

TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ
KAMU-BİB

E-DEVLET SERVİSLERİ ÇALIŞMA GRUBU
RAPORU

Mayıs - 2001

Selçuk KAVASOĞLU (Koordinatör), Devlet Planlama Teşkilatı

Hüseyin ÇELİK, Başbakanlık

Semih IŞIKSAL, Devlet İstatistik Enstitüsü

Tuncay MARMARA, HP

Nedret ORBAY, I-BİMSA

Nükhet SÜMER, ORACLE

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. RAPOR DÜZENİ VE ÇALIŞMA KONULARI	3
3. ÇALIŞMA GRUBU	3
4. YÖNTEM	3
5. BULGULAR	4
5.1. BİLGİ TEKNOLOJİSİNİN E-DEVLETTEKİ ROLÜ	4
5.2. E-DEVLET PROFİLİ	5
5.3. KAMU SERVİSLERİ	6
5.4. KURUM BAZINDA E-DEVLET SERVİSLERİ	8
5.5. ÖNCÜ KİŞİ VE KURUMLAR	8
5.6. E-DEVLETİN SAĞLADIĞI FAYDALAR	9
5.7. ÖNCELİKLİ E-DEVLET SERVİSLERİNİN OLUŞTURULMASI	9
5.11.1. Mernis Projesi	10
5.11.2. İlişkili Projeler	11
5.8. BİLGİ GÜVENLİĞİ	11
5.9. TOPLUMUN VE KURULUŞLARIN BİLİNÇLENDİRİLMESİ	11
5.10. KAMU SERVİSLERİNİN FİYATLANDIRILMASI	12
5.11. SORUNLAR	12
5.11.3. Yasal Sorunlar:	12
5.11.4. Teknik Sorunlar	13
5.11.5. İdari Sorunlar	13
5.12. ULUSAL STRATEJİMİZ NE OLMALI	13
5.13. SONUÇ	13
Ek-1: Çalışma Grupları Tablosu	15
EK-2 MERNİS projesinden doğrudan ve bilgi yönüyle faydalanabilecek Projeler	17
Ek-3: Çözüm Önerisi-Sorunlar-Sorumlu Kuruluşlar Tablosu	20

1. AMAÇ

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) ekonomik ve sosyal yaşamda yerini daha güçlendirmekte, değişimlere yol açmakta ve yaşamın vazgeçilmez öğelerinden biri olmaktadır. Her sektör bu değişimden uzak kalmamak ve sayısal ayırım yaşamamak için bu gelişmeleri göz önüne almak zorundadır. BİT'teki gelişim, sunulmakta olan hizmetin değişimine de öncülük etmektedir. Dünyada, kamu sektörü BİT kullanarak daha iyi, doğru,tutarlı ve ucuz hizmet sunan ve paylaşan idari yapıya gitmeye başlamıştır. Bu yapı elektronik devlet (e-devlet) olarak tanımlanmaktadır.

E-devlet uygulamalarının ana amacı günlük hayatta sunulan hizmette vatandaşa kolaylık getirmek ve bu çerçevede bireylerin refahını artırmaktır. Bununla birlikte bu uygulamalardan hem kamu personeli, hem de devletle iş ve işbirliği yapan kuruluşlarda aynı kolaylığı ve faydayı paylaşacaktır.

Vatandaşın kamu hizmetlerine erişiminde teknolojik olanakları kullanması ve bu yolla daha etkin ve daha kaliteli hizmet alması bir ihtiyaçtan öte gereklilik göstermektedir. Bilgi teknolojileri devletin bilgi yönetimini kolaylaştırıp, vatandaşın devlete yakınlaşmasını sağlamaktadır. Bilgi teknolojileri kullanımıyla sağlanacak güncel bilgi, devletin sunduğu hizmetlere yeni entegre hizmetleri de ekleyecektir.

Bu çalışma, kamunun vatandaşa sunduğu hizmeti ve vatandaşla olan etkileşimi nasıl daha doğru, hızlı ve etkin sağları sorusuna bir cevap olacaktır. Bu durum yeni devlet anlayışı ve işleyişi olarak kabul görülmelidir.

2. RAPOR DÜZENİ VE ÇALIŞMA KONULARI

Rapor genel kapsamda E-devlete geçiş için gerekli bulgular belirtilmekte olup raporun giriş kısmında olması gereken e-devlet yapısı hakkında bilgi verilmiştir. İkinci kısımda e-devlet için önemli görülen Mernis Projesi ve son kısımda ise sorunlar ve stratejiler belirtilmiştir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının daha kaliteli ve iyi hizmet verebilmesi amacıyla aşağıdaki belirtilen konulara deryinilmiştir:

- Devletin bilgi teknolojisini etkin kullanması,
- Bilgi teknolojisinin ön plana alarak sunulacak hizmetteki organizasyon yapısı,
- Sunulabilecek kamu servisleri,
- Bu çalışmaları yönlendirecek bir organizasyonun önemi ve gerekliliği,
- E-devlet’in sağladığı faydalar ve sorunlar ve
- Konuya yaklaşım stratejimizin ne olması gerektiği.

3. ÇALIŞMA GRUBU

Selçuk KAVASOĞLU (Koordinatör), Devlet Planlama Teşkilatı

Hüseyin ÇELİK, Başbakanlık

Semih IŞIKSAL, Devlet İstatistik Enstitüsü

Tuncay MARMARA, HP

Nedret ORBAY, I-BİMSA

Nükhet SÜMER, ORACLE

4. YÖNTEM

Kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi teknolojinin kullanım oranları DİE tarafında 1999 yılında yapılan “2000 Yılı Tarih Problemi ve Bilgi Teknolojileri Anketi”nden alınan bilgiler kapsamında değerlendirildi. E-devlet konusunda ileri düzeyde olan İngiltere, ABD ve Singapur gibi ülkeler örnek olarak alınarak yapılan süreçleri incelendi. İnternet sayfaları aracılığı ile kamu kurum ve kuruluşlarının web sayfalarına ulaşarak yapılan örnek çalışmalar hakkında bilgi toplandı.

