



**T. C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

**E-DEVLET VE TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI: POLNET
ÖRNEĞİ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Bekir Enes ARI

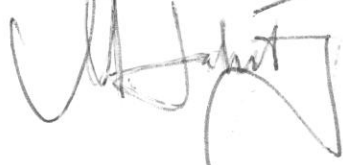
**Danışman:
Doç.Dr. Mehmet Zahid SOBACI**

BURSA - 2014

T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, **Yönetim Bilimleri** Bilim Dalı'nda **701115004** numaralı **Bekir Enes ARI**'nin hazırladığı "**E-Devlet ve Türk Emniyet Teşkilatı: PolNet Örneği**" konulu **Yüksek Lisans Tezi** ile ilgili tez savunma sınavı, 19/08/2014 günü 09:30-10:30 saatleri arasında yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **başarılı** olduğuna **oybirliği** ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu Başkanı)
Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI
Uludağ Üniversitesi



Üye
Doç. Dr. Tolga DEMİRBAŞ
Uludağ Üniversitesi



Üye
Yrd. Doç. Dr. Yasemin KAYA
Uludağ Üniversitesi



19/08/2014

ÖZET

Yazar Adı ve Soyadı : Bekir Enes ARI
Üniversite : Uludağ Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı : Kamu Yönetimi
Bilim Dalı : Yönetim Bilimleri
Tezin Niteliği : Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı : XII + 158
Mezuniyet Tarihi : 19/08/2014
Tez Danışmanı : Mehmet Zahid SOBACI

E-DEVLET VE TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI: POLNET ÖRNEĞİ

Bilgi toplumunda kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan devletlerin kendilerini teknolojik gelişmelerden uzak tutması düşünülemez. Günümüzde, devletler bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) alanında yaşanan gelişmeleri yakından takip etmekte ve teknolojik yeniliklerden yoğun bir şekilde yararlanmaktadır. Devletlerin BİT alanındaki gelişmelere yönelik bu ilgisi kamu yönetiminde geleneksel yönetim anlayışı yerine e-devlet anlayışının benimsenmesini gündeme getirmiştir. E-devlet etkin ve verimli bir şekilde kamu hizmeti sunmak, yönetsel süreçleri basitleştirmek ve hızlandırmak ve paydaşlarla (vatandaşlar, iş dünyası, diğer kamu kurumları ve çalışanlar gibi) iletişimi güçlendirmek için kamu kurumlarının BİT'lerden yararlanmasını ifade etmektedir. Dünya genelinde her devlet yukarıda belirtilen amaçlara ulaşmak için e-devlet proje ve uygulamalarını yaşama geçirmektedir.

Bu bağlamda, Türkiye'de yaşama geçirilen önemli e-devlet projelerinden biri, Polis Bilgi Ağı (PolNet) Projesi'dir. PolNet, Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen bir e-devlet projesidir. Bu doğrultuda, bu tez çalışması, e-devlet anlayışının genelde Türk kamu yönetimi özelde Türk Emniyet Teşkilatı üzerindeki etkisini analiz etmeyi amaçlamaktadır. Söz konusu etkiyi analiz etmek için PolNet Projesi örnek olarak ele alınmıştır. Bu tez çalışmasının temel hipotezi, e-devlet anlayışının Türk Emniyet Teşkilatı'nın içsel yönetsel süreçlerini basitleştirdiği ve Emniyet Teşkilatı'nda etkinlik ve verimliliği artırdığıdır. Bu çalışma, PolNet Projesi örneğine dayalı olarak BİT'lerin Türk Emniyet Teşkilatı üzerindeki etkisini analiz etmek ve bu etkiye dair somut veriler sunmak suretiyle, Türkçe e-devlet literatürüne katkı sağlama potansiyeline sahiptir.

Anahtar Sözcükler: Bilgi Toplumu, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, E-Devlet, PolNet, Kamu Yönetimi, Türk Polis Teşkilatı.

ABSTRACT

Name and Surname : Bekir Enes ARI
University : Uludağ University
Institution : Social Science Institution
Field : Public Administration
Branch : Management Sciences
Degree Awarded : Master
Page Number : XII + 158
Degree Date : 19/08/2014
Supervisor (s) : Mehmet Zahid SOBACI

E-GOVERNMENT AND TURKISH NATIONAL POLICE: THE CASE OF POLNET

It can't be thought that states, aiming to offer better and faster services, keep themselves away from technological improvements. In our age states are chasing improvements in Information and Cominication Tecnologies (ICT) very closely and utilising from tecnological improvements intensely. This interest of states for improvements on the field of ICT, has revived adopting the concept of e-government instead of convensional state understanding. E-government means for public institutions to utilise ICT to offer efficient public services, to make management processes simple, faster and make cominication with share holders (citizens, busines World, other public instutions and worker) stronger. World wide states are bringing e-government projects and applications into life to achive the goals such as mentioned above.

With this concept one of the most important e-government projects is Police Information Network (PolNet) Project. This is an e- government project driven by Police Headquarter. On this concept, this thesis is aiming to analyse the impact of e-government understanding on generally Turkish Public Management, specifically on Turkish National Police. To analyse the impact mentioned, PolNet Project has been taken for example. The main hipothesis of this thesis is that e-government understanding would simplify the Turkish National Police's own management processes and improve the efficiency. This work has the potential to contribute to the Turkish e-government literature by the way of analising the impact of ICT on Turkish National Police and offering concrete evidence.

Key Words: Information Society, Information and Communication Tecnologies, E-Government, PolNET, Public Administration, Turkish National Police.

ÖNSÖZ

Teknolojinin gün geçtikçe geliştiği dünyamızda devletlerin teknolojiyi kurumsal bazda nasıl kullandığını, teknolojinin devlette kullanılmasının faydalı olduğunu, kamu yönetiminin etkinliğini artırdığını, kamu harcamaları maliyetlerini azalttığını ve toplumun devletten beklentilerini büyük oranda karşıladığını belirtmek için kaleme alınan bu tezde Türk Polis Teşkilatının e-devlet hizmeti sunduğu PolNet projesi örnek olarak verilmiştir.

Tez çalışması ile ilgili olarak yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış, internet, görsel ve yazılı basın gibi iletişim araçlarından faydalanılmış, polis teşkilatında görev yapan kendi alanında uzman personel ile mülakat yapılmış ve bu kaynaklardan elde edilen bilgiler çalışmamızda kullanılmıştır.

Tez çalışmamın hazırlanmasında bana tecrübesi ve bilgi birikimi ile yol gösteren, yardımlarını hiç esirgemeyen ve daima destek olan tez danışmanım Doç. Dr. Mehmet Zahid SOBACI'ya, eğitimim için ellerinden gelen her şeyi yapan ve benden desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen annem Fadime ARI ve babam Fahri ARI'ya, çalışmalarım sırasında hep yanımda olan eşim Emine ARI ve kızım Aslı Rana ARI'ya, çalışmalarım için önerilerinden çok faydalandığım değerli dostum Samet BAYSAL'a ve sağladıkları değerli bilgiler ile çalışmaya büyük katkısı olan Bursa ve Bingöl Emniyet Müdürlüğü personeline teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
TEZ ONAY SAYFASI.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
KISALTMALAR	ix
TABLolar.....	xii
ŞEKİLLER	xii
RESİMLER	xii
GRAFİKLER.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM E-DEVLET: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

I. BİLGİ TOPLUMU VE E-DEVLET.....	4
A. Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojileri	4
B. E-Devletin Tanımı	7
II. E-DEVLET KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ	10
III. GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET ANLAYIŞI	15
IV. E-DEVLETİN AMAÇ ve FAYDALARI.....	17
A. Amaçları	17
B. Faydaları	19
V. E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ	20
A. E-Devlet Bilgi Temelli Bir Devlettir	21
B. E-Devlet Teknik Bir Devlettir	22
C. E-Devlet Yeni Bir Yönetim Biçimidir	23
D. E-Devlet Esnek Bir Yapıya Sahiptir	24
VI. E-DEVLETİN BOYUTLARI.....	25
A. E-Hizmet.....	25
B. E-Demokrasi	26
C. E-Ticaret	27
D. E-Yönetim	28

VII. E-DEVLETİN ETKİLEDİĞİ UNSURLAR.....	28
A. Devletten Devlete (G2G).....	29
B. Devletten Vatandaşa (G2C).....	31
C. Devletten İşletmelere (G2B).....	34
D. Devletten Çalışanlarına (G2E).....	36
VIII. E-DEVLETİN GELİŞİM MODELLERİ	37
IX. E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR.....	39
A. Hukuki Altyapı Sorunu.....	40
B. Teknik Altyapı Sorunu.....	42
C. Ekonomik Altyapı Sorunu	43
D. Sayısal Uçurum Sorunu	44
E. Toplumsal Altyapı Sorunu	45
F. Lider İnisyatifi Sorunu	45
G. Bilgi Güvenliği İle İlgili Sorunlar.....	46

İKİNCİ BÖLÜM

SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE ve TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI

I. SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE E-DEVLETİN GELİŞİMİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI	48
A. Amerika Birleşik Devletleri’nde E-Devlet	48
1. E-Devletin Gelişim Süreci.....	49
2. ABD Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri	54
B. İngiltere’de E-Devlet	59
1. E-Devletin Gelişim Süreci.....	59
2. İngiltere Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri	63
C. Singapur’da E-Devlet	68
1. E-Devletin Gelişim Süreci.....	68
2. Singapur Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri	70
D. İsveç’te E-Devlet	71
1. E-Devletin Gelişim Süreci.....	72
2. İsveç Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri	74
II. TÜRKİYE’DE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI	75
A. Türk Kamu Yönetiminde E-Devletin Gelişim Süreci	76
B. Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları.....	81
1. E-Devlet Kapısı Projesi	82
2. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) Sistemi	84
3. MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) Projesi	88
4. Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP)	90
5. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)	93
6. Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	94

C. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler	96
---	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI’NDA E-DEVLET: POLNET

I. BİLGİ TOPLUMU VE POLİS	98
II. EMNİYET TEŞKİLATI’NIN E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ VE BİT İLE İLİŞKİSİ.....	100
III. POLNET VE TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI.....	108
A. Polnet Projesinin Tanımı	108
B. Polnet’e Geçişin Sebepleri.....	109
C. Polnet’in Gelişim Süreci	110
D. Polnet’in Amaçları ve Faydaları.....	115
E. PolNet Uygulaması	117
1. PolNet Kapsamındaki Sistemler	118
a. Emniyet Bilgi Sistemi (EBS).....	118
b. Personel Bilgi Sistemi (PBS).....	120
c. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	119
d. Evrak Arşiv Yönetim Sistemi (EAYS).....	121
e. PolNet/Öneri Sistemi (PolNet Forum, İlan ve Emniyet İletişim Merkezi-EİM).....	122
f. Kayıp Eşya ve Belge Projesi	123
g. PolNet-4 Projesi.....	124
2. PolNet ile Bağlantılı Diğer Sistemler	127
a. Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE) Projesi.....	128
b. Trafik Bilgi Sistemi (TBS)	130
c. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS- Automated Fingerprint Identification System)	131
d. Kriminal Polis Laboratuvarları (KPL) Net.....	133
e. Araç Sürücü Bilgi Sistemi (ASBIS)	133
f. E-Pasaport	134
F. PolNet Projesinin Türk Emniyet Teşkilatı’na Katkısı.....	135
SONUÇ	140
EKLER	144
KAYNAKÇA.....	145
ÖZGEÇMİŞ	158

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ACPO	: Association of Chief Police Officers
AFIS	: Automated Fingerprint Identification System
a.g.b.	: Adı Geçen Bülten
a.g.e.	: Adı Geçen Eser
a.g.g.	: Adı Geçen Genelge
a.g.m.	: Adı Geçen Makale
a.g.r.	: Adı Geçen Rapor
a.g.t.	: Adı Geçen Tez
a.g.y.	: Adı Geçen Yayın
AP	: Avrupa Parlamentosu
Ar-Ge	: Araştırma Geliştirme
ARJIS	: Automated Regional Justice Information System
ASBIS	: Araç Sürücü Bilgi Sistemi
ASPA	: American Society for Public Administration
ATF	: Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms, and Explosives
BİLGE	: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BYTK	: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
C.	: Cilt
CBP	: Customs and Border Protection
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
CCD	: Charge Coupled Device
CCTA	: Central Computer & Telecommunications Agency
CMK	: Ceza Muhakemesi Kanunu
CIO	: Chief Information Officers
DEA	: Drug Enforcement Administration
DNA	: Deoksiribonükleik Asit
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EAYS	: Evrak Arşiv Yönetim Sistemi
EBS	: Emniyet Bilgi Sistemi
EBYS	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
EDI	: Elektronik Veri Değişimi
Ed.	: Editör
EİM	: Emniyet İletişim Merkezi
EKİP	: Emniyet Kolluk İşlemleri
EPC	: Electronic Police Center
ETMYS	: Emniyet Taşınır Mal Yönetim Sistemi
EGM	: Emniyet Genel Müdürlüğü
EYS	: Eğitim Yönetim Sistemi
E-GAP	: E-Government Action Plan
E-Avrupa	: Elektronik Avrupa
E-Devlet	: Elektronik Devlet
E-Dönüşüm	: Elektronik Dönüşüm

E-Pasaport	: Elektronik Pasaport
E-TR	: Elektronik Türkiye
FBI	: Federal Bureau of Investigation
GeL	: Government e-Link
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
gov.	: Government
GPRS	: General Package Radio Service
G2G	: Devletten devlete
G2C	: Devletten Vatandaşa
G2B	: Devletten İşletmelere
G2E	: Devletten Çalışanlarına
html	: Hypertext Markup Language
http	: Hypertext Transfer Protocol
https	: Hypertext Transfer Protocol Secure
IAS	: İnternet Uygulamaları Alt Sistemleri
ICE	: Immigration and Customs Enforcement
IEE	: Hükümetin İç Etkinliğine
IRS	: Internal Revenue Services
İHB	: İnsan Hakları Başvurusu
KBC	: Kimliği Belirsiz Ceset
KDV	: Katma Değer Vergisi
KEP	: Kayıp Eşya Ve Belge
KPL	: Kriminal Polis Laboratuvarları
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi
MCS	: Microsoft Consulting Services
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MIS	: Management Information Systems
MOBESE	: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
MS	: Microsoft
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
OGD	: Open Government Directive
OGI	: Open Government Initiative
OMB	: Office of Management and Budget
Org.	: Organization
PBS	: Personel Bilgi Sistemi
PC	: Personal Computer
PCGID	:The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization
pdf	: Portable Document Format
POL-NET	: Polis Ağı
POMEM	: Polis Meslek Eğitim Merkezi Müdürlüğü
PTS	: Plaka Tanıma Sistemi
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
PVSK	: Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfa Sayısı

SMS	: Short Message Service
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TAKBİS	: Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBS	: Trafik Bilgi Sistemi
TBV	: Türkiye Bilişim Vakfı
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TCK	: Türkiye Cumhuriyeti Karayolları
TDP	: Toplum Destekli Polislik
TL	: Türk Lirası
TMMOB	: Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TOBB	: Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği
t.s.	: Tarihsiz
tr.	: Türkiye
TUENA	: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TUSİAD	: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UK	: United Kingdom
UKOME	: Ulaştırma ve Koordinasyon Merkezi
ULAKBİM	: Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UN	: United Nations
US	: United States
USCG	: United States Coast Guard
USSS	: United States Secret Service
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
Web	: Ağ
WST	: Web Siteleri Topluluğu
www	: World Wide Web
YPK	: Yüksek Planlama Kurulu
yay.y.	: Yayınevi Yok
y.y.	: Yayın Yeri Yok

TABLolar, ŞEKİLLER, RESİMLER ve GRAFİKLER

Tablo-1: Geleneksel Devlet İle E-Devletin Özelliklerinin Karşılaştırılması.....	16
Tablo-2: Cumhuriyet Başsavcılığı İşlemleri UYAP Öncesi ve Sonrası.....	87
Tablo-3: Ceza Mahkemeleri İşlemleri UYAP Öncesi ve Sonrası	88
Tablo-4: Rakamlarla VEDOP Projesi Aşamaları	92
Tablo-5: PolNet Uygulaması	118
Tablo-6: Polis Teşkilatı İşlemleri PolNet Öncesi ve Sonrası	137
Şekil-1: E-Devlet ve Geleneksel Devlette Devlet-Vatandaş İlişkileri	32
Grafik-1: 2008-2012 Yılları Arasında Emniyet Teşkilatında Alımı Yapılan Masaüstü Bilgisayar Sayısı	102
Resim-1: ABD E-Devlet Anakapısı	53
Resim-2: FBI Websitesi Anasayfası	55
Resim-3: San Diago Polis Teşkilatı Websitesi	59
Resim-4: İngiltere Directgov E-Devlet Kapısı	62
Resim-5: Londra Polis Teşkilatı Websitesi	66
Resim-6: Singapur Polis Teşkilatı Websitesi	70
Resim-7: İsveç Polis Teşkilatı Websitesi	74
Resim-8: Türkiye E-Devlet Kapısı	83
Resim-9: PolNet Forum ve İlan Anasayfası	123
Resim-10: EYS MS Office Modülü.....	126
Resim-11: MOBESE İzlem Merkezi	128

GİRİŞ

Küreselleşme sürecinin etkisiyle, günümüzde devletler ekonomi, iş gücü ve güvenlik gibi alanlarda birbirinden bağımsız olarak hareket edemez duruma gelmiştir. Bir ülkenin güvenliği, o ülkeye komşu olan diğer ülkeler için de önemli olmakta, bir ülkenin ticaret ilişkisine girdiği diğer ülkeler ile yaptığı anlaşmalar üçüncü ülkelerin de ekonomisini etkilemektedir. Dünyanın küçük bir köy haline geldiği bu süreçte en hızlı yayılan olgu ise bilgidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) her geçen gün yaşamımıza daha çok girmesi bilginin yayılımı sürecini hızlandırmaktadır. Ülkelerin yaptığı çalışmaların yanında küresel sermayenin de etkisi ile dünyanın hemen hemen her toplumuna ileri teknoloji ürünü olsun veya olmasın mutlaka bir BİT unsuru ulaşmış durumdadır. Toplumun bu denli içli dışlı olduğu BİT'leri günümüz dünyasında devletlerin kullanmaması düşünülemez. Toplumun BİT'lere karşı merak ve kapasitesi arttıkça, devletin kendisine verdiği hizmetlere karşı olan tatmin olma katsayısı da artmaktadır. Bu nedenle, devletler vatandaşlarının kendisinden beklediği kaliteli hizmet sunumuna pozitif olarak cevap vermek durumundadır. Bu çerçevede, küresel dünyadan kopmamak için devletler BİT altyapılarını, hukuki ve teknik açıdan oluşturmakta, toplumun bilgi okuryazarlığını daima güncel tutmaya yönelik planlamalar yapmaktadırlar. Böylece, klasik ve bürokratik yönetim olgusundan sıyrılmayı hedefleyen devletler elektronikşerek yeni bir yönetim anlayışı olan elektronik devlet (e-devlet) anlayışına geçiş yapmaktadırlar.

Bu bağlamda, bu tez çalışması, bilgi toplumunun zorunlu bir sonucu olarak ortaya çıkan e-devlet anlayışının genelde Türk kamu yönetimi özelde Türk Emniyet Teşkilatı üzerindeki etkisini analiz etmeyi amaçlamaktadır. Söz konusu etkiyi analiz etmek için e-devlet anlayışının Türk Emniyet Teşkilatı'na en önemli yansıması olan PolNet Projesi örnek olarak ele alınmıştır. Bu tez çalışmasının temel hipotezi, e-devlet anlayışının Türk Emniyet Teşkilatı'nın içsel yönetsel süreçlerini basitleştirdiği ve Emniyet Teşkilatı'nda etkinlik ve verimliliği artırdığıdır. Bu tez çalışması, PolNet Projesi örneğine dayalı olarak BİT'lerin Türk Emniyet Teşkilatı üzerindeki etkisini analiz etmek ve bu etkiye dair somut veriler sunmak suretiyle, Türkçe e-devlet literatürüne katkı sağlama potansiyeline sahiptir.

Bu amaç doğrultusunda, tez çalışmasında ikincil kaynakların taranması ve değerlendirilmesi temel yöntem olarak kullanılmıştır. Ayrıca, özellikle bir e-devlet

uygulaması olarak PolNet Projesi'nin Türk Emniyet Teşkilatı'ndaki etkilerini analiz edebilmek için gerekli durumlarda yetkililerle görüşmeler yapılmış ve söz konusu Projenin yansımalarına dair daha somut veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Bunun yanı sıra, yabancı ülke deneyimleri çerçevesinde, emniyet güçlerinin vatandaşlara sunduğu hizmetleri değerlendirebilmek için website analizinden faydalanılmıştır.

Bu tez çalışmasının belirli sınırlılıkları da söz konusudur. Öncelikle, belirtmek gerekir ki, e-devletin Türk Emniyet Teşkilatı'na yansımaları PolNet Projesi'nden ibaret değildir. Bununla birlikte, PolNet Türk Emniyet Teşkilatı'ndaki en önemli ve en büyük e-devlet uygulamasıdır. Bu nedenle, bu çalışma bağlamında örnek proje olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, ikinci bölümde belirli gerekçelere dayalı olarak sadece dört tane yabancı ülke deneyimine yer verilmiştir. Bunun yanı sıra, yabancı ülke deneyimlerine yer verilen ikinci bölümde, kolluk güçlerinin sadece websiteleri aracılığıyla sundukları e-hizmetler değerlendirilmiş ve yönetimin arka planında uygulanan bilişim sistemleri veya projelere odaklanılmamıştır.

Bu çerçevede, tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. “E-Devlet: Kavramsal Çerçeve” başlıklı birinci bölümde, bilgi toplumu ve e-devlet arasındaki ilişki ele alınmakta ve e-devlete dair kavramsal bir çerçeve sunulmaktadır. Bu doğrultuda, birinci bölümde bilgi toplumu ve e-devlet ilişkisi, e-devletin tanımlanması sorunu, e-devletin özellikleri, faydaları, amaçları, boyutları, etkilediği unsurlar, e-devlete dair gelişim modelleri ve e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar irdelenmektedir.

“Seçilmiş Ülkelerde ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları” başlıklı ikinci bölümde, ilk olarak yabancı ülke deneyimlerini yansıtmak üzere Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, İsveç ve Singapur’da e-devletin gelişim süreci ve Emniyet Teşkilatı bünyesinde sunulan e-hizmetler değerlendirilmektedir. Ayrıca, e-devlet olgusunun Türkiye’deki gelişim süreci ve E-Devlet Kapısı, Ulusal Yargı Ağı Projesi, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi, Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi ve Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi gibi başlıca e-devlet projelerine ikinci bölümde yer verilmektedir.

“Türk Emniyet Teşkilatı’nda E-Devlet: PolNet” başlıklı üçüncü bölümde, günümüzde yaşanan gelişmeler çerçevesinde bilgi toplumu ve polis arasındaki ilişkiye değinilmekte, Türk Emniyet Teşkilatı’nda e-devlete geçiş süreci açıklanmakta ve PolNet

Projesi kapsamlı bir şekilde ele alınmaktadır. Bu bölümde, son olarak PolNet'in Emniyet Teşkilatı üzerindeki etkisi somut verilerle ortaya koyulmaya çalışılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

I- BİLGİ TOPLUMU VE E-DEVLET

A- BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi, “sistemli bir şekilde herhangi bir iletişim aracıyla başkalarına aktarılan, makul bir hükmü veya tecrübe sonucu gösteren, olgu veya fikirlerle ilgili düzenli ve sistemli ifadeler bütünüdür”¹. Bilgi toplumu ise, teknolojik gelişmeler ile birlikte, bilgiye sahip olmanın, bilgi üretiminin ve bu bilgiyi kullanabilmenin önem kazandığı, toplumdaki nitelikli insan faktörünün bir gereklilik olduğu ve bu nedenle bilginin toplumda güncel tutulması için eğitim faktörünün sürekliliğinin ön plana çıktığı, bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT’ler), bilgi otoyolları, e-devlet ve e-ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir toplumdur². Bir başka ifadeyle bilgi toplumu; sürdürülebilir sosyo-ekonomik bir yapı için BİT’lerin yoğun olarak kullanılmasıyla bilginin üretildiği, depolandığı, dağıtıldığı ve kullanıldığı toplumsal yapı olarak da açıklanabilir³.

Toplumun temel yapısının geçirdiği değişimi bazı sosyal bilimciler 1960’lı yıllardan itibaren Amerika ve Japonya gibi endüstrileşmiş ülkelerde gözlemlemişlerdir. Bu yeni toplum biçimi çoğu yönden endüstri toplumundan farklılık arz etmektedir. Toplumun yeni yapısını tanımlamak isteyen akademisyenler bu yapıya “modernlik sonrası çağ, burjuva sonrası toplum, ekonomi sonrası toplum, kıtlık sonrası toplum, uygarlık sonrası toplum, sanayi sonrası toplum, bilgi toplumu, kişisel hizmet toplumu, hizmet sınıflı toplum, kapitalizm sonrası toplum, teknolojik çağ ve enformasyon toplumu” gibi isimler

¹ Cihan Dura, **Bilgi Toplumu**, Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1990, s.100.

² Bülent Gürsel Emiroğlu, “Türkiye Ve Dünyada Bilgi Toplumu ve Ekonomisi: Süreçler ve Değişimler”, **XII. Türkiye’de İnternet Konferansı**, Ankara,2007, s.334.

³ T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, Ankara, 2002, s.8.

vermişlerdir. Bu kavramlardan Daniel Bell'in tanımladığı "sanayi sonrası toplum" kavramı yeni toplumu tanımlamakta geniş bir kabul görmüştür⁴.

Nitekim sanayi sonrası toplumu, bilgi toplumu olarak da niteleyen Daniel Bell'e göre sanayi toplumu makine teknolojisi ve fabrikalardan meydana gelmektedir. Bu faktörlerin uygulanması ile elde edilen üretim ve kar, ekonomik büyümenin en önemli etkenlerindedir. Yeni teknolojinin meydana getirdiği sanayi sonrası toplum ise bilgi temellidir. Bilginin üretilmesi ve işlenmesi ekonomik büyümenin en önemli gücü haline gelmiştir. Teorik bilgi sürekli yeniliğe imkân vermekte ve ekonominin yönetiminde yenilik kaynağı olmaktadır. Bell sanayi toplumunda mal üretiminin ana kaynağı olarak fabrikaları tanımlarken, bilgi toplumunda bu kaynağı teorik bilgi ve bu bilginin değerlendirildiği üniversiteler ve araştırma merkezleri olarak görmektedir⁵.

Bir başka ifade ile sanayi sonrası toplum, toplumdaki tüm yeniliklerin kaynağının bilgiye dayanması ve buna yönelik olarak araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin yapılması, toplam kar ve istihdam konusunda ekonominin esas kaynağını bilginin oluşturması açısından bilgi toplumudur⁶. Bilgi toplumu ile daha düşük maliyetle ve daha kolay bir şekilde, daha fazla insan iletişim kurma imkânına sahiptir. Toplumların var olabilmesi için sosyal ilişkilerin zorunlu olduğu göz önüne alındığında, her toplum zaman geçtikçe bu ilişkilerine aracılık eden ve bilgi toplumu argümanları ile sağlanan sosyal ilişki yöntemlerinde sanal değişiklikler yapabilir⁷.

Sanayi devrimi ve bunun uzantısı olan sanayi toplumundaki köklü değişim sürecine benzer bir şekilde bilgi toplumunda da köklü değişimler yaşanmaktadır. Bu değişimin hızı tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişteki hızdan çok daha fazladır. Bunun sebebi ise günümüz toplumunun teknoloji alanındaki yeniliklere karşı daha çok duyarlı olmasıdır. Ayrıca, günümüzde toplum teknolojik gelişmeyi kullanmak için daha geniş olanaklara sahiptir. Bu nedenle, insanoğlunun teknolojik gelişmelere karşı uyum yeteneği çok ileri

⁴ Veysel Bozkurt, **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000, s.20-21.

⁵ Daniel Bell, **The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting**, Basic Books, New York, 1973, s.22.

⁶ Cihan Dura ve Hayriye Atik, **Bilgi Toplumu-Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, 1.b, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002, s.175.

⁷ Robert Pinter, "Towards Getting To Know Information Society", **Information Society From Theory to Political Practice**, ed. Robert Pinter, Library of Congress Cataloging in Publication Data, Budapest, 2007, s.22

seviyelere gelmiştir⁸. Sanayi toplumu sonrasında bireyin bir iş gücü olarak algılanması giderek azalmış ve birey daha fazla verim alabilmek için daha fazla eğitilmesi ve motive edilmesi gereken entelektüel bir sermaye olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Bilgi toplumunda sanayi çağının kimi üretim mekânlarının yerini bilgi merkezlerinin ve ağ ortamlarının almasıyla, fiziksel emek de yerini zihinsel emeğin gücüne bırakmıştır⁹.

Bilgi toplumu, sermayenin artması ve servet oluşturmada bilginin öne geçtiğini dönemi anlatmak için kullanılır. Bilginin her geçen gün değer kazanması ve sınırının olmaması kamu yönetimi anlayışını ve toplumdaki ilişkileri de değiştirmiştir. Sonuç olarak, bilgi toplumu, bilginin sermayeye dönüştüğü, bir nevi üretimde hammadde haline geldiği, herkes tarafından paylaşılabilirdiği ve BİT'lerin her alanda kullanılabilirdiği toplum yapısını ifade etmek için kullanılabilir.

Günlük yaşamda yoğun bilgi kullanımı, üretimde kas ya da makine gücüne oranla bilginin gücünden daha fazla yararlanılması, bilginin işlenmesinde BİT'lerin ağırlıklı olarak kullanılması bilgi toplumunun başat özellikleri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu tür toplumlarda toplam üretimin önemli bir kısmı bilgi sektöründe çalışanlarca gerçekleştirilmektedir¹⁰.

Bilgi toplumunda gün geçtikçe BİT'lerin de önemi artmaktadır. Günümüzde, BİT'lerin ekonomik ve sosyal yaşamdaki gerekliliği önemsenecek düzeydedir. BİT'ler, 21.Yüzyılın sembolü olup, devletlerin gelişmişliğini gösteren en büyük ölçüt haline gelmiştir. Bilgiye ulaşım, topluma yaymayı başarabilen ülkeler, yeni bilgilerin üretilmesi için de gerekli kaynağı hazırlamış olmaktadırlar¹¹.

Günümüzde sosyo-ekonomik kalkınmanın temel araçlarından olan BİT'ler bilginin toplanmasını, işlenmesini, depolanmasını, herhangi bir yere iletilmesi ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini elektronik, optik ve benzeri tekniklerle otomatik olarak sağlayan iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler olarak

⁸ Sıtkı Turhan, E-Devlet Uygulama Alanları: Türkiye'deki Sağlık Yönetiminde E-Devlet Kullanımı, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu, 2006, s.7.

⁹ Mahmut Bilen-Cahit Şanver, "Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit: K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, 2002, s.101.

¹⁰ Frank Webster, **Theories Of The Information Society**, New York, Published by Routledge, 2006, s.2-3.

¹¹ Osman Atılğan, "Bilgi İletişim Teknolojilerinde Sayısal Uçurum", **Türk Kütüphaneciliği**, C.17, S.1, Ankara, 2003, s.37.

tanımlanabilir. BİT'ler uydu yayıncılık ağlarını, televizyon, video, dijital radyo, internet, kablosuz iletişim araçlarını da içermektedir¹².

Bilgi toplumunda BİT'lerin kullanımının sürekli artması devletleri de bu teknolojiyi kullanmak zorunda bırakmıştır. Bilgi toplumunda bir kişinin dünyanın bir ucundaki arkadaşı ile internet altyapısı aracılığı ile görüntülü olarak konuşabiliyorken devletlerin bir elektrik veya telefon faturası ödemek için vatandaşını saatlerce bir sırada bekletmesi kabul edilemez bir hal almış ve devletler de BİT'lerin gücünü kullanarak vatandaş ile bir bilgisayar ekranı aracılığıyla daha sağlıklı iletişim kurmaya başlamıştır.

Teknoloji alanında yaşanan değişimler toplumsal ilişkilerden kamu yönetiminin işleyişine kadar birçok alanı etkilemektedir. Bu nedenle teknoloji alanında yaşanan bu değişimler içinde bulunduğumuz döneme adını vermiştir.

B- E-DEVLETİN TANIMI

E-devlet kavramının başındaki “e” ön eki elektronik anlamındadır. E-devlet, devletin ilişkide bulunduğu (vatandaş, şirketler, kamu kurumları, çalışanlar gibi) aktörlerle iletişiminde BİT'lerin kullanılmasını ifade eder. Bilgi toplumunda kaliteli ve hızlı hizmet sunmayı amaçlayan devletlerin kendilerini teknolojik gelişmelerden uzak tutması düşünülemez. Daha fazla ve daha kaliteli hizmet beklentisi içerisinde olan toplumun devletten bu beklentilerini gün geçtikçe artırması neticesinde devletler de kendilerini yenilemek durumunda kalmaktadır.

Daha iyi ve daha etkin yönetilme isteği, toplumsal yaşamın varoluşundan bu yana insanlığın önemli bir amacı olarak kendini göstermiştir. 1789 Fransız Devrimi'nden sonra ortaya çıkan modern ulus devlet, toplumsal sözleşme ile vatandaşlarından aldığı vergileri yine vatandaşlarına hizmet etme yönünde harcayan bir devlet biçimi olarak ortaya çıkmıştır. Devletin vatandaşlarına daha iyi hizmet etme konusundaki arayışları, teknolojik değişimler ve artan ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlara bağlı olarak devletin ekonomideki rolü de değişmiştir. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra refah devleti olgusuyla beraber devletin kaynaklarının büyük bir kısmını kullanmaya başlamasıyla ekonomideki

¹² Atılğan, a.g.m., s.37.

payı artmıştır. Teknolojik gelişmelerle bu kaynakların daha verimli nasıl kullanılabileceği yeni bir sorun olarak gündeme gelmiştir¹³.

BİT’lerdeki hızlı değişim nedeniyle yirmi birinci yüzyıl bir değişim çağı olarak görülmektedir. Bu değişimden kamu kurumları da doğrudan veya dolaylı olarak etkilendikleri için kendilerini çağa uydurmak ve yenilemek zorundadırlar. Bu zorunluluğun gereği olarak, kamu kurumları BİT’leri daha fazla ve etkin kullanmaya başlamış, böylece “e-devlet” kavramı ortaya çıkmıştır¹⁴.

Kullanılmaya başladığı 1990’lı yıllardan itibaren e-devletin farklı şekillerde tanımlandığı ve tüm problemlere çözüm getiren “sihirli bir değnek” olarak görüldüğü anlaşılmaktadır¹⁵. E-devlete ilişkin tanımlar literatürde ve akademisyenler arasında da halen var olan tartışmanın bir ürünü olarak farklılık göstermektedir.

E-devlete dair “amaç odaklı tanımlar” ve “ilişki odaklı tanımlar” olarak iki grup tanımdan söz edilebilir¹⁶. Amaç odaklı tanımı benimseyen ASPA ve UN’ ye göre e-devlet, vatandaşlara hizmet sunmak amacıyla internetten yararlanmaktır¹⁷. Amaç odaklı tanıma göre e-devlet, devlette BİT kullanımınıdır. Burada odak noktası genellikle hizmetlerin sunumu ve süreçler olduğu için geniş olarak e-devlet, devletin bütün faaliyetlerini kapsamaktadır¹⁸. Diğer yandan Gil-Garcia ve Pardo amaç odaklı tanımları kamu hizmetlerinin sunumunda, yönetsel etkinlik ile demokratik değer ve mekanizmaların gelişmesinde BİT kullanımı olarak tanımlamıştır¹⁹. Yine bu tanımı benimseyen Cook ve

¹³ Hatice Akdoğan, Vatandaşların Farkındalığı Açısından E-devlet Uygulamaları: Isparta Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2011, s.12.

¹⁴ Bekir Parlak-Mehmet Zahid Sobacı, “Türkiye’ deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri” , **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, 2.b, ed. Bekir Parlak, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2011, s.231.

¹⁵ D.C. Misra, “Select Aspects of Conceptual Foundations of E-Government: Clearing the Fog for a Better Vision”, **5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government**, New Delhi, 2007, s.23.

¹⁶ Mehmet Zahit Sobacı, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış” , **E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. Mehmet Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012, s.7.

¹⁷ American Society for Public Administration and United Nations-ASPA ve UN, **Benchmarking E-government: A Global Perspective**, Assessing the Progress of the UN Member States, New York, 2002, s.3.

¹⁸ Akif Çukurçayır-Hülya Ekşi, “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, **Selçuk Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, S.1-2, Konya, 2001,s.103.

¹⁹ Ramon J. Gil-Garcia ve Theresa A. Pardo, " E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools To Theoretical Foundations", *Government Information Quarterly*, Vol. 22, No. 2, y.y., 2006, s. 187-188’den aktaran Sobacı, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış...” , a.g.e., s.7.

arkadaşlarına göre ise e-devlet, kamu kurumlarının işleyişini ve vatandaşla ilişkilerini geliştirmek için BİT'lerin kullanımınıdır²⁰.

İkinci grup tanımlamaları içeren ilişki odaklı tanımlamalara göre e-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavram olarak tanımlanmaktadır²¹. Örneğin Hernon ve arkadaşları e-devleti, devletin etkileşimde olduğu aktörlere (diğer kurumlar, vatandaş, iş dünyası, kamu çalışanları) bilgi ve hizmetlerini sunmak için BİT'lerin özellikle de internetin kullanılması olarak tanımlamıştır²². Birleşmiş Milletler Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü ise 2003'de e-devleti, BİT ve özellikle internet kullanılarak, daha iyi bir devlet seviyesini başarmak için bir araç olarak tanımlamıştır²³.

Bu kavram, hızla gelişen BİT'lerin, giderek artan bir oranda, yaşamın tüm boyutlarını (çalışma, üretim, ticaret, iş yapma, eğlence) ve yönetim biçimlerini köklü olarak değiştirmesi ve bu değişimin devlet yönetimini, ekonominin yapısını, ülkenin rekabet gücünü, insan gücü profilini ve mesleklerin yapısını etkilemesi nedeniyle zorunlu olarak ortaya çıkmıştır²⁴. E-devlet, BİT temelleri üzerine kurulu bir devlet anlayışıdır. Şeffaf, saygın ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşuludur. Yaşananları ve düzenlemeleri halkla açık olarak paylaşmaktır. Tüm bu süreçler, ancak bilişim teknolojilerinin devlet işleyişinde etkin ve verimli kullanımı ile mümkündür. E-devlet kavramı vatandaşların ve

²⁰ Meghan E. Cook ve diğerleri, **Making a Case for Local E-Government**, Centre For Technology In Government, Albany, 2002, s.3.

²¹ Çukurçayır-Ekşi, a.g.m., s.103.

²² Peter Hernon ve diğerleri, **United States Government Information Policies And Sources**, Westport:Libraries Unlimited, 2002, s.388'den aktaran Sobacı, "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış..." , a.g.e., s.7.

²³ OECD, **E-government More Than An Automation Of Government Services**, Information Society Commission, y.y., 2003, s.13.

²⁴ Metin Emre Nacar, **Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2008, s.6.

kurumların bilgi, hizmet ve kurumsal uygulamaları konusunda teknolojik aletlerin yardımıyla işlemde bulunmaları olarak kullanılmaktadır²⁵.

Bu tanımlardan hareketle genel bir tanım yapılacak olursa e-devlet, “devletin kamu politikalarını ve devlet işlerini geliştirmek ve desteklemek, vatandaşları yönlendirmek ve onların devlet hizmetlerini zamanında alabilmesini sağlamak ve onlardan gelen talepleri daha hızlı karşılamak için BİT’leri kullanmasıdır”²⁶.

Şimdiye kadar pek çok tanım getirilen, ancak üzerinde birleşilen tek bir tanımın olmadığı e-devlet kavramı, bilgi toplumu sürecinde gerçekleştirilecek teknolojik gelişmeler ile ileride farklı anlamlar da kazanabilir²⁷.

II- E-DEVLET KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ

Dört buçuk milyon yıl boyunca gelişimini devam ettiren insanoğlu, geliştirdiği araçlar vasıtası ile her zaman en iyiyi arar olmuştur. Toplumun yönetimini sağlayan devlet de bu gelişime ayak uydurmak ve en iyiyi arayan vatandaşına en iyi hizmeti götürmek için kendini yenilemek durumunda kalmıştır²⁸. BİT’lerdeki yenilikler sayesinde toplumun bilgiye ulaşma imkanı artmıştır. Önceleri sadece gazete, radyo veya televizyon gibi iletişim araçları ile bilgiye ulaşabilen insanlar günümüzde bilgisayarları, internet ağlarını ve bu ağ tabanlı oluşturulan akıllı telefon yazılımlarını kullanarak bilgiye daha kolay ulaşmaya başlamışlardır. Bireyler internet yazılımı olan arama motorları ile istedikleri konuda, istedikleri websitesine ulaşabilmekte ve hiç bir şey bilmedikleri bir konuda bile bilgi sahibi olmakta ve diğer insanların tecrübelerinden faydalanabilmektedir. Bu şekilde daha fazla bilgiye sahip olan toplumun, devletten talepleri farklılaşmaya başlamıştır. Örneğin, devlet var olmasının bir gereği olarak vatandaşının güvenliğini sağlamak durumundadır. BİT’ler yolu ile diğer insanlar tarafından zarara uğratılan şahıslar devletin bu zararını gidermesini beklemekte, devlet de bu beklentiyi karşılamak için kendisini BİT’ler konusunda

²⁵ Mehmet Ali Meydanlı, E-Devlet Ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi:İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2010, s.21-22.

²⁶ Center For Technology In Government, **Advancing Digital Government Research 2006 Annual Report**, University at Albany State University of New York, 2007, s.1.

²⁷ Parlak ve Sobacı, a.g.e., s.232.

²⁸ Mehmet Özütürker, Kamu Yönetiminde E-Devlet Ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısından Emniyet Hizmetlerinde E-Uygulamalar, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sivas, 2010, s.6.

uzmanlaştırmak durumunda kalmaktadır. Bu amaca yönelik olarak, BİT'ler yolu ile işlenen suçları önlemek amacıyla emniyet teşkilatı bünyesinde bilişim suçları ile mücadeleye yönelik şube ve bürolar kurulmuştur.

Bilgi toplumunda bilinç seviyesi artan vatandaşın, bilgiye ulaştıkça memnuniyet katsayısı da o derece artmaktadır. Burada vatandaşını idare eden devletin de ona hizmet götürmek konusunda daha bilinçli, bilgili ve çağa ayak uydurur şekilde hareket etmesi gerekmektedir. Bu nedenle, kamu yönetimi bekleneni vatandaşına vermek üzere daha hızlı hareket etmek zorundadır. Bu zorunluluktan dolayı kamu hizmetlerinin BİT'lere dayalı olarak şekillenmesi, bu hizmetlerin hızlı, etkin ve verimli sunulması, devletin BİT'ler ile vatandaşına ulaşması ve sonuç olarak devletin dijitalleşmesi, yani *e-devlet* kavramının oluşması kaçınılmaz olmuştur²⁹.

E-devlet vasıtası ile klasik devlet anlayışı çerçevesinde ve kapalı ortamlarda yapılan devlet işlemleri, gelişen BİT'ler yardımıyla internet üzerinden ya da diğer iletişim teknolojileri aracılığıyla, kamu kuruluşlarında kolay bir şekilde yürütülebilir hale gelmiştir. Bu yüzden halk dilinde devletin yapısını temsil eden “devlet kapısı” sözcüğü fiziksel boyutunu değiştirmiş ve gelişen BİT'lerin kullanımıyla, bilgi toplumunun yeni söylemlerinde, yeni bir kamu yönetimi anlayışına işaret edercesine “devlet portalı” sözcüğü şekline dönüşmüştür³⁰.

Değişen yönetim anlayışında BİT'lerin kullanımı ve yaygınlığı, tüm dünyada hızla çoğalmıştır. Özellikle internetin kullanımının yaygınlaşmasından dolayı merkez ile çevre arasındaki iletişimin hızlı ve daha verimli bir şekilde sağlanması, BİT'lerin günümüzdeki öneminin artmasına neden olmaktadır. Bu durum BİT'leri, yönetim sistemlerinin vazgeçilemez bir unsuru haline getirmektedir³¹. BİT'ler vasıtası ile vatandaşlar artık devlete taleplerini internet ortamından iletebilmekte, hem zamandan tasarruf etmekte hem de daha huzurlu ve kaliteli hizmet alabilmektedirler. Örneğin, vatandaşlar bir kurum hakkındaki şikâyetlerini o kurum ile hiç irtibat kurmadan ve daha hızlı bir şekilde iletebilmektedirler.

²⁹ Özüdürker, a.g.t., s.6.

³⁰ Mete Yıldız, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” **Amme İdaresi Dergisi**, C.35, S.2, y.y., 2002, s. 77-78.

³¹ Muhittin Tataroğlu, “Kamu Yönetiminde CBS Teknolojisi Ve Olası Sorunların İrdelenmesi”, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, 2.b, ed. Bekir Parlak, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2011, s.265.

Yeni yönetim anlayışı çerçevesinde kullanılmaya başlanan e-devlet kavramının doğuşu 1960'lı yıllara dayanmaktadır. Bu tarihlerde Amerikan Ordusu, savunma kaynaklarını geliştirmek amacıyla askeri verilere ulaşabilme teknolojisinin oluşturulması projesi ile organizasyon içindeki bilgi ve öz kaynakların paylaşımına imkân veren bir iletişim ağı oluşturmayı hedeflemiştir. Bu amaçla Amerika Birleşik Devletleri (ABD), ordusunun ülke genelinde ve dağınık olan birimlerinin arasındaki bağlantıyı sağlamak ve bir saldırı anında sistemin tamamen çökmesine engel olmak amacıyla internetin atası olarak anılan ARPANET isimli bir iletişim sistemini hayata geçirmiştir³². Daha sonra, bilgi alış-verişi eyaletler arasında da kurulan sistemle ağ üzerinden sağlanmaya başlanmış ve ARPANET 1969'dan 1982'ye gelindiğinde INTERNET'e dönüşmüştür. 1990'lardan itibaren internet etkinliği ve kullanılabilirliği arttıkça ticari kullanıma açılmıştır. ABD'de savunma kaynaklarını geliştirme çerçevesinde ortaya çıkan internetin ilk adımının, sosyal hayatı da kapsayan bir evrim geçirmesinde ticari şirketler etkili olmuştur³³.

E-devletin gelişmesi incelendiğinde, internetin sosyal hayata nüfuzunun hissedilmediği özellikle 1960'lı yıllarda bilgi teknolojilerinin sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir³⁴. Fiber optik kabloların kullanılması, uydu ve mikro işlemcilerin icadı gibi teknolojik yeniliklerin 1970'li yıllarla birlikte hayatımıza girmesinin ardından, BİT'lerde de önemli yenilikler gözlenmiş, hayatın vazgeçilmezi durumuna gelmiştir. BİT'lerin en temel unsurlarından biri olan bilgisayar, önceleri bilgiyi tasnif etmek ve kısa zamanda işlem yapmak gibi amaçlarla kullanılırken; bu yeniliklerle birlikte, bilginin elde edilmesi, saklanması ve dağıtılması gibi amaçlara yönelik olarak da kullanılmaya başlanmıştır. Bunların ötesinde geliştirilen internet ağı teknolojisi ile bilgisayarların birbiri ile uzaktan erişimi de sağlanmıştır³⁵. Bilgi toplumuna geçiş aşamasında, e-devletle ilgili en büyük adımın kişisel bilgisayarların yaygınlaşması ile birlikte 1980'li yıllarda atıldığı söylenebilir. Bu çerçevede, kamu yöneticilerinin ve

³² F. Ece Koroğlu, Bilgi Toplumu Ve E-Devlet: TBMM'de 'Türkiye'de Bilişim Stratejileri ve e-Türkiye' Genel Görüşmesinin Çözümlemesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2004, s.32.

³³ Yücel Oğurlu, "İdare Hukuku Çerçevesinde e-Devlet", **XI.Türkiye'de İnternet Konferansı**, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara, 2006, <http://inet-tr.org.tr/inetconf11/bildiri/70.doc>, (Erişim Tarihi:23.11.2013), s.2.

³⁴ Oğuzhan Çarıkçı, "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.12, Isparta, 2010, s.98.

³⁵ Koroğlu, a.g.t., s.32.

çalışanlarının bilgisayar kullanımının artması ile birlikte kamu kuruluşlarında bilgi yönetimi faaliyetlerinin yerinden yapılmaya başlandığı görülmektedir³⁶.

Teknolojik gelişmeler ile birlikte devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiler farklı bir boyut kazanmıştır. 1990'lı yıllardan itibaren internet kullanımının dünyada yaygınlaşması nedeniyle e-ticaret ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu değişim hem zaman hem de maliyet tasarrufunu sağladığından e-ticaret anlayışının kamu yönetimine uyarlanması gündeme gelmiştir. Bu nedenle, gelişmiş batılı ülkelerde kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması hedeflenmiştir. Sonuç olarak, devletler artık internet ile daha çok ilgili olmak durumunda kalmıştır³⁷. İnternetin 1990'lı yıllarla birlikte büyük bir hızla yaygınlaşması ve internet yoluyla önceki dönemlerle karşılaştırılamayacak kadar büyüklükte bilginin üretilmesi ve dağıtılması; yönetim bilgi sistemleri (Management Information Systems - MIS) kavramının ortaya çıkmasını sağlamış ve e-devlet sürecinin en önemli adımlarının atılmasını tetiklemiştir³⁸.

1990'lı yıllarda internet ve BİT'lerin kullanımının artması sonucu değişen yönetim anlayışı çerçevesinde, "e-devlet" kavramı ilk olarak Eylül 1993 yılında ABD'deki "Ulusal Performans Gözden Geçirme Programı"nda kullanılmıştır³⁹. Devletlerin interneti daha fazla kullanmaya başlamasıyla 1990'lı yılların sonlarında, dijital teknoloji ve uydu yayıncılığı ile yazılı veya görsel medya daha etkili kullanılmış ve dünya artık küçük bir köye dönüşmüştür. Bu nedenle ulus-devletlerin sınırları en azından ekonomik anlamda yok olmaya başlamış, buna bağlı olarak e-devlet kavramı ulus devletlerin kendi içinde kullanılan bir araç olmaktan çıkıp devlet toplulukları tarafından da benimsenmeye başlanmıştır⁴⁰. Bu konudaki en iyi örnek Avrupa Birliği (AB)'dir.

1998'de AB'nin başlattığı e-Avrupa girişimi 2000 yılında tamamlanmıştır. Bu girişimle ucuz haberleşme; daha hızlı, kaliteli ve güvenilir hizmetin sunulması; hizmet sunumunu sağlayacak insan gücünün oluşturulması ve tüm hizmetlerin elektronik ortamda verilmesi hedeflenmiştir. Avrupa Parlamentosunun (AP) hayata geçirdiği "e-Avrupa 2005:

³⁶ Mete Yıldız, "E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward", **Government Information Quarterly**, Vol:24, Iss.3, y.y., 2007, s.647.

³⁷ Ali Şahin-Erhan Örselli, "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.9, Konya, 2003, s.343.

³⁸ OECD, **E-Government for Better Government**, E-Government Studies Report, y.y., 2005, s.11.

³⁹ Gökçe Maraş, "Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.37, Kayseri, 2011 s.122.

⁴⁰ Çağlayan Odabaş, "Stratejik Yönetim ve E-Devlet", **Sayıştay Dergisi**, S.55, Ankara, 2004, s.86.

Herkes için Bilgi toplumu” projesiyle de internete ulaşımın yaygınlaştırılması, dört milyon yeni iş istihdam alanının sağlanması, üretimin artması ve kamu hizmetlerinin modernleşmesi hedeflenmiştir⁴¹.

Yukarıda aktarılanlardan anlaşılacağı üzere, e-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların oluşturduğu ve BİT’ler yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. Başka bir deyişle, e-devletin bugünkü konuma gelmesi bir süreci ifade eder. 1993 yılında ABD’de kullanılmaya başlandığı ilk andan itibaren günümüze gelinceye kadar e-devletin gelişimini üç dönem halinde incelemek mümkündür⁴².

- Birinci dönem, internetin bilgi ve paylaşım amacıyla kullanılmasıdır (1993-1998). İnternetin ortaya çıkışından 1990’lı yılların sonuna kadar kamu kurumları tarafından kullanılan websiteleri kullanıcılara bilgi sunulmasına yönelik hizmet sunmuştur. Bu dönemde vatandaşlara interaktif olarak hizmet sunulmamıştır⁴³.

- İkinci dönem, online olarak işlem yapılması ve hizmet sunulmasıdır (1998-2001). Kamu kurumlarına ait websiteleri 1990’lı yılların sonlarından itibaren bilgi verici konumdan işlemsel konuma doğru geçiş yapmıştır. Elektronik posta ile bilgi gönderimi, çeşitli vergilerin, sigorta primlerinin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internet aracılığıyla elde edilebilmesi bu dönemde hayata geçirilmiştir⁴⁴.

- Üçüncü dönem, websitelerinin bütünleşmesidir (2001- ...). Vatandaşına daha iyi hizmet götürmeyi amaçlayan bir e-devlet anlayışının oluşması için, devletin, sadece aynı hukuki statüye sahip organları arasında değil, aynı zamanda devletin değişik katmanları (merkezi yönetim-mahalli idareler) arasında ve bunlarla da özel sektör arasında işbirliği yapması gerekir⁴⁵. Bu nedenle, 2000’li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dâhil olmak üzere websiteleri aracılığıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır⁴⁶.

1990’lı yıllardan itibaren yeni yönetim anlayışı çerçevesinde kendini her dönem yenileyen e-devlet anlayışı ilerleyen süreçte, yaşadığı değişimden de anlaşılacağı üzere,

⁴¹ Ç. Odabaş, “**Stratejik Yönetim...**” a.g.m., s.87.

⁴² Şahin ve Örselli, a.g.m., s.345.

⁴³ Demokaan Demirel, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, S. 61, Ankara, 2006, s.86-87.

⁴⁴ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.345.

⁴⁵ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.86-87.

⁴⁶ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.345.

tanımını ve kapsamını tekrar yenileyecektir. İçinde bulunduğumuz süre içerisindeki e-devlet anlayışı da belki on sene sonra e-devletin tarihi olarak literatürdeki yerini alacaktır.

III- GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET ANLAYIŞI

Devlet anlayışı, kavramın başına “e” öneki olarak elektronikleşse de geleneksel tanımını korumaktadır. E-devlet, devletin örgütsel ve işlevsel yapısında ve siyasal ve toplumsal sistemdeki diğer aktörler ile ilişkisindeki değişime işaret etmektedir. Devletin görevini yerine getirirken kullandığı tekniklerin ve araçların farklılığını ifade etmektedir⁴⁷. E-devlet anlayışı geleneksel devlet anlayışına bir rakip olarak hayata geçmemiştir, ancak geleneksel anlayışta çok asli değişimleri gündeme getirmektedir⁴⁸. E-devlet anlayışının getirdiği bu değişimlerin, geleneksel devlet anlayışı ile karşılaştırılması Tablo 1’de detaylı bir şekilde gösterilmektedir.

