



ULAŖTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŖME BAKANLIĞI

**DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET
UYGULAMALARI VE TÜRKİYE E-DEVLET
ORGANİZASYON MODELİNİN
OLUŖTURULMASI**

Mehmet Akif ASLAN

UlaŖtırma ve HaberleŖme Uzmanlığı Tezi

2014

Ankara

Boş Sayfa



ULAŖTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŖME BAKANLIĞI

**DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET
UYGULAMALARI VE TÜRKİYE E-DEVLET
ORGANİZASYON MODELİNİN
OLUŖTURULMASI**

Mehmet Akif ASLAN

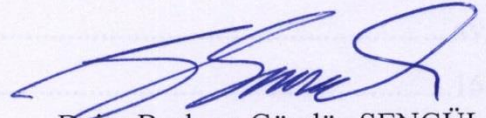
UlaŖtırma ve HaberleŖme Uzmanlığı Tezi

2014

Ankara

KABUL VE ONAY

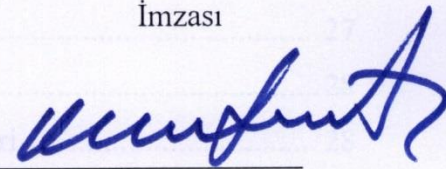
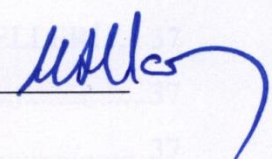
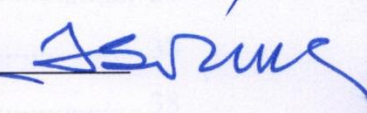
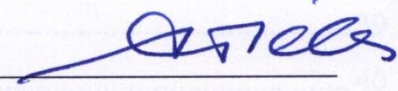
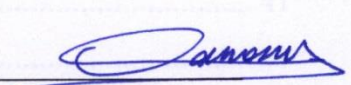
Mehmet Akif ASLAN tarafından hazırlanan “Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Türkiye e-Devlet Organizasyon Modelinin Oluşturulması” adlı bu tezin Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlığı tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.



Đaire Başkanı Gündüz ŞENGÜL

Tez Danışmanı

Bu çalışma, tez savunma komisyonumuz tarafından Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlığı Tezi olarak kabul edilmiştir.

	Adı ve Soyadı	İmzası
Başkan :	Mustafa Fındık	
Üye :	Prof. Dr. Mustafa AKKAR	
Üye :	Prof. Dr. Hilmet KAVRUK	
Üye :	Atila Çelik	
Üye :	Canan BOLAT	

Bu tez, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tez yazım kurallarına uygundur.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	ix
ABSTRACT.....	xi
TEŞEKKÜR.....	xiii
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	16
GİRİŞ.....	18
1-KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	20
1.1 Bilgi Kavramı.....	20
1.2 Bilgi Toplumu.....	21
1.3 Elektronik Devlet Kavramı.....	21
1.3.1. Elektronik Devletin Amaçları.....	23
1.3.2 Elektronik Devletin Gereklilikleri.....	26
1.3.2.1 Kurumlar Açısından e-Devlet Gerekliliği.....	26
1.3.2.2 Vatandaş Açısından e-Devlet Gerekliliği.....	27
1.3.2.3 Şirketler Açısından e-Devlet Gerekliliği.....	28
1.4 e-Devlet Uygulamaları Ve Kamu Yönetimine Etkileri.....	28
1.5 Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve e-Devlet.....	33
2-DÜNYADA e-DEVLET UYGULAMALARI VE YÖNETİM MODELLERİ.....	37
2.1 Dünyada e-Devlet Uygulamalarının Gelişimi.....	37
2.1.1 Amerika Birleşik Devletleri.....	37
2.1.2 Kanada.....	38
2.1.3 Brezilya.....	38
2.1.4 Singapur.....	39
2.1.5 Japonya.....	40
2.1.6 Güney Kore.....	41
2.1.7 Avustralya.....	41
2.1.8 Yeni Zelanda.....	42
2.2 Avrupa Birliği'nde e-Devlet Uygulamaları.....	43
2.2.1 e-Avrupa 2000 – 2002 Programı.....	43

2.2.2 e-Avrupa+ Programı 2003	44
2.2.3 e-Avrupa 2005 Eylem Planı	45
2.2.4 AB e-Devlet Eylem Planı (2006–2010)	46
2.2.5 AB e-Devlet Eylem Planı(2011-2015).....	48
2.3 Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde e-Devlet Uygulamaları	49
2.3.1 İngiltere	49
2.3.2 Fransa	49
2.3.3 İsveç	50
2.3.4 Portekiz	50
2.3.5 İrlanda	51
2.3.6 İtalya.....	52
2.3.7 Danimarka	52
2.3.8 Belçika.....	53
2.4 Dünyada E-Devlet Yönetim Modelleri.....	53
2.4.1 Almanya	54
2.4.2 ABD	58
2.4.3 Avustralya	62
2.4.4 Avusturya	67
2.4.5 Belçika.....	71
2.4.6 Danimarka	74
2.4.7 Estonya.....	78
2.4.8 Finlandiya.....	82
2.4.9 Fransa	85
2.4.10 Hollanda	88
2.4.11 Hong Kong.....	91
2.5.12 İngiltere	92
2.4.13 İrlanda	97
2.4.14 İspanya	99
2.4.15 İsveç	103
2.4.16 İsviçre.....	106
2.4.17 İzlanda	110

2.4.18 Japonya.....	111
2.4.19 Kanada.....	113
2.4.20 Kore Cumhuriyeti (Güney Kore)	114
2.4.21 Lüksemburg	117
2.4.22 Norveç	119
2.4.23 Singapur	122
2.4.24 Tayvan.....	125
2.4.25 Yeni Zelanda	127
3-TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARI VE YÖNETİM MODELLERİ	129
3.1 Türkiye’de e-Devlet Çalışmaları	129
3.1.1 e-Türkiye Girişimi.....	130
3.1.2 e-Dönüşüm Türkiye Projesi	131
3.1.3 Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri.....	135
3.1.4 2010 Yılı ve Sonrasındaki Gelişmeler	136
3.2 Türkiye e-Devlet Yönetim Modelleri.....	138
3.3 Dünya’da e-Devlet Yönetiminin Türkiye’de e-Devlet Yönetimi ile Karşılaştırılması	153
3.4 Türkiye’nin e-Performansı	138
3.4.1 Birleşmiş Milletler (BM) - e-Devlet Araştırması.....	156
3.4.2 Economist Intelligence Unit e-Hazırlık Sıralaması.....	159
3.4.3 Cap Gemini - AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri.....	161
3.4.4 Dünya Ekonomik Forumu — Ağ Hazırlık İndeksi.....	162
3.4.5 Dünya Bankası - Bilgi Değerlendirme Yöntemi.....	163
3.4.6 Uluslararası Telekomünikasyon Birliği - Sayısal Fırsat İndeksi.....	165
3.4.7 TÜSİAD- Türkiye e-Performansının Kıtalar ile Karşılaştırılması.....	166
4-TÜRKİYE’DE e-DEVLET YÖNETİMİNDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	171
4.1 Yasal ve Hukuki Sorunlar.....	171
4.2 İdari Sorunlar	172
4.3 Projelerin Koordinasyonu	172
4.4 Teknik Sorunlar	173
4.5 Bilgi Güvenliği Sorunu.....	173

4.6 Toplumun Farklı Kesimlerinin Süreçte Temsil Edilmiyor Olması	174
4.7 Yerel Yönetimlerin e-Devlet Uygulamalarına Katılımının Desteklenmemesi	174
SONUÇ VE e-DEVLET MODEL ÖNERİSİ	175
KAYNAKLAR	186

ÖZET

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	
Tezin Adı	Dünyada ve Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları ve Türkiye e-Devlet Organizasyon Modelinin Oluşturulması
Türü	Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlığı Tezi
Yazar	Mehmet Akif ASLAN
Teslim Tarihi	04.08.2014
Anahtar Kelimeler	e-Devlet, Elektronik Devlet, e-Devlet Yönetim Modeli, e-Devlet Organizasyon Modeli, Kamu Yönetimi, Yeniden Yapılanma, Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi
Tez Danışmanı	Gündüz Şengül
Sayfa Adedi	191
<p>Yaşamakta olduğumuz çağ bilgi çağı, günümüz toplumu ise bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Bireyler çağın gerekliliklerine uyarak yaşamlarında daha fazla ve yoğun biçimde elektronik ortamı kullanır hale gelmektedirler. Bilgi çağı içerisinde yerini almak isteyen devletler ise, çağın yönetiminin anlayışının temelini elektronik devlet uygulamalarının oluşturduğunu vurgulamaktadırlar. Bu bakış açısından yola çıkılarak, kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerde etkin ve verimli iş süreçleri, elektronik ortamda yapılan işlemlerin daha hızlı ve standart halde yapılması vb. konularda e-Devlet alanında sürekli yatırım yapılmaktadır.</p> <p>Bu bağlamda yapılan bu çalışma genel olarak kamuda e-Devlet yapılanması, Dünyada ve Türkiye’de e-Devlet uygulamaları ve Türkiye için e-Devlet organizasyon modelini kapsamaktadır.</p> <p>Çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm günümüz çağının temelini oluşturan bilgi kavramı, e-Devlet kavramı ve e-Devlet ile ilişkili diğer kavramlar</p>	

hakkında bilgileri içermektedir. Çalışmamın ikinci bölümünde dünyada ve Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise dünyadaki e-Devlet yönetim modelleri ülke örnekleri incelenmiştir. Devamında Türkiye'deki mevcut e-Devlet yönetim yapısı incelenerek uluslararası istatistiklerdeki Türkiye'nin e-performansına ve bu performansın diğer ülke sonuçları ile karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Daha sonraki bölümde ise dünyadaki ve Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ile e-devlet hizmetlerinin yaygınlaşmasının önündeki engellere değinilmiştir.

Son bölüm olarak sonuç ve öneriler bölümünde ise Türkiye'nin e-Devlet konusunda yaşadığı sorun ve engellerinin aşabilmesi için e-Devlet Organizasyon Modeli geliştirilerek modelde yer alması düşünülen kurum ve kuruluşlar ile kurulması öngörülen yapılar açıklanmıştır.

ABSTRACT

Ministry Of Transport, Maritime Affairs And Communications	
Thesis	e-Government Applications in Turkey and in the World and Establishment of a e-Government Organization Model for Turkey
Type	Transport and Communications Expertise Thesis
Author	Mehmet Akif ASLAN
Submission Date	04.08.2014
Keywords	e-Government, Electronic Government, e-Government Model, e-Government Management Model, e-Government Organization Model, Public Management, Restructuring of Public Management, Information Society, Knowledge Management.
Advisor	Gündüz Şengül
Total Page	191
<p>The age that we are living in is called The Information Era and today's society is called The Information Society. Adopting to the the requirements of the era, individuals are using electronic media more intensive in their own life. The states who wants to take its place in the information age, emphasize that e-government applications create the perception basis's of the management of the age. Starting form this perspective, investments have been done in the topics such as reconstruction of public administration, effective and efficient business processes of local governments, creating quicker and standardized transactions that conducted electronically.</p> <p>In this regard the dissertation that i have done, includes generally e-Government construction in public administration, e-Government practices in the world and Turkey and e-Government Organization Model for Turkey.</p> <p>The study consists of six chapters. First chapter includes in "Information"</p>	

concept which basis of today's era, detail information about e-Government concept and other concepts connected with e-Government . In the second chapter of the study, e-Government practices in Turkey and in the world and in the third chapter, e-Government management models in the world has been examined in details. Afterwards Turkey's e-performance in international statistics and the results of this performance to be compared with other countries and details of the existing e-government management structure in Turkey are included in the fourth chapter. The problems encountered in e-government applications in the World and TURKEY and obstacles to widespread adoption of e-government services are mentioned in the fifth chapter.

In conclusion and proposals section, "e-Government Organization Model for TURKEY" have been improved and the institutions and organizations which are envisaged in the proposed organisation model have been described for the solutions of these problems and obstacles.

TEŞEKKÜR

Çalıőmam boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren danıőmanım Daire Başkanı Sn. Gündüz ŞENGÜL'e, bu süreçte hep yanımda olup beni destekleyen sevgili eőim Melek ASLAN'a, tez verilerimin toplanmasında büyük emekleri olan ve tez yazma sürecinde desteklerini eksik etmeyen mesai arkadaşlarıma ve beni yetiştiren ve bugünlere gelmemi sağlayan sevgili anne ve babama teőekkürü bir borç bilirim.

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Hizmetin Yönü Açısından e-Devletin Kapsamı	24
Tablo 1.2 Geleneksel ve e-Devlet Organizasyonları Arasındaki Temel Farklar	35
Tablo 2.1 Avrupa Komisyonu 20 Temel Kamu Hizmeti	47
Tablo 2.2 Almanya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	54
Tablo 2.3 ABD e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	58
Tablo 2.4 Avustralya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	62
Tablo 2.5 Avusturya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	67
Tablo 2.6 Belçika e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	71
Tablo 2.7 Danimarka e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	74
Tablo 2.8 Estonya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	78
Tablo 2.9 Finlandiya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	82
Tablo 2.10 Fransa e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	85
Tablo 2.11 Hollanda e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	88
Tablo 2.12 Hong Kong e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	91
Tablo 2.13 İngiltere e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	92
Tablo 2.14 İrlanda - e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	97
Tablo 2.15 İspanya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	99
Tablo 2.16 İsveç e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	103
Tablo 2.17 İsviçre e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	106
Tablo 2.18 İzlanda e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	110
Tablo 2.19 Japonya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	111
Tablo 2.20 Kanada e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	113
Tablo 2.21 Kore Cumhuriyeti e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	114
Tablo 2.22 Lüksemburg e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	117
Tablo 2.23 Norveç e-Devlet yönetiminde görev alan Kurumlar	119
Tablo 2.24 Singapur e-Devlet Yönetiminde Görev alan Kurumlar	122
Tablo 2.25 Tayvan e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	125
Tablo 2.26 Yeni Zelanda – e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar	127
Tablo 3.1 Türkiye ve Dünyada Stratejide Rol Alan Kurumlar	154
Tablo 3.2 Türkiye ve Dünyada Koordinasyonda Rol Alan Kurumlar	155
Tablo 3.3 Türkiye ve Dünyada e-Devlet Projelerinin Uyg. Rol Alan Kurum	155
Tablo 3.4 Türkiye ve Dünyada Denetimde Rol Alan Kurumlar	156
Tablo 3.5 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet İndeks Sıralaması	157
Tablo 3.6 EIU Araştırmasına Göre Türkiye'nin Sıralama Değerleri	160
Tablo 3.7 AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri İndeksi	162
Tablo 3.8 Ağ Hazırlık İndeksine Göre Türkiye'nin Sıralama Değeri	163
Tablo 3.9 DOI'ye Göre Türkiye'nin Detaylı e-Performansı	166

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 e-Devlet - Geleneksel Devlet	34
Şekil 3.1 Eylemlerin Tamamlanma Seviyeleri İtibarıyla Durumu.....	133
Şekil 3.2 Eylem Planı Başarı Oranı.....	134
Şekil 3.3 Haziran 2012 İtibarıyla Eksenler Başarı Oranları.....	134
Şekil 3.4 e-Dönüşüm Türkiye Projesi e-Devlet Yönetim Modeli.....	140
Şekil 3.5 Model 1	144
Şekil 3.6 Model 2	147
Şekil 3.7 Model 3	149
Şekil 3.8 Model 4	152
Şekil 3.9 BTYK e-Devlet Organizasyon Modeli	153
Şekil 3.10 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet İndeks Puanları	157
Şekil 3.11 BM Kıtalar Ayrımında e-Devlet Gelişmişlik Düzeyi	158
Şekil 3.12 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet Alt İndeksleri	158
Şekil 3.13 Türkiye e-Hazırlık İndeksi	160
Şekil 3.14 Dünya Bankası - Bilgi Değerlendirme Yöntemi –Türkiye	164
Şekil 3.15 Türkiye'nin Bilgi Ekonomisinin Dört Faktör Bazında Per.	164
Şekil 3.16 Türkiye'nin DOI'ye göre e-Performansı	166
Şekil 3.17 Türkiye –Afrika Karşılaştırması	167
Şekil 3.18 Türkiye –Asya Pasifik Karşılaştırması	167
Şekil 3.19 Türkiye –Batı Avrupa Karşılaştırması	168
Şekil 3.20 Türkiye –Kuzey Amerika Karşılaştırması	168
Şekil 3.21 Türkiye –Latin Amerika Karşılaştırması	169
Şekil 3.22 Türkiye –Merkezi ve Doğu Avrupa Karşılaştırması.....	169
Şekil 5.1 Türkiye e-Devlet Organizasyon Model Önerisi.....	179

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BİAK	Bilişim Ve İnternet Araştırma Komisyonu
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilgi Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CIO	Chief Information Officer-Bilişim Daire Başkanı
DOI	Digital Opportunity Index-Sayısal Fırsat İndeksi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
IDC	International Data Corporation
IT	Informatoın Technologies-Bilgi Teknolojileri
ITU	International Telecommunications Union-Uluslararası Telekom Birliği
G2B	Government to Business –Devlet-Özel sektör
G2C	Government to Citizen–Devlet-Vatandaş
G2E	Government to Employee–Devlet-Personel
G2G	Government to Govenrment–Devlet-Devlet
KDEP	Kısa Dönem Eylem Planı
KEI	Knowledge Economy Index- Bilgi Ekonomisi İndeksi
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development - Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
STÖ	Sivil Toplum Örgütü
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TUBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRKSAT	Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş.

TUSİAD	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
UNPAN	United Nations Public Administration Network - Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı
YASAD	Yazılım Sanayicileri Derneği

GİRİŞ

Global dünya toplumunda bireyler, “toplumun ve ekonominin bir parçası olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı yaşam ve iş süreçlerine dâhil olmanın ötesinde kişisel yaşamlarında daha fazla ve yoğun biçimde elektronik ortamı kullanır hale gelmektedir.” (BİAK, 2012) Geleneksel sosyal yaşamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileri hissedilirken, teknoloji kaynaklı yeni sosyal yaşam pratiklerine dayalı değişim ve dönüşüm süreçleri ortaya çıkmaktadır.

Dünya örneklerine paralel şekilde ülkemizde de hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci yaşanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan engellenemez ilerlemeler bu değişim ve dönüşüm sürecinin temelini oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan söz konusu ilerlemeler ve dönüşüm süreci, kurumsal bilgi sistemleri, vatandaş- kamu, özel sektör-kamu ve kamu-kamu ilişkilerinde de değişimlere yol açmaktadır. Geline son noktada kamusal hizmetlerin daha hızlı, şeffaf ve mekân engeli olmadan gerçekleştirildiği e-Devlet uygulamaları da giderek yaygınlaşmaktadır.

e-Devlet uygulamaları kamu hizmetlerinin şeffaflaştırılmasına, maliyetin düşürülmesine ve verimliliğin artırılmasına katkı sağladığı gibi, devlet vatandaş ilişkilerinin de yeniden yapılanmasına ve iş süreçlerinin mesai kavramının ötesinde zaman ve mekândan bağımsız yürütülebilmesine olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda kurumsal bilgi sistemlerindeki değişimler e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve başarısında en önemli yapılardan biri haline gelmiştir (EROĞLU, 2013). Bununla birlikte; ekonomik güçlük ve nitelikli insan kaynakları, teknolojik altyapı, eğitim, zaman, motivasyon gibi faktörlerin ve konu ile ilgili politik kararlılık, devlete duyulan güven, toplumun sosyo-ekonomik yapısı, devletin merkeziyetçi veya yerinden yönetime ağırlık vermesi gibi çok çeşitli faktörlerin de etkisi olduğu kabul edilmektedir. Söz konusu faktörler, e-Devlet uygulamalarının etkinliğini ve dolayısıyla başarısını doğrudan etkilediği gibi, kamu kurumlarının e-Devlet uygulamaları sırasında yaşadıkları sorunlar açısından da belirleyici konumda bulunmaktadır.

Çağımız bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi çağı olarak adlandırılmaktadır ve bu çağı yakalama yolunda en öncelikli projelerden biri olan e-Türkiye projesi içinde en önde gelen boyut e-Devlettir. Çünkü e-Devlet Bilgi Toplumunun demokratik yapısını daha güçlü kılan, vatandaşları, özel sektörü ve kamu yönetimini birbirine daha yaklaştıran bir yönetim ve hizmet anlayışını ifade etmektedir (ÜÇCAN, 2007). Bu anlayış çerçevesinde bu çalışma ile internetin günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle yaygınlaşan e-Devlet uygulamalarının ve e-Devlet organizasyon modellerinin dünyadaki ülke örnekleri incelenerek Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları ve organizasyon modeli ile karşılaştırılması ile son yıllarda yaşanan hızlı gelişmeler de göz önünde bulundurularak, Türkiye e-Devlet Organizasyon Modeli ve e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması için öneriler sunmayı amaçlanmıştır.

1-KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1 Bilgi Kavramı

Bireylerin ve toplumların yaşamlarını devam ettirmek ve refah seviyelerini yükseltmek açısından temel bir ihtiyaç olan bilgi; insanlık tarihi boyunca inceleme, araştırma, deneme, öğrenme, düşünme ve ilham alma yoluyla üretilmiş ve mevcut bilgi varlığı genişletilmiştir (BİAK, 2012) .

“İnsanoğlu bilgiyi yaşamını devam ettirmek, refah seviyesini yükseltmek, ürün ve hizmetleri üretmek ve organizasyonları oluşturmak amacıyla kullanmıştır. Yaşadıkları dönem itibarıyla daha fazla ve daha nitelikli bilgiye sahip olan toplumlar diğerlerine göre daha yüksek bir refah seviyesine erişmiş ve güçlenmiştir. Her ne kadar bilgi ilk insan topluluklarından beri hayati önem taşıyor olsa da özellikle 20’nci yüzyılın ortalarından itibaren” bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler bilginin elde edilmesi, depolanması, işlenmesi ve iletilmesi başlıkları açısından bir çığır açmış ve önemli dönüşümlere neden olmuştur. Bilgi kavramında yaşanan bu dönüşümler bilgi toplumuna dönüşüm sürecini de önemli ölçüde hızlandırarak 21’inci yüzyıl toplumuna adını vermiştir.

Bilginin elde edilmesi, depolanması, işlenmesi ve iletilmesi olarak üç başlık altında özetlenebilecek dönüşümler, eğitimden sağlığa, kişisel ilişkilerden hukuka, toplumun tüm alanlarında, topyekûn bir yeniden yapılanmayı kaçınılmaz kılmıştır. Bilgiyle ilgili işlemlerde zaman ve mekân sınırını ortadan kaldıran bu yapılanmayla, vatandaşın doğumundan önce başlayıp ölümünden sonra da devam eden, kamu hizmetleriyle olan etkileşimi yeniden düzenlenmiştir. Bilgi yönetimi kavramıyla açıklanan bu yeni yapılanma, günümüzün rekabetçi toplumlarının şekillenmesinde anahtar rol üstlenmiştir. Bilgi yönetimi anlayışı, hizmetlerin bütünlük içinde sağlanması ve hizmete erişim işlemlerinde ve sistemlerinde yenilik anlayışı üzerine kuruludur. Devletler en düşük maliyetle, en iyi hizmeti gerçekleştirmeyi amaçlayan bilgi yönetimi kavramından her geçen gün daha fazla yararlanmaktadırlar.

Küreselleşme olgusunun gelişiminde önemli etkisi olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, ekonomik ve sosyal yaşamın her alanını ve toplumun

tüm kesimlerini çeşitli yönlerden etkisi altına almakta; kamu bilgi yönetimi yaklaşımlarını, iş dünyasının iş yapma usullerini ve bireylerin yaşamlarını derinden etkilemekte, bir başka ifadeyle toplumsal bir dönüşüme neden olmaktadır.

1.2 Bilgi Toplumu

Türkiye’de özellikle 1990’lı yıllarla birlikte kurumlarda başlayan otomasyon uygulamaları çerçevesinde bilgi sistemlerinde elektronik uygulamalar başlamıştır. (EROĞLU, 2013) . 2003 yılından Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) koordinasyonunda başlatılan e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecini hızlandırmayı amaçlamış ve 2004 yılında yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu ile birlikte (Elektronik İmza Kanunu, 2004) gerek kamu gerekse özel sektör yoğun biçimde elektronik bilgi ve belge yönetim uygulamalarına geçmeye yönelmiştir (Külcü, 2010). Bu çerçevede, Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşümüne yönelik hedef, politika ve stratejilerini içeren Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanmış ve 2006-2010 yılları arasında atılması gereken adımları tanımlayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı oluşturulmuştur.

“Bilgi güçtür” ifadesinin genel kabul gördüğü düşünülecek olursa e-Devlet uygulamalarının çıkış kaynağı olan bilgi teknolojilerinin önemi Bilgi Toplumu Stratejisi ve 2006-2010 Eylem Planı ile daha iyi anlaşılacaktır. Bilgi Toplumu Stratejisi ve 2006-2010 Eylem Planına, e-Dönüşüm Türkiye Projesi konu başlığında kapsamında daha detaylı değinilmiştir.

1.3 Elektronik Devlet Kavramı

- e-Devlet; devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve bilgi hizmetlerinin üreticileri (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketicileri (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler vatandaşlar) arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkilerdir (MEANS & SCHNEIDER, 2000, s. 121).
- e-Devlet; kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan hız,

performans ve verimlilik artışının yanı sıra maliyetlerin azalmasının en üst düzeyde sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modelidir (ANDERSEN, 2001, s. 85).

- e-Devlet; kamusal bilgi ve hizmetlere erişim, bu bilgi ve hizmetlerin yaygın ve etkin bir yapıda sunulması için teknolojinin, özellikle de internete bağlı uygulamaların kullanımınıdır (BROWN & BRUDNEY, 2001, s. 1).
- e-Devlet; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerini geliştirmek için kullanılmasıdır (HEEKS, 2008).
- e-Devlet; basitçe devlet hizmetlerini müşterilere haftanın yedi günü, günün 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta diğer bir devlet kurumu olabilir (EROĞLU, 2013, s. 15).
- e-Devlet; bilişim teknolojilerinin yönetimde stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumlar (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunularak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamaya yardımcı olabilecek bir yeniden yapılanma modelidir (KURAN, 2005, s. 11).
- e-Devlet; kullanıcıların internet aracılığıyla kamu ile ilgili aradıkları her bilgiyi bulmaları, gerçek zamanlı olarak doldurdıkları formlar ile bürokratik işlemlerini yapmaları ve memurların tüm işlemlerini eş zamanlı bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirerek kâğıtsız ofisler yaratmalarının bütününe verilen addır (KAYALI & YERELİ, 2002, s. 119) .
- e-Devlet; çağımızın sunduğu bütün teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon imkanları kullanılarak, devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı yükümlülüklerini daha kolay ve hızlı yerine getirebilmesi amacını taşır. (EROĞLU, 2013, s. 15)
- Türkiye Bilişim Derneğinin (TBD) yayınladığı Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu'nda (2002), e-Devlet kavramı, "devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi" olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki tanımlar çerçevesinde e-Devlet kavramının devlet-vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-devlet arasında bilgi ve iş akışının teknolojik platform ve altyapılar kullanılarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir bir şekilde yürütülmesi için oluşturulan model olduğunu söylemek mümkündür.

1.3.1. Elektronik Devletin Amaçları

e-Devlet kurulmasında ki amaç devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde sunulmasını sağlamak olmakla birlikte genel olarak baktığımızda e-Devletin amacı devlet hizmetlerinin sunumunda sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı değil aynı zamanda kamu hizmetlerini sunanların, bu hizmetten faydalananların dönüşümü ve bu çerçevede süregelen yapıdan kurtularak, çağın gereklerine uygun etkileşimli ve yaygın bir hizmet sunumunun sağlanması diyebiliriz.

Bu çerçevede e-Devlet uygulamalarının amaçlarını aşağıdaki maddelerde özetlemek mümkündür (TBD, Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, s. 10)

- Kamu hizmetlerinin şeffaflaşması,
- Kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkili bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- Vatandaşların ayırım yapılmaksızın yönetime katılımının sağlanması,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve bilgi tekrarının önlenmesi,
- Vatandaşların yaşam olanaklarının teknoloji ile kolaylaştırılması,
- Bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.

Bu amaçların gerçekleşmesi durumunda sağlanması beklenen yararlar;

- Zamandan kazanç sağlanacaktır,
- Maliyetler asgari düzeye çekilecek ve verimlilik artacaktır,
- Memnuniyet artacaktır,
- Ekonomik büyüme ve gelişim desteklenecektir,
- Hayat kalitesi artacak ve vatandaşın bireysel katılımı artacaktır,
- Kırtasiye bağımlılıkları azalacaktır,
- İnsan kaynaklı hatalar en aza indirilecektir,

- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı gelişecektir (TBD, Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002, s. 10)

Yukarıdaki maddelerden de anlaşılacağı üzere e-Devlet modellerinde, devlet, vatandaş ve diğer kurumlar arasında iletişim, hizmet sunumu ve bilgi alışverişlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması iş süreçlerinin hız ve etkililiğini artırmakla birlikte önemli oranda ekonomi de sağlamaktadır. Bilgiye dayalı rekabet ortamında ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olan e-devlet olanakları ve gelişen teknoloji, bireylerin hizmet talep ettikleri kurumlardan daha hızlı, daha doğru ve daha ucuz hizmet beklmelerine yönelik gereksinimlerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. e-Devlet, mevcut yönetim yapılarının elektronik sürümü gibi görünmekle birlikte, hizmetlerin sunumu noktasında bazı farklılıkları barındırmaktadır. e-Devlet, bir bilgi devleti olarak kabul edilmektedir. Burada kastedilen sadece bilginin aktarımı değil, bu bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır.

Tablo 1.1 'de de görüldüğü gibi e-Devlet, amaç ve işlevleri bakımından, devlet-vatandaş (G2C), devlet-özel sektör (G2B), devlet-devlet (G2G), devlet-personel (G2E) şeklinde dörtlü bir sınıflandırmada tanımlanmaktadır.

Tablo 1.1 Hizmetin Yönü Açısından e-Devletin Kapsamı



- Devlet-vatandaş (government to citizen-G2C): Vatandaşın doğumundan önce başlayıp ölümünden sonra da devam eden, devlet ile ilgili; nüfus kimlik kartının çıkarılması, pasaport, vergi ödemeleri, fatura harcamaları, ehliyet, trafik bilgi ve cezaları, resmi kuruluşlara başvuru, iş takip, hukuksal işler, sosyal güvenlik, e-seçim, e-sayım, eğitim v.b. vatandaşa ait tüm kişisel işlemleri kapsar.
- Devlet- Özel Sektör (government to business-G2B): Devlet kurum ve kuruluşlarıyla iş dünyası sürekli etkileşim halindedir. e-Devlet yapısında istatistik, mevzuat, rekabet durumu, demografik bilgiler, ulaştırma bilgileri işletme sayısı gibi verilerin elde edilmesinin yanında bir işletme kurulurken gerekli başvuruların yapılması, izin ve onayların alınması, vergi, ödemeleri, ithalat, ihracat işlemlerinden, işletmenin kapanması ya da iflası süreçlerine kadar tüm işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.
- Devlet-Devlet (government to government-G2G): Kamu kurumları/birimleri arasındaki veri ve bilgi paylaşımı e-Devletin temel hedeflerinden olan daha az maliyetle daha yararlı işler yapılabilmesinin başında gelmektedir. Kurumlardaki iş tekrarının önlenmesi, ortak amaçlara hizmet eden kurumlar arasında koordinasyon sağlanması, işlem sürelerinin kısalması ve böylece maliyetlerin düşmesi açısından kurumlar arası bilgi paylaşımı devlet yapısını verimli hale getirmektedir.
- Devlet-Personel (government to employee-G2E): e-Devlet yapısı, geleneksel devlette yer alan rutin işlemlerin bir kısmının ortadan kaldırılması, bir kısmınınsa daha kısa sürede ve daha az emekle gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu da devlet çalışanlarına yaratıcılık, kendini geliştirme, yönetime daha fazla katılma imkânı vermekle birlikte onların bilgiye dayalı ve gelişime yönelik katkılarda bulunmalarını sağlamaktadır. Aynı zamanda elektronik ortamda yapılan personel işleri çalışanlara kolaylıklar getirmektedir. (FANG, 2002, s. 2) , (YILDIZ, 2007, s. 651)

1.3.2 Elektronik Devletin Gereklilikleri

Kurumların başarısında giderek önem kazanan bilgi; dinamikdir. Bilgi toplumlarında bilginin gereksinim duyulduğu anda ve yerde sağlanabilmesi önemlidir. “ Bu kapsamda kamusal alanda gereksinim duyulan bilginin gelişen teknolojilerden faydalanılarak sunulabilmesi en önemli e-Devlet uygulamaları arasındadır. Bilgiyi toplamak, işlemek, düzenlemek, depolamak, bir yerden bir yere aktarmak ve bilgiye erişmek için kullanılan bilgi teknolojisi, ekonomik yapıda da bir dönüşüm yaratmıştır. Günümüzde gelişmiş ekonomilerde en büyük sektör haline gelen bilgi sektörünü vurgulamak için ‘bilgiye dayalı ekonomi’ (information-based economy) terimi kullanılmaktadır.” (EROĞLU, 2013, s. 19)

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler kamu yönetimi unsurlarında da birçok değişim ihtiyacını beraberinde getirmiştir. Teknolojinin devlet hizmetlerinde kullanılmasını ifade eden e-Devlet ile hükümetler, daha sağlam alt yapılar kurarak verimli hizmetler sunmayı amaçlamaktadırlar. Vatandaşlar ise ulaşmak istedikleri bilgi veya resmi evraklara daha hızlı ulaşarak devletin karar mekanizmalarında daha aktif olarak yer alma olanağı bulmaktadırlar. (DELİKURT, 2007, s. 45)

Bu noktada kurumlar, vatandaşlar ve iş dünyası açısından e-Devletin gerekliliklerin bazıları şu şekilde özetlenebilir.

1.3.2.1 Kurumlar Açısından e-Devlet Gerekliliği

Kamu yönetiminde bilginin planlı bir şekilde kullanılmamasından dolayı, verilen hizmet ve kurumsal işlerde karmaşıklık artmaktadır. Çağa uygun etkin bir yönetim olmaması sonucunda kaynaklar verimli olarak kullanılamamakta, bu durum bürokraside bilgi kirliliğinin olduğu hantal bir yapıyı beraberinde getirmektedir. Geleneksel devlet yönetimine kurumlar açısından baktığımızda şu unsurlar göze çarpmaktadır:

- Kurumları birbirine bağlayan iletişim sisteminin olmayışı, kurumların birbirinden bağımsız çalışması, aynı verilerin her kurumda ayrı ayrı tutulmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle hizmet amaçlı proje tekrarlarının yol açtığı maddi kayıplar önemli boyutlardadır. Bu durum önemli alt yapı

maliyetlerini örneğin, işletme, donanım ve yazılım maliyetlerini artırmaktadır. Ayrıca bu harcamalar yanında meydana gelen doküman ve evrak karmaşası hizmet verimliliklerini de düşürmektedir.

- Birçok kurumda aynı veriler tutulurken ve aynı hizmet sunulurken aynı belgelerin tekrar tekrar istenmesinden kaynaklanan israf büyük boyutlardadır. Bütün bu bilgi ve belgelerin her kurumda ayrı ayrı tutulması ve bilgisayara aktarılması gereksiz zaman kaybına da sebebiyet vermektedir. Bunun yanında insan hatalarından kaynaklanan bilgi bozulmaları ve kirlenmesi ve bunları düzeltmek için harcanacak zaman ve ortam gereksinimleri düşünüldüğünde ortaya çıkacak zarar epeyce büyük olabilmektedir.
- Kurumlar arası otomasyona geçilememesinden dolayı, etkili bir envanter sisteminin tutulamaması, depolarda olmasına karşın görülemeyen yedek parça veya tüketim maddelerinin gereksiz alımlarına sebep olmaktadır, bir kurumda kullanım fazlası olmasına karşın diğer kurum tarafından yapılan gereksiz alımlar gereksiz kamu harcamalarına neden olmaktadır.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerektirdiği insan gücünü yetiştiren, eğitim ve öğretim sisteminin oluşturulmamasından dolayı meydana gelen eğitim ve öğretim harcamaları önemli boyutlara çıkabilmektedir. (EROĞLU, 2013, s. 20)

1.3.2.2 Vatandaş Açısından e-Devlet Gerekliliği

Vatandaş açısından baktığımızda e-Devletin gerekliliğini ortaya koyan koşulları aşağıdaki maddeler altında sıralanmaktadır:

- Geleneksel kamu hizmetlerinde vatandaş hizmeti alım sürecini bir kurumdan diğerine giderek tamamlar. Her iş için birçok bilgi ve belge istenmesi ve bunun için de birçok kurumu dolaşmak zorunda kalması sonucu oluşan psikolojik duygunun vatandaşlık görevlerini yerine getirmeye olumsuz etkisi önemli boyutlara ulaşmaktadır.
- Tek bir sistem üzerinden halledilebilecek bir hizmet, devlet kurumlarının teker teker dolaşılması ile boşa zaman ve büyük bir iş kaybı yaratmaktadır. Bu durum zamanın maliyetini artırmaktadır.

- Gerçekleştirilecek işlemlerle ilgili kurumların tek tek dolaşılması zorunluluğu karşısında, vatandaş gereksiz ulaşım harcaması yapmak zorunda kalmaktadır.
- Hizmet alım sürecinde farklı kurumlardan istenen aynı evraklar, fotokopi için harcanan kırtasiye giderleri önemli boyutlara ulaşmaktadır.
- Devletin vatandaşa ulaştıramadığı veya gecikmeli olarak sağlayabildiği bilgiler sebebiyle birçok sektörde ekonomik kayıplar oluşmaktadır. (EROĞLU, 2013, s. 21)

1.3.2.3 Şirketler Açısından e-Devlet Gerekliliği

İş dünyası açısından e-Devleti gerekli kılan nedenler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Kurumların hantal işleyişi ve kurumlar arasında var olan gereksiz bürokrasi iş kurma ve yeni şirket kararlarını zorlaştırmaktadır.
- İş dünyasının, devletten yatırım için talep ettiği karar ve izinlerin gecikmesi, iş dünyasının rekabet şansını etkilemekte, geciktirmekte veya tamamen iptaline yol açabilmektedir.
- Devletin üretim için sunduğu teşviklerin içeriklerinin, iş dünyasına zamanında duyurulamaması, muafiyet isteklerinin süratle sonuçlandırılmaması üretim planlarını önemli ölçüde etkilemektedir.
- İş dünyasının önünü açmadaki gecikmeler pazara girme süresini uzatarak pazar kayıplarına yol açabilmektedir. (EROĞLU, 2013, s. 22)

Geleneksel devlet yapısının genel sorunları arasında sayılabilecek bu gerekliliklerin aşılmasında e-Devlet uygulamaları kamu yönetiminde yeni bir çığır açmıştır. Elektronik ortamda bulunan bilginin geçerliliğinin ve güvenilirliğinin gelişen teknolojiler ile gün geçtikçe artmasıyla bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı e-Devlet uygulamalarının kapsamı da giderek genişlemektedir.

1.4 e-Devlet Uygulamaları Ve Kamu Yönetimine Etkileri

Günümüzde devletin üstlendiği fonksiyonları eksiksiz bir biçimde yerine getirebilmesi için kamu hizmetlerine yönelik her türlü bilginin kayıt altına alınabilmesi ve bu bilgilere erişimin sağlanması önem arz etmektedir. Kamunun

karar alma sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması, kamu yönetiminin hizmetin gereklerine ve değişen koşullara uyum sağlayabilmesi, vatandaşın hizmet sunum sürecinde etkin ve katılımcı bir pozisyonu alması ve buna paralel olarak hizmetin kalitesinin yükselmesi gibi faktörlerin hayata geçmesinde de e-Devlet uygulamalarının payı olduğu kabul edilmektedir. Aynı zamanda e-Devlet uygulamaları ile kamu kurum ve kuruluşları arasındaki işbirliğinin gerçekleştirilmesi, görev yetki ve sorumlulukların açık biçimde ortaya konması ve vatandaşların bu konuda daha fazla bilgi sahibi olması mümkün olabilmektedir (BALCI & KIRILMAZ, 2009).

e-Devlet uygulamalarının bir diğer boyutu da devlete olan güvenin tekrar sağlanması ve artırılmasıdır. Bütün dünyada vatandaşların devlete olan güvenlerinin giderek düşmekte olduğu, oysa e-Devletin sunmakta olduğu yeni mekanizmalar ve olanaklar sayesinde katılımcılığın ve şeffaflığın daha da arttığı bu sayede de devlete olan güvenin artabileceği vurgulanmaktadır. Ayrıca, vatandaşların istedikleri ortamda ve zamanda kamu hizmetlerine online olarak ulaşabilmeleri de kamu hizmetlerinden memnuniyeti arttıracak uygulamalar arasında bulunmaktadır (MCNEAL, HALE, & DOTTERWEICH, 2008, s. 214). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe yaygın olarak kullanılmaya başlaması ve hizmetlerde vatandaş odaklı anlayışın temel olarak alınması devlet-vatandaş ilişkisini yeni boyutlara taşıyabilecek potansiyeller içermektedir (BALCI & KIRILMAZ, 2009).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, yönetim açısından daha düşük maliyet ve vatandaşlara yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlarken, vatandaşlar açısından ise daha az “vatandaşlık maliyeti” (zaman, para, emek), daha yüksek memnuniyet, etkin katılım ve güven anlamına gelmektedir (UÇKAN, 2003). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler şeffaflaşmaya yardımcı olduğu gibi, kamu yönetiminin kullandığı bilgi ve iletişim teknolojileri de yönetimde şeffaflık ilkesinin benimsenmesi ve yerleşmesinde olumlu etkide bulunmaktadır. Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik ve şeffaflığın sağlanmasının yanı sıra, bilgi bütünlüğünün gerçekleştirilmesi e-Devlet uygulamalarıyla mümkün olabilmektedir. Vatandaş, özel sektör ve kamu sektörünün

ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerin hayata geçirilmesinde ilgili tarafların tutum ve davranışları da büyük önem taşımaktadır (BALCI & KIRILMAZ, 2009, s. 51).

Kamu hizmetlerinin ve bu hizmetlerin sunumunda etkinliğin sağlanmasının ülkelerin ekonomik ve sosyal yaşamı üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu düşünüldüğünde; bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamu hizmetlerinin vatandaş ve özel sektörün ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla etkin, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir ve şeffaf olarak sunulması önem arz etmektedir. Bu bağlamda, her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da e-Devlet uygulamalarının önemli bir faktör olduğunu söylemek mümkündür. Ancak, söz konusu yeniden yapılanma sürecinin bir unsuru olan e-Devlet uygulamaları, sadece hizmetlerin elektronik kanallara taşınması anlamına gelmemekte; bunun yanı sıra verimli iş süreçlerine, kurumlar arası işbirliği yeteneğine ve ortak vizyona sahip, bilgiye dayalı kamu yönetimi anlayışını ifade etmektedir (DPT, KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları, 2002, s. 12).

e-Devlet sürecinde işlemlerin elektronik ortama taşınmasında bilgi ve iletişim teknolojileri aslında sadece birer araçtır. Bu noktada temel hedef, bilgi işleme kapasitesi yüksek, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen devlet yapısının oluşturulmasıdır. Bu hedefin gerçekleşmesi için öncelikle idari yapının değişime uğraması ve kamu kuruluşlarında sunulan hizmetin kalitesinin artması, kamu görevlilerinin bu anlayışa uygun bir yönetim yapısında görev alabilecek hale getirilebilmesi ise bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılarak eğitilmesi gerekmektedir. Bunun yanında sistemin kullanıcısı rolündeki vatandaşların ise başlatılacak seferberlik ve kampanyalarla bilgisayar okuryazarlığının artırılması, internete erişimin artırılması ve tüm toplum kesimlerinin bilinçlendirilerek elektronik sisteme güven duymalarının sağlanması, gerekli araç ve gereçleri alabilmeleri için desteklenmeleri gerekmektedir.

Diğer bir ifadeyle, e-Devlet uygulamalarını sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak tanımlayarak sınırlandırmak önemli bir eksiklik olacaktır. Söz konusu

uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının (vatandaşların) potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe değişimini de kapsadığını ifade etmek gerekmektedir. Bu bağlamda artık vatandaşlar ürün veya hizmet zincirinin basit bir halkası olmak yerine, yönetim sürecinin bir ortağı haline gelmektedirler. İşte bu nedenle bilgi ve iletişim teknolojileri geleneksel bağlamdaki iletişim, danışma ve karar verme mekanizmalarının yeniden tanımlanmasını, kamu görevlilerinin savaş sonrası dönemden kalan rol, süreç ve yapılarını tekrar düşünmelerini gerektirmektedir (BALCI & KIRILMAZ, 2009, s. 52)

e-Devlet uygulamaları, kamunun bütün işleyiş mekanizmalarında olumlu bir etki yaratarak kamunun vatandaşa yaklaşmasında, kamu hizmetlerinde verimlilik ve etkinliğin artmasında en önemli etken olarak göze çarpmaktadır. e-Devlet uygulamaları ile kamu yönetiminde yönetsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak mümkündür. Kamu yönetiminin işleyişi açısından bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve verimliliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, organize halinde tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük olanaklar sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu kolaylıklarla kamu sektöründe hesap verebilirlik, performans kriterlerinin kullanımı ve kıyaslama olanaklarından yararlanılabilmesi mümkün gözükmektedir (BALCI & KIRILMAZ, 2009, s. 52).

Bilgi ve iletişim teknolojisinin kamu hizmetlerinde kullanılması kamu personel yapısını da etkileyebilecek potansiyele sahiptir. Örneğin Düşük yetenek gerektiren alt kademe memurlar yerine programlama, sistem analizi, yardım masaları gibi alanlarda çalışacak enformasyon teknolojisi uzmanlarına daha fazla gereksinim duyulacağı görülmektedir (BORINS, 2002). Bunun kamu sektörü personel yapısının ve çalışma kültürünün değişmesi gereği anlamına geldiğini söylemek mümkündür. e-Devlet uygulamaları sonucu maliyetlerde düşme, hizmetlerde çabukluk, yolsuzluğun önlenmesi, vatandaşların kamu sektörü ile ilgili bilgilere daha geniş bir şekilde ulaşımı, kamu örgütlerinde yenileşme, açıklığın ve hesap verebilirliğin artması, otoriter eğilimlerin azaltılması, sivil toplumun ve demokrasinin güçlendirilmesi gibi

pozitif değerlere ulaşılması m¼mk¼nd¼r. e-Devlet uygulamalarının geleneksel y¼netim anlayışında da bir takım k¼kl¼ yapısal d¼n¼ř¼mlere eşlik etmesi gerektiği açıktır. Bu açıdan bakıldığında bu çalışmaların ¼nemli bir takım sosyal, politik ve ekonomik boyutları da beraberinde s¼r¼kledięi s¼ylenebilir (BALCI & KIRILMAZ, 2009).

