

2017

TÜRKİYE'DE E-DEVLET: GENEL GÖRÜNÜM



Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü

Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi – 1
Sürüm 2.0 / Ocak 2017

2017

TÜRKİYE'DE E-DEVLET: GENEL GÖRÜNÜM



YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de mevcut e-Devlet politikası ve bu alanda yürütülen faaliyetler hakkında güncel bilgileri derleyerek, bu bilgiye ulusal ve uluslararası merciler tarafından erişimi kolaylaştırmaktır.

Raporda, aşağıdaki başlıklarda paylaşım kapsamaktadır:

- e-Devlet politikası ve yönetim yapısı
- Ortak altyapılar, standartlar ve uygulamalar
- Ulusal portal (e-Devlet Kapısı)
- Kamu bilişim yöneticiliği
- Çevrimiçi elektronik hizmet örnekleri
- e-Katılım
- Açık devlet / açık veri
- Siber güvenlik

Çalışma, uluslararası e-Devlet endeks çalışmalarının (Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği ve Waseda Üniversitesi) yaklaşımını referans almakta olup, içerik internette açık erişimi olan kaynaklar referans alınarak TÜBİTAK-BİLGEM-YTE Dijital Dönüşüm Uzmanları tarafından hazırlanmıştır.

Çalışmanın temel motivasyonu, Türkiye’de e-Devlet çalışmalarına yönelik doğru ve güncel bilgiyi Türkçe ve İngilizce olarak derleyerek erişilebilir kılmaktır. Çalışma içeriği periyodik olarak güncellenecek ve diğer kurumlar ile paylaşılacaktır. Mevcut çalışma, raporun 2. sürümüdür.

Rapora ve raporda geçen kaynaklara, **Dijital Dönüşüm portalı** (www.dijitaldonusum.gov.tr) isimli bilgi paylaşım platformundan da erişebilirsiniz.

Rapor içeriği ile ilgili değerlendirmelerinizin bildirimini için epid.yte@tubitak.gov.tr adresini kullanabilirsiniz. İçerik değişiklikleri için referans alınması istenen kaynaklar ile birlikte paylaşımında bulunulması beklenmektedir.

İÇİNDEKİLER

YÖNETİCİ ÖZETİ	İ
1 E-DEVLET POLİTİKASI VE ORGANİZASYON YAPISI	1
1.1 E-DEVLET POLİTİKASI	1
1.2 E-DEVLET MEVZUATI	5
1.3 E-DEVLET ORGANİZASYON YAPISI	6
2 E-DEVLET İÇİN ORTAK ALTYAPILAR, STANDARTLAR VE UYGULAMALAR	9
2.1 ORTAK ALTYAPILAR VE HİZMETLER	9
2.1.1 E-KİMLİK (T.C. KİMLİK KARTI)	9
2.1.2 ELEKTRONİK İMZA	9
2.1.3 ELEKTRONİK BELGE	10
2.1.4 VERİ PAYLAŞIMI	11
2.1.5 KAMU ENTEGRE VERİ MERKEZİ	12
2.1.6 BİRLİKTE ÇALIŞABİLİRLİK ÇALIŞMALARI, STANDARTLAR VE REHBERLER	13
2.1.7 KURUMSAL MİMARİ ÇALIŞMALARI VE METAVERİLER	14
2.2 ORTAK İDARİ E-DEVLET UYGULAMALARI	15
2.2.1 KAMU MALİ YÖNETİM SİSTEMLERİ	15
2.2.2 ELEKTRONİK KAMU ALIMLARI PLATFORMU (EKAP)	16
2.3 ORTAK VERİTABANLARI	17
2.4 YENİ TEKNOLOJİLERİN ORTAK ALTYAPILARA ADAPTASYONU	18
2.4.1 AÇIK KAYNAK KODLU YAZILIM KULLANIMI	18
2.4.2 BÜYÜK VERİ VE NESNELERİN İNTERNETİ	19
2.4.3 BULUT BİLİŞİM VE KAMU BULUTU	19
3 ULUSAL PORTAL	21
3.1 GENEL TANITIM	21
3.2 ULUSAL PORTAL ÖZELLİKLERİ	21
3.2.1 HİZMET SUNUMU	21
3.2.2 KİMLİK DOĞRULAMA	22
3.2.3 KULLANILABİLİRLİK ÖZELLİKLERİ	23
3.2.4 ERİŞİLEBİLİRLİK ÖZELLİKLERİ	24
3.2.5 KATILIMCI ÖZELLİKLER	24
3.2.6 KİŞİSELLEŞTİRME	26
4 KAMU BİLİŞİM ÜST YÖNETİCİLİĞİ	29
4.1 KURUMLARÜSTÜ YÖNETİM	29
4.2 KURUMSAL YÖNETİM	29
4.3 KAMU BİLİŞİM PERSONELİ	30

5	ÇEVİRİMİÇİ ELEKTRONİK HİZMETLER.....	33
5.1	E-VERGİ SİSTEMLERİ	33
5.2	E-GÜMRÜK SİSTEMLERİ.....	35
5.3	E-SAĞLIK SİSTEMLERİ	37
5.4	E-EĞİTİM SİSTEMLERİ.....	39
5.5	E-ADALET SİSTEMLERİ.....	41
5.6	TEK DURAK HİZMET (ONE STOP SERVICE) UYGULAMASI	42
6	E-DEVLET ÇALIŞMALARININ KURUMSALLAŞMASI VE YAYGINLAŞTIRILMASI	45
6.1	E-DEVLET BÜTÇESİ VE PLANLAMASI.....	45
6.2	E-DEVLET ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE E-DEVLET İSTATİSTİKLERİ	46
6.2.1	E-DEVLET ÇALIŞMALARINI İZLEME VE DEĞERLENDİRME KURGUSU	46
6.2.2	E-DEVLET ÇALIŞMALARINA YÖNELİK DENETİMLER.....	46
6.2.3	İSTATİSTİKİ ÇALIŞMALAR	47
6.3	TANITIM VE FARKINDALIK	48
7	E-KATILIM.....	51
7.1	GÜNCEL BİLGİ SUNMA	51
7.1.1	SİYASİ TEMSİLCİLER HAKKINDA GÜNCEL BİLGİ SUNUMU	51
7.1.2	KAMU KURUMLARI HAKKINDA GÜNCEL BİLGİ SUNUMU	51
7.2	GERİ BİLDİRİM ALMA.....	52
7.2.1	MEMNUNİYET ANKETLERİ	52
7.2.2	ŞİKAYET VE ÖNERİ KABUL ETME UYGULAMALARI	52
7.2.3	SOSYAL MEDYA UYGULAMALARI.....	53
7.3	KARAR ALMA SÜREÇLERİNE DAHİL OLMA	54
7.3.1	MECLİS ÇALIŞMALARINI ÖRNEĞİ.....	54
7.3.2	MERKEZİ YÖNETİM ÖRNEĞİ	54
7.3.3	YEREL YÖNETİM ÖRNEĞİ	54
7.3.4	POLİTİKA HAZIRLIK ÇALIŞMALARINI ÖRNEĞİ	55
8	AÇIK DEVLET / AÇIK VERİ.....	57
8.1	AÇIK DEVLET POLİTİKASI	57
8.2	AÇIK DEVLET PORTALI.....	58
8.3	AÇIK VERİ UYGULAMALARI.....	58
9	SİBER GÜVENLİK	61
9.1	SİBER GÜVENLİK POLİTİKASI	61
9.2	SİBER GÜVENLİK MEVZUATI.....	62
9.3	SİBER GÜVENLİK FARKINDALIK VE EĞİTİMLERİ	64

1 E-DEVLET POLİTİKASI VE ORGANİZASYON YAPISI

1.1 E-DEVLET POLİTİKASI

Türkiye'nin e-Devlet politikaları zaman içerisinde, küresel ölçekli dijital dönüşüm ve kamu yönetimi reform çalışmaları doğrultusunda önemli değişikliklere uğramıştır. 2011 yılında Bakanlıkların yeniden yapılandırılması sonrasında oluşan mevcut durumda Türkiye'de, e-Devlet politikasını şekillendiren iki temel strateji belgesi hazırlanmıştır. Kalkınma Bakanlığı, Türkiye'de ulusal kalkınma hedefleri ile uyumlu bilgi toplumu politikasını ([2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı](#)) hazırlamakta ve yürütmektedir. Bilgi toplumu politikası çerçevesinde hazırlanan e-Devlet politikası ([2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı](#)) ise Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB) sorumluluğunda yürütülmektedir.

Her iki strateji belgesi için proje ve katılımçılık portalı ([bilgi toplumu](#), [e-devlet](#)) oluşturularak sosyal medya dâhil teknolojinin katılımçılığı teşvik eden olanaklarından yararlanılmıştır. Bu platformlardan strateji belgesi hazırlama çalışmalarının yürütülmesi süreci ile ilgili bilgiler paylaşılmış; forumlar üzerinden çeşitli kişi ve kurumlardan fikir ve öneriler toplanmıştır.

Bu iki strateji belgesine yön veren, Türkiye'de ulusal hedefler ve öncelikleri belirleyen üst seviye planlar, [Onuncu Kalkınma Planı \(2014-2018\)](#) ve Öncelikli Dönüşüm Programları Eylem Planları ile [65. Hükümet Programı](#) ve [2016 Yılı Eylem Planı](#)'dır. Onuncu Kalkınma Planı e-Devlet çalışmaları dahil Türkiye'nin genel sosyal ve ekonomik kalkınma yönelimini ortaya koyarken, 65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı, e-Devlet dahil Hükümet'in yakın dönem önceliklerini tayin etmektedir.

e-Devlet politikalarının çerçevesini belirleyen strateji planlarına ek olarak, "[Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı](#)", "[Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023](#)", "[2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi](#)", "[2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi](#)", "[Türkiye Afet Müdahale Planı](#)", "[2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı](#)", "[2017-2019 Türkiye Yazılım Stratejisi ve Eylem Planı](#)" gibi diğer sektörel / tematik strateji belgelerinde, e-Devlet ile ilgili çeşitli hedeflere, projelere ve eylemlere yer verildiği görülmektedir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile diğer planlar arasındaki ilişki kurgulanmıştır.

[2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı](#), 06.03.2015 tarihinde resmi olarak [yayımlanmıştır](#). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile bilişim sektörünün güçlü ve rekabet gücü yüksek bir yapıya kavuşturulması, BİT'in diğer sektörlerle nüfuzunun artırılması ve internet girişimlerinin gelişimlerine uygun bir ekosistemin oluşturulması suretiyle ekonomide büyüme ve istihdam artışının desteklenmesi öngörülmektedir. Bilgi toplumu politikası altında belirlenen "Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik" eksen, e-Devlet çalışmalarının genel çerçevesini belirlemektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisi (2015 - 2018)

Büyüme ve İstihdam



UDHB adına TÜBİTAK-BİLGEM-YTE koordinasyonunda hazırlanan [2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı](#), bilgi toplumu politikası ve hedefleri çerçevesinde e-Devlet çalışmalarına odaklanan bütüncül bir yapı ortaya koymaktadır. Türkiye'nin mevcut koşulları, vatandaş merkezli dijital dönüşüm, sosyal ağlar, yönetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramlarını öne çıkartarak, e-Devlet alanındaki planlama, karar verme ve uygulama süreçlerinde rol oynayan tüm paydaşlar ile devlet arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanmasını gerektirmiştir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın şekillendirilmesinde ve uygulanmasında **bütüncül ve sürdürülebilir bir "e-Devlet ekosistemi"** stratejik bakış açısı benimsenmiştir. Strateji ve eylem planı, tüm ekosistem paydaşlarının katılımı ile, merkezi yönetim birimleri, yerel yönetimler, vatandaşlar, özel sektör, meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerin analiz çalışmalarına dahil olduğu ortak akıl ve bilimsel bakış açısı ile hazırlanmıştır. Bu kapsamda, farklı başlıklarda 27 Odak Grup Toplantısı ve Yerel Yönetim Hizmetleri, GZFT-PEST¹ ve İhtiyaç Değerlendirmeye yönelik 3 çalıştay düzenlenmiştir. Ayrıca, merkezi yönetim ve yerel yönetimler ile özel sektör ve vatandaşlara yönelik memnuniyet ve algı ölçümü amacıyla geniş katılımlı 4 anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Yürürlüğe konulacak e-Devlet politikasıyla, Türkiye'nin 2023 ulusal hedefleri doğrultusunda gerekli kabiliyetlerinin oluşturulması ve ülke refahı için kaldıraç etkisinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu **"ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak"** olarak tanımlanmıştır. Yeni dönemde e-Devlet çalışmalarının odağında Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif ve Nitelikli bir **"ETKİN e-Devlet ekosistemi"**nin oluşturulması olacaktır. e-Devlet ekosistemi, bilgi toplumuna geçişin ve sürdürülebilir kalkınmanın itici gücü olarak daha yetkin ve çevik bir pozisyon alacaktır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu doğrultusunda 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylem belirlenmiştir. e-Devlet vizyonuna ulaşmak için e-Devlet ekosistemi bakış açısı ile aşağıda belirtilen stratejik amaçlar tanımlanmıştır:

- Stratejik Amaç 1: e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması
- Stratejik Amaç 2: Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi
- Stratejik Amaç 3: Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması
- Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması

¹ Ekosistemin iç ve dış çevreden kaynaklanan Güçlü-Zayıf-Fırsat-Tehdit yönleri ile Politik-Ekonomik-Sosyal-Teknolojik fırsat ve tehditleri belirlemede kullanılan teknikler.

