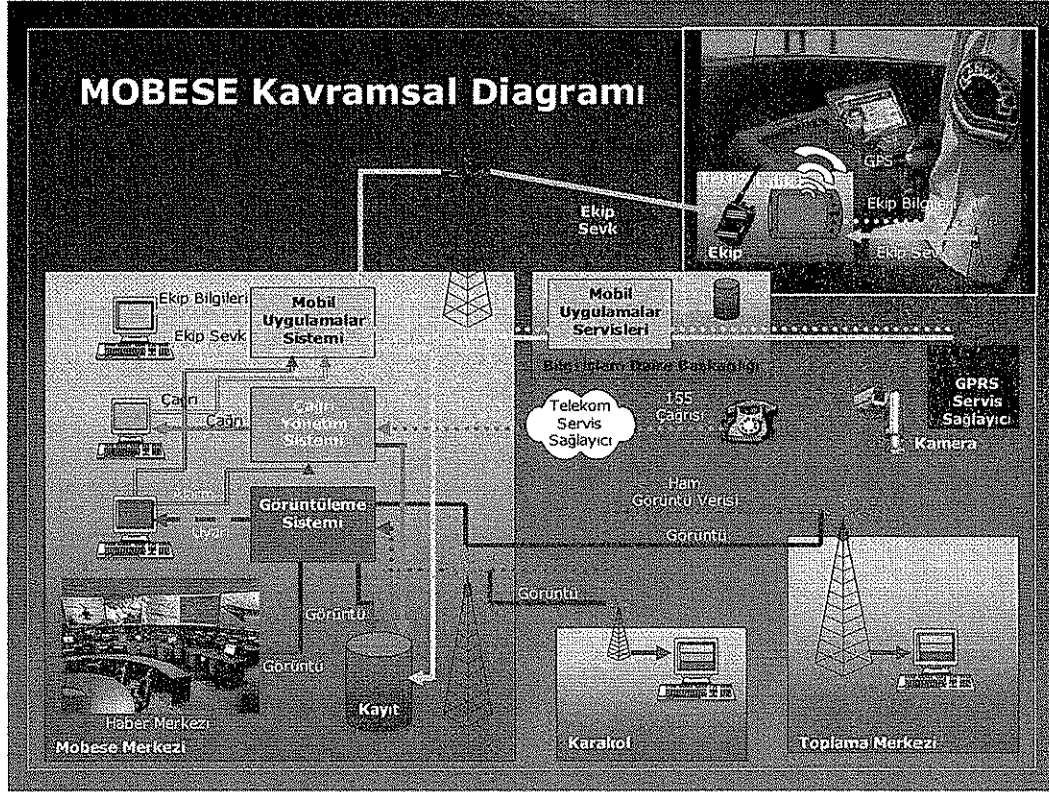
²⁰⁶ <http://www.tusiad.org>, (24.04.10).

²⁰⁷ Süleyman Demirci, a.g.s., s.128.

²⁰⁸ <http://www.mobese.com.tr>, (24.04.10).

Proje genel olarak uygulamalarıyla bir bütünlük ortaya koymaktadır ancak arka planda bu bütünü oluşturan modüler bir yapı bulunmaktadır.

Şekil 6: Mobesenin Uygulama Yapısı



Kaynak: 1: www.sivaspol.tr

MOBESE Projesinin bileşenleri ve fiziki alt yapıları oldukça çeşitlilik ortaya koymaktadır. Bu yapılar²⁰⁹: Komuta Kontrol Merkezi (K.K.M), Araç Takip Sistemi (A.T.S.), Mobil Araç Sorgulama Sistemi (M.A.S), Karınca Evrak Transfer Sistemi (K.E.T.SİS.), Polis Merkezleri Bilgisayar Ağı(PO.M.NET), Mobil Polis Karakol Ünitesi (MOBİL-K), Nezarethane İyileştirme ve Kontrol Sistemi (N.İ.K.S.), Bölge Görüntüleme Sistemi (B.G.S.), Plaka Algılama Sistemi (P.A.S.), Muhtarlık Otomasyon Sistemi (M.O.S.), Asayiş Otomasyon Sistemi (AS.O.S.), Mobil Operasyon Yönetim Merkezi (MO.YÖN.) Sistemidir.

Şimdi bu modüler yapıları inceleyelim.

²⁰⁹ Güvenlik Hizmetlerinde Kalite Olgusu ve E-Devlet Uygulamaları (POLNET-MOBESE) <http://www.sivas.pol.tr>. (18.06.2010).

(1) Komuta Kontrol Merkezi

Şehrin yönetimi sırasında ihtiyaç duyulabilecek her türlü bilginin toplandığı olağan ya da olağanüstü durumlarda güvenlik hizmetlerinin yönetildiği ve yönlendirildiği kontrol-yönetim sistemi ver merkezidir.

Komuta merkezinde bulunan dev ekranlardan; şehrin uydu haritaları üzerinde güvenlik güçlerinin hareket ve çalışmaları, önemli noktalara yerleştirilen kameralardan anında alınan görüntüler izlenebilmektedir. Sistem, kullanılmakta olan yazılım projelerine bağlanarak, bu projeler tarafından, yönetime destek amaçlı üretilen rapor ve sorgulardan yararlanılabilmektedir. Sistem, meydana gelebilecek toplumsal olaylar, yangın, sağlık, tabi afet gibi olağanüstü bir durumda, canlı görüntü alabilmek, durum tespiti yapabilmek ve süratle en doğru müdahaleyi saplamak amacıyla kurulmuştur. Merkezde bilgi-analiz-müdahale-yönetim işlemleri 7 gün 24 saat sunulmaktadır²¹⁰.

Sistem, İstanbul Valiliği ve İstanbul Emniyet Müdürlüğü tarafından yapılan, “Güvenlik ve Acil Durum Politikası” analiz çalışmalarından sonra günümüz şartlarına en uygun teknolojik değişimlere paralel ve diğer kurumlar ile entegrasyona uygun olarak ortaya konulmuştur. İlçe komuta merkezleri MOBESE Projesi’nin en önemli modüllerinden biridir. Ve Komuta Kontrol Merkezinin küçük birer prototipidir. Bölgelerden gelen bilgiler ilk önce ilçede bulunan sistemlere ardından veri tabanına işlenen bilgiler, daha sonra merkeze iletilir. Bu sistem, aynı zamanda verilerin birkaç yerde yedekli olarak tutulmasını sağlamaktadır. Ekiplerin olay yerine intikal süreleri ve devriye ekiplerinin konum bilgileri, bölge kameralarından alınacak görüntüler ile bir araya getirildiği için ilçede meydana gelen herhangi bir olay hakkında, ilk değerlendirmenin sağlıklı yapılması daha kolay olmaktadır²¹¹.

(2) Araç Takip Sistemi

Araç Takip Sistemi, İstanbul Emniyet Müdürlüğü araçlarının, sayısal harita üzerinden izlenmesi ve yönlendirilmesi için geliştirilmiş, Coğrafi Bilgi Sistemleri tabanlı bir projedir. İletişim alt yapısı olarak GPRS teknolojisi kullanılmaktadır. Yazılım ve mobil donanım birimlerinden oluşmaktadır. Proje, adından da anlaşıldığı

²¹⁰ <http://www.mobese.iem.gov.tr>, (24.04.2010).

²¹¹ <http://www.mobese.iem.gov.tr>, (24.04.2010).

gibi Coğrafi Bilgi Sistemleri, Yönetim Bilgi Sistemleri (GIS / MIS), Karar Destek Sistemleri entegrasyonudur. Araç Takip Sistemi, mobil iletişim teknolojisinin kamu hayatındaki önemi çerçevesinde, emniyet hizmetlerinin de teknolojiye uygun bir hızda gelişmesini sağlamak, olaylara en kısa süre içinde müdahale etmek, kişi hak ve özgürlüklerini ön planda tutarak vatandaşa en iyi güvenlik hizmetini sunabilmek ve “toplum destekli polis” olgusunun yerleşmesi gibi hedefler için tasarlanmıştır.²¹² Bu proje ilk olarak İstanbul’da uygulamaya konulduktan sonra tüm illere uygulanmaya başlanmıştır.

Araç takip ve diğer projelerden elde edilen bilgiler, “genel ve yerel polis”in suç aydınlatmasına yardımcı olmaktadır. Veriler, suç analizi konusunda yapılacak çalışmalara ışık tutacaktır. Suç analizi çalışmaları, bilgisayar destekli emniyet hizmetleri, güvenlik sevk ve yönetim sistemleri için önem taşımaktadır. Yazılım programları ile ekip otosu izleme, il, ilçe, mahalle, cadde, sokak bazında suç haritaları ile çalışabilme özellikleri bulunduğundan dolayı, suçların nokta olarak haritalanması (Geocoding) mümkündür. Yer, olay, zaman, ilişki analizleri de yapılabilmektedir. Ayrıca, suçların yoğun işlendiği bölgelerde suç yoğunluğu ve bölge ilişkileri hakkında fikir verebilecek sıcak nokta (Hotspot Analisis) ve yakınlık (Proximity) analizleri de yapılabilmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, suç verileri görsel ve anlamlı hale dönüştürülerek yönetime yardımcı olmaktadır²¹³.

(3) Mobil K Ünitesi

Mobil-K, “James Bond” diye tabir edilen bir çanta içersinde, bilgisayar, yazıcı, fotoğraf makinesi ve ihtiyaç duyulan diğer ekipmanların entegre edilmesi ile oluşturulan bir üründür. Bu çerçevede olay yeri ile ilgili tespitler, ifadeler, tutanaklar ve olay yerinin fotoğrafları anında alınabilmekte ve en kısa sürede ilgili birimlere iletilmektedir. En az 3 saat şarj gerektirmeden mobil hizmet sunulabilmektedir. Polis araçlarından, “Mobil Karakol” ünitesi üzerinden, K.K.M’den, pasaport, ehliyet, araç tescil ve ruhsat sorgulamaları da yapılabilmektedir.

Mobil K Ünitesi uygulamasından beklenenler ise; Vatandaşlarımıza daha etkin ve hızlı hizmet verebilme, Yerinde hizmet sunabilme, Daha iyi iz ve delil elde

²¹² <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²¹³ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

etme, Zaman kazanma, olaylar ile ilgili gerekli raporları düzenleme, Karakol hizmetleri maliyetlerinde azalma emniyet hizmetlerinde kaliteyi arttırmaktır²¹⁴.

Mobil K ünitesiyle şu belgeler düzenlenebilir²¹⁵: ifade tutanağı, olay tesbit tutanağı, arama tutanağı, El koyma tutanağı, olay yeri raporları, delil sayfası, araç ve vücut diyagramı, müşteki tutanakları, vesikalık fotoğraf, Olay yeri inceleme raporu, el sıvabı tutanağı, kimliksiz cesetler için eşgal formu, trafik kazası tespit tutanağı, trafik kazası bildirim formu, trafik kazası bilirkişi formu, trafik kazası anlaşma formu.

(4) Mobil-K Polis Karakol Ünitesi

Polis karakollarında yapılan bütün işlemler (ifade alma, tebligatta bulunma gibi) mobil olarak yapılabilir. Bu proje ile vatandaşlarımızın karakola götürülmesi gerekmeyen durumlarda bizzat vatandaşın bulunduğu mekanda, tüm işlemler çok kısa bir süre içerisinde tamamlanarak merkeze iletilecektir²¹⁶.

(5) Mobil-K Trafik Hizmetleri Ünitesi

Mobil-K meydana gelen trafik kazalarında olay yerinde bilirkişi raporlarını hazırlayan trafik ekiplerimize e-mobil desteği sağlamaktadır. Mobil-K; görevlilerin kaza ile ilgili ihtiyacı olan fotoğraf makinesi, laptop, yazıcı ve bilirkişi raporlarını hazırlayabileceği bilgisayar yazılım desteğini sağlamaktadır. Bu sayede hizmet halkımızın ayağına kadar gitmekte, ihtiyacı olan raporlar anında kendisine verilebilmektedir. Ayrıca olay yeri ile ilgili kaza fotoğrafları ve bilirkişi raporları da Mobil-K üzerindeki iletişim hattı üzerinden merkeze iletilebilmektedir²¹⁷.

