

eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması 2007





Önsöz

Bilgi çağını yakalayabilen toplumlar, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı fırsatları etkin bir şekilde değerlendirerek ekonomik ve sosyal yapılarını güçlendirmiş, küresel ekonomide hızla değişen ve gelişen rekabet ortamında ön plana çıkmayı başarmışlardır. Bilgi toplumu normlarına ulaşarak ülkemizi küresel rekabette güçlü kılmak için her alanda etkin bilgi kullanımı ve paylaşımını artırmak ancak eDönüşüm ile mümkündür.

Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanılması hedefi çerçevesinde, eDevlet dönüşümünün belediyeler tarafından da benimsenmiş olması büyük önem taşımaktadır. Belediyeler, eDevlet hizmetleri aracılığıyla vatandaşların kamunun karar alma sürecine ve yönetime katılımlarını temin edebilecek, işlemlerin elektronik ortamda yapılmasını mümkün kılarak zaman ve paradan tasarruf edebilecek, çok sayıda vatandaşa ulaşarak daha katılımcı, daha şeffaf ve etkin bir yönetim anlayışını uygulayabileceklerdir.

Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), bu yıl beşincisini düzenledikleri eTürkiye (eTR) Ödülleri ve Kongresi ile ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde teşvik edici ve destekleyici bir rol üstlenmeyi hedeflemiştir. Bu önemli etkinlikte, bilgi toplumuna dönüşüm politikasının hayatın her alanında, vatandaşa en yakın şekilde uygulamaya geçirilmesinin öneminden hareketle, belediyelerde eDevlet uygulamalarının mevcut durumu hakkında bilgi sunmak amacıyla "eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması" başlıklı bir anket yapılmıştır. Avrupa'da 130'dan fazla şehir belediyesinin biraraya geldiği EURO CITIES Knowledge Society Forum-Telecities ve Deloitte tarafından hazırlanan "eCitizenship for All 2005" (Herkes için eVatandaşlık) kıyaslama çalışmasından esinlenerek Türkiye'deki belediyeler için düzenlenen anket çalışmasının raporu, 22 Kasım 2007 tarihinde Ankara'da 5. eTR Ödülleri ve Kongresi'nde kamuoyu ile paylaşılacaktır.

"eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması"nda emeği geçen Deloitte Türkiye'ye teşekkür ediyoruz.

Arzuhan Doğan Yalçındağ
TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı

Faruk Eczacıbaşı
TBV Yönetim Kurulu Başkanı

1. Yönetici Özeti

1.1 Lizbon Gündemi

Yirminci asrın son 10 yılı ve 21'inci asrın ilk 10 yılı içerisinde sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte ciddi bir hızlanma olmuştur. Bunun bilincinde olan Avrupa topluluğu Lizbon Gündemi ile Avrupa Birliği'ni dünyanın "en dinamik ve rekabetçi" bilgi ekonomisine dönüştürmeyi amaçlamıştır.

Lizbon Gündemi'nin önemli parçalarından olan eAvrupa, vatandaşlara ve iş dünyasına verilmekte olan hizmetlerin yeniden yapılanarak daha entegre sunulması, elastiklik ile bilgi toplumu olma yolunda daha fazla iş ve iş imkanının yaratılması, eEğitim alanında da her yaşta vatandaşın bilgi toplumunun bir parçası olabilmesi için okul ve okul sonrası eğitime ve yeni yetkinlikler kazanmasına odaklanmaktadır.

1.2 eDönüşüm Türkiye Projesi¹:

Yirmibirinci yüzyılın başlangıcında ülkelerin verimlilik artışı yoluyla rekabet avantajı yakalamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin faydalanmalarının bir gereklilik olduğunun geniş kabul görmesiyle birlikte Türkiye'de de bilgi toplumuna geçiş çalışmaları hızlanmıştır.

Avrupa Birliği'nin eAvrupa çalışmalarının devamı olan i2010 projesine paralel olarak ülkemizde de eDönüşüm Türkiye projesi başlatılmıştır. Bu çalışmalar için Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı kapsamında, "Bilgi Toplumu'na dönüşüm sağlanarak dünya hasılasından daha yüksek oranda pay alınması, toplumun yaşam kalitesinin yükseltilmesi, bilim ve uygarlığa katkı ile bölgesel ve küresel düzeylerdeki kararlarda etkin söz sahipliği uzun dönemli gelişme stratejimizin nesnel amaçlarını oluşturmaktadır." ifadesiyle hedef belirtmiştir.

eDönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından hazırlanan Bilgi Toplumu Dönüşüm Politika Belgesi'nde Türkiye'nin eDönüşüm vizyonu aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

"Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak"

1.3 Anket Çalışması Başlıkları:

"eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması" planlanırken, iki temel nokta hedeflenmiştir. Bunlardan ilki eYönetişim, eHizmet, eDemokrasi ve eEğitim alanlarında belediyelerce vatandaşlara ve firmalara sunulan hizmetler ile ilgili bir kıyaslama yapabilmek ve ikinci olarak, belediye uygulamalarından bazı başarı hikayelerini paylaşmak.

eYönetişim başlığı altında başarılı sonuçlar için uygulanan yönetsel yaklaşımlar, eHizmet başlığı altında vatandaş ve firmaları hedefleyen hizmet projeleri, eDemokrasi başlığı altında yerel yönetimler ile vatandaşlar arasında katılımı ve karşılıklı etkileşimi artıran projeler, eEğitim başlığı altında ise, yerel yönetimlerin bilgi teknolojilerini kullanarak her yaş ve statüdeki vatandaşın eğitimi ile ilgili ürettiği projeler irdelenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmanın bulgularının EuroCities / Deloitte 2004 ve 2005 Çalışmaları ile kıyaslanmasına gayret edilmiştir.

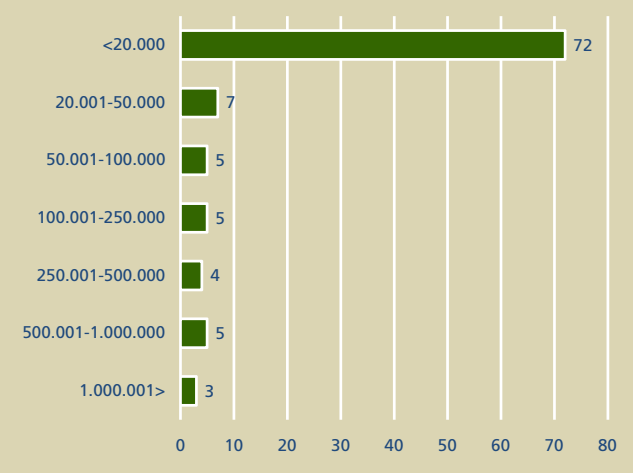
¹ Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi Temmuz 2006, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı

1.4 Uygulama, Katılım ve Yanıtlar:

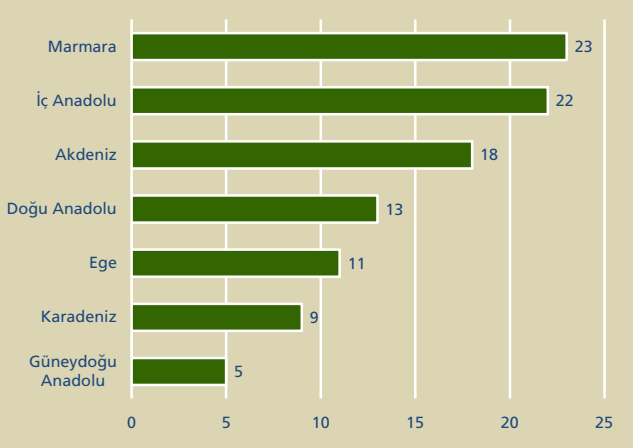
Anket, Ağustos – Eylül 2007 tarihleri arasında 1000’i aşkın belediyeye e-posta yoluyla ulaştırılmıştır. 58 sorudan oluşan ankette çoktan seçmeli sorulara ek olarak katılımcıların yazılı olarak cevaplayacakları açık sorular da yer almıştır.

Ankete Türkiye’nin 7 bölgesi/ 43 ilinden 101 belediye katılmıştır. Eurocities 2005 Anketinin, anket uygulamasının başladığı 3’üncü yılında 130’u aşkın üye belediyenin sadece 48’i tarafından² doldurulmuş olduğu düşünülürse, anketimize katılan tüm belediyelere duyurulduğundan ötürü teşekkür etmek gerekir.

Belediyelerin nüfusa göre dağılımı



Belediyelerin bölgelere göre dağılımı



1.5 Bulgular

Vatandaşlar, firmalar ve kurumlar, toplumsal yaşamda ve ekonominin işleyişinde temel taşları oluştururlar. Ve yine, vatandaşlar, firmalar ve kurumlar yerel yönetimlerin her türlü icraatından en çok etkilenen paydaşlardır. Bu noktadan hareketle her türlü strateji uygulanmasında ve sonuç alınmasında yerel yönetimlerin rolü çok kritiktir. Bilgi toplumuna dönüşüm yolunda paydaşların ve yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin önemli rolleri ve etkileşimleri nedeniyle, 2007 yılında “eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması” yapılmasına karar verilmiştir. Ankete 101 belediye katılmış ve 19 belediye toplam 29 proje ile özel ödül için başvurmuştur.

1.6 Yönetişim

İyi yönetim her projede olduğu gibi eDönüşüm projesinin de kritik başarı faktörlerinin başında gelmektedir. Şeffaf, sorumlu, etkin ve verimli bir eDönüşüm uygulaması için belediyelerde politika ve önceliklerin belirlenip belirlenmediğini, planlama, bütçeleme ve kontrol sorumluluklarının nasıl organize edildiğini değerlendirmek gereklidir.

eDevlet politikası oluşturma ve uygulama anlayışı bakımından belediyelerin farklı aşamalarda bulunduğu, çalışmanın bulgularının başında gelmektedir. Marmara ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinden ankete katılan belediyelerin bu alanda daha organize oldukları gözlemlenmiştir. Belediyelere eDevlet uygulama kararlarının ardındaki itici gücün yani temel sebebin ne olduğu sorulduğunda, verilen cevaplar büyük oranda belediyelerinin verimlilik düzeyleri ile vatandaş ve firmalara vermekte oldukları hizmetin kalitesini artırmak üzerine odaklanmıştır. Belediyelerin eDevlette öncelik alanları ise “eDemokrasi, eHizmet, eEğitim, eİstihdam” arasında dengeli bir dağılım sergilemektedir. Bu alanlardaki faaliyetlerin sadece diğer belediyelerle “yarışma” anlayışının ötesine geçerek çok yönlü bir hizmet yaklaşımı ile planlandığı gözlenmiştir. Daha önce Avrupa’da yapılan anket sonuçlarında eEğitim ve elstihdamın daha öncelikli alanlar olarak öne çıkması, eAvrupa uygulamalarının eTürkiye uygulamalarından daha evvel başlamasına bağlanabilir. Ankete katılan belediyeler yıllık bütçe ve planlama yapma konusuna Avrupalı muadilleri ile aynı ölçüde disiplinli yaklaşırken, eDevlet uygulamalarından sorumlu bölüm için bünyelerinde değişik pozisyonları görevlendirdikleri gözlemlenmiştir.

² Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005 (Sayfa 6 – Tablo1)

1.7 Hizmetler

Belediyelerce sunulan hizmetler hem vatandaşlar hem de firmalara yönelik olup konu başlıkları olarak çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Ankette;

- hizmet sunma araçları
- hizmet cinslerine göre araç çeşitliliği
- hangi hizmetlerin tek yönlü, hangilerinin etkileşimli olduğu ve
- eDevlet uygulamalarında yaşanan zorluklar incelenmeye çalışılmıştır.

Hizmet sunma araçları olarak "Gişe ve Telefon" uygulamalarının halihazırda en yaygın şekilde kullanılmasına karşın, "web/internet" uygulamalarının şimdiden 2'nci sıraya yerleşmiş olduğu ve 2 yıl içerisinde açık ara birinci sıraya yerleşeceği verilen yanıtlardan net olarak görülmektedir.

Hizmetlerin önemli bir kısmının şimdilik yaygın olmasa da iki yönlü etkileşimli şekilde sunulması yolunda yoğun çabalar ve uygulamalar olduğu ankete verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. Belediyeler arası koordinasyonun gerçekleşmesi halinde en iyi uygulamaların en kısa sürede pek çok belediye tarafından uygulanabileceği ve tüm belediyelerin aynı servis kalite ve imkanına çok daha çabuk ulaşabileceği görülmektedir. Nitekim, belediyelerin karşılaştıkları zorluklar sorulduğunda finansal kısıtların hemen ardından bilgi ve strateji ile uzman ve koordinasyon eksikliği kendisini ciddi olarak göstermektedir. Bu noktada DPT tarafından yayımlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010" dokümanında bahis olunan "yerel yönetimler arasında etkin koordinasyonun sağlanması, benzer teknoloji uygulamalarında teknoloji paylaşımı ve belirlenen standartlara uyumun tesisi suretiyle yatırımlarda etkinliğin sağlanması"nın önemi vurgulanmalıdır. Ayrıca dış kaynak kullanımı (outsourcing) ve PPP (Public Private Partnership/Kamu Özel Sektör Ortaklığı) uygulamaları olarak adlandırılan finansman modellerinin devreye girmesi de gerek finansman gerekse uzman eksikliğini giderecek yöntemler olarak Avrupa'da yoğun olarak kullanılmaktadır.

1.8 Demokrasi

Ankete katılan tüm belediyelerin eDemokrasi bölümünü eksiksiz doldurdıkları ve cevaplarında önemli ölçüde tutarlılık sergiledikleri gözlemlenmiştir.

Belediyeler özellikle, katılımcılığı artırma ve şeffaflığı sağlama yolunda bilişim teknolojilerinin kullanımının gerekliliğine ve faydalarına inandıklarını %90 gibi yüksek bir oranla belirtmişlerdir.

Belediyelerin şeffaflık aracı olarak web sitelerini en az Avrupalı muadilleri kadar etkin kullandıkları gözlemlenmiştir. Öte yandan web sitesi yaygınlığının Avrupa normlarına yakın olmadığı (%50), bilgilendirici e-posta uygulamalarının halihazırda yaygınlık kazanmadığı gözlemlenmiştir.

1.9 Eğitim

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların eğitimleri ve bilinçlendirilmeleri eDönüşüm projesinin de en can alıcı noktasını teşkil etmektedir. Belediyelerin bu alandaki çabaları oldukça sınırlı gözükmemektedir. Bunun farkında olan belediyeler, önümüzdeki 2 yıl içerisinde en fazla ağırlık verecekleri konu olarak %87 oranında eEğitim'i işaretlemişlerdir. Bu çerçevede belediyelerin öğrencilere, velilere ve vatandaşlara, halka açık yerlere veya kamu binalarına kurulacak kiosklar aracılığı ile ücretsiz bilgisayar ve İnternet erişimi sağlamaya çalıştıkları görülmektedir. Diğer yandan, eğitim alanında, sosyal olarak dışlanma riski taşıyan kesimlerin (örneğin, mahkumlar ve eski hükümlülerin) topluma kazandırılması açısından ilave çabalara ihtiyaç olduğu gözlemlenmektedir.

Belediyeler < 20.000 kişi	
Yumurtalık Belediyesi	Adana
Tufanbeyli Belediyesi	Adana
Bozgüneş Belediyesi	Adana
Yeşilköy Belediyesi	Adana
Haydarlı Belediyesi	Afyonkarahisar
Yaka Belediyesi	Afyonkarahisar
Çobanlar Belediyesi	Afyonkarahisar
Çayırhan Belediyesi	Ankara
Çamlıdere Belediyesi	Ankara
Belek Belediyesi	Antalya
Finike Belediyesi	Antalya
Damar Belediyesi	Artvin
Germencik Belediyesi	Aydın
Büyükdere Belediyesi	Balıkesir
Bigadiç Belediyesi	Balıkesir
Kozcağiz Belediyesi	Bartın
Kayapınar Belediyesi	Batman
Ezine Belediyesi	Çanakkale
Yaylakent Belediyesi	Çankırı
Ortaköy Belediyesi	Çorum
Hacıhamza Belediyesi	Çorum
Narlı Belediyesi	Çorum
Gürpınar Belediyesi	Denizli
Kayhan Belediyesi	Denizli
Kocabaş Belediyesi	Denizli
Alatosun Belediyesi	Diyarbakır
Gölyaka Belediyesi	Düzce
Küplü Belediyesi	Edirne
Yeniköy Belediyesi	Edirne
Çukurkuyu Belediyesi	Erzincan
Kavaklıyolu Belediyesi	Erzincan
Mercan Belediyesi	Erzincan
Dörtler Belediyesi	Erzincan
Çadirkaya Belediyesi	Erzincan
Şenyurt Belediyesi	Erzurum

Belediyeler < 20.000 kişi (devam)	
Karacöban Belediyesi	Erzurum
İspir Belediyesi	Erzurum
Kaymaz Belediyesi	Eskişehir
Çifteler Belediyesi	Eskişehir
Oğuzeli Belediyesi	Gaziantep
Arzular Belediyesi	Gümüşhane
Çiçekpınar Belediyesi	Isparta
İslamköy Belediyesi	Isparta
Güneykent Belediyesi	Isparta
İslamköy Belediyesi	Isparta
Yukarıkaşıkara Belediyesi	Isparta
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	İstanbul
Ağva Belediyesi	İstanbul
Yollarbaşı	Karaman
Büyüktoraman Belediyesi	Kayseri
Felahiye	Kayseri
Ahmetbey Belediyesi	Kırklareli
Vize Belediye Başkanlığı	Kırklareli
Mahsenli Belediye Başkanlığı	Kırşehir
Masukiye	Kocaeli
Hisareyn Belediye Başkanı	Kocaeli
Akincılar Belediyesi	Konya
Burunsuz	Konya
Alibeyhüyüğü	Konya
Darende Belediyesi	Malatya
Sancaklı Bozköy	Manisa
Acırlı Belediyesi	Mardin
Karacailyas Belediyesi	Mersin
Yenice Belediyesi	Mersin
Çesmeli Belediyesi	Mersin
Soğucak Belediyesi	Mersin
Toprakkale Belediyesi	Osmaniye
Pamukova Belediyesi	Sakarya
Babayağmur Belediyesi	Yozgat
Altınekin Belediyesi	
Edirne-Havsa Belediyesi	
Çukurhisar Belediyesi	

Belediyeler 20.001 – 50.000 kişi	
Kızılcahamam Belediyesi	Ankara
Artvin Belediyesi	Artvin
Susurluk Belediyesi	Balıkesir
Çerkes Belediyesi	Çankırı
Bahçeşehir Belediyesi	İstanbul
Tosya Belediyesi	Kastamonu
Bor Belediyesi	Niğde

Belediyeler 50.001 – 100.000 kişi	
Ağrı Belediyesi	Ağrı
Çubuk Belediyesi	Ankara
Kazım Karabekir İlk Kademe Belediyesi	Erzurum
Reyhanlı Belediyesi	Hatay
Kırşehir Belediyesi	Kırşehir

Belediyeler 100.001 – 250.000 kişi	
Aydın Belediyesi	Aydın
Yakutiye İlk Kademe Belediyesi	Erzurum
Beyoğlu Belediyesi	İstanbul
Şişli Belediyesi	İstanbul
Yenişehir Belediyesi	Mersin

Belediyeler 250.001 – 500.000 kişi	
Etimesgut Belediyesi	Ankara
Kağıthane Belediyesi	İstanbul
Fatih Belediyesi	Kocaeli
Şanlıurfa Belediyesi	Şanlıurfa

Belediyeler 500.001 – 1000.000 kişi	
Yenimahalle Belediyesi	Ankara
Kandilli Belediyesi	Erzurum
Ümraniye Belediyesi	İstanbul
Üsküdar Belediyesi	İstanbul
İzmir Konak Belediyesi	İzmir

Belediyeler > 1000.001 kişi	
Eminönü Belediyesi	İstanbul
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Kocaeli
Yenice Belediyesi	Kütahya

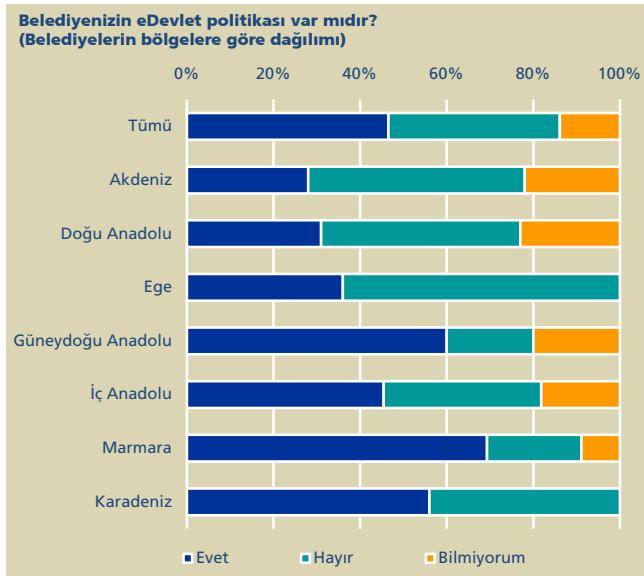
2. Yönetişim

2.1 Hedef

Anketin amaçlarından birisi, bilgi toplumu hedeflerine ulaşabilme yolunda şeffaf, sorumlu, etkin ve verimli bir kamu yönetimi için gerekli olan yönetim hususlarında belediyelerin konumunu saptamaktır. İyi yönetim için gerekli olan, politika ve önceliklerin belirlenmesi ile planlama, kontrol, gözlemlenme, denetleme ve raporlama konularının ne kadar etkin olduğu gözlemlenmeye çalışılmıştır.