5. BULGULAR

5.1. BİLGİ TEKNOLOJİSİNİN E-DEVLETTEKİ ROLÜ

Hızla gelişen İnternet, mobil iletişim, dijital televizyon gibi bilgi ve iletişim teknolojileri giderek e-devlete ilgiyi artırmaktadır. Devletin bu gelişmeye paralel olarak yapılanması gereklilik göstermektedir.

Bilgilerin elektronik ortama atılması ve kullanılmasının sadece vatandaşın beklentisi olarak görmemek gerekir. Kurum ve kuruluşlar yapılacak çalışmaları, sunulan hizmetin kalitesini artırma gereği olarak kabullenmeli böylece kurumların işe sahiplenmesi sağlanmalıdır.

İş dünyası sunduğu servisin seviyesini yükselterek kendi iş ortaklarına ve müşterilerine ulaşmak için, özellikle bankacılık sektörü, bilgi ve iletişim teknolojisini yoğun olarak kullanmaktadır. İnternet ortamında sunulan hizmetlerin yanısıra çağrı merkezleri aracılığı ile servislerini geniş alanda sunmaya çalışmaktadır. İş hayatındaki bu gelişmeler “devletin bilgi ve iletişim teknolojilerinin faydalarını ve kullanım alanlarını tam ve verimli bir şekilde toplum bünyesine yansıtabiliyor mu?” sorusunu akla getirmektedir.

1999 yılında yapılan “2000 Yılı Tarih Problemi ve Bilgi Teknolojileri Anketi” sonuçları e-devlete geçişte bilgi teknolojilerinin nasıl bir yere sahip olduğunu daha açık bir şekilde göstereceği ve bundan sonraki planlamalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Anket sonuçları özellikle kamu kurum ve kuruluşların e-devlete ne kadar hazır olduklarını ve bu konudaki eksiklerini ne şekilde giderebileceklerine de yardımcı olacağı gerçektir. Bu kapsamda e-devletle bilgi teknolojisini daha iyi bağdaştırabilmek için anket sonuçlarından bazı çarpıcı parametreleri belirtmek faydalı olacaktır.

Ankette ilk göze çarpan parametre, kamu kurum ve kuruluşların %67’sinin faaliyetlerini %50’nin üzerinde bir oranla bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleştirmesidir. Özellikle ulaştırma, enerji, maliye-finans, savunma, sosyal güvenlik ve hizmetler sektöründe oransal yükselişin daha da belirgin olması önemli bir adım olarak görülebilir.

Diğer bir parametre de sektörel olarak kurumların diğer kurum ve kuruluşlarla %43’lük bir oranla bilişim ortamında iletişim sağlamalarıdır.

Bununla birlikte kamu kurum ve kuruluşlarında uzmanlaşmış ve ara kadrolardaki bilişim personeline büyük oranda ihtiyaç duyulduğu ve özellikle unvan ve niteliklere göre mevcut personel sayısından daha yüksek sayıda personel ihtiyacı olduğu ortaya çıkmıştır.

Anket sonuçları kurumların %73’nün uygulama programlarını bir dış destek alarak geliştirdikleri ve kuruluşların %91’inde İnternet bağlantısının olması ve %74’ünde de

bir web sayfasının bulunması, kurumlar arası elektronik bilgi paylaşımının yüksek oranda gerçekleştirildiğini de göstermiştir.

Sonuç olarak, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerini önemli derecede bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleştirmeleri ve internet kullanmalarının Devletin e-devlete geçiş sürecini hızlandıracağı açıktır. Ancak özellikle personel altyapısı ve iletişim altyapısında ihtiyaçların öncelikle giderilmesi e-devlet için önemli bir gereksinim olarak gözükmektedir. Ayrıca temin edilecek veya geliştirilecek olan uygulama programlarının sürekliliğini, günceliğini ve büyüyebilirliğini sağlayacak stratejilerin bir an önce geliştirilmesinin gerekliliği de açıkça ortaya çıkmaktadır.

BİT devlete yapısal ve fonksiyonel değişimi beraberinde getirmektedir. İngiltere ve ABD elektronik devlet çalışmalarını, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çerçevesinde ele almakta olup daha ucuz ve iyi çalışan bir devlet organizasyonu oluşturmayı amaçlanmaktadır.

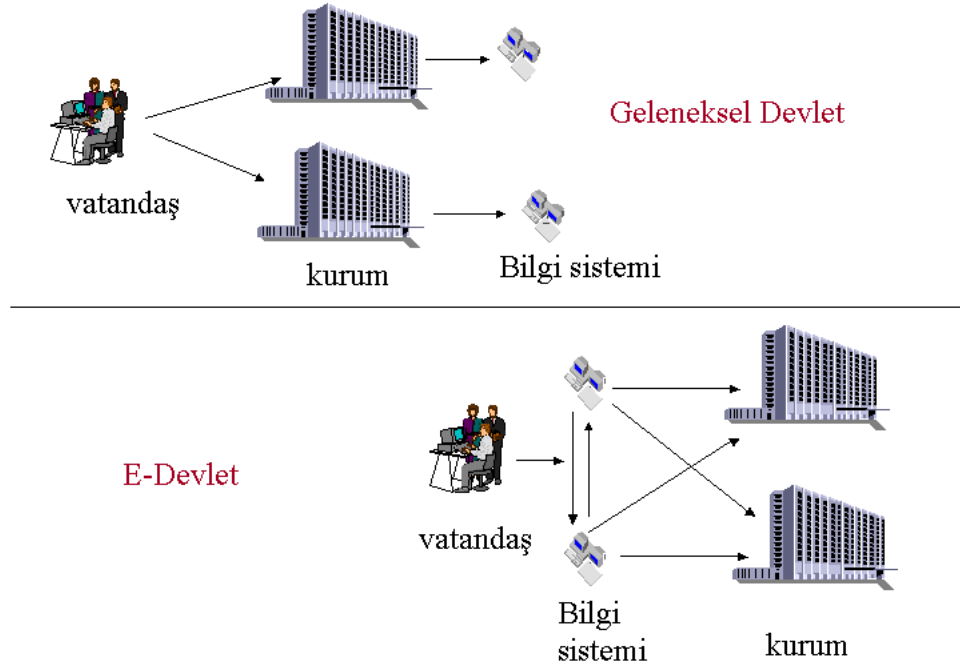
E-devlet kapsamındaki olabilecek sistem esnektir. Gerektiğinde ölçeği değişebilir ve entegredir. Burada gerçekleştirilmesi gereken faaliyetler devletin bilgisayarlaşması veya bilgi teknolojisine yatırım çalışması olarak görülmemeli, kamunun yeniden yapılanması (reorganizyonu) olarak değerlendirilmelidir. Bu yeni yapı kamunun hantal iş akışı yapısından kurtulmasını sağlayacaktır.