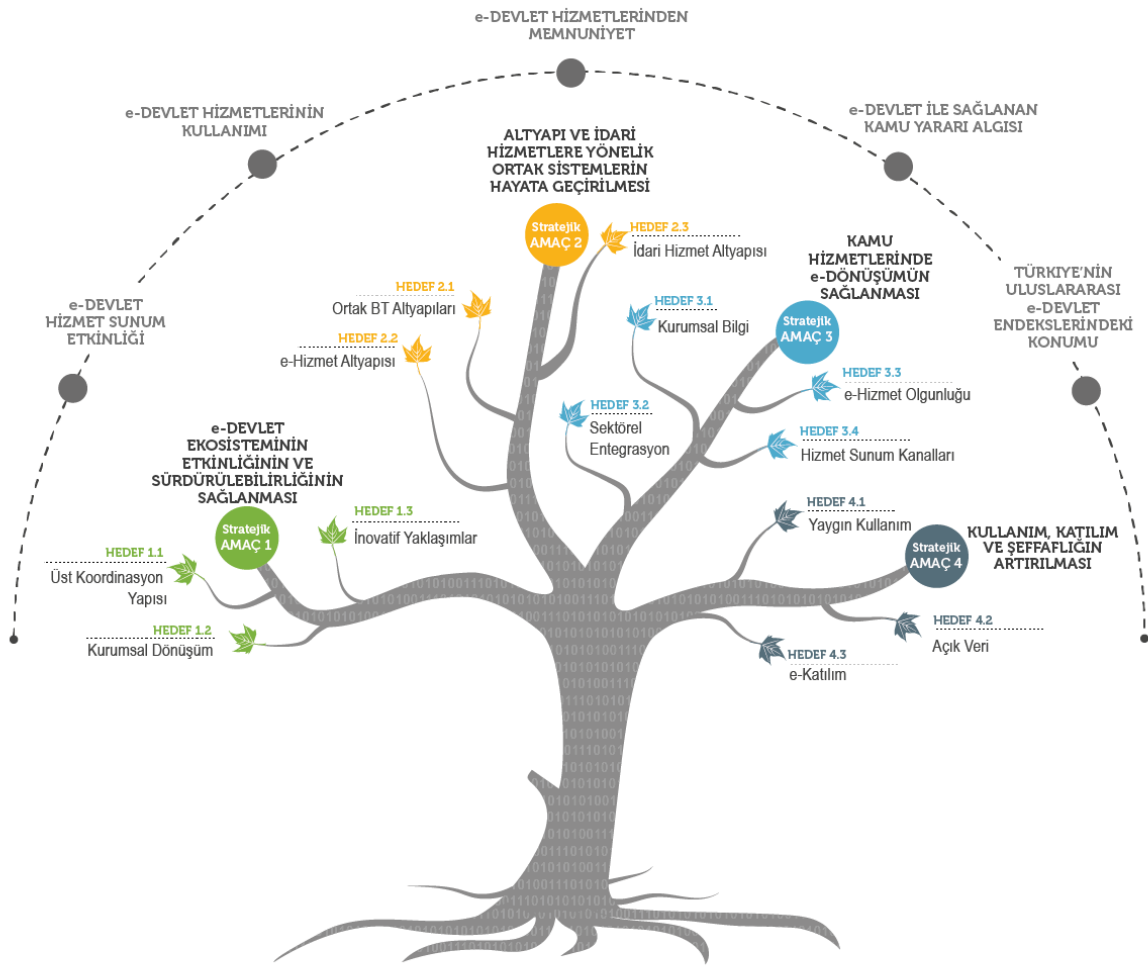
2016-2019 ULUSAL e-DEVLET STRATEJİSİ ve EYLEM PLANI STRATEJİ HARİTASI

VİZYON

ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak

STRATEJİNİN ODAĞI

ETKİN e-Devlet ekosistemi



Entegre
Entegre bakış açısı ve işbirliği ile birlikte çalışabilirliği sağlayacak

Teknolojik
Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlayacak ve kullanacak

Katılımcı
Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı şekillenecek

İnovatif
İnovatif ve çevreci yaklaşımları ortaya çıkarıp fırsatlara dönüştürecek

Nitelikli
Nitelikli; kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmet üretip sunacak

e-Devlet eylem planının uygulanması sürecinde sistematik olarak izleme ve değerlendirme faaliyetleri yürütülmektedir. Ek olarak, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın değişen koşullara uyumunu sağlayacak bir değişim yönetimi modeli hayata geçirilmiştir. İzleme ve Değerlendirme Modeli'ne esas teşkil edecek verilerin sistematik bir şekilde toplanması ve izleme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla [Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi](#) (SEPSİS) geliştirilmiştir. SEPSİS, tüm sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların e-Devlet portalı (edevlet.gov.tr) üzerinden erişebileceği bir uygulamadır. Yönetişim yapısı içerisinde yer alan rol dağılımı, izleme ve değerlendirme süreci kapsamında detaylı olarak planlanmıştır. Eylem planı uygulamaya konulmasıyla birlikte ortaya çıkacak olan değişiklikler tanımlanan değişim yönetimi süreci kapsamında ele alınacaktır. Eylem planının günün koşullarına göre güncellenen dinamik bir yapıda olması hedeflenmiştir.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan "32. Dijital Türkiye Projesi yol haritası oluşturulacak ve bu doğrultuda uygulama başlatılacak" eylemi doğrultusunda vatandaşlarımızın kamu kurum ve kuruluşlarına gitmeden iş ve işlemlerinin sanal ortamda sonuçlandırılmasını sağlayacak bir altyapının yol haritası oluşturulması sağlanacak ve uygulamaya geçilecektir.

1.2 E-DEVLET MEVZUATI

Türkiye'de e-Devlet politikasının kamu yönetimine dahil edilmesine yönelik çatı bir Kanun mevcut değildir. İlgili hükümler Bakanlık sorumluluklarını belirleyen Kanunlar içerisinde yer almaktadır. e-Devlet çalışmaları ve sorumluluklarına yönelik ifadeler kanun düzeyinde, ilk defa 2011 yılında bakanlıkların teşkilat ve görevleri hakkında gerçekleştirilen düzenlemeler sonrasında yer verilmiştir. 1 Kasım 2011 tarih ve 28102 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren [655 sayılı](#) Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin (KHK) 2. Maddesi (f) bendi kapsamında e-Devlet ile ilgili sorumluluklara şu şekilde yer verilmiştir:

"Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek."

[2009/15169 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı](#) eki "[Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik](#)", e-Devlet çalışmaları usul ve esaslarına yönelik olarak ilk düzenlemelerden biri olarak değerlendirilmektedir. Yönetmelik etkin, verimli, hesap verebilir bir kamu yönetimi oluşturmak, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve daha az maliyetle yürütülmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemiştir. Bu kapsamda idarenin kamu hizmet envanteri ve hizmet standartları tablosu hazırlaması uygulaması başlatılmıştır. Genel anlamda bu başlıklarda kurum ve kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden ilgili tablo ve envanterlerin paylaşıldığı görülmektedir. Yönetmelikte, e-Devlet hizmetlerine yönelik çalışmaların kolaylaştırılması için bazı başlıklara değinilmiştir.

3 Eylül 2016 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "[e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)" 655 sayılı KHK doğrultusunda hazırlanmıştır. Yönetmeliğin hayata geçmesi ile e-Devlet hizmetlerinin yürütülmesi ve sunumu açısından kamu kurum ve kuruluşlarının uyması gereken ortak ilkelerin yanı sıra koordinasyon ve izleme süreçleri ortaya konmuştur. Yönetmelik ile ayrıca, e-Devlet Eylem Planı'ndaki gelişmelerin raporlanması ve koordinasyonun sürdürülebilirliği ön görülmektedir.

e-Devlet ekosisteminin dolaylı olarak gereksinim duyduğu düzenlemeler söz konusudur. Bu düzenlemeler Raporda yer alan ilgili başlıklar altında paylaşılmıştır.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması*" ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*69. e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi*" eylemleri doğrultusunda e-Devlet çalışmalarına yönelik idari ve teknik ihtiyaçları giderecek mevzuat çalışmaları tamamlanacaktır.

1.3 E-DEVLET ORGANİZASYON YAPISI

2011 yılında Bakanlıkların yeniden yapılandırılması sonrasında oluşan son durumda e-Devlet kapsamında Başbakanlık ve 3 Bakanlığın rolü söz konusudur:

- [Başbakanlık, İdareyi Geliştirme Başkanlığı](#) kamu yönetiminin geliştirilmesi, idari usul ve işlemlerin kolaylaştırılmasından ve mevzuat çalışmalarının koordine edilmesinden ([3056 Sayılı Kanun](#)),
- [Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı](#), ulusal hedefler ile uyumlu bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi politikalarının hazırlanması ve kamu BİT yatırımları dahil kamu yatırımlarının planlanmasından ([641 Sayılı KHK](#)),

- [Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Haberleşme Genel Müdürlüğü](#), İnternet altyapısı dahil BİT altyapılarının geliştirilmesi, regülasyonu ve siber güvenliğinin sağlanması ile e-Devlet eylem planının, usul ve esaslarının belirlenmesi ve ilgili faaliyetlerin koordine edilmesinden ([655 sayılı KHK](#)),
- [Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilim ve Teknoloji Genel Müdürlüğü](#) ise BİT sektörü dahil Ar-Ge'ye yönelik politikalar, teşvikler ve standartlardan sorumludur ([635 Sayılı KHK](#)).

e-Devlet ile ilgili teknik yetkinlik gerektiren faaliyetler Bakanlık sorumlulukları doğrultusunda farklı kamu kurum ve kuruluşları eliyle yerine getirilmektedir.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na bağlı aşağıdaki kuruluşlar;

- [Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu](#), genişbant, e-imza, bilgi güvenliği ve posta hizmetleri gibi bilgi ve iletişim teknolojileri sektörüne yönelik regülasyon ve diğer tedbirlerin alınmasını sağlamaktadır. Kurum, düzenleyici ve denetleyici kurum statüsündedir.
 - [Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi \(USOM\)](#), BTK bünyesinde yer alan merkez, ulusal siber güvenlik olaylarına karşı önlemlerin alınması için ulusal ve uluslararası düzeyde koordinasyon sağlamaktadır.
- [Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş \(TÜRKSAT\)](#), uydu teknolojilerindeki faaliyetlerinin yanı sıra, bilişim hizmetleri kapsamında e-Devlet Kapısı'nı işletmekte ve kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan sunumuna yönelik projeler yürütmektedir.

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı aşağıdaki kuruluşlar;

- [Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu \(TÜBİTAK\)](#), koordinasyonunu yürüttüğü bilim, teknoloji ve yenilik politikaları ve eylemleri ile bilgi toplumu ve e-Devlet için gerekli kapasite ve yetkinliklerin oluşmasına destek olmaktadır. Türkiye'nin en büyük Ar-Ge kapasitesine sahip olan Kurum, bağlı enstitüleri aracılığıyla kritik e-Devlet teknolojileri ve çözümlerinin milli imkanlar ile geliştirilmesini sağlamaktadır.
 - [TÜBİTAK-BİLGEM Bilişim Teknolojileri Enstitüsü \(BTE\)](#), bilgi ve iletişim alanında büyük ölçekli ve uygulamalı araştırmalar yapmakta ve çözümler geliştirmektedir.
 - [TÜBİTAK-BİLGEM Kamu Sertifikasyon Merkezi \(KSM\)](#), kamu kurumlarına yönelik e-İmza ve Mali Mühür altyapısını yönetmekte, gerekli rehberlik hizmetlerini sağlamaktadır.