⁴⁷ Serhat Baştan ve Ramazan Gökbunar, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.19, S.1, İzmir, 2004, s.73.

⁴⁸ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.346.

Tablo 1: Geleneksel Devlet ile E-Devletin Özelliklerinin Karşılaştırılması

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif vatandaş	Aktif müşteri-vatandaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/Koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Vatandaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesi ile denetim
Nakit akışı/Çek	Elektronik fon akışı
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş/kesintili hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyeti	Düşük işlem maliyeti
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı devlet	Açık devlet

Kaynak: Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2003, s. 47.

Geleneksel devlet anlayışında vatandaşın bilgiye ulaşması doğrudan mümkün değildir. Bilgiye ulaşmak isteyen vatandaş kamu kurumu ile bizzat irtibata geçmek durumundadır. Kamu kurumlarının kendi aralarında da irtibatı zayıftır. Bu nedenle vatandaş bilgiye ulaşırken daha fazla zaman harcamak zorunda kalmaktadır⁴⁹. Vatandaşın kâğıt temelli olarak bilgi talep etmesi, kamu kurumundaki hiyerarşik yapının daha çok hissediliyor olması, kurumun talep edilen bilgiyi vatandaşa bildirmesine yönelik herhangi bir zaman mefhumunun olmaması, ‘bugün git yarın gel’ anlayışının kamu kurumlarına hâkim olması gibi özellikleri ile geleneksel devlette toplumun verilen hizmetten memnuniyet oranı düşük olabilmektedir.

⁴⁹ Murat İnce, **Elektronik Devlet**, DPT E-Kitap, Ankara, 2001, s.24-25.

E-devlet yapısı içinde ise, vatandaş kamu kurumları ile fiziki olarak irtibat kurmak zorunda değildir. BİT'ler vasıtası ile kamu kurumlarına ulaşabilmekte ve istedikleri kamu hizmetini talep edebilmektedirler. Burada, bilgi sistemi vatandaş ile kamu kurumları arasındadır. Bilgi sistemleri vatandaşı yönlendirmekte, gerekli kamu hizmetinin yerine getirilmesini sağlamakta ve vatandaş hangi bilgiyi hangi kamu kurumundan talep edeceğini öğrenebilmektedir⁵⁰.

IV- E-DEVLETİN AMAÇ ve FAYDALARI

A- AMAÇLARI

E-devlet temelde üç amaca yönelik olarak ortaya çıkmıştır. Bunlar; kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hale getirmek; hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak ve devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesini sağlamaktır.⁵¹ Kısaca, geleneksel devletten e-devlete geçişte asıl amaç, devletin hizmet sunduğu vatandaşlarına daha tatmin edici ve standartları yüksek bir yaşam sağlamasıdır⁵². Genel olarak, kamu yönetiminde şeffaflık, bürokrasinin azaltılması, kamu yönetiminin hızının artırılması, üretkenlik ve verimlilik, kesintisiz ve herkese eşit hizmet, vatandaşın yönetime etkin katılımı, etkin ve hızlı denetim e-devletin amaçları arasında sayılabilir.

E-devletin temel amaçlarından birisi şeffaf yönetimi sağlamaktır. E-devletten beklenen şeffaf yönetim anlayışı, e-devletin en büyük getirilerinden birisi olarak değerlendirilir⁵³. Devletin verdiği hizmetler ve yaptığı diğer iş ve işlemlerden dolayı vatandaşına karşı hesap verebilir durumda olması gerekmektedir. Elbette hesap verebilen ve şeffaf devlet yapılanması sadece e-devlet anlayışı ile birlikte meydana gelebilecek bir özellik değildir. Bu devletin yeni bir yönetim anlayışına dair bir tercihidir. Burada, e-devletin rolü bu geçişin hızlandırılmasını sağlamak olacaktır⁵⁴.

⁵⁰ Akdoğan, a.g.t., s.10.

⁵¹ Ahmet Büke, **E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet**, İzmir Ticaret Odası Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir, 2002, s.3.

⁵² Şahin ve Örselli, a.g.m., s.349.

⁵³ Nacar, a.g.t., s.24.

⁵⁴ Hakan Yıldırım ve diğerleri, **Her Şeyi E-Leştirdik**, 2. b., Macar Yayıncılık, Ankara, 2003, s.111-112.

E-devletin bir diğ er amacı bürokrasiyi her zaman en aza indirmektir. 'Bürokrasi', kamu kurumlarında işleyişin aksamasına sebep olmaktadır. Hatta sistemi tamamen tıkayabilir. E-devletin kısa zamanda başarıya ulaştığı alanların başında kırtasiyeciliğ in önlenerek, kamuda masrafların azaltılması gelmektedir. BİT'ler aracılığ ıyla elektronik ortama aktarılan hizmetler hem kamu bürokrasisindeki yavaşlamaların önüne geçme hem de halkın birçok hizmete bilgisayar başından ulaşmasını sağlama imkânını beraberinde getirmektedir. Bürokrasinin günümüzdeki konumuna bakıldığında, sıra beklenmemesi, kuyruklar uzamadan kurumlardaki işlerin halledilebilmesi, kamu kurumlarıyla internet üzerinden her an bilgi alışverişinde bulunulabilmesi, kamu yönetiminin kâğıt ve evraklarla uzayan işlemlerden kurtulması gibi önemli kazanımlar nedeni ile bürokrasinin gücünü yavaş yavaş yitirdiğ i iddia edilebilir⁵⁵.

Kesintisiz biçimde hızlı-etkin hizmet ve hizmette üretkenlik ve verimlilik e-devlet uygulamasının bir diğ er amacıdır. Klasik kamu hizmetlerinde hizmetlerin geç yürümesinden şikâyet edilirken, e-devlet uygulamalarıyla, devlet vatandaşlarının taleplerini günün her saatinde ve hızlı bir şekilde karşılayabilecektir. Bu durumun devlete karşı güven duygusunu artıracığı düşünölmektedir. BİT'lerin kamu hizmetlerini sunmada kullanılmaya başlamasıyla birlikte, kamu sektörünün verimliliğ i büyük ölçüde artarken, devlet vatandaşa "bir tık" kadar yakın olabilecektir. İsteyen herkesin dünyanın her yerinden "7 gün 24 saat" bilgiye ulaşmasının ve vatandaşların her konuda görüşlerini rahatça iletmelerinin sağlanması devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir düzeye taşıyarak, halk için var olan devlet kavramının güçlenmesini sağlayacaktır.⁵⁶

E-devletin amaçlarından bir diğ eri, vatandaşın yönetime etkin katılımını sağlamaktır. E-devlet ile kullanıcılara sağlanan kolaylıkların vatandaşlar ile devlet arasında etkileşimli bir ilişki oluşturabileceğ i ve bu sayede, e-devletin, demokratik katılım süreçlerine olumlu katkı yapabileceğ i öngörülmektedir⁵⁷. BİT temelli e-devlet uygulamaları, demokratik katılımı kolaylaştıracaktır. Elektronik altyapının tamamlanmasıyla, vatandaşın karar alma süreçlerine daha kolay ve dolayısıyla daha fazla katılım şansı doğabilecektir. Devlet hizmetlerindeki yenilikler, düşük maliyetli iletişim ve demokratik işleyiş vatandaşın katılım oranını arttıracak ve yeni bir toplum anlayışını ve vatandaşın hakkını arama, talep

⁵⁵ Nacar, a.g.t., s.24.

⁵⁶ Erdinç Uzun, "E-Devlet Kapsamında e-Belediyecilik ve Bir Uygulama", Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Edirne,2003, s.6-7.

⁵⁷ Maraş, a.g.m., s.129.

etme ve yönetime katılma gücünü pekiştirecektir⁵⁸. En basit örnekle; her hangi bir kamu kurumu kendi faaliyetleri ile ilgili anketleri kolayca halka sunacak ve halkın memnuniyet veya memnuniyetsizliğini ölçebilecektir. Acil konularda gerekli olabilecek kamuoyu yoklamaları, internet ortamında yapıldığı takdirde kısa sürede fikirlerin alınıp değerlendirilmesi mümkün olacaktır⁵⁹.

B- FAYDALARI

E-devlet, kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, kamu hizmetlerine herkes için eşit ve kolay erişim, işletme-endüstri-devlet etkileşiminin geliştirilmesi, maliyet tasarrufu, üretkenlik ve gelir artışı, kamu kurumlarında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, daha fazla şeffaflık ve kamu kurumlarına ulaşmada kolaylık ve rahatlık gibi birçok fayda meydana getirmektedir. Devletin elektronikleşmesi, kamusal alanın iletişim olanağını arttırdığı için devlet ile karşılıklı etkileşim ve diyalog artacak ve bu doğrultuda işleyen bir devlet mekanizması, hem kendiliğinden katılımı sağlayacak, hem de kamu talep ve eğilimlerini dikkate almasından dolayı daha toplumsal bir nitelik kazanacaktır⁶⁰.

Anlatılanlardan anlaşılacağı üzere, e-devletin vatandaşa, işletmelere, çalışanlarına, kamu kurumlarına, hatta uluslararası düzeyde devletin prestijine faydası vardır. Yeni yönetim anlayışında vatandaş artık saatlerce kuyruk beklemek zorunda kalmamakta, internete ulaşabildiği bir alandan e-devlet kapısına ulaşıp işlemlerini halledebilmektedir. Diğer yandan, e-devlet yasal süreçleri kısalttığı, kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azalttığı, iş ve işlemleri hızlandırdığı için iş dünyası için de faydalıdır. Ayrıca, e-devlet ülkelerin dışa bakan yüzüdür. Çünkü kurduğu modern altyapı üzerinden vatandaşlarına eşit ve kaliteli hizmeti sunan bir devlet, daha demokratik ve kalkınmış bir görünüme sahip olacak, ülke saygınlık ve itibar kazanacaktır⁶¹.

⁵⁸ Atilla Uğur ve İbrahim Çütçü, "E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi", **Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi**, C.1, S.2, y.y., 2009, s.9.

⁵⁹ Nacar, a.g.t., s.25.

⁶⁰ Şükrü Yıldırım, Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü Ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Konya, 2007, s.238.

⁶¹ Hüseyin Odabaş, "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi", **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.12, S.2, y.y., 2008 s.132.

Bu bağlamda, Türkiye Bilişim Derneğinin yayımladığı “E-Devlet: Türkiye’deki Gelişmeler Çalışma Grubu Raporu” dikkate alınarak e-devletin sağlayacağı faydalar şu şekilde sıralanabilir⁶²:

- Kamu hizmetlerinin kent-kır, sosyal tabaka, eğitim ve gelir düzeyi farklılıklarının ötesinde vatandaşlara eşit ve etkin olarak ulaştırılması,
- Devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin yakınlaşması ve iletişimin etkileşimli hale gelmesi,
- Kamusal bilgiye erişimin ve kamu hizmetlerinin online ortama aktarılarak bürokrasinin azaltılması,
- Kamu kurumlarının etkinleştirilmesi ve bu sayede kamu harcamalarında tasarruf sağlanması,
- Bilgi toplumunun ülke çapında yaygınlaşması,
- Bilgisayar sahipliği ve okuryazarlığının tüm yaş, meslek ve cinsiyet grupları arasında yaygınlaşması,
- Bilgi toplumunun altyapısının oluşturulmasıyla iş dünyasının küresel ekonomide daha iyi rekabet edebilmesine imkan verecek ortamın sağlanması,
- İş dünyasının her alanında bilginin katma değer olarak kullanılmasının kolaylaşması,
- İnternet teknolojileri aracılığıyla vatandaşların kamu yönetimine katılımını ifade eden e-demokrasinin yaygınlaşması,
- Ülke insanının yaşam kalitesinin yükseltilmesi

V- E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

Devlet, insanların asırlar öncesinde kendi iradelerini ve özgürlüklerini sınırlayarak bir kısım haklarını kendisine aktardığı ve insanlar için var olan yapıyı ifade etmektedir. Toplumun yetki devri yaptığı bu yapı ile ilişkileri zamanla gelişmiştir. Bilgi toplumunda ise, bu ilişkiler teknolojinin yardımı ile elektronikleşmeye başlamıştır. Devlet ise

⁶² Türkiye Bilişim Derneği, **E-Devlet: Türkiye’deki Gelişmeler**, Çalışma Grubu Raporu, Denizli, 2002, s.4.

vatandaşların taleplerine karşılık verebilmek adına ihtiyaçlar konusunda daha fazla bilgi sahibi olmak ve bu ihtiyaçlara daha hızlı cevap vermek durumundadır.

Bu açıdan e-devletin temel özelliklerinden birincisi “bilgi temelli olması”, ikincisi, BİT’lerin kullanılması ve hizmetin sunumu bakımından ele alındığında “teknik bir yapıya sahip olması”, üçüncüsü, çağımızın en büyük gücü olan bilginin etkisini kamu yönetimi sahasında göstermesi yönüyle ele alındığında, “yeni bir yönetim biçimi olması”, dördüncüsü ise devletin vatandaşına karşı hesap verebilirliğini artırması ve şeffaflığa yaptığı katkı açısından ele alındığında “esnek bir yapıya sahip olması” olarak karşımıza çıkmaktadır⁶³.

A- E-DEVLET BİLGİ TEMELİNDE BİR DEVLETTİR.

Gelişmiş ülkelerde kaynakların etkin kullanımı ve toplumsal refahın artmasını sağlayan en önemli etkenlerden biri BİT’lerin gelişimine o ülkenin yaptığı yatırımların fazlalığıdır⁶⁴. BİT’ler alanında yaşanan hızlı gelişmeler ile birlikte, bilgi temelli olma özelliğine sahip olmak isteyen devlet bilgi altyapısını geliştirmelidir. Bilgi altyapısı, ülkedeki mevcut bilgi kaynaklarının depolanmasının, işlenmesinin ve hizmete sunulmasının sağlanmasından oluşur.⁶⁵ Bilgi altyapısı ülkedeki bilgi otoyollarından da oluşmaktadır. Bilgi otoyolu ise, bir ülkenin kurumlarına (üniversitelerine, kütüphanelerine, güvenlik ve sağlık birimlerine, araştırma merkezlerine, işyerlerine ve evlerine) bakır veya fiber optik kablolarla veri taşıyan; donanım, yazılım ve standartlardan oluşan iletişim sistemleridir.⁶⁶

Bu iletişim sistemleri ile birey ile devlet arasında iletişim ağının kurulması ve e-devletin ortaya çıkması sağlanır. E-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 içerir.⁶⁷

⁶³ Nacar, a.g.t., s.8.

⁶⁴ Ayten Onat, ‘Türkiye’ de E-Devlet Uygulamaları Ve Milli Eğitim Bakanlığı örneği, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Muğla, 2011, s.18-19.

⁶⁵ Dura ve Atik, a.g.e., s.176.

⁶⁶ Akif Çukurçayır-Esra Çelebi, “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **Bülent Ecevit Üniversitesi Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, C.5, S.9, Zonguldak, 2009, s.64.

⁶⁷ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.89.

B- E-DEVLET TEKNİK BİR DEVLETTİR

Tarım toplumu ve ardından sanayi toplumu aşamalarının geçilmesi ile yaşanmaya başlanan bilgi çağında, *bilgi güçtür* ifadesi hem devletlerarasında hem de yaşamın çoğu alanında genel kabul görmeye başlamıştır⁶⁸. 1990'lar ile birlikte İnternet'in kullanılmaya başlaması ile ülkelerin bilgi toplumunu tanımlamaya yönelik çalışmalara hız verildiği görülmektedir. İnternet'in faydaları ilk olarak özel sektör tarafından keşfedilmiş ve özel sektör websiteleri kurmaya başlamıştır. Böylelikle, devlet kurumları da hizmet vermek için internet bağlantısını kullanabileceklerini anlamış ve websitelerini oluşturmaya başlamışlardır⁶⁹. Ülkelerin ve firmaların geleceği, bilginin nasıl ve ne şekilde ağ sistemleri aracılığıyla paylaşım işlendiğiyle doğrudan bağlantılı hale gelmiştir⁷⁰. Kurulan bu websiteleri önceleri sadece bilgi vermek amaçlıyken daha sonra hizmet verme amacına dönük bir değişimle e-devlet yapılanmasının hayata geçirmek adına atılan büyük bir adım olmuş ve devlet teknikleşme yolunda ilerlemeye başlamıştır⁷¹.

Ülkelerin güç sembollerini oluşturan toprak sahalarının genişliği faktörü 21. Yüzyıl ile birlikte ülkelerin ürettiği veya satın aldığı teknolojiyi kullanma potansiyeline bırakmıştır⁷². Teknik olarak e-devlet, çevrimiçi bilgi teknolojisiyle kamunun işlerinin hızlı ve doğru bir şekilde yerine getirilmesini desteklemektir. Bu yönüyle e-devlet, hizmetler ve bilginin sunumu için internet ve diğer elektronik aygıtları kullanan kamu sektörüne işaret eder. Son zamanlarda hissedilir şekilde görülen ağ yapısındaki gelişmeler, video ve diğer görsel yapılar, çevrimiçi araçların bir çeşidini içeren websitelerini geliştirmede devlete imkân vermektedir⁷³. Bu imkânlar ile devlet, bürokrasiyi hızlandıran; bilgi yönetimini kurumlar ve vatandaş için elverişli hale getiren ve ağ (network) ilişkilerini işlevsel bir şekilde kullandıran imkânlar sunabilmektedir⁷⁴.

İnternet ağı ile ilgili gelişmelerin websiteleri ve yazılım konusunda devlete sağladığı imkanlar doğrultusunda devlet, örneğin vatandaşın güvenliğine yönelik teknoloji temelli çalışmalara hız vermiştir. Örneğin, Türkiye'de ülke genelinde kurulan Mobil

⁶⁸ Nacar, a.g.t., s.10

⁶⁹ Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, Yayın No: 2699, Ankara, 2006, s.37-38.

⁷⁰ T.C. Başbakanlık, **E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, Ankara, 2002, s.11.

⁷¹ Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010...**, s.39.

⁷² Nacar, a.g.t., s.10

⁷³ Ali Karagülmez, "Elektronik Devlet Kavramı", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, C.1, S.2, Ankara, 2010, s.457.

⁷⁴ Çukurçayır ve Çelebi, a.g.m. s:62.

Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE) sistemi bunlardan sadece bir tanesidir. Bu sistem sayesinde suçu açığa çıkarmak veya önlemek amacıyla yapılan çalışmalarda güvenlik güçlerinin başarı oranı artış göstermiştir. Bunların dışında, ülke bütünlüğüne yönelik olabilecek bir tehdide yönelik olarak geliştirilen e-devletin teknik özelliğinin bir boyutu olarak sayılabilir.

Ayrıca, devlet tarafından hizmete sunulan websiteleri e-devletin teknik temelli olmasının bir göstergesi olarak sayılabilir. Örneğin, genel veya yerel seçimler öncesi seçmen listesinin kontrolü adına vatandaşın muhtarlıklara gitmeyip internet aracılığı ile seçmen listesinde olup olmadığını kontrol edebilmesi, öğrencilerin sınav sonuçlarını internet aracılığı ile öğrenebilmesi, vatandaşın kendi adına kaç tane telefon hattının olduğunu websitesi vasıtası ile öğrenebilmesi gibi hizmetler e-devletin teknik özelliğinin bir ürünü olarak değerlendirilebilir.

Diğer yandan e- devlet teknik özelliği, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine, ayrıca evrakın konusuna, ilgisine veya diğer bir kıstasa göre elektronik ortamda geçmişini arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla da ortaya çıkmaktadır.

C- E-DEVLET YENİ BİR YÖNETİM BİÇİMİDİR

Genel olarak kabul gören bir tanıma göre, e-devlet, merkezi olmayan; yatay eşgüdüme dayalı e-yönetişim temelinde örgütlenmiş; kamu kurumları arasında iletişimin ve bilgi alış verişinin daha kolay sağlandığı; kamu hizmetlerinin en az maliyet ve emek ile en kaliteli ve hızlı sunulduğu; yedi gün-yirmi dört saat vatandaşın hizmetine açık olan; vatandaşın demokratik sürece katılımının en üst seviyede olduğu bir kamu yönetimi biçimidir⁷⁵.

Tanımdan da anlaşılacağı üzere, e-devlet devlet-odaklı ve devletten diğerlerine akan tek yönlü bir bilgi ve hizmet akışı olarak değil, tüm tarafların ağ biçimindeki yapılanmalar içerisinde karar alma süreçlerine etkin katılımını öngören ve bu yönüyle de kamu yönetimi açısından yeni bir anlayış olarak tanımlanabilecek demokratik bir yönetim

⁷⁵ Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2003, s.3.

modeli şeklinde açıklanabilir. Başka bir deyişle, hem içinde bulundurduğu bilgi ve iletişim olanakları hem de ağ yapısı dolayısıyla şeffaflaştırma, hesap sorma ve verme aracı olarak kullanılma potansiyeline sahip olan BİT'ler ve özellikle internet, hiyerarşik-merkezi yönetim anlayışının yerini alabilecek e-yönetişim modelinin hayata geçirilmesini amaçlamaktadır⁷⁶.

İlgili literatürde birçok tanım da e-devletin yeni bir yönetim modeli içerdiği konusunda hemfikirdir. Örneğin, 2003 yılında ABD'de Âdemi Merkeziyetçiliğin ve Yönetimin Gelişmesinden Sorumlu Başkanlık Komitesi (The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization - PCGID) e-devleti, bilgi ve iletişim altyapısına dayandırılan kamu hizmetleri vasıtasıyla kamu yönetiminin etkinliği ve şeffaflığı ile demokrasi için vatandaşların ihtiyaçlarına pozitif şekilde karşılık veren bir devlet şekli olarak tanımlamıştır⁷⁷.

D- E-DEVLET ESNEK BİR YAPIYA SAHİPTİR

E-devlet anlayışı çerçevesinde, devlet teknolojik gelişmeleri takip etmek zorundadır. Bu nedenle, devlet değişime her zaman açık olmak durumundadır. E-devletin, elektronik ortamda hizmet verirken, teknolojinin kolaylıklarından faydalanmak için bu alandaki gelişmeleri ve değişiklikleri gözetmesi gerekmektedir⁷⁸. Bilgi toplumunda hizmet verme şekli değiştiyse devlet de bu yeni anlayış çerçevesinde yeni isteklere cevap verebilecek duruma gelmelidir. Teknolojik yenilikler elektronik ortamlarda vatandaşın hizmet vermek isteyen kurumlar tarafından takip edilmeli ve vatandaşın en hızlı ve doğru bilgi ulaştırılması hedefi teknoloji ile birlikte daima güncellenmelidir.

Elektronik hizmet sunmaya başlayan devlet, teknolojik yenilikler vasıtasıyla kendini geliştirmek, vatandaşın beklentilerini karşılayacak kalitede hizmet sunmak ve e-dönüşümünü sağlamak durumundadır⁷⁹. Günümüzde, internet yolu ile yaptığı alış-veriş neticesinde aldığı ürün kapısına kadar gelen ve teknolojiyi hayatının parçası haline getiren vatandaş, aynı kolaylığı devletin sunduğu hizmetlerde de görmek istemektedir.

⁷⁶ Yıldız, "Bir Kamu Politikası...", a.g.m., s.88.

⁷⁷ OECD, "E-Government for Better...", a.g.e., s.82-83.

⁷⁸ Nacar, a.g.t., s.12.

⁷⁹ Turhan, a.g.t., s.13.

Dolayısıyla, devletin teknolojik yeniliklere açık olması ve bilgi sistemlerini sürekli olarak gözden geçirmesi gerekmektedir.

VI- E-DEVLETİN BOYUTLARI

Kamu yönetimi içerisinde yeni bir yönetim anlayışı olarak ortaya çıkan e-devlet mekanizmasının e-hizmet, e-demokrasi, e-ticaret ve e-yönetim olarak dört boyutu vardır⁸⁰. Bu boyutlar bağlamında, devletin verdiği hizmetler ile ilgili olarak, vatandaşa tek taraflı olarak bilgi vermesinden, kamu kurumları ile vatandaş, özel sektör ve kamu çalışanları arasında iletişimin sağlanmasına; vatandaşların BİT'ler aracılığıyla yönetsel ve politik süreçlere dâhil olmasından (örneğin, oy verme ve referandum gibi)⁸¹ devletin ihalelerini elektronik ortamda gerçekleştirmesine kadar birçok e-devlet uygulaması yaşama geçirilmektedir.

A- E-HİZMET

E-hizmet, kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlara ve sundukları hizmetlere vatandaşların ve diğer kullanıcıların elektronik ortamda ulaşabilmesini ifade etmektedir⁸². Avrupa Komisyonu'na göre, e-hizmetler, bilgi hizmetleri, iletişim hizmetleri ve işlem hizmetleri şeklinde üçe ayrılmaktadır⁸³. Bilgi hizmetleri, devletin sahip olduğu belirli bilgileri vatandaşa aktarması şeklinde tanımlanabilir. İşlem hizmetleri, devletin etkileşimde olduğu aktörlerle bir işlemi başından sonuna kadar elektronik ortamda gerçekleştirmesi kastedilmektedir. Bu hizmetler borç ve vergi ödemekten oy kullanmaya kadar çeşitli hizmetleri kapsamaktadır. İletişim hizmetleri ise, internet bağlantısı yolu ile kişiler ve gruplarla iletişime geçme anlamına gelmektedir⁸⁴. Bu kapsamda, BİMER adı ile kurulan Başbakanlık İletişim Merkezi sistemi örnek verilebilir. Bu sistem aracılığı ile sunulan hizmetle vatandaş mağdur olduğu bir konu ile ilgili devletin üst düzey yetkilileri ile irtibata geçerek şikâyetini dile getirebilmekte ve mağduriyetini BİT temelli bu e-devlet uygulaması ile giderebilmektedir.

⁸⁰ Sobacı, E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış, a.g.m., s.8.

⁸¹ Parlak- Sobacı, a.g.e., s.233.

⁸² Ş. Yıldırım, a.g.t., s.214.

⁸³ European Commission, 1998:8'den aktaran Sobacı, "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış..." , a.g.e., s.9.

⁸⁴ Sobacı, "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış..." , a.g.e., s.9.

B- E-DEMOKRASİ

Günümüzde, temsili demokrasinin krizde olduğu iddia edilmekte ve demokrasinin mevcut işleyişine yönelik eleştiriler dile getirilmektedir. Bu demokrasi krizinin aşılmasına yönelik taleplerin giderilmesi ve demokrasinin daha katılımcı bir yapıya dönüştürülmesi BİT'lerin kullanılması ile bağdaştırılmış ve e-demokrasi kavramı ortaya çıkmıştır. 1970'li yıllardan itibaren toplum hayatına giren televizyon demokrasi anlayışına yeni bir boyut kazandırmıştır. Televizyon sayesinde halk daha fazla bilgi edinme, bu bilgileri karşılaştırma ve yorumlama imkânı elde etmiştir. Artık kent meydanlarında yapılan toplantılar, gazete ve dergilerden elde edilen bilgiler ile oluşan demokrasi anlayışı yerini televizyon ve onun ardından internetten edinilen bilgilerle ulaşılan e-demokrasi anlayışına bırakmıştır⁸⁵. E-demokrasi, karar alma süreçlerine halkın katılımını arttırmak ve şeffaflığı ve hesap verebilirliği geliştirilmek amacıyla BİT'lerin kullanılmasını ifade eder⁸⁶. E-demokrasi katılımcı olabilmeye, kamu yönetiminde halkın söz sahibi olmasına ve bilgi edinebilmesine katkı sağlar⁸⁷.

E-demokrasi, kamu kurum ve kuruluşları ve seçilmişler ile seçmenler arasındaki tüm elektronik biçimlerdeki etkileşim şekillerini kapsayan süreç ve yapılardan oluşmaktadır. İnternet, bu noktada en önemli altyapıyı oluşturmaktadır. İnternet aracılığı ile siyasi süreç ve kamu hizmetleri hakkındaki bilgilere vatandaşların erişiminin sağlanması ve bilgilere kolayca erişimin sağlanmasının sonucu olarak bireylerin siyasi süreçlere etkin katılımı varsayılmaktadır. Aynı zamanda, internet meydana getirdiği yatay iletişim ortamı ve etkileşimi olanaklı kılması sayesinde, bilgiye erişimi kolaylaştırma, devleti demokratikleştirme, yerinden yönetimi olanaklı kılma, kamu yönetimini daha saydam ve açık hale getirme ve bürokrasiyi zayıflatma potansiyeline sahiptir⁸⁸.

E-demokrasi ile websitelerinde, özellikle sosyal paylaşım sitelerinde oluşan gruplar kamu politikasında karar alma süreci içerisinde karar alıcıların politikalarını etkileyebilir. Bu websitelerindeki tartışma platformları vasıtası ile toplum isteklerini dile getirebilir. Karar alıcılar da kamuoyu yoklaması özelliği taşıyan bu platformlar aracılığı ile politikalarına yön verebilirler. Diğer yandan, siyasi hayat içerisinde politikalarını topluma

⁸⁵ Uçkan, a.g.e., s.26-27.

⁸⁶ Ş. Yıldırım, a.g.t., s.214.

⁸⁷ Onat, a.g.t., s.27.

⁸⁸ E-devlet, E-demokasi ve Yönetişim Yaklaşımı, <http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/>, (Erişim Tarihi: 24.11.2013), s.2.

tanıtmak veya açıklamak isteyen yöneticiler websitelerini e-demokrasi çerçevesinde bir araç olarak kullanabilirler.

C- E-TİCARET

E-devletin çıkış noktası, e-ticaretin sağladığı verimlilik, hız ve müşteri memnuniyetini devletin de sağlamak istemesidir. E-devlet altyapı, donanım ve yazılım konusunda e-ticaretten esinlenmiştir⁸⁹. E-devlet kavramından önce hayatımıza giren e-ticaret kavramı ve e-devlet kavramları karıştırılabilmektedir. Jorgensen ve Cable bu iki kavram arasında erişim, yapı ve hesap verebilirlik olarak üç farklılığın olduğuna vurgu yapar. Erişim farklılığına göre, e-ticarete işletmelerin müşterileri seçme hakkı vardır, ancak e-devlette kurumlar, yetersiz ve düşük gelirli bireyleri de içine alan yeterli nüfusun erişimlerinin sağlanmasından sorumludur. Yapı farklılığına göre, ticari işletmelerin ve kamu kurumlarının yapıları farklıdır. Karar alma sürecinde devlet kurumlarında inisiyatif alma ve riske girme olgusu ticari işletmelere göre daha azdır. Bu nedenle, karar alma sürecindeki düşük hız nedeniyle kamu hizmetlerinin gelişim ve uygulaması gecikebilmektedir. Üçüncü farklılık, hesap verebilirlik açısından ortaya çıkmaktadır. Buna göre, demokratik yönetim süreçlerinde, kamu kurumları kaynak dağılımında ve kamu hizmetlerinin sunumunda toplumun en çok ilgilendiği hizmet ve kaynakları sağlar, e-ticarete ise bu ayrım gözetilmez⁹⁰.

E-devletin bir boyutu olarak e-ticaret devletin kurumlarının ihtiyaç duyduğu bir hizmetin, ürünün veya bilginin internet teknolojisine dayalı olarak satın alınmasına dayanır⁹¹. Bazı ihalelerin internet aracılığı ile şirketlere duyurulması, kamu kurumlarının ihtiyacı olan materyallerin alımında ödemelerin internet aracılığı ile yapılması e-ticaret boyutu kapsamında örnek olarak verilebilir. Böylece özel sektörden esinlenerek geliştirilen e-devlet, aynı zamanda devletin iş dünyası ile olan ilişkilerini de elektronikleştirilmektedir.

⁸⁹ Abdullah Naralan, **E-Devlet Ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma**, İmaj Yayınevi, Ankara, 2008, s.32.

⁹⁰ Daniel Jorgensen-Susan Cable, "Facing The Challenges Of E-Government: A Case Study Of The City Of Corpus Christi, Texas", **SAM Advanced Management Journal**, Vol 67, Iss.3, y.y., 2002, s.15– 22.'den aktaran Serdar Çiçek-Hüseyin Güçlü Çiçek-Uğur Çiçek, "Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı Ve Beklentileri", www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.../e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf, (Erişim Tarihi: 22.09..2103), s.2-3.

⁹¹ Sobacı, "**E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış...**", a.g.e., s.9.

D- E-YÖNETİM

E-yönetim, devletin BİT'leri kullanarak kamu kurumlarının yönetsel süreçlerini daha verimli hale getirmesidir. Devlet, e-yönetim anlayışı ile yönetime dair kayıtları elektronik ortamda tutmakta, farklı idari yapılardaki kurumlar arasında bilgi akışını hızlandırmakta ve kurumlar arası bilgi bütünlüğünü sağlamaktadır⁹². E-yönetim boyutu bağlamında, BİT'ler hem kurumların olağan günlük iş ve görevlerinde hem de planlama, organizasyon, işe alma, yönlendirme ve denetleme gibi kamu kurumlarının temel işlevlerinde kullanılabilir⁹³.

Bilgi toplumu ile ortaya çıkan e-yönetim anlayışı toplumun bilgi edinmesini ve yönetim sürecine katılımını da kolaylaştırarak yönetim anlayışını eskisinden daha ileri düzeylere taşıyabilme fırsatını da ortaya çıkarabilmektedir.

E-yönetim anlayışı çerçevesinde vatandaş kamu hizmetlerinin verimli ve kendisine özel olarak sunulmasını beklemektedir. Kamu yönetimi de vatandaşların bu isteklerine karşı toplum için yönetim anlayışı çerçevesinde yönetim anlayışını değiştirmelidir. Bu hedefe yönelik atılan adımlarla bürokrasinin daha hızlı işlemesi, toplumun bilgi ve belgelere elektronik yoldan ulaşması, vergi ödeme gibi kolaylıklar sağlanır. Vatandaşın memnuniyetine yönelik atılan bu adımlar e-yönetim boyutu kapsamındadır.

VII- E-DEVLETİN ETKİLEDİĞİ UNSURLAR

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde kamu kurumları ile bu kurumların ilişkide olduğu aktörler genellikle devletle yüz yüze irtibata geçmek durumundadırlar. BİT'lerin katkısıyla, günümüzde vatandaş, işletme ve diğer kuruluşların, kamu ile iletişim şekli değişmeye ve aradaki etkileşim daha da artmaya başlamıştır⁹⁴. Bu etkileşim artışı devletin etkilediği aktörlerde büyük değişimlere yol açmış ve devletin hizmet sunumunda hızını ve verimliliğini artırmıştır. Buradan geleneksel devlet anlayışında devletlerin muhatap olduğu aktörlerle e-devlet anlayışındaki muhatapların aynı olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka ifadeyle, geleneksel devlet anlayışında devletin ilişkili olduğu

⁹² Selin Nacak, Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya, 2012, s.22.

⁹³ Sobacı, "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", a.g.e., s.9.

⁹⁴ Gülşah Karakuş, Yönetişim Yaklaşımı Perspektifinden Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Ve Maliye SGB.net Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2011, s.47.

aktörlerin çoğu e-devlet için de geçerli olabilmektedir⁹⁵. Ancak bu kez devlet adına veya amaçları için hareket eden kurum ve kişiler dört duvar içinde bulunmamakta, vatandaşa götürülecek hizmeti BİT'ler vasıtasıyla elektronik ortamda sunmaktadır⁹⁶.

E-devlet anlayışı sadece devleti ve onun kurumlarını etkilememektedir. Doğru ve hızlı bir hizmet sunmayı amaçladığı vatandaş, vatandaş ile bazen arasına giren bazen de direkt olarak devletin muhatap olduğu işletmeler ile devletin hizmet sunarken istihdam ettiği çalışanları da e-devletin etkilediği aktörler arasındadır. Devletin elektronik ortamda ilişki içerisinde bulunduğu aktörler ve bu ilişkiler çerçevesinde ortaya çıkan etkileşim alanı aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

A- DEVLETEN DEVLETE (G2G)

Devlet kendisini daima yenilemek zorundadır. Toplum kendisini yenilediği sürece devlet de bu yenilikten kendisini uzak tutamaz. Topluma daha iyi hizmet sunmayı amaçlayan devlet bu süreç içerisinde hem iyileştirmenin konusu hem de bu iyileştirme sürecinin yöneticisi olacaktır. Dolayısıyla, projelerinin zamana, bütçeye, kaliteye, memnuniyete uygunluğunu kendisi belirleyecektir⁹⁷.

Kendini daima bir iyileştirme döngüsü içerisinde tutmak durumunda olan devletin, yeni yönetim anlayışında çağımızın vazgeçilmezi olan e-devlet bağlamında, bilişim teknolojilerinden yararlanarak gerçekleştirdiği uygulamalar e-devlet kavramının devlet unsurunu oluşturmaktadır⁹⁸. Hem ürettiği hizmetler, hem de bu sırada kullandığı girdiler açısından devlet teşkilatlanması bilinen en büyük ve kapsamlı teşkilattır. Bu teşkilatın sağlıklı devam edebilmesi gerekli altyapı ve üstyapı unsurlarının bir araya gelmesiyle mümkün olacaktır. Dünya pazarlarında uygulanan tüm ekonomi sistemlerinde halen en büyük alıcı durumunda olan teşkilatlanma devlettir. Vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin gerçekleşmesinde kullanılan ürün ve hizmetler devlet tarafından çeşitli kurum ve kuruluşlardan satın alınmaktadır. Gerek bu ürün ve hizmetlerin satın alınması

⁹⁵ Çarıkçı, "Türkiye'de E-Devlet...", a.g.m., s.99.

⁹⁶ İbrahim Kırçova, "E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri", İstanbul Ticaret Odası, İstanbul, 2003, s.17.

⁹⁷ Aynur Baykal, "E-Devlet Dönüşümü", **Polis Dergisi**, C.9, S.37, Ankara, 2003, s.10.

⁹⁸ Cüneyt Sami Evcimen, Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı Ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2005, s.11

gerekse de hizmet üretiminde kullanılması esnasında hayata geçirilen çok sayıda işlem bulunmaktadır. Bu noktada etkinlik ve verimlilik sorunu ortaya çıkmaktadır⁹⁹.

Devlet, bu etkinlik ve verimlilik sorununu aşmak için BİT'lerden yararlanmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumları arasındaki ilişkiler ve bu ilişkilerin elektronik ortama aktarılması anlamında “devletten devlete yönelik ilişki”, gerek tüm kamu yönetimi birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır¹⁰⁰. Diğer yandan, kurumların elektronik ortama taşınması devlet-vatandaş ilişkisini tamamlayan bir uygulama olmaktadır¹⁰¹. Bu kategori, e-devlet hizmetlerinin belkemiğini oluşturmaktadır. Devletler kendilerine bir vizyon çizmek ve vatandaşına daha kaliteli hizmeti sunabilmek için bilgiye mutlak ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle, devletin öncelikle kendi kurumları arasındaki bilgi alış verişi etkin olmak durumundadır. O yüzden, devletin kurumları arasındaki bilgi akışı ve entegrasyona ilişkin ön çalışmaların baştan yapılması gerekmektedir¹⁰². Çünkü, e-devlet yapılanmasının temel unsurlardan birisi kamu kurumlarıdır¹⁰³. Kamu kurumlarının işlemlerini internet ortamında gerçekleştirmeleri ile hizmetlerini daha hızlı bir şekilde sunmaları söz konusu olmaktadır. Bu durumda gerek vatandaşlar gerekse şirketler talep ettikleri kamusal hizmetin yerine getirilmesi sürecinde kamu kurumları ile birebir ve hızlı bir şekilde iletişime geçebilme fırsatını yakalamaktadırlar. Bu süreçte memnuniyet derecesi de artmaktadır¹⁰⁴.

E-devlet anlayışı çerçevesinde de bu bilgi alış verişi hem daha kolay hem de daha az masrafla olabilmektedir. E-devletin etkin kullanımı ve tüm kamu birimleri için yaygınlaştırılması sayesinde kamu kurumları performans düzeylerinde kayda değer ilerlemeler sağlanmaktadır. Bu başarı artışını sağlayan unsur, veri paylaşımının gereken yerlere gereken zamanda ve ihtiyaç duyulan seviyede gerçekleştirilmesidir¹⁰⁵. Devletin, şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-devletin uygulanmasıyla mümkün olabilecektir.

⁹⁹ Nacar, a.g.t., s.14

¹⁰⁰ Uçkan, a.g.e., s. 47.

¹⁰¹ Meghan E. Cook ve diğerleri, a.g.m., s.5.

¹⁰² Karakuş, a.g.t., s.51.

¹⁰³ Oğuzhan Çarıkçı, Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2009, s.12.

¹⁰⁴ Çarıkçı, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin ...”, a.g.t., s.12

¹⁰⁵ Karaaslan, a.g.t., s.12.

E-devlet ile bahsedilen başarıların sağlanması için, uygulamada devlet kurumları arasında e-imza yöntemi ile evrak gönderim ve alımı yaygınlaştırılmalı ve böylece gereksiz kırtasiye harcamalarından kaçınılmalıdır. Diğer yandan, bir kurum farklı bir devlet kurumunun veri tabanına şahıs güvenliğini tehlikeye düşürmeyecek ve insan haklarına herhangi bir zarar vermeyecek şekilde ve dolandırıcılık, evrakta sahtecilik gibi suçları önlemek amacıyla ulaşabilmelidir. Bir tapu müdürlüğü şahısların kendilerine ibraz ettikleri bilgileri doğrulamak adına nüfus müdürlüklerinin belirli kayıtlarına, bir yönetmelik veya anlaşma ile ulaşabilmelidir. Nüfus müdürlükleri kendilerine kimlik değiştirmek veya yenilemek için gelen vatandaşların kimliklerini doğrulamak için kendi bünyesinde parmak izi veri tabanını kurmalı ve gereken durumlarda Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığının parmak izi ile ilgili veri tabanına sahtecilikleri önlemek amacıyla ulaşabilmelidir. Ancak bu gibi paylaşımlar yapılırken şeffaf ve hesap verebilir devlet anlayışından asla ödün verilmemelidir.

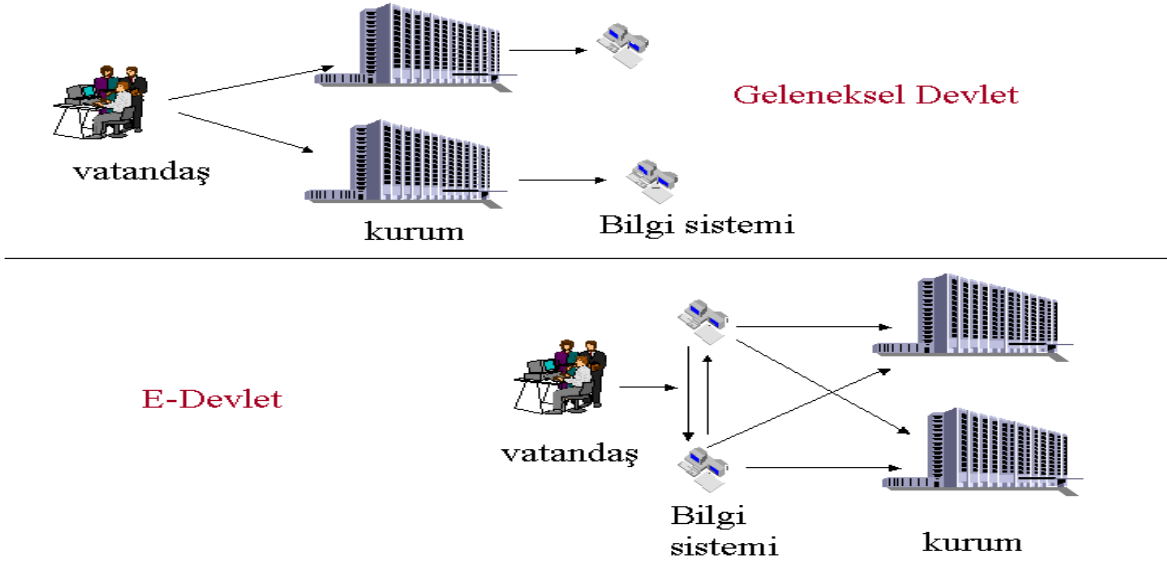
B- DEVLETEN VATANDAŞA (G2C)

E-devlet, klasik devletten Şekil 1’de görülebileceği gibi devlet-vatandaş arasındaki ilişkiler açısından farklılıklar göstermektedir. E-devlet anlayışında vatandaşı merkeze almak esastır ve asıl amaç vatandaşa en iyi hizmeti en ucuz, en verimli ve en hızlı şekilde sunabilmektir¹⁰⁶. E-devlet anlayışı, devletin hizmetlerini sunarken vatandaşların istek, beklenti ve ihtiyaçlarını gözeten, vatandaş merkezli bir yapıya dönüşümü ifade etmektedir. Bu dönüşümle, "hizmet talep eden vatandaş" zihniyetinden "hizmet sunulan vatandaş" anlayışına yönelinir¹⁰⁷.

¹⁰⁶ Nacar, a.g.t., s.17

¹⁰⁷ Baykal, a.g.m. s.10.

Şekil 1: E-devlet ve Geleneksel Devlet'te Devlet-Vatandaş İlişkileri



Kaynak: T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, Ankara, 2002, s.187

E-devlet anlayışının temelinde, devletin işlerini kolaylaştırıp hantal yapısından kurtulması ve maliyetleri azaltma düşüncesi ile birlikte vatandaşın her türlü sorununu çözmek bulunmaktadır. Devletin varlık nedeni vatandaşa en kaliteli hizmeti sunmak olduğundan, e-devlet anlayışının da vatandaş odaklı olması önem arz etmektedir. Bu kapsamda, bilgi alma, başvuruda bulunma, talepleri iletme, şikâyet etme ve bilgi isteme, vergi ceza ve harç gibi ödemeler yapma, lisans yenileme işlemleri devlet-vatandaş etkileşimine birer örnektir. En çok yararlanan devlet-vatandaş hizmetleri; sağlık hizmetleri, araştırma, öğrenci kredileri, internet üzerinden vergi ödeme, iş arama, sosyal güvenlik işlemleri, kişisel dokümanlar indirme (evlenme ve doğum belgeleri gibi), pasaport ve sürücü ehliyet başvurusu, olağanüstü durum yardımları, hava tahmin ve satış ilanları gibi hizmetlerdir¹⁰⁸.

Devletten vatandaşlara doğru e-devlet (G2C), vatandaşların doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla olan ilişkilerinin mümkün olduğunca e-devlet yoluyla çözüme kavuşturulması olarak ifade edilebilir¹⁰⁹. Kişi doğum

¹⁰⁸ Karakuş, a.g.t., s.50.

¹⁰⁹ Karaaslan, a.g.t., s.17-18.

anından itibaren hayatının tüm evrelerinde devlet ile ilişkili olmak, devlet de bu süreç içerisinde vatandaşa en doğru ve hızlı hizmeti vermek amacıyla e-devlet kapısını açmak durumundadır. E-devlet kapısı ile vatandaşlar geleneksel devlet anlayışında olduğu gibi kurumlar ile bire bir muhatap olmamakta, devlet ile olan iş ve işlemlerinin tamamını bu portal ile tamamlayabilmektedir. E-devletin vatandaşa sunduğu bu hizmetler ile kamu kurum ve kuruluşları da daha hesap verebilir ve şeffaf hale gelebilmektedir.

E-devletin içerisinde barındırdığı devletten vatandaşa doğru hareket eden ilişki bağlamında “kuyrukta bekleme, çevrim içi çalış” sloganına dayalı olarak devletin ana kapı hizmetleri oluşturulmuştur. Bu kapı, vatandaşlara hizmetlere tek yerden giriş ve kolay işlem yapma gibi imkânlar sağlamaktadır¹¹⁰. İnternet ortamındaki tüm vatandaşlar oluşturulan bu yapı sayesinde; taleplerini diledikleri zaman ve mekânda kolayca yapabileme imkanına sahip olabilmekte ve kullanıcı konumunda olan vatandaşlar kamu kurumlarının verdikleri hizmetlerin gelişmesinde etkin rol alabilmektedir¹¹¹. E-devlet kapısı ile devlet yönetimine vatandaş katılımını sağlayan kanallar çeşitlenmekte, sorun çözme imkânları artmakta ve vatandaşın bütçe sürecine dahi müdahale edilebilmesine olanak tanınmaktadır¹¹².

Devletin vatandaşa e-devlet kapısı ile sunduğu bu hizmetlere ilişkin olarak vatandaşların kabul düzeyi ve sunulan bu hizmetlere uyum oranı sürekli olarak değişmektedir. Devletin vatandaşlarına sunduğu hizmetlere doygunluk düzeyi yükseldikçe vatandaşların beklentileri de artmaktadır. Bu nedenle devlet, kaliteli hizmetler sunmak durumunda kalmakta ve vatandaşların adeta birer müşteri gibi algılandığı e-devlet vizyonu çerçevesinde daha yenilikçi hizmetlerin devreye sokulması ihtiyacı doğmaktadır¹¹³. Bu durum e-devletin en fazla etkilediği aktör olan vatandaşın, e-devlet anlayışı ile sunulan hizmetlere uyumunu sağlamak amacıyla farklı ve yeni birtakım çalışmalara girmesini de gerektirmektedir. Ayrıca, devletin yeni yönetim anlayışı çerçevesinde sayısal uçurumu (digital divide) en aza indirerek coğrafya, cinsiyet veya yaş gibi nedenlerle teknolojiye ulaşmakta zorluk çeken vatandaşları için tedbirler alması gerekmektedir.

¹¹⁰ Akdoğan, a.g.t., s.27.

¹¹¹ Çarıkçı, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin ...”, a.g.t., s.15.

¹¹² John O’Looney, **Using Technology to Increase Citizen Participation in Government: The Use of Models and Simulation**, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2003, s.10.

¹¹³ Irma Graafland Essers-Emile Etedgui, **Benchmarking eGovernment in Europe and the US**, RAND Publication, Santa Monica, 2003, s.18.

C- DEVLETTEN İŞLETMELERE (G2B)

Bir ülkenin ekonomik gücünü oluşturan en büyük unsurlardan biri o ülkenin ticari işletmeleridir. Ülke ekonomisinin en önemli aktörlerinden olan işletmeler daha fazla kâr elde edebilmek ve rekabetçi olabilmek için yeniliklere ve değişimlere kısa süre içerisinde uyum sağlamak zorundadırlar¹¹⁴. Bu rekabet nedeniyle şirketler, birbirlerine üstünlük sağlayabilmek amacıyla internet ve bilgi teknolojilerinden yararlanarak e-ticaret ve benzeri projelerle hizmet vermektedirler¹¹⁵. Bu hizmet ve projeler sayesinde şirketlerin katlanmak zorunda kaldıkları maliyetlerde büyük oranda azalma gerçekleşmiştir¹¹⁶.

Bu bağlamda, özel sektörün iş süreçlerinin içinde yer alan bütün unsurların elektronik ortamda yer alması zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Özel sektörün işlem ve süreçlerinde ticaret kanunları, iş kanunları, vergi kanunları, borçlar kanunu gibi iş yaşamını yakından ilgilendiren yasalar doğrultusunda hemen her aşamada devletin çeşitli kurumlarının onayı ve denetimi gerekli olduğundan şirketlerin oluşturduğu elektronik ortama devletin de dâhil olması gereği ortaya çıkmıştır¹¹⁷.

Devletin ekonomik yaşamın en önemli unsurları olan şirketlerle ilişkileri çok boyutludur. Şirket kurulmasına izin verilmesi, tescili, ticari faaliyetlerin denetlenmesi, vergi tahakkuku ve tahsilatı, gümrük işlemleri, yatırımların teşviki ile ilgili düzenlemeler hemen her türden ekonomik model içinde devletin yüklendiği işlevler arasında yer alır. Bu nedenle, işletmelerin faaliyetlerinin devlet politikalarından ayrı tutulması düşünülemez, bu işletmelerin ticari hayatı devletle ilişkileri arttıkça gelişir. Devletin mevzuatta yaptığı değişikliklere şirketler uymak durumundadır. Örneğin, yatırım teşviki ile ilgili olarak yapılan değişiklikler şirketlerin yatırımlarını etkilemekte veya vergi oranlarında uygulanan indirim vergi tahsilatının artışına neden olabilecektir. Bu yüzden devlet-şirketler arasındaki ilişkiler önem arz etmektedir¹¹⁸.

Bu devlet-şirket ilişkileri yeni yönetim anlayışı çerçevesinde elektronik ortama aktarılmaktadır. İşletme ile devlet arasındaki faaliyetlerin elektronik ortamda yapılması, izlenmesi, denetlenmesi ve düzenlenmesi, takip edilebilmesi, interaktif hizmetler

¹¹⁴ Bahadır Akın, “Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerine Etkileri”, **Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi**, C.8, S.1, Adana, 1998, s.242.

¹¹⁵ Kırçova, a.g.y., s.21.

¹¹⁶ Akın, a.g.m., s.3.

¹¹⁷ Kırçova, a.g.y., s.21.

¹¹⁸ Karakuş, a.g.t., s.51.

alınabilmesi, ayrıca, elektronik noter, onay kurumu, elektronik ticarete kullanılacak standartlar, dış ticaret işlemleri, kamu ihalelerinin elektronik ortamda duyurulması, elektronik ortamda hukuki ve cezai sorumluluğun düzenlenmesi gibi birçok iş bu kapsamdadır¹¹⁹.

Elektronikleşen devlet-iş dünyası ilişkileri çerçevesinde, kuruluş aşamasındaki işletmeler, Vergi Dairesi ve Ticaret Odası gibi kurumların ticaret siciline kayıt, gerekli izin ve onayların alınması, formların tedariki ve başvuruların yapılması gibi işlem ve süreçlerine internet üzerinden erişim sağlayabilmektedir. İşletme, günlük faaliyetlerini sürdürürken, yükümlü olduğu çeşitli vergilerin ödenmesi, elektrik-su-doğal gaz harcamalarının takibi, bankacılık ve finans işlemleri, ithalat-ihracat-gümrük düzenlemeleri, iş ve ticaret hukukundan kaynaklanan sorumlulukların yerine getirilmesi ve çalışma ve sosyal güvenlikle ilgili mevzuata uygun hareket edilmesi kapsamında e-devlet kavramıyla iç içe bulunmaktadır¹²⁰.

Ayrıca, devlet bu süreç içerisinde vatandaş ve şirket arasındaki ilişkileri internet yolu ile de düzenlemiş, şirketler karşısında tek başına kalan vatandaşın haklarını gözeterek, şirketlerin de, alıcı durumunda olan vatandaşın haklarını gözetmesini sağlamıştır. Buna yönelik olarak, şirketlerin hem kendilerinin devlet tarafından hem vatandaşın şirketler tarafından mağdur olmamasına yönelik olarak internet ortamında şikayet kapısı açtıkları görülmektedir. Bunun ile ilgili olarak, örneğin ülkemizde vatandaşlar iletişim şirketleri hakkındaki şikâyetlerini illerde faaliyet gösteren tüketici hakları hakem heyetine bizzat başvurarak değil, Bilgi Teknolojileri ve İletişimi Kurumuna ait olan <http://www.tk.gov.tr/> isimli websayfasında bulunan “Tüketiciler” isimli bir bağlantıyı kullanarak devlete iletebilmektedir. Böylelikle, vatandaşın mağduriyetinin en aza indirilmesi ve şirketlerin kontrolü sağlanmaktadır. Tüm bunlar dikkate alındığında, iş dünyasının devletle olan işlerinin tümünün elektronik ortamda yapılması etkin, verimli ve hızlı bir işleyiş açısından zorunluluk haline gelmektedir.