(6) Mobil-K Olay Yeri İnceleme Hizmetleri Ünitesi

İstanbul genelinde hizmet vermekte olan 41 olay yeri inceleme ekibinin, suç mahallerinde iz ve delilleri yok olmadan toplamaları ve anında merkeze iletilmelerinde büyük bir katkı sağlayacağı düşünülen Mobil-K ünitesi, Olay Yeri İnceleme Şube Müdürlüğü hizmetlerine dinamizm ve hız kazandıracaktır. Delilden sanığa gitme düşüncesinin hayata geçirilmesinde de teknolojik bir işlev yükleneceği

²¹⁴ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²¹⁵ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²¹⁶ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²¹⁷ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

değerlendirilmektedir. Emniyet Teşkilatının yakın zamanda yapmayı planladığı projeler arasında, Mobil-K ünitesi ile entegre çalışabilen parmak izi cihazı ile olay yerinden alınan parmak izlerinin, merkez veri tabanından sorgulaması yapılarak suçluların tespitinde inanılmaz bir hız sağlayacaktır. Böylelikle suç ile mücadelede yepyeni bir vizyon kazandırılacaktır²¹⁸.

(7) Karınca Evrak Transfer Sistemi

Karınca Evrak Transfer Sistemi, İstanbul Emniyet Müdürlüğü merkez ve bağlı birimleri arasında evrakların şifrelenerek iletildiği, saklandığı ve gerektiğinde erişilebildiği evrak ve bilgi transfer sistemidir. Bu sistem ile birimlerin idari hizmetlerden sorumlu bürolarına programlar kurularak, evrak akışı ve arşivlenmesi, bilgisayar yapılanması sağlanmıştır. Program içerisinde evraklara erişim ve paylaşım oldukça kolaydır²¹⁹.

(8) Nezarethane İyileştirme ve Kontrol Sistemi

N.İ.K.S, nezarethanelerin kontrolü ve düzenlenmesi amacıyla oluşturulmuş bir sistemdir. Gözaltında bulunan şahısların, mümkün olan en kısa süre içerisinde işlemlerinin tamamlanması adaletin temini açısından çok önemlidir. Bu çerçevede yapılan bütün işler, kameralar aracılığı ile 24 saat kesintisiz olarak kaydedilmektedir. Bu sayede, nezarethanelerde intihar olaylarının önlenmesi mümkün olacaktır. Gözaltında tutma aşamalarının, görüntü kaydı ile tespit edilmesi, soruşturmanın sağlığı açısından da çok önemlidir. Sorgu süresinin tamamı, sayısal olarak kaydedileceğinden dolayı, gözlem altındaki kişilerin güvenliği sağlanacak ve soruşturmanın ilerleyen aşamalarını bekleyeceklerdir. Sistem, ülkemizin güvenlik uygulamalarında, insan haklarına olan saygısı konusunda, dünya genelinde örnek teşkil edecektir. Gerektiğinde “Avrupa İnsan Hakları Komisyonu” incelemelerinde, bir argüman olarak değerlendirilebilecektir²²⁰.

Emniyet Genel Müdürlüğü, hizmetlerini sunarken hızla gelişmekte olan bilgi yönetim sistemlerinden istifade etmeyi ilke edinmiştir. Doğru teknolojinin, doğru işlevlerde kullanılması, daha etkin, güvenli, disiplinli ve hukuka uygun bir çalışma

²¹⁸ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²¹⁹ <http://www.mobese.iem.gov.tr/ats.htm>, (24.04.2010).

²²⁰ <http://www.mobese.iem.gov.tr/niks.htm>(24.04.2010).

sistemi oluşturmaktadır. N.İ.K.S, gözaltına alınan kişilerin, nezarethaneye getiriliş anı, yapılan işlemler gözaltı süresince kayıt altına alınacaktır. Polisimizin, insan hakları açısından iç denetimini de sağlayacağı düşünülmektedir.

Sistem, 7 / 24 hizmet vermek suretiyle, gözaltında tutulan şahısların işlemlerinin, mümkün olan en kısa süre içerisinde tamamlanmasını hedeflemektedir. Bu şekilde ifade verme ve diğer aşamalarda ifade veren şahısların güvenliği, ifade alınan ve barınma ortamları, sürekli olarak denetim altında tutulacaktır. Bu yeni sistem sayesinde işlemler hızlanacak, böylece gözaltında tutma süreleri kısıllacaktır.

Bu sistem ile, gözaltında tutulan kişinin güvenliği sağlanacak, gerektiğinde hakim ve savcılık makamları, hazırlık soruşturması evrelerini, her an izleme ve denetleme imkanına kavuşacaklardır.

(9) Bölge Görüntüleme Sistemi

Bölge Görüntüleme Sistemi, halkın yoğun olarak bulunduğu ve geçiş güzergahı olarak bilinen yerlere konulan kameralar ile, bu kameralardan alınan görüntülerin merkeze sürekli olarak aktarılıp kaydedilmesinden oluşmaktadır.

Toplumsal olayların oldukça yoğun olarak görüldüğü İstanbul, Ankara gibi metropolitan şehirlerde, bu olayların en kısa sürede haber alınmasında, olayın büyüklüğünün belirlenmesinde ve gelişmelerin canlı olarak izlenmesinde olayın büyüklüğüne göre kuvvet kaydırılmasında ve yönlendirilmesinde önemli yararlar sağlayacak bir sistemdir.

Bölge görüntüleme sistemi, kanunlara aykırı olarak yapılacak olan toplantı ve gösterilerde, kimlik ve suç tespitine yönelik olarak kullanılabilecektir. Plaka tanıma sistemleri ile entegre olarak çalıştırılabilecektir. Asayiş hizmetlerine yönelik olarak da fayda sağlayacak bir sistemdir. Özellikle asayişe müessir suçlara meyilli olanlar üzerinde caydırıcı etki bırakabilecektir²²¹.

Bölge Görüntüleme Sistemi ile toplumsal olaylar ve kanuna aykırı gösterilerde, bölge hakkında ayrıntılı bilgi alınarak, güvenlik önlemleri ile ilgili kararların hızlı şekilde alınması sağlanabilecektir.

²²¹ <http://www.mobese.icm.gov.tr/bgs.htm>, (24.04.2010).

Aynı zamanda bu sistem ile; Adli olaylar, kapkaç, hırsızlık, vb. polis birimleri tarafından sıcak takip yapılması gereken durumlarda, Komuta Kontrol Merkezi görevlileri, Bölge Görüntüleme Sistemi ile aldığı bilgiler doğrultusunda saha ekiplerini yönlendirebilecektir.

Deprem ve tabii afet durumlarında, il yönetiminin durumu anlaması, zarar tespit işlemleri, yardım ve kurtarma organizasyonları açısından, Bölge Görüntüleme Sistemi önem taşımaktadır.

(10) Plaka Algılama Sistemi

Plaka Algılama Sistemi; ilin önemli geçiş güzergahlarına yerleştirilmiştir. Çalıntı veya suça karışan araçların tespit edilmesi, tescil, muayene ve ceza gibi problemleri olan araçların plakalarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Kameraların yerleştirilmesinden ve bu kameralardan alınan verilerin, otomatik bir sistem çerçevesinde sorgulanıp araçlar hakkında bilgi toplanmasından oluşmaktadır.

Plaka Algılama Sistemi ile, trafikte seyir halinde bulunan araçların çalıntı olup olmadığı çok kolay bir şekilde anlaşılabileceği gibi, trafik ile ilgili birçok istatistik veri de, otomatik olarak elde edilecektir. Özellikle araç hırsızlığının çok yoğun olduğu illerde, önemli faydalar sağlayacak bir uygulamadır. Belirli geçiş noktalarına kurulacak bu sistem ile suçlarla mücadelede önemli başarılar sağlanabilecektir²²².

(11) Muhtarlık Otomasyon Sistemi

İstanbul, 14 milyon nüfusu, üniversiteleri, coğrafi konumu ile Türkiye Cumhuriyeti'nin en önemli illerindendir. İstanbul ilinin yönetimi açısından, belediye sınırları içerisinde faaliyet gösteren 952 muhtarlığın, İstanbul halkına sunmakta olduğu nüfus, adres kaydı, belge düzenleme, nakil hizmetlerinin yönetimini sağlayan sistemdir²²³.

(12) Mobil Operasyon Yönetim Merkezi

Kriz durumlarında ve önemli olaylarda, yöneticilerin olay yerine en yakın yerden sevk ve idaresini gerçekleştirebilmek amacıyla, mobil komuta merkezi

²²² <http://www.mobese.iem.gov.tr/pas.htm>, (16.04.2010).

²²³ <http://www.mobese.iem.gov.tr/mos.htm>, (16.04.2010).

oluşturulmuştur. Bilgi ve Güvenlik Sistemi'nin komuta merkezi 7.5 m uzunluğunda bir kamyonu uyarlanmak suretiyle, hareketli olarak da çalışması sağlanmıştır. Mobil komuta ve kontrol merkezi, aracın içerisine yerleştirilmiş, mobil yönetim modüllerinden oluşmaktadır.

Aracın içerisinde bir adet toplantı Salonu, Bölge Görüntüleme Sistemi, Telsiz İletişim Sistemi, Uydu Haberleşme Sistemi, Bilgisayar Ağı ve Mobil Otomasyon Sistemi olmak üzere çeşitli modüller bulunmaktadır. Araç hareket halinde iken, 70 km hızı geçinceye kadar, merkez ile arasında bilgisayar ağı kurabilen elektronik cihazlar ile donatılmıştır.

Bu sistem, Türkiye'de ilk defa uygulanmaktadır. En önemli özelliği, aracın hareketli olmasına rağmen, iletişimi otomatik tarama ve odaklanma özelliği sayesinde, uydu üzerinden kusursuz sağlamasıdır²²⁴.

4. Personel Bilgi Sistemi Projesi

Personel iş ve işlemlerini hızlı, doğru, tutarlı, güvenli bir şekilde yerine getirilmesi için geliştirmeye 1999 yılında başlanmış bir projedir. Birçok modülden oluşmaktadır. Bu modüller arasında teşkilatın birimleri arasında güvenli ve hızlı bir evrak alış verişine olanak sağlayan Emniyet Bilgi Yönetimi Sistemi (EBYS), Evrak Takip Sistemi(ETS) gibi alt sistemler bulunmaktadır.

5. Menşe Ülke ve Mülteci Bilgi Sistemi Projesi

Menşe Ülke Bilgi Sistemi Projesi, İltica başvurularında kullanılmak üzere ilgili ülkelere ait bilgilerin tutulduğu bilgi sistemidir. Ükelere ait bilgileri doğru ve güvenilir kaynaklardan ülke uzmanlarınca incelenerek derlenmekte ve kurumsal kullanıma sunulmaktadır.

Mülteci Bilgi Sistemi, Mültecilere ait bilgilerin tutulduğu bir bilgi sistemidir. Mükerrer başvuruları engelleyecek bir kontrol sistemine sahiptir.

Bu proje bir AB eşleştirme projesidir. Proje fişi hazırlama aşamasında olup 2006-2010 arasında gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Türkiye'nin AB üyeliğinden

²²⁴ <http://www.mobese.iem.gov.tr/mos.htm>, (16.04.2010).

sonra sistem AB'ye üye ülkelerine ait benzer bilgi sistemleri ile uyumlu çalışabilecektir²²⁵.

6. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS) Projesi

Polisin suçlarla mücadelede kullandığı çok fonksiyonlu ve işlevsel olan parmak izi alma tekniği önceki CMUK'ta gözaltına alınan herkesin parmak izinin alınmasını öngörürken yeni CMK da hangi durumda parmak izinin alınacağı ilgili maddelerde dile getirilerek insan hakları konusundaki tartışmalar da son bulmuştur.