2.2 eDevlet Politikasının Mevcudiyeti

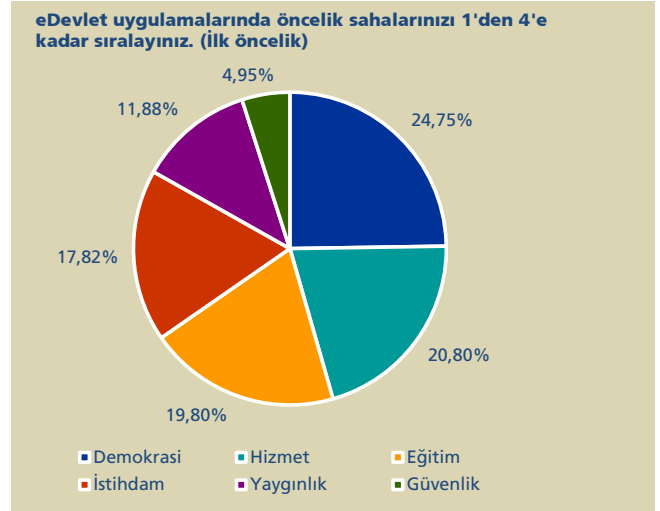
Ankete verilen cevaplardan, belediyelerin %47'sinin eDevlet politikaları olduğu görülmüştür. Soruya Marmara Bölgesi %70 ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi ise %60 oranında olumlu cevap vererek öne çıkan 2 bölgemiz olmuştur.



Not: Avrupa 2005 Anketi bulgusu %54'tür.³

2.3 Öncelikler

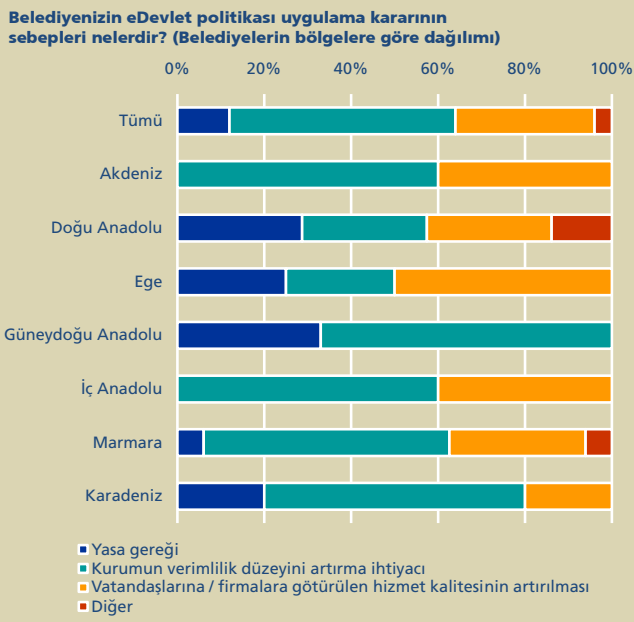
Ankete katılan belediyelerden önceliklerini sıralamaları istenmiştir. Ankete verilen cevaplardan belediyelerin öncelik sahalarının çok dengeli yayıldığı gözlemlenmiştir (eDemokrasi %25, eHizmet %21, eEğitim %20, eİstihdam %18). Belediyelerin eDevlet politikası uygulama kararlarının temel gerekçesi sorulduğunda, %52 ile kurumlarının verimlilik düzeyini artırma ve %32 ile vatandaşlara/firmalara götürdükleri hizmet kalitesini artırma olarak cevaplamışlardır.



Not: Avrupa 2005 Anketi bulgusuna göre eEğitim %46, eİstihdam %40⁴

³ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005 (Sayfa 7)

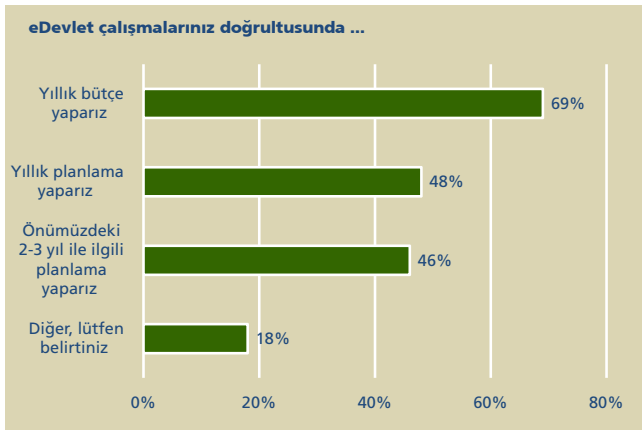
⁴ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005 (Sayfa 6 Bölüm 2.3)



2.4 Bütçe ve Planlama

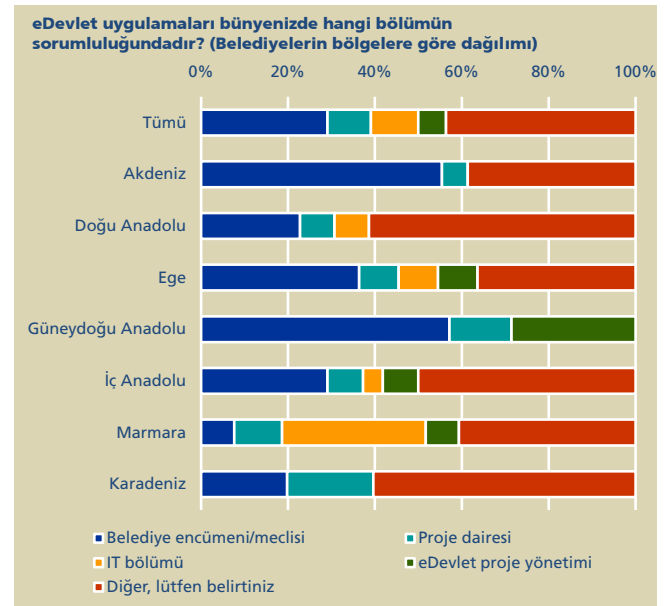
Ankete katılan Belediyelerin %69'u yıllık bütçe yaparak eDevlet uygulamalarına parasal tahsisat yaptığını belirtirken, %46'sı ise daha uzun bir dönem için (2-3 yıl) planlama yaptıklarını ifade etmişlerdir.

Not: Avrupa 2005 Anketi bulgusuna göre %52 oranında 3-5 yıllık planlamalar yapılmaktadır⁵



2.5 Belediye bünyesinde kontrol, gözlemlleme, denetleme ve raporlama

Ankete katılan belediyeler, eDevlet uygulamalarından sorumlu birim olarak bünyelerindeki çok çeşitli bölümleri göstermişlerdir. Bu da belediyeler açısından, kamu idaresi nezdinde eDevlet uygulamalarından sorumlu olarak ortak bir yapılanmaya gidilmediğinin bir göstergesidir. Verilen cevaplar içerisinde %32 ile Belediye encümeni başı çekerken, ardından %12 ile Bilgi İşlem Bölümleri, %11 ile Proje Dairesi gelmektedir. Bunun yanında Yazı İşleri Müdürlüğü, Strateji Geliştirme Başkanlığı, Hesap İşleri, Muhasebe, Fen İşleri gibi çok çeşitli cevaplar verilmiştir.



⁵ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005 (Sayfa 7 Bölüm 2.2)

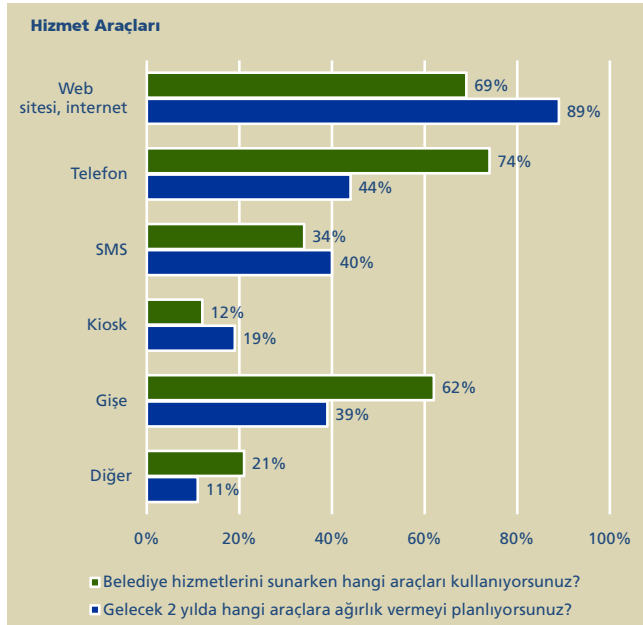
3. Hizmetler

3.1 Hedef

Yirmibirinci yüzyıl vatandaşı ve iş ortamı kamu yönetimlerinden daha esnek, daha hızlı olmalarını beklemektedir. Günümüzde yerel idarelerden merkezi idarelere kadar kamu yönetimleri verdikleri hizmetlerde ve organizasyonel yapılarında daha yaratıcı ve yenilikçi olmak durumundadırlar. Bu noktada eDevlet politikaları enformatik (ICT) teknolojilerine çok önem vermektedir. Bu doğrultuda hizmetlerin, eDevlet politikalarının etkin bir şekilde gerçekleşmesi için elektronik ortamda verilebilir şekilde yeniden yapılanması, vatandaşların hizmetlere internet üzerinden erişme alışkanlığını edinmesi ve geniş band altyapısının yaygınlaşması gerekmektedir.

3.2 Hizmet Araçları

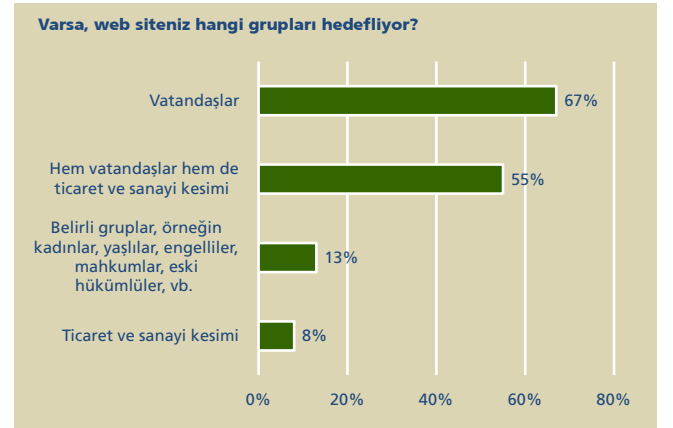
Ankete katılan belediyeler, vatandaşlara ve firmalara hizmet sundukları araç cinslerini listelemişler, eBelediye uygulamalarında günümüzde varılmış olan nokta ile, gelecek 2 yıl içerisinde hedefledikleri gelişmeyi de ayrıca belirtmişlerdir. Günümüzde belediyelerin hizmetlerini ağırlıklı olarak telefon (%74) ile web siteleri/internet (%60) üzerinden vermekte oldukları gözlemlenirken, önümüzdeki iki yıl içerisinde web siteleri/internet oranının %80'lere ulaşacağı belirtilmiştir. Gişe ve telefon uygulamalarının ise ciddi oranlarda azalacağı öngörülmektedir.



Not: Avrupa 2005 Anketi bulgusu telefon %79, internet %72⁶

3.3 Hedef Grupları

Ankete katılmış olan belediyeler web sitelerinde temelde vatandaşlar ile firmalara odaklandıklarını belirtmişlerdir. Web sitelerinin özel olarak kadınları, yaşlıları, engellileri, yoksulları ve eski hükümlülere hedefleme oranının %13'te kalması, bu alanda alınması gereken bir hayli mesafenin olduğunu göstermektedir.