¹¹⁹ Karaaslan, a.g.t., s.20.

¹²⁰ Murat Erdal, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, **2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit Kocaeli Üniversitesi E-Devlet ve Uygulamaları Oturumu, İzmit, 2003, s.543.

D- DEVLETEN ÇALIŞANLARINA (G2E)

E-devlet anlayışı bağlamında devlet hizmetini vatandaşa sunan kamu çalışanları da önemli bir konumdur. Hizmet sunumunda teknolojinin daha fazla kullanılması insan unsurunun daha az kullanılmasına yol açsa da, insansız bir e-devlet uygulaması mümkün değildir. Birçok hizmetin üretilmesi sırasında insan en önemli unsur olarak yer almaktadır. Devlet hizmetlerinin vatandaşa, şirketlere ve diğer kurumlara etkin ve verimli bir şekilde iletilmesi ile ilgili olarak üzerinde en fazla durulan konulardan biri, kamu kesiminde çalışanların sayısı ve niteliğidir. Kamu çalışanlarının sayısının fazla olmasının devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulmasına katkısı yoktur. Bu noktada bilgi teknolojilerine hâkim, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip nitelikli kadrolara olan gereksinim ortadadır¹²¹. E-devlet etkinlik ve verimliliğin artması adına önemli başarılar sağlasa da, hizmetlerinin sunumu için uzmanlık ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle, kamu çalışanlarının daha fazla bilgili, teknolojiyi iyi kullanan, hizmet üretim süreçlerine katkıda bulunan, yetkilerini en bilinçli ve bilgili şekilde kullanan özelliklere sahip olmaları gerekmektedir. E-devlette, devletin önemli görevlerinden birisi de kamu çalışanının niteliklerini en üst düzeye çıkarmak üzere insan kaynakları politikalarını gözden geçirmek olmalıdır¹²².

Devletin kendi içinde değişime göstereceği direnç, bilişim teknolojilerinden arzu edilen verimin sağlanması karşısındaki en büyük engeldir. Bu engellerin aşılması ve bilişim teknolojileri uygulamalarının artırılması için eğitim programlarının yaygınlaşması önem kazanacaktır¹²³. Devlet yeni yönetim anlayışı içerisinde vatandaşa en hızlı ve doğru hizmeti ulaştırmayı, ticari işletmelerle ilişkilerinin iyi ve aynı düzeyde olmasını, kendi kurumları arasındaki koordine ve organizasyonların daha nitelikli ve hızlı olmasını amaçlamaktadır. Bu amaçlarına ulaşmak için daha donanımlı personele ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle çalışanlarına vereceği hizmet içi eğitimler devletin bilgi çağına ayak uydurması için önemlidir. E-devletin etkilediği alanlardan biri de bu sebeplerden dolayı devletin çalışanlarıdır.

Diğer yandan, BİT'lerdeki gelişmeler ve bu gelişmelerin devlet içerisinde de kullanılmaya başlamasıyla kamu personelinin yaptığı çalışmalar günleri alabilirken bu süre

¹²¹ Nacar, a.g.t., s.20-21.

¹²² Karakuş, a.g.t., s.51.

¹²³ Ş. Yıldırım, a.g.t., s.225.

dakikalara kadar indirgenmiş ve personelin üzerindeki iş yoğunluğu azalmıştır. Örneğin bir kamu kurumuna gitmesi gereken kişilerle ilgili olarak personel saatlerce veya günlerce o fiziken ulaşıp tebligat yapmak yerine telefon numarasından ulaşarak tebligat yapabilmektedir. Bu durum personelin hem daha verimli hem de daha az stresli çalışabilmesini sağlamaktadır.

Diğer yandan, personelin kendi arasındaki iletişim de BİT'lerin kullanılması ile artacak ve yapılan işteki verimlilik artacaktır. Bu iletişim aynı daire içerisindeki iletişimden iller arası iletişime kadar düşünülebilir. Bir ildeki personelin ihtiyaç duyduğu ve farklı bir ilde olduğunu bildiği evraka ulaşabilmesi için, o ilde aynı işi yapan personele BİT aracılığı ile ulaşarak kendisine gerekli olan bir evrakı istemesi ve bu evrakın BİT'ler aracılığı ile kendisine ulaşması iletişimin gelişmesi ile ilgili örnek olarak verilebilir.

Ayrıca bir kamu kurumu içerisinde kullanılan BİT'ler aracılığı ile ast üst arasındaki bilgi akışı daha hızlı sağlanabilir duruma gelmiştir. Bilgi akışının hızlı olması özellikle güvenlik birimleri için önem arz etmektedir. Bu hızın sağlanması için akla ilk gelen iletişim aracı telsizdir ancak devlet temelli olarak yaşama geçirilen bilgisayar ve telefon yazılımları bu amaca yönelik olarak kullanılabilir.

VIII- E-DEVLETİN GELİŞİM MODELLERİ

E-devlet olgusu çeşitli aşamaları kapsamaktadır. Bu aşamalar kamu kurumlarının hizmet vermek amacıyla internet ortamında websiteleri aracılığı ile var olmasından, tüm kamu kurumlarının birbiriyle bağlantılı olarak topluma hizmet vermesine kadar yayılmaktadır. Bu aşamalar e-devletin sürekli olarak gelişmesi anlayışını içermektedir. “Evrım Modeli” veya “Olgunluk Modeli” olarak da adlandırılan bu gelişim sürecinde, her aşama vatandaşa yönelik daha kapsamlı hizmet sunumuna değinmektedir¹²⁴. E-devlet anlayışı sürekli bir gelişim içerisinde. Bu süreç içerisinde farklı akademisyenler e-devletle ilgili olarak farklı gelişim modelleri öne sürmüşlerdir.

Gartner Modeline göre e-devletin gelişimi dört aşamadan oluşmaktadır. “Var Olma” aşamasında vatandaşa hizmet sunmak amacıyla fiziksel kayıtlar elektronik ortama taşınarak depolanır. “İşlem aşaması” internet yolu ile basit arama ve belirli formların

¹²⁴ Sobacı, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış...”, a.g.e., s.21.

indirilebildiği aşamadır. “Etkileşim” aşamasında toplum internet yolu ile devlete müracaat edebilmekte ve vergi ödeme gibi işlemleri yapabilmektedir. Son olarak, “dönüşüm” aşaması ise, devletin elektronik ortama tam olarak uyum sağlaması için yeniden yapılanması şeklinde tanımlanır¹²⁵.

Layne ve Lee modeline göre, e-devletin olgunluk modeli “katalog aşaması”, “işlemsel aşama”, “dikey bütünleşme” ve “yatay bütünleşme” aşaması olmak üzere dört aşamaya ayrılmıştır. Katalog aşamasında topluma sunulacak olan websitesi için gerekli materyaller toplanır. İşlemsel aşama, devletin, toplumun faydalanmasına yönelik açtığı web sayfalarındaki bazı formları paylaşması ve vatandaşın basit birtakım işlemleri gerçekleştirmesi aşamasıdır. Dikey bütünleşme aşamasında farklı kamu kurumlarının benzer faaliyet ve hizmetleri birbiri ile bağlantılı olarak vermesi söz konusudur. En son aşama olan yatay bütünleşme aşamasında ise, farklı kamu kurumlarının verdiği hizmetlerin aynı elektronik sistemde birlikte verildiği aşamadır. Toplum için en ideal olan e-devlet anlayışı bu aşamadır¹²⁶.

Layne ve Lee’ nin bu modelini geliştirmeyi amaçlayan Andersen ve Henriksen de dört aşamalı bir olgunluk modeli öngörmüştür. Andersen ve Henriksen e-devletin olgunluk modelini “yatay ve dikey bütünleşme”, “genişletme”, “şeffaf süreç” ve “devrimci aşama” olarak dört aşamaya ayırmıştır. Yazarlar, yatay ve dikey bütünleşme aşamasında topluma yönelik verilen hizmetlerin sınırlı düzeyde olduğunu ve kamu kurumlarında intranetin kullanıldığını belirtmektedir. İkinci aşamada toplumun kullanabileceği web arayüzleri ve kişisel sayfaları oluşturulmuştur. Burada hedef kamu kurumlarının bu arayüzleri kullanması değil, topluma bu hizmeti ulaştırmaktır. Üçüncü aşama olan şeffaf süreç aşamasında kamu kurumları artık intraneti kullanmaktan vazgeçmiş intranet ve internet birleştirilerek topluma sunulan web arayüzlerinde artık kamu kurumlarına ait olan linkler de paylaşılmaya başlanmıştır. Devrimci aşama olarak isimlendirilen son aşamada ise,

¹²⁵ Keng Siau-Yuan Long, "Synthesizing E-Government Stage Models – A Meta-Synthesis Based On Meta-Ethnography Approach", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 105, y.y., 2005, pp.446.’ dan aktaran Naralan, “**E-Devlet ve Algılanışı...**” a.g.e., s.26..

¹²⁶ John F.Affisco ve Khalid S. Soliman, “E-Government: A Strategic Operations Management Framework For Service Delivery”, **E-Government**, ed. John F.Affisco ve Khalid S. Soliman, *Business Process Management Journal*, C.12, S.1, New York, 2006, s.15.

kurumlar arası veri hareketliliği sağlanmıştır. Kurum içi ve kurum dışı veri hareketliliği bu aşamada hayata geçmiştir¹²⁷.

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu tarafından beş aşamalı bir model öngörülmüştür. Birinci aşama olan “ortaya çıkış” aşamasında kamu kurumlarına ait olan websiteleri sınırlı bilgi sunmaktadır. Bu websiteleri kullanıcılarına bilgi vermek amacıyla kurulan sitelerdir. İkinci olarak “gelişme” aşamasında, websitelerindeki bilgiler kullanıcıların sadece bilgi edinebilmesi yönünde değil dinamik olarak kullanabilmesi söz konusudur. Vatandaşlar formları, bilgileri, yasaları sorgulama ve indirme imkânına sahiptir. “Etkileşim” aşamasında, kullanıcılar istedikleri bilgiye ulaşabilmektedirler. Bu aşamada vatandaşlar kamu yetkilileri ile iletişime geçebilmekte, daha detaylı arama yapabilmektedirler. Dördüncü aşama olan “işlem” aşaması, kullanıcıların kesintisiz bir şekilde hizmet aldığı ve işlemlerin çift yönlü olduğu aşamayı ifade eder. Bu aşamada vergi ödenmesi, vize ve pasaport alınması gibi uygulamalar söz konusudur. Son aşama olan “bütünleşme” aşamasında ise, tüm kamu hizmetleri tek noktadan verilebilmektedir. Yatay ve dikey bütünleşmeyi, kamu kurumlarının birlikte çalışabilirliğini, devlet-vatandaş arasındaki bütünleşmeyi, yine devletin özel sektör, akademik çevre, sivil toplum örgütleri ile birlikte çalışabilmesini ifade eder¹²⁸.

IX- E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

E-devlet konusunda, BİT’lerdeki gelişmelere rağmen, kısa zamanda ve sorunsuz olarak gerçekleştirilebilecek bir değişim öngörülmemelidir. Söz konusu e-devlet yapısı yeni bir toplumsal kültür ve anlayışı gerektirmektedir¹²⁹. Söz konusu devlet modelinin uygulamaya koyulmasında belki de en önemli sorun altyapı sorunudur. Bu yeni devlet yapısının hayata geçirilmesi, bir yönden teknik altyapının iyileştirilmesine ve bu teknik altyapıyı destekleyen çeşitli yasalara ve düzenlemelere, diğer yandan ülkenin ekonomik gelişmişliğine, toplumun BİT’ler ile ilgili olarak bilinçlenme oranına bağlıdır¹³⁰.

¹²⁷ Kim Viborg Andersen-Helle Zinner Henriksen, "E-Government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee model", Government Information Quarterly, Vol. 23, No. 2, Copenhagen, 2006, pp. 241-243.’ten aktaran Sobacı, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış...” , a.g.e., s.23.

¹²⁸ United Nations, **E-Government Survey From E-Government to Connected Governance**, New York, 2008, s.16.

¹²⁹ İnce, a.g.m., s.29.

¹³⁰ Nacar, a.g.t., s.27-28.

E-devlet anlayışının oluşması ve uygulanabilirliği için yukarıda sayılan hukuki, teknik, ekonomik ve toplumsal altyapı sorunları, lider inisiyatifi sorunu ve bilgi güvenliği sorunu kısaca aşağıdaki gibi ele alınabilir:

A- HUKUKİ ALTYAPI SORUNU

Teknolojinin hayatımızı kuşattığı günümüzde iletişimden alışverişe hatta işlenen suçlara kadar BİT'ler bireyler tarafından yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bu nedenle, teknolojinin hızını yakalamak ve vatandaşına daha kaliteli hizmet sunmak amacıyla olan devlet, e-devlet uygulamalarının gerektirdiği hukuki düzenlemeleri yaparak, hem içinde bulunduğumuz çağı yakalamak hem de vatandaşının bu baş döndürücü sanal dünyada da güvenliğini sağlamak durumundadır. Örneğin, telefon vasıtasıyla bile binlerce kişi dolandırabilmektedir. Devletin bu suçlar ve suçlulara karşı yeni düzenlemeler yapması e-devlet anlayışının bir gereksinimidir.

Kurumlara gitmeden işlemlerin yürütülmesi her ne kadar çok istenen bir hedefse de, bu işlemlerin hukuki zemininin sağlanması da bir o kadar zordur. Örneğin, bir kişi elektronik ortamda nasıl imza atacak ya da nasıl onaylayacaktır? Bu sorunlar e-devlet uygulamalarında aşılması gereken hukuki zorlukları göstermektedir¹³¹. Bu nedenle, e-devleti yaşama geçirebilmek amacıyla, özellikle kişisel bilgilerin korunması¹³², kurumların elektronik iletişim ve işlemlerinin geçerli olması ve hukuki sonuçlar doğurabilmesi için uygun bir kanuni dayanak oluşturulmalıdır¹³³. Bu çerçevede bir ülkede e-devlet anlayışının hayata geçirilebilmesi için öncelikle e-devlet kanunu oluşturulmalıdır. Bu kanun ile bilgi toplumuna geçişi yönlendirecek kurumun görev, yetki ve örgütsel yapısı şekillendirilecektir. Ayrıca, bu kanunla e-hizmete ilişkin ilke ve kurallar ortaya koyulacaktır. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu, Elektronik İmza Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi yasal düzenlemeler hukuki altyapı bağlamında gerçekleştirilmesi gereken öncelikli ve temel kanunlara örnek olarak verilebilir.

¹³¹ Nacar, a.g.t., s.28.

¹³² Demirel, "E-Devlet ve Dünya...", a.g.m., s.99.

¹³³ OECD, **The E-Government Imperative: Main Findings**, y.y., 2003, s.4.

Hayata geçirilecek olan hukuki dayanaklar kapsamında yürürlüğe konulan elektronik imza, onay kurumu, e-noter gibi uygulamalar örnek olarak aşağıda açıklanmıştır.

- Elektronik imza (e-imza), kişinin elektronik ortamda tanınmasını sağlayan bir kavramdır. Şahsın kendi el yazısı ile attığı imzanın taranarak elektronik ortama aktarılması ve hazırlanan resmi yazıların, metinlerin, mesajların altına eklenmesi en basit e-imza şeklidir. Elektronik ortamda işlem yapan şahsa sorumluluk yükleyen e-imza sanal âlemde yazılan yazıların ve yapılan işlemlerin, kim tarafından yapıldığını ispat eder. Bu özelliği ile gerçek imzaya benzeyen e-imzanın, gerçek imzaya göre bazı üstün yanları da vardır¹³⁴. E-imza elektronik ortamda gönderilen ve alınan veriye ait bir mühür niteliğindedir. Evveliyatı takip edilerek doğrulanabilir ve inkâr edilemezler¹³⁵.

Vatandaşların ıslak imzasına ek olarak e-imzalarının da kanunlar önünde geçerliliğini sağlamak için Elektronik İmza Yasasının varlığı gereklidir. Bu düzenlemenin olmaması durumunda ne vatandaşın devletle yapacağı işlerde ne de devlet kurumlarının kendi aralarında yapacakları işlemlerde bir resmiyet olamayacaktır¹³⁶. E-imza ile birlikte okunan veya gönderilen belgeler taraflara sorumluluk yüklemekte ve hukuki nitelik kazanmaktadır.

- E-Devlette en önemli unsurlardan biri “Onay Kurumu” dur. Onay kurumları hizmet alan ve hizmet verenlerin işlemlerinin resmi olduğunu onaylayan kurumlardır. Elektronik ağlar üzerinde işlem yaparken, kişisel ya da kurumsal bilgilerin güvenliğini sağlamak amacıyla bu kurumlara ihtiyaç duyulmuştur¹³⁷. Elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin tespit edilmesi için üçüncü kişi veya kurumlarca “sayısal sertifika” düzenlenmesi şarttır. Bu sertifikaları düzenleyen kurumlar “Onay Kurumu” dur¹³⁸.
- E-noterler, e-devlette onay kurumlarının yanında klasik noterler gibi belge ve yetki devri taleplerini kamu adına onaylamaktadırlar¹³⁹.

Bunların yanında e-devletin hukuki altyapısı içerisinde BİT’ler vasıtası ile işlenen suçlar kapsamında kanunlarda değişiklik yapılmalı veya bununla ilgili yeni kanun

¹³⁴ Nacar, a.g.t., s.30-31

¹³⁵ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.98.

¹³⁶ Nacar, a.g.t., s.31

¹³⁷ Nacar, a.g.t., s.32-33

¹³⁸ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.99.

¹³⁹ Nacar, a.g.t., s.33

yapılmalıdır. Örneğin, Türkiye’de BİT’ler vasıtası ile işlenen suçlarla ilgili olarak Türk Ceza Kanununda değişiklik yapılmıştır. Yine, bu suçlar ile ilgili olarak Emniyet Genel Müdürlüğü kapsamında Siber Suçlar İle Mücadele Şubeleri kurulmuştur.

B- TEKNİK ALTYAPI SORUNU

Devletin elektronik olarak hizmetlerini sunması için elektronik bir iletişim kanalına ve bu iletişime aracılık edecek bir donanıma ihtiyacı vardır. Başka bir deyişle BİT’ler e-devletin temel bileşenleridir¹⁴⁰. Bu bağlamda, e-devlet uygulamaları çok büyük teknolojik altyapı yatırımları gerektirir. E-devlet uygulamalarında ilk kullanılan BİT’ler telefon, telgraf, telsiz, televizyon gibi iletişim araçlarıdır. Ancak, bu araçları kamu kurumlarında kullanmak e-devletin geldiği son nokta değildir. Teknolojinin her geçen gün geliştiği dünyada BİT’ler politik ve yönetsel alanda kullanılacak yeni imkânlar oluşturmaktadır. Bu nedenle, devletin sürekli BİT’ler konusunda kendisini yenilemesi, yatırımlarını bu yönde artırması teknolojik değişime ayak uydurması gerekmektedir¹⁴¹.

E-devlet oluşumunda, bilgisayar donanımları ve yazılımlarının etkin kullanımı ile birlikte bilgi üretimi ve paylaşımı da çok önemlidir. Bu amaca uygun olarak kurulan kurumsal internetler e-devletin en önemli adımıdır¹⁴². Kurumsal internetin oluşturulması kurumların verilerini elektronik ortama aktarması, kurumun bünyesindeki tüm çalışanların bilgisayar bilgisinin olması ve çeşitli işlerini bilgisayar ile yapabilecek sistemlere sahip olması, çalışanların elektronik ortama aktarılan kurum içi bilgilere ve diğer çalışanlara bir ağ üzerinden ulaşabilmesi, yöneticilerin verilere elektronik ortamda ulaşarak sorgulayabilmesi, analiz edebilmesi, buna bağlı olarak doğru ve hızlı kararlar verebilmesi olarak ifade edilebilir¹⁴³. Bu şekilde, elektronik ortama aktarılan kamu hizmetleri müşteri tercihlerini dikkate alarak belirlenmeli, alternatif erişim seçenekleri sunulabilmeli, vatandaşlara yönelik internet kullanımını özendirici çalışmalar yapılmalı ve vatandaşların kamu yönetimine güvenleri artıracak yönde uygulamalara gidilmeli, böylece vatandaşların

¹⁴⁰ Abdullah Naralan, “Türkiye’de E-Devlet Güçlükleri”, **Ekev Akademi Dergisi**, C.12, S. 37, Erzurum, 2008, s.29.

¹⁴¹ Sobacı, “**E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış...**”, a.g.e., s.29.

¹⁴² Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.99-100.

¹⁴³ Cengiz Uyan-Hakan Akçin, “Türkiye’de Kurumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Satışına Yönelik Bir Uygulama”, **Harita Genel Komutanlığı Harita Dergisi**, C.73, S.137, Ankara, 2007, s.44.

da teknik altyapıya uyum sağlamaları kolaylaştırılmalıdır¹⁴⁴. Yukarıda sayılan teknik altyapı sorunlarının giderilebilmesi öncelikle gerekli finansal kaynakların e-devlet uygulamalarına tahsis edilmesi gerekir.

C- EKONOMİK ALTYAPI SORUNU

E-devlet anlayışına geçiş sürecinde devletin harcamalarının ve iş yükünün azalacağı dile getirilse de, bu maliyetin tamamen devletin sırtından kalkacağı anlama gelmemektedir. E-devlet projelerini hayata geçiren kurumların kendi elektronik arşivlerini oluşturmaları, bu arşiv sistemini halka hizmet olarak sunmak için belirli projeler yapmaları, bunlar için özel şirket veya kişilerle anlaşma yapmaları, personelinin yeni yönetim anlayışı çerçevesinde yeterli eğitim seviyesinde olması ve çağı yakalaması için onlara kurs ve seminerler vermesi gibi konuların mutlaka maliyeti bulunmaktadır. Bu nedenle, e-devletin ekonomik altyapısının hazırlanması gerekmekte ve e-devlete gerekli kaynaklar ayrılmak zorundadır.

E-devlete geçiş için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın ne kadar olacağı kesin olarak bilinmemekle birlikte, on milyarlarca dolarla ölçülebileceği düşünülmektedir¹⁴⁵. Ülkemizde Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'nin 2002-2007 Dönemi Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Yatırımları Raporu incelendiğinde kamu kesiminin 2006-2007 yılı BİT için 2 yıllık sürede yaklaşık 1,6 milyar TL'lik yatırım harcaması yaptığı görülmektedir¹⁴⁶.

Ayrıca, e-devletin ekonomik altyapısı oluşturulurken klasik bütçe hazırlama usulleri dışında yeni yöntemler de geliştirilmektedir. Örneğin, e-devlet hizmetlerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticarî reklamlar, hizmetleri kullanmak isteyen vatandaşların üyelik sistemiyle belli bir ücret ödemesi veya kamu hizmetlerini internet üzerinden talep edenlerden işlem başına belirli bir ücret talep edilmesi ile e-devletin finans altyapısı biraz olsun oluşturulmaktadır¹⁴⁷. Ayrıca, e-devlete dair finans sorununu çözebilmek için fayda-maliyet analizi ve kamu-özel ortaklığı gibi yöntemlerden yararlanılmaya başlanmıştır.

¹⁴⁴ Demirel, a.g.m., s.99-100.

¹⁴⁵ İnce, a.g.m., s.40.

¹⁴⁶ Naralan, "Türkiye'de E-Devlet...", a.g.m., s.37.

¹⁴⁷ Milli Emlak Genel Müdürlüğü, **E-Devlet**, t.s., <http://www.milliemlak.gov.tr/web/guest/projelerimiz-e-devlet>, (Erişim Tarihi: 12.10.2013)

D- SAYISAL UÇURUM SORUNU

Genel olarak sayısal uçurum kavramı, değişik coğrafi alanlarda sosyoekonomik koşullar bakımından farklılık gösteren ticari işletmeler ve bireylerin, BİT'lere erişim imkânındaki adaletsizliği ifade etmektedir¹⁴⁸. Dünya genelinde birçok ülkede, çeşitli nedenlerle toplumun bir kesimi bu teknoloji ve internete erişebilirken, toplumun diğer bölümü bunun dışında kalmaktadır. Sayısal uçurum olarak isimlendirilen, BİT'lere erişimde yaşanan eşitsizlik, ABD'den Avrupa'ya kadar pek çok gelişmiş bilgi toplumlarında bile önemli sorunlardan biri olarak sayılmaktadır. Bu kavrama karşılık Türkçede yaygın kullanılan sabit bir terim bulunmamaktadır. Sayısal bölünme, sayısal ayırım, sayısal kopma ve sayısal uçurum bu kavram karşılığında düşünülebilir¹⁴⁹.

Sayısal uçurum olgusu, BİT'lere ulaşabilme imkânı açısından farklı sosyo-ekonomik düzeydeki bireylerin, yerleşim yerleri, işyerleri ve coğrafi alanları arasındaki boşluğu ve eşitliğe dayanmayan internet kullanımını ifade eder. Sayısal uçurum ülkeler arasında ve ülke içinde çeşitli farklılıkları yansıtır. Örneğin, bireylerin ve işletmelerin internetten yararlanabilme yeteneği ve imkânı OECD ülkelerinin yanı sıra, OECD'ye üye olmayan ülkeler arasında da önemli ölçüde değişmektedir¹⁵⁰.

Ülkemizde de Türkiye İstatistik Kurumu' nun (TÜİK) 2013 yılında yaptığı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçları incelendiğinde Türkiye genelinde hanelerin %49,1'i internet erişim imkânına sahip olduğu, bu oranın iki yıl öncesine göre 7,2 puan daha fazla olduğu, Bilgisayar ve İnternet kullanımı kentsel yerlerde %59 ve %58, kırsal yerlerde ise %29,5 ve %28,6 olduğu, bireylerin %39,5'inin düzenli olarak interneti kullandığı, 2013 yılının ilk üç ayında ev ve işyeri dışında internete kablosuz olarak bağlanmak için bireylerin %41,1'inin cep telefonu veya akıllı telefon kullandığı, %17,1'lik bir kısmın da taşınabilir bilgisayar kullandığı, internet kullanan her dört kişiden birinin internetten alışveriş yaptığı, bireylerin kamu kurumları ile iletişim kurarken %41,3'ünün interneti kullandığı anlaşılmıştır¹⁵¹.

E-devlet hizmetlerinin toplumun her kesimine sunulması hedeflenmektedir. BİT'lerin gün geçtikçe gelişmesi ve bu doğrultuda e-devlet anlayışının giderek gelişmesi

¹⁴⁸ Muhittin Tataroğlu-Bayram Coşkun, "Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi", **Sakarya Üniversitesi 2. Siyasette Ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya, 2005, s.174

¹⁴⁹ Atılğan, a.g.m., s.37.

¹⁵⁰ OECD, **Understanding The Digital Divide**, 2007, s.1

¹⁵¹ TÜİK, **2013 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**, S.13569, Ankara, 2013, s.1-2.

ve büyümesine rağmen, bu gelişmeleri takip edemeyen ve erişemeyen bir toplum kesiminin büyük olması e-devlet anlayışının gelişmesini amaçlayan bir devlet için her zaman bir engeldir. Bu adaletsizliğin giderilmesi için öncelikle devletin vatandaşın gelir düzeyini ve eğitim seviyesini artırmasına yönelik olarak çalışmalar yapması, vatandaşın BİT'lere ulaşabilmesi için teknik altyapı çalışmalarını hızlandırması ve BİT'lere ulaşabilen vatandaşın bu araçları kullanabilmesi için eğitim seviyesinin devamlı güncel tutulmasına yönelik program ve projeler hazırlaması gerekmektedir.

E- TOPLUMSAL ALTYAPI SORUNU

E-devlet uygulamaları sadece yöneticiler ya da çalışanların benimsemesi ile gerçekleşecek bir dönüşüm değildir. Toplumun genelinin bu uygulamayı istemesi, benimsemesi, bu doğrultuda üzerine düşeni yapması gerekmektedir. E-devlet beraberinde e-birey, e-vatandaş, e-kültür gibi yeni kavramları da toplumsal hayatın içerisine taşımıştır. Bilgi Toplumu için gerekli kültürel altyapı; toplumu oluşturan bireylerin bilgisayar okuryazarlığının artırılması, bilişim ürünleri tüketicisi olma, bilişim çalışanı olma gibi özelliklerin kazandırılmasıyla yapılacaktır¹⁵².

Bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri iş yaşamına ve özel yaşama başarı ile uyarlayabilmenin yolu şüphesiz eğitimden geçmektedir¹⁵³. Verilecek olan eğitimler vasıtası ile etkin bir devlet yapılanmasını uygulamaya geçirmek için devleti oluşturan toplumun da "bilgi toplumu" olma yolunda atılımlara girişmesi sağlanmalıdır¹⁵⁴.

F- LİDER İNİSİYATİFİ SORUNU

Kamu yönetiminin işleyişini geleneksel usullerden çıkartarak, çağın gereklerine uygun bir sisteme kavuşturmak ve seçmenlerden gelen daha iyi yönetim taleplerini karşılayabilmek için öncelikle liderlerin e-devlet fikrine yaklaşması gerekmektedir. Bu konuda ilerlemiş birçok ülkede, e-devlet uygulamalarına geçiş lider inisiyatifi ile başlatılmış ve sürdürülmüştür¹⁵⁵.

¹⁵² Nacar, a.g.t., s.41.

¹⁵³ Uyan ve Akçin, a.g.m., s.44.

¹⁵⁴ Nacar, a.g.t., s.41.

¹⁵⁵ İnce, a.g.m., s.30.

E-devlet girişimi siyasi ve yönetsel irade tarafından desteklenmelidir. Bu irade olmaksızın e-devlet dönüşümünün başarıya ulaşması imkânsızdır. Liderlik faktörü, e-devlet konusunda kamu kurumlarından aynı sesin çıkmasını sağlayacaktır. E-devlet girişimi ile ilgili olarak oluşturulacak bir kurum, komisyon veya kurul e-devlet çalışmalarına politik iradenin desteğinin somut bir göstergesi olabilir¹⁵⁶.

G- BİLGİ GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ SORUNLAR

E-devletin devlet yönetimindeki ağırlığı arttıkça ve işletmelerin devletle olan ilişkileri e-devletin yoğunluğunun artmasına bağlı olarak sıklaştıkça, içeriği rekabete konu olan veya sır niteliğindeki gizli bilgiler elektronik olarak transfer edilecektir. Bir işletmenin isteyeceği en son şey sadece kendisinin bilmesi gereken hayati düzeydeki bilgilerin rakiplerinin ellerine geçmesidir. Bu nedenle, devlet kendisine olan güvenin sarsılmaması için e-devlet anlayışı çerçevesinde işletmelerle ilişkilerini gerçekleştirirken güvenliğin en üst seviyede olmasına dikkat etmelidir. Buna yönelik olarak gerekli güvenlik yazılımları ve donanımlarını edinerek hayata geçirmesi gerekmektedir. Sadece işletmeler için değil, aynı zamanda vatandaşların da bilgi güvenliği için devletler ciddi şekilde problemin üzerine eğilmeli ve gereken önlemleri vakit kaybetmeden büyük bir titizlik içinde almalıdır¹⁵⁷.

Devletin, e-devlet yapılanması içerisinde bilgi güvenliğini sağlayabilmesi sadece kendi yaptığı yazılımların güvenlik seviyelerinin üst düzey olmasına bağlı değildir. Eldeki bilgiyi ve yazılımları kullanan ve bilginin güvenliğini sağlayan ilk başta insan unsurudur. İnsan unsuru bilgi güvenliğinin sağlanmasında ya en zayıf halka ya da en güçlü halka olabilmektedir. Bu nedenle, devletin uygulamaya koyduğu teknik yazılım ve güvenlik duvarlarının yanı sıra, çalışanlarının da bilgi güvenliğini muhafaza edebilmesi için devletin çalışanlarına yönelik belirli müeyyideleri hayata geçirmesi ve bilgi güvenliği konusunda çalışanlarına gerekli eğitim programlarını uygulaması gerekmektedir. Çünkü bilgisayar korsanları olarak adlandırılan (Hacker) kişi veya gruplar, hedefledikleri internet ağına sızabilmek amacı ile devlet kurumlarında veya şirketlerde kullanılan cihazların bazı teknik özelliklerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bunun için ya ele geçirmeyi hedefledikleri ağ ortamına bir e-mail veya mesaj göndererek istedikleri bilgiyi elde edebilirler ya da sosyal mühendislik yolu ile o kurumun çalışanlarından telefon ya da farklı bir iletişim aracı ile

¹⁵⁶ Sobacı, "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış..." , a.g.e., s.27-28.

¹⁵⁷ Karaaslan, a.g.t., s.30-31.

irtibata geçerek istedikleri bilgiye ulaşabilirler. Böylece, sızmayı düşündükleri ağ ortamına rahatlıkla sızarak hedefledikleri bilgileri çalabilirler. Bu nedenle, insanın olduğu yerde mutlaka bir güvenlik zafiyeti olacağından, devlet kurumlarında çalışan şahısların bilgi güvenliği konusunda bilgilendirilmeleri ve bu bilgilerinin güncel tutulması bir zorunluluk halini almıştır. Çünkü gerekli altyapı sorunları tamamlandıktan sonra belki de, e-devletin en önemli sorunu bilgi güvenliği sorunu olmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE ve TÜRKİYE'DE E-DEVLET

UYGULAMALARI

E-devlet ile ilgili olarak açıklanan kavramsal çerçeveden sonra, e-devlet alanında öncü olan ülkelerin ve Türkiye'nin e-devlet uygulamaları ve bu ülkelerin emniyet teşkilatlarının e-devlet deneyimlerini incelemekte fayda vardır. Bu bağlamda, Birleşmiş Milletlerin 2012 yılında yayınlamış olduğu e-devlet araştırma raporuna göre Amerika kıtasının e-devlet konusunda en gelişmiş ülkesi ve dünyada da bu konuda önde gelen bir ülke olan Amerika Birleşik Devletleri'nin (ABD); yine dünyada e-devlet uygulamalarında 3. Avrupa'da ise 2. sırada yer alan İngiltere'nin; Asya Kıtası'nda e-devlet konusunda en gelişmiş ülkeler arasında bulunan Singapur'un¹⁵⁸; polis teşkilatlarının örgütlenmesinin Türkiye ile benzerlik göstermesi nedeniyle İsveç'in ve son olarak Türkiye'nin e-devlet gelişim süreçleri ve bu ülke polis teşkilatlarının e-devlet hizmeti sunduğu siteleri bu bölümde incelenecektir.

I- SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE E-DEVLETİN GELİŞİMİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI

A- AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ'NDE E-DEVLET

ABD e-devlet uygulamalarını BİT'ler alanında lider ülke olmasının katkısıyla en erken geliştiren ülkedir. E-devlet uygulamaları çoğu ülkede olduğu gibi öncelikle yerel ve federal düzeyde başlamış ve zamanla ülke genelinde kabul görmüştür¹⁵⁹.

¹⁵⁸ United Nations, **E-Government Survey 2012-E-Government for the People**, 2012, s.127.

¹⁵⁹ Uçkan, a.g.e., s.74.

1- E-Devletin Gelişim Süreci

İnternet kullanımını açısından ABD dünyanın en gelişmiş ülkeleri arasında sayılmaktadır. Nitekim ülkede 2001-2011 yılları arasında BİT stratejisi kapsamında 600 milyar dolarlık fon özel sektör için ayrılmıştır¹⁶⁰. ABD’de de e-devlet uygulamaları ilk olarak eyaletler seviyesinde farklı kamu kurumlarında başlamıştır. Ulusal Gelir İdaresi (Internal Revenue Services-IRS) bu kurumların başında gelmektedir¹⁶¹. IRS ile 1985’ten başlayarak “elektronik veri değişimi” teknolojisi ile vergi tahsilatı ve beyanname doldurma işlemi kurumsal kullanıcıların hizmetine sunulmuştur¹⁶². IRS ilk olarak vergi tahsilatı ve beyanname doldurma gibi hizmetleri elektronik olarak topluma sunmuştur. Ülkedeki tüm bireyler yıllık gelir vergi beyanmelerini elektronik ortamda doldurabilmektedirler¹⁶³. ABD’nin en başarılı e-devlet uygulaması olarak IRS’nin e-devlet projeleri görülebilir. Ülke milli gelirlerinin %20’sini oluşturan vergilerin toplanmasında bu sistem başarılı şekilde gerçekleştirilmektedir¹⁶⁴.

ABD’nin e-devlet stratejisi, bürokrasiyi merkeze almayan ve vatandaşa, sonuca ve yenilikleri destekleyen pazara odaklı olan bir anlayış üzerine inşa edilmiştir¹⁶⁵. Bu strateji, başarılı bir e-devlet sistemi için ABD, G2C’ye (Devletten Toplum), G2G’ye (Devletten Devlete), G2B’ye (Devletten İş Dünyasına) ve IEE’ye (Hükümetin İç Etkinliğine) yönelik etkileşim alanlarının etkin olması gerektiği üzerinde durmuştur. Buna göre, G2B ile işletmelerin iş yükünü azaltmak ve devlet tarafından daha fazla internet erişimini sağlamak, G2C ile vatandaşın yükümlülüklerini yerine getirmesine yardımcı olmak ve işini kolaylaştırmak amacıyla devletin çeşitli bilgilerine erişimini sağlamak, G2G ile eyaletler ve federal hükümetler arası verileri paylaşmak, IEE ile de hükümetin daha etkin ve verimli çalışmasını sağlamak amaçlanmıştır¹⁶⁶.

Bu hedeflere yönelik olarak çalışmalara hız verilmiştir. ABD’de e-devlet çalışmaları Bill Clinton döneminde başlamıştır. Bu dönemde daha düşük maliyetle daha iyi

¹⁶⁰ Ian Reinecke, Implementing the ICT Strategic Vision, **A Report for the Secretary of the Common Wealth Department of Finance and Deregulation on the Draft ICT Strategic Vision**, 2011, s.12.

¹⁶¹ Uçkan, a.g.e., s.74.

¹⁶² Uçkan, a.g.e., s.74.

¹⁶³ Çiçek ve diğerleri, a.g.m., s.5-6.

¹⁶⁴ Karaaslan, a.g.t., s.79.

¹⁶⁵ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.102.

¹⁶⁶ Kim Mathews, “E-Government in the United States: Steps to Advance Its Success”, **Indiana University**, 2010, s.4-5., http://www.indiana.edu/~spea/pubs/undergrad-honors/volume-4/matthews_kimberly.pdf, (Erişim Tarihi:07.02.2014).

çalışan bir sistemin oluşturulması hedeflenmiştir. Devlet maliyet düşürücü önlemler olarak kamusal hizmet sunumunu vatandaşın memnuniyetine odaklamıştır. Federal kurumların bir websitesi aracılığı ile birbirine bağlanmasını sağlayan firstgov.gov isimli devlet portalı bu dönemde hayata geçirilmiştir¹⁶⁷. Bu çalışmalarla BİT’ler alanında dünyanın önde gelen ülkeleri arasında yer alan ABD e-devlet alanında da önde gelen ülkeler arasına girmiştir. ABD’nin e-devlet portalı olan firstgov.gov sitesi, e-devlet ile ilgili olarak 1993 yılında hayata geçirilen “Access America” isimli proje kapsamında yapılan çalışmalar sonucu 2001 yılında hizmete sunulmuştur. Sistem ile vatandaşlar için tek duraklı ve kolay erişilir hizmet sunumu, online formlar kullanarak gereksiz evrak akışından vazgeçilmesi ve böylece iş dünyası ile devlet ilişkilerinde zamandan tasarruf ve iş dünyasının yükünün hafifletilmesi, federal ve eyaletler arasındaki iş akışının daha hızlı ve etkin olması, hükümet içi etkinlik ve verimliliğin geliştirilmesi hedeflenmiştir¹⁶⁸.

Bu sistem faaliyete geçene kadar federal birimlerin BİT’lere uyumunu sağlamak amacıyla 1996 yılında bir yasa çıkarılmıştır. Bu yasa ile tüm federal birimler BİT uygulamalarını desteklemiştir¹⁶⁹. 1997 yılında çıkarılan bir başka yasayla küresel e-ticaret federal devlet tarafından desteklenmiştir. 1999 yılında çıkarılan Ulusal Savunma Yetki Yasası ile ülke bilgi güvenliği koruma altına alınmıştır. Yine, bu yılda e-devletle ilgili hedefler ve vizyon ortaya konmuştur. Bu vizyon çerçevesinde başkanlık genelgesi ile tek bir e-devlet websitesi de hedeflenmiş ve sonuç olarak firstgov.gov oluşturulmuştur¹⁷⁰. 2007 yılının başında firstgov.gov, usa.gov websitesine dönüştürülmüştür. Bunun sebebi, toplumun usa.gov isminin daha hatırlanabilir ve anlaşılır olacağını savunması ve değişmesi yönünde taleplerin olmasıdır¹⁷¹.

ABD’de e-devlet üst yapısı 2002 yılında çıkarılan “E-Government Act of 2002” Kanunu’na dayanmaktadır. E-Devlet Kanunu’nun 2002 yılında yürürlüğe girmesi ile birlikte BİT’lerin daha fazla kullanılması ve böylece vatandaşla daha çok ilişkide

¹⁶⁷ Karaaslan, a.g.t., s.74-75.

¹⁶⁸ Uçkan, a.g.e., s.75.

¹⁶⁹ Luis Guijarro, “Interoperability Frameworks and Enterprise Architectures in eGovernment Initiatives in Europe and The United States”, **Government Information Quarterly**, Vol.24, Iss.1, Amsterdam , 2007, s.98.

¹⁷⁰ Karaaslan, a.g.t., s.76.

¹⁷¹ Firstgov.Gov is now Usa.gov, <http://www.usa.gov>, (Erişim Tarihi: 26.03.2014)

bulunulması amaçlanmıştır¹⁷². Bu Kanun'a göre, ABD'de BİT'ler ve e-devlet uygulamalarına ilişkin sorumluluk Başkan'ın Yönetim Ofisine (Executive Office of the President) bağlı olan Yönetim ve Bütçe Ofisi'ne (Office of Management and Budget-OMB) verilmiştir¹⁷³. OMB'nin temel misyonu, ABD Başkanı'na yürütme organı içerisindeki görevleri sırasında yardımcı olmaktır. Başkanın Yönetim Ofisi'nin en büyük bileşenidir. Federal Hükümet bünyesindeki yönetim bürolarının büyük bir oranında Başkan'ın öncelikleri ve taahhütlerinin yerine getirilmesi yönünde doğrudan Başkana rapor sunar. OMB'nin yönetim kısmında (The Management Side of OMB), yönetim prosedürlerini koordine ve denetim ofisi, finansal yönetim ofisi, performans ve personel yönetimi ofisi, bilgi ve düzenleyici politikalar ofisi ve e-devlet ofisi olmak üzere beş ofis bulunmaktadır¹⁷⁴. Bu ofisler içerisindeki e-devlet ofisinin (e-government office) kurulması ve danışma hizmetlerinin hayata geçirilmesi için Bilgi Danışma Kurulu (Chief Information Officers - CIO) oluşturulmuştur¹⁷⁵. CIO başkanlığındaki BİT ve e-devlet ofisi, Federal Devlet ile iş dünyası ve vatandaşların BİT'ler aracılığı ile daha kolay ve sağlıklı olarak iletişime geçmelerini hedeflemektedir¹⁷⁶. Ayrıca, OMB e-devlet hizmetleri için gerekli olan mali desteği sağlamakta, kişisel güvenlik ve veri güvenliği konularında çalışmalar yürütmekte, kurumların e-devlet ile ilgili sorumluluklarını ve birbirleri ile ilişkilerini federal düzeyde tanımlamakta ve gözlemlemektedir¹⁷⁷. E-Devlet Kanunu çıktıktan sonra ülke genelinde uygulamaya konulan hizmetlerin artış gösterdiği söylenebilir.

Aynı zamanda, 2002 yılında 24 farklı uygulamayı bünyesinde bulunduran e-devlet stratejisi halka sunulmuş ve bu tarihten sonra 1000 adet devletlerarası, 5600 adet de devlet ile vatandaş ve iş dünyası arasında gerçekleşen işlem online olarak hizmet vermeye başlamıştır¹⁷⁸. Yürürlüğe konulan E-Devlet Kanunu'nun uygulanabilirliğine ilişkin olarak 2008 yılında yayınlanan bir raporda, ABD'nin e-devlet açısından gelişme kaydettiği belirtilmiştir. Raporda vatandaşın e-devlet kapısı olarak kullandığı usa.gov websitesinin

¹⁷² Ömer Çelikkol, Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2008, s.53-54.

¹⁷³ Türkiye Bilişim Derneği, a.g.r., s.15.

¹⁷⁴ The White House, **The Mission and Structure of the Office of Management and Budget**, http://www.whitehouse.gov/omb/organization_mission/, (Erişim Tarihi: 08.05.2014)

¹⁷⁵ Türkiye Bilişim Derneği, a.g.r., s.15.

¹⁷⁶ The White House, http://www.whitehouse.gov/omb/organization_mission/, (Erişim Tarihi: 08.05.2014)

¹⁷⁷ Türkiye Bilişim Derneği, a.g.r., s.15.

¹⁷⁸ Karaaslan, a.g.t., s.76-77.

faydalı olduğu özellikle vurgulanmıştır¹⁷⁹. Yine, Brookings Enstitüsü tarafından yayınlanan bir başka raporda da, ABD'nin e-devlet gelişimi genel olarak başarılı bulunmuştur¹⁸⁰.

Diğer yandan, 2009 yılında Barrack Obama ABD Başkanı olduğu zaman devletin şeffaflığı ile ilgili olarak yönetim birimlerinde iki faktörün etkin olması gerektiği üzerinde durmuştur. Bunlardan birincisi bilgi edinme kanununun yönetimi, diğeri ise şeffaflık ve açık yönetim anlayışıdır. Bundan bir kaç ay sonra OMB Açık Yönetim Girişiminin (Open Government Initiative - OGI) bir parçası olarak online kamu geribildirim forumlarını hayata geçirmiştir. Bu forumlar sayesinde devletin şeffaflığını geliştirmek, federal devlete kamunun katılımını artırmak ve federal devlet kurumları, vatandaşlar ve diğerkuruluşlar arasındaki işbirliğini teşvik etmek hedeflenmiştir. Aynı yıl içerisinde devlet kurumlarının şeffaflığı, katılım ve işbirliği ilkelerini nasıl yerine getirecekleri ile ilgili olarak Açık Yönetim Direktifini (Open Government Directive - OGD) yayınlamıştır. Buna göre, tüm federal kurumlar daha önce yayınlamadıkları ve yüksek değerde gördükleri verileri yayınlamak durumundadırlar. Her kurumun tarafsızlığı ve kalitesi, kurum içi kontrolü, federal harcamaları ile ilgili konularda hesap verebilir olması ve buna yönelik olarak da kendi websitelerini oluşturması gerektiği belirtilmiştir. Bu kurallar aynı zamanda özel teşebbüsler için de geçerlidir¹⁸¹.

OGD yayımlandıktan sonra, kurumlara, data.gov altyapısı ile yüksek değerde gördükleri bilgilerin de içerildiği veri tabanını oluşturmak için 45 gün süre verilmiştir. Websitelerini oluşturmak üzere ise, kurumlara 60 gün süre tanınmıştır¹⁸².

Bu süreç içerisinde, 2012 yılında Başkan Obama döneminde Dijital Devlet Stratejisi (Digital Government Strategy) yayınlanmıştır. Bu strateji ile Amerikan vatandaşlarının e-devlet hizmetlerine her zaman ve her yerde ulaşmasını sağlamak ve mobil işgücü etkinleştirmek, yeni elektronik dünyaya uyum sağlayana kadar mantıklı, güvenli ve uygun yollardan gerekli olan yönetim araçlarını, uygulamalarını ve verilerini

¹⁷⁹ Mathews, a.g.m., s.5-6.

¹⁸⁰ Darrell M. West, "State and Federal Electronic Government in the United States", **Governance Studies at Brookings**, Washington, 2008, s.11-12-13.

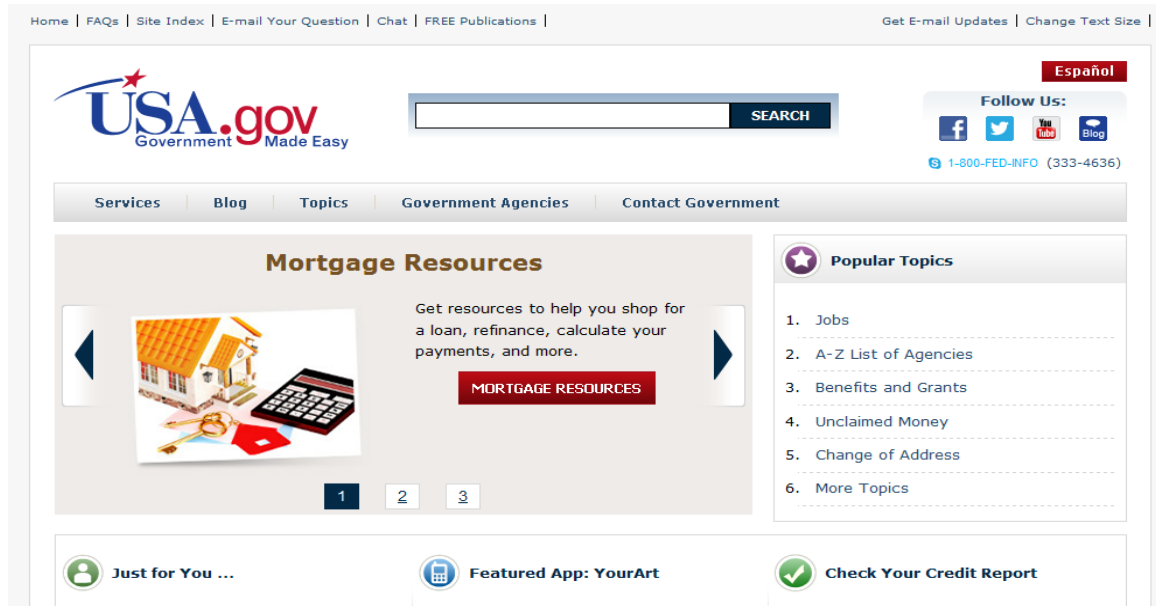
¹⁸¹ Wendy R. Ginsberg, "The Obama Administration's Open Government Initiative: Issues for Congress", **Congressional Research Service**, 2011, s.2.

¹⁸² Ginsberg, a.g.m., s.14-15.

temin etmek, Amerikan halkı için hizmetlerin kalitesini artırmak ve toplumun genelinde yenilikleri teşvik etmek hedeflenmiştir¹⁸³.

ABD’de en önemli e-devlet uygulamalarından biri, Amerikan halkı için daha kaliteli bir hizmet anlayışı ve devlet kurumlarının daha çok şeffaflaşması için yaşama geçirilen usa.gov isimli e-devlet kapısıdır. Bu e-devlet kapısı ile vatandaşlar herhangi bir konu veya kurumla ya da e-devlet kapısı ile ilgili olarak öneri ve şikâyetlerini iletebilmektedirler. Örneğin, trafik konusunda vatandaş kimliğini gizli tutarak şikâyetini internet üzerinden yapabilmekte, yine piyasada bulunan herhangi bir ürünle ilgili olarak doğrudan Ürün Güvenliği Tüketici Komisyonu isimli bir kamu kurumuna şikâyetinde bulunabilmektedir¹⁸⁴.

Resim 1: ABD E-Devlet Anakapısı



Kaynak: <http://www.usa.gov/> (Erişim Tarihi:12.05.2014)

E-devlet hizmeti verilen websitelerinin tamamında yer alan yayımlar, veri tabanları, sesli klipler, video klipler, yabancı dil seçenekleri, güvenlik politikası ve gizlilik politikası, işlemler sırasında e-imza kullanma, kredi kartı ile ödeme, e-posta erişimi, yorum sayfaları

¹⁸³ The White House, **Digital Government: Building a 21. Century Platform to Better Serve the American People**, 2012, s.2.

¹⁸⁴ İnce, a.g.e., s.64.

gibi unsurlar kurumsal içeriklerin başarısını belirlemektedir¹⁸⁵. Ayrıca, ABD’de e-devletten beklenen faydaların ortaya çıkması için uygulayıcıların eğitimine özel önem verilmektedir. Nitekim, ABD’de Boston, Philadelphia, Seattle, Boulder ve Columbia bölgelerinde belediyelerin e-devlet ile ilgili gelişimini kapsayan “Code of America” isimli bir proje ile e-devlet uygulayıcılarının 11 ay boyunca eğitim almaları ve bu uygulamaların güncellenmesi, ayrıca eğitilen personelin bu uygulamaları ülkenin her bölgesinde uygulamaya geçirmesi hedeflenmektedir¹⁸⁶. Ülkede hizmetlerin online olarak sunulması maliyetlerde %70 oranında tasarruf sağlamıştır. Örneğin, Arizona eyaletinde ruhsat ve ehliyet işlemlerinin online olarak verilmesi ile işlem bedeli 7 dolardan 2 dolara düşmüştür¹⁸⁷.

2- ABD Polis Teşkilatlarında E-Devlet Hizmetleri

ABD’de polis teşkilatının yapısı diğer ülkelerin çoğundan farklılık arz etmektedir. Amerikan yönetim sisteminin temel prensiplerinden olan üç kademeli hükümet sistemi ve güçlü yerel yönetimler anlayışı polis teşkilatlarının yapısında da görülmektedir. Bu doğrultuda, ABD’de polis teşkilatları üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; ülke çapında görev yapan Federal Polis, eyaletlerde görev yapan Eyalet Polisi ve bölgesel ve yerel düzeyde görev yapan Şehir Polisi ve Şerif Ofisi yapılanmalarıdır¹⁸⁸. Usa.gov isimli websitesi aracılığı ile bu polis teşkilatlarının internet sayfalarına ulaşılabilmektedir¹⁸⁹.

Federal polis yapılanmaları ülke sınırları içerisinde suç takibinden sorumludur. Bu yapılanmalar içerisinde istihbarat görevi yürütenler de dâhil olmak üzere yaklaşık 60 polis teşkilatı bulunmaktadır¹⁹⁰. Federal polis teşkilatlarına örnek olarak Adalet Bakanlığı’na bağlı olan Federal Suç Soruşturma Bürosu (Federal Bureau of Investigation - FBI); Uyuşturucu ile Mücadele İdaresi (Drug Enforcement Administration - DEA); Alkol, Tütün, Ateşli Silahlar ve Patlayıcılar Bürosu (Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms, and Explosives - ATF); Federal Cezaevleri Bürosu (Federal Bureau of Prisons - BOP); İç Güvenlik Bakanlığı’na bağlı olan ABD Gümrük ve Sınır Koruma (U.S. Customs and

¹⁸⁵ Karaaslan, a.g.t., s.80.