Gelişen bilgi teknolojileri, süreçleri kolaylaştırdığı için uluslararası rekabet sınırlarının ortadan kalkmasını sağlamıştır. Bu yüzden devletlerin yapılarında AR-GE'nin, ve girişimciliğin en fazla desteklendiği kurumlar haline gelecek şekilde değişikliklerin yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

5.2. E-DEVLET PROFİLİ

Geleneksel devlette bilginin talep edildiği bir görevli vardır ve vatandaş talep ettiği bilgiye veya hizmete bu görevli aracılığı ile ulaşır. Kurumun ilgili görevlisi ile görüşmesi gerekmektedir.

E-devlette vatandaş doğrudan bilgiye ulaşır. Bilgi sistemi vatandaş ile kurum arasına yerleşmiştir. Vatandaşın talep ettiği bilgiler son haliyle sistemde bulunmalıdır. Kurumun görevlisi son bilgiyi oraya koymaktan sorumludur.



5.3. KAMU SERVİSLERİ

Kamunun temel işlevlerini yerine getirmesi, kamu kurum ve kuruluşları arası bilgi akışı ve kurum ve kuruluşların vatandaşa bilgi sunuşu şeklinde olmaktadır. Temel olarak kişi ve kurum hakları korunarak gizlilik derecesi olmayan her bilgi vatandaşla ve kuruluşlara sunulmalıdır.

Elektronik olarak ulaşılan bilgilerin arkasında birbirlerini bütünleyen veri tabanları olmalıdır. Vatandaş, özel şirketler ve kamu kuruluşları kendi yetkileri doğrultusunda bilgiye ulaşmalıdırlar. Bilgiye ulaşımındaki yetki ve sorumluluklar detaylı olarak çıkartılmalıdır. Hangi bilgi ve verilerin vatandaş ya da firmalar tarafından hangi bilgi ve verilerin kamu tarafından paylaşılacağı konusunda bir fizibilite çalışmasının yapılması gerekmektedir.

Kamunun sunduğu hizmet bilgi verme şeklinde, karşılıklı bilgi alışverişi veya on-line işlem hizmeti şeklinde olabilir. Örnek olarak: turizm rehberi bilgi verir, e-posta iletişimi veya danışmanlık hizmeti karşılıklı bilgi alışverişi, bilet rezervasyonu ise on-line işlem olarak karşımıza çıkar. Verilecek hizmette daha az maliyet ile daha verimli iş yapmak ilkesi göz önünde tutulmalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sunulabilecek bazı servisler:

A. Devlet - Vatandaş

1. Bilgi sağlama/verme amacıyla sunulan hizmetler:
 - Haberler, dokümanlar,
 - Raporlar,
 - Kamu bilgileri,
 - Hava durumu ve meteoroloji hizmetleri,

- Döviz kurları,
 - İstatistiki bilgiler,
 - Resmi gazete, mevzuat ve kanunlar,
 - Sanatsal ve kültürel etkinlikler.
2. Sorgulama ve cevap alma şeklinde sunulan hizmetler:
- Sosyal yardımlar,
 - Sağlık, aile ve çocuk,
 - Eğitim,
 - Yerel yönetimler,
 - Kurumlara dilekçe vermek,
 - Ehliyet, pasaport vb. talepler,
 - Telefon müracaat, nakil ve kapama,
 - İş/eleman arama,
 - Güvenlik ve askerlik,
 - Yargı işlemleri,
3. On-line işlemler olarak sunulan hizmetler:
- Vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri,
 - Bankacılık işlemleri,
 - Sigorta işlemleri,
 - Kamu alımları,
 - Hastane randevu sistemi,
 - Dispanser ve sağlık ocakları,
 - Hazine bonoları, devlet tahvili işlemleri,
 - Standart, Marka, patent başvurusu,
 - Sertifikasyon,
 - Bilimsel araştırma formlarına başvuru,
 - Öğrenci kredisi başvurusu,
 - Okullara başvuru ve kayıt,
 - Demokratik yönetim ve seçim,
 - Askerlik başvurusu,
 - Ulaşım, rezervasyon ve bilet alma.

B. Devlet-Devlet

Her alandaki bilgiye çabuk ve hızlı ulaşım ve değerlendirme kullanıcıya bir güç sağlamaktadır. Devlet strateji geliştirmek ve topluma hizmeti daha etkin bir konuma getirmek içinde bilgiye ihtiyaç duyar.

Kurumlar arası bilgi akışı ve entegrasyonunda birtakım ön çalışmaların baştan yapılması gerekmektedir. Mükerrer çalışmalardan ve aynı kapsamda olan alt yapı maliyetlerinden kaçınılmalıdır.