- [TÜBİTAK-BİLGEM Siber Güvenlik Enstitüsü \(SGE\)](#) siber güvenlik alanında araştırma ve geliştirme faaliyetleri yürütmekte; askeri kurumlara, kamu kurum ve kuruluşlarına ve özel sektöre çözüme yönelik projeler gerçekleştirmekte, rehberlik sağlamaktadır.
- [TÜBİTAK-BİLGEM Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü \(UEKAE\)](#), yüksek güvenlik ihtiyacı olan e-Kimlik ve e-İmza ürünlerine yönelik gerekli teknoloji ve standartları geliştirmektedir.
- [TÜBİTAK-BİLGEM Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü \(YTE\)](#) kamu ve özel sektörün stratejik konularda Ar-Ge içerikli yazılım ihtiyaçlarını karşılamakta, dijital dönüşüm planlama, kurumsal mimari ve politika izleme ve değerlendirme faaliyetleri doğrultusunda kamu kurumları için dijital dönüşüm hizmetleri vermektedir.
- [Türk Standartları Enstitüsü \(TSE\)](#), bilişim teknolojileri ve siber güvenliğe yönelik standart yayınlama, belgelendirme, test ve eğitim faaliyetleri yürütmektedir.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması*" eylemi doğrultusunda e-Devlet politikalarını paydaşlarla işbirliği içerisinde yürütmek, e-Devlet çalışmalarında kurumlar üstü ve kurum içi koordinasyonu artırmak için e-Devlet Organizasyon Modeli etkinleştirilecektir.

2 E-DEVLET İÇİN ORTAK ALTYAPILAR, STANDARTLAR VE UYGULAMALAR

2.1 ORTAK ALTYAPILAR VE HİZMETLER

2.1.1 e-Kimlik (T.C. Kimlik Kartı)

Türkiye’de mevcut durumda e-Kimlik kartı mecburi olmayıp yaygınlaştırma çalışmaları 2016 yılı itibariyle başlamıştır. 2007 yılından günümüze pilot çalışmalar ile iyileştirilme çalışmaları devam eden milli e-Kimlik kartının ([Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı](#)) geliştirilmesi tamamlanmıştır. Vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayacak kolay taşınabilir, taklit, tahrif ve sahteciliğe imkân vermeyen, biyometrik unsurlar da içeren e-Kimlik kartı, kredi kartı boyutlarında tasarlanmıştır.



Devam eden çalışma:

Elektronik hizmetlerin olgunluğuna önemli katkı sağlayacak olan e-Kimlik kartının kullanımına yönelik geçiş süreci devam etmektedir. Sunulan e-Devlet hizmetlerinde e-Kimlik ile kimlik doğrulama kabiliyetinin kazandırılması ve bu kartları kullanabilecek şekilde e-Devlet hizmetlerinin güncellenmesi hedeflenmektedir. 65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı’nda “201. Elektronik T.C. Kimlik Kartının vatandaşlara dağıtımına başlanacak” eylemi yer almaktadır.

2.1.2 Elektronik İmza

Türkiye’de elektronik imza kullanımına ilişkin usul ve esasların çerçevesini belirleyen [5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu](#) 2004 yılında yürürlüğe girmiştir. Kanun, usulüne uygun güvenli e-imzayı, ıslak imza ile eşdeğer kabul etmektedir. Kanun sonrasında usul ve esasların belirlenmesine yönelik yönetmelik ve tebliğler yürürlüğe girmiştir. Bu kapsamda önemli bir mevzuat altyapısı sağlanmıştır. İlgili usul ve esasların belirlenmesinde Avrupa Komisyonu 1999/93/EC Elektronik İmza Direktifi referans belge teşkil etmiştir.

Mobil imza uygulaması da Türkiye’de yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bu hizmet, mevcut tüm GSM işletmeleri ([Türk Telekom](#), [Turkcell](#) ve [Vodafone](#)) tarafından sunulmaktadır.

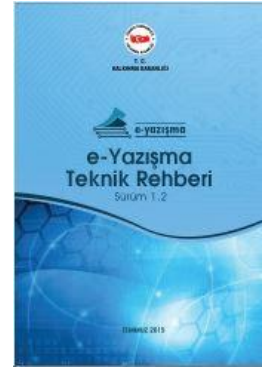
Tüzel kişilere yönelik olarak [Mali Mühür uygulaması](#) söz konusudur. Üretilen sertifikalar, tüzel kişiler ile kurum, kuruluş ve işletmeler tarafından elektronik belge olarak oluşturulacak fatura ve diğer yasal belgelerin bütünlüğünün, kaynağının ve içeriğinin güvence altına alınması amacıyla kullanılmaktadır.

Devam eden çalışma:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.2.1- Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması" eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan elektronik hizmetlerin kimlik doğrulamasının merkezi olarak gerçekleştirilmesini sağlayacak altyapılar geliştirilecektir. 5070 sayılı Kanun ve diğer düzenlemelerin [910/2014 sayılı AB Regülasyonu](#) ile uyumunu sağlamak üzere çalışmalar devam etmektedir.

2.1.3 Elektronik Belge

[2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi](#) ile kamu kurum ve kuruluşları tarafından kullanılması gereken Elektronik Belge Standartları belirlenmiştir. Kurumlarda zaman içerisinde farklı standartlarda gelişen uygulama sorunlarını gidermek üzere, 2015 yılında "[Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik](#)" yayımlanmıştır. Söz konusu Yönetmelik ile resmi yazışmalarını elektronik ortamda gerçekleştirecek kamu kurum ve kuruluşlarının [e-Yazışma Teknik Rehberine](#) uyumu zorunlu hale gelmiştir.



Türkiye'de belge paylaşımı için tercih edilen yöntemlerden biri de Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) kullanımudur. Usul ve esasları düzenleyen ilgili [yönetmelik](#) 2011 yılında yayımlanmıştır.

2013 yılında yayınlanan "[Elektronik Tebligat Yönetmeliği](#)" doğrultusunda gerçek ve tüzel kişilere yapılacak resmi tebligatların da KEP üzerinden yapılmasıyla ilgili yaygınlaştırma faaliyetleri devam etmektedir. Mevcut uygulamada vergi ve adalet hizmetlerine yönelik e-tebligat uygulaması başlamıştır. [Hukuki işlemler için](#) UYAP uygulamalarında e-tebligat alt yapısı tamamlanarak [29.06.2015 tarihi itibarıyla](#) tüm Türkiye'de hizmete başlamıştır. Uygulama belirli bir ölçekteki tüzel kişiler için zorunlu olup gerçek ve diğer tüzel kişiler için tercihe bağlıdır. Diğer taraftan, [Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği \(467 Sıra No'lu\)](#) ile 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren belirli kapsamdaki gelir vergisi mükelleflerinin e-tebligat kullanması zorunlu hale getirilmiştir.

Devam eden çalışma:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması" eylemi doğrultusunda kamu sektöründe elektronik belge paylaşımının sağlanması ve kağıt ortamında yürütülen işlemlerin azaltılarak hizmetlerin tek seferde tamamlanabilmeleri için gerekli altyapıların oluşturulması ve kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır. Aynı zamanda e-Yazışma uygulamasının kurumlar nezdinde yaygınlaştırılmasına devam edilmektedir.

2.1.4 Veri Paylaşımı

Kurumlar arası veri paylaşımı genel olarak kurumlar arası karşılıklı güvenli VPN bağlantılar üzerinden gerçekleştirilmektedir. 3 Aralık 2016 tarihinde yayımlanan "Kamu Kurum ve Kuruluşlarının KamuNet'e dahil edilmesi" ile ilgili [2016/28 sayılı Başbakanlık Genelgesi](#) ile kamu kurum ve kuruluşlarının KamuNET ağına dahil olunması gereği ifade edilmiştir.

KamuNET (Kamu Sanal Ağı), kamu kurum ve kuruluşlar arasındaki veri iletişiminin kamu tarafından yeni güvenli bir altyapı sağlanıncaya kadar, kurumlar arası veri iletişiminin, internete kapalı, fiziksel ve siber saldırılara karşı daha güvenli sanal bir ağ üzerinden yapılarak siber güvenlik risklerinin azaltılması, kurumlar arası iletişimde standart sağlanması, ortak uygulamalar için uygun alt yapının oluşturulması, planlanan ortak veri merkezi/merkezlerinin dahil edilmesi, e-Devlet uygulamalarının güvenli olarak ortak kullanılabilmesi, kamu kurumları arasında mevcut durumda internet üzerinden gerçekleştirilen bulut uygulamalarının internette bağımsız daha güvenli olarak sağlanması amacıyla UDHB ve Türk Telekom işbirliği ile oluşturulmuş ve kamu kurum ve kuruluşlarına yaygınlaştırılmaktadır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'na 2015 yılında eklenen Madde 51 – (1) özellikle elektronik haberleşmenin ve ilgili trafik verisinin gizliliği ilgili hükümleri ortaya koymaktadır.

Aynı zamanda, e-Devlet Kapısı altında oluşturulan [Kamu Uygulama Merkezi](#) platformu üzerinden kamu kurum ve kuruluşları veri paylaşımı yapabilmekte, diğer kurumlara hizmet



sunabilmekte ve hizmetlerine ait istatistiksel bilgilere erişebilmektedir. Bu platform üzerinden, kurumlar arası veri paylaşımı için yönetim platformu sağlanmaktadır.

Devam eden çalışma:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması" eylemi doğrultusunda kamu sektöründe elektronik veri paylaşımının sağlanması için gerekli altyapıların oluşturulması ve kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır.

2.1.5 Kamu Entegre Veri Merkezi

Artan ihtiyaçlar doğrultusunda Bakanlıkların bünyesinde önemli veri merkezleri oluşturulmuştur. Ancak 2013 yılında alınan [2013/104 sayılı BTYK Kararı](#) sonrasında veri merkezlerinin daha verimli ve güvenli işletilebilmesi için ulusal entegre veri merkezlerinin kurulması hedeflenmiştir. Konuyla ilgili olarak, 5809 sayılı [Elektronik Haberleşme Kanunu'nda](#) 2015 yılında aşağıdaki düzenlemeler yapılmıştır:

"Madde 5 – (1) ı) Ulusal kamu entegre veri merkezlerine yönelik politika, strateji ve hedefleri belirlemek, eylem planlarını hazırlamak, eylem planlarını izlemek, e-Devlet hizmetlerinde kullanılan verilerin ve sistemlerin barındırıldığı veri merkezlerini kamu entegre veri merkezlerinde toplamak amacıyla verilerin transferi de dahil gerekli altyapıları kurmak, kurdurmak, işletmek, işlettirmek ve tüm bu faaliyetlere yönelik uygulama usul ve esaslarını belirlemek, kurulum, uygulama ve işletim süreçlerini planlamak, yürütmek ve koordine etmek."

Kamu entegre veri merkezi için UDHB koordinasyonunda ilgili kurumlar ile görüşülerek fizibilite çalışmaları başlatılmıştır.

Devam eden çalışma:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması" eylemi doğrultusunda kamu kaynaklarının daha verimli kullanılabilmesi, tüm kurumlarda standart seviyede bilgi teknolojileri altyapı yönetiminin yapılabilmesi, veri merkezi konsolidasyonun sağlanması ve müstakil / mükerrer veri merkezi yatırımlarının önüne geçilebilmesi için kamu entegre veri merkezlerinin kurulması ve hayata geçirilmesi sağlanacaktır.

2.1.6 Birlikte Çalışabilirlik Çalışmaları, Standartlar ve Rehberler

Türkiye'de kamu kurumlarının teknik düzeyde birlikte çalışabilirliğinin sağlanması hususu e-Devlet ile ilgili çalışmaların başladığı ilk yıllardan itibaren strateji planlarında yer almıştır. Bu faaliyetler doğrultusunda, ilk sürümü 2005 yılında yayınlanan “[Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi](#)” hazırlanmıştır. Rehberin uygulanmasına yönelik [2005](#) ve [2009](#) yıllarında Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. En son 2012 yılında güncellenen rehberin, merkezi ve yerel yönetim kurumları tarafından uygulanması zorunludur. Ancak rehberin yaygınlaştırılmasında istenilen başarı elde edilememiştir.

Türkiye'de kamu internet siteleri için ilk sürümü 2006 yılında yayınlanan “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu” farklı aralıklar ile güncellenerek internet üzerinden yayınlanmaktadır. Merkezi ve yerel düzeydeki tüm kamu kurum ve kuruluşlarınca yeni açılacak internet sitelerinde, söz konusu Kılavuz'da yer verilen usul ve esaslara uyulması [2007/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi](#) ile zorunlu kılınmıştır. Kılavuz, en son 2014 yılında [KAMİS projesi](#) ile yeni teknolojiler doğrultusunda güncellenmiştir. 2014 yılında güncel kılavuzu esas olarak kurumların kullanımına yönelik [TSE K 318](#) sayılı kriter hazırlanmıştır.