Diğer bir açıdan bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanımının, dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının bir ¼lkede demokrasinin yerleşmesi ve geliştirilmesi açılarından da ¼nemi vardır. Yeni teknolojiler yoluyla ¼ncelikle vatandaşlar kamusal bilgilere kolayca ulaşıp bunları ¼ğrenme, denetleme, g¼r¼řlerini belirtme gibi olanaklara kavuşmaktadırlar. Ayrıca, vatandaşların bu yolları kullanarak seçilmiş temsilcileri ve diğer kamu g¼revlileri ile direkt temas içerisine girebilmeleri s¼z konusu olabilecektir (UÇKAN, 2003)

e-Devlet uygulamalarının kamu y¼netimine etkileri konusuna değinilmeye çalışılan hususlar g¼z ¼n¼nde bulundurulduğunda; yeni hizmetler oluşturma, bilgiye kolay erişim, k¼resel enformasyon ağlarında yer alma, maliyet tasarrufu, kurumlar arası bilgi paylaşımı, kamu hizmetlerine 7/24 saat online erişim, etkinlik, verimlilik, y¼ksek performanslı ekip çalışması ve y¼netimde şeffaflık gibi olumlu etkilerinin yanı sıra, artan enformasyon y¼k¼, kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik, yeterli motivasyonun bulunmaması, sınırlı erişim olanakları ve bilgisayar okuryazarlığının yeterince yaygın olmaması gibi birtakım olumsuz etkilerinin de bulunduğu kabul edilmektedir. Ayrıca, BİT alanındaki yeniliklere yasal d¼zenlemelerin yetişmesi de çok zor olmaktadır. Bu nedenle bazı yasal problemlerin oluşmasına ve teknolojinin getirdiği sorunlara ¼z¼mler ¼retmede geç kalınabilmektedir. Mevcut personel yapısının yeni teknolojiye ayak uyduramaması, dahası bu alanda dışarıda yetişmiş elemanların kamu sekt¼r¼n¼ seçmemeleri ¼nemli sorunlar arasındadır Bu iki fakt¼r, kamu kurumlarında e-Devlet uygulamalarını etkileyebilecek değişkenler olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla, e-Devlet uygulamalarını sadece teknik boyutu ile ele almayıp daha geniş bir çerçevede değerlendirmek bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak, e-Devlet uygulamaları yalnızca teknoloji ve altyapıdan oluşmamakta, aynı zamanda

kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı da gerekli kılmaktadır. (BALCI & KIRILMAZ, 2009)

1.5 Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve e-Devlet

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma kavramı, küreselleşmenin de etkisiyle 1980 sonrası daha çok telaffuz edilmeye başlanmıştır. Eğitim, sağlık, sosyal güvenlik gibi alanlarda artan kamu harcamaları finanse edilemez duruma gelmesi sonucunda refah devleti anlayışı krize girmiştir. Bu tablonun yanı sıra değişen ekonomik koşullar, devletin giderek büyümesi, küreselleşme ve rekabet, teknolojik yenilikler, bürokratik kültür ve yönetim anlayışının olumsuzlukları, kamu harcamalarının artması sonucu ortaya çıkan “bütçe açıkları”, kamusal alanın aşırı büyümesi ve katı bürokratik yapı ve etkin denetim mekanizmalarının kurulamaması sonucu bazı etik dışı davranışlarının doğurduğu “güven açığı” ve son olarak yasal ve politik dış kaynaklı unsurlar sonucu ortaya çıkan kamu yönetiminin “performans açığı” kamu yönetimini değişime zorlamıştır. Böylece dünyada yaşanan gelişmelere paralel olarak geleneksel kamu yönetiminden, özel sektör benzeri esnek, katılımcı, etkinliği ve verimliliği ön planda tutan, kullanıcı odaklı, kaliteden taviz vermeyen ve yüksek performans ile çıktılara ulaşmayı hedefleyen yeni bir kamu yönetimi modeline doğru gelişen bir anlayış değişimi gündeme gelmiştir (BALCI & KIRILMAZ, 2009) .

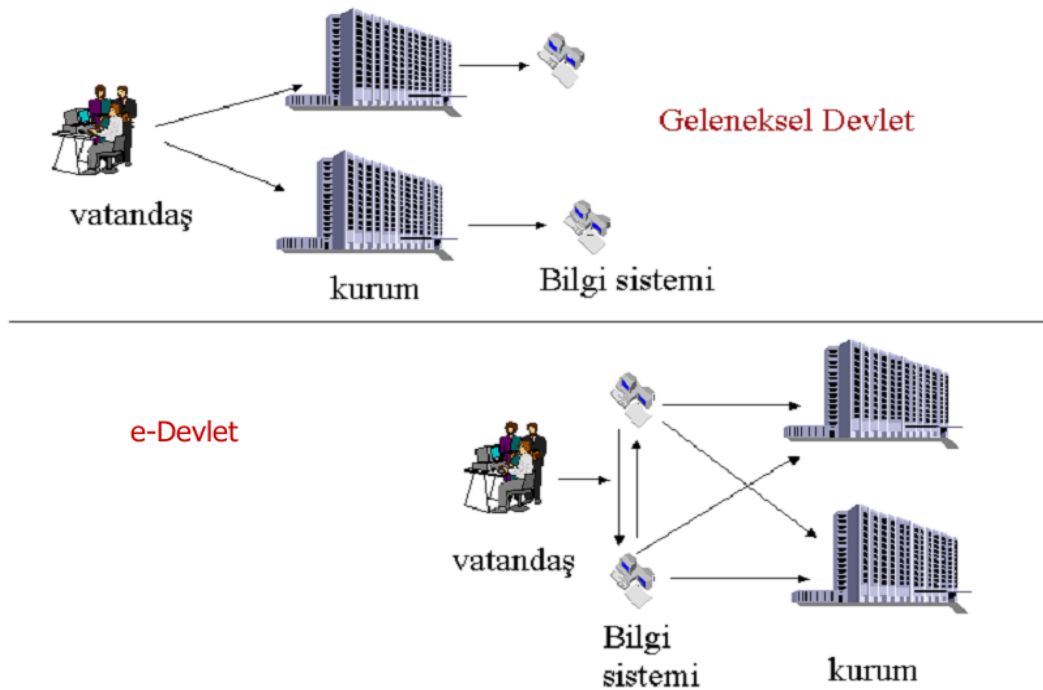
Bilgi ve iletişim teknolojileri her geçen gün yeni bir ivme kazanarak insan hayatının değişik boyutları açısından farklı kolaylıklar sağlamaktadır. Bu yeni gelişmelerin kamu yönetimi alanına da adapte edilmesi gerekmektedir. Böylelikle bürokratik engellerin azaltılması ve kamu hizmet kalitesinin arttırılması sağlanabilecektir. e-Devlet çalışmaları ile kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması arasında da yakın ilişki bulunmaktadır. Özellikle şeffaflığın sağlanması, yolsuzlukla mücadele ve yönetsel süreçlere demokratik katılımın sağlanması gibi açılardan e-Devlet çalışmalarının önemli açılımlar sağlayabileceği belirtilmektedir (BALCI & KIRILMAZ, 2009, s. 56) .

e-Devlet uygulamaları ile birlikte, geleneksel devlet anlayışındaki birçok aksaklığın önüne geçilmesinin yanı sıra çağın getirisi birçok yeniliğin vatandaşa sunulması ve

devlet işlerinde kullanılmasının da yolu açılmaktadır (EROĞLU, 2013, s. 24). e-Devlet uygulamaları ile kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlara ve sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşılabilmekte; e-posta ve internet gibi elektronik iletişim araçlarının kullanımı ile vatandaşların karar alma süreçlerine katılım düzeyi yükseltilebilmekte; vergi ve faturalar elektronik ortamda ödenebilmekte; kamu yönetimi açısından ise yönetsel süreçler verimli hale gelebilmekte, kayıtlar elektronik ortamda tutulabilmekte, farklı idari birimlerin sahip olduğu bilgiler bütünleştirilebilmekte ve birimler arasındaki bilgi akışının sağlanmasını kapsayacak şekilde geniş bir perspektifle kamu yönetimini geliştirmek için bilgi iletişim teknolojileri kullanılabilir (BALCI & KIRILMAZ, 2009, s. 57).

Bu bağlamda Şekil 1.1’de geleneksel ve e-Devlet uygulamalarının akışı görülmektedir.

Şekil 1.1 e-Devlet - Geleneksel Devlet



Kaynak: TBD, Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002

Şekil 1.1’de görüldüğü gibi geleneksel devlet yapısında vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin arasında kamu kurumu konumlanmaktadır. Bu yapıda vatandaş talep ettiği hizmet ya da bilgiye bir görevli vasıtasıyla erişebilmektedir. Bu hizmet talebinin karşılanması için vatandaşın kamu kurumuna gitmesi gerekmektedir. e-Devlet yapısında ise bilgi sistemi vatandaş ile kurum arasına yerleşmiştir. Vatandaş ile talep ettiği hizmet veya bilgi arasında bir engel yoktur, doğrudan ulaşılır durumdadır. Kamu kurumları vatandaşın bilgi ve hizmet taleplerini iç ve dış bilgi sistemlerini kullanarak karşılamaktadır. Kurum görevlisi bu modelde sistemin akışını ve güncelliğini sağlamaktan sorumludur. Geleneksel devlet ile e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerine dönük nasıl bir yapılanma öngördüğünü Tablo 1.2’de karşılaştırmalı olarak görmek mümkündür. (EROĞLU, 2013, s. 25)

Tablo 1.2 Geleneksel ve e-Devlet Organizasyonları Arasındaki Temel Farklar

Geleneksel Devlet Anlayışı	e- Devlet
Bürokratik kontroller, katı yetki hiyerarşisi	Kuvvetlendirilmiş iletişim, vatandaş odaklı hizmet, bulanık hiyerarşi
Süreç merkezli	Vatandaş ve hizmet merkezli
İzole idari fonksiyonlar ve veri koleksiyonları	Vatandaş odaklı bütünleşik bilgi hizmeti
Coğrafi engelli bölümlenmiş hizmetler	Merkez odaklı, bütünsel, kesintisiz hizmetler
Değişmez kurallara ve bürokratik tek yönlü raporlara dayanan kararlar	Görüşmelere, geri bildirimlere ve denetimlere dayanan kararlar
Zaman alıcı süreçler	Hızlı, akıcı süreçler
Tek tip idari hizmetler	Kişiselleştirilmiş, farklılaştırılmış hizmetler
Yüksek hizmet maliyetleri	Düşük hizmet maliyetleri

Kaynak: Eroğlu, 2013

Tablo 1.2’de de yer aldığı gibi e-Devlet yapılanmasında merkezde vatandaş vardır. Farklı iş süreçleri birbirleriyle ilişkilendirilebilmektedir. Alt yapı olanaklarının

elverdiği ölçüde iş süreçleri kesintisiz, hızlı ve akıcı yürütülebilmektedir. e-Devlet uygulamalarında hizmetler vatandaşların beklentileri çerçevesinde özelleştirilebilmekte; personel ve diğer giderlerden azalan maliyet hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için gerekli diğer alanlara kaydırılarak etkinlik artırılabilir. (EROĞLU, 2013)

Yukarıdaki hususlar dikkate alındığında, pek çok ülkede kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmaları e-Devlet uygulamaları merkez alınarak sürdürülmektedir. Hem gelişmiş ülkeler hem de gelişmekte olan ülkeler merkezi ve yerel yönetimler boyutunda e-Devlet uygulamalarını takip etmekte, her geçen gün daha fazla kamusal bilgi ve kamu hizmeti internet ortamına aktarılmaktadır (ALTINOK, 2005, s. 135) Diğer bir ifadeyle kamu yönetiminde yeniden yapılanma aracı olarak e-Devlet uygulamalarının hemen hemen tüm ülkelerde farklı boyutlarda da olsa hayata geçirildiği görülmektedir (DEMİREL, 2006).

Sonuçta, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla e-Devlet uygulamaları, etkinlik ve verimliliğin sağlanması, demokratik katılımın hayata geçirilmesi, güvenilirliğin, meşruiyetin, hesap verebilirliğin ve şeffaflığın tesisi gibi hedefler doğrultusunda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için yeni imkânlar sunmaktadır (UÇKAN, 2003).

2-DÜNYADA e-DEVLET UYGULAMALARI VE YÖNETİM MODELLERİ

2.1 Dünyada e-Devlet Uygulamalarının Gelişimi

Farklı ülkelerin e-Devlet çalışmaları incelendiğinde idari ve uygulama olarak farklı yaklaşımlarla karşılaşılmaktadır. Bu yaklaşımlar, ülkelerin

- Sosyo-ekonomik durumu,
- Yönetim biçimi,
- Teknolojik gelişimi,
- Kültürel yapı ve
- Vatandaşlara sunulacak servis ve hizmetlerin önceliğine göre değişmektedir.

2.1.1 Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar e-Devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden "Access America" e-Devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Program kapsamında "firstgov" adlı internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 53).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin vatandaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlayan "e-Devlet Yasası" 2002 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu yasa e-Devlet, kamu yönetiminin etkinliğini arttırmak için kritik unsurlardan birisi olarak tanımlanmaktadır.

Federal düzeyin yanı sıra eyaletler bazında da pek çok çevrim içi hizmet verilmektedir. Örneğin California eyalet portalı trafik vergisi, lisans yenileme gibi pek çok hizmetin sunulduğu kişiselleştirilebilir bir portaldir. Minnesota eyaletinde bilgi teknolojileri aracılığıyla "daha etkili ve hesap verilebilir" bir eyalet yönetimini tesis etmek amacıyla "Mükemmellik Girişimini Sürdürmek" adlı bir proje başlatılmıştır. Illinois eyaletinde e-Devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi

alışverişini kolaylaştırdığı, vatandaşların seçilmiş ve atanmış bürokratlarla olan iletişimini artırdığı tespit edilmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 53) .

Amerika Birleşik Devletleri Birleşmiş Milletlerin e-Devlet Gelişmişlik indekslerine göre 2005 yılında 0,9062 puanla 1. sırada iken, 2008 yılında 0,8644 puanla 4. sırada, 2010 yılında 0,8510 puanla 2.sırada, 2012 yılında ise 0,8687 puanla 5. Sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.2 Kanada

Kanada çevrim içi devlet stratejisini, mevcut kamu hizmetlerinin ve bilgilerinin yurttaşlar, iş dünyası ve uluslararası müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması esasına dayanmaktadır (UÇKAN, 2003, s. 79). Bilhassa Kanada Hükümeti e-Devlet vizyonunu hükümet genelinde ve bürokratik düzeyde stratejik bir altyapı kurarak gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Ülkede iletişim ücretlerinin yurt içi ve yurt dışı bağlantılarda çok ucuz olması ve 1990'ların sonunda nüfusun neredeyse yarısının internet erişimine sahip olması teknoloji kullanımını yaygınlaştırmaktadır. Son yıllarda Kanada'nın "dünyanın en bağlı ülkelerinden birisi" olmasını sağlayan birkaç program yürütülmüştür. Bunlar "SchoolNet" (Okul Ağı) ve "Community Access" (Topluluk Erişimi) programlarıdır. Okul Ağı programı her okulun, Topluluk Erişimi programı kütüphaneler ve sivil toplum merkezlerinin internete bağlanmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 54).

Kanada Birleşmiş Milletlerin e-Devlet Gelişmişlik indekslerine göre 2005 yılında 0.8425 puanla 8. sırada iken, 2008 yılında 0.8172 puanla 7. sırada, 2010 yılında 0.8448 puanla 3.sırada, 2012 yılında ise 0.8430 puanla 11. Sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.3 Brezilya

Brezilya Federal Hükümeti internette sunduğu hizmetlerin tamamına yakını Brasil.gov.br portalinde birleştirmiştir. Brezilya Federal Hükümeti Bilim ve Teknoloji Bakanlığı'nca yürütülen Bilgi Toplumu Programı ile Şeffaf Brezilya

(Brasil Transparante) girişimleri, toplumun tüm kesimlerinin kamu hizmetlerine elektronik olarak erişebilmesini amaçlayan e-Devlet programı altında birleştirilmiştir. Brezilya’da e-Devlet uygulamaları kapsamında vatandaş ve şirketlere elektronik olarak sunulan hizmetler bazıları şunlardır: Elektronik ihale ve e-hizmet tedariki, gelir vergisi beyanı, vergi ödeme ilmühaberleri, İlk ve orta dereceli okullara kayıt işlemleri, yargısal süreçlerin takibi, elektronik ve sosyal göstergelere nüfus verilerine erişim, uzaktan öğrenim programları ve e- seçim (ÇELİKKOL, 2008, s. 55).

Brezilya Birleşmiş Milletlerin e-Devlet Gelişmişlik indekslerine göre; 2005 yılında 0,5981 puanla 33. Sırada, 2008 yılında araştırmasında 0,5679 puanla 45. Sırada 2010 yılında 0,5006 puanla 61.sırada 2012 yılında 0,6167 puanla 59.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.4 Singapur

Singapur’un e-Devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980’lerin başlarında başlamıştır. Ardından 1990’ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-Devlet eylem planı 2000’de uygulamaya konuldu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşımı benimseyerek e-Devlet planı II’nin de (EGAP II) temelini oluşturmuştur (ÇELİKKOL, 2008).

Singapur’da kamusal alanda en dikkat çekici proje çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmayı amaçlayan “e-Citizen” projesidir. e-Citizen portalı için kamu hizmetlerinin vitrinidir denilebilir. Portal vatandaşların online işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir. Portaldeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (eğitim, yerleştirme, sağlık, iş, iş bulma, ulaşım, vb.) organize edilmiştir. Portal 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. e-Citizen’in başarısının arkasında e-Hizmetlerin çabuk ve etkili yayılımına imkân veren Kamusal Hizmet Yapısı büyük bir rol üstlenmiştir. Kamu hizmetleriyle ilgili bilgilere e- Citizen sitesinden ulaşmak mümkün olduğu gibi

vatandaşların güncel devlet konularında bilgi edinebilmesi de bu portal sayesinde sağlanabilmektedir (E-GOV SİNGAPUR, 2014).

Dikkate değer bir uygulama olan İdari e-İş (GeBIZ) portalı Haziran 2000 de başlatılmıştır. Portal kamusal ticari işletmeler arasındaki tedarik süreçleriyle ilgili işlemleri içermektedir. GeBIZ sayesinde ticari işletmeler devletle ilişkilerini daha etkili, şeffaf ve güvenli bir çerçevede sürdürme imkânı bulur. Bunun yanı sıra e-Ticaret uygulamalarının hız kazanması için programlar hazırlanmaktadır. Bütün işlemlerin elektronik ortama aktarılması yabancıların bulunduğu ülkeden Singapur'da iş kurabilmelerine de imkân tanımaktadır (GEBİZ, 2014).

Singapur dünyada e-Devletle ilk tanışan ülkelerden olmasının da avantajıyla Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre 2005 yılında 0,8503 puanla 7. sırada iken 2008 yılı araştırmasında 0,7009 puanla 23. sırada, 2010 yılında 0,7476 puanla 11.sırada 2012 yılında ise 0,8474 puanla 10.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.5 Japonya

Japonya bilgi teknolojilerine ve eğitime büyük önem veren, bu alanlar için bütçesinden önemli bir pay ayıran bir ülkedir. Bilgi Teknolojileri Stratejisi'ni oluşturmuş, 2000 Temmuz'unda kurulan Bilgi Teknolojileri Strateji Karargâhı BT temel kanuna dayalı BT devrimini gerçekleştirmek için ulusal bir strateji olarak e-Japonya stratejisini formüle etmiştir. E-Japonya stratejisi özel sektörün gücünü etkili bir şekilde kullanmasını ve Japonya'nın dünyada öncü bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını sağlamak için piyasa kurallarına dayalı bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır (ÇELİKKOL, 2008, s. 66).

Japonya Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre 2005 yılında 0,7801 puanla 14. sırada 2008 yılında 0,7703 puanla 11. sırada, 2010 yılında 0,7152 puanla 17.sırada, 2012 yılında ise 0,8019 puanla 18.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.6 Güney Kore

Güney Kore Cumhuriyetinin ulusal portalı olan “<http://www.korea.go.kr>” etkin katılım sağlayan bir web sayfasıdır. Portal sayesinde vatandaşlar online bilgi edinme, online başvuru ve ödeme gibi her türlü işlemlerini elektronik imza kullanarak online takip edebilmektedirler. e-Devlet uygulamalarında en iyi örnek Güney Kore Devletince uygulamaya konulan Devlet Elektronik Tedarik Sistemidir. Kore Devleti e-Devlet çalışmalarından biri olan bu sistemi Eylül 2002’de uygulamaya koydu ve kullanılmaya başlanan bu sisteme “Devlet Elektronik Tedarik Sistemi (GePS)” adı verildi. GePS’in, G2B (devletten şirketlere) yapısı sayesinde, ihalelerin tüm süreçleri ve açık artırmalar, ihale sunumundan son ödemeye kadar çevrimiçi yapılmaya başlanmıştır. Tedarik portalı sayesinde, ilgili tüm bilgilere www.g2b.go.kr adresinden ulaşılabilir. Bu sistemin kullanılmasıyla rüşvet olaylarının önü kesilmiş ve tedarik süreci halka açık bir biçimde gerçekleştirilerek şeffaflık ve güvenilirlik sağlanmıştır. GePS, Kamu Tedarik Servisi’nin (PPS) e-Devlet projeleri ile ilgili bölümüdür. PPS, Kore’deki merkezi tedarik acentesidir ve 2003 yılı “Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri Gelişimine En Büyük Katkıda Bulunan Kurum Ödülü’nü almıştır. GePS sayesinde Kore Devleti, yıllık ortalama 56 milyar dolar kâr etmektedir. Bunun yüzde 47’si toplam devlet masraflarından kısılarak, yüzde 30’luk kısmı da Kamu Tedarik Servisi (PPS) kanalıyla kazanılmaktadır (ÇELİKKOL, 2008).

Bilişim teknolojilerini üreten önemli ülkelerinden biri olan Güney Kore Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerinde 2005 yılında 0,8727 puanla 5. sırada iken 2008 yılında 0,8317 puanla 6. Sırada bulunmaktadır. Güney Kore 2010 yılında çıkardığı e-Devlet yasası ile çok hızlı bir ilerleme kaydetmiş ve 2010 yılında 0,8785 puanla dünya sıralamasında 1. sıraya yerleşmiştir. Bu üstünlüğünü 2012 yılında da 0,9283 puanla 1. sırada yer alarak devam ettirmiştir (UNPAN, 2012).

2.1.7 Avustralya

Avustralya e-Devlet hizmetlerinin gelişimine öncülük eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir. Federal Hükümet 2001’den beri tüm hizmetleri online sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-Devlet politikaları

oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-Devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır. Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok online hizmet sunmaktadır. Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak hizmet sunumuna başladığı Kasım 1998'den 2003 yılına kadar 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır. e-Devlet vizyonu Kasım 2002'de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünleşik bir yapı kurmayı hedeflemektedir (ÇELİKKOL, 2008).

e-Devlet uygulamalarına ilk başlayan ülkelerden olan Avustralya Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre 2005 yılında 0,8679 puanla 6. sırada, 2008 yılında 0,8108 puanla 8. sırada, 2010 yılında 0,7863 puanla 8.sırada, 2012 yılında ise 0,8390 puanla 12.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.1.8 Yeni Zelanda

Yeni Zelanda devleti, 26 Nisan 2001'de e-Devlet planını açıklamıştır. e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve demokratik paylaşımının artırılması amacıyla 4 adım belirlenmiştir:

1. Vatandaşlar öneri ve yorumlarını kolaylıkla devlete iletebileceklerdir.
2. Vatandaşlar devlet kurumlarından daha iyi hizmet alabileceklerdir.
3. Tüm devlet kurumları, elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu daha entegre bilgilere erişileceklerdir.
4. Vatandaşlar güncel olarak kanunlar, düzenlemeler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi alabileceklerdir.

Plana göre, e-Devletin amacı insanlar arasında bütünlüğü sağlamaktır. Yeni Zelanda devleti ayrıca vatandaşın yararına e-Devlet uygulamalarını yürütecek, düzenleyecek, izleyecek ve sorumluluk alacak olan Devlet Hizmetleri Komisyonunu kurmuştur. Komisyon e-Devlet programının liderliğini ve koordinasyonluğunu yapmakla, e-Devlet vizyonunu belirlemekle ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlamakla görevlidir. e-Devleti geliştirmeye yönelik olarak bilgi teknolojilerindeki değişimler

sürekli izlenerek web siteleri güncelleştirilmektedir. Yeni Zelanda online web sitesinde, istenilen bilgiye göre sorgulama yapılabilmesinin yanın sıra vatandaşlara altı ana başlık (Hizmetler, A dan Z'ye devlet, Bilmek İstedikleriniz, Devlete Katılımcılığın Sağlanması, Hükümet için aday öner, Genel Seçimlere Oy Ver, Yerel Hükümet Seçimlerine Oy Ver) altında bilgi sunulmaktadır. Ayrıca internet üzerinden yeni firma kaydı yapılmasını sağlayan bir siteyle Yeni Zelanda'daki resmi istatistiklerin arasında karşılaştırmalı bilgiler sunan bir portalde mevcuttur (New Zealand's Official Statistics Agency, <http://www.stats.govt.nz>). Yeni Zelanda böylece 2004 yılında devletin sunduğu tüm bilgi ve hizmetlerin elektronik ortama taşınması hedefine büyük oranda ulaşmıştır (ÇELİKKOL, 2008).

Yeni Zelanda Birleşmiş Milletlerin hazırlamış olduğu e-Devlet indekslerine göre 2005 yılında 0,7987 puanla 13. sırada iken 2008 yılı araştırmasında 0,7392 puanla 18. sıraya gerilemiştir. 2010 yılında 0,7311puanla 14.sırada yer alan Yeni Zelanda üst sıralardaki yerini 2012 yılında 0,8381 puanla 13.sırada yer alarak korumuştur (UNPAN, 2012).

2.2 Avrupa Birliği'nde e-Devlet Uygulamaları

2.2.1 e-Avrupa 2000 – 2002 Programı

23-24 Mart 2000'de Lizbon'da toplanan Avrupa Konseyi (Heads of Government and State of EU) zirvesinde “Avrupa'yı gelecek on yılda dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini yapma” hedefi çerçevesinde, Aralık 1999'da Avrupa Komisyonu tarafından benimsenen e-Avrupa girişimi geliştirerek desteklenmesine karar verilmiştir. Avrupa'daki tüm vatandaşların, okulların, şirketlerin, hükümetlerin ve yönetimlerinin en kısa zamanda internete bağlanabilmelerinin gerekliliğine işaret eden e-Avrupa girişiminin hayata geçirilmesine yönelik olarak Haziran 2000 deki Feira AB Konseyinde “e-Avrupa 2002 Eylem Planı” kabul edilmiştir (ÇELİKKOL, 2008). Avrupa'yı dünyanın bilgi ekonomisine dayalı en dinamik ve rekabetçi yapısı haline getirme fikrine dayanan bu plan, AB üyesi ülkeler tarafından kabul edilerek, uygulamaya geçirilmesi konusunda ortak karar alınmıştır (ALIR, 2008).

e-Avrupa 2002 eylem planı üç temel amaca yöneliktir.

1. Ucuz, hızlı ve güvenli internet
 - Ucuz ve hızlı internet erişimi
 - Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
 - Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsanlara ve becerilere yatırım
 - Avrupa Gençliğini dijital çağa taşımak
 - Bilgi tabanlı ekonomi içinde için de çalışmak
 - Bilgi ekonomisine herkesin katılımı
3. İnternet kullanımını özendirmek
 - Elektronik ticareti hızlandırmak
 - e-Devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - Elektronik sağlık
 - Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
 - Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri (ÇELİKKOL, 2008, s. 57).

2.2.2 e-Avrupa+ Programı 2003

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova’da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansında “AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi”ne, bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturulması görevi verilmiştir. 24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5.Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısında, AB ne adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi’nde e-Avrupa+ çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırılmış, e- Avrupa+ 2003 programı 23-24 Mart 2001 tarihinde Stockholm’de yapılan liderler zirvesinde görüşülüp onaylanmıştır. e-Avrupa+ 2003 programı e-Avrupa 2002 programındaki üç ana amaç ve hedefi içermekle beraber aday ülkeler “Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması” ve “Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama” alt başlıklarını içeren “Bilgi Toplumun Temel Yapı Taşlarının Oluşturulması” başlıklı yeni bir amaç da konumlamışlardır (ÇELİKKOL, 2008, s. 58).

e-Avrupa+ Eylem Planının Amaçları:

- 2- Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması
 - Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması
 - Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama
- 3- Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet
 - Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi
 - Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet

Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
- 4- İnsan kaynağına yatırım
 - Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması
 - Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü
 - Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı
- 5- İnternet kullanımının canlandırılması
 - e-ticaretin hızlandırılması
 - Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - Çevrimiçi sağlık
 - Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği
 - Akıllı ulaşım sistemleri
 - Çevrimiçi çevre (TBD, Türkiye'de e-Devlet Nasıl Olmalı? Türkiye Bilişim Derneği Raporu, 2001, s. 23-24)

2.2.3 e-Avrupa 2005 Eylem Planı

“Herkes için bilişim toplumu” vizyonuna ulaşmak hedefi ile Haziran 2002’de Sevilla’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, e-Avrupa+2003 programın hedefleri revize edilmiş ve 2005 yılına kadar sürecek yol haritası “e-Avrupa 2005” hedefleri belirlenmiştir.

Bu yol haritası ile ulaşılmak istenen hedefler şunlardır:

- “e-Devlet, e-Eğitim ve e-Sağlık alanlarında modern çevrimiçi (online) kamu hizmetlerinin sunumu,
- Dinamik bir e-İş ortamının oluşturulması,

ve bunları gerçekleştirebilmek için;

- Uygun fiyatlı ve geniş bant (broadband) İnternet erişiminin mümkün kılınması,
- Güvenli bir bilgi altyapısının kurulması” (AYDIN, 2005, s. 6) .

Bu eylem planı ile 2004 yılı sonu itibarıyla, tüm üye devletlerin, temel kamu hizmetlerini elektronik olarak erişilebilir hale getirmeleri ve kişisel internet bağlantısı olmayan bireylerin kamuya açık internette erişim noktalarından da yararlanmaları planlanmıştır.

2.2.4 AB e-Devlet Eylem Planı (2006–2010)

Avrupa Komisyonu, 2006 yılında, e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için 2006-2010 yıllarını kapsayan e-Devlet eylem planını kabul etmiştir. Söz konusu eylem planında beş öncelik bulunmaktadır.

Öncelik-1: Kapsamlı e-Devlet hizmetleri geliştirilmesi olarak belirlenmiştir. Toplumun tüm kesimleri tarafından kamu bilgilerine ve hizmetlerine kolayca erişimi sağlayacak, yenilikçi bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesinin teşvik edilmesi öngörülmüştür.

Öncelik-2: e-Devlet’in sunduğu hizmetler ile kullanıcı memnuniyetinin yüksek düzeyde sağlanması; işletmelerin ve vatandaşların idari yüklerinin azaltılması; şeffaflığın sağlanması olarak belirlenmiştir.

Öncelik-3: Kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-Tedarik hizmetlerinin geliştirilmesi olarak tanımlanmıştır. 2010 yılına kadar Avrupa Birliği’nce tüm kamu kurumları tarafından hizmet sunumlarının tümünün elektronik ortamda yapılması ve hizmetlerin en az yüzde 50’sinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir.

Öncelik-4: Bundan önceki önceliklerle belirlenen hizmetlere, Avrupa Birliği’nin her yerinden vatandaşlar ve işletmeler tarafından kolayca ve güvenilir bir şekilde erişilebilirliğin sağlanması olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Üye Devletler tarafından Birlik çapında kabul edilen elektronik kimlik kullanımı için gerekli yasal çerçevenin oluşturulması (özellikle Elektronik Kimlik Yönetimi, Electronic Identity Management veya kısa adıyla e-IDM ile elektronik imza) ve verilerin güvenliğinin sağlanmasına ilişkin önemli adımlar atılması hedeflenmiştir.

Öncelik-5: AB üye devlet hükümetleri, vatandaşların karar mekanizmasının her aşamasına dâhil olma imkânına sahip olmalarına büyük önem vermektedir. Buna göre, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, toplumun daha geniş bir kitlesinin yöresel, bölgesel, ulusal ve Avrupa Birliği çapında kamu tartışmalarına katılmalarını sağlayacağı düşünülmüştür.

Yukarıda belirtilen öncelikler doğrultusunda, Avrupa Komisyonu vatandaşlar ve şirketler için en az 20 temel hizmetin, elektronik ortamda erişilebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır (AKSES, 2011). Bu hizmetler Tablo 2.1’de sıralanmaktadır:

Tablo 2.1Avrupa Komisyonu 20 Temel Kamu Hizmeti

	Vatandaşlar için:	Şirketler için:
1	Gelir Vergi Beyannameleri	Yeni Kurulan Şirketlerin Ticarî Sicile Kaydı
2	İş Arama Hizmetleri	Çalışanlar için sigorta primleri
3	Sosyal Güvenlik Katılımları	Kurumlar vergisi: Bildirim, Onaylama
4	Kişisel Evrak	Katma değer vergisi: Bildirim, onaylama
5	Araç Kayıtları	İstatistikî Ofislere Veri Bildirimi
6	İnşaat Ruhsatı Başvuruları	Gümrük Beyanları
7	Polise Bildirim Ve Şikâyetler	Çevre İle İlgili İzinler Ve Raporlar
8	Halk Kütüphaneleri	Kamu İhaleleri Duyuruları
9	Kişisel Haller (Doğum, Evlilik vb.)	
10	Yüksek Eğitim / Üniversite Kayıt İşlemleri	
11	Taşınma Duyuruları (Adres Değişikliği)	
12	Sağlık İle İlgili Hizmetler	

Kaynak: Capgemini, 2014

2.2.5 AB e-Devlet Eylem Planı(2011-2015)

15 Aralık 2010 tarihinde Avrupa Komisyonu tarafından, AB'ye üye devletlerin kamu kurumlarının internet üzerinden sundukları hizmetleri artırmayı ve bu hizmetlerin kapsamını genişletmeyi amaçlayan yeni bir eylem planı oluşturulduğu açıklanmıştır. Önümüzdeki beş yılı kapsayan bu yeni eylem planı çerçevesinde, bu alanda 40 ayrı önlem alınması öngörülmektedir. Söz konusu eylem planı ile 2015 yılına kadar, Avrupa vatandaşlarının e-Devlet hizmetlerini kullanma oranının yüzde 50'ye, Birlikte faaliyet gösteren şirketlerin kullanma oranının ise yüzde 80'e çıkarılması hedeflenmektedir. Avrupa Komisyonu önümüzdeki beş yıllık süre zarfında, bir yandan yüksek nitelikli kamu hizmetlerinin internetten erişilir duruma getirilmesini, öte yandan da Avrupa vatandaşlarının ve şirketlerinin internet bağlantısı olan herhangi bir yerden kolaylıkla tüm kamu ile ilgili işlemlerini yürütmeye devam edebilmelerini sağlamayı hedeflemektedir (AKSES, 2011).

2011-2015 yıllarını kapsayan eylem planında, dört önceliğe ağırlık verilmektedir. Bunlar;

Öncelik-1: Vatandaşların ve şirketlerin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-Devlet hizmetleriyle kullanıcıları güçlendirmek. Bu bağlamda, kamu bilgilerine erişimin kolaylaştırılması ve şeffaflığın güçlendirilmesi öngörülmüyor. Avrupa Komisyonu'nun bu çerçevede, toplumda oluşan dijital uçurumu kapatmak amacıyla e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi hedef olarak belirlenmiştir.

Öncelik-2: Tek Pazar'da dolaşımın kesintisiz e-Devlet hizmetleriyle sağlanması önceliği sayesinde, Avrupa Birliği'nin herhangi bir yerinde şirketlerin işlerini yürütmelerinde kolaylık sağlanması ve vatandaşların öğrenim, iş veya emeklilik için bir başka üye devlete gittiklerinde, onlara sınır ötesi hizmetlerden yararlanma imkânının verilmesi hedeflenmektedir.

Öncelik-3: Vatandaşların ve işletmelerin idari yüklerinin azaltılması, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımıyla organizasyon sürecinin geliştirilmesi ve sürdürülebilir düşük karbonlu ekonominin teşviki ile kamu kurumlarının etkinliğinin artırılması olarak belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, sınır ötesi işlemleri kolaylaştırmak için birlik çapında kullanılacak ulusal elektronik kimliklerin geliştirilmesi de teşvik edilmektedir.

Öncelik-4: Diğer üç önceliğin yerine getirilmesi için gerekli yasal ve teknik altyapının da oluşturulması is son öncelik olarak belirlenmiştir.

2.3 Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde e-Devlet Uygulamaları

2.3.1 İngiltere

İngiltere de e-Devlet alanındaki çalışmalar 1999'un Eylül ayında Performans ve İnnovasyon Birimi'nin raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin kurulmasıyla dinamik bir ivme kazanmıştır. 2001 yılından 2004 yılına kadar e-hizmetlerinin gelişimine 6 milyar pounda yakın bir bütçe ayıran İngiltere e-Devlet hizmetlerini tek bir merkezde toplama ve bir ana kapı oluşturma çalışmaları sonucunda e-Devlet Ana Kapısı'nı oluşturmuştur (ÇELİKKOL, 2008).

İngiltere Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre; 2005 yılında 0,8777 puanla 4. sıradayken, 2008 yılında 0,7872 puanla 10. Sırada gerilemiştir. 2010 yılı indeks çalışmasında, İngiltere AB eylem planlarını uygulamadaki başarısı ile 0,8147 puanla yeniden 4. Sıraya yükselmiştir. 2012 yılında da bu çıkışını sürdürerek 0,8960 puanla 3.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012) .

2.3.2 Fransa

Fransa e-Devlet konusundaki kararlılığını 1998 başında Maliye Bakanlığı'na yayınlanan Elektronik Ticaret Raporunda vurgulamış, bilgi iletişim teknolojilerini işsizliğe karşı bir çare olarak takdim etmiştir. Tele-çalışma yöntemiyle evinden çalışanlara 1997'den beri devlet desteği verilmektedir. Fransa'da "Kamu Yönetiminde Bakanlıklar-Arası Yenilikçi Girişimler Bankası" adı verilen herkesin kullanımına açık, kamuda gerçekleştirilen olumlu girişimlerin geniş bir kamuoyuna duyurulması işlevini yüklenmiş bir veri tabanı da oluşturulmuştur (ÇELİKKOL, 2008, s. 59).

Fransa, Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre; 2005 yılında 0,6925 puanla 23. sıradayken, 2008 yılında 0,8038 puanla dünyada 9. sıraya yükselmiştir. 2010

yılı indeks çalışmasında, 0,7510 puanla 10. Sıraya düşen Fransa son yıllarda yaptığı çalışmalarla 2012 yılında 0,8635 puanla 6.sıraya yükselmiştir. Fransa son 3 yıl içinde e-Devlet uygulamalarında önemli mesafe kat etmiştir (UNPAN, 2012) .

2.3.3 İsveç

İsveç'te hükümet tarafından desteklenen karmaşık bir bilgi alt yapısı bulunmaktadır. Herkes için bilgi toplumu planı ile tüm ülkede geniş bant erişiminin sağlanması amaçlanmıştır.1998'de kamu yönetiminde BİT aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan “Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi” adlı strateji tanıtılmış, 1999'da İsveç'i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik “Bilgi Toplumu Girişimi” hükümetçe benimsenmiş yine 1999 baharında hükümet “Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi” başlıklı eylem planını kabul etmiştir. Kasım 2002'de açıklanan e-Devlet stratejisini kamu hizmetlerine zaman ve yerden bağımsız olarak erişebilmeyi anlatan 7 gün 24 saat bilgi ve hizmetlere erişim kavramı üzerinde durarak 7 gün 24 saat hizmet sunan bir kamu yönetimi yaratmak amacıyla Kamu Yönetimi Sekreteryasını görevlendirmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 60).

Birleşmiş Milletlerin e-Devlet araştırmasına göre İsveç e-Devlet indeksine göre 2005 yılında 0,8983 puanla 3. sırada iken 2008 yılı araştırmasında 0,9157 puanla dünyada 1.sıraya yükselmiştir. 2010 yılı indeks çalışmasında, 0,74740 puanla 12. sıraya gerileyen İsveç AB eylem planlarının da etkisiyle 2012 yılında 0,8599 puanla yeniden üst sıralara yükselerek 7.sıraya gelerek önemli devletleri geride bırakmayı başarmıştır (UNPAN, 2012).

2.3.4 Portekiz

Portekiz e-Devlet çalışmalarında vatandaşlara yönelik idari bilgi sistemi olan Infocid'in 1991 yılında faaliyete geçirilmesiyle başlamış, Kasım 2000'de Bakanlar Kurulu e-Devlet doğrultusunda çevrimiçi bir çözüm olan direkt kamu hizmetleri uygulamasını başlatmıştır. e-Devlet eylem planı Portekiz'de bilgi toplumu siyasalarının stratejik ve operasyonel koordinasyonunda temel bir araç olan Bilgi Toplumu Eylem Planının bütünleyici bir parçası olarak kamu hizmetlerinde kalite ve etkinliği sağlamayı amaçlamaktadır. Portekiz'de e-Devlet planının nihai stratejisi

kamu sektörünü ülkenin en iyi hizmet sağlayıcılarından biri haline getirerek kamu kurumlarını müşteri odaklı organizasyonlara dönüştürmektir. Kasım 2003'ten beri hizmet tedarikine yönelik girişimlerde hükümetin 2003 ile 2006 arasında kamusal tedarik maliyetlerini %10 ile %20 arasında kısma amacı doğrultusunda yaklaşık 2 milyon Euro tasarruf sağlamıştır (ÇELİKKOL, 2008, s. 61).

Ancak Portekiz, Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre; 2005 yılında 0,6084 puanla 30.sıradayken, 2008 yılında puanını arttırmasına rağmen 0,6479 puanla 31. Sırada gerilemiştir. 2010 yılı indeks çalışmasında, 0,5787 puanla alt sıralara (39.sıra) gerileyen Portekiz yeniden toparlanma sürecine girerek 2012 yılında 0,7165 puanla dünya sıralamasında 33.sıraya yükselmiştir (UNPAN, 2012) .

2.3.5 İrlanda

Geleneksel olarak tarım ürünleri ihraç eden bir ülke olan İrlanda son 10 yılda bilişim politikalarının geliştirilmesinde ve uygulanmasında dünya lideri bir ülke konumuna gelmiş, Avrupa'nın en büyük yazılım ihracatçısı olmuştur. İrlanda'nın telekomünikasyon alanında bir dünya lideri olmasını isteyen İrlanda hükümeti, bunu sağlamak için siber şehirlere ve teknoparklara yatırım yapmaktadır. Bu girişimler e-Devlet dönüşümü için gerekli altyapı ve olgunluk gereksinimini büyük ölçüde karşılamaktadır. Hâlihazırda İrlanda internet sunumuna başlanmış Basis, On-line gelir, Kamu Hizmeti Komisyoncusu, Bilgi Toplumu Fonu, Reach (İrlanda devletinin ve kamu hizmetlerinin içsel sistemlerini bütünleştirip koordine ederek on-line hale getiren bir düzenleme) Oasis (Bilgi ve yardım hizmetlerine online erişim kamu hizmetleri hakkında bir bilgi deposu) gibi pek çok e-hizmete de sahiptir (ÇELİKKOL, 2008, s. 61-62).

Birleşmiş Milletlerin e-Devlet indekslerine göre İrlanda, 2005 yılında 0,7251 puanla 20. sırada iken 2008 yılı araştırmasında 0,7296 puanla dünyada 19. sıraya yükselmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 62). 2010 yılında 0,6866 puanla 21. Sıraya gerileyen ülke 2012 yılında yapılan son index çalışmasında 0,7149 puanla dünyada 34. Sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.3.6 İtalya

Değişim ve Teknoloji Bakanlığı'nın e-Devlet siyasetleri Haziran 2002'de yayınlanan Bilgi Toplumunun Gelişimi İdari Kılavuzunda belirtilmiştir. Bu belgede koordineli ve tutarlı bir gelişimi bütüncül bir bakış açısıyla gerçekleştirmek için devlet bakanlıklarının girişimleri uyumlaştırılmıştır. Yine sonuçların kısa sürede alınmasını kolaylaştırmak için, bakanlık bir yönerge ile (İdarenin dijitalleşmesi ile ilgili kılavuz) e-Devlet ile ilgili eylem çizgisi ve amaçlarını da belirlemiş, Kamu Yönetimi Bakanlığı'yla bilgi toplumunun bölgesel seviyede gelişimini hızlandırmak amacıyla işbirliği yaparak Bölgesel Rekabet Merkezlerinin kurulmasına öncülük etmiştir (ÇELİKKOL, 2008, s. 62). Değişim ve Teknoloji Bakanlığı ayrıca İçişleri Bakanlığıyla eşgüdüm içinde çalışarak kişisel bilgileri içeren bir Elektronik Kimlik Kartıyla, online kimlik saptamasıyla ilgili bir Ulusal Hizmet Kartı oluşumunda önemli bir rol oynamıştır.

Tüm bu olumlu gelişmelere rağmen İtalya Birleşmiş Milletlerin 2012 e-Devlet araştırmasına göre; e-Devlet gelişmişlik indekslerinde 2005 yılında 0,6794 puanla 25. sırada iken 2008 yılı araştırmasında 0,6680 puanla dünyada 27. sıraya gerilemiş 2010 yılında düşüşünü sürdürerek 0,5800puanla 38. Sıraya gerilemiştir. En son 2012 yılında yapılan indeks çalışmalarında İtalya 0,7190 puanla 32. Sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.3.7 Danimarka

Danimarka hükümeti e-Devlet konusunda “e-Devlete doğru: Danimarka’da kamu kesimine yönelik vizyon ve stratejiler” başlıklı belgeyi Ocak 2002’de kamuoyuna açıklayarak büyük bir adım atmıştır. Hükümet e-Devlet vizyonunu “Hizmet kalitesini ve etkinliğini artırmak, iş süreçlerini ve organizasyonları dönüştürmek ve yeni düşünme tarzları hakkında bilgi vermek için dijital teknolojilerin sistematik kullanımı” olarak tanımlamış, amacının vatandaşlar için daha etkili ve esnek bir kamu yönetimi tesis edecek olan e-Toplum potansiyelini harekete geçirmek olarak benimsemiş bir takım hedef ve öncelikler ortaya koymuştur. Danimarka ulusal portalı aynı zamanda kurumsal bir sitedir ve kamusal bilgi ve hizmetlere kolay erişim sağlayan bir e-Devlet portalidir. Ayrıca yabancıların kullanımı için spesifik bir

portal ile işletmelere e-Hizmetler sağlayan bir portal da mevcuttur (ÇELİKKOL, 2008, s. 63).

Birleşmiş Milletlerin 2012 e-Devlet araştırmasına göre; Danimarka e-Devlet indeksine göre 2005 yılında 0,9058 puanla 2. sırada iken 2008 yılı araştırmasında da 0,9134 puanla 2. sıradaki yerini korumuştur. Ancak puanda küçük bir ilerleme kaydetmiştir. Son çalışmalara göre Danimarka 2012 yılında 0,8889 puanla 4.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.3.8 Belçika

Belçika, ulusal e-kimlik programı için akıllı kart hazırlamıştır. Buna göre 2009 yılından sonra dağıtmaya başlanan akıllı karta her Belçika vatandaşının sahip olacaktır. Bu kartlar sayesinde vatandaşlar, kart sahibinin kişisel verilerini (doğum tarihi, aile ağacı, şimdiki ve geçmişteki adresleri, askeri durumu) içeren ve dijital bir sertifikaya bağlı olarak kamu hizmetlerine erişim imkanına sahip olacaklardır (ÇELİKKOL, 2008, s. 64).