Kurumların kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapısını tamamlayarak kurum içi bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmeleri, kurumsal hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen yapıyı oluşturmaları gerekmektedir (e-kurum). Bilgi, kaynağından sürekli izlenerek güncellenmelidir. İkinci aşama olarak bu bilgilerin ulaşımına yardım edecek E-devlet portalı'nın bir mantık çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir. Burada Devlet bünyesindeki insan kaynaklarının teknik ve fonksiyonel altyapısının da iyi değerlendirilmesi gerekmektedir.

5.4. KURUM BAZINDA E-DEVLET SERVİSLERİ

Devletin Kurum ve kuruluşları ile yerel yönetim, özel sektör, üniversite, tüzel ve sivil toplum örgütlerinin vatandaşlara sunabileceği bilgileri günün teknolojik ortamında, bürokrasi engeline takılmadan İnternet ve İntranet sunucuları vasıtasıyla bilgi alışveriş bankalarını oluşturulmasını sağlayan sistemdir.

Sistem için bilgi akışı yeniden düzenlenmeli, yasal düzenlemeler yapılmalıdır. Sunulacak bilgilerde kişisel ve kurumsal bilgilerin güvenliği sağlanmalı ve devletin sunduğu bilgilerde şeffaflık ön planda olmalıdır. Veri yapıları ve bilgi sistemlerinde standart yapıya gidilmeli ve sistem modüler yapıda olmalıdır.

Sistem içi çalışmaların bir bütünlük içinde olabilmesi için kurumların ortak hareket etmesi gerekecektir. Kamu-net tarafından oluşturulmuş çalışma grupları bu çerçevede çalışabileceklerdir (Ek-1).

5.5. ÖNCÜ KİŞİ VE KURUMLAR

ABD, İngiltere gibi bu konuda ileri olan ülkelerde en üst düzeyde sahiplenme ve destek mevcuttur. Bu konuda ulusal strateji ve politikayı belirleyecek, bir takvim oluşturup kurumlar arası koordinasyonu sağlayacak ve gerekli çalışmaları yapacak bir yapı ivedi olarak kurulmalıdır. Bu yapıya üst yönetimin tam desteği olmalıdır. Bu yapıda kamunun yanı sıra özel sektörden, üniversitelerden ve sivil toplum örgüt ve kuruluşlarından temsilciler bulunmalıdır.

E-devlet hizmetlerin kesintisiz sürdürülmesi için Kamu ve Özel kuruluşlar arasında bir Koordinasyon protokolünün sağlanması gerekmektedir. Koordinasyon kurulu, muhtemel riskleri mümkün olduğunca azaltmak veya tamamen ortadan kaldırmak, e-devlete dinamik geçişleri güçlü kılmak açısından, organizeli e-devlet servislerinden yetkili Müsteşar, Müsteşar yardımcısı, Genel Müdür veya kurumun yetkisini kullanacak görevlilerden oluşmalıdır. Bu amaçla gerekli faaliyetleri altyapısında hüküm yürütmek ve çalışma hedeflerini belirlemek için Kamu kurum, Özel ve Üniversite Kuruluşlardan müteşekkil oluşacak, Türkiye e-devlet yönetimi Üst Kurulunu oluşturmak ve başkanlığını yaptırım gücü büyük olan bir organizasyon tarafından yürütülmesi işin ciddiyeti bakımından önem arz etmektedir.

Bu yapı aşağıda belirtilen çalışmalarda strateji oluşturacaktır:

- E-devlet bilgi sisteminde kurumlar arası bilgi bankası katkılarının belirlenmesi, bu katkının e-devlete aktive edilmesi,
- Vatandaşın e-devletten beklentilerini ve devletinde vatandaştan bekledikleri saptama, bu beklentiler için gerekli zemin ve mekan yerlerini belirleme,
- Var olan e-devlet servislerinden vatandaş haberdar edilmesi konusunda gerekli basın ve haber yayınlarından yararlanılması,

- E-devletin etkinliği için vatandaştan demografi (doğum, ölüm) ve ikamet (adres değişikliğinde muhtarlar arası ilişki kesme belgesi) bilgileri gibi toplumsal bilgilerin toplanmasında gereken hassasiyetin gösterilmesine yönelik kanuni sorumluluk getirilmesi,
- E-devletin sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlayacak gerekli politikaları geliştirme.

5.6. E-DEVLETİN SAğLADIğI FAYDALAR

Elektronik devlet kamunun sunduğu hizmetlerin bilgi ve iletişim araçları aracılığıyla daha hızlı, bütünleşik, etkin ve ucuz sunulmasını amaçlamaktadır.

Bu durum;

- A. Kağıt bağımlılığını ve kullanımı azaltacaktır.
- B. Kamunun işlemlerine ve vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan doğru bir şekilde ulaşılacaktır. İnsan hataları giderilecektir.
- C. Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır.
- D. Bunların yanında diğer önemli bir getiri de vatandaş ile devlet arasındaki ilişkiyi geliştirmesi ve kuvvetlendirmesi olacaktır.
- E. Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.
- F. E-devlet aynı zamanda hem kamu hemde vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır.

5.7. ÖNCELİKLİ E-DEVLET SERVİSLERİNİN OLUşTURULMASI

E-Devlette vatandaşın talebi ön plandadır. TUENA projesi kapsamında, kurulacak ulusal bilgi sisteminden beklenen taleplerin belirlenmesine yönelik 1997 yılında yapılan ankette alınan cevaplar (Durum Saptaması ve Dünyadaki Eğilimler İş Paketi sayfa 17) aşağıdaki başlıklar altında belirtilmiştir:

- Dönemsel ödemeler telefon, su, gaz, vergi vb. işlemleri yapabilmek,
- Dilekçe vermek ve cevabını alabilmek,
- Rezervasyon yapabilmek ve bilet alabilmek,
- Bilgi alışverişinde bulunabilmek,
- Tartışma ve oylamalara katılmak.

