

**TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ**

**KAMU – BİB**

**E-DEVLET**

**ELEKTRONİK KURUM OLUŞUMU VE  
KURUMSAL BİLİŞİM POLİTİKALARI**

**“DÜNYA’DA NELER OLUYOR? NEREDEYİZ?”**

**ÇALIŞMA GRUBU**

**RAPORU**

**Çalışma Grubu**

**Dr. Mustafa Kemal AKGÜL (Koord.), Milli Prodüktivite Merkezi  
Dr. Serhat ÇAKIR , TÜBİTAK  
Meral SAYIN , KOSGEB  
Remime KARABAĞ , IBM  
Tayfun AYKIR , ALCATEL**

**Ankara, Mayıs 2001**

## **İÇİNDEKİLER**

1. GİRİŞ
2. ÇALIŞMA DÜZENİ, RAPOR İÇERİĞİ VE ÇALIŞMA KONULARI
3. E-DEVLET KAPSAMI, TANIMI
4. E-DEVLET ÇALIŞMALARI DÜNYA'DA NE ZAMAN NASIL BAŞLADI
5. DÜNYA'DA E-DEVLET ÇALIŞMALARINI YÜRÜTEN ÖRGÜT, KURUM YAPILARI
  - 5.1 E-Avrupa Örneği
6. E-DEVLET OLUŞUMUNDA KAMU KURULUŞLARI ARAYÜZLERİNİN TANIMLANMASI
7. E-DEVLET KURULUMUNDA SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI (STK) NİN ROLÜ VE STK İŞBİRLİĞİ
8. DÜNYA'DA E-DEVLET SERVİSLERİ ÖNCELİKLERİ
9. E-DEVLET UYGULAMASINDA BİLGİ GÜVENLİĞİ
  - 9.1. Elektronik İmza
  - 9.2. Sayısal İmza
10. E-DEVLET BİREY ARAYÜZLERİ
11. E-DEVLET'DE KİŞİ HAKLARININ KORUNMASI
12. E-DEVLET MEVZUATI
  - 12.1. Yasal Düzenlemeler
  - 12.2. Onay Kurumu
  - 12.3. E-Noter
13. E-DEVLET OLUŞUMUNDA İLETİŞİM ALTYAPISI
14. E-DEVLETE GEÇERKEN ÖNCELİKLİ ADIMLAR
15. KAYNAKLAR

## 1- GİRİŞ

“ Bilgi Çağı “ ve “ Bilgi Toplumu “ kavramlarının ne olup ne olmadığı tartışmalarını neredeyse geride bırakmak üzereyiz. Bilgi Toplumu’ nun en temel öğelerinden bir tanesi değişimin tam zamanın da ve gereği kadar olmasıdır. Buna göre Bilgi Toplumu fertleri kavramlar üzerindeki tartışmaları hızla tamamlayarak eylemleri ortaya koymak zorundadırlar.

Bilgi Çağına girerken “ Karar Destek Sistemleri “ ve “Yönetim Bilişim Sistemleri “hem ayrı ayrı hem de birlikte yeterince irdelenmiştir. Günümüzde “ e-yaşam “ tanımlaması ile birlikte, yönetim bilişim sistemlerini gereğince kullanmak zorunda bırakılan “Devlet” de “ e-Devlet” e dönüşmek durumunda kalmıştır.

Bilişim uzmanlarının yanı sıra toplum bilimciler ile yönetim bilimciler tarafından farklı tanımlamaları yapılan “e-Devlet” in bütün bilimlerdeki ortak tanımlamasını “ Bilgisayar sistemleri ve yazılımları ile desteklenen ve kesintisiz olarak 24 saat çalışan kamu organizasyonlarının bütünü “ olarak özetlemek mümkündür.

Bu çalışmada; “e-Devlet “ tanımlaması ile Dünyadaki örnekleri üzerine kısa bir değerlendirme yapılarak buradan gerçek anlamda bir “e-Devletin” oluşturulmasındaki önceliklerin ne olması gerektiği üzerinde durulmaktadır.