Belçika birleşmiş milletlerin hazırlamış olduğu e-Devlet indeksine göre 2005 yılında 0,7381 puanla 18. sırada iken 2008 yılı araştırmasında da 0,6779 puanla 24. sıraya gerilemiştir. Belçika 2010 yılında E-kimlik programında etkisiyle kaybettiği sıralara tekrar hızlı bir şekilde yükselerek 0,7225 puanla 16 sıraya gelmiştir. Son yapılan indeks çalışmalarına göre (2012) Belçika 0,7718 puanla 24.sırada bulunmaktadır (UNPAN, 2012).

2.4 Dünyada E-Devlet Yönetim Modelleri

Önemli e-Devlet Yönetim modellerini incelemek amacıyla uluslararası gerçekleştirilen (Birleşmiş Milletler, Dünya Ekonomi Forumu ve Dünya Bankası) en son e-Dönüşüm değerlendirme çalışmaları göz önüne alınmıştır. Bu çalışmalarda en başarılı ülkeler incelenmek üzere belirlenmiştir.

2.4.1 Almanya

Tablo 2.2 Almanya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
İçişleri Bakanlığı	X	X			X	X			
Bilgi Teknolojileri Birleşik Hükümet	X					X			
e-Devletten Sorumlu Devlet Bakanları	X					X			
Almanya Online Çalışma Grubu		X				X			
Alman Birleşik Yönetim Ofisi (BVA)			X			X			
Bakanlıklar ve Kamu Kurumları			X			X			
Bakanlık Yönetim Grupları			X			X			
İçişleri Bakanlığı Satın Alma Ofisi			X			X			
Bilgi Güvenliği Kurumu					X	X			
Sayıştay				X		X			
Veri Koruma ve Bilgi Özgürlüğü					X	X			
Alman Birleşik Eyaletleri	X					X			
Bakanlıklar Başkanları Birliği ve Uzmanlaşmış Bakanlar Birlikleri	X					X			
e-Devletten Sorumlu Bakanlar Birliği		X				X			
Hükümet, Eyalet ve Yerel Düzeyde Otomatik Veri İşleme Komitesi		X				X			
Birleşik Eyaletler ve Bakanlıklar			X			X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

İçişleri Bakanlığı

Almanya’da e-Devlet strateji/politik sorumluluğu İçişleri Bakanlığı’na aittir. İçişleri Bakanlığı, tüm bakanlıkların ve kamu kurumlarının ortak uygulama çabalarını koordine etmektedir. Uygulamanın daha iyi koordinesi devlet düzeyinde BT yönetiminin gerçekleşmesi ile sağlanmaktadır. İçişleri Bakanlığı bünyesinde, devlet

düzeyindeki BT yönetiminden sorumlu kişi İçişleri Bakanlığı Enformasyon Daire Başkanındır. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

Bilgi Teknolojileri Birleşik Hükümet Komisyonu

Bilgi Teknolojileri Yönetim Stratejisi çerçevesinde, 1 Ocak 2008'de Bilgi Teknolojileri Birleşik Hükümet Komisyonu kurulmuştur. Komisyonun başkanlığını İçişleri Bakanı üstlenmiştir. Komisyon üyesi BT ile ilgili sorularda hükümetin birleşik devletler, bakanlıklar, ilgili yerel ve uluslararası paydaşlar arasında ana iletişim personelidir. Komisyon üyesinin ana görevleri e-Devlet/BT politikalarının oluşturulması ve merkezi BT teknolojilerinin koordine edilmesidir. Komisyon üyesi, BT-Yönetim sisteminin merkezi karar verici kurumlarına başkanlık eder. Ayrıca, Kamu Yönetiminde, yasalar ve düzenlemelerdeki BİT ile ilgili tüm plan ve projelerde karar verme sürecine katılır. Komisyon, Bilgi Toplumu, Alman hükümeti BT stratejisi, Alman Çevrimiçi Kurumu'nun koordinasyonundan sorumlu tüm birimleri ile kurumlar arası BT yönetiminden sorumlu birim, Bilgi Güvenliği Kurumu, Bilgi Teknolojileri Kurumu ve biometrik projelerden sorumlu takımı bir araya getirmektedir. Komisyonun kurulması yanında, tüm kamu kurumlarında Enformasyon Dairesi Başkanları (CIO) bulunmaktadır. Bütün CIO'lar bir araya gelerek, Almanya e-Devlet stratejisi ve BT güvenliği konularında stratejik konulara karar verirler. BT-Yönetim Grubunun yüksek rütbesi BT konuları, bütçe ve politik yönetim konularındaki uygunluğu garanti etmelidir. Geniş çaptaki projeler de BT yönetim grubu tarafından koordine edilmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devletten Sorumlu Devlet Bakanları Birliği

e-Devletten sorumlu devlet bakanları birliği, merkezi bakanlıkların eşit katılımı ve yılda 4 defa katılımı ile işlemektedir. Bu birlik Alman e-Devlet stratejisi alanındaki işbirliğini koordine etmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Almanya Online Çalışma Grubu

İçişleri Bakanlığı bünyesinde, proje yönetiminden, bilgi yönetiminden, kontrol ve öncelikli projeler için destek sağlanmasından sorumlu ortak bir proje yönetim birimi kurulmuştur. Bu grup ayrıca diğer Almanya-Online projelerini izlemekle görevlidir. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

Alman Birleşik Yönetim Ofisi (BVA)

Alman Birleşik Yönetim Ofisi, Almanya'nın merkezi kamu hizmet kurumudur. Tüm bakanlıklar için 100'den fazla görev gerçekleştirmiştir. Bu görevlerden biri ülke e-Devlet altyapı bileşenlerinin bir kısmının geliştirilmesidir. Örnek projeler, e-Devlet ana kapısı olan Bund.de ve İçerik Yönetim Sistemi olan Government Site Builder'ın geliştirilmiş olmasıdır. 1 Ocak 2006 tarihinde İçişleri Bakanlığı, BVA'nın departmanı olarak Bilgi Teknolojileri Kurumunu kurmuştur. Yeni departman BT yönetim sistemlerinin çalıştırılması ve geliştirilmesinden sorumludur. Ayrıca, proje yönetimi ve yazılım geliştirme görevleri de bu departmana aittir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar ve Kamu Kurumları

Bakanlıklar ve kamu kurumları kendi kurumları ile ilgili BİT projelerinin uygulanmasından sorumludur. İçişleri Bakanlığı, bakanlık ve kamu kurumlarının birlikte uyguladıkları projelerde koordine olmalarını sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlık Yönetim Grupları

Almanya Online e-Devlet Stratejisinde önceliklendirilmiş projeler şunlardır: Altyapı, Standartlaştırma, Motorlu Araç Kaydı, Vatandaş kayıtları ve Yerel Pazar hizmetlerinin geliştirilmesi ile ilgili proje. Bu projeler, Alman Online Yönetim grubu tarafından yönetilmektedir. Yönetim grubu, planlanan projelerin gerçekleştirilmesinin garanti edilmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri Bakanlığı Satın Alma Ofisi

Satın Alma Ofisi, İçişleri Bakanlığı sorumluluğundaki 26 birleşik otoritenin ana satın alımcısıdır. 2007 yılında toplam yıllık 546.2 milyon € bütçeyi yönetmiştir. Bu rakam, satın alma ofisinin Almanya kamu sektöründe ikinci büyük satın alma birimi olmasını sağlamıştır. Aslında, tüm kamu kurumları için zorunlu olan e-Tedarik için iki sistem uygulamıştır. İlk sistem tedarikçi kurumlar ile sağlayıcılar arasında sayısal iletişiminin sağlanmasıdır. İkinci sistem ise, kamu kurumlarına elektronik kataloglar ile ana ürünlerin sağlanmasını sağlayan e-Devlet alışverişidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilgi Güvenliği Kurumu

Bilgi Güvenliği Kurumu, Alman hükümeti için merkezi BT güvenlik hizmet sağlayıcısıdır. Ana görevlerinden biri birleşik otoritelere BT güvenliği konusunda destek sağlanmasıdır (TSAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Sayıştay başkanı, kamu yönetiminde etkinlik için birleşik komisyon yesi olarak görevlidir. Başkan, aynı zamanda birleşik yönetimin etkinliği için planlar, öneriler, raporlar ve görüşler sunar. Meclisin isteği olduğunda meclise danışma görevi ile sorumludur (TSAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma ve Bilgi zgrlğ Komisyonu

Veri Koruma ve Bilgi zgrlğ Komisyonu, verilerin korunması ve ilgili yasaların izlenmesi ile ilgili olarak tüm kurumların kontrol ve denetlenmesinden sorumludur (TSAD, 2010, s. EK-C).

Alman Birleşik Eyaletleri

Birleşik eyaletlerin tümü kendi e-Devlet stratejilerini uygulamak ile görevlidir. Hemen hemen tüm otoritelerin internet erişimi bulunmakta ve %80'den fazlası ilgili evrimii hizmetler sunmaktadır. Yerel otoritelere büyük çoğunluğu yüksek etkinlikteki portallar aracılığı ile kendi evrimii hizmetlerine merkezi erişim sunmaktadır. Birleşik eyaletler yerel yönetimler ile e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için paralel çalışmalar yürütmektedir. 2003 yılında ortak ulusal e-Devlet stratejisi olan Alman-Online merkezi hükümet, birleşmiş hükümetler ve bakanlıklar tarafından kabul edilmiştir. Alman-Online tüm yönetim seviyelerinde e-Devletin birleşimi için çalışmaktadır (TSAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar Başkanları Birliği ve Uzmanlaşmış Bakanlar Birlikleri

Bakanlıklar Başkanları Birliği ve Uzmanlaşmış Bakanlar Birlikleri kendi sorumluluk alanlarındaki kurumların işbirliği yapmasını sağlayan birimlerdir. Birleşik eyaletler bu birlikleri, ortak menfaatlerle ilgili faaliyetlerde, merkezi devlette yerlerini arttırma amaçlı ve merkezi devletle ortak çözümler üretmek amaçlı kullanmaktadır. Uzmanlaşmış bakanlıkların katılımı ve işbirliği Almaya Online e-Devlet Stratejisinin başarısı için önemli etmenlerdir (TSAD, 2010, s. EK-C).

e-Devletten Sorumlu Bakanlar Birliği

Alman Online'nın politik koordinasyonu e-Devletten Sorumlu Bakanlar Birliği tarafından gerçekleştirilmektedir. Birlikte, yerel yönetimler ulusal dernekleri de yer alır ve her yıl hükümet başkanlarına rapor verir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet, Eyalet ve Yerel Düzeyde Otomatik Veri İşleme Komitesi

Teknik koordinasyon Hükümet, Eyalet ve Yerel Düzeyde Otomatik Veri İşleme Komitesi (KoopA ADV) tarafından garanti edilmektedir. KoopA ADV, ayrıca TESTA ağ gibi yerel BT altyapısından ve ulusal hizmet kaydı DVDV'den sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Birleşik Eyaletler ve Bakanlıklar

Birleşik eyaletler ve bakanlıklar kendi e-Devlet projelerinin uygulanmasından sorumludur. Alman-Online stratejisi altında, bazı temel projeler yönetici grupları tarafından gerçekleştirilmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.2 ABD

Tablo 2.3 ABD e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Bütçe ve Yönetim Bakanlığı	X	X				X			
Elektronik Devlet Dairesi	X	X		X		X			
CIO Konseyi	X	X			X		X		
Federal Kamu Kurumları	X		X			X			
Genel Hizmetler İdaresi		X			X	X			
Bağımsız Denetleyici				X		X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Bütçe ve Yönetim Bakanlığı

Bütçe ve Yönetim Bakanı, Amerikan Meclisi'ne her yıl 1 Mart'tan önce bütçenin kullanımıyla ilgili olarak rapor sunmakla yükümlüdür. Aynı zamanda, Senato'daki

Devlet İşleri Komitesine ve Devlet Reformu Komitesine e-Devlet süreciyle ilgili rapor iletmek sorumluluğundadır. Bakan, Genel Hizmetler İdaresi Başkanı ve diğer kurumlarla işbirliği içinde çalışarak internet-tabanlı bütünleşik sistemlerin sürdürülmesine yardımcı olmaktadır. Bütçe ve Yönetim Bakanı gizlilik ve açıklık ile ilgili politikaların koordinasyonu ve denetiminden sorumludur. Bakan, kuralları yayımlamak veya gizlilik politikalarının tüm kamu organları tarafından doğru ve uyumlu bir şekilde yorumlandığından emin olmakla yükümlüdür (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Elektronik Devlet Dairesi

Elektronik Devlet Dairesi, Bütçe ve Yönetim Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur ve Başkanı ABD Başkanı tarafından atanır. Daire Başkanlığı, bakan ve bakan vekiline yönetimde yardımcı olmaktadır. Ayrıca, Bilgi ve Düzenleme Dairesi Başkanlığı ile ortak çalışarak e-Devlet için stratejik politikaları oluşturmaktadır. Daire Başkanı, finansal destek talep önerilerini değerlendirmek ve kabul etmek için gerekli prosedürleri oluşturmaktadır. Daire Başkanlığı, Bütçe ve Yönetim Bakanlığı altında çalışmalarını sürdüren diğer birimlerle işbirliği altında e-Devlet uygulamalarını denetler. Daire Başkanlığı, aşağıdaki e-Devlet fonksiyonlarını yerine getirerek Bakanlığa destek sağlamaktadır:

- e-Devlet girişimlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi ve gerçekleştirilmesi için gerekli kaynaklar konusunda bakanlığa tavsiyelerde bulunmak,
- e-Devlet strateji ve önceliklendirmelerin de yapılması gereken değişiklikler konusunda bakanlığa önerilerde bulunmak,
- e-Devlet'teki yürütücü bölüme genel liderlik rehberlik sağlamak,
- Pilot projeler geliştirerek, araştırmalar gerçekleştirerek ve yenilikçi teknolojilerin kullanımını sağlayarak, bilgi teknolojilerinin devlet birimleri tarafından yenilikçi bir şekilde kullanılmasını desteklemek,
- e-Devlet bütçesinin düzgün bir şekilde yönetilmesini ve koordine edilmesini sağlamak ve bütçe dağılımını denetlemek,
- CIO Konseyinin etkinliklerini yönetmek,
- Halkın, özellikle vatandaş-merkezli strateji ve politikaların geliştirilmesi ve uygulanması sürecine dahil edecek etkinliklere sponsor olmak,

- Genel Hizmetler İdaresi ve diğer kamu birimlerinin internet-tabanlı sistem geliştirme çalışmalarını denetlemek,
- Elektronik tedarik girişimlerinin etkin olarak uygulanmasını gerçekleştirmek için Federal Tedarik Dairesi Başkanlığıyla koordinasyon içinde olmak,
- Genel Hizmetler İdaresi, Adalet Bakanlığı'nı kapsayacak şekilde Federal birimlere destek sunmak,
- Erişebilirlik standartlarını gerçekleştirmek,
- Kamu kurumlarındaki, kurum mimarisinin gelişimini denetlemek,
- Bütçe ve Yönetim Bakanı'na e-Devlet raporlarının hazırlanmasında destek sağlamak (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

CIO Konseyi

- Bütçe ve Yönetim Bakanı için devlet bilgi kaynakları yönetim politikaları ve ihtiyaçları konusunda tavsiye dokümanları hazırlamak,
- Bilgi kaynakları yönetimi ile ilgili deneyimleri, görüşleri, en başarılı uygulamaları ve yenilikçi yaklaşımları paylaşmak,
- Birden fazla kurumun işbirliğini gerektiren projelerin ve diğer yenilikçi girişimlerin belirlenmesi ve koordinasyonunda bakanlığa yardım etmek,
- Kurumların bilgi kaynakları yönetimi için genel performans ölçümlerinin geliştirilmesi kullanılmasını sağlamak,
- Ulusal Standardizasyon ve Teknoloji Enstitüsü ile beraber çalışarak bilgi teknolojileri standartları için öneriler geliştirmek,
- Personel dairesiyle birlikte çalışarak bilgi kaynakları yönetimiyle ilgili olarak iş verme, eğitim sağlama ve mesleki gelişim ihtiyaçlarına cevap verme gibi konuları değerlendirmek (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Federal Kamu Kurumları (Destek)

Kamu kurumlarının sorumlulukları:

- Bilgi teknolojileri standartlarının taleplerine uyum sağlamak,
- e-Devlet'in kurumların hedeflerine yönelik nasıl bir katkı sağladığını gösteren performans ölçümlerinin geliştirilmesi,
- İnternet erişim olmayan vatandaşlara devlet hizmetlerinin ulaşmasını sağlamak,

- Devlet tarafından sunulan hizmetlerin erişilebilirliğini arttırmak amacıyla alternatif yöntemler sunmak,
- Engelli vatandaşların devlet hizmetlerinden yararlanmasını sağlamak için gerekli çalışmaları yürütmek,
- Politika ve programların geliştirilmesinde ve yürütülmesinde halkın da yer almasını destekleyen bilgi teknolojileri odaklı aktivitelere sponsor olmak,
- Yıllık e-Devlet durum raporlarını Bakanlığa iletmek (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Genel Hizmetler İdaresi

Genel Hizmetler İdaresi Başkanı, Bakanlığın kamu kurumları arasında yeterli derece birlikte çalışabilirliğin sağlanması çalışmalarına destek sağlamaktadır. e-Devlet Bütçesi Genel Hizmetler İdaresi Başkanı tarafından yönetilmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bağımsız Denetleyici

Yıllık değerlendirmeler Genel Müfettiş veya Genel Müfettişlik Dairesi tarafından belirlenen bağımsız bir dış denetleyici tarafından gerçekleştirilecektir (TÜSİAD, 2010).

2.4.3 Avustralya

Tablo 2.4 Avustralya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL						TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Veri Güvenliği	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Mer.
Avustralya Hükümeti Bilgi		X	X			X	X			
BİT Bakanlar Kurulu (SCICT)	X						X			
İş Süreci Dönüşümü Komitesi			X	X	X		X			
Bilgi Sistemleri Üst Yönetici	X	X					X			
Çevrimiçi ve Haberleşme Konseyi	X						X			
Çapraz-Yetki Alanı CIO Komitesi		X			X		X			
Yönetim Kurulu					X		X			
Ekonomi ve İç Yönetim							X			
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X				X			
Gizlilik Komisyonu Dairesi						X	X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Avustralya Hükümeti Bilgi Yönetimi Dairesi —AGIMO

AGIMO, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT), devlet tarafından sunulan bilgi ve hizmetlerde ve aynı zamanda devletin yönetiminde verimli bir şekilde kullanılması ve uygulanması konusunda Avustralya'yı ileri düzeye taşımak amacıyla devletin tüm kademelerinde çalışmalarını sürdürmektedir. AGIMO, BİT'in etkin ve verimli bir şekilde devletteki tüm bölüm ve organlar tarafından kullanımını destekler ve teşvik eder. Yönetimsel süreçlerin ve hizmet sunumunun BİT kullanılarak geliştirilmesini sağlamak amacıyla devletteki tüm departman ve birimlere öneri, yöntem, bilgi ve hizmet sunmaktadır. Avustralya'yı e-Devlet alanında dünyanın önde gelen ülkelerinden biri yapmak için yerel, ulusal ve uluslararası seviyelerde çalışmalarını sürdürmektedir. İş Geliştirme, Politika ve Planlama ve Şube Hizmetleri olmak üzere AGIMO üç bölümden oluşmaktadır ve bu bölümler BİT politika ve eylemlerden sorumlu yedi farklı daldan oluşmaktadır (TUSİAD, 2010, s. EK-C).

İş Geliştirme Departmanı

İş Geliştirme Departmanı, devletin “genel bütçeyi kullanarak BİT yönetimini güçlendirmek” kararını uygulamaya geçirmek için çalışmalarını sürdürmektedir. Departmanın rolü, devletteki birimlerle yakından çalışan BİT Denetim Gruplarına yol göstermektir. İş Geliştirme Departmanının, denetim gruplarının çalışmaları tamamlandıktan sonra 2009’un sonlarına doğru kapatılması planlanmıştır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Politika ve Planlama Departmanı

Politika ve Planlama Departmanı, Avustralya hükümeti tarafından yürütülen BİT etkinliklerinin etkinliğini ve verimliliğini arttırmayı hedeflemektedir. Bu hedefine ulaşabilmek için önemli önerilerin incelenmesi, devlet organlarına uygulamalı rehberlik ve destek sağlanması, BİT becerilerinin kazanılmasına yönelik programların geliştirilmesi ve yeni teknolojilerin takibi gibi konularda çalışmalarını sürdürmektedir. Departman, BİT harcama önerilerinin geçerli bir olurluk incelemesine dayandığından emin olmak için iki aşamalı bir inceleme sürecini yönetmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BİT Bakanlar Kurulu (SCICT)

SCICT, Bilgi Yönetimi Stratejisi Kurulu (Information Management Strategy Committee - IMSC)’nun yerine kurulmuştur. SCICT, devletin tüm kademelerinde BİT kullanımıyla ilgili üst düzey karar verici stratejik komitedir. SCICT tarafından yürütülen çalışmalar, İş Süreci Dönüşümü Komitesi (Business Process Transformation Committee - BPTC) ve Bilgi Sistemleri Üst Yönetici Kurulu (Chief Information Officer Committee - CIOC) tarafından desteklenmektedir. SCICT, e-Devlet stratejisinin uygulanmasına yönelik stratejik ve odaklanmış bir yaklaşım sağlama, Devletin BİT yatırımları ve kullanımındaki verimliliği artırma ve e-Devlet çalışmalarındaki tekrarları azaltmayı amaçlamaktadır. SCICT CEO ve bakan seviyesindeki üyelerden oluşmaktadır ve Maliye Bakanı tarafından yönetilmektedir. SCICT’de temsile edilen kurumlar aşağıdaki gibidir:

- Yüksek Hukuk Müşavirleri Departmanı
- Avustralya Gümrük Hizmeti
- Eğitim, İstihdam ve İşyeri İlişkileri Departmanı

- Maliye Bakanlığı
- İnnovasyon, Endüstri, Bilim ve Araştırma Departmanı
- Başbakan ve Bakanlar Kurulu (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

İş Süreci Dönüşümü Komitesi (BPTC)

BPTC, devlet iş süreçleri reformunun denetiminden sorumludur. Devlet iş süreçleri 2006 e-Devlet Stratejisinin uygulanmasında kritik bir role sahiptir. BPTC, Bilgi Sistemleri Üst Yönetici Kurulu (Chief Information Officer Committee - CIOC) ile çalışmalarını ortak bir şekilde yürütmektedir ve iş süreçlerini geliştirme girişimleri için destek ve teknik öneriler sunmaktadır.

BPTC'nin iki temel görevi şunlardır:

- Tüm kurumlarda rastlanan ortak iş süreçlerini tanımlayarak, bunların birleştirilmesi, paylaşılması veya standartlaştırılması konusundaki imkânları tespit etmek,
- CIOC ile işbirliği içinde, tüm devlet kademelerindeki iş süreçlerinin ve hizmet sunumunun iyileştirilmesi için projeler başlatmak,

BPTC milletvekili sekretaryası düzeyinde üyelerden oluşmaktadır ve bir CEIO, AGIMO ve Maliye Bakanlığı tarafından yönetilmektedir.

BPTC'ye katılımcı kurumlar şunlardır:

- Avustralya İstatistik Bürosu
- Avustralya Kamu Hizmeti Komisyonu
- Avustralya Vergilendirme Ofisi
- Centrelink
- Eğitim, İstihdam ve İşyeri İlişkileri Departmanı
- Adalet Bakanlığı
- Maliye Bakanlığı
- Göç ve Vatandaşlık Bakanlığı
- İnnovasyon, Endüstri, Bilim ve Araştırma Departmanı
- Başbakan ve Bakanlar Kurulu (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

Bilgi Sistemleri Üst Yönetici Kurulu (CIOC)

SCICT'ye karşı sorumlu olan CIOC, BİT alanında tam bir liderlik rolü üstlenerek stratejik konuları belirler ve kurumlar arasında bilgi alışverişini sağlar. CIOC, BİT'in

tüm devlet kademelerinde uygulanması ve adaptasyonu için çözümler üretir ve çalışmaları konu bazlı çalışma grupları tarafından desteklenir.

CIOC'ya aşağıdaki kurum temsilcileri katılım göstermektedir:

- Yüksek Hukuk Müşavirleri Departmanı
- Avustralya İstatistik Bürosu
- Avustralya Vergilendirme Ofisi
- Centrelink
- Sayısal Ekonomi ve Genişbant İletişim Departmanı
- Adalet Bakanlığı
- Eğitim, İstihdam ve İşyeri İlişkileri Departmanı
- Maliye Bakanlığı
- Dışişler ve Ticaret Bakanlığı
- İnovasyon, Endüstri, Bilim ve Araştırma Departmanı
- Başbakan ve Bakanlar Kurulu
- CIO Forum Temsilcileri (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

Çevrimiçi ve Haberleşme Konseyi (OCC)

OCC, ulusal öneme sahip bilgi ve iletişim konularıyla ilgili stratejik yaklaşımlar üzerinde düşünme ve ortak karara varma konusunda bakanlar düzeyinde en zirvedeki platform olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Konsey, çevrimiçi ve haberleşme konularına odaklanarak, bilgi ekonomisi ile alakalı politik konuları tartışmak üzere her yıl bir kez bir araya gelerek toplantı düzenler. OCC üyeleri iki komite tarafından desteklenmektedir:

- OCC Daimi Komitesi
- Çapraz-Yargı Alanı CIO Komitesi

Sayısal Ekonomi ve Genişbant Haberleşme departmanı OCC ve Daimi Komiteye, AGIMO ise Çapraz-Yargı Alanı CIO Komitesi'ne sekretarya hizmeti sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Çapraz-Yetki Alanı CIO Komitesi (CJCIOC)

CJCIOC (Cross Jurisdictional Chief Information Officers' Committee) doğrudan OCC'ye karşı sorumludur ve öncelikle yetki sınırlarını kapsayan e-Devlet konularını hedef alır. CJCIOC'un ilgili olduğu alanlar başlıca şunlardır:

- Mevcut e-Devlet projelerindeki yetkilendirmelerde işbirliği sağlama,
- Ana e-Devlet projelerinde mevcut ve gelecekteki yatırımın güçlenmesini sağlama,
- Gündemdeki genel sorunları belirleyerek bunlara ortak çözümler İşbirlikçi e-Devlet projelerine ön ayak olma,
- Devlette kullanılan ve yaygınlaşan teknolojiler için ulusal birlikte çalışabilirlik standartlarının oluşturulması,
- e-Devlette daha iyi örnek yaklaşımlarının benimsenmesi,
- Avustralya devletinin farklı katmanlarında bilgi alışverişinin sağlanması İçin imkânların sağlanması.

CJCIOC üyeleri, her eyalet ve bölgeden CIO seviyesinde temsilcilerden oluşmaktadır. Yeni Zelanda gözlemci konumunda katılım sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yönetim Kurulu

Avustralya hükümetine kamu hizmetleriyle ilgili konularda önerilerde bulunmak amacıyla kurulmuştur. Kanuni gücü ya da yürütme fonksiyonu yoktur, bakanlar ve kurum başkanlarının kamu hizmetleriyle ilgili konuları tartışmak amacıyla bir araya geldiği bir platformdur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ekonomi ve İç Yönetim Departmanı

Ekonomi ve İç Yönetim Departmanı, AGIMO aracılığıyla, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) devlet tarafından sunulan bilgi ve hizmetlerde ve aynı zamanda devletin yönetiminde verimli bir şekilde kullanılması ve uygulanması konusunda Avustralya'yı ileri düzeye taşımak amacıyla devletin tüm kademelerinde çalışmalarını sürdürmektedir. Ekonomi ve İç Yönetim Departmanı, BİT'in etkin ve verimli bir şekilde devletteki tüm bölüm ve organlar tarafından kullanımını destekler ve teşvik eder (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.4 Avusturya

Tablo 2.5 Avusturya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Başbakanlık Yönetimi	X					X			
Sayısal Avusturya Platformu	X	X				X			
Federal BİT Üst Düzey Yöneticisi		X	X			X			
BİT Strateji Birimi		X			X	X			
Hükümet Veri İşleme Merkezi			X		X	X			
Bakanlıklar			X			X			
e-Devlet İnovasyon Merkezi					X				X
Sayıştay				X		X			
Veri Koruma Komisyonu					X	X			
Güvenli Bilgi Teknolojileri					X			X	
Federal Ekonomi Dairesi					X	X			
Avusturya Sosyal Güvenlik					X	X			
Avusturya Bilgi Toplumu					X			X	
Hükümet, Bölgesel ve Yerel İdareler e-Devlet Çalışma Grubu		X							X
Avusturya Şehirler ve Kasabalar					X			X	

Kaynak: TUSİAD, 2010

Başbakanlık Yönetimi

Avusturya e-Devlet strateji ve politikası Başbakanlık nezdinde Devlet Bakanı sorumluluğundadır. Basın politikası ve koordinasyonundan da sorumlu olan Bakan, Sayısal Avusturya Platformu, bakanlıkların koordinasyonundan sorumlu BİT Strateji Birimi gibi ilgili aktörler tarafından desteklenmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayısal Avusturya Platformu

2003'te başlatılan e-Devlet Stratejisinin hükümet tarafından başarılı olarak uygulamasından sonra, e-Devlet koordinasyon yapısı Sayısal Avusturya Platformu'nun 2005'de kurulması ile desteklenmiştir. Platform, e-Devlet Stratejisi'nin parçası olarak 2003'de kurulan önceki e-Devlet platformunu ve 2001'de kurulan BİT Kurulu'nu birleştirmektedir. Sayısal Avusturya stratejik bir platform olup devletin tüm seviyelerinin aktif katılımını garanti etmektedir. Platform; hükümet, bölgeler, şehirler ve bakanlıklardaki temsilcilerden oluşmaktadır. Platformun ana görevleri stratejik karar alma, e-Devlet projelerinin önceliklendirilmesi, koordinasyon ve izlenmesi ile ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Platforma üst BİT yöneticisi başkanlık eder ve platform BİT Strateji Birimi ve halkla ilişkiler çalışanı tarafından desteklenir. Platform, önceki BİT Kurulu, e-Ortaklık kurulu altında yer alan çeşitli aktif iş güçleri ile tematik çalışma grupları için bir şemsiye yapı sunmaktadır. Tüm bu çalışma gruplarına katılım devletin tüm düzeyindeki temsilcilere açıktır. İş yükü üyeler arasında paylaşılmaktadır. Sayısal Avusturya platformu, tüm paydaşlar arasındaki işbirliği ve koordinasyonu güçlendirir ve birlikte çalışabilir ve güvenli çözümler aracılığı ile e-Devletin sürdürülebilir gelişimini garanti eder (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Federal BİT Üst Düzey Yöneticisi

Federal BİT Üst Düzey Yöneticisi, Federal Hükümet tarafından 2001 yılında atanmıştır. Stratejik ve teknik düzeyde Federal hükümete danışmada bulunur, hükümetin e-Devlet politikalarının düzenlenmesini destekler, Sayısal Avusturya Platformu'na başkanlık eder ve Avusturya'nın Avrupa ve uluslararası düzeydeki e-Devlet çözümlerini destekler. Düzenli aralıklarla bakanlığa faaliyetleri hakkında rapor sunar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BİT Strateji Birimi

BİT Strateji Birimi, hükümet düzeyinde e-Devlet ile ilgili yasal ve kurumsal konular, teknik altyapı ve proje yönetimi koordinasyonu, bütçe kontrolü ve satın alma ile e-Devlet ile güvenlik konusunda uluslararası konular ile ilgilidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet Veri İşleme Merkezi

Kamu kurumu olan Hükümet Veri İşleme Merkezi pek çok devlet seviyesinde e-Devlet kapısı gibi e-Devlet sistemlerinin çalışmasından sorumludur. Merkez aynı zamanda kamu birimleri ve yönetimler için BİT hizmetleri, teknik destek ve sunucu sağlayan başlıca kurumlardandır. Ayrıca, merkez devlet satın alıcıları için Uygulama Hizmet Sağlayıcısı (ASP) geliştirmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar

BİT ile hükümet düzeyindeki e-Devlet politika ve faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur. Farklı bakanlıklar ve kurumlar kendi projeleri için sorumluluklarını yürütmektedir. Büyük çaptaki projeler katılan bakanlıklar; Ekonomi ve Çalışma Bakanlığı, Eğitim, Bilim Kültür Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Ulaştırma, Yenilikçilik ve Teknoloji Bakanlığıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet İnovasyon Merkezi (EGIZ)

BİT ve e-Devletten sorumlu birimlerin birleşimi olarak e-Devlet İnovasyon Merkezi (EGIZ) 2005’de kurulmuştur. EGIZ, e-Devlet için yenilikçi teknolojiler ve çözümler sunan araştırma grubundan oluşur. EGIZ grubunun araştırma için ve BİT Strateji Birimi’nin uygulama için ortak çalışması e-Devlet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, bu işbirliği araştırma ve uygulama konusunda yakın işbirliğinin gerçekleşmesine imkân sağlar. EGIZ, e-Devlet çözümleri için araştırma faaliyetlerinin gerçekleşmesini sağlayan platform ve ağ sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Meclisin bir organı olan Sayıştay mali özgürlüğe sahiptir. Sayıştay yetkisi merkezi hükümete, bölgesel ve yerel hükümetler ile bu birimler tarafından kontrol edilen ve fonlanan alt birimlere uzanmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma Komisyonu

Veri Koruma Komisyonunun temel rolü, Veri Koruma Kanunu (2000) ile paralel olarak veri korumanın sağlanması olarak belirlenmiştir. Bu rolü Veri Koruma Konseyi ile birlikte yürütür. Komisyon, veri koruma ve bilgi isteme konularındaki yasaları yapma yetkisine sahiptir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Güvenli Bilgi Teknolojileri Merkezi

Mayıs 1999'da Avusturya Maliye Bakanlığı, Avusturya Ulusal Bankası ve Graz Teknik Üniversitesi tarafından kurulan Avusturya Güvenli Bilgi Teknolojileri Merkezi (A-SIT), sivil toplum örgütüdür. Merkezin misyonu, otoriteler, ekonomi ve vatandaşlar için bilgi güvenliği alanında uzmanlığın geliştirilmesidir. Merkezin çalıştığı spesifik konular Vatandaş Kartının tanıtımı, kriptografi metotlarının ve e-Devlet güvenlik konularının değerlendirilmesidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Federal Ekonomi Dairesi

Avusturya Ticaret Daireleri, üyelerine Vatandaş Kartı olarak kullanım amaçlı imza kartları dağıtmakta, işletmeler için e-Hizmetler uygulamakta ve ticaret kayıtlarını gözden geçirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Avusturya Sosyal Güvenlik Kurumları Birliği

Avusturya Sosyal Güvenlik Kurumları Birliği, 2006 yılı içerisinde elektronik sağlık sigorta kartlarının (e-Card) projesini gerçekleştirmekle sorumluydu. 40 milyondan fazla sağlık belgesi e-Card projesi ile değiştirilmiştir. Kartlar, kişinin adını, doğum tarihini ve sosyal güvenlik numarasını içermektedir. e-Card aynı zamanda vatandaşlık kartı olarak kullanılarak kullanıcılara elektronik kamu hizmetlerine ve yönetim prosedürlerine erişim hakkı vermektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Avusturya Bilgi Toplumu

2001 yılında kurulan Avusturya Bilgi Toplumu, kamudan, sanayiden ve üniversitelerden temsilcileri bir araya getiren bir e-Devlet Forumu'dur. Forum ile temsilcilere e-Devlet ve e-Demokrasi alanında bilgi ve tecrübe paylaşım amaçlı özgür bir platform sunulmaktadır. Avusturya Bilgi Toplumu, ayrıca üyelerine Vatandaş Kartları kullanımı için uygun olan imza kartları sunmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet, Bölgesel ve Yerel İdareler e-Devlet Çalışma Grubu

e-Devlet için ortak bir sistem sağlamak amacıyla, yönetimin tüm seviyelerinde işbirliğinin yoğun olması önemlidir. Böyle bir iş birliği Sayısal Avusturya Platformunun tüm devlet, bölgesel ve yerel otoriteleri aynı çatı altına alması ile garanti edilmektedir. Herkese açık bir katılımın sağlanması ile Federal yönetim, bölgeler, Avusturya iller ve kasabalar derneği, bakanlıklar derneğinin yasal, teknik ve kurumsal konularda ortak çözümler üretmesine imkân sağlamaktadır. Gereкли

şeffaflık ortak bilgi ve iletişim platformu ile sağlanmaktadır (TÜSİAD, 2010).

Avusturya Şehirler ve Kasabalar Derneği

Avusturya Şehirler ve Kasabalar Derneği, Avusturya'daki büyük belediyelerin çıkarlarını temsil eder. 2359 yerel otoriteden 248 üyesi bulunmakta ve Avusturya nüfusunun %55'ini temsil etmektedir. Yenilikçi önlemler ve programların şehirler ve topluluklarda uygulanması, yeni yasalar geliştirme ve uygulama için 30 teknik komite kurmuştur. e-Devlet, çalışma alanlarından birisidir (TÜSİAD, 2010).

2.4.5 Belçika

Tablo 2.6 Belçika e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Girişim/İşletmeler Bakanlığı	X					X			
Federal BİT Departmanı (Fedict)	X	X	X		X	X			
Sosyal Güvenlik Bankası (CBSS)		X			X	X			
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X			X			
Yönetim Basitleştirme Kurumu					X	X			
BELNET					X	X			
Sayıştay				X		X			
Meclis Komiteleri				X		X			
Mahremiyet Koruma Komisyonu					X	X			
Hükümet Planlama Bürosu (FPB)	X				X	X			
İnternet Hakları Gözlemevi					X	X			
Belçika Posta Hizmetleri ve Telekomünikasyon Enstitüsü				X	X	X			
Bölgesel ve Topluluk Otoriteleri					X	X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Girişim/İşletmeler Bakanlığı

Bakanlık, kamu hizmetlerinin otomasyonundan sorumludur. Özellikle, Yönetim Basitleştirme Kurumu'nun ve Federal BİT Departmanının (Fedict) çalışmalarını denetlemekten sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Federal BİT Departmanı (Fedict)

Fedict, Mayıs 2001'de kurulmuştur ve Federal BİT yöneticisinin yerini almıştır. Bu departman e-Devlet stratejisinin tanımlanması ve geliştirilmesinde aktif rol almaktadır. Fedict, e-Devlet stratejisinin federal yönetimde koordinasyondan ve uygulanmasından sorumludur. Kamu kurum ve kuruluşlarına e-Devlet projelerinin başlatılması ve uygulanmasında destek sağlar. Bu konuda, Fedict devlet düzeyinde e-Devlet stratejisinin sağlanması için standartlar, çerçeveler, projeler ve hizmetler geliştirir. Örneğin, Fedict ulusal altyapı olarak Belçika e-Devlet kapısı "Belgium.be", ulusal ağ - FedMAN ve uluslararası mesaj yazılımı - UME'nin geliştirilmesi ve bakımını gerçekleştirmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sosyal Güvenlik Bankası (CBSS)

CBSS, sosyal sektörde e-Devlet hizmetlerinin koordinasyonu ve uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurum ve Kuruluşları

Bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları, kendi alanlarındaki e-Devlet projelerinin geliştirilmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yönetim Basitleştirme Kurumu

Aralık 1998'de kurulan Yönetim Basitleştirme Kurumu, kamu kurumları ve birimlerine iç ve dış yönetimlerini geliştirme ile ilgili çalışmalarında yardımcı olmaktadır. Kurum, özellikle küçük ve büyük ölçekli işletmelerin yönetim prosedürlerinin basitleştirilmesinde görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BELNET

Kamu kurumu olan BELNET, Federal Bilim Politikası Ofisi'nin alt birimidir. Kurum, Belçika eğitim kurumları, araştırma merkezleri ve kamu kurumlarında çalışan 550 000 son kullanıcıya yüksek hızda, güvenli internet erişimi sağlamaktadır. Kurumun bir diğer görevi ise, ulusal ağ FedMAN'in çalışmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Sayıştay, Belçika meclisinin bir birimidir. Hükümetin, bölgelerin, illerin ve toplulukların mali ve finansal operasyonlarında dış bir kontrol olarak rol aldır. Bu yüzden BİT ve e-Devlet ile ilgili projelerin incelenmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Meclis Komiteleri

Hükümet düzeyinde BİT ve e-Devlet projeleri İçişleri Komitesi, Temsilciler Meclisi, İçişleri ve Yönetim Komitesi tarafından da denetlenebilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Mahremiyet Koruma Komisyonu

Mahremiyet Koruma Komisyonu, elektronik sistemler için mahremiyet ve veri koruma ile ilgili yasaların uygulanması denetler. Ayrıca kamu kurumlarına ilgili konularda danışma sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet Planlama Bürosu (FPB)

Bir kamu kurumu olan FPB, ekonomi ve sosyo-ekonomi politikası konularında araştırma ve çalışmalar gerçekleştirmeden sorumludur. Bu amaçla, FPB verileri toplama ve analiz etmekle, mantıklı gelişimler sağlamakla, alternatifler üretmekle, politika etkisini değerlendirmekte ve öneriler sunmakla görevlidir. Çalışma alanlarından birisi BİT ve e-Devlet politikası geliştirmektir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İnternet Hakları Gözlemevi

İnternet Hakları Gözlemevi, Ekonomi ve Bilimsel Araştırma Bakanlığı tarafından kumlan bir birimdir. Bu birim devlete ekonomi, politika ve sosyal alanlardaki yeni teknolojiler konusunda danışma sağlamakla sorumludur. Ayrıca, tüm vatandaşlar ve işletmelere BİT ile ilgili konularda görüşlerini bildirmelerinde, hakları ve görevleri ile ilgili bilgi almalarında imkân sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Belçika Posta Hizmetleri ve Telekomünikasyon Enstitüsü (BIPT)

Belçika'daki posta ve telekomünikasyon sektöründe düzenleyici birimdir. Enstitü, stratejik, yasal ve operasyonel konularda operatörler arasında sorunların anlaşmaya varmasına ve tüm sektörde düzenleme ile görevlidir. BIPT, kamu elektronik iletişim ağlarının güvenliği ve hizmet kalitesinin denetlenmesi ile görevlidir. Tüm kamu kurumları ve KOBİ'ler için virüs alarm sistemi çalıştırmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bölgesel ve Topluluk Otoriteleri

Belçika'nın bölgelerindeki e-Devlet ile ilgili politik sorumluluk direkt olarak Valon, Flaman ve Brüksel-Başkent bölgelerindeki başkanlıkların/başbakanlıkların ("minister-president /primeministers) sorumluluğundadır. Yerel e-Devlet girişimleri yerel otoriteler ve bakanlıklar tarafından başlatılır, koordine edilir ve gerçekleştirilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.6 Danimarka

Tablo 2.7 Danimarka e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	Rol						Tür		
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Mer.
Karma Devlet İşbirliği İstişare Kurulu	X	X				X			
Sayısal Görev Grubu	X	X	X			X			
Bilim, Teknoloji ve İnovasyon Bakanlığı			X			X			
Devlet Kurum ve Kuruluşları						X			
Ulusal BT ve Telekom Kurumu					X	X			
İdari Yönetim Kurumu					X	X			
Belediyeler ve Bölgeler	X		X			X			
Danimarka Yerel Yönetimleri (Yerel Yönetimler)					v	v			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Karma Devlet İşbirliği İstişare Kurulu (ODDİK)

2005 Aralık tarihinde, "Karma Kurul'un yerine kurulan ODDİK, Danimarka'da yürütülen e-Devlet çalışmalarında merkezi karar verici birimdir. İstişare Kurulu, tüm devlet birimlerindeki sayısallaştırma girişimlerinin koordinasyonundan sorumludur.

İstişare Kurulu dört bakanlığın (Maliye Bakanlığı; Bilim, Teknoloji ve İnovasyon Bakanlığı; Ekonomi ve Ticari İşler Bakanlığı; Toplumsal Refah Bakanlığı) bakan temsilcilerinden oluşmaktadır. Bunlara ilaveten, "Danimarka Yerel Yönetimleri"

(Yerel Yönetimler Ulusal Birliği) Yöneticisi ve "Danimarka Bölgeleri" (Vilayet Konseyleri Ulusal Birliği) Yöneticisi de istişare kurulu üyesidir. Maliye Bakanlığı başkanlığında toplanan İstişare Kurulu, ülkenin e-Devlet strateji ve politikaları için katılımlı bir sorumluluğu kabul eder ve düzenli olarak Danimarka Hükümetine, "Danimarka Yerel Yönetimleri "ne ve "Danimarka Bölgelerine rapor iletir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayısal Görev Grubu

Sayısal Görev Grubu, Maliye Bakanlığı bünyesinde çalışmalarını sürdüren proje-tabanlı bir ünedir. Sayısal Görev Grubu Hükümetten, Danimarka Yerel Yönetimlerinden ve Danimarka Bölgelerinden çalışanları içerir. Karma Devlet İşbirliği İstişare Kurulu'nun (ODDİK) sekreteryası olarak rol oynayan Sayısal Görev Grubu, ilgili gruplarla ortak bir zemin üzerinde karara varmak için gerekli temeli hazırlar. 1 Ocak 2006 tarihinden itibaren Sayısal Görev, Grubu Maliye Bakanlığının bir birimi olan İdari Politika Merkezi'nin (İPM) de bir parçasıdır. Sayısal Görev Grubu ve İPM ortak bir internet sitesine (<http://modernisering.dk/>) sahiptir ve bu site kamu yönetimi, e-Devlet vb. alanlarda kamu sektörüne bilgi kaynağı olması amacıyla hizmet vermektedir. Sayısal Görev Grubu, İstişare Kurulu'nun koordinasyon misyonuna destek sağlar; yani kamu sektöründe tüm seviyelerde gerçekleşen sayısallaşma süreçlerinde işbirliğini kolaylaştırıcı bir birim olarak görev yapar. Sayısal Görev Grubu farklı sektörlere ait projelere ön ayak olur ve proje girişimlerinin sadece işletme tarafında odaklanır. İş süreçlerinin yeniden yapılanması ve kaynakların tekrar düzenlenmesi sonucunda daha kaliteli ve verimli kamu hizmetlerinin oluşturulmasına katkı sağlamaya çalışır. Sayısal Görev Grubu, e-Devlet projelerinin uygulanmasını sevk eder. Bu projeler, e-Devlet süreçleri için gerekli koşulların sağlanması, kurumlardaki sayısallaşma için çalışan kamu çalışanları için bilgi ve araç geliştirilmesi ile ilgilidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilim, Teknoloji ve İnnovasyon Bakanlığı

Bilim, Teknoloji ve İnnovasyon Bakanlığı, BT politikalarının ve altyapının geliştirilmesi için liderlik rolünü üstlenmiştir. Bu görevini BT-Politika Merkezi ve Ulusal BT ve Telekom Kurumu aracılığıyla gerçekleştirir. Ulusal BT ve Telekom Kurumu Vatandaş Portalı, Açık Anahtar Altyapısı gibi e-Devlet ortamının belirli bileşenlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Kurumları ve Birimleri

Devlet kurumları ve birimleri, kendi çalışma alanlarına giren e-Devlet projelerini tek başlarına yürütebilmektedir. İlâveten, ulusal e-Devlet stratejisiyle uyum içinde, belirli alanlardaki (sağlık, eğitim, vb) devlet kademeleri tarafından kabul edilmiş eylem planlarını da uygulamaktadırlar.