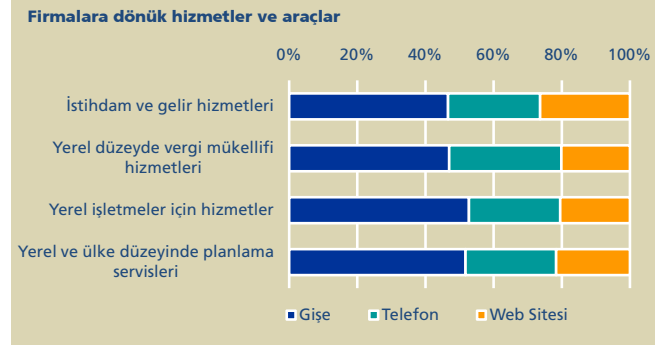
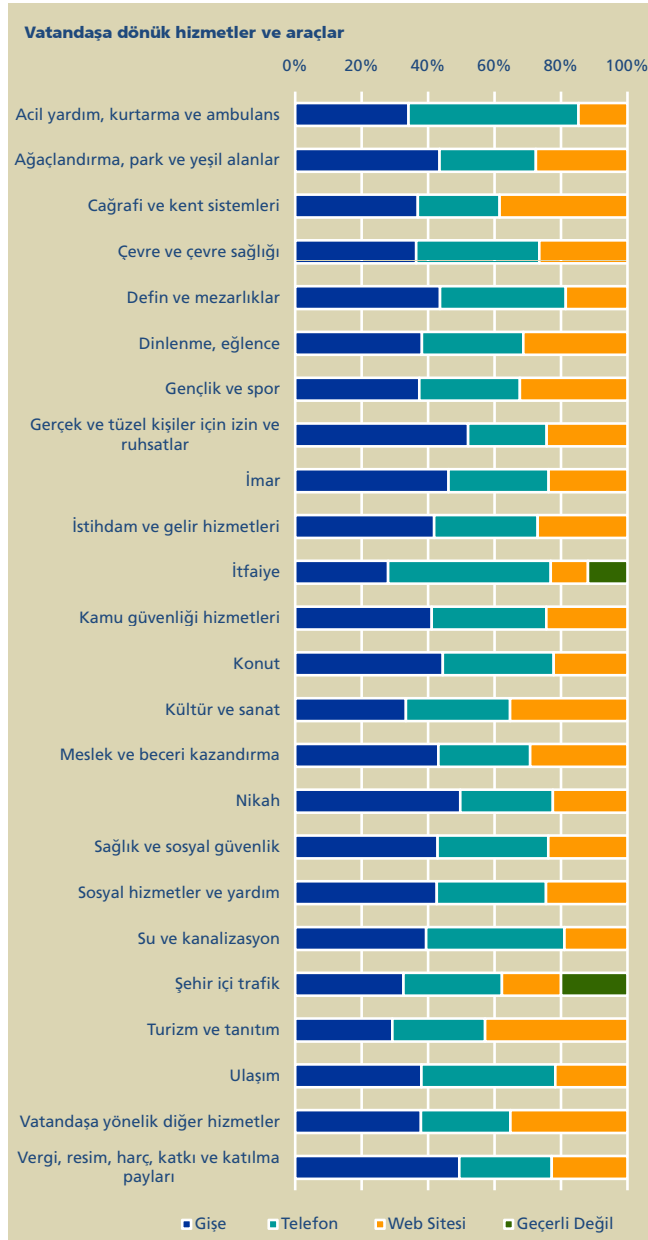


⁶ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005 (Sayfa 9 Tablo 2)

3.4 Hizmet Cinslerine Göre Tercih Edilen Araçlar

Ankete katılan belediyelerin vatandaşlara ve firmalara sundukları hizmetler ağırlıklı ve öncelikli olarak gişe ve telefon kanalı ile gerçekleşmektedir. Buna karşın, web sitesi/internet uygulamalarının ağırlık kazanmakta olduğu da gözükmemektedir.

Özellikle, turizm/tanıtım, kültür ve sanat, dinlenme ve eğlence sahalarında web'in ağırlık kazanmaya başladığı görülmüştür.



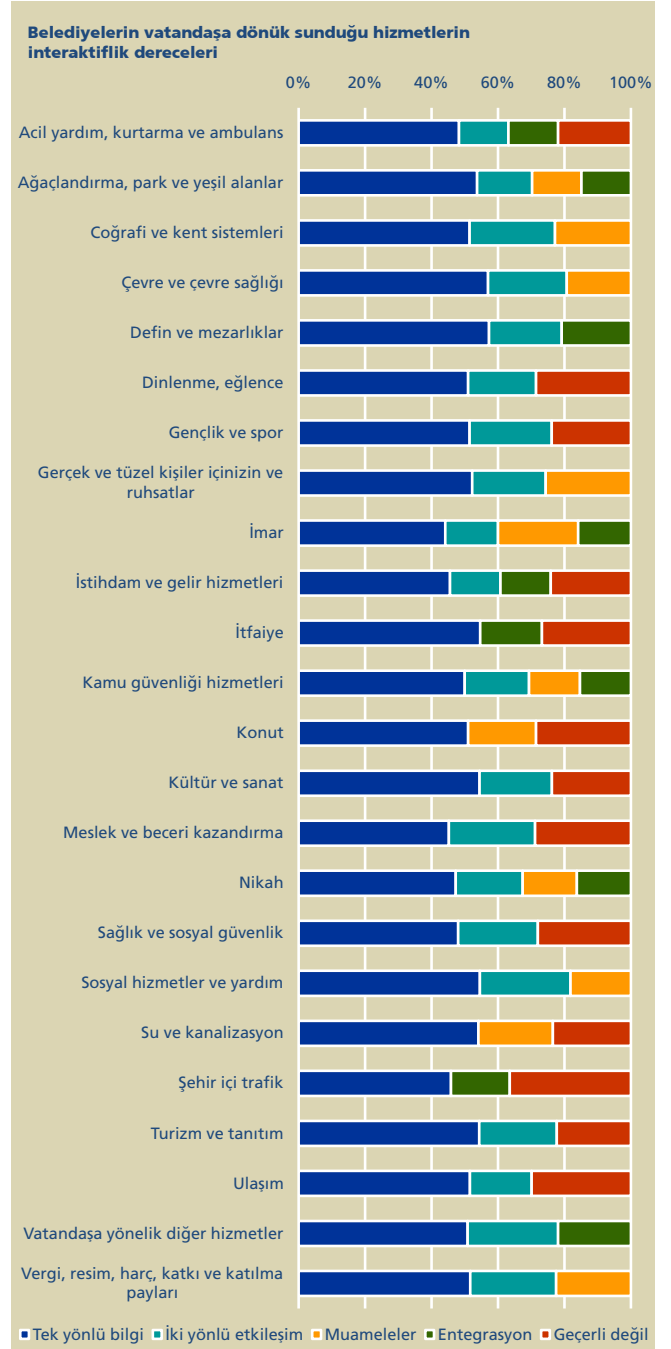
3.5 Websitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (interaktivite)

Ankette sözü geçen web üzerinden verilen tüm hizmetlerin son kullanıcı (vatandaş ve/veya firmalara) ile olan etkileşimi dört ana başlıkta incelenmiştir:

1. Tek yönlü bilgi aktarımı (adres, eğitim, kurallar, yönetmelikler, tarifeler, zaman çizelgesi gibi)
2. İki yönlü etkileşim (çevrim içi talep formları, bilgi isteme, geri bildirim, tartışma gibi)
3. Muameleler (izin ve ruhsat alma, çevrim içi ödeme yapmak, rezervasyon veya kayıt yapmak, konfirmasyon almak gibi)
4. Entegre (birbiriyle ilintili, çeşitli hizmetler ve sistemlerin devreye girdiği, tek noktadan hizmet sunumu)

Yaygın olmamakla birlikte, Web/İnternet uygulaması yapan bazı belediyelerin sunmakta oldukları hizmet cinslerinde %80 oranında iki yönlü etkileşimli uygulamaya geçtikleri gözlemlenmiştir.

Belediyeler arası koordinasyon ve bilgi/uzman alışverişi ile sunulabilecek tüm hizmetlerin daha kısa bir sürede tümüyle etkileşimli bir düzeye çıkabileceği gözükmektedir.



3.6 İş Ortakları

Belediyelerin eBelediye uygulamaları ile ilgili olarak en fazla diğer belediyeler ile birlikte çalıştıkları (%62), bunu %56 ile valilik, %39 ile bakanlık ve kamu kurumları, %18 ile STK'lar ve %11 ile yerel küçük ve orta ölçekli girişimcilerin takip ettiği gözlemlenmiştir.



Not: Avrupa 2004 Anketi bulgularına göre yerel ve küçük ölçekli girişimciler %22, valilik %51, bakanlıklar ve kamu kuruluşları %75⁷

3.7 eDevlet Uygulamalarında Yaşanan Zorluklar

Ankete katılan belediyelerin önemli bir bölümü (%69) eDevlet uygulamalarında Altyapı/Finansman, %61 oranında Bilgi/Strateji eksikliği yaşadıklarının altını çizmişlerdir. Bunları yine %61 ile uzman eksikliği, %27 ve %23 oranlarında iç ve dış koordinasyonlarda yaşanan sıkıntılar takip etmiştir.

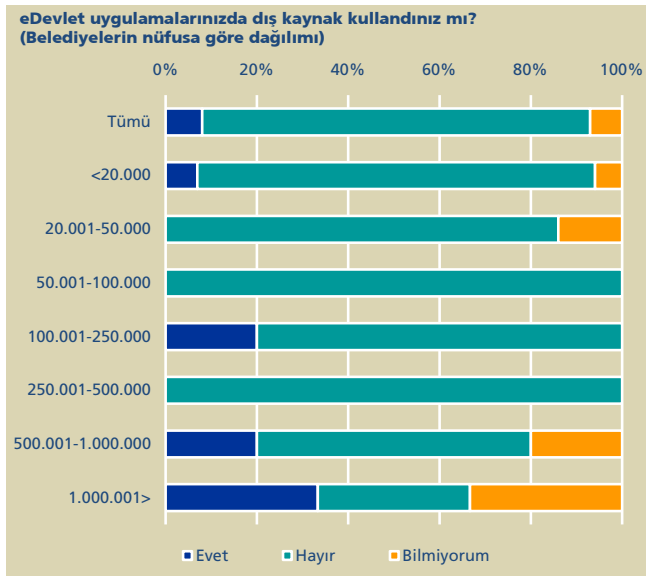
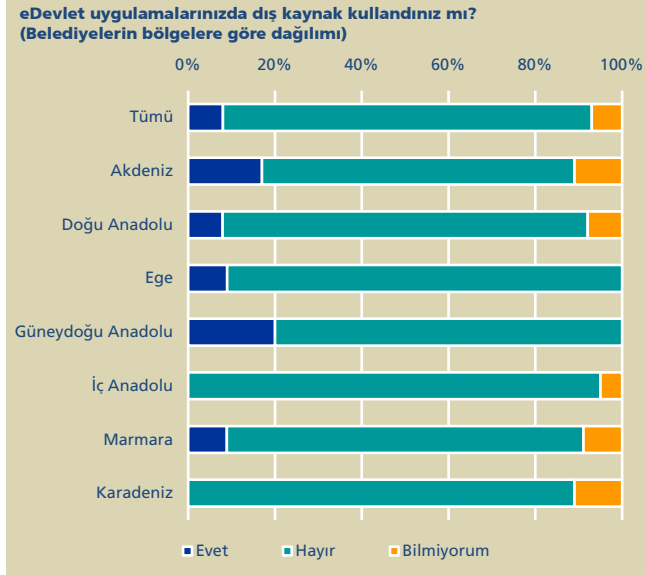


Önümüzdeki 2 yıl içinde eDevlet uygulamaları ile ilgili yaşanabilecek temel zorluklar neler olabilir diye sorulduğunda ise, zorlukların aynı kalacağı hatta daha da çetin bir hale geleceği ifade edilmiştir. Altyapı/finansman zorluklarının %69'dan %81'e, uzman eksikliğinin %61'den %69'a, iç ve dış koordinasyon sıkıntılarının ise %22-23'lerden %29'lara çıkacağı, bilgi stratejisi eksikliğinin ise %61'den %59'a gerileyeceği öngörülmüştür. Bu tablo bize belediyelerin eBelediye projelerinde önemli kaynak (finansman, bilgi, uzman) sıkıntıları olduğunu göstermektedir.

