

# e-DEVLET KAPISINDA VATANDAŞ

Ceren Tutkun

TURKSAT

e-Devlet Kurumsal İletişim Direktörlüğü  
Uzman Yardımcısı



## e-Devlet Gereksinimi

21. yüzyılda dünya çapında birçok alanda değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Bilimsel, teknolojik gelişmeler günlük hayatımızı toplumsal, kültürel ve ekonomik açıdan etkilemekte ve giderek artan bir oranda yaşamın birçok alanını; çalışma, üretim, yönetim, ticaret ve eğlence biçimlerini köklü olarak değiştirmektedir. Bu değişim e-Devlet kavramının ortaya çıkmasını beraberinde getirmiştir.

Küreselleşmenin etkileri ve dünya toplumlarının hızlı bir şekilde bilgi toplumuna geçişi önlenemeyen bir süreçtir. Bu etkiler sonucunda dünyada birçok ülke kamu hizmetlerinin verildiği alanlarda bilgi ve teknolojiyi kullanarak e-Devlet diye adlandırılan; vatandaşlarına daha hızlı, kolay ve kaliteli hizmet verebilmek için, hizmetlerini elektronik ortamdan sunabilecekleri değişik alternatifler oluşturmaktadırlar. Devlet hizmetlerinin elektronik dönüşümünü sağlamayı amaçlayan e-devlet platformu da, bu çalışmaların bir sonucudur. Bu e-dönüşüm; vatandaş, iş dünyası (tüzel kişiler) ve kamu çalışanları arasında iletişim ve etkileşimi sağlayacak potansiyeller içermektedir.

## e-Devlet

e-Devlet, kamu kurumları tarafından verilen hizmetlerin bürokratik sistemlerden elektronik sistemlere geçirilmesi anlayışıdır. Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim, hizmet ve işlem ortamlarında kesinti-

siz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Bu hizmetlerden hızlı ve güvenilir bir şekilde elektronik ortamda verilenleri, e-hizmet olarak adlandırılmaktadır.

## e-Devlet Kapısı

Birçok kamu kurumunun değişik alanlarda sunduğu elektronik hizmetler bulunmaktadır. Ancak, vatandaşlar bazen bunların hepsinin farkında olamamakta, bu ise söz konusu hizmetlerin yaygın şekilde kullanımını engellemektedir. Bu durum elektronik hizmetlere erişimi kolaylaştıracak yeni bir yapıya ihtiyacı doğurmuş ve sonucunda şu an dünyanın birçok ülkesinde uygulanan e-devlet kapısı projelerini beraberinde getirmiştir.

e-Devlet Kapısı; e-devlet uygulamalarının tek bir çatı altında bir araya getirilerek sunulmasıdır. Böylece devletin ana portalı oluşturulmuş, hizmetlerin

tümünün bu kapıda toplanarak tek bir kaynaktan sunulması sağlanmış, vatandaş odaklı ve modern bir devlet mekanizması kurulmuş olacaktır.

Bu kapı, vatandaş ihtiyaçları gözetilerek, bu ihtiyaçların hızlı, kesintisiz, güvenilir, çevrim içi, birden fazla iletişim kanalından erişilebilir nitelikte olan, değişik hizmetlerin ve birimlerin entegrasyon sağlanmış bir şekilde çalışması için oluşturulan, gücünü teknolojiden alan bir yapıdır.

## e-Devlet Uygulamaları

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün MERNİS sistemi ile TC Kimlik No Sorgulaması veya TC Kimlik No Doğrulaması, Başbakanlığın uyguladığı BİMER, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın SSK, Bağ-kur ve Emekli Sandığı İşlemleri, Maliye Bakanlığı'nın e-Beyanname ile vergi



beyannamelelerinin elektronik ortama taşınması, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın uyguladığı Vergi Kimlik Numarası Sorgulama, e-tahakkuk ve Motorlu Taşıt Sorgulaması, Adalet Bakanlığı'nın UYAP'ı, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün online pasaport başvurusu ve e-ihbar hizmetleri, Türk Telekom'un telefon rehberi hizmeti, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün uygulamaya koyduğu e-Arşiv, Milli Eğitim Bakanlığı'nın sunduğu e-Kütüphane hizmeti e-hizmetlerdir ve e-devlet uygulamalarına örnek olarak verilebilir.

Uygulamalara bakıldığında, verilen hizmetlerin bir anlamda otomatikleştirilerek her açıdan kazanç sağlamanın amaçlandığı görülmektedir. Teknolojinin hızla ilerlediği günümüzde kurumların hizmetlerinin bu kadar dağınık ve erişimi zor bir durumda olması, bu amaca ulaşmayı zorlaştırmakta ve vatandaşa kaliteli hizmeti hedefleyen devletin 21. yüzyıl vizyonuna uymamaktadır.