Kılavuz ve rehberlerin dışında belge yönetimi, sistem yaşam döngüsü ve bilgi güvenliği gibi temel başlıklarda uluslararası standartlar yerleştirilerek [Türk Standartları Enstitüsü \(TSE\)](#) tarafından [yayınlanmaktadır](#).

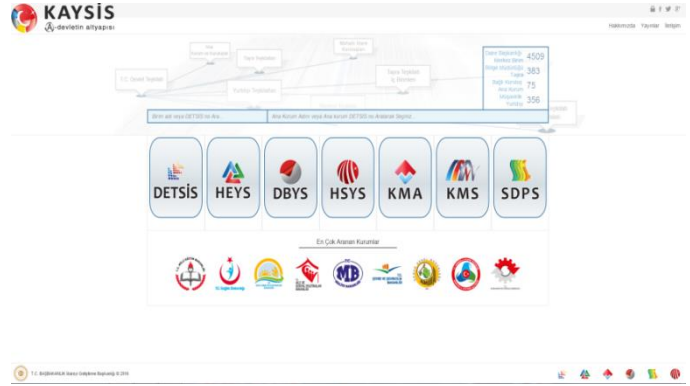
Devam eden çalışma:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi” eylemi doğrultusunda e-Devlet ekosisteminin etkin bir şekilde çalışabilmesi ve sürdürülebilirliği için birlikte çalışabilirlik, kamu kurum / kuruluşlarının internet siteleri ve mobil uygulamaları ile kamu kurum / kuruluşlarının resmi sosyal medya hesaplarının kullanımı ve yönetimine dair rehberler başta olmak üzere mevcut rehberler güncellenecek ve ihtiyaç duyulan yeni rehberler hazırlanacaktır. Birlikte çalışabilirliğe yönelik rehberlerin uygulanması ve güncel tutulması için daha güçlü bir yaşam döngüsü sağlanacaktır.

2.1.7 Kurumsal Mimari Çalışmaları ve Metaveriler

Mevcut durumda, [Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi \(KAYSİS\)](#), Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi ve diğer teknik standartlar parçalı olarak ulusal kurumsal mimariyi oluşturmaktadır. Bununla birlikte kurum seviyesinde kurumsal mimari çalışmalarının yürütüldüğü örnekler söz konusudur.

KAYSİS, Türkiye'de devlet teşkilatı ve kamu hizmetleri için en temel üst veriler ve standart şablonların sunumu ile kurumlar arası birlikte çalışmayı destekleyen uygulamadır. [Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı](#) tarafından geliştirilen ve işletilen KAYSİS farklı seviyede fonksiyonların yönetildiği alt sistemlerden oluşmaktadır.



2009 yılında yayımlanan [“Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”](#) ile kamu hizmetleri envanteri oluşturulmaya başlanmıştır. Tüm kurumlar hizmet envanterlerini belirlenen şablon ve hazır kütüphaneler kullanılarak elektronik ortamda KAYSİS'e kayıt etmektedir. Hizmetlerin detaylı künyesi, hizmet standardı, hizmetin dayanağı olan mevzuat, hizmet için gerekli belge ve veriler, hizmet sonunda üretilen belge ve veriler gibi hizmetler ile ilgili tüm kayıtların merkezi olarak yönetilmesi hedeflenmektedir. Kurumlar arası yazışmalar ve arşiv yönetimi için [standart dosya planı sistemi](#) geliştirilmiştir. Hizmet envanteri ve [Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi \(DETSİS\)](#) kurum numarası ile ilişkili olan sistem sayesinde kurumlar tarafından yapılan resmi yazışmaların tümü için belge tasnifi yapılabilmektedir. Sistemin merkezinde kurumlar arası birlikte çalışabilirliğe zemin hazırlamak üzere DETSİS yer almaktadır. İlk sürümü 1991 yılına dayanan sistem 2014 yılından bu yana detaylı arama özellikleriyle merkez, taşra, yurtdışı teşkilatları ve yerel yönetimlere ait tüm sivil birimleri göstermektedir. Her bir birime ait DETSİS No mevcuttur. Tüm kurumlar hiyerarşik yapılarını bu sistem üzerinde güncel tutmak zorundadır.

Türkiye'de hizmet bazında da veri sözlükleri söz konusudur. En yaygın kullanımı olan örneği sağlık sektörü için hazırlanan veri sözlüğüdür. [Ulusal Sağlık Veri Sözlüğü](#) (USVS), Türkiye'deki sağlık kurumlarında, hastane bilgi sistemlerinin referans olarak kullanacağı bir sözlük çalışmasıdır. 2007 yılından bu yana yürürlükte.

Bir diğer yaygın kullanım alanı olan standart metaveri çalışması mali hizmetlerde kullanılmaktadır. Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu doğrultusunda, XBRL tabanlı [e-fatura](#) ve [e-defter](#) uygulaması yürütülmektedir. 2010 yılından bu yana yürürlükte olan uygulamaların, 1 Ocak 2016 tarihi itibarıyla mükellefler tarafından kullanımı zorunlu kılınmıştır.

Devam eden çalışma:

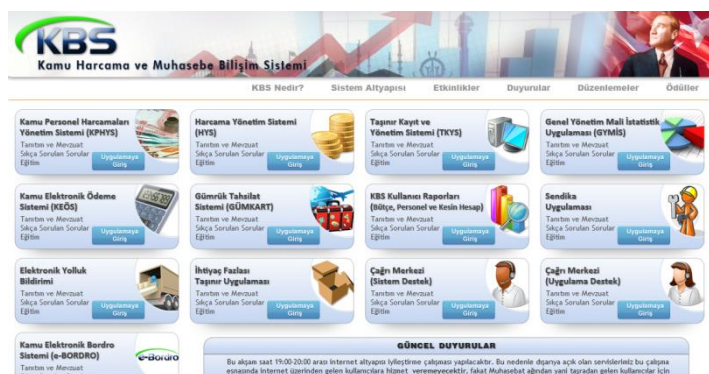
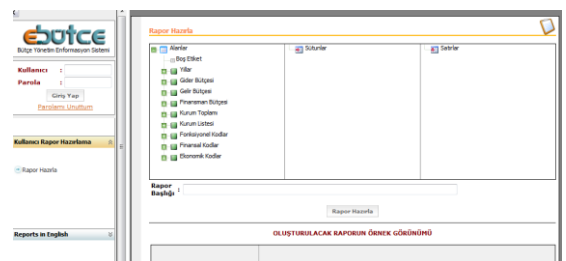
KAYSİS'te hizmetlere yönelik detaylı bilgi aktarımı, belge ve veri seti güncelleme çalışmaları devam etmektedir. Hizmet envanterinde elektronik ortamdan sunulduğu belirtilen hizmetler ile bu hizmetlerin sunumunu sağlayan sistemlerin ilişkilendirilmesi ve kurumların bilişim alt yapısının tespit edilmesi amacıyla Kamu Bilişim Sistemleri Envanteri (BİLSİS) alt uygulaması geliştirilmektedir. Kurumlar tarafından hazırlanan stratejik planlar ile kurumların yürüttükleri faaliyetlerin ilişkilendirilmesini sağlayacak Kamu Stratejik Yönetim Sistemi (KSYS) geliştirilmektedir. Aynı zamanda kamu hizmetlerine yönelik [kamu memnuniyet anketi](#) doldurulabilmektedir. Sistemin daha güncel hale getirilerek tüm hizmetler için memnuniyet esaslı yönetimin sağlanması hedeflenmektedir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E1.1.3-e-Devlet İçin Ulusal Düzeyde Kurumsal Mimarinin Oluşturulması" eylemi doğrultusunda kurumsal mimarinin bütüncül olarak alınması ve ulusal olarak uygulanması ve kurumsal mimarinin bütün kamu kurumları için kurum seviyesinde geliştirilmesi amaçlanmıştır.

2.2 ORTAK İDARİ E-DEVLET UYGULAMALARI

2.2.1 Kamu Mali Yönetim Sistemleri

Maliye Bakanlığı [Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü](#) tarafından geliştirilen Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi ([e-Bütçe](#)) ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarının bütçe teklif süreçleri dahil görüş, bütçe onay ve ödenek süreçleri elektronik ortamda yönetilebilmektedir.



Kamu mali yönetiminde bütçe oluşturma süreçleri sonrasındaki ödenek, harcama, muhasebe ve kesin hesap süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesini sağlamak üzere kamu harcama ve muhasebe bilişim

sistemi ([KBS](#)) kullanılmaktadır. Maliye Bakanlığı [Muhasebat Genel Müdürlüğü](#) tarafından geliştirilen KBS, yaklaşık 60.000 harcama biriminde aktif olarak kullanılmaktadır.

2007 yılında geliştirilen, sonrasında talep eden kamu kurumları için kullanıma açılmış olan [SGB.net](#) uygulaması kamu kurumlarının stratejik planlamaya ve denetime yönelik ihtiyaç duyduğu modülleri içeren bütüncül bir sistemdir.

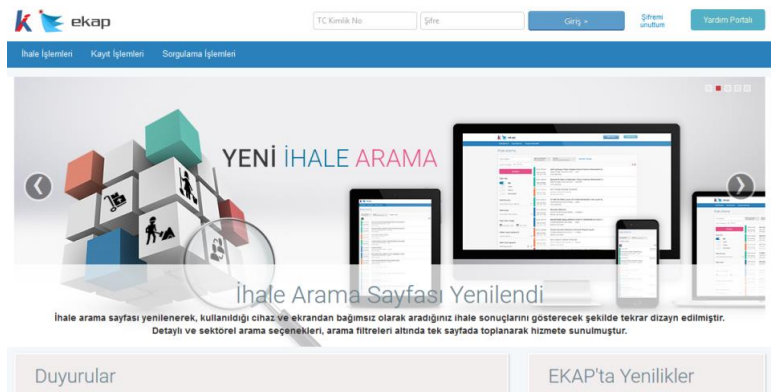
Devam eden çalışma:

Kamu mali yönetimi ve kontrolüne yönelik sistemler arasında zaman içerisinde oluşmuş mükerrerlikler ve uyumsuzlukların giderilmesi ile sistemleri güncel teknolojilere göre yenilenmesine yönelik çalışmalar Maliye Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi" eylemi doğrultusunda kamu mali yönetimi ile ilgili bilişim sistemleri güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi" eylemi ve "E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi" eylemi doğrultusunda merkezi ve yerel yönetimler için ortak kullanılacak uygulamaların tespit edilmesi, ihtiyaçların belirlenmesi, uygulamaların geliştirilmesi ve geliştirilen uygulamaların kamu sektöründe yaygınlaştırılması sağlanacaktır. Mevcut uygulamalar özellikle merkezi bulut altyapısı kullanılarak geliştirilecek yeni uygulamalar ile kademeli olarak değiştirilecektir.

2.2.2 Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP)

Merkezi ve yerel kamu kurum ve kuruluşlarının kamu tedarikine yönelik ihalelerini elektronik ortamda gerçekleştirebilmelerini sağlayan [Elektronik Kamu Alımları Platformu](#) (EKAP) [Kamu İhale Kurumu](#) tarafından yönetilmektedir. EKAP, 01.09.2010 tarihinde devreye alınmış ve uygulama tebliği, [17.12.2010 tarih ve 27788 sayılı](#)



[Resmi Gazete](#)'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Türkiye genelinde başlatılan ihale süreçlerinde, gerek mevzuatta yaşanan gelişmeler, gerek itiraz süreci, gerekse de yasaklılık vb. sorgular ile ihale işlemleri daha kapsayıcı ve işlevsel hale getirilmiştir. İdare ve İstekli olarak tanımlanan iki farklı kullanıcı tipine hizmet vermektedir. İdare, ihalelerini EKAP üzerinden sunan kurumları, istekli ise bu ihalelere katılmak isteyen firmaları temsil etmektedir. EKAP sayesinde, ihalelerde istenilen şeffaflık ortamı daha fazla sağlanmış, idarelerin ortaya koydukları satın alım ilkeleri daha objektif hale gelmiş ve kamu kaynaklarının kullanımında verimlilik ve etkinlik sağlanmıştır. Ek olarak mobil EKAP uygulaması, iOS, Android ve Windows Phone işletim sistemine sahip mobil cihazlarda kullanıma sunulmuştur.