⁷ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004 (Sayfa 15 Bölüm 2.7)

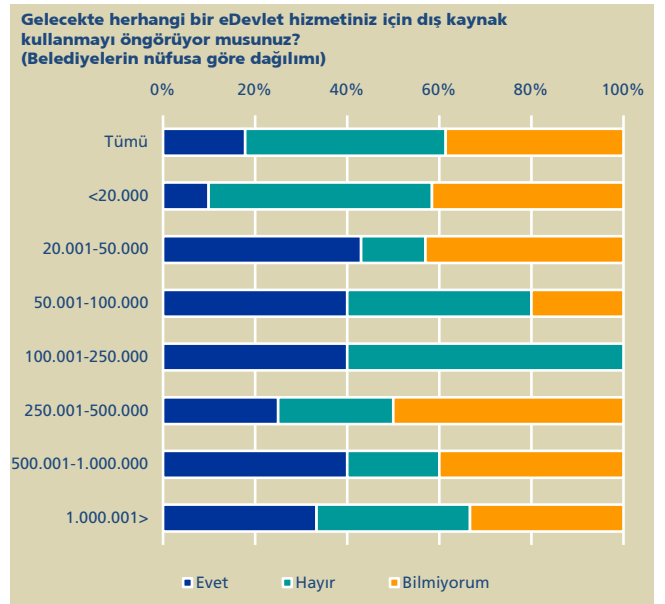
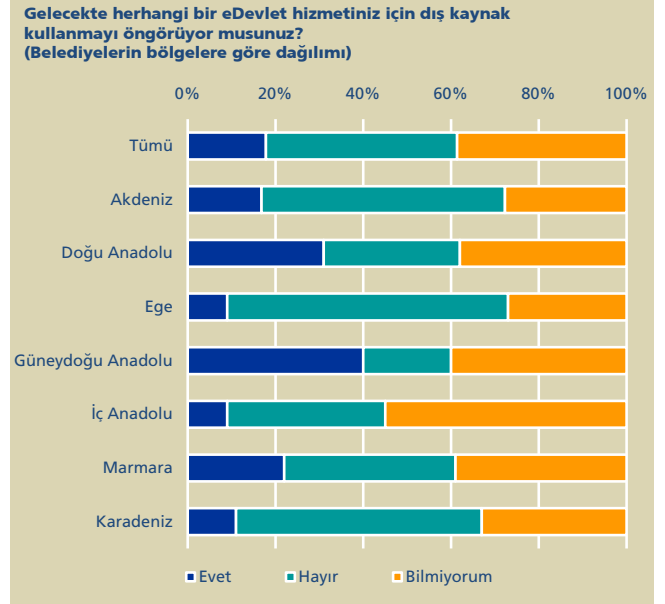
3.8 Dış Kaynak (outsourcing) Hizmet Kullanımı

Ankete katılan Belediyelerde dış kaynak kullanımı (outsourcing) uygulamasının yaygın olmadığı gözlemlenmiştir. Tüm katılımcılar içinde yalnızca %8'i dış kaynak kullanıldığını belirtirken, dış kaynak kullanımının büyük belediyelerde daha yaygın olduğu görülmektedir.



Not: Avrupa 2004 Anketi bulgularına göre dış kaynak (outsourcing) kullanmayanların oranı %33'dür.⁸

Belediyeler, dış kaynak kullanımı önümüzdeki yıllarda %8'den %18'e yükseleceğini öngörmektedirler.



⁸ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004 (Sayfa 15 Bölüm 2.7)

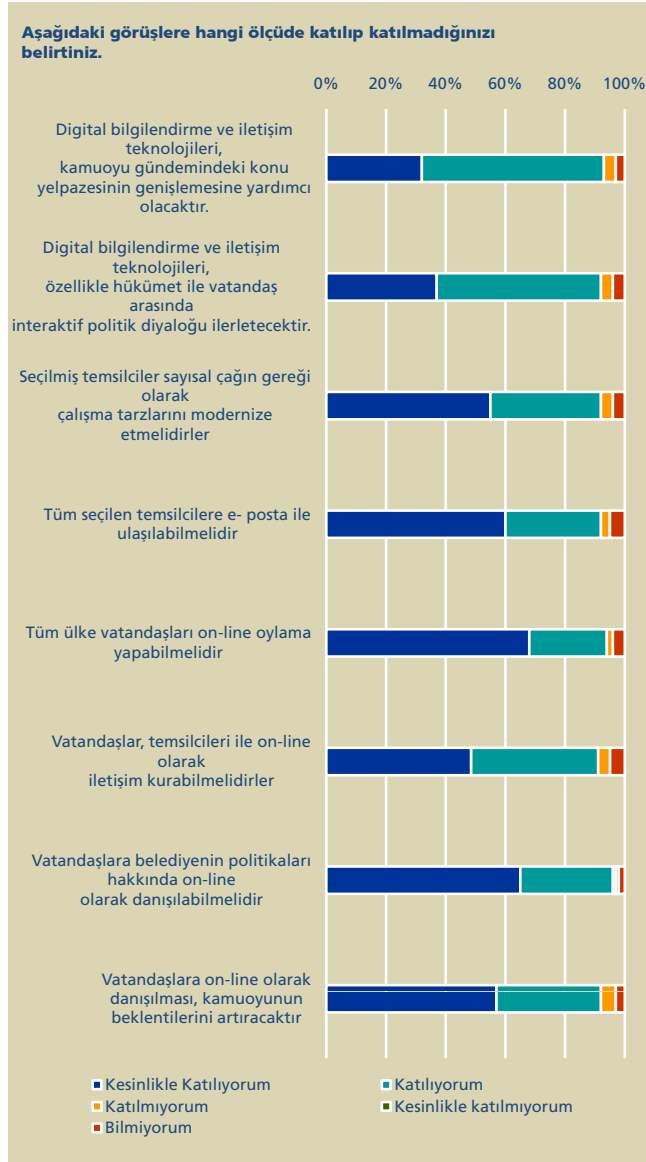
4. Demokrasi

4.1 Hedefler

Çalışmanın eDemokrasi bölümünde, yerel yönetimlerin eDemokrasiye bakış açısı, sayısal bilgilendirme ve iletişim teknolojilerinin kamu idaresinde şeffaflığa ve katılımcılığa katkısı gibi konular irdelenmiştir.

4.2 Katılım ve Bulgular

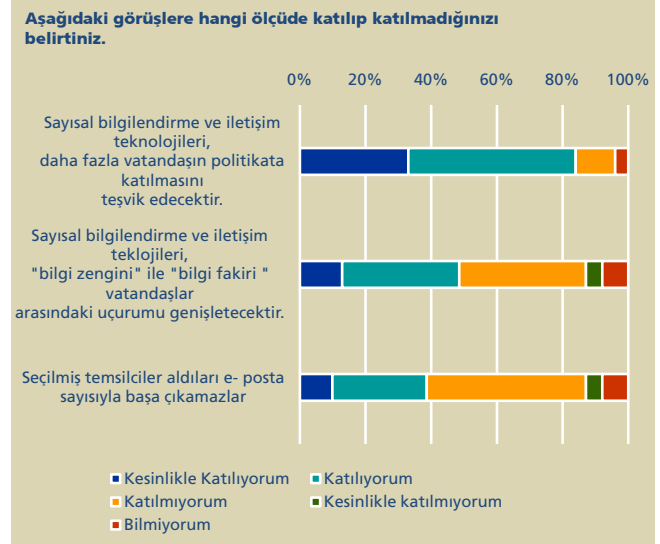
Anketi cevaplayan tüm belediyelerin eDemokrasi bölümünü eksiksiz doldurdıkları görülmüştür. eDemokrasi ile ilgili sorulara verilen cevapların tüm coğrafi bölgeler ve tüm nüfus dağılımlarında tutarlılık sergilediği gözlenmiştir.



Yukarıdaki soruların tümüne %90'ı aşan oranda olumlu cevap (kesinlikle katılıyorum, katılıyorum) verilmiştir.

Not: Avrupa 2005 anketinde bu oran %90'ın üstündedir.⁹

Belediyelerin aşağıdaki sorulara cevapları ise değişkenlik göstermektedir.



Seçilmiş temsilcilerin aldıkları e-posta sayısı ile başa çıkamayacağını "kesinlikle katılıyorum" ve "katılıyorum" ifadeleriyle belirtenler %39 iken, "katılmıyorum" ve "kesinlikle katılmıyorum" seçeneklerini işaretleyerek %54 oranında başa çıkabileceklerini belirtmişlerdir. Avrupa 2005 anketinde ise e-posta sayısı ile başa çıkılamayacağına olan inanç %53 oranındadır (kesinlikle katılmayan ve katılmayanlar).⁸

Sayısal bilgilendirme ve iletişim teknolojilerinin, daha fazla vatandaşın politikaya katılmasını teşvik edeceğine kesinlikle katılmayan ve katılmayanların toplam oranı %44 iken, kesinlikle katılanlar ve katılanların toplam oranı %49'dur. (Avrupa 2004 Anket bulgularında %90 oranında "katılıyorum" sonucu çıkmıştır).⁸

Sayısal bilgilendirme ve iletişim teknolojilerinin, "bilgi zengini" ile "bilgi fakiri" vatandaşlar arasındaki uçurumu genişleteceği ifadesi %49 oranında destek bulurken %43'ü bu görüşe katılmamaktadır.

