

E-TOPLUM: E-HİZMETLER

ÇG Koordinatörü

Prof.Dr. Ali YAZICI

KoordinatörYardımcısı

Saliha ARİFOĞLU

ÇG Başkanı

Dr. Aslıhan HOTOMAROĞLU

ÇG Üyeleri

Aysim HANÇER

Gökhan YILDIZ

Bülent Gürsel EMİROĞLU

Haludun LEVENTOĞLU

1. GİRİŞ

Elektronik devlet çalışmalarının yürütülmesinde toplumu oluşturan bireylerin verilecek hizmetlerden beklentilerinin göz önüne alınması büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmada; öncelikle “e-Devlet” çalışmaları kapsamında toplumumuzun elektronik hizmetlerden beklentileri, bu alanda dünyadaki uygulamalarla ülkemizdeki mevcut durumun ne olduğu ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla oluşturulan elektronik hizmetler listesi Mevcut Durum başlığı altında verilmektedir.

Dünyadaki uygulamaları tespit etmek amacıyla Asya ve Avrupa ülkeleri, A.B.D., Kanada ve Avustralya’daki mevcut “e-Devlet” uygulamaları, toplumumuzun ihtiyaçları göz önünde bulundurularak bireylere yönelik ve İş dünyasına yönelik bilgi ve hizmetler olarak iki grupta incelenerek bir hizmetler listesi oluşturulmuştur.

Son olarak da ülkemizde yaygın olarak elektronik hizmet vermekte olan Emniyet Genel Müdürlüğü örnek uygulama olarak ele alınarak verilmekte olan hizmetler, “e-Devlet olgunlaşma süreçleri” açısından ele alınmış ve önceden belirlenmiş olan bu kriterler doğrultusunda bir değerlendirme çalışması yapılmıştır. Bu çalışma rapora ek olarak sunulmuştur.

2. MEVCUT DURUM

“e-Devlet” çalışmaları kapsamında toplumumuzun elektronik hizmetlerden beklentilerinin neler olabileceği düşüncesinden yola çıkılarak hazırlanan bu listede, ülkemiz ihtiyaçları da göz önünde bulundurularak Asya ve Avrupa ülkeleri, A.B.D., Kanada ve Avustralya’daki mevcut “e-Devlet” uygulamaları incelenmiştir.

Listede bulunan hizmetler, 13 ana başlık altında toplanmıştır. Bazı hizmetler, görülen ihtiyaç üzerine alt basamaklarda gösterilmiştir. Hukuk, eğitim, sağlık gibi ayrıca çalışma grubu bulunan hizmet alanlarının, “e-Devlet” çalışma grubunu da kapsadığı düşünülerek çalışma grubumuz tarafından da ayrıca incelenmesinin gerekliliği grup üyelerinin ortak görüşüdür. Listede bulunan alanlar, herhangi bir önceliğe tabi değildir, kullanım sıklığına yönelik olarak değiştirilebilir.

Bu kapsamda “e-Devlet” çalışmaları doğrultusunda hizmetler; bireylere yönelik bilgi ve hizmetler ve İş dünyasına yönelik bilgi ve hizmetler olarak iki grupta incelenmiştir.

Listede belirtilen hizmet başlıkları ve alt başlıkları daha önce de belirtildiği üzere dünyadaki uygulamalardan toplumumuzun ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Her grubun altında o gruba ait ülkemizdeki uygulamalar bazı yerlerde örneklerle birlikte bazı yerlerde ise genel olarak grup başlığı altında yer almaktadır.

2.1 BİREYLERE YÖNELİK BİLGİ VE HİZMETLER:

1. Çalışma ve İş Olanakları

- a) İş bulma
- b) İşçi bulma
- c) Mevzuat
- d) Kariyer gelişimi ve eğitim
- e) Çalışma dernekleri
Sendikalar
İşveren dernekleri
Profesyonel dernekler
- f) İş ve işçi bulma kurumu büroları
- g) İlgili yayınlar

Bu başlık altındaki hizmetlerden devlette İş ve İşçi Bulma Kurumu www.iskur.gov.tr, özel kuruluşlardan www.kariyer.net, www.elemanborsasi.com, www.secretcv.com, www.isilanlari.com sivil toplum örgütlerinden Türkiye Sendikalarının (www.turkis.org.tr) web siteleri incelenmiştir. Bu sayfaların çoğu, boş bulunan iş olanakları konusunda iş ilanları şeklinde bilgi vermektedir. Bu sitelerden, e-Posta'lar ile ve çevrimiçi özgeçmiş gönderme şeklinde de hizmet alınmaktadır. Bazı sitelerde 'kişiselleştirme kriteri' uygulanmasa da üyelik sistemi (kullanıcı adı-şifre) şeklinde birey ile iletişim kurulabilmektedir. Bunun dışında bazı kamu kurum ve kuruluşlarında eleman ihtiyaçları, boş pozisyonlar yine kendi web sitelerinde ilan edilmektedir. Sonuç olarak, Çalışma ve İş olanakları başlığında sıralanan e-Hizmetler asgari ölçüde karşılanmaktadır.