¹⁸⁶ Amerika’nın Yeni E-Devlet Planı, <http://www.scroll.com.tr/haber/code-for-america-projesi/> (Erişim Tarihi: 22.03.2014)

¹⁸⁷ Karaaslan, a.g.t., s.80.

¹⁸⁸ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

¹⁸⁹ <http://search.usa.gov/police> (Erişim Tarihi: 26.03.2014)

¹⁹⁰ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

Border Protection - CBP); ABD Göçmen ve Gümrük Muhafaza (U.S. Immigration and Customs Enforcement - ICE); ABD Gizli Servisi (United States Secret Service - USSS); ABD Sahil Güvenlik (United States Coast Guard - USCG) verilebilir¹⁹¹.

Türk toplumunda ABD Federal polis yapılanmalarından medya ve yayın organları aracılığı ile en çok bilinen polis teşkilatının ABD Adalet Bakanlığı'na bağlı olan FBI olduğu söylenebilir. Bu nedenle FBI'nın resmi websitesi aracılığı ile toplum ile paylaştığı e-devlet hizmetleri incelenecektir. FBI, <http://www.fbi.gov> isimli websitesi aracılığı ile e-devlet hizmeti vermektedir. Toplum bilgilendirmek adına en çok arananlar listesini yayınlamaya vatandaşların hem bilgilendirilmesini hem de bu şahıslara karşı dikkatli olmasını sağlamaktadır. Suçlarla ilgili bu site üzerinden bir ihbar hattı da oluşturulmuştur. Toplum verilen hizmetlerle ilgili olarak kuruma ait birimlerin tanıtımı yapılarak toplumun bilgi sahibi olması sağlanmaktadır. Websitesi aracılığı ile adli sicil kaydı istenebilmekte, adres değişikliği olduğu durumlarda değişikliği bildirmek için gerekli olan form sitede sunulmaktadır¹⁹².

Resim 2: FBI Websitesi Anasayfası



Kaynak: The FBI-Federal Bureau Of Investigation, <http://www.fbi.gov>, (Erişim Tarihi: 27.03.2014)

¹⁹¹ http://en.wikipedia.org/wiki/Law_enforcement_in_the_United_States#Federal (Erişim Tarihi:09.05.2013)

¹⁹² The FBI-Federal Bureau of Investigation, <http://www.fbi.gov>, (Erişim Tarihi: 27.03.2014)

FBI daha çok operasyonel bir birim olduğu için vatandaştan gelen ihbar ve şikâyetleri değerlendirmektedir. Bu nedenle, vatandaş ile etkileşim içerisinde verdiği hizmetlerden çok vatandaşa bilgi edinmesi amacı ile e-devlet hizmeti sunduğu söylenebilir.

Farklı polis yapıları olarak, ABD’de toplam 50 eyalette her eyaletin kendine özgü “Eyalet Polisi” vardır. Her eyalet kendi iç düzenlemesini kendisi yapmaktadır¹⁹³. Genellikle eyalet içi ve eyaletler arası karayollarında trafik kanunundan aldıkları yetkiyi uygulamak, eyalet yönetim binalarının ve valilerin güvenliğini temin etmek, aday polis memurlarının eğitimini sağlamak, teknolojik ve bilimsel hizmetleri geliştirmek, eyalet genelinde meydana gelen ciddi ve karmaşık olaylarda yerel polis güçlerine yardımcı olmak gibi yerel polisin yetkileri dışında olan işlevleri gerçekleştirirler¹⁹⁴. Eyalet Polisi, eyalet veya yerel yönetimlerin bünyesinde faaliyet gösteren Kamu Güvenliği Kurumu (Department of Public Safety) bünyesinde faaliyetlerini yürütürler¹⁹⁵. ABD tarihinde ilk kurulan eyalet polis birimi “Texas Rangers” olarak isimlendirilen Texas Eyalet Polisi’dir. Ancak, tam teşekküllü olarak ilk yapılan eyalet polisi “Pennsylvania Polis Teşkilatı”dır (Pennsylvania Constabulary)¹⁹⁶.

Ülkedeki ilk tam teşekküllü eyalet polisi olması nedeni ile Pennsylvania Polis Teşkilatı’nın (Pennsylvania State Police) ve ülkenin başkenti olması nedeni ile Washington Polis Teşkilatı’nın (Washington State Patrol) e-devlet hizmeti sunduğu websitesi incelenecektir.

Pennsylvania Polis Teşkilatı e-devlet hizmetlerini <http://www.psp.state.pa.us/> adresinden sunmaktadır. Websitesinde Kamu Hizmetleri (Public Services) butonu ile bazı e-devlet hizmetleri sunulmaktadır. Bu buton altında trafik kazası raporunun bir örneği yetkili kişi veya kurumlar tarafından online olarak doldurulabilen bir form aracılığı ile alınabilmektedir. Yine, websitesinde çeşitli formların elektronik ortamda doldurulmasına imkan tanınmıştır. Örneğin, polis olmak isteyenler için online olarak doldurulabilen bir başvuru formu bulunmaktadır. Eyaletteki polis merkezlerinin telefon numaraları ve adresleri belirtilmiştir. Adli sicil kaydı alınabilmesi amacı ile online formlara yer

¹⁹³ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

¹⁹⁴ Gerda Ray, "From Cossack to Trooper: Manliness, Police Reform, and the State", **Journal of Social History**, Vol.28, Iss.3, s.565-566-568.

¹⁹⁵ http://en.wikipedia.org/wiki/Law_enforcement_in_the_United_States#County, (Erişim Tarihi: 12.05.2014)

¹⁹⁶ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

verilmiştir. Bilgi edinme kanunu çerçevesinde doldurulması gereken form paylaşılmıştır. Yine online olarak şikayet formları düzenlenmiştir. Bilgilendirme amaçlı suç istatistikleri ile ilgili olarak yıllık ve aylık olarak istenilen tarihler arasında ve suç yoğunluğu olan bölgelerle ilgili olarak coğrafi bölgelerde sorgulama yapılabilmektedir. Ayrıca ateşli silahlar ve silah ruhsatı alınması ile ilgili bilgilendirme yapılarak, silah satış ve başvuru formları online olarak sunulmuştur. Kolluk Hizmetleri (Law Enforcement Services) başlığı altında polislikle ilgili olarak topluma verilen hizmetler bilgilendirme amacı ile toplumla paylaşılmıştır. Kamu Güvenliği (Public Safety) butonu ile suçlara karşı toplumu bilinçlendirmek ve toplumun güvenliğini sağlamak hedeflenmiştir. Diğer yandan, eyalette arananlar listesinde yer alan on kişi ile ilgili bilgi paylaşılarak toplum bilinçlendirilmektedir¹⁹⁷.

Washington Polis Teşkilat e-devlet hizmetlerini <http://www.wsp.wa.gov/> adresinden sunmaktadır. Websitesinde yer alan Suç ve Güvenlik (Crime&Safety) başlığı altında Adli Sicil Gizlilik Kanunu çerçevesinde geçmişe yönelik adli sicil sorgusu online olarak yapılabilmektedir. Yine, bu başlık altında trafiği tehlikeye düşüren sürücüler, yakıt ve vergi kaçakçılığı, genel güvenlik ve uyuşturucu suçları ile ilgili ihbar hattı numaraları, aranan şahıslar ve kayıp şahısların fotoğrafları paylaşmakta ve belgede sahteciliği önlemek için mal bildirimini online olarak yapılabilmektedir. Sürücü ve Araçlar (Driver&Vehicles) butonu aracılığı ile toplumun trafik ve araçlarla ilgili olarak bilgilencmeleri hedeflenmiştir. Haberler ve Bilgilendirme (News&Information) başlığı altında suçlar ve polislik hizmetleri ile ilgili olarak yıllık raporlar sunulmakta, Yayınlar (Publications) butonu ile suç ve suçu önlemekle ilgili yayınlar paylaşılmaktadır¹⁹⁸.

Her eyaletin kendi polis teşkilatı olduğu gibi, bu eyaletlerin metropollerinde de, sorumluluk bölgesi söz konusu metropoller olan “Şehir Polisi” teşkilatları bulunmaktadır¹⁹⁹. Şehir Polisi belediye başkanlıklarına bağlıdır²⁰⁰. Aşağıda ABD’de ülkenin en batısında ve doğusunda olmak üzere bölgesel olarak farklılık gösteren New York ve San Diego şehirlerindeki Şehir Polisi teşkilatlarının websiteleri aracılığı ile verdikleri e-devlet hizmetleri örnek olarak incelenmektedir.

¹⁹⁷ Pennsylvania State Police, <http://www.psp.state.pa.us/>, (Erişim Tarihi:13.05.2014)

¹⁹⁸ Washington State Patrol, <http://www.wsp.wa.gov/>, (Erişim Tarihi:13.05.2014)

¹⁹⁹ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

²⁰⁰ The History of the Police, Overview of the Police in The United States, Section-1, s.34, <http://www.sagepub.com/home.nav>, (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

New York Şehri Polis Teşkilatı <http://www.nyc.gov/html/nypd> isimli websitesinden e-devlet hizmeti vermektedir. Websitesinde Bilgilendirme (Learn About) başlığı altında polisin misyonu, sorumluluk bölgesi, polis akademisi ve polis iletişim numaraları ile adresleri hakkında toplum bilgilendirilmektedir. Uyanık Ol (Be Alert) butonu ile şehir genelinde işlenen suçların istatistiği, trafik raporları, aranan şahıslar, banka soyguncuları, kayıp şahıslar, terörle mücadele, suç önleme ile ilgili paylaşımlar yapılarak toplumun bu konular hakkında tetikte olması sağlanmaktadır. Verilen Hizmetler (Find Services) başlığı altında trafikten çekilen araçların çekilebileceği noktalar belirtilmektedir. Toplumsal ilişkiler kapsamında toplumla iyi ilişkilere girmek amacı ile yapılan faaliyetler ve organizasyonlar belirtilmektedir. Ayrıca, şehir genelinde işlenen suçlar ile ilgili belirli periyotlar halinde düzenlenen raporlar da toplumun hizmetine online olarak sunulmaktadır²⁰¹. Websitesinde genel itibari ile polis teşkilatının kendi birimleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler ve şehirde meydana gelen olayların içeriği ile ilgili olarak verilen bilgiler yer almaktadır. E-devlet hizmeti açısından toplum ile karşılıklı iletişimden daha çok toplumun polise yardım edebileceği konular hakkında bağlantılar oluşturulmuştur.

San Diego Şehri Polis Teşkilatı www.sandiego.gov/police/ isimli websitesinden e-devlet hizmeti vermektedir. Websitesinde toplumu bilgilendirmek amacıyla şehirde yaşanan son olaylarla ilgili bilgiler En Son Haberler (Latest News) isimli bağlantı ile paylaşılmaktadır. Dilek ve şikâyetler ile ilgili olarak ayrı ayrı iletişim bilgilerine yer verilmektedir. Hizmetler ve Destek (Services&Support) başlığı altında yer alan Suç İstatistik ve Haritaları (Crime Statistics and Maps) butonu ile giriş yapılabilen ve Otomatik Bölgesel Adalet Sistemi (Automated Regional Justice Information System - ARJIS) olarak isimlendirilen (<http://www.arjis.org>) bir websitesi oluşturulmuştur. ARJIS sayesinde şehirdeki suç haritalarına ve suç istatistiklerine ulaşılabilmektedir. Bir suçla ilgili olarak konunun önemini; suçu işleyen ve suçla ilgili olarak delilin olup olmadığını; suçun ırk, cinsiyet veya din ayrımı gözetilerek işlenip işlenmediğini anlamak amacıyla topluma sorular yöneltilerek ihbarın daha sağlıklı kayıt altına alınması hedeflenmektedir²⁰².

²⁰¹ City of New York Police Department, <http://www.nyc.gov/html/nypd/>, (Erişim Tarihi: 13.05.2014)

²⁰² San Diego Police Department, www.sandiego.gov/police/, (Erişim Tarihi: 26.03.2014)

Resim 3: San Diego Polis Teşkilatı Websitesi



Kaynak: San Diego Police Department, www.sandiego.gov/police/, (Erişim Tarihi: 26.03.2014)

Yukarıdaki örneklerden ABD’de farklı polis teşkilatlarının websiteleri ile sunduğu hizmetlerin içeriğinin farklı olduğu anlaşılmaktadır. Bazı polis teşkilatlarının websitelerinde genel olarak toplumun bilgi edinmesine yönelik paylaşımlarda bulunulurken, diğerlerinde toplum ile etkileşim içerisinde hizmet verilmektedir.

B- İNGİLTERE’DE E-DEVLET

Kamu yönetiminin başarısı büyük ölçüde onun etkin işleyişine bağlıdır. Bu etkinliği hayata geçirmek amacıyla teknolojik gelişmeleri takip eden İngiltere e-devlet konusunda yaptığı çalışmalar ve verdiği hizmetler ile öncü devletlerden birisi olarak sayılabilir.

1- E-Devletin Gelişim Süreci

İngiltere’de e-devletin gelişimi açısından atılan ilk adımlardan biri 1994 yılında Kabine Ofisi sorumluluğunda faaliyet yürüten Merkezi Bilgisayar ve Telekomünikasyon Kurumu’nun (Central Computer & Telecommunications Agency - CCTA) internet kullanıcılarını mesleki ve kurumsal websitelerine yönlendiren open.gov.uk isimli bir

websitesini hayata geçirmesidir²⁰³. Bundan sonra, 1998 yılında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından “Rekabetçi Geleceğimiz Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurmak” isimli rapor yayınlanmıştır. Bu rapor ile dünyada rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olmanın yolunun BİT’lerin devlet tarafından etkin olarak kullanılmasından geçtiği belirtilmiştir. Buna yönelik, öncelikle bilgilendirme amacıyla web sayfaları açılmıştır. Bu sayfalar daha sonra etkileşimli websitelerine dönüşmüştür²⁰⁴. Raporla birlikte devlete e-ticaret yapmak isteyen işletmelere gerekli teknik, mali ve yönetsel desteğin sağlanması ve yönetim anlayışının işleyişini ve modernizasyonunu sağlama yükümlülüğü verilmiştir²⁰⁵.

1999 yılında, kamu sektörü ve özel sektör için Devlet Modernizasyonu Eylem Planı hazırlanmış ve planda 62 adet taahhüt yer almıştır. Planda ilk iki yıl topluma tek durakta hizmet vermeyi amaçlayan (one-stop-shop services) e-devlet kapısının hizmete açılması ve e-imza ile işlemlerin yapılabilmesi ve hükümetin tüm ilişkilerini 2008 yılına kadar elektronik ortama aktarması hedeflenmiştir²⁰⁶. Yine bu yıl içerisinde Tony Blair hükümetinin Elektronik Temsilcilik Dairesi (Office of the e-Envoy) isimli bir kurumu hayata geçirmesi ile e-devlet çalışmalarına hız verilmiştir²⁰⁷. E-politika, e-dağıtım, e-iletışim alanlarında strateji yapma, koordinasyonu sağlama ve proje yürütme ile görevli olan bu dairenin kurulmasıyla birlikte, birbirinden bağımsız olarak yürütülen çalışmalar koordineli şekilde yürütölmeye başlamıştır²⁰⁸.

2000 yılında "E-Devlet: Bilgi Toplumunda Kamu Hizmetleri İçin Stratejik Çerçeve" belgesi ile İngiltere'nin resmi e-devlet stratejisi yayınlanmıştır. Bu çerçevede, tüm kamu kurumlarında ve e-ticaret alanının gelişmesini sağlayan merkezi kamu kurumlarında e-devlet anlayışının oluşturulması hedeflenmiştir. Kamu hizmetlerinin online olarak sunulduğu “UKonline.gov.uk” isimli websitesi hayata geçirilmiştir²⁰⁹. Aynı yıl içerisinde, Başbakan Tony Blair hükümet işlemlerinin 2008 yılına kadar elektronik ortama aktarılması hedefini 2005 yılına çekmiştir²¹⁰. Blair hükümetinin hayata geçirdiği

²⁰³ European Commission, **E-Government in the United Kingdom**, Edition 15.0, 2011, s.10.

²⁰⁴ Ahmet Özen, “İngiltere’de E-Devlet”, www.drahmetozen.com, (Erişim Tarihi:31.03.2014)

²⁰⁵ Uçkan, a.g.e., s.82.

²⁰⁶ England Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office, **Modernising Government White Paper**, 1999, s.10-52.

²⁰⁷ SQW Limited and MORI Social Research Institute, **UK Online Centres and E- Government**, Research Report-No 632, Nottingham, 2005, s.4.

²⁰⁸ Uçkan, a.g.e., s.82.

²⁰⁹ European Commission, **E-Government in the UK...**,a.g.e., s.8.

²¹⁰ http://en.wikipedia.org/wiki/Local_eGovernment, (Erişim Tarihi: 03.05.2014)

Elektronik Temsilcilik Dairesi 2001 yılında hükümet genelinde politika yapıcıların e-devlet politikalarının etkinliğini sağlaması için bir dizi kural içeren "E-Politika İlkeleri" isimli belgeyi yayınlamıştır²¹¹. Yine bu yıl içerisinde e-devlet ana kapısı (Government Gateway) oluşturularak kamu hizmetlerinin bir arada bulunduğu merkezi bir websitesinin hayata geçirilmesi²¹² ve 2008 yılına kadar tüm kamu kuruluşlarının online olarak hizmet vermesi hedeflenmiştir²¹³. Directgov olarak isimlendirilen bu ana kapı, İngiliz vatandaşlarına sunulan devlet hizmetlerinin birçoğunu elektronik olarak bir arada barındıran bir sistemdir. 2004 yılında çalışmaları tamamlanan bu sistem ile İngiltere artık devlet olarak elektronik dünyadaki yerini almıştır²¹⁴.

2005 yılında yayınlanan "Etkin Teknoloji İle Dönüşen Devlet" belgesi ile İngiltere'nin yeni e-devlet stratejisi belirlenmiştir. Bu belge BİT'ler aracılığı ile kamu hizmetlerinde dönüşümün ve vatandaş ile işletmelerin BİT'leri etkin kullanmasının gerekliliğini, bu sayede toplumun günlük yaşantısının pozitif yönde değişeceğini ve işletmelerin ihtiyaçlarının azalacağını vurgulamaktadır. Ayrıca, 2009 yılında İngiltere'nin küresel çapta elektronik alandaki konumunu korumak amacıyla hükümet tarafından 20 maddeyi içeren "Dijital İngiltere: Ara Rapor" isimli belge yayınlanmıştır²¹⁵. 2011 yılında ise, Bakanlar Kurulu hükümetin "Yeni BİT Stratejisi"nin uygulanması ile ilgili olarak gelecek 4 yılı kapsayan ve e-devlet hizmetlerinin daha çok gelişmesini hedefleyen ayrıntılı bir plan hazırlamıştır²¹⁶.

İngiltere'de bu süreç içerisinde e-devlet anlayışının dayanağı hükmünde olan çeşitli kanunlar gelişen ihtiyaçlara göre yürürlüğe koyulmuştur. Bu bağlamda, 2000 yılında çıkarılan Bilgi Edinme Kanunu (Freedom of Information Act) ile bireylerin kamu organlarında tutulan bilgilere erişim için başvuru hakkı sağlanmıştır²¹⁷. Ayrıca, bu yıl içerisinde, kamu ve özel sektörde e-imza kullanımını içeren Elektronik Haberleşme Kanunu (Electronic Communications Act) yürürlüğe koyulmuştur. Aynı zamanda, bu kanun ile kamu ve özel sektörde e-ticaret için yasal bir çerçeve oluşturularak elektronik

²¹¹ Karaaslan, a.g.t., s.83.

²¹² Karaaslan, a.g.t., s.83.

²¹³ Ahmet Özen, "İngiltere'de E-Devlet", www.drahmetozen.com, (Erişim Tarihi:31.03.2014)

²¹⁴ Karaaslan, a.g.t., s.83.

²¹⁵ European Commission, **E-Government in the UK ...**,a.g.e., s.6-7.

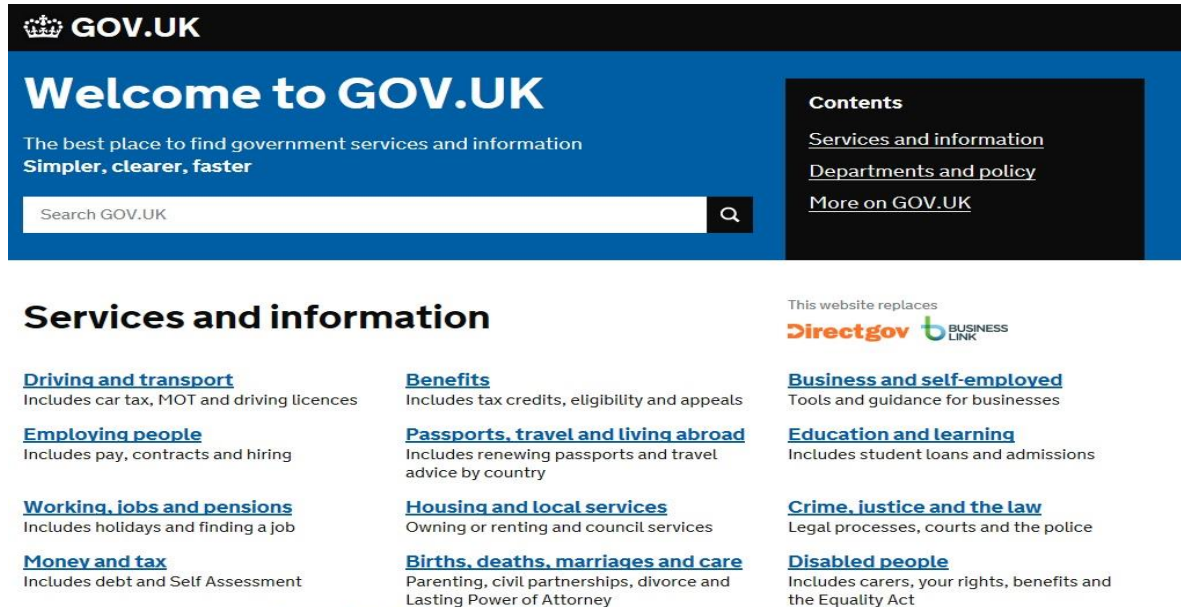
²¹⁶ European Commission, **E-Government in the UK ...**,a.g.e., s.3.

²¹⁷ European Commission, **E-Government in the UK ...**,a.g.e., s.11.

iletişimde güven inşasının kurulması amaçlanmıştır²¹⁸. 2010 yılında internet sebebi ile doğan hak ihlali davalarında mağdur olanların haklarını gözetmek, hak ihlali yapan internet bağlantılarını en az bir yıl süre ile sonlandırmaya yönelik teknik tedbirler sağlamak amacıyla Dijital Ekonomi Yasası (Digital Economy Act) çıkarılmıştır²¹⁹.

Belirli bir süreç içerisinde yaşama geçirilen ve kanunlar çerçevesinde faaliyet yürüten Directgov e-devlet kapısı ile İngiliz Hükümeti vatandaşına, iş dünyasına ve sivil toplum kuruluşlarına online olarak hizmet vermektedir²²⁰.

Resim 4: İngiltere Directgov E-Devlet Kapısı



Kaynak: DirectGov, <https://www.gov.uk/> (Erişim Tarihi: 23.03.2014)

Bu websitesine <https://www.gov.uk/> adresinden ulaşılabilir. Sistemde, 24 bakanlık 331 adet kamu kurum ve kuruluşunun verdiği hizmetler sunulmaktadır. Sürücü belgesi başvurusu, iş arama, evsizlere yönelik verilen konut ve belediyeçilik hizmetleri, cezaevinde bulunan şahısların sorguları, öğrenci harçlarının sorgulanması ve yatırılması, pasaport ücretlerinin ödenmesi, işsizlik ödeneği başvuruları, araç vergileri, Katma Değer

²¹⁸ Karaaslan, a.g.t., s.83.

²¹⁹ European Commission, **E-Government in the UK ...**,a.g.e., s.112.

²²⁰ Karaaslan, a.g.t., s.86.

Vergisi (KDV) sorgusu gibi hizmetler bu websitesi aracılığı ile verilen hizmetlere örnek olarak verilebilir²²¹.

Ayrıca, İngiltere vatandaşların internete ulaşması ve interneti kullanabilmesi açısından da çalışmalar yapmaktadır. Evinde herhangi bir internet bağlantısı bulunmayan ve interneti kullanabilmek için teknik desteğe ihtiyaç duyan vatandaşın ihtiyaçları ülke genelinde yaklaşık olarak 6000 noktada bulunan online hizmet merkezleri tarafından verilen hizmetler ve eğitimler ile giderilebilmektedir²²².

2- İngiltere Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri

Birleşik Krallıkta polisin örgütsel yapısı oldukça karmaşıktır. İngiltere, Galler ve Kuzey İrlanda'da farklı coğrafi bölgeleri kapsayan ve her birinin ayrı bir Emniyet Müdürlüğü (Chief Constable) bulunan toplam 44 emniyet teşkilatı vardır²²³. İngiliz halkı polisin belirli bir otoriteye bağlılığını hak ve özgürlüklerine aykırı bulmuş ve polis sorumluluğunu İç İşleri Bakanlığı'na, yerel yönetimlere ve yerel polis sorumlularına vermiştir. Emniyet Müdürlüklerinin, Emniyet Genel Müdürlüğü gibi merkeze bağlı olduğu bir yapılanma yoktur. Emniyet Müdürlüklerine belediye meclis üyelerinden ve sulh hâkimlerinden oluşan yerel polis otoritelerinin tavsiyesi ve İçişleri Bakanlığı'nın onayı ile Emniyet Müdürü atanır. Polisin örgütsel hiyerarşisinin başında İçişleri Bakanı vardır. Ülkedeki polis güçlerini İçişleri Bakanı temsil eder. Bakanın polis üzerindeki yetkisi daha çok idaridir. Operasyonel anlamda nihai yöneticisi değildir. Ülkedeki emniyet müdürlüklerinin en büyüğü, başkentte bulunan ve "Metropolitan Police" olarak isimlendirilen Londra Polisi'dir. Metropolitan Polis diğer emniyet müdürlüklerinden farklı olarak İçişleri Bakanlığı'nın teklifi ve Kraliçenin onayı ile atanır. İngiltere'deki diğer müdürlükler ayrıca yerel polis otoritelerine bağlı iken, Metropolitan Polisi doğrudan İçişleri Bakanlığı'na bağlıdır²²⁴. Bölgesel olarak örgütlenen polis güçlerinin yanında İngiltere Ulaştırma Polisi (British Transport Police) olarak adlandırılan ve tren yolu

²²¹ DirectGov, <https://www.gov.uk/> (Erişim Tarihi: 23.03.2014)

²²² UK National Audit Office, **Government on The Internet: Progress in Delivering Information and Services Online**, Comptroller and Auditor General HC 529 Session 2006-2007, London, 2007, s.8.

²²³ Association of Chief Police Officers-ACPO, **Policing in the UK: A Brief Guide**, 2012, <http://www.acpo.police.uk/documents/reports/2012/201210PolicingintheUKFinal.pdf>, (Erişim Tarihi: 05.05.2014), s.5.

²²⁴ Seçkin Yavuzdoğan, "İngiltere'de Bağımsız Kolluk Şikayet Sistemi Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 12, Özel S., İzmir, 2010, s.1234-1235-1236.

ağlarının güvenliğinden sorumlu olan polis teşkilatı, Savunma Bakanlığı bünyesinde örgütlenen özel polis güçleri ve nükleer siteleri koruyan Sivil Nükleer Polis (Civil Nuclear Constabulary) yapılanmaları da bulunmaktadır²²⁵. Emniyet müdürlüklerinin her birinin e-devlet hizmeti kapsamında toplumun kullanımına sunduğu ayrı ayrı websiteleri bulunmaktadır. Bölgesel olarak farklılık gösteren Hampshire Polis Teşkilatı ve Northamptonshire Polis Teşkilatı ile diğer polis teşkilatlarından örgütsel yapısı itibari ile farklılık gösteren Londra Polis Teşkilatlarının websiteleri e-devlet hizmet sunumu kapsamında örnek olarak aşağıda incelenmektedir.

Hampshire polisi, www.hampshire.police.uk isimli websitesi ile e-devlet hizmetleri sunmaktadır. Websitesinde toplumu bilgilendirmek amacıyla bazı hizmetler verilmektedir. Bu kapsamda, vatandaşın polisle kolayca irtibata geçmesi için iletişim bilgileri (telefon, e-posta ve sosyal medya) ve bölgede bulunan polis noktalarının yerleri websitesinde belirtilmektedir. Bunun yanı sıra, toplumda artan suçlar ve bu suçlara maruz kalınmaması için toplum websitesi aracılığıyla bilgilendirilmektedir. Bu doğrultuda, örneğin bir suçun mağduru veya tanığı olunması durumunda nasıl hareket edilmesi gerektiği websitesinde ayrıntısı ile belirtilmektedir. Hırsızlık suçlarına maruz kalmamak için websitesinde bulunan Güvenli Evler ve Araçlar (Safer Homes-Safer Vehicles) isimli araçlar ile toplumun bilinçlendirilmesi hedeflenmektedir²²⁶.

Ayrıca, söz konusu bilgi verme işlevinin yanı sıra, vatandaşların ve diğer aktörlerin elektronik olarak gerekli belge ve formları doldurarak, yetkililere göndermesine imkan tanınmıştır. Bununla ilgili olarak verilen hizmetler kapsamında “do it online/online forms” butonu yardımı ile online formlara erişebilmek mümkündür. Bu çerçevede, örneğin, polisin yaptığı soruşturmalara karşı itiraz ve ekleme yapmak için doldurulabilen, yerel olarak sonuçlanan konulara itiraz için doldurulabilen, polisle işbirliği yapmak isteyen kişilerce polise iletmek üzere doldurulabilen, sadece yetkili medya organları tarafından suçluların fotoğraflarını temin etmek için doldurularak yetkililere gönderilebilen, polisle tek telefon hattı üzerinden daha hızlı ve güvenilir şekilde irtibata geçmeyi sağlayan “Doğrudan Erişim Hattı”²²⁷’ni edinebilmek için düzenlenen, bir suç veya kaza ile ilgili olarak vatandaşların

²²⁵ ACPO, a.g.m., s.5.

²²⁶ Hampshire Constabulary, www.hampshire.police.uk, (Erişim Tarihi:01.04.2014)

olaya müdahale eden polis memurları ile ilgili olarak görüş ve şikayetlerini iletmesine imkan veren online form hizmetlerine ulaşmak mümkündür²²⁷.

Northamptonshire Polis Teşkilatı ise, <http://www.northants.police.uk/> isimli websitesi ile e-devlet hizmetleri vermektedir. Websitesinin giriş sayfasında toplumu bilgilendirmek amacıyla polis olmak isteyenler için gerekli bilgiler, aranan şahısların fotoğraf ve kimlik bilgileri, sürücü eğitim kursları ile ilgili bilgiler, terör örgütlerine karşı yapılan operasyonlar da dâhil olmak üzere diğer operasyonlar hakkındaki bilgiler, suçtan zarar görenlere destek sağlanmasına yönelik paylaşılan bilgiler, polis helikopterlerinin aktiviteleri ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Polisin suç ve suçlularla ilgili yaptığı çalışmalar ile ilgili olan haberler de toplumla paylaşılmaktadır. Bunların yanında, twitter, facebook, youtube gibi sosyal paylaşım siteleri aracılığı ile de bilgilendirme amacıyla hizmet verilmektedir²²⁸.

Vatandaşların ve diğer aktörlerin katılımına dayalı olarak websitesinde oluşturulan “do it online” isimli bir buton ile online formlara ulaşılabilir. Bu hizmetler kapsamında sahtecilik, nefret ve internet suçları da dahil olmak üzere suçlar online olarak ihbar edilebilmektedir. Uyuşturucudan, tehlikeli araç sürmekten, çocuğun cinsel istismarından kaynaklanan suçlar ayrı bir şekilde kategorize edilerek bu formlar aracılığı ile polise bildirilmesi istenmektedir. Websitesi ve çağrı merkezi hakkında görüşlerin belirtildiği, polis hakkındaki şikayet ve memnuniyetsizlik ile tebriklerin dile getirildiği, genel olarak sorulmak istenen soruların iletilebildiği online geri bildirim formları da toplumla etkileşimi sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, suçu önlemek amacıyla, belirli bir şüphe ve terör faaliyetleri ile ilgili olarak ayrı online formlar düzenlenmiştir. Ayrıca suç haritalarına ulaşmak, bilgi edinme özgürlüğü çerçevesinde bilgi talep etmek, online dokümanlara erişmek, ruhsat ve silah sorgulamak ve yenilemek, sürücü eğitim kurslarına başvurmak ve trafik ceza puanı sorgulamak amacıyla da online formlar düzenlenerek toplumun hizmetine sunulmuştur²²⁹.

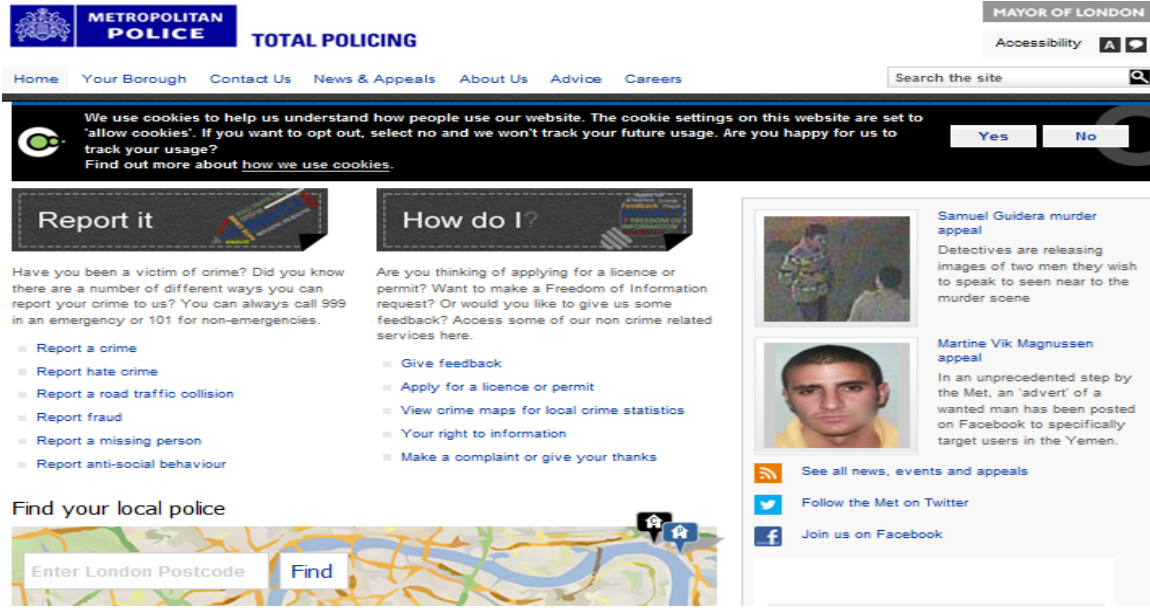
²²⁷ Hampshire Constabulary, <http://www.hampshire.police.uk/internet/do-it-online/online-forms/> (Erişim Tarihi:04.05.2014)

²²⁸ Northamptonshire Police, <http://www.northants.police.uk/> (Erişim Tarihi:04.05.2014)

²²⁹ Northamptonshire Police, <https://www.northants.police.uk/site/forms/> (Erişim Tarihi:04.05.2014)

Doğrudan doğruya İç İşleri Bakanı'na bağlı olan ve Metropolitan Polisi olarak da isimlendirilen Londra Polis Teşkilatı e-devlet hizmetlerini <http://content.met.police.uk> isimli websitesi ile vermektedir.

Resim 5: Londra Polis Teşkilatı Websitesi



Kaynak: <http://content.met.police.uk/>, (Erişim Tarihi: 23.03.2014)

Websitesinde Raporla (report it) isimli bir buton ile polise bir suç, nefret suçu, trafik kazası, dolandırıcılık, kayıp şahıs bilgileri ve anti-sosyal davranışlar bildirilebilmektedir. Bu bildirimler içerisinde “report a crime” butonu ile aciliyeti olmayan suç ve nefret suçları ile kaza raporları polise bildirilebilmektedir. Nefret suçlarını içeren “report hate crimes” butonu ise sakatlık, ırk, dini inanç, cinsel eğilim ve transseksüellik gibi herhangi bir nedenden dolayı nefret suçu işleyenler tarafından mağdur olan kişilerin mağduriyetlerini polise ihbar ettiği bir formu içermektedir. Trafik Kazası Raporu (Report a Road Traffic Collision) isimli buton ile bir kaza sonrası kazaya taraf olanların tuttuğu kaza raporu online olarak paylaşılmaktadır. Soygun İhbarı (Report Fraud) isimli buton ile vatandaşların soygun suçlarını bildirirken izlenecek yol belirtilmekte hızlı bilgi verilmesi açısından önce telefon ile polise bildirim yapılması gerektiği belirtilerek, online olarak bildirilmesi için ise Suç İhbarı (Report a Crime) bağlantısı kullanılarak suçun ihbar edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Kayıp Şahıs İhbarı (Report a Missing Person) butonu

ile kayıp şahısların polise bildirilmesi için telefon ihbarı yapılması, polis merkezine bizzat başvurulması veya bir polis memuru ile irtibat kurularak kayıp şahsın bildirilmesi gerektiğine yönelik olarak bilgilendirme yapılmaktadır. Anti-Sosyal Davranışları İhbar Et (Report Anti-Social Behaviour) isimli buton ise dilencilik, gürültü yapmak, fuhuş, kabadayılık, kamuya açık yerlerde içki içmek gibi davranışların polise nasıl bildirileceğine yönelik olarak bilgilendirme yapılmakta, vatandaşla buna yönelik olarak etkileşimli bir online iletişim kurulmamaktadır²³⁰.

Websitesinde “Nasıl Yaparım?” (How do I?) başlığı altında farklı e-devlet hizmetleri verilmektedir. Polise herhangi bir soruşturma veya polislikle ilgili olarak soru sormak istendiğinde bir form aracılığı ile geribildirim yapılabilmektedir. Bir belge veya izin başvurusunda bulunmak istendiğinde online olarak gösteri ve yürüyüş izinleri, film çekim izinleri, tarihi para koleksiyonu yapma izinleri, silah ruhsatına başvuru işlemleri yetkililerden talep edilebilmektedir. Ayrıca, bilgi edinebilmek amacıyla Londra’nın herhangi bir yerinde işlenen suç oranları ile ilgili olarak suç haritasına (View Crime Maps for Local Crime Statistics) ulaşılabilmektedir. Bilgi edinme hakkı (Your Right to Information) ile ilgili olarak, bilgi edinmeye yönelik süreçler hakkında bilgi verilmektedir. Toplumun polisle ilgili tebrik ve şikayetlerini (Make a Complaint or Give Your Thanks) yetkililere ulaştırması için online olarak doldurulabilen formlar devlet ve toplumun etkileşimi kapsamında hizmete sunulmuştur²³¹.

Ayrıca, websitesinde polis merkezi sorgulama sistemi de vatandaşlara en yakın polis merkezinin neresi olduğu bilgisini vermektedir. Polisle iletişime geçmek istendiğinde (Contact Us), suç bildirim, terörizm, trafik, kayıt işlemleri, mağdura destek ve tavsiyeler, hizmetlerle ilgili geri dönüşüm sağlama şeklinde iletişim nedenleri kategorize edilerek hem ihbarcıya hem de polise kolaylık sağlanmıştır. Örneğin trafik ile ilgili olarak, trafik kazası sonrası gerekli olan formlar, bir aracın alabileceği maksimum yük bilgileri, şehirdeki hız sınırları, trafikle ilgili polisle online olarak irtibata geçme gibi hizmetler verilmektedir²³².

İngiltere’de farklı sorumluluk bölgelerinde birbirinden bağımsız olarak yapılan polis teşkilatlarının hizmet sunduğu sitelerinin ABD’de olduğu gibi standart bir içeriği yoktur. Polis teşkilatlarının sitelerinden sunduğu hizmetler toplumu bilgilendirmenin

²³⁰ Metropolitan Police-Total Policing, <http://content.met.police.uk>, (Erişim Tarihi:01.04.2014)

²³¹ Metropolitan Police-Total Policing, <http://content.met.police.uk>, (Erişim Tarihi:01.04.2014)

²³² Metropolitan Police-Total Policing, <http://content.met.police.uk>, (Erişim Tarihi:01.04.2014)

yanında vatandaşla etkileşimi de kapsamaktadır. Diğer ülke polis teşkilatlarına göre İngiltere’de bulunan polis teşkilatlarının sitelerinde sunduğu toplumla etkileşimli hizmet uygulamalarındaki gözle görülür fazlalığın, toplumun demokrasi anlayışının güçlü olmasının bir tezahürü olduğu söylenebilir. Bu nedenle, İngiltere’de polis teşkilatlarının siteleri ile verdiği hizmetler örnek alınabilir.

C- SİNGAPUR’DA E-DEVLET

Singapur e-devlet hizmetlerini ABD’den sonra en erken geliştiren ülkedir. Nitekim 1980’lerin başından itibaren ülkede e-devlet hizmetlerinin uygulandığı görülmektedir²³³.

1- E-Devletin Gelişim Süreci

Singapur’da 1980 yılında hayata geçirilen Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi ile BİT kullanımını ülkede yaygınlaştırmak amaçlanmıştır. Komite 5 yıllık planlarla ülkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirilmiş ve eğitmiştir. Bu eğitimlerin de artması ile BİT sektörü gelişmiş ve Singapur’un üreten bir ülke haline gelmesine katkı sağlamıştır²³⁴. BİT’lerin kullanımının artması ile birlikte ülke e-devlet politikasını da oluşturarak zamanla geliştirmiştir.

Komite çalışmaları ile 1980’lerin ortalarında ülkenin teknoloji altyapısını kurmuştur. Diğer yandan, kamu kurumlarının birbirine bağlanması ve tek duraktan hizmet anlayışına geçiş sağlanmıştır. 1990’ların başlarına doğru, okulları internet erişimi sağlayan “School Links”, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi, Tek Duraklı Adres Değişim Sistemi, Ticaret Ağı, Hukuk Ağı, Tıp Ağı gibi projeler yaşama geçirilmiştir²³⁵.

2000-2003 yılları arasında kapsayan E-Devlet Eylem Planı (e-GAP - E-Government Action Plan) ile e-devlet konusunda dünya çapında liderlik hedeflenmiştir. Planda elektronik hizmet sunumu, bilgi temelli iş dünyası, teknoloji deneyimi, operasyonel etkinlik gelişimi, uyumlu ve güçlü BİT altyapısı ve eğitiminin sağlanması amaçlanmıştır. 2003-2006 yılları arasında kapsayan E-Devlet Eylem Planı (e-GAPII) ile mutlu müşteri, devlet ile e-bağlantılı vatandaş ve kapsamlı devlet hedeflenmiştir. Bu Eylem Planı’nda

²³³ Uçkan, a.g.e., s.79.

²³⁴ Çiçek ve diğerleri, a.g.m., s.7.

²³⁵ Uçkan, a.g.e., s.80.

tarafların birbiri ile daha etkin bir şekilde iletişimine geçmesi ve vatandaşlar için gerekli olan hizmetlerin websitelerine entegre edilmesine odaklanılmıştır. 2006-2010 yıllarını kapsayan Eylem Planı (iGOV Master Planı)ise, BİT kullanımı konusunda vatandaşların en üst düzeyde memnuniyet hedeflemiştir. Bu hedefe erişmek için e-hizmetlerde erişim ve zenginliğin artırılmasına, sorumlulukların vatandaşla paylaşılmasına devletin kapasitesinin artırılmasına ve ulusal rekabetçi üstünlüğün sağlanmasına odaklanılmıştır²³⁶.

2001-2015 yılları arasını kapsayan “eGov2015 Masterplan” (eGov2015 Ana Planı) ile birey için devlet (government-to-you) anlayışından birey ile birlikte devlet (government-with-you) anlayışına geçilerek ortak yönetim (Collaborative Government) anlayışını oluşturmak hedeflenmiştir²³⁷. Diğer yandan, bu Plan ile hedeflenenler arasında daha önce kullanılmayan, youtube ve facebook gibi sosyal ağların kullanılarak BİT kullanımının gelişmesini sağlamak, kamu çalışanlarının diğer kurumlar ile uyum içinde çalışabilmesi ve vatandaşlar ile özel sektöre büyük bir bilgi havuzunun sunulabilmesi, kamu sektöründe karar alma süreçlerinin kolaylaştırılıp hızlandırılarak daha iyi sonuç alınabilmesi gibi çok yönlü ve dinamik konular ile ilgili olarak kamunun ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamak, kendi görüşlerini sanal ortamlarda rahatça ifade edebilen ve teknolojiyi kullanabilen yeni neslin beklentilerini karşılayabilmek için kamu politikalarını dizayn etmek de sayılmaktadır²³⁸.

Bu hedefler kapsamında Singapur’da hayata geçirilen en dikkat çekici proje “E-Vatandaş” (E-Citizen) projesidir. Projede idari hizmetlerin tek portalda sunulması hedeflenmiştir. Sitede toplumun çevrimiçi işlemlerini yapmasını kolaylaştıran iyi organize edilmiş bir görünüm hâkimdir. Websitesi daha çok eğitim, sağlık, iş bulma gibi toplumsal meselelere yönelik olarak dizayn edilmiştir. E-Vatandaş projesi başarılı olmuştur ve bu başarı hizmetlerin kaliteli ve hızlı sunulmasını sağlayan kamusal hizmet yapısına dayanmaktadır²³⁹.

Asya kıtasında gelişmiş olan devletlerarasında buluna Singapur, e-devlet konusundaki bu uygulamaları ile Asya’daki ilk uygulayıcı devletlerarasına girmiştir.

²³⁶ Karaaslan, a.g.t., s.99.

²³⁷ Singapour eGov 2015, **E-Government Masterplan 2011-2015 Collaborative Government**, Singapore, 2011, s.2.

²³⁸ Singapour eGov2015, a.g.e., s.7.

²³⁹ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.107.

Singapur e-devlet alanındaki politikaları ve uygulamaları neticesinde vatandaş ve iş dünyasına 300 farklı kamu hizmetini ulaştırabilecek noktaya gelmiştir²⁴⁰.

Bu e-devlet portalında vatandaşlar kendi internet sitelerini kişiselleştirebilmekte, ilgilendikleri alanlardan öncelik sıralaması yapabilmektedirler. Ayrıca, ülke çapında bulunan 28 adet “vatandaş bağlantı merkezi” ile e-devlet hizmetine erişim imkânı olmayan vatandaşlara coğrafi erişim imkânı da tanınmaktadır²⁴¹.

2- Singapur Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri

Singapur’daki e-devlet websitesinin sağladığı kolaylıklardan birisi, websitesine giren kişiyi ana sayfada bir arama motorunun karşılaması ve bu arama motoru aracılığı ile rahatlıkla istenilen kurumun websitesine ulaşılabilmesidir. Singapur polis teşkilatı internette hizmetlerini <http://www.spf.gov.sg/> uzantılı websitesi üzerinden vermektedir.

Resim 6: Singapur Polis Teşkilatı Websitesi



Kaynak: Singapore Police Force, <http://www.spf.gov.sg/>, (Erişim Tarihi: 08.04.2014)

²⁴⁰ Karaaslan, a.g.t., s.98.

²⁴¹ Pauline Tan, “Singapore e-Government iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government”, ICA Country Report, Singapore, 2007, s.8.

Websitesinin giriş sayfasında acil kodlu, yerel, deniz aşırı ve trafikle ilgili telefon numaraları belirtilmiştir. Polisin yaptığı ve destek olduğu yayınlar internet sitesinde yayınlanarak toplum, polis hakkında bilgilendirilmektedir. Websitesi aracılığı ile polis hizmetleri e-hizmetler (e-services) olarak sunulmuştur.

Elektronik Polis Merkezi (Electronic Police Center-EPC) isimli bir bağlantı ile verilen hizmetler kapsamında, acil olmayan ancak polisin sorumluluk alanına giren konuların polise bildirilmesi, olayın meydana geliş şekline göre suç olmayan ancak daha sonra bir suç doğurabilecek olayların (kredi kartı kaybetmek gibi) polise bildirilmesi, kayıp ve çalıntı malların polise bildirilmesi, haciz konulması istenen araçların polise bildirilmesi gibi işlemler toplumun hizmetine sunulmuştur. Sistem ile polis tarafından yapılan bir işlemle ilgili olarak sabıka kaydının olup olmadığı sorgulanmakta, poliste bulunan rapor ve belgelerin onaylı suretlerinin alınabilmesi ve polis olmak isteyenler için online olarak başvurulmasına imkân sağlamaktadır. Ayrıca sürücü belgesi sorgulaması, fotoğraflı ehliyet tesliminin yapılıp yapılmayacağı, sürücü belgesi almaya uygun olup olmadığı gibi sorgulamalar da bu sistem aracılığı ile yapılabilmektedir²⁴².

Singapur Polis Teşkilatı'nın websitesi ile verdiği hizmetler, genel olarak toplumla etkileşimli olarak sunulmaktadır. Bu hizmetlerin içeriği toplumun karşılaşma ihtimali yüksek olan konular gözetilerek belirlenmektedir. Singapur Polis Teşkilatı'nın websitesinde verdiği hizmetlerin diğer ülke polis teşkilatlarının websiteslerinde vereceği hizmetler için örnek teşkil edebilecek durumda olduğu söylenebilir.

D- İSVEÇ'TE E-DEVLET

İsveç e-devlet konusunda dikkat çeken Avrupa ülkelerinden birisidir. 2000'li yıllar ile birlikte bu konuda yaptığı atılımla, 2008 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması'na göre dünyada e-devlet uygulamalarında ilk sırayı almıştır²⁴³. 2012 yılı verilerine göre, ilk sırayı kaptırsa da e-devlet konusunda önde gelen ülkeler arasında hala yerini korumaktadır²⁴⁴.

²⁴² Singapore Police Force, <http://www.spf.gov.sg/>, (Erişim Tarihi: 08.04.2014)

²⁴³ United Nations, **E-Government Survey 2008**..., a.g.e., s.19.

²⁴⁴ United Nations, **E-Government Survey 2012**..., a.g.e., s.11.

1- E-Devletin Gelişim Süreci

İsveç'te e-devlete yönelik ilk adım 1997 yılında “Devletle e-Bağlantı” (Government e-Link-GeL) girişimi ile atılmıştır²⁴⁵. Bundan sonra, 1998’de BİT’ler aracılığı ile modernizasyonun sağlanması hedeflenerek “Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi” stratejisi yayınlanmıştır. 1999 yılında ise, ülkeyi bilgi toplumunda lider ülke yapmak amacıyla “Bilgi Toplumu Girişimi” benimsenmiş ve yine bu yılda “Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi” başlıklı eylem planı kabul edilmiştir²⁴⁶. Kamu çalışanlarının bir platformda iletişime geçmelerini sağlamak amacı ile 2000 yılında Kamu e-Forum (Public eForum) hayata geçirilmiştir²⁴⁷. 2002 yılında kamu hizmetlerine 7 gün 24 saat ulaşabilmeyi hedefleyen bir e-devlet anlayışı çerçevesinde, Kamu Yönetimi Sekreteryası görevlendirilmiştir²⁴⁸.

2004 yılında İsveç Hükümeti e-devlet portalı olarak www.sverige.se isimli websitesini yaşama geçirmiştir. İsveç Hükümeti 2005 yılında işletmelerin yükünü hafifletmeye yönelik olarak bir eylem planı hazırlamıştır. Bu eylem planında 8 bakanlık ve 46 kurumun hazırladığı 291 adet madde bulunmaktadır. Yine aynı yıl içerisinde toplum için bilgi teknolojileri politikasından, bilgi toplumu için politika yapma anlayışına geçilmesi hedeflenerek küresel anlamda bilgi toplumunun liderliğini oluşturacak olan yeni bir BİT Politikası benimsenmiş ve 1999 yılında kabul edilen Bilgi Toplumu Girişimi anlayışı güncellenmiştir. 2006 yılında ülkenin e-devlet sürecini takip eden ve hükümetinin işlemlerini izleyen ve gelişimini sağlayan İsveç İdari Kalkınma Ajansı kurulmuştur. Ajans kamu kurumları websitelerinin güncellenmesi konusunda çalışmalar yapmıştır. Aynı yıl içerisinde Yerel Yönetimler ve Mali Piyasalar Bakanlığı (The Ministry for Local Government and Financial Markets) e-devletin sorumluluğuna getirilmiştir. Bakanlık 2008 yılında E-Devlet Eylem Planı’nı (Action Plan for e-Government) yayınlamıştır. Belgede, 2010 yılına kadar, kamu kurumlarının sorumluluğu ile belediyeler ve bölgesel yönetimler arasındaki koordinasyonun sağlanması konusunda gerekli olan politik alanlar üzerinde durulmuştur. Aynı yıl, İsveç İdari Kalkınma Ajansı’nın websitesinde “Kamu Sektörü Websiteleri için Ulusal Rehber” (National Guidelines for Public Sector Websites) yayınlanmıştır. Bu rehber, tüm vatandaşların eşit fırsatlardan yararlanması için kamu

²⁴⁵ European Commission, **E-Government in the Sweden**, Edition 15.0, 2012, s.10.

²⁴⁶ Çelikkol, a.g.t., s.60

²⁴⁷ European Commission, **E-Government in the Sweden**, s.10.

²⁴⁸ Çelikkol, a.g.t., s.60

kurumlarına ait ihaleler ve harcamaların kurumların websitelerinde yayınlanmasına yönelik yapılması gereken çalışmaları kapsamaktadır. Aynı yıl içerisinde, Yerel Yönetimler ve Mali Piyasalar Bakanlığı kamu yönetiminin etkinliğini artırmak için e-devlet yapılanmasının yönetimi ile ilgili olarak büyük çapta bir reform hareketine girmiştir²⁴⁹.

2009 yılında hükümet e-devletin gelişimi, koordinesi ve liderliği için “E-Devlet Heyeti” (e-Government Delegation) oluşturma kararı almış, böylece İsveç İdari Kalkınma Ajansı’nın görevine son verilmiştir²⁵⁰. Söz konusu heyetin ana görevleri güncel e-devlet politikalarını önermek, İsveç’in e-devlet projelerinin gelişimini koordine ve kontrol etmek, ulusal düzeyde e-devlet çalışmalarını takip etmek, devletin BİT standartlarını takip ve koordine etmek, hükümeti uluslararası e-devlet çalışmalarında desteklemek olarak sıralanabilir²⁵¹. Heyet, kamu kurumlarının etkinliğinin artırılması ve toplumun e-devlet ile ilgili daha fazla bilgi sahibi olması için “E-Devlet Alanında Kamu Kurumlarının Çalışma Stratejisi” (Strategy on the work of the Public Agencies in the field of e-Government) belgesini yayınlamıştır²⁵². Yine bu yılda, İsveç Hükümeti vatandaşların politik karar alma süreçlerine dâhil olmasını amaçlayarak “İsveç Yerel Yönetimler ve Bölgeler Birliği”ne (Swedish Association of Local Authorities and Regions) BİT’lerden daha fazla yararlanması için mali yatırımda bulunmuştur. E-devlet konusunda bu yıla kadar yaptığı tüm bu atılımlar neticesinde Avrupa Komisyonu İsveç’in lider ülke olduğu ile ilgili olarak bir rapor yayınlamıştır²⁵³.