## 2. ÇALIŞMA DÜZENİ,RAPOR İÇERİĞİ VE ÇALIŞMA KONULARI

“ E- Devlet Oluşumu Ve Kurumsal Bilişim Politikaları “ ana çalışma grubunun kapsamı içinde oluşturulan “**E-Devlet Oluşumunda Dünya’da Neler Oluyor? Neredeyiz?**” Çalışma Grubu üyeleri iki toplantı yaparak, rapora girecek konu başlıklarını belirlemiş ve iş bölümü yapmıştır. Bu çerçevede, belirlenen konu başlıklarına ilişkin özet çıkartımlar yapılmış, raporun son haline getirilmesi için üç haftalık ek bir zaman gereksinim olduğu sonucunda görüş birliğine varılmıştır. Rapor, başlıkta yer aldığı Dünyada ’ki çalışmaları referans alan bulgular niteliğindedir. Rapor bu özet yapısı ile sürüm:1 olarak adlandırılmıştır.

## 3. E-DEVLET KAPSAMI, TANIMI

“ E-Devletin “ birçok tanımlaması yapılmaktadır ama bu tanımlamalardan çıkartılan en doğru yaklaşım ;**Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.**

Dolayısı ile sanıldığı gibi “e-Devlet “ sanal bir devleti tanımlamamaktadır. Tam tersine, yaşanan gerçek hayattaki devletin daha verimli çalışması için bilgisayar destekli ortamlara alınmış gerçek organizasyonların 24 saat çalışan otomasyonlarıdır.

**“e- Devlet “ yaklaşımı içinde şu belirleyici ve vazgeçilmez unsurlar yer almaktadır;**

- e- devlet organizasyonunda “bilgilenme –information-“ kişilerin tatmini anlamında sınırsız ve sonsuz tekrarludur,
- Devletin kağıt ortamında sunduğu veya aldığı biçimsel ve tekrarlanabilir hizmetler daha hızlı, güvenilir ve kesintisiz olarak “e-Devlet” organizasyonunda sunulabilmektedir,
- Çevrim içi –on line- hizmet sunumunda bulunan Devletin istatistiksel bilgileri alabilme yeteneği olabildiğince artmış olmakta, bunun doğal sonucu olarak Devletin kaynaklarını gerçek zamanlara uygun olarak planlama ve gereğince kullanma yeteneği artmış olmaktadır.
- Devletin vatandaşları doğrudan ilgilendiren düzenlemeleri ile kanun çıkarma çalışmalarında gerçek anlamdaki toplumsal katılım çok etkin bir biçimde sağlanmış olmaktadır,
- Devlet önemli gördüğü konularda referanduma gitme isteğini sanal toplum ortamında daha hızlı ve maliyetsiz olarak elde etme yeteneğine kavuşmaktadır,
- Devletin vatandaşlarına sunacağı istihdam, ekonomik kolaylıklar ve destekler ile bedeli karşılığında alınacak hizmetlerde eşitlik ve saydamlık gerçek anlamda sağlanmış olmaktadır,

#### **4. E-DEVLET ÇALIŞMALARI DÜNYA’DA NE ZAMAN NASIL BAŞLADI**

Dünya’daki “e-Devlet” yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Diğer yandan Batı toplumundaki devlet vatandaş ilişkisinde geçerli olan “beyan edilen bilginin doğru olduğu” güvenine dayalı bir ilişki süre geldiğinden, “e-Devlet”e geçişteki güvenlik sistemi yalnızca bilgilerin yetkili olmayanlarca kullanılmasına ya da bozulmasına yönelik olarak tasarılanmaktadır.

Gelişmiş ülkelerde “e-Devlet” servisleri ve uygulamaları konusunda bir çok Üniversitelerde araştırma projeleri başlatılmıştır. Bunların içinde Washington State, California, Texas, Boston üniversiteleri sayılabilir.

İngiltere ve Kanada’da “e-Devlet” çalışmaları yaklaşık 5 yıl öncesine dayanmaktadır. Bu ülkeler “e-Devlet” oluşumunda bu organizasyon içinde yer alan ve/veya etkilenen sivil toplum örgütleri ile yerel yönetimlerin Bilgi Teknolojileri (IT) sektöründen nasıl etkilendiklerini, beklentilerinin ne olduğunu belirleyerek çalışmalarını şekillendirmişlerdir. Dünyadaki “e-Devlet” çalışmalarındaki yaklaşımların şu başlıklar altında ele alındığını görmekteyiz;

- “e-Devlet “servis önceliklerinin belirlenmesi,
- “e-Devlet” servislerinin sunulmasında sivil toplum örgütlerinin rolünün daha belirgin olması,
- Özel sektörün “e-Devlet” teki hizmet rolünün yeniden tanımlanması,