2. Sağlık

- a) Sağlık kuruluşları
 - Acil servis(112)
 - Hastane bilgileri
 - Doktor bilgileri
 - Eczane bilgileri
- b) Sağlık-hastalık bilgileri (A'dan Z'ye)
- c) İlaç bilgileri (A'dan Z'ye)
- d) Sağlık sigortaları
- e) Toplum sağlığı
 - Çocuk ve genç sağlığı
 - Kadın sağlığı
 - Eşcinsel sağlığı
 - Yaşlı sağlığı
 - Evde hasta bakımı
 - Engelli sağlığı
 - Hamilelik
 - AIDS ve HIV
 - Sigara

Spor ve egzersiz
Uyuşturucu kullanımı
İntihar önleme İş kazaları
Besinler ve beslenme

f) İşlem takibi ve randevu

Bu başlık altındaki hizmetlerde devlette; devlet hastanelerinin web sitelerinde genellikle kendi verdikleri hizmetlere yönelik kısa bilgiler, çalışan doktorların kimlik bilgileri ve bazı tıbbi yayınlar hakkında bilgiler bulunmaktadır. Özel kuruluşlarda; genel olarak tr-net'in www.saglik.tr.net web sitesinde bu başlık altındaki bilgilerin çoğuna kapsamlı olarak erişebilmek mümkündür. Ayrıca www.turkiye-klinikleri.com, www.psikonet.com sitelerinde de gerekli bazı bilgilere ulaşılabilinmektedir. AIDS ve Hepatit B konusunda www.aids.gen.tr, www.hepatit.gen.tr, engelliler konusunda www.rehabilitasyon.com, uyuşturucu ile ilgili de www.uyusturucu.gen.tr sitelerinde kapsamlı bilgiler bulunmaktadır.

Ancak 112 acil servis/ambulans hizmetleri konusunda hizmetlerin verildiğı yerlere ait toplu bilgiye erişilememiştir, Bu konuda hastanelerin web sitelerinden bazı bilgiler alınabilmektedir. www.aloambulans.com gibi bazı siteler sadece yerel hizmet vermekle birlikte, Türkiye genelinde bilgi bankası oluşturulmuş bir siteye erişilememiştir. Ayrıca eşcinsel sağığı konusunda yeterli bilgi edinilememiştir. İntihar konusu işlenmiş fakat intiharı önleme üzerinde bir çalışma bulunamamıştır.

3. Eğıtim

a) Örgün eğıtim

Okul öncesi eğıtim
İlköğretim
Ortaöğretim Yüksek
öğretim Dershaneler

b) Yaygın eğıtim

Hizmet içi eğıtim
Yetişkin eğıtimi
Çıraklık eğıtimi

c) Uluslararası eğıtim

Yabancı öğrenciler için Türkiye'de eğıtim
Yurtdışında eğıtim
Yabancı ülkelerle işbirliğı ve öğrenci değışimi
Kalite sağılama

d) Öğrenci

Kariyer ve iş bulma
Burslar
Staj

Ödev

e) Öğretmen

Politika ve kılavuzlar

Mesleki dernekler

Çeşitli kaynaklar

f) Eğitim kaynakları

Eğitici materyaller

Burslar

Kütüphaneler

g) Merkezi sınavlar

Milli Eğitim Bakanlığı'nın www.meb.gov.tr adresinde bakanlığa ait halen verilmekte olan ve verilmesi planlanan hizmetler yer almaktadır. Bu hizmetlerden Personel Bilgileri (İLSİS), Bilgi Bankası (İLSİS), Ortaöğretim Burs ve Yurtlar Dairesi Burs Sorgusu, Yükseköğretim Genel Müdürlüğü Öğrenci Bilgileri Sorgusu, Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü Açık Hat Bilgi Sistemi etkileşimli (interactive) hizmet sunan projeler olarak görülmektedir. Bunun dışında bakanlık tarafından verilmekte olan diğer elektronik hizmetlerden bazıları şunlardır:

- [MEBSİS](#)
- [E- Posta](#)
- [BİLGİYE ERİŞİM MERKEZİ \(BEM\)](#)
- [UZAKTAN EĞİTİM HİZMETLERİ](#)
- [SUDESİS](#)
- [WEB SORU BANKASI](#)
- [WORLD LINKS](#)
- [EĞİTİM PORTALI](#)
- [BİLGİSAYAR DESTEKLİ EĞİTİM \(BDE\)](#)
- [E-DÖNÜŞÜM](#)

Bu hizmetler dışında eğitimle ilgili özel sektör tarafından verilmekte olan elektronik hizmetler ileriki çalışmalarda incelenerek rapora eklenecektir.