Artan rekabet ortamı ve düşen sözleşme bedelleriyle kamu alım maliyetlerinde [2011 ve 2012](#) yıllarında toplamda 3 milyar liranın üzerinde tasarruf sağlanmıştır. [Kamu alımı istatistik raporuna](#) göre, 2015 yılının ilk altı ayında EKAP üzerinden gerçekleştirilen toplam kamu alımları tutarı 79.433.805.000 TL'dir. EKAP üzerinden gerçekleştirilen 63.368 ihale için 92.460 sözleşme imzalanmıştır. Her gün yeni kayıtların eklendiği aktif yasaklama listesinde 30.06.2015 tarihi itibarıyla 8.138 kayıt yer almıştır.

2.3 ORTAK VERİTABANLARI

Türkiye'de gerçek ve tüzel kişi iş ve işlemlerinin elektronik ortamda yerine getirilebilmesi için yaygın olarak kullanılan 4 temel veri tabanı mevcuttur. Bunlar gerçek kişi kaydı için kullanılan [Merkezi Nüfus İdare Sistemi \(MERNİS\)](#), adres bilgilerinin içerildiği [Ulusal Adres Veri Tabanı \(UAVT\)](#), tüzel kişi kaydı için işletmelere yönelik [Merkezi Sicil Kayıt Sistemi \(MERSİS\)](#) ve taşınmaz mülkiyet bilgilerine yönelik [Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi \(TAKBİS\)](#)'dir.

Kamu, özel ve diğer tüm kurumlar yetkileri çerçevesinde bu veri tabanlarına erişebilmekte ve gerekli güncellemeyi yapabilmektedir. Örneğin, en yakın nüfus müdürlüğüne ya da adrese yönelik abonelik yapılacak idareye kira ya da tapu örneği ile gidilmesi durumunda ıslak imza ile adres değişikliği anında gerçekleştirilmektedir. Adres beyanı aynı zamanda elektronik imza ya da mobil imza ile e-Devlet Kapısı üzerinden de yapılabilmektedir. Tapu işlemleri için TAKBİS'e bağlı olarak ülke çapındaki tapu müdürlükleri ya da belirli yurtdışı konsolosluklarından işlem gerçekleştirilebilmektedir.

Dört temel veri tabanı haricinde trafik, tarım arazisi, sağlık, adalet, eğitim, kültür varlıkları, patent gibi hizmet alanlarıyla ilgili veritabanları da aktif olarak kullanılmaktadır.

Devam eden çalışma:

2013 yılında adres bilgilerine yönelik metinsel kayıtların coğrafi koordinatlar ile birleştirilmesine yönelik [Mekansal Adres Kayıt Sistemi \(MAKS\)](#) oluşturulmuştur. Yetkili idarelerce MAKS veri modeline entegrasyon süreci devam etmektedir. MERSİS'in ülke çapında yaygınlaştırılması ve MERSİS kapsamının genişletilmesi çalışmalarına devam edilmektedir.

2.4 YENİ TEKNOLOJİLERİN ORTAK ALTYAPILARA ADAPTASYONU

2.4.1 Açık Kaynak Kodlu Yazılım Kullanımı

Türkiye'de açık kaynak kodlu yazılım (AKKY) ekosisteminde farklı düzeyde çalışmalar yürütülmektedir (Örnek: [ÖYAKDER](#), Pardus Topluluk). Kamu kurum ve kuruluşlarında da farklı bilişim sistemi gereksinimlerine (sunucu, kelime işlem, belge yönetim, vb.) yönelik olarak çeşitli uygulamalar söz konusudur. [2009/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi](#) ile güncellenen birlikte çalışabilirlik esasları rehberinde AKKY kullanımı teşvik edilmiştir. Ancak kesin kabul görmüş ortak bir uygulama mevcut değildir. Devletin AKKY konusundaki en önemli projesi TÜBİTAK-UAKEA nezdinde 2003 yılında başlatılan ve ilk sürüm 2005 yılında yayınlanan [PARDUS işletim sistemi](#)dir. Günümüzde TÜBİTAK-ULAKBİM nezdinde geliştirilmesine devam edilen PARDUS'un kamu kurumlarında son kullanıcı ve sunucu seviyesinde kullanımı mevcuttur ve yaygınlaştırılma çalışmaları devam etmektedir.

Devam eden çalışma:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "62. Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi" eylemi ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.2.3-Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması" eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşlarında ihtiyaç duyulan ortak yazılım (veritabanları, sunucu işletim sistemleri, ofis uygulamaları, güvenlik yazılımları vb.) ihtiyaçlarının başta PARDUS olmak üzere açık kaynak kodlu yazılımlar ile karşılanması için gerekli çalışmalar yürütülecek, teknik yetkinlik artırılabilecek, ekosistem oluşturulacak ve kamu kurumlarında yaygınlaştırılması sağlanacaktır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması” eylemi doğrultusunda e-Devlet projeleri kapsamında geliştirilen yazılımlarda ihtiyaç duyulan bileşenler için ortak kullanılabilir yazılım kütüphaneler ile platformlar geliştirilecektir.

2.4.2 Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasına paralel olarak artan veri hacmi ve veri ilişkileri “büyük veri” kavramının Türkiye’de öncelikli araştırma alanlarından biri olmasını sağlamıştır. Kurumlar ihtiyaçları doğrultusunda farklı çözümleri iş zekası çözümü olarak kullanmaya başlamıştır. Devletin büyük veri ve bulut teknolojiler konusundaki en önemli araştırma projesi TÜBİTAK-BİLGEM-BTE koordinasyonunda kurulan [Bulut Bilişim ve Büyük Veri Araştırma Laboratuvarı](#) (B3LAB)’dır.

Devam eden çalışma:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “49. Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi” ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması” eylemi doğrultusunda yeni nesil teknoloji eğilimlerinden olan büyük veri ve nesnelerin interneti kullanılarak sağlanabilecek yararların ve sunulabilecek yeni kamu hizmetlerinin belirlenebilmesi ile mevcut kamu hizmetlerinin sunumunun iyileştirilebilmesi için politikalar belirlenecek, büyük verinin ekonomik değere dönüşmesi sağlanacaktır. Bu amaçla sosyal güvenlik, sağlık, vergi, güvenlik gibi alanlar başta olmak üzere kamuda büyük veri uygulamaları geliştirilecektir.

2.4.3 Bulut Bilişim ve Kamu Bulutu

Türkiye’de hem özel sektör hem de kamu sektörü bulut bilişim teknolojilerinden yaygın olarak yararlanmaktadır. Özellikle küçük ölçekli belediyelerin kullanımına yönelik olarak Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından “[Akıllı Kentler-Bulut Kent Bilgi Sistemi](#)” hazırlanmıştır.

Ancak merkezi yönetim için uygulama, platform ve altyapı bileşenleriyle kamu bulutu olarak isimlendirilebilecek bir kamu bulutu mevcut değildir. Bu yöndeki fizibilite çalışmaları 2013/104 sayılı BTYK Kararı ile başlatılan Kamu Entegre Veri Merkezi çalışması kapsamında ele alınmaktadır.

Devam eden çalışma:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması" ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması" eylemi doğrultusunda kamu kurumlarına yönelik bir bulut bilişim altyapısı kurulacaktır. Bu kapsamda, öncelikli olarak kamu veri merkezlerinin bütünleştirilmesi ve aynı zamanda gerek bulut bilişim altyapısı, gerekse bu altyapı üzerinde çalışması planlanacak ince istemci gibi çözüm ve teknolojilere ilişkin Ar-Ge çalışmaları ile ilke, esas ve standartların hayata geçirilmesi için bir yol haritası belirlenecektir.

3 ULUSAL PORTAL

3.1 GENEL TANITIM

[2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararı](#) ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı sorumluluğunda kurulan ve yönetilen [e-Devlet Kapısı](#) (turkiye.gov.tr) [TÜRKSAT A.Ş.](#) tarafından geliştirilmekte ve işletilmektedir. 2008 yılından günümüze vatandaş, iş dünyası ve ikamet izinli yabancılara yönelik olarak portale entegre kamu hizmetlerine tek bir portal üzerinden erişim imkanı sağlamaktadır. Portal üzerinden aynı zamanda güncel kamu duyurularına ve kamu kurum bilgilerine erişilebilmektedir.

Ocak 2017 itibariyle, 31 milyonun üzerinde kayıtlı kullanıcısı olan Portal üzerinden 296 kuruma ait 1767 e-hizmet sunulmaktadır.



3.2 ULUSAL PORTAL ÖZELLİKLERİ

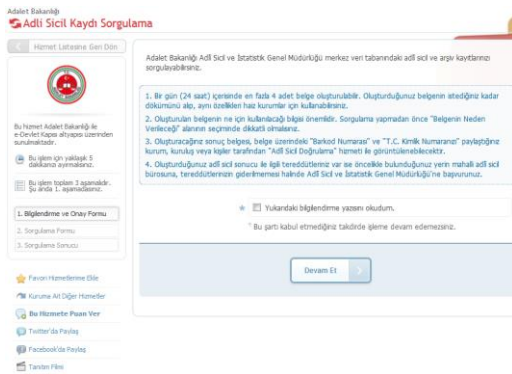
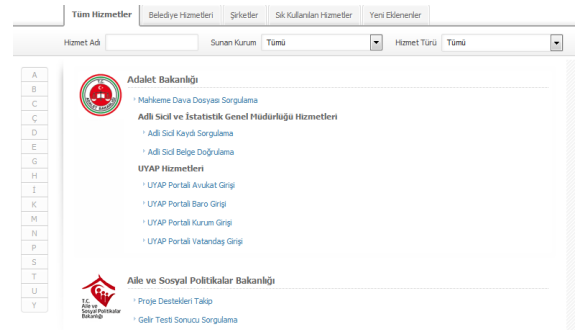
3.2.1 Hizmet Sunumu

e-Devlet Kapısı üzerinden [merkezi yönetim](#) ve [yerel yönetim](#) hizmetleri ile [şirketler](#) tarafından sağlanan abonelik hizmetleri sunulmaktadır. Mevcut durumda, 196 belediye ve 9 yerel hizmet kurumunun portale entegrasyonu vardır. Sunulan hizmetlerin çoğunluğu portale entegre edilmiş ve aynı arayüz üzerinden görüntülenebilmektedir. Portal üzerinden vatandaşlara verilen hizmetler genel olarak şöyle gruplandırılabilir:

- Bilgilendirme hizmetleri
- Entegre elektronik hizmetler
- Belge oluşturma/doğrulama hizmetleri
- Ödeme işlemleri
- Kurum ve kuruluş hizmetlerine kısa yollar

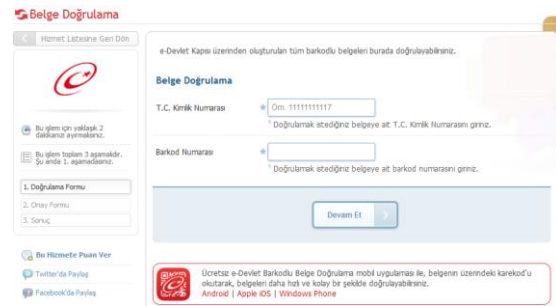
Portal aynı zamanda kimlik doğrulama platformu olarak çalışmaktadır. Sadece kimlik doğrulama entegrasyonu olan e-hizmetlere ortak kimlik doğrulaması sonrasında ayrı pencere açılmaktadır. Kimlik doğrulama entegrasyonu olmayan e-hizmetler de kurum hizmetleri altında gösterilmektedir. Bu hizmetlere erişim için kurum hizmet internet sitesi üzerinde kimlik doğrulaması yapılmaktadır.

Hizmet sunumunda tematik gösterim tercih edilmemiştir. Hizmetler [kurum bazında](#) listelenmektedir. Kullanıcı hizmetleri [sık kullanılan](#), favori ve [yeni eklenen hizmetler](#) olarak ayrıca görüntüleyebilmektedir.



Her bir hizmetin tamamlanmasının ne kadar zaman alacağı, kaç adımdan oluştuğu ve hangi adımda olduğu [hizmet erişim ekranında](#) görülebilmektedir. Her bir hizmet için kısa bilgi, favorilere ekleme, hizmete puan verme ve sosyal medya üzerinden paylaşma özellikleri standart olarak sunulmaktadır. Sık kullanılan hizmetler için [tanıtım filmleri](#) veya [kullanım kılavuzu](#) mevcuttur.

Portalın önemli özelliklerinden bir tanesi de Portal üzerinden, veri sahibi tarafından kuruma özel karekod barkodlu belge üretilebilmesi ve ilgili tarafça belgenin veri sahibinin yetki vermesi ile [belge doğrulama hizmetinin](#) verilmesidir. Belge doğrulama için ayrıca mobil uygulamalar mevcuttur.