- Sektörler arası güvenli ara yüzlerin kurulması,
- “e-Devlet” organizasyonu dışında kalan ya da kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması,

Türkiye’de “e-Devlet” kavramı oldukça yeni tartışılmaktadır. Henüz “e-Ticaret” standartlarını ve yönergelerini tamamlayamadığımız bu günlerde Ulusal Birey Kimlik numarası veya Vatandaşlık numarası diyebileceğimiz sayısal bilgiye geçme çabalarımız da henüz oldukça yavaş ilerlemektedir. Bugünlere baktığımızda ne üzücü ki “İnternet Üst Kurulu”, “e-Ticaret Çalışma Kurulu” ve benzeri kamu oluşumları çalışmalarını oldukça yavaşlatmış durumdadır.

Bütün bunlara rağmen İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa gibi Büyükşehir belediyelerindeki bilişim uygulamaları ile yine bu illerde yer alan kimi hastanelerdeki uygulamalara baktığımızda, doğru tasarımılanan ve yönlendirilen bir “e-Devlet” kurulumu içinde kısa sürede yer alabileceklerini görebiliyoruz.

## **5. DÜNYA’DA E-DEVLET ÇALIŞMALARINI YÜRÜTEN ÖRGÜT, KURUM YAPILARI**

E-devlet çalışmalarının Dünya’ daki uygulamalarına baktığımızda birçok ülkede e-devlet çalışmalarının yerel yönetim servislerinin geliştirilmesine yönelik bilgisayar uygulama çalışmaları şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte İngiltere, Hollanda, Belçika ve Fransa’da e-devlet oluşumu çalışmalarında, özellikle “ kurumsal iletişimin sağlanması, yasal düzenlemeler ve kişi haklarının korunması “ konularında sivil toplum örgütlerinin önemli katkıları alınmıştır. Bu ülkelerde sivil toplum örgütlerinin e-devlet oluşumuna katkıları yaklaşık beş yıllık bir zaman boyunca süregelmektedir. Benzer şekilde başta Amerika Birleşik Devletleri’nde olmak üzere birçok Avrupa Birliği ülkesinde de Üniversiteler e-devlet çalışmalarının doğrudan içinde yer almaktadır. Kanada ve Singapur’da ise e-devlet çalışmalarını bu amaçla kurulmuş olan enstitü ve kurumlar yönlendirmektedir.

Amerika’da bu konudaki en somut çalışmalar eyalet portallarının kurulumu şeklinde görülmektedir. Örneğin California eyalet portalı:Trafik vergisi, lisans yenileme gibi birçok on-line hizmetlerin sunulduğu kişiselleştirilebilir bir portal yapısındadır.North Carolina eyalet portalı ise bu hizmetlerin yanı sıra vatandaşlara, işyerlerine ve devlet çalışanlarına özel içerik ve on-line hizmetler sunan bir yapıda kurulmuştur, bu portal 2000 yılı içinde *American Government Technology* tarafından en iyi eyalet portalı seçilmiştir.

E-devlet konusunda dünyada yürütülmekte olan diğer çalışmalardan başlıca örneklerle baktığımızda şunları görebilmekteyiz.

İngiltere hükümeti Microsoft ile beraber “*U.K. Government Gateway*” projesini yürütmektedir. Projenin ilk fazı olan XML tabanlı portal şu anda çalışmaktadır. Bu portal, 1000’i aşkın devlet sitesine bağlantı sağlamaktadır. 15 hafta süren ilk fazda mimari yapı oluşturulmuş ve ilk uygulamalar, başlamıştır. Bu uygulamalar şu anda bilgilendirme ağırlıklıdır.

Hedef, 60 milyon vatandaş ve 3 milyon işyeri için 200 merkezi ve 482 yerel devlet kuruluşunu “one-stop shop” yaratmak üzere birleştirmektir.

Devlet işlemlerinin 2005 yılına kadar %100’ünün elektronik ortama taşınması hedeflenmektedir.

Los Angeles kenti yönetimi, daha etkin satın alma sayesinde yılda \$30 milyon tasarruf sağlamakta, satın alma işlemlerinin %85 'ini dijital ortamda gerçekleştirmektedir. North Carolina eyaleti ise 58 milyon \$'lık e-satın alma projesini başlatmış, projenin kendisini sipariş başına alınacak olan minimum ücretle 4 sene içerisinde finanse etmesi beklenmektedir.

