



T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü



e-DEVLET (YEREL) UYGULAMALARI ANKETİ

RAPORLAMASI

ANKARA, MART 2011

GENEL MÜDÜR SUNUŞU



Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar, kamu yönetimi anlayışında yeni açılımları da beraberinde getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde devlet ve toplumun diğer kesimleri arasında yeni iletişim biçimleri ortaya çıkmış; iş ve işlemlerin hızlandırılması, politika belirleme ve karar alma süreçlerinde etkinliğin artırılması, şeffaflığın, ilgili sosyal kesimlerin ve vatandaşların kararlara katılımının sağlanması mümkün hale gelmiştir.

Çağdaş kamu yönetimi anlayışının başlıca aracı olan e-Devlet, kamu hizmet sunumunda kalite ve etkinliğin artırılmasına yönelik çalışmaların odağında yer almaktadır. Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ve e-Devletin sunduğu imkânlar en üst düzeyde kullanılarak kamu yönetiminde modernizasyonun gerçekleştirilmesi genel ilkesi kapsamında; kullanıcıların elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetlerine farklı platformlardan, güvenilir şekilde ve tek noktadan erişebilecekleri; vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına odaklanmış, birlikte işler ve bütünleşik hizmetlerin sunulacağı; katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulması amaçlarıyla tek kapıdan, güvenli, sürekli ve çoklu ortamda hizmet sunumunu amaçlayan e-Devlet Ana Kapısı 18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete geçirilmiştir.

Kamu hizmetlerinde elektronik kanallardan gerçekleşen işlemlerin oranı 2009 yılında % 66,2'dir. Aynı yıl e-devlet kapısına entegre olmuş hizmetlerin sayısı 139'a, e-devlet kapısı ziyaretçi sayısı ise 571.113'e ulaşmıştır.

16-74 yaş grubunda, 2002 yılında %5,4 olan son üç ay içinde internet kullanım oranı 2010 yılında %37,6'ya ulaşmıştır. Son bir yıl içinde herhangi bir dönemdeki internet kullanım

oranı 2009 yılında %38,1 iken 2010 yılında bu oran %41,6 olarak gerçekleşmiştir. Özellikle Avrupa Birliği (AB) tarafından izlenen ve “her gün veya haftada en az bir defa internet kullandığını beyan edenlerin oranı” olan düzenli internet kullanım oranı ülkemizde %33,3’tür. Toplumun farklı kesimlerinde internet kullanım oranları değişiklik göstermeye devam etmektedir.

31 Temmuz 2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik ile kamu hizmetlerinin ilk kademedede, vatandaşa en yakın yerde ve elektronik ortamda sunulması, vatandaşın bilgilendirilmesi, hizmet standartlarının oluşturulması, özürhüklerin hizmetlere erişiminin kolaylaştırılması, vatandaştan bilgi ve belge talep edilmesi vb. hususlarda kapsamlı ilkeler ortaya konulmuştur.

Yine Dokuzuncu Kalkınma Planı e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi alt başlığında; e-Devlet, kamunun yeniden yapılandırılmasında etkin bir araç olarak kullanılacak, **yerel yönetimler** de dâhil olmak üzere, esnek, kaliteli, etkili, hızlı ve birlikte çalışabilir nitelikte hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yapısının oluşmasına destek olunacaktır. Bu kapsamda; mevcut kurumsal yapılar, e-Devlet oluşumuna uygunlukları bakımından değerlendirilecek ve güçlendirilecektir.

Yerel yönetimlerce elektronik ortamda sunulan hizmetler geliştirilecek, bunlara ilişkin standartlar oluşturulacak ve veri paylaşımı sağlanacaktır. Bu hizmetlerin sunumunda sinerji fırsatları ortaya çıkarılacak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlardan faydalanılarak halkın yönetime etkin katılımı için ortam sağlanacaktır denilmektedir.

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir.

Türkiye’de yoğun olarak hizmet veren ve halkın en çok başvurduğu kurumlardan olan yerel yönetimler artık hizmet alanlarını genişletmek, verimliliği arttırmak, hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla bilgi teknolojisine yatırım yapmaktadır. e-Devlet (Yerel) uygulamaları, yani interaktif belediyecilik, çağın gerektirdiği teknolojik altyapı kullanılarak ve klasik belediyecilik anlayışının dışına çıkılarak belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirilmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar süreçlerine katılmasını

sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamaların bütünüdür. Bu anlamda interaktif belediyeçilik sadece birkaç tuştan ibaret, mekanik bir sistem değildir, şeffaf ve denetleyici bir yapıdır. Bu aynı zamanda yerel yönetimlerin daha çoğulcu olmasının bir yoludur. Bu sistemlerin getirmiş olduğu en önemli avantaj, bilgiye erişim kolay ve açıktır. Mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak istenilen gün ve saatte bilgiye en kısa ve de hızlı şekilde ulaşmayı amaçlamaktadır. e-Devlet (Yerel) uygulamaları sadece yönetim mekanizmasını değiştirmekle kalmayıp, çevrenin korunmasını da sağlamaktadır. Bu sistemler sayesinde, bilgisayar aracılığı ile vergi borçlarını öğrenebilir, hatta ödemelerini internet üzerinden yapabilir, kişilerin veya kurumların belediyeye yapmış olduğu müracaatların sonuçlarını yine internet ortamında takip edebilir, on-line imar durumu, aplikasyon krokisi vb. belgeler alınabilir.

e-Devlet (Yerel) uygulamaları, yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, elektronik ortam üzerinden birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesi, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır.

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimi olarak gerek yönetsel (vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet götürme), gerekse siyasi (bir demokrasi okulu olma) işlevler yerine getirmektedirler. Yerel yönetimler, e-Devlet (Yerel) uygulamalarına geçişte belli faydalar elde etme fikrinde olmalı ve uygulama stratejilerini bu yönde belirlemelidirler. Bunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir:

- Yerel halka sunulacak hizmetlerin, geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirebilmek,
- Dünya ile bütünleşme bakış açısıyla ele alındığında, yerel yönetim hizmetlerinin internet ortamına yansısıyla, sözü edilen hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığını algılayabilmek,
- Bürokratik evrak yoğunluğunu azaltabilmek,
- Vatandaşların bazı bilgileri elektronik ortamda alabilme özgürlüğü dolayısıyla, çalışanların yoğunluğunun azalmasını sağlayabilmek,
- Hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından, yapılacak işlemler bazında zaman, emek ve bütçe tasarrufu sağlayabilmek,
- Belediye-Vatandaş ilişkilerinin güçlendirilmesini sağlayabilmek,

- İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi nedeniyle, çalışan memnuniyetini sağlayabilmek,
- Kent gündeminin rahatça izlenebilmesini sağlayabilmek,
- Kent verilerine ilişkin bilgilerin daha rahat toplanabilmesini sağlayabilmek,
- İnternet ortamında yapılacak anketler sayesinde, halkın beklenti, talep ve şikâyetlerini daha rahat öğrenebilmek.

Yönetimde iyileşme, sunulan gerçek hizmetler üzerinde de iyileştirici etkiler yapar. "İnternete taşınma"nın hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler özelinde kent bilgi sistemlerinin gerçekçi ve doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır.

Yukarıda izah ettiğimiz genel ilkeler, ana trendler, düzenleyici işlemler ve yapılar çerçevesinde; Mahalli idarelerimizin mevcut durumunu ve yerelin taleplerini tespit amacı ile on-line olarak Genel Müdürlüğümüzün, Faaliyet Raporları ve İstatistik Daire Başkanlığınca gerçekleştirilen anketin raporlaması çalışmasını içeren bu çalışmanın bu konuyla ilgili Bakanlığımızın stratejisinin geliştirilmesinde ve düzenleyici işlem belirleme çalışmalarında faydalı olacağı kanaatiyle emeği geçen arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Yavuz Selim KÖŞGER
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

I. GENEL MÜDÜR SUNUŞU	1
II. İÇİNDEKİLER	5
III. ANKETE KATILIM ve NÜFUSA GÖRE DAĞILIM	8
IV. SORULAR	
1. Belediye/il özel idareye ait web siteniz var mı?.....	10
2.Belediyede/il özel idarede katılımcılığı artırıcı işlemler web sitenizden sunuluyor mu?	11
3. Belediye/il özel idaresi iletişim merkezi var mı?.....	12
4. İletişim merkezi varsa ne kadar süreyle görev yapmaktadır?.....	13
5. T-Belediyecilik (Telefonla çağrı merkezi santralini arayarak, menüleri kullanarak bilgiye ulaşma ve sorgulama yapabilme) hizmeti vermekte misiniz?	14
6. Belediyede/il özel idarede istek ve şikayet başvuruları elektronik olarak sisteme kabul edilip ilgili birime iletilerek takibi yapılmakta mıdır?.....	15
7. Resimli istek ve şikayetler belediyeye/il özel idareye internet ortamında ulaştırılabilmekte midir?.....	16
8. İnteraktif Kent Rehberi (Turistik, ulaşım, etkinlik, nöbetçi eczane, harita bilgileri gibi) internet sitenizde kullanılmakta mıdır?.....	17
9. Belediyeye/il özel idareye elektronik olarak yapılan başvurunun; safhası, sonucu ve yargı yolunu gösterme yolları (idari ya da adli yargıya başvurulabileceği ve başvuru süresi) elektronik olarak yapılıyor mu?.....	19
10. Vatandaşın belediyeye/il özel idareye hizmet başvurularında o hizmeti nasıl alacağına dair standartlar ve yönlendirme rehberi var mıdır?.....	20
11. Uygulamakla sorumlu olduğunuz belediye/il özel idare temel mevzuatı internet ortamında sunulmuş mudur?.....	21
12. İnternet ortamında vatandaş tarafından belediyeden/il özel idaresinden talep edilen hizmetler ile ilgili yapılan başvuruda alınacak hizmet ile ilgili ödemek zorunda olduğu mali yükümlülük gösterilip mevzuat dayanağı belirtilmekte midir?.....	22
13. e-Devlet (Yerel) uygulamaları kapsamında belediyelerin/il özel idarelerin vatandaşlara yönelik verdiği hizmetlerden hangileri iki yönlü etkileşim (çevrim içi talep/başvuru formları, bilgi isteme, geri bildirim) kanalı kullanarak elektronik ortamda sunulmaktadır?.....	23
14. Aşağıdaki biriminiz verilerinden hangileri sayısal hale getirilip, birbirleriyle ilişkilendirilerek veri tekrarları ortadan kaldırılıp, takip edilerek raporlanabilmektedir?....	24

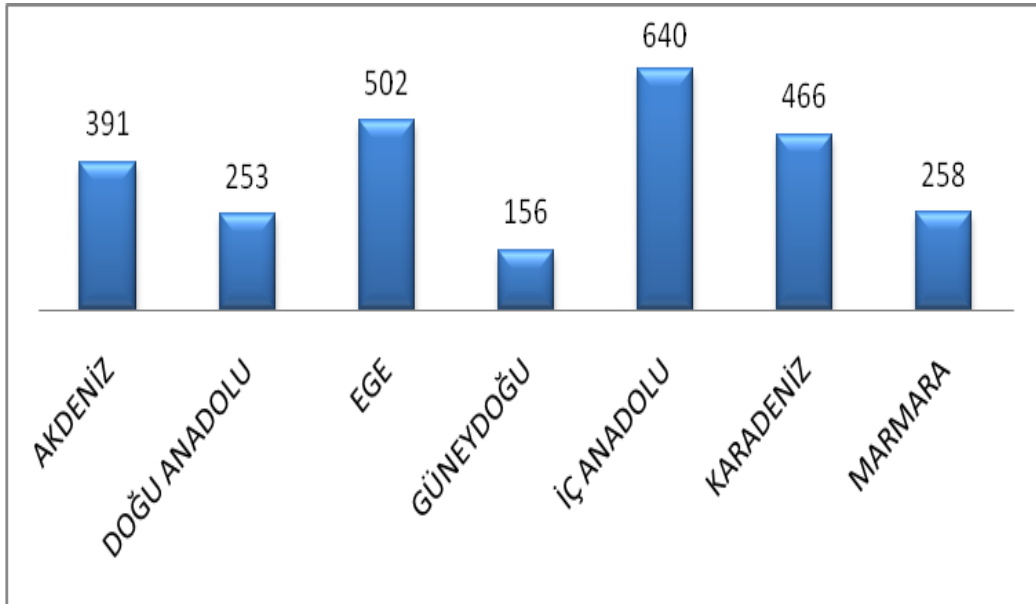
15. Belediyede/il özel idarede aşağıdaki gruptaki vatandaşlardan hangilerinde özel olarak hedeflenen bir e-Devlet (Yerel) hizmetiniz vardır?.....	24
16. Belediyenizde/il özel idarelerde sayısal veriler için güvenlik politikası ve planı (sorumlu bir müdür/yetkili ekip/güvenlik teknoloji sistemleri kullanımı) var mı?.....	25
17. Belediyede/il özel idarede güvenlik için kritik dosyalar yedekleniyor mu?.....	26
18. Mobil olarak sahada on-line hesap takip ve tahsilat POS cihazı ile yapılmakta mıdır?	27
19. Belediyede/il özel idaresinde biriminizce gerçekleştirilen hizmetlerin sunulmasında aşağıdaki imzalardan hangisi kullanılmaktadır?.....	28
20. Belediyenizde kullanılan e-imza uygulamaları nelerdir?.....	28
21. Belediyede/il özel idaresinde e-İmza uygulamalarının entegrasyonu aşağıdaki sistemlerin hangilerinde gerçekleştirilmiştir?.....	29
22. Belediyelerde kullanılan mobil imza uygulamaları nelerdir?.....	29
23. Belediyede/il özel idaresinde GPS ile Araç Takip Sistemleri kullanılmakta mıdır?.....	30
24. Dijital hale getirdiğiniz arşiv verilerine hem MIS (Yönetim Bilgi Sistemi) hem de GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) yazılımları ile ulaşılabilmekte midir?.....	31
25. GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) çalışmaları tamamlanmış mıdır?.....	32
26. Web tabanlı GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) tamamlanıp kullanılmakta mıdır?.....	33
27. Belediye sınırlarındaki yerleşimlerin üç boyutlu ölçekli / ölçeksiz video çekimi yapıp 360° görüntüleri alınıp, işlenerek coğrafi bilgi sistemine entegre edildi mi?.....	34
28. Belediyede/il özel idarede kullanılan program ve yazılımlar DPT " e-dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberine" uygun mudur?.....	35
29. Belediye/il özel idare bütçesinin hazırlanmasında, bütçeden yapılan harcamaların takibinde, kesin hesabın oluşturulmasında, bütçe tahminlerinde bulunulmasında bir uygulama yazılımı kullanılmakta mıdır?.....	36
30. Uygulama yazılımları belediyenizin hangi birimlerinde kendi görevlerini yerine getirirken, görevleri ile ilgili kullanılmaktadır?.....	37
31. Belediyenizin kullandığı uygulamalarda aşağıdaki sorgulama işlemlerinden hangileri (vatandaş tarafından) yapılabilmektedir?.....	38
32. Biriminizce aşağıdaki vergi türlerinden hangilerinin borç sorgulaması internet ortamında yapılabilmektedir?.....	38
33. Biriminizce aşağıdaki harç türlerinden hangilerinin borç sorgulaması internet ortamında yapılabilmektedir?.....	39
34. Borç sorgulaması yapılabilen vergiler ve harçların ödemesinde aşağıdaki ödeme yöntemlerinden hangileri kullanılmaktadır?.....	40

35.Belediye sınırlarında elde edilen verilerin temininde ve doğrulamasında aşağıdakilerden hangileri ile işbirliği yapılmaktadır?.....	40
36. Belediyede/il özel idaresinde e-Devlet (Yerel) uygulamaları ile ilgili gerçekleştirilen projelerinizin performansı hakkında geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyet araştırması uyguladınız mı?.....	41
37. Vergiler ve harçlar dışında mükelleflerin borçlarının (tahakkuka bağlanan belediye alacakları/ cezaları) internet ortamında sorgulanması ve ödenmesi mümkün müdür?.....	42
38. Belediyede/il özel idarede e-Devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapıldı mı?.....	43
39. Belediyede/il özel idarede e-Devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapıldıysa tasarruf miktarı yıllık ne kadardır?.....	44
40. Yapılan tasarrufun yıllık toplam belediye bütçesine oranı (%) nedir?.....	44
41.e-Devlet (Yerel) uygulamaları Belediyede/il özel idaresinde hangi bölümün sorumluluğundadır?.....	44
42.Belediyede/il özel idaresinde e-Devlet uygulamalarında yaşanan zorluklar hangileridir?.....	45
43. e-Devlet (Yerel) uygulamalarının yaygınlaştırılması bağlamında İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğünden beklentileriniz nelerdir?.....	45
V. GENEL DEĞERLENDİRME.....	46

ANKETE KATILIM ve NÜFUSA GÖRE DAĞILIM

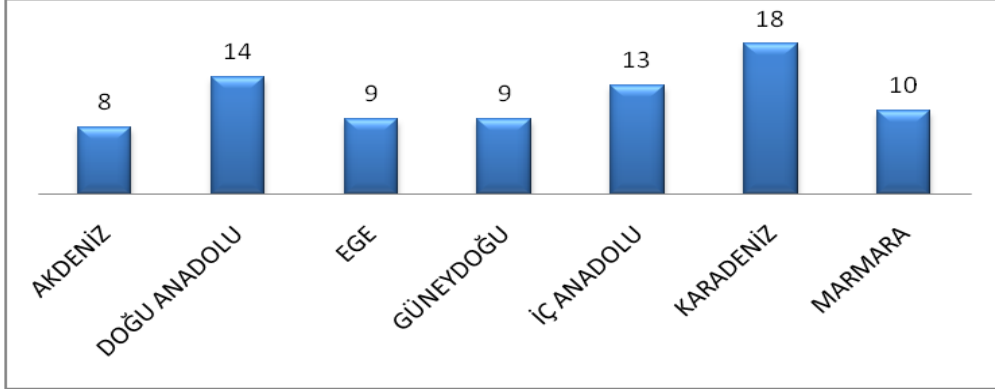
e-Devlet(Yerel) uygulamaları anketi, toplam 2.950 belediyeden 2.666'sının ve 81 il özel idaresinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Anketimizde belediyelere 43 soru, il özel idarelere 26 soru sorulmuş olup, sorular içerisinde çoktan seçmeli sorulara ek olarak katılımcıların yazılı olarak cevaplayacakları açık sorulara da yer verilmiştir. Çoktan seçmeli sorularda verilen hizmetin türüne göre birden çok seçeneği işaretlemesi mümkün olmuştur. Katılımcılar tarafından on-line olarak veri girişi yapıldıktan sonra ilgili birimde amir pozisyonunda olan yöneticiler tarafından da veri girişleri kontrol edildikten sonra sisteme kayıt edilmiştir. Bu sayede verilerin güvenilirliğinin iki kez kontrolü sağlanmıştır. Anketimize katılan tüm belediyeler ile il özel idarelerine hassasiyetlerinden ve katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

Ankete katılan belediyelerin bölgelere göre dağılımı aşağıda gösterilmiştir.



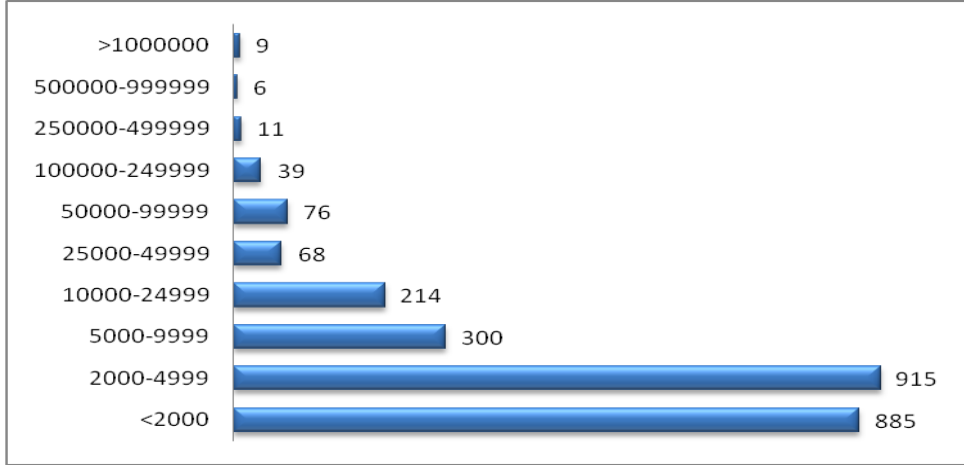
Ankete katılan 2.666 belediyeden büyük çoğunluğu İç Anadolu Bölgesi'nde yer almaktadır. İç Anadolu bölgesini, Ege ve Karadeniz bölgeleri takip etmektedir.

Ankete katılan il özel idarelerin bölgelere göre dağılımı aşağıda gösterilmiştir.

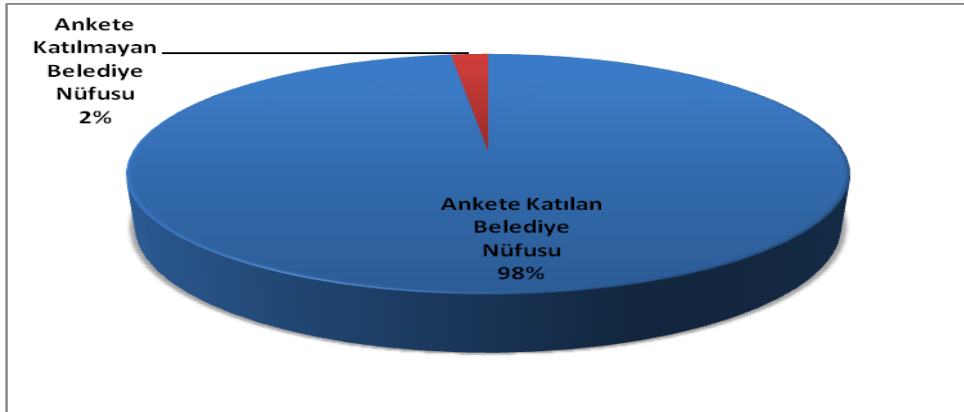


Ankete il özel idarelerin tamamı katılmıştır.