Ulusal BT ve Telekom Kurumu

Ulusal BT ve Telekom Kurumu, Danimarka devletinin sayısal hizmet sistemleri oluşturarak Kamu Yönetiminin etkinliğini artırma çalışmalarına destek sağlama konusunda temel kurumdur. Bu bağlamda Telekom Kurumu, bilgiyi toplayarak, yayarak ve dijital yönetimdeki deneyimlerini paylaşarak en iyi uygulamaların yapıldığı merkez olarak işlev görmektedir. Bunlara ilâveten, kamu internet sitelerinin kalite değerlendirmesini ve kıyaslamasını gerçekleştirir. Ulusal BT ve Telekom Kurumu, protokol, ara yüz ve iletişim standartlarının oluşturulması üzerinde çalışmaktadır. Ulusal BT ve Telekom Kurumu'nun amaçları şunlardır:

- Danimarka'nın dünya seviyesinde elektronik altyapı kazanmasına destek olmak,
- Vatandaşların böyle bir altyapıyı en iyi şekilde kullanabilmelerini sağlamak için gerekli becerileri kazanmalarını sağlamak,
- Altyapının güvenliğini sağlama ve vatandaşlar için güvenilir kılmak,
- Sağlanan içeriğin kullanışlı ve değerli olduğunu kontrol etmek (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İdari Yönetim Kurumu

Maliye Bakanlığı'nın bir birimi olarak, İdari Yönetim Kurumu merkezi hükümetteki yönetimin verimliliğinin sağlanmasında katkı sağlar. Hedefleri:

- Ekonomik, güvenilir ve yaratıcı bir Hükümet yapısı geliştirmek,
- BT sistemlerini sağlamak,
- Muhasebe, finansal denetleme, ödeme yönetimi ve idari sürecin sayısallaşması alanlarında devletteki merkezi kurumlara danışmanlık yapmak.
- Diğer taraftan İdari Yönetim Kurumu, e-Devlet alanında kamu e-Tedarik platformundaki devlet ilgililerini koordine etmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Belediyeler ve Bölgeler

Danimarka belediyeleri sayısal stratejiler geliştirerek faaliyet alanlarındaki teknolojik ilerlemeleri öncelikleri belirlerler. Bu şekilde, bölgedeki vatandaş ve iş yaşamını direkt olarak etkileyebilecek yaratıcı çözümler üretilir. Bölgesel birimler de sayısallaşma konusundaki bölgesel hedeflerini belirlerler. Yerel Yönetim Reformu (Ocak 2007) sonucunda, 98 yeni belediye vatandaşlara hizmet sunumu ile ilgili görevleri yerine getirmekle sorumlu kılınmıştır. Ayrıca yerel ve bölgesel birimler, e-Devlet stratejisiyle uyumlu olarak belirlenen özel eylem planlarını uygulamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Danimarka Yerel Yönetimleri (Yerel Yönetimler Ulusal Birliği)

Yerel yönetimlerin ortak çıkarlarını korumak, belediyelere danışmanlık desteği sunmak ve yerel yönetimlere en güncel bilginin sağlandığından emin olmak Birliğin temel görevleridir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.7 Estonya

Tablo 2.8 Estonya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Ekonomi İşleri ve İletişim Bakanlığı	X					X			
Bilişim Sistemleri Birimi (RISO)		X	X			X			
Estonya Enformatik Merkezi (RIA)		X	X		X	X			
Estonya Enformatik Konseyi		X				X			
Hükümet Birimleri ve Kurumları			X			X			
CERT Estonya					X	X			
Sayıştay				X		X			
Veri Koruma Denetim Kurulu (DPI)					X	X			
AS Sertifikasyon Merkezi					X		X		
Estonya Bilişim Teknolojileri ve	X				X			X	
Estonya Bilgi Teknolojileri Kuruluşu					X			X	
e-Yönetişim Akademisi					X				X
İçişleri Bakanlığı	X					X			
Estonya Şehirleri Demeği					X			X	
Estonya Yerel Yönetimler Derneği					X			X	

Kaynak: TUSIAD, 2010

Ekonomi İşleri ve İletişim Bakanlığı

Ekonomi İşleri ve İletişim Bakanlığı, ülke bilgi politikasının geliştirilmesi ve uygulanması konusunda politik sorumluluğu üstlenmiştir. Bakanlığın Bilişim Sistemleri Birimi (RISO) ilgili politikaların geliştirilmesi ve uygulanmasında temel rol oynar (TUSIAD, 2010, s. EK-C).

Bilişim Sistemleri Birimi (RISO)

Ekonomi İşleri ve İletişim Bakanlığının birimi olan RISO, ülke bilişim sistemlerinin koordinasyonu ile ülke BT stratejilerinin geliştirilmesi ve uygulanması ile sorumludur. Estonya'nın bilişim sistemlerinin geliştirilmesi sorumluluğu bakanlık

BT yöneticileri, eyalet hükümetleri, heyet ve denetçiler kuruluna aittir. Merkezi koordinasyon ise stratejik planlama ile ilgilenir, öncelikleri ve finanslarını garanti eder, işbirliği ağlarını geliştirerek etkinliğini garanti eder, BT yasa ve standartlarını tasarlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Enformatik Merkezi (RIA)

Ekonomi İşleri ve İletişim Bakanlığının alt birimi olan Estonya Enformatik Merkezi (RIA), Estonya Yönetiminin ortak bilgi sistemlerinin geliştirilmesini desteklemektedir. RIA, Estonya e-Devlet altyapısının ana bileşenlerini geliştirir, koordine eder, uygular ve çalıştırır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Enformatik Konseyi

Estonya Enformatik Konseyi, Estonya hükümeti için danışma komitesidir. Uzmanlardan oluşan konsey, devlet BT politikasının genel koordinasyonundan sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet Birimleri ve Kurumları

Hükümet birimleri ve kurumları, kendi alanlarındaki e-Devlet projelerinin uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

CERT Estonya

CERT Estonya (Bilgisayar Güvenliği Grubu) Mayıs 2006'da resmi olarak kurulmuştur. Estonya Bilişim Merkezinin özel birimi olan grup Estonya ağlarında meydana gelen bilgi tehditleri ile ilgilenir, önlemler alır ve bilgi güvenliği konusunda farkındalığın gelişimini destekler (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Sayıştay (Riigikontroll) reformları teşvik ederken, kamu birimlerinin faaliyetleri ve hizmetleri konusunda çabalarını destekler. Bunları gerçekleştirmek için Sayıştay, performans ve kamu yönetimi konusunda faaliyetlerin düzenliliğini ölçer. Ayrıca, meclis ve hükümete yönetim konusunda öneriler sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma Denetim Kurulu (DPI)

Veri Koruma Denetim Kurulu bağımsız bir kurum olup, Adalet Bakanlığı otoritesi altındadır. DPI, kişisel verilerin ve veri tabanlarının işlenmesinin yasallığı konusunda danışmanlık sağlar. Ayrıca, veri koruma faaliyetlerinin organize olmasını sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

AS Sertifitseerimiskeskus

Sertifikalendirme kurumu olan AS Sertifitseerimiskeskus, Estonya elektronik ID kartları ve ilgili hizmetler için sertifikalar sağlar. Kurumun misyonu Estonya e-ID Kart projesi için altyapının güvenilirliği ve bütünlüğünü garanti etmek ve güvenilir sertifika hizmetleri sağlamaktır. Ayrıca elektronik uygulamalarının geliştirilmesi için gerekli bilgiyi sağlar. Kurum, bu zamana kadar sayısal imzaların işlenmesi ve doğrulanması için ulusal DigiDoc sistemini geliştirmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Bilişim Teknolojileri ve Telekomünikasyon Demegi (ITL)

Sivil toplum kuruluşu olan ITL'nin temel amaçları:

- Estonya bilgi teknolojileri ve telekomünikasyon şirketleri ile eğitim kurumlarının birleştirilmesini sağlamak,
- Estonya'da bilgi teknolojilerinin gelişimi için işbirliğini teşvik etmek,
- Üye şirketlerin menfaatlerini korumak ve temsil etmektir.
- Temel faaliyetleri BİT'in benimsenmesi, mesleki eğitimin teşviki ve yasaların iyileştirilmesidir.

Ayrıca ITL, Estonya Bilgi Toplumu stratejisinin hazırlanmasında aktif rol almaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Bilgi Teknolojileri Kuruluşu (EITF)

Sivil toplum kuruluşu olan EITF, Estonya hükümeti, Tartu Üniversitesi, Tallinn Teknik Üniversitesi, Eesti Telekom ile Estonya Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon Derneği'ne bağlı şirketler tarafından kurulmuştur. Kuruluşun amaçları; yüksek kalitede BT uzmanlarının geliştirilmesini ve BT teknolojilerinin gelişiminin desteklenmesini desteklemektir. Bu amaçla kuruluş, Estonya BT üniversitesini kurmuş ve yönetmektedir. Ayrıca, yüksek eğitimde BİT için ulusal destek programını sağlayan Tiger Üniversitesini yönetmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Yönetişim Akademisi

Estonya hükümeti, UNDP ve Açık Toplum Enstitüsü Bilgi Programı tarafından kurulan e-Yönetişim Akademisi, bölgesel öğrenme merkezidir. Sivil toplum kuruluşu olan akademi BİT'in devlet işleri ve demokrasi faaliyetlerinde kullanımını teşvik eder. Akademi, e-Yönetişim ve e-Demokrasi konularında eğitim sağlar, tecrübelerin

paylaşılması ve ilgili çalışmaların yapılması için platform sunar. Hedef kitlesini kamu personeli, politika geliştiriciler ve sivil toplum temsilcileri oluşturmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri Bakanlığı

İçişleri Bakanlığı, 2008-2011 dönemi için Bakanlıklar Bilgi Toplumu Programını ve 2008- 2009 dönemi için eylem planını geliştirmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Şehirleri Derneği

Gönüllü kuruluş olan Estonya Şehirleri Derneği, şehirler ve kırsal belediyeler arasında işbirliğinin gelişmesini destekler. Amacı, ortak faaliyetler ile yerel yönetimlerin gelişiminin garanti edilmesidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Estonya Yerel Yönetimler Demneği

Estonya Yerel Yönetimler Derneği, 15 kırsal Estonya belediyesinin çoğunu bir araya getirir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.8 Finlandiya

Tablo 2.9 Finlandiya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Merk.
Maliye Bakanlığı	X					X			
Kamu Yönetimi Departmanı		X				X			
Devlet Bilgi Yönetimi Ünitesi		X	X		X	X			
İçişleri Bakanlığı		X				X			
Kamu İdaresi Bilgi Yönetimi Danışma		X	X			X			
Bakanlıklar ve Devlet Birimleri			X			X			
BT Merkezi			X						X
Finlandiya Kamu Yönetimi Enstitüsü					X				X
Ulusal Denetleme Dairesi				X		X			
Veri Koruma Birimi					X		X		
Kunta IT		X				X			
Bölgesel ve Yerel Yönetimler Derneği	X		X		X			X	

Kaynak: TUSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı, kamu yönetimi reformu, BİT politikası ve kamu idaresinin genel gelişimi alanlarında politika geliştirme sorumluluğuna sahiptir. Bakanlık, devletin vizyonunun etkin bir yol haritası ile e-Devlet stratejilerine dönüştürülmesine yardımcı olur. İlgili çalışmalar esasen Maliye Bakanlığının Kamu Yönetimi Departmanı bünyesindeki BİT Yönetimi Ünitesi tarafından yürütülmektedir. Maliye Bakanlığı aynı zamanda Devlet Bilgi Yönetim Ünitesi'nden sorumludur (TUSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Yönetimi Departmanı

Kamu Yönetimi Departmanı, merkezi hükümetteki politikaların yönetilmesinden sorumludur ve Hükümete idari gelişim konusunda uzman olarak hizmet vermektedir.

Kamu Yönetimi Departmanı, Devletin BİT politikasının koordine edilmesinden sorumludur. BİT grupları arasındaki iletişimi destekler ve hizmet sunumu ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi için ölçümler gerçekleştirir. Kamu Yönetimi Departmanı iki birimden oluşmaktadır: Devlet Politikası ve Kamu Hizmetleri Ünitesi ve Devlet BT Yönetimi Birimi. Devlet BT Yönetimi Birimi, devlet genelinde CIO olarak rol oynar. Birim aşağıdaki görevlerden sorumludur:

- Devletin BT stratejilerini oluşturmak ve uygulamak,
- Ortak BT hizmetlerinin oluşturulması ve tedarik edilmesini sağlamak,
- Birimin merkezi aktivitelerinin desteklenmesi için Bakanlıkların ve diğer devlet birimlerinin

BT hizmetleri geliştirmeye odaklanmasını sağlamak (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Bilgi Yönetimi Ünitesi

Devlet Bilgi Yönetimi Ünitesi, bakanlıklar arasında ve içinde bilgi yönetiminin geliştirilmesi sorumluluğuna sahiptir. Bakanlıkların ortak bilgi sistemini işletir ve bilgi yönetimi, bilgi teknolojileri ve bilgi güvenliği alanlarında sektörler arası ortak projeler üretir, girişimleri destekler ve koordine eder. Bunun yanı sıra, devlet web-siteleri, intranet, doküman yönetim sistemi, karar verme-sistemi gibi sistemler geliştirmek ve bu sistemler için sağlam bir BİT mimarisi ve altyapısı oluşturmakla yükümlüdür. Aynı zamanda, Devlet Bilgi Yönetimi Ünitesi bakanlıklara bilgi yönetiminin geliştirilmesi ve sürdürülmesi hizmetlerini sunmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri Bakanlığı

Maliye Bakanlığı BİT çalışmalarının genel koordinasyonundan sorumluyken, İçişleri Bakanlığı e-Devlet hizmetlerinin dikey koordinasyonu sağlamaktadır. Bölgesel ve yerel yönetimlerde bilgi yönetiminin sağlanmasından sorumludur ve yerel düzeyde koordinasyonun sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Elektronik hizmetlerde, kurumlar arası ve birimler arası koordinasyonun sağlanmasından sorumlu grupları denetlemekle yükümlüdür. Ayrıca, Bilgi Yönetimi Ünitesi aracılığıyla standartların, en iyi uygulamaların ve yaklaşımların bölgesel ve yerel düzeylerde yayılımı ve değişimini gerçekleştirmekten sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu İdaresi Bilgi Yönetimi Danışma Kurulu (JUHTA)

JUHTA, hükümet ve belediyeler arasında bilgi yönetimi konusunda işbirliğini geliştirmek amacıyla İçişleri Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur. Kurul, bilgi teknolojilerinin, bilgi yönetiminin ve elektronik hizmetlerin merkezde ve yerel belediyelerde gelişiminin koordinasyonundan ve kamu yönetiminde BİT'in kullanımının artırılmasından sorumludur. Kurul, Kamu İdaresi için öneriler tasarlamak, bilgi yönetiminde işbirlikleri planlamak, raporlar ve standartlar hazırlamak gibi çeşitli çalışmalar gerçekleştirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar ve Devlet Birimleri

Bakanlıklar ve devlet birimleri kendi bölümlerinde e-Devlet projelerinin uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Finlandiya Kamu Yönetimi Enstitüsü (HAUS)

HAUS, devlet memurlarının hizmet içi eğitim merkezi olarak hizmet vermek amacıyla kurulmuştur. 2002 yılında limited bir şirkete dönüştürülen HAUS, yenilikçi eğitimler ve danışma hizmeti sunmayı hedeflemektedir. Aynı zamanda, yönetsel uygulamalar alanında en güncel bilgiyi elde etmekle sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulusal Denetleme Dairesi (NAO)

Parlamentoyla bağlantılı olarak çalışan NAO bağımsız uzman bir birimdir. Görevi devletin mali yönetiminin bütçeyle uyumunu ve yasaya uygunluğunu denetlemektir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kunta IT

Kunta IT, belediye ve bölgesel yönetimlerde sunulan e-Devlet hizmetleri arasındaki uyumun sağlanması ve birlikte çalışabilirliğin gerçekleştirilmesi için İçişleri Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bölgesel ve Yerel Yönetimler Demeği (AFLRA)

AFLRA, şehir ve belediyelerden oluşur. Derneğin amacı, yerel yönetimlerin işlevselliğini arttırmak ve işbirlikleri oluşturmak için imkânlar yaratmaktır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.9 Fransa

Tablo 2.10 Fransa e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Maliye Bakanlığı	X					X			
Kamu Politikaları Modernizasyon Konseyi	X					X			
Devlet Modernizasyonu Genel Müdürlüğü		X	X		X	X			
Kamu Kurumları			X			X			
Fransız Dokümantasyon Birimi					X	X			
Ekonomi Teşvik Grubu SESAM-Vitale					X			X	
Kamu Teşvik Grubu “Sosyal Beyanların					X	X			
Sayıştay				X		X			
Enformatik Ulusal Komisyonu (CNIL)					X	X			
İnternet Hakları Forumu					X		X		
Yerel Yönetimler	X		X			X			
Bölgesel BİT Kurumları		X				X			
Caisse des Dépôts					X	X			
CAP-TIC					X		X		
Sayısal Bölge Gözlemi					X	X			
Bölgesel Sayıştay				X		X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

Fransız hükümetinde e-Devletin politik sorumluluğu Maliye Bakanlığı'na verilmiştir.

Kamu Politikaları Modernizasyon Konseyi (CMPP)

Kamu Politikaları Modernizasyon Konseyi, Kamu Politikaları Genel Denetimi (RGPP)'nin başlaması ile Temmuz 2007'de kurulmuştur. RGPP kamu fonlarının

kontrolünü sağlarken kamu politikalarının kalitesini geliştirmektedir. Cumhurbaşkanı başkanlığındaki CMPP tüm bakanları bir araya getirmektedir. Kamu Hizmetlerinin modernleşmesine dair pek çok alanda gerekli reformlara karar vermektedir. Maliye Bakanı CMPP'nin genel sözcüsüdür. Konseyin çalışma alanları arasında e-Devletin geliştirilmesi, kamu bilgi hizmetleri ile yönetim süreçlerinin kalitesinin artırılması, yasal basitleştirme ve yerel düzeyde kamu ile ilgili organizasyonunun sağlanması yer almaktadır. CMPP periyodik olarak gerçekleştirdiği toplantılar ile farklı bakanlıkların departmanlarında 300 modernizasyon ölçümünün gerçekleşmesini onaylamıştır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Modernizasyonu Genel Müdürlüğü (DGME)

30 Aralık 2005'te kurulan DGME, Maliye Bakanlığı otoritesi altında yer almaktadır. Bu sayede, DGME devlet modernizasyon politikaları ile birlikte e-Devlet politikasının geliştirilmesine katılmaktadır. Bakanlıklar arası bir müdürlük olan DGME, kamu hizmetleri reformunda daha önce görevli olan müdürlüklerden oluşmakta ve önceki Elektronik Yönetim Geliştirme Kurumunu (ADAE) içermektedir. DGME, farklı bakanlıklar ile özel sektör ve yurtdışı kurumlar olmak üzere toplam 160 kurumu bir araya getirmektedir. Temmuz 2007'de kurulan Kamu Politikaları Genel Denetimi (RGPP)'nin yeni şartlarına uyum sağlamak amacıyla, DGME, Nisan 2008'de tekrar yapılanmıştır. Genel müdürlük şu anda aşağıdaki üç hizmetten sorumludur:

- İnovasyon hizmeti ile vatandaşlar, işletmeler ve yerel yönetimler için kamu hizmetlerinin geliştirilmesi yolunda gerekli strateji ve eylemlerin planlanması sağlanmaktadır.
- Danışmanlık hizmeti ile CMPP kararlarının gerçekleştirilmesi için bakanlıklara yardımcı olunmakta ve e-Dönüşüm için gerekli olan modernizasyonu tetikleyici unsurları belirlemede yardım sağlanmaktadır (kurumun, kaynakların, süreçlerin optimizasyonu vb.).
- Projeler hizmeti ile bakanlıklar seviyesinde yönetim süreçlerinin modernizasyonu, kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve e-Devletin gelişimi ile ilgili projelerin gerçekleştirilmesini yönlendirmektedir.

DGME, özellikle e-Devlet ve Kamu Yönetiminde BİT gelişmelerinin koordine edilmesi ile görevlidir. Örneğin, DGME, e-Devlet kapısı projesi olan ‘www.mon.service-public.fr’nin geliştirmesi ve koordinasyonu ile görevlidir. DGME ayrıca, bakanlıklar, vatandaşlar, işletmeler ve yerel yönetimlerden oluşan e-Yönetim ağının yönetiminden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurumları

Kamu kurumları, kendi sorumluluklarında bulunan e-Devlet projelerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Fransız Dokümantasyon Birimi

Devletin yayın birimi olan Fransız Dokümantasyon Birimi, bilgi yönetim hizmetleri sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ekonomi Teşvik Grubu

Ekonomi Teşvik Grubu, zorunlu ve tamamlayıcı sağlık sigorta sisteminde yer alan kamu ve özel kurumların bir araya gelmesini sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Teşvik Grubu “Sosyal Beyanların Modernizasyonu” (GIP-MDS)

GIP-MDS, sosyal güvenlik kurumu ile ilgili olan sosyal beyanların elektronik ortamda verilmesi için ortak projeler geliştirerek ilgili federasyonların ve iş dünyasının bir araya gelmesini sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Fransız Sayıştay’ının temel sorumluluğu kamu fonlarının kullanımının zorunlu ve ihtiyari olarak denetlenmesidir. Zorunlu denetimler, Anayasaya dayanmaktadır, bu nedenle ilgili kurumların hesaplarının denetimi ile ilgili görevli tek kurumdur. İhtiyari denetimler, Sayıştay’ın yetkisini kullanıp kullanmama muhakemesi ile ilgilidir. Sayıştay düzenli olarak denetimleri gerçekleştirmekte, yönetmekte ve Meclis ile Hükümete yardımcı olmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Enformatik Ulusal Komisyonu (CNIL)

CNIL, Fransa Veri Koruma Otoritesidir. 6 Ocak 1978’de çıkan veri tabanlarındaki kimlik tanıyıcıların kullanılması ile kişisel verilerin kurumlarda işlenmesi konularında yasal çerçeve sağlayan Enformatik Yasası ile kurulmuştur. CNIL, bu yasanın uygulanması ve uygunluğunu denetlemektedir. Ayrıca, yönetsel veri sistemlerinin planlanmasında danışma rolü vardır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İnternet Hakları Forumu

İnternet Hakları Forumu, Mayıs 2001’de kurulmuştur. Özel kurum olan forum, Fransız hükümeti tarafından desteklenmektedir ve internet paydaşlarını e-Devlet gibi çevrimiçi faaliyetlerin kullanımını ve kuralları ile ilgili görüşme amacıyla bir araya getirmeyi hedeflemektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetimler

Bölgesel ve Yerel Yönetimler, ulusal e-Devlet politikasına uygun olarak ve kendi kabiliyetleri kapsamında e-Devlet politikalarını düzenlemektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.10 Hollanda

Tablo 2.11 Hollanda e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı	X	X			X	X			
Hizmetler ve e-Devlet Yönetim Komitesi		X				X			
ICTU – GBO.Overheid Kurumu			X		X	X			
Sayıştay				X		X			
Veri Koruma Otoritesi (CBP)					X	X			
Bakanlıklar	X	X	X			X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı

İçişleri ve Krallık İlişkileri bakanlığı e-Devlet politikasının koordinasyonunun politik sorumlusudur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hizmetler ve e-Devlet Yönetim Komitesi (SeGMC)

Devlet çapında politik ve yönetsel danışmanlık, İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanı tarafından başkanlık edilen Hizmetler ve e-Devlet Yönetim Komitesi'nde gerçekleşir. Komite üyeleri, kamu kurumlarının ilgili örgütlerinin yöneticileri ve ilgili bakanlıkların üst düzey temsilcilerinden oluşur. Manifesto Grup'tan (ana idari birimlerin temsilcisi) bir temsilci atanmıştır, böylece ilgili kamu kurumları temsil edilmektedir. 2008 yılında Yönetim Komitesi temel olarak, e-Devletin nasıl hız kazanacağı ve kullanılacağı sorusu ile ilgilenmiştir. Bu yüzden, tüm potansiyelini hizmetleri geliştirmek ve yönetim yükünü azaltmak için kullanmıştır. Merkezi hükümetteki istişareler, Bakanlıklar arası Yönetim Komitesi, Yönetim Konseyi ve Bakanlıklar Konseyi yanında çeşitli hazırlık komitelerinde gerçekleşmektedir. e-Devlet birimleri ile sağlanan yakın ilişkiler ve yönetim yükünün azaltılması, Yasalar İstişare Grubu Bakanlığı ve Yasalar Bakanlar Komitesi'ni gerekli kılmaktadır. Danışma komitelerine ek olarak, e-Devletin tanıtımı ile ilgili pek çok dernek bulunmaktadır:

- Kloosterhoeve Komitesi (bakanlar ve merkezi hükümet temsilcisi),
- Kloosterhoeve Manifesto Grubu (bakanlar, yönetici birimler ve merkezi hükümet)
- Spiegel Komite (valiler ve kaymakamlar).

e-Devlet ile ilgilenen çoğu birimlerin kurulum sürecinde genel çerçevelerin geliştirilmesini planlayan istişare kurulları vardır. İstişare kurulunun üyeleri birimler arasında farklılık gösterir. Ancak, genellikle bakanlık temsilcileri, kamu kurumları ve yönetim birimlerinden oluşur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

ICTU - GBO.Overheid Kurumu

e-Devlet politikasının uygulanması amacıyla iki birim kurulmuştur. 2001 yılında kurulan ICTU, e-Devlet temel hazırlıklarını gerçekleştiren programları yönetmekle görevlidir. ICTU tarafından yönetilen programların çoğunlukla İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı'ndan çeşitli yetkilileri bulunmaktadır. 2006 yılında kurulan GBO.Overheid Kurumu, veri yönlendirme, DigiD, PKI Government, Govcert ve Standartlar gibi temel hizmetleri geliştirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı–Bilgi ve İletişim Teknolojileri Birimi

Kamu birimlerinin BİT konusunda bilgilerinin artırılması amacıyla pek çok kurum yönetim ve işletme konusunda temel dersler vermektedir. Elektronik Devlet Bilgi Merkezi, e-Devlet konusunda sistematik şekilde bilgi sağlayacaktır. Bu programların tümü Bilgi ve İletişim Teknolojileri Birimi (ICTU) kuruluşu tarafından yönetilmektedir. Ana hizmetlerin uyumluluğunu korumak ve bu hizmetlere kurumların ne zaman bağlanacağını açıklamak amacıyla, e-Devlet planlama denetimi geliştirilmiştir. Uyumluluğu garanti etmek ve kurumlara kendi işlemleri hakkında talimatlar vermek amacıyla İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı, devletin elektronik hizmetlerinin sonuçlarını izlemektedir. e-Hizmetler alanındaki gelişmeler takip edilerek, hizmetleri ölçen yeni bir izleme sistemi geliştirilmektedir. İçişleri ve Krallık İlişkileri Bakanlığı ile Hollanda Belediyeler Birliği tarafından destek programları kurulmuştur. Bu program, bakanlıklara ve yerel yönetimlere e-Devlet alanındaki rollerini benimseme ve hayata geçirme konusunda destek olmaktadır. Bu kapsamda temel e-Devlet hazırlıkları ve uygulama planı tasarlanması konusunda belediyelere destek olmak amacıyla uygulama takımları kurulmuştur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Sayıştay, merkezi hükümetin kamu fonlarını kamu yararına doğru ve etkin bir şekilde kullanıp kullanmadığını denetlemektedir. Sayıştay, hükümetten ayrıdır. Sayıştay'ın görevleri, güçleri ve yasal statüsü, anayasada belirtilmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma Otoritesi (CBP)

Hollanda Veri Koruma Otoritesi, kişisel verilerin kullanımı ile ilgili yasaların uygunluğu için danışmanlık sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar

Bakanlıklar kendi alanları ile ilgili politika ve stratejiden sorumludur. Bakanlıkların ön çalışması, Yönetim ve Güvenlik İstişare Kurulunun alt birimi olan Kent Hizmetleri ve Bilgi Politikası Alt Komitesi tarafından gerçekleştirilir. Kentlerdeki istişareler Kentler arası Bilgi Danışma Grubu tarafından organize edilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.11 Hong Kong

Tablo 2.12 Hong Kong e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
e-Strateji Danışma Komitesi	X					X			
Devlet Üst Düzey Bilgi Yönetim Ofisi	X	X	X	X		X			
e-Devlet İstişare Komitesi	X	X			X		X		
BT Yönetim Birimleri (ITMUs)	X		X				X		

Kaynak: TUSİAD, 2010

e-Strateji Danışma Komitesi (D21SAC)

e-Strateji Danışma Komitesi (D21SAC), bilgi teknolojileri konularında devletin en üst düzey danışma organıdır. Komite, Hong Kong hükümetinin e-Stratejisi kapsamındaki hedefleri, eylem gerektiren alanları, beklenen çıktılar ve stratejiler konusunda danışma sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Üst Düzey Bilgi Yönetim Ofisi (OGCIO)

Ticaret, Ekonomi ve Teknoloji Bürosu kapsamında Devlet Üst Düzey Bilgi Yönetim Ofisi (OGCIO) kurulmuştur. Bu salt ve dinamik birim e-Devlet ve diğer ilgili politika ve stratejilerin yönetimi ile ilgilenmektedir. Ofis, devletin yatırımı, stratejileri ve BT performansı konusunda liderlik rolü üstlenmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet İstişare Komitesi

Devlet politikasını ve iş dönüşümlerini tetiklemek için gerekli olan e-Devlet programını destekleyici kurum olarak Maliye Bakanlığı başkanlığında e-Devlet İstişare Komitesi kurulmuştur. Komite e-Devlet program stratejisini onaylamak, proje çıktıları ve faydalan için hedefler belirlemek ve gerektiğinde OGCIO ve kurumlar arasındaki farklılıkları çözmek ile görevlidir. Komite OGCIO, kurum ve kuruluşların BT ile iş dönüşümlerini desteklemek ve e-Devlet programında kurumlar arası liderlik rolü üstlenmek ile görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BT Yönetim Birimleri (ITMUs)

Her bir kurum ve büro bünyesinde e-Devlet uygulamalarını planlamak ve uygulamak için BT Yönetim Birimi kurulmuştur. Bu birimler, BT sahipliğini benimsemiş olup, BT'yi ana kurum hizmetleri ile harmanlamakla görevlidir. Her bir kurum aynı zamanda e-Devlet gelişiminden sorumlu e-İşletme koordinatörü atamıştır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.5.12 İngiltere

Tablo 2.13 İngiltere e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Kabine	X					X			
CIO Konseyi	X					X			
e-Dönüşüm Grubu		X	X		X	X			
Kamu Taahhüt ve Hizmet Sağlama Alt		X				X			
Merkezi Devlet Kurumları ve Birimleri			X			X			
Hizmet Ulaştırma Konseyi					X	X			
Yerel Yönetim Hizmet Ulaştırma Konseyi					X	X			
İletişim Konseyi					X	X			
Ana Teknoloji Konseyi					X	X			
Altyapı Grubu (CIB)					X	X			
Devlet Ticaret Ofisi (OGC)					X	X			
Ulusal Sayıştay (NAO)				X		X			
Bilgi Başkanlığı					X	X			
Toplum ve Yerel Yönetim Departmanı	X	X			X	X			
Yerel Konseyler			X			X			
İyileştirme ve Geliştirme Kurumu (IDeA)					X	X			
BT Yönetimi Topluluğu (SOCITM)					X			X	

Yerel Yönetimler Birliği (LGA)					X			X	
Yerel Yönetim Başkanları ve Üst Düzey Yöneticileri (SOLACE)					X			X	
Denetçi Kurul				X		X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Kabine

Kabine, devlet reform ve modernizasyonu ile İngiltere e-Devlet Dönüşüm politikası için politik sorumluluğa sahiptir. Kabine, devletin teslimat ve reform programlarının desteklenmesinden sorumludur. Kabine, Başbakanlık ve Hazine ile birlikte hükümetin önceliklerinin gerçekleştirilmesini amaçlar. Diğer departmanlarla birlikte politik, yüksek kaliteli kamu hizmeti geliştirme konusunda çalışmalar yürütmektedir. Kabine kapsamında e-Dönüşüm Grubu, BT strateji ve politikalarının gerçekleştirilmesinde görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

CIO Konseyi (Chief Information Officer Council)

2005'te kurulan CIO konseyine devlet CIO' su başkanlık eder ve merkezi hükümet, yerel otoriteler ve diğer kamu kurumlarından 30 CIO'dan oluşur. Genel konulara değinmek amacıyla kamu kurumlarından CIO'ları bir araya getiren bir girişimdir. Konsey, yılda en az 3 kere toplanır ve e-Dönüşüm grubu ile çalışarak yeni BT stratejisi geliştirir. CIO'ların kamu sektöründe rollerinin ve devlet BT projelerinin başarı oranının artışının teşvik edilmesini amaçlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Dönüşüm Grubu

e-Dönüşüm Grubu, kamu kurumlarında e-Dönüşüm gelişmelerinin koordine edilmesi ile görevlidir. Ayrıca, devlet düzeyinde başarılı çalışmaların teşvik edilmesi ve ulusal e-Devlet altyapısının ana bileşenlerinin geliştirilmesi, uygulanması ve çalıştırılmasından sorumludur. Grup, kamu kurum ve kuruluşlarına e-Dönüşüm stratejilerinin gerçekleştirilmesi için destek ve kılavuzluk sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Taahhüt ve Hizmet Sağlama Alt Komitesi

Kamu Taahhüt ve Hizmet Sağlama Alt Komitesi kamu hizmet reformunun ve e-Dönüşümün güçlendirilmesi için yeni kurulmuştur. Kamu hizmetlerinin tek bir noktadan sağlanmasını denetleyen Kabine 'ye bağlı ilk Komitedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Merkezi Devlet Kurumları ve Birimleri

Merkezi devlet kurumları ve birimleri, departmanlara ait ya da sektöre özgü bilgi sistemleri ile e-Devlet projelerinin uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hizmet Ulaştırma Konseyi

Kabine kapsamındaki teslim konseyi, faaliyetleri ile devletin dönüşümünü destekleyen ve teslim beceri kapasitelerini geliştiren uzman girdisi sağlamaktadır.

Yerel Yönetim Hizmet Ulaştırma Konseyi

2007’de kurulan Yerel Yönetim Hizmet Ulaştırma Konseyi (LGDC), yerel yönetimlerin liderlerini bir araya getirmektedir. Hizmet dönüşümü konusu ve diğer ulusal nitelikli tartışmalarda yerel yönetimlerin sesini duyurmak amacıyla yerel yönetimler ve merkezi hükümet arasında bağlantı sağlamaktadır. LGDC’nin diğer amaçları yerel düzeyde iyi örneklerin paylaşılması ve hizmet dönüşümünün desteklenmesidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İletişim Konseyi

İletişim Konseyi, kamu kuruluşlarında vatandaş iletişimi ile ilgili konuların denetlenmesini sağlamaktadır. İlk olarak, konsey, kamu iletişim merkezlerinin performans ve standartlarının geliştirilmesinin denetlenmesi ile iyi çalışmaların merkezlerde teşvik edilmesinin sağlanarak devletin vatandaş ile iletişiminin güçlenmesini amaçlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ana Teknoloji Konseyi

2005 yılı sonlarında kurulan konsey tüm kamu birimlerinden ana teknoloji yöneticilerini bir araya getirerek devletin tasarım, birlikte çalışabilirlik, geliştirme, modernizasyon, kullanma ve BT kaynaklarının etkin kullanılması ile ilgili çalışmaların gerçekleşmesini desteklemektedir. Konsey özellikle e-Dönüşüm uygulama planının gerçekleşmesi için teknolojik gelişme ve standartlarının planlanması ve uygulanmasını sağlamaktır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Altyapı Grubu (CIB)

Altyapı Grubu, e-Dönüşüm Stratejisi çerçevesinde teknik altyapı bileşenlerinin sunulması ve yönetimini denetlemekte ve destek sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Ticaret Ofisi (OGC)

Hazine'nin bir ofisi olan OGC'nin rolü, kamu bağlantılı sektörlerin tedarik ve ticari faaliyetlerine yardımcı olmaktır. OGC, kamu birimlerinin BT dönüşümlerini gerçekleştirmeleri için bilgi ve kılavuzluk sağlamaktadır. OGC aynı zamanda e-Devlet kapısı denetlemeleri gerçekleştirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulusal Sayıştay (NAO)

Bağımsız birim olan NAO, Meclisin adına kamu harcamalarını denetlemektedir. Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının harcamalarını denetlemekte ve Meclise harcamalar konusunda rapor sunmaktadır. Geçmiş yıllarda NAO e-Devlet ve BİT projeleri ile ilgili pek çok rapor yayınlamıştır. Devletin e-Devlet harcamaları Devlet Harcamalar Komitesi (PAC) tarafından da denetlenmektedir. NAO gibi PAC da e-Devlet ve BİT projeleri ile ilgili pek çok rapor yayınlamıştır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilgi Başkanlığı

Bağımsız danışma otoritesi olan Bilgi Başkanlığı, veri koruma ve bilgi özgürlüğü alanında yasaların güçlendirilmesi ve denetlenmesini gerçekleştirmektedir. Başkanlığın güvenli bilgi sağlanması ve kişisel veri işleme başta olmak üzere pek çok görevi bulunmaktadır. Başkanlık direk olarak meclise karşı sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Topluluklar ve Yerel Yönetim Departmanı (CLG)

CLG 2006'da kurulmuştur. Uyumluluk, toplumsal eşitlik, barındırma, kent yenileme, planlama ve yerel otoriteler ile ilgili güçlü bir sorumluluğu bulunmaktadır. Yerel e-Devlet çalışmalarını da koordine etmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Konseyler

Yerel konseyler, kendi alanlarıyla ilgili e-Devlet projelerinin uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İyileştirme ve Geliştirme Kurumu (IDeA)

Yerel Yönetimler tarafından kurulan IDeA, yerel otoritelerin kendi süreçlerini iyileştirmelerini gerçekleştirmektedir. e-Devlet geliştirme ve iyileştirme, kurumun çalışma alanlarından biridir. Ulusal düzeyde hizmet veren IDeA yerel e-Devlet çalışmalarının gerçekleşmesi ve koordinasyonu için destek sağlar. Özellikle, yerel

otoritelere bilgi sağlama ve hizmetlere katılma ile yerel e-Devleti destekleyen altyapı projelerini planlama sorumlulukları vardır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BT Yönetimi Topluluğu (SOCITM)

SOCITM, kamu sektöründe çalışan BİT yöneticilerinin oluşturduğu bir dernektir. Yerel otoritelerden toplam 1450 üyesi vardır. SOCITM, BİT iyi çalışmalarının teşvik, kullanım ve geliştirilmesi için bir forum sağlar. Yerel otoritelere BİT ve e-Devlet araştırma, danışma ve yönlendirme için önemli bir hizmet sağlayıcıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetimler Birliği (LGA)

LGA, İngiltere'nin 500 yerel otoritesini temsil etmektedir. Misyonu yerel yönetimleri kamu hizmetlerini geliştirmek ve hükümet ile politika, yasal ve finansal konularda çalışmak amacıyla bir araya getirmektir. LGA, kendi toplulukları için hizmetleri geliştirme çabalarını desteklemekte ve e-Devletin bu yöndeki rolüne özellikle önem vermektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetim Başkanları ve Üst Düzey Yöneticileri Topluluğu (SOLACE)

SOLACE, İngiltere'deki tüm yerel üst düzey strateji yöneticilerini temsil eden kurumdur. Topluluk etkin yerel yönetimi teşvik eder ve üyeleri için uzmanlık gelişimi sağlar. SOLACE, Office of the Deputy Prime Minister (ODPM) e-Devlet programında temsil edilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Denetçi Kurul

Denetçi kurul, Başbakanlık, Sağlık Departmanı ve Ulusal Galler kurulu tarafından desteklenen edilen bir kamu birimidir. Yerel yönetimlerin devlet harcamalarının ekonomik ve etkin yapılmasını garanti etmekle görevlidir. Denetçi kurul, yerel otoritelerin e-Devlet çabalarını denetleyen bir proje yürütmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.13 İrlanda

Tablo 2.14 İrlanda - e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Maliye Bakanlığı	X		X			X			
Yönetim Organizasyon ve Geliştirme	X	X			X				X
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X			X			
Denetçi ve Genel Sayıştay Birimi				X		X			
Veri Koruma Temsilcisi					X	X			
Bilgi Kurulu Birimi					X	X			
Yerel Yönetim Bilgisayar Hizmetleri					X	X			
Yerel Yönetim Sayıştay Hizmeti (LGAS)				X		X			

Kaynak: TUSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı, e-Devlet politikasından sorumludur. Maliye Bakanı, bu konuda sorumluluğu üstlenmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yönetim Organizasyon ve Geliştirme Merkezi (CMOD)

Yönetim Organizasyon ve Geliştirme Merkezi (CMOD), İrlanda'da e-Devlet hizmetlerinden ve e-Devlet politika koordinasyonunu sağlayan Kamu Hizmetleri Sağlayıcısından sorumludur. CMOD, e-Devlet politika koordinasyonundan, kamu kurum ve kuruluşları iletişiminden sorumlu olup, devlete yıllık raporlar sunar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurum ve Kuruluşları

Kamu kurum ve kuruluşları kendi alanları ile ilgili e-Devlet stratejilerinin geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Denetçi ve Genel Sayıştay Birimi

Denetçi ve Genel Sayıştay Birimi'nin rolü, kamu kurumlarını denetlemek ve sonuçları raporlamaktır. Kamu kurumları süreçlerinin yasalara uygunluğunu ve fonların uygun kullanımını denetler (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma Temsilcisi

Veri koruma temsilcisi, veri koruma yasasına göre bireylerin haklarını gözetir ve veri deneticilerinin kontrollerini destekler. Temsilci hükümet tarafından atanır ve kendi faaliyetlerini gerçekleştirmede bağımsızdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilgi Kurulu Birimi

Bilgi Kurulu Biriminin temel fonksiyonları kamu kurumlarının bilgi özgürlüğü yasası hakkında kararlarını denetlemek, gerektiğinde yeni kararlar vermek ve kamu kurumları tarafından yasanın uygulandığını garanti etmektir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetim Bilgisayar Hizmetleri Komitesi (LGCSB)

LGCSB, İrlanda'daki yerel hükümetlerle uyum içerisinde çalışır. Görevleri yerel yönetimlere tüm BİT ihtiyaçları ile ilgili en iyi çözümler üretmek, iş ihtiyaçlarını gerçekleştirmeleri için uygun stratejiler geliştirmelerine yardımcı olmak ve e-Devlet uygulamalarına yardımcı olmaktır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetim Sayıştay Hizmeti (LGAS)

Dış bir denetleme kurumu olan LGAS, yerel yönetimler ve diğer birimlerin mali yönetimleri için güvenilirlik sağlayan bağımsız bir birimdir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.14 İspanya

Tablo 2.15 İspanya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Başbakanlık	X		X			X			
Sanayi, Turizm ve Ticaret Bakanlığı	X		X			X			
Elektronik Yönetim Yüksek Konseyi	X	X				X			
e-Devlet Danışma Konseyi	X					X	X	X	
e-Devlet Genel Müdürlüğü		X				X			
e-Yönetim için Bakanlık Komiteleri		X				X			
e-Devlet Sektörel Komitesi		X				X			
İçişleri Bakanlığı			X			X			
Red.es			X		X	X			
Bakanlıklar ve Kamu Kurumları			X			X			
ASTIC					X			X	
Sayıştay				X		X			
Veri Koruma Kurumu					X	X			
e-Devlet Kullanıcıları Avukatı					X	X			
Özerk Topluluklar	X	X	X					X	
Bakanlıklar	X	X	X			X			
FEMP- İspanya Belediyeler ve İller Birliği					X			X	

Kaynak: TUSİAD, 2010

Başbakanlık

21 Nisan 2009'dan beri Başbakanlık, İspanya'da e-Devletin geliştirilmesi ve uygulanmasının yönetimi ile görevlidir. Bu tarihten önce söz konusu görev Kamu Yönetimi Bakanlığı tarafından üstlenilmiştir (TUSİAD, 2010, s. EK-C).

Sanayi, Turizm ve Ticaret Bakanlığı

Sanayi, Turizm ve Ticaret Bakanlığı, Avanza Planının gerçekleştirilmesi ile görevlidir. Plan Avrupa Birliği 2010 girişimi hedeflerini gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu planın ana hedeflerinden biri e-Devletin geliştirilmesidir. Bakanlıkların kendi alanları ile ilgili yürüttüğü e-Devlet projelerinde birbirleri ile koordine olmalarını sağlar. Bakanlık, Bilgi Toplumu Gelişimi Genel Müdürlüğü'nü kapsayan Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu Başkanlığından oluşur. Bilgi Toplumu Gelişimi Genel Müdürlüğü, bilgi toplumuna erişim, bilgi toplumu sektörü, bilgi toplumu ve çoklu ortam hizmetleri ile ilgilenir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Elektronik Yönetim Yüksek Konseyi

Elektronik Yönetim Yüksek Konseyi, 20 Mayıs 2005'te e-Devlet yönetim çerçevesi yapılanması kararı ile kurulmuştur. Önceden var olan Enformatik ve e-Yönetim Yüksek Konseyi'nin yerini almıştır. Elektronik Yönetim Yüksek Konseyi, tüm bakanlıklar ve merkezi yönetimi temsil eden yöneticilerden oluşur. Görevi İspanya merkezi yönetimi için e-Devlet stratejisi ve politikasının hazırlanması ve geliştirilmesidir. e-Devlet kapısı, elektronik ödeme, güvenli veri transferi ve 800'den fazla formun çevrimiçi sağlanması konusunda görev almıştır. Konsey, merkezi hükümette e-Devletin uygulanmasını yönetmek, koordine etmek ve izlemek ile görevlidir. Konsey ayrıca, e-Devlet sektörel komitesinde yer alır. Sektörel komite e-Devlet ile ilgili devlet, bölgesel ve yerel düzeyde olmak üzere üç seviyede işbirliği sağlanması ile görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Danışma Konseyi

e-Devlet Danışma Konseyi, Nisan 2006'da kurulmuştur. En az iki yılda bir toplanan konsey, kamu sektörü, sanayi ve sivil toplum uzmanları ile akademik temsilcilerden oluşur. Çalışma grubu olarak faaliyet gösteren konsey, Başbakanlığa e-Devletin İspanya'da gelişimi için danışmada bulunur. Danışma konseyinin amaçları: İspanya kamu yönetimi dönüşümünde BİT'in potansiyel rolünün değerlendirilmesi, dönüşümde sorunların belirlenmesi ve gelecek gelişmeler için bütünlük stratejinin oluşturulması için danışmanlık sağlanmasıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Genel Müdürlüğü

Kamu İşleyişi Bakanlığının parçası olan e-Devlet Genel Müdürlüğü, e-Devletin teşviki ile ilgili çalışmalar gerçekleştirir, eylem planlarını hazırlar, başarılı

çalışmaları yaygınlaştırır, tüm devlet düzeyinde işbirliğini sağlar ve e-Devletin gelişimi için gerekli araçlar konusunda farkındalığı artırır. Genel müdürlük ayrıca e-Devlet eylemlerini ölçmekle ve Elektronik Yönetim Yüksek Konseyi ve e-Devlet Sektörel Komitesi tarafından üretilen yönergelere dayanarak gerekli tavsiyeleri yayınlamakla görevlidir. Genel müdürlük aynı zamanda vatandaşlar ve işletmelerin kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması ile ilgilenir. Genel müdürlüğün diğer koordinasyon görevleri e-Devlet projeleri ve programlarının belirlenmesi, tasarlanması ve geliştirilmesi, devlet seviyelerinde (hükümet, bölgesel, yerel) kamu yönetim etkinliğinin artırılmasıdır. Teknolojik altyapının, sistemlerin, iletişim ağları ve genel hizmetlerin geliştirilmesi ve yönetimi bu görevleri gerektirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Yönetim için Bakanlık Komiteleri

2005’de e-Devlet yönetim çerçevesi kapsamında kurulan e-Yönetim için Bakanlık Komiteleri, merkezi bakanlıklarda BİT ve e-Devlet gelişmelerinin koordine edilmesi ile görevlidir. Karara göre tüm bakanlıklar, BİT ve e-Devlet konusunda uzun vadeli bakanlık stratejik planları hazırlamalı ve uygulamalıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Sektörel Komitesi

Komite 2004 yılından beri aktif olarak çalışmaktadır. 2007 yılında çıkan Kamu Hizmetlerine Vatandaşların Erişimi ile ilgili yasa, komitenin ülke genel yönetimi, özerk topluluklar ve e-Devlet alanında yerel yönetimler arasında işbirliği konusunda işbirliği için teknik birim olarak çalışır. e-Devlet Sektörel Komitesi’nin yeni rolü e-Yönetim yasası ile ilgili prensipler ve hedeflerin gerçekleşmesinin izlenmesidir. Özellikle, komite kamu yönetiminde uygulama ve sistemlerin birlikte çalışabilirliğini garanti etmek, İspanya’da e-Devlet gelişimi için eylem planlarını hazırlamak ile sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri Bakanlığı

İçişleri Bakanlığı, e-ID Kart Projesinin gerçekleştirilmesi ile görevlidir.