2011 yılında “İsveç Elektronik Ajandası” (Digital Agenda for Sweden) isimli belge yayınlanmıştır. Bu belge ile kamu kurumları, iş dünyası ve sivil toplum kuruluşları için ‘dünyanın en başarılı elektronik toplumu’ unvanını korumak, var olan kaynaklarını daha iyi bir strateji çerçevesinde kullanmak ve Avrupa’nın Elektronik Ajandası’ndan faydalanmak amaçlanmıştır²⁵⁴. 2008 yılında BM’nin araştırmasına göre e-devlet konusunda dünya lideri olan İsveç 2012 yılı araştırmasına göre liderliği Kore’ye kaptırılmış ve yedinci sırada yer almıştır²⁵⁵.

²⁴⁹ European Commission, **E-Government in the Sweden**, s.6-7-8.

²⁵⁰ European Commission, **E-Government in the Sweden**, s.6.

²⁵¹ Magnus Enzell, “**Demand-Driven Development of e-Government in Sweden**”, Finans Department, t.s., s.3.

²⁵² http://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment_in_Europe#Sweden (Erişim Tarihi:22.05.2014)

²⁵³ European Commission, **E-Government in the Sweden**, s.6.

²⁵⁴ European Commission, **E-Government in the Sweden**, s.4-5.

²⁵⁵ United Nations, **E-Government Survey 2012**..., a.g.e., s.11.

2- İsveç Polis Teşkilatında E-Devlet Hizmetleri

İsveç'in idari yapısı 24 özerk bölgeden oluşmaktadır. Ancak buna rağmen polis teşkilatı her eyalete özgü olarak değil, ülke genelinde tek merkeze bağlı olarak örgütlenmiştir. Polis teşkilatı İçişleri Bakanlığı'na bağlıdır. Ülkemizde olduğu gibi polis teşkilatı Genel Müdürlük (Rikspolis) ve buraya bağlı olan İl Müdürlükleri'nden (Länspolis) oluşmaktadır²⁵⁶.

İsveç polis teşkilatı internette hizmetlerini <http://polisen.se> isimli websitesi üzerinden vermektedir. Bu websitesinde 13 farklı dilde hizmet verilmektedir²⁵⁷.

Resim 7: İsveç Polis Teşkilatı Websitesi



Kaynak: The Swedish Police, <http://polisen.se/en/Languages/Startpage/> (Erişim Tarihi:25.05.2014)

Ana sayfada polisin verdiği hizmetler ile ilgili olarak bazı kısayollar belirtilmiştir. E-devlet ile ilgili olarak Hizmet (Service) isimli bir buton oluşturulmuştur. Bu buton ile pasaport ve kimlik kartlarının alınması veya yenilenmesi gerektiği durumlarda, bir kriz anında, konser, miting, açık hava toplantısı gibi izin alınması gereken durumlarda yapılması gerekenlerle ilgili bilgiler verilmektedir. Polis birimlerinin verdiği hizmetlerle

²⁵⁶ <http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=41>, (Erişim Tarihi:25.05.2014)

²⁵⁷ The Swedish Police, <http://polisen.se/en/Languages/Startpage/> (Erişim Tarihi:25.05.2014)

ilgili olarak hazırlanan dokümanlar pdf formatında sunulmaktadır. Kanunlar ve Kurallar (Laws&Regulations) başlığı altında polisin verdiği hizmetler ile ilgili kanun ve kurallar çerçevesinde izlediği yol belirtilmiştir. İsveç Polisi (The Swedish Police) butonu ile de polis teşkilatı hakkında genel bilgiler paylaşılmaktadır. Websitesinin ana sayfasında polisle irtibata geçebilmek için iletişim adresleri belirtilmiş, herhangi bir suçla ilgili olarak online ihbar hattı da geliştirilmiştir²⁵⁸.

Toplumla etkileşim içerisinde verilen hizmetler kapsamında, vatandaşlar kendileri ile ilgili olarak polis kayıtlarını online ortamda talep edebilmektedir. Suç Mağdurları (Victims of Crime) butonu ile işlenen suçlar hakkında ihbarın daha ayrıntılı yapılabilmesini sağlamak amacı ile online suç bildirim formları toplum hizmetine sunulmuştur²⁵⁹.

İsveç'in e-devlet konusunda dünyanın önde gelen devletleri arasında bulunması ve polis teşkilatının Türk Emniyet Teşkilatı ile benzerlik göstermesi nedeni ile EGM İsveç Polisi'nin e-devlet uygulamalarından örnek alabilir. İki ülkenin toplumsal yapısı farklı olmasına rağmen polis teşkilatlarının örgütsel yapısının benzerlik göstermesi İsveç Polisi'nin e-devlet uygulamalarının örnek alınması için bir nedendir. İsveç Polisi'nin internet aracılığı ile hem bilgilendirme amaçlı hem de toplumla etkileşimli olarak verdiği hizmetlerin çeşitliliği bu nedeni biraz daha kuvvetlendirmektedir.

II- TÜRKİYE'DE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI

Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de kamu kurumlarının BİT'lerden daha fazla yararlanarak kamu yönetimini daha etkin, verimli ve hızlı hizmet verebilen bir yapıya kavuşturmak amacıyla kanuni düzenlemeler ve altyapı çalışmaları yapılmış ve yapılmaktadır. Bu bağlamda, bu bölümün geri kalan kısmında Türkiye'de e-devletin gelişim süreci ve yaşama geçirilen e-devlet uygulamaları detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

²⁵⁸ The Swedish Police, <http://polisen.se/en/Languages/Startpage/> (Erişim Tarihi:25.05.2014)

²⁵⁹ The Swedish Police, <http://polisen.se/en/Languages/Startpage/> (Erişim Tarihi:25.05.2014)

A- TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ

Türk kamu yönetiminde BİT'lerin kullanılması kararı 1980'li yıllarda alınmıştır. 1982 yılında e-devlete geçiş aşaması niteliğinde olan '1983-1993 Haberleşme Ana Planı' hazırlanarak, 1983 yılı Haziran ayında Posta ve Telgraf Teşkilatı (PTT) tarafından sayısal iletişime geçilmiştir. Bu rapor ile yurtiçinde yapılacak olan haberleşmelerin elektronik ortamda yapılması gerektiği ifade edilerek, yeni iletişim anlayışının ulusal kalkınmaya etki edeceği, ulusal güvenlik, ülke savunması ve uluslararası ilişkilerde önem taşıyacağı ve yaygınlaştıkça toplumun refah düzeyinin artacağı belirtilmiştir²⁶⁰.

1990 ve 2000 yılları arasında BİT'ler alanında yaşanan gelişmeler, etkisini ülkemizde de göstermiştir. Bu çerçevede, Dünya Bankası'nın desteği ile 1993 yılında "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesi hayata geçirilmiştir. Aynı yıl Nisan ayında ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hat kurulması ile Türkiye ilk defa internet ile tanışmıştır. Bundan sonra, internetin yayılım hızı artarak sürmüştür. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BYTK) tarafından 1997 yılında alınan birtakım kararlar e-devlet vizyonu çerçevesinde bazı adımları içermektedir. Türkiye'de bilgi altyapısının sağlanmasına yönelik olarak kurulun aldığı 29 karardan 3'ü Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi'nin (ULAKBİM) kurulması, Elektronik Ticaret ağının kurulmasıdır²⁶¹. Ayrıca, karar metninde kamu hizmetlerinin uzaktan hızlı erişimle yürütülmesi için gerekli hazırlıkların yapılmasına yönelik olarak Kamu-Net Projesinin yaşama geçirilmesi de gündeme gelmiştir. Kamu-Net projesinin kapsamı 1998 yılında BYTK'nın yaptığı toplantı neticesinde daha çok netleşmeye başlamıştır. Buna göre proje kamu kurumlarının kendi içlerinde ve birbirleriyle ağ teknolojisi aracılığı ile oluşturdukları bir "bilgi anayolu"nun yaşama geçirilmesini hedeflemektedir²⁶².

BYTK'nın 1997 yılında aldığı kararlar arasında e-devlet açısından üzerinde en çok durulması gereken TUENA planının hazırlanması ve buna bağlı olarak çıkacak olan oluşumlar ile ilgili alınan kararlardır. BYTK'nın aldığı bu kararlardan sonra, 1998'de yapılan toplantı neticesinde TUENA için gerekli olan mali desteğin sağlanması gerektiği üzerinde durulmuştur. Buna göre sonraki 10 yıl içerisinde 15 milyar dolar şebeke için, 20

²⁶⁰ Koroğlu, a.g.t., s.59-60.

²⁶¹ Çarıkçı, "Türkiye'de E-Devlet...", a.g.m., s.103.

²⁶² İnce, a.g.e., s.74.

milyar dolar da uç birimler (terminaller) için olmak üzere toplamda 35 milyar dolar harcama yapılması planlanmıştır²⁶³. TUENA ile ülkemizdeki BİT altyapı ve kullanımı konusunda mevcut durum, BİT'lerin kullanımı hakkında dünyadaki eğilimler ve bunlara bağlı olarak geleceğe yönelik hedefler ile kurumsal yapılanma önerileri ele alınarak, Türkiye'nin enformasyon politikalarının belirlenmesi amaçlanmıştır²⁶⁴.

Diğer yandan, BYTK kararları çerçevesinde 1998 yılında 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan Kamu Net Teknik Kurulu e-devlete geçiş süreci ve vizyonu adına önemli bir yer tutmaktadır²⁶⁵. Teknik Kurul bu Genelge ile oluşturulan Kamu Net Üst Kurulu'nun yetkilendirmesi ile çalışmalarını yürütmektedir. Genelgede Kamu Net Üst Kurulu "kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan dar boğazların aşılması amacıyla; Başbakanlık Müsteşarı'nın başkanlığında" kurulan bir kurul olarak açıklanmaktadır²⁶⁶.

Teknik Kurul tarafından koordine edilen çalışmaları kapsayan ve 2000 yılında oluşturulan "Ulusal Bilgi Sistemi Raporu" ile kamu birimleri arasında yapılan yazışmaların elektronik ortamda yapılabilmesi hedeflenmiştir. Raporda, kamu kurumlarının işlemlerini bu şekilde yürütebilmeleri için yeniden yapılanmaları gerektiğine değinilmiş, mevzuattaki değişiklikler ve personelin yeterliliği konuları üzerinde durulmuştur. Kamu-Net projesi kapsamında mevzuat bilgi bankasının kurulması, kamu kurumlarının yazışma ve dosyalama sisteminin oluşturulması, hükümet faaliyetlerinin internet ortamından izlenmesi, elektronik başvuru ve başvuru takibinin yapılması, kamu bilgisayar kullanım durumunun izlenmesi, kamu yazılım merkezinin kurulması, kamu kurumlarında "vatandaş sayfası" oluşturulması, kamu kurumlarının yeniden yapılanma faaliyetlerinin izlenmesi, evrak akış ve takibinin internet üzerinden yapılması konuları da bulunmaktadır²⁶⁷.

Türkiye'nin e-devlete geçişinde AB'nin de etkisi olmuştur. Bu bağlamda, önemli bir dönüm noktası, Türkiye'nin E-Avrupa+ Girişimi'ne dahil olmasıdır. E-Avrupa+ Girişiminin temelinde E-Avrupa Girişimi vardır. 1999'da Avrupa Komisyonu tarafından

²⁶³ İnce, a.g.e., s.74.

²⁶⁴ TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu XV, **2023 Vizyonu Çerçevesinde Bilişim Merkezleri ve Yöneticilerinin Değişen Rolü**, 2013, s.13.

²⁶⁵ Çarıkçı, "Türkiye'de E-Devlet...", a.g.m., s.103.

²⁶⁶ Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Kamu Net Üst Kurulu konulu 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi**, 1998, s.44.

²⁶⁷ İnce, a.g.e., s.75-76.

benimsenen E-Avrupa Girişimi 2000 yılında Lizbon’da toplanan Avrupa Konseyi tarafından desteklenmiştir. Konsey tarafından E-Avrupa Girişimi ile Avrupa’yı “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi yapmak” gibi iddialı bir hedef belirlenmiştir. AB’deki her vatandaşın, okulun, şirketin, hükümetin ve yönetimin en kısa zamanda internete bağlanması gerektiğinin üzerinde durulmuştur. Bu nedenle e-Avrupa Girişimi’nin hayata geçirilmesine yönelik 2000 yılında AB Konseyinde “e-Avrupa 2002 Eylem Planı” kabul edilmiştir²⁶⁸. Bu Eylem Planı ile ucuz, hızlı ve güvenli internet, insanlara ve becerilere yatırım, internet kullanımının özendirilmesi amaçlanmıştır²⁶⁹.

2002 yılında Sevilla’da “herkes için bilişim toplumu” hedefini gerçekleştirmek için e-Avrupa 2005 Eylem Planı belirlenmiştir. Buna göre, e-egitim, e-sağlık başta olmak üzere e-devlet hizmetlerinde modern online hizmet sunumunun sağlanması, dinamik e-iş ortamının oluşturulması, rekabet ortamının genişletilmesi, güvenli bilgi altyapısının oluşturulması hedeflenmiştir²⁷⁰.

E-Avrupa girişiminin yanında 2000 yılında Varşova’da yapılan Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı’nda “AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi”ne bu bölgelerde bulunan ülkeler için e-Avrupa benzeri eylem planının hayata geçirilmesi görevi verilmiştir. Bunun sonucu olarak, aynı yıl yapılan 5. Üst Düzey Karma Komitesi toplantısı ile e-Avrupa+ Girişimi kabul edilmiştir. Buna göre, AB’ye adaylık süreci içinde olan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi’nin e-Avrupa+ çalışmalarına çağrılması kararlaştırılmış ve 2001 yılında Stockholm’de e-Avrupa+ 2003 Girişimi Eylem Planı onanmıştır²⁷¹. Bu Girişim’e üye olan aday ülkeler 2003 yılı sonuna kadar 4 ana başlık altında belirlenen hedefleri yerine getirme taahhüdünde bulunmuştur. Bu taahhütler, herkese uygun fiyatla iletişim araçlarının sağlanması ve bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulmasını; daha hızlı ve ucuz internet erişimi ve güvenli iletişim ağlarının sağlanmasını; insan kaynağına yatırım yapılmasını ve internet kullanımının özendirilmesini kapsamaktadır²⁷².

²⁶⁸ Demirel, “E-Devlet ve Dünya...”, a.g.m., s.103-104.

²⁶⁹ Uçkan, a.g.e., s.129.

²⁷⁰ Çelikkol, a.g.t., s.58.

²⁷¹ Aslı Yürütücü, “E-Devlet, E-yönetim ve Türkiye’deki Durum Analizi” **İNET 2002 Konferansı Bildirisi**, 2002, inet-tr.org.tr/inetconf8/sunum/60, (Erişim Tarihi:21.05.2014)

²⁷² Şahin ve Örselli, a.g.m., s.351-352.

Türkiye'nin bu süreçteki sorumluluklarını yerine getirmesi amacıyla yaptığı çalışmalara "E-Türkiye" adı verilmiştir. E-Türkiye ile Türkiye'deki BİT kullanıcı sayısı ve internet kullanımının artırılması amaçlanmıştır. Bu çalışma sürecinde Kamu Net Teknik Kurulunun da yapılanmasında değişikliğe gidilmiş, BİT kullanımını kolaylaştırmaya yönelik çalışmalar yapılmasına ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama aktaran bir devlet portalının oluşturulmasına karar verilmiştir²⁷³.

E-Türkiye çalışmaları Dışişleri Bakanlığı ile Avrupa Genel Sekreterliği koordinesinde ve TÜBİTAK sekreteryasında yürütülmüştür. Toplantılarla kriterlere uyum için AB'ye verilen taahhütler belirlenerek, kriterlerin 2006 yılına kadar yerine getirilmesi hedeflenmiştir. E-Türkiye çalışmalarında Başbakanlığın koordinesinde kamu sektörü, özel sektör ve STK'ların bulunduğu 13 çalışma grubu oluşturulmuştur²⁷⁴. E-Türkiye Projesi, E-Dönüşüm Türkiye projesinin başlatılmasıyla bu proje kapsamına dâhil edilmiştir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi ise 2003 yılında Başbakanlığın 2003/12 sayılı genelgesi ile başlatılmıştır. Genelge ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordine edilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesiyle ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı yetkilendirilmiştir. Genelge ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefleri topluma daha kaliteli hizmet sunmak amacıyla, "katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir Devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması" şeklinde belirtilmiştir²⁷⁵.

DPT tarafından yürütülen çalışmalarda ilk olarak 28.04.2003 tarihinde 2003-2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu Eylem Planı'nda bilgi toplumu stratejisi, teknik altyapı ve bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları, hukuki altyapı, standartlar, e-devlet, e-sağlık, e-ticaretle ilgili toplam 73 eylem tanımlanmış ve bu eylemlerin %47'si tamamlanabilmiştir²⁷⁶. Bu kapsamda örneğin 16 numaralı eylem ile Adalet Bakanlığı'na "e-imzaya hukuksal geçerlilik sağlanması, elektronik kayıtlara ispat

²⁷³ Çarıkçı, "Türkiye'de E-Devlet...", a.g.m., s.104.

²⁷⁴ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.352.

²⁷⁵ Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi**, Genelge No: 2003/12,s.1-2.

²⁷⁶ Başbakanlık, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi**, a.g.g., s.1.

gücü verilmesi, sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerinin düzenlenmesi ve gerekli onay makamının oluşturulması” amacıyla E-İmza Kanunu’nun, yine Adalet Bakanlığına 20 numaralı eylem ile “demokratik idarenin ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak, kamu hizmetlerinden yararlananların bilgi edinme hakkını kullanmasına ilişkin esas ve usullerin belirlenmesi” amacıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nun çıkarılmasına yönelik çalışma yapılması sorumluluğu verilmiştir. 32 numaralı eylem ile DPT’ye “halen sürdürülmekte olan uygulamalar ile kamu yatırım programında yer alan projelerde tanımlanan uygulamalar ve BİT envanteri belirlenmesi”, 33 numaralı eylem ile “kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu için geliştirilecek projelere, bütçe içinden nasıl kaynak sağlanacağı konusunda çalışma yapılması” sorumluluğu verilmiştir. 45 numaralı eylem ile İçişleri Bakanlığı’na “e-devlet uygulamalarında bütünleşik bilgi altyapısının kurulmasına yönelik olarak MERNİS’in diğer e-devlet uygulamalarına veri sağlaması için uygulama projesi geliştirilmesi” amacıyla MERNİS Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ile vatandaş bilgilerinin paylaşılması sorumluluğu verilmiştir²⁷⁷.

2004 yılında Kısa Dönem Eylem Planı’nın sona ermesinden sonra 2005 yılında Yüksek Planlama Kurulu’nun (YPK) aldığı karar ile 2005 Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu Eylem Planı’nda bilgi toplumu stratejisi, teknik altyapı ve bilgi güvenliği, eğitim ve insan kaynakları, hukuki altyapı, e-devlet, e-sağlık, e-ticaret başlıkları altında toplamda 50 eylem sıralanmıştır. 2006 yılına kadar bu eylemlerin %40’ı tamamlanmıştır²⁷⁸.

03.04.2007 tarihli ve 26482 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması” konulu Başbakanlık Genelgesi’yle ‘E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu; E-Dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirmeden sorumlu’ yapı olarak belirlenmiştir²⁷⁹.

Türkiye’de e-devletin gelişimi açısından daha yakın zamanlı önemli bir gelişme ise, Türkiye’nin BİT’lerden etkin olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümüne

²⁷⁷ Başbakanlık, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)**, Genelge No: 2003/48, 2003.

²⁷⁸ Demokan Demirel, “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, **Türk İdare Dergisi**, C.86, S.466, Ankara, 2010, s.83.

²⁷⁹ 2007/7 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, “**Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması**”, 2007, s.1.

rehberlik etmek için Bilgi Toplumu Stratejisi'nin kabul edilmesidir²⁸⁰. Bu strateji ile birlikte bir de eylem planı kabul edilmiştir. Bu Plan ile herkesin BİT'lere ulaşımını sağlayacak sosyal dönüşümün yaşanması, uluslararası alanda faaliyet gösteren küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörünün canlandırılması, işletmelerin BİT'leri daha fazla kullanmasını mümkün kılarak BİT'lerin iş dünyasına nüfuzunun sağlanması, toplumun her kesimine yüksek kalitede, ucuz ve yaygın iletişim altyapısının sağlanması, yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumuna geçilerek vatandaş odaklı hizmet anlayışının oluşturulması, küresel pazarın taleplerine uygun olan yeni ürün ve hizmetlerin oluşturulması ve BİT'lerin desteği ile kamu yönetiminde modernizasyonun gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır²⁸¹.

Görüldüğü gibi, 1980'li yıllardan itibaren Türkiye e-devlet ve BİT kullanımı açısından sürekli bir gelişme kaydetmiştir. Bu gelişmeler günümüzde halen devam etmekte ve e-devlet anlayışı çerçevesinde verilen hizmetlerin sayısı gittikçe artmaktadır. Kurumlar bir yandan kendi içlerinde BİT'ler ve intranet aracılığıyla yönetsel süreçlerini iyileştirirken, diğer yandan önemli e-devlet projelerini yaşama geçirmekte ve birçok hizmeti toplumla elektronik ortamda paylaşmaktadır. Bu e-devlet uygulamaları sayılarının her geçen gün artması, Türkiye'de e-devlet anlayışının gittikçe yaygınlaştığı ve toplum tarafından kabul gördüğü anlamına gelmektedir.

B- TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye'de kurumların kendi çabaları sonucu bilişim sistemlerini yaşama geçirme girişimi ile başlayan ve daha sonra e-devlet hizmetlerine dönüşen çok sayıda uygulama vardır. Bu uygulamalar verdiği hizmetin içeriği ve hitap ettiği kesimin yoğunluğuna göre genel ve kurumsal sistemler olarak ayrılabilir. Genel sistemler e-devlet anlayışındaki bütün sistemlere veri desteği sağlayan sistemlerdir. Bunlara örnek olarak MERNİS verilebilir. Kurumsal sistemler ise belli bir kurum veya kuruluşa özel olarak verilen hizmetleri kapsamaktadır. Bu sistemlere örnek olarak ise Gümrük Bakanlığı Gümrük Sistemleri Otomasyonu (GİMOP), Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgisayar Otomasyonu (VEDOP), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı (UYAP), İçişleri Bakanlığı İl

²⁸⁰ Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, a.g.e., s.2.

²⁸¹ Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, a.g.e., s.20.

Envanteri Modernizasyonu (İLEMOD), Polis Ağı (POL-NET), Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS) ve Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET) verilebilir²⁸². Bu noktadan sonra, yukarıda belirtilen e-devlet projelerinin bazıları kısaca açıklanacaktır.

1- E-Devlet Kapısı Projesi

E-Devlet Kapısı sistemi bir noktadan tüm kamu hizmetlerine erişim imkânı sağlayan bir internet sitesidir. E-devletin tüm ögelerini bir araya toplayan ve toplum hizmetine sunan bir sistemdir. Projenin amacı vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına BİT'ler ile kamu hizmetlerini sunmaktır²⁸³. E-Devlet Kapısı <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden hizmetleri sunmaktadır.

E-Devlet Kapısının işletilmesi, yürütülmesi ve yönetilmesi Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın sorumluluğundadır. Bakanlığa bağlı olarak TÜRKSAT'a da geliştirilmesi sorumluluğu verilmiştir²⁸⁴. Sistem 2008 yılında faaliyete başlamış ve G2B, G2C, G2G modelleri benimsenerek tasarlanmıştır. Sistem üzerinden kamu kurumları kendi aralarında bilgi alışverişi yapabilmekte, vatandaşlar çeşitli bilgilere erişebilmekte ve işlem yapabilmektedir²⁸⁵.

E-Devlet Kapısı'na, alınan e-devlet şifresi ve Türkiye Cumhuriyeti (TC) kimlik numarası ile giriş yapılabilmektedir. Sitemde e-hizmetler adı altında Adalet Bakanlığı, Başbakanlık, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Cumhurbaşkanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Doğal Afet Sigortaları Kurumu, Emniyet Genel Müdürlüğü, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, İŞKUR, Kalkınma Bakanlığı, Kamu İhale

²⁸² Hüseyin Odabaş ve Coşkun Polat, "E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi", **Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu**, 2008, Edirne, s.244.

²⁸³ Cengiz Han Meral, "E-Devlet Kapısı", 2013, <http://bil588.files.wordpress.com/> (Erişim Tarihi:09.04.2014) s.4.

²⁸⁴ Tunç Medeni ve diğerleri, "E-Devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler" , **E-Devlet Kamu Yönetimi Ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. Mehmet Zahid Sobacı ve Mete Yıldız, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, s.264.

²⁸⁵ Meral, a.g.e.,s.12.

Kurumu, Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, KOSGEB, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Meteoroloji Genel Müdürlüğü, Milli Eğitim Bakanlığı, Milli Kütüphane Başkanlığı, Millî Savunma Bakanlığı, Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, PTT, Sağlık Bakanlığı, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Sosyal Güvenlik Kurumu, Takasbank İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş., Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, TBMM Başkanlığı, T.C. Merkez Bankası, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı (TÜİK), Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın yer aldığı ve bu kurumların bazı hizmetlerini elektronik olarak sunduğu görülmektedir²⁸⁶.

Resim 8: Türkiye E-Devlet Kapısı



Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/> (Erişim Tarihi:09.04.2014)

E-Devlet Kapısında, kamu kurumlarının verdiği hizmetlere erişimi kolaylaştırmak için “Kamu Kurumları” isimli bir bağlantı ile Cumhurbaşkanlığı, TBMM Başkanlığı, Başbakanlık, Genelkurmay Başkanlığı, Adalet Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı,

²⁸⁶ E-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> , (Erişim Tarihi:09.04.2014)

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Kalkınma Bakanlığı'nın websitelerine erişim sağlanmıştır²⁸⁷. “Belediyeler” ismi ile paylaşılan bir bağlantı ile de Türkiye'deki 34 il belediyesi ve bu illerin bazı ilçe belediyelerinin verdiği e-devlet hizmetlerine ulaşmak mümkün hale getirilmiştir²⁸⁸. E-devlet anlayışının temel amaçlarından olan kaliteli, hızlı, etkin ve verimli hizmet anlayışını bu sistem kısmen karşılamaktadır.

E-Devlet Kapısı ile sistem kurulduğu zaman 22 hizmet sunulurken, bu sayı 2009 yılında 139'a, 2010 yılında ise 246'ya çıkmıştır²⁸⁹. Sistem Ekim 2011 itibari ile 10 milyondan fazla kullanıcıya ulaşmıştır. 26-35 ve 46-65 arası yaş gruplarının yaklaşık olarak 3'er milyondan fazla kullanıcısı bulunmaktadır. Projeyi en fazla kullanan il ise, Eylül 2011 itibariyle 2.806.586 kullanıcısı ile İstanbul olmuştur. Yine bu yılda, proje en çok Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmetleri, Adalet Bakanlığı Hizmetleri, EGM Hizmetleri, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Hizmetleri kapsamında kullanılmıştır. Sosyal Güvenlik Hizmetlerinden sadece 4A hizmetleri için yaklaşık 4,5 milyon defa e-devlet kapısı kullanılmıştır. Mahkeme ve dava konuları için yaklaşık 4 milyon, araç sorgulama için yaklaşık 3 milyon, tapu bilgileri sorgulamak için yaklaşık 500 bin defa e-devlet kapısı kullanılmıştır. Türkiye'de e-devlet kapısından memnuniyet oranı 2010 yılı itibari ile %65,5 olarak belirlenmiştir. Bu memnuniyetin, hizmet sunumu ve kalitesinin artması ile sonraki yıllarda arttığı söylenebilir²⁹⁰.

2- UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) Sistemi

E-devlet anlayışının bir alt başlığı olan ve yargı alanındaki tüm hizmetlerin ve işlemlerin elektronik ortama aktarılarak gereksiz iş akışlarından arınması ve bu yapının kendisini güncelleyerek geliştirmesi şeklinde açıklanan sisteme e-adalet denilmektedir.

²⁸⁷ E-Devlet Kapısı, “Devlet Kurumları”, <https://www.turkiye.gov.tr/kurumlar>, (Erişim Tarihi:09.04.2014)

²⁸⁸ E-Devlet Kapısı, “Belediyeler”, <https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, (Erişim Tarihi:09.04.2014)

²⁸⁹ Abdullah Metin, “Türkiye’de E-Devlet Uygulaması Ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl:2, S.7, Diyarbakır, 2012, s.99.

²⁹⁰ Medeni ve diğerleri, a.g.m., s.265-266-267.

Dünya genelinde çeşitli ülkeler bu sistemi hayata geçirmeye yönelik çabaların içerisine girmiştir²⁹¹.

Ülkemizde de Anayasa'mızın 141. maddesinin son fıkrasında yer alan “davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir.” şeklindeki hükmünden dolayı adaletin tecelli ettirilmesinde süratli ve ekonomik olunması gerekliliği gündeme gelmektedir. Bu nedenle, e-devlet anlayışına geçilmesi için Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatlarının, yüksek yargı organlarının ve yargı organları için bilgi temininde birlikte çalışılan kurumların birbiri ile daha hızlı ve etkin olarak irtibata geçebilmeleri için UYAP'ın gerçekleştirilmesi çalışmalarına başlanmıştır²⁹². UYAP, Adalet Bakanlığı Merkez Teşkilâtı aşaması ve taşra aşaması olarak iki aşamada gerçekleşmiştir. UYAP-I merkez teşkilatı aşamasını, UYAP-II taşra teşkilatı aşamasını ifade eder²⁹³.

UYAP-I 2001 yılında faaliyete başlamıştır. 33 adet web tabanlı sistemle hizmet veren proje ile evrak akışı Doküman Yönetim Sistemi (DYS) ile elektronik ortama alınmış, kanun, yönerge, genelge ve mevzuatlara ulaşabilmek için veri tabanı oluşturulmuştur. Ayrıca, sanal tartışma ortamlarına da imkân tanınmıştır²⁹⁴. UYAP-I projesinin gerçekleşmesi ile Adalet Bakanlığı merkez teşkilatının bilgi, belge akışı ve doküman yönetimi ulusal yargı ağı ile sağlanmış, merkez ve taşradaki verilerin bir araya toplanması ile verilere daha hızlı erişim imkânı gelmiş, birimler arasında verilerin tekrar gönderilmesinin önüne geçilmiştir. Bunun yanı sıra, bu proje ile Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşların tüm personeli, finansı, malzeme bilgileri, ceza evlerine ait bilgilerin izlenebilmesi de hedeflenmiştir²⁹⁵.

UYAP-II sistemi ise A,B,C, D, E ve F proje kısımlarından oluşmaktadır. 2001 yılında A ve B kısımları, 2004 yılında da C kısmı tamamlanmıştır. A ve B projeleri kapsamında 31 taşra teşkilatının yapısal kablo sistemleri, bilgisayar gereksinimi ve çevre birimleri temin edilmiştir. C projesi ile de web tabanlı hizmetlerin verilmesi

²⁹¹ Ali Rıza Çam-Cengiz Tanrıku, “Yargı ve E-Devlet: Uyp Örneği” , **E-Devlet Kamu Yönetimi Ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. Mehmet Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, s.206.

²⁹² Ankara Barosu Başkanlığı Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **Uyp-Ulusal Yargı Ağı Projesi**, Ankara, 2007, s.23-24.

²⁹³ Ali Kaya- Meral Güneş, “Ünite 1-10”, **Ulusal Yargı Ağı Projesi-I**, ed. Ahmet Karakocalı, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 2013, s.5.

²⁹⁴ Ankara Barosu Başkanlığı, “**Uyp...**”, a.g.e., s.22.

²⁹⁵ Kaya ve Güneş, a.g.e., s6.

hedeflenmiştir²⁹⁶. D ve E projeleriyle taşra teşkilatlarında kullanılacak olan donanımlar tedarik edilmiştir. F projesiyle ise, 30.000 iç kullanıcı, 40.000 dış kullanıcıya (avukat) hizmet verilecek şekilde projenin yaygınlaştırılması planlanmıştır²⁹⁷.

Kurumsal bir proje olarak hayata geçen UYAP sistemi ile hedeflenenler, bütün mahkemelerin kendi aralarında yüksek mahkemelerle ve ilgili olduğu diğer kamu kurum ve kuruluşları ile veri paylaşımı yapılabilmesi ve bu sayede bilgi ve belge akışını hızlandırmak, vatandaşın mağdur olmamasını temin etmek ve hak arama özgürlüğünü kazandırmak, yasal işlemlerin daha etkin bir şekilde yapılmasını sağlamak²⁹⁸, adaleti en doğru şekilde yerine getirmek, adli işlemlere hız kazandırmak, doğru bilgiye en kısa zamanda ulaşarak hızlı ve doğru karar almak, merkez ve taşra teşkilatlarında bilgileri bilgisayar ortamında takip ederek istatistiksel bilgilere doğru ve güvenilir şekilde ulaşmak, yargıda iş akışını, her türlü yazışmayı, dosya gönderilmesi işlemlerini elektronik ortamda yapmak, sisteme kaydedilen verileri geriye dönük olarak hızlı ve güvenli şekilde sorgulamak, mevzuatta yapılan değişiklikleri güncel hali ile takip etmek, personelin çalışma ortamı dışında belirlenen yetkiler dâhilinde güvenli bir şekilde dosyalara erişimini sağlamak, vatandaşlara açık olmasında sakınca görülmeven bilgilerin internetten erişimini sağlamak şeklinde sıralanabilir²⁹⁹. Sistemde her personelin yararlanabileceği bir bilgi bankası bulunmaktadır. Örneğin, mevzuat, içtihatlar, tebliğler, genelgeler, mütalaalar, emsal yazı ve metinler ile şablon yazılar gibi bilgi kaynakları bu bilgi bankası içerisinde yer almaktadır³⁰⁰. Türkiye’de UYAP sistemine geçme oranı 2009 yılı sonlarında %100’e ulaşmıştır. Adalet Bakanlığı merkez teşkilatı ile adli ve idari tüm yargı birimlerinin faaliyetleri UYAP otomasyonu ile elektronik ortamda yürütülebilir hale getirilmiştir³⁰¹.

Topluma yönelik olarak da UYAP internetten <http://www.uyap.gov.tr/> websitesi ile hizmet vermektedir. Sistemde vatandaş, avukat, kurumsal, personel ve UYAP SMS bilgi sistemleri bulunmaktadır. Ayrıca hukuki yardım sağlamak için de bir bağlantı aracılığı ile hizmet verilmektedir. Vatandaş sorgulama sistemi ile dosya sorgulama, harç hesaplama,

²⁹⁶ Ankara Barosu Başkanlığı, “Uyap...”, a.g.e., s.22-23.

²⁹⁷ Kaya ve Güneş, a.g.e., s8.

²⁹⁸ Odabaş ve Polat, a.g.m., s.244.

²⁹⁹ Ankara Barosu Başkanlığı, “Uyap...”, a.g.e., s.19-20.

³⁰⁰ Odabaş ve Polat, a.g.m., s.244.

³⁰¹ Ali Rıza Çam ve Cengiz Tanrıkulu, a.g.e., s.217.

telefon numarası sorgulama, evrak doğrulama, Yargıtay ve Danıştay sorgulama, UYAP SMS aboneliği işlemleri yapılabilmektedir³⁰².

Adaletin gecikmemesini ve doğru olanın en kısa zamanda açığa çıkmasını amaçlayan adalet sistemi UYAP sayesinde bu amacını her geçen gün daha fazla gerçekleştirmektedir. Nitekim, örnek olarak gösterilen Tablo 2 ve Tablo 3'te Cumhuriyet Başsavcılıkları'nda ve Ceza Mahkemeleri'nde görülen işlemlerin UYAP sayesinde öncekine göre ne kadar hızlı gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 2: Cumhuriyet Başsavcılığı İşlemleri UYAP Öncesi ve Sonrası

İŞLEM	UYAP'TAN	UYAP'TAN SONRA
Dosyanın Başka Birime	Yarım Gün	0-1 Dakika
Aylık İstatistik Hazırlama	Yarım Gün	0-3 Dakika
Yıllık İstatistik Hazırlama	1 Hafta	0-5 Dakika
Devir Listesi Hazırlama	3 Gün	0-1 Dakika
Adis Formu Hazırlama	1 Hafta	0-5 Dakika
Nüfus Kaydı Hazırlama	1 Hafta	0-1 Dakika
Adli Sicil Kaydı Alma	1 Hafta	0-1 Dakika
Dosya Arama/Bulma	10-15 Dakika	30 Saniye-1 Dakika
Matbu Evrakların Hazırlanması	5 Dakika	0-30 Saniye
Dosyanın Aşamalarını Görme	10 Gün	0-30 Saniye

Kaynak: Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **UYAP-Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi**, 2012, s.22.

UYAP sisteminin hayata geçirilmesi ile yaşanan kolaylıklar birkaç örnekle açıklanabilir. Yaşam boyunca hemen hemen her bireyin karşılaştığı evlilik, iş başvurusu, okul kaydı gibi işlemleri gerçekleştirmek için istenen adli sicil kaydına daha önceden bir hafta gibi uzun bir sürede ulaşılırken, UYAP ile bu süre bir dakikaya inmiştir. Bunun yanı sıra, Cumhuriyet Savcılarının bir ifadenin matbu kısmını hazırlaması önceleri 5

³⁰² UYAP Bilişim Sistemi, <http://www.uyap.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 08.04.2014)

dakikalarını alırken sistemde bulunan hazır matbu evraklarla bu süre saniyelere inmiştir. Ceza mahkemelerinde bir dava ile ilgili olarak talimat, müzekkere ve dosya gönderme işlemi haftaları alabilirken, UYAP ile bu süre bir dakikaya inmiştir.

Tablo 3: Ceza Mahkemeleri İşlemleri UYAP Öncesi ve Sonrası

İŞLEM	UYAP'TAN ÖNCE	UYAP'TAN SONRA
Tebliğat (Taraf Başına)	3-5 Dakika	3 Dakika
Posta Tevdii Listesi	10-20 Dakika	1 Dakika
Tüm Devir ve İstatistik İşlemleri	15-20 Gün	15-20 Dakika
Adli Sicilden Sabıka Kaydı İsteme	1-15 Gün	1 Dakika
Nüfus Müdürlüğünden Nüfus Kaydı İsteme	1-15 Dakika	1 Dakika
Talimat, Müzekkere ve Dosya Gönderme	7-15 Gün	1 Dakika
Devir İşlemleri	15-20 Gün	2-3 Dakika
Terfi İş Cetvelleri Hazırlama	1 Gün	0-1 Dakika
Adis Formu Hazırlama	1 Hafta	0-5 Dakika

Kaynak: Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **UYAP-Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi**, 2012, s.23.

3- MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) Projesi

Devletin tutmak zorunda olduğu kayıtlardan birisi vatandaş kayıdır. Nüfus kayıtları kişilerin hukuken varlığını sağlar. Bu kayıtlara yönelik yürütülen nüfus hizmetleri kişinin kimliği, aile ve vatandaşlık durumu ile ilgili bilgilerin kaydedilmesi olarak tanımlanabilir³⁰³. Vatandaşların kaydının tutulması İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Genel müdürlük yetki alanındaki konularda teknolojiyi kullanarak daha etkin kurum ve devlet anlayışı içerisinde MERNİS çalışmalarını başlatmıştır. Proje ile kamu kurumlarının vatandaşı tanımlamakta ve

³⁰³ Devlet Planlama Teşkilatı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Nüfus, Demografi Yapısı, Göç Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT Yayınları, Ankara, 2000, s. 128.

kimliğini teyit etmekte yaşadığı sıkıntıların önüne geçebilmek için “Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası”nın üretilmesi hedeflenmiştir³⁰⁴.

Bu bağlamda, Genel Müdürlük 1587 sayılı Nüfus Kanunu’na 3080 sayılı Kanunla eklenen ek 4. Madde’den aldığı yetki ile MERNİS projesi kapsamında vatandaşların nüfus bilgilerini bilgisayar ortamına aktarmış ve herkese bir TC kimlik numarası verilmiştir³⁰⁵.

TC kimlik numarası, parmak izi gibi her bireye özel olarak verilmektedir. Kişi tüm hayatı boyunca bu numara ile devlet organizasyonu içerisinde var olabilmektedir. Her kişiye özel bir numara verilmesinin yanında, e-devlet kapısı hizmetlerinden faydalanabilmek için de TC kimlik numarası vazgeçilmez bir unsurdur. Kişilerin devlet kurumları ile özel kurum ve kişilerle olan resmi ilişkilerde bu numara mutlak surette kullanılmaktadır. Örneğin, suç kayıtları ile ilgili olarak, UYAP sistemi veya POLNET sistemine hakkında bir kayıt girilecek olan Türk vatandaşının TC kimlik numarası üzerinden kayıt girilmektedir. Diğer bir örnek, bir gayrimenkul alışverişi açısından verilebilir. Kişilerin özel veya tüzel kişilerle alış veriş ilişkisini resmiyete dökerken de TC kimlik numarası adeta bir tescil numarası hükmü kazanabilmektedir.

Genel sistemler arasında yer alan MERNİS Projesi kamunun e-devlet adına birçok projesine öncülük edebilecek bir projedir. Hayata geçirilen büyük bilgi sistemlerinin MERNİS Projesi’nin altyapısına bağlantılı olması gerekmektedir. MERNİS Projesi’nin amaçları, nüfus ve vatandaşlık işlerinin modernize edilmesi ve bir elektronik veri tabanının oluşturulması, nüfus kayıtlarının elektronik ortamda tutulması, vatandaşlık hizmetlerinin optimizasyonu, kalıcı kimlik numaralarının verilmesi, istatistik üretiminin otomasyonu ve diğer kuruluşlara verilen bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi şeklinde sıralanabilir. Proje ülke genelinde 923 İl ve İlçe Nüfus Müdürlüklerinin bilgisayar altyapılarının oluşturulması, ana bilgisayar sistemlerinin kurulumu ve nüfus cüzdanlarının değiştirilmesi aşamaları ile uygulamaya koyulmuştur. Projenin faydaları ise, bazı bilgilerin bulunması ile kimlik tespitinin yapılabilmesi ve nüfus cüzdanı ve benzeri kimlikler üzerinde yapılabilecek olan sahteciliklere son verilmesi olarak söylenebilir. Bu sistem sayesinde mahalle muhtarlıklarında bulunan bilgilerden İç İşleri Bakanlığı bünyesindeki Nüfus ve

³⁰⁴ Tuğba Eroğlu, “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi Ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, S.62, Ankara, 2006, s.84-85.

³⁰⁵ Eroğlu, a.g.m., s.85.

Vatandaşlık Genel Müdürlüğü'nde bulunan nüfus bilgilerine kadar tüm kurumlarda güncel bilgiler tutulabilmektedir³⁰⁶.

MERNİS Projesi ile merkezde oluşturulan veri tabanının diğer kamu kurumları ile paylaşılmasını sağlayacak olan KPS 2005 yılında hayata geçirilmiştir³⁰⁷. Bu proje ile tüm kamu kurumlarındaki kişisel bilgi ve dosyaların birleştirilerek daha güvenilir ulusal bir veri tabanının oluşturulması ve kamu kurumlarının elektronik ortamda kimlik doğrulama işlemlerini yapabilmeleri hedeflenmiştir³⁰⁸. Örneğin, polis teşkilatı için bir şahsın adresinin tespit edilmesi gerektiği zamanlarda muhtarlıklardan fiziksel ortamda o şahsın adres bilgilerini almak yerine, KPS ile POLNET sisteminde paylaşılan bilgiler sayesinde, TC kimlik sorgulaması sonucu, emniyet hizmetlerinde kullanılmak üzere adres tespiti yapılabilmektedir.

MERNİS, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde tüm vatandaşların gerekli bilgi kayıtlarını tutabilmekteydi, ancak sistemde ikamet adresi bilgisinin bulunmaması nedeni ile büyük eksiklik hissedilmekteydi. Bu eksikliğin giderilmesi amacıyla, 2006 yılında 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu çıkartılarak “Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi” hayata geçirilmiştir. Sistem ile “kişilerin yerleşim yerlerine göre nüfus bilgilerinin güncel olarak tutulduğu, nüfus hareketlerinin her an izlenebildiği, MERNİS kayıtlarındaki TC Kimlik Numarasına göre kişiler ile ikamet adreslerinin eşleştirildiği bir kayıt sistemi” oluşturulmuştur³⁰⁹.

4- Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP)

VEDOP Projesi vergi tahakkuk ve tahsilatı açısından kamuya ve topluma büyük faydalar sağlayan projelerden biridir. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın sorumluluğunda olan projenin ilk adımı 1995 yılında atılmıştır³¹⁰. Projenin amacı, vergi yükünün hakkaniyetli olarak dağıtılmasını sağlamak, vergi tahsilatını daha verimli hale

³⁰⁶ Türkiye Bilişim Derneği, “Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı?”, Türkiye Bilişim Derneği Raporu, 2011, s.45-46.

³⁰⁷ Eroğlu, a.g.m., s.85.

³⁰⁸ Hüseyin Odabaş, “Elektronik Belge Sistemlerinde Açık Sistemler, Paylaşılabilir Veri Yapıları Ve Üstveri”, **Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi**, Ankara, 2007, s.9-10.

³⁰⁹ H. Erdal Demir-Ertuğrul Bayram-Burak Kocaoğlu, “Mernis Projesi ve Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Çevresinde 7201 Sayılı Tebligat Kanunu ve Bu Kanuna Dayalı Çıkarılan Tebligat Tüzüğünde Yapılması Gerekli Değişiklik Önerisi”, **Ankara Barosu Dergisi**, C.68, S.2010/3, Ankara, 2010, s.250-251.

³¹⁰ OECD, **E-Devlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007, s. 124.

getirmek ve vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmaktır³¹¹. 1998 yılında yaşama geçirilen VEDOP-I projesi ile e-vergi sistemi uygulamaya konulmuş ve 22 ilde 155 vergi dairesinin otomasyonu gerçekleştirilmiştir. 2004 yılında başlayan ikinci dönemde proje için 64 milyon dolar ayrılmıştır. Bu dönemde yaklaşık 8000 personele toplamda 100.000 saat eğitim verilmiştir. Daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturma amacı ile bu dönemde proje kapsamında VEDOP-II başlatılmış ve tamamlanmıştır. Projenin üçüncü aşaması olan VEDOP-III ise 2007 yılında başlatılmıştır³¹². VEDOP-III ile VEDOP uygulamasının tüm birimlerde uygulanması hedeflenmiş, VEDOP-I ve II'nin donanımlarının yenilenecek işletim sistemleri geliştirilmiş, 585 Mal Müdürlüğü ve 448 vergi dairesi ve 61 Takdir Komisyonu sisteme dâhil edilmiş ve sistem güvenliğinin artırılması sağlanmıştır³¹³. VEDOP ile yılda yaklaşık olarak 75 milyon beyanname elektronik ortamda alınarak kâğıt kullanımı ortadan kaldırılmıştır³¹⁴. VEDOP projesinin aşamalarında elde edilen tasarruf miktarı Tablo 4'te belirtilmiştir.

³¹¹ İnce, a.g.e., s.91.

³¹² OECD, **E-Devlet Çalışmaları Türkiye...**, a.g.r., s. 124.

³¹³ Nilüfer Kibar Bilginli, "Vergi Dairesi Otomasyon Projesi-VEDOP", **Sayder Dış Denetim Dergisi**, S.5, Ankara, 2012, s.174.

³¹⁴ OECD, **E-Devlet Çalışmaları Türkiye...**, a.g.r., s. 124.

Tablo 4: Rakamlarla VEDOP Projesi Aşamaları

Proje İsmi	Proje Maliyeti	Proje Süresi	Projenin Kullanım Alanı	Proje Tasarruf Boyutu ve Bazı Rakamlar
VEDOP-I	75 Milyon \$	2 yıl	22 il, 10 ilçedeki 153 vergi dairesi, 5 defterdarlık	-Türkiye'nin tahakkuk ve tahsilat gelirinin %85'i takip edilmekte. -Yılda 500 bin sayfa doküman tasarruf edilmektedir. -8000 personele 100 bin saat eğitim verilmekte -200 sunucu, 9.000 işlemci, 10.000 kullanıcı yönetimi, 1,3 Terabyte ilişkişel veritabanı yönetimi
VEDOP-II	64 Milyon \$	15 Ay	81 ildeki tüm vergi daireleri ve defterdarlıklar	-14 bin adam/ay iş yükü tasarrufu (4,2 milyon \$) -6 bin ton kağıt tasarrufu, 117 bin ağaç, 3 milyon \$ -Yıllık 75 milyon beyannamenin online alınması -Çağrı Merkezi uygulaması - Her yıl 40 milyon senedin hesaplara otomatik işlenmesi sonucu 4 bin adam/ay iş gücü kazancı -15 bin kullanıcının eğitimi sağlanmıştır. -12 Terabyte büyüklüğünde veri ambarı
VEDOP-III	99 Milyon \$	2 Yıl	Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü	-13.465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajı, -EMKAS sistemi ile yıllık 19 bin ton kağıt, 355 bin ağaç ve ekonomik değeri 8,7 milyon \$ tasarruf -Diğer kurumlarla yazışmalarda azalma olmuş, örn. Gümrük idareleri ile yıllık ortalama 1 milyon yazışma ortadan kalkmıştır -Makbuz bilgilerinin elle girilmemesinden dolayı yıllık 2 bin adam/ay işgücü tasarrufu

Kaynak: Atilla Uğur ve İbrahim Çütçü, “E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi”, *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, C.1, S.2, y.y., 2009, s.14.

VEDOP çerçevesinde motorlu taşıt vergileri ve kurumlar vergisi işlemleriyle ilgili uygulamalar yer almaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın <http://www.gib.gov.tr/> isimli websitesinde bu işlemler “İnternet Vergi Dairesi” başlığı ile sunulmaktadır. VEDOP ile vatandaşın Beyannameler, Tahakkuk Bilgileri, Tahsilât Bilgileri, e-Tahsilât Bilgileri, Borç Bilgileri, Sicil Bilgileri, Ekstre Bilgileri, Pos Bilgileri, Yeminli Mali Müşavir Sözleşme Bilgileri, Gümrük Çıkış Beyannameleri, Belge Basım Bilgileri, Fatura/Çek Bilgileri ve

İşlenemeyen Ödemeler gibi çeşitli alanlarda sorgulama yapma imkânı verilmiştir³¹⁵. Örneğin, VEDOP projesinin bir alt fonksiyonu olan e-beyanname sistemi ile artık vergi dairesine gitmeye gerek kalmamıştır. Bu uygulama www.ebeyanname.gov.tr adresinden hizmet vermektedir. E-beyanname veraset ve intikal vergisi hariç beyanname verilmesi zorunlu olan bütün vergilerde uygulanmaktadır³¹⁶. E-beyanname sistemi ilk kez 2004 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Sistem 36 adet beyanname ve bildirim içermektedir. Bu sistem sayesinde vergi dairelerinin iş yükü hafiflemiş, tahakkuk işlemlerinde hız ve doğruluk sağlanmış, beyannameler elektronik ortamda arşivlenmiş ve vergi mükellefleri hakkında veri tabanı oluşturulmuştur³¹⁷. Maliye Bakanlığı, VEDOP ile vergi toplanmasını takip edebilmekte ve vergilerini ödemeyenleri kısa sürede tespit edebilmektedir. Vergilerin %80'i bu proje ile toplanmaktadır³¹⁸.

5- Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Çağdaş bir gümrük idaresi oluşturmak için Gümrük Müsteşarlığı tarafından başlatılan bir projedir. GİMOP Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) ve Elektronik Veri Değişimi (EDI) isimli iki uygulamayı bünyesinde barındırmaktadır. BİLGE yazılımı ile gümrük işlemleri bilgisayar ortamında yürütülmektedir³¹⁹. Bu yazılım ilk olarak Atatürk Havalimanı Gümrük Müdürlüğü'nde 1998 yılında uygulamaya konmuştur. Bu uygulama ile dış ticaret işlemlerinin neredeyse tamamı elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlamıştır. İkinci bir proje olan EDI ile yükümlülükler gümrüğe girmeden bilgisayar ile beyanname tescil ettirilebilmektedir. 2000 yılı başlarında yaşama geçirilen EDI sayesinde beyannamelerin tescili büyük oranda internet yolu ile yapılabilmektedir³²⁰.

GİMOP ile işletmelere daha etkin hizmet verilmesi, gümrük mevzuatında yeknesaklığın sağlanması, gümrük denetimlerinin daha seçici ve etkin yapılabilmesi, vergi tahsilatının daha verimli olması, dış ticaret istatistiklerinin daha hızlı üretilmesi ve

³¹⁵Gelir İdaresi Başkanlığı, <http://www.gib.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 08.07.2014)

³¹⁶ Bilginli, a.g.m., s.177.

³¹⁷ Aykut Hamit Turan-Ferhat Başkan Özgen, "Türkiye'de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik bir Çalışma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.10, S.1, İstanbul, 2009, s.137.

³¹⁸ Onat, a.g.t., s.113.

³¹⁹ Onat, a.g.t., s.50.

³²⁰ Murat Erdal, *Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s.169.

personelin daha verimli çalışmasının sağlanması amaçlanmıştır. Proje ikinci olarak 2000 yılında Esenboğa Gümrük Müdürlüğü'nde uygulamaya konmuştur. 15.10.2001 tarihi itibari ile de 55 gümrük Müdürlüğü ve 15 Gümrük Başmüdürlüğü projeye dâhil edilmiştir³²¹.

Projenin yaşama geçirilmesi ile tüm gümrük işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilebilir hale gelmiş ve kırtasiyecilik azalmıştır. Bürokrasinin azalması ile gümrük işlemleri daha kolay yapılabilmeğe başlamış ve güncel dış ticaret istatistiklerine rahatça ulaşılması sağlanmıştır³²².

6- Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS)

TAKBİS, doğru, güvenilir, kolay ve hızlı erişilebilen tapu ve kadastro (taşınmaz mülkiyet) bilgilerine duyulan ihtiyacı karşılayarak Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü hizmetlerinin daha hızlı ve güvenilir olarak yürütülmesini sağlayan, güvenilir arazi bilgilerini ve tapu sicil kayıtları ile kadastro haritalarının bilgilerini elektronik ortama aktararak veri tabanına işleyen, oluşturulan bu veri tabanını merkez ve taşra birimlerinin hizmetine sunan bir e-devlet projesidir³²³.

TAKBİS ile kadastro çalışmaları sonrası oluşturulan pafta ve tapu kütüklerindeki mülkiyet kayıtlarının elektronik ortama aktarılmasının sağlanması, mevcut tapu ve kadastro bilgilerinin, belge ve haritalarının sayısallaştırılması ve Türkiye'deki tüm Tapu Sicil ve Kadastro Müdürlükleri'nin ortak bir otomasyona geçişinin sağlanması amaçlanmıştır³²⁴.