Ankete katılan belediyelerin nüfusa göre dağılımı aşağıda gösterilmiştir.



Ankete katılan belediyelerden çoğunun nüfusu 5000'den küçüktür.

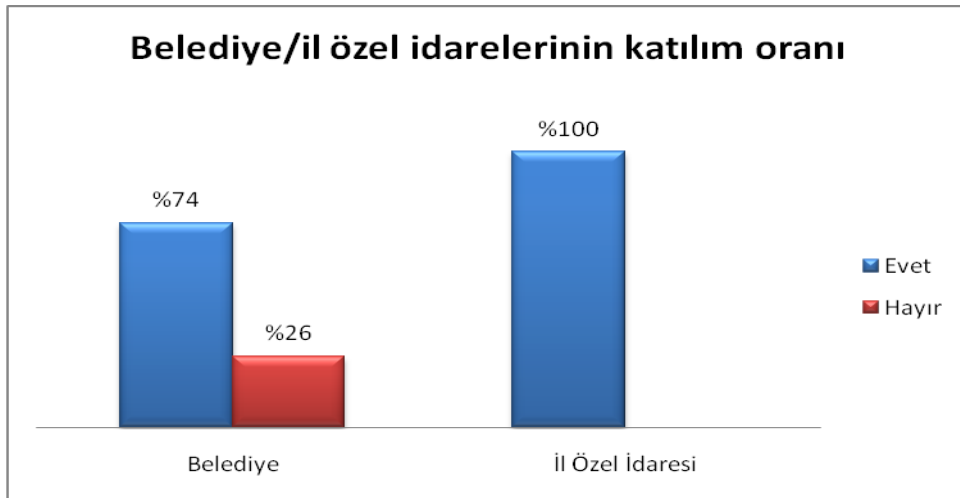


Türkiye nüfusu 73.722.988'dir. Bu nüfusun 61.567.758'i belediye sınırları içerisinde oturan nüfustan oluşmaktadır. Ankete katılan belediye nüfusu 60.643.114, katılmayan belediye nüfusu ise 924.644'tür.

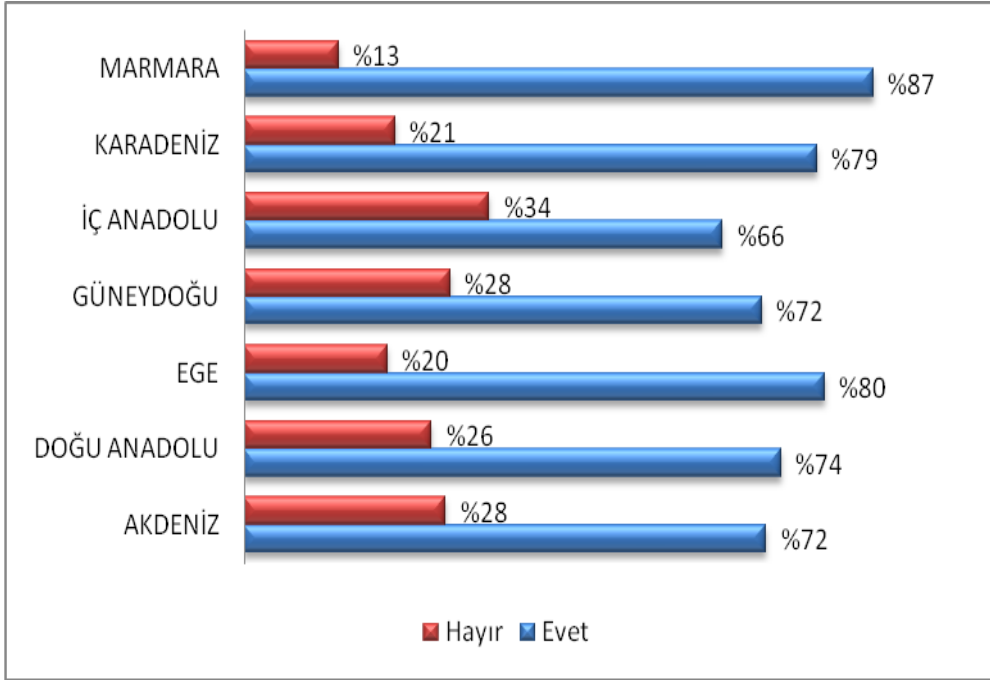
1-) Belediye/ il özel idareye ait web siteniz var mı?



Anketimize katılan toplam belediye nüfusu 60.643.114'tür. Bu soruya evet yanıtı veren belediyelerin nüfusunun 59.092.002 olduğu, hayır yanıtı veren belediyelerin nüfusunun ise 1.551.112 olduğu görülmektedir.

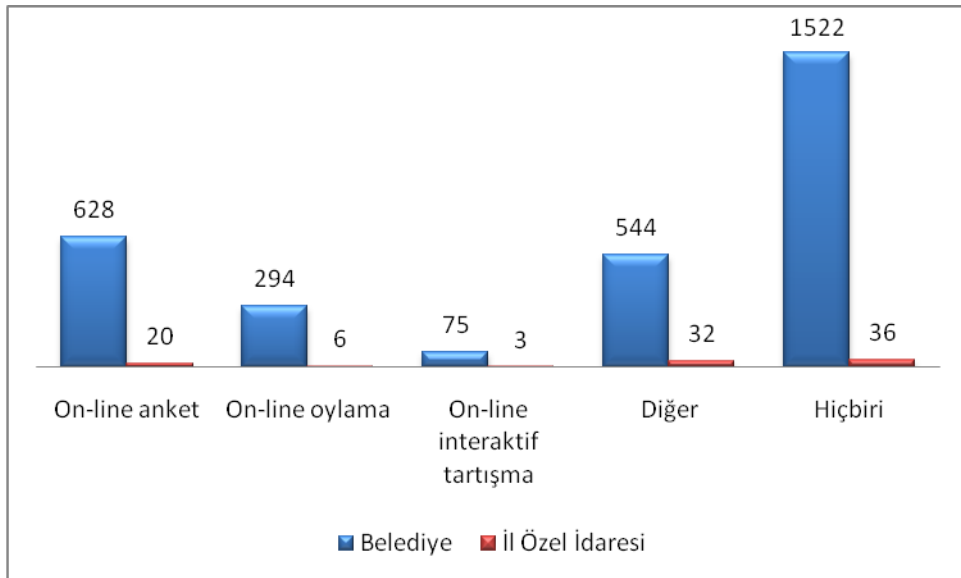


Ankete katılan 2.666 belediyeden 1.981'inde web sitesinin olduğu, 685 belediyede olmadığı, 81 İl Özel idaresinin tamamında ise web sitesinin olduğu görülmektedir.



Bölge bazında değerlendirdiğimizde ise, Akdeniz Bölgesinde 288 evet, 111 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 198 evet, 69 hayır, Ege Bölgesinde 410 evet, 101 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 118 evet, 47 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 432 evet, 221 hayır, Karadeniz Bölgesinde 383 evet, 101 hayır, Marmara Bölgesinde 233 evet, 35 hayır.

2-) Belediyede/il özel idarede katılımı artırıcı işlemler web sitenizden sunuluyor mu?



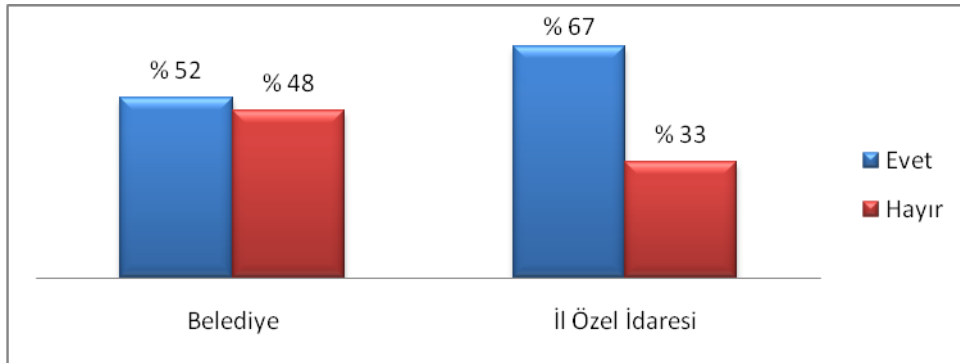


Ankete katılan belediyeleri nüfus bazında değerlendirdiğimizde, %87'sinin evet yanıtını vererek katılımcılığı artırıcı işlemlerden birini web sitesinde sundukları gözlemlenmiştir.

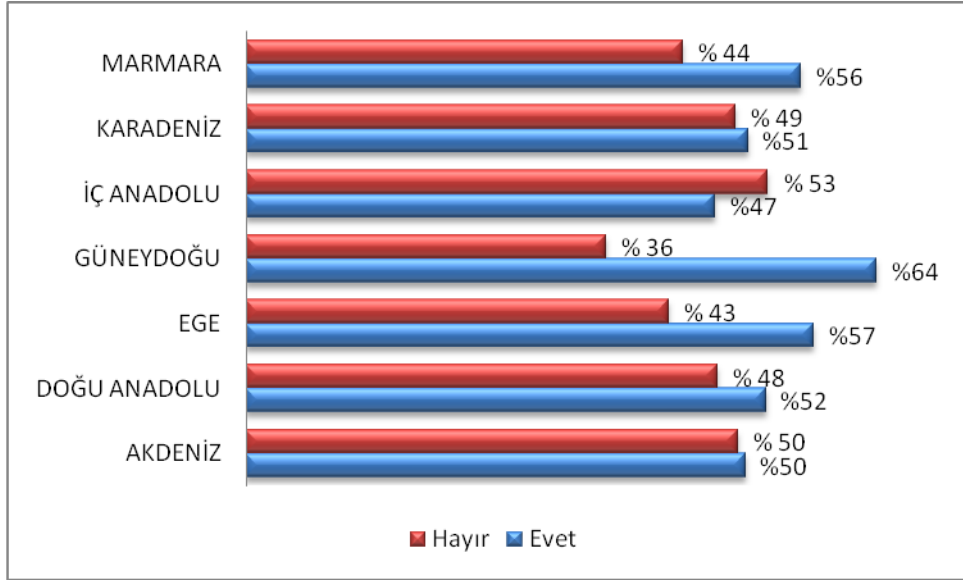
3-) Belediye/il özel idaresi iletişim merkezi var mı?



Ankete katılan belediyelerden evet yanıtı veren belediye nüfusu 54.252.166, hayır yanıtı veren belediye nüfusu ise 6.387.980'dir.

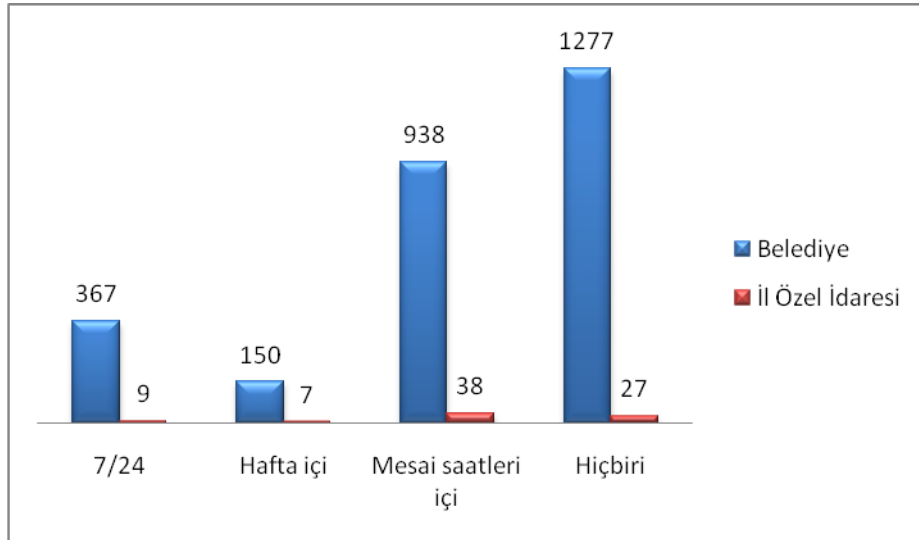


Ankete katılan belediyelerin 1.389'u ile il özel idarelerinin 54'ünde iletişim merkezinin bulunduğu, 1.277 belediye ve 27 il özel idaresinde ise iletişimin merkezinin bulunmadığı anlaşılmıştır.



Bölge bazında değerlendirdiğimizde ise, Akdeniz Bölgesinde 201 evet, 198 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 140 evet, 127 hayır, Ege Bölgesinde 293 evet, 218 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 105 evet, 60 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 309 evet, 344 hayır, Karadeniz Bölgesinde 245 evet, 239 hayır, Marmara Bölgesinde 150 evet, 118 hayır.

4-) İletişim merkezi varsa ne kadar süreyle görev yapmaktadır?

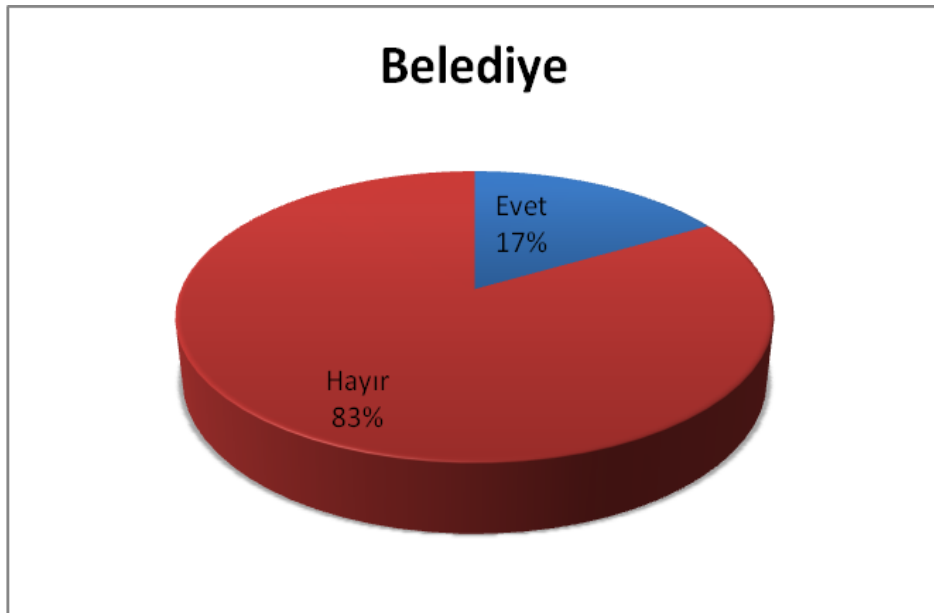


İletişim merkezi bulunan belediyeleri nüfus yönünde değerlendirdiğimizde ise; mesai saatlerinde nüfusun 16.812.198'inin, 7/24'de nüfusun 36.239.456'sının, hafta içinde nüfusun 1.470.622'sinin hizmet aldığı görülmüştür. Hiçbiri yanıtını seçerek hizmet alamayan belediyelerin toplam nüfusunun ise 6.117.780 olduğu görülmüştür.

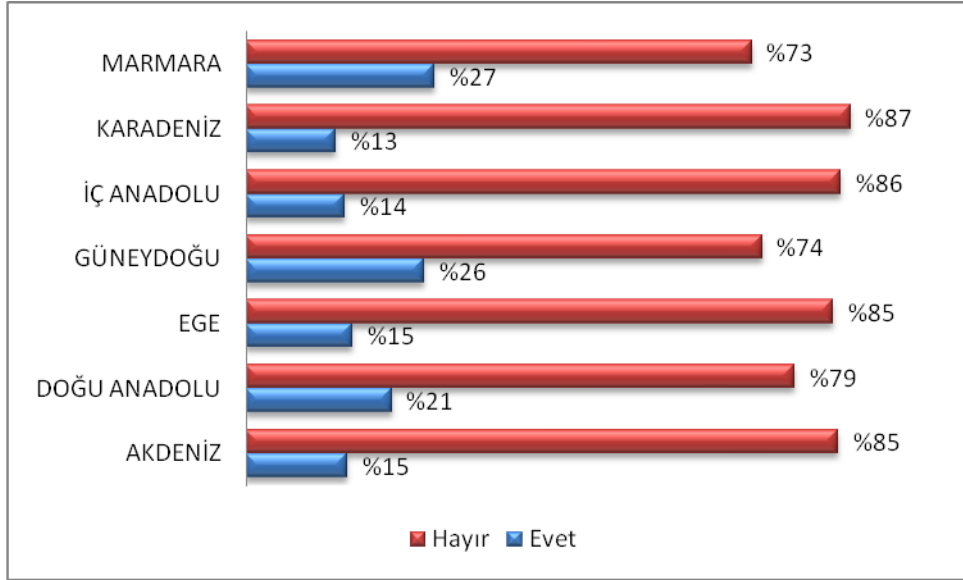
5-) T-Belediyecilik (Telefonla çağrı merkezi santralini arayarak, menüleri kullanarak bilgiye ulaşma ve sorgulama yapabilme) hizmeti vermekte misiniz?



Ankete katılan belediye nüfusundan 14.248.399'nun T-belediyecilik hizmetinden faydalandığı geriye kalan 46.391.747'sinde bu hizmetin sunulmadığı anlaşılmıştır.

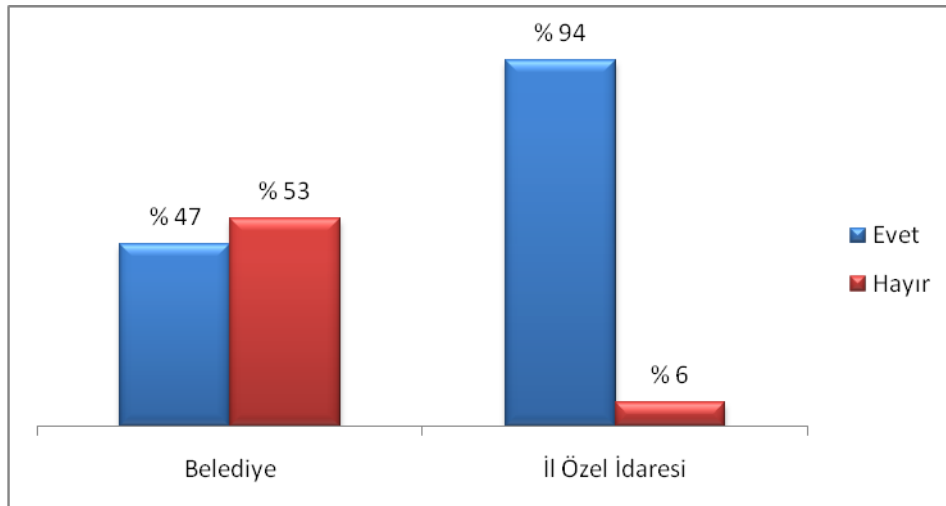


Ankete katılan belediyelerden 448'inde T-Belediyecilik hizmetinin verildiği, 2.218 belediyede ise böyle bir hizmetin bulunmadığı görülmüştür.

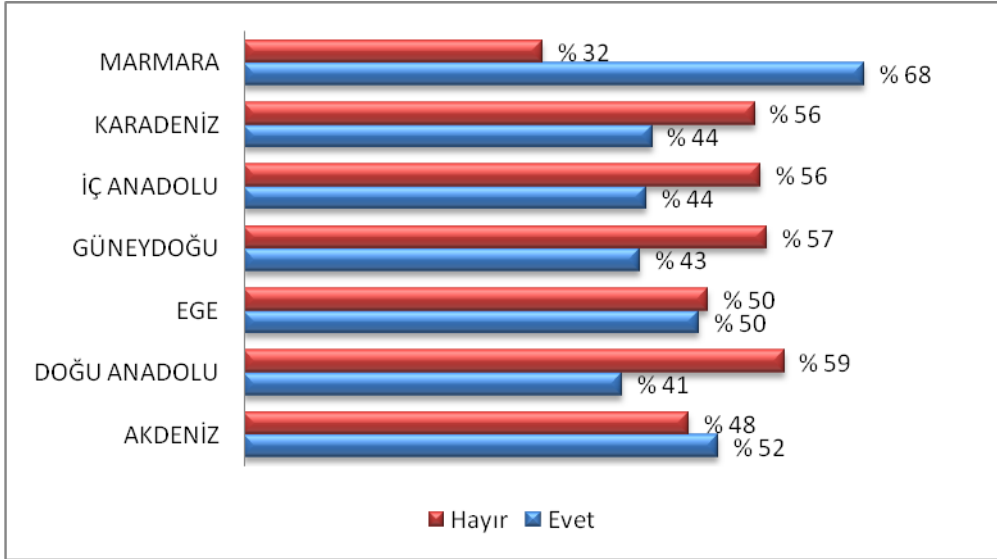


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 57 evet, 334 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 53 evet, 200 hayır, Ege Bölgesinde 77 evet, 425 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 40 evet, 116 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 91 evet, 549 hayır, Karadeniz Bölgesinde 60 evet, 406 hayır, Marmara Bölgesinde 70 evet, 188 hayır.

6-) Belediyede/il özel idarede İstek ve şikayet başvuruları elektronik olarak sisteme kabul edilip ilgili birime iletilerek takibi yapılmakta mıdır?