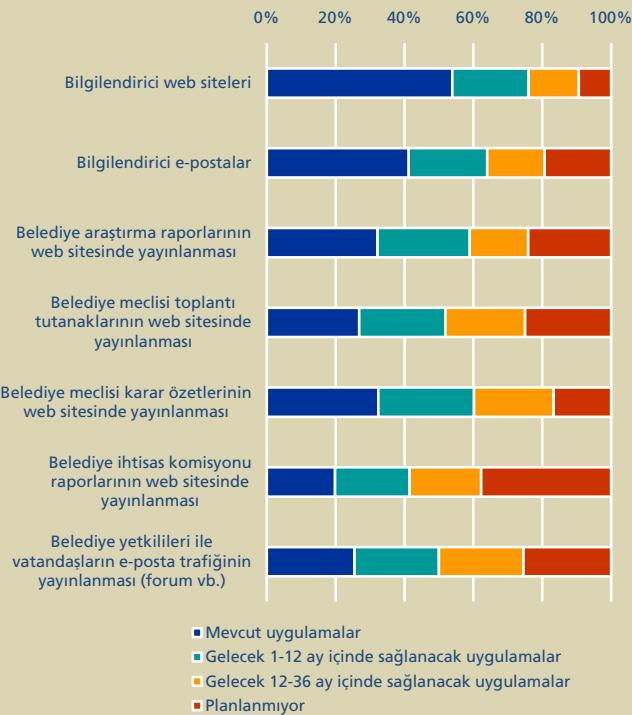
⁹ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004 (Sayfa 31)

4.3 Mevcut ve Planlanan Aktiviteler

Belediyelere mevcut ve planlanan aktiviteleri sorulduğunda;

- Belediyelerin %50'den biraz fazlasının bilgilendirici web sitesi olduğu, yaklaşık %25'inin önümüzdeki 12 ay, yaklaşık %15'inin de 1 ile 3 yıl içerisinde web sitelerini tamamlamayı hedefledikleri, %10'unun ise herhangi bir planlama yapmadığı görülmüştür.
Not: Avrupa 2005 anketinde bilgilendirici web sitesine sahip olanların oranı %100'e yakındır.
- Belediyelerden sadece %40'ının bilgilendirme e-posta uygulamaları olduğu, %23'ünün önümüzdeki 12 ay, %18'inin 1 ile 3 yıl içinde bu uygulamayı tamamlamayı hedefledikleri, %19'unun ise herhangi bir planlama yapmadığı görülmüştür.
Not: Avrupa 2005 anketinde bilgilendirici e-posta uygulaması oran %66'dır.
- Ankete katılan belediyelerin şeffaflık açısından, web sitelerini Avrupalı muadilleri kadar etkin kullandıkları gözlemlenmiştir.
Not: Avrupa 2005 anket bulgularına göre belediye araştırma raporlarının, Belediye Meclisi karar özetlerinin, Belediye İhtisas Komisyonu raporlarının ve belediye yetkilileri ile vatandaşların e-posta trafiğinin (forum vb.) web sitesinde yayınlanma oranları %25'tir.¹⁰

Belediye başkanlığınız hangi bilgilendirme ve iletişim hizmetlerini sağlamakta ve önümüzdeki 12 ay içerisinde hangi bilgilendirme ve iletişim hizmetlerini sağlamayı planlamaktadır?

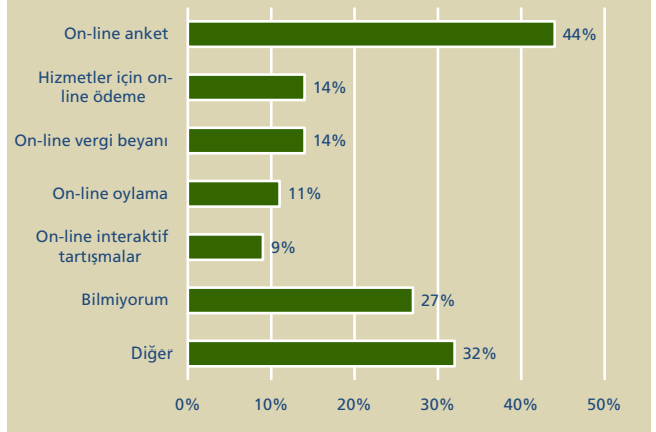


Belediyelere eDevlet başlığı altında, katılımcılığı artırıcı, anket, oylama, interaktif tartışma gibi işlemleri sunup sunmadıkları sorulduğunda, cevapların;

- %44 oranında online anket
Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %30'dur.¹⁰
- %11 oranında online oylama
Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %30'dur.¹⁰
- %9 oranında da interaktif tartışma platformu
Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %48'dir.¹⁰

olduğu gözlemlenmiştir.

Belediye başkanlığınız aşağıdakilerden hangi işlemleri sunmaktadır?

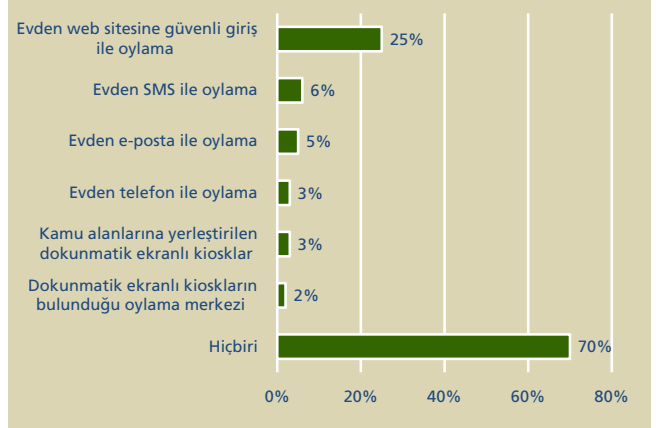


Bunların içinden e-oylama imkanı sunanların hangi formatta bu imkanı sağladıkları sorulduğunda;

- %25'i web sitelerinden güvenli giriş
- %6'sı SMS
- %3'ü telefon
- %3'ü kiosklar
- %5'i e-posta

aracılığıyla uyguladığını belirtmiştir.

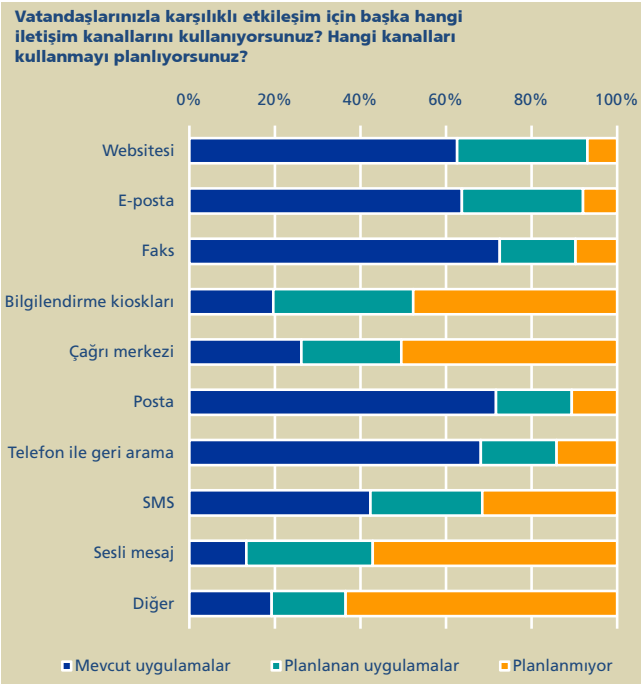
Eğer eOylama imkanı sağlıyorsanız, hangi formatta kullanılmaktadır?



¹⁰ Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004 (sayfa 32)

4.4 İletişim

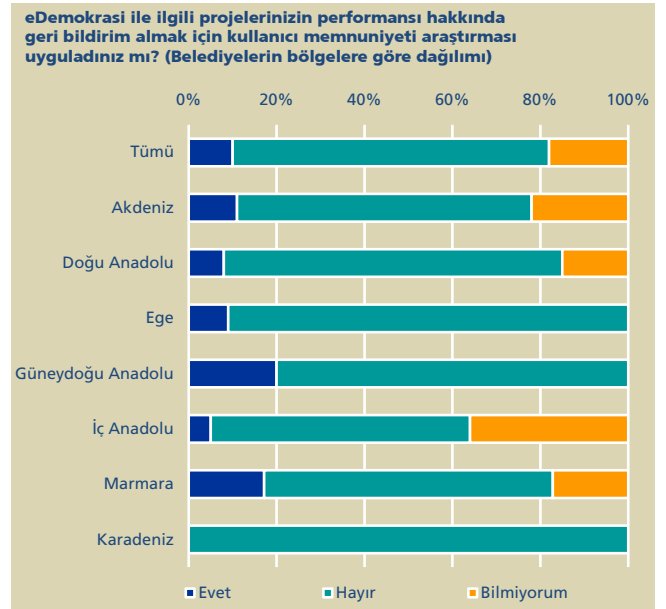
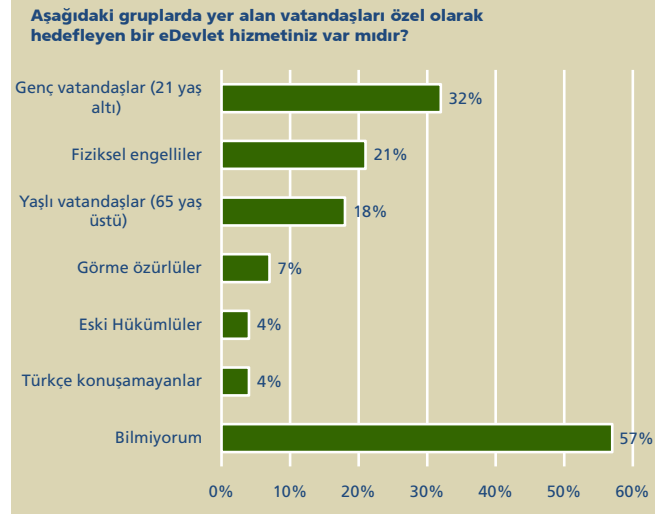
Belediyelerin vatandaşlar ile karşılıklı iletişim açısından hangi araçları kullandıklarını ve ileride de hangi araçları kullanmayı planladıkları sorulduğunda faks %72 ve posta %71 oranıyla günümüzde liderliği korurken, web sitesi %63 ve e- posta %63 ile 3. sırada yer almıştır. Ancak planlama projelerinin hayata geçmesi ile web sitesinin %92 ve e-postanın %91 ile temel iletişim aracı haline geleceği öngörülmektedir. Faks ve posta çok az bir farkla 3'üncü ve 4'üncülüğe düşerken, telefon uygulamaları (SMS, sesli mesaj, telefon ile geri arama, çağrı merkezi uygulamaları) 5'inci sırada yer almıştır. Kiosk uygulamalarının ise mevcut %21'lik durumdan %49'a sıçrayarak önemli bir atılım yapacağı gözlemlenmiştir.



Belediyelerin katılımcılığı ve yaygınlığı artıracak faaliyetlerinin hangi grupları hedeflediği sorulduğunda;

- %32'si genç vatandaşlara (21 yaş altı)
- %21'i fiziksel engellilere
- %18'i yaşlı vatandaşlara (65 yaş üstü)
- %7'si görme engellilere
- %4'ü Türkçe konuşamayanlara
- %4'ü ise eski hükümlülere

dönük e- Belediye uygulamaları olduğunu belirtmişlerdir.



Belediyelere eDemokrasi uygulamalarının performansını değerlendirmek üzere kullanıcı memnuniyet araştırması yapıp yapmadıklarını sorulduğunda ise sadece %10'u böyle bir çalışma yaptıklarını dile getirmişlerdir.