### **5.1. E-AVRUPA ÖRNEĞİ**

Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Birliği Konseyi, Dijital İmzalar için Topluluk Çerçevesine İlişkin 13 Aralık 1999 tarih ve 1999/93/EC no.lu karar almış bulunmaktadır buradaki amaç;

- elektronik imzaların kullanımını kolaylaştırmak,
- yasal olarak tanınmasına katkı sağlamaktır.

Söz konusu kararın 19 Temmuz 2001 tarihine kadar tüm AB ülkeleri tarafından iç hukukta düzenleme yapmak suretiyle yürürlüğe konulması gerekmektedir.

Karar uyarınca elektronik imzanın hukuki geçerliliği için ıslak imza ile aynı değerde olması zorunludur.

## **6. E-DEVLET OLUŞUMUNDA KAMU KURULUŞLARI ARAYÜZLERİNİN TANIMLANMASI**

“ e-Devlet oluşumundaki amaç önceliklerini incelerken şu üç başlık altında irdelenmenin daha gerçekçi ve anlamlı olacağı açıktır;

- Devletin varolmasını sağlayan organizasyonların tutarlılığı ve bütünlüğü yönüyle,
- Katılımcı demokrasinin artırılması ve Vatandaşlık haklarının geliştirilmesi ,
- Devletin vatandaşlarına sunacağı görev ve hizmetler yönüyle

Devletin var olmasını sağlayan organizasyonlar başta vatandaşa sunduğu bilgi ve hizmetleri ile tutarlı ve eşitlikçi olabilmelidir. Diğer yandan en iyimser değerlendirme ile kişi başına ortalama eğitim alma yoğunluğunun 4 yıl olduğu ülkemizde vatandaşın devletin sunduğu hizmetlerin neler olduğunu bilmemesi beklenen bir sonuçtur. Bu nedenle “e-Devlet” servislerinin sunulmasında tanıtım ve bilgilendirme oldukça önemli ve öncelikli olmak durumundadır.

Devlet organizasyonlarını ve sunduğu hizmetleri doğru kavrayan vatandaşın o organizasyondan beklentileri de daha akılcı ve tutarlı olacaktır. Benzer şekilde sanal olarak tanımlanacak devlet servisleri gerçek hayatta sunulan hizmetler ile çelişki göstermemeli bire bir örtüşmelidir. Örneğin uzak erişimli bilgisayar ağı ortamında bir belge isteğini birkaç dakikada yapabilen vatandaşın belgenin aslını almak için gittiği kamu kuruluşunda saatlerce bekletilmesi oldukça büyük bir çelişki olacaktır. Diğer yandan bir kamu kuruluşunun verdiği belgelerin –günümüzde sıkça yaşanan- diğer bir kamu kuruluşu tarafından eksik ya da yetersiz bulunması çelişkileri de asla yaşanmamalıdır.

## 7. E-DEVLET KURULUMUNDA SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI (STK) NİN ROLÜ VE STK İŞBİRLİĞİ

“E-Devlet” oluşumunda diğer bir öncelik de sivil toplum örgütlerinin bu oluşuma katkılarının ivedilikle alınmasıdır. Bilgi teknolojilerine dayalı olarak organize olmuş sivil toplum örgütlerinin Devlet organizasyonlarına katkıları oldukça büyük boyutlarda olacaktır. Özellikle Devletin vatandaşları ilgilendiren konularda alacağı karar ( kanun,yönetmelik v.s. ) oluşumlarında sivil toplum örgütlerinin desteğini alması daha kolay ama daha güçlü olabilecektir. Sivil toplum örgütlerinin “e-Devlet” oluşumuna verecekleri en belirgin katkı Bilgi Teknolojilerinden beklentilerini ortaya koymaları ile sanal ortamda vatandaşlara sunacakları bilgi ve hizmetleri tanımlamalarıdır, ikincil adımda ise “e-Devlet” organizasyonunun saydamlığı içinde karar destek sistemlerine nasıl katkı vereceklerini belirlemeleridir

## 8. DÜNYA’DA E-DEVLET SERVİSLERİ ÖNCELİKLERİ

Dünya’da E-servis önceliklerini incelediğimizde şu bulguları görmekteyiz;

*Amerika Birleşik Devletleri* : Bilindiği gibi Amerika Birleşik Devletleri’nde vatandaş ve kurumların yerel idareye, eyalete ve federal devlete karşı vergi yükümlülükleri bulunmaktadır.