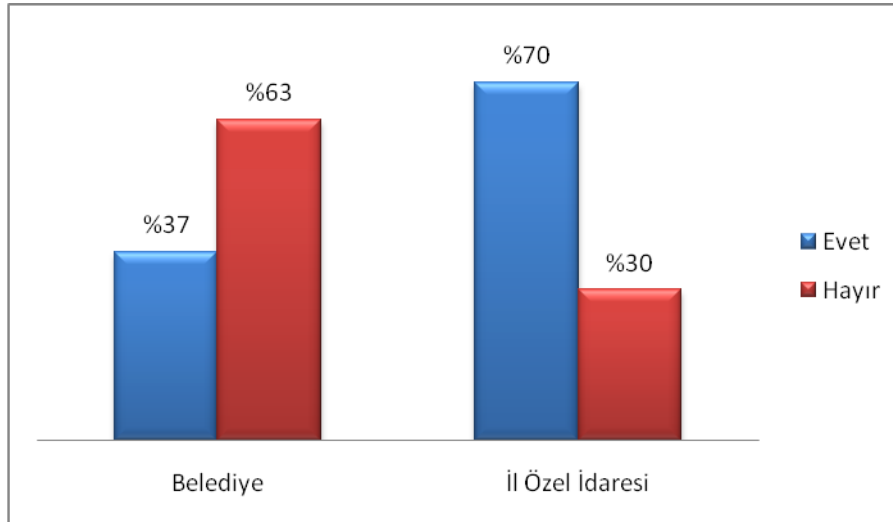


Ankete katılan belediyelerden 1.246'sında, il özel idarelerden 76'sında istek ve şikayet başvurularının elektronik olarak sisteme kabul edildiği ve ilgili birime iletilerek takibinin yapıldığı, 1.420 belediye ile 5 il özel idaresinde ise bu işlemin yapılmadığı anlaşılmıştır.

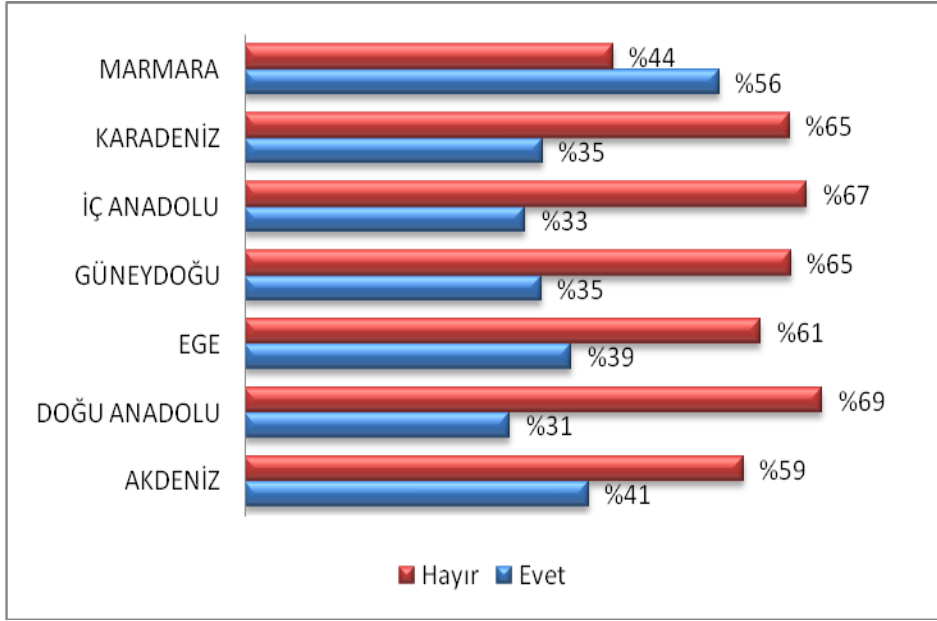


Bölge bazında değerlendirdiğimizde; Akdeniz Bölgesinde 206 evet, 193 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 110 evet, 157 hayır, Ege Bölgesinde 253 evet, 258 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 71 evet, 94 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 286 evet, 367 hayır, Karadeniz Bölgesinde 215 evet, 269 hayır, Marmara Bölgesinde 181 evet, 87 hayır

7-) Resimli istek ve şikayetler belediyeye/il özel idareye internet ortamında ulaştırılabilmekte midir?



Ankete katılan belediyelerden 985'i ve il özel idarelerden 57 tanesi resimli istek ve şikayetlerini internet ortamında ulaştırılabildiğini, 1.680 belediye ve 24 İl özel idaresinde ise bu işlemin internet ortamında yapılmadığı anlaşılmış olup ankete katılan bir belediye bu soruyu boş bırakmıştır.

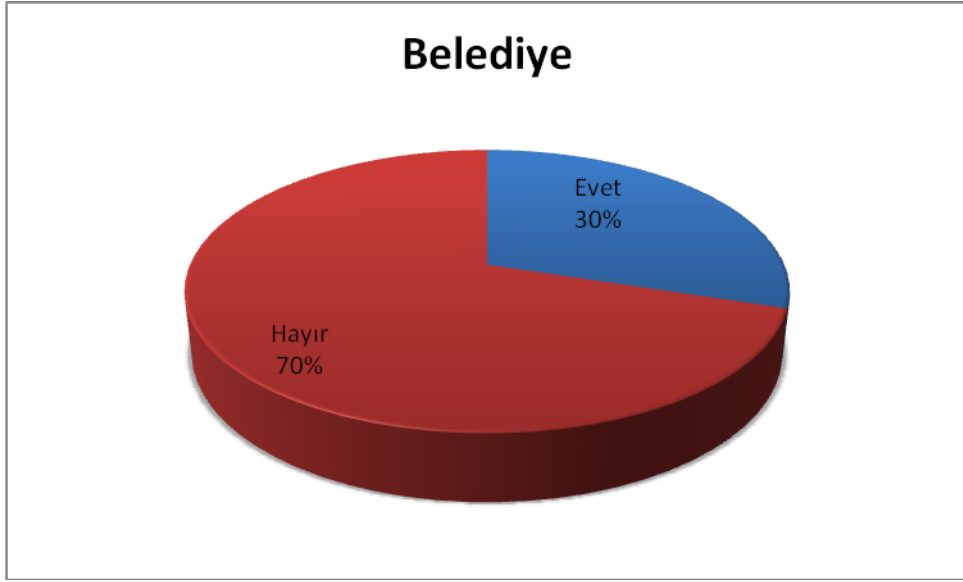


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 163 evet, 236 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 84 evet, 183 hayır, Ege Bölgesinde 198 evet, 313 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 58 evet, 107 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 217 evet, 435 hayır, Karadeniz Bölgesinde 171 evet, 313 hayır, Marmara Bölgesinde 151 evet, 117 hayır.

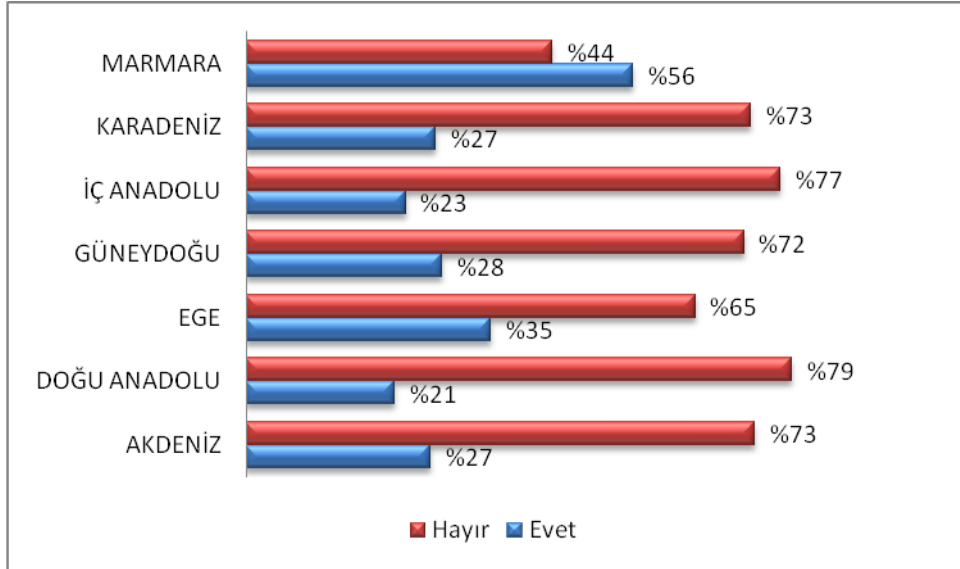
8-) İnteraktif Kent Rehberi (Turistik, ulaşım, etkinlik, nöbetçi eczane, harita bilgileri gibi) internet sitenizde kullanılmakta mıdır?



Ankete katılan belediyelerden nüfusun 48.714.725'inin interaktif kent rehberinden faydalandığı gözlemlenmiştir.

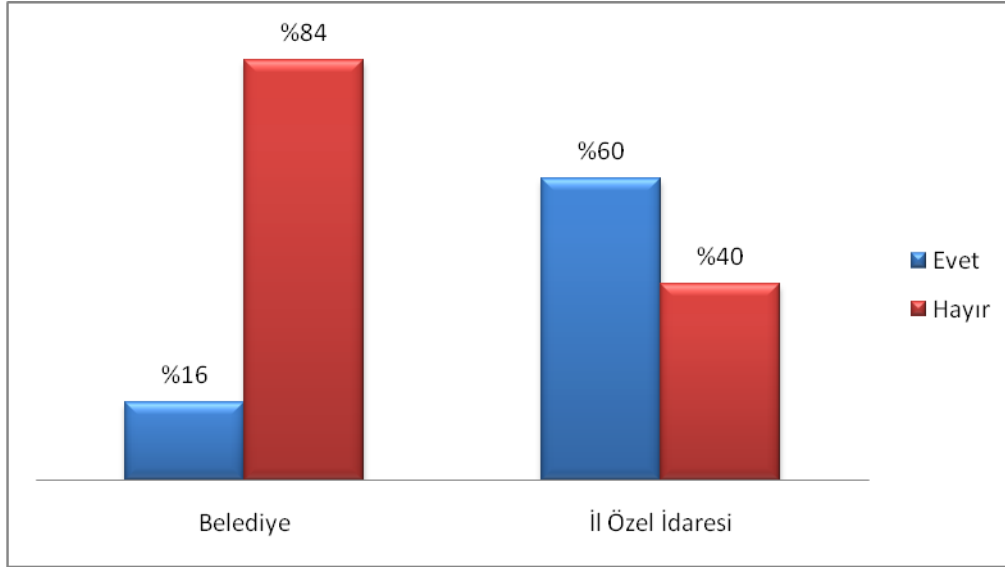


Ankete katılan belediyelerden 797'sinde İnteraktif Kent Rehberinin kullanıldığı, 1.869'unda ise kullanılmadığı anlaşılmıştır.

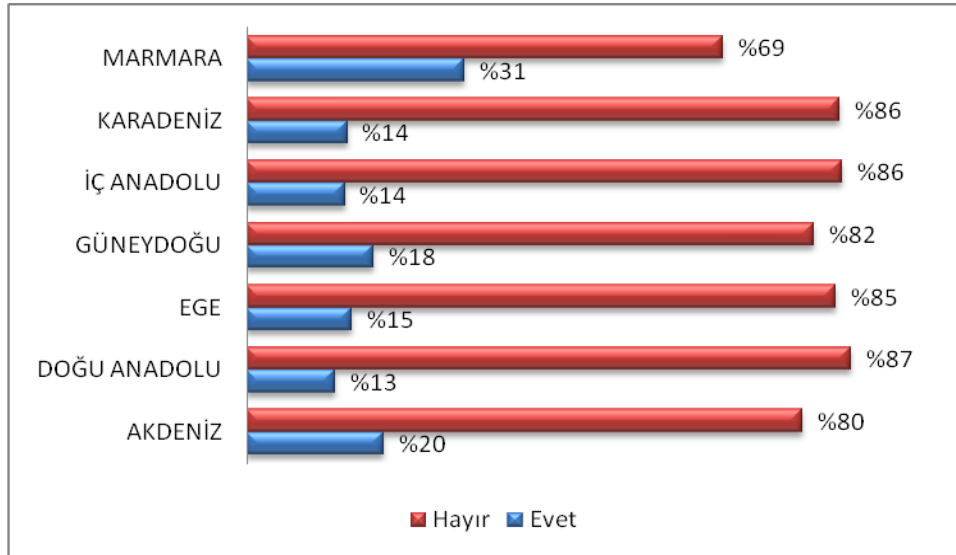


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 104 evet, 287 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 54 evet, 199 hayır, Ege Bölgesinde 177 evet, 325 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 44 evet, 112 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 147 evet, 493 hayır, Karadeniz Bölgesinde 127 evet, 339 hayır, Marmara Bölgesinde 144 evet, 114 hayır.

9-) Belediyeye/il özel idareye elektronik olarak yapılan başvurunun; safhası, sonucu ve yargı yolunu gösterme yolları (idari ya da adli yargıya başvurulabileceği ve başvuru süresi) elektronik olarak yapıyor mu?

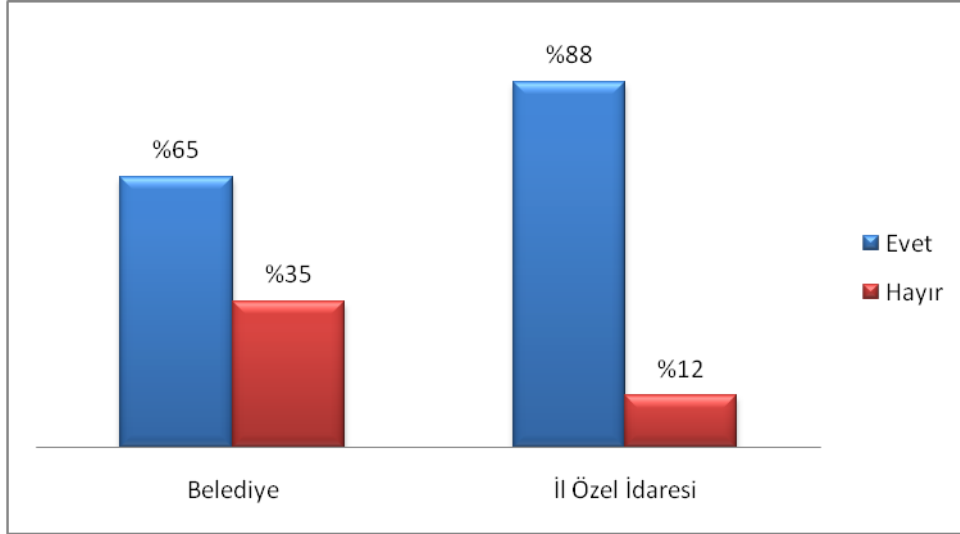


Bu soruya ankete katılan belediyelerden 417, il özel idarelerinden 49 tanesi evet derken 2.249 belediye ile 32 il özel idaresi hayır demiştir.

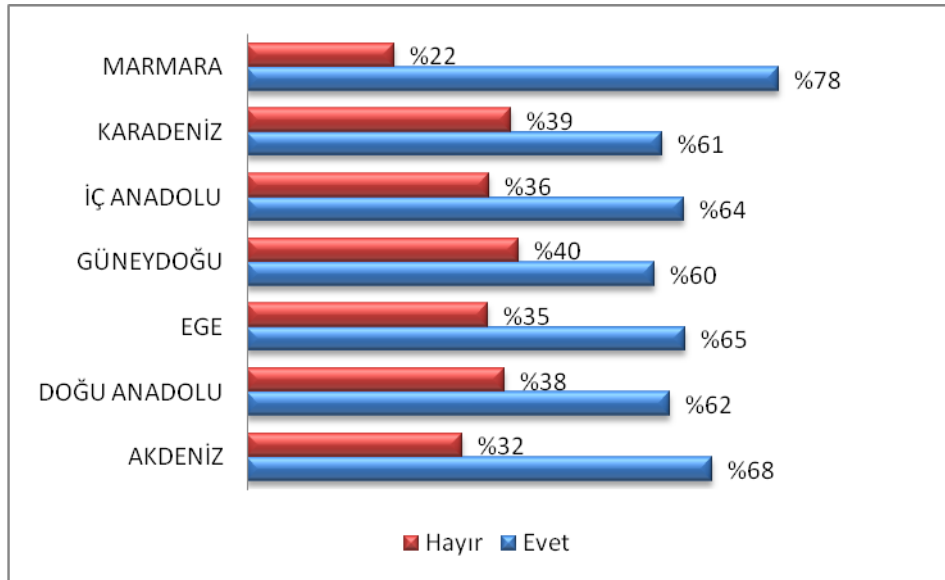


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 79 evet, 320 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 34 evet, 233 hayır, Ege Bölgesinde 77 evet, 434 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 30 evet, 135 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 92 evet, 561 hayır, Karadeniz Bölgesinde 70 evet, 414 hayır, Marmara Bölgesinde 84 evet, 184 hayır.

10-) Vatandaşın belediyeye/il özel idareye hizmet başvurularında o hizmeti nasıl alacağına dair standartlar ve yönlendirme rehberi var mıdır ?

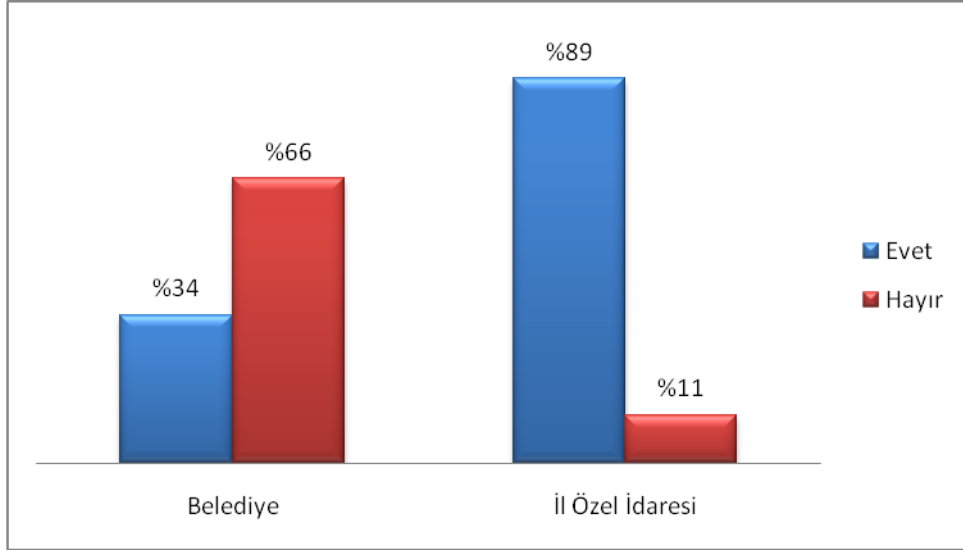


Ankete katılan belediyelerin 1.723'ü ile 71 il özel idaresinde yönlendirme rehberinin bulunduğu, 943 belediye ve 10 il özel idaresinde ise yönlendirme rehberinin bulunmadığı görülmüştür.

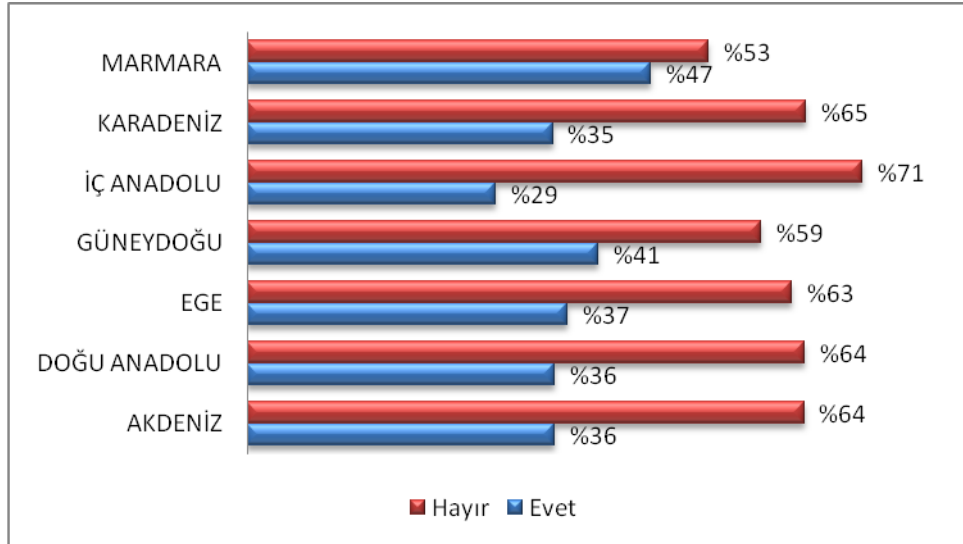


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 273 evet, 126 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 166 evet, 101 hayır, Ege Bölgesinde 330 evet, 181 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 99 evet, 66 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 420 evet, 233 hayır, Karadeniz Bölgesinde 296 evet, 188 hayır, Marmara Bölgesinde 210 evet, 58 hayır.

11-) Uygulamakla sorumlu olduğunuz belediye/il özel idare temel mevzuatı internet ortamında sunulmuş mudur?

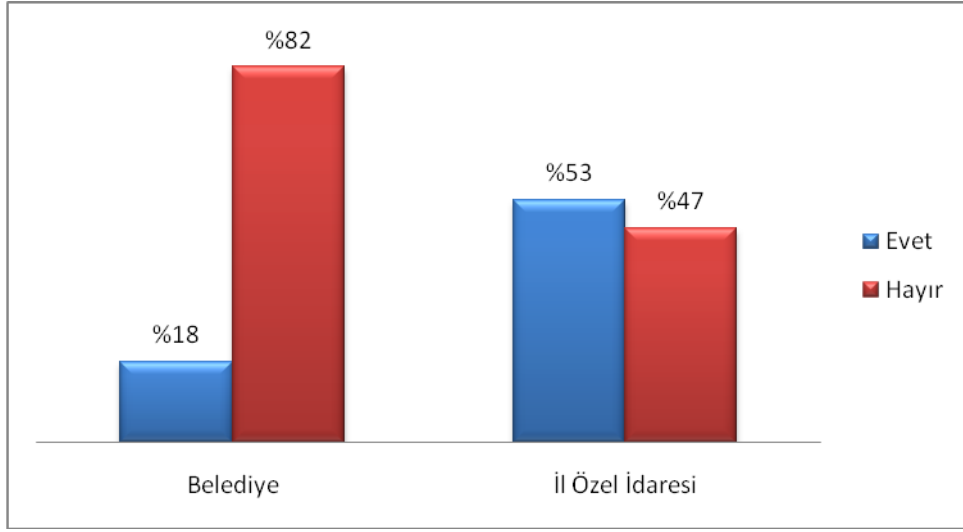


Ankete katılan belediyelerden 905'i, il özel idarelerden 72'si mevzuatlarını internet ortamında sunduklarını, 1.761 belediye ile 9 il özel idaresi ise mevzuatlarını internet ortamında sunmadıklarını belirtmişlerdir.