3.2.2 Kimlik Doğrulama

Portal kimlik doğrulama olarak alternatifli bir yaklaşım izlemektedir. Mevcut durumda 5 farklı [kimlik doğrulama yöntemi](#) uygulanmaktadır.

- T.C. Kimlik numarası ve şifre
- Elektronik İmza

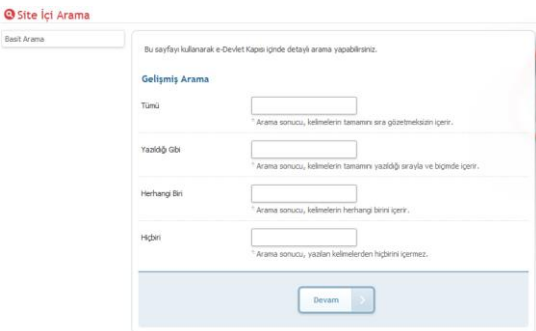


- Mobil İmza
- T.C. Kimlik Kartı (e-Kimlik)
- İnternet Bankası kimlik doğrulaması

En genel kullanım tercihi T.C. kimlik no ve şifre uygulamasıdır. Şifre almak için ulusal posta hizmeti sunan PTT şubelerinden şifre alınması gerekmektedir. Ayrıca Elçilik veya Konsolosluklardan da temin edilebilmektedir. Şifrenin kaybolması durumunda aktive edilmiş cep telefonu ile doğrulama yapılabilmektedir. İnternet Bankacılığı kimlik doğrulama entegrasyonu 2015 yılında uygulamaya girmiştir. Yoğun ilgi ile karşılanmıştır. Mevcut durumda 13 banka ile entegrasyon sağlanmıştır.

3.2.3 Kullanılabilirlik Özellikleri

Portal sade tasarımı ile ön plana çıkmaktadır. Kolay erişim için en çok kullanılan hizmetler ve en çok ziyaret edilen kurumlar ana sayfada listelenmektedir. Güncel duyuru ve yeni hizmet haberlerini ana sayfada paylaşmaktadır.

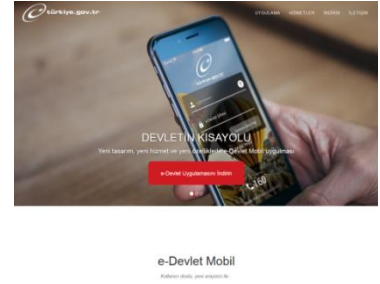


Portal gelişmiş arama fonksiyonelliği sunmaktadır. Kullanıcı hizmet adı, anahtar kelime, kayıt bilgisi girerek alternatifler arasında filtreleme yapabilmektedir. Örneğin plaka bilgisi girilerek plaka sorgulama hizmetine doğrudan ulaşılabilir.

Portal hakkında ve portalin kullanımı ile ilgili [İngilizce içerik](#) mevcuttur. Bu sayfalarda yabancılara yönelik Türkiye hakkında temel bilgiler yer almaktadır. İkamet izni almış (yabancı kimlik no sahibi) yabancılar e-Devlet Kapısındaki hizmetlerden yararlanabilmektedir. Ancak hizmete erişilen portal menüleri Türkçe'dir.

3.2.4 Erişilebilirlik Özellikleri

Portal mevcut tüm internet tarayıcıları desteklemektedir. Portalin mobil cihazlar için [e-Devlet mobil uygulaması](#) mevcuttur. 2015 yılında yeni arayüz ile yayınlanan uygulama hem android hem de iOS uyumludur. Mobil uygulamalar 1 milyondan fazla kişi tarafından indirilmiştir.



Sayfanın salt metin sürümü, büyük yazı tipi, klavye kısayolları ve [site haritası](#) gibi temel erişilebilirlik özellikleri karşılanmaktadır. Portal, kullanılabilirlik ve erişilebilirliğin sağlanmasına yönelik ISO 9241-151 ve ISO/IEC 40500:2012 [sertifikalarına](#) sahiptir. Portal erişilebilirliği ile ilgili detaylı bilgiler [paylaşılmaktadır](#).

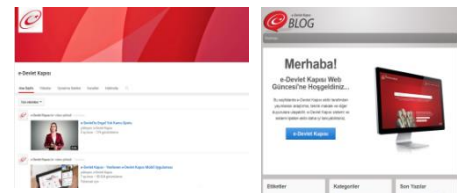


Portal üzerinden işitme ve konuşma engelli vatandaşlara yönelik "e-Devlet'te Engel Yok" temasıyla [görüntülü çağrı merkezi hizmeti](#) sunulmaktadır.

[Bilgi güvenliği ve mahremiyet politikaları](#) detaylı olarak paylaşılmaktadır. Bilgi güvenliğinin korunmasına yönelik güncel [bilgilendirmeler](#) yapılmaktadır. Portal SSL sertifikalı bağlantı altyapısına sahip ve IPv6 uyumludur.

3.2.5 Katılımcı Özellikler

e-Devlet Kapısı'nda; ilgili kurumlara çeşitli konulardaki istek, fikir, şikayet ve benzeri isteklerin iletebileceği hizmetler listelenmektedir. Bu hizmetleri kullanarak karar alma, çözüm üretme ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan dahil olmak ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlamak mümkündür. Portal hakkında veya diğer konularda her türlü değerlendirme ve bilgi teminine yönelik içeriğe ve katılımcı uygulamalara erişim için "[İletişim ve Yardım Merkezi](#)" menüsü mevcuttur. Portal [sosyal medya entegrasyonuna](#) sahiptir. e-Devlet Kapısı'na ait resmi sosyal medya hesapları hakkındaki detaylı bilgilere ulaşabilmektedir.



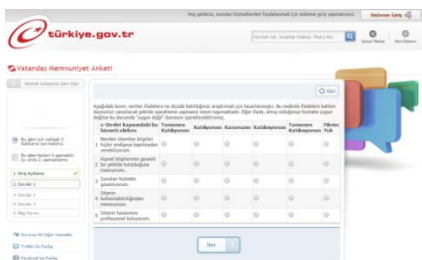
- **Twitter:** @ekapi hesabını takip ederek, e-Devlet Kapısı ile ilgili gelişmelerden haberdar olunabilir ve e-Devlet Kapısı ile ilgili soru ve hata bildirimleri iletebilmektedir.

@ekapi kullanıcısı anılarak (mention) gönderilen ve içerisinde #edevlet ibaresi (hashtag) geçen tüm mesajlar değerlendirilmekte ve tümüne cevap verilmesi amaçlanmaktadır. Buna ek olarak içerisinde "e-devlet", "e-devlet kapısı", "türkiye.gov.tr" vb. geçen Tweet'ler de incelenmektedir.

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/edevletkapi> adresinden ulaşılabilen Facebook sayfası üzerinde e-Devlet Kapısı ile ilgili gelişmelerden haberdar olunabilmekte ve e-Devlet Kapısı ile ilgili soru ve hata bildirimleri iletebilmektedir.
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/channel/UChX28IHPQ2jyaBatdfRqGSQ> adresinden erişilebilen Youtube sayfası üzerinden, e-Devlet Kapısı'nın kullanımı ile ilgili videolara ulaşılabilmektedir.
- Ayrıca [e-Devlet Kapısı Blog'ta](#) e-Devlet Kapısı ekibi tarafından yayınlanan araştırma, teknik makale ve diğer duyurulara ulaşmak ve e-Devlet Kapısı sistemi ile sistemi işleten ekibi daha iyi tanımak mümkündür.
- Portalin, ayrıca [RSS](#) yayını da bulunmaktadır.

Kullanıcının kolay erişimini sağlamak üzere Portal kullanımı dışındaki genel talep, şikayet ve önerilerin iletilmesi için Portal, Meclis, Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlık iletişim kanallarına [entegre çalışmaktadır](#).

e-Devlet Kapısı kullanımı sırasında karşılaşılan sorunlar ve e-Devlet Kapısı ile ilgili tüm görüş ve öneriler için e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi bulunmaktadır. e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi'ne ulaşmak için "[İletişim Formu](#)" sayfasında bulunan formu doldurulabilir, tüm mobil ve sabit telefonlardan 160 aranabilir veya bilgi@turkiye.gov.tr adresine e-posta gönderilebilmektedir. e-Devlet Çağrı Merkezi 160'a telefon ile ulaşmakta zorluk yaşanmaması için işaret dili bilen e-Devlet Çağrı Merkezi çalışanları ile görüntülü görüşme yapılması mümkündür.



Portal üzerinden erişilen e-Devlet hizmetleri için memnuniyet anketi uygulaması mevcuttur. Bu sayede entegre olarak sunulan hizmetin kalitesi değerlendirmeye alınmaktadır. Site üzerinde dönemsel olarak [hizmet öneri anketleri](#) uygulanmaktadır. Bu



anket ile en çok talep edilen hizmetler oylanmakta ve yeni hizmet önerileri toplanmaktadır.

3.2.6 Kişiselleştirme

Portale giriş yapıldıktan sonra kişiselleştirmeye yönelik sunulan hizmetler aşağıdaki gibidir:

- Kullanıcı ile iletişim kanalı olarak sms hizmeti ve e-posta kullanılmaktadır. Duyurular ve proaktif bilgilendirmeler kullanıcının isteği üzerine bu kanallar ile alabilmektedir.
- Kullanıcı, Portale erişim kısıtlaması için yurt dışı, IP sınırlama ve internet bankacılığı ayarlarını değiştirebilmektedir.
- Kullanıcı, sistem üzerinden gelen e-postaları "Gelen Kutusu" altında görebilmektedir.
- Kullanıcı, isterse "Bilgi Paylaşımı" özelliğini kullanarak, belirlediği kişilere geçici olarak tanımladığı bilgilerini görüntüleme yetkisi verebilmektedir.
- Kullanıcı, güvenlik amaçlı olarak geçmiş kullanım ve erişim bilgilerini görüntüleyebilmektedir.
- Kullanıcı, tercihiine bağlı olarak kullanım alışkanlıklarına göre ihtiyaç olabilecek e-Devlet Kapısı hizmetlerini ve yeni hizmetler içerisinden en uygun olanları önerebiliriz.
- Kullanıcı, "Benim Sayfam" üzerinde kendi sayfasını oluşturabilmektedir. Bu sayfada sık kullandığı hizmetler ve favori hizmetler modüler olarak eklenebilmektedir.
- Kullanıcı, karekodlu olarak üretilen belgeleri, "Kayıtlı Belgelerim" altında görebilmektedir.
- Kullanıcı, "Ajandam" uygulaması altında isterse kişisel takvim ve hatırlatma oluşturabilmektedir.

Devam eden çalışmalar:

2008 yılından bu yana aktif olan Portalde özellikle kullanılabilirlik ve erişilebilirlik ile ilgili önemli iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Kişiselleştirme ve sosyal medya kullanımı özellikleri Portalin önemli unsurlarındandır. Sosyal medyanın yaygın kullanıldığı Türkiye'de önümüzdeki süreç içerisinde Portal katılım kanallarının daha da güçlendirilmesi beklenmektedir. Portalin mevcut hizmet sunum kurgusu kurumsal sınıflandırma esaslıdır. Entegre hizmet sayısının artması ile birlikte hizmet temalarının oluşturulması ve kesintisiz hizmet sunumu için gerekli ortamın oluşturulması hedeflenmektedir.

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan "31. e-Devlet kapısının etkin kullanımı sağlanacak" eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşlarının yerine getirdiği her türlü hizmetlerin e-Devlet Kapısından sunulması sağlanacak, böylece kamu kurum ve kuruluşlarından hizmet alan gerçek ve tüzel kişiler bu kurum ve kuruluşlara gitmeden elektronik ortamda hizmet talep edebilir hale getirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması" eylemi doğrultusunda e-Devlet Kapısından sunulan hizmetlerin toplumun tüm kesimlerinin kullanabileceği nitelik ve kullanılabilirlik düzeyine getirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilecek ve geniş kullanıcı kitlesine sahip e-Devlet hizmetlerinin sayısının artırılması için çalışmalar yürütülecektir.

Ayrıca, "E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi" eylemi doğrultusunda uluslararası erişilebilirlik standartları göz önünde bulundurularak ulusal erişilebilirlik standartlarının yeniden düzenlenmesi, e-Devlet hizmetlerindeki erişilebilirlik konusundaki eksikliklerin belirlenmesi ve tüm dezavantajlı gruplar gözetilerek e-Devlet hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi sağlanacaktır.