Red.es

Hükümete bağlı Red.es şirketi Sanayi, Turizm ve Ticaret Bakanlığındaki Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu’nun bir birimidir. Red.es’in görevi İspanya’da BİT kullanımını cesaretlendirmek, desteklemek ve izlemektir. Ayrıca, Red.es, bilgi toplumunun gelişimi için Avanza Planının uygulanması, ulusal telekomünikasyon ve

bilgi toplumu gelişiminin izlenmesi ve yerel yönetimlere danışma ve destek sağlanması görevlerinde yer alır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar ve Kamu Kurumları

Bakanlıklar ve kamu kurumları kendi alanları ile ilgili e-Devlet projelerinin uygulanmasında görev alır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

ASTIC

ASTIC, merkezi hükümette görevli olan BT uzmanları ve yöneticilerinin oluşturduğu profesyonel bir dernektir. Üyelerine e-Devlet projelerini geliştirmek ve uygulamak için destek ve bilgi hizmetleri sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Sayıştay

Sayıştay, devlet fonlarının toplanması ve kullanımını kontrol eder. Denetleme yanında kurumların kamu fonlarını kullanma konusunda yargılama görevi de bulunmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruma Kurumu

İspanya Veri Koruma Kurumu, merkezi yönetim ve özel sektörün veri koruma kanunlarını izleme ve uygulama kontrolü sağlamakla görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Kullanıcıları Avukatı

2007 yılında çıkarılan Vatandaşların Çevrimiçi Kamu Hizmetlerine Erişimi ile ilgili yasa, e-Devlet kullanıcıları avukatının görev almasını gerektirmiştir. Avukat, yasaya dayanarak vatandaşların kamu yönetiminde e-Hizmet kullanım haklarını denetler. e-Devlet kamu denetçisi olarak davranır. e-Devlet Kullanıcıları Avukatı, tüm yıl içerisindeki kullanıcı şikayet ve önerilerini rapor eder. Ayrıca, e-Devlet kullanıcı haklarını korumak için gerekli eylemler ve ölçümler sunar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Özerk Topluluklar

Bölgesel e-Devlet girişimleri, koordinasyondan sorumlu özerk topluluklar tarafından yönetilir ve koordine edilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar

Yerel e-Devlet girişimleri yerel yönetimler ve çoğunlukla bakanlıklar tarafından yönetilir ve koordine edilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

FEMP- İspanya Belediyeler ve İller Birliği

FEMP, küçük ve orta ölçekli işletmelere e-Devlet hizmetleri sunma konusunda yardımcı olmak aracılığıyla BİT platformu olarak kurulan Avanza Yerel Çözümler Platformu'nun bakımı ve geliştirilmesi ile görevlidir. Platforma erişim belediyelere ücretsiz olarak kullanılmaktadır. Proje anlaşmasına göre FEMP, katılımcı belediyelere teknik yardım ve eğitim sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.15 İsveç

Tablo 2.16 İsveç e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Maliye Bakanlığı	X					X			
e-Devlet Heyeti		X	X			X			
Yasal, Finansal ve Yönetimsel Hizmetler		X				X			
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X			X			
İsveç Kamu Yönetimi Kurumu					X	X			
Ulusal Posta ve Telekom Kurumu					X	X			
İsveç Ulusal Denetim Kurumu				X		X			
İsveç Veri Denetim Kurumu					X	X			
Vilayet Konseyleri ve Yerel Yönetimler	X	X	X			X			
İsveç Yerel Yönetimler ve Bölgeler					X			X	
Profesyonel Denetimciler				X		X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı, İsveç e-Devlet çalışmaları için politik sorumluluğu elinde bulundurmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Heyeti

e-Devlet Heyeti BİT konusunda ilgili olarak çalışan ana kamu kurumlarının yöneti-

cilerinden oluşur. e-Devlet Heyeti, daha önce aynı amaçla çalışan ve 2008'de kapatılan VERVA kurumunun yerini almıştır. Heyetin amacı e-Devletin gelişimine öncülük etmek ve e-Devlet eylem planının uygulanmasını sağlamaktır. e-Devlet heyeti, kamu yönetimindeki faaliyetleri düzenlemekle görevlidir. Özellikle heyetin amacı e-Devlet konularının önceliklendirilmesi ile kamu kurum ve kuruluşlarının kamu yönetimi açısından bireysel gayretlerini koordine edilmesidir. e-Heyetin misyonu şu şekilde özetlenmektedir:

- e-Devlet alanında kamu kurumları çalışmalarını için taslak strateji hazırlamak,
- e-Devlet projelerini koordine etmek, maliyet etkinliğini ve vatandaşlar, girişimler ve çalışanlar için projelerin etkisini izlemek,
- Devletin uluslararası düzeyde e-Devlet çalışmalarına yardımcı olarak, kamu yönetimi BT standardizasyonunu koordine etmek,
- Devlet, kamu kurumları, bölgeler, bakanlıklar ve işletmeler arasındaki etkileşimi güçlendirmek,
- Avrupa Birliği seviyesindeki e-Devlet işbirliğinde devlete yardımcı olmak (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yasal, Finansal ve Yönetimsel Hizmetler Kurumu (Kammarkollegiet)

Yasal, Finansal ve Yönetimsel Hizmetler Kurumu, BİT alanında kamu satın alımlarını yönetim ve koordine etmekle görevlidir. Ayrıca, elektronik tedarik konusunda kamu alanında yeni yöntemler üretmek ile görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurum ve Kuruluşları

Kamu kurum ve kuruluşları, kendi alanları ile ilgili kurumsal e-Devlet projelerini gerçekleştirmekle sorumludur. İsveç kamu kurumları yüksek seviyede yönetimsel özerkliğe sahiptir. Bu nedenle, kurumlara istenilen hizmet ve sonuçları üretmeleri için kullanacakları kaynaklara karar vermeleri konusunda yetki verilmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsveç Kamu Yönetimi Kurumu (Statskontoret)

İsveç Kamu Yönetimi Kurumu, devlete ve devlet kurumlarına kamu yönetimini modernize etmeleri için BİT alanında destek sağlamaktadır. Bu bağlamda, hükümetin

isteğine göre çalışmalar ve değerlendirmeler gerçekleştirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulusal Posta ve Telekom Kurumu (PTS)

PTS'nin misyonu İsveç'teki her bir vatandaşın verimli, karşılanabilir ve güvenilir hizmetlere erişiminin sağlanmasıdır. PTS, kamu otoritesidir, Sanayi, Çalışma ve İletişim Bakanlığına bağlıdır ve hükümet tarafından atanan yönetim kurulu tarafından yönetilir. PTS, aynı zamanda halka kalite sertifikaları sağlayan kurumlara denetleyici otorite konumdadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsveç Ulusal Denetim Kurumu

İsveç Ulusal Denetim Kurumu kamu kurumlarının yıllık muhasebe ve yönetim denetlemelerini yapmak, hükümet operasyonlarının verimlilik ve etkinliğini denetlemekle görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsveç Veri Denetim Kurumu

Veri denetim kurumu, bilgi toplumunda kişilerin gizliliğini korumakla görevlidir.

Vilayet Konseyleri ve Yerel Yönetimler

Yerel yönetim ilkesine paralel olarak, bölgesel ve yerel e-Devlet girişimleri, ilgili bölgesel ve yerel vilayet konseyleri ve yerel yönetimleri tarafından yönetilmektedir. Bölgesel ve yerel e-Devlet girişimleri, ilgili bölgesel ve yerel vilayet konseyleri ve yerel yönetimleri tarafından koordine edilmekte ve gerçekleştirilmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsveç Yerel Yönetimler ve Bölgeler Demeyi (SKL)

21 Mart 2007'den itibaren İsveç Yerel Yönetimler; (SALA) ve İsveç Ülke Konseyi Federasyonu (FCC) yeni ve birleşik bir federasyon olan İsveç Yerel Yönetimler ve Bölgeler Derneği (SKL)'ni kurmuştur. SKL, 290 yerel yönetim, 18 vilayet konseyi ve 2 bölgenin menfaatlerini temsil eder. Dernek, yerel yönetimi güçlendirmek ve üyelerinin çalışmalarını ile en iyi koşulları yaratmak için faaliyet gösterir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Profesyonel Denetimler

İsveç eyaletleri ve yerel konseyleri, denetim faaliyetlerini yönetmek amacıyla dışarıdan profesyonel denetim profesyonelleri ile anlaşma işlerini gerçekleştirecek politik denetçileri seçmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.16 İsviçre

Tablo 2.17 İsviçre e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Mer.
Federal BT Kurulu	X					X			
Maliye Bakanlığı						X			
IT Strateji Birimi	X	X				X			
Başbakanlık e-Devlet Bölümü		X				X			
Bölmeler arası Bilgi Toplumu Komitesi		X				X			
Proje Liderleri Organizasyonu			X				X		
e-Power					X				X
İstişare Kurulu	X					X			
İsviçre BT Birliği					X	X			
İsveç e-Devlet Mimarisi Topluluğu					X			X	
eCH Standardizasyon Dairesi					X		X		
BT, Sistemler ve Telekomünikasyon			X			X			
İsviçre Federal Denetim Dairesi				X		X			
Veri Koruması ve Bilgi Vekili					X	X			
Eyalet Birliği	X					X			
Eyalet Yöneticileri Birliği	X							X	
Eyalet Denetim Ofisleri				X		X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Federal BT Kurulu

Federal BT Kurulu, devlet yönetimindeki tüm BİT kullanımının genel stratejik sorumluluğa sahiptir. Kurul bakanlıklar arası bir organdır ve üyeleri bir başkan, her bir kamu kurumundan birer temsilci ve bir adet Federal Başbakanlık üyesinden oluşmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Federal Maliye Bakanlığı

Federal Maliye Bakanlığı, devlet yönetimindeki tüm BİT kullanımının genel stratejik sorumluluğuna sahiptir ancak Federal BT Kurulu'nun himayesi altında çalışmalarını sürdürmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

IT Strateji Birimi

IT Strateji Birimi, Federal BT Kurulu'nun idari ünitesidir. Organizasyonel bir ifadeyle, Maliye Bakanlığı'nın Genel Sekreteriyasının bir kısmını oluşturmaktadır. Amacı, e-Devlet Stratejisinin uygulanmasını ülke genelinde ve eyalet/belediye özelinde koordine etmektir. IT Strateji Birimi, Federal BT ihtiyaçlarını kesin ve açık olarak belirler ve gerekli değişikliklerin yapılması için Federal BT Kurulu'na başvurur. Uygun kontrol ölçüleriyle, Başbakanlık ve bakanlıklarda uygulamaların gerçekleştirildiğinden emin olur. Ayrıca, bölümler arası yürütülen proje ve programlara önyak olur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Başbakanlık e-Devlet Bölümü

Sanal Guichet Projesi olarak ortaya çıkan Web FCh, e-Devlet için tavsiye veren, hizmet ve etkinlik organizasyonudur. Web FCh, Konfederasyon, eyalet ve belediyelerin ortak bilgi platformu olan www.ch.ch internet portalini ve Federal Yönetiminin çevrimiçi portalini olan www.admin.ch'i işletmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bölümler arası Bilgi Toplumu Komitesi (IISC)

IISC, bilgi toplumu olma stratejisinin uygulanması için gerçekleştirilen çeşitli çalışmaları koordine eder ve başkanlık yapar. IISC'nin idari ünitesi olan Bilgi Toplumu Koordinasyon Hizmeti, Ulaştırma Bakanlığı'nın bir parçasıdır. IISC'nin yönetimi Ulaştırma Bakanlığı tarafından yürütülmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İstişare Kurulu

Konfederasyon, eyalet ve belediyelerden birer üst-düzey temsilcilerden oluşan İstişare Kurulu, e-Devlet stratejisinin koordine edilmiş bir şekilde uygulanmasından sorumludur. İstişare Kurulu başkanlığını Maliye Bakanı yürütmektedir. İstişare Kurulu iki birim tarafından desteklenmektedir:

- İsviçre e-Devlet Sekreteriyası: Komitenin idari ünitesi olarak çalışmaktadır ve IT Strateji Birimi'nin bir parçasıdır. Stratejinin uygulanmasını koordine eder.

- Yönetim Kurulu: İdari, özel sektör ve akademi alanlarından azami 9 uzmandan oluşmaktadır. İstişare Kurulu'na sekreteryaya ve e-Devlet çalışmalarında rol oynayan tüm organizasyonlara, teknik, hukuki ve organizasyonel konularda danışmanlık yapar. IT Strateji Birimi başkanı tarafından yönetilir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsviçre BT Birliği

Eyaletler arası danışman bir kurum olan İsviçre BT Birliği, kamu kurumları, federal şirketler, BT organizasyonlarından çeşitli üyeler içermektedir. Bünyesindeki kurumlar arasında ICT alanında işbirliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Özellikle, her çeşit bilgi, deneyim ve kaynağın sistematik bir şekilde paylaşılması için çalışmalarını sürdürmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsveç e-Devlet Mimarisi Topluluğu (SEAC)

Maliye Bakanlığı tarafından kurulmuş olan SEAC, sanayi, devlet yetkilileri ve akademinin bir araya geldiği bir platformdur. Amacı ise kamuda gelecek nesil BT yapılanması için prensipleri belirlemektir. İş dünyası ile kamu kurumları arasındaki iletişimin elektronik olarak yürütülmesi ve kamu kurumları arasında elektronik bilgi paylaşımının sağlanması için gerekli desteği vermektedir. İsviçre e-Devlet stratejisine göre, e-Devlet mimarisi vatandaşların kamu yöneticileriyle olan iletişimin elektronik yollarla gerçekleştirilmesini vurgulamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

eCH Standardizasyon Dairesi

eCH, e-Devlet standartlarını oluşturur ve gerekli duyuruları gerçekleştirir. Standartları adapte ederek, yetkililer arasında, yetkililer ile vatandaşlar arasında, yetkililer ile sanayi/araştırma merkezleri/kurumlar arasında elektronik işbirliğini sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

BT, Sistemler ve Telekomünikasyon Dairesi

FOITT, Başbakanlık, Çevre Bakanlığı, Ulaştırma Bakanlığı, Enerji ve İletişim Bakanlığı ve Maliye Bakanlığındaki bölümler için hizmet sağlayıcı olarak rol oynamaktadır. Özellikle, internet erişimi, mesajlaşma, işlem güvenliği ve telekomünikasyon gibi alanlarda devlet genelinde bölümler arası hizmet sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İsviçre Federal Denetim Dairesi

İsviçre Federal Denetim Dairesi, Konfederasyonun en üst derecedeki denetleyici

birimidir. Federal Meclis ve Federal Konsey'e destek veren bağımsız bir birimdir ve yalnızca Federal Anayasa ve kanunlar tarafından sınırlandırılmıştır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Veri Koruması ve Bilgi Vekili

FDPIC, idari olarak Başbakanlık'a bağlıdır. FDPIC, eşitli kurumları (örn. eyaletteki kurumlar, özel kurumlar) denetleyerek gerekli tavsiyelerde bulunur ve tasarı halindeki kanunlar hakkında fikir verir ve kamuyu bilgilendirir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Eyalet Birliği (CCG)

Eyalet üyelerinden oluşan CCG, eyaletler arası işbirliğini desteklemek amacıyla. Genel rolü ise mevcut bilginin eyaletlere bildirilmesi ve önemli yerel konularda Konfederasyon ve eyaletler arası iletişimi sağlamaktır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Eyalet Yöneticileri Birliği

Eyalet Yöneticileri Birliği, Başbakanlık'tan, eyaletlerden ve Lihtenştayn Prensiğinden katılımcı liderlerden oluşmaktadır ve üyelerine zorluğu artan bir çevrede üyelerin sorumluluklarını yerine getirmeleri için temel hizmetler sunarak yardımcı olmaktadır. Eyaletlerin çoğu e-Devlet sorumluluğunu Başbakanlığa devrettiği için Eyalet Yöneticileri Birliği İsviçre'deki e-Devlet uygulamasının gerçekleşmesi açısından önemli bir yere sahiptir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Eyalet Denetim Ofisleri

Eyaletler kendi finansmanından ve süreçlerinden sorumludur kendi denetim ofisleri bulunmaktadır. Federal Ofis, sadece eyaletlere fon aktarıldığında denetçilerle ilgilenmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.17 İzlanda

Tablo 2.18 İzlanda e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Mer.
Başbakanlık Dairesi	X					X			
Bilgi Toplumu Komisyonu		X				X			
Devlet Daireleri			X			X			
İzlanda Bilginin Koruması Ünitesi							X		
Yerel Yönetimler Derneği			X					X	

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Başbakanlık Dairesi

e-Devlet strateji ve politikaları strateji dokümanlarını yayınlamaktan sorumlu olan Başbakanlık Dairesi tarafından belirlenmektedir. İzlanda'nın e-Devlet çalışmalarına olan genel yaklaşımı, politikaların merkezden üretilmesi ancak uygulamanın tek merkezden bağımsız, dağınık bir şekilde gerçekleştirilmesidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilgi Toplumu Komisyonu

e-Devlet politikaları, Bilgi Toplumu Komisyonu olarak adlandırılan bir yönetim kurulu tarafından koordine edilmektedir ve Başbakanlık Dairesi himayesindedir. Aynı zamanda, stratejinin ana hedeflerinin yerine getirilmesi için kamu kurumları tarafından yürütülen çalışmalara da destek olmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Daireleri

Rol ve alanlarına göre e-Devlet stratejisinin uygulanması devlet daireleri (bakanlıklar) tarafından yürütülmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İzlanda Bilginin Koruması Ünitesi (DPA)

DPA, mahkeme kararı olmadan kişisel bilgilerin işlendiği kurumları kabul etmek/onaylamakla sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yerel Yönetimler Demeği

İzlanda, bağımsız ancak Ulaştırma Bakanlığı'nın denetiminde olan 79 belediyeden oluşmaktadır. Yerel Yönetimler Derneği, yerel yönetimlerin işbirliği için bir araya geldiği bir platformdur ve bu platformda sağlık, eğitim, altyapı gibi konular görüşülür (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.18 Japonya

Tablo 2.19 Japonya e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
BT Strateji Merkezi	X					X			
Hükümet Program Yönetim Ofisi (GPMO)				X		X			
Program Yönetim Ofisi (PMO)	X		X	X		X			
Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Konseyi				X		X			
Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Yardımcı					X	X			
e-Devlet Değerlendirme Komitesi							X		

Kaynak: TÜSİAD, 2010

BT Strateji Merkezi

BT Strateji Merkezi, Japonya'nın küresel BT ilerleme için çabalarını temsil etmek üzere Kabine içerisinde kurulmuştur. Merkezin amaçları tüm Japon vatandaşlarının BT gelişimlerinden yararlanmasını sağlamak ve Japonya'nın uluslararası yarışta ilerlemesini sağlayacak ölçümler geliştirmektir. Amaçlarına paralel olarak merkez, ülke BT stratejilerini geliştirmektedir. BT Strateji Merkezine Başbakan başkanlık eder. Merkezin katılımcıları tüm bakanlıklardan ve özel sektörden olmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Hükümet Program Yönetim Ofisi (GPMO)

GPMO, bakanlıklar arasında iş süreçleri ve sistemleri alanlarında optimizasyon için

girişimleri değerlendirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Program Yönetim Ofisi (PMO)

Her bakanlık altında program yönetim ofisi (PMO) kurulmuştur. CIO bakanı tarafından yönetilen PMO, projeleri planlama, geliştirme, uygulama ve değerlendirmeden sorumludur. Asistan CIO Konseyinden danışma ve destek alınmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Konseyi

BT Strateji Merkezi altında kurulan Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Konseyi, bakanlıkların BT yöneticileri katılımından oluşmuştur. Konsey, devlet içerisinde işbirliği girişimlerini kabul eden ana organdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Yardımcı Konseyi

Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Yardımcı Konseyi, Üst Düzey Bilgi Yöneticileri Konseyi altında kurulmuştur. Yardımcı konseyde bulunan dış uzmanlar tüm bakanlıklar ve kurumlar için teknik danışmanlık sağlamaktadır. Konseyin misyonu optimizasyon planı ile bakanlık bilgi yöneticilerini iş analizinde desteklemektir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Değerlendirme Komitesi

Haziran 2006'da BT Strateji Merkezi altında e-Devlet Değerlendirme Komitesi kurulmuştur. Dış BT uzmanlarından oluşan komitenin rolleri bakanlıkların iş süreçleri ve sistem optimizasyonunun harcama ve kazançların analiz edilerek değerlendirilmesi, sistem planlama, geliştirme, uygulama ve değerlendirme için gerekli danışma sağlama ve her bakanlık altındaki program yönetim ofisi faaliyetlerini değerlendirmedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.19 Kanada

Tablo 2.20 Kanada e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Maliye Bakanlığı	X					X			
Üst Düzey Bilgi Yönetim Birimi	X	X				X			
Kanada Çevrimiçi Hükümet Proje Ofisi		X	X			X			
Danışma Heyeti					X			X	
Kanada Bilgi Teknoloji Hizmetleri Birimi			X			X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

2000 yılında, bilgi ve hizmetlerin İnternet aracılığıyla sağlanmasını öngören Kanada Çevrimiçi Hükümet (GOL) programı başlatılmıştır. Maliye Bakanlığı, hükümet düzeyinde bu programın liderlik görevini üstlenmiştir. Maliye Bakanlığı, hükümet için yönetim politikalarının üretilmesi ile görevlidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Maliye Bakanlığı Sekretaryası (TBS) Üst Düzey Bilgi Yönetim Birimi (CIOB)

Maliye Bakanlığı Sekretaryası (TBS) Üst Düzey Bilgi Yönetim Birimi (CIOB), hükümet düzeyinde bilgi yönetimi ve bilgi teknolojileri ile ilgili planlama ve standartlardan sorumludur. Birime GOL programının gerçekleştirilmesi için liderlik ve koordinasyon görevi verilmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

GOL Proje Ofisi

GOL Programı kapsamındaki projelerin gerçekleştirilmesi için proje ofisi kurulmuştur. Ofis, komiteler ve kamu kurumları ile ortak çalışmalar yürütmektedir. Ofis, hükümetin politikalarının yönetiminden sorumlu komite tarafından desteklenmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Danışma Heyeti

Maliye Bakanlığı tarafından 2001 yılında bağımsız dış bir Danışma Heyeti kurul-

muştur. Danışma Heyeti, kamu hizmetlerinin Kanada vatandaşlarının ve işletmelerinin ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte olmasının sağlanması için danışma ve öneriler sunmaktadır. Heyet, Kanada'nın tüm bölgelerini temsil eden özel sektör, gönüllü kuruluşlar ve üniversite temsilcilerinden oluşmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kanada Bilgi Teknoloji Hizmetleri Birimi

GOL programının koordinasyonu ve uygulanması Kamu İşleri ve Kamu Hizmetleri altında çalışan Kanada Bilgi Teknoloji Hizmetleri Birimi (PWGSC) tarafından gerçekleştirilmektedir. PWGSC, hükümetin temel hizmet kurumudur ve GOL programında önemli rol alır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.20 Kore Cumhuriyeti (Güney Kore)

Tablo 2.21Kore Cumhuriyeti (Güney Kore) e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Kamu Yönetimi ve İçişleri Bakanlığı	X	X		X		X			
Başbakanlık Devlet İnnovasyon Komitesi	X			X		X			
Kamu Kurum ve Kuruluşları			X			X			
Üst Düzey Bilgi Yönetim Konseyi	X	X				X			
MOGAHA e-Devlet Merkezi	X		X		X				X
Ulusal Bilgi Toplumu Kurumu (NIA)					X	X			
Kore Yazılım Geliştirme Kurumu (KIPA)			X			X			
Kore e-Ticaret Enstitüsü (KIEC)	X		X			X			
e-Devlet Öğrenme Merkezi					X	X			
Kore Yerel Bilgi Demeği			X		X			X	
KAIST Bilgi Tabanlı e-Devlet Araştırma	X	X			X				X

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Kamu Yönetimi ve İçişleri Bakanlığı (MOGAHA)

Kamu Yönetimi ve İçişleri Bakanlığı (MOGAHA) Kore e-Devlet projeleri için yönetici kurumdur. Bakanlık, merkezi kamu kurumları tarafından yürütülen e-Devlet projelerinin yönetim ve izlemesinden sorumludur. Ayrıca, bakanlık e-Devlet ile ilgili güvenlik sistemlerinin, ortak standartların ve yasal çerçevenin geliştirilmesinden sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Başbakanlık Devlet İnovasyon Komitesi (PCGID)

Başbakanlık Devlet İnovasyon Komitesi (PCGID), Kore e-Devlet vizyonunu geliştirmiştir. Komite, 31 e-Devlet yol haritası girişimini seçmiş ve bu projelerin performanslarını değerlendirmekten sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurum ve Kuruluşları

Kamu kurum ve kuruluşları, kurumları seviyesindeki e-Devlet projeleri için kendi eylem planlarını geliştirmek ve uygulamak ile sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Üst Düzey Bilgi Yönetim Konseyi

Üst Düzey Bilgi Yönetim Konseyi 1988 yılından beri e-Devlet projelerinin başarılı olarak uygulanması için görevlidir. Konseye Kamu Yönetimi ve İçişleri Bakanı başkanlık etmektedir. Üst Düzey Bilgi Yönetim Konseyi ile Kore hükümeti e-Devlet ile ilgili danışma ve koordinasyon fonksiyonlarını yerine getirmektedir. Yönetim bilgi ve kaynak yönetimi gerçekleştirmekte, e-Devlet politikası geliştirmekte ve uygulamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

MOGAHA e-Devlet Merkezi

MOGAHA e-Devlet Merkezin görevleri e-Devlet politikalarının geliştirilmesi ve uygulanması, yönetim bilgi ve kaynaklarının ortak kullanımı, çoklu kurum e-Devlet projelerinin izlenmesi ve e-Devlet projelerinin değerlendirilmesidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulusal Bilgi Toplumu Kurumu (NIA)

Ulusal Bilgi Toplumu Kurumu (NIA) hükümet destekli bir birimdir. NIA, e-Devlet projeleri için teknik destek ve politik danışmanlık sunmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kore Yazılım Geliştirme Kurumu (KIPA)

1988'de kurulmuş olan Kore Yazılım Geliştirme Kamu Kurumu (KIPA) yazılım

alanındaki temel altyapının geliştirilmesi ile görevlidir. Özellikle, 2002 yılından itibaren e-Devlet kurulum teknolojisi ve diğer ülkelere uzmanlık sağlamaktadır. KIPA, e-Devlet geliştirme ve uygulama isteyen ülkelere fizibilite çalışmaları sağlamakta ve e-Devlet uygulamalarını kıyaslamak için her ülkeden ana politika üreticileri ile görüşmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kore e-Ticaret Enstitüsü (KIEC)

Kore hükümeti tarafından e-Ticaret yasasına uygun olarak Kore e-Ticaret Enstitüsü (KIEC) kurulmuştur. Enstitünün amacı Kore'nin e-İşletme ortamının sürekli değişen küresel trendlere uyumlu olmasının sağlanmasıdır. KIEC, Kore'de e-İşletme için gerekli altyapıyı sağlamakta, politika araştırması, standartlar ve teknoloji gelişimi gibi çeşitli projeler yürütmektedir. KIEC ayrıca e-İşletmenin ilerlemesi için e-Ticaret Kaynak Merkezi (ECRC) ve e-Ticaret Uzlaştırma Komitesini çalıştırmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Devlet Öğrenme Merkezi

Kore e-Devlet alanında öncü ülkelerden biridir. Bilgi tabanlı eğitimde 30 yıldan fazla uzmanlık tecrübesine dayanarak, e-Devlet Öğrenme Merkezi Kore'nin BT imajının geliştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Temel devlet eğitim kurumu olan merkez, diğer eğitim kurumlarından farklı olarak profesyonel bir eğitim sunmaktadır. Merkez kamu çalışanlarına e-Devlet ve bilgi teknolojileri konusunda eğitimler vermektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kore Yerel Bilgi Demeği

Kore Yerel Bilgi Derneği (KALI), yerel bilgi teknolojileri için uzman bir kurumdur. KALI İçişleri Bakanlığı'nın ve yerel otoritelerin enformatik projelerini desteklemektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

KAIST Bilgi Tabanlı e-Devlet Araştırma Merkezi (KeGRC)

Planlama ve Bütçe Bakanlığı'nın desteği ile KAIST İşletme Okulu tarafından 2002 yılında KAIST Bilgi Tabanlı e-Devlet Araştırma Merkezi (KeGRC) kurulmuştur. KeGRC'nin misyonu bilgi transferi, özel ve kamu kurumları ile işbirliği, ve e-Devletin kamu çalışanları tarafından farkındalığı ile e-Devletin başarılı çıkışının sağlanmasıdır. Merkez sürekli olarak aşağıdaki konularla ilgili çalışmaları gerçekleştirmektedir:

- Bilgi tabanlı e-Devletin gerçekleşmesi,

- e-Devlet için yol haritasının planlanması,
- e-Devlet ile ilgili yüksek değer katan faydaların belirlenmesi (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

2.4.21 Lüksemburg

Tablo 2.22 Lüksemburg e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Kamu Hizmetleri ve İdari Reform	X	X				X			
e-Lüksemburg Hizmeti		X			X	X			
Enformatik Merkezi			X		X	X			
Sayıştay				X		X			
Ulusal Veri Koruma Komisyonu					X	X			
Lüksemburg Bakanlıkları	X		X			X			
Toplumsal Enformatik Yönetim Derneği		X						X	
Lüksemburg Şehirler ve Yerel İdareler		X						X	

Kaynak TÜSİAD, 2010

Kamu Hizmetleri ve İdari Reform Bakanlığı

Lüksemburg'da e-Devlet politika ve stratejisinden sorumlu kurum Kamu Hizmetleri ve İdari Reform Bakanlığı'dır. Kamu Hizmetleri ve İdari Reform Bakanlığı, e-Devlet çalışmalarını koordine eder. Bu güne kadar, pek çok bakanlıklardan oluşan ve Kamu Hizmetleri Bakanlığı tarafından başkanlık edilen Eyalet Modernizasyon Koordinasyon Komitesi tarafından desteklenmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

e-Lüksemburg Hizmeti

e-Lüksemburg Hizmeti, e-Devlet ve bilgi toplumunu destekleyen kavramsal ve yönetsel işlerin gerçekleştirilmesi ile sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Enformatik Merkezi

Enformatik merkezi, Lüksemburg ulusal e-Devlet altyapısını geliştirmek ve bakımını sağlamaktan sorumludur. e-Devlet altyapısı için RACINE ağı geliştirilmiştir.

Sayıştay

Sayıştay, ülkenin gelir ve harcamalarıyla ilgili yasal ve düzenlemeleri izlemekte ve ayrıca kamu fonlarının kullanımını kontrol etmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulusal Veri Koruma Komisyonu

Aralık 2002'de kurulan Ulusal Veri Koruma Komisyonu (CNDP), bağımsız bir kurum olup, kişisel verilerin işlenmesinin kontrolü ve veri korumanın yasalara uygunluğunu garanti etmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Lüksemburg Bakanlıkları

Lüksemburg Bakanlıkları, İşçileri Bakanlığı otoritesi altındadır.

Toplumsal Enformatik Yönetim Demeği (SIGI)

Toplumsal Enformatik Yönetim Derneği, genel sistemlerin geliştirilmesi ile değişim ve yeniden kullanım çözümleri ve iyi uygulamaların geliştirilmesi ile ilgili BT hizmet sağlayıcısıdır. Lüksemburg'daki 116 yerel yönetimden 103'ü SIGI üyesidir ve BT hizmetlerinden (nüfus kayıtları, ölüm doğum ve evlenme kayıtları, elektronik kayıtlar, vergi kartlar, vb.), belgelendirme ve yönetsel muhasebeden yararlanmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Lüksemburg Şehirler ve Yerel İdareler Birliği

Lüksemburg Şehirler ve Yerel İdareler Birliği (Syvicol), Lüksemburg bakanlıklarının temsilci birimidir. Merkezi hükümete karşı yerel idarelerin haklarını korur ve bakanlıklara yönetim ve reform gibi pek çok alanda teknik destek sağlar. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

2.4.22 Norveç

Tablo 2.23 Norveç e-Devlet yönetiminde görev alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar. Mer.
Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı	X					X			
Yenileme ve BİT Departmanı	X	X			X	X			
e-Devlet Koordinasyon Birimi		X				X			
Kamu İdaresi Hizmetleri			X			X			
Kamu Yönetimi ve e-Devlet Kurumu					X	X			
Norveç Bilgi Güvenliği Merkezi					X	X			
Norveç Sayıştay Başkanlığı Dairesi				X		X			
Gizlilik Hakkının Korunması Komisyonu					X		X		
Norveç Bilgi Müfettişlik Dairesi					X	X			
Gizlilik ile İlgili Şikayet Başvuru Makamı					X	X			
Bölgesel ve Yerel Makamlar	X		X			X			
Norveç Bölgesel ve Yerel Kurumlar					X			X	

Kaynak TÜSİAD, 2010

Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı

Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı, siyasi düzeyde BT kullanımının geliştirilmesi ve koordine edilmesiyle alakalı ulusal politikadan sorumludur. Bakanlık aynı zamanda, devleti daha verimli ve hizmet odaklı kılabilmek için gerekli ölçümleri gerçekleştirmekten sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Yenileme ve BİT Departmanı

Yenileme ve BİT Departmanı, Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı bünyesinde, Bakanlık kamu sektörünün yenilenmesi, BİT'in kamu alanında yaygınlaştırılması ve BİT politikasının yönetilmesi sorumluluklarının yerine getirilmesinden sorumludur. Yenileme ve BİT Departmanı, yönetim bölümüyle BT politikaları bölümlerinin birleştirilmesiyle oluşturulmuştur. Departman aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır:

- Toplumda BİT Bölümü
- Müdüriyet Politikası Ünitesi
- Ekonomik Analiz Ünitesi
- Onarım Bölümü (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

e-Devlet Koordinasyon Birimi

Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı altında çalışmalarını sürdüren e-Devlet Koordinasyon Birimi danışman bir birimdir ve 14 kamu kurumu başkanı ve 2 belediye temsilcisinden oluşmaktadır. Vatandaş odaklı hizmetlerin kalitesinin artırılması, bilgi ve iş gelişiminin desteklenmesi ve kamu kaynaklarının daha verimli kullanılması amacıyla kamu sektöründe elektronik etkileşiminin artırılması amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu İdaresi Hizmetleri

Maliyet etkin ortak görevlerle, belediyeler arasında sinerji oluşturmayı amaçlamaktadır ve Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı'na karşı sorumluluk altındadır. Aynı zamanda yeni e-Devlet Portalinden (Government.no) sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Yönetimi ve e-Devlet Kurumu (DIFI)

DIFI, Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı emrinde çalışmalarını yürütmektedir. Kamu sektöründe verimliliği arttırmak, şeffaflığı sağlamak ve kullanıcı odaklı olmayı başarmak için yardımcı rol oynamaktadır. Diğer hedefleri şunlardır:

- Kamu yetkilileri ve kamu hizmetleri arasında koordinasyonu sağlayarak, kamu kuruluşlarının organizasyonunu ve liderliğini geliştirmek,
- Kamu sektöründeki yeniden yapılanma sürecine destek olmak,
- Düzgün bir ulusal bilgi politikası geliştirmek,
- Eksiksiz bir kamu tedarik usul oluşturmak (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Norveç Bilgi Güvenliği Merkezi (NorSIS)

NorSIS, Norveç genelinde yürütülen çeşitli BİT güvenliği etkinliklerinin koordinasyonundan sorumludur. Merkez, kurum ve kuruluşlardan bilgi güvenliği konusunda raporlar alarak Norveç BİT sistemlerine karşı tehlikelerle ilgili çalışmalarını sürdürmektedir. NorSIS'in oluşturulması, toplumun BİT karşısında savunmasızlığının azaltılması stratejisinin bir parçasıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Norveç Sayıştay Başkanlığı Dairesi

Norveç Sayıştay Başkanlığı Dairesi, öz kaynakların ve varlıkların, Norveç parlamentosunun verdiği kararlarla uyumlu bir şekilde kullanımı ve yönetilmesini kontrol eder. Devletteki tüm finansal aktivitelerin kontrol edilmesi, izlenmesi ve danışmanlığından sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Gizlilik Hakkının Korunması Komisyonu

Gizlilik Hakkının Korunması Komisyonu, teknolojik ilerlemeler karşısında kişisel verileri korumanın saldırılara karşı savunmasızlığını incelemek ve gizlilik hakkının güçlenmesi ve korunması konusunda öneriler sunmakla yükümlüdür (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Norveç Bilgi Müfettişlik Dairesi

Norveç Bilgi Müfettişlik Dairesi, bilginin korunması ile ilgili yasaların uygulanması ile görevlendirilmiş bağımsız bir idari birimdir. Organizasyonların kişisel veri üzerinde gerçekleştirdikleri işlemlerin uygunluğunu kontrol eder ve kişisel gizliliğin korunması ile ilgili konularda önerilerde bulunur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Gizlilik ile İlgili Şikâyet Başvuru Makamı

Şikâyet Başvuru Makamı, Norveç Bilgi Müfettişlik Dairesi tarafından alınan kararlara karşı itirazları kabul eden makamdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bölgesel ve Yerel Makamlar

Norveç'te e-Devlet çalışmaları tek merkezden yönetilmek yerine, 430 belediye ve 19 ilçede paylaşılmıştır ve her belediye/ilçe BİT alanında bağımsız olarak karar verici sorumluluğa sahiptir. Bölgesel ve yerel kurumlar kendi güç ve yetkileri dâhilinde projeler yürütmektedirler (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Norveç Bölgesel ve Yerel Kurumlar Derneği (KS)

KS üyeleriyle beraber çalışarak BİT gelişimine aşağıdaki konularda katkı sağlamayı hedeflemektedir:

- Belediyelerin merkezi otoritelerle, sağlayıcılarla ve diğer çıkar gruplarıyla olan ilgisini bağını korunması,
- Bilgi paylaşımı, çözümlerin entegrasyonu ve ortak araçlar ile ilgili standartların ve gereksinim belirtimlerinin geliştirilmesi,

- Önerge, teklif, kıyaslama, yönerge hazırlanma ve deneyim paylaşımı ağları kurma gibi yöntemlerle belediyelerin yeterlik ve gücünün artırılmasına destek sağlanması,

Norveç Bölgesel ve Yerel Kurumlar Derneği, e-Devlet Koordinasyon Birimi'ne katılım sağlar ve Kamu İdaresi ve Reform Bakanlığı ile düzenli olarak siyasi ve idari seviyelerde toplantılar gerçekleştirir. Ayrıca, BİT alanında çalışmalarını sürdürerek farklı devlet birimlerine ve diğer bakanlıklardaki çalışma komitelerine katılım sağlamaktadır. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

2.4.23 Singapur

Tablo 2.24 Singapur e-Devlet Yönetiminde Görev alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
Maliye Bakanlığı	X					X			
Infocomm Geliştirme Kurumu	X		X			X			
e-Vatandaş Konseyi	X						X		
Kamu Hizmetleri BİT Komitesi	X				X		X		
Bakanlıklar			X			X			
CIO Forum		X						X	

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Maliye Bakanlığı

Maliye Bakanlığı, Singapur'daki e-Devlet programının genel sahibidir. Kamu sektöründeki BİT politikalarını ve merkezi olarak yürütülen BİT altyapı ve hizmetlerinin birçoğunun yöneticisidir. Maliye Bakanı, kamudan ve özel sektörden temsilcilerin oluşturduğu e-Devlet Danışma Kurulu'na başkanlık yapar. Söz konusu Kurul, e-Devlet alanındaki küresel eğilimler ve bu eğilimlerin Singapur'daki etkileri üzerine önerilerde bulunmasının yanı sıra, uygulama çabasının arttırılabileceği alanlarda devlete geri dönüş sağlar (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Infocomm Geliştirme Kurumu

Infocomm Geliştirme Kurumu (IDA), devletin teknoloji ve bilgiyle ilgili konularda sorumlu birimdir. IDA'nın görevleri:

- Teknik öneri ve tavsiyeler sağlamak,
- BİT politikalarını, standartlarını ve süreçlerini tanımlama ve desteklemek,
- Merkezi BİT altyapısını yönetme ve tavsiyelerde bulunmak,
- Merkezi BİT projelerini yönetmek.

Bu kurumun alt üniteleri şunlardır:

- **Planlama ve Politika Geliştirme**
Ulusal bilgi ve iletişim ile ilgili planları, politikaları ve teknoloji yol haritalarını hazırlamakla görevlidir.
- **Rekabet Gelişimi ve Düzenlemesi**
Görevi düzenleyici bir taslak hazırlayarak adil ve dengeli bir rekabet ortamı oluşturmaktır.
- **Sanayi Gelişimi**
Bilgi ve iletişim sanayisinin ve insan gücünün gelişmesini sağlamak ve iş dünyasında ve toplumda bilgi ve iletişim teknolojilerinin adaptasyonunu kolaylaştırmakla yükümlüdür.
- **e-Devlet için CIO**
e-Devlet planlarını tasarlamak ve devlette bilgi ve iletişim sistemlerinin uygulanmasını gerçekleştirmekle sorumludur.
- **e-Vatandaş Konseyi**
e-Vatandaş Konseyi, e-Kent Başkanları arasında iletişimi ve işbirliğini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Çeşitli birimler tarafından sunulan bilgi ve hizmetler e-Kent adıyla çeşitli kümelerde toplanmıştır. e-Kent'ler e-Kent başkanı tarafından kontrol edilir, başkanın görevi e-Kent'lerin gelişmesine ön ayak olmaktır. Başkan genellikle o küme içinde en fazla sayıda hizmet sunan bakanlığın başkanından seçilir.
Konsey, e-Vatandaş portalı için genel politikalar ve eğilimler üzerine karar vermektedir. e-Vatandaş portalı devlet tarafından sunulan tüm bilgi ve hizmetlere tek noktadan çevrimiçi erişim sağlamaktadır. e-Vatandaş

Konseyi Maliye Bakanı tarafından yönetilmektedir ve 8 tane üye Bakanı bünyesinde barındırmaktadır. Her bir bakan e-Şehir Başkanı olarak görevlendirilmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Hizmetleri BİT Komitesi

Kamu Hizmetleri BİT Komitesi Bakanlar, Müsteşar Yardımcıları ve Yönetim Kurulu CEO'larından oluşmaktadır. Komitenin ana amacı, BİT kullanımıyla devlet genelinde gerçekleşen kurumsal dönüşümün stratejisini belirlemektir. Güncel teknolojilerin kurumsal dönüşümde kullanılmasına ön ayak olmasının yanı sıra, e-Devlet girişimlerinin uygulanmasında danışmanlık sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bakanlıklar

Bakanlıklar ve diğer kamu kurum ve kuruluşları, kendi kurumlarındaki BİT altyapısı ve hizmetlerinden sorumludurlar. Görevleri:

- Kurumun BİT'ten yararlanma vizyonunu açıkça ortaya koymak,
- BİT politikalarını, standartları, projeleri, mevcut sistemleri ve altyapıyı devletle uyumlu kılmak ve kurumun iş gereksinimlerini ve önceliklerini göz önünde bulundurmak,
- BİT girişimlerinin planlanmasında ve önceliklendirilmesinde liderlik sağlamak,
- BİT girişimlerinin uygulanması için gerekli yönetim, insan gücü ve mali kaynağın sağlandığından emin olmak (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

CIO Forum

CIO Forum, devlet kurumları arasındaki işbirliğini güçlendirmek amacıyla oluşturulmuştur ve en iyi örnek uygulamaların kurumlar arasında paylaşılmasına aracı olmaktadır. Aynı zamanda, merkezdeki karar vericilere, e-Devlet girişimleri ile ilgili geri dönüş sağlama gibi bir işleve de sahiptir. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

2.4.24 Tayvan

Tablo 2.25 Tayvan e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Grubu	STÖ	Ar.Merk.
İdari Birim	X					X			
Ekonomik Planlama ve Gelişim Konseyi	X	X		X		X			
Bilim ve Teknoloji Danışma Grubu									
Ulaştırma Bakanlığı	X			X		X			
İçişleri Bakanlığı	X			X		X			
Ekonomi Bakanlığı	X			X		X			
Araştırma, Geliştirme ve Değerlendirme	X			X			X		

Kaynak: TÜSİAD, 2010

İdari Birim

İdari Birim Tayvan'ın e-Devlet Yönetiminde en üst düzey birim olarak belirlenmiştir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ekonomik Planlama ve Gelişim Konseyi (CEPD)

İdari Birime danışma olarak görev veren CEPD;

- Ulusal ekonomik gelişim için planlama yapma,
- İdari Birime gönderilen projeleri, önerileri ve programları değerlendirme,
- İlgili kamu kurumlarının ekonomik planlama aktivitelerini koordine etme,
- Projeler, ölçümler ve programların uygulanmasını izleme ile görevlidir.