Yerel idareler ve eyalet yönetimleri web portalları aracılığıyla vergi tahsilatı işlemlerini on-line olarak yapmaktadır. Vatandaşlar ve kurumlar siteye üye olarak banka hesapları ve kredi kartları aracılığıyla vergi ödemelerini yapabilmektedir.

Federal devletin vergi sitesi ([www.irs.gov](http://www.irs.gov)) aracılığıyla federal vergiler ödenebilmektedir.

Elektronik Federal Vergi Ödeme Sistemi (EFTPS - Electronic Federal Tax Payment System) ile kurumlara vergi hizmetleri elektronik ortamda verilmektedir. Yıllık vergi yükümlülüğü \$200.000’ın üzerinde olan kurumların bu sistemi kullanması yasal olarak zorunludur.

Amerikan ordusunda seçilen çeşitli pilot bölgelerde ordu mensuplarına smart kartlar dağıtılarak bu kartlar üzerine kişilere ait çeşitli bilgiler yüklenmiştir. Ordu mensuplarının sağlık hizmetleri, bilgisayar ağlarını kullanmaları, güvenlik noktalarından geçişleri, askeri bölge içinde yaptıkları tüm harcamalar ve daha birçok işlem, üzerinde kullanıcının parmak izini de saklayan bu kartlarla sağlanmaktadır. Uygulamada başarılı bulunan bu sistem hızla yaygınlaştırılmaktadır.

*Finlandiya* : Aralık 1999’dan itibaren ülkedeki vatandaşlar, bir “smartcard” olan ID kartı kullanmaya başladı. Kartın üzerinde Finlandiya Nüfus idaresi tarafından verilen e-kod bulunmaktadır. Kart, kişilere internet üzerinde dijital imza olanağı sağlamaktadır.

*İtalya* : Bu sene Napoli'de gerçekleştirilen e-devlet forumunda İtalya'nın elektronik ID kartının tanıtımı yapılmıştır. Kartın üzerinde hem kişisel detaylar hem de kişilerin vergi numaraları bulunmaktadır. İtalya'da 5 yıl içerisinde 50 milyon kişinin yeni kartları kullanması hedeflenmektedir.

*Portekiz* : Vergi mükelleflerinin işlemlerini kolaylaştırmak ve kağıt üzerindeki işlemleri azaltmak amacıyla mükelleflerin vergi ödemeleriyle ilgili bilgilerini öğrenebilecekleri ve ödeme yapabilecekleri smart kart sistemine geçildi. 100.000 kullanıcı ile pilot uygulamaya başlayan sistemde ödemeler smart kartlar kullanılarak ATM'lerden de yapılabilecek.

*İsveç*: Vergi otoriteleri, bilgisayar ağında güvenliği sağlamak amacıyla tüm personelin kullanımı için 20,000 smart kart siparişi verdi. Uygulama önümüzdeki günlerde devreye giriyor.

*Arjantin* : Bu ülkede 1995 yılında ehliyetlerin smart karta dönüştürülmesiyle başlayan uygulama sayesinde işlemler çok daha verimli yapılmakta ve trafik cezaları ve diğer yasal ödemelerde önemli artışlar sağlanmaktadır.

*El Salvador* : Sürücü ehliyeti, araç ruhsatları ve bunlarla ilgili vergilerin smart kart sistemine geçirilmesiyle gelirlerde önemli artış ve işlemlerde verimlilik sağlanmıştır. 1999 yılında başlanan uygulama ile bugüne kadar 250.000 aracın kaydı dijital ortama aktarılmıştır.

## **9. E-DEVLET UYGULAMASINDA BİLGİ GÜVENLİĞİ**

E-devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konusunda görülmektedir.

### **9.1.Elektronik İmza**

E-devlet oluşumunun en önemli ayaklarından birisi de elektronik imzadır. Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin birçoğunda kullanılacak olan elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır. Elektronik imza şu şekilde uygulanmaktadır ;

Karşı tarafa yollanacak mesaj kişinin özel anahtarı ile bazı özel hash algoritmaları kullanılarak şifrelenir. Bu işlem, kişiye özel dijital imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir.