Türkiye'de Polis, CMK'nın 81. maddesi, *“Üst sınırı iki yıl veya daha fazla hapis cezasını gerektiren bir suçtan dolayı şüpheli veya sanığın, kimliğinin tespiti için gerekli olması halinde, Cumhuriyet savcısı veya hâkim kararıyla, fotoğrafı, beden ölçüleri, parmak ve ayak izi, bedeninde yer almış olup tespitini kolaylaştıracak diğer özellikleri ile sesi ve görüntüleri kayda alınarak, soruşturma ve kovuşturma işlemlerine ilişkin dosyaya konulur”* ve PSVK'nın, 5. maddesi: *“Polis; a) Gönüllü, b) Her çeşit silah ruhsatı, sürücü belgesi, pasaport veya pasaport yerine geçen belge almak için başvuruda bulunan, c) Başta polis olmak üzere, genel veya özel kolluk görevlisi ya da özel güvenlik görevlisi olarak istihdam edilen, ç) Türk vatandaşlığına başvuruda bulunan, d) Sığınma talebinde bulunan veya gerekli görülmesi halinde, ülkeye giriş yapan sair yabancı, e) Gözaltına alınan, kişilerin parmak izini alır.”* Gereğince parmak izi almaya yetkili kılınmıştır.

Kanunda sayılı durumlar vuku bulduğu durumda Kişilerin kimliklerini teşhis etmek veya olay yerinde bırakılan izlerden suçlu kimliğini tespit etmek amacı ile parmak izlerinin alınması depolanması ve veritabanından aranabilmesi işlemlerinin yapılabilmesi amacıyla Emniyet Genel müdürlüğü tarafından 1997 yılında, Otomatik Parmak İzi Tanıma Projesi, AFIS (Automated Fingerprint Identification System) uygulamaya konulmuştur.

Geleneksel metotlarla, incelenecek parmak izi sayısı arttıkça zaman alıcı ve zor bir iş haline gelmesi, parmak izi tanıma konusunda bilgili uzmanları

²²⁵ Murat Yasul, “Menşe Ülke Bilgi Sistemi/İltica Dosya Yönetim Sistemi Projesi-AB PHARE Eşleştirme Projesi, Mülteci ve Sığınmacılara İlişkin Güncel Gelişmeler Konferansı, Mart 2004, www.turkhukuk sitesi.com, (12.11.2009).

yetiştirilmenin zorluğu ve bilgisayar ve görüntü işleme teknolojisinde son yıllarda görülen gelişmeler sayesinde, geleneksel metotlardan vazgeçilerek parmak izleri otomatik olarak hızlı bir şekilde AFIS ile incelenmekte ve tanınmaktadır. AFIS, saniyede 26000 karşılaştırma yapabilen bir sistemdir²²⁶. Burada amaç delilden sanığa gitmektir. AFIS sistemine bağlanan İl Emniyet Müdürlükleri de bu sistemden online olarak yararlanabilmektedir²²⁷.

Bir grup parmak izini bir başkasıyla eşleştirmek zahmetli bir işlemdir. AFIS ile bu işlemler biraz daha kolaylaştırılmıştır. Mürekkeple alınan parmak izlerinin kullanımının sınırlı olduğu açıktır, çoğunlukla bu tür izler uzman ekiplerin, parmak izleri alınan kişinin başka isimlerle dosyalanmış parmak izleri olup olmadığını belirlemesini kolaylaştırır veya ölümlerin kimliğinin saptanmasında yardımcı olurlar²²⁸. Bu sistem suç ve suçlularla mücadelede emniyet teşkilatının hızlı olması güvenilirliği sayesinde oldukça kaliteli hizmet sunmasına imkan tanımaktadır.

Parmak izi ile kimlik saptama sistemi yani AFIS teknolojisi, son 25 yıldır çeşitli polis teşkilatlarında geçerliliği ispatlanmış, yasal olarak onaylanmış bir yöntem olarak kullanılmaktadır. Günümüzde geniş kapsamlı kimlik tespiti çalışmalarında parmak izi kadar isabetli sonuç veren bir teknoloji bulunmamaktadır. Parmak iziyle kimlik tespiti son 100 yıldır hukuki süreçlerde kullanılmaktadır ve uluslararası geçerliliğe sahiptir.

AFIS, Projesinin uygulamasıyla ulaşılmak istenen beklenti ve amaçlar şunlardır²²⁹:

- Parmak izi görüntülerinin kaydedilmesi,
- Ayrıntılı bilgi çıkartılması,
- Doğrulanması,
- Sorgulanarak karşılaştırılması,
- İşlenmesi ve Depolanması

²²⁶ EGM, Asayiş Dairesi Başkanlığı, <http://www.egm.gov.tr/daire.asayis.asp>, (18.04.2010).

²²⁷ <http://www.mobese.iem.gov.tr/mos.htm>, (18.04.2010).

²²⁸ John ZONDERMAN, *Suç İzlerinin Ötesinde*, (Çev. Bilge Tanrıseven), Ankara: Phoenix Yayınevi, 1.Baskı, 2001, s. 214.

²²⁹ Erdoğan TETİK, Kimlik Tespitinde Parmak İzi Arşivlerinin Gerekliliği ve Ülkemizdeki Durumun Değerlendirilmesi, *Çağın Polisi Dergisi*, S. 41. s. 47.

Suçluların tespitinde daha hızlı ve hatasız çalışmanın gerektiği, günümüzde bunu sağlamanın en iyi yöntemlerinden biri olan parmak izinin bilgisayarlı ortamda saklanması ve mukayesesinin yapılmasıdır. Bu amaçla 1997 yılında Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde AFIS (Otomatik Parmak İzi Tanıma Sistemi) kurulmuştur. Sistem sayesinde yapılan hatalar en aza indirilip parmak izi uzmanının olay yerinden bulup aylarca araştırdığı bir parmak izini birkaç dakika içinde bulup kesin sonuç alınması suretiyle zaman ve iş gücünden çok büyük tasarruf sağlamaktadır. Sistemle beraber ülke genelinde güvenli bir parmak izi arşivi oluşturulmuş olacaktır. Bu sistemle faillerin tespit ve teşhis oranının yükseltilmesi, hizmette verimlilik sağlanması amaçlanmaktadır.

AFIS sistemi, olay yeri inceleme ve kimlik tespit hizmetlerinde “delilden sanığa” ilkesi ile çözüm sağlayan bir teknoloji olarak son zamanlarda teşkilatımızda kullanılmaya başlanmıştır. Bu sistemde tek parmak ve on parmak izleri scanner (tarayıcı) veya CCD kamera aracılığıyla bilgisayar ortamına aktarılmakta, işlenip tüm düzeltme işlemleri yapıldıktan sonra yine otomatik olarak karşılaştırma yapacak seviyeye gelmektedir²³⁰.

Hızı ve arama özelliği sayesinde parmak izi arşivinde bulunan milyonlarca iz arasından aranan özellikleri doğru olarak bulması saniyeler almaktadır.

Kriminal Polis Laboratuvarları Dairesi Başkanlığı koordinesinde 1. Aşama olarak 9 bölge merkezli ilde AFIS ile olay yerinden alınan bir parmak izinin AFIS sistemi sayesinde ülkemiz genelinde kısa sürede araştırma yapılmaktadır. Arşiv yapılanması, teknoloji ve yüksek maliyet gerektirdiğinden, yeniden yapılanma çalışmalarının zorluğu ve maliyeti ortadadır²³¹.

Emniyet Genel Müdürlüğü’nün yeni geçtiği bu sistem sayesinde şüpheli, sabıkalı veya suçlu bulunan kişilerin parmak izleri Türkiye’deki kayıtlarda sorgulanabiliyor ve en fazla 20 dakika içinde parmak izinin ilgili kişiye ait olup olmadığı belirleniyor. Ülkemizde yeni kullanılmaya başlanan AFIS sistemiyle saniyede 26 bin parmak izi tarayabiliyor. Yeni yöntem sayesinde, bütün Türkiye’deki

²³⁰ Cengiz Sertkaya, “AFIS Bilgi Notları”, Olay Yeri İnceleme ve Kimlik Tespit Şube Müdürlüğü, AFIS Büro Amirliği, 2004, s. 5.

²³¹ Ziyaettin Kaygusuz, “Olay Yerindeki Sessiz Tanıkların Bilimsel Olarak Konuşturulması”, *Çağın Polisi Dergisi*, Aralık 2002, S. 12, ss. 36-37.

parmak izi kayıtları kısa bir sürede sorgulanabilmektedir.

AFIS Sisteminin ana kumanda merkezi Ankara'da, EGM Kriminal Polis Laboratuvarları Dairesi Başkanlığı'na bağlı Olay Yeri İnceleme ve Kimlik Tespit Şube Müdürlüğü bünyesinde bulunmaktadır. Sistem için bir bilgisayar ağı kurulmuştur. Otomatik parmak izi işlemlerinin yapılabileceği dokuz ana makine bulunmaktadır. Bunlar İstanbul'un dışında Ankara, İzmir, Erzurum, Diyarbakır, Antalya, Samsun, Adana ve Bursa'da konuşlandırılmıştır²³². Sistem, merkezle bağlantılı olarak, ilk önce İstanbul'da kullanılmaya başlanmıştır.

13 Şubat 2004 tarihi itibari ile EGM, otomatik parmak izi tarama sistemi kapsamında şu ana 1 milyon 668 bin 115 kişinin on parmak izi, 65 bin 362 kişinin de olay yeri izi kaydının yapıldığı bildirilmiştir. Polisimizin, ileri ülke polis teşkilatlarının parmak izi konusunda uyguladığı AFIS'i kullanmaya başlaması modernizasyon çalışmaları açısından çok büyük bir adımdır²³³. 2010 itibariyle 3 milyondan fazla kişinin parmak izi kaydı yapılmıştır. Şu an Emniyet Genel Müdürlüğü'nde ve çeşitli illerde kurulan bu sistem önümüzdeki yıllarda ülke geneline yayılacak ve insan haklarına ülkemizce verilen önemin değeri yapılan tüm bu çalışmalarla bir kez daha ispatlanacaktır.

7. Trafik Bilgi Sistemi Projesi

Trafik denetimlerinin GPRS teknolojisi ile mobil ortama taşındığı proje dünyadaki ilk uygulamalardan bir tanesidir. Otoyollarda trafik denetimleri yapan mobil Polis ekipleri merkez ile çevrim içi ve sürekli mobil iletişimde bulunarak denetim anında sürücü ve araçları sorgulayabilecek trafik cezaları yine çevrim içi olarak anında merkezi sisteme işlenmektedir.

Dünya bankası tarafından finanse edilen projenin maliyeti 7,5 milyon Amerikan doları olup, 2003 yılının ilk yarısı içerisinde kullanıma geçmiştir. Proje sayesinde, tüm polis ekiplerinin yerleri merkezde yer alan sayısal harita üzerinde takip edilebilmektedir. Ayrıca hedeflenen 4 bini aşkın mobil ekibe sağlanan cihazlar ile otoyollar üzerindeki kaza bilgilerinin koordinatları doğru olarak saptanarak kaza

²³² Birol Aydın, "Polis, Saniyede 26 Bin Parmak İzi Tarayabiliyor", 15.11.2002 tarihli **Zaman Gazetesi**. <http://arsiv.zaman.com.tr/2002/11/15/haberler/h1.htm>, (19.05.2010).

²³³ Sertkaya, a.g.m., s. 7.

istatistikleri daha sağlıklı ve hızlı oluşturulabilecektir. Bu sayede karayolu iyileştirme faaliyetlerinin planlanmasında etkinlik arttırılacaktır²³⁴. TBS, www.trafik.gov.tr adresinden tüm yurttaşlara hizmet vermektedir. Bu site üzerinden araç sorgulama, ceza puanı sorgulama, araç kaza sorgulama, kazazede sorgulama, gibi bazı uygulamaları kullanılarak gereksinimlerini gidermektedirler²³⁵. Ayrıca bu uygulamalara sitenin WAP (www.trafik.gov.tr/wap) desteği ile WAP uyumlu cep telefonlardan ve www.turkiye.gov.tr adresinden de ulaşılabilir.

8. E-Pasaport Projesi

Dünya geneline bakıldığında tüm gelişmiş ve gelişmekte olan demokratik ülkelerin vatandaşların memnuniyeti ve refahı için sunulan hizmetlerde daha çeşitlilik ve daha kapsamlılık hedefleriyle hareket edilmekte ve kamu yönetimleri tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerde daha çok çağın gelişen teknolojisinden yararlanma çabası öne çıkmaktadır. Uluslar arası sözleşme ve protokollerle alınan kararlarda vatandaşların seyahat ve serbestçe dolaşım özgürlükleri konusunda birçok çalışmalar yapılmakta ve birçok gelişmeler yaşanmaktadır.