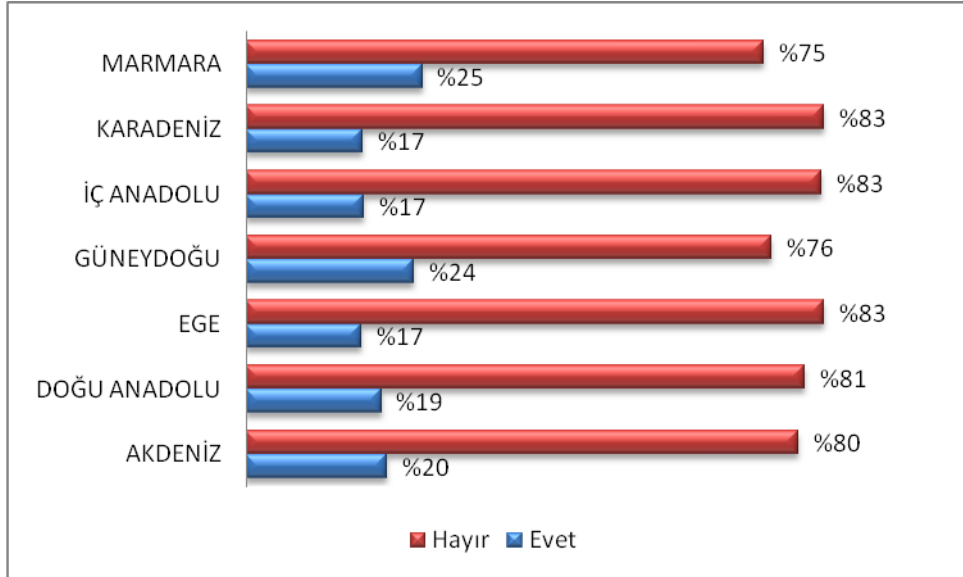


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 142 evet, 257 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 95 evet, 172 hayır, Ege Bölgesinde 189 evet, 322 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 67 evet, 98 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 188 evet, 465 hayır, Karadeniz Bölgesinde 171 evet, 313 hayır, Marmara Bölgesinde 125 evet, 143 hayır.

12-) İnternet ortamında vatandaş tarafından belediyeden/il özel idaresinden talep edilen hizmetler ile ilgili yapılan başvuruda alınacak hizmet ile ilgili ödemek zorunda olduğu mali yükümlülük gösterilip mevzuat dayanağı belirtilmekte midir?

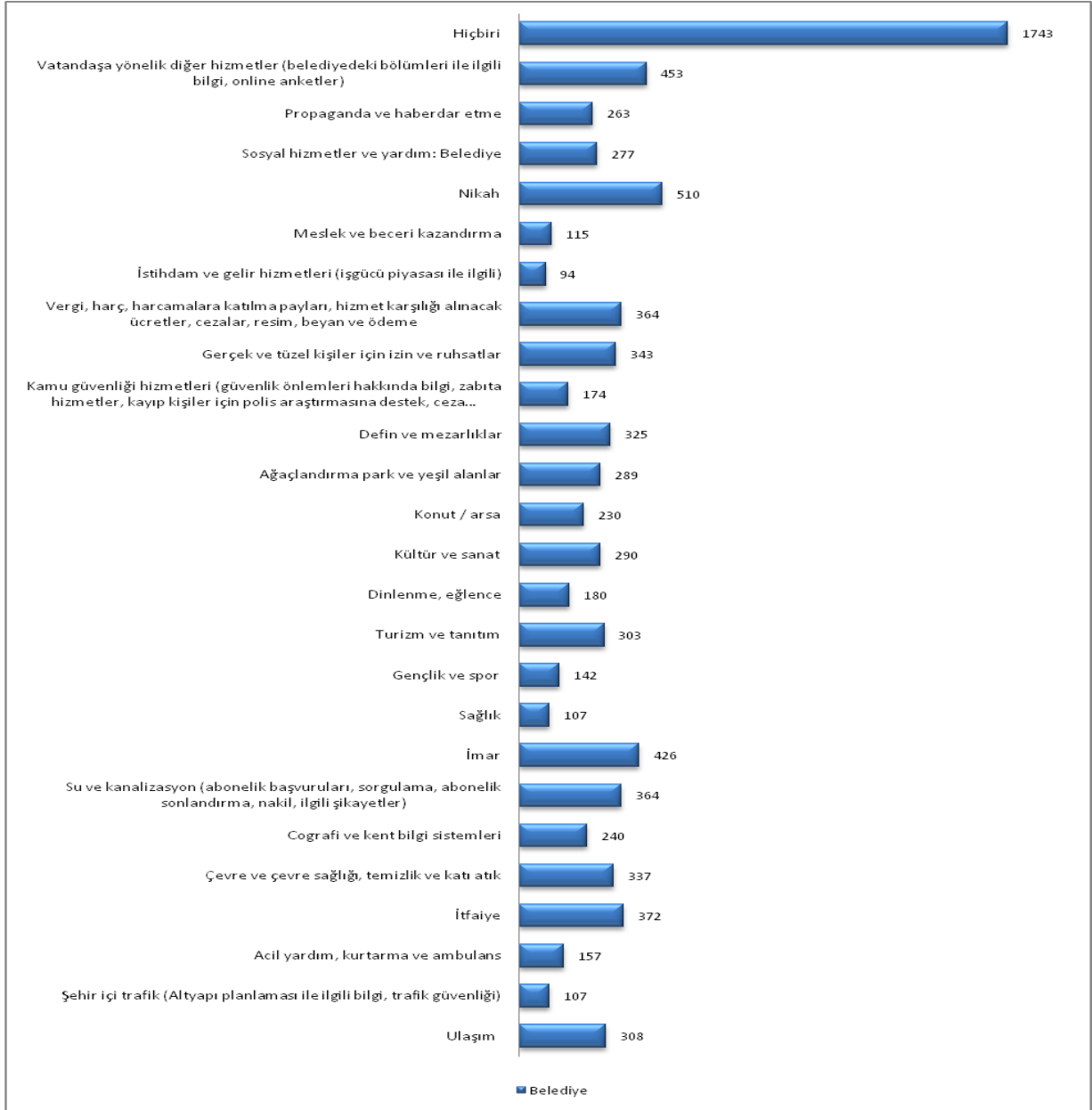


Bu soruya 475 belediye ile 43 il özel idaresi evet yanıtı verirken 2.191 belediye ile 38 il özel idaresinin hayır yanıtını verdiği görülmüştür.



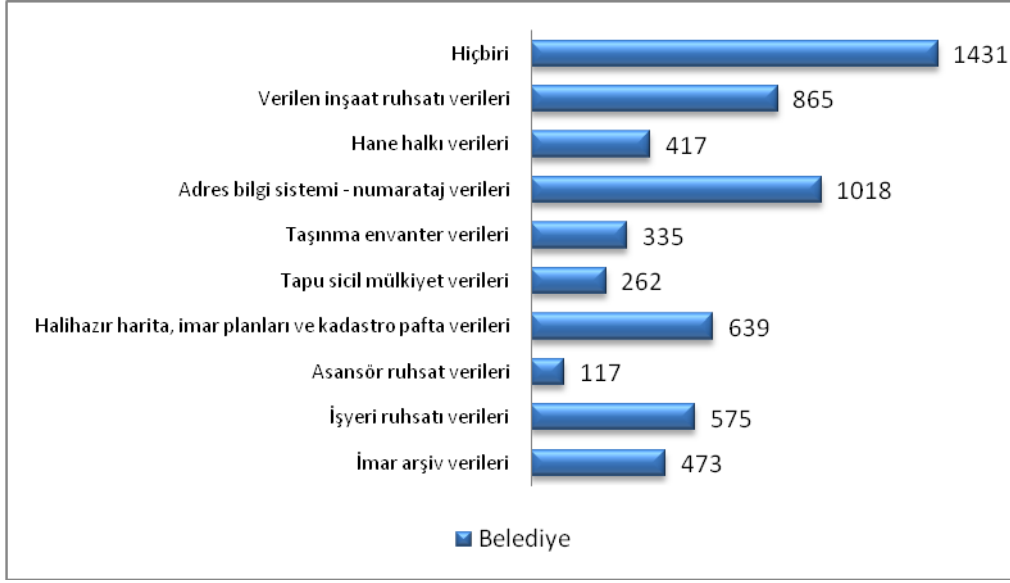
Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 81 evet, 318 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 52 evet, 215 hayır, Ege Bölgesinde 85 evet, 426 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 40 evet, 125 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 111 evet, 542 hayır, Karadeniz Bölgesinde 81 evet, 403 hayır, Marmara Bölgesinde 68 evet, 200 hayır.

13-) e-Devlet (Yerel) uygulamaları kapsamında belediyelerin/il özel idarelerin vatandaşlara yönelik verdiği hizmetlerden hangileri iki yönlü etkileşim (çevrim içi talep/başvuru formları, bilgi isteme, geri bildirim) kanalı kullanarak elektronik ortamda sunulmaktadır?



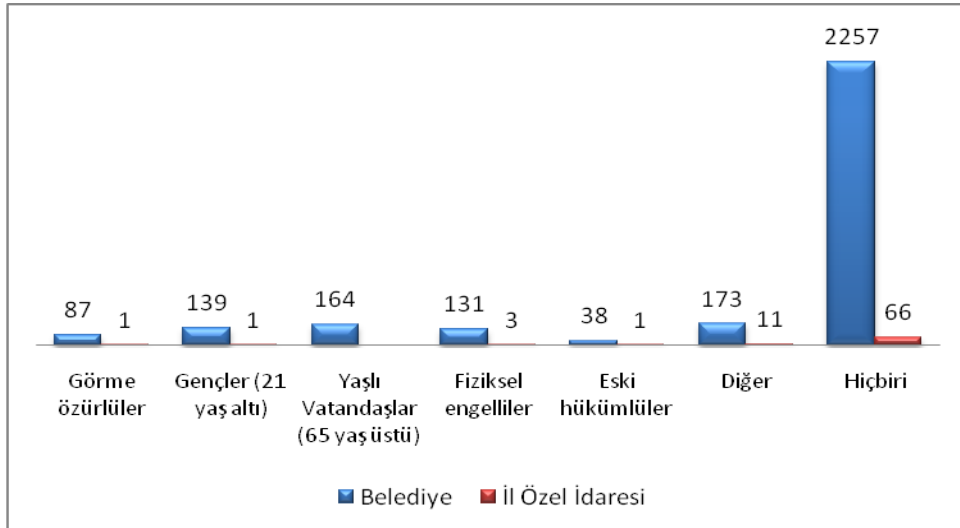
On-line anketimizde text olarak bırakılan bölüme il özel idarelerinin yazılı olarak verdiği yanıtlar; çevrim içi talep/başvuru formları, bilgi isteme, geri bildirim, bilgi edinme, BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi), e-devlet bilgi edinme kapsamında yapılan başvurular, valilik adına gelen talepler, e-posta, e-imzalı dilekçeler, e-evrak, e-içişleri, adrese kayıt, iletişim formları, dilek ve öneri başvuru formu, çevrim içi talep mail yoluyla, telefonla, kurum e-postası, dilekçe, ruhsat işlemleri, yol asfaltlama işlemleri, Devlet destekli arazi sulama problemleri, personel alımları, Banka Entegrasyon, İhale Takip, Yatırım Takip, Terör Mağdurlarının Zararlarının Karşılınması, Stratejik Plan, Meclis Kararları, Komisyon Kararları, Meclis Gündemi, Encümen Kararları, Encümen Gündemi.

14-)Aşağıdaki biriminiz verilerinden hangileri sayısal hale getirilip, birbirleriyle ilişkilendirilerek veri tekrarları ortadan kaldırılıp, takip edilerek raporlanabilmektedir?



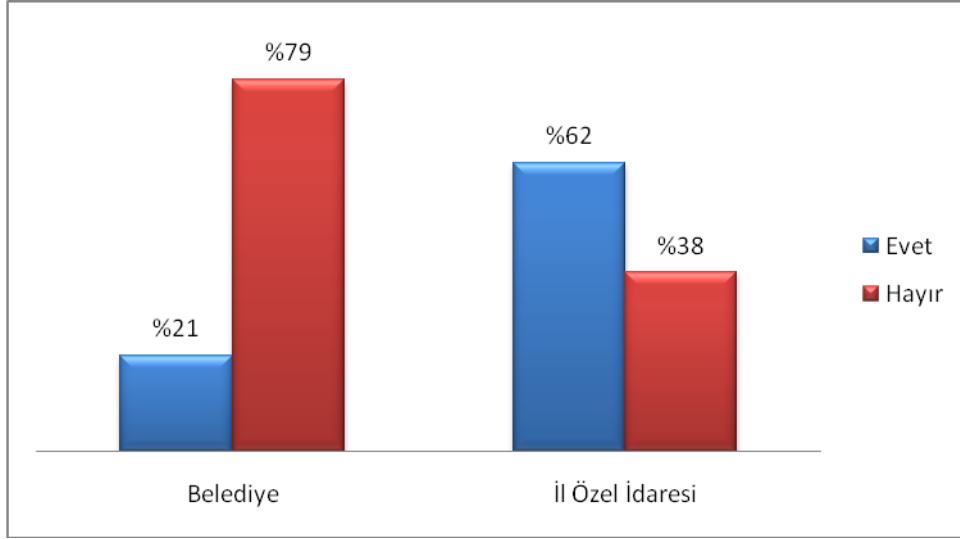
Ankete katılan belediyelerin çoğunlukla adres bilgi sistemi-numarataj verileri ile verilen inşaat ruhsat verilerini seçtiği görülmüştür.

15-) Belediyede/il özel idarede aşağıdaki gruptaki vatandaşlardan hangilerinde özel olarak hedeflenen bir e-Devlet (Yerel) hizmetiniz vardır?

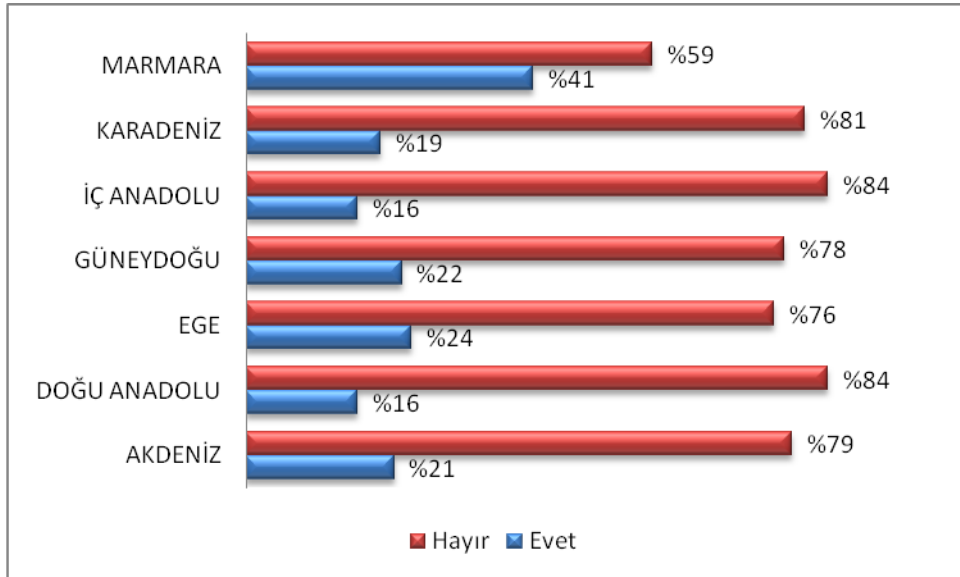


Ankete katılan belediye ve il özel idarelere, katılımı ve yaygınlığı artıracak faaliyetlerin hangi grupları hedeflediği sorulduğunda, özel olarak hedeflenen bir e-Devlet(Yerel) hizmetinin olmadığını gözlemlenmiştir.

16-) Belediyenizde/il özel idarelerde sayısal veriler için güvenlik politikası ve planı (sorumlu bir müdür/yetkili ekip/güvenlik teknoloji sistemleri kullanımı) var mı?

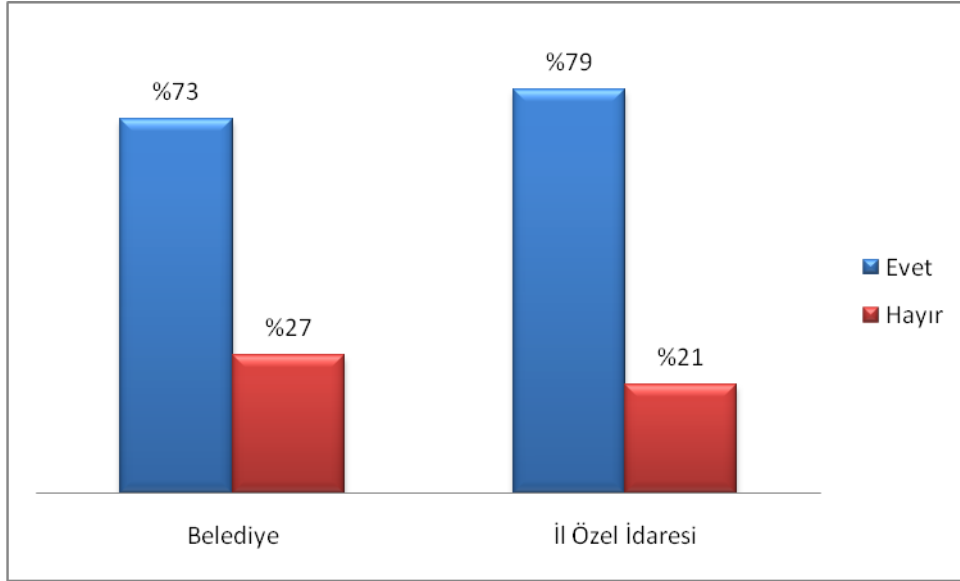


Ankete katılan belediyelerin 547'si ile il özel idarelerin 50'sinde sayısal veriler için güvenlik politikası ve planı bulunduğu, 2.119 belediye ve 31 il özel idaresinde ise bulunmadığı anlaşılmıştır.

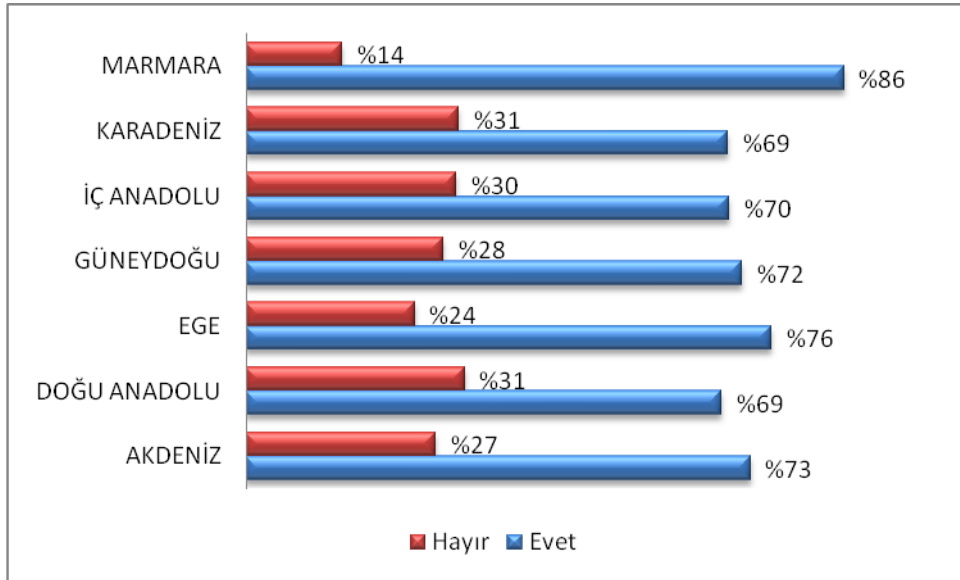


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 85 evet, 314 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 43 evet, 224 hayır, Ege Bölgesinde 122 evet, 389 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 37 evet, 128 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 105 evet, 548 hayır, Karadeniz Bölgesinde 94 evet, 390 hayır, Marmara Bölgesinde 111 evet, 157 hayır.

17-) Belediyede/il özel idarede güvenlik için kritik dosyalar yedekleniyor mu?

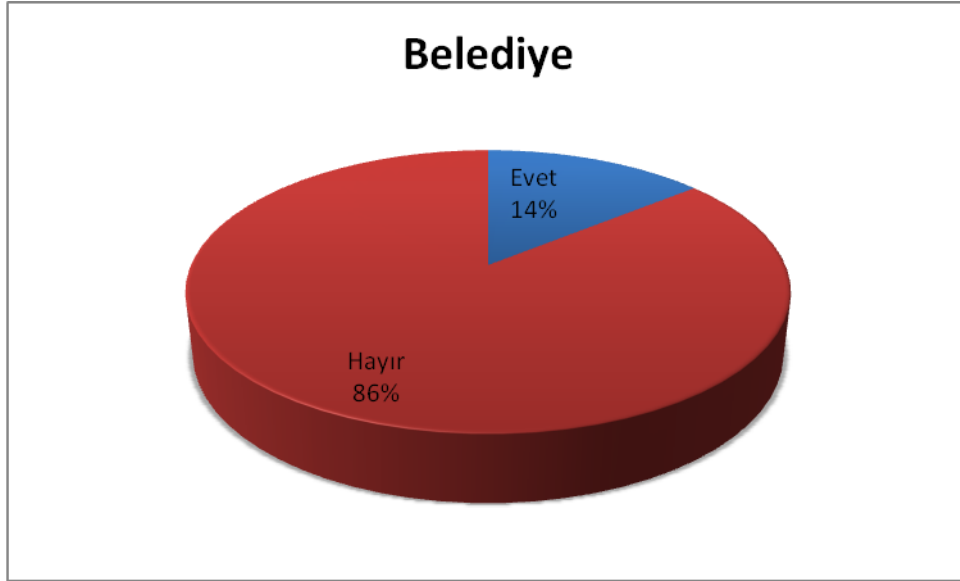


Ankete katılan belediyelerin 1.936'sı ile il özel idarelerin 64'ünde güvenlik için kritik dosyaların yedeklendiği, 730 belediye ve 17 özel idarede ise dosyaların yedeklenmediği anlaşılmıştır.