4 KAMU BİLİŞİM ÜST YÖNETİCİLİĞİ

4.1 KURUMLARÜSTÜ YÖNETİM

Türkiye'de e-Devlet politikalarının oluşturulması ve icrası UDHB sorumluluğunda olup, yaygın kabul edilen anlamında Kamu Bilişim Üst Yöneticisi (GCIO²) için özelleşmiş bir pozisyon mevcut değildir. Türkiye'de kamu idaresi yönetim şekli olarak CIO ve benzeri pozisyonlar ihtiva etmemektedir. Bununla birlikte, mevcut durumda UDHB Haberleşme Genel Müdürlüğü, Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı ve Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı nezdinde GCIO rolüne yönelik sorumluluklar icra edilmektedir. Bu makamların yetkileri teşkilat Kanunu'nda belirtilmiştir.

Geçmiş dönemde, Bakan düzeyinde temsiliyet ile e-Dönüşüm İcra Kurulu ve bu kurul altında strateji geliştirme ve bilgi işlem birimi yöneticilerinden oluşan Dönüşüm Liderleri yapısı oluşturulmuştur. Ancak 2011 sonrasında benzer nitelikte kurumsal bir koordinasyon mekanizması işletilememiştir. e-Devlet organizasyon modelinin, güncel gelişmeler doğrultusunda, oluşturulması ve sorumlulukların netleştirilmesinin, Türkiye'de öncelikli bir ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. [2013/102 sayılı](#) Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) Kararı ile e-Devlet çalışmalarının yürütülmesi ve koordinasyonuna yönelik yeni organizasyon modelinin geliştirilmesi kararlaştırılmıştır. Bu yönde çalışmalar UDHB koordinasyonunda devam etmektedir.

4.2 KURUMSAL YÖNETİM

Bakanlıklarda strateji geliştirme, idari modernizasyon ve bilgi işlemden sorumlu olan müsteşar yardımcısı, CIO pozisyonunun gereklerinin yerine getirebilecek denk pozisyon olarak görülmektedir. Türkiye'de belirli aralıklarda, Başbakanlık koordinasyonunda müsteşar yardımcısı düzeyinde koordinasyon toplantıları gerçekleştirilmiştir. Müsteşar yardımcısı düzeyindeki toplantılar 6 aylık aralıklar ile UDHB koordinasyonunda gerçekleştirilmeye [başlanmıştır](#). Bu toplantılar, aynı zamanda "CIO Kurulu" toplantıları olarak da değerlendirilmektedir. Benzer amaçlı toplantılar daire başkanları düzeyinde de daha sık aralıklar ile gerçekleştirilmektedir. Bu koordinasyon yapısı 2013/102 sayılı BTYK kararı doğrultusunda oluşturulan organizasyon yapısı ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı izleme ve değerlendirme modeli ile desteklenmektedir.

² Government Chief Information Officer

Kurumlarda e-Devlet çalışmalarına yönelik sorumluluklar farklı birimler tarafından icra edilebilmektedir. Türkiye'de temel olarak e-Devlet çalışmaları merkezi ve yerel yönetim kurumlarının bilgi işlem birimleri nezdinde yürütülmektedir. Genel olarak daire başkanlığı düzeyinde olan bu birimlerden bazıları yakın zamanda daire başkanlıklarından oluşan [genel müdürlük düzeyinde](#) teşkilatlandırılmaya başlanmıştır. Bu birimler kurumun bilişim teknolojilerine yönelik tüm kaynaklarının yönetimini üstlenmişlerdir. Bu durum ilgili faaliyetlerin kamu kurumlarında artan önemini göstermektedir.

Türkiye'de 2006 yılında yürürlüğe giren [yönetmelik](#) ile tüm kamu kurumlarında strateji geliştirme birimleri oluşturulmuştur. Bu birimler, kurumsal kaynakların ulusal planlar ve kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda en verimli ve etkin kullanımını sağlamak üzere gerekli planlamayı ve yürütmeyi sağlamaktadırlar. Aynı zamanda, bu birimlerin kurum yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri yerine getirme sorumlulukları mevcuttur. Bu kapsamda e-Devlet çalışmalarına yönelik çalışmalarda bilgi işlem birimleriyle eşgüdüm içerisinde rol ve sorumluluklar üstlenmektedirler.

Kurumlarda zaman içerisinde oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda, ana hizmet birimleri tarafından planlanan ve işletilen bilişim sistemleri de söz konusu olabilmektedir.

4.3 KAMU BİLİŞİM PERSONELİ

Kamu kurumlarında e-Devlet çalışmalarının artan öneminin bir diğer göstergesi de artan uzman bilişim personeli sayıdır. [2008 yılında başlatılan](#) sözleşmeli bilişim personeli uygulaması ile temininde güçlük çekilen bilişim uzmanlarının piyasa koşullarına uygun istihdamı sağlanmaktadır.

[Sivil toplum kuruluşları](#), [üniversiteler](#) ve özel şirketler ile işbirliği içerisinde kamu yöneticilerine yönelik dönemsel farkındalık etkinlikleri düzenlenmektedir. Ancak, bu farkındalık programların sürekliliğini ve etkinliğini destekleyecek bir yapılanma söz konusu değildir. Ayrıca, süreklilik arz etmemek ile birlikte kurumlar tarafından çeşitli konularda kapasite geliştirme programları yürütülmektedir. Bu programlar kurumların kendi ihtiyaçları doğrultusunda belirlenmektedir.

Özel sektörde CIO pozisyonları ve bu pozisyonlara yönelik [kapasite geliştirme programları](#) mevcut olup Kamu Bilişim Üst Yöneticiliği (GCIO) yetkinliklerinin kazandırılmasına yönelik sürekli ve bütüncül bir program mevcut değildir.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması*" eylemi doğrultusunda e-Devlet politikalarını paydaşlarla işbirliği içerisinde yürütmek ve gerekli insan kaynağı yetkinliklerini sağlamak üzere gerekli çalışmalar tamamlanacaktır. Önümüzdeki dönemde, Bakanlıklar arası rol ve sorumluluk tanımının detaylandırılması ve yönetişiminin etkinleştirilmesi beklenmektedir.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*61. Kamu Bilişim Personeli İstihdamının Düzenlenmesi*" eylemi ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması*" eylemi doğrultusunda, kamu kurumlarının e-devlet projesi hazırlama ve yönetme kapasiteleri geliştirilecek, kurumlardaki bilgi işlem birimlerinin yetkinliklerinin gelişmesi sağlanacak, kamu bilişim personelinin özlük hakları iyileştirilecek, bilişim uzmanlığı kadrosu ihdas edilecektir. Uzman memur statüsünde bilişim personelinin istihdamı ve alan yetkinliklerin standardizasyonuna yönelik mevzuat çalışması yürütülmektedir. Bu çalışmaların tamamlanması ile birlikte e-Devlet projeleri için süreklilik arz eden bir personel yapısı oluşturulabilecektir.

5 ÇEVİRİMİÇİ ELEKTRONİK HİZMETLER

Türkiye’de 2000’li yıllardan bu yana aktif olarak kullanılan ve geliştirilmesine devam edilen önemli çevrimiçi hizmetler söz konusudur. Bu bölümde, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlar tarafından hayata geçirilen başarılı örneklerin tamamına değinilmemiş olup vergi, gümrük, sağlık, eğitim ve adalet hizmetlerine ve tek noktadan hizmet sunumuna yönelik çevrimiçi elektronik hizmetlere örnekler verilmiştir. Aşağıda yer almayan diğer önemli çalışmalar hakkında özet bilgi bölüm sonunda yer alan devam eden diğer çalışmalar altında paylaşılmıştır.

5.1 E-VERGİ SİSTEMLERİ

Gelir İdaresi Başkanlığı koordinasyonunda başlatılan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) kapsamında geliştirilen [“İnternet Vergi Dairesi”](#) uygulaması ile borçların sorgulanabilmesi ve ödenebilmesi sağlanmaktadır. Borç sorgulama ve ödeme işlemleri, motorlu taşıtlarla ilgili hesaplama işlemleri, kira beyannamesi işlemleri, mükellef işlemleri, genel sorgulama ve hesaplama işlemleri, ihbar işlemleri ve e-tebligat işlemleri bu uygulama ile gerçekleştirilebilmektedir. Ankara, İzmir, İstanbul gibi illerde emlak vergisi ve çevre temizlik vergileri belediyelerin web siteleri üzerinden sunulan hizmet yardımıyla çevrimiçi ödenebilmektedir. Örn: [Altındağ Belediyesi](#), [Sarıyer Belediyesi](#).



e-Beyanname

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülen [e-Beyanname](#), beyannamelerin elektronik ortamda gönderilmesi amacıyla oluşturulan ve tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine verilecek beyannameleri kapsayan uygulamadır. Tam otomasyona geçmiş vergi dairelerinden şifre alan kullanıcılar; aktif büyüklükleri veya net satış hasılatları belirli bir tutarın üzerinde olması nedeniyle beyannamelerini meslek mensubuna imzalatmak zorunluluğunda bulunmayan mükellefler ile bağımsız çalışan serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavir (meslek mensupları) profiline hizmet vermektedir.

e-Fatura



[Gelir İdaresi Başkanlığı](#) tarafından [397 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği'nin](#)

yayımları ile birlikte Elektronik Fatura Uygulaması (e-Fatura) hizmete alınmış bulunmaktadır. e-Fatura Uygulaması, tanımlanan standartlara uygun e-Faturaların, tarafların arasında güvenli ve sağlıklı bir

biçimde dolaşımını sağlamak amacı ile oluşturulan uygulamaların genel adıdır. e-Fatura Uygulamasından yararlanan kullanıcılar; sistemde kayıtlı kullanıcılara e-Fatura gönderebilir, sistemde kayıtlı kullanıcılardan e-Fatura alabilir, gönderilen veya alınan e-Faturalarını bilgisayarlarına indirerek elektronik ortamda muhafaza ve istendiğinde ibraz edebilirler. 416 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ve 213 Sayılı Vergi Usul Kanununun 232'nci maddesi uyarınca fatura düzenlemek zorunda olan mükellefler e-Fatura Uygulamasından yararlanabilmektedir.

e-Fatura, e-Defter ve e-Arşiv uygulamalarıyla, 115 bin yetişkin ağacın kesilmesi önlenmiş, 750 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

e-Defter

[Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı](#) ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü tarafından ortak olarak yayımlanan [1 sıra No.lu Elektronik Defter Genel Tebliği](#) ile Elektronik Defter Uygulaması (e-Defter) yürürlüğe girmiş bulunmaktadır. e-Defter, Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu hükümleri gereğince tutulması zorunlu olan defterlerin bu sitede duyurulan format ve standartlara uygun biçimde elektronik dosya biçiminde hazırlanması, bastırılmaksızın kaydedilmesi, değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının doğruluğunun garanti altına alınması ve ilgililer nezdinde ispat aracı olarak kullanılabilmesine imkan tanımayı hedefleyen hukuki ve teknik düzenlemeler bütünüdür. Belirlenen standartlara uygun olarak hazırlanan elektronik defterlerin değişmezliğinin, kaynağının ve bütünlüğünün sağlanmasında gerçek kişiler için güvenli elektronik imza veya tüzel kişiler için mali mühür kullanılmaktadır. Ayrıca imza veya mühür değerinin Elektronik Defter Uygulaması üzerinden bildirim suretiyle, söz konusu defterin ilgili tüm taraflar nezdinde ispat aracı olarak kullanılabilmesi sağlanmaktadır.

e-Tebligat

[Elektronik Tebligat, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu ve 456 sıra](#) no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hükümlerine göre tebliği gereken belgelerin, e-Tebligat sistemi ile mükelleflerin elektronik adreslerine tebliğ edilmesidir. Bu tebliğ fiziki ortamda yapılan tebligat ile aynı sonucu doğurmaktadır. e-Tebligat uygulaması 1 Ocak 2016 tarihinden itibaren başlayacak olup, bu tarihten önce e-Tebligat sistemini kullanmak için bildirimde bulunan mükelleflere 1 Ekim 2015 tarihinden itibaren elektronik tebligat yapılabilmektedir. e-Tebligat başvurusunu, mükellefler, bizzat kendisi veya kanuni temsilcisi aracılığıyla yapabileceği gibi e-Tebligat ile ilgili işlemleri yapmak üzere özel yetki içeren noterden alınmış vekâletnameyle vekili aracılığı ile de yapabilir. Başlangıç aşamasında yevmiye defteri ve büyük defterin elektronik defter kapsamında tutulması öngörülmüş olup, ilerleyen dönemlerde diğer yasal defterlerle ilgili kapsam artırılabilecektir.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan "55. vergi beyannameleri ile sosyal güvenlik bildirgeleri birleştirilecek" eylemi doğrultusunda Mükellefler tarafından vergi dairelerine verilen beyannameler ile Sosyal Güvenlik Kurumuna verilen bildirgeler tek bir platform üzerinden birleştirilecek, bu sayede beyanname sayısı azaltılacaktır.