### e-Devlet Kapısında Vatandaşın Önemi ve Yeri

e-Devlet Kapısı; vatandaşı, iş dünyasını (tüzel kişileri) ve kamu kurumlarını birbirine bağlayarak aynı çatı altında birleştirmeyi hedeflemektedir. Bu sayfalar yaşam döngüsü ve vatandaş odaklılık baz alınarak oluşturulmaktadır. Vatandaş doğumundan ölümüne kadar geçen süre zarfında ihtiyaç duyacağı tüm hizmetlere tek bir portalden erişebilecektir. Bu erişimini sağlamak amacıyla devlet hizmetleri vatandaş, iş ve devlet sayfaları içerisinde ve genel başlıklarla kategorize edilmektedir.

e-Devlet uygulamaları; vatandaşın doğumla birlikte başlayan sürecinde; nüfus kimlik kartının çıkartılması, sosyal güvenlik, sigorta, eğitim, askerlik, sağlık, evlilik, boşanma, emlak alımı, pasaport ve ehliyet başvurusu, vergi ödemeleri, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının internetten takibi, trafik cezaları, emeklilik, e-seçim, iletişim, hava durumu ve meteoroloji bilgileri,

döviz kurları, resmi gazete, istatistiksel bilgilere ulaşma gibi daha birçok alanda etkileşim sağlanmaktadır. e-Devlet Kapısı vatandaşı devlete götüren en kısa yoldur.

e-Devlet Kapısının perspektifi; kurum odaklı değil, hizmet odaklı olmaktadır. Bu durum, kurumların, vatandaşın ihtiyaç duyduğu hizmetleri yer ve zaman kısıtlaması olmadan sunması anlamına gelmektedir. Vatandaş, internet üzerinden, mobil teknolojiler veya çağrı merkezi aracılığı ile TC kimlik numarası ve kendisine verilecek olan şifre ile tek bir kimlik doğrulama sayesinde tüm elektronik devlet hizmetlerine bir noktadan, zaman ve mekandan bağımsız bir şekilde, 7 gün 24 saat kesintisiz olarak erişebilecektir. Farklı hizmetlere erişmek için tek bir kullanıcı adı ve şifre yeterli olacak böylece vatandaş devlet ile ilişkilerini tek bir nokta üzerinden kolaylıkla gerçekleştirebilecektir.

Toplumun tüm kesimlerini hedef kitle olarak alan e-Devlet Kapısı, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik konularına önem vermektedir. Toplumun her kesiminden vatandaşın, fark gözetilmeksizin, ihtiyaç duyduğu bilgi veya hizmete rahatça, zaman kaybetmeden ulaşabilmesi, etkin ve verimli bir sistem sunulabilmesi için kullanılabilirlik testleri planlanmaktadır. Dünyada birçok web sitesi erişilebilirlik açısından özürsüz kişilerin ulaşımını zorlaştırmaktadır.

Oysaki e-Devlet Kapısı erişilebilirlik üzerine çalışmalar yaparak özürsüz veya geçici sakatlık yaşayan vatandaşlarına kullanımda kolaylık sağlayacaktır.

### Sonuç

Ulusal bir portal olan e-Devlet Kapısı, bilgi ve hizmetleri tek bir yerden verdiği ve kamu kurumlarının entegrasyonunu sağladığı için vatandaşın hayatı daha da kolaylaşacaktır. Her bir hizmet için önceden harcanan emek ve zamanın yerini hızlı, kolay, standart bir erişim ve işleyiş alacaktır.

Vatandaşlar, ihtiyaç ve taleplerini eski sisteme oranla, teknolojik ve otomatikleştirilmiş sistemler sayesinde kısa zamanda hallederek, başka işlerine, daha fazla zaman ayırabilecekler böylece ekonomik imkanları daha da artacak ve özel, sosyal yaşamları kolaylaşacak, aile ve çevrelerine daha fazla zaman ayırabileceklerdir. Bütün bunlar dolayısıyla yaşam kaliteleri daha da gelişecektir. Artan refah seviyesi ve insan hakları doğrultusunda, AB ülkeleri yaşam standartlarına bir adım daha yaklaşmamız sağlanacaktır.

Tüm toplum açısından bakıldığında, artan verimlilik ve yaşam kalitesi tüm ülkeye yansıtacağından e-Devlet Kapısı'nın hedeflerinin ne kadar büyük, önemli ve vatandaş odaklı olduğu anlaşılacaktır. ◀