Ancak günümüz şartlarındaki durumu tespit için yeni bir alan çalışması yapılması ivedilikle gerekmektedir.

5.11.1. Mernis Projesi

Mernis Projesi kamunun birçok projesine öncülük edecek ve danışma noktası olacak bir projedir. Mernis projesini herşey olarak kabul etmemek gerekir. Bu proje, e-devlet için tek çıkış noktası olarak görülmemelidir. Ancak e-devlet bilgi sisteminin önemli ve temel bir modülü olduğu açıktır. Kurulan büyük bilgi sistemlerinin Mernis Projesinin altyapı ve çalışmalarına bağlantılı olması gerekmektedir. Mernis Projesindeki hızlanma ülkemize önemli bir katma değer sağlayacağı düşünülmektedir.

Projenin amaçları ve misyonu daha açık bir şekilde ortaya konarak, projeden aşağıdaki fonksiyonlar beklenmektedir;

-Nüfus ve vatandaşlık işlerinin modernize edilmesi ve bir elektronik veri tabanının oluşturulması,

- Nüfus kayıtlarının elektronik ortamda tutulması,

-Vatandaşlık hizmetlerinin optimizasyonu,

-Kalıcı kimlik numaralarının verilmesi,

-İstatistik üretiminin otomasyonu,

-Diğer kuruluşlara verilen bilgi hizmetlerinin geliştirilmesidir.

Proje üç aşamada uygulamaya konulmuştur;

1.Türkiye genelinde mevcut 923 İl ve İlçe Nüfus Müdürlüklerinin bilgisayar alt yapısının oluşturulması.

2.Ana bilgisayar Sistemi Kurulumu.

3.Nüfus cüzdanlarının değiştirilmesi.

Projeden çok ana hatları ile beklenen faydalar;

- Kimlik tespiti,

- Vergi tahsilati ve denetimi,

- Kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınması,

- Kişi sağlık kayıtlarına ulaşılması ve tutulması,

- Güvenlik faaliyetlerinin daha sağlıklı yürütülmesi,

- Nüfus cüzdanı ve benzeri kimliklerde yapılan sahteciliklere son verilmesidir.

Vatandaştan e-devlete gelen bilgilerin düzenli akışını sağlamak açısından mahalle muhtarlıklardan başlayarak İçişleri Bakanlığı bünyesindeki Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğüne kadar bu bilgilerin güncel tutulması için gerekli tedbirlerin

alınması, acil durum felaketlerinde, Nüfus sayımlarında, Yüksek Seçim Kurulu verilerinde önem arz eden e-devletin önemli bilgi merkezi olacaktır.

5.11.2. İlişkili Projeler

MERNİS projesinden doğrudan ve bilgi yönüyle faydalanabilecek günümüz bazı projeleri EK-2 de sunulmuştur. Kamu kurumları doğrudan ulaşım veya gerektiği anda on-line bağlantı ile bilgi alarak gerekli işlemi yapacaktır. Milli Eğitim Bakanlığı'nın bir ilçeye okul yatırımı yapması için nüfus dağılımı bilgilerini elde etmesi ise bilgi yönüyle faydalanmaya bir örnek olarak verilebilir.

Ek-2'de belirtilen projeler ayrı ayrı tanımlanmasına rağmen bütünleşik olabilecek birçok nokta görülmektedir. Belirtilen projelerin "ulusal" boyutta ele alınıp belirli bir bütünlük içerisinde birleştirilmesi ve entegre edilmesi gereklidir. Bu boyuttaki ve aynı içerikli projeler ulusal anlamda kaynak israfına neden olmaktadır.

5.8. BİLGİ GÜVENLİĞİ

Bilgi güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanması İnternet üzerinde olan verilerin temel sorunlarından biri olması nedeniyle kişisel ve kurumsal bilgilerin güvenliği ve gizliliği iyi etüd edilmelidir. Bu kapsamda sunuculara gelen istenmeyen talep ve saldırılara karşı bilginin güvenilirliğini sağlamak için içsel ve dışsal güvenlik teknolojisinin kullanılması bir önlem olarak düşünülebilir. Bu güvenlik çalışmasının istenmeyen saldırıların devamlı olabileceği ve gelişebileceği nedeniyle sürekliliği de önem göstermektedir.

Kamunun vatandaşla önemli bilgileri genelde On-line şeklinde sunacağı varsayılarak, güvenilirlik açısından çıkabilecek olumsuzlukların giderilmesi açısından vatandaşın devlete karşı ve devletin vatandaşla karşı yükümlülükleri neler olduğunu belirtir kanuni düzenlemeler getirilmesi gerekmektedir.

5.9. TOPLUMUN VE KURULUŞLARIN BİLİNÇLENDİRİLMESİ

E-devlete geçişte sistemden yararlanacak vatandaş ve bireylerin kullanım yönüyle hazır olmaları gerekmektedir. Bu kapsamda vatandaş ve bireylerin bilgisayar okuryazarlığının artırılması önem göstermektedir.

Vatandaşın eğitimi, bilgilendirilmesi ve bilinçlendirmesi için uzun bir süreye ihtiyaç duyulacaktır.

Vatandaşın yanısıra kamu personelinin yeni sisteme uyum sağlaması ve kurulacak bu yapıyı benimsemeleri açısından eğitilmelidir. Sistemin işleyişi açısından nitelikli personele ihtiyaç duyulacaktır.

Bu nedenle iki tarafa da verilecek eğitim çok önem göstermekte olup teknik ve altyapı yatırımları yanısıra eğitim işlevi de bir maliyeti yanında getirecektir.