Sistem çalışmalarına ilk olarak 2000 yılında başlanmıştır. TAKBİS-I olarak adlandırılan ilk aşama 2003 yılında tamamlanarak pilot bölge olan Çankaya ve Gölbaşı'nda sistem faaliyete koyulmuştur. Pilot uygulaması 2005 yılına kadar sürmüş ve Maliye Bakanlığı tarafından sistemin tüm il ve büyük ilçelerin içinde olduğu toplam 225 tapu sicil müdürlüğü ile 7 kadastro müdürlüğünde geliştirilmesi kararı alınmıştır. Böylece

³²¹ TBD, **2010 Değerlendirme Raporu**, Ankara, Eylül, 2010, s.46.

³²² Devlet Planlama Teşkilatı, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül, Ankara, 2005, s.30.

³²³ Devlet Planlama Teşkilatı, **E-devlet Proje...**, a.g.r., s.87-88.

³²⁴ Orhan Mataracı-Mustafa İlker, "TAKBİS-Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi", **Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumu**, Konya, 2002, s.541.

2005 yılında TAKBİS-II aşaması başlamıştır³²⁵. Bu aşama 2008 yılında tamamlanmıştır. İkinci aşama Genel Müdürlük merkez birimlerinin otomasyonunu, uygulamaya geçirilecek birimlerin verilerinin TAKBİS'e aktarılmasını, birimlerde görevli personelin eğitimini, harita bilgi bankasının oluşturulmasını, kurumun e-imza altyapısının oluşturulmasını, elektronik arşiv sisteminin oluşturulmasını, diğer kurumlarla veri alışverişinin web aracılığı ile yapılmasını ve web-mail sisteminin oluşturulmasını kapsamaktadır. TAKBİS-I ve II dönemlerinde Kadastro uygulama yazılımları benimsenmemiştir. TAKBİS-III aşaması ise, 2010 yılında başlatılarak 2013 yılında tamamlanmıştır. Bu aşamada yazılım uygulamalarında yeniliklerin yapılması, uzman personelin artırılması, sistemin altyapısı ve iletişim birimlerinin ve güvenlik uygulamalarının geliştirilmesi, sistem merkezinin yedeklenmesi, veri paylaşımının gerçekleştirilmesi, tapu kadastro birimlerinin tamamının sisteme dâhil edilmesi ve BİT altyapısının güçlendirilmesi sağlanmıştır³²⁶.

TAKBİS ile verilerin kayıtlı olduğu sicil veya benzeri materyalin eskimesinden kaynaklanan sorunlar ortadan kalkmakta, vatandaşların talepleri doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalarda standart sağlanmakta, eksik belge veya bilgi ile ortaya çıkan işlem hata ve noksanlıkları ortadan kaldırılmakta, akıllı uygulamalarla memur hatalarının önüne geçilerek memurların da zarar görmeleri engellenmekte, belge sahteciliklerinin önüne geçilmekte, geçmişten gelen muhtemel sicil hataları belirlenerek tamamen giderilmekte, muhtemel vatandaşın hak kayıpları tamamen ortadan kaldırılmakta, bu sayede ülkemizde var olan tapu kayıtlarına olan güven pekiştirilmekte, kamu veya vatandaş alacağı tahsilatını sağlıklı ve hızlı şekilde yapılabilmekte, mahkemeler veya hazırlık soruşturmalarında bilgi araştırmasıyla geçen zamanın azaltılarak Adalet Bakanlığı'nın yükünün hafifletilmesine katkı sağlanmakta, kurumların veya vatandaşların karşılaştığı bürokratik sıkıntılar ortadan kalkmakta, yazışmalardan doğan harcamalar e-imza uygulaması ile en aza indirgenmekte, yeşil kart ve benzeri uygulamalarda hak sahibinin doğru tespiti ile hizmetin amacına ulaştırılması sayesinde haksız kazançların önüne geçilmekte, vergi kayıpları engellenmekte, doğru, güvenilir, standart ve takip edilebilir bilgiye ulaşılmaktadır³²⁷.

³²⁵ Mehmet Alkan-Eray Can, "Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin (TAKBİS) Geçmişi ve Gelişim Sürecinin Dünya Perspektifi Bazında İrdelenmesi", **TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 12. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı**, Ankara, 2009, s.2.

³²⁶ Mehmet Emin Karakaş, TAKBİS-Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi, 2013, s.13. bil588.files.wordpress.com/2013/02/e devlet-projesi_takbis.pdf, (Erişim Tarihi: 08.07.2014)

³²⁷ Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi, <http://www.tkgm.gov.tr/tr/TAKBIS>, (Erişim Tarihi:08.07.2014)

C- TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Türkiye'de e-devlet uygulamaları mevcut hali ile yeterli değildir. Kamu kurumu ve işletmelerin çoğunun kendisine ait websiteleri bulunmaktadır. Bu websiteleri genel olarak karşılıklı etkileşimden ziyade bilgi vermeye yönelik sistemlerden meydana gelmekte ve basit nitelikte e-hizmetler içermektedir³²⁸. E-devlet projeleri arasında entegrasyonun sağlanamaması hala Türkiye'de BİT'lerden beklenen faydaların elde edilememesinde önemli bir faktördür. Entegrasyon açısından yaşanan sorunlar, kurumlar arası bilgi akışını ve bütünleşmeyi olumsuz yönde etkilemektedir.

Türkiye'de e-devlet açısından yaşanan bir diğer sorun, vatandaşların kişisel bilgilerinin gizliliği ve güvenlik sorunudur. Suç işlemeye eğilimli olan üçüncü şahısların eline geçen bu bilgiler ile vatandaş mağdur duruma düşebilmektedir. Nitekim günümüzde yaşanan kredi kartı dolandırıcılığı, yüklü miktarda parayı dolandırıcılık yolu ile kendi hesabına geçirme suçları, kontör dolandırıcılığı gibi suçlar da artış göstermiştir. Dolandırıcı elde ettiği kimlik bilgileri sayesinde bazen kurban seçtiği şahsın banka hesaplarına ulaşabilmekte ve çeşitli senaryolarla ve sosyal mühendislik yolu ile bu hesapta bulunan paraları mağdur olan kişi ile iletişim kurarak kendi hesabına aktartabilmektedir. Bu bağlamda, kişisel verilerin korunmasına ve internette işlenen suçlara dair yasal boşluklar doldurulmalıdır.

Ülkemizde vatandaşın e-kültür düzeyinin de artırılması gerekmektedir. Toplumun büyük bir bölümü interneti boş zamanları değerlendirmek amacıyla kullanılan bir araç olarak görmektedir. Bu nedenle bilgisayar okuryazarlığının iyi anlaşılacak internet kullanımının daha işlevsel hale getirilmesi gerekmektedir³²⁹. E-devlet ve BİT'leri etkin kullanma konusunda yetersiz bilgiye sahip olan bireyler, sosyal paylaşım siteleri, oyun ve sohbet sitelerini çok rahat bir şekilde kullanabilmektedirler. Ancak, vatandaşların aynı ölçüde kamu kurumlarının websitelerini ziyaret ettiği ve devletle olan işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirme konusunda istekli olduğunu söyleyebilmek güçtür.

Ülkemizde sayısal uçurum hala bir sorun olarak varlığını korumaktadır. Ülkemizin doğu bölgeleri ve batı bölgelerinde BİT'lere erişme ve onları kullanma konusunda büyük

³²⁸ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.353.

³²⁹ Şahin ve Örselli, a.g.m., s.352.

bir fark vardır. Bu farklar cinsiyet ve yaş gibi kriterler açısından da karşımıza çıkmaktadır. Nitekim TUIK'in 2013 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'na göre 16-74 yaş arası bilgisayar ve internet kullanım oranı erkeklerde %60,2 iken kadınlarda %39,8'dir. Kentlerde bilgisayar ve internet kullanım oranı %59, kırsal bölgelerde ise %29,5'tir³³⁰. O nedenle, Türkiye'de e-devletin sağlıklı gelişimi için sayısal uçurum sorununun giderilmesi şarttır.

³³⁰ TUIK, 2013 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, s.1.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI'NDA E-DEVLET: POLNET

I- BİLGİ TOPLUMU VE POLİS

BİT'lerin gün geçtikçe gelişmesi, özellikle internetin artık hayatımızın bir parçası haline gelmesi örneğin, insanların dünyanın neresinde olursa olsun istedikleri anda görüntülü olarak konuşabilmesi, istedikleri anda istedikleri kişiye elektronik verileri '*bir tık*' ile gönderebilmesi, internet ortamında sosyal paylaşım sitelerinde konuşma platformları oluşturarak aynı anda farklı şahıslarla irtibata geçebilmesi gibi kolaylıklar toplumun kamu yönetiminin sunduğu hizmetlere karşı tatmin katsayısını da gittikçe artırmaktadır. Hayatını BİT'ler aracılığı ile hızlandıran toplum aynı hızı ve kaliteyi kamu kurumlarından da beklemektedir.

Toplumun güvenliğini sağlamak amacı güden Türk Emniyet Teşkilatı da bir kamu kurumu olarak bilgi toplumundan kendisini soyutlayamaz. Çünkü bilgi toplumu ile birlikte suçlular da suç işleme şekillerini değiştirmeye başlamıştır. Örneğin dolandırıcılık suçu işlenirken suçlular önceden karşılıklı ilişki kurarlarken, günümüzde BİT'ler aracılığı ile sadece bir kez dolandıracağı şahısla irtibat kuran dolandırıcı kendisini savcı, polis veya hâkim olarak tanıtarak yüklü miktarda parayı fiziksel irtibata geçmeden karşı taraftan alabilmektedir.

Yine internet ortamında alış-veriş siteleri veya sosyal paylaşım siteleri gibi websitelerinde sahte hesap açan şahıslar hedefledikleri kişiye bu hesaplar üzerinden istediklerini yaptırabilmektedir. İnternet üzerinde örgütlenen ve suç işlemek amacı ile bir araya gelen gruplar da bilişim korsanlığı yolu ile üçüncü şahısların veya kurumların bilgilerini elde edebilmekte veya bu şahıs ve kurumlara ait olan websitelerini ele geçirebilmektedirler.

Yukarıda sayılan örnekler çoğaltılabilir. Suçların ve suçlu profiline bu denli değiştiği ve suç işlemek isteyen kişi veya grupların da kendilerini teknolojik olarak geliştirdiği günümüzde, görevi suçları önlemek ve suçluları yakalamak olan polisin BİT'lerden ve teknolojiden kendini uzak tutması düşünülemez. Bu nedenle polise çağa

uyum sağlanması için gerekli eğitimin aldırılması, teknolojik donanımının sağlanması ve bu donanımın güncellenmesi gerekmektedir.

Türk Emniyet Teşkilatı'nda bilgisayar teknolojisinin ilk kullanılmaya başladığı zamanlarda, bilgisayarların anlaşılması güç ve karmaşık bir yapıya sahip olduğunu düşünen ve eski işleyiş tarzından vazgeçemeyen personelin teknolojiye bakışını değiştirmek onlara kaliteli eğitim vermekten geçmekteydi. Verilen eğitimler ile Emniyet Teşkilatı günümüzde BİT'leri kullanabilen ve hatta kendi bilgisayar yazılımlarını kendisi yapabilen bir teşkilat haline gelmiştir. Polisin eğitimi ve verilen imkânlar sayesinde 'sanıktan delile polislik' anlayışından 'delilden sanığa polislik' anlayışına geçilmiş ve bilgi toplumu ile birlikte Emniyet Teşkilatı da adeta çağ atlamıştır.

Örneğin, Araştırma-Geliştirme (Ar-Ge) çalışmalarıyla oluşturulacak olan bir internet portalı ile tüm dokümanların elektronik ortama aktarılması ve polisler arası haberleşmenin yine bu ortamda yapılması ile polis yeni yönetim anlayışına kolaylıkla uyum sağlamıştır³³¹. Bu Emniyet Teşkilatı'na verilen eğitim ve teknolojik imkânların sağladığı faydalardan bir tanesidir. Ayrıca, dikkat çeken bir diğer örnek ise Emniyet Teşkilatı'nda BİT'leri kullanarak topluma hizmet veren bir birim olan Toplum Destekli Polislik (TDP) birimleridir. Teşkilat tarafından toplumu bilgilendirmeye yönelik olarak yürütülen TDP kapsamında verilen hizmetlerde e-devlet anlayışının katkısı büyüktür.

TDP, genel güvenliğin sağlanmasının ve suçla mücadelenin sadece polis hizmetleri içerisinde yapılamayacağı ve diğer kamu kurumları, sivil toplum örgütleri ve vatandaşların da desteğinin alınarak yapılabileceğinden hareketle yaşama geçmiştir. TDP hizmetleri kapsamında toplumun suçlara karşı sosyal duyarlılığı ve farkındalığının artırılması, çocukların ve gençlerin suçtan ve zararlı alışkanlıklardan korunması, ailelerin çocuklarının karşı karşıya kalabilecekleri tehlikeler konusunda bilgilendirilmesi ve topluma güvenlik konusunda bilgilendirme yapılarak güven duygusunun artırılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda 2012 yılı içerisinde 158.730 faaliyet sonucu 1.639.942 kişiye hizmet verilmiştir³³². TDP kapsamında yapılan bu hizmetler sırasında bilgi toplumunun getirdiği fırsatlar da değerlendirilmekte ve BİT'lerden faydalanılarak hizmet sunulmaktadır.

³³¹ Nacar, a.g.t., s.72.

³³² EGM, **2012 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara, 2013, s.32-34.

Bu kapsamda, EGM tarafından yürütülen “Web Üzerinden Mahalle Polisine Erişim Projesi” BİT’ler aracılığı ile verilen bir TDP hizmetidir. Proje ile vatandaşların e-devlet kapısı olan www.turkiye.gov.tr isimli websitesi üzerinden TDP hizmeti veren “Mahalle Polisi”ni öğrenmesi ve iletişim kurabilmesi ve bu iletişimin modern iletişim araçları ile yerine getirilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca websitesi aracılığı ile vatandaşın TDP hakkında bilgilenmesi sağlanarak güvenlik hizmetleri konusunda toplumsal desteğin artırılması da hedeflenmektedir. Proje ile ilgili olarak 500 bin adet broşür bastırılarak ülke genelinde dağıtımı yapılmıştır. Sisteme 2012-2013 yılları içerisinde 3.321.856 vatandaş giriş yapmış ve 5500 vatandaşın mail alınmıştır³³³. BİT’lerin Emniyet Teşkilatı’nın iş ve işlemlerini büyük oranda kolaylaştırdığı bu örnekte açıkça görülmektedir.

II- EMNİYET TEŞKİLATI’NIN E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ VE BİT İLE İLİŞKİSİ

Osmanlı Devleti’nin kuruluşundan itibaren Türk Emniyet Teşkilatı askeri teşkilatın içerisinde konuşlandırılmış ve askeri amirlerce yönetilmiştir. Sultan Abdulmecit devrine kadar bu yapı devam etmiş ve 20 Mart 1845 tarihinde yayımlanan ilk Polis Nizamnamesi ile asayişin sağlanması ile görevli olan ve ilk polis teşkilatı diyebileceğimiz Zaptiye Müşiriyeti kurulmuştur³³⁴.

Osmanlı Devleti’nin son zamanlarına kadar bir hayli değişiklikler yaşayan Türk Emniyet Teşkilatı’ndaki değişimler Cumhuriyet ilan edildikten sonra da büyük bir hızla devam etmiştir. Cumhuriyet’in ilk yıllarında devamlı bir değişim ve gelişim kaydeden Emniyet Teşkilatı’nın adı 1930 yılında “Dahiliye Vekaleti Merkez Teşkilatı ve Vazifeleri Hakkında Kanun” ile Emniyet İşleri Umum Müdürlüğü olarak belirlenmiştir. 1953 yılında çıkarılan “Karayolları Trafik Kanunu” ile trafik konusu düzenlenerek Trafik Zabıtası kurulmuştur. Bu Kanun’da 1983 yılında değişiklik yapılmış ve Kanun yerini 2918 sayılı “Karayolları Trafik Kanunu”na bırakmıştır. Diğer yandan, 1965’te “Toplum Zabıtası Kurulması Hakkındaki Kanun” ile Toplum Zabıtası oluşturulmuş ve bu Kanun’da 1982’de yapılan düzenlemeyle kurumun adı Çevik Kuvvet’e dönüştürülmüştür. Ayrıca, polislin

³³³ EGM, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara, 2014, s.54.

³³⁴ Mücahit Özçelik, “Mütareke Dönemi Türk Polis Teşkilatındaki Düzenlemeler”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.14, S.3, Ankara, 2012, s.87-88.

eğitimi ile ilgili olarak 1984'te yürürlüğe konulan "Polis Yüksek Öğretim Kanunu" ile Polis Enstitüsü'nün adı Polis Akademisi'ne dönüřtürülmüřtür³³⁵.

Tarihsel süreç içerisinde günün şartlarına ve ihtiyaçlarına göre kanuni düzenlemeler ile yenilenen Türk Emniyet Teşkilatı etkin ve verimli hizmet sunumu adına BİT'lerden de en çok yararlanması gereken kamu kurumlarının başında gelir. Günümüzde güvenlik güçleri sokakta suçlu kovalayan, sanıktan delile giden ve suçu aydınlatmak için kaba güce başvuran bir anlayışa sahip olamaz. Çoğu kamu hizmeti alanında olduğu gibi, güvenlik hizmetlerinin de temelinde bilginin başarı ile yönetilmesi vardır³³⁶. Günümüzde suç çeşitlerinin artması, suçların karmaşıklaşması ve ulaşımda sağlanan kolaylıklar sayesinde suçluların da kolay hareket edebilmesi, araç sayısının artışı gibi nedenlerle klasik polislik yöntemi ile hizmet vermenin artık güçleştiği şeklinde bir değerlendirme yapılabilir. Bu yüzden, Emniyet Teşkilatı'nın da BİT'leri kullanması bir zorunluluk halini almıştır.

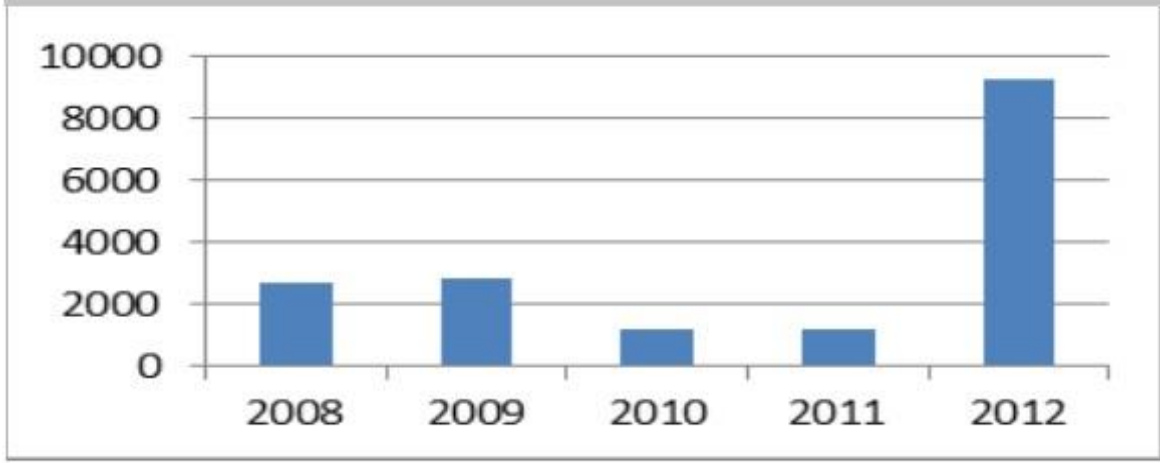
Nitekim son yıllarda yapılan bilgisayar alımı giderek artmış ve hizmet sunumunun iyileştirilmesi ve personelin etkin çalışabilmesi sağlanmıştır. Grafik 1'de 2008-2012 yılları arasında yapılan bilgisayar alımları detaylı bir şekilde yansıtılmaktadır. Burada 2012 yılı içinde alımı yapılan 9563 adet bilgisayarın diğer yıllara oranla ne kadar farklılık arz ettiği net bir şekilde görölmektedir³³⁷. Bu rakam, Türk Emniyet Teşkilatı'nın gün geçtikçe kendisini teknoloji açısından yenilediğinin çok basit bir göstergesidir.

³³⁵ Veysel Karani Bilgiç-Muhittin Karakaya, "Türk Polis Teşkilatının Tarihi Gelişimi", **Polis Bilimleri Dergisi**, C.4, S.1-2, Ankara, 2002, s.179.

³³⁶ Gündoğdu, a.g.t., s.113.

³³⁷ EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, **Bülten**, Ankara, 2013, s.2.

Grafik 1: 2008-2012 Yılları Arasında Emniyet Teşkilatında Alımı Yapılan Masaüstü Bilgisayar Sayısı



Kaynak: Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, **Bülten**, Nisan 2013, Ankara, s.2.

Emniyet Teşkilatı'nda teknolojiye yapılan yatırımın yanında personelin teknolojiye uyum sağlayabilmesine yönelik olarak hizmet içi eğitim programları düzenlenmektedir. 2012 yılı içerisinde toplam 207.829 personele BİT'ler ile ilgili eğitimlerinde içinde olduğu hizmet içi eğitim kursu verilmiştir. Verilen eğitimlerin bir kısmı "akıllı sınıf" uygulamaları ile uzaktan eğitim şeklinde verilerek finansal tasarruf yoluna gidilmiştir. 2006 yılında uygulamaya konulan bu yöntemle 2012 yılına kadar 106.758 personel eğitim almış ve bu eğitimlerden toplam 32.688.647 Türk Lirası (TL) tasarruf sağlanmıştır³³⁸. BİT'lerdeki gelişmelere paralel olarak Emniyet Teşkilatı'nda BİT'lere ve personelin BİT'ler konusunda eğitimine yönelik yatırımları da artmaktadır. Örneğin 2014 yılı performans programında "Adli Bilişim Hizmet Standartlarını Yükseltmek" amacı ile EGM Siber Suçlarla Mücadele Daire Başkanlığı'na ayrılan 2014 yılı ödeneği, 3.432.500 TL mal ve hizmet alım giderleri, 2.529.000 TL personel giderleri olmak üzere diğer harcamalar ile birlikte toplamda 6.596.000TL olarak hesaplanmıştır³³⁹.

BİT'leri kullanmaya başlayan Emniyet Teşkilatı hizmetlerini de online verme yoluna gitmiştir. Teknolojinin büyük bir hızla geliştiği 20. yüzyılda Emniyet Teşkilatı teknolojiden kendisini uzak tutmayarak elektronikleşmiş, topluma ayak uydurarak e-devlet

³³⁸ EGM, **2012 Yılı Faaliyet Raporu**, a.g.r., s.25-26.

³³⁹ EGM, **2014 Yılı Performans Programı**, Ankara, 2014, s.69.

anlayışı çerçevesinde hizmet vermeye başlamıştır. Bu amaç için Transpol denilen bir web ağ sistemini geliştirip bunun sonrasında PolNet isimli veri paylaşım alt yapısını oluşturmuş ve zamanla bu sistemi de güncelleyerek geliştirmiştir.

Emniyet Teşkilatı'nda BİT'lere yapılan yatırımların yanında verilen eğitimler sayesinde personel web tasarımı, bilgisayar programı yazılımı gibi konularda da uzmanlaşmaya başlamıştır. Emniyet Teşkilatı, BİT'leri satın alan bir kurum olmaktan çıkıp kendi ihtiyacını kendisi görebilen bir kurum haline gelmeye gayret etmektedir. Doğal olarak, bu uzun zaman alacak bir süreçtir. Verilen eğitimlerin kalitesinin artarak devam etmesi durumunda, Türk Polis Teşkilatı BİT'ler ve elektronik güvenlik konusunda önümüzdeki yıllarda dünyaya örnek olan ve eğitim verebilen bir teşkilat olacaktır.

Emniyet Teşkilatı'nın e-devlet sürecinde geçtiği aşamalar ise, "Kuruluş ve Veri İşleme Sistemi Dönemi", "Polis Bilgisayar Ağı Projesi" ile "Yeniden Yapılanma ve PolNet" projesi olarak üç dönemde ele alınabilir³⁴⁰.

İlk dönem olan Kuruluş ve Veri İşleme Sistemi Dönemi 1981-1989 yılları arasında kapsamaktadır. Bu dönemde, tespit edilen bazı önemli veri tabanlarının oluşturulması hazırlığı yapılmış, veriler sadece toplanmış ancak kullanılmamıştır³⁴¹. Dönem içinde 1983'ten itibaren Emniyet Teşkilatında kullanılmaya başlayan bilgisayar günümüzde teşkilat içerisindeki her üç personelden birisi tarafından kullanılır hale gelmiştir. Teşkilatta ilk olarak merkezde XL-40 isimli bilgisayarlar veri giriş işlemleri için kullanılmış daha sonra bu çalışmalara Pertec 3200 bilgisayar sistemleri ile hız verilmiştir. Aynı zamanda Unisys A3 bilgisayar sistemleri de İl Emniyet Müdürlükleri bünyesinde kullanılmaya başlanmıştır. 1988 yılından itibaren ise ihtiyaçların artması ile Unisys A4, A6 ve A17 bilgisayar sistemleri il merkezleri ve sınır hudut kapılarında online işlemlere başlanılmıştır. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte, hızlı olan, iletişim ve kullanım kolaylığı getiren diğer bilgisayarlar ile entegre olabilen, kapasitesi yüksek, düşük maliyetli bilgisayar sistemlerinin Emniyet Teşkilatında hayata girmesi için Unisys A serisi sistemleri yerini Personal Computer (PC) tabanlı sistemlere bırakmıştır³⁴².

³⁴⁰ İlker Pekgözlü, "E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: PolNet Projesi Örneği", **Sosyo Ekonomi**, C.8, S.17, Ankara, 2012, s.189.

³⁴¹ Pekgözlü, a.g.m., s.189.

³⁴² Üzeyir Sözen, "Polis'ten e-Polis'e", **Polis Dergisi**, C.9, S.37, Ankara, 2003, s.20.

Ayrıca bu dönem içerisinde 1987 ve 1989 yılları arasında Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin (ODTÜ) Emniyet Teşkilatının bilgisayar ihtiyacının analizine yönelik olarak yaptığı çalışmalar ikinci dönemde içinde bitirilerek Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı tarafından 1990 yılında yürürlüğe konmuştur. Bu sistemin kurulum çalışmaları 1996 yılına kadar devam etmiştir³⁴³.

1989-1995 yılları arasını kapsayan ve ikinci dönem olan Polis Bilgisayar Ağı Projesi döneminde ilk olarak 1982 yılında yaşama geçirilen Bilgi İşlem Daire Başkanlığının kuruluş amacına yönelik adımlar atılmıştır. Bu dönemde ulusal polis ağı için bir “ana sistem” satın alınmıştır. İstanbul, Ankara, İzmir, Samsun, Adana, Diyarbakır, Erzurum olmak üzere 6 bölgede ve 6 hudut kapısında daire başkanlığına bağlı ve daire başkanlığına nispeten daha küçük olan bilgi sistemleri kurulmuş ve aralarındaki bağlantı sağlanmıştır. Geliştirilen programlar sayesinde personel veri tabanında sorgulama yapmaya ve ülkenin farklı yerlerinden gönderilen veriler kullanıcılara ulaşmaya başlamıştır. Diğer yandan istatistikler de yapılmaya başlanmış ve böylece mevcut yeterlilik durumu gözlemlenmiştir. Bu çalışmalara rağmen ülke genelinde ortak bir veri havuzu oluşturulamamıştır. Bu dönem içerisinde teşkilat içinde BİT'lerin kullanımının artmasıyla birlikte bilgisayar teknolojisinden beklentiler de artmıştır. Bu beklentiler sonucu sistem kapasitesinin artırılması ve yeni imkânların oluşturulması gündeme gelmiştir³⁴⁴.

Son dönem olan Yeniden Yapılanma ve PolNet Projesi dönemi ise 1996-2000 yılları arasını kapsamaktadır. Bu dönemde Emniyet Teşkilatının ihtiyaç duyduğu, fotoğraf, ses ve video paylaşımı, ortak bir veri tabanının kullanılması mümkün hale gelmiştir. Personelin eğitimi sağlanmaya başlanmış ve polis teknik açıdan da donanımını artırmıştır. Dönem süresince Teşkilat'ın bilgisayar hizmetlerinde yeni teknolojileri uygulamaya koyması kararı alınmıştır³⁴⁵. Bu dönem içerisinde “Polis Bilgi sistemi ve Bilgisayar Ağı” olarak tanımlanan “PolNet 2000” adlı bir proje geliştirilmiştir. Proje 1998 yılında tüm kamu kurumlarının katılımı ile gerçekleşen ve kamu kurumlarının projelerinin tanıtıldığı “KamuNet 98” bilişim şurasında tanıtılmış ve büyük beğeni almıştır³⁴⁶. Bu sistem ile merkez birimleri de dâhil olmak üzere tüm birimler kendisine ait olan ve intranet üzerinde

³⁴³ Pekközlü, a.g.m.,s.189.

³⁴⁴ Pekközlü, a.g.m.,s.189-190.

³⁴⁵ Pekközlü, a.g.m.,s.190.

³⁴⁶ Başbakanlık, **Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı**, KamuNet 98, <http://kamunet.inet-tr.org.tr/oncesi/kamu-net-latin5.html>, (Erişim Tarihi: 12.06.2014).

birbirinden bağımsız şekilde ve git gide büyüyen site içerikleri hazırlayarak sistemin genişlemesini sağlamışlar ve yükünü artırmışlardır³⁴⁷.

Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler ve Emniyet Teşkilatı'nın ihtiyaçlarının artması ile 1999 yılında PolNet2000, birimlerde bulunan bilgilerin Teşkilat'ın bütününe sağlanması için "polis bilgisayar ve iletişim ağı altyapısı" olarak adlandırılan Transpol ve Transpol altyapısı üzerine bina edilen, bilgi işlem merkezi olarak Teşkilat'ın tüm birimlerine bilgileri sunan ve "Polis Bilgi Sistemi" olarak adlandırılan PolNet'e dönüştürülmüştür³⁴⁸.

Bu dönemlerde Emniyet Teşkilatı'nda geçmişten bu yana yapılan değişiklikler Emniyet Teşkilatı bünyesinde bulunan tüm birimlerde hissedilmiştir. Yaşanan değişiklikler ve yenilikler teşkilatta hızını kesmemiştir. Çünkü topluma hizmet verilmesi amacı ile hayata geçirilen bu teşkilat en az toplum kadar bilgili olmalı ve çağa uygun hareket etmelidir. Günümüz bilgi toplumunda da çağa ayak uyduran Emniyet Teşkilatı teknolojiden kendisini uzak tutmamıştır.

Türk Emniyet Teşkilatı'nın teknoloji alanında yaşadığı bu gelişmeler ile birlikte kurumsal anlamda da değişiklikler yaşanmıştır. EGM Araştırma ve Planlama Koordine Dairesi Başkanlığı'na bağlı olarak 1981 yılında Bilgi İşlem Merkezi faaliyete geçmiş ve 1982 yılında da ismi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı şeklinde değişmiştir³⁴⁹. Emniyet Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı olan Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı daha hızlı ve kaliteli hizmet verebilmek, yöneticilere karar vermede kolaylık sağlamak, vatandaşın tescil, pasaport, ruhsat alımı ve kontrolü gibi işlemlerini daha kısa sürede bitirebilmek amacıyla bilişim teknolojisinden faydalanmak üzere İçişleri Bakanlığı'nın onayı ile kurulmuştur. Başkanlığın kuruluş amacı "Emniyet Teşkilatı 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 alış verişini gerçekleştirmek suretiyle, polisin kendisini ilgilendiren bilgilere Türkiye'nin her yerinden hızlı bir şekilde erişmesini sağlamak" olarak tanımlanmıştır³⁵⁰.

³⁴⁷ Fatih Demir, "Kamu Kurumları İç Ağ İletişim Portalı Tasarımı: Türk Polis Teşkilatı Örneği", **Polis Bilimleri Dergisi**, C.14, S.2, Ankara, 2012, s.79.

³⁴⁸ Gündoğdu, a.g.t., s.131.

³⁴⁹ Pekgözlü, a.g.m., s.189.

³⁵⁰ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.egm.gov.tr/Sayfalar/BilgiTeknolojileriDairesiBaskanligi.aspx>, (Erişim Tarihi:12.06.2014)

1982 yılında hayata geçirilen EGM Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nın ismi 29.11.2012 tarihli Bakan Onayı ile EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı olarak değiştirilmiştir³⁵¹. EGM Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'nın kuruluş, görev ve çalışma esasları, EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. Bu yönetmelik ile 15/01/2008 tarihli ve Bakan onaylı Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır. Yönetmelikte Daire Başkanlığının Emniyet Teşkilatına bilgi işlem desteği sağlanması hususunda temel görevleri³⁵²:

- Daire başkanlığı Bilgi Sistemlerine ilişkin bilgi sistemleri ve ağlarının kurulması, işletilmesi ve entegre edilmesi,
- Bilgi işlem hizmetlerine ilişkin kabul edilmiş ulusal standartların takibi, uygulanması, güncel tutulması ile sorumluluk alanındaki temel teknik ve idari yöntemlerin belirlenmesi ve geliştirilmesi,
- Bilgi teknolojilerinin yakından takip edilmesi ve ihtiyaç duyulan yeniliklerin merkez ve taşra teşkilatında kullanılan bilgi işlem uygulamalarına adaptasyonu,
- Merkez ve taşra birimlerince gerçekleştirilmek istenen bilişim projelerin Daire Başkanlığının yatırımlarına uygunluğunun gözetilmesi,
- Daire Başkanlığının denetiminde faaliyette bulunan iletişim ağları üzerinde olabilecek güvenlik ihlallerinin önlenmesi için gerekli teknik ve idari tedbirlerin alınması, ihlal edenlerin tespiti ile gerekli adli ve idari işlemlerin başlatılması için elde edilen bulguların ilgili birimlere intikal ettirilmesi,
- Bilgi işlem hizmetleri açısından kurum içi ve kurum dışı ilişkilerin koordine edilmesi,
- Hizmete ilişkin ihtiyaçların tespiti ve tedariki,
- Branşlı personelin atama ve yer değiştirme planlamalarının yapılması, branşa alma ve çıkarma işlemlerinin gerçekleştirilmesi, eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi ve koordine edilmesi,

³⁵¹ Başkanlığın isim değişikliği hakkındaki bilgi EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığına bağlı olarak görev yapan personel ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilmiştir.

³⁵² EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/Mevzuat.aspx> (Erişim Tarihi: 28.05.2014).

- Hizmete ilişkin konularda bilgi, görgü ve becerileri artırmak amacıyla ulusal ve uluslararası organizasyon faaliyetlerine katılımın sağlanması ve bu katılımlardan elde edilen bilgilerin ilgili birimler ile paylaşılması,
- Daire Başkanlığı ve diğer bilgi işlem birimlerinde görev alacak nitelikli personelin yetiştirilmesi, uzmanlık kazandırılması yönünde ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması, kısa ve uzun vadeli eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanması,
- Göreve ilişkin mevzuatın takibi, gerekli hallerde mevzuat çalışması yapılması ve önerilerde bulunulması,
- Mevzuata uygun olarak verilen diğer görevlerin yerine getirilmesi şeklinde sıralanmıştır.

Emniyet Teşkilatının e-devlet uygulamasına geçiş süreci EGM bünyesinde kurulan bu daire ile hız kazanmıştır. PolNet sistemi içerisine dairenin yaptığı yazılımlar ile yenilikler eklenmiştir. Yine vatandaşa internet üzerinden verilen hizmetlere yönelik yazılım ve uygulamalar da bu daire başkanlığının çalışmaları ile yapılmıştır. Sonuç itibari ile daire başkanlığının çalışmalarının e-devlete geçiş sürecinde Emniyet Teşkilatı'na hız kazandırdığı söylenebilir.

Emniyet Teşkilatı'nın internet üzerinden verdiği hizmetlerle ilgili olarak Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığınca 2010 ve 2012 yılları arasında EGM'nin kurumsal internet sitesi ve hizmet verdiği diğer 620 sitenin geleceğine yönelik araştırmalar yapılmış ve daha verimli bir portal veya WebSiteleri Topluluğu (WST) geliştirilmesi kararına varılmıştır. Bu karar sonucu hazırlanan web portalı 2013 Mart ayı itibari ile kademeli olarak açılmıştır. WST projesi hazırlanırken kurumsal internet sitesine ilişkin memnuniyet anketi yapılmış, projenin merkez ve illerdeki birimler ile paylaşımı sağlanmış ve teşkilat birimlerinin farklı olan websiteleri incelenerek konunun uzmanları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu çalışmalar sonucunda erişilebilirliğin en üst düzeyde olduğu, kamuoyunu aydınlatıcı, ihtiyaç duyulan bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde erişilebilen, dinamik, görselliğin ve kurumsal imajın önemsendiği, yönetilebilir, güvenli,

insan kaynağı tasarrufu sağlayabilen ve standart bir portalın oluşturulması yönünde kanaat oluşmuştur³⁵³.

Bu kapsamda; WST Projesi yöneticilerince, online ihbar, bilgi edinme, insan hakları başvuru formu, en yakın polis merkezi, sınav sonuçları, görüş ve öneri, çekilen araçlar için otopark sorgu, gemi adamı cüzdanı randevu, il emniyet müdürüne mesaj, kayıp çocuk, kayıp yetişkin, kimliği belirsiz cesetler, oto parça ve iş makinası bilgi sistemi, özel güvenlik kimlik kartı sorgulama, özel güvenlik kimlik randevu işlemleri, plaka rezervasyonu, polis evi rezervasyonu, Polis Meslek Eğitim Merkezi Müdürlükleri (POMEM) müracaat işlemleri randevu, posta iade ruhsat sorgu, silah ruhsat sorgu, silah ruhsat randevu, sürücü belgesi randevu, trafik tescil randevu işlemleri, yabancı işlemleri, e-randevu, yurt başvuru formu ve benzeri uygulamalar geliştirilmesine yönelik çalışmalar hız verilmiş ve bu çalışmalar hayata geçmeye başlamıştır³⁵⁴. Örneğin personel, kurumsal e-postasına EGM'nin internet sitesine verdiği bir link ile ulaşabilmektedir. Diğer yandan vatandaş herhangi bir konu hakkında bulunacağı bir ihbarla ilgili olarak bu site üzerinden ihbarını dile getirebilmektedir.

III- POLNET VE TÜRK EMNİYET TEŞKİLATI

A- POLNET PROJESİNİN TANIMI

PolNet, Türk Emniyet Teşkilatı'nın suç ve suçlu ile mücadelede görevlerini hızlı, güvenli ve etkin bir şekilde yerine getirmesi için Teşkilat birimlerinin yürüttüğü hizmetlere bilişim desteği sağlayarak, verilen hizmetlerin etkin, hızlı ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesine ve polisin ihtiyacı olan bilgilere ülkenin her yerinden ulaşabilmesine imkân veren, teknolojinin gelişmesi ile güncellenen, BİT altyapısı üzerinde teşkilatın bilgi otomasyonu ve veri tabanını oluşturan bir sistemdir³⁵⁵. Projenin amacı polisin görevle ilgili ihtiyaç duyduğu bilgiye her yerden ve mümkün olduğunca hızlı ulaşabilmesini

³⁵³ Ramazan Terkeşli, "Emniyet Örgütü İnternet Web Siteleri ve Yeni Bir Model Önerisi", **Polis Bilimleri Dergisi**, C.15, S.4, Ankara, 2013, s.67-68.

³⁵⁴ Terkeşli, a.g.m., s.69.

³⁵⁵ EGM, **2012 Yılı Faaliyet Raporu**, a.g.r., s.64.

sağlamaktır³⁵⁶. “PolNet ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına entegre olabileceği düşünülerek tasarlanmış, ülkemizin bilgi toplumu olmasını sağlayacak önemli projelerden biridir”³⁵⁷. Emniyet Teşkilatı’nın e-dönüşüm konusunda kamudaki öncü rolünü bir kez daha vurgulayan bu projenin tamamlanmasıyla Türkiye’nin her ilindeki emniyet birimleri birbirleriyle aynı anda, daha hızlı ve kaliteli haberleşme fırsatı yakalamıştır. Bu proje ile tele-konferans, video-konferans uygulamaları da hayata geçmiştir³⁵⁸. PolNet Türkiye’nin bilgi toplumu olmasına yardımcı olan modern bir bilgi sistemidir³⁵⁹. Kendisine bağlı veya bağlantılı olan toplam 150 adet projeden ve veri bankası sistemi olan TRANSPOL isimli sistemden oluşmaktadır.³⁶⁰

B- POLNET’E GEÇİŞİN SEBEPLERİ

Genel olarak, Türk Emniyet Teşkilatı’nın yönetsel süreçlerinde ve gerçekleştirdiği işlemlerde etkinlik ve verimliliği sağlamak ve güvenilirliği temin etmek PolNet projesine geçişi sağlayan temel nedenler olarak belirtilebilir. Nitekim Emniyet Teşkilatı’nda BİT’ler ve PolNet projesi kullanılmadan önce iletişim, telsiz haberleşmesi ve daktilo ile yazılan yazıların fiziki olarak taşınması ile sağlanıyordu. Daktilo ile yazılan yazıda meydana gelen bir hata o yazının baştan itibaren tamamen yazılmasına neden oluyor ve bu nedenle zaman israfı hat safhada oluyordu. Zaten az sayıda olan personel bu imkânlar ile daha verimsiz çalışmak durumundaydı.

Soruşturma sonucu elde edilen bilgiler genel itibari ile beyana dayalıydı ve gerçeğin ne olduğu hakkında şüphe vardı. Görüntü, kayıt gibi güçlü delil ortaya koyabilecek materyaller yoktu. Bu nedenle, Emniyet Teşkilatı verimliliğinin, güvenilirliğinin, hizmet verme hızının artması için çağa ayak uydurmak ve daha adil olmak amacıyla BİT’leri kullanmaya başladı. Zaman içerisinde bilgi sistemini yenilemek durumunda olan Türk Emniyet Teşkilatı BİT’leri kullanabildiği bir sistem olan PolNet’i geliştirdi.

³⁵⁶ Kübra Gültekin, “Technology Acceptance and the Effect of Gender in the Turkish National Police: The Case of the Polnet System”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.13, S.3, Ankara, 2011, s.64-65.

³⁵⁷ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, “Polnet”, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx> (Erisim Tarihi: 19/02/2014)

³⁵⁸ Özüdürker, a.g.t., s.86.

³⁵⁹ Gültekin, a.g.m., s.64-65.

³⁶⁰ PolNet İletişim Altyapısı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx>, (Erişim Tarihi: 10.06.2014).

PolNet projesi, Emniyet Teşkilatı'nı bürokrasi ve kırtasiyecilikten kaynaklanan gereksiz iş yükünden kurtaran bir sistemdir. PolNet'e geçişin en temel nedeni teknolojik gelişmelerin gittikçe hayata daha fazla etki etmesi ve BİT'lerin etkin olmadığı bir işleyişin ihtiyaçları karşılayamamasıdır. Diğer bir ifade ile hızlı, iletişim kolaylığı getiren, güvenilir, düşük maliyetli ve yeniliklere uyum sağlayabilen bir sistemin gerekliliği PolNet'in oluşturulmasını sağlamıştır³⁶¹.

Bilgi toplumunda BİT'lerdeki gelişmeleri yakından takip eden toplum, kendisini korumakla görevli olan güvenlik güçlerinin son yenilikleri takip ederek topluma daha verimli ve etkin hizmet sunmasını beklemektedir. Bu beklenti sebebi ile Emniyet Teşkilatı BİT'leri etkin kullanabilmek için kurum içerisindeki birimleri ve personeliyle, diğer kurumlarla, vatandaş ile ilişkilerinde etkinlik ve verimliliği sağlamak için e-devlet anlayışı çerçevesinde PolNet sistemini yaşama geçirmiştir.

PolNet'in yaşama geçmesinin bir diğer nedeni ise kanuni düzenlemelerdeki insan haklarını korumaya yönelik yapılan değişikliklerdir. Örneğin, suç işlediğine yönelik hakkında kuvvetli şüphe bulunan ve bu nedenle gözaltına alınan şahıslar emniyet birimlerinin nezarethanelerinde önceleri 7 gün, daha öncesinde 15 gün gibi uzun süreler gözaltında kalırken insan haklarını korumak ve hak ihlallerinin önüne geçmek için yapılan kanun değişiklikleri ile bu süre 24 saate kadar indirilmiştir. Gücünü kanundan alan Emniyet Teşkilatı ise kanuni düzenlemelere uyum sağlamak ve kanunları en iyi şekilde uygulamak ve işlemlerini hızlandırmak amacıyla BİT'lere uyum sağlayarak PolNet sistemini geliştirmiştir.

C- POLNET'İN GELİŞİM SÜRECİ

Yukarıda da değinildiği gibi Polis Bilgisayar Ağı Projesi dönemi içerisinde 1996-2000 yıllarını kapsayan PolNet 2000 isimli proje geliştirilmiştir. Bu proje PolNet veri bankası ve iletişim ağı altyapısının bütünlüğünden oluşmaktadır. Polis veri bankası ve iletişim altyapısının Emniyet Teşkilatı tarafından ortaklaşa kullanımını ifade eden bu proje bilgi toplumu polisinin bilgiye ilişkin olarak her türlü ihtiyacını karşılamak için kurulan

³⁶¹ Özütürker, a.g.t., s.89-90.

güvenilir bir sistem olarak tarif edilebilir³⁶². Bu sistemde kullanılacak olan sunucu sistemler kişisel bilgisayarlar, iletişim cihazları ile ilgili yapılan hesaplamalar sonucu maliyet 96 milyon dolar olarak hesaplanmış ve 37 milyon dolar Emniyet Teşkilatını Güçlendirme Vakfı ve Genel Bütçe kaynaklarından kullanılmıştır³⁶³.

Teknoloji ilerledikçe PolNet 2000 projesi de istenilen düzeyde performans gösterememesinden, işletimi ve bakımı zorlaşmaya başlamasından, donanımlarının ekonomik ömrünü doldurmasından dolayı sisteme yapılan yatırımlar da durdurulmuştur. Bu zorluklar bilgisayar sistemlerinin ve iletişim altyapısının yenilenmesi, personelin eğitimi, veri tabanlarının güncellenmesi, uygulama yazılımlarının geliştirilmesi gibi problemleri ön plana çıkarmış ve bu eksikliklere yönelik çalışmalar yapılmıştır³⁶⁴.

PolNet 2000 projesinin 1999 yılında Transpol ve PolNet olarak ayrılmasının amacı Emniyet Teşkilatı birimlerinde faaliyette olan tüm ağların Transpol aracılığı ile tek ağ üzerinde birleştirilerek bu ağ yapısının üzerine PolNet bilgi işlem sisteminin kurulması ve böylece tek ağ üzerinden tüm birimlere bağlanabilmektir. Bu nedenle PolNet'in faaliyete geçmesine en büyük katkı sağlayan sistem Transpol'dür.

Transpol ve PolNet, dünyada benzer projeler arasında ön plana çıkan girişimlerdir³⁶⁵. Transpol ve PolNet projeleri birbirini tamamlayan projelerdir. Transpol sistemin altyapısını PolNet ise üst yapısını oluşturmaktadır. PolNet ilk olarak Transpol'ün altyapısı üzerine kurulan 52 bilgi sistemi ile hayata geçirilmiştir³⁶⁶. Transpol projesi, Türk Emniyet Teşkilatı'nın farklı birimleri tarafından ses, görüntü, data paylaşımı, parmak izi, kriminal polis laboratuvarları uygulamaları, bilgi iletişim ağları ve diğer uygulamalardan faydalanmak için hayata geçirmek istenen farklı iletişim ağlarının tek bir ağ tabanına bağlanmasını ifade eder³⁶⁷.

Bu proje ile polis birimleri tarafından oluşturulan veri tabanı, Personel Bilgi Sistemi (PBS), Trafik Bilgi Sistemi(TBS), Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi(AFIS), Kriminal Polis Laboratuar Bilgi Sistemi (KPL), Haberleşme, telefon ve fax sistemleri, el

³⁶² Ali Gündoğdu, E-Devlete Geçiş Sürecinde Emniyet Teşkilatı Ve Polnet, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Niğde, 2004, s.129-130.

³⁶³ Nacar, a.g.t., s.88.

³⁶⁴ Gündoğdu, a.g.t., s.129-130.

³⁶⁵ Ahmet Kocabal, "Polnet ve Transpol", **Çağın Polisi Dergisi**, Yıl:2, S.15, Ankara2002, s.22.

³⁶⁶ Ahmet Kocabal, Avrupa'yı Kışkırtan Örnek Polis Projesi, <http://www.capital.com.tr/avrupayi-kiskandiran-ornek-polis-projesi-haberler/15243.aspx>, (Erişim Tarihi: 19.03.2014).

³⁶⁷ EGM, <http://www.egm.gov.tr/haberlesme/muhabere.htm>, (Erişim Tarihi: 02.03.2014)

bilgisayarları ve polisin yararlandığı diğer sistemler tarafından kullanılır³⁶⁸. Polisin e-devlete geçişi sürecinde temel yapıyı bu sistem oluşturur.

PolNet hizmetinin götürüldüğü her yere Transpol hizmeti de sabit ya da mobil olarak taşınmaktadır³⁶⁹. Kendi elektronik paylaşım terminallerini oluşturan birimler Transpol projesinin hayata geçirilmesinden sonra aynı iletişim altyapısı üzerinden ülke genelinde veri iletişimi yapabilmıştır. Elektronik posta paylaşımı, görüntülü iletişim gibi hizmetler sunulmaya başlanmıştır. E-imza uygulamasına geçilerek resmi yazışmalar ağ üzerinden yapılmaya başlanmıştır. Polis araçlarından, taşınabilir el bilgisayarlarından, büro bilgisayarlarından veri tabanına ulaşılmaya ve sorgulama yapılmaya başlanmıştır. Gereksiz kâğıt harcamalarının önüne geçilmiştir. Parmak izi sorgulaması yapılarak şüpheli şahısların kimlik tespitleri saniyeler içerisinde yapılabilir duruma gelmiştir. Trafik sorgulaması yapılarak sakıncalı kişi ve araçlar hakkında sorgulama yapılabilmiştir. Teşkilat içerisinde yapılan telefon görüşmeleri data hatları üzerinden ücretsiz olarak yapılmaya başlamıştır³⁷⁰.

Polisin görevi ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğu bilgiye daha hızlı ve güvenilir şekilde ulaşmasını, veri girişlerinin ve sorgulamaların yapılmasını sağlayan PolNet ilk olarak 2002 yılı itibari ile 81 İl Emniyet Müdürlüğü ve 86 hudut kapısında devreye girmiştir. Bu uygulama içeriğinde 31 ana uygulama, 51 sorgu programı, 26 lokal uygulama ve istatistik programları ile hizmet vermeye başlamıştır. İkinci olarak 2003-2004 yılları arasında 710 ilçe ve 1350 polis merkezinde sistemin altyapısı kurulmuştur. Üçüncü aşamada, 2010 yılından itibaren genel olarak 81 İl Emniyet Müdürlüğü'nde, 262 merkez ve taşra binasında, 87 hudut kapısında, 138 İlçe Emniyet Müdürlüğü ve 100 Emniyet Amirliğinde, 3 dış bağlantılı olarak toplam 671 adet PolNet tabanlı sistem faaliyet göstermeye başlamıştır³⁷¹. 2003 yılında Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TUSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı'nın (TBV) düzenlediği e-TR ödülleri yarışmasına EGM de katılmıştır. E-devlet yolunda çalışmalar yapan çoğu kurum ve kuruluşun yanında EGM'nin projesi olarak yarışmada sunulan PolNet projesi toplam 39 proje arasından birinci olarak "Büyük Ödül"e layık görülmüştür³⁷².

³⁶⁸ Özütürker, a.g.t., s.98-99.

³⁶⁹ Kocabal, "Polnet ve Transpol", a.g.m., s.2.

³⁷⁰ Özütürker, a.g.t., s.100.

³⁷¹ Özütürker, a.g.t., s.88-89.

³⁷² Ahmet Kocabal, "E-Türkiye'nin Büyük Ödüllü Projesi Polnet", **Polis Dergisi**, C.9, S.37, Ankara, 2003, s.24.

Bu çalışmaların yanı sıra, her birim kendisine ait olan bir site içeriği hazırlamış ve birbirinden bağımsız olan intranet veri tabanları genişlemeye başlamıştır. Birbirinden bağımsız olan bu siteleri aracılığı ile aynı bilgilerin farklı hatta birbiri ile çelişecek şekilde paylaşılması nedeni ile yanlış bilgi paylaşımı ve aksaklıklar meydana çıkmaya başlamıştır. Örnek olarak polis meslek yüksekokullarına giriş şartları ile ilgili olarak bir birime iletilen bilgi diğer birimlerle paylaşılmadığı zaman vatandaş yanlış bilgilendirilerek mağdur olmaktadır³⁷³. Güncel bilgilerin tüm birimlerin aynı anda görebileceği ortak bir veri tabanında paylaşılması gerekmektedir. Bu nedenle, 2002 yılı itibari ile yaşama geçen PolNet’le verilen hizmetlerin kapsamı ihtiyaçlar ve meydana gelen aksaklıklara göre yenilenmektedir.

Nitekim, 2009 yılının Ekim ayında PolNet ile ilgili olan eksikliklerin giderilmesi ve en ideal çözüm yolunun geliştirilmesi amacıyla, PolNet intranet yönetimi için merkez teşkilatında görevli personelden 8 kişi, EGM merkez birimleri PolNet kullanıcılarından 12 kişi ve PolNet ağı üzerinden siteye erişimi olan taşra kullanıcılarından 18 kişi olmak üzere toplam 38 kullanıcı ile görüşmeler yapılarak, PolNet intranetin aksayan yönleri tespit edilmiştir. Buna göre, bağımsız siteleri oluşturan taşra teşkilatlarının PolNet iletişim altyapısını gereksiz kullandığı (flash, animasyon, resim, video paylaşımı yapıldığı), denetimsiz yüklenen ve paylaşılan bu içeriklerin güvenlik açığı oluşturduğu, güncelleme konusunda bürokrasinin aşılamadığı, aynı bilginin tekrar tekrar paylaşıldığı ve kaydedildiği ve bu nedenle donanım sorununun ortaya çıktığı, ulaşılmak istenen bilgi ile ilgili olarak etkin bir arama motorunun olmadığı gibi problemler bu kullanıcıların sıklıkla dile getirdiği sorunlar olarak sıralanmıştır³⁷⁴.

Bu araştırma ile elde edilen bulgular ve çalışmalar hayata geçirilmek üzere, daha verimli bir portal kurulumu için, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yöneticileri tarafından PolNet websitesinin yenileme çalışmaları geciktirilmeksizin başlatılmıştır. Sonuç olarak EGM PolNet Websitesi 29 Nisan 2011 tarihi itibariyle hizmete açılmıştır. PolNet’in bu son yazılımı bilgiye erişimde ve kurum içi haberleşmede Türk Emniyet Teşkilatı’na büyük katkı sağlamıştır³⁷⁵.