Karşı taraf, mesajı aldıktan sonra elindeki genel anahtar kodu ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, mesajın doğru kişiden geldiğini ve transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalmadığını anlayabilir.

Elektronik yaşamın gelişebilmesi ve tarafların birbirlerini sorunsuzca tanıyabilmelerinin önemli şartı; elektronik ortama ve açık ağ sistemine güvenin sağlanmasıdır. Bu nedenle, taraflar arası iletilerde, bilginin gizliliği, bütünlüğü ve tarafların kimliklerinin doğruluğu kurulacak olan teknik ve yasal altyapı ile garanti edilebilmelidir. Garanti şartlarını taşıyan unsurlar aşağıda belirtilmiştir.

## **9.2.Sayısal İmza**

Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Gönderici kapalı anahtar ile veriyi mühürlar ve alıcı bu dosyayı ancak kullanıcının açık anahtarını kullanarak açabilir. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler.

## **10. E-DEVLET BİREY ARAYÜZLERİ**

“e-Devlet oluşumundaki diğer bir öncelik de Devletin vatandaşa sanal ortamda sunacağı hizmetlerin yalnızca bilgilendirmek düzeyinde kalmayıp ; Kişisel başvuru, denetim, sonuç alabilme, eğitim, karar süreçlerine katılım, güvenlik, sağlık ve benzeri konularda da servis alabilmesidir. Devlet bu servislerin sağlanmasında şu unsurları öncelikli olarak belirlemek ve gözetmek zorundadır.

- Vatandaşların sanal ortamda hangi servis sağlayıcılar aracılığı ile. Başvurularını yapabilecekleri,
- Başvuru belgelerinin bilgisayar ortamındaki biçimlerinin hangi standartlarda olacağı,
- Başvuruların içerik yeterliliğinin otomatik kontrolünün yapılarak, başvuru kabulü ile işlem zamanlarının başvurana bildirilmesinin yapılandırılması,
- Devlet ve vatandaş arasındaki haberleşme güvenliğinin yeterince sağlanması,
- Hizmet sunmada Devletin yetkilendireceği özel kuruluşların yeterince saydam ve kontrol edilebilir olması,

## **11. E-DEVLET'DE Kİşİ HAKLARININ KORUNMASI**

e-devlet yönetimi ve politikalarının “evrensel hukuk ve etik” temelinde oluşum ve işleyişi öncelikli dikkate alınmalıdır.

e-devlet, gerek bireysel ve toplumsal sorunların çözümünde, gerekse beklentilerin karşılanmasında “pro-aktif tutum ve davranış” bilincine ve iradesine sahip olmalıdır.

e-devlet içerisindeki yöneticiler dahil tüm çalışanlar; ekip çalışmasına uygun yaratıcı, yüksek becerilerle donanmış, sürekli öğrenen ve motive edilebilen bireylerden oluşmalıdır. e-devlet yapısında, özellikle iletişim, öğrenme, kariyer yükselme ve motivasyon süreçleri sürekli ve etkin olarak uygulanmalıdır.

Çalışanların sosyal güvenlik ve ücret yapı ve düzeyleri, e-devlet içerisinde “yüksek işgücü performansı elde edilmesi” için özendirici olmalıdır.

Statik kadro uygulamalarından vazgeçilmeli, esnek beceri ve görev ile çekirdek kadro belirleme uygulamaları başlatılmalıdır.

e-devlet servis ve hizmetleri bireylere ve topluma 24 saat “enformasyon hizmeti” sunabilmelidir.

## 12. E-DEVLET MEVZUATI

Günümüz ve geleceğin iletişim ve enformasyon teknolojilerindeki yüksek gelişme hızı, nitel ve nicel yapısındaki değişimler alışılmış geleneksel devlet yönetimi yapısını ve politikalarının radikal bir düzeyde değişimini de zorunlu kılmaktadır.

Temsili katılıma dayalı, azınlık “güç” iktidarlarının tekelindeki “demokratik!” yönetim yapıları ile bu yapıların oluşturduğu bürokrat-teknokrat ağırlıklı günümüz devletleri vatandaşlarına ve genelde toplumlarına sundukları hizmetle artık “dayanılmaz kalitesizliği” dayatamaz hale gelmektedirler.