5.10. KAMU SERVİSLERİNİN FİYATLANDIRILMASI

Geleneksel yöntemlerde alınan ücretin elektronik ortamda sunulması durumunda da devam etmesi olağan karşılanmalıdır. Kamu, belediye hizmetleri dahil gerekli gördüğü alanlarda bilgiyi ücretle sunmalıdır. Burada bilgi seviyesi ve düzeyi katagorilendirilerek bir fiyatlandırma politikası oluşturulmalıdır. Bu fiyatlandırma yasal bir tabana oturtulmalı ve günün şartlarında sunulan hizmetler baz alınmalıdır.

Ucuz hizmet sunma amacıyla yapılan çalışmanın yükü vatandaşa yüklenmemeli amaç devletin şu an geleneksel yöntemlerle sunduğu sistemi kendi açısından daha ucuz ve hızlı yapması olduğu unutulmamalıdır.

E-devlete ulaşım, İnternet ulaşım yerlerinden (kütüphaneler, ofisler, okullar, ve evdeki bilgisayarlardan) parasız olmalıdır.

5.11. SORUNLAR

E-devlete geçiş sorunları yasal, teknik, ve idari alanlarda yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamda düşünülen ve öngörülen sorunlar aşağıda üç başlık altında toplanmıştır:

5.11.3. Yasal Sorunlar:

- Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması(S1.4-01-01),
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması(S1.4-01-02),
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması(S1.4-01-03),
- Elektronik imzanın kabulü(S1.4-01-04),
- İnternet ortamında işlenen suçlar(S1.4-01-05),
- Tüketicinin korunması(S1.4-01-06),
- Sözleşme hukuku ve Devlet ihale mevzuatı(S1.4-01-07),
- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması(S1.4-01-08)
- Girişimciliğin desteklenmesi(S1.4-01-09)
- Genel bir devlet politikasının ve stratejisinin olmaması(S1.4-01-10)
- Kamunun yeni sisteme göre yapılanması(S1.4-01-11)
- Kaynak israfı(S1.4-01-12)

5.11.4. Teknik Sorunlar

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde faydalanmayı olanaksız kılacaktır(S1.4-02-01).
- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği (S1.4-02-02)
- gizliliğin ve güvenliğin sağlanması (S1.4-02-03)
- bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması (S1.4-02-04)
- iletişim altyapısının yetersizliği(S1.4-02-05)
- AR-GE çalışmalarının desteklenmesi(S1.4-02-06)

5.11.5. İdari Sorunlar

- Alışkanlıklar (S1.4-03-01)
- Kalifiye personele ihtiyaç duyulmakta(S1.4-03-02)
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışması(S1.4-03-03)
- Bir koordinasyon kurulunun oluşmaması(S1.4-03-04)
- kullanıcı eğitimi ve bilgi düzeyi(S1.4-03-05)
- kullanıcının gideri(S1.4-03-06)
- sisteme güven duyulması(S1.4-03-07)
- kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması(S1.4-03-08)

5.12. ULUSAL STRATEJİMİZ NE OLMALI

- Sunulacak hizmet vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalı, kolay ve ucuz olmalı,
- Toplumun her kesiminin katkısını ve güvenliğini almalı,
- Kişilerin ve kurumların özlük haklarına saygılı, bilginin güvenliği ve bütünlüğü korunarak sunulmalı,
- Tüm hizmetlerin elektronik olarak verilme tarihi bir eylem planı çerçevesinde oluşturulmalı ve bu çalışmalar e-avrupa kapsamında da değerlendirilmeli,
- Vatandaşın bilgiye erişim hakkı yerleşik demokrasilerde bireylerin en temel hakkı olarak benimsenmelidir.

5.13. SONUÇ

E-devlet uygulamaları için yapılması gerekenler:

- Genel bir politika ve strateji oluşturulmalıdır.
- Gerekli projeler Mernis projesi ile ilişkilendirilmelidir.

- Finansal kaynak ayrılmalı veya bulunmalıdır.
- Kurumlar kendi sunacakları uygulamaları tanımlamalıdır.
- Türkiye’de internet altyapısının yetersiz ve internet kullanan kişilerin veya hane halkının düşük sayıda olması en önemli olumsuzluklardan biridir. Bu nedenle başlangıç zamanlaması ve geçiş süreci (kademeli) dikkatlice belirlenmelidir. Çünkü verilen hizmet internet ve bilgi teknolojisinin kullanım azlığından yine günümüz yöntemleri ile verilecektir.
- Bu yapıda vatandaş kamu tarafından bir müşteri olarak görülmeli ve müşterinin memnuniyeti ilk sırayı almalıdır. Bu çerçevede vatandaşın talepleri değerlendirilmelidir.
- TR’de bütünlük içinde bir çalışma mevcut değildir. Başbakanlık, DPT veya DİE’nin koordinasyonluğunda oluşturulacak yeni bir kurul çalışmalara kısa sürede başlamalıdır.
- E-devlet bir bilgi teknolojisi yatırımı olarak görülmemeli, arzulanan amaca ulaşma, kamu yönetiminin iyileştirilmesi ile mümkün olacağı bilinmelidir. Bu iyileştirmede amaç, ihtiyaçlara hızlı ve az maliyetle cevap verme şeklinde olmalıdır.
- Günümüzde kamu kurumlarının vermiş olduğu hizmetlerin e-devlet yapısına uyum çalışmaları başlatılmalıdır.
- Güvenlik, sağlık, eğitim, ödemeler, sosyal güvenlik, belediye hizmetleri öncelikli olarak e-devlet kapsamına alınmalıdır.
- Varolan yazılımların ve iletişim altyapısının envanterinin çıkarılması için kurumlar arası işbirliğinin sağlanması başlığı altında bilgi ve deneyimin paylaşılması, mükerrer yazılımların ve uygulamaların önlenmesi sağlanmalıdır.
- Orta vadede Devletin hizmete yönelik işlevlerinin ve fonksiyonlarının bir kısmı yerel yönetimler ve özel sektör kapsamında yürütüleceğini ve devletin bu noktada güçlü bir denetim mekanizması kuracağını öngörerek özel sektör ve yerel yönetim hizmetlerinde, belirtilen bütünlük çerçesinde şimdiden tanımlanması ve yapılandırılmasının gerekli olduğu unutulmamalıdır. Burada Devlet ,yerel yönetimler, üniversiteler, özel sektör ve sivil toplum örgütleri arasındaki etkileşimin ve entegrasyonun iyi bir şekilde belirlenmesi gerekecektir.