CEPD, danışmanlık fonksiyonunu tarafsız çalışarak, diğer kurumların önerilerini göz önüne alarak ve İdari birimin karar vermesini destekleyerek gerçekleştirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilim ve Teknoloji Danışma Grubu

Ülke çapında bilgi ve teknolojinin gelişimi için İdari Birim tarafından bakanlıklar, konseyler ve ilgili kurumlara yönlendirici olması için Bilim ve Teknoloji Gelişim Programı yayınlanmıştır. Bilim ve Teknoloji Danışma Kurulu Başbakanlığa bağlı

olarak kurulmuştur. Bilim ve teknoloji alanlarında uluslararası ün yapmış liderler Başbakanlığa ve bakanlara BT konularında danışma sağlamak amacıyla danışma kuruluna davet edilmektedir. Danışma kurulunun etkin çalışması için Bilim ve Teknoloji Danışma Grubu kurulmuştur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Ulaştırma Bakanlığı

Ulaştırma Bakanlığı, tüm ulaştırma ve iletişim faaliyetleri ve işletmelerini yönetmekle sorumludur. Bakanlık, strateji belirleme, yasalar ve düzenlemeler geliştirme, ulaştırma alanındaki denetlemeleri gerçekleştirme ile sorumludur (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

İçişleri Bakanlığı

İçişleri Bakanlığı, ulusal içişleri ile ilgili yönetimden sorumludur. Görevleri nüfus, toprak, askerlik, sosyal refah, yerel yönetim sistemleri, barış, afet ve kurtarma konuları ile ilgilenir. Bakanlık, halkın haklarını, refahını ve ulusal gelişimin her alanının yakından izlemektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Maliye Bakanlığı

Liberalleşme, globalleşme ve teknolojik inovasyonun hızlanması ile Tayvan uluslararası yarışta büyük bir baskı altındadır. Günümüz çağı, devletlerin iş gelişimi için misyonu ve görevi olmasını gerektirmektedir. Ulusal ekonomi yönetimi ile görevli olan Maliye Bakanlığı, çeşitli ekonomi politikaları geliştirirken Tayvan'ın ekonomik gelişiminde rekabet gücü kazandırmak amacıyla işletmeleri değerlendirmektedir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Araştırma, Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonu

Araştırma, Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonu, politika araştırma ve uygulamasından, planlama, kontrol, değerlendirme, bilgi yönetimi ve hükümet yayınları yönetiminden sorumludur. (TÜSİAD, 2010, s. EK-C)

2.4.25 Yeni Zelanda

Tablo 2.26 Yeni Zelanda – e-Devlet Yönetiminde Görev Alan Kurumlar

	ROL					TÜR			
	Strateji	Koordinasyon	Uygulama	Denetim	Destek	Kamu	Çalışma Gaiibu	STÖ	Ar.Merk.
Devlet Hizmetleri Bakanlığı	X					X			
Milletvekili Komisyonu, Bilgi ve İletişim		X				X			
Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)	X	X	X	X		X			
Devlet Hizmetleri Komisyonu (SSC)	X	X	X	X			X		
Kamu Kurumları			X			X			

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Devlet Hizmetleri Bakanlığı

Yeni Zelanda’da e-Devletin başarılı sunulmasından sorumlu bakanlık Devlet Hizmetleri Bakanlığıdır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Milletvekili Komisyonu, Bilgi ve İletişim Teknolojileri

Milletvekili komisyonunun rolü e-Devlet programının sunulmasının yönetilmesidir. Komisyon ayrıca, programın kabul edilebilirliğinin garanti edilmesi için üst düzey yöneticiler ve kamu kurumları müdürleri ile yakın çalışmaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Birimi

BİT biriminde çalışan personel teknik BT, politika ve strateji geliştirme, ilişki yönetimi ve proje yönetimi becerilerine sahiptir. Birimin kapasitesi projelere göre değişiklik göstermektedir. Birimde Devlet Hizmetleri Komisyonu çalışanları, kamu kurumları çalışanları, e-Devlet projelerini yöneten departman çalışanları ve sözleşmeli personel birlikte çalışmaktadır. Yerel yönetim personelini ve diğer pek çok kamu hizmetlileri e-Devlet programının uygulanması ve sunulması için zaman, tecrübe ve kaynaklarını ayırmaktadır. Ayrıca, kamu sektöründe bilgi ve fikirlerin

transferi için resmi ağlar bulunmaktadır. Bu ağlar e-Devletin sunumu konusunda işbirliği için kamu kurumlarına olanak sağlamaktadır (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Devlet Hizmetleri Komisyonu (SSC)

Devlet Hizmetleri Komisyonu (SSC) e-Devlet için devlet amaçlarının belirlenmesi ve başarılması konusunda temel rol üstlenmiştir. e-Devlet Programı kapsamında Devlet Hizmetleri Komisyonuna aşağıdaki görevler verilmiştir:

Strateji: e-Devlet stratejisi, destekleyici politikalar, standartlar ve yönergelerin geliştirilmesi ve yönetimi.

Liderlik: e-Devlet vizyonunun kamu kurumları tarafından kavranmasını kolaylaştırmak.

İşbirliği: Kamu kurumları arasında işbirliği olanaklarını belirleme; bilgi yönetimi ve teknoloji yatırımını destekleme; kurumlar arası işbirliğini sağlama.

Politika: Devlet hizmetleri bakanlığına e-Devlet politika danışması sağlamak.

İzleme: e-Devlet vizyonunu gerçekleştirme adına ilerlemeyi izlemek (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

Kamu Kurumları

e-Devletin sunumu, tüm kamu kurumlarının SSC ile işbirliği ile birlikte görevidir (TÜSİAD, 2010, s. EK-C).

3-TÜRKİYE'DE e-DEVLET UYGULAMALARI ve YÖNETİM MODELLERİ

3.1 Türkiye'de e-Devlet Çalışmaları

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de e-Devletin gelişimi farklı aşamalar izlemiştir. Bilgi toplumu olma yolunda e-Devlete geçiş aşamaları yıllar itibariyle şu sırayla ilerlemiştir:

- Türkiye'de kamuda 1990'ların başından itibaren bilişim teknolojileri yardımıyla kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli sağlanması konusunda çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.
- 1993 Dünya Bankası, Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu kabul edilmiştir.
- 1998-2002 Başbakanlık, KAMU-NET açılmıştır. Başbakanlığın 1998/13 sayılı genelgesi ile kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması amacıyla Başbakanlık Müsteşarının başkanlığında kamu kurum ve kuruluşlarının katılımı ile Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu oluşturulmuştur. Kurul, 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" girişimi kapsamında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı altında çalışmalarını sürdürmüştür.
- 1998 yılında e-Ticaret Koordinasyon Kurulu, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararıyla, Dış Ticaret Müsteşarlığının koordinasyonunda ülkemizde elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla oluşturulmuştur. Kurul, 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" girişiminin altında çalışmalara devam etmiştir. Kurul bünyesinde oluşturulan hukuk, teknik ve finans çalışma grupları tarafından elektronik ticaretin geliştirilmesine yönelik raporlar hazırlanarak öneriler ortaya konmuştur (TBD, e-Devlet Üst Yapısı, Mayıs 2010).
- 1999 Ulaştırma Bakanlığı-TÜBİTAK, TUENA, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı oluşturulmuştur. TUENA ile Türkiye'nin enformasyon politikalarının belirlenmesi amacıyla enformasyon teknolojileri

altyapı ve kullanımı, bu alandaki düzenlemeler ve yönelimler gibi alanlarda dünyadaki genel eğilimler ile Türkiye'nin geleceğine dönük olarak vizyon, hedefler ve kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur. (TBD, e-Devlet Üst Yapısı, Mayıs 2010)

- MERNİS projesi kapsamında 2000 yılında tüm vatandaşlara kimlik numarası verilmiştir.
- 2000 yılında UYAP projesi başlatılmış, yargı sisteminin elektronik ortama taşınmasına başlanmıştır.
- Mayıs 2002 Türkiye Bilişim Şurası toplanmıştır (EROĞLU, 2013, s. 27).

Bu gelişmeler çerçevesinde Türkiye'de e-Devlet uygulamalarına yön veren temel uygulamalar aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

3.1.1 e-Türkiye Girişimi

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümünü hedefleyen e-Türkiye Girişimi T.C. Başbakanlık Teşkilatı tarafından 2001-2002 tarihleri arasında yürütülmüştür. Girişim çerçevesinde aşağıdaki konular üzerinde mutabakata varılmıştır:

1. Proje ve uygulamalarda, herhangi bir teknoloji tercihini öne çıkartmayan ve teknolojik bağımlılık yaratmayan çözümlerin benimsenmesi,
2. Vatandaş odaklı uygulamaların öncelikle gerçekleştirilmesi,
3. Açık standarda dayalı ürün/hizmetlerin alınması,
4. Tekrarlı ve birbiriyle örtüşen yatırımlardan kaçınılması,
5. Uygulama projelerinin uygulanabilirlik etütlerine dayandırılması,
6. Veri paylaşımını esas alan bütünleşik sistemlerin kurulması,
7. Uygulama projelerine pilot uygulamalarla başlanıp, bu aşamanın sonuçları doğrultusunda ulusal düzeyde yaygınlaştırılması,
8. Herhangi bir kamu kurumunun kendi bünyesinde yürütülmesi mümkün olmayan projelerin genel koordinatör birim tarafından yürütülmesi,
9. Projelerde kişisel bilgilerin korunması ve ağ güvenliğinin teminat altına alınması,
10. Yapılan tüm çalışmaların, izleme ve değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi ve bunlara göre ortaya çıkan istatistikî verilerin ve sonuçların duyurulması,

11. İyi bir model oluşturarak, ilgili tüm kesimlerin işleyişlere etkin katılımının sağlanması; bu amaçla, yürütülen tüm proje ve uygulamaların; vatandaşlara, iş dünyasına, kamu kurumlarına, üniversitelere ve sivil toplum örgütlerine mümkün olan en etkin araçlar kullanılarak aktarılması, elde edilen sonuçların dönemselsel olarak kamuoyu ile paylaşılması, temel ilke olarak belirlenmiştir (DPT, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004, 2004, s. 5,6).

Amacı bilgi toplumuna dönüşüm ve e-Avrupa Eylem Planı'nın ülkemize uyarlanması olan e-Türkiye Girişimi için 13 çalışma grubu kurulmuş ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık yüzünden oluşturulan eylem planı uygulanamamıştır (BTD, 2013c, s. 102).

3.1.2 e-Dönüşüm Türkiye Projesi

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Türkiye'nin elektronik dönüşüm sürecindeki çalışmalar içerisinde en kapsamlı olanıdır. Bu projeye yönelik çalışmalar devam etmektedir. Proje kapsamında ilk çalışma 30 Kasım 2003'de yayımlanan genelge (e-Dönüşüm Türkiye Acil Eylem Planı Genelgesi, 2003) ile aşağıdaki maddelerdeki Acil Eylem Planının uygulamaya konulmasıdır (EROĞLU, 2013).

- 1- Emeğe dayalı toplumdaki bilgi toplumuna; geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte yol haritası teşkil edecek "Bilgi Toplumu Stratejisi",
- 2- Düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği "Hukuki Altyapı",
- 3- Hizmetlerin sunulacağı "Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği",
- 4- Bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücünün planlamasına ve yetiştirilmesine yönelik eylemlerin yer aldığı "Eğitim ve İnsan Kaynakları",
- 5- Hizmetlerin elektronik ortamda, bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasını hedefleyen "e-Devlet",
- 6- Kurumların birlikte çalışabilir, entegre hizmetler sunmalarına yönelik çalışmalara referans sağlayacak "Standartlar",
- 7- e-Avrupa'da da önemle üzerinde durulan alanlardan "e-Sağlık",
- 8- e-İş ile e-Ticaretin büyüüp, gelişebileceği, KOBİ'leri içerecek şekilde yaygınlaşacağı ortamın hazırlanmasına ilişkin çalışmaları kapsayan "e-

Ticaret” (DPT, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004, 2004, s. 6)

2003/48 sayılı Genelge ile de DPT (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı) projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (EROĞLU, 2013, s. 30)

Bilgi Toplumu Dairesine bağlı e-Dönüşüm Türkiye girişimi çerçevesinde kurulan 8 adet çalışma grubu çalışmalarını sonucu KDEP (Kısa Dönem Eylem Planı) hazırlanmıştır ve planın takibi için e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. KDEP’in sonuçlanmasını takiben 2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı oluşturulmuş ve 2005 Eylem Planı’nın uygulanmasının ardından 2006’da 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır.

DPT Müsteşar Yardımcısı Başkanlığında, eylemlerden sorumlu Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulmuştur. 2007’de e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu meslek kuruluşları ve STK temsilcilerini içerecek şekilde yeniden yapılandırılmıştır (BTD, 2013c, s. 102).

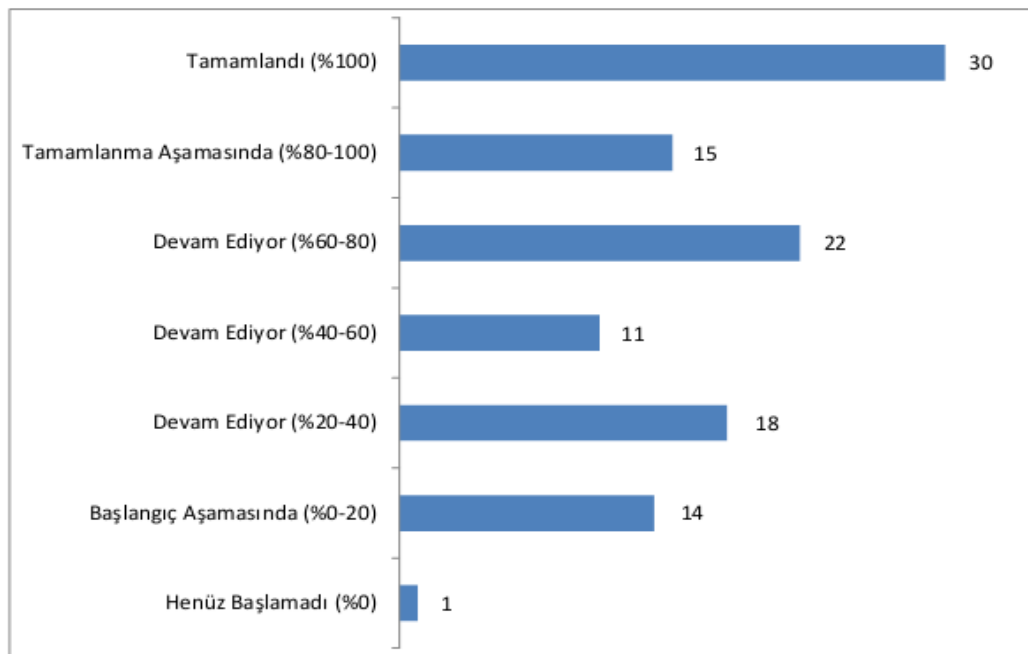
Bilgi Toplumu Stratejisi ile 4 aktör grubuna yönelik belirlenen 7 temel stratejik öncelik eksenindeki strateji, hedef ve eylemler ortaya konmuştur. Kamu kesimi, özel kesim, bireyler ve bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünü kapsayan stratejik öncelik alanları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- 1) Sosyal Dönüşüm: 14 Eylem
- 2) Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu: 12 Eylem
- 3) Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü: 41 Eylem
- 4) Kamu Yönetiminde Modernizasyon: 21 Eylem
- 5) Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü: 13 Eylem
- 6) Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri: 7 Eylem
- 7) Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi: 3 Eylem

2013 yılında Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı tarafından

yayınlanan “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu”na göre Şekil 3.1’de Haziran 2012 itibarıyla eylemlerden; 30’u tamamlanmış, 15’i tamamlanma aşamasında, 51’inin çalışmalarına devam edilmekte ve 14’ü başlangıç aşamasındadır. 1 eyleme ise başlanamamıştır (BTD, 2013b).

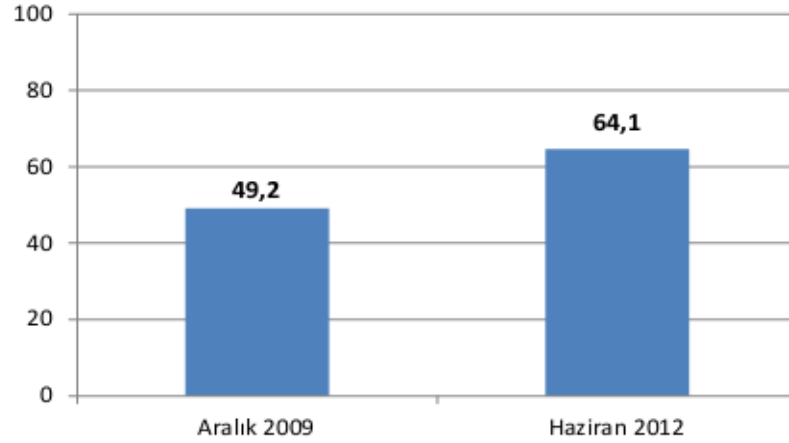
Şekil 2.1 Eylemlerin Tamamlanma Seviyeleri İtibarıyla Durumu



Kaynak: Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu, 2013

Eylemlerin ortalama başarı oranları Aralık 2009 ve Haziran 2012 itibarıyla Şekil 3.2’de yer almaktadır. Buna göre, Aralık 2009 itibarıyla Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı V. Değerlendirme Raporu sonuçlarına göre elde edilen yüzde 49,2’lik başarı oranı Eylem Planının son uygulanma yılı ve Haziran 2012’ye kadar geçen dönem içerisinde belirgin bir artış göstererek yüzde 64,1’e yükselmiştir (BTD, 2013b, s. 70).

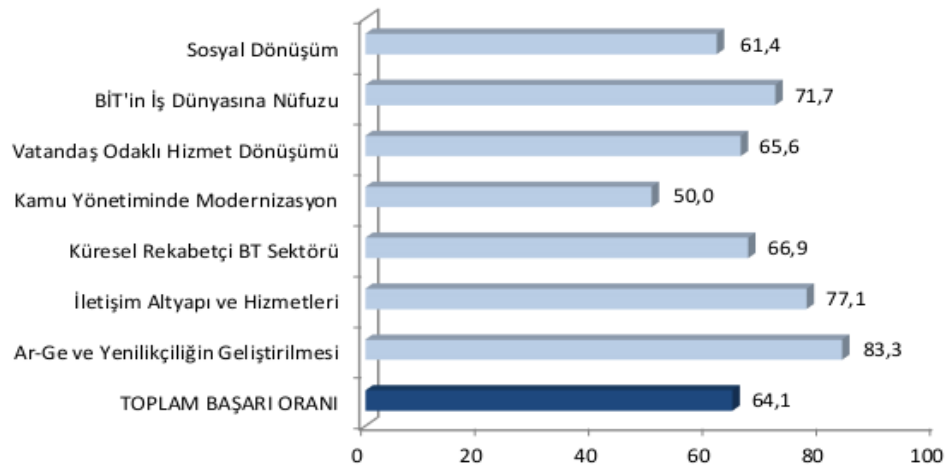
Şekil 3.2 Eylem Planı Başarı Oranı (Yüzde)



Kaynak: Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu, 2013

Eylemleri eksenler itibarıyla incelendiğinde Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Desteklenmesi, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri ve Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu alanları sırasıyla yüzde 83,3, yüzde 77,1 ve yüzde 71,7 başarı oranları ile en yüksek eksenler olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu Yönetiminde Modernizasyon ise yüzde 50 ile en başarısız eksen olmuştur (BTD, 2013b).

Şekil 3.3 Haziran 2012 İtibarıyla Eksenler Başarı Oranları



Kaynak: Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu, 2013

e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2007’de “Başbakanlık e-Devlet Danışma Kurulu” kurulmuş ve e-Devlet projelerinin öncelikleri yeniden belirlenmiştir. Bu yönde çalışmalar için “e-Devlet Mevzuat Grubu” kurulmuş ve mevzuatta düzenlemeler yapılmıştır. Mevzuat Grubu tarafından temel amacı kamu kurum ve kuruluşlarının mevzuatlarının hizmetlerin elektronik ortamda sunumuna engel olan unsurlardan arındırılması, elektronik ortamda hizmet sunumunun yaygınlaştırılması ve hizmetlerin hızlandırılması olan “e-Devlet hizmetlerinin düzenlenmesi ve kamu hizmetlerinin hızlandırılması hakkında kanun tasarısı ile bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılmasına dair kanun tasarısı” hazırlanmıştır. Tasarı ile davalara ilişkin usul işlemleri, vize ve pasaport başvuruları, bazı noterlik işlemleri, sağlık hizmetleri, güvenli elektronik imzanın mali sektörde kullanımı konusunda kolaylıklar getirilmesi de amaçlanmıştır. Ancak bu yasa tasarısı üst kuruldan geçip yasalaşamamıştır.

Yargı alanında 2008 yılında adli yazışmaların UYAP kapsamında yapılması zorunlu hale getirilmiş, 2009 yılında kamu e-Hizmetlerinin birlikte çalışmaları konusunda başarılı örnekler gözlemlenmiş; SEÇSİS (Seçim Sistemi Otomasyonu Projesi) ve MERNİS’in birlikte çalışmaları sayesinde seçmen kaydı işlemleri elektronik ortama taşınmıştır.

e-Devlet Kapısı projesiyle ilgili ise 2005 yılında Türk Telekom görevlendirilmiştir. 2006’da Türk Telekom’un özelleştirilmesiyle projenin sorumluluğu TÜRKİSAT’a devredilmiş, 18 Aralık 2008’de de e-Devlet Kapısı açılmıştır (EROĞLU, 2013, s. 30-31)

3.1.3 Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri

TÜBİTAK Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun 13 Aralık 2000 tarihli toplantısında, refah toplumuna ulaşma sürecinde bilim ve teknolojiye etkin bir araç olarak yararlanılmasını sağlamak üzere, 2003-2023 yılları için Türkiye’nin Bilim ve Teknoloji Stratejileri Belgesi’nin hazırlanmasına karar verilmiştir. Konuyla ilgili gerekli ön çalışmalar yapıldıktan sonra, 24 Aralık 2001 tarihli Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, Projenin adı "Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji

Stratejileri" olarak belirlenmiştir. Vizyon 2023 Projesinin, ilgili kurum ve kuruluşlarla eşgüdüm içinde yürütülmesi görevi TÜBİTAK'a verilmiştir. Hazırlanan bu proje ile: Bilim ve teknolojiye hâkim, teknolojiyi bilinçli kullanan ve yeni teknolojiler üretebilen, teknolojik gelişmeleri toplumsal ve ekonomik faydaya dönüştürme yeteneği kazanmış bir "refah toplumu" oluşturulması istenmektedir (EROĞLU, 2013, s. 31,32).

Projenin çalışma kapsamı aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Türkiye'nin bilim ve teknoloji alanında mevcut konumunun ve durumunun saptanması,
- Dünyada bilim ve teknoloji alanındaki yapılan çalışmaların saptanması,
- Türkiye'nin 2023 hedefleri bağlamında, bilim ve teknoloji taleplerinin belirlenmesi,
- Bu hedeflere ulaşılabilmesi için gerekli stratejik değer taşıyan teknolojilerinin saptanması.
- Bu teknolojilerin geliştirilmesi ve/veya edinilmesine yönelik politikaların önerilmesi.

Aşağıdaki projelere Vizyon 2023 Bilim ve Teknoloji Stratejileri çalışmaları kapsamında başlanmıştır:

1. Teknoloji Öngörü Projesi,
2. Ulusal Teknoloji Envanteri Projesi,
3. Türk Araştırmacılar Envanteri Projesi,
4. Ulusal AR-GE Altyapısı Projesi.

3.1.4 2010 Yılı ve Sonrasındaki Gelişmeler

2011 yılında Ulaştırma Bakanlığı yerine Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı kurulurken e-Devlet hizmetlerinin koordinasyonu görevi Haberleşme Genel Müdürlüğü'ne 1 Kasım 2011 tarihinde 28102 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" kapsamında verilmiştir. KHK ile Haberleşme Genel Müdürlüğü kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin koordinasyonunu sağlamaktan

sorumlu kılınmıştır. “ Madde 13 ç) Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esaslar ile bu hizmetlere ilişkin eylem planlarını hazırlamak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri hazırlamak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek.”

1983 yılında kurulan, üyeleri arasında Başbakan, bakanlar, bilim ve teknoloji konusunda görev yapan kamu kurumlarının üst düzey yöneticileri bulunan, Türkiye'nin uzun vadeli bilim ve teknoloji politikalarını belirlemekle görevli Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) yakın dönemde e-Devlet hizmetleri stratejisinde daha aktif bir rol üstlenmektedir. 2013 Ocak ayında yapılan 25.BTYK kararları arasında “e-Devlet Organizasyonu Yönetim Modeli Çalışmalarının Yapılması” konusunda Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, görevlendirilmiştir. Bakanlığın Başbakanlık, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, TÜBİTAK, TÜRKSAT gibi paydaşlarla birlikte çalışarak bu çalışmanın sonuçlarını BTYK'nın 26. toplantısında görüşülecek şekilde hazırlamasına karar verilmiştir. Bu yönetim modeli çalışmalarına başlangıç etmesi için bir kuruluş şeması toplantı raporları arasında paylaşılmıştır. Bu şemada BTYK'ya politika belirleme, BTYK'ya bağlı e-Devlet Koordinasyon Kurulu'na eşgüdüm, bakanlıklar dâhilinde kurulacak teknik danışmanlık birimlerine teknoloji danışmanlığı, bakanlık dâhilinde kurulacak olan e-Dönüşüm koordinatörlerine ise bu konuda stratejiyi özel sektörden kamu tarafından onaylanmış şirketlerle birlikte uygulama yetkisi verilmiştir. (BTD, 2013c, s. 18)

Ayrıca e-Devletin gelişmesinde önemli rol oynayacağı düşünülen Ulusal Veri Merkezi projesi BTYK tarafından [2013/104] “Ulusal Veri Merkezi Çalışmalarının Yapılması” no'lu kararı çerçevesinde Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına verilmiştir.

“Kamu kurumlarının veri merkezlerinin birleştirilmesine yönelik hukuki, teknik ve idari yapılanma modelinin oluşturulmasına ve Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezi'nin kurulması çalışmalarının yapılmasına karar verilmiştir.”

Bu karar ile Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı sorumlu kuruluş, Başbakanlık, Kalkınma Bakanlığı, TÜBİTAK ve TÜRKSAT ise ortak çalışmaların yapılacağı ilgili kuruluşlar olarak belirlenmiştir.

Yine bu dönemde pek çok yeni e-Devlet uygulaması hayata geçirilmiştir. 2010 yılı itibariyle yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerini elektronik ortama taşıyan MERSİS' in pilot uygulaması Mersin'de başlatılmıştır. 2013 yılı itibariyle MERSİS yurt çapında kullanılmaya başlanmıştır.

Kurumlar arası yazışmaların elektronik ortama taşınması konusundaki e-yazışma projesinin teknolojik altyapısı 2011 Eylül ayında tamamlanmıştır ve 2012 itibariyle proje 6 kurumda pilot çalışma kapsamında kullanılmaktadır(Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı)

Kayıtlı Elektronik Posta hizmetlerine ilişkin mevzuat da 2011 yılında tamamlanmış ve 2012 yılında PTT ilk Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı olarak yetkilendirilmiştir. (BTD, 2013c) 2014 yılı itibarı ile PTT, Noterler Birliği Vakfı'na ait TNB KEP ve tek özel girişim olan TÜRKKEP olmak üzere 3 akredite kurum tarafından KEP hizmeti sağlanmaktadır.

Yine 2011 yılda tüm tapu kayıtları TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi) merkezi veri tabanına aktarılmış, taşınmazlarla ilgili işlemlerin taşınmazların bağlı olduğu tapu sicil müdürlüğü dışında da yapılabilmesi sağlanmıştır. (EROĞLU, 2013)

3.2 Türkiye e-Devlet Yönetim Modelleri

Bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalar, yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gerekliliğini ortaya çıkarmasıyla birlikte, 3 Ocak 2003 tarihinde hazırlanan Acil Eylem Planı'nda Kamu Yönetimi Reformu başlığı altında e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık

Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonunu yürütmek, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejileri belirlemek üzere 2003 yılı Mart ayında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur.

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefinin vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunmak; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmak olduğu belirtilmiştir.

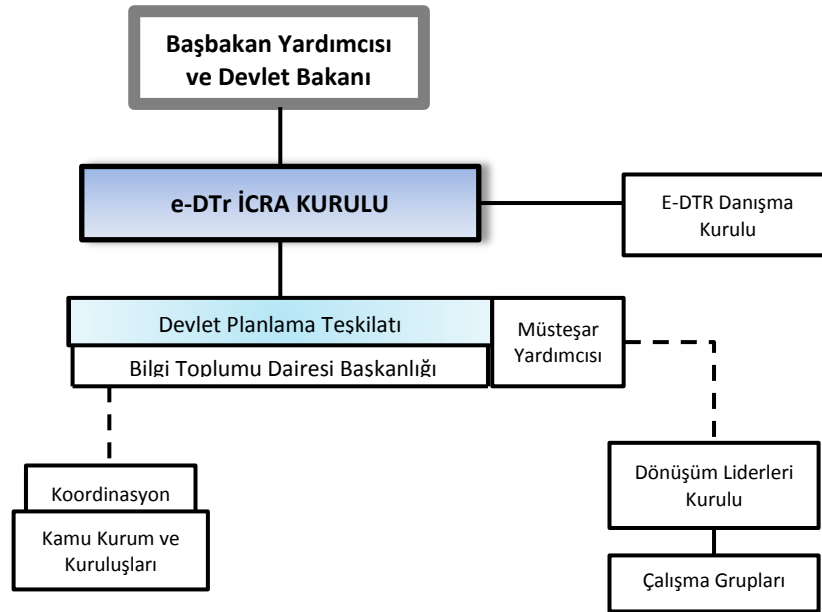
e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar, Kısa Dönem Eylem Planı'nın (KDEP) hazırlanması ile sonuçlanmıştır. Bunun ardından, 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya sokulmuştur. Söz konusu Genelge ile e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. Kurul'un sekretaryaya hizmetleri DPT Müsteşarlığınca yürütülmektedir. Yapılan çalışmalarla 2005 Eylem Planı hazırlanmış ve uygulanmıştır. 2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında 2005-2006 yıllarında Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Eylem Planı hazırlanmıştır.

Bilgi Toplumu Stratejisinin etkin şekilde hayata geçirilmesi için ortak bir platform teşkil etmek üzere 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulmuştur. Söz konusu Genelge ile e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun üyesi Bakan ve üst düzey bürokrat sayısı ile katılımcı kamu ve sivil toplum kuruluşu temsilcileri artırılarak, İcra Kurulunun yapısı güçlendirilmiştir.

Özetle, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2003/12 ve 2003/48 sayılı Genelgelerle oluşturulan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması, 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden yapılandırılmıştır. Bu kapsamda, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde görev alması öngörülen başlıca kurumsal yapılar olarak e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Devlet Planlama Teşkilatı,

Dönüşüm Liderleri Kurulu, e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu ve Türksat A.Ş. yer almaktadır (Bkz. Şekil 3.4). Buna göre;

Şekil 3.4 e-Dönüşüm Türkiye Projesi e-Devlet Yönetim Modeli



Kaynak: TÜSİAD, 2010

- **e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu:** Projenin yürütülmesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirme sorumludur. Kurulda 9 üye görev almaktadır: DPT'nin bağlı olduğu Devlet Bakanı, Milli Eğitim Bakanı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık Müsteşarı, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı, Maliye Bakanlığı Müsteşarı, DPT Müsteşarı ve konuyla ilgili olarak görevlendirilecek bir Başbakanlık Başmüşaviri (TÜSİAD, 2010).

Kurul toplantılarına; TÜBİTAK Başkanı, Telekomünikasyon Kurumu Başkanı, KOSGEB Başkanı, TÜRKSAT A.Ş Genel Müdürü, Dönüşüm Liderleri Kurulu Başkanı ve e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu Başkanı ile TÜSİAD, TOBB, Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), Türkiye Bilişim Derneği (TBD), Yazılım

Sanayicileri Derneği (YASAD) ve Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜBİSAD) başkanları da katılmaktadır (TÜSİAD, 2010).

- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT): Projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi görevini yürütmektedir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT Müsteşarlığı bünyesinde 2003 yılı Mart ayında Bilgi Toplumuna Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 8 Haziran 2011 Tarihli ve 27958 Sayılı Resmî Gazete yayınlanarak yürürlüğe giren 641 sayılı “Kalkınma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile DPT Kalkınma Bakanlığı olarak yeniden yapılandırılmıştır (TÜSİAD, 2010).
- Dönüşüm Liderleri Kurulu: Kurumlar arası işbirliğinin temini ile ortak ilke ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde stratejinin etkin şekilde hayata geçirilmesi için ortak bir platform niteliğindedir. Kurul, bakanlıkların yanı sıra, Bilgi Toplumuna Stratejisi eki Eylem Planında yer alan eylemlerden sorumlu kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulu tarafından belirlenecek üniversite ve belediyelerin temsilcilerinden oluşur. Kurula DPT Müsteşar Yardımcısı başkanlık etmektedir (TÜSİAD, 2010).
- e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu: Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm çalışmalarında ve Bilgi Toplumuna Stratejisinin uygulanması sürecinde kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, üniversiteler, özel sektör ve ilgili sivil toplum kuruluşlarının görüş ve önerilerinin ortak bir zeminde paylaşılması ve değerlendirilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Kurula bir STK temsilcisi başkanlık etmektedir (TÜSİAD, 2010).
- TÜRKSAT A.Ş. : 24 Mart 2006 tarih ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Başbakanlık adına e-Devlet Kapısının kurulması ve işletilmesi ile görevlendirilmiştir (TÜSİAD, 2010).

Daha sonraki çalışmalar da Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu tarafından e-Devlet için Kurumsal Yapılanma Modelleri tartışılmış ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamındaki yönetim modeli geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmalar sonucu 4 farklı model ortaya çıkmıştır. Bunlar sırasıyla şu şekildedir:

Model 1:

Mevcut Yapıda Öngörülen Değişiklik

Modelde siyasi sahiplenme anlamında Başbakanın daha aktif görev alacağı bir yapı öngörülmektedir. Ayrıca Bilgi Toplumu Ajansının kurulması ile tek merkezden koordinasyonun sağlanması amaçlanmıştır, tüm e-Dönüşüm konularının tek bir merkezden koordinasyonudur. Bir diğer değişiklik öngörüsü kaynak tahsisinde kaynağın belirlenen strateji ve önceliklere göre Bilgi Toplumu Ajansı tarafından dağıtımını yapılmasıdır (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Değiştirilecek ve Yeni Oluşturulacak Birimler

“İcra Kurulu” yerine Başbakan başkanlığında “Bilgi Toplumu Yönlendirme Kurulu” kurulması düşünülmüştür. Bu Kurulun oluşumunda, mevcut İcra Kurulu üyeleri arasına Adalet Bakanı ve Bilgi Toplumu Ajansı Başkanı eklenilmesi ön görülmüştür. Merkezi koordinasyon, politika belirleme, ilerlemenin izlenmesi ve raporlama, özel sektör ile işbirliği, ortak hizmetlerin -özel sektörden- temini, bilgi teknolojileri alanında kamu alımları için kural belirleme, tanıtım ve eğitim gibi e-dönüşüme ilişkin tüm işlevleri yerine getirecek Bilgi Toplumu Ajansı (Ajans) kurulması önerilmektedir. Mevcut durumda TÜRKSAT A.Ş.’ye verilmiş olan e-Devlet Kapısının işletilmesi, yine TÜRKSAT tarafından yürütülmesi önerilmektedir. Ancak, e-devlete ilişkin söz konusu işlevlerin dış kaynak kullanımı ile başka şirketlerden hizmet alımıyla Bilgi Toplumu Ajansı tarafından teminin sağlanması öngörülmüştür (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Kaynak Tahsis Yöntemi

Maliye Bakanlığı ve DPT görüşleri alınarak ve bilgi toplumu stratejilerine uyumlu

şekilde Ajans tarafından kaynak tahsisi yapılması öngörülmektedir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Mevzuat Değişikliği İhtiyacı

- Bilgi Toplumu Ajansı kurulması öngörüldüğünden bunun için bir kanun hazırlanacaktır.
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi koordinasyonu için DPT Müsteşarlığının görevlendirildiği 2003/12 sayılı Genelge ve kurumsal yapılanmayı düzenleyen 2007/7 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılacaktır.
- Öngörülen kurumsal yapılanma modeli hazırlanacak yeni kanuna yansıtılacaktır.
- Halen TBMM’de bulunan Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanunu çıkartılacaktır.
- Bilgi güvenliği konusunda, Ulusal Bilgi Güvenliği Kanunu çıkartılacaktır. (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008)

Şekil 3.5 Model 1

FONKSİYON	AKTÖRLER
Siyasi Liderlik	Başbakan
Politika Belirleme / Genel Koordinasyon	<p>Bilgi Toplumu Yönlendirme Kurulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Başbakan başkanlığında, mevcut İcra Kurulu üyeleri, Adalet Bakanı ve Ajans Başkanı - Yılda üç kez toplanır. - Sekreteryasını Ajans yapar. - Strateji ve politika belirler, uygulamayı değerlendirir ve yönlendirir, gerekli tedbir/tadilat kararlarını alır.
Uygulama (Tanıtım)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Bilgi Toplumu Ajansı</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merkezi koordinasyon, politika belirleme, ilerlemeyi takip ve raporlama, özel sektör ile işbirliği, ortak hizmetlerin özel sektörden temini, kamu alımları için kural belirleme, tanıtım ve eğitim - Promosyon Ajansı modelinden eleman alımı, bütçe, özel sektöre iş yaptırma, vb. </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>TÜRKSAT A.Ş.</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-Devlet Kapısının işletilmesi - Kamu kurumlarına yönelik ortak hizmetlerin sunumu (veri merkezi, felaket kurtarma merkezi, çağrı merkezi, vb.) </div> </div>
Danışma	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Dönüşüm Liderleri Kurulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mevcut katılımcılar - e-Devlet Hizmetleri Birim Başkanı Kurula başkanlık eder - Kurumlar arası ortak çalışma - Yılda 3 kez toplanır (Yönlendirme Kurulu öncesi) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Danışma Kurulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve diğer katılımcılara açık bir danışma platformu </div> </div>
Kaynak Tahsisi	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;"> <p>Bilgi Toplumu Ajansı</p> <p>Maliye Bakanlığı ve DPT görüşleri alınarak ve Stratejiye uyumlu olarak Ajans tarafından kaynak tahsisi yapılır (Bütçeden kaynak aktarılacak)</p> </div>
Değerlendirme	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;"> <p>Bilgi Toplumu Ajansı</p> <ul style="list-style-type: none"> - Değerlendirmelerini Yönlendirme Kuruluna sunar </div>
Güvenlik / Kişisel Veriler	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Kişisel Verileri Koruma Kurulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - TBMM'de bulunan Kanunun yasalaşmasını müteakip kurulacaktır - İlgili AB Direktifinde tanımlanan özelliklerde, Başbakanlığa bağlı </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Bilgi Güvenliği Kurumu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yeni kurulacak - Kanunu hazırlanacak - Bilgi sistemleri güvenliği konusunda standart belirleyecek - Danışmanlık, denetleme, destek, veri paylaşımı </div> </div>

Kaynak: Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008

Model 2:

Mevcut Yapıda Öngörülen Değişiklik

Bu modelde e-Devletin siyasi liderliğini Başbakanın yapması öngörülmüştür. İkinci olarak; Bilişim Teknolojileri ve e-Devlet ile ilgili üst düzey politikaları geliştirmek, uygulamada kurumlar arası merkezi koordinasyonu sağlamak, kamuda ortak hizmetleri yürütmek, kurumların önereceği projeleri incelemek ve denetimleri yapmak üzere Bilişim Teknolojileri ve e-Devlet Ajansı kurulması öngörülmüştür (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Değişecek ve Yeni Oluşturulacak Birimler

Politikaların geliştirilmesi, uygulamanın takibi ve kaynak tahsisi gibi konuların Başbakanlığa devredilmesi önerildiğinden, bu modelde DPT Bilgi Toplumu dairesinin kaldırılması planlanmıştır. Ayrıca, E-Dönüşüm İcra Kurulunun da kaldırılması amaçlanmıştır. Ortak ve sürekli hizmetleri yürütmek üzere Ajans bünyesinde Bilgi Teknolojileri ve e-Devlet A.Ş kurulması ve TÜBİTAK ve TÜRKSAT'ın ilgili fonksiyonlarının bu şirkete devredilmesi öngörülmüştür (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Kaynak Tahsis Yöntemi

Bu model kapsamında, genel bütçeden BT ve e-Devlet Ajansı'na aktarılacak miktarın, bu Ajans tarafından kurumlara politika uyumlu ve performans bazlı tahsis edilmesi öngörülmüştür. Performans raporlarının karnelere veya puan kartlarına dönüştürülerek Ajans tarafından yayınlanması hedeflenmiştir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Mevzuat Değişikliği İhtiyacı

- Bilgi Teknolojileri ve e-Devlet Ajansı kurulması öngörüldüğünden bunun için bir kanun hazırlanacaktır.
- TÜBİTAK ve TÜRKSAT'ın ilgili fonksiyonlarının şirkete devredilmesi için ilgili kanunlarda değişiklikler yapılacaktır.
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi koordinasyonu için DPT Müsteşarlığının görevlendirildiği 2003/12 sayılı Genelge ve kurumsal yapılanmayı düzenleyen

2007/7 sayılı Genelge yürürlükten kaldırılacaktır. Öngörülen kurumsal yapılanma modeli hazırlanacak yeni kanuna yansıtılacaktır.

- Halen TBMM'de bulunan Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanunu çıkartılacaktır.
- Bilgi güvenliği konusunda, Ulusal Bilgi Güvenliği Kanunu çıkartılacaktır (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Şekil 3.6 Model 2

FONKSİYON	AKTÖRLER
Siyasi Liderlik	Başbakan
Politika Belirleme / Genel Koordinasyon	Bilgi Teknolojileri (BT) ve e-Devlet Ajansı - Politika Geliştirme ve Koordinasyon Ofisi (strateji, kanun, vb.) - Bilgi Güvenliği ve Koruma Politikaları Ofisi - Özel Sektör Politikaları
Uygulama (Tanıtım)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> BT ve e-Devlet Ajansı - Proje Yönetim Ofisi o Proje Geliştirme o Proje Analiz ve Onaylama o Projelere Kaynak Tahsisi - Diğer bakanlıkların büyük e-Devlet projelerinin onaylanması </div> <div style="width: 45%;"> BTE A.Ş. - TÜRKSAT ve TÜBİTAK-UEKAE'nin ilgili fonksiyonlarının devri - e-Devlet Kapısının işletilmesi - Standart geliştirilmesi - Kamu kurumlarına yönelik ortak hizmetlerin sunumu (data center, felaket kurtarma merkezi, çağrı merkezi, vb.) </div> </div>
Danışma	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> Dönüşüm Liderleri Kurulu - Güçlendirilmiş BI Başkanları - Mevcut katılımcılar - e-Devlet Hizmetleri Birim Başkanı Kurula başkanlık eder - Kurumlar arası ortak çalışma - Yılda 3 kez toplanır </div> <div style="width: 45%;"> Danışma Kurulu - Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve diğer katılımcılara açık bir danışma platformu </div> </div>
Kaynak Tahsisi	BT ve e-Devlet Ajansı Maliye Bakanlığı ve DPT görüşleri alınarak ve Stratejiye uyumlu olarak Ajans tarafından kaynak tahsisi yapılır (Bütçeden kaynak aktarılacak)
Değerlendirme	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> BT ve e-Devlet Ajansı </div> <div style="width: 45%;"> Sayıştay - Dış denetim </div> </div>
Güvenlik / Kişisel Veriler	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> BT ve e-Devlet Ajansı - Güvenlik standartlarının hazırlanması uygulanması - Danışmanlık ve destek Cert ve 7/24 paylaşım merkezi </div> <div style="width: 45%;"> Kişisel Verileri Koruma Kurulu - TBMM'de bulunan Kanunun yasalaşmasını müteakip kurulacaktır - İlgili AB Direktifinde tanımlanan özelliklerde, Başbakanlığa bağlı </div> </div>

Kaynak: Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008

Model 3:**Mevcut Yapıda Öngörülen Değişiklik**

Başbakanlık bünyesinde e-Devlet ve Kamu Yönetimini Geliştirme Genel Müdürlüğü adında müstakil bütçeli bir genel müdürlüğün ihdas edilmesi ve bu Genel Müdürlüğün, değişik bakanlıklardaki yetkin uzmanlardan geçici olarak faydalanma ve vasıflı elaman çalıştırma hususunda eleman istihdamı ve çalışma usulleri açısından daha esnek yapıda örgütlenmesi öngörülmüştür (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Değişecek ve Yeni Oluşturulacak Birimler

Yeni yapılanmada e-Dönüşüm İcra Kurulunun görev ve yetkilerin kanunla yeniden tanımlanması, 2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesiyle DPT'ye verilen görevlerde değişiklik yapılması, Bilgi Toplumu stratejisinin 5 başlığından birisi olan e-Devlet ve kamu yönetiminde modernizasyonla ilgili eylemler hususunda genel koordinasyon yetkisi yeni oluşturulacak genel müdürlüğe verilmesi ve Başbakanlıktaki mevcut Bilgi İşlem Başkanlığı ve İdareyi Geliştirme Başkanlığının fonksiyonları yeni genel müdürlük altında değerlendirilmesi öngörülmüştür (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Kaynak Tahsis Yöntemi

Bilgi Toplumu stratejisinde e-Devlet başlığı altında yer alan ve genel koordinasyonunu yeni oluşturulacak genel müdürlüğün yapacağı projelerin kaynak tahsisini de genel müdürlük altında oluşturulacak bir birim tarafından yapılması ve kanunda belirlenecek belli bir parasal limiti aşan projelerin icra kurulunca onaylanması düşünülmüştür. Birden fazla kamu kurumunu (veya yerel yönetimi) ilgilendiren ve birlikte çalışabilirlik ilkesini hayata geçirmeye yönelik projeleri teşvik etmek amacıyla bir fon oluşturulması ve belli limitleri aşan projeler için İcra Kurulu onayının alınması da bu model için öngörülen diğer bir maddedir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Mevzuat Değişikliği İhtiyacı

İlgili Genel Müdürlüğün ihdası amacıyla müstakil bir kanun çıkarılacaktır (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008) .