Bilgi üretimi ve tüketiminde, bireyler ve toplumlar sahip oldukları “devlet yapı, yönetim ve politikalarını” sorgulamakta ve değişime zorlamaktadırlar. Ülkeler arası rekabette ayakta kalabilmeleri vatandaşlarına refah ve mutluluk sağlamada gerilerde kalmamaları, bundan daha önemlisi “varlıklarını istikrarlı sürdürülebilmeleri” endişelerinde günümüz devletlerinin kendi yönetim yapı ve politikalarını yeniden gözden geçirme ve gerekli tedbirleri alma gayretlerine tanık olmaktadır.

Tüm vatandaşların aktif katılımını hedefleyen uygun yapısal ortam oluşturmak ile “Birlikte Yönetim” “Yönetişim” “Katılımcı Yönetim” kavramları sık sık gündemde yer almakta, hizmet standart ve kalitelerinde köklü değişimler gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Hizmet üretimi ve arzında, “düşük maliyet uygunluk ve vaktindelik” öncelikli temel ilkeler olarak uygulamada yer alırken diğer yanda, vatandaşların “tatmin ve beklentileri” sürekli izlenmekte, değerlendirilmekte sonuçlarından girdi, süreç ve çıktı değişimleri süratle gerçekleştirilmektedir. **Artık devlet, kendi vatandaş ve toplumlarının en üst düzeyde “değer ve yenilik yaratma” yeteneklerinin ortaya çıkarılmasında ve geliştirilmesinde “aktif rol ve görev” üstlenmektedir.** Şüphesiz bu durum; “hak ve özgürlükler” ile “ödev ve sorumlulukların” günümüzde yeniden net bir şekilde tanımlanmasını, karşılıklı tanınmasını ve uygulanmasını gerektirmektedir. Aksi takdirde elektronik iletişim ve enformasyon araçlarının kullanımında “yönetimsel güç” tekeli, hak ve özgürlüklerin kullanımında “daralmaya” yol açabilir, yeni “buyrukçu ve dayatmacı” devlet düzeninin oluşumuna neden olabilir.

Verinin oluşum ve kullanımında “yönetmel yetkinlik ve birlikte kullanım”; yönetim ve politikaların devlet ve toplumla birlikte oluşumunu öngörmektedir.

Genel olarak birey ve toplum bu yeni ödev ve sorumluluklar için günümüzde her ne kadar istekli ve arzulayan olmakla birlikte, “e-devlet” yönetiminde ortak kararlar ve uygulamalar için ciddi proje ve programlarla kısa sürede “hazırlanılmalıdır” Bu hazırlanmada “devlet” gerekli rol ve görevini etkin bir şekilde üstlenmelidir.

e-devlet yönetimi ve politikalarının “evrensel hukuk ve etik” temelinde oluşum ve işleyişi öncelikli dikkate alınmalıdır.

### **12.1.Yasal Düzenlemeler**

Gereklilikler ;

Öngörülen yeni teknolojilerin vergi uygulamalarında kullanılabilmesi için uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının da hazır olması gerekmektedir.

Elektronik ortamda yapılması planlanan işlemlerin ve bilgi transferinin güvenliğini sağlayacak olan dijital imza kullanımı için gerekli yasal prosedürlerin kısa sürede hazırlanmasında fayda bulunmaktadır.

### **12.2. Onay Kurumu**

Elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin belirlenmesi için üçüncü kişi veya kurumlarca “sayısal sertifika” düzenlenmesi gereklidir. Bu sertifikaları düzenleyen kurumlar, “Sertifikasyon Otoritesi”, “Onay Makamı” ya da “Onay Kurumu” olarak adlandırılırlar. Sertifika, Onay Kurumunca düzenlenerek başvuran kişi/kurum/kuruluş için üretilen sayısal imza ile imzalanır.

### **12.3. E-Noter**

Elektronik devlette, onay kurumlarını yanı sıra geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işlemin zaman boyutuna geçerlilik kazandıran kurumdur. Zira, elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkililerine ihtiyaç vardır.

Elektronik noter sistemi e-devlet oluşumunun temel dayanağı olarak görölmektedir. Belge onaylama ile yetki devri işlemleri e-devlette de yine e-noterler tarafından yürütölmek durumundadır. E-noter sisteminin temel dayanak noktası sayısal kimlik kartlarının oluşturulması ile elektronik imzanın sistemde kullanımının sağlanmasıdır.