Ek-1: Çalışma Grupları Tablosu

- A. Ulusal Bilgi Sistemi Temel Veri Kurumları
- Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü
 - Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı (DİE)
 - Devlet Personel Dairesi
 - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
 - Emniyet Genel Müdürlüğü
 - Genelkurmay Başkanlığı (İlgili Birimler)
 - Harita Genel Komutanlığı
 - İçişleri Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Jandarma Genel Komutanlığı
 - Karayolları Genel Müdürlüğü
 - Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü (MTA)
 - Maliye Bakanlığı (Milli Emlak Genel Müdürlüğü)
 - Milli İstihbarat Teşkilatı Müsteşarlığı (MİT)
 - Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
 - Telekomünikasyon Üst Kurulu
 - Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı (TSE)
 - Ulaştırma Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Yüksek Seçim Kurulu (İlgili Birimler)
- B. Milli Eğitim, Kültür, Gençlik ve Spor Grubu
- Anadolu Ajansı
 - Atatürk Kültür Dil ve Tarih Yüksek Kurumu
 - Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü
 - Diyanet İşleri Başkanlığı
 - Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü
 - Kültür Bakanlığı (İlgili Birimleri)
 - Milli Eğitim Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - TRT Kurumu Genel Müdürlüğü
 - Yüksek Öğretim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü
 - Yüksek Öğretimi Kurulu Başkanlığı
- C. Sağlık Aile, Çalışma ve Sosyal İşler Grubu
- Aile Araştırma Kurumu Genel Müdürlüğü
 - Bağ-Kur Genel Müdürlüğü
 - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Türkiye İş Kurumu
 - Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü
 - Özürlüler İdaresi Başkanlığı
 - Sağlık Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - SHÇEK Genel Müdürlüğü
 - Sosyal Sigortalar Kurumu Genel Müdürlüğü
 - Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı teşvik Fonu
 - T.C Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
- D. Ekonomi ve Maliye Grubu
- Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı (DİE)
 - Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
 - Dış Ticaret Müsteşarlığı
 - Gümrük Müsteşarlığı
 - Hazine Müsteşarlığı (İlgili Birimler)
 - İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB)
 - Kamu Bankaları
 - Maliye Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Merkez Bankası (İlgili Birimler)
 - Özelleştirme İdaresi Başkanlığı
 - Sermaye Piyasası Kurulu

- Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- E. İçişleri Grubu
 - Devlet Personel Dairesi
 - Emniyet Genel Müdürlüğü
 - İçişleri Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Jandarma Genel Komutanlığı
 - Milli istihbarat Teşkilatı Müsteşarlığı (MiT)
 - Sahil Güvenlik Komutanlığı
- F. Adalet Grubu
 - Adalet Bakanlığı (İlgili bir.)
 - Anayasa Mahkemesi (İlgili Birimler)
 - Cumhuriyet Başsavcılığı (İlgili Birimler)
 - Danıştay
 - Yargıtay
 - Yüksek Seçim Kurulu (İlgili)
- G. Tarım Orman Köy İşleri ve Çevre Grubu
 - Çevre Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Koy Hizmetleri Genel Müdürlüğü
 - Orman Bakanlığı (İlgili Bilimler)
 - Orman Genel Müdürlüğü
 - Özel Çevre Koruma Genel Müdürlüğü
 - T. Zirai Donatım Kurumu Genel Müdürlüğü
 - Tarım Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Tarım İşletmeleri Genel Müdürlüğü (TİGEM)
 - Tarım Reformu Genel Md.lüğü Tarım ve Kredi Koop. Merkez Birliği
 - Toprak Mahsulleri Ofisi Genel Müdürlüğü (TMO)
- H. Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar Bilgi ve Teknoloji Grubu
 - Boru Hatları ile Petrol Taşımacılığı A.Ş. Genel Müdürlüğü
 - Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı (DİE)
 - Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü
 - Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Etibank Genel Müdürlüğü
 - Küçük ve Orta Ölç. San. Geliş. ve Destek. İd. Bşk. (KOSGEB)
 - Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü
 - Makine Kimya Endüstrisi Kurumu Genci Müdürlüğü (MKE)
 - Milli Prodüktivite Merkezi
 - Petrol Ofisi Genel Müdürlüğü
 - Sanayi ve Ticaret Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - T.Ş Fabrikaları A.Ş. Genel Müdürlüğü
 - Türk Patent Enstitüsü
 - Türk Standartları Enstitüsü
 - Türkiye Atom Enerjisi Kurumu
 - Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
 - Türkiye Demir-Çelik İşletmeleri Genel Müdürlüğü
 - Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü
 - Türkiye Elektrik Üretim-İletim A.Ş. Genel Müdürlüğü
 - Türkiye Gübre Sanayii A.S. Genel Müdürlüğü
 - Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı
- I. Bayındırlık İmar Ulaştırma Turizm Grubu
 - Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü
 - Bayındırlık Bakanlığı (İlgili Birimler)
 - Denizcilik Müsteşarlığı
 - Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
 - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
 - İller Bankası Genel Müdürlüğü
 - Karayolları Genel Müdürlüğü