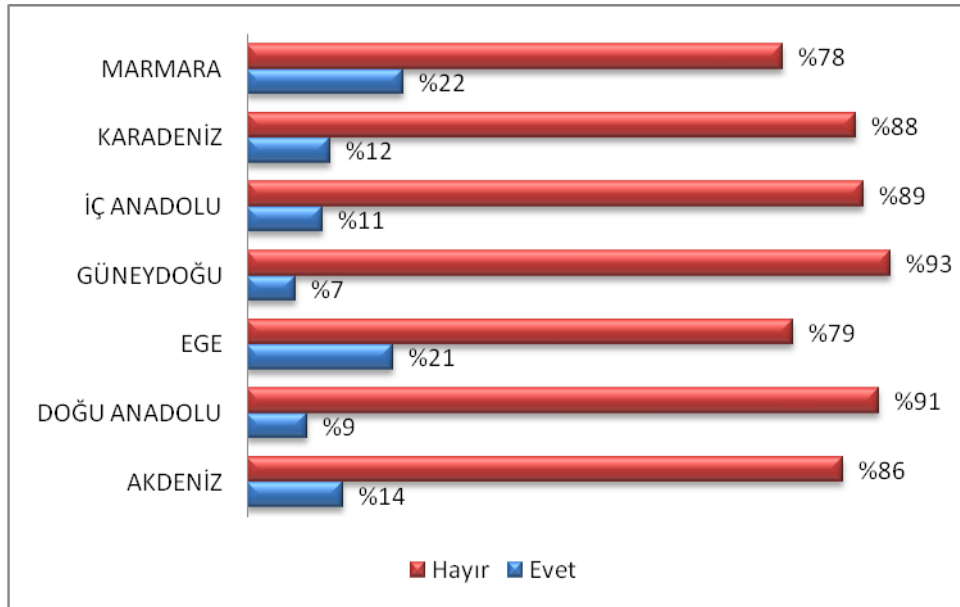


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 290 evet, 109 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 183 evet, 84 hayır, Ege Bölgesinde 387 evet, 124 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 118 evet, 47 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 455 evet, 198 hayır, Karadeniz Bölgesinde 336 evet, 148 hayır, Marmara Bölgesinde 231 evet, 37 hayır.

18-) Mobil olarak sahada on-line hesap takip ve tahsilat POS cihazı ile yapılmakta mıdır?

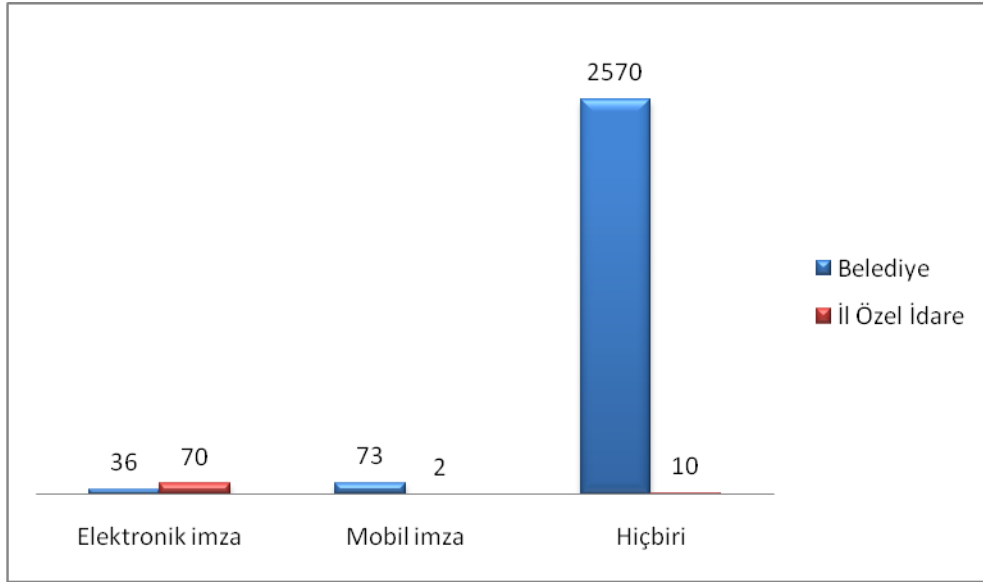


Ankete katılan belediyelerin 377'sinde mobil olarak sahada on-line hesap takip ve tahsilatın POS cihazı ile yapıldığı, 2.289 belediyede ise yapılmadığı görülmüştür.



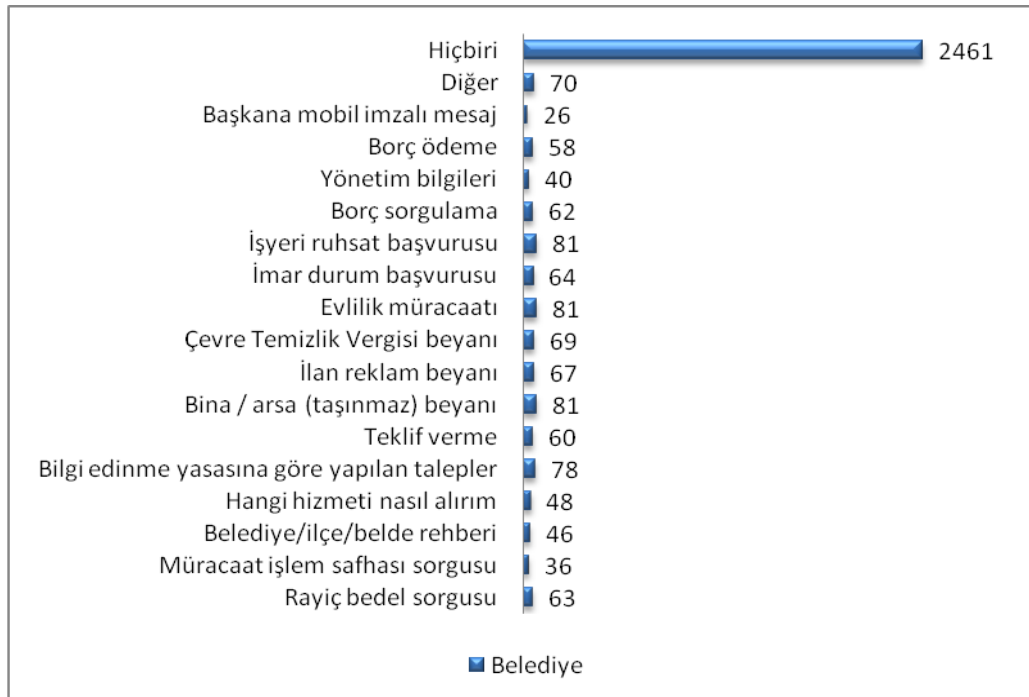
Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 54 evet, 337 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 22 evet, 231 hayır, Ege Bölgesinde 106 evet, 396 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 11 evet, 145 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 70 evet, 570 hayır, Karadeniz Bölgesinde 56 evet, 410 hayır, Marmara Bölgesinde 58 evet, 200 hayır.

19-) Belediyede/il özel idaresinde biriminizce gerçekleştirilen hizmetlerin sunulmasında aşağıdaki imzalardan hangisi kullanılmaktadır?



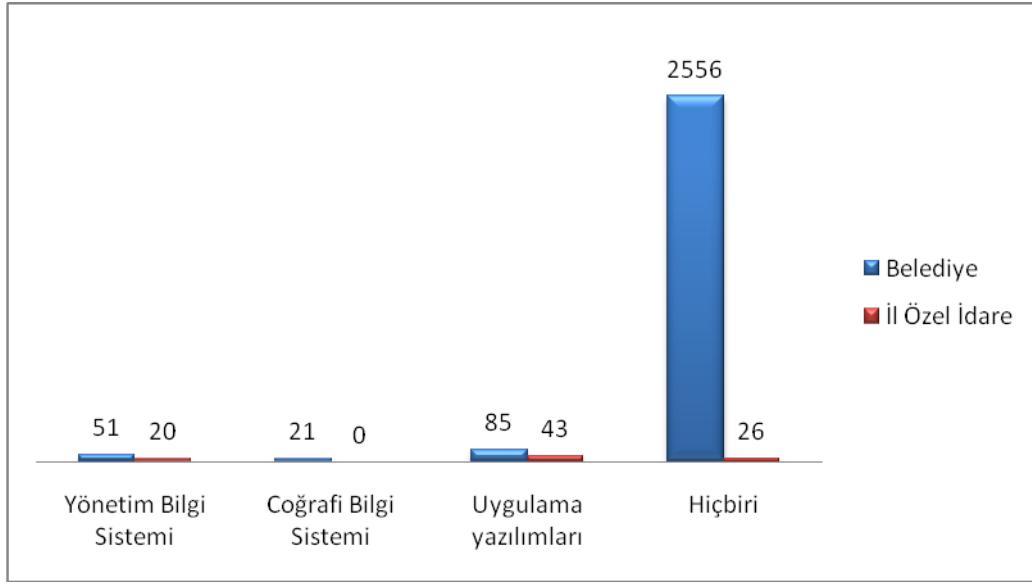
Ankete katılan belediyelerin mobil imzayı, il özel idarelerin ise elektronik imzayı daha çok kullandığı gözlemlenmiştir.

20-) Belediyenizde kullanılan e-imza uygulamaları nelerdir?



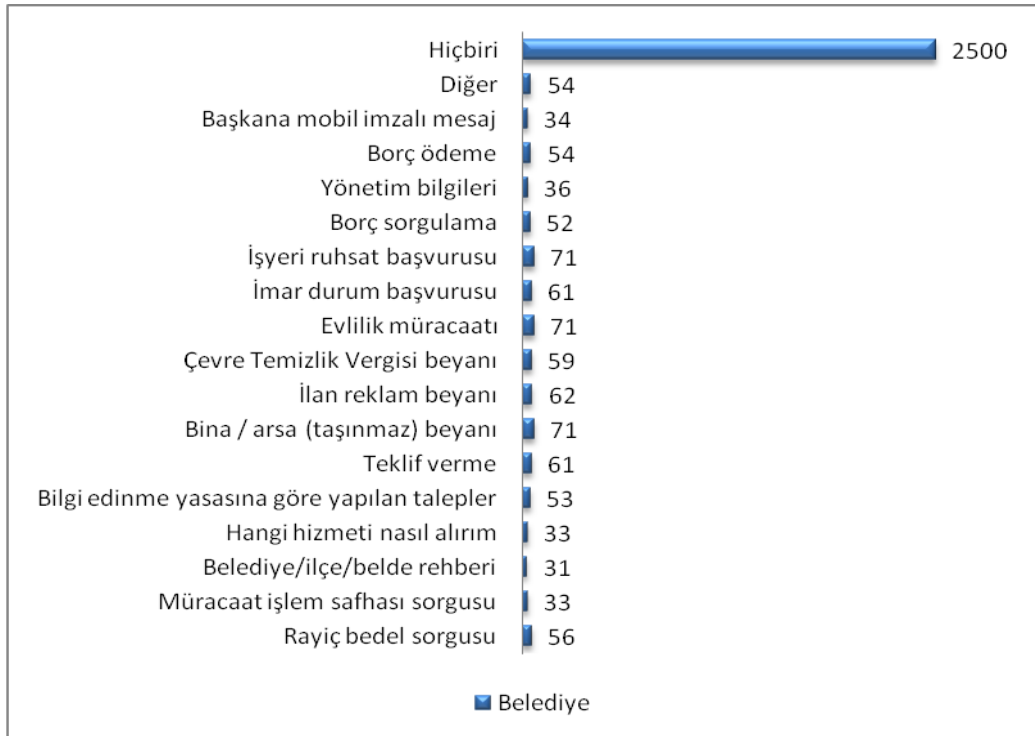
Elektronik imza uygulamalarının belediyelerde yaygın olarak kullanılmadığı görülmüştür.

21-) Belediyede/il özel idaresinde e-İmza uygulamalarının entegrasyonu aşağıdaki sistemlerin hangilerinde gerçekleştirilmiştir?



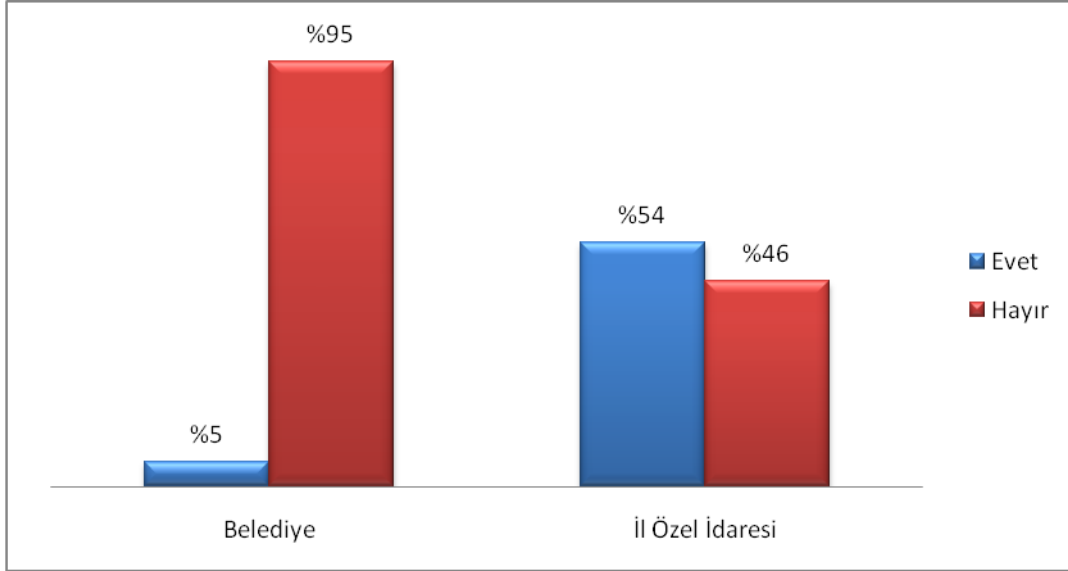
Belediyelerde ve il özel idarelerinde e-imza uygulamalarının entegrasyonunun daha çok uygulama yazılımlarında gerçekleştirildiği gözlemlenmiştir.

22-) Belediyelerde kullanılan mobil imza uygulamaları nelerdir?

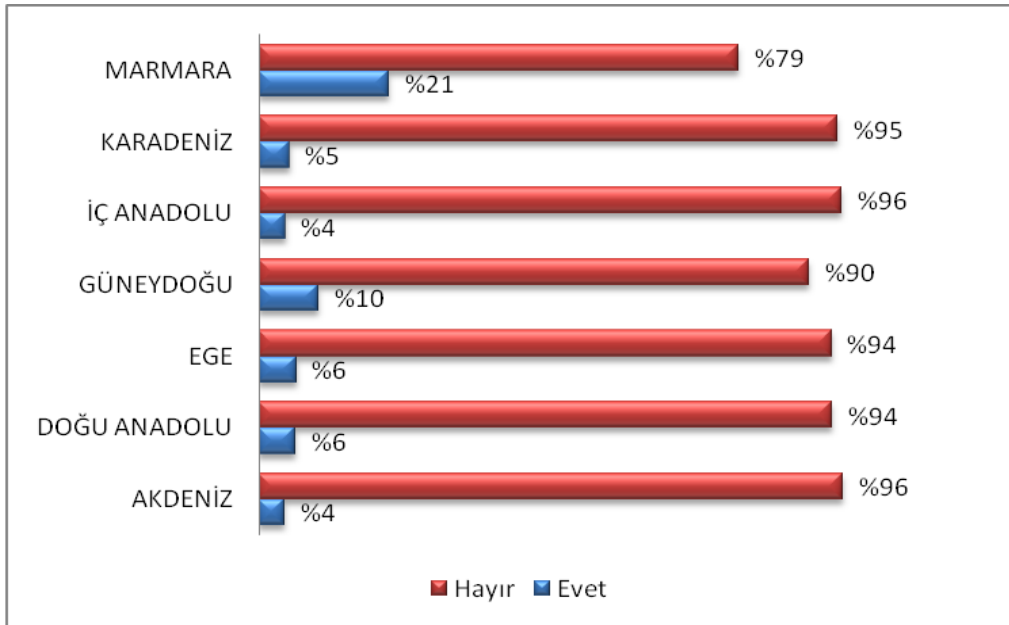


Mobil imza uygulamalarının belediyelerde yaygın olarak kullanılmadığı görülmüştür.

23-) Belediyede/il özel idaresinde GPS ile Araç Takip Sistemleri kullanılmakta mıdır?

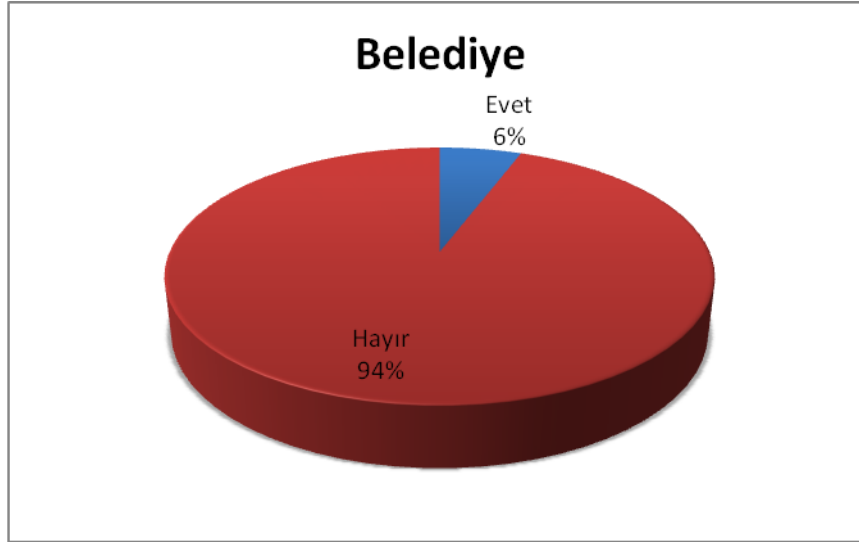


Ankete katılan belediyelerin 145'i ve il özel idarelerinin 44'ünde GPS ile araç takip sisteminin kullanıldığı, 2.521 belediye ile 37 il özel idaresinde ise bu sistemin kullanılmadığı görülmüştür.

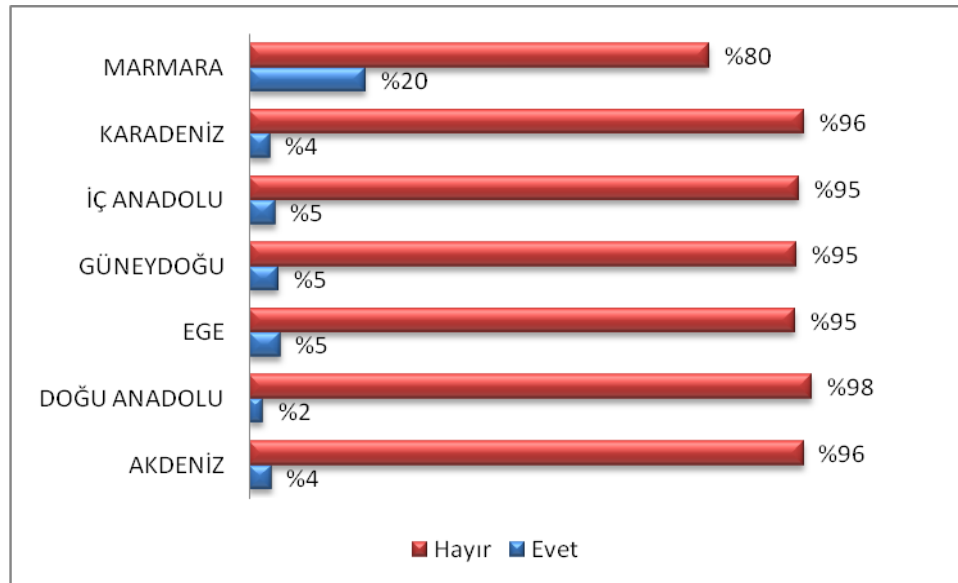


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 17 evet, 382 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 16 evet, 251 hayır, Ege Bölgesinde 31 evet, 480 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 16 evet, 149 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 28 evet, 625 hayır, Karadeniz Bölgesinde 24 evet, 460 hayır, Marmara Bölgesinde 57 evet, 211 hayır.

24-) Dijital hale getirdiğiniz arşiv verilerine hem MIS (Yönetim Bilgi Sistemi) hem de GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) yazılımları ile ulaşılabilir midir?

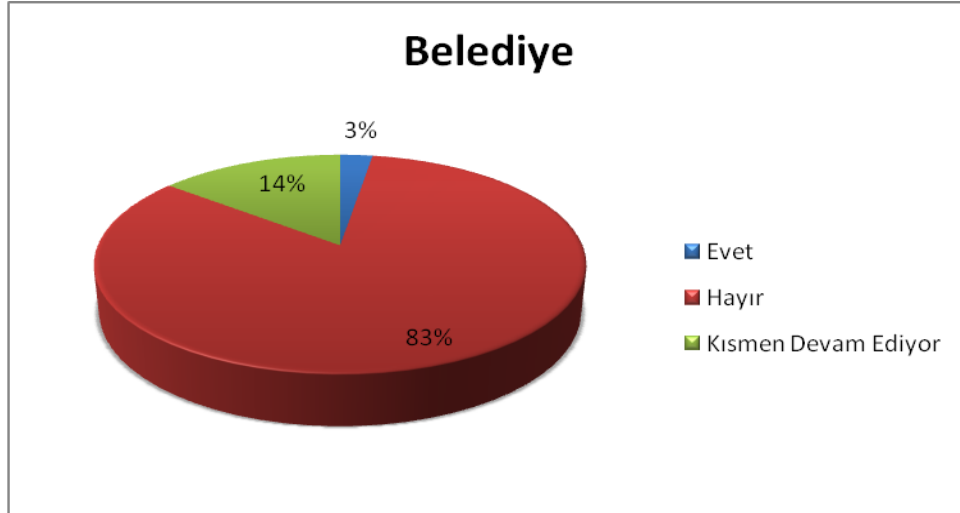


Ankete katılan belediyelerin 154'ü dijital arşiv verilerine hem MIS hem de GIS verileri ile ulaşılabilirken, 2.512 belediyede böyle bir teknoloji bulunmamaktadır.