Sayısal kimlik kartı bir akıllı (smart) kart uygulamasıdır. Akıllı kart aşağıdaki bilgileri içermektedir ;

- Kişisel Kimlik Bilgileri
- Vergi Kimlik Bilgileri
- Elektronik imza,

Sayısal kimlik kartının en belirgin avantajları: Biometrics (biyolojik veriler ve ölçüm sistemleri) teknolojilerinin de kullanımıyla başkası tarafından kullanılmaması, sahte kimliğin önlenmesi ile elektronik veri transferinde güvenliğin sağlanmasıdır.

### **13. E-DEVLET OLUŞUMUNDA İLETİŞİM ALTYAPISI**

E-devlet oluşumunda; bilgisayar donanımları ve yazılımlarının etkin kullanımının yanı sıra bunlardan daha önemlisi bilgi üretimi ve paylaşımıdır. Bu amaca uygun olarak kurulan kurumsal internetler ( intranet ) e-devletin oluşumunun da temel adımıdır. Kurumsal bilgi üretimi ve paylaşımını tamamlamış kurumların e-devlet içindeki erişiminde en yaygın araç olarak devlet portallarının kurulumu önerilmektedir. Benzer şekilde devlet portallarının bir altında ise kurumsal portalların yer alması devletin klasik hiyerarşisini tamamlar nitelikte olmaktadır. Devlet portalı oluşumundan itibaren çözülmesi gereken sorunların başında ulusal ağ iletişiminin yaygınlaştırılması ile iletişim hızında ve performansındaki gelişiminin sağlanması gelmektedir. İkincil olarak çözülmesi gereken sorun ise; vatandaşların devlet portallarına erişimi nasıl sağlayacakları ve internet servis sağlayıcılarının e-devlet oluşumunun neresinde olacağıdır.

### **14. E-DEVLETE GEÇERKEN ÖNCELİKLİ ADIMLAR**

Altyapının Hazırlanması :

*Hukuksal Altyapı* : Online hizmetlere geçerken, gerekli hukuksal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir.

*Teknolojik Altyapı* : Online hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve uygulama planı hızla oluşturulmalıdır.

*İnsan* : Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

*e-Devletin Finansmanı* : e-Devlet çok ciddi finans kaynakların yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için, finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışında yeni modeller oluşturulmalıdır. E-Devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.

*Hizmet Altyapısını Oluşturmak* : Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır.

*Hizmet Mekanizmasını Oluşturmak* : Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. E-Devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.

*Güvenlik ve Gizlilik* : e-Devlet hizmetleri kullanıcılarının bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı, kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar.

*Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi* : e-Devlete geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

## **15. KAYNAKLAR**

- 1- Digital Denmark : [www.detdigitaledenmark.dk/english.html](http://www.detdigitaledenmark.dk/english.html)
- 2- [www.servicearizona.com](http://www.servicearizona.com)
- 3- [www.dllr.state.md.us](http://www.dllr.state.md.us)
- 4- [www.gorr.state.ny.us](http://www.gorr.state.ny.us) ( Governor's Office Regulatory Reform )
- 5- <http://foi.democracy.org.uk> ( England )
- 6- [www.opengovernment.gov.uk](http://www.opengovernment.gov.uk)
- 7- [www.naescom.dk](http://www.naescom.dk)
- 8- [www.emekli.gov.tr](http://www.emekli.gov.tr)
- 9- [www.gelirler.gov.tr](http://www.gelirler.gov.tr)
- 10- Dr. Mustafa Kemal AKGÜL, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara ; [mkakgul@mpm.org.tr](mailto:mkakgul@mpm.org.tr)
- 11- Remime KARABAĞ, IBM Türk, Ankara ; [remime@tr.ibm.com](mailto:remime@tr.ibm.com)
- 12- Abdullah KÖRNES, Eximbank, Ankara ; [akornes@eximbank.gov.tr](mailto:akornes@eximbank.gov.tr)
- 13- 11-E-Europe 2002 , Action Plan , Brussels, 19-20 june 2000, EU
- 14- Information Society e-europe; [http://europa.eu.int/comm/information\\_society/europe](http://europa.eu.int/comm/information_society/europe)
- 15- <http://www.citu.gov.uk/moderngov/whitepaper/4310.html>