Şekil 3.7 Model 3

FONKSİYON	AKTÖRLER
Liderlik	Başbakan veya e-Devlet'ten sorumlu Başbakan Yrd.
Politika Belirleme / Genel Koordinasyon	e-Devlet İcra Kurulu
Uygulama (tanıtım)	<p>e-Devlet Genel Müdürlüğü (Başbakan Yrd.'na sorumlu) (Başbakanlığa bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz)</p> <p>Genel Müdür Birim Başkanlıkları (Strateji Geliştirme-Ortak e-Devlet Hizmetleri -Performans İzleme- Proje Grupları- Birlikte Çalışabilirlik- Mevzuatı Geliştirme- Dış İlişkiler- e-Yerel Yönetimler Koordinasyon)</p>
Danışma	<p>Dinamik Yapıda Danışmanlar Havuzu Birim başkanlarının önerisi üzerine ve Genel Müdürün onayı ile dinamik yapıda bir danışmanlar havuzu oluşturulacak. İhtiyaç duyulan uzmanlık alanına göre ilgili danışmanlardan faydalanılacaktır.</p>
Kaynak tahsisi	<p>Genel Müdürlük ve e-Devlet İcra Kurulu Ortak e-devlet hizmetleri fonu oluşturulacak. Yatırım projeleri, Genel Müdürlük tarafından hazırlanacak ve e-Devlet İcra Kurulu tarafından onaylanacaktır.</p>
Performans değerlendirme	e-Devlet İcra Kurulu
Güvenlik / Kişisel Veriler	<p>Başbakanlık Bilişim Güvenliği Başkanlığı (Güvenlik İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulabilir) UEKAE den veya diğer kurumlardan veya özel sektörden teknik uzman takviyesi Kolluk Hukukçu 7/24 irtibat noktası CERT/BOME Danışmanlık Hizmetleri Kritik Bilişim Sistemleri DNA Veri Bankası</p> <p>Bunlar için kurulacak veya Türksat şirketinden teknik destek alınabilir</p> <p>Kişisel Veriler Koruma Kurulu Özerk, idari vesayet makamı olarak Başbakanlığa bağlı, fakat bütçesi ve personeli ayrı</p>

Kaynak: Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008

Model 4:

Mevcut Yapıda Öngörülen Değişiklik

Öngörülen model ile Başbakanlığın bir ana hizmet birimi olarak Başbakanlık Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü kurulması hedeflenmektedir. Söz konusu Genel Müdürlük doğrudan başbakanlığın bir ana hizmet birimi olacağından kamu tüzel kişiliğini haiz ayrı bir bağlı kuruluş olarak öngörülmemektedir. Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü e-dönüşüm alanında strateji ve politika belirleme, kurumlar arası koordinasyonu sağlama, uygulamayı izleme ve tedbir/tadilat kararı alma yetkilerine sahip olacaktır. Her bakanlıkta Başbakanlık ile ilişkileri yürütecek, kurum stratejileri ile bilgi toplumu stratejilerinin uyumunu sağlayacak, doğrudan bakana bağlı, Başbakanlık ile bağı kuvvetli CIO ve Ofisleri oluşturularak e-dönüşüm alanında bütüncül bir yaklaşım izlenecektir. e-Dönüşümün genel koordinasyonu söz konusu Genel Müdürlük tarafından tek elden yürütülecektir. Bilgi güvenliğini sağlamak açısından söz konusu Genel Müdürlük bünyesinde bir daire başkanlığı kurulacaktır. Öngörülen Genel Müdürlük e-dönüşüm alanında tam yetki sahibi olacağı gibi İdareyi Geliştirme Başkanlığını bünyesine alacağından ayrıca kamu yönetimi reformunun da genel koordinasyon ve uygulamasından sorumlu olacaktır (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Değişecek ve Yeni Oluşturulacak Birimler

Başbakanlık bünyesinde yeni bir genel müdürlük olarak Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü kurulmaktadır. İdareyi geliştirme Başkanlığı bu genel müdürlüğün bir dairesi, Bilgi-İşlem Başkanlığı ise bir birimi olmaktadır. DPT Bilgi Toplumu Dairesi kaldırılmaktadır. Başbakanlık bünyesinde sekretaryasını Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğünün yaptığı bir kişisel verileri koruma kurulu oluşturulmaktadır. Bilgi güvenliğini sağlamak üzere söz konusu Genel Müdürlük bünyesinde bir daire başkanlığı kurulmaktadır. Ayrıca, e-Devlet kapısının işletilmesi, standart geliştirme, kamu kurumlarına yönelik ortak hizmetlerin sunumu (veri merkezi, felaket kurtarma merkezi, çağrı merkezi, vb.) gibi hizmetlerin sunumunu gerçekleştirecek kamu tüzel kişiliğini haiz bir Bilgi Teknolojileri ve e-Devlet A.Ş. kurulması öngörülmektedir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Kaynak Tahsis Yöntemi

Strateji eylemlerine yönelik tüm yatırımların kaynak tahsisi Başbakanlık Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü tarafından yapılması öngörülmektedir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

Mevzuat Değişikliği İhtiyacı

Başbakanlık Teşkilat Kanununda değişiklik öngörülmektedir. Ayrıca, Bilgi Teknolojileri ve e-Devlet A.Ş.'nin kurulması düşünüldüğünden yeni bir düzenleme gerekmektedir (Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008).

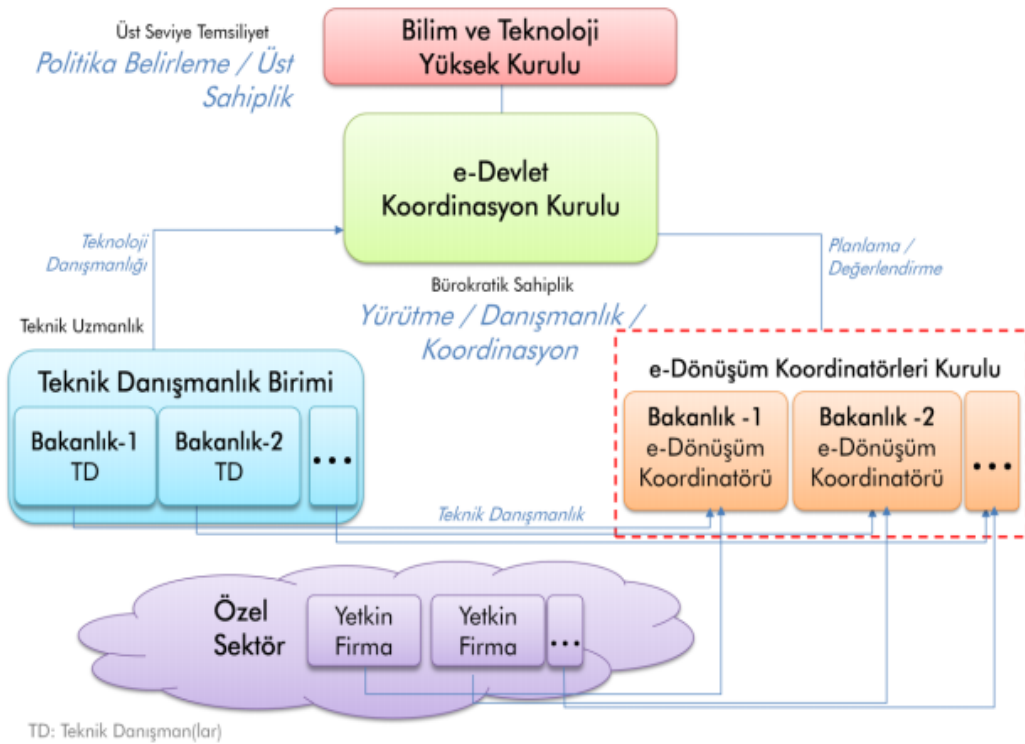
Şekil 3.8 Model 4

FONKSİYON	AKTÖRLER
Siyasi Liderlik	Başbakan
Politika Belirleme / Genel Koordinasyon	<p>Başbakanlık Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü</p> <ul style="list-style-type: none"> - Başbakanlık merkez teşkilatı içerisinde yer alacak - Strateji ve politika belirleyecek, kurumlar arası koordinasyonu sağlayacak, uygulamayı izleyecek ve tedbir/tadilat karar alacak. - İdareyi Geliştirme Başkanlığı bu Genel Müdürlüğün bir dairesi olacak. - Başbakanlık Bilgi-İşlem Başkanlığı bu Genel Müdürlüğün bir birimi olacak.
Uygulama (Tanıtım)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>(Bakanlıklarda) CIO ve ofisi</p> <p>(Doğrudan bakana bağlı) (Başbakanlık ile bağı kuvvetli) Her bakanlıkta Başbakanlık ile ilişkileri yürütecek, kurum stratejileri ile bilgi toplumu stratejilerinin uyumunu sağlayacak, Strateji ve bilgi işlem başkanları ile uyum içinde çalışacak. Ofisinde e-dönüşüm konusunda çalışmak üzere en fazla x adet uzman çalıştıracak.</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>BTE A.Ş.</p> <ul style="list-style-type: none"> - TÜRKSAT ve TÜBİTAK-UEKAE'nin ilgili fonksiyonlarının devri - e-Devlet Kapısının işletilmesi - Standart geliştirme - Kamu kurumlarına yönelik ortak hizmetlerin sunumu (veri merkezi, felaket kurtarma merkezi, çağrı merkezi, vb.) </div> </div>
Danışma	<p>CIO'lar, STK'lar Akademisyenler vs. temsilcilerinden oluşan bir komite</p> <p>Strateji geliştirme, revizyona katkı verecek.</p>
Kaynak Tahsisi	<p>Başbakanlık (Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü)</p> <p>Strateji eylemlerine yönelik tüm yatırımların kaynak tahsisi.</p>
Değerlendirme	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Başbakan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü ve Türkiye'nin e-dönüşümü gerçekleştirilmesinde değerlendirme yetkisi Başbakanlıkta olacaktır. </div> <div style="width: 45%;"> <p>e-Dönüşüm Şurası</p> <p>Başbakan başkanlığında ilgili bakanlar, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları, akademik dünya, yerel yönetim temsilcileri ve diğer ilgililer.</p> </div> </div>
Güvenlik / Kişisel Veriler	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Kişisel Verileri Koruma Kurulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Başbakanlık bünyesinde oluşturulacaktır. - Sekreteryasını Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü yapacaktır. </div> <div style="width: 45%;"> <p>Bilgi Güvenliği Başkanlığı</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü bünyesinde bir daire başkanlığı olarak kurulacaktır. </div> </div>

Kaynak: Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu, 2008

2006-2010 dönemi kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi'nin uygulama dönemi bittikten sonra, yani 2010 yılı ve sonrasında özellikle e-Devlet Yönetim modelinin kurulması konusunda yeniden çalışmalara başlanmıştır. 2013 Ocak ayında yapılan 25. BTYK kararları arasında “e-Devlet Organizasyonu Yönetim Modeli Çalışmalarının Yapılması” konusundaki karar çalışmalarına başlangıç etmesi için bir model şeması karar ekinde paylaşılmıştır ve Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı sorumlu kuruluş olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.9 BTYK e-Devlet Organizasyon Modeli



Kaynak: BTYK, 2013

3.3 Dünya’da e-Devlet Yönetiminin Türkiye’de e-Devlet Yönetimi ile Karşılaştırılması

Bu başlık altında incelenen ülke örneklerindeki e-Devlet yönetim modeli yapıları ile ülkemizdeki mevcut e-Devlet kurumsal yapılanma modelinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Türkiye’de yürütülen e-Devlet çalışmalarında strateji konusunda

destek sağlayan kurumlar e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Bilgi Toplumu Dairesi ve e-DTr (e-Dönüşüm Türkiye) Danışma Kurulu'dur.

Türkiye'deki e-Devlet strateji çalışmalarında görevli kurumlar, dünyadaki önemli e-Devlet uygulamalarıyla kıyaslandığında bazı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Tablo 3.1 'de Türkiye'de ve dünya örneklerinde stratejide rol alan kurumlar listelenmiştir.

Tablo 3.1 Türkiye ve Dünyada Stratejide Rol Alan Kurumlar

Türkiye	Dünya
e-Dönüşüm İcra Kurulu DPT Bilgi Toplumu Dairesi e-DTr Danışma Kurulu e-Dönüşüm Liderleri Kurulu	BT Departmanı/Dairesi Bölgesel ve Yerel Yönetimler Maliye Bakanlığı İçişleri Bakanlığı Kamu Reformu ve Modernizasyonu

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Dünyada bilişim teknolojileriyle doğrudan ilgili devlet birimleri e-Devlet Stratejilerinin oluşturulması konusunda en fazla rol oynayan kurumlar, olmuşlardır. Türkiye e-Devlet kurumsal yapılanma modelinin yönetim sistemi göz önüne alındığında, stratejide rol oynayan ve devlet genelinde bilişim teknolojilerinin yönetiminden doğrudan sorumlu olan herhangi bir kurum bulunmamaktadır.

İncelenen dünya örneklerinde bölgesel ve yerel yönetimlerin stratejide etkin bir rolü olduğu gözlemlenmektedir. Ancak, Türkiye'deki mevcut e-Devlet yönetim sisteminde, e-Devlet stratejilerinin oluşturulması sürecinde yerel yönetimlere herhangi bir sorumluluk veya rol verilmemiştir. Belediyeler sadece Dönüşüm Liderleri Kurulu toplantılarına katılım sağlamaktadırlar. (TÜSİAD, 2010)

Mevcut kurumsal yapı içerisinde e-Devlet uygulamalarının koordinasyonu konusu incelendiğinde; Türkiye'de e-Devlet çalışmalarının koordinasyonundan sorumlu kurumun eski adıyla Devlet Planlama Teşkilatı yeni adıyla Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, incelenen dünya e-Yönetişim uygulamalarında koordinasyonda çok çeşitli sayıda kurum görev almaktadırlar.

Tablo 3.2 Türkiye ve Dünyada Koordinasyonda Rol Alan Kurumlar

Türkiye	Dünya
DPT Bilgi Toplumu Dairesi	BT Departmanı/Dairesi e-Devlet Müdürlüğü/Bakanlığı Yerel Yönetimler İçişleri Bakanlığı Kamu Taahhüt ve Hizmet Sağlayıcı

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Tablo 3.2’de görüldüğü gibi dünyada koordinasyonda rol sahibi kurumların genel olarak bilgi ve iletişim teknolojileriyle ilgili yönetim birimleri ve e-Devlet konusunda çalışan müdürlükler ve birimler olduğu görülmektedir. Bu kurumlar işbirliği içinde e-Devlet çalışmalarının koordinasyonunda görev almaktadır. (TÜSİAD, 2010)

e-Devlet projelerinin uygulanmasında görev alan kurumlar açısından bir karşılaştırma yapıldığında ise incelenen dünya örneklerinde sorumluluk yüklenen birimlerin Kamu Kurumları ve Bakanlıklar olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum Türkiye’deki e-Devlet uygulama sistemiyle sorumlu olan kurumlar anlamında benzerlik göstermektedir. Türkiye’de de e-Devlet projelerinin uygulanmasından temel olarak Kamu Kurumları sorumludurlar.

Tablo 3.3 Türkiye ve Dünyada e-Devlet projelerinin Uygulanmasında Rol Alan Kurumlar

Türkiye	Dünya
Kamu Kurumları/Bakanlıklar	Kamu Kurumları/Bakanlıklar
TURKSAT	BT Bakanlığı/Departmanı
Yerel Yönetimler	Yerel Yönetimler

Kaynak: TÜSİAD, 2010

Son olarak denetim alanında dünyada e-Devlet çalışmalarının denetiminde öne çıkan birim Sayıştay’dır ve Sayıştay’ı benzer bir organizasyon olan Ulusal Denetleme Dairesi takip etmektedir. Türkiye’de de denetleme konusunda benzer bir oluşum söz konusudur. Kamu kurumları tarafından yürütülmekte olan e-Devlet çalışmaları Sayıştay tarafından denetlenmektedir.

Tablo 3.4 Türkiye ve Dünyada Denetimde Rol Alan Kurumlar

Türkiye	Dünya
Sayıştay	Sayıştay Ulusal Denetim Dairesi Bölgesel ve Yerel Sayıştaylar

Kaynak: TUSİAD, 2010

3.4 Türkiye'nin e-Performansı

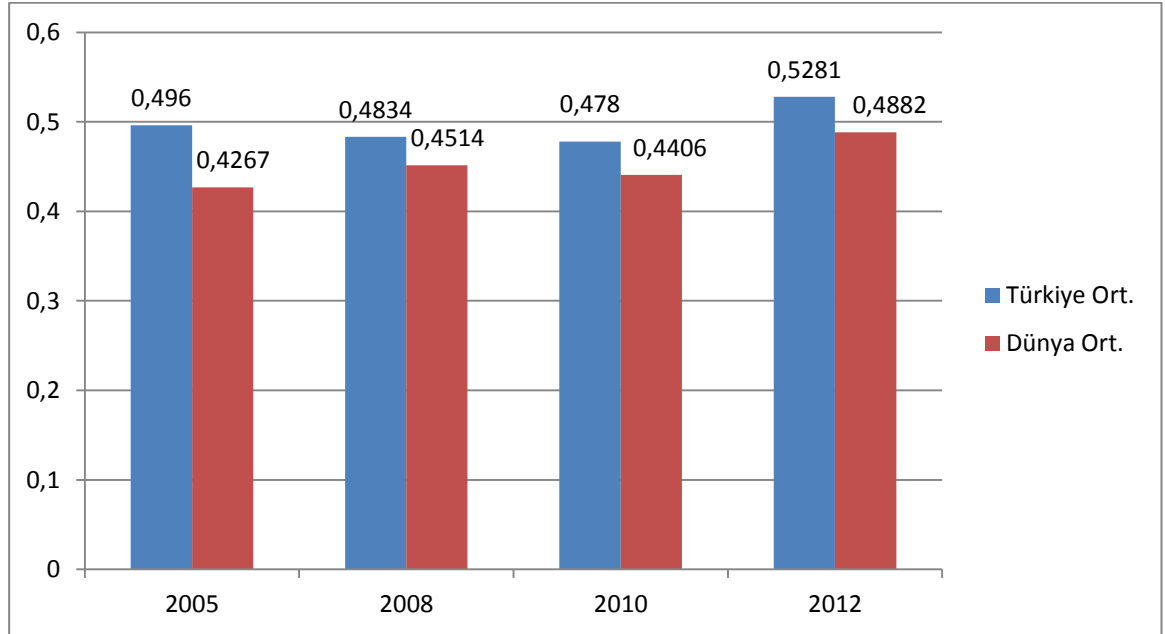
Bu bölümde 7 ayrı çalışma ile Türkiye'nin mevcut durumdaki e-Dönüşüm performansı değerlendirilmiştir. Bu çalışmalar:

- Birleşmiş Milletler - e-Devlet Araştırması,
- Economist Intelligence Unit - e-Hazırlık Sıralaması,
- Cap Gemini - AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri,
- Dünya Ekonomik Forumu - Ağ Hazırlık İndeksi,
- Dünya Bankası - Bilgi Değerlendirme Yöntemi,
- Uluslararası Telekomünikasyon Birliği - Sayısal Fırsat İndeksi
- TÜSİAD- Türkiye e-Performansının Kıtalar ile Karşılaştırılması

3.4.1 Birleşmiş Milletler (BM) - e-Devlet Araştırması

BM e-Devlet Araştırması 2005, 2008, 2010 ile 2012 yıllarında gerçekleştirilmiştir. Araştırma, BM ülkelerini değerlendirerek, 0 ve 1 arasında değişen e-Devlet hazırlık indeksi, üretmektedir. Türkiye bugüne kadar gerçekleşen beş çalışmada BM tarafından değerlendirilmiştir. Şekil 3.10'da Türkiye'nin yıllar bazında BM e-Devlet indeksleri ve Tablo 3.5'de dünyada sıralamasındaki yeri gösterilmektedir (UNPAN, 2012).

Şekil 3.10 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet İndeks Puanları



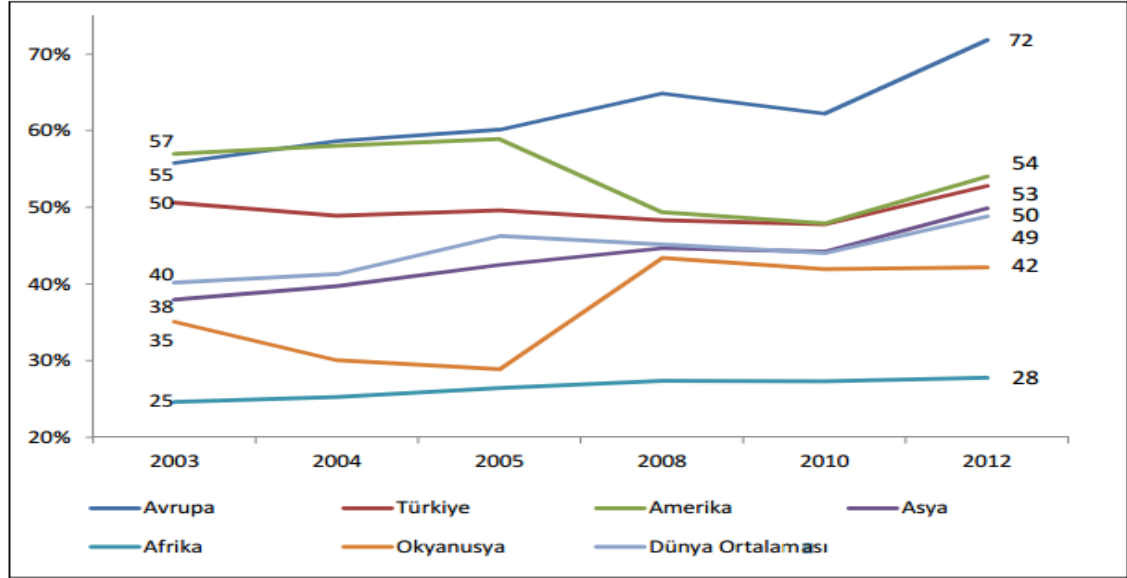
Kaynak: UNPAN, 2014

Tablo 3.5 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet İndekslerindeki Sıralaması

Yıl	Türkiye'nin e-Devlet Hazırlık İndeksi	Sıralama	Toplam Ülke
2005	0,4960	60	191
2008	0.4834	76	192
2010	0,4780	69	192
2012	0.5281	80	193

Kaynak: UNPAN, 2014

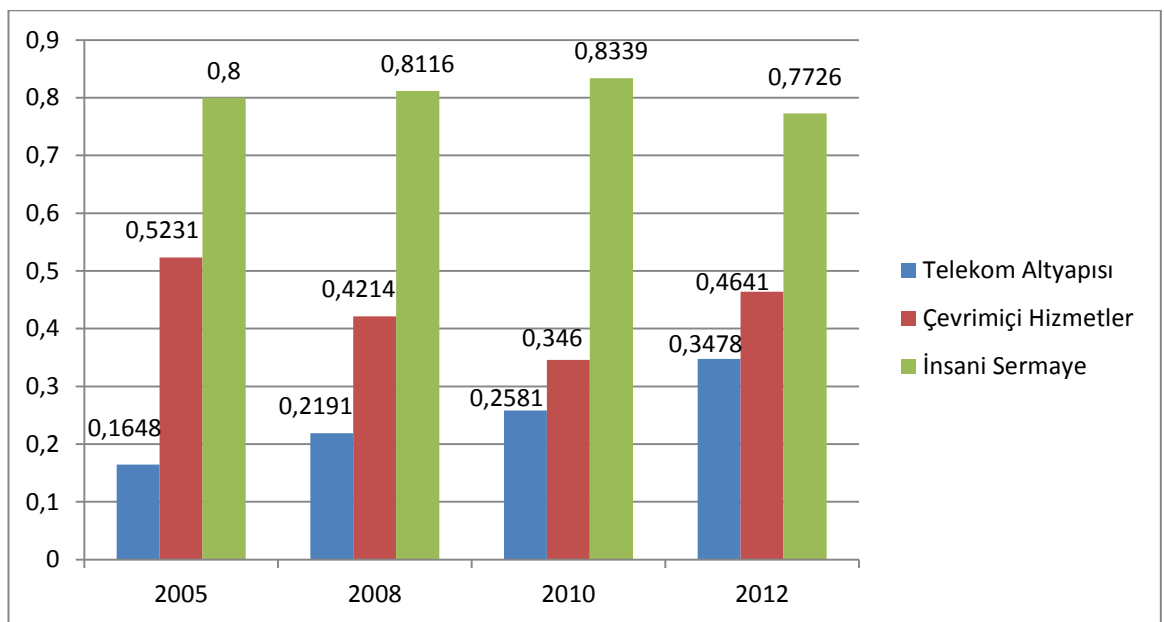
Şekil 3.11 BM Kıtalar Ayrımında e-Devlet Gelişmişlik Düzeyi, 2003-2012



Kaynak:2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Taslağı, 2014

BM e-Devlet indeksi, "web ölçümü, altyapı ve insan kaynağı" olmak üzere üç alt indeksten oluşmaktadır. Buna göre Türkiye'nin bu 3 alt indeksindeki değer sonuçları Şekil 3.12'de gösterilmektedir.

Şekil 3.12 Türkiye'nin Yıllar Bazında BM e-Devlet Alt İndeksleri



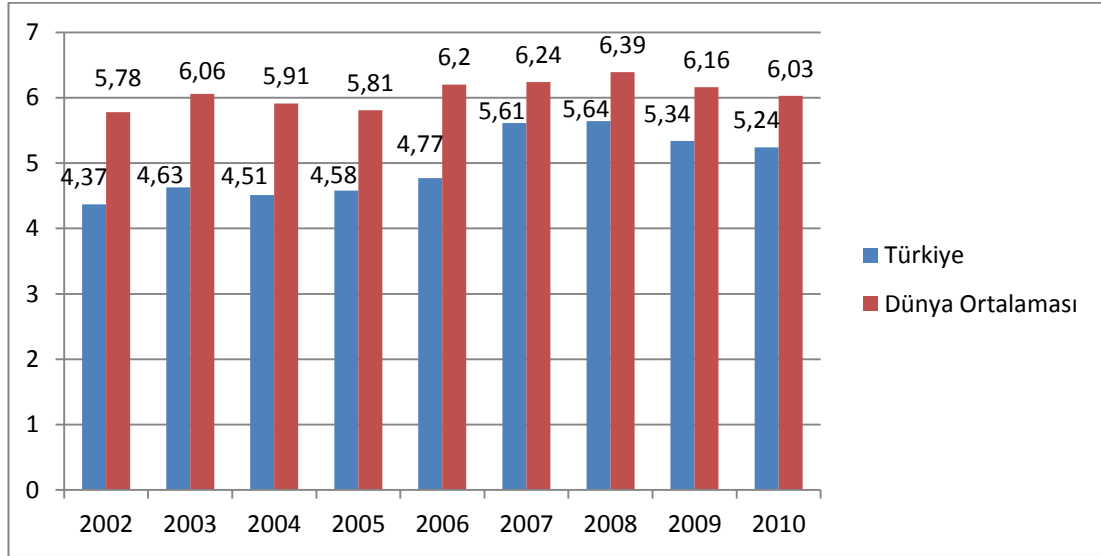
Kaynak: UNPAN, 2014

2012 yılı sonuçlarına göre; Çevrimiçi Hizmetler alt indeksinde 0,4641 puanla Türkiye, bu değerle dünya ortalamasının(0,4328) ve gelişmekte olan ülke ortalamalarının (0,4311) üzerinde, Amerika(0,4648), Asya(0,4880) ve Avrupa(0,6189) kıta ortalamaların altında bulunmaktadır. Uluslararası Telekom Birliği'nden (International Telecommunications Union-ITU) sağlanan 5 gösteregeye dayanan Telekom Altyapısı alt indeksinde Türkiye 0,3478 puanla, dünya ortalaması olan 0,3245'i geçmiş, sadece Avrupa(0,6460) ve Amerika(0,3602) kıta ortalamalarının ve gelişmiş ülkeler ortalamasının(0,6509) altında bulunmaktadır. Türkiye, yetişkinlerin okur-yazarlık oranı ile ilköğretim, orta öğretim ve yükseköğrenimi kapsayan okullaşma oranını içeren 2 gösteregeye dayanan insani sermaye alt indeksinde 0,7726 puanla bu indekste 107. Sırada yer almakla beraber, dünya ortalaması olan 0,7173'u geçmiş bulunmaktadır. (UNPAN, 2012)

3.4.2 Economist Intelligence Unit e-Hazırlık Sıralaması

2002 yılından beri Economist Intelligence Unit (EIU) tarafından gelişmiş ülkelerin e-Hazırlık durumları e-Hazırlık Sıralaması çalışması ile değerlendirilmektedir. e-Hazırlık seviyesi 10 üzerinden değerlendirilmektedir ve çalışma için; Bağlanabilirlik, İş Ortamı, Tüketici ve İş Dönüşümü, Sosyal ve Kültürel Ortam, Yasal ve Politik Ortam, Çevrimiçi Servisle altı kategorileri belirlenmiştir. Puanlama bu kategorilerin ortalaması alınarak hazırlanmaktadır. 2002-2009 yılları arasındaki Türkiye'ye ait olan e-Hazırlık değerleri ve ortalama dünya e-Hazırlık değerleri Şekil 3.13 'te verilmiştir.

Şekil 3.13 Türkiye e-Hazırlık İndeksi



Kaynak: TÜSİAD, 2010

e-Hazırlık değerlerinin genel durumuna bakıldığında Türkiye e-Hazırlık indeksinde, çalışmanın her yılında dünya e-Hazırlık ortalamasının oldukça altında kalmıştır. Dünya ülkeleri arasındaki sıralama sonuçlarına bakıldığında Türkiye'nin sıralaması 39 ile 45 arasında değişmektedir. 2002 ile 2009 yılları arasındaki Türkiye'ye ait sıralama sonuçları Tablo 3.6'da verilmiştir (EIU, 2010).

Tablo 3.6 EIU Araştırmasına Göre Türkiye'nin Sıralama Değerleri

Yıl	Türkiye'nin e-Hazırlık İndeksi	Sıralama	Toplam Ülke
2002	4,37	40	60
2003	4,63	39	60
2004	4,51	45	64
2005	4,58	43	65
2006	4,77	45	68
2007	5,61	42	69
2008	5,64	43	70
2009	5,34	43	70
2010	5,24	43	70

Kaynak: EIU, 2010

3.4.3 Cap Gemini - AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri

Avrupa birliği tarafından 2001 yılından bu güne yürütülen e-Devlet kıyaslama çalışmaları kapsamında, e-Devlet Kıyaslama Metod Dokümanı e-Devlet hizmetlerini ölçmek için yöntemleri belirlemektedir. Beş farklı alt indeks altında ölçümleme pek çok farklı alanda çeşitli yaşamsal olaylar (life event) üzerine kurgulanarak yapılmaktadır. Türkiye, ilk olarak 2007 yılında AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri değerlendirme çalışmasında yer almıştır. 2012 metod dokümanına göre, kıyaslama çalışmaları 3 farklı alanda yapılmıştır: Ekonomi, Eğitim ve İş Bulma. 2013 yılı metod dokümanında ise 4 farklı yaşamsal olay belirlenmiştir. Her yaşam olayı için maksimum 10 hizmet seçilmiştir. 2013 yılı metod dokümanına 15 Temmuz'da nihai şekli verilmiştir.

2013 yılı için belirlenen yaşamsal olaylar şunlardır:

- Adalet / Düşük miktarlı alacak davası süreci. Bu yaşamsal olay, 200 Avro'nun altındaki alacak davalarına ilişkin süreçler ile ilgilidir.
- Ekonomi / Rutin özel şirket işlemleri. Bu yaşamsal olay bir özel şirketin rutin çalışma işlemlerini kapsamaktadır. (Beyanname yapma, vergi ödeme vs.)
- Genel Yönetim / Taşınma. Bu yaşamsal olay taşınma ile ilgili iş ve işlemlere yöneliktir. (Adres değişikliği, abonelikler vs.)
- Ulaşım / Bir araba edinme ve kullanma. Bu yaşamsal olay bir araba alma, kayıtlama ve kullanmaya ilişkindir. (Ceza alma, cezaya itiraz, ödeme)

Ülkedeki yaşamsal olayın hizmet sunum yapısına, e-Devlet sunum şekline ve ülke büyüklüğüne göre örnekleme yapılarak hizmet incelenmekte ve değerlendirilmektedir.

Örneğin küçük miktarlı alacak davası yaşamsal olayında;

- Küçük miktarlı alacaklara yönelik sürece ilişkin bilgi elde etme (rehberlik),
- İlgili mevzuat ve haklara ilişkin bilgi edinme;
- Küçük miktarlı alacak davası başlatma,
- Delil paylaşımı/vatandaşlar tarafından belge sunumu,
- Dava durumuna ilişkin bilgi edinme,
- Yargı sonucunu öğrenme ve temyiz etme

gibi uygulamaların e-Devlet hizmeti olarak sunulup sunulmadığı konusunda değerlendirmeler yapılmıştır. Söz konusu hizmetler ve sunulan web sayfaları incelenirken, hizmetin aşamaları hakkında bilgi edinilebiliyor mu, sıkça sorulan sorular veya geri bildirim bölümleri var mı, yabancı dil desteği var mı veya yeterli mi gibi pek çok hususta inceleme yapılmaktadır. Tablo 3.7’de ülkemizin 2012 ve 2013 yılı puanları ve sıralamaları verilmiştir.

Tablo 3.7 AB Çevrimiçi Kamu Hizmetleri İndeksi

	2012			2013		
	Sıralama	Puan	Avrupa ort. puanı	Sıralama	Puan	Avrupa ort. puanı
Kullanıcı Odaklılık	13.	79	72	6.	85	70
Devlet Şeffaflığı	20.	40	50	10.	59	47
Kurumsal Mobilite	32.	8	56	31.	17	51
Vatandaş Mobilitesi	29.	20	47	28.	10	37
Kritik Uygulamalar	18.	61	55	14.	48	46

Kaynak: Cap Gemini, 2014

3.4.4 Dünya Ekonomik Forumu — Ağ Hazırlık İndeksi

Dünya Ekonomik Forumu tarafından 2001’den bu yana ağ hazırlık indeksi üretilmektedir. 2004 ve 2005 yılları hariç indeks 1 ile 7 arasında hesaplanmıştır. 2004 ve 2005 yıllarında ise hesaplama yönteminde değişiklik gözlemlenmiştir. Bu yıllarda skorlar normal dağılım ile hesaplanarak, ortalama 0 olarak belirlenmiştir. Skorlar 0’ın üstünde ve altında olarak hesaplanmıştır. Pozitif skorlar ülkelerin ortalama üzerinde olduğunu gösterirken, negatif skorlar ülkelerin ortalama altında yer aldığını belirtmektedir. Tablo 3.8’de Türkiye’nin ağ hazırlık indeksi değerlerini ve diğer ülkelere göre sıralamalarını göstermektedir (TÜSİAD, 2010).

Tablo 3.8 Ağ Hazırlık İndeksine Göre Türkiye'nin Sıralama Değeri

Yıl	Türkiye'nin Ağ Hazırlık İndeksi	Sıralama	Toplam Ülke
2001-2002	3,67	41	75
2002-2003	3,57	50	82
2003-2004	3,32	56	102
2004-2005	-0,14	52	104
2005-2006	0	48	115
2006-2007	3,86	52	122
2007-2008	3,96	55	127
2008-2009	3,91	61	134
2009-2010	3,68	69	133
2010-2011	3,79	71	138
2011-2012	4,07	52	142
2012-2013	4,22	45	144

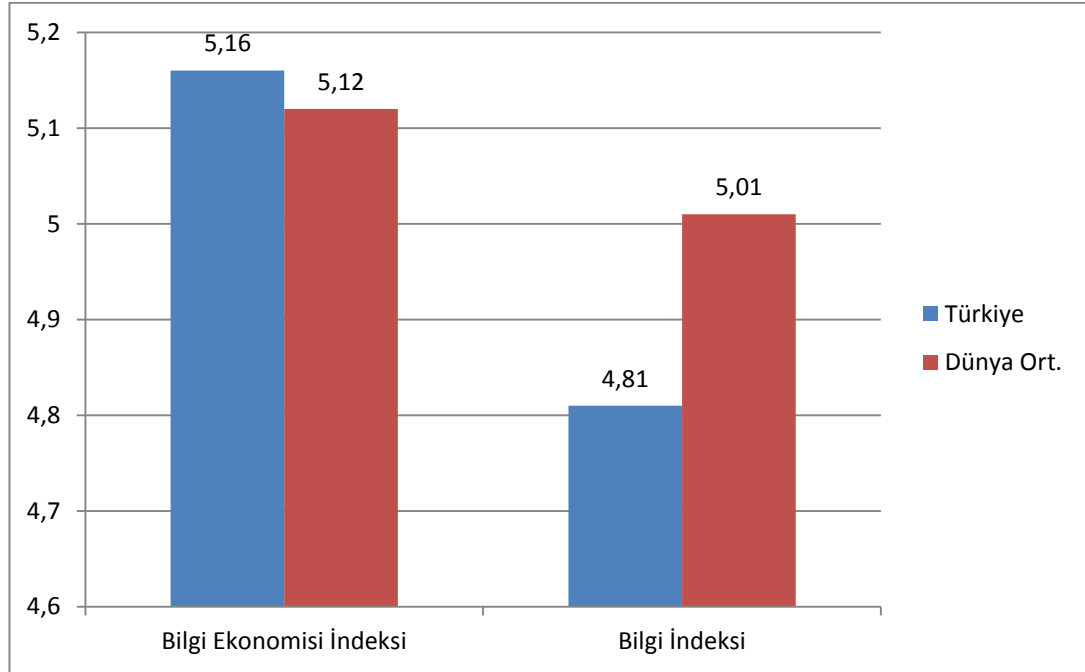
Kaynak: World Economic Forum, 2013

Çizelge incelendiğinde Türkiye'nin inişli çıkışlı bir grafik sergilediği görülmektedir. Fakat son yıllarda elde edilen sıçramalar ile Türkiye bu alanda hızlı bir yükseliş trendi yakalamıştır.

3.4.5 Dünya Bankası - Bilgi Değerlendirme Yöntemi

Dünya Bankası'nın Bilgi Değerlendirme Yöntemi iki ana indeks sunar: Bilgi Ekonomisi İndeksi (Knowledge Economy Index - KEI) ve Bilgi İndeksi (Knowledge Index - KI). KEI indeksi, KI indeksine oranla daha kapsamlı bir indekstir. Şekil 3.14'te, 2008 ve 2009 yılına ait Türkiye'nin KEI skorları ve dünya ortalaması verilmiştir.

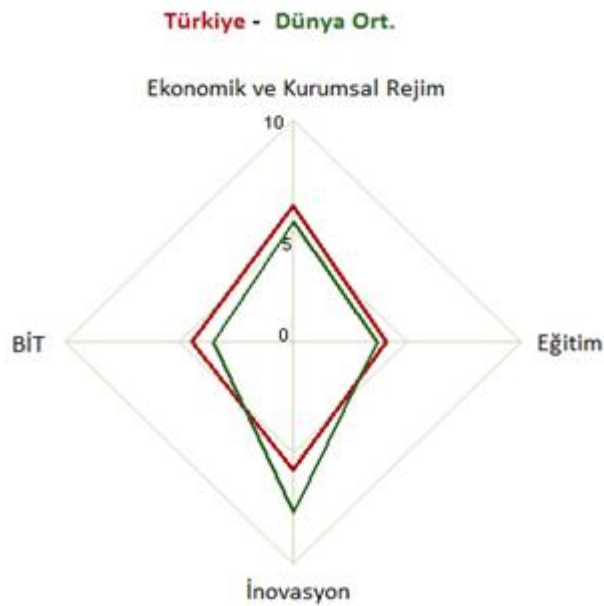
Şekil 3.14 Dünya Bankası - Bilgi Değerlendirme Yöntemi –Türkiye



Kaynak: The World Bank, 2012

Türkiye değerler ile indekste yer alan 144 ülke arasında 69. Sırada yer almaktadır.

Şekil 3.3.15 Türkiye'nin Bilgi Ekonomisinin Dayandığı Dört Faktör Bazında Performansı



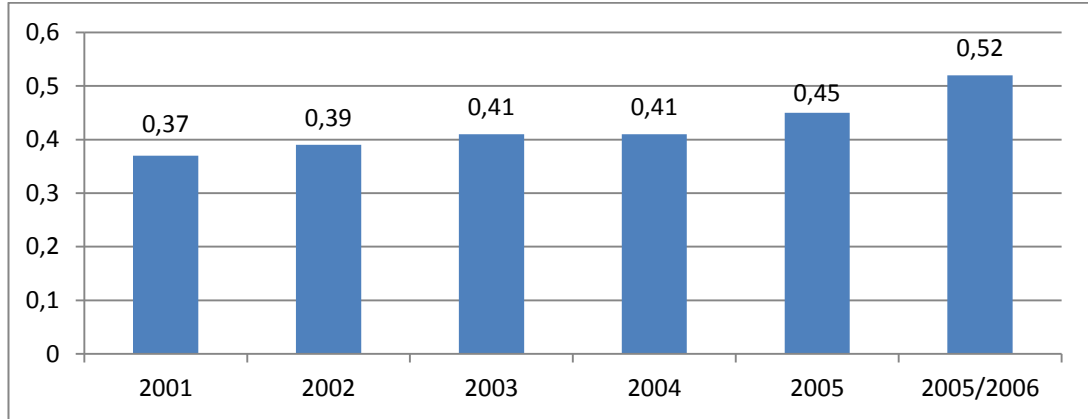
Kaynak: The World Bank, 2012

Türkiye'nin Bilgi Ekonomisinin Dayandığı Dört Faktör Bazında Performansı Şekil 3.15'te dünya ortalaması ile karşılaştırılmıştır. Türkiye en yüksek başarıyı 6,19 değeri ile dünya ortalaması olan 5,45'i geçerek ekonomik teşvik ve kurumsal rejim alanında elde etmiştir. Ekonomik teşvik ve kurumsal rejim üç kritik değişkene sahiptir: gümrük/gümrük-dışı engeller, mevzuatın kalitesi ve hukukun üstünlüğü/hukuk devleti. Türkiye'nin yenilikçilik skoru ise 5,83'tür. Bu değer dünya ortalaması olan 7,72 ile karşılaştırıldığında çok daha alt sıralarda yer almaktadır. En düşük başarı ise 4,11 olarak eğitim alanında gerçekleşmiştir. Eğitim alanı da Ekonomik teşvik ve kurumsal rejim alanında olduğu gibi üç kritik değişkene sahiptir: Yetişkin okuryazarlığı, toplam liseye kayıtlı öğrenci oranı ve toplam yükseköğrenime kayıtlı öğrenci oranı. BİT bazında Türkiye'nin elde ettiği skor ise 4,50'dir. Bu skor, telefon, bilgisayar ve internet değişkenlerine ait 1000 kişi başına düşen kullanım oranlarının ortalaması alınarak hesaplanmıştır. Bu değerle Türkiye dünya ortalaması olan 3,58'in üzerinde yer almaktadır (THE WORLD BANK, 2012).

3.4.6 Uluslararası Telekomünikasyon Birliği - Sayısal Fırsat İndeksi

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Sayısal Fırsat İndeksi (Digital Opportunity Index-D OI) çalışmasını ülkelerdeki sayısal fırsatların miktarını ve derecesini ölçmek amacıyla gerçekleştirmiştir. 2005/2006 yıllarındaki değerlendirme sonuçlarına göre Türkiye 0,52 skorla 181 ülke arasında 52. sırada yer almıştır. 2001-2005 yılları arasında Türkiye'nin DOI sonuçları Şekil 3.16'da gösterilmektedir. 2005-2006 yıllarında en yüksek performans Kore Cumhuriyeti'ne aittir. Kore Cumhuriyeti bu yıllar içerisinde elde ettiği 0,80 skoru ile ilk sırada yer almaktadır.

Şekil 3.16 Türkiye'nin DOI'ye göre e-Performansı



Kaynak: TÜSİAD, 2010

DOI, 3 kategoriye dağılmış toplam 11 göstergeden oluşmaktadır. Bu kategoriler: fırsat, altyapı ve kullanımdır. Tablo 3.9'da Türkiye'nin bu üç kategoriye ait başarımları verilmiştir:

Tablo 3.9 DOI'ye Göre Türkiye'nin Detaylı e-Performansı

Fırsat	Altyapı	Kullanım
0,97	0,31	0,27

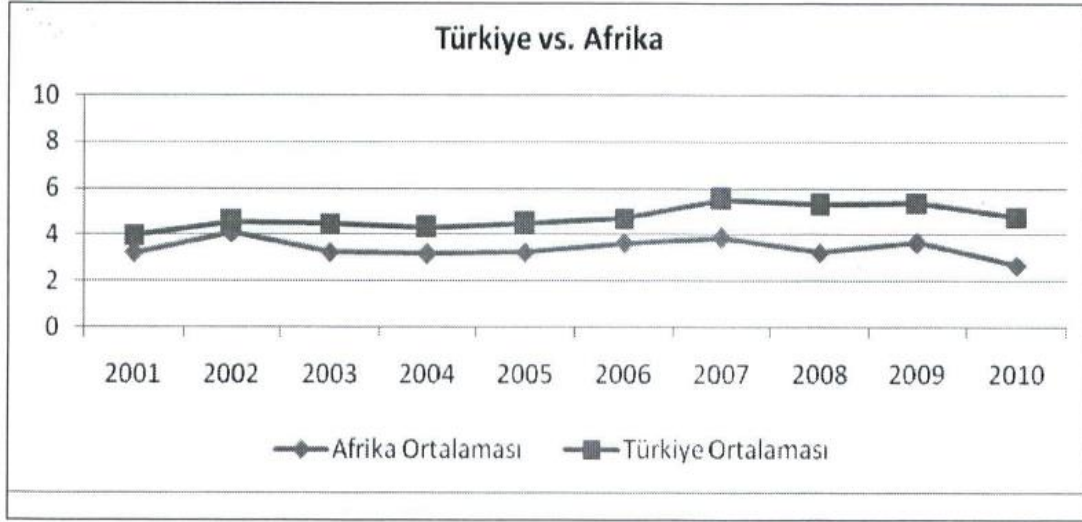
Kaynak: TUSİAD, 2010

Türkiye, DOI kapsamındaki en yüksek başarıyı fırsat alt-indeksinde elde etmiştir. Ancak, altyapı ve kullanım alanlarında Türkiye'nin performansı oldukça zayıftır. (TÜSİAD, 2010, s. 34)

3.4.7 TÜSİAD- Türkiye e-Performansının Kıtalar ile Karşılaştırılması

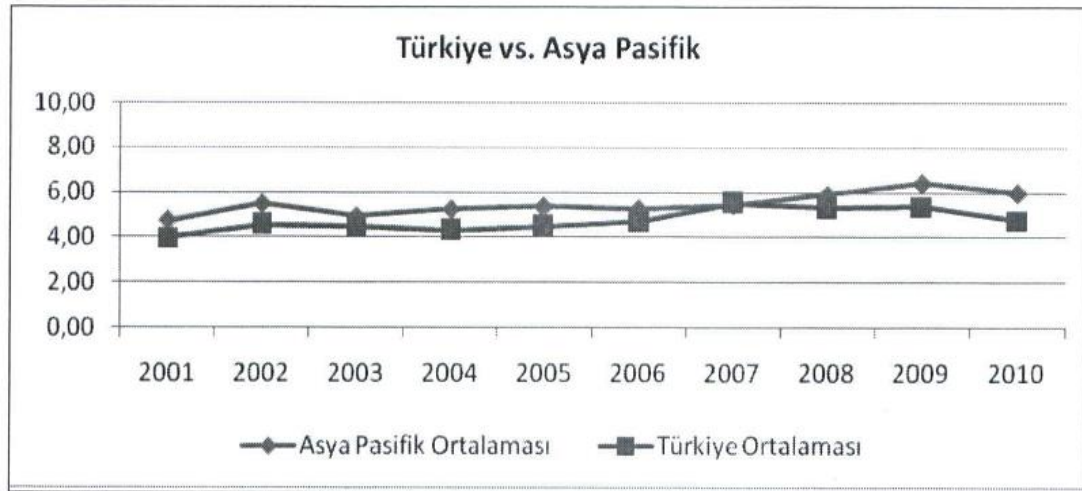
Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği tarafından hazırlanan karşılaştırma, 2001-2010 yılları arasında dünya çapında yapılan uluslararası çalışmalardaki Türkiye'nin ve kıtaların ortalamaları alınarak elde edilmiştir.