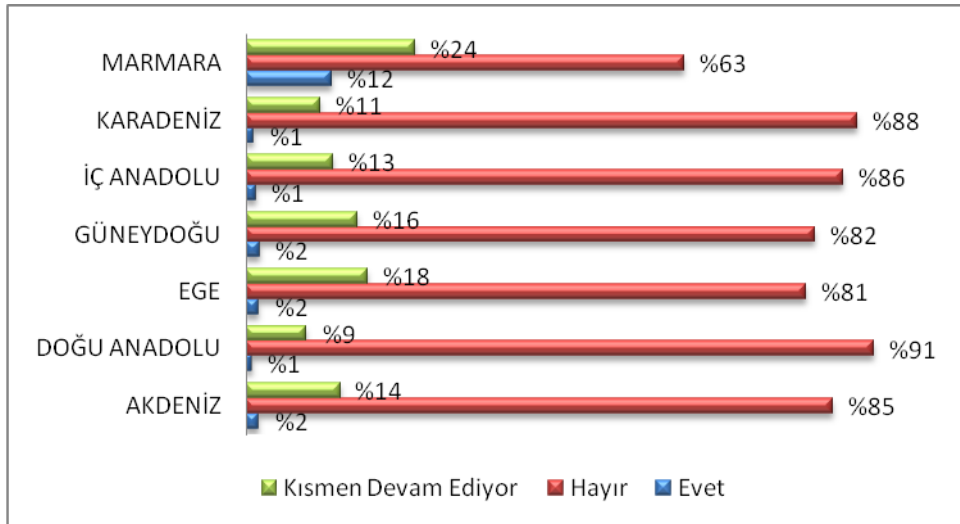


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 15 evet, 376 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 6 evet, 247 hayır, Ege Bölgesinde 27 evet, 475 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 8 evet, 148 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 29 evet, 611 hayır, Karadeniz Bölgesinde 17 evet, 449 hayır, Marmara Bölgesinde 52 evet, 206 hayır.

25-) GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) çalışmaları tamamlanmış mıdır?

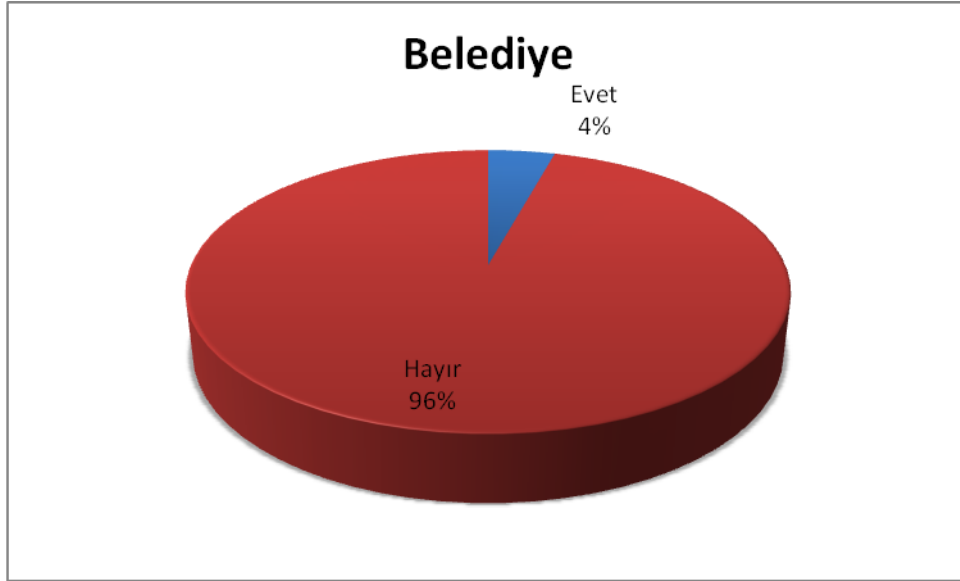


Ankete katılan belediyelerin 67 tanesinde GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) çalışmalarının tamamlandığı, 2.218 belediyede çalışmaların tamamlanmadığı, 381 belediyede ise çalışmaların kısmen devam ettiği görülmüştür.

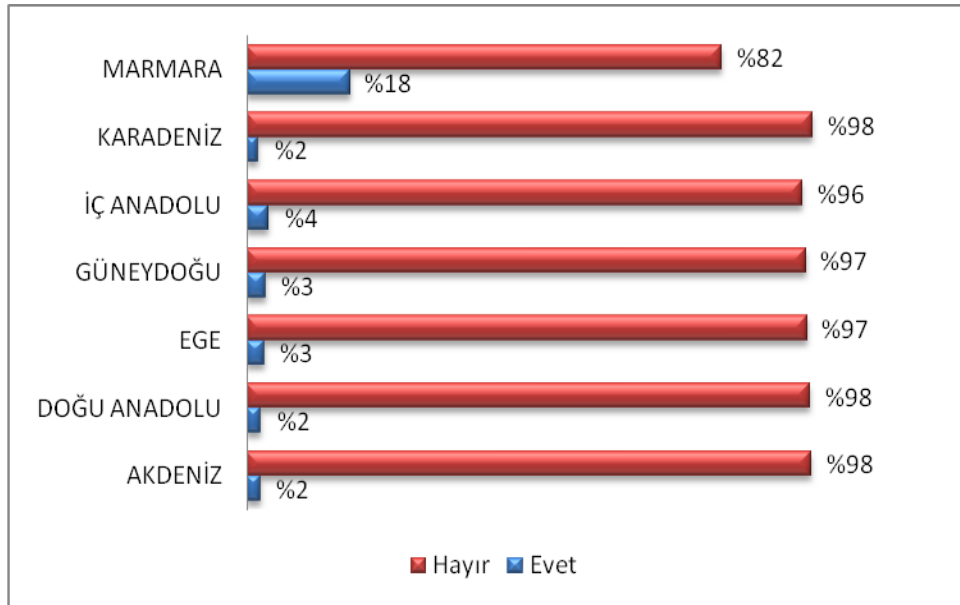


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 7 evet, 331 hayır, 53 kısmen devam ediyor, Doğu Anadolu Bölgesi 2 evet, 229 hayır, 22 kısmen devam ediyor, Ege Bölgesinde 9 evet, 405 hayır, 88 kısmen devam ediyor, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 3 evet, 128 hayır, 25 kısmen devam ediyor, İç Anadolu Bölgesinde 9 evet, 551 hayır, 80 kısmen devam ediyor, Karadeniz Bölgesinde 5 evet, 411 hayır, 50 kısmen devam ediyor, Marmara Bölgesinde 32 evet, 163 hayır, 63 kısmen devam ediyor.

26-) Web tabanlı GIS (Coğrafi Bilgi Sistemi) tamamlanıp kullanılmakta mıdır?

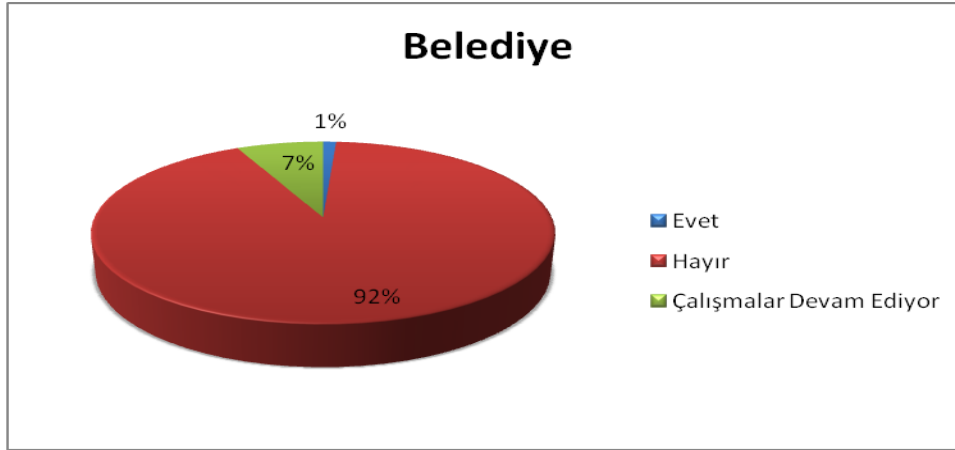


Ankete katılan belediyelerin 114 tanesinde GIS'in (Coğrafi Bilgi Sistemi) tamamlandığı, 2.552 tanesinde ise bu çalışmaların tamamlanmadığı anlaşılmıştır.

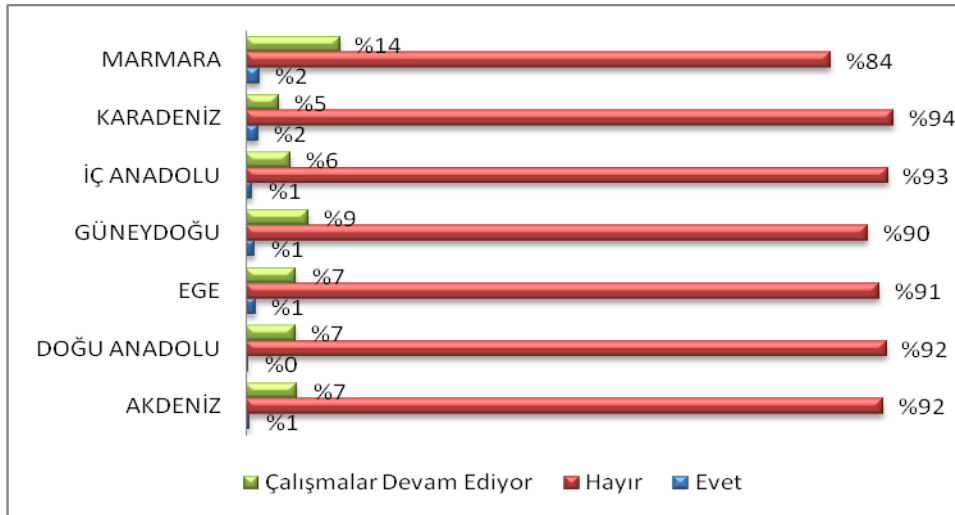


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 9 evet, 382 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 6 evet, 247 hayır, Ege Bölgesinde 15 evet, 487 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 5 evet, 151 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 24 evet, 616 hayır, Karadeniz Bölgesinde 9 evet, 457 hayır, Marmara Bölgesinde 46 evet, 212 hayır.

27-) Belediye sınırlarındaki yerleşimlerin üç boyutlu ölçekli / ölçeksiz video çekimi yapıp 360° görüntüleri alınıp, işlenerek coğrafi bilgi sistemine entegre edildi mi?

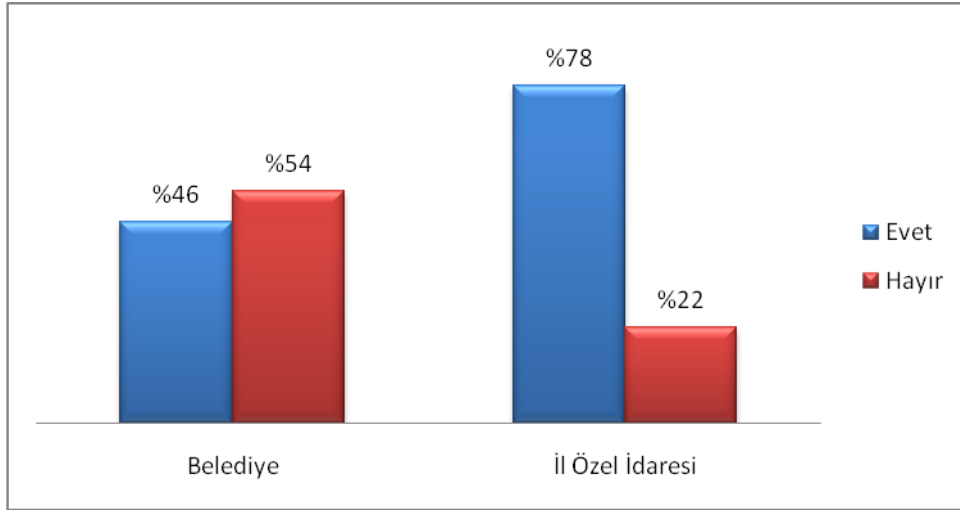


Bu soruyu cevaplayan belediyelerden 31'i belediye sınırlarındaki yerleşimlerin üç boyutlu ölçekli / ölçeksiz video çekimi yapıp 360° görüntülerini alıp, işlenerek coğrafi bilgi sistemine entegre edilmesi ile ilgili çalışmaların tamamlamış olduğunu, 2.440'u ilgili çalışmaların tamamlanmamış olduğunu, 195'i ise çalışmaların devam ettiğini belirtmiştir.

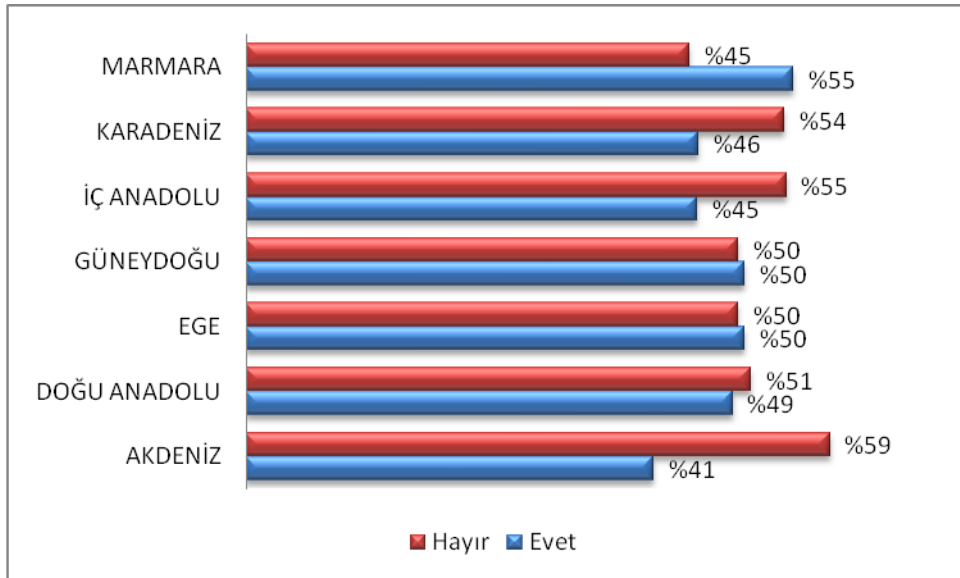


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 2 evet, 360 hayır, 29 çalışmalar devam ediyor, Doğu Anadolu Bölgesi 1 evet, 234 hayır, 18 çalışmalar devam ediyor, Ege Bölgesinde 7 evet, 459 hayır, 36 çalışmalar devam ediyor, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 2 evet, 140 hayır, 14 çalışmalar devam ediyor, İç Anadolu Bölgesinde 6 evet, 593 hayır, 41 çalışmalar devam ediyor, Karadeniz Bölgesinde 8 evet, 436 hayır, 22 çalışmalar devam ediyor, Marmara Bölgesinde 5 evet, 218 hayır, 35 çalışmalar devam ediyor.

28-) Belediyede/il özel idarede kullanılan program ve yazılımlar DPT " e-dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberine" uygun mudur?

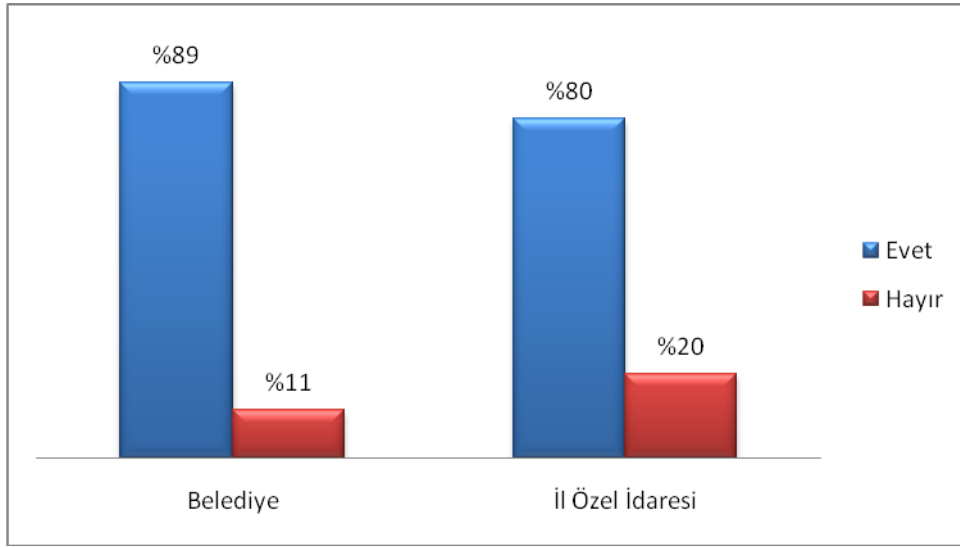


Ankete katılan belediyelerin 1.238'i ile il özel idarelerinin 63'ü kullanılan program ve yazılımların DPT " e-dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberine" uygun olduğunu bildirmiştir. 1.428 belediye ve 18 il özel idaresi ise hayır yanıtını vermiştir.

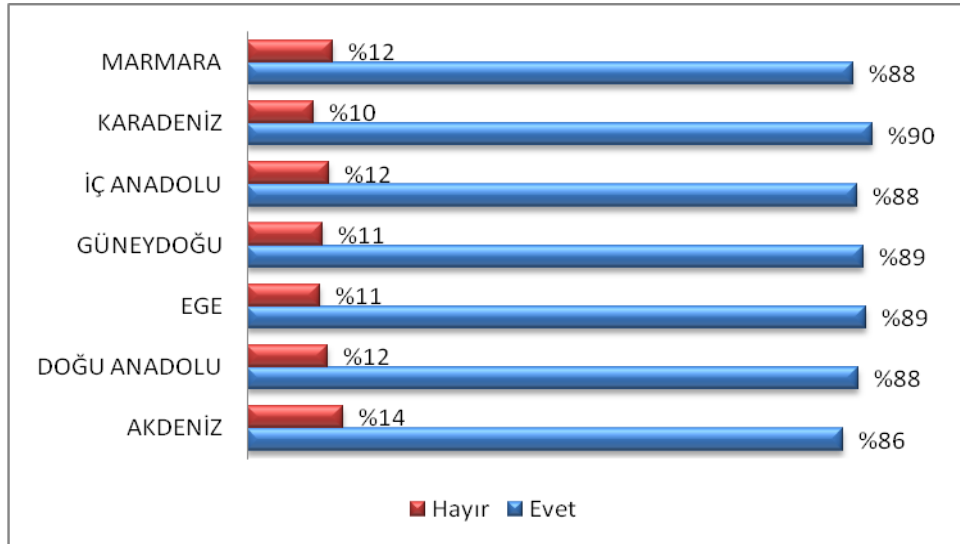


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 164 evet, 235 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 131 evet, 136 hayır, Ege Bölgesinde 257 evet, 254 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 83 evet, 82 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 297 evet, 356 hayır, Karadeniz Bölgesinde 221 evet, 263 hayır, Marmara Bölgesinde 148 evet, 120 hayır.

29-) Belediye/il özel idare bütçesinin hazırlanmasında, bütçeden yapılan harcamaların takibinde, kesin hesabın oluşturulmasında, bütçe tahminlerinde bulunulmasında bir uygulama yazılımı kullanılmakta mıdır?

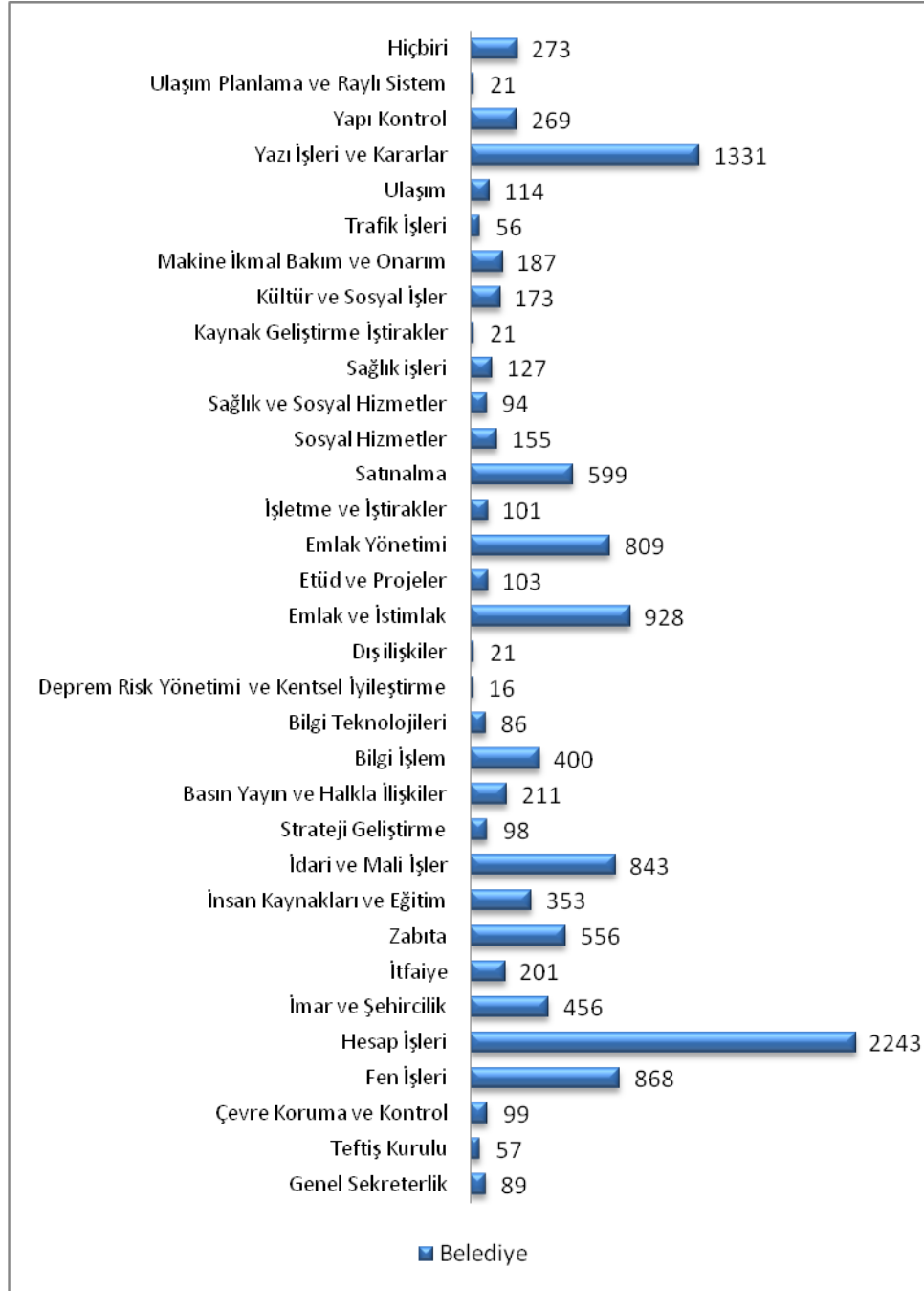


Ankete katılan belediyelerin 2.368 ile il özel idarelerin 65'i bütçeyle ilgili uygulama yazılımı kullandığını, 298 belediye ve 16 il özel idaresi ise kullanmadıklarını belirtmişlerdir.