Bu gelişmelerden birisi de 190'ın üzerinde üyesi bulunan ve ülkemizin de üyesi olduğu Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü ICAO tarafından alınan Tavsiye Kararı'dır. Bu karar gereği, üye ülkelerin en geç 1 Nisan 2010 tarihi itibariyle Makinede Okunabilir Pasaport (MOP) üretimine başlamaları gerekmesi gerektiği ifade edilmekte ve yine bu kararda; Makinede okunamayan nitelikteki eski tip pasaportların ise tüm dünyada 24 Kasım 2015 tarihi itibariyle yürürlükten kaldırılması öngörülmektedir.

Bu karar Türkiye, tarafından ivedilikle dikkate alınarak e-pasaport uygulama projelerine ağırlık verilmiş ve 1 Haziran 2010 yılı itibariyle Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından e-pasaport uygulamasına geçilmiştir. Bu tarih itibariyle artık yeni chip'li pasaportlar kullanıma sunulmuştur. Süresi devam etmekte olan pasaportlar ise halen geçerli olup geçerliliği bitenlerin süresi uzatılmakta ve isteyenlere yeni chip'li pasaport verilmektedir. Ancak bu chip'siz pasaportlar en geç

²³⁴ Siemens Business Services, "Trafik Bilgi Sistem Projesi", [http://www.sbs.com.tr/turkce.asp?104&=16&3,\(01.04.2009\)](http://www.sbs.com.tr/turkce.asp?104&=16&3,(01.04.2009)).

²³⁵ Trafik Hizmetleri Başkanlığı, <http://www.trafik.gov.tr/sorgulamalar.asp>, (01.04.2009).

24 Kasım 2015 tarihine kadar işlem görecektir olup bu tarihten sonra makinede okunamayan nitelikteki eski tip (chip'siz) pasaportlarla seyahat etmek mümkün olmayacağından vatandaşların mağdur olmamaları için bu tarihten önce e-pasaport başvurusunda bulunulması gerekecektir.

Bu sayede ülkemizde AB ile uyum sürecinde önemli bir ilerleme sağlanmıştır. Mevcut kullanımda olan ve makine de okunmayan eski tip pasaportlar diğer ülkelerin gümrük geçişlerinde çeşitli sıkıntılara neden olabilmekteyken, yeni uygulamada vatandaşlarımızın bu şekilde mağdur olmalarına imkan kalmamıştır.

Tüm dünyada e-pasaportların kullanıma girmesiyle ve bu saye de belge güvenliğinin artmasına bağlı olarak otomatik pasaport okuma/tanuma sistemlerinin kullanımı artmakta ve böylece pasaport kontrol işlemleri hızlanmaktadır.

Ülkemizde e-pasaport projesinin uygulamaya geçilmesiyle birlikte klasik pasaportlardan farklı olarak birçok yeni özellikler ve avantajlar elde edilmiştir. Bunlar²³⁶:

- Vatandaşlarımızın seyahatleri bundan böyle daha süratli ve kolay hale gelecektir. Örneğin sınır geçişlerinde isim benzerliğinden kaynaklanabilen gecikmeler ortadan kalkacaktır.
- Makinede Okunabilir Pasaportlarda, klasik pasaportlardan farklı olarak kimlik sayfasının alt kısmında her biri 44 karakterden oluşan ve özel okuyucu cihazlarla okunabilen (Şekil 5'te olduğu gibi) iki satırlık bir alan bulunmaktadır. Pasaportun kimlik sayfasında çıplak gözle görülebilen bilgiler "Makinede Okunabilir Alan" adı verilen bu alanda da bulunmaktadır.

²³⁶ <http://www.epasaport.gov.tr/Anasayfa.aspx>, (08.08.2010).

- E-Pasaport üretiminin her aşamasında, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de vatandaşlarımızın kişisel kimlik bilgilerini herhangi bir sahtekarlık girişimine karşı güvence altına alan ICAO standartlarıyla uyumlu ileri teknolojiler kullanılmaktadır. Yazılımı İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının bilgi işlem birimleri tarafından gerçekleştirilen başvuru kabul sistemi aracılığıyla alınan bilgiler, şifreli veri haline dönüştürülerek güvenli bağlantılar üzerinden fiziki güvenliği sağlanmış merkezi tanzim birimlerine iletilmekte, e-pasaportların ilgili sayfalarına ve yongaya yazılmaktadır.
- E-Pasaportlar hangi yaşta olursa olsun tüm bireyler için müstakil olarak düzenlenmektedir. Bu nedenle, e-Pasaportlarda refakat hanesi bulunmamaktadır.
- Umuma mahsus e-pasaportlar; en az 6 ay olmak üzere, 1 yıllık, 2 yıllık, 3 yıllık, 4 yıllık, 5 yıllık ve 10 yıllık olarak düzenlenmektedir. Müracaat tarihi itibarıyla 18 yaşını ikmal etmemiş olanlara en fazla 5 yıl; 18 yaşından büyükler için en fazla 10 yıl pasaport tanzim edilmektedir. Hususi damgalı e-Pasaportlar 6 aydan az olmamak üzere kanunda belirtilen (reşit olan çocuklar, görevi süresince pasaport alan Belediye Başkanları vb.) sınırlamalar dikkate alınarak en çok 5 yıl süre ile düzenlenmektedir. Hizmet damgalı e-pasaportlar 6 aydan az olmamak ve 5 yılı geçmemek üzere pasaport sahibinin görevinin müddetine göre tespit edilecek süre için geçerli olmak üzere düzenlenmektedir.
- E-Pasaportlarda temdit (uzatma) imkanı bulunmamaktadır. Bu nedenle, e-pasaportun süresi dolduğunda yeni bir başvuruda bulunulması gerekmektedir

SONUÇ

Türkiye’de e-devlete geçiş sürecinde ilk adımlar oldukça erken bir dönemde atılmış olmasına rağmen ihtiyaç hissedilen dönüşüm ve uygulamalar ilk dönemde istenilen seviyede ve hızda gerçekleştirilememiştir. Türkiye’nin her bölgesinin ekonomik ve sosyo-kültürel yapılarının birbirlerinden farklı olması, dönem itibariyle toplumun teknolojik gelişmelere yeterince açık ve elektronik uygulamalara yatkın olmayışı bu durumu açıklamaktadır. Daha sonraki dönemlerde Türkiye’nin sosyo-ekonomik hayatındaki olumlu gelişmelerle birlikte eldeki kıt kaynaklara ve uygunsuz ortam koşullarına rağmen ciddi açılımlar sağlanarak önemli gelişmeler yaşanmıştır.

E-devlet’e geçiş konusunda Türkiye’de ilk çalışmalar, 1998 yılından itibaren gerekli altyapıları oluşturma ve e-hizmet proje çalışmaları ile başlatılmıştır. Bu dönemde tasarlanan e-devlet projelerinin en dikkat çekici örneği; tüm nüfus bilgilerinin merkezi bir veritabanında toplanarak elektronik hizmetlerin verilebileceği MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) uygulamalarıdır. 2002 yılında uygulamaya konulan bu projeye tüm Nüfus İşleri Müdürlükleri birbirleri ile MERNİS üzerinden iletişime geçmeye başlamıştır.

2002 yılı sonunda ise ülkenin sosyal ve ekonomik refah seviyesini iyileştirmek için “Acil Eylem Planı” yayınlanmıştır. Bu planın en temel bileşeni ise Türkiye’yi bilgi toplumuna dönüştürmeyi amaçlayan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”dir. Bu projeyi hayata geçirmek için 2003-2004 yılında DPT tarafından 8 bölümden oluşan “Kısa Dönem Eylem Planı” yayınlanmıştır. Bu 8 bölüm toplam 73 eylemden oluşturulmuştur. Bu eylemlerden 23 tanesi, e-devlet faaliyetleri kapsamındadır.

2004 yılı sonunda ise Sosyal Güvenlik Kurumu da e-bildirge hizmeti ile e-devlet dönüşümüne katkıda bulunmuş ve mevcut elektronik uygulamaların sayısı artmış, aynı zamanda e-ticaret için gerekli çalışmalar gündeme gelmiştir. MERNİS bilgi sistemi ile etkileşimli “Kimlik Paylaşım Sistemi” uygulamaya konulmuştur.

2005 yılında ise iyileştirme çalışmaları devam ederken, Kısa Dönem Eylem Planını takip eden ve 50 ayrı eylemden oluşan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı” yayınlanmıştır.

2005 yılında imzalanan “Bilgi Toplumu Stratejisi” ile de 2006-2010 döneminde alınması gereken aksiyonlar belirlenmiştir. Devlet Planlama Teşkilatı, yayınladığı “e-Dönüşüm Türkiye Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi” ile devlet kurumları arasında bilgi ve doküman paylaşımını konusunda bilgilendirme yapmıştır. 2005 yılı sonunda Türk Telekom ile imzalanan bir anlaşma ile Türkiye’nin ilk e-devlet portalının geliştirilmesi kararlaştırılmıştır. Böylece 70 milyon vatandaşın tek bir noktadan elektronik devlet hizmetlerine ulaşması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda 2006 yılında Türkiye’nin ilk e-devlet portalını oluşturmak için “e-Devlet Kapısı Projesi” geliştirilmiştir. Bu projenin sorumluluğu önce Türk Telekom’a verilmiş, bu kurum özelleştirildikten sonra da bir devlet şirketi olan Türksat A.Ş.’ye devredilmiştir.²³⁷

E-devlet Kapısı Projesi ile devlet; vatandaşlarına daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulları hazırlamayı taahhüt etmektedir. Aynı zamanda bu proje ile bilgi iletişim teknolojilerinin vatandaşlar tarafından daha sık kullanılması, kamu servisleri prensiplerinin iyileştirilmesi ve kamuda tekrarlanan yatırım ve çalışmaların önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”nun hızlandırıcı etki yapması ile ülkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısı hızla artmıştır. 2004 yılında kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait web sitesi sayısı 3054 iken bu sayı Ocak 2006’da 8115’e ulaşmıştır. Türkiye’de iki yıl içerisinde web sitelerinin rakamsal olarak %100 den daha fazla oranda arttığı görülmektedir. Temmuz 2006 itibariyle ise 3.812 adedi merkezi yönetim kurumlarına ait olmak üzere 10.667 internet sitesi mevcuttur.

E-devlet Kapısı Projesi (www.turkiyem.gov.tr), ile bu sayıları oldukça artmış olan kurumların web siteleri merkezi tek bir portal üzerinde toplanılarak vatandaşların daha rahat ulaşmaları sağlanmıştır. Böylece talep edilen hizmetin bulunması konusunda doğabilecek sıkıntılar çok geçmeden önlenmiştir. E-devlet yaşanabilecek sıkıntıları önlemiştir. Böylece kamu kurum ve kuruluşları daha

²³⁷ <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/node/62>, (09.08.2010).

önceleri kendi inisiyatifleri doğrultusunda sundukları hizmetleri artık tek bir merkezden sunmaya başlamışlardır. Şu an için yaklaşık olarak 20 kurumun hizmet sunduğu portaldan vatandaşlar, kurumlar, işletmeler kamusal hizmetlerin sunumundan faydalanmaktadır.

E-devlet anlayışında, hizmetlerin sunumu internet üzerinden gerçekleştiğinden internet kullanım oranları ve kullanıcı sayılarının fazla olmasının önemi büyüktür. Türkiye’deki internet kullanım oranlarına bakıldığında; 2010 yılı Nisan ayı içerisinde yapılan “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması” sonuçlarına göre hanelerin %41,6’sı İnternet erişim imkanına sahiptir bu oran 2009 yılının aynı ayında %30²³⁸ idi. Ayrıca Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre; 2010 yılının ikinci çeyreğinde toplam internet abone sayısı 7.7 milyon kişi²³⁹ sayısına ulaşmıştır. 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve İnternet kullanım oranları sırasıyla erkeklerde %53,4 ve %51,8 kadınlarda %33,2 ve %31,7’dir. Bu oranlar önceki yılın aynı dönemi için sırasıyla erkeklerde %50,5 ve %48,6, kadınlarda %30,0 ve %28’dir.²⁴⁰ Bu oranlar Türkiye’de internet ve bilgisayar kullanımının çok hızlı bir şekilde olmasa önemli bir artış aşamasında olduğunu göstermektedir. Zira internet kullanımının yüksek olduğu bir ülkede e-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde yürütülmesi çok daha kolay olacaktır.