³⁷³ Demir, a.g.m., s.79-80.

³⁷⁴ Demir, a.g.m., s.81.

³⁷⁵ Demir, a.g.m., s.92.

PolNet üzerinde yapılan bu güncellemelerin yanında sistemi kullananların bilgiye hangi yolla ulaşılabileceği da belirlenmiştir. Bu nedenle, personel PolNet arayüzünü daha rahat kullanabilir duruma gelmiştir. Örneğin, herhangi bir taşra teşkilatı veya daire başkanlığı ile bilgi almak isteyen personel ulaşmak istediği bilgiye arayüzün yönlendirmesi ile rahatlıkla ulaşabilmektedir. Birbiri ile bağlantılı olan adli olaylarda iller arası ve merkezle bağlantı kurulması büyük önem arz etmektedir. Burada PolNet arayüzünün ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

PolNet'e erişim Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından tasarlanan güvenlik programları kontrolünde gerçekleştirilmektedir. Hangi personelin hangi bilgiye ulaşacağı bu yazılımlar ile ayarlanmaktadır. Güvenlik programlarına göre bazı kullanıcılar sadece okuyabilir, bazıları sadece yazabilir bazıları ise hem okuyup hem yazabilir durumdadır³⁷⁶. Yapılan tüm işlem ve sorgulamalar hesap verebilirlik anlayışı içerisinde kayıt altına alınmaktadır. PolNet ile bir gün içerisinde yaklaşık olarak 2.100.000 sorgulama ve 400.000 kayıt işlemi gerçekleştirilmektedir. Bu da bu sistemin ne kadar önemli bir iş yaptığının açık göstergesidir³⁷⁷.

PolNet ile ilgili olarak artan ihtiyaçlardan dolayı projeye yeni uygulamalar eklenmesi ve sistem içerisinde bulunan projelerin bir araya getirilmesi amacıyla 2012 yılı içerisinde PolNet-4 projesi geliştirilmiş ve bu teknoloji içerisine PolNet içinde bulunan tüm uygulamaların aktarılması planlanmıştır³⁷⁸. 2012 yılında yaşama geçirilen PolNet'in bu son sürümü yer alan "PolNet Mobil Android Projesi" PolNet'te verilen hizmetlere eklenen yenilik olarak örnek bir projedir. Bu proje ile android işletim sistemi kullanılan tablet PC, telefon gibi cihazlarda PolNet kullanılabilir hale gelmiştir. Proje ile kimlik bilgileri ve T.C. Kimlik numarasından şahıs sorgulaması, silah sorgulaması, araç sorgulaması ve ceza yazma arayüzlerinin kullanılması sağlanmıştır. Uygulama Eylül 2012 tarihinde hayata geçirilerek başlangıçta 116 adet android cihaz hizmet vermeye başlamıştır. Android sisteme PolNet'in de dâhil olduğu bu sistemde topluma hızlı ve güvenilir bir hizmet sunumu sağlanmakta ve vatandaşın memnuniyeti artmaktadır³⁷⁹. PolNet ağı 2013

³⁷⁶ Kocabal, "PolNet ve Transpol", a.g.m., s.4.

³⁷⁷ Hasan Hüseyin Çevik, "Polis Teşkilatında Bilgi Yönetimi", **Atatürk Üniversitesi AÖF Güvenlik Yönetimi**, s.10.

³⁷⁸ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.5.

³⁷⁹ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.5.

yılsonu itibari ile 44.055 kullanıcı bilgisayarı ile 316.423 kullanıcıya hizmet verir duruma gelmiştir³⁸⁰.

D- POLNET'İN AMAÇLARI VE FAYDALARI

Türk Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilgisayar desteği vermek ve yürütülen görevlerin daha hızlı, güvenilir, kaliteli bir şekilde yürütülmesini sağlamak, yurt içi ve yurt dışında bulunan diğer kurumlarla bilgisayar bağlantısı sağlayarak iletişim etkinliğini artırmak, polisin görevi ile ilgili bilgilere Türkiye'nin her yerinden erişimi sağlamak PolNet'in öncelikli amacı olarak belirtilebilir³⁸¹. Bu kapsamda PolNet'in amaçları daha detaylı olarak şöyle sıralanabilir³⁸²;

- Ulusal ve uluslar arası bütün bilgi ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak,
- Delillerin daha hızlı toplanmasını ve değerlendirilmesini sağlamak,
- Birimler arası koordinasyonun daha hızlı işlemlerini sağlamak,
- Zaman-mekan sorununu ortadan kaldırmak,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi laboratuvar çalışması gerektiren hizmetleri bilgisayar aracılığı ile polisin hizmetine sunmak,
- Bürokrasinin azaltılmasını, işlemlere hız kazandırılmasını, maliyetlerin düşürülmesini sağlamak,
- Vatandaşın ihtiyacı olan bilgileri her zaman elde edebilmesini sağlamak,
- Trafiğin genel denetimini hızlandırmak,
- Pasaport, ruhsat alımı ve benzeri işlemlerin online olarak yapılabilmesini sağlamak,
- Kullanıcıların bilgiye daha hızlı erişebilmesini sağlamak,
- Elektronik posta yolunun kullanılmasını ve evrak otomasyonunu sağlamak,
- İtranet hizmet alımını (günlük haber bültenleri gibi) sağlamak,
- İletişime geçebilmek amacı ile video konferans yolunu da kullanabilmek,

³⁸⁰ EGM, 2013 Yılı Faaliyet Raporu, a.g.r., s.13.

³⁸¹ Nacar, a.g.t., s.95.

³⁸² Özütürker, a.g.t., s.90-91.

- BİT'lerin polis merkezlerine ve polis otolarına kadar güvenli bir şekilde kurulumunu sağlamak.

PolNet ile amaçlananlar sadece bu sayılanlarla sınırlı kalmamaktadır. EGM bu amaçları ve sisteme katabileceği yenilikleri her yıl gözden geçirerek vizyonunu genişletmekte ve bilgi toplumuna uyum sağlamak için çalışmalar yürütmektedir. Bununla ilgili olarak EGM'nin 2014 yılında yayınladığı performans programında PolNet'in geliştirilmesi ile ilgili olarak da amaç güncellenmiştir.

Bu program ile güncellenen 'Emniyet Teşkilatı haberleşme sisteminin Etkin Bir Yapıya Dönüştürülmesi' başlıklı amaç çerçevesinde "PolNet iletişim alt yapısının geliştirilmesini, daha geniş alana kesintisiz ve sorunsuz bir şekilde hizmet verebilmesini ve ağ güvenliğinin artırılmasını sağlama; santral sistemlerinde gerekli değişiklik ve güncellemeleri yaparak iletişim giderlerini azaltmak ve verimliliğini artırma; sayısal telsiz sistemine geçilerek daha geniş bir alanda daha kaliteli bir şekilde telsiz hizmeti sunma" hedefleri belirtilmiştir³⁸³.

E-devlet kapsamında hayata geçirilen PolNet uygulaması ile Emniyet Teşkilatı'nda görülen faydalar ise şöyle belirtilebilir:

PolNet'in 2002'de uygulamaya konması ile birlikte gözaltı süreleri kısalmıştır. Pasaport, araç tescil, sürücü, silah ruhsat işlemlerinde kırtasiyecilik ortadan kalkmış ve kısa sürede bu işlemler yapılmaya başlanmıştır. Trafik cezalarının izlenebilirliği ve trafik denetiminin artışı sağlanmış ve böylece kaza oranlarında düşüş meydana gelmiştir. Hudut kapılarında verilen hizmetlerle ülke güvenliğinin sağlanması daha profesyonel hale gelmiş diğer yandan turizme katkı sağlamıştır³⁸⁴. 81 İl Emniyet Müdürlüğü'nün ilgili personelinin iletişim, sistem, bilgi sistemi ve kullanıcı eğitimleri tamamlanmıştır³⁸⁵. EGM'nin 81 il merkezi ve hudut kapıları birbirine bağlanmıştır³⁸⁶. Vatandaşın bilgiye erişim amacıyla yaptığı yazışmalar ve bu nedenle kaybedilen zaman ortadan kaldırılmıştır³⁸⁷. Vatandaş Emniyet Teşkilatı kurumlarında yapacağı bazı işlemleri internet aracılığı ile yapmaya

³⁸³ EGM, **2014 Yılı Performans Programı**, a.g.r., s.112.

³⁸⁴ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr>, (Erisim Tarihi: 19/02/2014)

³⁸⁵ Nacar, a.g.t., s.95-96.

³⁸⁶ Rafet Çevikbaş, "Türkiye'de E-Devlet Ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları", **Türk İdare Dergisi**, S.463-464, Ankara, 2009, s.83.

³⁸⁷ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr>, (Erisim Tarihi: 19/02/2014)

başlamıştır. Araç kontrolleri mobil olarak yapılmaya başlanmış ve çalıntı araçlarla ilgili hızlı bilgi akışı sağlanmıştır. Bilgiye hızlı erişim sağlandığından herhangi bir suçtan dolayı aranan kişiler daha çabuk yakalanabilmiştir. Teşkilat mensuplarına intranet üzerinden eğitim olanağı sağlanmıştır. Bunların sonucu olarak da toplumun polise olan güven duygusu artmıştır³⁸⁸. PolNet tüm kamu kurum ve kuruluşları ile entegre olabilecek biçimde yapılandırılmıştır³⁸⁹. E-devlet anlayışı çerçevesinde yaşama geçirilen ve geliştirilen bu sistem sayesinde 23 farklı kurum ve kuruluşun bilgi sistemi ile online olarak bilgi ve belge alışverişi yapılabilmektedir³⁹⁰.

E- POLNET UYGULAMASI

PolNet aracılığı ile verilen çok sayıda hizmet vardır. Bu hizmet yelpazesi teknolojinin gelişmesi ve toplumun beklentilerinin giderek artması ile doğru orantılı olarak genişlemektedir. PolNet'in kendi içerisinde geliştirilen ve uygulamaya konulan projelerin yanında Emniyet Teşkilatı içindeki farklı birimlerin veya kurum dışı birimlerin geliştirdiği projeler de PolNet'le bağlantılı olarak hizmet vermektedir.

Tablo 4'te belirtilen, PolNet içerisinde bulunan projelerden Emniyet Bilgi Sistemi (EBS), Personel Bilgi Sistemi (PBS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Evrak Arşiv Yönetim Sistemi (EAYS), PolNet/Öneri Sistemi (Polnet Forum İlan ve Emniyet İletişim Merkezi-EİM), Kayıp Eşya ve Belge (KEP) Projesi, Otopark Projesi, ve PolNet-4 projesi içerisinde faaliyet gösteren Emniyet Kolluk İşlemleri (EKİP) Projesi, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Taşınır Mal Yönetim Sistemi (ETMYS), İş Zekası Projesi ve Eğitim Yönetim Sistemi (EYS) MS Office Modül Eğitimi Projesi ile PolNet ile bağlantılı olarak ise Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE), Trafik Bilgi Sistemi (TBS), Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS-Automated Fingerprint Identification System), Kriminal Polis Laboratuvarları (KPL) NET, Araç Sürücü Bilgi Sistemi (ASBIS), E-Pasaport projeleri hem Teşkilatın kendi birimleri ve personeli ile ilişkilerinde hem de toplumun Emniyet Teşkilatı ile ilişkilerinde en fazla kullanılan projeler olarak teker teker açıklanacaktır.

³⁸⁸ Kocabal, "PolNet ve Transpol", a.g.m., s.10.

³⁸⁹ Ahmet Kocabal, "PolNet ve Emniyet Bilgi Sistemi", **Çağın Polisi Dergisi**, Ankara, 2004, <http://www.caginpolisi.com.tr/polnet-ve-emniyet-bilgi-sistemi/>, (Erişim Tarihi: 14.05.2014)

³⁹⁰ EGM, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, a.g.r., s.13.

Tablo 5: PolNet Uygulaması*

POLNET UYGULAMASI	
PolNet Sisteminde Verilen Hizmetler	PolNet’le Bağlantılı Olarak Verilen Hizmetler
<p>a. Emniyet Bilgi Sistemi (EBS) b. Personel Bilgi Sistemi (PBS) c. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) d. Evrak Arşiv Yönetim Sistemi (EAYS) e. PolNet/Öneri Sistemi f. Kayıp Eşya ve Belge (KEP) Projesi g. PolNet-4 Projesi</p> <ul style="list-style-type: none">• EKİP Projesi• KPS Projesi• Emniyet Taşınır Mal Yönetim Sistemi (ETMYS)• İş Zekâsı Projesi• Eğitim Yönetim Sistemi (EYS) MS Office Modül Eğitimi Projesi• Otopark projesi• Aranılan Şahıslar Modülü• Nezarethane Modülü	<p>a. Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE), b. Trafik Bilgi Sistemi (TBS), c. Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS) d. Kriminal Polis Laboratuvarları (KPL) NET e. Araç Sürücü Bilgi Sistemi (ASBIS), f. E-Pasaport Projeleri</p>

1- PolNet Kapsamındaki Sistemler

a- Emniyet Bilgi Sistemi (EBS)

PolNet’in başlangıç aşamalarından biri olan Emniyet Bilgi Sistemi’nin (EBS) tasarımı Bilgi İşlem Daire Başkanlığında görevli rübeli ve teknik personel tarafından yapılmıştır. 1998 yılında Microsoft Firmasından alınan MCS (Microsoft Consulting Services-Microsoft Danışmanlık Hizmetleri) yazılımı ile çalışmalara başlamıştır. Bu çalışmaların tamamlanmasıyla 1998 yılı Temmuz ayı itibari ile A serisi sistem ile çalışan projelerin birleştirilmesi çalışmalarına başlanmıştır. Bu çalışmalarda şahıs, eşya ve olay merkezli bir veri tabanı oluşturulmuştur. Tüm dünyada 2000 sendromu olarak adlandırılan A serisi üzerinde 1999 yılı sonunda karşılaşılabilecek muhtemel problemler göz önüne alınarak, sistemde kayıtlı mevcut projeler web tabanlı olarak yeniden yazılmıştır. Bu

* Tablo 4 literatür taraması ve yapılan görüşmeler sonucu elde edilmiştir.

nedenle EBS çalışmaları kısa bir süreliğine faaliyet göstermemiştir³⁹¹. 2000 yılında 10 Bölge Merkezi, 81 İl Merkezi ve 86 Hudut Kapısının sistem altyapısı belirlenerek gerekli olan 317 adet sunucu ve kullanıcı bilgisayarı faaliyete geçirilmiştir. 2001 yılında da EBS'nin alt birimi olan silah ruhsat, pasaport ve sürücü projeleri hizmet vermeye başlamıştır. Böylece ilk web tabanlı olan sistem devreye sokulmuştur. Ocak 2002 tarihinde de sistem PolNet'te hizmet vermeye başlamıştır³⁹².

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Tarafından kurulan ve işletilen bir sistem olan EBS, veri tabanı ve uygulamaları kapsar. Tüm Teşkilat için gerekli olan bilgiyi ve bu bilginin kullanımını sağlayan uygulama programlarını ihtiva eden, polisin görevini yaparken ihtiyaç duyduğu bilgiye zamanında ulaşmasını hedefleyen teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilen bir bilgi sistemidir. EBS, birçok alt bilgi sisteminden oluşmaktadır³⁹³.

EBS bünyesinde toplam 26 proje bulundurmaktadır. Bu bilgi sisteminde yapılan tüm işlemleri takip edebilmek için kayıt altına alınmaktadır. Buna göre, hangi personelin sisteme ne zaman girdiği, ne kaydedip ne sildiği ve değiştirdiği kaydedilmektedir³⁹⁴. Tahdit Programı, Yolcu Giriş/Çıkış Programı, Kayıp Şahıslar Programı, Silah Ruhsat Programı, Aranan-Çalınan Araç Programı, Kimlik Bildirme Programı, Araç Sorgulama Programı ve E-Pasaport gibi programlar hizmet verdiği programlardan bazılarıdır. EBS'ye içerisinde bulundurduğu uygulamalara, personele verilen kullanıcı adı ve şifresi ile ulaşılabilir. Sistem içerisinde personelin en fazla yararlandığı uygulamanın TAHDİT projesi olduğu söylenebilir.

TAHDİT projesi ile ülkemize hangi yolla olursa olsun (kara, hava, deniz yolu) giriş ve çıkış yapan kişilerin bilgileri, giriş ve çıkışları yasaklı olan kişilerin kayıtları, kayıp pasaport ve aranan şahıs bilgileri bu proje ile tüm hudut kapılarında tutulmaktadır³⁹⁵. EBS'nin bu örneklerde de görüldüğü gibi hem personel hem de toplum için verimli bir sistem olduğu anlaşılmaktadır.

³⁹¹ Kocabal, "Polnet ve Transpol", a.g.m., s.4.

³⁹² Hasan Hüseyin Çevik- Orhan Filiz, "Polis Teşkilatında Bilgi Yönetimi", **Türk İdare Dergisi**, C.80, S. 458, Ankara, 2008, s.173.

³⁹³ Sözen, "a.g.m., s.20.

³⁹⁴ Çevik, a.g.e., s.9.

³⁹⁵ Çevik, a.g.e., s.8.

b- Personel Bilgi Sistemi (PBS)

PBS, e-devlet anlayışı çerçevesinde ülke genelinde faaliyet gösteren polis birimleri ile daireler arasındaki bilgi akışının elektronik ortamda yapılması amacıyla PolNet üzerinden web tabanlı olarak sunulan bir hizmettir. PBS ile Emniyet Teşkilatındaki müdüründen bekçisine kadar emekliler de dâhil tüm personelin bilgileri Emniyet Teşkilatının ihtiyaçları doğrultusunda detaylandırılmakta ve veri tabanına işlenmektedir. Personel hakkında yapılan her türlü değişiklik personelin bu sistem içerisindeki özel alanında güncellenmektedir³⁹⁶. Bu alan içerisinde personelin mesleğe ne zaman başladığı, meslek boyunca Emniyet Teşkilatının hangi birimlerinde ne kadar süre ile çalıştığı, çalıştığı süre boyunca hangi ödül ve cezaları aldığı gibi bilgiler yer almaktadır.

Geçmişte atama dönemlerinde yapılan yaklaşık 10 bin atama için 30 personel daktilo ile yaklaşık 15 gün içerisinde atama ile ilgili yazışmaları bitirebilirken, PolNet ve bu sistem sayesinde 40 bin personelin atama ile ilgili onaylarını 4 personel bir saat içerisinde aynı anda taşra teşkilatlarına gönderebilmekte ve taşra teşkilatlarında bulunan personel şube müdürlükleri aracılığı ile atama işleminin tebliğ edilmesini sağlamaktadır³⁹⁷.

c- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

BİT'lerin hayata daha fazla girmesi ile birlikte elektronik ortamda depolanan ve kullanılan belge sayısının fiziksel ortamda kullanılanlara göre gün geçtikçe artmasından dolayı kullanışlı ve büyük EBYS'lere duyulan ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu nedenle hayata geçirilen mevzuatlarla birlikte EBYS kurumlarda kullanılmaya başlamıştır³⁹⁸.

PolNet'te faaliyet gösteren bir sistem olan EBYS ile Emniyet Teşkilatı içerisindeki bir birimin yazdığı resmi bir yazı fiziki ortamda veya e-imza ile imzalandıktan sonra gönderilmek istenen birimlere anında gönderilebilmektedir. Farklı illerin birbirine gönderdiği evraklar elektronik ortamda geldikten sonra, dağıtımı yapılması gereken bir evraksa evrakın geldiği il gerekli birimlere evrakı saniyeler içerisinde gönderebilmektedir.

³⁹⁶ Nacar, a.g.t., s.113.

³⁹⁷ Nacar, a.g.t., s.114.

³⁹⁸ Mehmet Bilge Kağan Önaçan-Tunç Durmuş Medeni-Özlem Özkanlı, "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları Ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırılmaya Yönelik Bir Yol Haritası", **Sayıştay Dergisi**, S.85, Ankara, 2012,s.13.

EBYS yolu ile gönderilen evraklar, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu uyarınca, “güvenli elektronik imza, elle atılan imzayla aynı hukuki sonucu doğuran sayısal veri karşılığıdır” şeklinde tarif edilen e-imza ile imzalanarak gönderilir. E-imza ile imzalanan tüm evraklar zaman damgası ile damgalanır. Zaman damgası elektronik bir verinin oluşturulduğu, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı, kaydedildiği zamanı kaydeden bir elektronik veridir³⁹⁹.

Görüldüğü gibi, e-devlet kapsamında hayata geçirilen bu sistem sayesinde önceden posta yolu veya fax yolu ile uzun zaman alan evrak gönderme işlemleri çok kısa bir zamanda yapılmaya başlamıştır. Bu sistem ile herhangi bir evrakın gönderim işlemi yapıldıktan sonra, evrakın gönderildiği birim evrakın kendisine ulaşmadığı gibi bir iddiada da bulunamamakta ve evrakla ilgili sorumluların kim olduğu kesin olarak belli olmaktadır. Çünkü gönderilen evraklara verilen elektronik kayıt numaraları ile evrakın hangi birime ne zaman ulaştığı ve an itibari ile kimde olduğu belli olmaktadır. Bu da teşkilat içerisinde hesap verebilirliği ve şeffaflık anlayışını geliştirmektedir.

d- Evrak Arşiv Yönetim Sistemi (EAYS)

PolNet içinde faaliyet gösteren EAYS sistemi ile birimlerde yapılan adli ve idari işlemler taranarak sistem arşivine atılmakta ve fiziki olarak zaten arşivlenen evraklar elektronik ortamda da arşivlenmektedir. Bu sistem belki yıllar sonra gelişme sağlanan bir dava ile ilgili olarak geçmişe dönük olarak araştırılan evraklarda bir yıpranma meydana gelmesini engellemekte ve görülen davalarda karar verme sürecinde karar vericilere yardımda bulunmaktadır. Ayrıca, bu sistem Teşkilat’ın hesap verebilirliği ve şeffaflığına katkı sağlama potansiyeline sahiptir.

Bu sistem kapsamında EGM’ye gelen tüm evraklar “Gelen Evrak Projesi” kapsamında elektronik ortama kaydedilerek evrakın konusuna göre daire başkanlıklarına 30 saniye içerisinde havale edilmektedir. Bu sistemin PolNet üzerinden yapılabilme sürecine ise Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü’nün 27.02.2003 tarih ve

³⁹⁹ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)”, **E-İçişleri Projesi**, Ankara, t.s., s.9.

2003/12 sayılı “E-Dönüşüm Türkiye” Projesi Genelgesi çerçevesinde 20/11/2003 tarihinde geçilmiştir⁴⁰⁰.

Bu sistem ile 24.09.2002 tarihinden itibaren kurumlara gelen ve kurumlardan giden evraklar taranarak sisteme kaydedilemeye başlanmıştır. Oluşturulan bu elektronik arşivlerin PolNet’e taşınması ile Emniyet Teşkilatı içerisinde herhangi bir kurumun evrakı ile ilgili olarak personele verilen yetkilendirme ile personel o kurumun evrakına ulaşabilmektedir. Böylece EGM arşivlerinde bulunan tüm bilgi ve belgelere 24 saat kesintisiz şekilde ulaşılacağından vatandaşa verilen hizmetler de daha kaliteli ve hızlı olacaktır⁴⁰¹.

e- PolNet/Öneri Sistemi (Polnet Forum, İlan ve Emniyet İletişim Merkezi-EİM)

PolNet forum, PolNet içerisinde teşkilat mensuplarının teşkilatla ilgili görüşlerini bildirdikleri ve paylaşımında buldukları bir sosyal paylaşım uygulamasıdır. Personel PolNet şifreleri ile sisteme giriş yapabilmektedir. Giriş yapan personel belirlenmiş olan 121 kategori altında yeni konu açabilmektedir. Açılan bu konular hakkında yorum yapabilmekte, bu yorumlara ekleme yapabilmekte veya yorumları silebilmektedir. Forumda Kasım 2011 tarihi ve Nisan 2013 tarihleri arasında toplam 3472 konu açılmıştır. Bu forumda personelin faydalanabilmesi amacıyla emlak, vasıta, bilgisayar, telefon, elektronik ve diğer olmak üzere 6 başlıkta ilanlar bölümü de eklenmiştir⁴⁰².

⁴⁰⁰ EGM Arşiv ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, <http://www.arsiv.pol.tr> (Erişim Tarihi: 13.03.2014)

⁴⁰¹ EGM Arşiv ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, <http://www.arsiv.pol.tr> (Erişim Tarihi: 13.03.2014)

⁴⁰² Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.3.

Resim 9: PolNet Forum ve İlan Anasayfası

Yazan	Kategorisi	Konu Başlık
280065-MEHMET ŞAHİN	SAĞLIK	KUM SAATI (İNTİHAR)...
257236-MUAMMER ŞAHİN	Trafik	HIZLI GEÇİŞ SİSTEMİ...
112355-ABDULLAH ADEM EVREN	Sosyal Hizmetler	BURS...
140787-FARUK DEMİREL	Genel	SEVDİM BU İŞİ...
156986-AZİZ DAĞDAŞ	Genel	2.ŞARKLAR...
278017-EMRAH KARACA	Trafik	HIZLI GEÇİŞ SİSTE... Dert babası polis...
150964-MURAT YILDIRIM	SAĞLIK	KUM SAATI (İNTİH... intihar...
293008-ERDİ ERTEKİN	SAĞLIK	KUM SAATI (İNTİH... hiç bir şey değişmez...

EMLAK	VASITA	Toplam İlan Sayısı :52	
Türü	Fiyatı	Yeri	
	Satılık - Ev	50.000,00	Eskişehir-Merkez
	Kiralık - Ev	400,00	Kayseri-Kocasinan
	Satılık - Ev	60,00	Yozgat-Merkez

Kaynak: Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, **Bülten**, Nisan 2013, Ankara, s.3.

Bu uygulama, Emniyet Teşkilatı'nda görüş ve fikir alışverişinde bulunabilmesine, Teşkilat mensuplarının tecrübelerini paylaşabilmesine ve çeşitli meselelere dair personelin öğrenme sürecinin hızlanmasına katkı sağlamaktadır. Personelin forumda yoğunlukla tartıştığı konular dikkate alınarak genel talepleri hakkında idarede kanaat oluşmakta ve bu taleplere yönelik kararlar alınmaktadır.

PolNet EİM projesi ise personelin dilek, öneri ve şikâyetlerini belirttiği bir PolNet uygulamasıdır. Bu uygulamaya personel kendi PolNet şifresi ile giriş yaparak ilettiği konunun cevabını da yine bu uygulama ile almaktadır. Personelin gönderdiği bilgi EGM Özel Kalem Müdürlüğü tarafından değerlendirilmekte ve ilgili yerlere havale edilerek bilgi talep edilmektedir. Daha sonra, birimlerden gelen cevap kullanıcıya gönderilmektedir⁴⁰³.

f- Kayıp Eşya ve Belge (KEP) Projesi

PolNet üzerinde faaliyet gösteren bu proje ile ülkemizde kaybolan araç, silah ve belgelerle ilgili olarak bir veri tabanına işlenen bilgiler sayesinde daha sonra kayıp olan bu belge ve eşya ile ilgili bir gelişme olduğunda sistemden rahatlıkla bulunabilmektedir. Bu

⁴⁰³ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.3.

projeye PolNet kullanıcıları ile birlikte Jandarma personeli de veri girişi yapabilmektedir⁴⁰⁴.

g- PolNet-4 Projesi

PolNet-4 sistemi önceki sayfalarda anıldığı gibi PolNet içerisine eklenen ve hali hazırda bulunan tüm projelerin bir araya getirilmesi amacı ile yaşama geçirilmiştir. Buna yönelik olarak yapılan çalışmalar devam etmektedir. Yine yukarıda açıklanan PolNet Mobil Android Projesinin yanında PolNet-4 içerisinde güncel olarak faaliyet gösteren projeler Emniyet Kolluk İşlemleri (EKİP) Projesi, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Taşınır Mal Yönetim Sistemi (ETMYS), İş Zekası Projesi ve Eğitim Yönetim Sistemi (EYS) MS Office Modül Eğitimi Projesi, Otopark Projesi, Aranan Şahıslar Modülü ve Nezarethane Modülü'dür.

EKİP projesi ülkede yaşanan asayiş olaylarının aydınlatılması ve suç soruşturma sürecine katkı sağlanması, suçun önlenmesi, operasyon ve yönetim birimleri kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması amacıyla hayata geçirilmiştir. Proje içerisinde 2013 yılı itibari ile 30.000 kullanıcısı bulunmaktadır. Bu proje ile elde edilen veriler ile suçla ilgili yer, zaman, eşya, kişi, araç, suçun işleniş şekli ve diğer olaylar ile benzerlik gibi bir dizi veri elde edilebilmektedir. Bu veriler sayesinde stratejik, idari, operasyonel ve suç soruşturma analizleri gerçekleştirilebilmekte ve suçun yoğunluk gösterdiği alanlar haritalandırılabilir⁴⁰⁵.

KPS, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde hizmet veren bir yazılımdır. PolNet'e entegre olarak Emniyet Teşkilatında kullanılmaktadır. PolNet-4 içerisinde hizmet veren KPS ile polis şahıslara ait Adres, Kimlik, nüfus kaydı bilgilerine, ikamet adreslerine, vukuatlı nüfus kayıt örnekleri gibi bilgilere anlık olarak erişebilmektedir⁴⁰⁶.

⁴⁰⁴ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.5.

⁴⁰⁵ EGM, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, a.g.r., s.53.

⁴⁰⁶ Bu bilgiler Emniyet Genel Müdürlüğü'nde görevli olan alanında uzman personelle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

PolNet-4 içerisinde faaliyet gösteren bir diğer proje ETMYS'dir⁴⁰⁷. Bu sistem teşkilat bünyesinde bulunan taşınır malların takip ve kontrolünü sağlamak amacıyla Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından geliştirilmiştir. Projede amaç BİT'ler vasıtası ile kurum kaynaklarının planlama, yönetim ve takiplerinin online olarak sağlanması, hizmette etkinlik ve verimliliğin artırılmasıdır. Sistem ile Teşkilat'ın aldığı tüm taşınır malların (araç, silah, melbusat, mühimmat, bilgisayar, telsiz ve diğer araç gereçler ile tüm sarf malzemeler) hangi birim tarafından alındığı, hangi birime gönderildiği, ne kadar süre ile kullanıldığı ve en son hangi personelde zimmetlendiği izlenebilmektedir. Hangi malzemenin hangi birimde ne miktarda olduğu proje ile tespit edilebilmektedir. Proje Şubat 2013 tarihinde hayata geçirilmiştir. Projenin yaklaşık 15.000 personel tarafından kullanılması hedeflenmektedir⁴⁰⁸. Ayrıca merkezden takip ve denetimin sağlandığı bu sistemde taşınır mallarla ilgili belirlenen standartlar doğrultusunda kurum kaynaklarının planlanması, yönetim ve takiplerinin gerçekleşmesi, hizmette etkinlik ve verimliliğin sağlanması hedeflenmiştir⁴⁰⁹.

PolNet-4'te yer alan İş Zekâsı (Raporlama ve Analiz) projesi ile EGM birimlerince uygulanan projelerde tutulan verilerin istatistiksel olarak sunulması, verilerin analiz edilmesi ve karar verici durumunda olanlara kararlarında yardımcı olunması amaçlanmaktadır. Ayrıca, proje kapsamında hedeflenenler arasında, EGM bünyesindeki projelerdeki verilerin tutarlı hale getirilmesi, birimlerin kendi raporlarını kendilerinin hazırlayabilmesinin sağlanması, geçmişe yönelik olarak mukayeseli raporlamaların hazırlanması ve mobil iş zekâsının altyapısının genişletilmesi de bulunmaktadır⁴¹⁰.

PolNet-4 içerisinde personelin de eğitimine yönelik olarak EYS-MS Office Eğitim Modülü geliştirilmiştir⁴¹¹. Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından planlanan modül ile personelin çok sık olarak kullandığı MS Office 2010 programının uzaktan eğitimi ve verimlilik ve kaynak tasarrufunun sağlanması amacıyla personele e-öğrenme yolunun benimsetilmesi amaçlanmıştır. Sisteme PolNet üzerinden <http://eys/> adresinden PolNet kullanıcı adı ve şifresi ile ulaşılabilmektedir. Sistem üzerinde MS Excel 2010, MS Word

⁴⁰⁷ Bu bilgi Emniyet Genel Müdürlüğü'nde görevli olan alanında uzman personelle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

⁴⁰⁸ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.4.

⁴⁰⁹ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr>, (Erişim Tarihi: 09.03.2014)

⁴¹⁰ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.6.

⁴¹¹ Bu bilgi Emniyet Genel Müdürlüğü'nde görevli olan alanında uzman personelle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

2010, MS PowerPoint 2010, MS Outlook 2010, MS Office 2010 Genel Özellikler ve Yenilikler ve Windows 7 Eğitim Modülleri yer almaktadır. EYS'de ihtiyaca ve konularına göre içeriğinin zenginleştirilmesi de planlanmaktadır⁴¹².

Resim 10: EYS MS Office Modülü



Kaynak: Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, **Bülten**, Nisan 2013, Ankara, s.3.

Sistem içerisinde faaliyet gösteren diğer bir proje Otopark Projesi'dir. PolNet Mobil Android Projesi kapsamında geliştirilen bu proje ile merkez ve taşra teşkilatlarında trafik birimlerinin otoparklara araç çekme işlemleri android mobil cihazlarla mobil şekilde yapılması sağlanmaktadır. Bu sistem tescilli veya tescilsiz herhangi bir aracın otoparkta olup olmadığını sorgulama, hangi otoparkta olduğunu tespit edip sahibine teslim etme işlemleri için kullanılmaktadır. Yapılan tüm sorgulamalarda aracın aranmasının ve çalıntı kaydının olup olmadığı, hacizli veya hak mahrumiyeti gibi sakıncalarının olup olmadığı tespit edilebilmektedir. Ayrıca yazılım geliştirildiğinde otomatik olarak güncelleme imkânı da bulunmaktadır⁴¹³.

⁴¹² Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.7.

⁴¹³ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.5.

Örneğin, İstanbul’da yaşayan vatandaşlar İstanbul Emniyet Müdürlüğü tarafından kanunlara göre otoparka çektirilen araçlar ile ilgili İstanbul Emniyet Müdürlüğü’nün Alo Kanka 1550 nolu SMS servisinden ve internet sitesinden araçlarının nerede olduğu hakkında talepte bulunabilmektedirler. Böylece, otopark projesinde yapılan sorgulama sonucu araçlarının hangi otoparka çekildiği bilgisini alabilmektedirler. Bu sistem sayesinde araç sahipleri, araçlarının nereye çekildiğini öğrenmek amacıyla ildeki farklı birimleri aramak zorunda kalmamakta, aracının çalındığı kanısına kapılarak çalıntı ihbarında bulunmamakta, her yıl Ulaştırma ve Koordinasyon Merkezi (UKOME) tarafından sabit otopark ve çekici ücret standardı belirlendiğinden değişik ücret tarifelerinden dolayı mağdur olmamaktadır⁴¹⁴.

PolNet-4 içerisinde hizmet veren bir diğer proje Aranan Şahıslar Modülü’dür. PolNet’e entegre edilen proje, Adalet Sarayları İlamat ve Ceza İnfaz Büroları kayıtlarına göre haklarında arama yakalanmasına yönelik karar çıkarılan şahıslar hakkında düzenlenen “*yakalama emri*” belgelerinin tasnif edilerek ilgili güvenlik birimine gönderilmesine aracılık eder⁴¹⁵.

Ayrıca, Nezarethane Modülü isimli proje de PolNet-4 içerisinde hizmet vermektedir. Cumhuriyet Başsavcılıkları talimatları doğrultusunda işlediği bir suçtan dolayı hakkında gözaltı kararı verilen şahıslar gerekli doktor raporları alındıktan sonra nezarethaneye konulmaktadır. Bu şahısların kimlikleri ile birlikte, nezarethaneye giriş çıkışları ve alınan doktor raporları yine PolNet-4 aracılığı ile hizmet veren Nezarethane Modülü’ne elektronik ortamda kaydedilmektedir⁴¹⁶. Böylece hem gözaltına alınan şahsın hakları gözetilmekte hem de haksız iddiaların önüne geçilebilmektedir.

2- PolNet ile Bağlantılı Diğer Sistemler

PolNet anasayfasında bulunmayan ancak farklı birimlerin yazılımını yaparak Polnet ile bağlantılı olarak faaliyet geçirilen ve belirli birimlerde çalışan ve yetkilendirilen personelin kullanabildiği farklı projeler de bulunmaktadır. Bu projeler ayrıntılı olarak aşağıda açıklanmaktadır.

⁴¹⁴ İstanbul Emniyet Müdürlüğü, <http://www.iem.gov.tr> (Erişim Tarihi: 11.03.2014)

⁴¹⁵ Bu bilgiler Emniyet Genel Müdürlüğü’nde görevli olan alanında uzman personelle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

⁴¹⁶ Bu bilgiler Emniyet Genel Müdürlüğü’nde görevli olan alanında uzman personelle yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

a- Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE)

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) projesi, “EGM araçları için tasarlanmış iletişim altyapısı olarak GPRS (General Package Radio Service-Genel Sinyal Hizmetleri) teknolojisini kullanan, yazılım ve mobil donanım birimlerinden oluşan, Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Bilgi Yönetim Sistemleri’nin entegrasyonudur. EGM’nin asayişini sağlamak ve denetim görevini daha etkin bir biçimde gerçekleştirmek üzere; mevzuata uygun olarak elde edilen görüntü, ses ve konum verilerinin işlenerek anlamlı sonuçlar üretilmesini ve sonuçların PolNet Uygulamaları ile desteklenmesini sağlayan, modüler olarak geliştirilmiş bir bilişim sistemidir”⁴¹⁷. MOBESE, PolNet’ten ayrı olarak yaşama geçirilen farklı bir yazılımdır. Adından da anlaşılacağı gibi PolNet’e entegre olan bir sistemdir. Bu entegre sayesinde MOBESE’nin kurulu bulunduğu yollardan geçen araçların sakıncalarının olup olmadığı PolNet veri tabanında bulunan kayıtlardan sorgulanmaktadır.

Resim 11: MOBESE İzlem Merkezi



Kaynak:EGM, 2013 Yılı Faaliyet Raporu, Ankara, 2014, s.14.

⁴¹⁷ Çevik, a.g.e., s.10.

MOBESE Emniyet Teşkilatının suçları önlemek, suçluları tespit etmek ve yakalamak, işlenen suçlara delil oluşturan ve en önemlisi suçları önleyen bir sistemdir. Bilgi toplumunda polisin elde ettiği fotoğraf, video gibi görüntülü deliller işlenen suçlar ile ilgili olarak kuvvetli şüphe oluşturmaktadır. Bu delillere aracılık eden en önemli sistem hiç şüphe yok ki MOBESE'lerdir. Bu sistem devletin adeta sokaktaki gözüdür. 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. MOBESE'ler toplumdaki güvenlik açığını ortadan kaldırdığı gibi demokrasiye ve insan haklarına da hizmet etmektedir. Çünkü suçtan dolayı mağdur olan şahısların haklılığına da katkı sağlamaktadır.

Bu sistem ilk defa 10 Nisan 2001 tarihinde EGM İstihbarat Dairesi Başkanlığı tarafından Diyarbakır İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde faaliyete geçirilmiştir⁴¹⁸. MOBESE'nin amacı 155 Polis çağrı hattının modernizasyonunu sağlayarak devriye ekiplerinin anlık takip sistemi, Plaka Tanıma Sistemi (PTS), mobil araç, sürücü ve aranan şahıs uygulaması, şehir izleme sistemi gibi sistemleri tek bir sistem altında toplamaktır⁴¹⁹. Bu proje ile bölgesel farklılıklar gösteren suç tipleri, araçları ve haber alma yöntemleri hakkında bilgiler projenin kurulu bulunduğu ilde bir merkezde toplanmaya başlamıştır. Böylece asayiş ve kamu hizmetlerinin yürütülmesine büyük katkı sağlamıştır⁴²⁰.

Sistem bünyesinde faaliyet gösteren Mobil Uygulamalar Sistemi, MOBESE uygulamalarından faydalanarak karşılaşılan olay, şahıs ve araçlarla ilgili olarak zaman kaybı olmadan ön bilgi alınmasını sağlayan, kullanıcıları konumla ilgili olarak bilgilendiren, yapılan işlemlerle ilgili grafik ve harita üretebilen yazılım ve donanımlar bütünü olarak tanımlanabilir. MOBESE bünyesinde faaliyette olan diğer bir sistem olan Çağrı Yönetim Sistemi, çeşitli kaynaklardan gelen ihbarlarla ilgili olarak güvenlik güçlerinin konuya vakıf olmasını ve gerekirse olay yerine gitmesinde yardımcı olmasını, personelin ve diğer kullanıcıların birbiri ile iletişiminin kurulmasını sağlayan sistemdir. Bu sistem Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ile desteklenmiştir. Bu sisteme yapılan çağrılar kaydedilmekte ve bazı durumlarda çağrı kayıt altına alınmaktadır. Diğer bir sistem olan görüntüleme sistemi ise bir suçla veya ihbarla ilgili olarak elde edilen görüntülerin saklanması ve izlenmesini sağlayan yazılım ve donanımlardır⁴²¹.

⁴¹⁸ Mobese Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu, <http://www.mobese.com.tr>, (Erişim Tarihi:23.03.2014)

⁴¹⁹ Özütürker, a.g.t., s.102.

⁴²⁰ Özütürker, a.g.t., s.105.

⁴²¹ Çevik, a.g.e., s.11.

b- Trafik Bilgi Sistemi (TBS)

GPRS teknolojisi ile mobil ortama taşınan bu proje ile otoyollarda kontrol yapan polis ekipleri merkez ile her an iletişimde bulunarak görevleri sırasında Mobil PC'ler vasıtası ile araç ve sürücü sorgusu yapabilmekte ve trafik yönünden sakıncası olan şahıs ve otolar hakkında anında bilgi sahibi olabilmektedir⁴²². Bu sistem ülkemizdeki trafik ve trafik güvenliği ile ilgili arşiv bilgilerini içermektedir⁴²³. Proje Trafik Eğitim ve Araştırma Daire Başkanlığı tarafından hazırlanarak PolNet'e entegre edilmiştir.

Bu proje 2003 yılında faaliyete geçmiştir. Proje ile tüm polis otoları çevrimiçi harita üzerinden de takip edilerek nerede oldukları anlaşılmakta, böylece trafik kazasına giden polis ekiplerinin yeri bilinebilmekte ve olayın vahametine göre sevk edilecek ekiplerin olay yerini bulabilmesi daha kolay ve hızlı olabilmektedir. Ayrıca, GPRS sistemi ile personel de kendi otokontrolünü sağlamakta ve görevi kötüye kullanma ihtimalleri azalmaktadır.

Bu sistem trafik ve trafik güvenliği arşivini kapsayan modern bir iletişim altyapısıdır. Sistem trafik kazaları, trafiğin hacmi ve karayollarının durumu gibi trafik verileri ile durum değerlendirilmesinin yapılarak eylem planlarının yapılmasına da yardımcı olmaktadır. TBS trafikle ilgili olarak karar vericilere yardımcı olmaktadır⁴²⁴.

Ayrıca, TBS, www.trafik.gov.tr adresi aracılığı ile tüm vatandaşlara hizmet vermektedir. Vatandaşlar bu site aracılığı ile araç sorgulama, ceza puanı sorgulama, kazazede sorgulama gibi hizmetleri online olarak alabilmektedirler⁴²⁵. TBS'yi oluşturan alt sistemlerden birisi İnternet Uygulamaları Alt Sistemleridir (IAS). Bu sistemin amacı ise, trafik faaliyetleri ile ilgili olarak çeşitli istatistiki bilgilerin ve mevzuat ile ilgili bilgilerin internet aracılığı ile vatandaşın hizmetine sunumunu sağlamaktır. Bu sistem kendisine ait veri tabanı sunucusu, uygulama sunucusu, CBS sunucusu ve ağ sunucusu üzerinden faaliyet göstermektedir. Bu kapsamda verilen bilgilerin bir kısmı CBS kullanılarak 1\250000 ölçekli Türkiye haritası üzerinden online olarak verilmektedir. Yine, vatandaş IAS üzerinden araç ve sürücü belgesi hakkında sorgulama yapabilmektedir. IAS sistemi sadece internet üzerinden değil, aynı zamanda kurum içi olarak PolNet'te de

⁴²² Özüdürker, a.g.t., s.118.

⁴²³ Çevik, a.g.e., s.13.

⁴²⁴ Çevik, a.g.e., s.13-14.

⁴²⁵ EGM Trafik Hizmetleri Başkanlığı, www.trafik.gov.tr (Erişim Tarihi:03.03.2014)

kullanılmaktadır. Sistem kurum içinde şahıs ve sürücü belgesi işlemleri, araç ve araç tescil işlemleri, trafik cezası ve ceza puanı işlemleri, trafik kazası ve kaza sonucu ele alınan işlemleri yerine getirmektedir⁴²⁶.

c- Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS-Automated Fingerprint Identification System)

Delilden sanığa polislik anlayışı çerçevesinde şüphelilerin işledikleri bir suçtan sonra bıraktıkları izler çok önemlidir. Şüphelinin olay yerinde bıraktığı parmak izi suçun aydınlatılması açısından kuvvetli delillerden biri olarak kabul edilebilir. Çünkü parmak izi insana özgüdür. Bu nedenle, şüphelilerden elde edilen parmak izi kayıtları ve bu kayıtların polis bilgi sisteminde veri tabanına kaydedilmesi suçların aydınlatılması adına büyük önem arz etmektedir.

Polis kanunda yazılı hükümler dışında parmak izi alamaz. Kanunun kendisine verdiği yetkiler ise, Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) 81. Madde ve Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu (PVSK) 5. Madde’de belirtilmiştir.

Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) 81. Madde’ye göre, “(1)Üst sınırı iki yıl veya daha fazla hapis cezasını gerektiren bir suçtan dolayı şüpheli veya sanığın, kimliğinin tespiti için gerekli olması halinde, Cumhuriyet savcısının emriyle fotoğrafı, beden ölçüleri, parmak ve avuç içi izi, bedeninde yer almış olup tespitini kolaylaştıracak diğer özellikleri ile sesi ve görüntüleri kayda alınarak, soruşturma ve kovuşturma işlemlerine ilişkin dosyaya konulur. (2) Kovuşturmaya yer olmadığı kararına itiraz süresinin dolması, itirazın reddi, beraat veya ceza verilmesine yer olmadığı kararı verilip kesinleşmesi hâllerinde söz konusu kayıtlar Cumhuriyet savcısının huzurunda derhâl yok edilir ve bu husus tutanağa geçirilir.”

Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu (PVSK) 5. Maddeye göre ise, “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,

⁴²⁶ Çevik, a.g.e., s.14-15.

e) Gözaltına alınan, kişilerin parmak izini alır. ” şeklinde polislin hangi durumlarda parmak izi alabileceği belirtilmiştir.

Kanunda yazılı hükümler çerçevesinde alınan ve veri tabanına işlenen parmak izi örneklerini tek tek mukayese etmek çok uzun zaman alır. Bu nedenle, alınan parmak izlerinin depolanması, şüpheliler hakkında veri tabanında arama yapılabilmesi ve bu arama sonucu elde edilen verilerin şüphelinin parmak izi ile karşılaştırılması amacı ile 1997 yılında EGM tarafından AFIS projesi uygulanmaya başlanmıştır.

AFIS projesi Emniyet Asayiş Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bu sistem ile suçlu kimliği tespitinin yanında, kimliği belirsiz olan şahısların ve cesetler ile sahte kimlikler de tespit edilmektedir. Kaydedilen bilgiler de data yolu ile iller ve merkez ile paylaşılmaktadır⁴²⁷. AFIS, İstanbul, Ankara, İzmir, Erzurum, Diyarbakır, Bursa, Samsun, Antalya ve Adana olmak üzere Ekim 2002 tarihinde 9 ilde kurulmuştur. Sistem merkezle bağlantılı olarak ilk defa İstanbul’da kullanılmaya başlanmıştır. 16.08.2004 tarihi itibariyle 81 İl Emniyet Müdürlüğünde faaliyete geçirilmiştir⁴²⁸. Sistem PolNet’ten ayrı olarak yaşama geçirilmiş ve PolNet’e entegre edilmiştir.

Bu projenin hayata geçirilmesi ile hedeflenenler, parmak izi görüntülerinin kaydedilmesi, parmak izi ile ilgili ayrıntılı bilgi çıkarılması ve doğrulama yapılabilmesi, sorgulama sonuçları ile mukayese yapılabilmesi ve alınan parmak izlerinin işlenecek suçları aydınlatmak amacı ile depolanması olarak sıralanabilir⁴²⁹.

Hukuki süreç içerisinde yaklaşık 100 yıldır kullanılan ve uluslararası geçerliliğe sahip olan parmak izi tespitine yönelik olarak yapılan çalışmalar ile AFIS sistemi daha verimli olmaya başlamıştır. Bu sistem saniyede 26.000 parmak izi mukayesesi yapabilmektedir⁴³⁰. Bu nedenle, binlerce parmak izi arasından araştırma yapabilme süresi dakikalar seviyesine inmiştir. Personelin bu sistem olmadan binlerce parmak izi arasından şüphelinin parmak izine ulaşmaya çalışması ayları alabilecek bir yoldur. Ayrıca, bu incelemeyi yapacak personel sayısının da fazla olması gerekmektedir. E-devlet anlayışı

⁴²⁷ EGM Asayiş Dairesi Başkanlığı, “Otomatik Parmak İzi İşlemleri-AFIS”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.1, S.2, Ankara, 1998, s.111-113.

⁴²⁸ Özüdürker, a.g.t., s.118.

⁴²⁹ Erdoğan Tetik, “Kimlik Tespitinde Parmak İzi Arşivlerinin Gerekliliği ve Ülkemizdeki Durumun Değerlendirilmesi”, **Çağın Polisi Dergisi**, C.3, S.35, Ankara, 2005, s.47.

⁴³⁰ EGM Asayiş Dairesi Başkanlığı, “Otomatik Parmak İzi İşlemleri-AFIS”, a.g.m., s.111-112.

çerçevesinde uygulamaya konulan bu sistemin zaman ve maliyet tasarrufu, kaliteli hizmet sunumu ve toplumun memnuniyeti açısından ne kadar katkı sağladığı açıktır.

Bu sistemde tek parmak ve on parmak izleri tarayıcı (scanner) veya CCD (Charge Coupled Device-Şarj Edilebilen Araç) kamera aracılığıyla bilgisayar ortamına atılmakta ve mukayese seviyesine getirilmesi için işlenip düzeltme işlemleri yapılmaktadır⁴³¹.

d- Kriminal Polis Laboratuvarları (KPL) NET

KPL Dairesi Başkanlığı'nca yürütülen bir sistemdir. Sistem ile KPL bünyesine yapılan çalışma ve değerlendirmeler çok kısa zamanda diğer birimlere ulaştırılabilmekte ve sağlıklı bir arşiv sistemi oluşturulabilmektedir⁴³². İstanbul, Bursa, İzmir, Ankara, Adana, Antalya, Erzurum ve Diyarbakır olmak üzere 8 ilde kurulu olan şubeleri bölge görevi görmektedir. İşlenen suçlarla ilgili olarak balistik inceleme, fotoğraf karşılaştırma, avuç izi mukayesesi, olay yeri görüntüleme, teknik görüntüleme, DNA analizi, adli görüntü, vücut izi inceleme gibi çalışmalar sonucu elde edilen delilleri inceleyerek suçların aydınlatılmasında önemli rol üstlenmektedir. KPL Dairesi Başkanlığı tarafından geliştirilen sistem PolNet'e entegre olarak hizmet vermektedir. KPL birimlerinde görevli olan personele verilen yetkilendirme şifresi ile giriş yapılabilmektedir.

e- Araç Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS)

Başbakanlık'ın 2008 yılında kamuda e-devlet projelerini hızlandırmak ve kurumlara örnek olmak amacıyla başlattığı e-devlet çalışmalarında Online Araç Tescil Projesi ilk sırada yer almış daha sonra proje ASBİS olarak adlandırılmıştır. DPT Müsteşarlığı projeyi ulaştırma sektörü kapsamında Elektronik Araç Tescil ve Ehliyet İşlemleri olarak 2009E040300 sayılı proje olarak yatırım programına almıştır. Proje 2012 yılında tamamlanarak faaliyete geçmiştir. Projenin yaşama geçirilmesi için Emniyet personelinden proje ekibi oluşturulmuştur. Ekip ayrıca, proje için özel sektörden yazılım danışmanlık hizmeti almıştır⁴³³. PolNet'e entegre olarak faaliyet gösteren sisteme trafik tescil birimlerinde çalışan personel girmeye yetkilidir.

⁴³¹ EGM Asayiş Dairesi Başkanlığı, "Otomatik Parmak İzi İşlemleri-AFIS", a.g.m., s.112.

⁴³² Nacar, a.g.t., s.114.

⁴³³ Temur, a.g.e., s.48-50.

ASBIS projesi ile satın alınan araçların tescil işlemleri için gerekli bilgiler ilgili birimlerden (Maliye Bakanlığı, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü MERNİS, araç ithalatçıları ve imalatçıları, TRAMER, araç bayileri) elektronik ortamda temin edilerek, aracı satın alan kişilerden herhangi bir belgeyi hazır etmesi istenmemektedir. Elektronik ortamda alınan belgelerle yapılan tescil işlemi üzerine, araç satışını yapan bayi tarafından aracı satın alan kişiye tescille ilgili geçici bir belge verilmekte, bu belge ile bir ay süresince araç kullanılabilir. Araç tescil belgeleri ise, daha sonra en yakın trafik tescil kuruluşundan elden alınabileceği gibi araç sahibinin adresine posta yoluyla da gönderilebilmektedir⁴³⁴.

Bu proje ile araç satış, tescil ve sürücü belgesi işlemlerinin güvenilir, modern, toplumun beklentilerine cevap verebilen AB ve e-devlet normlarına uygun bir yapıya ulaşılması ve araç satış, tescil ve sürücü belgesi işlemlerinin merkezden elektronik ortamda ilk müracaat edilen yerden yapılması hedeflenmiş ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde (TBMM) 2010 yılında yapılan oylama ile vatandaşa verilen e-hizmetler kategorisinde 23 aday proje arasından birinci seçilerek en büyük e-devlet ödülünü kazanmıştır⁴³⁵.

f- E-Pasaport

E-pasaport eski pasaportların kimlik sayfalarında bulunan ad, soyad, uyruk, doğum tarihi, kimlik numarası gibi kişisel bilgilerin yanında fotoğraf, parmak izi, imza gibi biyometrik verilerin de saklanabildiği çipli pasaportlardır⁴³⁶.