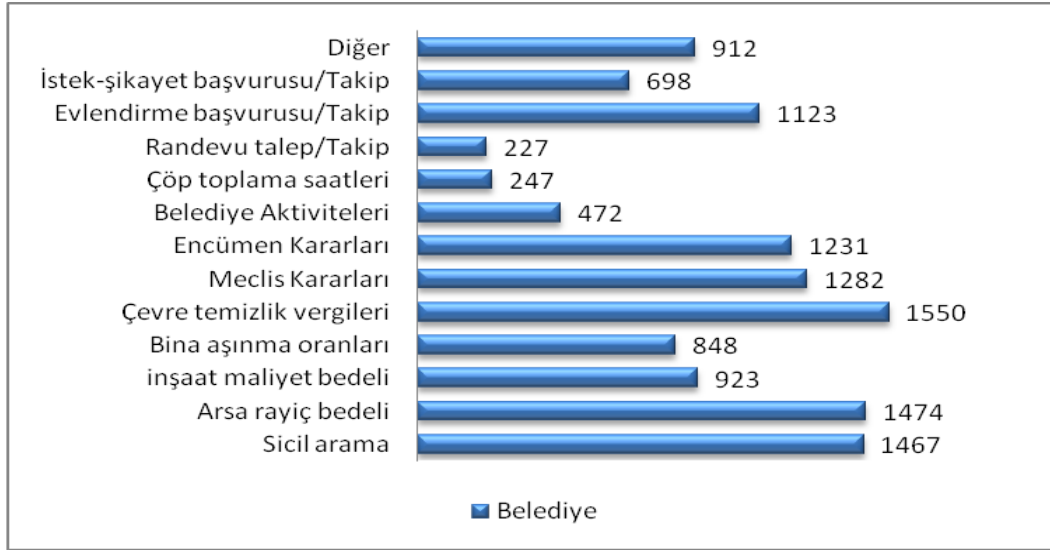
Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 344 evet, 55 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 236 evet, 31 hayır, Ege Bölgesinde 457 evet, 54 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 147 evet, 18 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 576 evet, 77 hayır, Karadeniz Bölgesinde 438 evet, 46 hayır, Marmara Bölgesinde 235 evet, 33 hayır.

30-) Uygulama yazılımları belediyenizin hangi birimlerinde kendi görevlerini yerine getirirken, görevleri ile ilgili kullanılmaktadır?



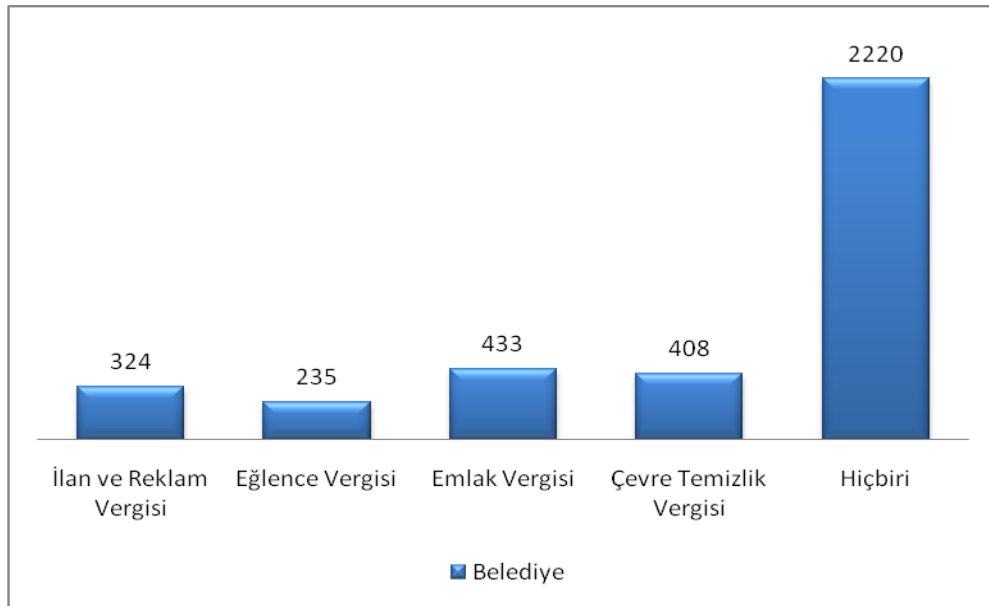
Belediyelerde uygulama yazılımlarının daha çok hesap işleri ile yapı kontrol'de kullanıldığı görülmüştür.

31-) Belediyenizin kullandığı uygulamalarda aşağıdaki sorgulama işlemlerinden hangileri (vatandaş tarafından) yapılabilmektedir?



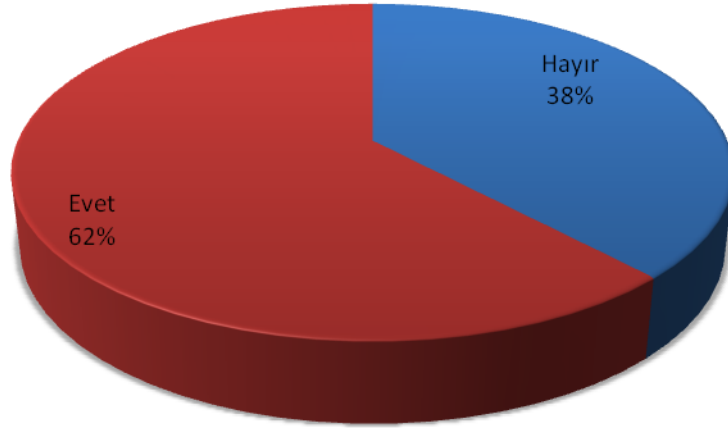
Vatandaşlar tarafından sorgulama işlemlerinden, çevre temizlik vergileri, arsa rayiç bedeli ve sicil arama işlemlerinin en çok kullanıldığı gözlemlenmiştir.

32-) Biriminizce aşağıdaki vergi türlerinden hangilerinin borç sorgulaması internet ortamında yapılabilmektedir?



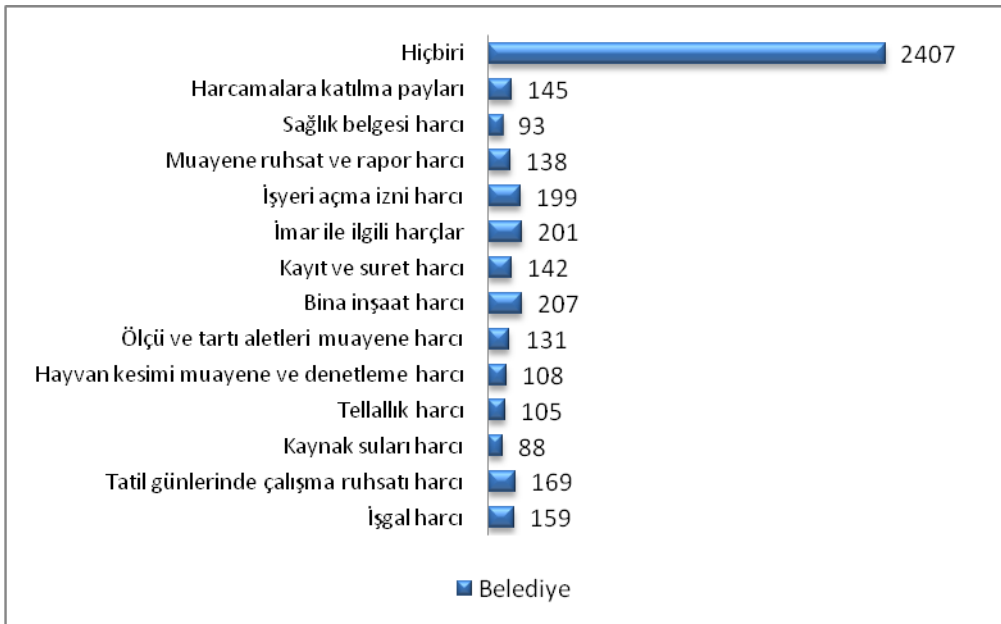
İnternet ortamında sorgulama işlemlerinden emlak vergisinin daha yoğun kullanıldığı görülmüştür.

Nüfusa göre dağılım



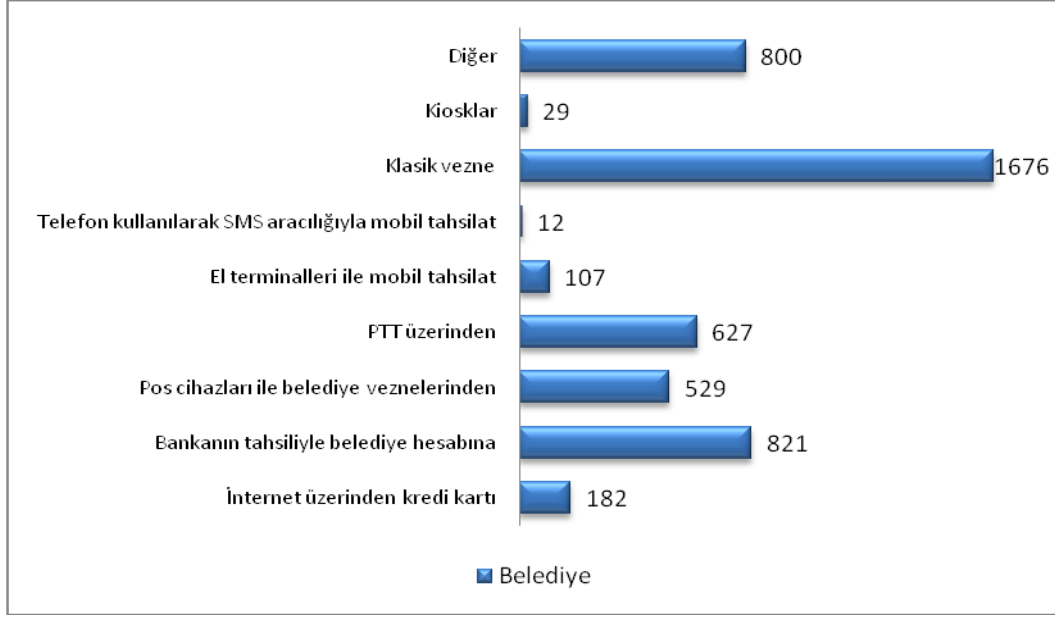
Belediye sınırları içerisinde yaşanan nüfusunun %38'inin borç sorgulamasını internet ortamında yapamadığını görmekteyiz.

33-) Biriminizce aşağıdaki harç türlerinden hangilerinin borç sorgulaması internet ortamında yapılabilmektedir?



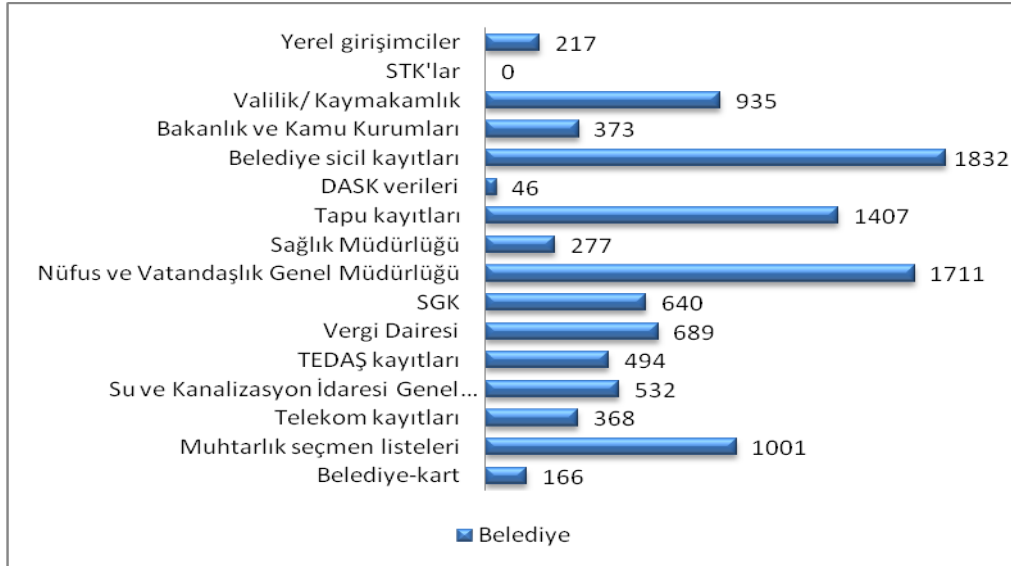
İnternet ortamında borç sorgulamasının en çok bina inşaat harcı, imar ile ilgili harçlar ve işyeri açma izin harcında yapıldığı gözlemlenmiştir.

34-) Borç sorgulaması yapılabilen vergiler ve harçların ödemesinde aşağıdaki ödeme yöntemlerinden hangileri kullanılmaktadır?



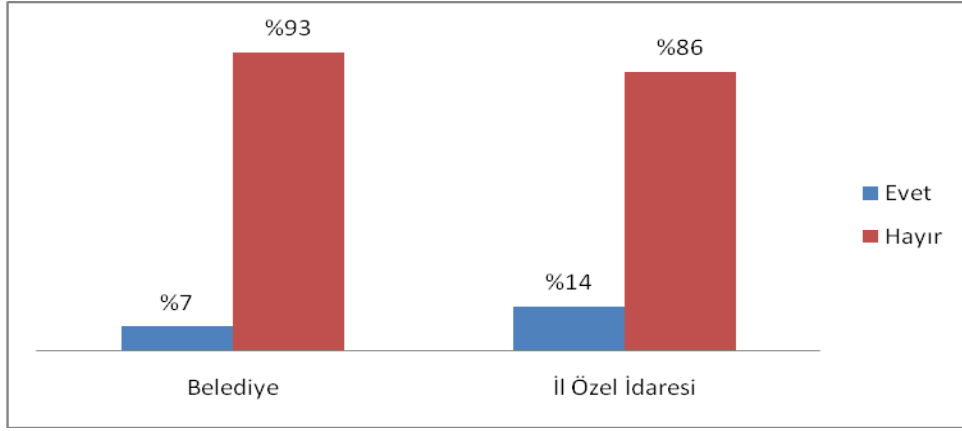
En çok talep edilen ödeme yönteminin klasik vezne olduğu görülmüştür.

35-) Belediye sınırlarında elde edilen verilerin temininde ve doğrulamasında aşağıdakilerden hangileri ile işbirliği yapılmaktadır?

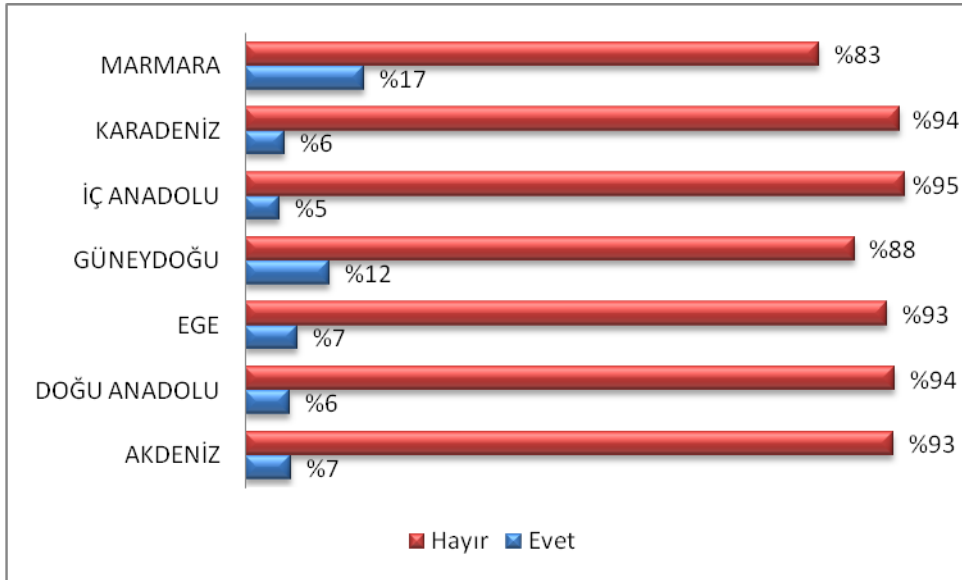


Belediye sınırlarında elde edilen verilerin temininde ve doğrulmasında belediye sicil kayıtları, nüfus ve vatandaşlık genel müdürlüğü, tapu kayıtları ve muhtarlık seçmen listelerinin daha çok kullanıldığı görülmüştür.

36-) Belediyede/il özel idaresinde e-Devlet (Yerel) uygulamaları ile ilgili gerçekleştirilen projelerinizin performansı hakkında geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyet araştırması uyguladınız mı?

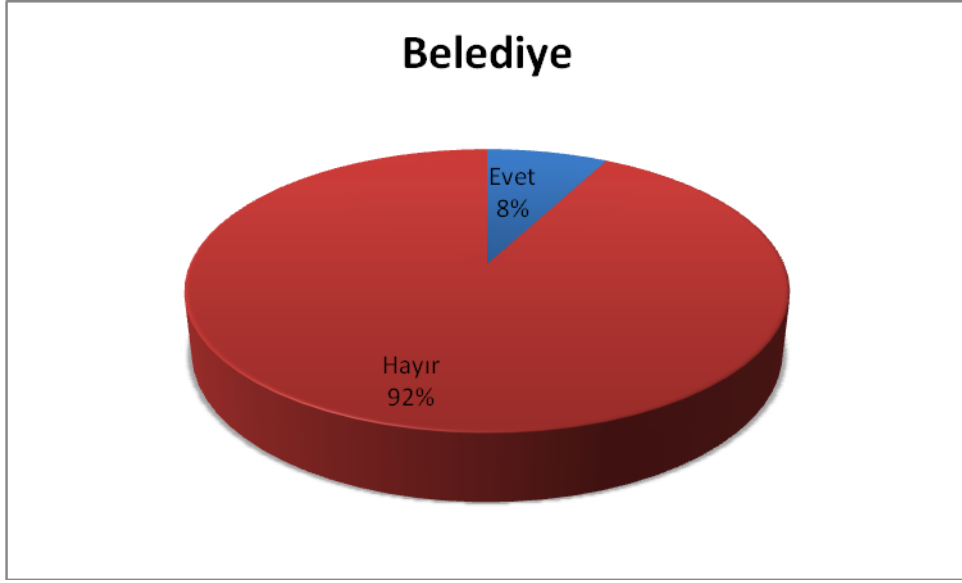


Ankete katılan belediyelerden 2.471'i ve 70 il özel idaresinin e-Devlet (Yerel) uygulamaları ile ilgili gerçekleştirilen projelerinin performansı hakkında geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyet araştırması yapmadıkları, 195 belediyede ve 11 il özel idaresinde ise memnuniyet araştırmasının yapıldığı gözlemlenmiştir.

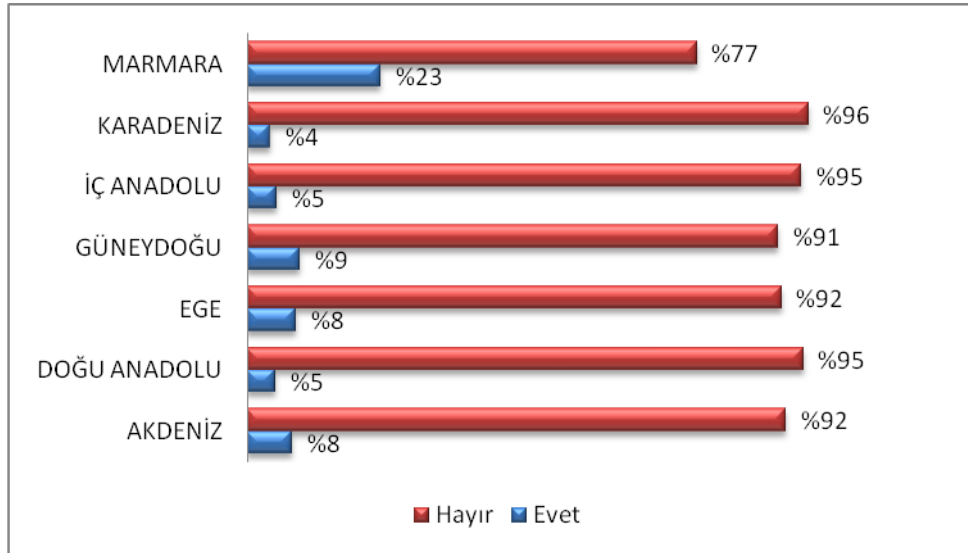


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 26 evet, 373 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 17 evet, 250 hayır, Ege Bölgesinde 38 evet, 473 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 20 evet, 145 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 32 evet, 621 hayır, Karadeniz Bölgesinde 27 evet, 457 hayır, Marmara Bölgesinde 46 evet, 222 hayır.