3. Toplum, Hukuk ve Adalet

a) Yönetim

Anayasa

Hükümet

Hükümet yönetimi

Seçimler ve oy verme

Haber alma hürriyeti

Belediyeler

Gizlilik

b) Adliye işlemleri

Mahkemeler

- Dava takibi
- Adli sicil
- Tutuklamları
- c) Adalet mensupları
 - Avukat
- d) Kazalar ve tazminat
- e) İş dünyası
 - Reklam ve pazarlama
 - Ticaret
 - Ticaret lisansları
 - Ticari isimler
 - Rekabet
 - Şirket yönetimi
 - Dış yatırım
 - Birleşme
 - Elektronik ticaret
- f) Bankacılık ve Finans
 - Bankacılık
 - Krediler Borç
 - İflas
- g) Çocuklar ve Gençler
 - Çocukların istismarı
 - Çocuk hakları
 - Eğitim
 - Çocuk hukuku
- h) Tüketiciler
 - Tüketiciyi koruma
 - Elektronik ticaret
 - Alışveriş
 - Ürün güvenliği
- i) Suç
 - Saldırı
 - Tutuklama
 - Suç önleme
 - Çocukların istismarı
 - Ev içi şiddet
 - Uyuşturucu
 - Dolandırıcılık
 - Ateşli silahlar
 - Çocuk hukuku
 - Tecavüz
 - Mahkumiyet

	Tanıklık
	Trafik suçları i)
Çalışma	
	Çalışma kontratları
	Eşit çalışma koşulları
	İşsizlik
	İş akdi feshi
	Ücretler
	Çalışma sağlığı ve güvenliği j)
Çevre	
	Çevre
	Kirlilik
	Çevrenin korunması k)
Aile ve ilişkiler	
	Çocuklar
	Evlat edinme
	Aile içi şiddet
	Aile hukuku
	Evlilik
	Ayrılık ve boşanma
	Vesayet
l) İnsan Hakları	
	İnsan hakları
	Cinsiyet ayrımcılığı
	Özürlü ayrımcılığı
	İrk ayrımcılığı
	Vesayet
	Gizlilik
m) Konut ve Mülk	
	Arsa hukuku
	İnşaat hukuku
	Ev sahipliği
	Kiracılık
	Planlama ve geliştirme n)
Göç ve Vatandaşlık	
	Sığınmacılar
	Göç
	Vatandaşlık
o) Fikri Mülkiyet Hakları	
	Patent
	Fikri haklar
	Ticari markalar
	Tasarım hakları

Telif hakları Tasarım hakları ö)

Güvenlik

Ulusal güvenlik Savunma Polis teşkilatı

Topluluk denetimi İstihbarat birimleri p)

Sosyal Hizmetler

Yardım Dernekleri

Kızılay Derneği SHÇEK

Türk Hava Kurumu Diğer Toplum destek hizmetleri

Genel Yaşlılar için Özürlüler için Kadınlar için Gaziler

için Ödenekler ve yaşlılık aylığı r) Vergi s) Vasiyet ve

Veraset

Vasiyetname Vasiyet kanıtı

belgeler Cenaze işlemleri

Türkiye’de hukuk alanında gerek ilgili kamu kurumlarına (ör: Adalet Bakanlığı, Yargıtay, Sayıştay, üniversiteler, vb) ait, gerek sivil organizasyonlara (Barolar Birliği, Noterler Birliği, vb) ait, gerekse özel girişimle hazırlanmış siteler (hukuki.net, hukukcu.com, idealhukuk.com, vb) incelendiğinde bilgi edinme ihtiyacını giderme yönünden oldukça doyurucu nitelikte oldukları anlaşılmaktadır. Siteler genel olarak “publish (yayım)” konumundadır. Diğer bir kısmında kişisel görüş paylaşımı ve soru/ danışma niteliğinde hizmetler (interaction/etkileşim) mevcuttur.

5. Ulaşım

a) Karayolu taşımacılığı

b) Denizyolu taşımacılığı

c) Havayolu taşımacılığı

d) Taşımacılık hizmetleri

e) Trafik suçları

f) Seyahat sigortası

Bu konuda,

- Türkiye Demiryolları İşletmesi www.tcdd.gov.tr,
- Ulusoy Holding www.ulusoy.com.tr
- www.varan.com.tr
- www.yurticikargo.com.tr
- www.araskargo.com.tr

gibi web sitelerinde hizmetler çok iyi seviyede verilmektedir. Seyahat firmalarının çevrimiçi bilet rezervasyonu şeklinde hizmetleri de bulunmaktadır.

6. Medya ve İletişim

- a) Haberleşme
- b) İnternet
- c) Televizyon
- d) Radyo
- e) Sansür
- f) Medya hukuku

Medya ve iletişim konusunda ülkemizde oldukça geniş bir alanda elektronik hizmetler verilmektedir. Hemen hemen tüm gazetelerin web sayfaları günlük haberleri en güncel haliyle sunmaktadır. Ayrıca TRT ve bazı özel radyo-televizyon kanalları da internet üzerinden canlı yayın yapmaktadır.

7. Sanat, Kültür, Eğlence ve Spor

- a) Etkinlik bulma
 - Sinema
 - Tiyatro
 - Konser
 - Opera
 - Bale
- b) Kültürel İstatistikler
- c) Uluslararası kaynaklar
- d) Arşivler, kütüphaneler ve müzeler
- e) Doğal ve tarihi miraslar
- f) Topluluk sanatları
- g) Sergiler
- h) Festivaller, etkinlikler, yarışmalar
- i) Galeriler
- j) Edebiyat
- k) Müzik
- l) Yerel kültür, sanat ve miras
- m) Organizasyonlar
- n) Basın, radyo ve televizyon
- o) Bilim
- p) Spor ve rekreasyon

Spor eğitimi
Spor psikolojisi
Spor ve beslenme
Sporda şiddet ve düzensizliğin önlenmesi ö)

Görsel sanatlar p) Hobi, el sanatları r) Bölge / Şehire göre arama

Bu alanda elektronik hizmet veren www.kulturturizm.gov.tr, www.kultursanat.org, www.webdekultursanat.com sitelerinin yanı sıra birçok gazete ve yayın evinin web sayfaları da kültür, sanat haberleri ve programlarını sunmaktadır.

8. Turizm

a)Yabancı ülkeler hakkında turistik bilgiler

b) Türkiye hakkında turistik genel bilgiler

İstatistikler Neler alınabilir ?

İklim / Hava durumu

Basında Türkiye

c) Seyahat planlaması

Nasıl gelinir ? Nerede kalınır ?

Faydalı seyahat bilgileri Neler

bulundurmalısınız ? Seyahat

edenlere ipuçları

d) Gidilecek yerler

Haritalar

Şehirler

Tarihi yerler

Milli parklar

Göller, nehirler, su yolları

Dağlar

Gezi rotaları

Yapılacak şeyler

Şaşırtıcı deneyimler

Macera

Sırt çantanız

Sanat ve kültür

Yemek

Alışveriş ve gece hayatı

Aile ile seyahat

Çalışma ve araştırma

e) Bölge bölge turizm

- f) apraz kurlar
- g) Turizm büroları
- h) Konaklama yerleri

Turizmle ilgili www.kulturturizm.gov.tr/ adresindeki Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ait web sitesinde daha çok bilgi verme amaçlı ancak oldukça geniş kapsamlı hizmetlere ulaşılabilmektedir. Bu sayfada Turizm eşitleri, tatil beldeleri, il rehberi, seyahat kılavuzu, acenta rehberi gibi konu ile ilgili gerekli bilgiler ve ilgili konulara bağlantılar verilmektedir. Ayrıca bu grupla ilgili olarak özel sektöre ait çeşitli ve çok sayıda web sayfası da bulunmaktadır.

9. Bilim ve Teknoloji

- a) Araştırma sahaları
- b) Araştırma teşvikleri ve programları
- c) H k metin bilim politikası
- d) Buluşlar
- e) Araştırma enstitüleri
- f) Araştırma ile ilgili organizasyonların web sitelerine linkler

Bilim ve teknoloji alanında birçok  niversitenin web sayfalarından ayrıntılı bilgilere ulaşılacağı gibi www.tubitak.gov.tr adresinden de ülkemizde halen sürdürülmekte olan bilimsel projeler, burslar, buluşlar ve teşviklerle ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir.

10. Tarım

- a) Kaynaklar

- Tarımsal kirlilik
- Biyolojik eşitlilik
- İklim / Hava durumu
- evre
- Ormanlar
- Toprak
- Deniz
- Doğal kaynaklar
- Doğal felaketler
- Zararlı hayvanlar
- Zararlı otlar
- Toprak tuzlanması
- Bitki  rt s 
- Su

- b)  r nler ve Endüstri Dalları

- Tarımsal endüstriler
- Tarım ve hayvan hastalıklarıyla ilgili kimyasallar
- Hayvanlar ve hayvansal  r nler
- Biyoteknoloji

Çiftçilik

Tarla ve hayvan yemi ürünleri Balıkçılık ve su kültürü
Yiyecek ve içecek Orman ve orman ürünleri Bahçecilik
ürünleri Organik tarım Bitkiler ve bitkisel ürünler c)
Tarımsal işler

Tarım ekonomisi
Tarımsal eğitim
Tarımda istihdam
Tarımsal etkinlikler
Tarımsal finans
Tarımsal bilgi servisleri
Tarımsal hukuk
Pazara erişim / ticaret
Mesleki sağlık ve güvenlik
Karantina ve denetim
Vergilendirme
Mesleki hizmetler

Gerek kamu kuruluşlarınca (Tarım Bakanlığı ve Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü gibi), gerek tarımla ilgili organizasyonlarca (çiftçi dernekleri ve Ziraat Mühendisleri Birliği gibi), gerek özel girişimle hazırlanmış (ciftcinet.com ve ziraatci.com gibi) siteler incelendiğinde, toplamda son derece geniş kapsamlı bilgilere erişilebildiği, ayrıca sitelerde çok zengin bir içerik birikimi bulunduğu gözlenmektedir. Siteler genel anlamda "yayım" aşamasında bulunmaktadır.

11. Aile

a) Aile ilişkileri

Ailenin bölünmesi
Şiddet ve kötüye kullanım
Ebeveynlik
İlişkilerde hukuk
Devlet yardımları
Çocuklar ve ebeveynlik
Bebekler
Çocuk bakımı
Çocuk sağlığı
Çocuk güvenliği
Özel ihtiyacı olan çocuklar
Kırsal kesimde çocuklar
Aşılama

Aile planlaması Hamilelik ve doğum Gençler ve sorunları Üvey annelik Evlat edinme ve uyum Uyuşturucu ve alkol Doğru ebeveynik için öneriler Çalışma

İş hayatı ve aile Çalışma güvenliği ve sağlığı Çalışma ücretleri ve koşulları Mesleki eğitim Emeklilik Para ve finansal konular Vergi Banka

Emeklilik geliri

Emeklilik için önceden tasarruf Finansal

danışmanlık Sağlık

Çocuk sağlığı

Ebeveyn sağlığı

Yaşlı sağlığı Akıl

sağlığı Aşılama

Uyuşturucu, sigara ve alkol Sağlık sigortası

Özürlülük / yetersizlik ve bakım Özürlülük / yetersizlik

Çocuklar

Yetişkinler

Özürlü istihdamı

Hizmetler ve destek Bakım

Çocuklar için

Yetişkinler için

Yaşlılar için

Bakıcılar için destek ağı Devlet yardımı b) Kanunlar ve hukuki konular Aile hukuku

Hukuki destek ve yardım

Çocuğa destek

Şiddet ve kötüye kullanma

Boşanma

Vesayet

c) Kriz durumunda yardım

İntihar Şiddet Finansal kriz

Bağımlılık hali Yaralanma

veya hastalık Acil

durumlarda barınma

Yakınların kaybı ve yas

Yardım servisleri

d) Çocuklar için

Eğlence faaliyetleri

Yaşarken

Arkadaşlar ve aile

Doğruları yapmak

Kendine bakma

Duygular

Evcil hayvanlar Ev

ödevi yardımı

Bilim ve çevre

Tarih

Sanat ve müzik

Tarih

İnsanlar / insan ilişkileri

İnternet güvenliği

Akıllı çalışmak

e) Hayatın dönemleri

Okula başlama Okuldan

ayrılma Yetişkin olma İş

arama Aile kurma Çocuk

sahibi olma Evlat edinme ve

uyum Devlet yardımı Emekli

olma Ailenin dağılması

Ayrılıkla başetme Maddi ve

hukuksal bilgi İlişki kurma

Büyük kayıplar

Ülkemizde aile ile ilgili olarak bir çok web sayfasına raslanmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır:

- AnneCocuk.Com
- egitim.com
- www.ailedental.com
- www.mutluaile.com.tr
- www.aile-planlamasi.com
- www.ailemveben.com.tr/
- www.aile.kahvesi.com
- www.annecocuk.com

Ayrıca Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumuna ait ailelerin ekonomik, toplumsal, kültürel ve psikolojik sorunlarla baş edebilmeleri amacıyla destek vermek üzere Aile Danışma Merkezleri ile ilgili bilgilere www.shcek.gov.tr adresinden erişmek mümkündür.

12. Kadınlar

- a) Kadınları güçlendirme ve haklarını tanıma
- b) Sağlık ve iyi yaşam
- c) Hukuk, adalet ve eşitlik
- d) Şiddet ve kötüye kullanma
- e) Aileler ve ilişkiler
- f) İş ve çalışma
- g) Eğitim
- h) Para ve finans
- i) Kültür, topluluklar ve spor
- j) Yerel bölgede kadınlar
- k) Göçmen ve çok kültürlü kadınlar
- l) Genç kadınlar
- m) Yaşlı kadınlar
- n) Özürlü kadınlar

Bu konuda çok miktarda siteye rastlanmıştır. Özellikle www.kadinlar.org ve www.kadinlar.com web sitelerinde ayrıntılı olarak çoğunluk bilgiye erişmek mümkündür. Bunun dışında www.kadinininsanhaklari.org sitesin de kapsamlı bilgiler vermektedir. Bu sitelere ek olarak; www.papatya.gen.tr, www.annecocuk.com, www.kadinvizyon.com , kadin.tr.net siteleri de benzer hizmetleri vermektedir.

13. Yaşlılar

- a) Sağlık

Sağlık riski yönetimi
Koruyucu bakım ilaç ve
tıbbi yardım

b) Bakım

Evde yardım
Evde oturan yaşlıların bakımı
Bakım alanında ilerlemeler
Bakıcı desteği

c) İş

İş imkanları
İş bulmaya yardım
Eğitim

d) Haklar

Mevzuat
Yardım alınabilecek yerler

e) Finansal durum

Emekli maaşı Diğer
ödemeler Ayrıcalıklar

f) Özel ihtiyaçlar

Gaziler
Yerel halk
Kültür ve dil bakımından farklı gruplar
Kırsal kesim

g) Hızlı bilgi rehberi

Temas yerleri
İş bulma ve koruma
Sağlığınıza koruma
İhtiyacınız olan bakımı alma
Haklarınızı koruma
Gelir kaynaklarınızı koruma
Özel ihtiyaçları karşılama

Yaşlılarla ilgili www.emekli.gov.tr , www.sosyalhizmetuzmani.org , www.un.org.tr , www.saglik.tr.net , www.yasamsaglik.com.tr gibi web sitelerinin yanı sıra Ankara, İzmir ve Aydın gibi bazı illerin belediyelerinin web siteleri de hem yaşlılarla ilgili bilgilere ulaşma imkanı sağlamakta hem de yaşlılar için verilen hizmetlerin duyurusunu yapmaktadır.

2.2 İŞ DÜNYASINA YÖNELİK BİLGİ VE HİZMETLER:

1. Ticaret sicil kaydı arama
2. Çevrim içi vergi ödeme
- 3.Çevrim içi vergi numarası alma
4. Gümrük vergisi oranları
5. Yabancılar için ülkede yatırım
6. İşletmeler

a) İş kurma

Yeni işe başlama
Ticaret siciline kayıt
İsim tescili
Marka / logo tescili
Vergi dairesine kayıt Lisans
ve izinler Evden yürütülen işler

Yabancı ülkeden gelip iş kurma E-İş

b) İş yönetme

Vergiler ve yükümlülükler
İşçi çalıştırma
Franchise
Finansal kiralama
Eğitim ve çıraklık
Rekabet

c) İş büyüme

İhale ve sözleşmeler
İhracat
İhracatçılar için çevrim içi eğitim
İthalat

d) Finansal ve diğer yardımlar

Devlet yardımları, fonlama programları
İstatistiksel veriler ve diğer pazar analiz bilgileri
Tavsiye ve destek

e) İş kapatma-devretme

Türkiye'de birçok e-İş sitesi mevcut olup, bu siteler bilgi verme (yayım), tek-çift yönlü iletişim (etkileşim) ve ticaret/alışveriş (hareket) gerçekleştirme fonksiyonlarına sahiptir. Tüm iş dünyasına yönelik bilgi ve etkileşim amaçlı en büyük ve etkin portal olarak Kobiline.com göze çarpmaktadır. Türkiye'de "içerik ve servisler bütünü" olarak faaliyet gösteren ilk iş portalı olan Kobiline'ın başta finans, ithalat-ihracat, üretim ve hizmet sektörleri olmak üzere iş dünyasının her kolunda hizmet veren işletmelerin A'dan Z'ye tüm gereksinimlerini karşılayabilecek bir içeriğe sahip olduğu görülmektedir.

3. Vizyon

Şu anki durumda; bilgisayar kullanma olanağına sahip vatandaşların bir bölümü, ihtiyaç duyduğu hizmete dair ön bilgiyi o hizmetin verildiği kuruma ait web sitelerinden çoğunlukla 'bilgi edinme' boyutunda , bir bölümü ise, bir sonraki adım olan 'ilk başvuruyu yapma' aşamasında gerçekleştirerek elektronik ortamda e-Devlet uygulamalarından yararlanabilmektedir. Sonuçta vatandaş, özellikle elektronik ortamda yazılı alınan belgelerin hukuki boyuttaki geçerliliği, kurumlar

arası bilgi paylaşımı ve entegrasyondaki eksiklikler, teknolojik alt yapıdaki yetersizlik ve uyumsuzluklar , hukuki altyapı eksiklikleri vb. nedenlerle, bireyler almak istedikleri hizmetleri alabilmek için ilgili kuruma bizzat gitmek zorunda kalmaktadır. Yani en fazla yolun (e-Devlet uygulamasının) yarısına kadar gelinebiliyor. E-Hizmetin gerçekleştirilmesinde vizyon, hizmetin sadece publish (yayın) edildiği yada form doldurmanın ötesinde , interactive etkileşimli çalışma niteliğinde, kişiselleştirmenin kesinlikle yapılabildiği elektronik imzanda geçerli olduğu , vatandaşın işini sadece başvuru boyutunda bırakmayıp nihayetlendirip belgelendirilebileceği hukuki geçerliliğin sağlandığı duruma geçilmelidir.

4. Süreç (Aşamalar)

Elektronik hizmetlerin uygulanmaya geçilmesinde en önemli konulardan biri sürecin takvime bağlanması olmalıdır. Bu süreçte kurumlar kendi haline bırakılmayıp; kendi iç süreçlerini "e-Hizmet" vermeye uygun hale getirecek gerekli teknolojik, hukuksal vb. alt yapılara yönelik gereklerini oluşturmaları istenmeli ve takvime bağlanarak takip edilmelidir. Bunun yanında kurumların diğer kurumlar ile ortaklaşa bu hizmetlerin örtüşen kısmı "e-Hizmet" verecek şekilde yeniden organize edilmelidir. Ayrıca, e-İmza ve sertifikasyon elektronik hizmet'te bağlayıcı olduğundan bu konudaki Hizmetlerin her anlamda ekonomik, tabana yayılmış ve riskleri minimize edilmiş olması gereklidir. Hizmetlerin elektronik ortamda verilmesi planlanırken aşağıdaki hususlara dikkatedilmesi gerekmektedir:

- Hukuki geçerlilik alt yapı çalışmalarının yapılması,
- Halkın eğitimi/bilgilendirilmesi (hangi hizmet, hangi organizasyondan/adresten, nasıl, hangi koşulla alınabilir? sorularının cevaplanabileceği şekilde bilgilendirme),
- Bireysel (evden/işten vb.) kullanımlardan ziyade sade vatandaşın işini yapabileceği internet hizmeti alabileceği (kafe, büro, mahalle kioskaları, vb.) halka açık kolay erişim olanaklarının yerel yönetimler, devlet ve özel girişimci üçgenince sağlanması, gerekli teknolojik alt yapı yatırımları için özendirici devletin teşviki (vergi muafiyeti vb),
- e-Hizmet veren kuruluşların, kurumlar arası bilgi paylaşımının ve entegrasyonundaki eksikliklerinin giderilmesine yönelik prosedür/yönerge /kanun vb. destekleyen çalışmaların yapılması.

5. Sonuç ve Öneriler

Raporun başında da belirtildiği gibi elektronik devlet çalışmalarının yürütülmesinde toplumu oluşturan bireylerin verilecek hizmetlerden beklentilerinin göz önüne alınması büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda hizmetlerin planlanması ve bu süreçte dikkate alınması gereken hususlar verilecek olan elektronik hizmetlerin kalitesini doğrudan etkileyecektir.

Halen verilmekte olan veya yeni verilmesi planlanan hizmetlerin "elektronik hizmet" haline getirilebilmesi için aşağıdaki hususlara dikkat edilmesi önerilmektedir:

- Hizmet verici kurumların süreçleri yeniden tanımlamaları gerekmektedir. Bu süreçlerin iyi tanımlanabildiği kurumlarda (bankalar ve diğer mali kuruluşlar) "e-Hizmet" geçiş daha çabuk ve verimli olmuştur.

- Kurumlar arası koordinasyonun sağlanarak bir kurumda işin devamı için gerekli bir bilginin o kurum tarafından diğer kurumdan "e" olarak sağlanabilecek yapının oluşturulmasına yönelik örtüşme sağlanmalıdır. (MERNİS, IP-6 tüm dünyada tanınmayı getirebilir). Bu iki basamağın eşgüdümlü olarak sağlanması ile "e-İmza"nın hukuki altyapısı birleşerek yerinde e-Kurumlar ile iş yapılabilir.
- Merkezi bir kurumun koordinasyonunda ancak kurumların kendi sorumluluğunda takvim belirlenmelidir.
- Süreçlerin birbiriyle örtüşecek şekilde yeniden kurumlarda "e-Hizmet" verecek şekilde yapılandırılmalıdır.
 - "e-İmza", sertifikasyon vb. hukuki alt yapının tabana yayılarak oluşturulmalıdır.
 - "e-Hizmet" almayı özendirmek için sertifikasyon ve/veya e-İmzanın devlet tarafından karşılanmalı veya verilmelidir.
 - Bilgi paylaşımında veri tabanlarında tutulan bilgilerin tekrarlarının buna bağlı olarak tutarlılıkları sağlanmalıdır.
 - Kurumlar üzeri bir karar verici mekanizma ile (bakanlık gibi) tüm hizmetlerin entegrasyonu konusunda yapıcı ve etkili prosedürel yol gösterici hukuki çalışmalar yapılmalıdır.
 - Bilgiye erişimde ve korunmasında başta güvenlikte olmak üzere belli standartlar sağlanmalıdır.

EK. EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİNİN E-DEVLET OLGUNLAŞMA SÜREÇLERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

1 VAROLMA (PRESENCE) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

- 1.1 Kurumun İnternet erişiminin yanında, erişebilir bir Web sitesi var mı? **(Evet)**
- 1.2 Web Sitesine erişen vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile ilgili bilgilere ulaşabiliyorlar mı? **(Evet)**
- 1.3 Web Sitesinin varlığı, web sitesi varolmadan önce vatandaşa ve/veya kuruma bilgi hizmeti veren birimlerin verimliliğini olumlu yönde etkiliyor mu? **(Evet)**
- 1.4 Kurumun web sitesindeki bilgileri güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı? **Evet (APK Dairesinin kontrolü altında işletiliyor)**

2 ETKİLEŞİM (INTERACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

- 2.1 Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, arama motoru ve benzeri araçlar ile ulaşabiliyorlar mı? **(Evet)**
- 2.2 Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurumun Web sitesinde aradıkları bilgilere, kurumun veritabanı üzerinden erişme imkanına sahipler mi? **Evet (Tüm bilgiler veri tabanı üzerinden erişiliyor)**
- 2.3 Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ve kurum çalışanları ile elektronik posta yöntemleriyle haberleşiyorlar mı? **Evet ('İhbar, Şikayet ve Basın Toplantısında Ele Alınmasını İstediğiniz konular için', 'İçerik Hakkında Öneri ve Eleştirileriniz için' ve 'Teknik Tasarım Hakkında Öneri ve Eleştirileriniz için' şeklinde 3 adet e-Posta haberleşme adresi var. Bunun dışında departmanlar veya kişisel bazlı e-Posta haberleşmesi yok.)**
- 2.4 Vatandaşlar ve/veya kurumlar, kurum ile kurumun web sitesinde bulunan formlar aracılığı ile haberleşiyorlar mı? **Tüm vatandaş/kurum işlem başvuruları , ihbar-şikayetler doldurulan e-Formlar aracılığı ile yapılıyor.**
- 2.5 Vatandaşlar ve /veya kurumlar, kuruma elektronik posta veya web sitesindeki formlar yoluyla sordukları sorulara cevap alabiliyorlar mı? **Tam olarak denenilemedi.**
- 2.6 Kurumun, e-Kurum olma sürecinin, etkileşim alt sürecindeki faaliyetleri kapsamında, bilişim personeli olarak görevlendirilenlerin sayısındaki değişim hangi yönde? **Hizmet alt yapılarının büyük ölçüde elektronik ortama taşınması stratejileri nedeniyle, bilişim personeli olarak görevlendirmede pozitif yönde değişim söz konusu.**

2.7 Kurumun web sitesi, sitedeki bilgilere erişim esnasında, erişenin kolay ve hızlı bilgilenmesini sağlayacak nitelikte yol gösterici özelliklere sahip mi? **(Evet)**

2.8 Kurumun web sitesindeki bilgileri (web sitesine ulaşanlar ile etkileşimli kullanılmasını sağlayacak şekilde) güncellemeye yönelik işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı? **(Evet)**

3 İŞLEM (TRANSACTION) AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ

3.1 Kurum, gerekli bilgi ve karar destek sistemlerini oluşturarak ve güvenlik politikalarını belirleyerek verilerini ve iş süreçlerini güvenilir bir yapıda elektronik ortamlara taşımış mı?

(Evet)

3.2 Kurumun elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçleri vatandaş olarak odaklı bir yapıda mı?

(Evet)

3.3 Kurum elektronik ortamlara taşıdığı iş süreçlerinden, vatandaş ve /veya başka kuruma muhatap olan işlemleri Web sitesi üzerinden sağlıyor mu? **Teşkilat dışına değil ama seçilen ile göre o ilin emniyet müdürlüklerinin web sitesine otomatik yönlendirme yapıyor.**

3.4 Kurum, mevcut sistemleriyle eski sistemler arasında entegrasyonu sağlamış mı? **(Evet)**

3.5 Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisini gerçekleştirebiliyor mu? **(Evet)**

3.6 Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisinin gerçekleştirdiği durumlarda, Web sitesi özelliklerinden kaynaklanan zaman kısıtları var mı?

(Hayır)

3.7 Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirebiliyor ise, ortam kısıtlaması var mı? **(Hayır)**

3.8 Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirerek bilgiler güvenli ortamlara saklanıyor mu? **(Evet)**

3.9 Vatandaş ve/veya kurum, kurumun Web sitesi üzerinden işlemleri kendisi gerçekleştirirken işlemler güvenli ortamlarda gerçekleştiriliyor mu? **(Evet)**

3.10 Kurumun Web sitesi, hizmete muhatap vatandaş ve/veya kurumu, daha önceki işlemlerinden hareketle hatırlıyor mu? **(Hayır)**

3.11 Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun Web sitesi aracılığıyla yayınladığı bilgilere erişimde ve/veya işlemlerin gerçekleştirilmesinde; gereken durumlarda elektronik imza ve benzeri sayısal anahtarlama teknikleri ile doğrulama yaptırılıyor mu? **(Hayır)**

3.12 Vatandaş ve/veya kurum tarafından, kurumun web sitesi üzerinde gerçekleştirilen işlemlerden, finansal ilişki gerektirenlerde gerekli tahakkuk ve tahsilat işlemi gerçekleştirilebiliyor mu? **(Hayır)**

3.13 Kurum, varsa Web sitesinde gerçekleştirilen işlemlere muhatap diğer kurumlarla elektronik olarak iletişim içinde mi? Gerektiğinde bu kuruluşlara kolayca erişim sağlayacak kullanıcı kolaylıkları sağlanmış mı? **Teşkilat içi farklı iller/mekanlardaki birimleri ile otomatik geçişler var, ancak farklı kurumlar ile arasında yok.**

- 3.14 Kurumun Web sitesindeki işlemlerin, mevzuat ve benzeri düzenlemeler neticesinde derhal güncellemesini sağlayacak işlemleri tarifleyen ve düzenleyen, kurumsallaşmış yönergeleri var mı? **(Evet)**

4 DÖNÜŞÜM (TRANSFORMATION AÇISINDAN E-KURUM ÖLÇÜTLERİ)

- 4.1 Kurum, işlemlerini kimi olarak elektronik ortamlara aktarmış ise, elektronik ortama aktardığı işlemler, elektronik ortama aktarmadığı işlemlere nazaran öncelikli mi? **(Evet)**
- 4.2 Kurumun, elektronik ortamlara aktardığı iş süreçlerinin tamamı kurumsallaşmış mı? **(Evet)**
- 4.3 Kurum, organizasyonunu vatandaş odaklı hale getirmiş mi? **(Evet)**
- 4.4 Kurum, mevzuatını, gelişen ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte yeteneklere kavuşturmuş mu? **(Evet)**
- 4.5 Kurum yöneticileri “e-” kavramı ile ilgili olarak yeterince vizyoner mi? **Oldukça (Her yıl Polis bilişim sempozyumu düzenleyecek kadar vizyoner)**