Elektronik devlet uygulamaları konusunda Türk Polis Teşkilatı uygulamalarına bakılacak olursa, uygulamaya konulan projeler istikrarlı ve sürekli bir değişimin gerçekleşmekte olduğunu göstermektedir.

Nitekim Polis teşkilatı, sunmuş olduğu hizmetler bakımından değişime ayak uydurabilmek için teknolojiyi her daim takip etmek ve kendisine uyarlama zorunluluğu içerisinde. Çünkü polisin görevi; görev alanı içerisinde genel kamu düzenini ve asayişini sağlamak olduğundan bu görev tanımı her an her yerde görünür olmayı, kapsayıcı olmayı ve böylelikle genel kamu düzenini kontrolü altında tutmayı gerekli kılmaktadır. Emniyet teşkilatı elindeki imkanlar dahilinde güvenliğin

²³⁸ TUİK, *Haber Bülteni* ” 2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları”, (18.08.2010), S. 148, www.tuik.gov.tr, (05.08.2010).

²³⁹ http://www.haber1.com/BTK-pazar-verilerini-acikladi_156974.html, (17.08.2010).

²⁴⁰ TUİK, *Haber Bülteni* ,” 2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları”, (18.08.2010), S. 148, www.tuik.gov.tr, (05.08.2010).

sağlanması görevini genellikle mobil ekipler aracılığıyla yerine getirmektedir. Buda polisin mobil teknoloji kullanımına olan ihtiyacını arttırmaktadır. Bir suç unsurunun meydana geldiği andan itibaren ekiplerin olay yerine intikalindeki hızı birimlere ulaşan verinin hızına bağlı olduğu; bunu da kullanılan teknolojinin belirlediği şüphesiz açıktır. Bu açıdan polis telsizleri ve PolNet ağı sayesinde saniyede yüzlerce sorgu yapılabilmekte ve saniyeler içerisinde yüzlerce veri gönderilebilmektedir. Bu doğrultuda ekiplerin olay yerine ulaşmalarında GPS teknolojisinden yararlanılırken olaya müdahale öncesi ön hazırlık yapabilmek için gerekli bilgiler merkezden birimlere çeşitli iletişim araçları vasıtasıyla aktarılabilir.

Genel olarak çalışmamızdan, Emniyet Teşkilatının üretmiş olduğu projelerin öncelikli olarak elektronik devlete geçiş için oluşturulan projeler olmaktan çok teşkilat tarafından eksikliği hissedilen projeler olduğu anlaşılmaktadır. Teşkilatın iş yükünü hafifletmek, güvenlik zafiyetini en aza indirebilmek ve daha verimli bir kamu hizmeti sunulabilmek için işlemlerin elektronik ortama taşınmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bilgi işleme kapasitesinin artırılması, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen, bilgi işlem konusunda eğitim eğitilmiş personelini daha etkin daha verimli kullanan bir teşkilat yapısının oluşturulması için bilişim ve iletişim teknolojisindeki gelişmeleri, diğer kamu ve özel sektör kuruluşlarında olduğu gibi çok yakından takip edilerek, hizmetlerindeki kalite standardının artırılması yoluna gidilmiştir.

Bu projeler, günümüzde geçerli kalite standartları gözetilerek ve çağın ileri teknolojileri takip edilerek oluşturulduğundan, çağın ihtiyaçlarına, vatandaş beklentilerine ve e-devlet anlayışına da uygun hale getirilmiş olmaktadır. Böylelikle görevi daha etkin kılma ve yerine getirebilme ihtiyacı, ister istemez Emniyet Teşkilatını modern bir yapıya dönüştürmektedir.

Öncelikli olarak hayata geçirilen PolNet ve MOBESE Projelerinde e-devlet, e-kurum, e-hizmet anlayışlarının uygulamalara yansıtıldığı, uygulamaların genelinden anlaşılmaktadır. Projelerin maliyeti ilk etapta fazla gibi algılsa da e-hizmet anlayışıyla ortaya çıkacak vatandaş memnuniyeti ve buna ek olarak insan kaynaklarının optimum seviyede kullanılması ile teknolojik işlem kolaylığı, maliyetlerin kısa sürede geri dönüşümü sağlayacaktır.

Bu anlamda PolNet projesi ile daha hızlı ve daha güvenilir bir bilgi sistemini teşkilata uyarlayarak sunulan hizmetlerde yüksek oranda hız ve kolaylıklar sağlamıştır. PolNet üzerinde 1 günde ortalama olarak yapılan sorgulama işlemlerinin 2.5000.000, kayıt işlemleri 1.500.000 toplam 4.000.000 civarında olup bu rakamlar her geçer gün artış göstermektedir. Çünkü her geçen gün Emniyet teşkilatında PolNet uç sayısı artmakta ve PolNet ağı genişlemektedir. 1992 yılından günümüze kadar hudut kapılarımızda giriş-çıkış yapan yolcularımızın kayıtları tutulmakta ve bu bilgilere istenildiği anda erişilerek kullanılmaktadır. Son haliyle kayıt sayısı 590.398.747 kişi mevcut olup rakamlar sürekli artış göstermektedir.²⁴¹ PolNet Sistemi ile Olaya karışan silahın bilgisi sisteme girilirken eğer silah ruhsatlı ise kime ait olduğu belirlenebilmektedir. Sorgulamalarda tek bir şahıs bilgisinden, yakınlarının çevresindekilerin bilgilerine ulaşılabilir, şahıs ve olaylarla ilgili, kayıtlı bütün bilgilere çok kısa sürelerde ulaşılabilir.

Emniyetin Elektronik Posta hizmetleri ile teleks ile faks hizmetleri PolNet üzerinden yapılmakta bu da emniyet hizmetlerinin gizlilik ve ciddiyet içerisinde yürütülerek amaca ulaşmasındaki başarısını olumlu yönde etkilemiştir. Bu sayede bilgi, kağıt arşivlerinden elektronik ortamlara aktarılarak polisin suçu önlemede, suçluyu yakalamada eldeki her bilgiyi kullanma imkanı sağlamakta, tozlu raflar, dosyalar arasında uzun zaman harcanması önlenmiş olmaktadır. Oluşturulan PolNet Portalı ile teşkilat mensupları, mevzuat değişikliği genelge ve emirleri anında öğrenme imkanına kavuşmuştur. İşlem kuyrukları ortadan kalkmış, pasaport, ehliyet, ruhsat gibi belgeler zamanında vatandaşa verilebilmektedir. Vatandaşlar, poliste yapacağı işlemler ile ilgili bilgiyi, internet kullanarak öğrenebilmekte, pasaport ruhsat ve ehliyet gibi benzeri işlemlerin müracaatları internet üzerinden yapabilmektedir. Kurum içi evrak akışı, elektronik ortama aktarılmış, evrak akışı hızlandırılmış yazı bekleme bürokrasisi azaltılmıştır. Hizmet kalitesi yükselmiş, personel daha etkin ve verimli kullanılabilir hale gelmiş ve vatandaşın polisle olan iletişimi tamamen pozitif yönde değişerek polise olan güven duygusu artmıştır.

²⁴¹ Harun Dutlar, E-Devlet Sürecinde İletişim Alt Yapıları: EGM Mobese Projesi İletişim Altyapısının İncelenmesi, TODAİE Enstitüsü Kolluk Yönetimi Lisansüstü Uzmanlık Programı, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, 2006, s. 45.

PolNet Projesi emniyet hizmetlerindeki kalite hizmet anlayışı ve E-Türkiye dönüşümündün hızlandırılması ve başarıya ulaşılmasındaki katkı nedeniyle 2003 yılı e-TR Ödülleri Yarışmasında Emniyet Genel Müdürlüğü “Büyük Ödül”e layık görülmüştür.

MOBESE diye bilinen “Kent Güvenlik Yönetimi Sistemi” Projesi ise; önce Diyarbakır sonra İstanbul ve daha sonra Bursa, Sivas, Kayseri, Ankara illerinde uygulamaya konularak bu illerde 155 acil çağrı komuta kontrol merkezlerinin modernizasyonu yapılmış, devriye ekiplerine takip sistemi ile oto kontrol sağlanmıştır. Plaka okuma sistemi, mobil araç, sürücü ve aranan şahıslar uygulamaları ile trafiğin düzenlenmesi ve kontrolü gerçekleşmiştir. Ayrıca şehir izleme sistemi gibi farklı polisiye uygulamaları tek bir sistemde toplanmış ve entegre bir şekilde yürütülmeye çalışılmış. Bu uygulamalar tüm Türkiye’de yaygınlık göstermeye başlamıştır.

MOBESE Projesi, İstanbul’da uygulamaya konulduktan itibaren köprü ve otoban turnikelerine yerleştirilen sabit kameralarla geçiş yapan 36 milyon aracın kaydı tutulmuş ve çalıntı Oto Projesinden gerekli sorgulaması otomatik yapılarak bunlardan 503 araçla ilgili gerekli yasal işlem başlatılmıştır. İstanbul’un 300 ayrı noktasına yerleştirilen toplam 370 kameradan yapılan izlemede 216.406 aracın plakası sorgulanarak, bunlardan 2001 adet aracın çalıntı kaydından dolayı yasal işlem başlatılmış. Korsanla mücadele kapsamında kameralardan tespiti yapılan toplam 29 kişi yakalanmış ve bunlardan 47000 adet korsan CD ve DVD ele geçirilmiştir.²⁴² Bu yönüyle toplumsal olaylara konusunda MOBESE kameraları, oldukça fazla kolaylık sağlamaktadır. Kameralar sayesinde olay ve şahıs tespitleri yapıp ekipler yönlendirilmekte ve aranılan şahıslar yakalanabilmektedir. Aynı zamanda MOBESE kameraları, ülkemizde oynanan büyük futbol maçlarında da alınan tedbirlere destekleyici rol oynamaktadır.

MOBESE Projesinin Emniyet Sistemine kazandırdıkları kolaylıkların yanında vatandaşa daha güvenli yaşam hissi vermesi bakımından günlük hayatı daha modern hale getirmektedir. MOBESE kameraları sayesinde Otoyollarda ve caddelerde meydana gelebilecek adli vakalar trafik magandalığı, trafik kazaları gibi olaylar

²⁴² Dutlar, a.g.t., s. 51.

önlenebilmektedir. Her şeyden önce hataların gözden kaçmayacağını bilmesi ülkedeki suç potansiyeli taşıyan vatandaşlar açısından caydırıcı bir etki yapmaktadır.

MOBESE Sistemi üzerinde çalışan Hız Tespit ve Plaka Algılama Sistemleri sayesinde, hız ve trafik kurallarının ihlali sebebiyle oluşabilecek trafik kazalarının da önüne geçilebilmektedir. Son yıllarda Türkiye'deki trafik kazalarına bakıldığında yıllık ölen ve yaralananların sayısının (2008 yılı rakamları) 188 704 kişi²⁴³, ve 2010 yılı Ağustos ayında 109 bin 148 adet taşıt trafiğe çıkış yaptığı²⁴⁴ dikkate alındığında trafik konusunun öneminin son derece önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Çünkü trafikteki toplam araç her geçen gün daha da artarak sayısı neredeyse 1.5 milyon civarına ulaşmıştır. Ve her geçen gün yeni önlemler alınmazsa kaza oranlarının artacağı tartışılmaz bir gerçektir. Bu konuda Emniyet Genel Müdürlüğü, trafik kazalarının en aza indirilebilmesi ve trafik kurallarına uyum konusundaki denetim çalışmalarını titizlikle yürütmektedir. MOBESE Projesinin trafik kazalarını önleme ve trafik kurallarına uyma konusunda sürücülere keyfi olarak hata yapma payı bırakmamaktadır. Ve hız kurallarına uyumu zorunlu hale getirmektedir. Çünkü sürücülere kesilen trafik cezaları en büyük caydırıcı unsur özelliğini taşımaktadır.