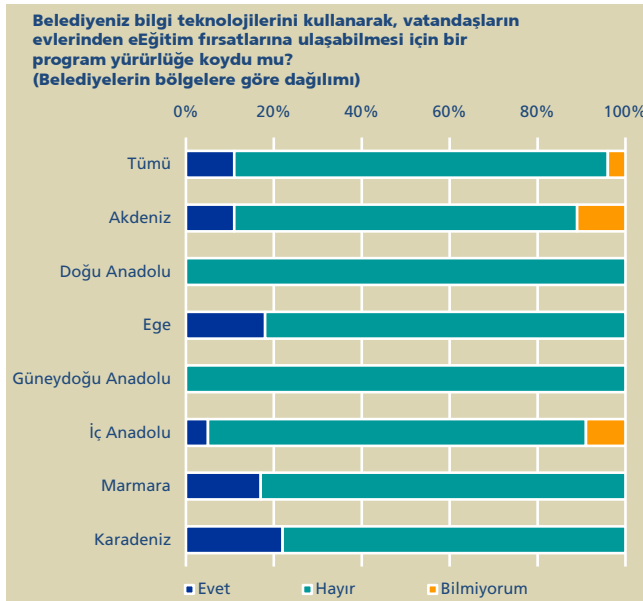
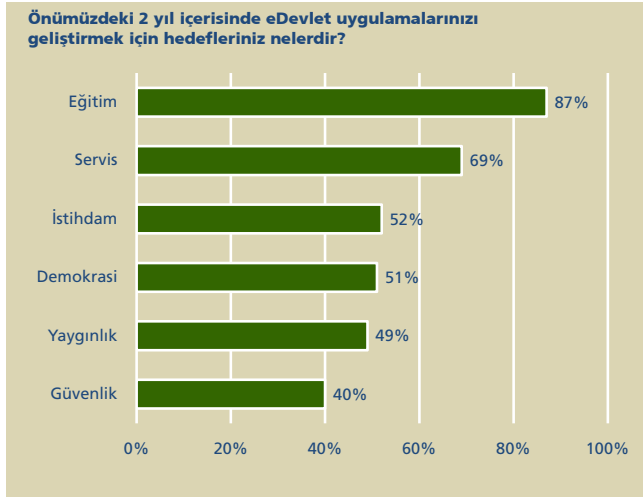
5. Eğitim

5.1 Hedef

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların eğitilmeleri ve bilinçlenmeleri en can alıcı unsuru teşkil etmektedir. Hedef kitle kadın-erkek her yaştaki vatandaşlardır. Bilgi toplumu olma yolunda eğitimin odaklandığı hususlar temelde bilgisayar ve İnternet kullanımıdır.

5.2 Ana bulgular

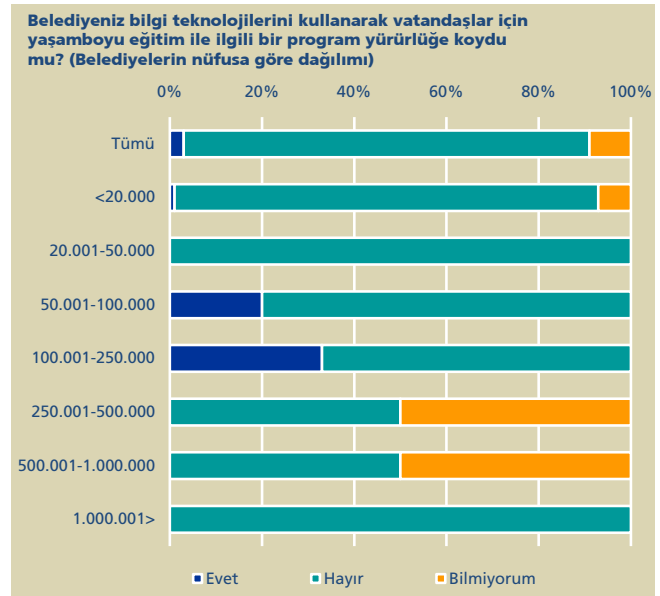
Ankete katılan belediyelerden yalnızca %10'u vatandaşlarına bilgi teknolojilerini kullanarak eğitim fırsatı sunabildiklerini dile getirirken, bunun eksikliğini hisseden belediyelerin %87'si eğitimin önümüzdeki 2 yıl içerisindeki eDevlet uygulamalarının ana hedefi olacağını belirtmiştir.



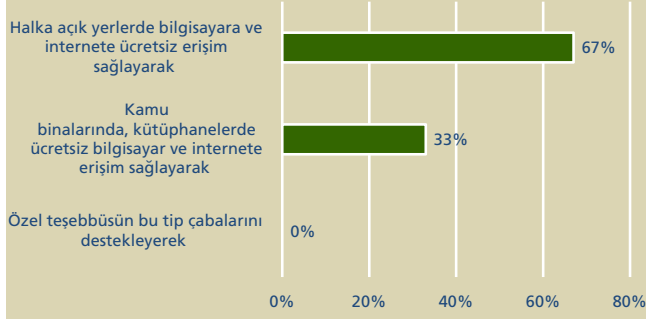
Mevcut eEğitim uygulamalarının %64'ü belediye portalı üzerinden, %45'i ise CD, DVD, VCD gibi eğitim amaçlı multimedya araçları ile, %18'i ise özel portallar (örneğin, eğitim şirketlerine ait) aracılığı ile gerçekleştirilmiştir.



Ankete katılan belediyelerin yalnızca %3'ü bilgi teknolojileri aracılığıyla yaşam boyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koyduğunu belirtmiştir. Bu belediyelerin %67'si halka açık yerlerde bilgisayara ve internete ücretsiz erişim sağlarken, %37'si ise kamu binalarında ve kütüphanelerde ücretsiz bilgisayar ve İnternet erişim imkanı sunmuşlardır.



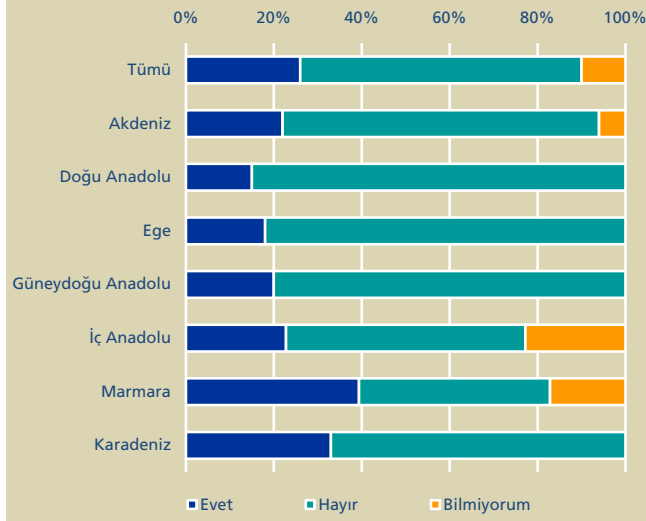
Belediyenizin bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar için yaşam boyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koyduğunu belirtiniz. Bu hangi yöntemle gerçekleşti?



5.3 Eğitim inisiyatifleri

Ankete katılan belediyelerin %26'sı eğitim kurumlarında bilgisayar kullanımının artırılması konusunda bir program uyguladıklarını belirtmişlerdir. Marmara ve Karadeniz bölgeleri bu konuda önde görünmektedir.

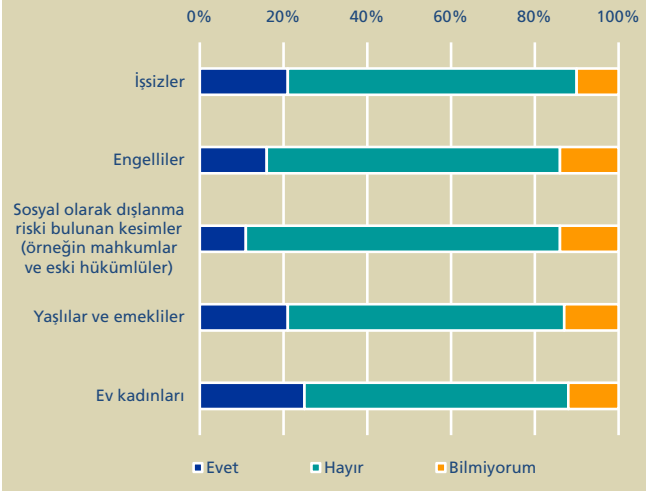
Belediyeniz, eğitim kurumlarında bilgisayar kullanımının artırılması konusunda bir program uyguluyor mu? (Belediyelerin bölgelere göre dağılımı)



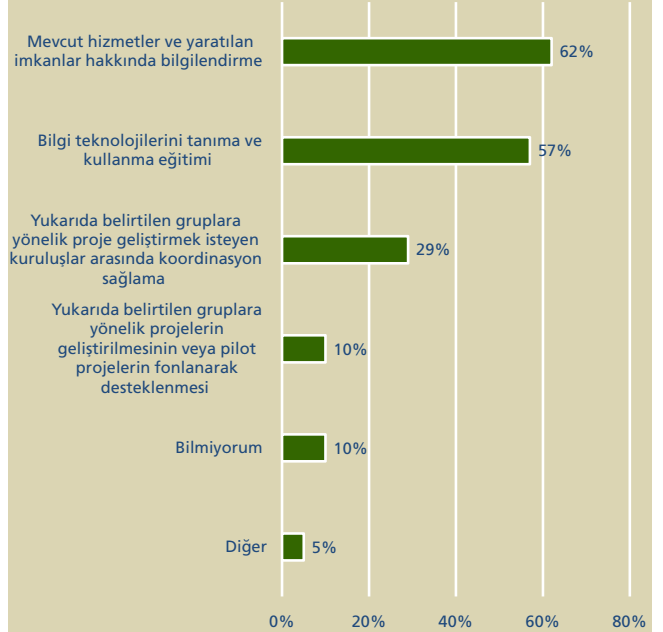
5.4 Eğitim Politikaları ve Öncelikler

Ankete katılan belediyelerin %25'i ev kadınlarına, %21'i işsizlere, yine %21'i yaşlı ve emeklilere yönelik eEğitim programı uygulamaktadır. Sosyal olarak dışlanma riski bulunan kesimlere (örneğin, mahkumlar ve eski hükümlüler) yönelik eEğitim programına az rastlanmaktadır (%11).

Belediyeniz aşağıda belirtilen vatandaşların yetkinliklerini artırmaya dönük bir eEğitim programı uygulamakta mıdır?



Belediyenizin işsiz vatandaşların yetkinliklerini artırmaya dönük bir eEğitim programı uyguladığını belirtiniz. Lütfen ne tür bir eEğitim faaliyeti uyguladığınızı aşağıda işaretleyiniz.



Belediyelerin işsiz vatandaşların yetkinliklerini artırmaya yönelik uyguladıkları eğitim programları arasında %62 oranında "mevcut hizmetler ve yaratılan imkanlar hakkında bilgilendirme" ve %50 oranında "bilgi teknolojilerini tanıma ve kullanımı" yer almaktadır.

eDevlet yolunda eBelediye Kıyaslama Özel Ödülleri

Yüzyılımızda ülkelerin verimlilik artışı yoluyla rekabet avantajı yakalama yolunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin faydalanmalarının bir gereklilik olduğu kesinlik kazanmıştır. Bu kapsamda, devletin iç işleyişinin modernizasyonunun sağlanması, devletin vatandaşlara ve işletmelere daha fazla hizmeti, daha etkin ve verimli bir şekilde sunması, vatandaşların ve işletmelerin, daha fazla ekonomik katma değer yaratmak için bilgi ve iletişim teknolojileri yetkinliklerinin geliştirilmesi ve bu teknolojileri benimsemeleri kaçınılmaz olmuştur.