Şekil 3.17 Türkiye –Afrika Karşılaştırması



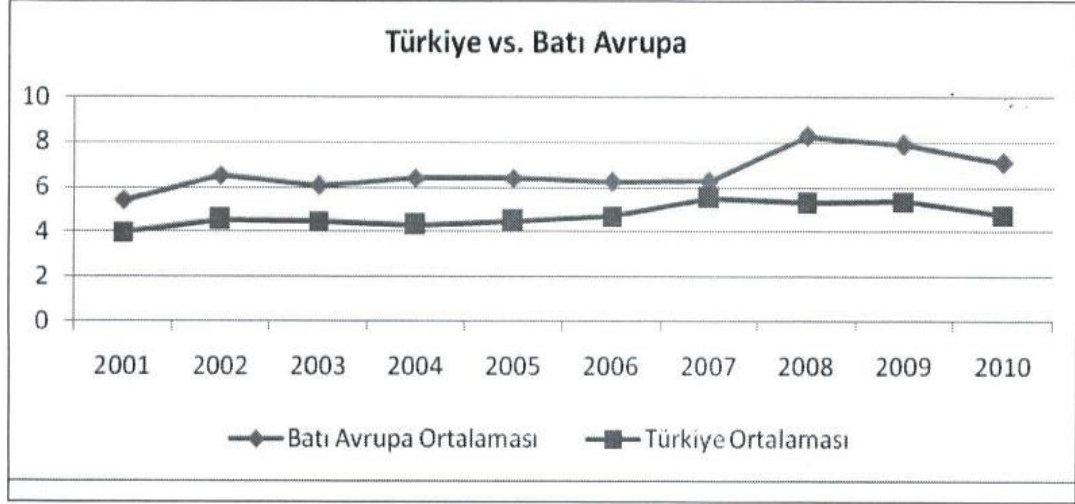
Kaynak: TÜSİAD, 2010

Şekil 3.18 Türkiye –Asya Pasifik Karşılaştırması



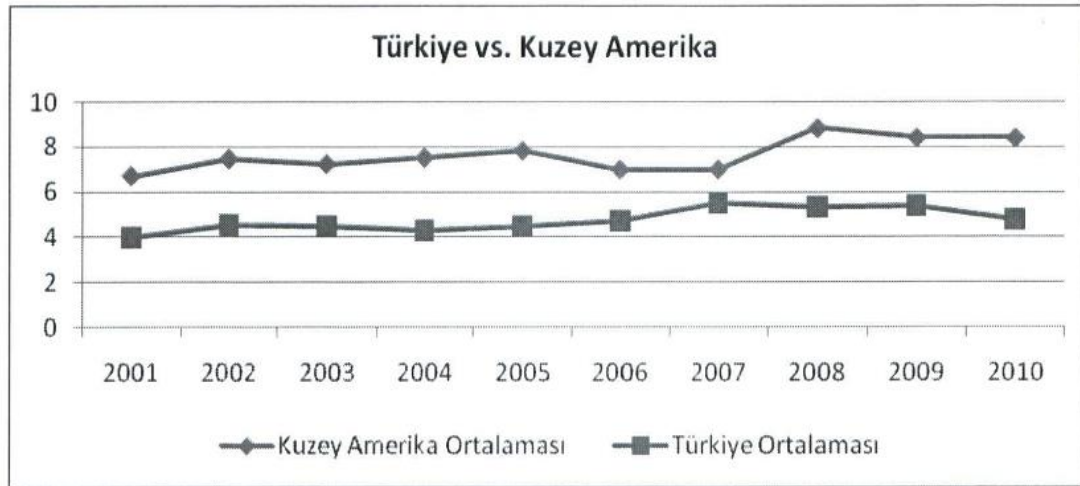
Kaynak: TÜSİAD, 2010

Şekil 3.19 Türkiye –Batı Avrupa Karşılaştırması



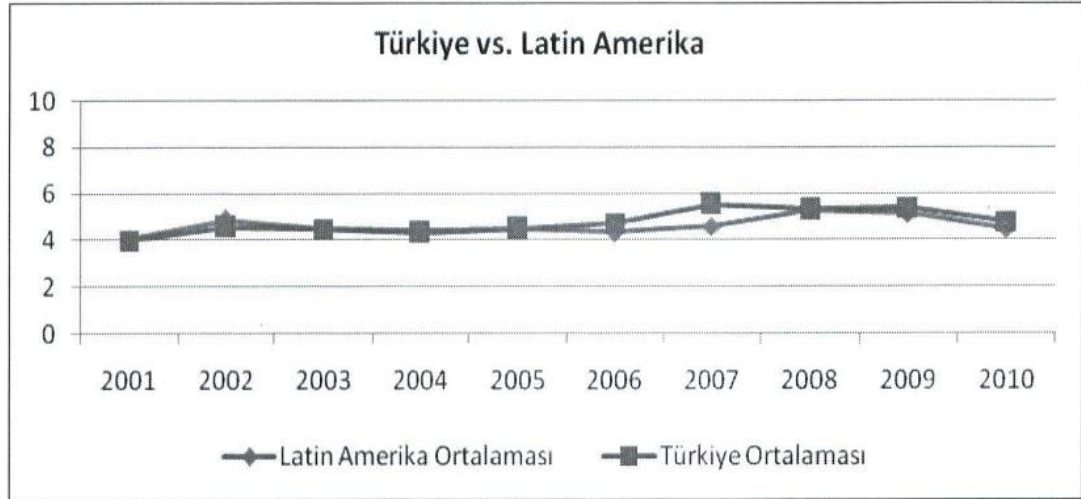
Kaynak: TÜSİAD, 2010)

Şekil 3.20 Türkiye –Kuzey Amerika Karşılaştırması



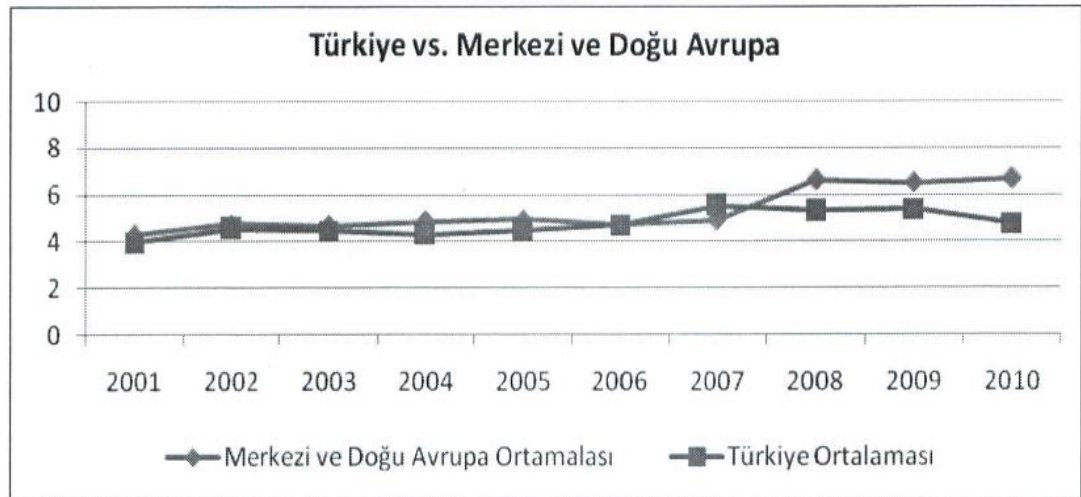
Kaynak: TÜSİAD, 2010

Şekil 3.21 Türkiye –Latin Amerika Karşılaştırması



Kaynak: TÜSİAD, 2010

Şekil 3.22 Türkiye –Merkezi ve Doğu Avrupa Karşılaştırması



Kaynak: TÜSİAD, 2010

İncelenen dönemde Türkiye'nin performansı Afrika'nın her zaman üzerinde seyretmiştir. Asya- Pasifik ile karşılaştığımızda 2007'de Türkiye'nin bu kıtayı yakaladığı ancak devam eden yıllarda gerisinde kaldığı görülmektedir. Benzer şekilde, Türkiye'nin e-Performansı 2007 yılında Batı-Avrupa'ya çok yaklaşmış ama ilerleyen senelerde gerisine düşmüştür. Kuzey Amerika tüm yıllarda Türkiye'den

daha yüksek e-Performans değerlerine ulaşmıştır. 2001-2007 yılları arasında Türkiye'nin e-Performansı Latin Amerika ile Merkezi ve Doğu Avrupa kıtaları ile çok yakın değerlerdedir. Ancak 2007 yılı sonrasında Türkiye, Merkezi ve Doğu Avrupa'nın gerisine düşmüştür. (TÜSİAD, 2010, s. 38-39)

4-TÜRKİYE'DE e-DEVLET YÖNETİMİNDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

4.1 Yasal ve Hukuki Sorunlar

e-Devlet uygulamalarının önündeki en büyük engellerden birini yasal ve hukuki sorunlar oluşturmaktadır. Bütün dünyadaki e-Devlet uygulamalarında böyle bir sorunla genel anlamda karşılaşmaktadır. Her ne kadar konuyla ilintili bir takım düzenlemeler ve önermeler yapılmış ise de bunlar henüz küresel ve ulusal anlamda tamamen kabul görmüş ve uygulamaya konmuş değildir. Bunların yanında, Avrupa Birliği'nin ve Türkiye'nin de taraf olduğu Avrupa Konseyi'nin kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin düzenlemeleri ile BM ve OECD gibi uluslararası örgütlerin ilgili konularla ilgili yardımcı olacak çalışmaları mevcuttur. Türkiye'de ise, e-Devlet uygulamalarının ortaya çıkaracağı ya da artıracığı hukuksal sorunlar 90'lı yılların sonunda tartışılmaya başlanmıştır (ÇELİKKOL, 2008, s. 44).Günümüze kadar uzanan süreç içerisinde, e-Devlet açısından etkin bir yönetim yapısının oluşturulmamış olması; buna bağlı olarak tek ve ortak bir politika hedefinin olmayışı ve uzun dönemli strateji hedeflerinin belirlenmeyişi başlıca eksiklikler olarak sıralanabilir.

e-Devlet mevzuatı açısından bakıldığında ise dağınık bir görünümün olduğu söylenebilir. Başka bir ifadeyle, e-Devletle ilgili olarak çeşitli yasa ve yönetmeliklerde dağınık düzenlemeler yoluna gidilmektedir. Bu durumun temel nedeni, en başından itibaren, tam ve bütünlük bir politika temelinde e-Devlet uygulamalarını düzenleyen ayrıntılı bir düzenlenmenin hazırlanmayıp, bunun yerine öncelikli olarak mevcut mevzuatta küçük çaplı, kısmi değişikliklerin yapılması yoluna gidilmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Belirlenen bu yöntemin günümüzde de devam ettirilmesi, var olan eksikliklerin giderilememesine neden olmaktadır (TBD, e-Devlet Üst Yapısı, Mayıs 2010, s. 38).

4.2 İdari Sorunlar

İdari sorunlar, e-Devlet uygulamalarının diğer ucunda bulunan bürokratları ve yönetimin diğer kademelerinde bulunan insanların karşılaşacakları ve dolayısıyla topluma yansıtacak olan sorun kümelerini oluşturmaktadır. e-Devlete yönelik bütün sorun alanlarının çözümü, genel olarak yapısal anlamda değişiklik gerektirdiği için bunların çözümleri tabii ki kısa zamanda olmayacaktır. İdari anlamda da durum böyledir. İdari sorunların temelinde ve en tepesinde 'liderlik inisiyatifi' olarak da adlandırılan sorunun bulunduğu belirtilmektedir. Çünkü her hangi bir reformun veya değişikliğin kabul görerek başarılı olmasının ilk şartı bu değişikliği onaylayan bir siyasi iradenin gerekliliğidir. e-Devlet konusunda da durum farklı değil hatta durum biraz daha liderlik olgusuna yapılan vurguyla belirtilmektedir.

İdari sorunların önemlilerininin bir diğeri, personelin eğitilmesi ve nitelikli personelin istihdam edilmesidir. Bu, nitelik sadece çalışanlara ait olması gereken bir unsur değil, aynı zamanda hizmetin diğer ucunda olan vatandaşlar için de geçerli olacak olan bir unsurdur ve bu da ancak süreklilik arz eden bir eğitim ve öğretim anlayışı ile mümkün olabilecektir.

4.3 Projelerin Koordinasyonu

Mevcut durumda, Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, e-Devlet projeleri ile ilgili faaliyetlerin planlanması, gözden geçirilmesi, koordinasyonu ve izlenmesi için ihtiyaç duyulan odaklanmayı sağlamaktadır. Koordinasyon büyük ölçüde e-Devlet ile ilgili konularda Kalkınma Bakanlığı ile ilişkili olan çalışma grupları tarafında yürütülmektedir. Ancak uygulamada, farklı kurumlar arasında eş güdümün olması yerine, her kurumun e-Devlet projelerini kendi başına yapması gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir. Özellikle kurumların edindikleri tecrübelerin diğer kurumlarla paylaşmaması ve benzer projelerin farklı kurumlar tarafından tekrar tekrar yapılması fayda-maliyet açısından sorunlara neden olmaktadır. Bunun yanı sıra, kurumlar arasında veri ve hizmet paylaşımının gerçekleştirilememesi; uygulamalar arasındaki standart farklılıklarının ortaya çıkması diğer sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu

kapsamda, e-Devlet projelerinin koordinasyonu konusunun tekrar ele alınması ve bu konuda bütün kurumların uyacağı bir modelin oluşturulması gerekmektedir.

4.4 Teknik Sorunlar

Teknolojik gelişmeler sayesinde üretilen hizmetler daha geniş kitlelere ulaşmakta ve böylece maliyeti de düşmektedir. Günümüzde, ülkelerin ve firmaların geleceği, bilginin nasıl ve ne şekilde iletişim sistemleri aracılığıyla paylaşılıp işlendiğiyle doğrudan bağlantılıdır. Gelişmiş bir iletişim yapısı, bilgiye hızlı erişim ile birlikte bilginin paylaşımı ve işlenmesini daha verimli kılacaktır.

Teknik sorunların en başında ‘ulusal bilgi ağı ve altyapısı’ sorunu gelmektedir. Bu sorunun büyüklüğünü anlamanın en kolay yolu ‘digital divide’ ile tanımlanan sayısal uçurumun hacmidir. Ulusal bilgi altyapısı bakımından uluslar ve bölgeler arası oluşan farklılıklar aynı zamanda ortaya çıkan sayısal uçurumun boyutu hakkında da bize fikir vermektedir. Birleşmiş Milletler Örgütü’nün bilgi ve iletişim teknolojileri ajansı olan Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) tarafından 2007 yılında yürütülen bir araştırmada zengin ülkeler ile fakir ülkeler arasındaki sayısal uçurumun tahmin edilenden daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

4.5 Bilgi Güvenliği Sorunu

e-Devlet uygulamalarının başlaması ve yaygınlık kazanması e-hukukun sağlam temeller üzerine oturtulmasına bağlıdır. Bazı noktalar muallâkta iken de dijital ortamda bilgi aktarımında doğruluğun, güvenliğin nasıl sağlanacağı konuları da kesinlik kazanmamaktadır. Bilgi toplumunda bilgi güvenliği, günümüzdeki mal güvenliğine eşit değerdedir. Bilgi toplumunda çoğu birey ve kuruluşun ana sermayesi, entelektüel ve bilgi birikimidir. Bu sermayenin çalınmaya ve yok edilmeye karşı korunması önem arz etmektedir. Zira güvenlikle ilgili problemlerle karşılaşılması vatandaşlarının ve kurumaların iletişim ağları üzerinden e-Devlet uygulamaları ile işlem yapma, hizmet alma ve hizmet verme isteklerini kırmaktadır.

Konu ile ilgili olarak, Türkiye'nin de 1950 yılından beri üyesi olduğu Avrupa Konseyi'nin 108/81 sayılı "Kişisel Bilgilerin Otomatik Olarak İşlenmesinde Hakların Korunması Anlaşması'nda" elektronik ortamlarda el değiştiren kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin ilkelere yer verilmiştir. Ayrıca, kişisel bilgilerin gizliliğinin korunmasına ilişkin olarak çeşitli ülkeler kendi ulusal mevzuatlarında ya yeni düzenlemeler yapmakta ya da yürürlükte yer alan mevzuatlarını günün değişen koşullarına uyumlu hale getirmektedirler. Türkiye'de de Adalet Bakanlığınca yürütülen kişisel verilerin korunması ile ilgili mevzuat çalışmaları devam etmektedir.

4.6 Toplumun Farklı Kesimlerinin Süreçte Temsil Edilmiyor Olması

e-Devlet, merkezi yönetimin dışında farklı kesimleri de ilgilendiren bir konudur. Özellikle politika oluşturmada, STK'ların ve özel sektör kuruluşlarının sürece dâhil edilmeleri büyük önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra vatandaş odaklı hizmetlerin kalitesinin artırılmasında yerel yönetimlerle işbirliği yapılması diğer önemli bir konu olarak öne çıkmaktadır.

4.7 Yerel Yönetimlerin e-Devlet Uygulamalarına Katılımının Desteklenmemesi

Mevcut e-Devlet uygulamalarına dönük politika oluşturma süreçlerinde yerel yönetimlere doğrudan bir sorumluluk verilmediği gözlenmektedir. Yerel yönetimlerin rolü ilk olarak dolaylı yoldan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun 'da İçişleri Bakanlığı Müsteşarı'nın üyeliği ve sınırlı olarak belediyelerin Dönüşüm Liderleri Kurulu toplantılarına katılarak İcra Kurulu tarafından verilecek görevlerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayarak çalışmalara destek olmaktan öteye gitmemektedir. Bu konu OECD Türkiye e-Devlet İncelemesi raporunda da öncelikli sorun olarak dile getirilmektedir. Raporda, kamu malı ve hizmetlerinin sağlanmasında merkezi yönetim karşısında yerel yönetimlere verilen rolün oldukça küçük olduğu üzerinde durulmaktadır. Ayrıca, yerel yönetimlere dönük olarak; kaynak yetersizliği, İnternet sitelerinin ve e-hizmetlerin uygulanmasında yerel yönetimler arasında yetersiz işbirliği, hizmet standartları geliştirme gereği ve BİT elemanlarının istihdamında güçlük gibi sorunlara dikkat çekilmektedir.

SONUÇ VE e-DEVLET MODEL ÖNERİSİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü gelişmelerin etkisiyle günümüz modern devlet anlayışında e-dönüşüm devri tamamen başlamış bulunmaktadır. Söz konusu bu gelişmeler, devlet, vatandaş ve özel sektör ilişkisine yeni boyutlar getirmekle kalmayıp, siyasi yaşamda ve demokratik toplumların ve kurumların işleyişinde de yeni kapılar açmaktadır. Bu durum kamu yönetiminin daha kaliteli ve daha hızlı yapılması gerekliliğini de beraberinde getirmiştir. Kamu kurumlarının artan veri boyutları nedeniyle bu alanda gelişen teknolojiyi daha etkin kullanma gerekliliği ve isteği kamu yönetiminde köklü anlayış ve değişikliklere neden olmaktadır. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler hem devlet faaliyetlerini ve hem de vatandaşların hayatını etkilemekte ve bir e-dönüşüme yol açmaktadır.

Ülkemizde, bilgi toplumu çağına adını veren bilginin sunum araçları olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerden faydalanmak için 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Acil Eylem Planı Genelgesi yayınlanarak e-dönüşüm alanında ülkemizdeki en kapsamlı proje olan e-Dönüşüm Türkiye projesi hayata geçirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi için o zamanki Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Bilgi Toplumu Dairesine bağlı e-Türkiye girişimi çerçevesinde kurulan 8 adet çalışma grubu çalışmaları sonucu KDEP (Kısa Dönem Eylem Planı) hazırlanmıştır ve planın takibi için e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. KDEP'in sonuçlanmasını takiben 2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı oluşturulmuş ve 2005 Eylem Planı'nın uygulanmasının ardından 2006'da 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı hazırlanmıştır.

2003 yılında hazırlanan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı'ndaki ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı'ndaki projelerden %33'ü 2006-2010 yılında hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planına dahil edilmelerine rağmen Mayıs 2010 itibariyle mevzuat değişikliği gerekliliği, personel eksikliği, kurumlar arası koordinasyon eksikliği gibi nedenlerden dolayı tamamlanmamıştır.

Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığınca hazırlanan ve 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı Mevcut Durum Raporunda (2013) da yer aldığı ve daha önceki bölümlerde de değinildiği üzere eylem planı eksenler bazında en düşük gerçekleştirme oranı yüzde 50 ile Kamu Yönetiminde Modernizasyon ekseninde olmuştur. Eylem planının geneli itibari ile gerçekleştirme oranı ise yine aynı rapora göre Haziran 2012 itibarı ile yüzde 64,8 seviyesindedir.

Kamu Yönetiminin Modernizasyonunda ve dolayısı ile e-Devlet uygulamalarında, hem eylem planlarının gerçekleştirme oranlarında hem de diğer ülke örneklerine göre geride kalmamızın temel nedenleri bir önceki bölümde bahsetmiş olduğumuz e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlardan başkası değildir.

Bu noktada, e-Devletin hukuki ve yasal sorunlarını aşmasında en önemli nokta, tam ve bütünlük bir e-Devlet mevzuatının oluşturulması ve çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin eş zamanlı ve uyumlu olmaları gereğidir. Hazırlanacak olan bütünlük bir e-Devlet mevzuatı çerçevesinde liderlik inisiyatifinin, alışla gelmişliğin dışına çıkmakta göstereceği istek ve gayret, gerekli olan dinamizm ile birleşince halkın ve personelin önünde önemli bir basamak olan idari sorunların aşılması açısından iyi bir örnek oluşturacaktır.

Bu bağlamda bireylerin gerekli olan teknolojik ve ideolojik değişmeyi kısa bir süre gerçekleştirmeleri amaçlanmalıdır. Aslında, bu değişim sadece devletin sunacağı kamu hizmetlerinden yararlanmanın bir gereği olarak değil de bilgi çağının bir gerekliliği olarak yapılması anlayışı, hizmetlerden faydalananların sonuçları görme noktalarındaki memnuniyetleri ile birleşince öngörülen sürelerin kendiliğinden kısaldığını görmek de mümkün olacaktır.

e-Devlet, esas itibariyle, bütünlük bir ağ yapılanması içerisinde çalışmak zorunda olduğu için, bu ağa erişim imkânlarının iyileştirilmesi ve artırılması, yüksek kapasiteli ve geniş bant aralığına sahip teknolojiler yerleştirilerek ülkenin her tarafından bu ağ üzerinde bilginin dağıtılması, işlenmesi, toplanması, paylaşılması, iletilmesi sağlanmalıdır. Geniş ve yüksek kapasitedeki sistemin tam anlamıyla

kullanılabilmesi için sadece klasik anlamdaki ev ve işyerlerinden veya kurum ve kuruluşlardan değil, açık ve kamusal alanlardan da sisteme gerekli bağlantıların mobil geniş bant üzerinden mobil cihazlar aracılığıyla yapılmasının sağlanması önem taşımaktadır. Günümüzde mobil cihaz teknolojisinin bu denli ilerlemiş olması e-Devlet hizmetlerinin sunumunun mobil cihazlardan ve mobil imza aracılığıyla yapılmasını kolaylaştıran bir etmen olarak değerlendirilmektedir.

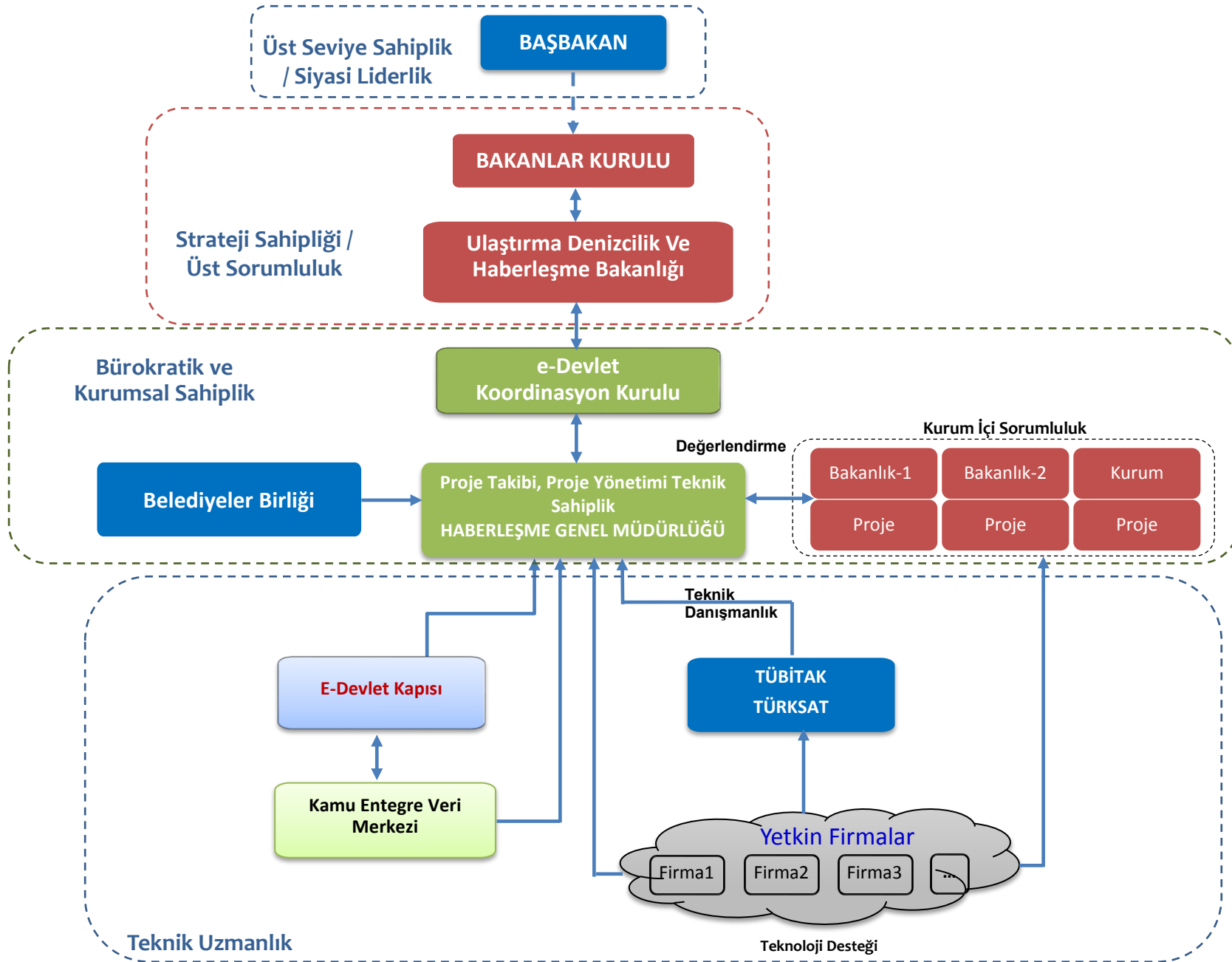
Diğer yandan e-Devlet stratejilerinin oluşumunda yerel yönetimlerin ve toplumun farklı kesimlerinin de temsil edilmesi için STK'ların ve özel sektör kuruluşlarının e-Devlet yönetim süreçlerine dâhil edilmeleri ve bu paydaşlara doğrudan sorumluluk verilmesi, temsil düzeyinin artırılması ve mevcut sorunların aşılması gibi konular üzerinde durulması e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması açısından büyük önem taşımaktadır.

Mevcut durumda, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2003/12 ve 2003/48 sayılı Genelgelerle oluşturulan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması, 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden yapılandırılmıştır. Bu kapsamda, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde görev alması öngörülen başlıca kurumsal yapılar olarak e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Devlet Planlama Teşkilatı, Dönüşüm Liderleri Kurulu, e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu ve TÜRKSAT A.Ş. yer almaktadır. Kurumsal Yapılanma Modelinde öngörülen bu yapılardan en üst seviyede karar alma organı olan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu altında, Stratejinin etkin şekilde hayata geçirilmesi ve kurumlar arası işbirliğinin temini ile ortak ilke ve standartların uygulanması için ortak bir platform teşkil edecek Dönüşüm Liderleri Kurulu ve e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu oluşturulmuş fakat sadece 1 toplantı gerçekleştirebilmişlerdir.

Bir önceki bölümde değinilen sorunlar ve yukarıda da belirtilen hususlarda dikkate alındığında ülkemiz için daha etkin bir e-Devlet Organizasyon Modelinin oluşturulmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Nitekim konuyla ilgili incelenen belgelerde, e-Devlet alanında güçlü bir kurumsal yapılanmanın önemine değinildiği

gözenmiştir. Ayrıca incelenen ülke örneklerinde, başarı faktörlerinde etkin bir e-Devlet organizasyon yapısının oluşturulmasına bağlı olduğunu göstermiştir.

Şekil 5.1 Türkiye e-Devlet Organizasyon Model Önerisi





e-Devlet projeleri bütün dünyada, hükümetlerin yakın gözetimi ve denetimi ile yürütülmektedir. e-Devlet alanında önemli mesafeler almış, bu alanda uluslararası endekslerde üst sıralarda yer alan ülkeler incelendiğinde; göze çarpan en bariz hususun e-Devlet ile ilgili eylemler ve hedeflerin hayata geçirilmesi için gerekli üst seviye koordinasyonu sağlayabilecek, kamunun katılım ve sahiplenmesini de temin eden bakanlıklar üstü konumlandırılmış üst seviye siyasi sahiplenmenin olduğu görülmüştür. Ayrıca üst seviye sahiplenmenin olmadığı ülkelerde e-Devlet hızlı ve etkili bir şekilde gelişemediği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla başarının ön koşullarından birisi bu sahiplenmenin oluşturulmasında yatmaktadır. Bu nedenle e-Devlet Organizasyon modeli siyasi sahiplenme anlamında Başbakanın daha aktif görev alacağı bir yapı öngörülmektedir.



Kamu kurumlarıyla ilgili e-Devlet uygulamalarında önemli ilerlemeler kaydedilmiş olmakla beraber, bu uygulamaların hedefine ulaşması ve vatandaşların istek ve beklentilerinin karşılanması boyutunda e-Devlet Koordinasyon Kurulunda alınacak kararların etkinliğinin artırılması amacıyla siyasi ve idari karar alma süreçlerinin en tepesinde bulunan Bakanlar Kurulunun modelde görev alması öngörülmüştür. Bu sayede e-Devlette karşılaşılan yasal ve idari sorunların daha kolay aşılabileceği değerlendirilmektedir.

İncelenen dünya e-Devlet Yönetim modellerinin birçoğunda bilgi teknolojilerinin yönetiminden doğrudan sorumlu bir bakanlık bulunmaktadır. (Ör: BT Bakanlığı). Ayrıca bu bakanlıklar, e-Devlet Stratejilerinin oluşturulması ve uygulanması

konusunda ve e-Devlet çalışmalarının koordinasyonunda en fazla rol oynayan kurumlar olmuştur. Bu nedenle ve 1 Kasım 2011 tarihli ve 28102 sayılı resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 655 sayılı “Ulaştırma, Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”nin 2’nci Maddesi (f) fıkrası ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığınca verilen görevlere paralel olarak Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının e-Devlet organizasyon modelinde yer alması kaçınılmazdır.

Bu kapsamda e-Devlet Organizasyon Modelinde e-Devlete yönelik usul ve esaslar belirlenmesi görevlerinin üst sorumluluğu Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığınca verilmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde süregelen gelişme ve yeniliklerden etkilenmekte olan devletler, e-Dönüşüm sürecini başlatmış ve bu süreci stratejik planlar, eylem planları ile devam ettirmişlerdir. Ülkemizde de başlatılan bu sürecin devam ettirilmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planlarının hazırlanması, izlenmesi, raporlanması görevlerinin üst sorumluluğu hem 655 sayılı KHK hem de önerilen organizasyon modeli dahilinde yine bilişimden ve e-Devletten sorumlu olan bakanlık olarak Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının görev ve yetkileri arasındadır.

e-Devlet çalışmalarında değerlendirme süreci; ilerlemenin, başarı ve eksikliklerin belirlenmesinde, gelecek e-Devlet çalışmaları için geri bildirimler sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Ülkeler, e-Devlet projeleri için büyük miktarda kaynak ayırmaktadır; başarının garanti edilmesi için yine Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının e-Devlet performans ölçümleri ve değerlendirme çıktılarını göz önüne alınarak gerekli aksiyonları gerçekleştirmesi görevleri yerine getirmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir. Bu şekilde kamuda şeffaflığa doğru bir yol açılması planlanmış ve hesap verebilirliğin artırılması amaçlanmıştır.

Mevcut modelde, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planlarının uygulanmasında belirlenen sürenin bir hayli dışına çıkmış olmasına rağmen e-

Devletle ilgili eylemlerin gerekleŒme oranlarının istenilen düzeyde olmamasından da anlaŒılacađı üzere Türkiye’de e-Devlet hizmetlerinin hayata geçirilmesi aŒamasında etkili bir koordinasyon yapacak birim bulunmamaktadır. Bu durumda mevcut modelde bulunan yapıların birbirinden kopuk, aralarında güçlü koordinasyon olmayan, verimsiz bir tablo sergilemesine neden olmaktadır. Bu nedenle e-Devlet projelerin önceliklendirilmesi, zaman planı oluŒturulması ve koordinasyonun sağlanması görevleri e-Devletin sürdürülebilirliği açısından önem taŒımaktadır. 655 sayılı KHK çerçevesinde bu görevler de UlaŒtırma, Denizcilik ve HaberleŒme Bakanlığı sorumluluğunda olduğundan ‘‘Strateji Sahipliği ve st Sorumluluk’’ alanında UDHB’nin yer alması ngrlmŒtr.

Bürokratik ve
Kurumsal Sahiplik

e-Devlet
Koordinasyon Kurulu

GemiŒten beri Türk kamu yönetimi sisteminde kurumlar iŒbirliđi içerisinde değil kendi kurumsal yapıları içerisinde zmler üretmeye alıŒmaktadırlar. Bu ise, herkesin farklı üzümlere yönelmesine ve sonuçta birbiriyle konuŒamayan ve birlikte alıŒamayan, kısaca kolayca entegre edilemeyen sistemlere yol açmaktadır.

e-Devlet hizmetlerinde, birlikte alıŒabilirlik, veri paylaŒımı ve entegrasyon gibi konularda kurumlar arası iŒbirliđi sağlamak üzere, kurumların temsilcilerinden oluŒan, kurumlardaki paralel alıŒmayı temin edecek bir yapıya gerek duyulmaktadır. Bu kurul UDHB Bakanı BaŒkanlıđında tüm Bakanlıkların MsteŒarlarından ve UDHB Bakanı tarafından belirlenecek Sivil Toplum KuruluŒu temsilcileri ile yerel Yönetim temsilcilerinden oluŒur.

e-Devlet Koordinasyon Kurulu, e-Devlet ile ilgili UDHB tarafından hazırlanan taslak politika, hedef ve eylem planlarını grŒerek öneri ve değerlendirmeler yapar. Verilen hedef ve politikaların kurum ve kuruluŒlar kapsamında uygulamalarını ve gerekleŒtirilmelerine iliŒkin alınacak tedbirler ve öneriler geliŒtirir. İlgili

bakanlıkların çatısı altında e-Devlet ile ilgili eşgüdüm, ortak proje geliştirme görevleri e-Devlet Koordinasyon Kurulu tarafından yürütülecektir. Ayrıca, hedeflerin belirlenmesi, Projelerin önceliklendirilmesi, zaman planı belirlenmesi ile izleme ve yaptırım alanlarında görüş öneri ve değerlendirmeler de yine e-Devlet Koordinasyon Kurulunca gerçekleştirilecektir. Bu sayede e-Devlet projelerinin kurumsal bazda sahipliği sağlanacaktır.



Bakanlıkların ve bağlı, ilgili, ilişkili kuruluşların bünyesindeki e-Devlet uygulamalarının ve projelerinin teknik düzeyde sahipliğini yapacak ve bu projeleri yürütecek kurum içi koordinasyonu da sağlamak üzere kurumların bünyesindeki ilgili birimler görev alacaktır. Bu birimler kendi müsteşar yardımcılarının başkanlığında e-Devlet Koordinasyon Kurulunda alınan kararları yerine getirmekle görevlidirler.

Ayrıca incelenen ülke örneklerinde de olduğu üzere; kurumlar arası proje bazlı koordinasyon, ilerlemenin izlenmesi ve raporlama, özel sektör ile işbirliği, ortak hizmetlerin özel sektörden temini, bilgi teknolojileri alanında kamu alımları için kural belirleme, tanıtım ve eğitim gibi e-dönüşüme ilişkin işlevleri sağlamak üzere Proje Takibi, Proje Yönetimi ve Teknik Sahiplik alanlarında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Haberleşme Genel Müdürlüğü'nün yer almasının uygun olacağı değerlendirilmiştir. Bu şekilde bir yapılanmanın daha önceki bölümlerde bahsedilen Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu tarafından önerilen modellerde öngörülen e-Devletten sorumlu birim oluşturulması için yeniden bir yapılanmaya gidilmesi yönteminden daha hızlı bir çözüm olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca Haberleşme Genel Müdürlüğü, Bilgi Toplumu Politika ve Stratejileri çerçevesinde Eylem Planı oluşturma ve eylem planlarının revizyonu sürecinde; taslak hedefleri

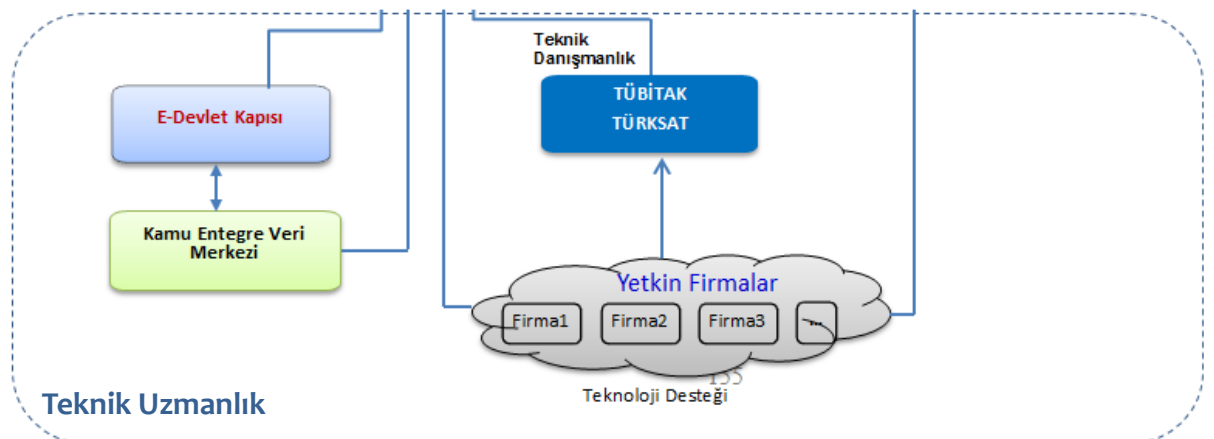
belirlemek, taslak önceliklendirmeleri yapmak, taslak zaman planları yapmak görevlerini yerine getirmek ve bunları geliştirerek UDH Bakanı ve e-Devlet Koordinasyon Kuruluna sunmakla görevli olacaktır.

e-Devlet Koordinasyon Kurulunda görüşülerek, öneri ve değerlendirmelere tabi tutulduktan sonra UDHB tarafından da karara bağlanan eylem planlarının ilgili kurumlarca uygulamaya geçirilme sürecinde ise,

- Üç Aylık proje izleme ve değerlendirme toplantılarını ilgili kurumların proje yöneticileriyle yapmak,
- Altı aylık proje durum değerlendirme raporunu UDH Bakanına raporlamak,
- Altı aylık genel durum değerlendirme raporunu da e-Devlet Koordinasyon Kuruluna sunmak, görevleri Haberleşme Genel Müdürlüğü tarafından yürütülecektir.

Haberleşme Genel Müdürlüğü'nün, e-Devlet ile ilgili konularda CIO'lardan oluşan çalışma grupları kurmasının e-Devlet politika ve stratejileri açısından ayrıca önem taşıdığı değerlendirilmektedir.

İncelenen dünya örneklerinde yerel yönetimlerin yürüttükleri e-Devlet projelerinin dışında e-Devlet çalışmalarına yönetsel anlamda stratejinin belirlenmesi noktasında katkı sağladığı görülmektedir. e-Devlet organizasyon modelinde yer alan "Belediyeler Birliği"nin e-Devlet Stratejisinin ve Eylem planlarının hazırlanması ve uygulanması aşamalarında etkin rol alması planlanmıştır.



e-Devlet projelerinde teknik danışmanlık sağlaması konusunda TÜBİTAK ve TÜRKSAT belirlenmiştir. Ayrıca modelimizdeki e-Devlet Kapısı, vatandaş ihtiyaçları gözetilerek, hızlı, kesintisiz, güvenilir, çevrim içi, birden fazla iletişim kanalından erişilebilir nitelikte olan, entegrasyonu sağlanmış bir şekilde sunumu için oluşturulan, gücünü teknolojiden alan bir yapıdır. e-Devlet Projeleri sonucu oluşan e-Devlet hizmetlerinin e-Devlet Kapısına entegrasyonundan ve bu hizmetlerinin kapıdan kesintisiz sunumunda mevcut durumda e-Devlet Kapısı İşletmecisi olan TÜRKSAT sorumlu olacaktır.

e-Devlet konusunda önde gelen devletler incelendiğinde (G.Kore, Amerika, İngiltere vb.) bu ülkelerin kamu kurum ve kuruluşlarındaki mevcut veri merkezlerini tek bir noktada bir araya getirerek sistemlerin birbirleri ile entegrasyonunu sağladığı ve bu sayede kamu bulutunu oluşturdukları ve kamu bulutunu e-Devlet uygulamalarının bir parçası olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Bu kapsamda Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezinin kurulması ve işletilmesi görevinin e-Devletten sorumlu birim olan Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Haberleşme Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Son olarak, bilindiği üzere birçok kamu kurum ve kuruluşumuz mevcutta devam ettirdikleri e-Devlet projeleri için farklı firmalardan hizmet alımı yapmaktadırlar. Bu noktada hizmet alımı yapılan firmaların yetkinlikleri projelerin tamamlanması adına önem taşımaktadır.

KAYNAKLAR

- AKSES, S. (2011, Nisan). Avrupa Birliği'nin E-Devlet Politikası. İktisadi Kalkınma Vakfı.
- ALIR, G. (2008). E-TÜRKİYE UYGULAMALARI: ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ ve ÜST VERİ. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı.
- ALTINOK, R. (2005). E-Dönüşüm Yolunda Türkiye:E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar. Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması. Beta Yayınları.
- ANDERSEN, A. (2001). Değişim-tr, İnternetle Gelişimde Türkiye. İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları.
- AYDIN, D. M. (2005). e-Avrupa+ Ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum. <http://www.digitaldevlet.org/eAVRUPA.pdf>.
- BALCI, D. D., & KIRILMAZ, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları Makalesi. Türk İdare Dergisi.
- Başbakanlık e-Devlet Danışma Grubu. (2008). e-Devlet için Kurumsal Yapılanma Modelleri. Ankara: Başbakanlık.
- BİAK. (2012). Bilgi Toplumu Olma Yolunda Bilişim Sektöründeki Gelişmeler İle İnternet Kullanımının Başta Çocuklar, Gençler Ve Aile Yapısı Üzerinde Olmak Üzere Sosyal Etkilerinin Araştırılması Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu Raporu. Türkiye Büyük Millet Meclisi, Bilişim ve İnternet Araştırma Komisyonu.
- BORINS, S. (2002). On the Frontiers of Electronic Governance:. A Report on the United States and Canada, International Review of Administrative Sciences.
- BROWN, M. M., & BRUDNEY, J. L. (2001). Achieving Advanced Electronic Government Services: An Examination Of Obstacles And Implications From and International Perspective. 21 Mart 2014 tarihinde <http://www.jstor.org/stable/3381211> sayfasından erişilmiştir.
- BTD. (2013a). Bilgi Teknolojileri Sektörü Eksenine Mevcut Durum Raporu. Ankara: Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi.
- BTD. (2013b). Bilgi Toplumu Stratejisi Ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu. Ankara: Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.

- BTD. (2013c). Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Ekseni Mevcut Durum Raporu. Ankara: Kalkınma Bakanlığı,Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- BTD. (2014). 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Taslağı. Ankara: Kalkınma Bakanlığı,Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- BTYK. (2013). Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu.
- ÇELİKKOL, Ö. (2008). Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi. Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Ünivrsitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- DELİKURT, A. (2007). Türkiye'de e-Devlet ve elektronik Dönüşüm Süreci: Sanayi Net Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi,.
- DEMİREL, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, . Ankara: Sayıştay Dergisi, Sayı 61,.
- DPT. (2002). KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- DPT. (2004). e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- E-GOV SİNGAPUR. (2014). Singapur e-Devlet Ana Sayfası.
<http://www.gov.sg/government/web/content/govsg/classic/home>.
- EIU, E. I. (2010). Digital economy rankings Beyond e-readines.
- ERKUL, R. E. (2004). Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- EROĞLU, Ş. (2013). e-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı.
- FANG, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. United Nations,United Nations Public Administration Network(UNPAN),19.06.2014 tarihinde
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/> sayfasından erişilmiştir.
- GEBİZ. (2014). Singapur Gebiz Projesi Ana Sayfası. Singapur:
<http://www.gebiz.gov.sg/>.

- GEMINI, C. (2014, Mayıs). e-Government Benchmark Insight Report. Avrupa Komisyonu,18 Haziran 2014 tarihinde <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast> sayfasından erişilmiştir.
- HEEKS, R. (2008). What is e-Government? 21 Mart 2014 tarihinde <http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm> adresinden erişilmiştir.
- IDC Blackbook. (2012). Gartner enterprise software and IT services markets IHS globa insight. McKinsey Global institute.
- KAYALI, C. A., & YERELİ, A. N. (2002). Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve e-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış. İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi .
- KURAN, N. H. (2005). Türkiye İçin e-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- MCNEAL, R., HALE, K., & DOTTERWEICH, L. (2008). Citizen-Government Interaction and the Internet: Expectations and Accomplishments in Contact, Quality, and Trust, Journal of Information Technology & Politics, Vol. 5(2), İngiltere: Routledge Informa LTD.14 Mayıs 2014 tarihinde <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/19331680802298298> sayfasında erişilmiştir.
- MEANS, G., & SCHNEIDER, D. (2000). Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets. New York: John Wiley and Sons Inc.
- TBD. (2001). Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı? Türkiye Bilişim Derneği Raporu. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- TBD. (2002). Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- TBD. (2013, Kasım). Değerlendirme Raporu. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- TBD. (Mayıs 2010). E-devlet Üst Yapısı. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.
- THE WORLD BANK. (2012). http://info.worldbank.org/etools/kam2/KAM_page5.asp. The World Bank.03.06.2014 tarihinde erişilmiştir.
- TÜSİAD. (2010). Türkiye için e-Devlet Yönetim Modeline Doğru. Mevcut Durum Değerlendirmesi ve Öneriler. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği.

- UÇKAN, Ö. (2003). e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye. Literatür Yayıncılık.
- UNPAN. (2012). UN E-Government Surveys . United Nations, United Nations Public Administration Network 16.04.2014 tarihinde http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/ sayfasından erişilmiştir.
- ÜÇCAN, F. N. (2007). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi .
- WEF. (2013). The Networked Readiness Index. The World Economic Forum, 16 Mart 2013 tarihinde <http://www.weforum.org/reports/global-information-technology-report-2013> sayfasından erişilmiştir.
- YILDIRIM, H., KAPLAN, V., ÇAKMAK, T., & vd. (2003). Herşeyi e-leştirdik; E-Dönüşüm için bir kılavuz. İstanbul: Macar Yayıncılık.
- YILDIZ, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. Government Information Quarterly.

ÖZGÜNLÜK BİLDİRİMİ

Uzmanlık tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlardan her seferinde değinme yaparak yararlandığımı ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Ulaştırma ve Haberleşme Uzman ve Uzman Yardımcılarının Sınav, Atama, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğine uygun olarak hazırladığımı belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığını tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

(Tarih)

(İmza)

Mehmet Akif ASLAN

ÖZGEÇMİŞ

1985 yılında Adana'nın Tufanbeyli ilçesinde doğdu. İlkokul, ortaokul ve lise öğrenimini Mersin'de tamamladı.2009 yılında Selçuk Üniversitesi, Mimarlık ve Mühendislik Fakültesi, Bilgisayar Mühendisliği Bölümünden mezun oldu. 2010-2011 yılları arasında Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünde Bilgisayar Mühendisi olarak görev yaptı. 2011 yılı Mart ayından itibaren Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nda Ulaştırma ve Haberleşme Uzman Yardımcısı olarak görev yaptı. Halen Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Haberleşme Genel Müdürlüğü'nde çalışmaktadır.