- Maliye Bakanlığı (Milli Emlak Genel Müdürlüğü)
- Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü
- T. Gemi Sanayii A.S. Genel Müdürlüğü
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
- Telsiz Genel Müdürlüğü
- THY A.Ş. Genel Müdürlüğü
- Toplu Konut İdaresi Başkanlığı
- Turizm Bakanlığı (İlgili Birimler)
- Türk Telekom A.Ş. Genel Müdürlüğü
- Devlet Demiryolları Genel Müdürlüğü
- Ulaştırma Bakanlığı (İlgili Birimler)
- J. Dışişleri/Tanıtım Grubu
 - Dışişleri Bakanlığı
 - Ekonomik, Kültürel, Eğitim ve Teknik İşbirliği Başkanlığı
 - Kültür
 - Milli İstihbarat Teşkilatı Müsteşarlığı
 - Tanıtım Fonu Kurulu
 - Turizm
- K. Ulusal Bilgi Hizmetleri Grubu
 - Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı (DİE)
 - Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
 - Milli Kütüphane
 - TBMM Kütüphanesi ve BİM
 - TÜBİTAK- ULAKBİM
 - Türk Patent Enstitüsü
 - Türk Standartları Enstitüsü

EK-2 MERNİS projesinden doğrudan ve bilgi yönüyle faydalanabilecek Projeler

D: Doğrudan ulaşım olabilecek projeler

B: Bilgi alabilecek projeler

Tarım Bakanlığı	
MIS (Management Information System) Projesi	B
TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	B
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	B
Milli Eğitim Bakanlığı	
MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	B
MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri)	D,B
BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	D
DÖNERSİS Projesi	
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	B
Açık Öğretim Lisesi Projesi	D,B
EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	B
Çalışma Bakanlığı	
SSK Projesi	D
Bağ-Kur Projesi	D
Orman Bakanlığı	

Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	
Maliye Bakanlığı	
Maliye Bakanlığı Projesi	D
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	D
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	D
Saymanlık Projesi	D
Emekli Sandığı Projesi	D
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	D
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	D
Milli Emlak Projesi	D
Dış Ticaret Müsteşarlığı	
İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	
Hazine Müsteşarlığı	
HAZİNE-NET Projesi	
TÜBİTAK-BİLTEN	
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	B
Gümrük Müsteşarlığı	
BİLGE-EDİ Projesi	D
GİBOS Projesi	D
T.C. Merkez Bankası	
EFT-I Projesi	D
EFT-II Projesi	D
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	D
Ulusal Veri Tabanları Projesi	D
TOBB	
Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	D
Odalararası Bilgi Ağı Projesi	D
Sağlık Bakanlığı	
TSİM Projesi	D
ÇKYM Projesi	D
HBS Projesi	D
İçişleri Bakanlığı	
İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	B
Emniyet Gn.Md.	
POL-NET 2000 Projesi	D
Mobil Bilgisayar Projesi	D
Adli Sicil Projesi	D
Sanayi Bakanlığı	

Elektronik Ticaret Projesi	D
KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	
KOSGEB	
KOBİ-NET	
Karayolları Gn.Md.	
Yol Bilgi Ağı Projesi	B
Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	B
Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)	
Acil Haberleşme Sistemi Projesi	
Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	
TCDD Gn.Md.	
Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi	D
CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	
THY Gn.Md.	
Elektronik Bilet Projesi	D
Turizm Bakanlığı	
TURİZM-NET Projesi	B
TURSAB Projesi	
Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	

Ek-3: Çözüm Önerisi-Sorunlar-Sorumlu Kuruluşlar Tablosu

Çözüm Önerisi	Sorunlar	BİM	Kurum	Devlet	KAMU-BİB	Diğer
Devletin bir politika ve stratejisi olması	S1.4-01-10		X	X	X	X
Gerekli Yasal Düzenlemelerin Yapılması	S1.4-01-01 S1.4-01-02 S1.4-01-03 S1.4-01-04 S1.4-01-05 S1.4-01-06 S1.4-01-07 S1.4-01-08 S1.4-01-09	 X X	X X X X X X X X X	X X X X X X X X		 X X X X X
E-Devlet oluşumunda gerekli muatap kurumun belirlenmesi ile görev ve sorumlulukların tanımlanması, ve icrasının sağlanarak izlenmesi takip edilmesi, böylece sisteme olan güvenin oluşması	S1.4-03-04 S1.4-03-07 S1.4-01-10		X X	X X X	X	X
Kamu kurum ve kuruluşları içerisindeki fonksiyon ve işlevlerin çağın normlarına göre yeniden gözden geçirilip, düzenlenmesi ve sürekliliğinin sağlanması	S1.4-01-11		X	X	X	X
İletişim Altyapısının Oluşturulması	S1.4-02-01 S1.4-02-05		X	X		X
Projelerin konsolide edilip, gerekli parasal kaynağın sağlanması, yatırım miktarının çoğaltılması, fayda-maliyet planlamasının yapılması ve bütünleşik modellerin oluşturulması	S1.4-02-02 S1.4-03-06 S1.4-03-12	X X	X X	X	X X	 X
Standartların ve metodolojilerin belirlenmesi ve kurumlarası ilişkilerde uygulanması	S1.4-02-03 S1.4-02-04 S1.4-03-08	X X X	X X X		X X X	X X X
Teknolojik eğitim ve bunun sonucunda teknolojiye adaptasyonun sağlanması	S1.4-03-01 S1.4-03-05	X X	X X	X	X X	X X
Yeterli düzeyde, kaliteli personelin yetiştirilip, istihdam edilmesi, ücret politikasının buna göre geliştirilmesi	S1.4-03-02		X	X		
Gerçek ve doğru bilgiye ulaşmayı sağlama amacı ile Bilgi İşlem Merkezleri çalışmalarını etkin hale getirmek	S1.4-03-03	X	X		X	
AR-GE Çalışmalarının desteklenmesi	S1.4-02-06	X	X	X		