Ayrıca Bilgi Toplumu Stratejisi'nin etkin bir şekilde uygulanması, Türkiye'nin önümüzdeki yıllarda üyesi olmaya hazırlandığı Avrupa Birliği'nin tanımladığı standartları yakalayarak geçiş sürecini ve entegrasyonunu kolaylaştırmasını sağlayacaktır. Daha etkin bir devlet, bilgiye daha kolay ulaşan vatandaşlar, rekabet güçleri artmış işletmeler, Türkiye'nin Avrupa ülkeleri seviyesine hızla erişmesini sağlayacaktır.

Vatandaş odaklı yaklaşım ile birlikte yerel yönetimler ve onun en önemli temsilcisi olan belediyeler bu hedeflere başarıyla ulaşmak için hayati bir unsurdur.

Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), bu yıl beşincisini düzenledikleri eTürkiye (eTR) Ödülleri ve Kongresi ile ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde teşvik edici ve destekleyici bir rol üstlenmeyi hedeflemiştir. Bu önemli etkinlikte, bilgi toplumuna dönüşüm politikasının hayatın her alanında, vatandaşa en yakın şekilde uygulamaya geçirilmesinin öneminden hareketle, ankete katılan belediyelerin eDevlet projelerinden örnek teşkil edebilecek olanlarına özel ödül verilmesi kararlaştırılmıştır. Bu amaçla, ankete katılan belediyelerin özel ödüle başvurabilmeleri için ankete bir başvuru formu eklenmiştir.

Özel Ödül jürisi:

- Doç.Dr.Türksel Bensghir, TODAİE Öğretim üyesi
- Yrd.Doç.Rabia Polat, Işık Üniversitesi
- Yrd.Doç.Dr.Mete Yıldız, Hacettepe Üniversitesi

Proje Başvuruları ve Ödüller

Ankete katılan belediyeler içinden 19 belediyemiz, özel ödül için toplam 29 adet proje ile başvuruda bulunmuşlardır. Projeler özel ödül jürisi tarafından belediyelerin web sitelerine de girilerek ve yapılmış olan beyanlara dayanarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda ankete katılan ve proje sunmuş olan 3 belediyemiz "**eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü**"ne hak kazanmıştır.

Beyoğlu Belediyesi

Vatandaş-odaklı belediyecilik doğrultusunda resepsiyon sistemi, mobil cihaz kullanımı ve İstiklal Caddesi ve çevresinde Wi-Fi kablosuz ağ altyapısı oluşturarak vatandaşların belediye hizmetlerine erişim olanağını ücretsiz olarak yayması nedeniyle, Beyoğlu Belediyesi, "Belediyenizi Siz Yönetin", "Resepsiyon" ve "Bağlan Beyoğlu" adlı projeleri ile "eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü"ne layık bulunmuştur.

"Belediyenizi Siz Yönetin" servisi ile interaktif işlemler değişik kanallarla vatandaşların erişimine açılmıştır. Gerçekleştirilen Akıllı Kent Otomasyon Projesi kapsamında, bilgi verme, interaktif olarak bilgi ve doküman paylaşma, etkileşimli işlem yapma (başvuru, borç sorgulama gibi) ve entegrasyona dayalı süreç gerçekleştirme (borç ödeme gibi) işlemlerini yapabilecek bir altyapı oluşturulmuştur.

Vatandaşları bilgi teknolojilerini kullanarak hizmet almaya yöneltmek için belediye girişinde Akıllı Kent Otomasyon Sistemi-AKOS'u kullanan "resepsiyonlar" oluşturulmuştur. Ortak sicil işlemleri, adres bilgi işlemleri, imar arşiv işlemleri, evrak takip işlemleri, işyeri açma ve çalıştırma ruhsatı işlemleri, asker aile yardımı işlemleri ve şikayet-istek sistemi işlemleri, bu sistem üzerinden tamamlanabilmektedir.

"Bağlan Beyoğlu" projesi ile bilgi teknolojilerini kendi operasyonel süreçlerinin tümünde kullanan ve oluşturduğu altyapıyı Beyoğlu'nda yaşayan/çalışan kişi ve kurumlara açan Beyoğlu Belediyesi, İstanbul'un merkezi olarak tanımlanabilecek, günde 1 milyon kişiden fazla kişinin ziyaret ettiği İstiklal Caddesi'ne gelen tüm vatandaşlara yaşamboyu eğitim çalışmasının bir parçası olarak ücretsiz kablosuz internet erişim hizmeti sunmaktadır.

Etimesgut Belediyesi

Vergi kaybını önleme, dijital arşivleme ve hizmetlerin hızlı, verimli ve düşük maliyetle sunumu alanında sağladığı katkılar nedeniyle, Etimesgut Belediyesi, "Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS)" adlı projesi ile "eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü"ne layık bulunmuştur.

"AKOS" ile ilçe sınırları içerisinde bulunan tüm arsa, arazi, bina, bağımsız bölüm ve işyerlerine ait bilgiler sahadan toplanıp, ortak veritabanına aktararak çeşitli analizlere tabi tutulmuştur. Bu analizler sonucunda vergilendirilmemiş veya eksik vergilendirilmiş arsa, arazi, bina, bağımsız bölüm ve işyerleri tespit edilerek vergi kayıplarının önüne geçilmiştir. Uygulama ile tespit edilen somut sonuçlar (vergi kaybı miktarı, asansör beyan etmeyenlerin sayısı, işlem sürelerindeki kısalma miktarı) raporlanabilmektedir.

"AKOS" ile vergi kaybını önlemenin yanı sıra, dijital arşivleme ve hizmetlerin hızlı ve düşük maliyetle sağlanması gerçekleştirilmiştir. eBelediyecilik için tek bir teknolojiye bağlı kalınmadan GIS, Web, kiosk, telefon teknolojilerinden faydalanılmıştır. Çeşitli uygulamalar ile belediyenin kendi çalışma süreçlerinde insan kaynaklı hataların en aza indirilmesi, günlük raporlama yapılabilmesi, vergi kaybının önlenmesi, sicil işlemleri gibi alanlarda verimlilik sağlanmıştır. Web üzerinden sorgulama ve interaktif işlemler yapılabilmesi, kiosklarla belediyenin girişinde bazı işlemlerin hemen yapılması gibi vatandaşlara yönelik hizmetlerde de verimlilik, hız ve kolaylık getirilmiştir. Bu e-belediyecilik uygulamalarının MERNİS ve TAKBİS gibi diğer eDevlet uygulamaları ile uyumlu ve birlikte çalışabilir olması sağlanmıştır.

Şanlıurfa Belediyesi

Bilgi vermenin yanı sıra sorgulama, interaktif işlemler, e-Borç ve e-Ödeme, e-Tedarikçi modülleri ve müşteri ilişkileri yönetimi (CRM-Citizen Relations Management) uygulamasıyla bütünleşik bir eDevlet modelinin kurulmuş olması nedeniyle, Şanlıurfa Belediyesi, "eBorç ve eÖdeme", "eTedarikçi", "eİleti", "CRM" ve "eMezarlık" adlı projeleri ile "eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü"ne layık bulunmuştur.

"eBorç" hizmeti ile vatandaşlar borçlarını (vergi, emlak, temizlik vs) öğrenme imkanına sahipken, "e-Ödeme" hizmeti ile internet üzerinden vergi borçlarını ödeyebilmektedirler. Böylelikle vatandaşlar dünyanın herhangi bir yerinden kesintisiz erişimle borç bilgilerini öğrenme ve ödeme işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

"eTedarikçi" projesi kapsamında sisteme üye olmak isteyen tüm tedarikçilere verilen bir kullanıcı hesabı ile firmaları hakkındaki bilgiler internet ortamından belediyeye bildirilebilmektedir. Böylelikle belediyenin satın alma departmanları daha çok firmaya daha kısa sürede erişebilmektedir.

"eİleti" projesi ile vatandaşın veya vatandaş adına iş yapan firmaların belediyeye vermeleri gereken belgeleri fiziksel olarak iletmekten önce elektronik ortamda iletmeleri ve belediyenin ön inceleme yaparak eksiklerin geri bildirimi ile proje onay sürecinin kısaltılması sağlanmaktadır.

"CRM" (Citizen Relations Management/Müşteri İlişkileri Yönetimi) ile vatandaşların belediyeye, internet, e-mail, SMS, sesli yanıt sistemi, wap gibi hızlı ve rahat erişim kanallarıyla belediye çalışma saatlerine bağlı kalmaksızın ulaşabilmesi sağlanmaktadır. Vatandaşlar belediyeye ilettikleri taleplerin durumu ile ilgili bilgileri, SMS, sesli yanıt, internet ve otomatik e-mail aracılığıyla öğrenebilmektedir.

"eMezarlık projesi" ile defin edilmeye hazır yeni mezarlığın vatandaş tarafından elektronik ortamda görülmesi, kabirlerin kroki destekli görülmesi, yeni mezar yeri satın almak isteyenlerin online olarak satın alabilmesi, satın alınan mezarların yeri web ortamında erişime açılmıştır.

Jüri Özel Ödülü

Şanlıurfa Belediyesi'ne, internet üzerinden bilgi vermenin yanı sıra, teknolojiyi vatandaşlara doğrudan hizmet vermek adına kullanmakta oldukça başarılı uygulamaları bütünleşik bir eDevlet modeli ile hayata geçirmesinden dolayı ayrıca "eBelediyecilik Jüri Özel Ödülü" verilmiştir.

Gerek ödül alan, gerekse projeleri ile anketimize katılmış olan belediyelerimizi ayrı ayrı kutlarız.

Kaynakça

Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004

Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005

Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi, Temmuz 2006, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Müsteşarlığı

Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi "Eylem Planı", Temmuz 2006, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Müsteşarlığı

www.deloitte.com.tr

www.eurocities.org

Katkıda Bulunanlar

Şafak Alpay

5.eTR Ödülleri ve Kongresi Yürütme Kurulu Başkanı, TÜSİAD

Behçet Envarlı

5.eTR Ödülleri ve Kongresi Yürütme Kurulu, TBV

M.Sait Gözüm

5.eTR Ödülleri ve Kongresi Yürütme Kurulu, TÜSİAD

Ebru Dicle

TÜSİAD

Güneş Tavmen

TÜSİAD

Çiğdem Topal

TÜSİAD

Gökçe Vahapoğlu

TBV

Ebru Tuygun

Deloitte

Başak Uzilday

Deloitte

Ekin Kavukçuoğlu

Deloitte

Ali Erhat Nalbant

Deloitte

Daha fazla bilgi için

Türk Sanayicileri ve İşadamları Birliği

Mesrutiyet Caddesi No: 46

Tepebaşı, İstanbul

Tel: 90 (212) 249 54 48

Faks: 90 (212) 293 37 83

www.tusiad.org

Türkiye Bilişim Vakfı

Halk Sokak No: 35, Golden Plaza

F Blok, Kat: 2 Daire 6 Sahrayıcedit

Kadıköy, İstanbul

Telefon: 90 (216) 467 04 99

Faks: 90 (216) 360 33 56

www.tbv.org.tr

Deloitte Türkiye

Sun Plaza

Dereboyu Sokak No: 24

34398 Maslak, İstanbul

Tel: 90 (212) 366 60 00

www.deloitte.com.tr

Tasarım AEN tarafından yapılmıştır.

©2007 TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye. Her hakkı saklıdır.