37-) Vergiler ve harçlar dışında mükelleflerin borçlarının (tahakkuka bağlanan belediye alacakları/ cezaları) internet ortamında sorgulanması ve ödenmesi mümkün müdür?

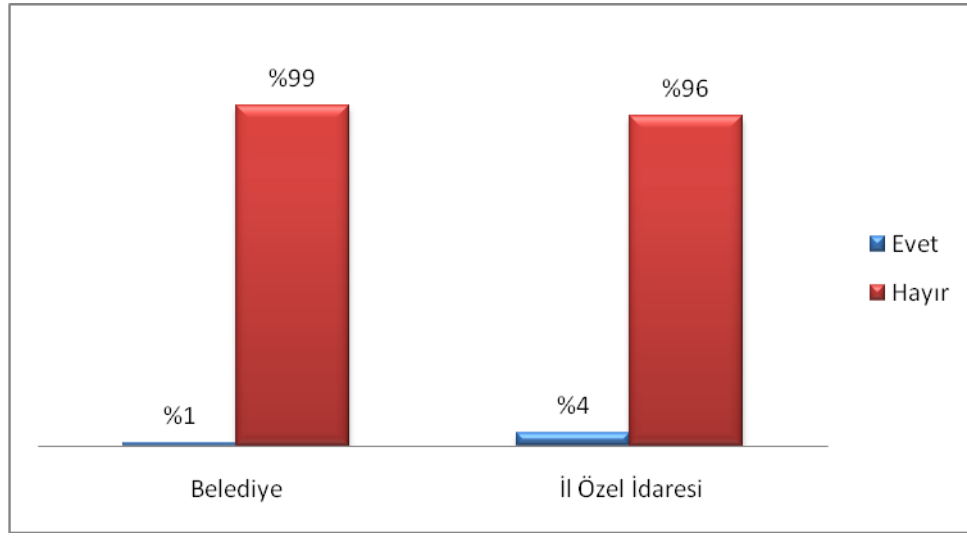


Ankete katılan belediyelerin 207 tanesi bu soruya evet, 2.459 tanesi ise hayır yanıtı vermiştir.

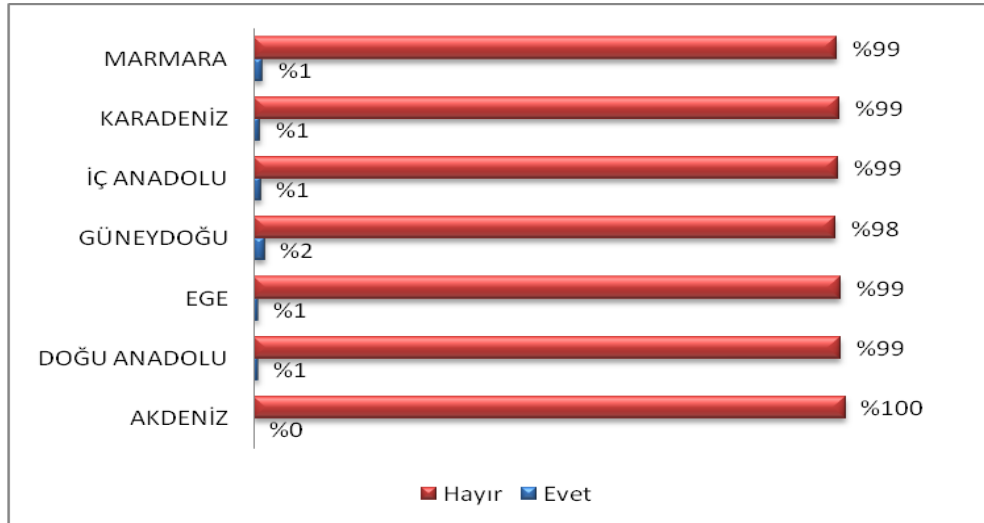


Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 30 evet, 361 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 12 evet, 241 hayır, Ege Bölgesinde 42 evet, 460 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 14 evet, 142 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 32 evet, 608 hayır, Karadeniz Bölgesinde 18 evet, 448 hayır, Marmara Bölgesinde 59 evet, 199 hayır.

38-) Belediyede/il özel idarede e-Devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapıldı mı?



Ankete katılan belediyelerin 23'ü, il özel idarelerinin 3'ü bu soruya evet yanıtını verirken, 2.643 belediye ile 78 il özel idaresi hayır yanıtını vermiştir.



Bölge bazında değerlendirdiğimizde, Akdeniz Bölgesinde 0 evet, 399 hayır, Doğu Anadolu Bölgesi 2 evet, 265 hayır, Ege Bölgesinde 4 evet, 507 hayır, Güneydoğu Anadolu Bölgesinde 3 evet, 162 hayır, İç Anadolu Bölgesinde 8 evet, 645 hayır, Karadeniz Bölgesinde 5 evet, 479 hayır, Marmara Bölgesinde 4 evet, 264 hayır.

39-) Belediyede/il özel idarede e-Devlet (Yerel) uygulamaları ve bilişim teknolojilerinin kullanılması sonucunda elde edilen yıllık tasarrufu ölçmeye yönelik bir etki analizi çalışması yapıldıysa tasarruf miktarı yıllık ne kadardır?

Ankete katılan toplam 2.666 belediyeden 2.545 belediye bu soruya böyle bir çalışma yapılmamıştır diye yanıt verirken 121 belediye ise çeşitli oranlar vermiştir.

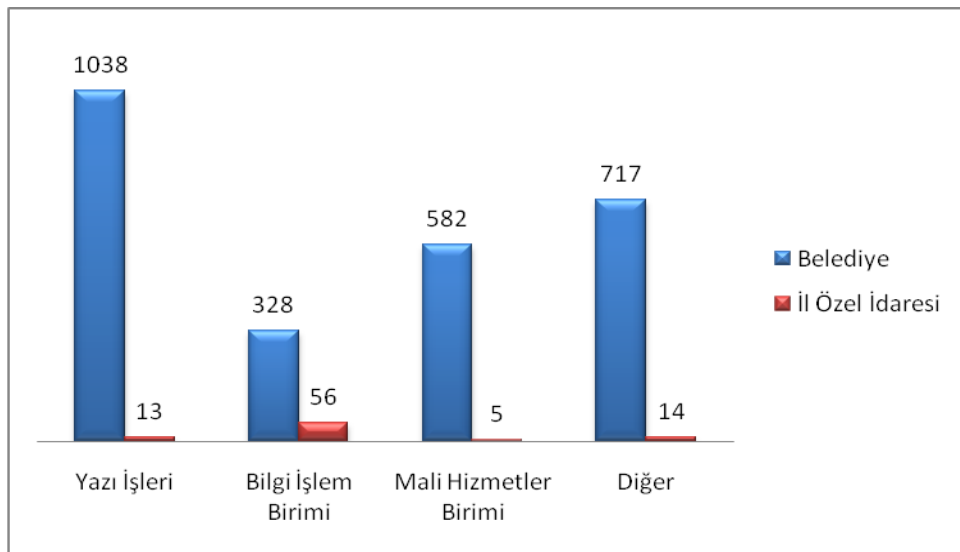
Ankete katılan 81 il özel idaresinden 79 tanesi bu soruya böyle bir çalışma yapılmadı derken geriye kalan 3 tanesi değişik oranlar vermiştir. (Kütahya İl Özel İdaresi 35.000 TL, Samsun İl Özel İdaresi 70.000 Dolar, Yozgat İl Özel İdaresi 50.000.00TL'dir)

40-) Yapılan tasarrufun yıllık toplam belediye bütçesine oranı (%) nedir?

Ankete katılan toplam 2.666 belediyeden 2.486 belediye bu soruya böyle bir çalışma yapılmamıştır diye yanıt verirken geriye kalan 180 belediye ise çeşitli oranlar vermiştir.

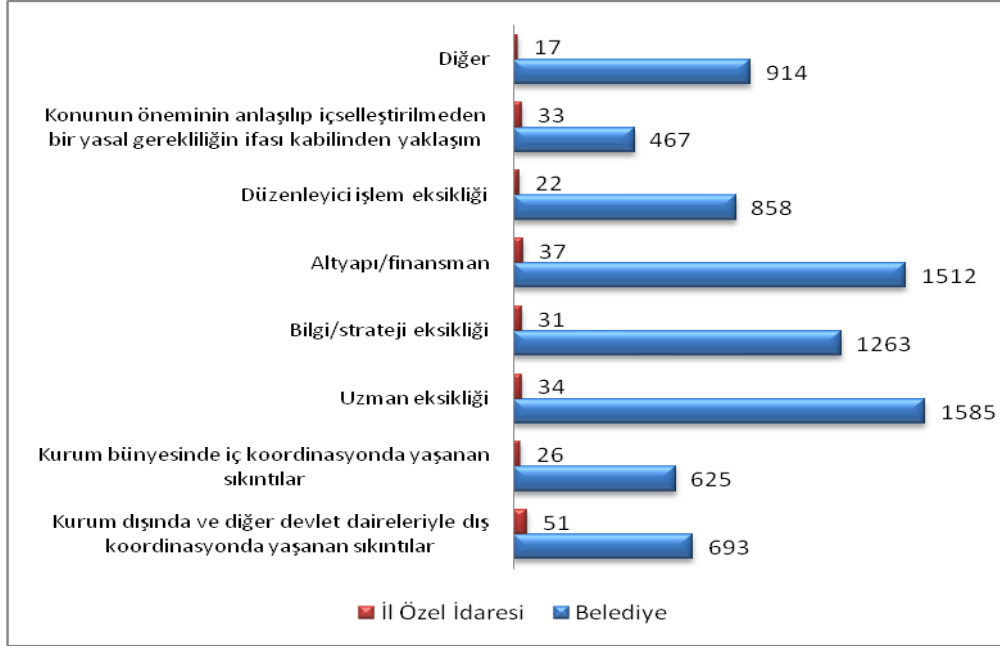
Ankete katılan 81 il özel idaresinden 78 tanesi bu soruya böyle bir çalışma yapılmadı derken 3 tanesi değişik oranlar vermiştir. (Yozgat İl Özel İdaresi % 0,015, Kütahya İl Özel İdaresi % 0,001, Samsun İl Özel İdaresi %1 den az demıştır.)

41-) e-Devlet (Yerel) uygulamaları belediyede/il özel idaresinde hangi bölümün sorumluluğundadır?



e-Devlet (Yerel) uygulamaları belediyede çoğunlukla yazı işlerinin sorumluluğunda, il özel idarelerinde ise bilgi işlem biriminin sorumluluğunda olduğu görülmüştür.

42-) Belediyede/il özel idaresinde e-Devlet (Yerel) uygulamalarında yaşanan zorluklar hangileridir?



e-Devlet (Yerel) uygulamalarında yaşanan zorluklar arasında belediyeler öncelikle altyapı/finansmanı ve uzman eksikliği seçerken, il özel idareler kurum dışında ve diğer devlet daireleriyle dış koordinasyonda yaşanan sıkıntıları seçmişlerdir.

43-) e-Devlet (Yerel) uygulamalarının yaygınlaştırılması bağlamında İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğünden beklentileriniz nelerdir?

Ankete katılan belediye ve il özel idarelerinin İçişleri Bakanlığından beklentilerinden bazıları aşağıdadır.

- Altyapı/Finansman ve teknik yönden destek,
- Uzman desteği,
- Personele bu konuda eğitim verilmesi (hizmet içi eğitim),
- Tüm belediyelerin ortak kullanabileceği bir program yapılması,
- Kurum bünyesinde iç koordinasyonda yaşanan sıkıntılar,
- Kamu kurumları arasında koordineli elektronik bilgi paylaşımının sağlanması,
- Belediyelerde bilgi işlem servisinin zorunlu hale getirilmesi,
- Diğer kurumlarında e-devlet uygulamasına alınması, sistemin daha hızlı ve altyapısının sağlam olması.

Günümüzde küreselleşmeyle paralel bir gelişim gösteren yerelleşme süreci, bir yandan kamu hizmetlerinin en yakın yönetim birimlerince sağlanması ilkesinin ve dolayısıyla yerel yönetimlerin güçlendirilmesini hızlandırırken, diğer yandan da çağdaş yönetim anlayışının ve demokratik düşünce yapısının gelişmesi karşısında kentsel hizmetlerin daha verimli ve etkin yöntemlerle ve daha esnek, sürekli değişime açık ve dinamik yapılar aracılığıyla sunulmasını gündeme getirmektedir. Bu çerçevede kamusal hizmet sunumunda desantralizasyon politikalarının bir gereği olarak işlevleri genişleyen yerel yönetimlerin, yerel hizmetlerin sunulmasında da yine işlevsel ve coğrafi desantralizasyon yoluna başvurarak, alternatif hizmet sunma yöntemlerine yönelmeleri ve değişken hizmet sunma yapı ve süreçlerini geliştirmeleri önemli bir politika haline gelmiştir.

e-Devlet ve e-Devlet (yerel) , daha demokratik bir yönetime ulaşabilme imkânına vurgu yapmaktadır. Başta internet olmak üzere diğer elektronik unsurlar ve hizmetler; yerel yönetimlerde devlet düzeyine göre daha yavaş gelişmekte ve yerleşmektedir. Yerel yönetimler bütün ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsuru olarak, vatandaşla en yakın ilişki içerisinde olan ve yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan birimlerdir. Ülke nüfusunun büyük bir kısmının kentlerde yaşamaya başlamasıyla kentsel ihtiyaçlar hızla artmakta ve çeşitlenmektedir.

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve diğer yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir. Yerel yönetimler, bilgi teknolojileri uygulaması için verimli bir zemindir. Birçok bağlantılı bileşen içeren çoğunlukla işlem temelli sistemlerde kamu ve sektörlerle servis odaklı etkileşimde yönetimin ön saflarında yer almaktadır. Keza, yerel yönetimler, bilgi teknolojilerinin vatandaşların günlük yaşamlarına entegrasyonu sürecine destek olma potansiyeline sahiptir.

Türkiye'de yoğun olarak hizmet veren ve halkın en çok başvurduğu kurumlardan olan yerel yönetimler artık hizmet alanlarını genişletmek, verimliliği arttırmak, hizmet kalitesini

yükseltmek amacıyla bilgi teknolojisine yatırım yapmaktadır. Yerel yönetimler, ülkemizde vatandaşlarla en fazla karşı karşıya olan kurumların başında gelmektedir. Su, doğalgaz, imar, vergiler ve daha birçok konuda bireylerin yolu belediyeden geçmektedir. Bütünüyle kurulmuş bir kamu bilgi sistemi(KBS) bu hizmetlerin karşılanmasında etkili ve verimli olmalıdır. Söz konusu hizmetlerin her aşamasında vatandaşla belediye karşı karşıyadır. Bu açıdan bakıldığında internet, vatandaş ile yerel yönetimler arasında iletişim kurmada kullanılabilecek en etkin yöntemlerden biridir.

Merkezi yönetim dışında yerel yönetimlerde de e-Devlet (yerel) uygulamaları yaygınlaşmaktadır. Ancak, genellikle uygulamalar mali durumu ve teknik altyapısı yeterli belediyelerle sınırlı kalmaktadır. Bu konuda, belediye web sitelerinin vatandaşlarla etkileşimde bulunmak ya da kamu bilgi ve hizmetlerini sunmaktan çok İnternet üzerinde bir broşür gibi tanıtım amaçlı, reklam aracı olarak kullanılmakta olduğunu göstermektedir.

Yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimi olarak, yönetim alanında bir belediye web sayfasının haftanın yedi günü, günün 24 saati erişebilir olması vatandaşların bilgiye erişimini hızlı ve kolay hale getirilebilirken, vatandaşların yerel yönetim yetkililerine e-posta aracılığıyla erişebilme imkânına sahip olması katılımı artırma potansiyelini ortaya çıkarmaktadır.

e-Devlet hizmetlerinin ya da internet ortamında görülmesi ve sağlanması mümkün olan işlerin ve hizmetlerin on-line olarak gerçekleştirilmesi ve sunulması, yerel yönetimler için de yerel hizmetleri daha etkin, verimli, şeffaf, hızlı ve sürekli üretme ve sunma açısından şüphesiz büyük önem taşımaktadır. Ancak, yerel bilgi ve hizmetlerin İnternet aracılığıyla sunulması, her hangi bir yerel yönetim biriminin e- Devlet (yerel) hizmetlerini başarılı bir biçimde kendi vatandaşlarına sunması ve sonuçta başarılı bir yerel yönetim, e-belediye olabilmesi, önemli ölçüde bir yerel yönetim birimindeki yöneticilerin ve genel politika belirleyicilerin bu konuya yaklaşımlarına da bağlıdır.

e-Devlete doğru sürekli bir hareketliliğin söz konusu olduğu bu dönemde, e- Devletin gelişim, uygulama ve etkinliğinin yerel düzeyde tam olarak anlaşılmadığı ve gelişmediği görülmektedir. e-Devlet (yerel) , belediye tarafından başarılı ve faydalı bir internet sunumu mu? Yoksa bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte kamu yönetiminin modernleştirilmesine yönelik bir atılım mıdır? Genel olarak bakıldığında, internet üzerinden form sağlanması, belediye web sitelerine katılım imkânları, elektronik işlem ve etkileşimin elverişliliği gibi on-line hizmetlere indirgenmiştir.

Türkiye'de e-Devlet (yerel) Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar:

Bilginin kurumlar arasında yeterince paylaşılamaması, hizmet sayısının yeterince artırılamaması, yapılan yatırımlar paralelinde talep tarafında artışın yakalanamaması, toplumdaki zihniyet dönüşümünün arzulanan ölçüde sağlanamaması, vatandaşın hayatının kolaylaştırılması bağlamında bilişim sistemlerinden yeterince yararlanılamaması, projelerinin istenen seviyede hızlandırılmaması, kurumlar arası işbirliğinin istenen seviyeye çıkarılamaması, genelde bilişim sistemlerine, özelde ise e-Devlet (yerel) uygulamalarına duyulan güvenin tam olarak temin edilememesi, mevzuat sınırlamaları, bütçe sorunları, İnternet erişimi, altyapı ve BİT yetenekleri bilgi teknolojilerini kullanacak teknik personel eksikliği, belediyelerin finansal yetersizlikleri çok genel tespitler olarak belirtilebilir.

Bu sayılan genel sorunların dışında Türkiye'de e-Devlet (yerel)' in zayıf yönleri mevcuttur. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- Bilgi ve ağ güvenliği, kimlik denetimini, mahremiyeti ve tüketici haklarını da sayacak şekilde kapsayacak şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerine duyulan güven ve itimat konusunda tereddütlerin olması,
- Gerekli hukuki çerçevenin (e-imza, sözleşmeler, işlem güvenliği vb) yeterince olmaması,
- Yerel kamu internet sitelerinin ağırlıklı olarak bilgi sağlama ve tanıtım hizmeti görmeleri, interaktif hizmetlere çok fazla yer verilmemesi,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları konusunda güçlü bir rehberlik mekanizması oluşturacak bir kurumsal mimarinin geliştirilmemesi, bu bağlamda e-devlet (merkezi idare) bütünleşik servis ve hizmetleri ile ilgili olarak yerelin kullanımına açılmaması (TAKBİS, TUİK Ruhsat,VEDOP, SOYBİS gibi)
- Maliyet, çıktılar, vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya yerele sağlanan diğer faydalar hakkında yeterli veri bulunmaması,
- İnternet sayısının çok fazla olmasına bağlı olarak kullanıcıların bilgi ve hizmetlere ulaşmasının zorlaşması,
- Tamamen etkileşimli olan vatandaş hizmetleri oranının iş dünyası hizmetleri oranında daha düşük olması,
- Türkiye'nin elektronik işlemlere ilişkin hukuki çerçevesi kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu haricinde tamamlanmamış olması,

- Bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının değerlendirilmesine destek olan fizibilite etütleri kullanımının yaygın olmaması,
- Her yerel yönetimde merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem biriminin bulunmaması,
- Yerel yönetim temsilcilerinin, uygulamalarındaki güçlüklerin her birine aynı derecede önem vermeleri,
- Hukuki ve düzenleyici çerçeveye ilişkin etkin düzenlemelerin olmaması
- Bakanlıklar, kurumlar ve yerel yönetimler e-Devlet politikaları standartlar, kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenlik tedbirleri konusunda işbirliğinin işlevsel olmaması diğer güçlükler arasında sayılabilir.

Kentsel faaliyetlerin yerine getirilmesinde konumsal güncel bilgilere sahip olmak ve bu bilgileri analiz ve planlama aşamalarında etkili bir biçimde kullanmak yerel yönetimler için hayati önem arz etmektedir. Yerel yönetimlerde genellikle her birim kendi başına hareket etmekte, kendi otomasyon programlarını ya elemanlarına ya da serbest piyasadan mali karşılığını verilerek alma durumunda bu programlar kullanmaktadırlar. Bazı çalışanların kişisel çabalarıyla ayrı birimler tarafından elde edilen bilgileri birleştirme çabaları ise istenilen sonuçlara ulaşamamıştır. Bazı belediyelerde otomasyon çalışmaları birkaç birimle sınırlı kalmıştır.

Yerel yönetimler, bilgi toplumunun oluşumu ve e-kamusal hizmetin ve e-öğrenmenin yaygınlaştırılması noktasında önemli bir uygulama alanı olarak görülmelidir. Bunun anlamı, belediyelere bilgi toplumunun gereğine yönelik yeni görev tanımlamalarının verileceğidir. Bu noktada son yıllarda Türkiye'nin gündeminde olan devletin küçültülmesi ve buna bağlı olarak yerel yönetimler çalışmalarında bu konularında dikkate alınması önem arz etmektedir. Eğer bu düzenlemeler kısa sürede gerçekleştirilirse, Türk belediyelerini bilgi toplumunun oluşumuna yönelik uygulama alanları haline dönüştürmek mümkün olabilecektir.