İstanbul'da MOBESE Sisteminin teknik Alt yapısı, Emniyet Genel Müdürlüğü ile İstanbul Emniyet Müdürlüğü personeli tarafından sağlandığından mali altyapı İstanbul Valiliği'ne, toplam 22,5 Milyon TL'ye mal olmuştur. Bu rakam ilk etapta çok gibi görünmesine rağmen geri dönüşümü düşünüldüğünde oldukça ekonomik olduğu anlaşılabilecektir. Ayrıca sistemdeki veri trafiğinin en aza indirilebilmesi için özel algoritmalar geliştirilmiş ve bu algoritmalarla, orijinal veri 17 kat azaltılarak GPRS işletim maliyetinin yüksekliği ortadan kaldırılmıştır. Ayrıca sistemin bakım ve destek faaliyetlerinin yine Emniyet mensupları tarafından yapılması tasarruf konusunda sağlanan diğer bir ayrıcalıktır. Bu sayede maliyetler konusunda önemli bir tasarruf sağlanmıştır.

Ankara ilinde de MOBESE Projesinin teknik alt yapısı ve bakımı Emniyet Genel Müdürlüğü'nün kendi personeli tarafından sağlanmaktadır. Eylül Ayının ilk haftası uygulamaya konulan sistem sayesinde kentin ana güzergahları, protokol geçiş noktaları ve yaya trafiğinin yoğun olduğu 513 noktaya yerleştirilen üstün özellikli

²⁴³ TÜİK, *Trafik Kaza İstatistikleri*, Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Yayınları, 2008, s.4.

²⁴⁴ <http://www.guncelgazete.com/detay.php?id=31718>, (11.07.2010).

1400 kamera (198'i 360 derece dönebilen hareketli bir yapıya sahip²⁴⁵) ile Başkentin önemli güzergahları 7 günün 24 saati izlenebilecek ve kayıt edilebilecektir.²⁴⁶

Birbirinden farklı özelliklere sahip kameraların bir bölümü kırmızı ışık ve hız ihlallerini anında tespit etme özelliğine sahipken; bir kısmı da "plaka tanıma" özelliğine sahiptir. Sistemin taşıdığı bu özellikler sayesinde kayıp, çalıntı veya aranan araçlar belirlenerek polis ekipleri hızlı bir şekilde harekete müdahale edebilecektir. Bu sistem sayesinde trafik denetimleri ve hız kontrolleri kolayca yapılabilir; hız ihlali yapan ya da kırmızı ışıkta geçen araçların sahiplerine merkezde görevli ekipler tarafından ceza makbuzu kesilebilecektir. Cezalara itirazlarına karşı fotoğraf ve 12 saniyelik görüntü kayıtları "delil" olarak sunulabilecektir. Hız ihlalleri ve kırmızı ışık ihlalleri kolayca tespit edilebilecektir.

MOBESE projesine AB kriterleri ve insan hak ve hürriyetleri kapsamında oldukça büyük misyon ve vizyon yüklenmiştir. Ayrıca gerekli teknik ve mevzuat düzenlemeleri yapıldığında kriz merkezi, acil çağrı merkezi, acil kurtarma hizmetlerinin tek bir merkezden yönetimi sağlanarak, 911 veya 112 acil çağrı sistemlerine geçiş sağlanmalıdır.

Yine Emniyet Genel Müdürlüğü'nün uygulamaya koyduğu Projelerden E-pasaport Projesi, vatandaşların eski uygulamalarda maruz kaldıkları gecikmeler ve mağduriyetler gözetilerek oluşturulmuş bir projedir. Eski tip pasaportlar belli bir süre sonra deforme olarak kullanıcısına hudut kapılarında zorluklar yaşatabilmekteyken yeni tip chip'li pasaportlar bu aksamalara son vererek yolcuların hızlı bir geçiş kontrolüyle daha rahat seyahat etmelerine olanak sağlayan bir proje olmuştur.

Emniyet Hizmetlerinde Uygulamaya konulan bu Sistemler, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün güvenlik ve asayiş hizmetlerinin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesinde bilişim teknolojilerinden gerektiği gibi yararlanmaya ve hizmet kalitesini arttırmak için yoğun çabalar sarfettiğini ortaya koymaktadır. PolNet ve MOBESE sistemlerinin de bu amaçlarla kurulduğu, verimli ve etkin çalıştığı elde edilen bulgulardan anlaşılmaktadır. Bu projelerin altyapıları teknolojiye uyumlu olmakla birlikte daha yeni teknolojilere uyumun sağlanması içinde çalışılmaktadır.

²⁴⁵ <http://www.cnnturk.com/2010/turkiye/09/13/mobese.ankarada.da.devrede/589487.0/index.html>, (13.09.2010).

²⁴⁶ <http://www.hurriyet.com.tr/ankara/15773262.asp>, (13.09.2010).

Bütün bu projelerde insan kaynağının eğitim ve motivasyonunda genel olarak hizmet içi eğitime önem verilmektedir. Projede çalışan ve projelendirmede görev alanların moral ve motivasyonunun desteklenmesi ve hizmetiçi eğitimlere ağırlık verilmesi şüphesiz projenin başarısına katkı sağlayacaktır. Proje uygulamalarında çalışacak personel için görev alanlarına yönelik genel olarak işbaşı eğitim programı uygulandığı ve alıştırma eğitimi verildiği saptanmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün uygulamaya koymuş olduğu bu projeler uygulamaya konuluş tarihleri itibariyle, henüz çok yeni sayıldığından, sunulan hizmetin kalitesine yapmış olduğu etkilerin tespiti konusunda çok fazla istatistiki rakama ulaşılammıştır. Uygulamaya konulan projelerin emniyet hizmetlerinin kalitesine yapmış olduğu katkılarla ilgili istatistiksel rakamlar ancak birkaç yıl geçtikten sonra elde edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmamızda genel olarak sonuç itibariyle e-devlet sürecinde emniyet hizmetlerinin etkili ve verimli yürütülmesinde bilişim teknolojilerinden gerektiği gibi yararlanmaya çalışıldığı yapılan gözlemlerle tespit edilmiş bu konudaki çalışmaların titizlikle takip edildiği saptanmıştır.

Öneriler

Bilgi çağının getirmiş olduğu değişim; tüm dünyada olduğu gibi bizde de yeniden yapılanma sürecini hızlandırmış ve ülkenin önüne önemli bir fırsat olarak gelmiştir. Ülkemizde yaşam standartlarının yükseltilmesi ve daha kaliteli bir hizmet sunumu için;

- Vatandaş-devlet ilişkileri karşılıklı olarak daha duyarlı hale getirilmeli, özel sektör gibi kamu yönetimi de yeni yapılanmalara sürekli açık olmalı, e-devlete ilişkin dönüşümler zamanında tamamlanmalıdır.

- Sağlıklı veritabanı yönetim sistemleri oluşturulmalıdır.

- Bilgi ve veriler uluslararası yapıya uygun veri standartlarında hazırlanmalıdır.

- E-Devlet Kapısı Projesi'nin kapsamı genişletilmeli ve vatandaşların kullanımı konusunda teşvik ve bilgilendirme faaliyetlerine daha fazla önem verilmelidir

- Bilgi iletişimi ve paylaşımında veri güvenliği sağlanabilmelidir. Ülkemizdeki vatandaşların birçoğu veri güvenliği konusunda endişe taşımakta, Alışverişte ve kurum\kuruluşlarla olan ilişkilerinde yüz yüze iletişimi tercih etmekte dijital

platformlara kişisel veri girilmesi konusunda isteksiz davranmakta internette güven mekanizmasının tam olarak yerleşemediği görülmektedir. Bunun sebebi ise dijital ortamda herhangi bir sorun oluşması durumunda muhatap bulamama ve mağdur olma korkusudur. E-devlet dönüşümlerinin yapılabilmesi için öncelikle internetteki güvenlik önlemleri üst seviyelere yükseltilmelidir. Çünkü güvenlik sendromu e-devlet'i tehdit eden bir konudur. İnternet güvenliği konusunda yapılan araştırmalarda da görüldüğü üzere 2010 yılının Temmuz-Ağustos ayı içinde kişisel amaçla İnternet kullanan bireylerin %46,8'i güvenlik sorunu ile karşılaşmışlardır²⁴⁷. 2008 yılında web sayfası sahipliği oranı 62,3 iken 2009 yılında 58,7 ye düşmüştür²⁴⁸. Bu sebeple Kurumların sunmuş olduğu hizmetlerin internet üzerinden alınabilmesiyle ilgili daha güvenli programlar geliştirilmeli, fayda maliyet analizleri yapılmalı ve vatandaşların bilgisine sunulmalıdır.

- Ülke genelinde bilgisayar okuryazarlığı konusunda verilen eğitimlerin sayısı ve niteliği arttırılmalıdır. Çünkü Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum) tarafından hazırlanan "Küresel Bilgi Teknolojisi" başlıklı raporda, 2002 – 2003 yılında Türkiye 82 ülke arasında 50'nci sırada yer alırken, 2003 – 2004 yıllarında ise 102 ülke arasında 56'ncı sırada yer almaktadır. Türkiye; 2004 – 2005 döneminde 104 ülke arasında 52'inci, 2005 – 2006 döneminde 115 ülke arasında 48'inci ve son olarak da 2006 – 2007 döneminde 122 ülke arasında 52. olmuştur. Raporun hazırlandığı dönemde incelenen ülke sayısı 82'den 122'ye çıkarken; Türkiye'nin sıralamadaki yeri çok fazla değişmemiştir. ABD, Singapur, Finlandiya, İsveç ve Danimarka gibi ülkelerin sürekli ilk sıraları paylaşırken Türkiye daha alt sıralarda kalmaktadır²⁴⁹.

EGM projeleri ile ilgili olarak;

- PolNet ve MOBESE Projeleri, Türk Polis Teşkilatı tarafından mevcut imkanlar dahilinde özveriyle hazırlanmış projelerdir. E-devlet sürecinde, Emniyet Teşkilatının e-kurum olma ve daha kaliteli emniyet hizmeti vermesi yolunda bu gibi projeler EGM tarafından sürekli geliştirilip yaygınlaştırılmalıdır. Bu sayede, pek çok

²⁴⁷ TUIK, *Haber Bülteni*, "2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları", (18.08.2010), S. 148, s. 2.

²⁴⁸ TUIK, *Haber Bülteni*, "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması", (20.11.2009), S. 202 s. 2.

²⁴⁹ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJlBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUIINJT04=>, (12.09.2010).

kurum ve kuruluşumuza örnek teşkil etmeli, emniyet kuvvetlerimizin görevlerini daha hızlı, daha etkin ve deha güvenilir olarak gerçekleştirmelerine katkı sağlamalı, ülkemizde yaşayan tüm vatandaşların huzur ve güven içerisinde kaliteli bir yaşam sürmelerine olanak sağlamalıdır.

- Bütün ülkeye yayılan bilgisayar ağları sayesinde Emniyet Teşkilatı'nın yazışma ve ofis uygulamaları PolNet üzerinden yapılmalı, bürokrasi ortadan kaldırılmalı, işlemler hız kazanmalı, maliyetler düşürülmelidir.

- PolNet'in kullanımı konusunda emniyet mensuplarının tamamının bilgili ve eğitilmiş olması bakımından hizmet içi kursların sayısı artırılmalı, bilgisayar okuryazarlığı oranı % 100'e ulaşmalıdır. Çünkü vatandaşların en güvenilir kaynak olarak polis teşkilatını görmesi ve güvenmesi bakımından teşkilat mensuplarının donanımlı ve eğitilmiş olmaları birer zorunluluktur.

- Bilgi işlemin verimli kullanılması ile görev yelpazesi çok geniş olan Emniyet Teşkilatının çok farklı alanlarda görev yapan birimleri arasındaki koordinasyon daha çabuk gerçekleştirilmelidir.

- Ülkemizde bilgi işlemin yararlı kullanılması ile insan haklarına saygılı bir anlayışla delilden sanığa gidilebilmesi için kullanılan gelişmiş kriminal laboratuvar hizmetlerinden; parmak izi karşılaştırma, DNA analizi, balistik inceleme, kan ve doku tahlili benzeri çağdaş yöntemlerden hızlı ve güvenilir bir şekilde yararlanılmalıdır.

- Bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de suçluların yakalanması ve olayların aydınlatılmasında güvenlik teşkilatına en büyük yardım ve destek vatandaşlardan gelmektedir. Oluşturulacak sistemler ve web sayfaları, vatandaş-polis birlikteliğini ağlar üzerinde gerçekleştirmelidir.

- Ülkemizin en önemli sorunlarının başında gelen ve kanayan yara olan trafik hizmetlerinde de bilgi teknolojilerinin kullanılabilmesi sağlanmalıdır. Özellikle trafik denetimleri hız kazanmalı, ayrıca vatandaş cezasını kurulacak sistemi kullanarak evinden öğrenebilmelidir. MOBESE Kameralarının vatandaşlara birer ceza tuzağı değil onların güvenliğini sağlamak adına trafik kurallarına riayet ve daha güvenli bir yaşamın gereği olduğu anlatılmalı, kurallara riayet için gerekli bilgilendirme ve eğitici görsel videolar yayınlanmalıdır.

- İhtiyaç sahiplerinin çok zaman harcadığı diğer önemli bir konu olan pasaport ruhsat benzeri işlemlerin tamamının online olarak ağ üzerinden yapılabilmesi sağlanmalıdır.

- Bütün PolNet sisteminin kablolu bir ağ üzerinde işlem görmesi onun kullanımını kısıtlamaktadır. Bu açıdan PolNet kablolu ağının dışında kalan yerlerde MOBESE projesine yönelik kablosuz iletişim altyapısı kullanılmalıdır. Nüfus ve kimlik bilgisi, sürücü Bilgisi, Sürücü ceza puanı bilgisi, GBT bilgisi, tescil bilgisi, çalıntı araç bilgisi, çağrı kaydı çağrı içeriği, geliş tarihi, adres kaydı, varsa birlikte gönderilen fotoğraf verisi, ihbar konum bilgisi verilerine ulaşılabilmelidir. Ayrıca mobil altyapı kullanılarak, tablet PC üzerinden şüpheli şahıs, sahte kimlik şüpheli araç, aranan kişi, çalıntı araç yakalama, trafik ceza kaydı ekleyebilme, sürücü belgelerine el koyma, acil yardım isteyebilme işlemlerinin de gerçekleştirilmesi sağlanmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

- Çağrı yönetim sisteminde çağrılar kaydı, takibi ve çağrı kaydının fotoğraf bilgisi ile desteklenmesi, çağrı ile ilgili diğer personel veya kamu kurumları telsiz ve uygulama yazılımı uyumu, VOIP üzerinden eş zamanlı iletişim imkanı, coğrafi bilgi sistemi desteği, ekiplerin sayısal harita üzerinden takibi ve yönlendirilmesi, günlük, haftalık ve aylık olarak asayiş ve performans raporlarının grafiklerinin elde edilebilmesi sağlanmalıdır.

- MOBESE projesinin değişen ve gelişen teknolojilere uygun olarak sürekli geliştirilmesi için; standart yazılım, donanım ve hizmetler ile verimliliğinin sağlanması ve projelerin işletme sorunları en aza indirilmesi önemlidir. Ayrıca her birimin ihtiyacına uygun sonuçlar üretilmesi amacıyla güncel gelişmeler dikkate alınarak idari, teknik ve mali açıdan yeniden projelendirilmeli ve iletişim altyapılarında kablolu sistemlerden kablosuz ve mobil sistemlere geçiş sağlanmalıdır.

- Polis bilgi sistemlerinin analizi, tasarımı ve kullanımında örgütsel yapı, örgütsel kültür dikkate alınarak yönetsel süreçlerle ilgili stratejik planlar yapılmalı, değişim-dönüşüm süreci kontrollü ve planlı gerçekleştirilmelidir²⁵⁰. Bu bilgi sistemleri yeni dönemde artan güvenlik ihtiyaçlarına daha hızlı ve daha etkili çözüm getirebilmek için planlanmış çok geniş çaplı bir araştırmanın ve çok uzun zamanlı

²⁵⁰ Doğan Nadi Leblebici vd., "Polis Bilgi Sistemlerinin Etkililiği Üzerine Bir Değerlendirme", s. 311.

çalışmaların ürünü olmasına rağmen toplumun ekonomik ve kültür farklılıkları da gözetilerek sürekli güncellenmesi gereken bilgi sistemleridir.

- Görüntüleme sisteminde her türlü teknolojiyi kullanan kameraların, standartlara uygun olarak sisteme eklenebilmesi, diğer kurum ve kuruluşların izleme sistemlerini kapsayacak şekilde sistemin genişletilebilmesi, delil niteliğini kaybetmeden kaydedilip saklanabilmesi sağlanmalıdır. Görüntü verisi eş zamanlı işlenmeli ve gerekli alarmları üreterek değerlendirmek üzere görüntü operatörlerine aktarılmalıdır. Kameralardan aktarılan görüntüler özel algoritmalarla otomatik olarak incelenip güvenlik alarmları algılanarak operatörlere ve ekiplere bildirilmelidir.

- Trafik kazalarının azaltılması ve şüpheli veya çalıntı araçların yakalanması konusundaki başarısı açısından plaka algılama ve radar sistemleri ülkenin bütününe yayılmalı ve sistemlerin yaygınlaştırılması için gerekli destek sağlanmalıdır.

- MOBESE sisteminde kullanılan donanım ve yazılımların büyük bir kısmı kurum personeli tarafından geliştirilerek üretilmiş ya da yerli firmalara üretim yaptırılmıştır. Program kodları yine kurum personeli tarafından geliştirilmekte ve halen bu gelişim süreci devam etmektedir. Verilen hizmetin sürekliliğinin sağlanması açısından bakım onarım analizlerinin iyi yapılması gerekmektedir. Ayrıca Proje yönetimindeki insan kaynağı büyük oranda kurum içinden, çok az sayıda kurum dışından sağlanmıştır. Büyük bir kısmı kurum personeline geliştirilen bu projedeki teknik desteğin devamı için teknik personel planlaması yapılmalıdır.

Emniyet Teşkilatı'ndaki bilgi işlem çalışmaları hakkında teşkilat mensuplarına yönelik ve sürekli yeni bilgiler aktarmak amacıyla; kolay, anlaşılır, dil ve görsel zenginliğin ön planda tutulduğu dergi, makale, kitap vb. yayınların sayısı arttırılmalıdır. Böylece farklı birimlerde çalışmalarına rağmen farklı konulara emniyet personellerinin ilgisi çekilerek bilgilendirilmeli; vatandaşlara ve diğer kamu kurum ve kuruluşlara örnek olabilecek çalışmalar yapılmalıdır. Bu kapsamda vatandaşa yönelik tanıtıcı faaliyetlerin sayıları da arttırılmalıdır.

Bu sayılanların gerçekleşmesiyle oluşacak sistem; ülkemizin yeniden yapılanmasında, gelişip kalkınmasında ve çağdaş bir ülke olmasında önemli bir unsur olacaktır.

KAYNAKÇA

- ACAR, Muhittin ve ÖZGÜR, Hüseyin
2003 **Çağdaş Kamu Yönetimi 1**, Nobel Yayıncılık, Ekim, Ankara.
- AKGEYİK, Tekin
1997 "Kamu Hizmetlerinde Yeni Kalite Anlayışı", **Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, S. 3, Manisa.
- AKMAN, İbrahim
2010 "E-devlet Sürecinde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler"
<http://www.tbd.org.tr>.
- AKTAN, C. Can, ve TUNÇ, M.
1998 "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **Yeni Türkiye Dergisi**, Ankara.
- AKTAŞ, Ziya
2009 "Bilgi Toplumu ve e-devlet derken Şimdi de e-kurum mu?"
<http://www.digitaldevlet/ziyaAktas.htm>.
- ALKAN, Haluk ve ŞİMŞEK, Zeki
1998 "İnternet ve Yönetime Katılım: Potansiyel Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme" **Türk İdare Dergisi**, S. 413, Ankara.
- ALTIONOK, A. Ramazan
2003 **Bilgi Çağından Yeni Yönetim Vizyonu, Belediyeler de Hizmet Etkinliğini Arttırıcı Bir Araç Olarak Elektronik Devlet**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, TODAİE Enstitüsü Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Ankara.
- ALTUĞ, Mehmet
2008 "E-devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar", **Ulusal Devlet Konferansı**, Kasım,
<http://www.edevletkonferansi.org/index.html>, Ankara.
- APK Daire Başkanlığı
2000 **2000 Yılında Türk Polisi 155. Yıl**, Emniyet Genel Müdürlüğü APK Daire Başkanlığı Yayınları, No: 141, Ankara.
- ARİFOĞLU, Ali, ve Diğerleri
2002 **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği, Ankara.
- ARSLAN, Feyzullah
2002 "Türk Emniyet Örgütünde Sürekli Eğitim", **Polis Dergisi**, Sayı: 3-4
Ankara.

ATEŞ, Hamza

- 2003 “E-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, Kamu Yönetiminde Kalite, 3. Ulusal Kongresi, TODAİE Yayınları, Ankara.

AYDIN, A. Hamdi

- 1999 “Polis Personel Yönetimi”, **Polis Bilimleri Dergisi**, EGM Yayını C. 1, S. 4, Ankara.

BAL, İsmail ve ERYILMAZ, M. Bilal

- 2002 “Çağdaş Polis Hizmetlerinin Temel Faktörü Olarak Toplum Destekli Polislik” **Polis Meslek Etiği**, Polis Akademisi Başkanlığı Yayınları, Ankara.

BALCI, Asım

- 2003 “TKY ve Kamu Yönetimi”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Nobel Yayınları, Ankara.
- 2008 “E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayınları, Ankara.

BANGER, Gürol

- 2010 “E-Türkiye”, **T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı**, www.bybs.gov.tr.

BİLGİN, Kamil Ufuk

- 1995 “Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı”, **Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildirileri**, TODAİE Yayınları, C. 1, Ankara.

BİLEN, Mahmut ve ŞANVER, Cahit

- 2002 “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-devlet”, **I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

ÇETİN, Hüseyin. AYDOĞAN, Okan ve ERTUĞRUL, Zerrin

- 2003 “E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri” Telekomünikasyon Kurumu, www.tk.gov.tr/, 17.03.2010, Ankara.

ÇEVİK, Hüseyin ve AYDIN, Turgut

- 2000 **Kamu Sektöründe Stratejik Yönetim ve Vizyon Oluşturma: Türk Emniyet Örgütü İçin Bir Model Önerisi**, TİD Yayınları, Eylül, Ankara.

ÇOBAN, Erin

- 2005 “Ülkemizin Yeni Bilgi ve Güvenlik Konsepti MOBESE”, **Polis Dergisi**, EGM Yayınları, Y. 11, S. 45, Ankara.

DEMİR, Hulusi

1995 **İşletme Ekonomisi ve Yönetimi**, Beta Basım Yayıncılık, İstanbul.

DEMİRCİ, Süleyman

2003 "Emniyet Teşkilatında Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Uygulanabilirliği MOBESE Başarı Öyküsü" **1. Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara.

DERDİMAN, R. Cengiz

1997 **Polis Yönetimi ve Hukuku**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Basımevi, Tokat.

DPT

2005 **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Eylül, Ankara.

DEREN, Yelim Nur

2010 "Kamu Hizmetlerinde Kalite Neleri İçerir?"
<http://www.makaleler.com/oku-kamu+hizmetlerinde+kalitenin+%C3%96zellikleri>.

DURSUN, Hasan

2004 "Kamuda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasında Elde Edilen Faydalar", **Türk İdare Dergisi**, S. 442, Ankara.

DURAN, Lütfi

1982 **İdare Hukuku**, İstanbul Üniversitesi Ders Notları, Hukuk Fakültesi Yayını, İstanbul.

DÜNDAR, A.Nihat

2000 "Polis Yönetimi" **Polis Dergisi**, 155. Yıl Özel Sayısı, EGM Yayını Y. 6. Mart, Ankara.

DÜREN, Zeynep

2002 **2000'li Yıllarda Yönetim**, Alfa Yayınları, Kasım, 2. Baskı, s. 17, İstanbul.