E-pasaport uygulaması uluslararası standartlarda hazırlanmış ve 1 Haziran 2010 tarihi itibari ile ülkemizde hizmete sunulmuştur. E-pasaport başvuruları 81 il, 310 ilçe emniyet müdürlüğüne ve yurtdışında da ülkemiz temsilciliklerine yapılabilmektedir. Pasaport başvuruları genel itibari ile randevu alınarak yapılmaktadır. <https://epasaport.egm.gov.tr> adresinden “e-pasaporta hemen başvuru” bağlantısı ile randevu işlemi gerçekleştirilmektedir. Alınan randevuların yine bu site üzerinden değiştirilmesine imkân verilmiştir. Yapılan başvuru ile ilgili olarak başvurunun hangi aşamada olduğu da

⁴³⁴ Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.e., s.4.

⁴³⁵ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr>, (Erişim Tarihi: 09.03.2014)

⁴³⁶ EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, (Erişim Tarihi: 09.03.2014)

öğrenilebilmektedir. Yazılımı İçişleri ve Dışişleri Bakanlığı bilgi işlem birimleri tarafından yaşama geçirilen başvuru kabul sistemi aracılığı ile alınan bilgiler güvenli bağlantılar aracılığı ile polis birimlerine aktarılmaktadır⁴³⁷. Emniyet Teşkilatı e-pasaport sistemi ile günlük olarak 10.000 civarında pasaportu kişiselleştirebilmektedir. 2013 yılı içerisinde 2.530.781 pasaport tanzim edilmiştir⁴³⁸. Sistem PolNet'e entegre edilerek İl Emniyet Müdürlüğü Pasaport Şube Müdürlükleri ve Amirliklerinde görevli personelin yetkilendirilmesi ile kullanılmaktadır.

F- POLNET PROJESİNİN TÜRK EMNİYET TEŞKİLATINA KATKISI

Kamuya güvenlik hizmeti sunan ve vatandaşla bire bir irtibatlı olan kurumlardan biri polis teşkilatıdır. Polis Teşkilatı ülkemizde kent merkezleri ve ilçelerin güvenliğini sağlamaktan sorumludur. Ülkemizde nüfusun büyük bir kısmı kentlerde ve ilçelerde yaşadığı için vatandaşa verimli, kaliteli ve hızlı bir hizmet verme gayesinde olan Emniyet Teşkilatı'na büyük sorumluluk düşmektedir. Günümüzde, toplumun BİT'leri yoğun bir şekilde kullandığı bir ortamda, devletin ve özellikle toplumun büyük bir kısmı ile ilişkili olan Emniyet Teşkilatı'nın BİT'lere yaptığı yatırımlar ile işlemlerin maliyetini düşürdüğü, işlemlerde zaman tasarrufuna yol açtığı, personelin iş yoğunluğunu azalttığı ve bunlara bağlı olarak vatandaşların memnuniyet oranını artırdığı söylenebilir.

PolNet uygulamalarının Türk Emniyet Teşkilatı'na en önemli katkısı kendi içindeki bilgi akış hızını artırmasıdır. Türk kamu yönetiminde varolan bürokratik birtakım sıkıntılar hiyerarşik bir yapısı olan Emniyet Teşkilatı'nda da fazlasıyla hissedilmektedir. Türk kamu yönetiminde yaşanan en önemli sıkıntılardan biri bilgi paylaşımına ilişkindir. Her ne kadar Emniyet Teşkilatı'nın diğer kişi veya kurumlar ile bilginin gizlilik derecesine göre bazı bilgileri paylaşmaması gerekiyorsa da, kendi içindeki bilgi akışının hızlı olması önemlidir. PolNet uygulamaları bilgi akış hızını çok artırmıştır⁴³⁹.

BİT'lere yapılan yatırım ve bunun sonucu olarak geliştirilen PolNet uygulamaları işlemlerin maliyetlerini düşürmüş ve zaman tasarrufuna yol açmıştır. Ayrıca, elektronik ortamda gerçekleşen işlemler, personelin iş yoğunluğunu azaltmıştır. Önceden bir resmi

⁴³⁷ E-Pasaport Bilgi ve Randevu Merkezi, <https://epasaport.egm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 13.03.2014)

⁴³⁸ EGM, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, a.g.r., s.32.

⁴³⁹ Nacar, a.g.t., s.133.

yazının gönderilmesi ve talep edilen bilginin tekrar geri ulaşması günleri alırken, PolNet aracılığı ile bu süre dakikalara inmiştir. Nitekim PolNet yaşama geçirildikten sonra bazı işlemler açısından sağlanan zaman tasarrufu Tablo 6’da gösterilmektedir. Kendi alanında uzman olan personelle birebir yapılan görüşmeler ile elde edilen bilgilere dayalı olan Tablo 6’da PolNet öncesi ve sonrası yapılan işlemlerin kıyaslaması sunulmuştur.

Buna göre, kişi sorgulaması daha önce bir şüpheli şahıs kimlik bilgilerinin Ankara’da bulunan merkeze faks yolu ile gönderilip, yine 30-60 dakika gibi bir sürede faks olarak cevabı alınarak yapılırken; PolNet Projesi ile bu süre kişilerin T.C. Kimlik numaralarının veya bazı kimlik bilgilerinin sorgulanması ile ortalama olarak 5 saniyeye düşmüştür. Araç sorgulaması ve kayıp şahıs sorgulaması da kişi sorgulamasında anlatılan yöntemlerle yapılmakta iken, PolNet ile araç plakasının sisteme girişi ile yapılan sorgulama sonucu bu süre 5 saniyeye düşmüştür. İl içerisinde yapılan bir işlem veya soruşturma ile ilgili olarak yine il kapsamında arşiv taramasını yapmak önceden gereksiz kırtasiyecilik ve yazışmalar ile 15-20 gün gibi uzun bir süreyi alırken, teşkilatın PolNet ile elektronik arşiv sistemine geçmesinin ardından bu süre yaklaşık olarak 1 dakikaya düşmüştür. Farklı illere veya birimlere gönderilen evrakların da gönderimi posta yolu ile daha önceden 7-10 gün sürerken, günümüzde PolNet ile bu işlem evrakın taranması da dâhil olmak üzere 1-2 dakikada yapılmaktadır. Adres bilgisi sorgulaması için yazışmalarla birlikte yapılan araştırmalar sonucu adresin öğrenilmesi 15-20 gün sürerken, PolNet sisteminin yaşama geçmesi ve MERNİS’in de sisteme entegre edilmesi ile bu işlem T.C. kimlik numarasının sistemde sorgulanması sonucu 10 saniye içinde yapılabilir hale gelmiştir.

Birimlerin performansını ölçmek ve diğer yıllara göre teşkilatın hangi seviyede olduğunu görmek için hazırlanan yıllık istatistikler PolNet’ten önce evraklar tek tek incelendiğinden 10-20 gün gibi bir zaman alırken, PolNet sistemi ile verilerin veri tabanına kayıt edilmesi sonucu bu süre yaklaşık 2 saate kadar düşmüştür. Sistem kurulmadan önce parmak izinden şahıs tespiti il bazında yapılabilen analizler yaklaşık olarak 30 dakikada yapılırken, sistemin yaşama geçmesi ile bu süre tüm ülkedeki veri tabanını tarayacak şekilde 30 saniyeye kadar düşmüştür. Önceleri parmak izi veri tabanları her ilde ayrı ayrı oluşturulduğundan 30 dakikalık süre sadece il bazında yapılan analizlerde geçerlidir. İl dışı tarama yapılabilmesi için verinin diğer iller ile de paylaşılması ve gelecek cevabın beklenmesi gerekmektedir. Bu da tahmin edilebileceği gibi çok uzun zaman almaktadır.

Pasaport alma işlemleri daha önceleri il içinde 5 gün, iller arasında 15 günlük uzun bir süreyi alırken; günümüzde PolNet ile bu süre 3 güne düşmüştür. Günümüzde 3 gün olmasının nedeni ise verilerin onay merkezinin Ankara’da bulunmasıdır.

Tablo 6: Emniyet Teşkilatı İşlemleri: PolNet Öncesi ve Sonrası*

İŞLEM	POLNET’TEN ÖNCE	POLNET’TEN
Kişi Sorgulaması	45 Dakika	5 Saniye
Araç Sorgulaması	30-40 Dakika	5 Saniye
Belge Sorgulaması	15-20 Gün	1 Dakika
Bilgi-Belge Gönderme	7-10 Gün	1 Dakika
Adres Bilgisi Sorgulaması	15-20 Gün	10 Saniye
Yıllık İstatistik Hazırlama	10-20 Gün	1,5-2 Saat
Parmak İzi Sorgulaması	30 Dakika	30 Saniye
Pasaport Başvurusu	5-15 Gün	3 Gün
Kayıp Şahıs Sorgulaması	30 Dakika	5 Saniye
Araç Tescil İşlemleri	1-10 Gün	5 Dakika
Otopark Sorgulaması	20 Dakika	5 Saniye

Ayrıca, araç tescil işlemleri PolNet yaşama geçmeden önce il içinde 1 gün, diğer iller arasında ise 10 gün gibi bir süreyi alırken; PolNet ile hizmet veren ASBİS ile bu süre 5 dakika gibi kısa bir zamana düşmüştür. Diğer yandan, aracı polis tarafından trafikten kaldırılan bir şahıs teşkilatın trafik birimleri aracılığı ile aracı çekilmiş ise hangi otoparkta olduğunu daha önce 20 dakikada, eğer Polis Merkezleri aracılığı ile çektirilmiş ise belki de günler sonra öğrenmekte iken, PolNet otopark sorgu sistemi ile bu süre 5 saniyeye kadar düşürülmüştür. BİT’ler aracılığı ile çeşitli işlemlerde sağlanan bu hız ile personel eskiye nazaran daha az yıpranmakta ve verdiği hizmet kalitesi bununla doğru orantılı olarak artmaktadır.

* Tablo 6’te yer alan bilgiler kendi alanında uzman olan ve EGM bünyesinde bulunan Asayiş Şube Müdürlüğü, Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü, Olay Yeri İnceleme Şube Müdürlüğü, Trafik Tescil Şube Müdürlüğü, Bölge Trafik Şube Müdürlüğü ve Pasaport Şube Müdürlüğü personeli ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilmiştir.

PolNet Projesi kurum içi iletişimi artırmasının yanı sıra, Emniyet Teşkilatı'nın diğer kurumlar ile olan iletişimini de güçlendirmektedir. Nitekim, PolNet Jandarma Genel Komutanlığı, Başbakanlık, Milli Savunma Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu, Türkiye Cumhuriyeti Karayolları Genel Müdürlüğü (TCK) gibi kurumlar ile online olarak bağlantılıdır.

Ayrıca, PolNet 2004 yılında yapılan çalışmalarla MERNİS ve UYAP gibi diğer e-devlet projeleri ile uyumlu olarak faaliyet göstermektedir. Kurumlar arası paylaşım örnek verilecek olursa, PolNet, UYAP sistemine entegre edilerek adalet hizmetlerinin hızlı bir şekilde yerine getirilmesine aracılık etmektedir. Adli birimler bu entegrasyon sayesinde EGM'den araç ehliyet bilgilerini alabilmektedir⁴⁴⁰.

PolNet'in bir diğer katkısı, vatandaşın bir kamu kurumu olarak Emniyet Teşkilatı'ndan memnuniyetini artırmaktadır. PolNet ile sağlanan iletişim kolaylığı ve işlem ve hizmetlerde kazanılan hızın etkisiyle emniyet personeli vatandaşın işini çok kısa bir sürede bitirebilmekte ve vatandaşla daha az karşı karşıya gelerek toplumun memnuniyetini artırmaktadır. Örneğin, 2011 yılında yapılan bir araştırmada ASBİS aracılığı ile verilen hizmetler sonucu "İşlemler İçin Harcanan Zaman Algısı-Memnuniyet Düzeyi", %94,9 olarak⁴⁴¹; "Elektronik Hizmet Olarak Araç Satış ve Tescil İşlemlerine Verilen Önem-Memnuniyet Düzeyi", %93,6 olarak⁴⁴² ve "Sistemin Devlete Olan Güvene Etkisi" %94,3 olarak⁴⁴³ ölçülmüştür.

Bunların yanı sıra, suç şüphesi ile gözaltına alınan kişiler ile ilgili olarak bu kişilerin gereksiz yere günlerce gözaltında tutulmasının önüne geçilmesinde, PolNet'in de etkisi olmuştur. Çünkü bürokrasiden kaynaklanan işlemler ve kırtasiyecilik olarak tabir edilen yazışmalar ve bu yazışmaların aldığı uzun zaman dilimleri, şüpheli kişilerin uzun süre gözaltında kalmalarına sebebiyet vermektedir. PolNet aracılığı ile aşılan bu işlemler çok kısa bir sürede bitirilerek uzun gözaltı süreleri de en aza indirilmiştir. Bu nedenle, hem gözaltında olan kişi hem de onun yakınları bu mağduriyeti yaşamamakta ve doğal olarak kamunun verilen hizmetten memnuniyeti artmaktadır.

⁴⁴⁰ Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **UYAP-Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi**, 2012, s.5.

⁴⁴¹ Nuri Temur, E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, **Türkiye Noterler Birliği Yayınları**, Ankara, 2011, s.155.

⁴⁴² Temur, a.g.e., s.166.

⁴⁴³ Temur, a.g.e., s.168.

Özetle, yukarıda aktarılanlar göstermektedir ki, e-devlet literatürünün teorik düzeyde taahhüt ettiği etkinlik ve verimliliğin sağlanması, hızlı bilgi akışı, maliyetlerin düşürülmesi, kurumlararası bütünleşme ve vatandaş memnuniyetinin tesisi gibi birçok fayda, PolNet Projesi'nin yaşama geçirilmesiyle Türk Emniyet Teşkilatı nezdinde realize edilme imkanı bulmuştur.

SONUÇ

Bilgi toplumunda BİT kullanımının artış göstermesi ile devletler de teknolojiyi kullanmak durumunda kalmıştır. BİT'ler ile günlük hayatın içerisinde akıllı yazılımlar, görüntülü konuşma, yazışma platformları gibi iletişim araçlarıyla her an birbiri ile irtibat kurabilen, istediği anda istediği adresi bulabilen ve merak ettiği herhangi bir konuda istediği zaman internet ile bilgiye ulaşabilen bireyler devletle olan ilişkilerinde geleneksel devlet anlayışından kopuşu bir zorunluluk olarak gündeme getirmektedir. Örneğin, herhangi bir fatura ödemesi yapmak için PTT veya bankalarda saatlerce, pasaport çıkarmak veya araç tescil işlemleri için polis birimlerinde günlerce sıra beklenmesi toplumun beklentilerini karşılamamakta ve bu tür uygulamalar devlete fazladan mali yük getirmektedir. Bu nedenle, geleneksel devlet anlayışından sıyrılarak bilgi toplumu anlayışına geçmek, böylece şeffaf, hesap verebilir, halka karşı sorumlu ve etkin ve verimli kamu yönetimini tesis etmek hemen hemen tüm devletlerin hedefi haline gelmiştir.

BİT alanında yaşanan gelişmeler küreselleşmenin artan hızına katkı sağlamaktadır. Dünya ile entegre olmak isteyen ve küreselleşmeye ayak uydurmayı hedefleyen Türkiye de BİT'ler alanında yaşanan bu gelişmeleri takip etmek zorundadır. Gelişmiş ülkelerin geldiği noktayı yakalamak ve dünyada gelişmiş ve takip edilen ülkeler arasında bulunmak isteyen ülkemiz de bu isteklerini gerçekleştirmek için teknolojiyi ve çağdaş yönetim tekniklerini kullanarak vatandaşlarını ve onlara hizmeti ön planda tutarak yeni bir yapılanmaya gitmelidir⁴⁴⁴. Bu gerekliliğin nedeni ülkemizin e-devlet konusunda dünyadaki yeri incelendiğinde daha fazla anlaşılmaktadır. Nitekim 2012 BM E-Devlet Araştırmasına göre ülkemiz, dünyada 0,7726 puanla 80. sırada yer almaktadır⁴⁴⁵.

Ülkemizde e-devlet sürecinin 1980'li yıllar ile başlamasının ardından geldiği son noktada, e-devlet anlayışını yaşama geçirmeye yönelik olarak hizmet veren en dikkat çekici proje E-Devlet Kapısı Projesidir. Bu proje ile hemen hemen her kurumun verdiği hizmetlerle ilgili bir kısım bağlantılara ulaşabilmekte, vatandaşlar aldıkları e-devlet şifreleri ile geleneksel devlet anlayışından sıyrılarak kamu kurumları ile ilgili işlemlerini BİT'ler aracılığı ile yapabilmektedir. Diğer yandan en çok dikkat çeken ve kendisini gün geçtikçe güncelleyen sistemler arasında UYAP, MERNİS, VEDOP, GİMOP ve TAKBİS projeleri de sayılabilmektedir. Toplumun büyük bir kısmı adliye birimlerinde işlem

⁴⁴⁴ Gündoğdu, a.g.t., s.169.

⁴⁴⁵ United Nations, **E-Government Survey 2012**..., a.g.e., s.126-127.

yapmıştır. Örneğin iş başvurularında, evlenirken veya okula kaydolurken istenen adli sicil kaydını adliyelerde bulunan birimler vermektedir. Toplumun neredeyse her kesiminin hayatta en az bir defa ilişki içerisinde bulunmak zorunda olduğu bir kurum olan adliyelerde kullanılan UYAP sistemi ile topluma sunulan adalet hizmetleri ve idari hizmetler eskiye nazaran büyük bir hızla yerine getirilmektedir. MERNİS sistemi ile vatandaşlara verilen T.C. kimlik numaraları ile bireyler devletle olan her işini bu numaralar üzerinde halletmekte ve hemen hemen tüm e-devlet hizmetlerinde bu numaraları kullanmaktadırlar. VEDOP ile vergi tahsilatı daha kolay sağlanmış, toplum elektronik ortamda kırtasiye israfına girmeden beyannamelerini devlete bildirebilir duruma gelmiştir. GİMOP ile dış ticaret istatistikleri daha rahat tutulur hale gelmiş ve gümrük denetimleri daha etkin yapılmaya başlanmıştır. TAKBİS ile kadastro ve tapu kütükleri, belge ve haritalar sayısallaştırılarak ülke genelinde ortak otomasyona geçilmiştir. Ülkemizde uygulanan e-devlet hizmetlerini çoğaltmak mümkündür. Topluma kazandırdığı fayda açısından verilen bu örneklerle e-devlet anlayışının toplum hayatını ne kadar kolaylaştırdığı ve kamu kurumlarında gereksiz kırtasiyeciliği önlediği açıktır. Hizmete sunulan diğer e-devlet hizmetlerinin de bu örneklerde verildiği gibi yaşamı kolaylaştırdığı söylenebilir.

Ülkemizde e-devlet hizmeti veren hatta toplumla çok fazla ilişkide bulunduğu için bu hizmeti vermek zorunda olduğunu söyleyebileceğimiz Türk Emniyet Teşkilatı da bu kurumlardan birisidir. Polis Teşkilatı e-devlet hizmetlerini verdiği PolNet projesi aracılığı ile topluma çok büyük faydalar sağlamaktadır. Polis teşkilatının ilk olarak yaşama geçirdiği Transpol projesi ile farklı birimlerin kurduğu farklı ağlar bir ağ üzerinde birleştirilmiş, bu ağ üzerine bina edilen PolNet ile farklı polis uygulamaları tek çatı altında toplanmıştır. Bu çatı altında faaliyet gösteren örneğin, AFİS ile suç şüphesi bulunan şahısların parmak izi taramaları saniyeler içerisinde yapılmakta, TBS ile trafik güvenliği daha hızlı ve güvenilir şekilde sağlanmakta, MOBESE ile işlenen suçlara maddi ve itiraz edilemeyen deliller sağlanmakta, PBS ile personelin özlük bilgileri ve özgeçmişi güvenli bir şekilde saklanmakta, KPL ile delil şüphesi olan materyallerin tam delil olup olmadığı tespit edilmekte, EBYS ile gereksiz kırtasiyecilik önlenmekte ve evrakların zamanında ilgili birime gönderilmesi sağlanmakta, EAYS ile arşivde bulunan kayıtlara dakikalar içerisinde ulaşılabilenekte, EKİP ile şüpheli şahısların adli olarak aranmasının olup olmadığı sorgulanmakta, PolNet Mobil Android Projesi ile PolNet, tablet PC ve telefonlara taşınabilmekte, Otopark projesi ile araçların otoparka çekilip çekilmediği sorgulanmakta,

PolNet Forum ve İlan ile personel elektronik tartışma platformlarında görüşlerini dile getirebilmekte, ETMYS ile emniyet birimlerinin envanterinin hangi birimde ne kadar olduğu elektronik olarak izlenebilmekte, ASBIS ile saatler hatta günler süren trafik tescil işlemleri dakikalar içerisinde yapılabilmekte, KEP ile kayıp eşya, araç, silah ve belge gibi materyaller bir veri tabanına işlenerek gelişme olması durumunda bu veri tabanından izlenmekte, E-Pasaport hizmeti ile online olarak pasaport başvurusu yapılabilmekte, gereksiz kırtasiyeciliğin önüne geçilmekte ve işlemler çok kısa bir zaman diliminde bitirilmekte, Kayıp Şahıs ve Çocuklar Projesi ile kayıp bireylerin fotoğraf ve bilgilerine ulaşılabilmektedir.

Bu sistemlerden örneğin pasaport işlemlerini yapmaya yetkili olan kurum PolNet projesinin yaşama geçirilmesinden önce 5-15 gün gibi uzun bir zaman içerisinde işlemlerini bitirirken PolNet ile bu süre 3 güne inmiştir. Toplum bugün git yarın gel anlayışı ile karşı karşıya kalmaktan kurtulmuştur. Diğer yandan, PolNet'in geliştirilmesi ile bir suçla karşılaşıldığında polisin anında yanında olmasını talep eden vatandaşın yanında olmak için geliştirilen GPS sistemi ile hangi polis aracının olay yerine ne kadar yakın olduğunu görebilen merkez yönetimi o polis aracını olay yerine sevk edebilmektedir. Suç sorgulamalarında teşkilata sağlanan bilgisayar tabletleri ile önceden 45 dakika gibi uzun bir zaman alan sorgulama işlemi saniyelere kadar inmiştir. Araç tescil işlemleri daha önceden 1-10 gün sürerken sistem sayesinde bu süre 5 dakikalık bir zaman alır hale gelmiştir. Ayrıca, MOBESE sistemi ile yapılan trafik kuralları ihlalleri ile ilgili olarak yapılan görüntülü tespitler trafik ihlali yapan kişiye posta yolu ile gönderilmekte, böylece hak ihlali iddialarının da önüne sistem sayesinde geçilmektedir. Sadece bu örneklerden bile PolNET'in vatandaşlar açısından yaşamı ne kadar kolaylaştırdığı, Emniyet Teşkilatı açısından işlem maliyetlerini azalttığı, yönetsel süreçleri hızlandırdığı ve basitleştirdiği ve vatandaş memnuniyetine dayalı olarak kurumun meşruiyetini güçlendirdiğini anlayabilmek mümkündür. Ayrıca, polis teşkilatı yaptığı bazı işlemlerden dolayı işlemlerini kanunen gizli yürütmek durumundadır. PolNet gizliliğin sağlanması açısından da polise yardımcı olmaktadır. Polisin kullandığı telefon, faks veya bilgisayar temelli iletişimler sırasında PolNet ağının kullanılması gizliliği sağlama amacını karşılamaktadır.

PolNet Projesi çerçevesinde sağlanan imkanlar, hem topluma hizmet sunma hem de kurum içinde kurumun kendi işleyişini kolaylaştırma açısından katkı sağlamaktadır. Kurum içine hitap etmesi açısından iş yükünü hafifletmesinin yanında güvenlik zafiyetini

azaltmaktadır. Bu Proje içerisinde yer alan sistemler ve sunulan hizmetler toplumun beklentilerine göre kalite standartları gözetilerek oluşturulmuştur. Emniyet hizmetlerindeki kaliteli hizmet anlayışı ve E-Türkiye dönüşümünün hızlandırılmasına katkısı nedeniyle 2003 yılında e-TR ödülleri yarışmasında EGM “Büyük Ödül”e layık görülmüştür⁴⁴⁶. EGM’nin aldığı bu ödül PolNet’in toplum ve kamu kurumları için önemini ortaya koymaktadır.

Polis teşkilatı topluma faydalı olma ve toplumun beklentilerine cevap verme, kamu yönetiminin etkinliğini sağlama ve kamu harcamalarında gereksiz maliyetin önüne geçme adına PolNet sistemini her geçen gün güncellemektedir. EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı’nın 2013 bülteni ile tanıtımı yapılan PolNet Mobil Android projesi, Otopark Projesi bu yeniliklerden sadece ikisidir⁴⁴⁷. İlerleyen yıllarda bu yeniliklerin devam edeceği açıktır. Nitekim 2014 yılında EGM tarafından yapılan performans programında PolNet’in geliştirilmesi ve Emniyet Teşkilatı’nda BİT’lere yapılan yatırımlarla ilgili “Yeni yazılımlar hazırlanarak ve güncellenerek yazılım ihtiyaçları giderilecektir. Kurumsal mobil cihazların etkin ve güvenli bir şekilde yönetilebileceği bir sistem oluşturulacaktır. İnternet ve PolNet ortamında tasarım ve yazılım yeknesaklığı sağlanacaktır. Merkez ve Taşra Teşkilatı’nda kullanılan internet hizmetlerinin çok daha güvenli bir şekilde verilmesi sağlanacaktır. Merkez ve Taşra Teşkilatı’nda görevli personele eğitim verilecektir” şeklinde alınan karar ve bu kararı gerçekleştirmeye yönelik olarak 68.666.500 TL bütçe ayrılması⁴⁴⁸ Emniyet Teşkilatı’nda BİT’lere ve PolNete büyük yatırımlar yapıldığının ve gelişmelerin giderek artacağına açık göstergesidir.

Son olarak, e-devlet anlayışı çerçevesinde yaşama geçirilen bu sistemin hem toplum hem de kamu kurumları için çok büyük fayda sağladığı açıktır. Bundan sonraki süreçte e-devlet anlayışını geliştirmesi açısından sistemin kendisini daima güncellemesi ve sistemi yaşama geçiren uzman personelin bilgi birikimlerini her zaman canlı tutması, devletin bu sistemin güncellenmesine yönelik yaptığı ve yapacağı yatırımlarını artırması gerekmektedir.

⁴⁴⁶ Kocabal, “E-Türkiye’nin Büyük Ödüllü...”, a.g.m., s.24.

⁴⁴⁷ EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, a.g.b., s.5.

⁴⁴⁸ EGM, **2014 Yılı Performans Programı**, a.g.r., s.107.

EKLER:

Tez çalışması sırasında Türk Emniyet Teşkilatı ve PolNet ile ilgili olarak literatür taramasında elde edilemeyen bilgiler Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Asayiş Şube Müdürlüğü, Olay Yeri İnceleme Şube Müdürlüğü, Pasaport Şube Müdürlüğü, Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü, Trafik Tescil Şube Müdürlüğü ve Bölge Trafik Şube Müdürlüğü'nde görevli olan ve alanlarında uzman personel ile birebir yapılan görüşmeler neticesinde elde edilmiştir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- BELL Daniel, **The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting**, Basic Books, New York, 1973.
- BOZKURT Veysel, **Enformasyon Toplumu ve Türkiye**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- BÜKE Ahmet, **E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet**, İzmir Ticaret Odası Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir, 2002.
- DURA Cihan, **Bilgi Toplumu**, Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1990,
- DURA Cihan - ATİK Hayriye, **Bilgi Toplumu-Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, 1.b, Literatür Yayıncılık, İstanbul,2002.
- ERDAL Murat, **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.
- ESSERS Irma Graafland - ETTEDEGUİ Emile, **Benchmarking eGovernment in Europe and the US**, RAND Publication, Santa Monica, 2003.
- GINSBERG Wendy R., “The Obama Administration’s Open Government Initiative: Issues for Congress”, **Congressional Research Service**, 2011.
- İNCE Murat, **Elektronik Devlet**, DPT E-Kitap, Ankara, 2001.
- KIRÇOVA İbrahim, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul, 2003.
- NARALAN Abdullah, **E-Devlet Ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma**, İmaj Yayınevi, Ankara, 2008.
- O’LOONEY John, **Using Technology to Increase Citizen Participation in Government: The Use of Models and Simulation**, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2003.
- PARLAK Bekir, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, 2.b, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2011.
- PİNTER Robert, **Information Society From Theory to Political Practice**, Library of Congress Cataloging in Publication Data, Budapest, 2007.

SOBACI Mehmet Zahid - YILDIZ Mete, **E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012.

TEMUR Nuri, E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, **Türkiye Noterler Birliği Yayınları**, Ankara, 2011.

UÇKAN Özgür, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2003.

WEBSTER Frank, **Theories of the Information Society**, Published by Routledge, New York, 2006.

WEST Darrell M., **State and Federal Electronic Government in the United States**, Governance Studies at Brookings, Washington, 2008.

YILDIRIM Hakan ve Diğerleri, **Her Şeyi E-Leştirdik**, 2. b., Macar Yayıncılık, Ankara, 2003.

Sürelî Yayınlar

AFFİSCO John F. - SOLİMAN Khalid S., “E-Government: A Strategic Operations Management Framework For Service Delivery”, **E-Government**, ed. John F.Affisco ve Khalid S. Soliman, **Business Process Management Journal**, C.12, S.1, New York, 2006, ss.13-21.

AKIN Bahadır, “Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerine Etkileri”, **Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi**, C.8, S.1, Adana, 1998, ss.239-253.

EGM Asayiş Dairesi Başkanlığı, “Otomatik Parmak İzi İşlemleri-AFIS”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.1, S.2, Ankara, 1998, s.111-116.

ATILGAN Osman, “Bilgi İletişim Teknolojilerinde Sayısal Uçurum”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.17, S.1, Ankara, 2003, ss.37-42.

BAŞTAN Serhat - GÖKBUNAR Ramazan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.19, S.1, İzmir, 2004, ss.71-89.

BAYKAL Aynur, “E-Devlet Dönüşümü”, **Polis Dergisi**, C.9, S.37, Ankara, 2003, ss.10-13.

BİLGİÇ Veysel Karani- KARAKAYA Muhittin, “Türk Polis Teşkilatının Tarihi Gelişimi”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.4, S.1-2, Ankara, 2002, s.171-187.

- BİLGİNLİ Nilüfer Kibar, “Vergi Dairesi Otomasyon Projesi-VEDOP”, **Sayder Dış Denetim Dergisi**, S.5, Ankara, 2012, ss.173-182.
- ÇAM Ali Rıza - TANRIKULU Cengiz, “Yargı ve E-Devlet: Uyap Örneği” , **E-Devlet Kamu Yönetimi Ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. Mehmet Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, ss.205-235.
- ÇARIKÇI Oğuzhan, “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.12, Isparta, 2010, ss.95-122.
- ÇEVİKBAŞ Rafet, “Türkiye’de E-Devlet Ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, C. S.463-464, Ankara, 2009, ss.70-91.
- ÇUKURÇAYIR Akif - EKŞİ Hülya, “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, **Selçuk Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, S.1-2, Konya, 2001, ss.89-109.
- ÇUKURÇAYIR Akif - ÇELEBİ Esra, “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **Bülent Ecevit Üniversitesi Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, C.5, S.9, Zonguldak, 2009, ss.59-82.
- DEMİREL Demokaan, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, S.61, Ankara, 2006, ss.83-118.
- DEMİREL Demokaan,, “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, **Türk İdare Dergisi**, C.86, S.466, Ankara, 2010, ss.65-94.
- DEMİR Fatih, “Kamu Kurumları İç Ağ İletişim Portalı Tasarımı: Türk Polis Teşkilatı Örneği”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.14, S.2, Ankara, 2012, s.75-95.
- DEMİR H.Erdal - BAYRAM Ertuğrul - KOCAOĞLU Burak, “Mernis Projesi ve Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Çevresinde 7201 Sayılı Tebligat Kanunu ve Bu Kanuna Dayalı Çıkarılan Tebligat Tüzüğünde Yapılması Gerekli Değişiklik Önerisi”, **Ankara Barosu Dergisi**, C.68, S.2010/3, Ankara, 2010, ss.249-253
- EROĞLU Tuğba, “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi Ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, S.62, Ankara, 2006, ss.83-106.
- GUIJARRO Luis, “Interoperability Frameworks and Enterprise Architectures in eGovernment Initiatives in Europe and The United States”, **Government Information Quarterly**, Vol.24, Iss.1, Amsterdam, 2007, ss.89-101.
- GÜLTEKİN Kübra, “Technology Acceptance And The Effect Of Gender In The Turkish National Police: The Case Of The Polnet System”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.13, S.3, Ankara, 2011, ss.61-81.
- ÇEVİK Hasan Hüseyin, “Polis Teşkilatında Bilgi Yönetimi”, **Atatürk Üniversitesi AÖF Güvenlik Yönetimi**, ss.1-24.

- ÇEVİK Hasan Hüseyin - FİLİZ Orhan, “Polis Teşkilatında Bilgi Yönetimi”, **Türk İdare Dergisi**, C.80, S. 458, Ankara, 2008, .s.165-184.
- KARAGÜLMEZ Ali, “Elektronik Devlet Kavramı”, **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, C.1, S.2, Ankara, 2010, ss.449-476.
- KAYA Ali - GÜNEŞ Meral, “E-Dönüşüm Sürecinde Ulusal Yargı Ağı Projesi”, **Ulusal Yargı Ağı Projesi-I**, ed. Ahmet Karakocalı, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 2013, ss.2-18.
- KOCABAL Ahmet, “Polnet ve Transpol”, **Çağın Polisi Dergisi**, Yıl:2, S.15, Ankara, 2002, ss.22-23.
- KOCABAL Ahmet, “E-Türkiye’nin Büyük Ödüllü Projesi Polnet”, **Polis Dergisi**, S.37, Ankara, 2003, ss.23-24.
- MARAŞ Gökçe, “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 37, Kayseri, 2011, ss.121-144.
- MEDENİ Tunç ve Diğerleri, “E-Devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler” , **E-Devlet Kamu Yönetimi Ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. Mehmet Zahid Sobacı ve Mete Yıldız, Nobel Yayınları, Ankara, 2012, ss.263-279.
- METİN Abdullah, “Türkiye’de E-Devlet Uygulaması Ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl:4, S.7, Diyarbakır, 2012, ss.97-108.
- NARALAN Abdullah, “Türkiye’de E-Devlet Güçlükleri”, **Ekev Akademi Dergisi**, C.12, S. 37, Erzurum, 2008, ss.27-40.
- ODABAŞ Çağlayan, “Stratejik Yönetim ve E-Devlet”, **Sayıştay Dergisi**, S. 55, Ankara, 2004, ss.83-94.
- ODABAŞ Hüseyin, “Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.12, S.2, y.y., 2008 ss.121-142.
- ÖNAÇAN Mehmet Bilge Kağan - MEDENİ Tunç Durmuş - ÖZKANLI Özlem, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları Ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası”, **Sayıştay Dergisi**, S.85, Ankara, 2012, ss.1-26.
- ÖZÇELİK Mücahit, “Mütareke Dönemi Türk Polis Teşkilatındaki Düzenlemeler”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.14, S.3, Ankara, 2012, ss.85-105
- PARLAK Bekir - SOBACI Mehmet Zahid, “Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri” , **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, 2.b, ed. Bekir Parlak, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2011, ss.227-259.

- PEKGÖZLÜ İlker, “E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: PolNet Projesi Örneği”, **Sosyo Ekonomi**, C.8, S.17, Ankara, 2012, ss.173-203.
- PINTER Robert, “Towards Getting To Know Information Society”, **Information Society From Theory to Political Practice**, ed. Robert Pinter, Library of Congress Cataloging in Publication Data, Budapest, 2007, ss.11-29.
- RAY Gerda, "From Cossack to Trooper: Manliness, Police Reform, and the State", **Journal of Social History**, Vol.28, Iss.3, ss.565-586.
- REINECKE Ian, “Implementing the ICT Strategic Vision”, **A report for the Secretary of the Commonwealth Department of Finance and Deregulation on the draft ICT Strategic Vision**, 2011, ss.1-39.
- SOBACI Mehmet Zahid, “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış” , **E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**, ed. M. Zahid Sobacı-Mete Yıldız, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2012, ss.3-39.
- SÖZEN Üzeyir, “Polis’ten e-Polis’e”, **Polis Dergisi**, S.37, Ankara, 2003, ss.20-22.
- ŞAHİN Ali - ÖRSELLİ Erhan, “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.9, Konya, 2003, ss.343-356.
- TETİK Erdoğan, “Kimlik Tespitinde Parmak İzi Arşivlerinin Gerekliliği ve Ülkemizdeki Durumun Değerlendirilmesi”, **Çağın Polisi Dergisi**, Yıl:3, S.35, Ankara, 2005, ss.42-47.
- TERKEŞLİ Ramazan, “Emniyet Örgütü İnternet Web Siteleri Ve Yeni Bir Model Önerisi”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.15, S.4, Ankara, 2013, ss.45-75.
- TATAROĞLU Muhittin, “Kamu Yönetiminde CBS Teknolojisi Ve Olası Sorunların İrdelenmesi”, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar**, 2.b, ed. Bekir Parlak, Alfa Aktüel Yayınları, Bursa, 2011, ss.259-295.
- TURAN Aykut Hamit - ÖZGEN Ferhat Başkan, “Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik bir Çalışma”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, C.10, S.1, İstanbul, 2009, ss.134-147.
- UĞUR Atilla - ÇÜTÇÜ İbrahim,” E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi”, **Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi**, C.1, S.2,y.y., 2009, ss.1-20.
- UYAN Cengiz - AKÇİN Hakan, “Türkiye’de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Satışına Yönelik Bir Uygulama”, **Harita Genel Komutanlığı Harita Dergisi**, C.73, S.137, Ankara, 2007, ss.42-53.
- YAVUZDOĞAN Seçkin, “İngiltere’de Bağımsız Kolluk Şikayet Sistemi Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 12, Özel S., İzmir, 2010, ss.1231-1256

YILDIZ Mete, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” **Amme İdaresi Dergisi**, C.35, S.2,y.y., 2002, ss.77-92.

YILDIZ Mete, “E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward”, **Government Information Quarterly**, Vol.24, Iss.3, y.y., 2007, ss.646-665.

Diğer Kaynaklar

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **UYAP-Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi**, Ankara, 2012.

AKDOĞAN Hatice, Vatandaşların Farkındalığı Açısından E-devlet Uygulamaları: Isparta Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2011.

ALKAN Mehmet - CAN Eray, “Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin (TAKBİS) Geçmişi ve Gelişim Sürecinin Dünya Perspektifi Bazında İrdelenmesi”, **TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 12. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı**, Ankara, 2009

American Society for Public Administration and United Nations-ASPAA ve UN, **Benchmarking E-government: A Global Perspective**, Assessing the Progress of the UN Member States, New York, 2002.

Amerika'nın Yeni E-Devlet Planı, <http://www.scroll.com.tr/haber/code-for-america-projesi/> (Erişim Tarihi: 22.03.2014).

Ankara Barosu Başkanlığı Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, **Uyap-Ulusal Yargı Ağı Projesi**, Ankara, 2007.

Association of Chief Police Officers-ACPO, **Policing in the UK: A Brief Guide**, 2012, <http://www.acpo.police.uk/documents/reports/2012/201210PolicingintheUKFinal.pdf>, (Erişim Tarihi:05.05.2014), s.5.

Başbakanlık Genelgesi, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması**, Genelge No: 2007/7, 2007.

Başbakanlık Genelgesi, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)**, Genelge No: 2003/48, 2003.

Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi**, Genelge No: 2003/12.

Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Kamu Net Üst Kurulu konulu 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi**, 1998.

- BİLEN Mahmut - ŞANVER Cahit, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E- Devlet” , **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit: K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, 2002, ss.101-117.
- Center For Technology In Government, **Advancing Digital Government Research 2006 Annual Report**, University at Albany State University of New York, 2007.
- City of New York Police Department, <http://www.nyc.gov/html/nypd/>, (Erişim Tarihi: 13.05.2014)
- COOK Meghan E. ve Diğerleri, **Making a Case for Local E-Government**, Centre For Technology In Government, Albany, 2002.
- ÇARIKÇI Oğuzhan, Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2009.
- ÇELİKKOL Ömer, Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2008.
- ÇİÇEK Serdar - ÇİÇEK Hüseyin Güçlü - ÇİÇEK Uğur, “Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri”, www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.../e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf, (Erişim Tarihi: 22.09.2103)
- Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, Yayın No:2699, Ankara, 2006.
- Devlet Planlama Teşkilatı, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül, Ankara, 2005
- Devlet Planlama Teşkilatı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Nüfus, Demografi Yapısı, Göç Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT Yayınları, Ankara, 2000.
- DirectGov, <https://www.gov.uk/> (Erişim Tarihi: 23.03.2014)
- EGM Arşiv ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, <http://www.arsiv.pol.tr> (Erişim Tarihi: 13.03.2014).
- EGM Asayiş Daire Başkanlığı, www.asayis.pol.tr(Erişim Tarihi: 14.03.2014).
- EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, **Bülten**, Ankara, 2013.
- EGM Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr>, (Erisim Tarihi: 19/02/2014).
- EGM, Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı, “Polnet”, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx> (Erisim Tarihi: 19/02/2014).

- EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Kuruluş, Görev Ve Çalışma Yönetmeliği, <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/Mevzuat.aspx> (Erişim Tarihi: 28.05.2014)
- EGM Trafik Hizmetleri Başkanlığı, www.trafik.gov.tr (Erişim Tarihi:03.03.2014).
- EGM, www.egm.gov.tr (Erişim Tarihi: 13.03.2014).
- EGM, <http://www.egm.gov.tr/haberlesme/muhabere.htm>, (Erişim Tarihi: 02.03.2014).
- EGM, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara, 2014.
- EMİROĞLU Bülent Gürsel, “Türkiye Ve Dünyada Bilgi Toplumu ve Ekonomisi: Süreçler ve Değişimler”, **XII. Türkiye’de İnternet Konferansı**, Ankara,2007, ss.333-337.
- England Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office, **Modernising Government White Paper**, 1999.
- ENZELL Magnus, “Demand-Driven Development of e-Government in Sweden”, **Finans Department**, t.s..
- ERDAL Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, **2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, İzmit Kocaeli Üniversitesi E-Devlet ve Uygulamaları Oturumu, İzmit, 2003, ss.539-548.
- European Commission, **E-Government in the Sweden**, Edition 15.0, 2012.
- European Commission, **E-Government in the United Kingdom**, Edition 15.0, 2011,
- EVCİMEN Cüneyt Sami, Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı Ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2005.
- E-Devlet Kapısı, “Belediyeler”, <https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, (Erişim Tarihi:09.04.2014).
- E-Devlet Kapısı, “Devlet Kurumları”, <https://www.turkiye.gov.tr/kurumlar>, (Erişim Tarihi:09.04.2014).
- E-Devlet, E-Demokasi ve Yönetişim Yaklaşımı, <http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/>, (Erişim Tarihi: 24.11.2013).
- E-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> , (Erişim Tarihi:09.04.2014).
- E-Pasaport Bilgi ve Randevu Merkezi, <https://epasaport.egm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 13.03.2014).
- Firstgov.Gov is now Usa.gov, <http://www.usa.gov>, (Erişim Tarihi: 26.03.2014).

GÜNDOĞDU Ali, E-Devlete Geçiş Sürecinde Emniyet Teşkilatı Ve Polnet, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Niğde, 2004.

Hampshire Constabulary, www.hampshire.police.uk, (Erişim Tarihi:01.04.2014).

http://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment_in_Europe#Sweden (Erişim Tarihi:22.05.2014)

http://en.wikipedia.org/wiki/Law_enforcement_in_the_United_States#County, (Erişim Tarihi: 12.05.2014)

http://en.wikipedia.org/wiki/Law_enforcement_in_the_United_States#Federal (Erişim Tarihi:09.05.2013)

http://en.wikipedia.org/wiki/Local_eGovernment, (Erişim Tarihi: 03.05.2014)

<http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=27> (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

<http://polisiye.com/yazidevam.asp?ID=41>, (Erişim Tarihi:25.05.2014)

<http://search.usa.gov/police> (Erişim Tarihi: 26.03.2014).

<http://tr.wikipedia.org/wiki/%C5%9Eerif>, (Erişim Tarihi: 01.05.2014)

<https://www.gov.uk/search?q=police> , (Erişim Tarihi:01.04.2014).

İstanbul Emniyet Müdürlüğü, <http://www.iem.gov.tr> (Erişim Tarihi: 11.03.2014).

KARAKAŞ Mehmet Emin, TAKBİS-Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi, 2013, bil588.files.wordpress.com/2013/02/e devlet-projesi_takbis.pdf, (Erişim Tarihi: 08.07.2014)

KARAKUŞ Gülşah, Yönetişim Yaklaşımı Perspektifinden Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Ve Maliye SGB.net Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Isparta, 2011.

KOCABAL Ahmet, Avrupa'yı Kısılandıran Örnek Polis Projesi, <http://www.capital.com.tr/avrupayi-kiskandiran-ornek-polis-projesi-haberler/15243.aspx>, (Erişim Tarihi:19.03.2014)

KOCABAL Ahmet, "PolNet ve Emniyet Bilgi Sistemi", **Çağın Polisi Dergisi**, Ankara, 2004, <http://www.caginpolsi.com.tr/polnet-ve-emniyet-bilgi-sistemi/>, (Erişim Tarihi: 14.05.2014)

KOROĞLU F. Ece, Bilgi Toplumu Ve E-Devlet: TBMM’de ‘Türkiye’de Bilişim Stratejileri ve e-Türkiye’ Genel Görüşmesinin Çözümlemesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2004.

- Los Angeles County Sheriff's Department, <http://sheriff.lacounty.gov/wps/portal/lasd>, (Erişim Tarihi: 26.03.2014)
- MATARACI Orhan - İLKER Mustafa, "TAKBİS-Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi", **Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumu**, Konya, 2002, ss.540-549.
- MATHEWS Kim, "E-Government in the United States: Steps to Advance its Success", **Indiana University**, 2010, http://www.indiana.edu/~spea/pubs/undergrad-honors/volume-4/matthews_kimberly.pdf, (Erişim Tarihi:07.02.2014).
- MERAL Cengiz Han, "E-Devlet Kapısı", 2013, <http://bil588.files.wordpress.com/> (Erişim Tarihi:09.04.2014).
- Metropolitan Police-Total Policing, <http://content.met.police.uk>, (Erişim Tarihi:01.04.2014).
- MEYDANLI Mehmet Ali, E-Devlet Ve Türkiye'de E- Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi:İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2010.
- MISRA D.C., "Select Aspects of Conceptual Foundations of EGovernment: Clearing the Fog for a Better Vision", **5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government**, New Delhi, 2007, ss.21-33.
- Milli Emlak Genel Müdürlüğü, **E-Devlet**, t.s., <http://www.milliemlak.gov.tr/web/guest/projelerimiz-e-devlet>, (Erişim Tarihi: 12.10.2013).
- Mobese Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu, <http://www.mobese.com.tr>(Erişim Tarihi:23.03.2014).
- NACAK Selin, Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Sakarya, 2012.
- NACAR Metin Emre, Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın E-Devlet Yapılanmasındaki Yeri, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara, 2008.
- Northamptonshire Police, <http://www.northants.police.uk/> (Erişim Tarihi:04.05.2014)
- ODABAŞ Hüseyin, "Elektronik Belge Sistemlerinde Açık Sistemler, Paylaşılabilir Veri Yapıları ve Üstveri" **Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi**, Ankara, 2007, ss.1-16.
- ODABAŞ Hüseyin - POLAT Coşkun, "E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi", **Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu**, Edirne, 2008, ss.236-246.

- OECD, **E-Devlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007.
- OECD, **E-Government for Better Government**, E-Government Studies Report, y.y., 2005.
- OECD, **E-Government More Than an Automation of Government Services**, Information Society Commission, y.y., 2003.
- OECD, **The E-Government Imperative: Main Findings**, y.y., 2003.
- OECD, **Understanding The Digital Divide**, 2007.
- OĞURLU Yücel, “İdare Hukuku Çerçevesinde e-Devlet”, **XI.Türkiye’de İnternet Konferansı**, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara, 2006, <http://inet-tr.org.tr/inetconf11/bildiri/70.doc>, (Erişim Tarihi:23.11.2013)
- ONAT Ayten, Türkiye’ de E-Devlet Uygulamaları Ve Milli Eğitim Bakanlığı örneği, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Muğla, 2011.
- ÖZEN Ahmet, “İngiltere’de E-Devlet”, www.drahmetozen.com, (Erişim Tarihi:31.03.2014).
- ÖZÜTÜRKER Mehmet, Kamu Yönetiminde E-Devlet Ve Kaliteli Hizmet Sunumu Açısından Emniyet Hizmetlerinde E-Uygulamalar, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sivas, 2010.
- Pennsylvania State Police, <http://www.psp.state.pa.us>, (Erişim Tarihi:13.05.2014)
- Polis Bilgi Ve Kültür Platformu, <http://polisiye.com>, (Erişim Tarihi:02.04.2014).
- PolNet İletişim Altyapısı,
<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx>, (Erişim Tarihi: 10.06.2014)
- San Diego Police Department, www.sandiego.gov/police/(Erişim Tarihi: 26.03.2014).
- Singapour e-Gov 2015, **E-Government Master Plan 2011-2015 Collaborative Government**, Singapore, 2011.
- Singapore Police Force, <http://www.spf.gov.sg/>, (Erişim Tarihi: 08.04.2014).
- SQW Limited and MORI Social Research Institute, **UK Online Centres and E-Government**, Research Report-No 632, Nottingham, 2005.
- TAN Pauline, “Singapore e-Government iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government”, **ICA Country Report**, Singapore, 2007.
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi, <http://www.tkgm.gov.tr/tr/TAKBIS>, (Erişim Tarihi:08.07.2014)

- TATAROĞLU Muhittin - COŞKUN Bayram, “Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi”, **Sakarya Üniversitesi 2. Siyasette Ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, Sakarya, 2005, ss.165-184.
- The FBI-Federal Bureau Of Investigation, <http://www.fbi.gov>, (Erişim Tarihi: 27.03.2014).
- The History of the Police, Overview of the Police in The United States, Section-1, s.34, <http://www.sagepub.com/home.nav>, (Erişim Tarihi: 01.05.2014)
- The Swedish Police, <http://polisen.se/en/Languages/Startpage/> (Erişim Tarihi:25.05.2014)
- The White House, **Digital Government: Building a 21. Century Platform to Better Serve the American People**, 2012.
- The White House, http://www.whitehouse.gov/omb/organization_mission/, (Erişim Tarihi: 08.05.2014)
- The White House, **The Mission and Structure of the Office of Management and Budget**, http://www.whitehouse.gov/omb/organization_mission/, (Erişim Tarihi: 08.05.2014)
- TÜİK, **2013 Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**, S.13569, Ankara, 2013.
- TURHAN Sıtkı, E-Devlet Uygulama Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde E-Devlet Kullanımı, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu, 2006.
- Türkiye Bilişim Derneği, **E-Devlet: Türkiye’deki Gelişmeler**, Çalışma Grubu Raporu, Denizli, 2002.
- Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu XV, **2023 Vizyonu Çerçevesinde Bilişim Merkezleri ve Yöneticilerinin Değişen Rolü**, 2013.
- Türkiye Bilişim Derneği, **Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı?**, Türkiye Bilişim Derneği Raporu, 2011.
- Türkiye Bilişim Derneği, **2010 Değerlendirme Raporu**, Ankara, 2010.
- T.C. Başbakanlık, **E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, Ankara, 2002.
- T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Yayın No:2174, Ankara, 1989.
- T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Yayın No:1974, Ankara, 1984.
- T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, 1995.

- T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, Ankara, 2002.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)”, **E-İçişleri Projesi**, Ankara, t.s.
- UK National Audit Office, **Government on The Internet: Progress in Delivering Information and Services Online**, Comptroller and Auditor General HC 529 Session 2006-2007, London, 2007.
- United Nations, **E-Government Survey From E-Government to Connected Governance**, New York, 2008.
- United Nations, **E-Government Survey 2012-E-Government for the People**, 2012.
- UZUN Erdiñç, “e-Devlet Kapsamında e-Belediyecilik ve Bir Uygulama” , Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Edirne,2003.
- Uyap Bilişim Sistemi, <http://www.uyap.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 08.04.2014).
- Washington State Patrol, <http://www.wsp.wa.gov/>, (Erişim Tarihi:13.05.2014)
- YILDIRIM Şükrü, Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü Ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Konya, 2007.
- YÜRÜTÜCÜ Aslı, “E-Devlet, E-yönetim ve Türkiye’deki Durum Analizi” **İNET 2002 Konferansı Bildirisi**, 2002, inet-tr.org.tr/inetconf8/sunum/60, (Erişim Tarihi:21.05.2014)

ÖZGEÇMİŞ			
Adı, Soyadı	Bekir Enes		ARI
Doğum Yeri ve Yılı	Suluova/Amasya		10.10.1986
Bildiği Yabancı Diller ve Düzeyi	İngilizce		KPDS-63
Eğitim Durumu	Başlama - Bitirme Yılı		Kurum Adı
Lise	2000	2004	Suluova Anadolu Lisesi
Lisans	2005	2009	Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Fakültesi
Yüksek Lisans	2011	2014	Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Doktora	-	-	-
Çalıştığı Kurum (lar)	Başlama - Ayrılma Yılı		Çalışılan Kurumun Adı
1.	2009	2014	Bursa Emniyet Müdürlüğü
2.	2014	-	Bingöl Emniyet Müdürlüğü
Üye Olduğu Bilimsel ve Mesleki Kuruluşlar	-		
Katıldığı Proje ve Toplantılar	-		
Yayımlar:	-		
Diğer:			
İletişim (e-posta):	bkrnsr@hotmail.com		
	Tarih İmza Adı Soyadı		Bekir Enes ARI

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

TEZ ÇOĞALTMA VE ELEKTRONİK YAYIMLAMA İZİN FORMU

Yazar Adı Soyadı	Bekir Enes ARI
Tez Adı	E-DEVLET ve TÜRK EMNİYET TEKİLATI: POLNET ÖRNEĞİ
Enstitü	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	Kamu Yönetimi
Tez Türü	Yüksek Lisans
Tez Danışman(lar)ı	Doç. Dr. Mehmet Zehid SOBACI
Çoğaltma (Fotokopi Çekim) izni	<input checked="" type="checkbox"/> Tezimden fotokopi çekilmesine izin veriyorum <input type="checkbox"/> Tezimin sadece içindekiler, özet, kaynakça ve içeriğinin % 10 bölümünün fotokopi çekilmesine izin veriyorum <input type="checkbox"/> Tezimden fotokopi çekilmesine izin vermiyorum
Yayımlama izni	<input checked="" type="checkbox"/> Tezimin elektronik ortamda yayımlanmasına izin Veriyorum

Hazırlamış olduğum tezimin belirttiğim hususlar dikkate alınarak, fikri mülkiyet haklarım saklı kalmak üzere Uludağ Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından hizmete sunulmasına izin verdiğimi beyan ederim.

Tarih: 21.08.2014

İmza:

