

E-BELEDİYECİLİK KILAVUZU

YEREL YÖNETİM

VATANDAŞ ETKİLEŞİMİ

Bu rapor Türkiye Bilişim Vakfı'nın maddi katkılarıyla
Yrd. Doç. Dr. Rabia Karakaya Polat tarafından hazırlanmıştır.

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	4
ÖNSÖZ	5
1. RAPORUN AMACI VE KAPSAMI	6
2. E-DEVLET KONUSUNDAKİ GELİŞMELER VE E-BELEDİYE	7
3. E-BELEDİYE'NİN TANIMI	10
4. E-BELEDİYE'NİN AŞAMALARI	12
4.1 Tek Yönlü Bilgi Verme	12
4.2 Karşılıklı İletişim	12
4.3 Çevrimiçi İşlem	12
5. E-BELEDİYE'NİN PARAMETRELERİ	14
5.1 Belediye Hizmetlerinin Sağlanması	14
5.1.1 Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-belediye İlkeleri	15
Hizmetlere Farklı Erişim Seçenekleri Sunmak	15
Kullanıcılara Kendi İşini Yapma Olanağı Sağlamak	15
Tek-duraklı Hizmet Anlayışı (one-stop shop).....	15
Hizmetlerin Tasarımında Kullanıcı Katılımı.....	15
Vatandaş-müşteri Odaklılık	16
Belediye Hizmetlerinin Diğer Kamu Hizmetleri ile Birleştirilmesi ve Yeni Hizmetler Geliştirilmesi	16
5.1.2 Belediye Hizmetlerinin Sağlanmasına Yönelik e-belediye Uygulamaları	16
Ulaşım	17
Altyapı.....	18
Çevre.....	19
İmar ve Planlama	20
Sosyal Hizmetler	21
Sağlık Hizmetleri	22
Kültür ve Spor Hizmetleri.....	23
Afet ile İlgili Hizmetler	24
5.2 Demokratik Yönetişim	25
5.2.1 Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik e-belediye İlkeleri.....	25
Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık.....	25
Çevrimiçi Katılım ve Danışma	26
Oy Kullanma ve Yerel Temsil.....	26
Sosyal Dışlanmayı Önleme ve Sivil Toplumu Geliştirme	26

5.2.2. Demokratik Yönetişim Sağlanmasına Yönelik e-belediye Uygulamaları	27
Kamu Bilgilerine Erişim ve Saydamlık Uygulamaları.....	27
Vatandaş Katılımı ve Sivil Toplum Kuruluşlarına Yönelik Uygulamalar	27
Yerel Temsil ve Seçimlerle İlgili Uygulamalar	29
5.3 Yönetimsel Etkinlik.....	30
5.3.1 Yönetimsel Etkinliğe Yönelik e-belediye İlkeleri	30
Verimli Çalışma: Hızlı ve Hatasız İşlem.....	30
Etkin Denetim ve Performans Değerlendirmesi	30
Entegrasyon ve Veri Paylaşımı	31
Karar Verme Mekanizmalarının Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile Desteklenmesi ..	31
5.3.2 Yönetimsel Etkinliğe Yönelik e-belediye Uygulamaları	31
Gelir ve Tahsilat.....	32
Satın Alma / Ambar ve Demirbaş Takibi	32
Bütçe ve Muhasebe.....	34
Personel	34
İmar Sistemi	34
Gelen-Giden Evrak.....	35
Hukuk İşleri.....	36
Ruhsat İşlemleri.....	36
Meclis, Encümen ve Komisyon Kararları.....	37
Diğer Hizmetler.....	37
6. KENT BİLGİ SİSTEMİ.....	38
7. E-BELEDİYE TEKNİK ALTYAPISI.....	40
Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri	40
Elektronik Döküman Yönetimi	40
Kiosklar.....	41
Mobil Teknolojiler.....	41
İntranet	41
Video-Konferans ve Webcasting	41
8. E-BELEDİYE VE SAYISAL UÇURUM.....	43
9. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	44

SUNUŞ

Bilgi ve iletişim teknolojileri giderek hayatımızın her yönüne nüfuz etmektedir. Kamu yönetimi açısından bakacak olursak, İnternet'in World Wide Web (www, veya kısaca Web), e-posta, çevrimiçi (online) tartışma grupları gibi birçok olanakları ve özellikle bu teknolojilerin devlet yönetiminin çeşitli kademelerinde kullanım potansiyeli gelecek vaad etmektedir. Kamu yönetimi alanında internette kişi ve grupları birbirine bağlama, kamu hizmeti sağlama, etkililik ve etkinlik, etkileşim, adem-i merkezileşme, şeffaflık ve hesap verme amacıyla yararlanmak mümkündür. Yukarıda sayılan bu potansiyel kullanım alanlarını kapsayıcı genel bir kavram olarak da "dijital devlet" olarak tabir edilen "elektronik-devlet" veya "e-devlet" kavramı, kamu bilgi ve hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile sağlanması anlamıyla kamu yönetimi literatürüne girmiştir.

E-devlet uygulamaları sadece devletin bilgi ve hizmet verdiği kanalları değiştiriyor gibi görünse de değişim çok daha derindir. Bu bağlamda e-devlet kavramını, kamu yönetimi yazınına son çeyrek yüzyılda giren müşteri/ vatandaş memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, ağlar ve birlikler (networks and associations) gibi dönüştürücü kavramlardan biri olarak değerlendirmek yerinde olacaktır. Diğer bir deyişle e-devlet, vatandaşı ön plana çıkaran ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu görevlisinin performansını ölçen, iyi performansı ödüllendiren ve yetersiz performansı iyileştirmeye çalışan, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayretinde olan bir yaklaşımdır.

Son zamanlarda yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri uygulamalarının giderek daha yaygın kullanılması e-belediye kavramını gündeme getirmiştir. Elektronik Belediye (e-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.

E-Belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil, bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır. E-Belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde "teknoloji kültürü"nü özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir.

Giderek önemi artmakta olan E-Belediye konusunda örnek alınabilecek kurum ve rehber sayısının azlığı bugün yürütülen faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır. Yrd. Doç. Dr. Rabia Karakaya POLAT tarafından hazırlanan "E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi" konulu rapor bu açıdan büyük öneme sahiptir. Raporun e-devlet ve e-belediyecilik konularında yapılan çalışmalara katkıda bulunmasını diler, saygılarımla sunarım.

Süleyman ŞENSOY
TASAM Başkanı

ÖNSÖZ

Türkiye'de, birbirleriyle yakından ilintili bir dizi konuda, değişim dinamikleri belirginleşmektedir. Her şeyden önce, devlet - yurttaş ilişkilerini neredeyse tersyüz edebilecek gelişmeler vardır. Artık, 'iyi' yurttaş, 'yüce' devlete, kayıtsız şartsız itaat eden ve kendisini ona hizmetle yükümlü gören, pasif birey değil; haklarının ve sorumluluklarının bilincinde, aktif ve devletin çeşitli kademelerinin kendisine hizmetle yükümlü olduğunu bilen kişidir. Bu bilinçli yurttaş, devletle ve onun bir kademesi olan belediyelerle ilişkilerinin yalnızca hizmet istenmesi ve sunulmasıyla sınırlı olmadığını da bilir. İçinde yaşadığı kentin bir 'paydaşı' olarak, bu yerleşim biriminin sürdürülebilirliğinin, yaşanabilirliğinin sağlanmasında, gönencinin arttırılmasında ve kaynakların hakça dağıtılmasında, diğer bir 'paydaş' belediye ve diğer 'paydaşlarla' ortak sorumluluğu olduğunu bilincindedir. Kentte, bir demokrasi kültürünün yerleşip yaygınlaşmasının; seçimle göreve gelen organların tam bir saydamlık içinde denetlenebilmelerinin; kentsel kaynakların verimli / etken kullanılmasının ve değişik kesimler arasında hızlı, güvenilir haberleşmenin önemini bilir. Bütün bu hedefleri gerçekleştirebilmek için yeni teknolojilerin devreye sokulmasının gerekeceğinin ayırdındadır. E - belediyecilik, böyle bir gereksinin sonucunda ortaya çıkmış, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yoluyla daha saydam, etkin, verimli ve yurttaşa yakın ve onun kolay katılımına açık bir yapılanmadır. Bu yaklaşım ve kavramın, çok yaygın uygulama alanı bulabileceği belediyeler ve kentliler arasında yeterince bilindiğini söylemek mümkün değildir. Dolayısıyla, Işık Üniversitesi Öğretim Üyesi Y. Doç. Dr. Rabia Karakaya Polat'ın hazırladığı e-Belediyecilik Kılavuzu'nun bu büyük gereksinimi karşılayacağına eminim. Bilim kişilerinin, öğretim ve araştırma sorumluluklarının dışında, toplumu aydınlatma, uygulamaları kolaylaştırma ve demokrasi kültürünün yaygınlaştırılmasına katkıda bulunmak gibi ek ve önemli görevlerinin olduğunu düşünenlerdenim. Dolayısıyla, genç meslektaşımı bu katkısı nedeniyle de kutlamak isterim.

Prof. Dr. Korel Göymen
Sabancı Üniversitesi
Sanat ve Sosyal Bilimler Fakültesi

1. RAPORUN AMACI VE KAPSAMI

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, giderek ekonomik ve sosyal hayatın ayrılmaz bir parçası olmakta ve devlet kurumlarının bu gelişmeye ayak uydurması da modern devlet anlayışının bir zorunluluğu haline gelmektedir. Artan eğitim ve gelir seviyesine paralel olarak, bireyler hizmet aldıkları kurumların daha hızlı, etkin ve açık çalışmalarını beklemektedir. Alışverişini, banka işlemlerini ve iletişim ihtiyaçlarını İnternet üzerinden gerçekleştirmekte olan insanlar, genelde devlet özeld belediye hizmetlerini de aynı yol ile alma istekleriyle bu konuda bir talep yaratmaktadır.

Bu bağlamda, son yıllarda e-devlet kavramı hem akademik çevrelerde hem de bir kamu politikası konusu olarak büyük ilgi görmektedir. E-devlete yönelik bu ilgiye rağmen, e-belediye kavramı bu tartışmalar içinde hak ettiği ilgiyi görmemektedir. Bu rapor, bu tespitten yola çıkarak e-belediye'nin önemi, tanımı, aşamaları, parametreleri ve teknik altyapısı üzerinde durarak e-belediye kavramına ilgi çekmeyi ve bu konuda özellikle belediyelerin kullanacağı bir kaynak olmayı amaçlamaktadır.

Raporun başında iki noktaya açıklık getirmek gerekmektedir. Birincisi e-belediyecilik konusu sadece teknik bir konu olarak ele alınmamaktadır. Bu raporda bahsedilen e-belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılandırılır. Bu nedenle e-belediyecilik yolunda atılan adımlar iş süreçlerinin ve hizmet anlayışının da değişimini içeren bir dönüşüm sürecidir. İkincisi, bu raporda sözü edilen e-belediyecilik uygulamalarının diğer e-devlet uygulamaları ile (Mernis, Takbis, Vedop gibi¹) uyumlu ve birlikte çalışabilir (interoperability) olması gerekir. Ancak rapor özellikle belediyelere yönelik hazırlandığı için belediyeleri doğrudan ilgilendiren konular üzerinde durulacaktır. Yine de e-belediyecilik uygulamalarının başarıya ulaşması için birbiriyle uyumlu ve entegre sistemlerin gerekliliğini daha baştan vurgulamakta fayda görmekteyiz.

¹ Mernis: Merkezi Elektronik Nüfus İşleri Sistemi; Takbis: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi; Vedop: Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi

2. E-DEVLET KONUSUNDAKİ GELİŞMELER VE E-BELEDİYE

E-devlet, kısaca kamu hizmetlerinin sağlanması ve yurttaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması şeklinde tanımlanabilir (Nohutçu, 2002). Ancak e-devleti sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek yerine aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin, ve hizmet anlayışının değişmesini de içeren bir zihniyet değişimi olarak görmek gerekir. E-devlete geçiş yönünde tüm gelişmiş ülke hükümetleri gerekli yasal ve idari düzenlemeleri yapmak ve teknolojik, ekonomik ve sosyal yapıyı hazırlamak için kolları sıvamıştır. E-devlet uzgörüsü ve uygulamasının bir parçası olarak tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanmak suretiyle, karar destek süreçlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği artırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir.

Bu noktada Türkiye’deki e-devlet çalışmalarına temel teşkil eden ve bu çalışmalarını hızlandıran Avrupa Birliği’ndeki gelişmelerden bahsetmekte yarar var. 23 Mart 2000 tarihinde Lizbon’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında 15 AB üyesi ülke, Avrupa’nın gelecek 10 yılda dünyadaki en dinamik ve rekabetçi bilgi tabanlı ekonomisi haline gelme hedefini ortaya koymuştur. Lizbon Stratejisi² çerçevesinde AB, eAvrupa girişimini başlatmış ve buna ilişkin ilk Eylem Planı’nı hazırlamıştır. Daha sonra söz konusu girişimin aday ülkelere genişletilmesi kararlaştırılmış ve Türkiye’nin de içinde bulunduğu bir grup ülkeye katılımları için davette bulunulmuştur. Türkiye halen e-Avrupa 2005 Eylem Planı’nın tarafı konumundadır.

E-devlet konusunda Avrupa Birliği ile uyum süreci ile eşgüdümü sağlayacak kurumsal yapılanmaları sağlamak üzere çeşitli projeler uygulamaya konmuştur. Bunlardan Başbakanlık’ın KAMU-NET (1998-2002) ve e-Türkiye girişimi (2001-2003) ilk önemli adımlar olarak nitelendirilebilir. 2003 yılından itibaren ise eDönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve bu yönde Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. Projeyi somutlaştırmak için 73 eylemden oluşan bir Kısa Dönem Eylem Planı Başbakanlık genelgesi ile başlatılmıştır. Projenin üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla eDönüşüm Türkiye İcra Kurulu kurulmuştur. İcra Kurulu, 16 Aralık 2004 tarihli toplantısında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı’nı kabul etmiştir.

² Lizbon Stratejisi hakkında daha fazla bilgi için bakınız, <http://www.foreigntrade.gov.tr/ab/SonGelismeler/Lizbon.htm>

E-Dönüşüm Türkiye projesinin amaçları şöyle sıralanabilir³:

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda e-Europe + kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye'ye uyarlanması,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,
- Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüşen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması,
- Sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi

E-Dönüşüm projesi ile gerçekleştirilmeye çalışılan e-devlet uzgörü, katılımcı yönetim ve halkın daha etkin hizmet almaya ilişkin taleplerinin yerine getirilmesi gibi demokrasi tarihi boyunca arzulanan bir yönetim anlayışının sağlanmasını amaçladığından bu ilgiyi hak etmektedir. Fakat dikkat çeken bir tespit, e-devlet ile ilgili tartışmaların daha çok merkezi yönetim uygulamaları etrafında odaklanılmasıdır. Bilgi toplumu ve e-devlet kavramlarının yerel yönetimlere yansımaları nispeten göz ardı edilmektedir. Oysa Türkiye gibi merkezîyetçi siyasal yapılanmalarda bile yerel yönetimler birçok kamu hizmetinin sunulmasından sorumlu oldukları için e-devlet uzgürünün gerçekleşmesi sürecinde önemli bir yere sahiptir. Dahası, demokrasi anlayışındaki gelişme ve Avrupa Birliği ile bütünleşme sürecinin hızlanması ile yerel yönetimlerin kamu yönetimindeki yeri ve önemi artmaktadır. Türkiye'de 1993 yılından beri yürürlükte olan Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı⁴ (1985), vatandaşların kamu işlerinin sevk ve idaresine katılma hakkının en iyi şekilde yerel düzeyde kullanılabileceğini savunmaktadır⁵. Yerinden yönetim ilkesinin gereği olarak, gerçek yetkilerle donatılmış yerel makamların varlığının hem etkili hem

3 <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>

4 Bu belgeye ulaşmak için bakınız raporun sonunda Kaynakça

5 Türkiye, Şartı 1988 yılında imzaladı. 1991 yılında da 3723 sayılı yasa ile TBMM tarafından onaylanması uygun görüldü ve 1992'de 92/3398 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile onaylandı. (Resmî Gazete: 3.10.1992 - 21364). Yürürlük tarihi ise 1 Nisan 1993 olarak belirlendi.

de vatandaşlara yakın bir yönetim sağlayacağına inanılmaktadır. 2004 yılında kabul edilen yeni Belediye Yasası⁶ ile belediyelerin sosyal sorumluluklarına daha fazla önem verilmiş ve belediyelerin kalkınma konusunda yeni sorumluluklar yüklenmesi öngörülmüştür. Hem bu sosyal sorumlulukların hem de kalkınma hedeflerinin yerine getirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması bir zorunluluk haline gelmiştir.

Yerel yönetimlere bu kadar önem atfedilen bir ortamda e-belediye kavramı, e-devlet tartışmaları içinde hak ettiği ilgiyi görmemektedir. Ülkemizde henüz belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanması konusunda yol gösterici herhangi bir yasal düzenleme veya merkezi hükümet tarafından sağlanan bir ulusal çerçeve bulunmamaktadır. Bu nedenle Türkiye'deki e-belediye uygulamaları arasında çok büyük uçurumlar gözlemlenmektedir. Kimi belediyeler çeşitli bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hem kendi yönetsel etkinliklerini artırma hem de vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma yolunda büyük adımlar atmışken, birçok belediyede bu konunun stratejik önemi henüz kavranmamıştır. Bu tür dağınık ve eşit olmayan uygulamaları önlemek için İngiltere hükümeti 'Yerel Demokrasi için Ulusal Proje'yi başlatmıştır (National Project on Local e-Democracy⁷). Bu proje çerçevesinde yerel yönetimlere e-belediye konusunda kılavuz olabilecek bazı uygulama ve standartları belirlemek için yerel yönetimlerle ortak çalışmalar başlatılmıştır. Burada hükümet standartları belirleyen ve yerel yönetimlere empoze eden bir yaklaşım yerine yerel yönetimlerle işbirliği içinde e-belediye uygulamalarının neler olabileceğini araştırma yoluna gitmiştir.

E-Belediye konusunda Türkiye'de ulusal bir çerçeve olmayışı bu raporun yazılması için de bir rasyonel oluşturmuştur. Rapor böyle bir ulusal çerçeve çizme iddiasında bulunmamakla beraber en azından e-belediye parametrelerini belirleyerek konuyla ilgilenen belediyelere yol gösterici bir kaynak olmayı hedeflemektedir.

6 Yeni Belediye Yasası metni için bakınız, <http://195.142.105.10/genel/belediyekanunu.php>

7 Bu proje hakkında daha fazla bilgi için, bakınız: <http://www.edemocracy.gov.uk>

3. E-BELEDİYE’NİN TANIMI

E-Belediye kavramını tanımlamakta e-devlet tanımlarından faydalanılabilir. E-Devlet, yukarıda belirtildiği gibi kamu hizmetlerinin sağlanması ve yurttaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılmasından öte aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin, ve hizmet anlayışının değişmesini de içeren bir zihniyet değişimini kapsar. E-Belediye kavramı ilk bakışta belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması gibi gözükse de, kapsamı aslında bundan çok daha geniştir. Burada teknoloji ve dolayısıyla işin ‘e’ tarafı sadece bir araçtır. e-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşla daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder. Bu bakımdan, e-belediye kavramı hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi de ifade eder. Bu değişim, vatandaş-müşteri⁸ odaklı bir hizmet anlayışının yerleşmesi, yeni bir idari yapının oluşturulması, bu teknolojileri anlayan ve kullanabilen insan kaynağının yetiştirilmesi gibi çok daha derin bir dönüşümü kapsar.

E-belediye’nin bir cümlede tanımını yapmaya çalışmak yerine, bu kavramın söz verdikleri üzerinde durmak kavramı anlamamızı kolaylaştıracaktır. E-belediye’nin işlevleri, aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi bir kurum olarak belediyeye ve vatandaşlara sundukları açısından değerlendirilebilir.

Şekil 1: E-Belediyenin işlevleri

E-Belediye’nin belediye açısından işlevleri
Hizmetlerin sağlanmasında etkinlik ve verimlilik
Vergi adaletinin sağlanması
Performans ölçümü
Modernleşme ve reform aracı
Bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimi

8 1980’li yıllardan itibaren Yeni Kamu Yönetimi (New Public Management) anlayışının yaygınlaşması ile vatandaşlar kamu hizmetlerinin müşterisi olarak algılanmaya başlamıştır. Bu da kamu hizmetlerinin sağlanmasında kalite ve müşteri memnuniyeti gibi değerleri beraberinde getirmiştir.

E-Belediye'nin vatandaş açısından işlevleri

Daha kaliteli hizmet

Vatandaş odaklı hizmet

7 gün 24 saat hizmet

Hizmetlerin tasarımında katılım imkanı

Daha saydam ve hesap verebilir yönetim

Bunlar dışında, e-belediye'nin ekonomik kalkınmaya katkı, bilgi toplumuna geçiş, vatandaş ve belediye arasındaki ilişkinin gelişmesi suretiyle karşılıklı güven oluşması, 'iyi yönetim' yolunda bir adım olma gibi dolaylı getirileri de vardır. 'Yöneten' geleneksel belediye, elektronik belediye yaklaşımı ile vatandaş taleplerine en iyi şekilde cevap veren ve onların da hizmetleri yönlendirebildiği bir yapıya dönüşmektedir.

4. E-BELEDİYE'NİN AŞAMALARI

Şimdiye kadar bahsedilen e-belediye'ye yönelik beklentilerin bir gecede gerçekleşeceği düşünülmemelidir. Belediyeler dahil olmak üzere kamu kurumları, önce basit e-devlet uygulamaları ile başlayıp gittikçe karmaşıklaşan uygulamalara doğru ilerleme eğilimindedir.

Bu 'e-belediyeleşme' süreci üç aşamada incelenebilir. Bunlar tek yönlü bilgi akışı, karşılıklı iletişim ve nihayet çevrimiçi işlem olanağı tanıyan uygulamalardır⁹.

4.1 Tek yönlü bilgi verme

Belediyeden vatandaşa bilgi ve hizmet sunumunu ifade eder. Örneğin, belediyenin web sitesi aracılığıyla sunduğu basın bültenleri, duyurular, faaliyet raporları gibi. Burada bahsedilen bilgi genel bilgidir. Bu tür hizmetlerde kullanıcının herhangi bir kişisel katkısı yoktur. Her ne kadar aşağıdaki grafikte de görüldüğü gibi bu aşama, e-belediye sürecinin zorluk derecesi açısından en kolay aşaması gibi görünse de, bilginin nasıl seçilip sunulacağı önemlidir. Vatandaş-müşteri ihtiyaç ve beklentilerinden uzak, yetersiz, güncel olmayan, anlaşılmayan veya işe yaramayan nitelikte bilgilerin sunulmasının kimseye faydası olmayacağı gibi bu ancak kaynak israfıdır.

4.2 Karşılıklı iletişim

Burada bahsedilen belediyenin vatandaşa genel bilgileri tek yönlü sunmasından öte, bilginin kişinin ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilmiş olarak sunulmasıdır. Örneğin, web sitesi üzerinden abone numarası belirterek su faturası borcu öğrenme, belediye otobüsüyle bir yerden bir yere nasıl gidileceğini sorgulama, semt adı vererek o semtteki belediyeye ait spor tesislerini öğrenme gibi hizmetler. Burada kullanıcıya bir bakıma kendi işlemlerini yapma imkanı verilmektedir. Ayrıca, belediyenin web sitesi üzerinden yaptığı anketlere katılma, e-posta gönderme gibi uygulamalar da karşılıklı iletişim örnekleridir.

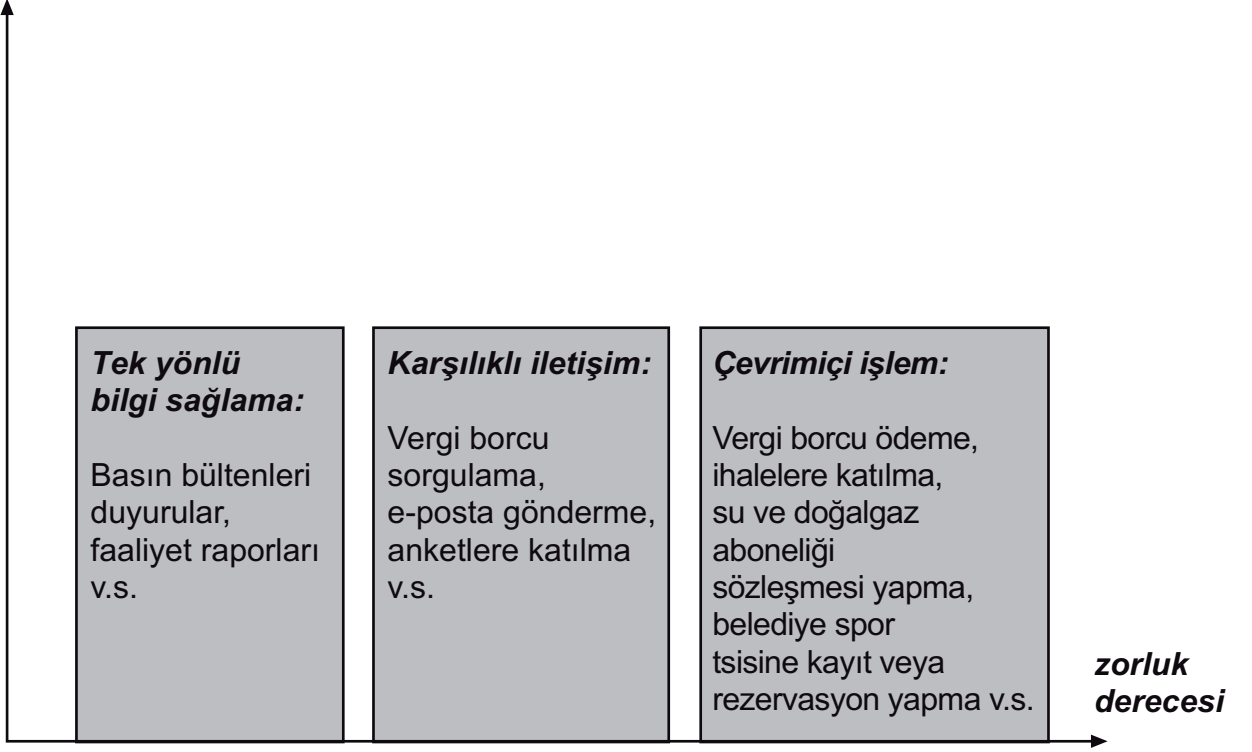
4.3 Çevrimiçi işlem

Burada bahsedilen bilginin tek veya çift yönlü aktarımından öte kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin web sitesi üzerinden yapılmasıdır. Örneğin, kredi kartı ile çevre temizlik vergisi ödeme, belediye ihalelerine katılma, su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye spor tesisine kayıt veya rezervasyon yapma. Grafikte de görüldüğü gibi bu işlemler sunulmasındaki zorluk bakımından en üst düzeydedir. Belediyelerin kişisel bilgilerin güvenliği ile ilgili tedbirleri almasını ve işlemlerin gerçek zamanda yapılabilmesi için arka ofis süreçlerini gözden geçirmesini gerektirir.

⁹ E-devletin aşamaları çeşitli başlıklar altında incelenmiştir. Örneğin, OECD'nin 'The e-Government Imperative' başlıklı raporunda dört farklı aşamadan söz edilmektedir (bkz, Kaynakça).

Şekil 2: e-Belediye aşamaları

*katma
değer*



Tahmin edilebileceği gibi belediyelerin bu grafikteki ilk aşamayı gerçekleştirmekte hızlı davranıp (basit ve temel bir web sitesi kurmak suretiyle) sonraki aşamalarda daha çok zorlanması muhtemeldir. Örneğin, 2004 yılında İngiltere’de yapılan ve tüm belediye web sitelerinin içerik analizine dayanan bir araştırmada, incelenen 467 belediye web sitesinden sadece 23’ünde çevrimiçi işlemlerin yoğun olarak kullanıldığı ortaya konmuştur¹⁰. Web siteleri daha çok bilgi sağlama ve karşılıklı iletişim olanakları sağlamaya odaklanmaktadır. Türkiye’de yapılmış benzer bir güncel ve sistematik çalışma olmamakla beraber, sonuçların İngiltere’dekinden çok farklı olmayacağı tahmin edilebilir¹¹.

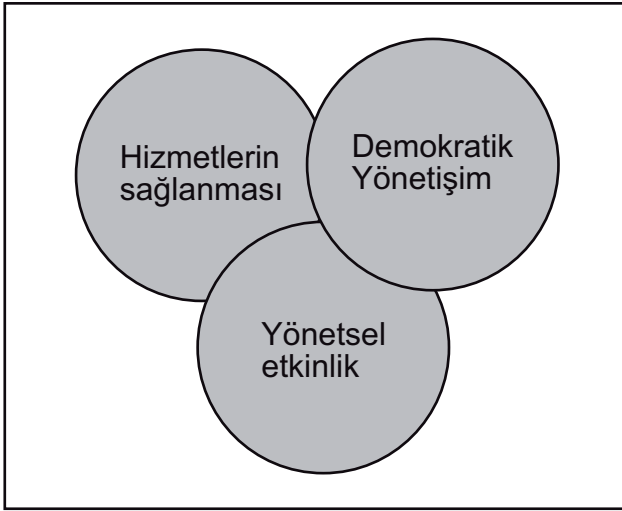
10 Society of Information Technology Management, Better Connected 2004, London

11 Güncel olmamakla beraber Türkiye’deki belediye web sitelerine odaklanan çeşitli incelemeler mevcuttur. Örneğin, Mete Yıldız (1999) Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD’de Elektronik Kamu Bilgi Ağları, Çağdaş Yerel Yönetimler, 8 (4): 144-156; Türksel Kaya Bengshir (2000) ‘Web’deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi’, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9 (3): 108-122; Türksel Kaya Bengshir (2002) ‘Web’deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 11 (1): 107-124

5. E-BELEDİYE'NİN PARAMETRELERİ

İdeal bir e-belediye tasarımınının başlıca öğeleri olarak çeşitli e-belediye parametrelerinden söz edilebilir. Bu raporda belediye hizmetlerinin sağlanması, demokratik yönetim ve yönetsel etkinlik olmak üzere üç ana grup altında e-belediye parametreleri ele alınmaktadır. Bunlardan ilk iki grup, belediyenin dış dünyaya açılan yüzünü yani ön ofis (front office) uygulamalarını kapsarken, yönetsel etkinlik parametreleri belediyenin arka ofis (back office) uygulamaları üzerinde durmaktadır. Raporun bu bölümünde önce bu parametreler için gerekli ilkelerin neler olduğu saptanacak sonra da bu ilkelerin gerçeğe dönüşmesine yönelik teknolojik uygulamalardan bahsedilecek. Bu noktada e-belediyecilik uygulamalarının hayata geçirilmesi için Coğrafi Bilgi Sistemleri'nin önemini vurgulamakta yarar vardır. Bu sistemlerin belediyelere neler sağladığı raporun altıncı bölümünde detaylı olarak ele alınacaktır.

Şekil 3: e-Belediyecilik parametreleri



5.1 Belediye hizmetlerinin sağlanması

Vatandaşlar ve tüzel kişilerin belediyelerle en sık karşı karşıya kaldıkları gündelik yaşamla ilgili hizmet türlerinin internet ve benzeri teknolojiler kullanılarak sağlanmasını kapsar. Böylelikle, uzun işlem ve bekleme sürelerini kısaltarak ve yüksek işlem maliyeti ve insan emeğini azaltarak büyük oranda zaman, emek ve kaynak tasarrufu sağlamayı hedefler.

5.1.1 Belediye hizmetlerinin sağlanmasına yönelik e-belediye ilkeleri

1980'li yıllardan itibaren Yeni Kamu Yönetimi (New Public Management) anlayışının yaygınlaşması ile vatandaşlar kamu hizmetlerinin müşterisi olarak algılanmaya başlamıştır. Bu da kamu hizmetlerinin sağlanmasında kalite ve müşteri memnuniyeti gibi değerleri beraberinde getirmiştir. Bu anlayışa göre bilgi güçtür ve vatandaşlar ancak daha fazla bilgiye sahip olmak suretiyle kamu hizmetlerine erişebilir (access); farklı hizmetler arasında seçim yapar (choice); hizmetlerle ilgili şikayet ve görüşlerini dile getirir (redress and voice).

Devletin daha müşteri odaklı hizmet vermesi anlayışı e-devlete geçişte gerekli olan zihni hazırlığı sağlamıştır (Yıldız, 2003). Bu bağlamda, belediye hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla sağlanmasında e-belediye ilkeleri şunlar olmalıdır:

Hizmetlere farklı erişim seçenekleri sunmak

Belediye binalarına şahsen gidilmesi gibi var olan erişim şekillerini daha verimli kılmak; yeni erişim kanalları sunmak (çağrı merkezleri, web siteleri, cep telefonu ve sayısal TV uygulamaları gibi); fiziksel engelli gibi özel ihtiyaçları olan yurttaşlara kamu hizmetlerine kolay erişim imkanı sağlamak.

Kullanıcılara kendi işini yapma olanağı sağlamak

Belediye hizmetlerinin değişik kanallardan sunulmasıyla vatandaşa seçim hakkı verilmesi. Hizmet mümkün olan her yerden ve istenilen her zaman alınabilmelidir. Web sitesi üzerinden istenilen şekilde ve zamanda iş görebilmek, hizmetlerin sağlanmasında kendi işini görme imkanı doğurur. Böylece belediyenin açık olduğu saatlere veya belediyedeki bir çalışana bağlı kalınmaz.

Tek-duraklı hizmet anlayışı (one-stop shop)

Belediye web sitesinden hem belediyenin doğrudan sağladığı hizmetlere hem de diğer dolaylı hizmet noktalarına (örneğin, su ve kanalizasyon işleri, nikah dairesi gibi) ulaşabilmektir. Ayrıca, vatandaşın istediği işlemi elektronik ortamda başlatıp bitirebilmesini kapsar. Yani bir elektronik formu web sitesinden indirip sonra posta ile göndermektense çevrimiçi olarak doldurup gönderebilmesi gibi.

Hizmetlerin tasarımında kullanıcı katılımı

Burada kastedilen hem web sitesi aracılığıyla doğrudan kullanıcı isteklerinin sorulması (örneğin, çevrimiçi anketler, şikayet ve istek formları kullanarak) hem de kullanıcı istatistiklerinin incelenmesi yoluyla hizmetlerin talebe göre şekillendirilmesidir. Örneğin,

belediyenin web sitesinde çok sayıda kullanıcı meslek eğitim kurslarıyla ilgili bölümü ziyaret ediyor ve bu konuda belediyeye e-posta gönderiyorsa, bu kurslara ilgi olduğu düşünülerek ek kurslar düzenlenebilir.

Vatandaş-müşteri odaklılık

Verilecek hizmet vatandaş-müşteri ihtiyaç ve taleplerine göre tasarlanmalıdır. Burada bahsedilen, bireysel beklentilere odaklanan, tüm vatandaş/müşterileri aynı kefeye koymak yerine farklı ihtiyaç ve talepler olabileceğini göz önünde bulunduran ve teknolojiyi de buna göre kullanan bir anlayıştır.

Belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleri ile birleştirilmesi ve yeni hizmetler geliştirilmesi

Geleneksel yöntemlerle sunulması mümkün olmayan fakat vatandaşların hayatını kolaylaştıracağı beklenen yaratıcı hizmetlerin geliştirilmesi. Ayrıca, diğer kamu kurumları (belediyeler dahil) ile bilgi paylaşımı ve ortak hizmet sunulması. Özellikle büyükşehir ve ilçe belediyelerinin bu alanda yapabileceği birçok ortak çalışma olabilir. Örneğin İngiltere’de bazı belediyeler hükümetin bu yönde sağladığı teşviklerden de faydalanarak ortak çağrı merkezleri ve portallar kurarak bazı hizmetlerini birleştirmiş böylece hem maliyetlerini düşürmüş hem de vatandaşların kendilerine daha kolay ulaşabilmesini sağlamıştır.

5.1.2 Belediye hizmetlerinin sağlanmasına yönelik e-belediye uygulamaları

Belediyeye herhangi bir kanaldan (web sitesi, çağrı merkezi gibi) ulaşan kullanıcı hizmet almayı düşündüğü bir konuda belediyenin hangi daire, müdürlük veya iştirakine başvurması gerektiğini düşünmeden istediği hizmete doğrudan ulaşabilmelidir. Bunun için belediye web sitelerinin ve çağrı merkezlerinin vatandaş ve iş dünyasının yaşam ve iş süreçlerini temel alacak şekilde konu bazlı (tematik) yapılandırılması gerekir. Örneğin, bir belediyenin web sitesine giren bir kullanıcı evlenme başvurusu için gerekli belgeleri öğrenmek istiyorsa ilgili daire veya müdürlük sayfasını bulmaya çalışmak yerine direkt olarak ‘evlenme’ altbaşlığına tıklayarak istediği bilgiye ulaşabilmelidir. Bunun için A’dan Z’ye rehberleri kullanılabilir. Detaylı bir A’dan Z’ye uygulaması olmasa da en çok talep edilen hizmetler belediye web sitesinin ilk sayfasında verilebilir. Örneğin, bir yerel yönetimler portalı olan yerelnet.org adresinde ilk sayfada Belediye hizmet kılavuzu adı altında şu hizmetler mevcuttur¹²:

¹² www.yerelnet.org.tr. Bu web sitesi Türkiye’deki yerel yönetimlerle ilgili her türlü bilgiyi içeren bir veritabanı ve tüm yerel yönetim web sitelerini birbirine bağlayan bir web sitesi işlevi görmektedir. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü ile Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi’nin ortak hizmetidir ve Devlet Planlama Teşkilatı’nın sağladığı kaynak ile hayata geçirilmiştir.

- Evlenme
- Cenaze ve defin
- İşyeri açma
- İnşaat ruhsatı
- Su ve kanal
- Asker ailelerinden muhtaç olanlara yardım
- Doğalgaz bağlatmak
- Doğalgaz devretmek
- Emlak vergisi
- İskan raporu
- Çöp vergisi

Bu raporun dördüncü bölümünde e-belediye aşamalarının basitten karmaşığa doğru bilgi verme, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlem aşamaları olduğu belirtilmişti. Bu sınıflandırmaya dayanarak belediye hizmetlerinin sağlanmasına yönelik e-belediye uygulamaları aşağıda verilecektir. Belediye hizmetleri sekiz ana başlık altında ele alınarak her hizmetin bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak nasıl daha iyi hale getirilebileceği anlatılacak¹³.

Ulaşım

Bilgi verme:

- Kent ulaşım rehberi (interaktif olmayan sadece güzergah bilgilerini statik olarak sağlayan)
- Sefer saatleri ve tarifeleri (deniz otobüsü, otobüs, raylı sistemler, teleferik, vapur vs.)
- Trafik durumu, yol ve bakım çalışmaları, bakım veya kutlama nedeniyle kapalı olacak güzergahların açıklanması
- İptal edilen veya yeni eklenen seferlerle ilgili bilgi alma
- Belediyeye ait otoparklar ve tarifeleri
- Ulaşım ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Ulaşım ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Ulaşım ihale duyuruları ve koşulları
- Ulaşım ile ilgili son haberler ve basın bültenleri

¹³ Bu noktada büyükşehir belediyelerine bağlı belediyeler ile diğer belediyelerin sorumlulukları ve sundukları hizmetler açısından farklılıklar olduğunu belirtmek gerekir. Büyükşehirde bazı işlevler büyükşehir tarafından yapıldığı için aşağıda bahsedilen bazı e-belediyecilik hizmetlerinin sunulması beklenemez. Ancak burada amaç her belediye tipine göre ayrı bir rapor hazırlamak yerine bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak hangi hizmetlerin nasıl daha iyi sunulabileceği hakkında genel bir fikir vermektir.

- Ulaşım konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Ulaştırma Bakanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü gibi)
- Ulaşım ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Ulaşım ile ilgili daha fazla bilgi almak isteyenler için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Bir yerden bir yere nasıl giderim sorgulaması
- Kent ulaşım rehberi (kent haritası üzerine tıklayarak kullanılabilen)
- Otobüs hatlarının kalkış ve varış saatlerinin kişiselleştirilerek sorgulanması
- Ulaşım ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi
- Belediye websitesi üzerinden trafik durumunun canlı olarak izlenmesi

Çevrimiçi işlem:

- Toplu taşıma kart başvuruları
- Rezervasyon yapma veya bilet satın alma
- Ulaşım ihalelerine başvurma

Altyapı

Belediyelerin su ve doğalgaz sağlama, atık su, yol ve kavşak yapımı gibi altyapı alanında birçok sorumlulukları vardır. Bu alandaki hizmetlerin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir

Bilgi verme:

- Su ve doğalgaz tarifeleri, abonelik koşulları, ödeme şekilleri
- Doğalgaz yetkili tesisatçı firmalar listesi
- Su, atık su, dere ıslahı ile ilgili son gelişmeler
- Altyapı ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Altyapı ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Altyapı ihale duyuruları ve koşulları
- Altyapı ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Yol ve kavşak yapımı bilgileri
- Altyapı konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Bayındırlık ve İskan Bakanlığı gibi)
- Altyapı ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)

- Altyapı ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Su faturası sorgulama
- Doğalgaz faturası sorgulama
- Su ve doğalgaz abonelik başvurusu için gerekli koşulları sorgulama
- Doğalgaz ve su açtırmak için randevu takibi
- Altyapı ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- Su ve doğalgaz abonelik başvurusu yapma
- Su ve doğalgaz faturası ödeme
- Faturalara itiraz etme
- Doğalgaz ve su açtırmak için randevu alma
- Altyapı ihalelerine başvurma

Çevre

Belediyelerin çevre alanında da hava, görüntü ve ses kirliliğinden, park ve bahçe düzenlemelerine kadar çeşitli sorumlulukları vardır. Çevre alanındaki hizmetlerin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir.

Bilgi verme:

- Hava kalitesi ve durumu ile ilgili bilgiler
- Görüntü ve ses kirliliği ile ilgili gelişmeler
- Park, bahçe, ağaçlandırma ve çiçeklendirme çalışmaları
- Çevre ile ilgili projeler ve yatırım programı
- Çevre ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Çevre ihale duyuruları ve koşulları
- Çevre ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Kömür satış şartları
- Tarihi çevreyi korumaya yönelik çalışmalar
- Çevre konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Çevre Koruma ve Orman Bakanlığı gibi)
- Çevre ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Çevre ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Çevre temizlik vergisi sorgulama
- Çevre ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- Çevre temizlik vergisi ödeme
- Çevre ihalelerine başvurma

İmar ve Planlama

Belediye hizmet alanları içinde en önemlilerinden biri olan planlama ve imar, harita, zemin ve deprem araştırmaları, kamulaştırma, gecekondular ile mücadele, toplu konut gibi birçok önemli alanı kapsıyor. Bu alandaki e-belediye uygulamaları şunlar olabilir:

Bilgi verme:

- Kaçak yapılaşma ile mücadele bilgileri
- Planlama ve imar bilgileri
- Zemin ve deprem incelemeleri bilgileri
- Kamulaştırmaya dair bilgiler ve son gelişmeler
- Toplu konut projeleri
- Emlak vergisi bilgileri
- İmar ve planlama ile ilgili projeler ve yatırım programı
- İmar ve planlama ile ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- İmar ve planlama ile ilgili son haberler ve basın bültenleri
- İmar ve planlama ihale duyuruları ve koşulları
- İmar ve planlama konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı gibi)
- İmar ve planlama ile ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- İmar ve planlama ile ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Kent Bilgi Sistemi yardımıyla imar planları, altyapı bilgileri, bina envanterlerinin sorgulanması
- Emlak vergisi sorgulama

- İnşaat ruhsatı için gerekli koşulların sorgulanması
- İskan raporu için gerekli koşulların sorgulanması
- Zemin ve deprem incelemeleri bilgilerinin sorgulanması
- İmar ve planlama ile ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- İnşaat ruhsatı başvurusu yapma
- İskan raporu başvurusu yapma
- İşyeri açma başvurusu yapma
- Asansör ruhsatı başvurusu yapma
- Emlak vergisi ödeme
- İmar ve planlama ihalelerine başvurma

Sosyal hizmetler

Belediyelerin altyapı, çevre ve imar gibi fiziksel koşullarla ilgili sorumlulukları yanında halk eğitimi, sosyal dayanışma ve yardımlaşma gibi sosyal konularla da ilgili birçok sorumlulukları vardır. Bu sosyal sorumluluklara yönelik hizmetlerin sağlanmasında da başta İnternet olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinden çeşitli şekillerde faydalanılabilir.

Bilgi verme:

- Eğitimle ilgili bilgiler (meslek eğitim kursları, kurs kayıtları için gerekli belgeler, burslar ve başvuru bilgileri vs.)
- Sosyal yardımlar (aşevleri, iftar çadırları, halk ekmek bilgileri, kent gönüllüleri, huzur evleri, asker ailelerine yardım bilgileri)
- Evlenme işlemleri (en erken ne zaman evlenilebilir, kimler hangi durumlarda evlenemez, evlenmek için nereye, nasıl ve hangi belgelerle başvurulur vs.)
- Belediyeye ait sosyal tesislere ait ulaşım ve tarife bilgileri
- Aile planlaması hizmetleri, yuva ve kreş hizmetleri, gençlik merkezleri
- Engellilere yönelik hizmetler
- Cenaze, defin ve mezarlık hizmetleri
- Sosyal hizmetlerle ilgili projeler ve yatırım programı
- Sosyal hizmetlerle ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Sosyal hizmetlerle ilgili ihale duyuruları ve koşulları

- Sosyal hizmetlerle ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Sosyal hizmetler konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Milli Eğitim Bakanlığı, Emekli Sandığı gibi)
- Sosyal hizmetlerle ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Sosyal hizmetlerle ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Belediye sosyal tesislerinin bulunulan bölgeye göre sorgulanması (örneğin bir mahalle ismi girerek o mahalledeki aile planlaması hizmetleri veya engellilere yönelik tesislerin aranması gibi)
- Sosyal hizmetlerle ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- Meslek edindirme ve hayat boyu eğitim kurslarına kayıt yaptırma
- Belediyeye ait sosyal tesislerde rezervasyon yaptırma
- Sosyal hizmetlerle ilgili ihalelere başvurma

Sağlık hizmetleri

Belediyenin sağlık alanındaki hizmetlerinin sağlanmasında e-belediye uygulamaları şunlar olabilir.

Bilgi verme:

- Halk sağlığı ile ilgili genel bilgiler,
- Hayvan sağlığı hizmetlerine yönelik bilgiler
- Aşılama hizmetlerine yönelik bilgiler
- Mezbaha bilgileri
- Gıda maddelerinin kontrolü ile ilgili bilgiler
- Sebze meyve hal bilgileri
- Semt pazarları bilgileri
- Sağlıkla ilgili projeler ve yatırım programı
- Sağlıkla ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Sağlıkla ilgili ihale duyuruları ve koşulları
- Sağlıkla ilgili son haberler ve basın bültenleri

- Sağlık konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Sağlık Bakanlığı gibi)
- Sağlıkla ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Sağlıkla ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Belediyeye ait sağlıkla ilgili birimlerin bulunulan yere göre sorgulanması
- Sağlıkla ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- Sağlık birimlerinden randevu alma
- Sağlıkla ilgili ihalelere başvurma

Kültür ve spor hizmetleri

Belediyelerin kültür ve spor alanında da kütüphane, tiyatro, spor etkinlikleri düzenleme gibi hizmetleri mevcuttur. Bu hizmetlerin sağlanmasında İnternet ve diğer bilgi ve iletişim teknolojilerinden şu şekillerde faydalanılabilir:

Bilgi verme:

- Kütüphane yerleri (açık oldukları saatler, verilen hizmetler)
- Kültür sanat takvimi
- Belediye tarafından işletilen tiyatro, orkestra, müze ve sanat galerileri
- Belediyenin sunduğu spor imkanları
- Spor tesisi bilgileri (tarife, adres ve ulaşım)
- Spor etkinlik takvimi
- Yöresel şenlikler, yarışmalar vs.
- Kültür ve sporla ilgili projeler ve yatırım programı
- Kültür ve sporla ilgili yıllara göre geçmiş çalışma raporları
- Kültür ve sporla ilgili ihale duyuruları ve koşulları
- Kültür ve sporla ilgili son haberler ve basın bültenleri
- Kültür ve spor konusunda sorumlu diğer kamu kurumlarına bağlantılar (Kültür Bakanlığı gibi)
- Kültür ve sporla ilgili şirketlere bağlantılar (belediye şirketleri ve diğerleri)
- Kültür ve sporla ilgili daha fazla bilgi için iletişim bilgileri

Karşılıklı iletişim:

- Kütüphane için çevrimiçi katalog tarama
- Bulunulan bölgeye veya zamana göre kültür ve spor etkinliği sorgulaması
- Kültür ve sporla ilgili şikayet ve dileklerin iletilebileceği elektronik form veya e-posta adresi verilmesi

Çevrimiçi işlem:

- Herhangi bir kültür ve spor etkinliği için rezervasyon yaptırma veya bilet satın alma
- Kültür ve spor alanındaki ihalelere başvurma

Afet ile ilgili hizmetler

Trafik kazası, yangın, deprem, heyelan, sel gibi kaza ve doğal afetlere karşı verilen itfaiye, cankurtarma ve sivil savunma hizmetlerini kapsar. Afet ile ilgili hizmetlerin sağlanmasında özellikle Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) uygulamaları önemlidir. Coğrafi Bilgi Sistemlerinin özellikle belediyelere yönelik uygulaması olan Kent Bilgi Sistemi'nden (KBS) daha sonra bahsedileceği için burada sadece afet durumlarındaki CBS kullanımından bahsedilecektir.

Bu sistem sayesinde olası bir afet sonrasında afet yönetimi çalışmalarında etkin ve doğru karar verilmesini sağlayan bilgiye hızlı erişim mümkündür. Bölge sınırları içerisindeki tüm kamu kurum ve kuruluşları ile diğer lojistik öneme sahip kurumların personel, araç, gereç durumlarının değerlendirilmesi ile afet planlaması ve afet sonrası yapılacakların koordinasyonu çok daha kolay ve verimli hale gelir. Bu sistem sayesinde haritalandırma, yıkılan, zarar gören veya sağlam binaların tespiti ve sorgulanması, afet sonrası kullanılacak binaların tespiti, sağlık binaları, yatak kapasiteleri, doktor sayısı, ambulans sayısı, bölgeye göre kan stokları, afetle ilgili personelin alternatif iletişim bilgileri gibi birçok bilgiye hızlı ulaşılabilir. Ayrıca doğalgaz ve su patlamalarında vanaların yerlerinin tespiti ile yangın durumunda yangın vanalarının tespiti için de bu sistemden faydalanılabilir.

Afet ile ilgili hizmetlerde websitesi gibi teknolojilerin kullanımı CBS gibi teknolojilerin kullanımına oranla doğal olarak daha az önem taşımaktadır. Yine de belediyeler web siteleri aracılığıyla acil durumlarda verilen hizmetler hakkında bilgi vererek halk arasında farkındalık yaratabileceği gibi halka ve afetle ilgili personele yönelik eğitimler de verebilir. Deprem gibi afetlerle karşılaşma riski yüksek olan bölgelerde deprem önlemlerinden bahsedilebilir.

Bu bölümde (5.1) hizmetlerin sağlanması açısından e-belediyecilik ele alındı. Önce bu yönde e-belediye ilkelerinin neler olduğu belirlenip sonra hizmetlerin sağlanmasında e-belediyecilik uygulamaları detaylı bir şekilde ulaşım, çevre, imar ve planlama gibi sekiz ana hizmet başlığı altında incelendi. Bundan sonraki bölümde ikinci e-belediyecilik parametresi olan demokratik yönetim ele alınacaktır.

Burada bahsedilen bilginin tek veya çift yönlü aktarımından öte kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin web sitesi üzerinden yapılmasıdır. Örneğin, kredi kartı ile çevre temizlik vergisi ödeme, belediye ihalelerine katılma, su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye spor tesisine kayıt veya rezervasyon yapma. Grafikte de görüldüğü gibi bu işlemler sunulmasındaki zorluk bakımından en üst düzeydedir. Belediyelerin kişisel bilgilerin güvenliği ile ilgili tedbirleri almasını ve işlemlerin gerçek zamanda yapılabilmesi için arka ofis süreçlerini gözden geçirmesini gerektirir.

5.2 Demokratik yönetim

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu hizmetlerinin daha etkin sunulması yanında demokratik yönetim açısından da büyük potansiyele sahiptir. Fakat ülkemizde bu potansiyel, kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan sağlanması ve yönetsel etkinlik gibi amaçlarla karşılaştırıldığında nispeten göz ardı edilmektedir. Aslında bu durum diğer ülkelerdeki gelişmelerden farklı değildir. Nitekim, ABD ve AB ülkelerinde de İnternet öncelikle kamusal bilgi sağlama ve kamu hizmetlerini geliştirme amaçlı olarak kullanıldı. ABD’nde Başkan Clinton ve özellikle yardımcısı Al Gore’un çabalarıyla kurulan bilgi ağları (information superhighways) buna güzel bir örnek. Fakat gittikçe artan bir ölçüde İnternet kullanımı tek yönlü bilgi aktarımından, hizmetlerin elektronik ortamda sağlanmasına, oradan da vatandaş katılımı, yerel temsili güçlendirme, sivil toplumu destekleme gibi amaçlara doğru ilerlemektedir. Raporun bu bölümünde önce demokratik yönetişime yönelik ilkeler tanımlanıp sonra bu ilkelerin uygulamasından bahsedilecektir.

5.2.1 Demokratik yönetim sağlanmasına yönelik e-belediye ilkeleri

Demokratik yönetişimin sağlanmasında e-belediye ilkeleri şunlar olmalıdır:

Kamu bilgilerine erişim ve saydamlık

Bilinçli ve aktif vatandaşlığın önkoşulu bilgidir. Bilginin anlamlı, anlaşılır ve kullanılabilir olması gereklidir. Sunulan bilgiler tutarlılık ve süreklilik bakımlarından düzenli olarak gözden geçirilmelidir. Belediye ile ilgili bilgilerin açık bir şekilde sunumu aynı zamanda şeffaflığı artırıcı ve yolsuzluğa karşı bir önlemdir. Örneğin, Meksika’da federal devletin tüm satın alma işlemlerinin bir web sitesi üzerinden yapılması, vatandaşa devletin kimden, neyi, ne karşılığında aldığını öğrenme imkanı sunarak sistemin şeffaflığını artırmaya katkıda bulunmuştur (OECD, 2003, s. 46). Türkiye’de de 27 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Yasası websitesi olmayan kamu kurum ve kuruluşlarının (dolayısıyla belediyelerin) iki ay içinde websitelerini oluşturmaları ve e-posta yoluyla başvuru kabul edecek hale gelmelerini öngörmüştür. Yasaya göre belediyeler (diğer kamu kurum ve kuruluşları gibi) görev ve hizmet alanlarına giren konularda mali ve hizmet raporlarını, bünyelerinde bulunan bilgi ve belgeleri, görev ve hizmet alanlarına giren yasal mevzuatı yayınlamakla ve bunları kamuoyunun faydalanmasına açık hale getirmek ve kurumsal İnternet sayfalarında görev ve hizmet alanlarıyla ilgili konulara yer vermekle yükümlü tutulmuşlardır.

Çevrimiçi katılım ve danışma

Karar alma süreçlerinin başından sonuna kadar belediye politikalarının ve uygulamalarının yerinde ve etkin olmasında geniş vatandaş katılımının önemi büyüktür. Danışma ve katılım vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilecek politikalar üretilmesini sağlar. Bu bağlamda, belediyeler web siteleri üzerinden çevrimiçi anketler, hizmetlere yönelik önerilerin sunulabileceği formlar, belediye başkanı ve meclis üyelerine e-posta gönderme olanağı gibi yollarla vatandaş katılımını teşvik edebilirler. Bunun gibi vatandaş ve belediye arasında dikey iletişim olanaklarına ek olarak, vatandaşların kendi aralarında tartışabilecekleri çevrimiçi tartışma forumları tasarlanabilir. Burada amaç, vatandaşların birey olarak belediye ile iletişiminden öte yaşadıkları toplumun bir ögesi olarak belediye ve o yöre ile ilgili konularda birbirleriyle yatay iletişimini teşvik etmektir. Bireylerin ve sivil toplum aktörlerinin talep ve önerilerinin siyasa oluşturma süreçlerine eklemlenmesi önemli. Ancak, katılma olanaklarının kullanılabilmesine yönelik kapasite yaratma ve artırma (capacity building) çalışmalarının olmadığı bir ortamda tüm bu siyasal katılma mekanizmalarının ancak toplumdaki egemen grupların daha da güçlenmesine yarayacağı unutulmamalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımından doğabilecek eşitsizlikler konusu sekizinci bölümde sayısal uçurum başlığı altında incelenecektir.

Oy kullanma ve yerel temsil

Her ne kadar yerel seçimlerde oy kullanma oranları azalmakta olsa ve seçimler dışındaki katılım imkanlarında artış olsa da (sivil toplum kuruluşları vs. aracılığıyla), seçimler hala yerel demokrasinin kalbinde bulunmaktadır. Bu nedenle seçimlerin daha etkin ve güvenilir hale getirilebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılabilir. Vatandaşların sandık başına gitmeden e-oy kullanma (e-voting) yoluyla oylarını evlerinden kullanması bazı ülkelerde denenmeye başlamıştır¹⁴.

Belediye başkanı ve meclis üyeleri ile rahat iletişim kurabilme, seçen ve seçilmişler arasında sürekli ve sağlıklı bir ilişkinin ön koşuludur. Fakat beş yılda bir yapılan yerel seçimlerin bunu sağlayabilmesi beklenemez. Belediyeler web sitelerinde bulunan iletişim formları veya e-posta adresleri aracılığıyla vatandaş-yerel temsilci arasında yeni iletişim olanakları sunabilir. Doğal olarak, böyle bir teknolojinin varlığı, yerel temsilcilerin bunu mutlaka kullanmak isteyecekleri anlamına gelmez. Özellikle de e-posta göndermenin kolaylığı düşünülürse bu şekilde gönderilecek iletilerin sayısı ve bunları cevaplamanın zorluğu temsilciler açısından caydırıcı bir etken olabilir. Yine de sorumluluk ve hesap sorulabilirlik ilkeleri açısından belediyelerin bu tür olanakların kullanılması konusunu değerlendirmesi beklenmelidir.

¹⁴ İngiltere'de 2003 yılı yerel seçimlerinde 17 yerel yönetimde elektronik oy kullanma metodları kullanıldı. Denenen metodlar arasında İnternet üzerinden oy kullanmanın yanında cep telefonu, kiosklar ve dijital televizyon aracılığıyla oy kullanma da vardı. Fakat, büyük beklentilere rağmen bu metodlar sonucu oy kullanma oranı ancak yüzde 32'den yüzde 37'ye çıktı. İngiltere'deki e-oy kullanma gelişmeleri için bakınız Local Electoral Pilot Schemes 2003, The Electoral Commission, <http://www.electoralcommission.org.uk>

Sosyal dışlanmayı önleme ve sivil toplumu geliştirme

Çeşitli nedenlerle sosyal olarak dışlanmış gruplar (fiziksel engelliler, kırsal alanlarda yaşayan coğrafi olarak dışlanmış kimseler, büyükşehirlerde gecekondu semtlerinde yaşayanlar), belediyelerin web siteleri ve telefon aracılığıyla bazı hizmetlerden daha kolay yararlanabilirler. Fakat burada dikkat edilmesi gereken nokta, sosyal olarak dışlanmış bazı gruplar aynı zamanda İnternet kullanıcısı olma ihtimali en düşük olan gruplardır (örneğin, gece kondu semtlerinde yaşayanlar, işsizler, ev kadınları gibi). Bu nedenle, belediyelerin vatandaşlar arasında bu farkları gözetmeksizin atacağı adımlar sosyal dışlanma ve sayısal uçurumu artırıcı sonuçlar doğurabilir.

5.2.2. Demokratik yönetim sağlanmasına yönelik e-belediye uygulamaları

Kamu bilgilerine erişim ve saydamlık uygulamaları

Yukarıda hizmetlerin sunumu ele alınırken bilgi verme olanakları üzerinde durulmuştu. Buradaki amaç ise hizmetlerin sağlanmasına yönelik bilgilerden çok belediye karar alma mekanizmalarının nasıl işlediği, belediye üye ve çalışanlarının kararlardaki rolleri, komisyon yapıları, üyeleri, sorumlulukları, seçimler ve benzeri konularda halkı bilgilendirmeye ve saydamlığı artırmaya yönelik bilgilerin sağlanmasıdır. Örneğin, belediye web sitesi aracılığıyla belediyenin nasıl işlediğine yönelik aşağıdaki bilgiler sağlanabilir:

- Belediyenin yetki alanı
- Belediye organları (Meclis, Encümen ve Başkan ile bunların birbirlerine karşı durumları)
- Belediye ile ilgili yasal düzenlemeler
- İl meclisi kayıtları, toplantıları, gündem ve sonuçları, toplantı tarih ve yerleri, halka açık olup olmadığı
- Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler
- Komisyonlar, üyeleri, yetki alanları, toplantı tarih ve yerleri, gündemleri, toplantı tutanakları
- Belediye gazetesi

Vatandaş katılımı ve sivil toplum kuruluşlarına yönelik uygulamalar

Bilgi ve iletişim teknolojileri sunduğu karşılıklı iletişim olanakları ile vatandaş katılımı açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Ancak bu potansiyelin kullanımı, içinde bulunulan siyasal yapının demokrasi anlayışı ile sınırlıdır. Aşağıdaki uygulamaların bazıları bazı

belediyelerde 'radikal' olarak algılanılabılır. Ancak, teknolojinin getirdiği potansiyeli görmek açısından bunların vurgulanması gereklidir.

- Belediye Meclis ve komisyon toplantılarının tarih ve yerlerinin belediye websitesinde önceden duyurulması ve vatandaşların toplantılara davet edilmesi
- Hizmetlere yönelik anket tarzı elektronik katılım şekilleri (örneğin 'semtinizdeki otobüs hizmetlerinden memnun musunuz' gibi sorular)
- Seçilmiş üye ve belediye başkanlarıyla elektronik iletişim olanakları
- Yurttaş panelleri (o bölgedeki nüfusu istatistiksel olarak temsil edecek bir grup vatandaşın düzenli olarak e-posta ile belli konularda fikrinin sorulması)
- Mikro demokrasi uygulamaları (Bir belediye sınırları içinde belli bir mahallede yaşayan ve o mahallede olup bitenlerden haberdar olmak istediğini belirten mahalle sakinlerine e-posta veya SMS gibi yollarla belediyenin o mahalle ile ilgili faaliyetleri hakkında – özellikle imar ve planlama alanında - bilgi göndermesi ve fikirlerini sorması)
- Çevrimiçi tartışma forumu (belli temalar etrafında yapılandırılmış, belediye tarafından modere edilen veya edilmeyen, vatandaşların birbirleriyle bu konular hakkında çevrimiçi tartışmasına olanak veren uygulamalar)
- Belediye başkanı ile çevrimiçi sohbet
- Çevrimiçi doldurulup gönderilebilecek elektronik şikayet formları
- Dilek, görüşler ve öneriler köşesi
- Çözüm masası başvuru formları
- Bilgi Edinme Hakkı Yasası çerçevesinde elektronik başvuru yapma olanağı
- Yerel sivil toplum örgütlerine bağlantılar verilmesi
- Belediyenin sivil toplum kuruluşlarına yönelik çalışmaları hakkında bilgi

Aynı şekilde, belediyeler, yerel sivil toplum kuruluşlarını desteklemek için onlara bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda ekipman ve eğitim sağlamak, belediye web sitesi üzerinden bu örgütlere bağlantılar vermek gibi toplumsal dayanışmayı ve sivil toplum kuruluşlarının yönetişime katılımını artırıcı uygulamalar geliştirebilir. Örneğin, İngiltere'de yerel yönetimlerin web sitelerinde o yöredeki sivil toplum kuruluşlarının web sitelerine bağlantı vermesi çok yaygın bir uygulamadır. Buna rağmen, Türkiye'de belediyeler genelde diğer kamu kurum ve kuruluşlarına bağlantı vermeyi tercih etmektedir.

Yerel temsil ve seçimlerle ilgili uygulamalar

Yukarıda belirtildiği gibi seçmen ve temsilci arasında sağlıklı bir ilişki, beş yılda bir yapılan yerel seçimlerle mümkün değildir. İki taraf arasında düzenli bilgi ve görüş akışı olması gereklidir. Belediye web siteleri hem bu tür bir ilişkiyi sağlamak hem de oy kullanma sürecini daha etkin ve güvenilir hale getirmek için aşağıdaki olanakları sunabilir:

- Belediye üyelerinin iletişim bilgileri (telefon, adres, faks, e-posta, elektronik form)
- Belediye başkanı bilgileri (özgeçmiş, görevleri, günlük ve aylık programı)
- Kim hangi partiden seçildi; ne zamandan beri üye; hangi komisyonlarda görev alıyor?
- Belediye meclis ve komisyon toplantılarının 'web casting'¹⁵ yoluyla İnternet üzerinden yayınlanması
- Belediye Başkanı ile çevrimiçi sohbet
- Seçim sonuçları (partilere göre oy dağılımı, belediye başkanının hangi partiden olduğu)
- Oy kullanmayla ilgili Sıkça Sorulan Sorular
- Seçimlere yakın zamanlarda aday bilgileri
- Oy kullanma yerleri
- Elektronik seçmen kaydı
- Elektronik oy kullanma (sandıklar yerine kiosklar aracılığıyla)
- Uzaktan elektronik oy kullanma (İnternet, SMS gibi yollarla)
- Elektronik oy sayımı

Bu bölümde (5.2) demokratik yönetim açısından e-belediyecilik ele alındı. Önce bu yönde e-belediye ilkelerinin neler olduğu belirlenip sonra demokratik yönetime yönelik e-belediyecilik uygulamalarından bahsedildi. E-belediyeciliğin özellikle kamu bilgilerine erişim ve saydamlık, vatandaş katılımı, sivil toplum kuruluşları ve yerel temsili güçlendirme alanlarındaki uygulamalarla demokratik yönetimi nasıl sağlayacağı gösterildi. Bundan sonraki bölümde üçüncü ve son e-belediyecilik parametresi olan yönetsel etkinlik ele alınacaktır.

¹⁵ Web casting açıklaması için bakınız sayfa 30.

5.3 Yönetmelik etkinlik

Bilgi ve iletişim teknolojileri bilgilerin toplanması, depolanması, sınıflandırılması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konusunda sağladığı olanaklarla yönetmelik etkinlik ve verimliliği artırmada önemli bir potansiyele sahiptir. Belediyeler bu teknolojilerden hizmetlerin sunulması ve demokratik yönetim alanları yanında iş süreçlerini gözden geçirerek kendi iç örgütsel işleyişlerini geliştirmek için de faydalanabilirler.

5.3.1 Yönetmelik etkinliğe yönelik e-belediye ilkeleri

Yönetmelik etkinlik açısından e-belediye ilkeleri şunlardır

Verimli çalışma: Hızlı ve hatasız işlem

Belediye ile ilgili tüm bilgiler önceden toplanıp, sınıflandırılarak istenildiği zaman kolaylıkla bu bilgilere ulaşılabilmektedir. Belediyeler arka ofislerindeki değişikliklerle vatandaşın karşılaştığı ön ofis uygulamalarının uyumunu sağlamak durumundadır. Böylece web sitesi, çağrı merkezi ve kişisel başvuru gibi değişik kanallardan gelen iletişimin tek bir veritabanında toplanması sağlanır. Belediye çalışanı bu veritabanını kullanarak daha hızlı ve hatasız işlem yapma yeteneğine kavuşur. Belediye tarafından sağlanan tüm hizmetlere ve belediyenin iç örgütsel işleyişine yönelik tüm bilgiler tek bir veritabanında toplandığından az personel ile daha çok işlem yapabilmek mümkündür. Ayrıca kağıt ve posta giderlerinde oluşacak azalmalarla bazı idari masrafların düşmesi de söz konusudur. Ayrıca, Kent Bilgi Sistemi kullanılarak vergi toplamada hatasız işlem başarıldığında hem vergi adaleti sağlama hem de belediyenin gelirlerinde önemli artışlar sağlama açısından çok önemli bir adım atılmış olur.

Etkin denetim ve performans değerlendirmesi

Belediye ile ilgili her türlü bilgi ortak ve tek bir veritabanında bulundurulması istenildiği zaman denetlenmesi ve hem belediye çalışanlarının hem de bir belediyenin diğerlerine göre performanslarının değerlendirilmesi mümkün olacaktır. Böylece denetimde standartlar oluşturmak da daha kolay olacaktır. Örneğin Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün Dünya Bankası ile birlikte gerçekleştirdiği Belediyelerde Performans Ölçümü ve Denetimi Projesi (BEPER) kapsamında bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak bir belediyenin belediye tipine ve Türkiye ortalamasına göre başarı durumunun ölçülmesi hedeflenmektedir¹⁶. Böyle bir performans değerlendirme sisteminin vatandaşlara doğrudan olumlu etkileri de olacaktır. Örneğin, çözüm masalarına gelen vatandaş şikayetlerinin yüzde kaçının ne kadarlık bir zamanda cevaplandırıldığı ölçülebilir. Böylece

16 Proje kapsamında, İçişleri Bakanlığı'nın seçmiş olduğu 7 pilot belediye ve nüfusu 100.000 in üzerinde olan toplam 129 belediye ile çalışılmıştır. Proje hakkında daha fazla bilgi için bakınız <http://www.beper.gov.tr>

yıllara göre belediyenin performansındaki değişim de gözlenebilir. Performans değerlendirmesi yapılabilmesi için belediyenin önce kendisine hedefler koymasından sonra da bu hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını web sitesi gibi kanallardan halka duyurması gerekir. Ayrıca web sitesi üzerinden kamuoyu memnuniyetini ölçecek anketler de yapılabilir.

Entegrasyon ve veri paylaşımı

Hem belli bir belediyenin birimleri hem de belediyeler arasında ve belediye ile diğer kamu kuruluşları arasında gerekli görüldüğü zamanlarda kurulacak bağlantılar ile bilgilerin aktarımı ve paylaşımı. Böylelikle belli bir birimde oluşan ve bilgisayar ortamına aktarılan bir bilginin diğer birimler tarafından tekrar girişi yapılmadan görülüp kullanılabilmesi sağlanır. Ayrıca kamu birimleri arasında bilgi ağları kurulabilir. Özellikle muhtarlıklarla yapılacak işbirliği çok önemli.

Halihazırda bazı belediyeler kentlilerin nüfus bilgilerini ve demografik özelliklerini elde edebilmek için muhtarlık otomasyon sistemi kurmaya başladı. Her mahalle muhtarlığına bir bilgisayar sistemi, gerekli yazılım ve İnternet paketi verilerek, muhtarlıktaki bilgilerin belediye veritabanında toplanması sağlanabilir. Belediyelerin hizmetleri açısından bakıldığında bu bilgiler hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesinde önemli rol oynayacaktır. Ancak veri paylaşımı konusunda hukuksal bazı kısıtlamalar olabileceği unutulmamalıdır.

Karar verme mekanizmalarının bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi

Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde belediye yöneticilerin karar verme esnasında ihtiyacı olan bilgilerin sayısal ve grafiksel olarak ekran görüntüleri ve/veya raporlar şeklinde oluşturulması mümkündür. Bu sayede yöneticiler herhangi bir konuda karar vermeden önce o konuya yönelik tüm istatistiksel verilere bakarak daha doğru kararlar verebilirler.

5.3.2 Yönetimsel etkinliğe yönelik e-belediye uygulamaları¹⁷

Yönetimsel etkinliği artırmada özellikle Yönetim Bilişim Sistemleri'nin (YBS yada MIS - Management Information Systems) Coğrafi Bilgi Sistemleri ile birleşimi olarak da tanımlanabilecek Kent Bilgi Sistemleri kullanılarak tüm hizmetlerin bir ağ altında birbirleriyle etkileşimli ve bütünleşik bir şekilde yürütülmesi sağlanır. KBS ile belediye yöneticilerin karar verme esnasında ihtiyacı olan bilgilerin, diğer sistemler tarafından oluşturulan verilerden hareketle, sayısal ve grafiksel olarak ekran görüntüleri ve/veya raporlar şeklinde oluşturulması mümkündür. Böylece belediye hizmetleri ile ilgili olarak

¹⁷ Bu uygulamaların belirlenmesinde MNG Bilgisayar'ın Kent Bilgi Sistemi bileşenlerinden yararlanılmıştır.

yöneticilerin kararlarına destek olmak üzere veritabanındaki veriler üzerinde ayrıntılı analizler, yöneticiler için hazırlanmış tablo ve grafik şeklinde ekran görüntüleri ve raporlar oluşturulabilir. Kent Bilgi Sistemi raporun bir sonraki bölümünde detaylı olarak ele alınacağı için bu bölümde yalnızca yönetsel etkinliğe yönelik uygulamaların neler olabileceği anlatılacak. Bu uygulamalar belediye gelirlerinin toplanması, satın alma işlemleri, bütçe ve muhasebe gibi on başlık altında aşağıda incelenmektedir.

Gelir ve tahsilat

Belediye Gelirleri Kanunu'nda yer alan gelirler için beyanname oluşturma ve tahakkuk oluşturma gibi işlemlerin yapılmasını sağlar. Belediye'nin tüm vergi ve gelirlerinin, varsa gecikme zamlarını da hesaplayarak, tahsilatlarının yapılmasını ve makbuzlarının hazırlanmasını sağlar.

- Emlak, çevre temizlik, haberleşme, ilan ve reklam, eğlence, yangın sigorta vergileri
- Beyanname oluşturma, en az beyan değeri oluşturma ve kontrol
- Tahakkuk ve beyana çağrı
- Otomatik olarak ödeme emri oluşturma
- Ceza bildirim
- Elektrik ve havagazı tüketim vergisi
- Taşınmaz kira gelirleri
- Yol harcamalarına katılma payı
- Kanalizasyon harcamalarına katılma payı
- Su tesisleri harcamalarına katılma payı
- Harçlar ve ücretler
- Kentli sicili üzerinde işlem
- Kentlinin tüm borçlarını aynı anda ekranda görme
- Su tahsilatı
- Cezalar, harçlar, ücretler tahsilatı
- Gecikme zamları
- Tahsilatların otomatik olarak muhasebeye aktarılması
- Günün herhangi bir anında vezneler itibarıyla günlük tahsilatı görme
- Herhangi bir gelir için son ödeme tarihi geçtiği anda toplam tahsilatı görme

Satın alma / ambar ve demirbaş takibi

Belediye ihaleleri İnternet üzerinden kamuoyuna duyurulabilir. Belediyenin mal ve hizmet

satın aldığı kişi ve kurumlardan İnternet üzerinden fiyat teklifi alınarak satın alma işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanabilir. e-Satın alma yolsuzluk ve partizanlık iddialarının sık sık gündeme geldiği yerel yönetimler ortamında şeffaflık ve hesap sorulabilirlik ilkelerini gerçekleştirmede önemli rol oynayabilir. Rekabetçi bir ortamda daha kaliteli mal ve hizmeti daha ucuza sağlamayı amaçlar.

- Devletin yıllık değiştirdiği rayiç/usul kriterlerin tanımlanıp geçmişe yönelik değerler sorgulanması
- Firmalar ile yapılan sözleşmelerin saklanabilmesi ve belli arama kriterlerine göre sorgulanması
- Standart teknik şartname üretilmesi
- Satın alma işlemi yapılması
- Mal-Hizmet bilgilerinin bütçe kodları ile tanımlanması
- Gelen tekliflerin, fiyatların, tedarikçilerin, şirket isimlerinin, şirket adreslerinin, şirketlerin çalışma şekillerinin sistemde tutulması
- Sistemde satın alma (pazarlık/ihale) süreçlerinin aşamalarının izlenmesi
- Belediye birimleri için satın alınan malzemelerin ambar giriş çıkışları ile stok durumlarının ve maliyetlerinin izlenmesi
- Malzeme giriş ve çıkış işlemleri
- Stok maliyeti, izlenmesi ve kontrolü
- Araç takibi ve ambar sayım sonuçları
- Demirbaş malzeme giriş, çıkış, izleme ve kayıt işlemleri
- Demirbaş malzeme numaralandırma, zimmetleme ve sayım işlemleri
- Malzeme istek fiřlerinin girilmesi
- İhale onay belgesi üretilmesi ve ihale onay belgesinin hesap işleri, yazı işleri, encümen sürecindeki ayrıntılarının gözlenebilmesi
- İrsaliye ve fatura bilgilerinin depolanması
- Tedarikçi firma bilgilerinin (alım konularına göre) sorgulanabilmesi
- Belirli tarihlerde yapılan alımların ayrıntıları ve iade listeleri
- Karşılaştırmalı fiyat ve teklif analizleri
- İrsaliye fatura listeleri
- Fiyat tespit tutanağı

Bütçe ve muhasebe

Belediye yıllık bütçesi ve ek bütçelerinin hazırlanmasını ve muhasebe işlerinin yürütülmesini sağlar. Sistem Belediye Bütçe ve Muhasebe Sistemi Yönetmeliği ve Tüzüğüne uygun olarak çalışır ve gerekli raporlamalar sistemde üretilebilir.

- Belediye gelir-gider bütçesinin hazırlanabilmesi, gerçekleşen gelir ve giderlerin kayıt altına alınması
- Gelirler müdürlüğünde yapılan tahakkuk, tahsilat ve terkin işlemlerinin muhasebe sistemine bütünleşik yapı içerisinde otomatik olarak aktarılması
- Ek bütçe hazırlama
- Ödenek aktarımları
- Muhasebe evraklarının hazırlanması
- Çeşitli defterlerin oluşturulması (kasa, yevmiye, banka, menkul kıymetler ve emanetleri, teminat mektubu emanetleri, avans ve kredi, bütçe giderleri, bütçe gelirleri defterleri gibi)
- Çeşitli raporların oluşturulması (günlük hesap kontrol cetveli, aylık ve günlük mizan, hesap hareketleri dökümü gibi)

Personel

Belediyede memur ve işçi statüsünde çalışan tüm personelin özlük ve bordro işlemleri ile tayin, terfi, atama gibi işlemlerinin yürütülmesini sağlar.

- Memur ve işçi özlük ve bordro
- Kadro ünvan ve atamaları (hizmet sınıfları, memur kanunu derece ve kademeleri, kıdem tablosu, istifa, emeklilik ve nakil bilgileri gibi)
- Görev tanımları
- Terfi işlemleri ve personel hareketleri
- İzin ve vizite işlemleri
- Vardiya ve fazla mesai izleme
- Performans değerlendirmesi (personelin saat bazında devam takip bilgileri gibi)
- Çeşitli belgelerin üretilmesi (emeklilik belgesi, hizmet belgesi, izin isteği belgesi gibi)

İmar Sistemi

Belediye tarafından verilen İmar Durumu, Yapı Ruhsatı, Yapı Kullanma İzin Belgesi ve Numarataj Belgesi'nin hazırlanmasını sağlar.

- İmar durumu hazırlanması
- Mimari proje, yeni ruhsat kontrol (tadilat oda, ilave kat ruhsatı) ve iskan, takviye ve güçlendirme müracaat kontrolleri
- İmar harçları, temel vizesi, temel üstü bina harçları ve belediye hizmet ücretlerinin otomatik olarak hazırlanması
- Yapı ruhsatı hazırlanması, gerekli vizelerin takibi
- Ruhsat aşamasında Gelirler müdürlüğü tarafından sistemde yaşatılan mükellef borç bilgilerini görerek borcu olan mükelleflerin ruhsat almasına izin verilmemesi
- İmar harçları hesaplandıktan sonra gelirler müdürlüğüne bildirilmesi ve yapılan tahsilatın ilgili müdürlüğe bildirilmesi
- Yapı kullanma izin belgesi (iskan belgesi) hazırlanması
- Numarataj işlemleri ve numarataj belgesi
- Mahalle, cadde, sokak tanımları ve sınırları; eski mahalle, cadde, sokakların izlenmesi
- Kapı numarası ekleme ve değiştirme
- Bağımsız bölüm ekleme ve değiştirme
- Mühürlenmiş yapıları izleme
- Harç hesaplama
- Bir bina ile ilgili tüm işlemlerin bütünleşik yapı içerisinde son durumunun izlenmesi ve bu bilgilere tek bir uygulama sunucusu üzerinden erişilmesi
- Bina, bağımsız birim, mükellef ile ilgili tanımlanmış bilgilerin bütünleşik altyapısı içerisinde tekrarlanmadan depolanması
- Mimari, statik ve elektrik planlarının onaylanması, yapı tadil tutanağı düzenlenmesi ve takibi, kot-kesit ve İnşaat-İstikamet Rölevesi hazırlanması
- Vergi dairesi, kaymakamlık ve itfaiye ile olan yazışmaların yapılması ve takibi
- Çeşitli sorgulama ve raporlar (imar planı, ödeme fişi, yapı yıkma belgesi, harç kağıdı, belediye encümenine dilekçe, yapı kullanma izin başvurusu, imar planı değişikliği yazısı, tamir işlemleri izin belgesi gibi)

Gelen-giden evrak

Belediye içinde birimler arasındaki yazışmalar ile belediye ve dış kuruluşlar arasındaki yazışmaların kaydedilmesini, izlenmesini ve arşivlenmesini sağlar.

- Birimlerde üretilen her evrak, numarası, tarihi, geldiği merci gibi parametrelerden biri/birkaçı ile takip edilebilip, evrakların hangi mercide ve kimde olduğu anlaşılabilir.

- Evrak, dilekçe, görev, şikayet ve iletiler bütünleşik yapı içerisinde tarihsel sırası ile izlenebilir. Belgeler üretilen, gelen ve giden gruplarına ayrılabilir.
- Yeni üretilen belge eğer eski bir belgeye dayalı olarak üretilmişse arasında bir ilgi numarası bağlantısı vardır.
- İlgi numarası bazında belgenin dolaştığı servisler ve belge üzerinde yapılan işlemler izlenebilir.
- Üretilen belgeler daha önceden oluşturulan adres sınıfları bazında toplanabilir ve istenen servise elektronik ortamda iletilebilir.
- İletme sonucunda servise gelen yeni bir belge var ise bu belge uyarıcı yardımıyla kullanıcıyı uyarır.
- Tutanak ve özetleri takip edilebilir, sistemde tutulur ve yazıcıdan alınabilir.
- Asker ailelerine yardım bilgileri sistemde izlenebilir: asker kimlik bilgileri, askerlik başlangıç ve bitiş tarihleri, açıklama, zabıta tutanak numarası ve tahakkuka esas bilgilerin oluşturulması ve yazıcıdan alınması işlemleri takip edilebilir.
- 1608 sayılı kanun çerçevesinde gelen zabıt kayıtlarına ilişkin para cezaları, encümen karar bilgileri (numara, tarih vb) sistemde girilerek, şahıslara yapılacak tebliğ yazıları ve bunların paralelinde adres etiketleri otomatik olarak programdan üretilir.
- Gönderilen evrakların geri dönüş kayıtları tutulabilir ve dönen evraklar dosyalanabilir.

Hukuk işleri

- Yürürlükte olan dosyaların takibi
- Dava kayıt listelerinin hazırlanması (müşavirlik numarası, mahkeme adı, dosya numarası gibibilgileri içeren)
- Dava kayıtlarının sorgulanması
- Kararı açıklanmış davalar için Karar Defteri oluşturulması
- Arşive kaldırılan dosyalara kolayca erişilebilmesi
- Matbu formların üretilmesi
- İşlem gören dosyaların hangi aşamada olduğunun takibi
- Duruşma günlerinin takibi

Ruhsat işlemleri

- İşyeri ruhsatlarının oluşturulması, sorgulanması, yazıcıdan alınması
- Asansör işletme ruhsatı bilgileri
- Fenni muayene bilgileri sorgulanması ve bağımsız birim bilgileri ile karşılaştırılması

- İşyeri ruhsatları, fenni muayene, asansör ruhsat hizmetlerine ilişkin birim fiyatların girilmesi ve geriye dönük fiyatlarla karşılaştırılması
- Kategorilerine göre işyerleri sorgulanması
- Tahakkuka konu olacak bilgilerin müdürlük tarafından oluşturulabilmesi ve diğer gelirler tahakkuk şefliği tarafından görüntülenebilmesi
- Hafta tatili ruhsatı ve geçici ruhsat yenileme işlemlerinin yapılması
- İşyeri açma izin belgesi ve işyeri açma ve çalışma ruhsat

Meclis, encümen ve komisyon kararları

Belediye Meclisi, Encümeni ve Komisyonlarına ait toplantı gündemlerinin oluşturulmasını, kararlarının hazırlanmasını, kaydedilmesini, izlenmesini ve arşivlenmesini sağlar.

- Meclis gündemi oluşturma, izleme, ve kararları yazma
- Encümen gündemi/devam cetveli oluşturma
- Encümen gündem ve Meclis kararları takibi, kaydı ve yazıcıdan alınması
- Komisyonlara gönderilen meclis evraklarının takibi

Diğer hizmetler

Her belediye için aynı önemde olmayıp standart bir uygulama şekli de bulunmayabilen, dolayısıyla belediyeye göre farklılıklar gösterebilen, değişik konulardaki hizmetler, her belediyenin yapısına uygun olarak hazırlanacak, özel programlar vasıtasıyla yürütülebilir. Aşağıda bu hizmetlere bazı örnekler verilmektedir.

- İnternet ve web sayfası uygulamaları
- İnternet ve telefon aracılığı ile borç öğrenme, ödeme ve diğer işlemler
- Bankalar ile çevrimiçi iletişim ve veri aktarımı
- Arazi sulama işleri izleme
- Mezbaha, itfaiye, park bahçe ve mezarlık işleri izleme
- Pazar yerleri denetimi ve izleme
- Temizlik işleri izleme
- Evlendirme, sağlık ve zabıta işleri izleme
- Dilek ve şikayet izleme

6. KENT BİLGİ SİSTEMİ

Raporda bu noktaya kadar bahsedilen birçok uygulamanın gerçekleşmesini sağlayan Kent Bilgi Sistemi'ni açıklamakta fayda vardır. Bunu yapmadan önce Coğrafi Bilgi Sistemi'ni tanımlamak yerinde olacaktır. CBS yeryüzünde mevcut olan ve sonradan oluşan her türlü verileri haritalamaya ve analiz yapmaya yarayan bilgisayar bazlı bir sistemdir. CBS teknolojisi sorgulama, görüntüleme, istatistik analiz ve haritalarda gösterilen coğrafi analiz gibi ortak veri tabanı işlemlerini birleştirir. Kent Bilgi Sistemi ise Coğrafi Bilgi Sistemi'nin kent bazında bir uygulaması olan konumsal bir bilgi sistemidir. Doğal olarak böylesi bir sistemin odağında vatandaşların en fazla muhatap olduğu kurumların başında gelen belediyeler olacaktır. Belediyelerde var olan Yönetim Bilişim Sistemleri'nin coğrafi bilgilerle ve haritalarla ilişkilendirilmesi gerekliliği Kent Bilgi Sistemi'ne olan ilgiyi ortaya çıkarmıştır.

Kent Bilgi Sistemi, kentsel faaliyetlerin yerine getirilmesinde doğru kararlar verebilmek için ihtiyaç duyulan planlama, altyapı, mühendislik, temel hizmetler ve yönetsel bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde irdelemek amacıyla oluşturulan, coğrafi bilgi sistemlerinin kent bazında bir uygulaması olan konumsal bir bilgi sistemidir (Yomralıoğlu, 2000). Başka bir tanıma göre Kent Bilgi Sistemi, kentin tüm haritaları, mülkiyet bilgileri, imar planları, altyapı bilgileri, bina, işyeri, konut envanterleri, yerel vergi kayıtları gibi yönetime destek olacak bütün bilgileri harita ile ilişkilendirerek sunan bir coğrafi bilgi sistemidir¹⁸.

Kent Bilgi Sistemi ile şunlar mümkündür:

- Kent ile ilgili en güncel sayısal ve ortofoto haritaların hazırlanması
- Bu haritalar üzerine kadastro ile mülkiyet bilgilerinin işlenmesi
- Vergisel bilgilerin, beyanların haritalar üzerine işlenmesi
- Altyapı bilgilerinin sisteme aktarılması
- Özellikle vergi ve imar kaçaklarından kaynaklanan kayıplarının önlenmesi ve gelirlerin arttırılması
- Kent gelişiminin kontrol altında tutularak istenilen şekilde yönlendirilebilmesi; gecekondulaşmanın engellenmesi
- Demografik analizler ile nüfus yoğunluğu, dağılımı ve artışının gözlemlenmesi ve yatırımların buna göre şekillendirilmesi

¹⁸ Bu tanım MNG Bilgisayar'ın Kent Bilgi Sistemi broşüründen alınmıştır.

- Tüm mekansal verilerin grafik kriterlere göre seçilip sorgulanabilmesi
- Afet durumlarında haritalandırma, yıkılan, zarar gören veya sağlam binaların tespiti ve sorgulanması, afet sonrası kullanılacak binaların tespiti, sağlık binaları, yatak kapasiteleri, doktor sayısı, ambulans sayısı, bölgeye göre kan stokları gibi birçok bilgiye ulaşılması

Kent Bilgi Sistemi'nin web ortamına taşınması ile tüm kentin idari adres, mülkiyet, kültürel ve turistik unsurlarının sorgulanması ve sayısal olarak görüntülenmesini kapsayan uygulamaya Kent Rehberi adı verilir. Burada amaç belediyenin kendi karar destek süreçlerini güçlendirmekten çok Kent Bilgi Sistemi'nin sağladığı harita ile ilişkilendirme imkanlarının web ortamında vatandaş ile paylaşımıdır. Kent Rehberi ile şunlar mümkündür:

- Adres Sorgulama (mahalle, cadde, sokak)
- Kent dahilindeki otelleri, okulları, tarihi yerleri, hastaneleri, eczaneleri ve pek çok kategorideki önemli yerleri sorgulama ve haritada görme
- Bir yerden bir yere ulaşım imkanlarını ve en kısa mesafeyi sorgulama
- Önemli kent unsurlarını topluca görme (örneğin belediye sınırları içindeki toplam hastane veya okul sayısı gibi)

7. E-BELEDİYE TEKNİK ALTYAPISI

E-Belediyeleşme yolunda çok çeşitli teknolojiler kullanılabilir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemli karakteristiklerinden biri sürekli gelişme halinde olmalarıdır. Bu nedenle belediyeler teknoloji ile ilgili seçimlerinde ileriye düşünerek uzun soluklu kararlar almalıdırlar. Bu raporda şu ana kadar dünyada ve Türkiye’de yerel yönetimlerde en çok tercih edilen bazı teknolojiler üzerinde durulacak. Bu liste şüphesiz tüm teknolojileri kapsamıyor. Burada amaç daha çok var olan alternatifler hakkında genel bir fikir vermektir. Belediyeler bu teknolojiler arasında seçim yaparken kendi kaynaklarına, ihtiyaçlarına, yerel sorunlara ve belediye hedeflerine en uygun çözümleri seçmelidir. Dolayısıyla, aşağıdaki tüm teknolojilerin tüm belediyeler tarafından aynı şekilde kullanılması beklenmemelidir. Ayrıca bu teknolojilerin birbirinden bağımsız olduğu düşünülmemelidir. Tersine, bunların birçoğu birlikte kullanıldığı zaman en etkin sonuçları almak mümkündür. Örneğin, aşağıda ele alınan elektronik döküman yönetimi ve mobil cihazlar KBS uygulamasının doğal bir parçasıdır. Yine de bu teknolojileri ayrı ayrı ele alarak her birinin ne gibi işlevleri olduğunu göstermekte fayda vardır.

Çağrı merkezi ve telefon teknolojileri

Vatandaşların belediyeye gitmesine gerek kalmadan, buldukları ortamda İnternet bağlantısına da ihtiyaç duymadan belediye ile iletişime geçmesi mümkündür. Telefon teknolojisi kullanılarak kredi kartı ile borç ödeme, şikayet takibi, çeşitli konularda bilgi alma, randevu talep etme gibi hizmetler alınabilir. Ayrıca, ülkemizde yaygın olarak kullanılan ve İnternet kullanımına oranla sayısal uçurum endişelerinin daha az olduğu cep telefonu da belediye hizmetlerine erişimde kullanılabilir. Örneğin belediyenin sahip olduğu bir SMS numarasına sicil numarası gönderilerek emlak ve çevre temizlik vergisi ödenebilir. Gönderilen mesaj, kurumun veri tabanında sorgulanır ve cevabı anında cep telefonuna SMS mesajı olarak gönderilir. SMS teknolojisi ile yurttaşla belediye arasında kurulan iletişim, borç sorgulama uygulamalarının dışında, belediyenin Hizmet Masası’yla da iletişime geçmeye yardımcı olur. Belediyeye yapılan herhangi bir şikayet, SMS mesajlarıyla takip edilebilir. Şikayetin, belediye bünyesinde o an hangi birimde olduğu, sorunun giderilip giderilmediği ve sonuçları SMS yoluyla öğrenilebilir. Belediyeye ilgili herhangi bir konuda bilgi almak istendiğinde, yurttaşlar belediyeye cep telefon numaralarını önceden vererek istedikleri konularda SMS yoluyla bilgilendirilmeyi talep edebilir.

Elektronik döküman yönetimi

Kağıt üzerindeki belediye dökümanlarının paylaşımı, belediye içinde dolaşımı ve yönetimi fazla işgücü kaybına sebep olan ve zaman zaman yapılması gereken diğer işlerden

daha fazla zaman alan bir süreçtir. Elektronik döküman yönetimi sistemleri ile döküman oluşturma, paylaşma ve yönetme daha kolay hale gelmekte ve ayrıca dökümanlar içinde arama yapma ve kişiler için yetki seviyeleri belirleme gibi imkanlar sunulmaktadır.

Kiosklar

Kentin muhtelif yerlerine yerleştirilen kiosklar sayesinde, hizmetlerin web sitesine paralel olarak kentin muhtelif yerlerinden tüm halka açık olması sağlanır. Böylece ev ve iş yerinde İnternet erişimi bulunmayan kullanıcılara ulaşmak mümkün hale gelir. Özellikle İnternet erişiminin düşük olması beklenen dar gelirli mahallelere yerleştirilmesi sayısal uçurumu engellemede bir adım olabilir.

Mobil teknolojiler

Mobil teknolojiler, belediyenin iç birimleri dahilinde kullanılan bir uygulamadır. Uygulamanın birinci bölümünde bir belediye çalışanı evinden veya yurt içi/yurt dışı seyahat ettiği herhangi bir yerden, İnternet bağlantısı ile belediyeye bağlanıp tüm işlerini gerçekleştirebilir. Dizüstü bilgisayar ve İnternet bağlantısına sahip olan bir belediye çalışanı belediyede çalıştığı arayüz ve programlar üzerinden güvenli bir şekilde çalışabilir (uzaktan çalışma-teleworking). Mobil teknolojilerin bir diğer uygulaması ise, sahada çalışan belediye personeli için geliştirilmiştir. Sahada ölçüm yapan harita mühendisleri, envanter oluşturulması için sahadan bilgi toplayan belediye görevlileri bu teknolojileri sahada kullanabilirler (örneğin PDA- Personal Digital Assistance cihazları yardımıyla). Mobil cihazlar ile sahada tahakkuk ve tahsilat işlemleri de mümkündür. Sayaç okuma, faturalandırma ve kredi kartı ile belediye hesabına doğrudan ödeme yapılabilir.

İntranet

İntranet sitesi sadece bir kurumu kapsayan bir İnternet sitesidir. İntranetin genel amacı herhangi bir kurumda yer alan kişiler arasında iletişimi sağlamak ve onların verimliliklerini ve işbirliğini artırmaktır. Dikkatle planlanmış ve uygulanmış bir İntranet belediyedeki verimliliği önemli ölçüde artırabilir ve telefon, faks, kağıt gibi iletişim masraflarını büyük ölçüde azaltır. İntranet mesaj, rapor, prosedürler, çalışmaların uyacağı kurallara ilişkin listeler, toplantı duyuruları gibi birçok belgenin yerini tutabilir. Yazılı veya resimli ve birden çok kişiye iletilmesi gerekli hemen her şey İntranete yerleştirilebilir. Kurum içindeki bilgilerin paylaşılmasını amaçlayan bu uygulama ile veriye hızlı ulaşılmakta ve bir çok birim tarafından veri paylaşımı sağlanmaktadır.

Video-konferans ve Webcasting

Video konferans, ayrı yerlerde bulunan kişilerin, eşzamanlı, görüntülü ve sesli olarak

haberleşmelerine verilen isimdir. Belediyelerde bu teknoloji kullanılarak belediye toplantılarının fiziksel olarak bir araya gelinme zorunluluğu olmadan gerçekleştirilmesi mümkündür. Webcasting ise mevcut video veya ses kayıtlarının İnternette bir televizyon veya radyo programı akışı şeklinde yayınlanabilmesidir. Örneğin belediye meclis toplantıları belediyelerin web siteleri üzerinden yayınlanarak bu toplantıların halk tarafından çevrimiçi izlenmesi sağlanabilir. Örneğin Britanya'da hem Temsilciler Meclisi (House of Commons) hem de bazı yerel yönetimler bu teknolojiden faydalanmaktadır¹⁹.

¹⁹ Britanya'da parlamentodan canlı yayın için <http://www.parliamentlive.tv> adresine girmek yeterlidir.

8. E-BELEDİYE VE SAYISAL UÇURUM

E-Belediye uzgürüsünü gerçekleştirme yolunda çeşitli sosyal, örgütsel, hukuksal ve teknik zorluklar vardır. Bu zorlukların aşılması için ulusal çapta politikalar üretilmesi gereklidir. Raporun bu bölümünde özellikle sayısal uçurumu engellemeyi amaçlayan politikalar üretilmesi gerekliliği ele alınacaktır. Türkiye’de gerek bilgisayar kullanımı gerekse İnternet erişimi son derece düşüktür. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre 2005 yılı itibariyle Türkiye’de İnternet kullanım oranı yüzde 14 civarındadır. Bu rakam kent ve kır arasında değişim göstermekte ve kentlerde yüzde 19’u bulmaktadır²⁰. Bu haliyle düşük İnternet erişim oranı Türkiye’de e-devlet uzgürüsü önünde büyük bir engeldir. Üstelik bilgisayar kullanımı ve İnternet erişimi ile ilgili göstergeler Türkiye’de bir sayısal uçurum olduğuna işaret etmektedir. Bu sayısal uçurumun birçok boyutu içinde bölgesel farklar ile yaşa ve cinsiyete dayalı farklar en çok göze batanlardır. Birleşmiş Milletler İnsani Gelişme Raporu²¹ verilerine göre İnternet kullanan erkeklerin oranı kadınların iki buçuk katından fazladır. Aynı rapora göre bilgisayar ve İnternet kullanımı orta yaş başlarındaki gruplara dahi yeterince ulaşamamış olup ileri orta yaş gruplarında neredeyse sıfıra inmektedir.

Hem gelişmiş ülkeler ile aramızda var olan sayısal uçurumun daraltılması hem de Türkiye toplumunda var olan benzeri eşitsizliklerin giderilmesi için ulusal politikalar üretilmesi gerekliliği ortadadır. Sayısal uçurum, gelişmiş ülkelerde dahi önemli bir sorundur. Mesela İngiltere Hükümeti’nin bu sorunla mücadele için ucuz fiyata bilgisayar sağlama, kütüphane ve postane gibi yerlerde kamu erişim merkezleri kurma, yetişkinlere yönelik İnternet eğitim programları düzenleme gibi uygulamaları bulunmaktadır. Bu önlemler geniş bant ağları kurma gibi teknolojik altyapının sağlanmasına yönelik çalışmalarla da desteklenmektedir. Türkiye’de de benzer programlarla İnternet altyapısı, erişimi ve kullanımıyla ilgili eşitsizliklerin bir an önce giderilmesi gereklidir. Piyasa güçleri tarafından şekillenen bir İnternet pazarının tüm toplum kesimlerini kapsama (social inclusion) gibi bir amacı olması beklenmemelidir.

Belediyelerin İnternet erişiminin düşük olmasına dayanarak İnternet’in hizmetlerin sağlanması, demokratik yönetim ve yönetsel etkinlik açılarından potansiyelini göz ardı etmektense bu gerçeği değiştirmek için adımlar atması gerekir. Zira 2004 yılında Belediye Kanunu’nda yapılan değişiklikler belediyelere hem yerel kalkınma hem de sosyal belediyecilik konusunda yeni yükümlülükler getirmiştir. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi artırmak için alınabilecek tedbirler arasında şunlar yer alabilir.

20 <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=1>

21 İnsani Gelişme Raporu 2004: Bilişim ve İletişim Teknolojileri, <http://www.undp.org.tr>

- Belediyeye ait tesisler ile kütüphane ve postane gibi kamuya ait yerlerde ücretsiz İnternet erişim merkezleri kurma
- Yetişkinlere yönelik İnternet eğitim programları düzenleme
- Belediye sınırları içinde faaliyet gösteren İnternet kafelerle işbirliği içinde ücretsiz erişim ve eğitim sağlama
- Diğer kamu kuruluşları ile işbirliği halinde İnternet kullanımını özendirme projeleri hazırlama
- Sivil toplum kuruluşlarının İnternet'ten yararlanmalarını teşvik etmeye yönelik projeler geliştirme
- İnternet dışında cep telefonu gibi daha yaygın teknolojileri e-belediyecilik uygulamalarında daha ağırlıklı olarak kullanma

Sayısal uçurumla mücadele için ulusal politikalar üretilmesi zorunluluğu olmasına rağmen yerel seviyede atılacak küçük adımlarla da fark yaratılabilir. Böylece e-belediye ve genel olarak e-devlet uygulamalarının çok küçük bir gruba ulaşarak var olan toplumsal eşitsizlikleri pekiştirme riski azalacaktır. İnternet kullanımının artırılması ve sayısal uçuruma karşı alınacak tedbirler e-belediye ve genel olarak e-devlete yapılacak yatırımların meşruluğunu da artıracaktır.

9. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu rapor, gelişmiş ülkelerde uzun zamandır rağbet gören ve Türkiye’de de son zamanlarda ilgi çekmeye başlayan e-devlet tartışmaları içinde e-belediye konusunun yeterince incelenmediği tespitinden yola çıkarak e-belediye’nin önemi, aşamaları, parametreleri ve teknik altyapısı üzerinde durdu. Birçok kamu hizmetinin sunulmasından sorumlu olan ve vatandaşların yönetime katılma hakkının en iyi kullanılabileceği düzey olan yerel yönetimler için yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin büyük bir potansiyeli vardır. Halka en yakın hizmet birimi olan ve bir demokrasi okulu olarak çalışan yerel yönetimlerin İnternet’e ve e-devlet olgusuna bakışı ve attığı adımlar ülkemizde e-devlet hareketinin geleceğini büyük ölçüde etkileyecektir (Yıldız, 2002).

Raporun bu son bölümünde iki önemli noktayı vurgulamakta yarar görmekteyiz. Birincisi, şimdiye kadar bahsedilen e-belediyecilik uygulamalarının anlamlı olabilmesi için bunların daha geniş kapsamlı e-devlet uygulamaları ile eşgüdümlü yürütülmesi gerekir. Hizmetlerin eşgüdümü kadar her iki tarafta toplanan bilgilerin paylaşımı da vatandaşa daha iyi ve kaliteli hizmet götürülmesi açısından çok faydalı olacaktır. İkincisi, raporda şimdiye kadar sözü edilen e-belediyecilik uygulamaları bu konudaki asgari uygulamanın ne olacağı konusunda yol göstermeyi amaçlamaktadır.

Bu uygulamalara her belediye kendi yerel koşullarına göre ve kendi yaratıcılığını kullanarak farklı uygulamalar ekleyebilir. Kısacası, e-belediyeciliği bu raporda anlatılanlarla kısıtlamak yanlış bir yaklaşım olur. Bunun tam tersine, rapor e-belediye kavramına dikkat çekerek ve e-belediyecilik uygulamalarının neler olabileceğine bir giriş yaparak bu konuda daha fazla düşünülmesini teşvik etmeyi ve yeni e-belediyecilik uygulamalarının geliştirilmesine ön ayak olmayı hedeflemektedir.

E-Belediyeleşme sürecinin özellikle belediye hizmetlerinin daha kaliteli, etkin ve vatandaş/müşteri odaklı sağlanması ile demokratik yönetime geçiş açılarından büyük faydalar getireceği beklenmektedir. Fakat, tüm bu potansiyele rağmen teknolojik gelişmenin tek başına değişim getireceği beklenmemelidir. Teknolojinin nasıl şekilleneceği, içinde uygulandığı siyasal ve örgütsel yapının kurallarına ve değerlerine de bağlıdır. E-Belediyecilik konusunda belediyelere bir kılavuz olma amacıyla yazılan bu raporun e-belediyecilik konusuna dikkat çekmesini ve bu konuda faaliyet gösteren tüm kişi, kurum ve kuruluşlara faydalı olmasını dileriz.

KAYNAKÇA

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı (1985), Şartın İngilizce metnine erişmek için <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/122.htm> (ziyaret tarihi 05 Kasım 2004), Türkçe metnine erişmek için www.belgenet.com/arsiv/sozlesme/aas_122.html (ziyaret tarihi 05 Kasım 2004)

Bengshir, T. K. (2002) 'Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi', Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 11 (1): 107-124

Bengshir, T. K. (2000) 'Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi', Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9 (3): 108-122

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (2004) İnsani Gelişme Raporu Türkiye 2004: Bilişim ve İletişim Teknolojileri, rapora <http://www.undp.org.tr> adresinden erişilebilir.

T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu, Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması Sonuçları, TÜİK Haber Bülteni, 25.05.2006, www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=1

Local Electoral Pilot Schemes 2003, The Electoral Commission, <http://www.electoralcommission.org.uk>

Nohutçu, A. (2002) Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=228

Organisation for Economic Cooperation and Development (2003) The e-Government Imperative, OECD e-Government Studies Series

Society of Information Technology Management (2004) Better Connected, A Snapshot of Local Authority Websites, London

Yıldız, M. (2003) "E-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.) içinde, Çağdaş Kamu Yönetimi-1, İstanbul: Atlas-Nobel Yayınları

Yıldız, M. (2002). "Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet" Bekir Parlak ve Hüseyin Özgür (Ed.) içinde Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler, İstanbul: Alfa Yayınları, sf. 235-252

Yıldız, M. (1999) Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları, Çağdaş Yerel Yönetimler, 8 (4): 144-156

Yomralıoğlu, T. (2000) "Coğrafi Bilgi Sistemleri: Temel Kavramlar ve Uygulamalar", 2.Baskı, s.480, İstanbul

Faydalı İnternet adresleri

www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

www.devletim.com

www.digitaldevlet.net

<http://195.142.105.10/genel/belediyekanunu.php>

www.yerelnet.org.tr

<http://www.beper.gov.tr>

<http://www.parliamentlive.tv>

www.edemocracy.gov.uk

<http://www.electoralcommission.org.uk>

YAZAR HAKKINDA

Rabia Karakaya Polat 1995 -1999 yıllarında Boğaziçi Üniversitesi'nde aldığı lisans eğitiminden sonra İngiltere'deki De Montfort Üniversitesi'nden 2004 yılında "The Internet, local participation and democracy: An institutional approach" başlıklı teziyle doktora derecesini almıştır. Araştırma ilgi alanları yerel demokrasi, siyasal katılma, e-demokrasi/e-devlet ve karşılaştırmalı siyasettir. Yayınları arasında "İnternet ve Siyasal Katılma" (European Journal of Communication, 2005), "İnternet ve Demokratik Yerel Yönetişim: Britanya Örneği" (International Information and Library Review, 2005), İnternet ve Siyasal Katılma: Büyük Britanya'da Reform Önündeki Engeller (kitap bölümü, 2005) bulunmaktadır. Polat ayrıca İngiltere'deki Ulusal e-Demokrasi Projesi'nde ve Avrupa Parlamentosu tarafından finanse edilen 'Avrupa'da Demokrasiyi Güçlendirmek için Yeni Teknolojilerin Kullanımı' başlıklı projede çalışmıştır. Halen Işık Üniversitesi Uluslararası İlişkiler Bölümü'nde yardımcı doçent olarak görev yapmaktadır.