Dutlar, Harun

2006 E-Devlet Sürecinde İletişim Alt Yapıları: EGM MOBESE Projesi İletişim Altyapısının İncelenmesi, TODAİE Enstitüsü Kolluk Yönetimi Lisansüstü Uzmanlık Programı, Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Ankara.

EGM, Eğitim Dairesi Başkanlığı.

1998 **Polis Okulları Ders Kitabı**, Evren Yayıncılık, C. 1, Ankara.

EREN, Veysel

- 2002 “Kamu Yönetiminde Bir Rekabet Aracı Olarak Hizmet Karşılaştırması Yoluyla Yenilik ve Başarı Geliştirme”, **Amme İdaresi Dergisi**, C. 35, S. 2, Ankara.

ERKAN, Hüsnü

- 2000 **Bilgi Uygarlığı için Yeniden Yapılanma**, İmge Kitabevi, 1. Baskı, Nisan, Ankara.

Dış Ticaret Müsteşarlığı

- 1998 ETTK (Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu) Raporu, Mayıs, <http://www.e-ticaret.gov.tr/raporlar/hukuk.htm>.

FINDIKLI, Remzi

- 1994 “Polis Hizmetlerinde Verimlilik” **II. Verimlilik Kongresi**, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- 1995 “Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliği Açısından Polis-Halk İlişkilerinin Anlam ve Önemi”, I. Polis Halk İşbirliği Sempozyumu, **Polis Akademisi Seminer, Konferans, Sempozyum Bildirileri Dizisi**, Ankara.

GÖKGÖZ, Abdullah

- 2006 “Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi Üzerine”, **Kamu Hesaplarına Uzman Bakış Dergisi**, Yıl. 1, S. 1, Ankara.

GÖZLÜ, Sıtkı

- 1990 **Endüstriyel Kalite Kontrolü**, İTÜ Matbaası, İstanbul.

GÜL, Hasan

- 2008 “Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması”, **Maliye Dergisi**, S. 155, Temmuz-Ağustos, Ankara.

İNCE, N. Murat

- 1999 **Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar**, DPT Yayınları, Ankara.
- 2001 **Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Yayınları, Mayıs, Ankara

KARABAL, Mustafa

- 2003 “Bilişim Suçları ve Türk Polis Teşkilatı” **Çağın Polisi Dergisi**, S. 6, Ankara, <http://www.caginpolsi.com.tr/yazarlar/Mustafa%20KARABAL/index.htm>.

KAVRAKOĞLU, İbrahim

- 1993 **Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite**, Dünya Yayınevi, Rekabetçi Yönetim Dizisi, Kalder Yayınları, No:1, 2. Basım. İstanbul.

KAYGUSUZ, Ziyaettin

- 2002 “Olay Yerindeki Sessiz Tanıkların Bilimsel Olarak Konuşturulması”, **Çağın Polisi Dergisi**, Aralık, S. 12, Ankara.

KOCABAL, Ahmet

- 2003 “E-Türkiye’nin Büyük Ödüllü Projesi PolNet” **Polis Dergisi**, Y. 9, S. 37, Ankara.
- 2009 ” PolNet ve Transpol”, <http://www.caginpolsi.com.tr/15/22.htm>.

KÖSECİK, Muhammet ve K. Naci,

- 2004 “E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, **Kamu Yönetimi**, (Ed: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara.

KURAN, N. Hüseyin

- 2005 **Türkiye için E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, Bilgi Üniversitesi Yayınları/E-İşletme Dizisi, Birinci Basım, İstanbul.

KUYAKSİL, Ali

- 2000 “155. Yılda Polis Teşkilatının Tarihçesi, Kolluk Kavramı ve Günümüzde Emniyet Teşkilatı”, **Polis Dergisi**, Y. 6, S. 22, Ankara.

KÜÇÜKGÖRKEY, Aşlı

- 2009 “Yeni Ekonomi ve Elektronik Ticaret”, www.bilgiyönetimi.org.

LEBLEBİCİ, Doğan ve Diğerleri

- 2003 “Polis Bilgi Sistemlerinin Etkililiği Üzerine Bir Değerlendirme”, 1. **Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara: EGM Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara.

ÖĞÜT, Adem

- 2003 **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Basımevi, Ankara.

ÖZER, Mehmet Akif

- 2008 “ Kalite Yönetimi”, **21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler**, Nobel Yayıncılık, 1. basım, Şubat, İstanbul.

ÖZGÜR, A. Ziya ve SÖZEN, Süleyman

- 2003 Süleyman Sözen ve A. Ziya Özgür, **Polis Görev ve Yetkileri**, Anadolu Üniversitesi Yayını. No:1475, Eskişehir.

PAMUKOĞLU, Kadri ve OCAK, Mustafa

- 2007 “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması, Harita Genel Komutanlığı, Ocak, Sayı: 137, http://www.hgk.msb.gov.tr/dergi/makaleler/137_4.pdf, Ankara.

PEKER, Ömer

- 1994 “TKY’nin Eğitim Sisteminde Uygulanabilirliği”, **Amme İdaresi Dergisi**, C. 27, S. 2, Ankara.
- 1996 “Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Hizmetlerinde Kalite”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 5, S. 6, Ankara.

Polise Görev Veren ve İlgilendiren Mevzuat Rehberi,

- 2001 Emniyet Genel Müdürlüğü APK Daire Başkanlığı Yayınları, Ankara.

SERTKAYA, Cengiz

- 2004 “AFIS Bilgi Notları”, Olay Yeri İnceleme ve Kimlik Tespit Şube Müdürlüğü AFIS Büro Amirliği, Ankara.

SAYGILIOĞLU, Nevzat ve SELÇUK, A.

- 2003 **Etkin Devlet**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

SÖZEN, Süleyman

- 2002 “Polis Örgüt ve Yönetiminde Reform Politikaları: İngiltere Örneği” **Amme İdaresi Dergisi**, C. 35. Sayı 2, Ankara
- 2005 “Kamuda Hizmet Kalitesi: Kolluk Hizmetleri Örneği”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C. 7, S. 3, Ankara

SÖZEN, Üzeyir

- 2003 “Polisten E-Polise”, **Polis Dergisi**, EGM Yayını, Ekim-Kasım-Aralık, S. 37, Ankara.

SELVİ, İbrahim.

- 2006 “Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynaklarına Kazandırdıkları”, **Polis Dergisi**, S. 47, Ocak-Şubat-Mart, Ankara.

ŞENTÜRK, Ünal

- 2001 Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

ŞENYURT, Serdar

- 2002 **Türkiye’de Elektronik Devlet**, TODAİE Enstitüsü Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Ankara.

ŞİMŞEK, Muhittin

- 1999 **Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri**, Alfa Yayıncılık, İstanbul.

TAYMAZ, Haydar

- 1981 **Hizmet İçi Eğitim**, Sevinç Matbaası, Ankara.

TETİK, Erdoğan

- 2009 "Kimlik Tespitinde Parmak İzi Arşivlerinin Gerekliliği Ve Ülkemizdeki Durumun Değerlendirilmesi, **Çağın Polisi Dergisi**, S. 41, Ankara.

TIKICI, Mehmet

- 2004 **Toplam Kalite Yönetim Tekniği Olarak Kıyaslama**, Nobel Yayıncılık, İstanbul.

TÜİK, Haber Bülteni,

- 2008 "Trafik Kaza İstatistikleri", Türkiye İstatistik Kurumu Yayınları, Ankara.
- 2010 "2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları" (18.08.2010), S. 148, Ankara.
- 2010 "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması", (20.11.2009), S. 202, Ankara.

Türkiye Bilişim Derneği Raporu

- 2002 **E-Devlet Yolunda Türkiye**, TBD Yayınları, Mayıs, Ankara.

TUENA-Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırması Raporu

Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu,

- 2002 10-12 Mayıs, Ankara.

ULUSOY, D. ALİ

- 1998 "Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri" **Amme İdaresi Dergisi**, C. 31, S. 2. Ankara

UÇKAN, Özgür

- 2003 **E-devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, Nisan, Birinci Basım, İstanbul.

YASUL, Murat

2010, "Menşe Ülke Bilgi Sistemi/İltica Dosya Yönetim Sistemi Projesi-AB PHARE Eşleştirme Projesi, **Mülteci Ve Sığınmacılara İlişkin Güncel Gelişmeler Konferansı**, İstanbul.

YATKIN, Ahmet

2003 **Toplam Kalite Yönetimi**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

YAŞAR, Yılmaz

2006 **Açıklamalı Polis Meslek Hukuku**, Başkent Klişe Matbaacılık, 25. Baskı, Eylül, Ankara.

YILDIRIM, Hakan ve Diğerleri,

2003 **Her şeyi e-leştirdik**, Macar Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara

YILDIRIM, İbrahim

2001 "Kamu Hizmetlerinde Kalite Yönetimi" **Türk İdare Dergisi**, S. 430, Ankara.

YILDIZ, Mete

2003 "Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel bir Bakış ve Değerlendirme", **Çağdaş Kamu Yönetimi-1**, Nobel Yayınları, İstanbul.

YİĞİT, Ruhi

1996 **Personelin Başarısı**, MNA Yayınları, Ankara.

YÜKSEL, Demokaan

2005 "E-devlet ve Dünya Örgütleri", **Sayıştay Dergisi**, S. 61, Ankara.

WILSON, James Q

1996 **Bürokrasi; Kamu Kuruluşları Neyi, Niçin Yaparlar**, (Çev. Selçuk Yalçındağ vd.) TODAİE Yayınları, No: 265, Ankara.

ZONDERMAN, John

2001 "Suç İzlerinin Ötesinde" (Çev. Bilge Tanrıseven), Phoenix Yayınevi, 1.baskı, Ankara.

Gazeteler

Milliyet Gazetesi,

28.06.2000 "Mernis Projesinin Getirdikleri"

Zaman Gazetesi,

15.11.2002 "Polis Saniyede 26 Bin Parmak İzi Tarayabiliyor"

Web Kaynakları

<http://www.bilisimsurasi.org.tr>

<http://www.biriyilik.com>

<http://www.caginpolicisi.com.tr>

<http://www.cnnturk.com>

<http://www.edevlet.turksat.com.tr>

<http://www.egm.gov.tr>

<http://www.epasaport.com.tr>

<http://www.hgk.msb.gov.tr>

<http://www.hurriyet.com.tr>

<http://inet-tr.org.tr>

<http://www.kalitekontrol.org>

<http://www.mobese.com.tr>

<http://www.nortelnetas.com>

<http://www.stratejikboyut.com>

<http://www.tchd.org.tr>

<http://www.trafik.gov.tr>

<http://www.ttnet.com.tr>

<http://www.tubitak.gov.tr>

<http://www.turk.internet.com>

<http://www.turkhukuksitesi.com>

<http://www.turk-ie.org>

<http://www.turkiye.gov.tr>

<http://www.turkpoint.com>

<http://www.tusiad.org>

<http://www.yeniforumuz.biz>

<http://www.sbs.com.tr>

<http://www.digitaldevlet.com>

Kanunlar

2559 Sayılı Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu,

3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu

5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

(4) Mobil-K Polis Karakol Ünitesi-----	110
(5) Mobil-K Trafik Hizmetleri Ünitesi-----	110
(6) Mobil-K Olay Yeri İnceleme Hizmetleri Ünitesi-----	110
(7) Karınca Evrak Transfer Sistemi-----	111
(8) Nezarethane İyileştirme ve Kontrol Sistemi-----	111
(9) Bölge Görüntüleme Sistemi-----	112
(10) Plaka Algılama Sistemi-----	113
(11) Muhtarlık Otomasyon Sistemi-----	113
(12) Mobil Operasyon Yönetim Merkezi-----	113
4. Personel Bilgi Sistemi Projesi-----	114
5. Menşe Ülke ve Mülteci Bilgi Sistemi Projesi-----	114
6. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS) Projesi-----	115
7. Trafik Bilgi Sistemi Projesi-----	118
8. E-Pasaport Projesi-----	119
SONUÇ -----	123
KAYNAKÇA -----	136
 EKLER	
EK-1 Tez Çalışmasına İzin Veren Makam Oluru-----	146