5.2 E-GÜMRÜK SİSTEMLERİ

Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS)

[Gümrük ve Ticaret Bakanlığı](#) tarafından gerçekleştirilen MERSİS uygulamasının amacı kamu kurumlarının tüzel kişiliklerle ilgili ihtiyacı olan bilginin tek noktadan sunulması, sisteme dahil kişiliklere ait bilginin vergi numarası ile bir sistemde birleştirilmesi, sistemde tutulan şirket bilgilerinin



uluslararası standartlara uyumlu hale getirilmesidir. Ayrıca, sistemde yer alan bilgilerin, kişisel bilgilerin mahremiyeti ve AB müktesebatı çerçevesinde belirlenecek kurallara göre özel sektör kuruluşlarıyla paylaşımı hedeflenmektedir. MERSİS Ticaret sicili kapsamındaki, sermaye şirketleri, kooperatifler, şahıs işletmeleri, dernek ve vakıf işletmeleri ile şube kayıtlarının elektronik ortamda, merkezi olarak, ortak bir veri tabanında tutulmasıdır. Ayrıca tüm sicil müdürlüklerinin işlemlerini bu

sistem üzerinden gerçekleştirmesi, üçüncü kişilerin ilgi ve yetki seviyesine göre bu bilgilere anlık güvenli erişim sağlayabilmesidir. Birinci aşamada; ticaret siciline kayıt zorunluluğu bulunan sermaye şirketleri, kooperatifler, şahıs işletmeleri, yabancı şirketlerin Türkiye şubeleri ile dernek ve vakıflarca kurulan işletmelerin kayıtları elektronik ortamda merkezi bir ticaret sicili kayıt sisteminde tutulacaktır. Maliye Bakanlığı'nın ilgili birimleri ve diğer kamu kurumları ile (Emniyet, Adalet Bakanlığı, Kamu İhale Kurumu, TÜİK, SGK) bu bilgiler paylaşılacaktır.

Hizmetlerin, MERSİS uygulaması üzerinden elektronik ortamda yürütülmesiyle, bilişim hizmetlerinin yaygınlaştırılması, kırtasiye, haberleşme, insan kaynağı ve benzeri giderlerden büyük oranda tasarruf edilmesi sağlanacaktır.

Tek Pencere

Tek Pencere Sistemi, gümrük işlemleri sırasında istenen tüm belgelerin tek noktadan temin edilmesini sağlayan e-belge aşaması ile diğer kurumlara ilişkin taleplerin tek noktada yapılmasını sağlayan e-başvuru aşamasından oluşmaktadır. Uygulama sayesinde manuel olarak yapılan belge kontrollerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi, kullanıcı hatalarının ortadan kalkması, kontrollerin etkililiğinin artırılması ve işlem sürelerinin kısaltılması hedeflenmektedir. Örneğin, 2015 yılı itibariyle Tek Pencere Sistemine 12. kurum olarak dahil olan Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı elektronik veri değişimi yapabilmektedir. Gümrüklerde Tek Pencere Sistemi'nin 2016 içerisinde yaygın olarak devreye girmesi planlanmaktadır.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan "65. Gümrüklerde Tek Pencere Sistemi uygulamaya konulacak" eylemi doğrultusunda ilgili kurumlarca düzenlenen ve gümrük işlemlerinde kullanılan her türlü izin, belge ve onaya ilişkin işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini ve kontrol edilmesini amaçlamaktadır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması" eylemi doğrultusunda gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmesini ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin, geliştirilen merkezi kimlik doğrulama sistemiyle entegrasyonunu sağlayacak yaygınlaştırma çalışmalarını yürütülecektir. Bu kapsamda MKDS ile MERSİS entegrasyonları tamamlanacaktır.

5.3 E-SAĞLIK SİSTEMLERİ

Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS)

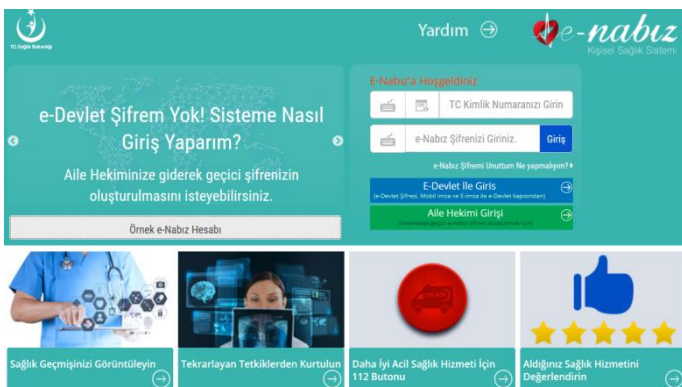
[AHBS](#), Aile Hekimliği uygulamasına geçilen illerde Aile Hekimi ve Aile Sağlığı Elemanlarının kullanımına sunulan uygulamadır. Sağlık hizmetlerinin elektronik ortamda kayıt altına alınarak Bakanlık Merkez Teşkilatında Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) veritabanına bu verilerin aktarılması ve T.C. kimlik numaraları esas alınarak her hasta için burada bir dosya açılıp bu bilgilerin depolanması temeline dayanır. AHBS 20.000 muhtemel kullanıcısı ile e-Sağlık Projesi içinde en yaygın kullanım alanı olan, yaklaşık 70 milyon kişiye sahada verilen sağlık hizmetini tüm yönleri ile merkeze kısa sürede aktarabilecek olan bir uygulamadır.

Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)

[MHRS](#); vatandaşların Sağlık Bakanlığı'na bağlı 2. ve 3. basamak hastaneler ile ağız ve diş sağlığı merkezleri için Alo182 hattından Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ni arayarak canlı operatörlerden veya internet sitesi üzerinden kendilerine istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilecekleri bir uygulamadır. Mobil uygulaması mevcuttur.



e-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi



Birey ve toplum sağlığının geliştirilmesi, korunması ve etkili tedavi planlarının oluşturulması amacıyla 2015 yılında Sağlık Bakanlığı, bireylerin kendi elektronik sağlık kayıtlarına erişebileceği [e-Nabız](#) Projesi'ni geliştirmiştir. Kurulan altyapı ile vatandaşlar e-hizmet internet sitesi ve e-Devlet Kapısı üzerinden sisteme erişebilmekte, sağlık hizmeti aldıkları sağlık kuruluşlarında, başvurularıyla ilgili konulan teşhis, tahlil, tıbbi görüntü, reçete, alerji ve benzeri bilgilere ulaşabilmektedir. E-Nabız Projesi ile vatandaşlar kendileri ve çocukları için sağlık profesyonellerinin sağlık kayıtlarına erişim yetkisini tanımlayabilmektedir. Mobil uygulaması mevcuttur.

İlaç Takip Sistemi (İTS)

Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK) tarafından yürütülen [İTS](#), ilaçların, üretim veya ithalatından itibaren tedarik zincirinde gerçekleştirdiği her hareketi izlemek için kullanılan sistemdir. İlaçların üzerine eklenmiş kare kodlar sayesinde ürünün hareketleri kaydedilerek gerçek zamanlı bir veritabanında saklanabilmektedir. Bu sayede ilaç kaçakçılığı ve ilaç sahteciliğinin önüne geçilebilmekte, yolsuzluklarla başa çıkmak ve halkın sağlığını etkin bir şekilde korumak için önlemler alınabilmektedir.

Ürün Takip Sistemi (ÜTS)

Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK) tarafından yürütülen Ürün Takip Sistemi ([ÜTS](#)) projesi e-Devlet hizmetleri arasında önemli yer tutmaktadır. ÜTS ile üretilen veya ithal edilen tıbbi cihazların ve kozmetik ürünlerin takibi hedeflenmektedir. Yaklaşık 4 milyon Tıbbi Cihaz, 400 bin kozmetik ürün çeşidi ve milyarlarca tekil ürünün kayıt altına alınması ile aşağıdaki amaçları hedeflemektedir:

- Ürünleri izlemek için performans gereksinimlerine uygun ulusal ve özgün altyapı kurmak
- Hasta güvenliğinin sağlanması ve halk sağlığının korunmasına katkıda bulunmak
- Denetim hizmetlerinin sağlıklı ve etkili şekilde yürütülmesine altyapı sağlamak
- Ürünlerin kullanımı sırasında ortaya çıkabilecek tehlikelere karşı hızlı önlem alınmasını sağlamak

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi" eylemi doğrultusunda bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak sağlık sektörü ile ilgili sistemler güncellenmesi, birbirleri ile entegrasyonun tamamlanması ve ihtiyaç duyulan yeni sistemlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülecektir. Bu kapsamda Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşları, üniversitelere bağlı hastaneler ile özel sağlık kuruluşlarının birlikte çalışabilirliği artırılacak, sağlık hizmetleri ile sosyal güvenlik hizmetleri arasındaki entegrasyon kurularak sağlık hizmetlerinin kalitesi artırılacaktır.

Bu çalışmanın tamamlanması ile birlikte sağlık sistemlerinin entegrasyonu ile vatandaşların sağlık kayıtları ve harcamalarına tek bir sistem üzerinden erişilebilecek, sağlık verilerinin

doğruluk ve tutarlılığı artırılarak sağlık sektöründe yaşanan kayıp / kaçak oranı azaltılacaktır. Ayrıca verilerin entegre edilmesi sonucunda engelli raporları standart bir hale gelebilecek ve vatandaşların sağlık kurumları ve sağlık hizmetleri hakkındaki geri bildirimleri elektronik ortamdan alınabilecektir.

5.4 E-ĞİTİM SİSTEMLERİ

Eğitim hizmetleri genel itibariyle Milli Eğitim Bakanlığı tarafından koordine edilmektedir. Sunulmakta olan elektronik hizmetler ve uygulamalar merkezi olarak sağlanan bir altyapı üzerine teşkil edilmiştir. Eğitim hizmetleri için resmi/özel statüdeki tüm kurumların kullandığı 3 temel e-Devlet uygulaması mevcuttur: MEBBİS, e-Okul ve e-Yaygın. Bunun dışında Eğitim Bilişim Ağı (EBA) gibi interaktif içerik hizmetleri mevcuttur.

MEBBİS

[Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri \(MEBBİS\)](#), Bakanlık koordinasyonundaki örgün

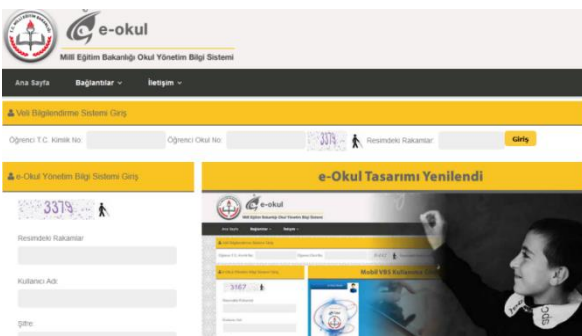
ve yaygın eğitim kurumlarının eğitim kaynaklarının yönetimi için kullanılan kurumsal otomasyon ve e-Devlet uygulamasıdır.

Bünyesinde personel, taşınır, taşınmaz kaynaklar, eğitim olanakları, bütçe yönetimi vb. birçok

modül bulunmaktadır. Genel anlamda yönetim hizmetleri alanında ihtiyaç duyulan modüller bu çatı altında barındırılmaktadır. Burada eğitim hizmetleri ile ilgili hemen hemen her genel müdürlüğün bir ya da birkaç modülü bulunmaktadır. Kullanıcı yönetimi, e-soruşturma, denetçi, performans yönetimi, e-yatırım, istatistik, sosyal tesisler, e-talep, öğretmen evleri gibi modüller örnek verilebilir.

e-Okul

Okullarda eğitim, öğretim ve öğrenci ile ilgili iş ve işlemlerin elektronik ortamda yürütüldüğü ve



bilgilerin muhafaza edildiği sistemdir. Öğretmen, öğrenci ve velilerin kullanımına yönelik modüller söz konusudur. Yaklaşık 55 bin okulun tamamı [e-Okul](#) Okul Yönetim Bilgi Sistemi kullanmaktadır. Yaygın olarak kullanılan Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS), e-Okul

altında hazırlanmış olan bir modüldür. SMS hizmeti ile yaygın kullanım imkanı sağlanmaktadır. e-Devlet Kapısı entegrasyonu ile veliler çocuklarına dair bilgileri kolaylıkla görebilmektedir.

e-Yaygın

[e-Yaygın Otomasyon Sistemi](#), hayat boyu öğrenme kapsamında yürütülen faaliyetlerin koordinasyonu ve yönetimi için 2008 yılından bu yana kullanılan e-Devlet uygulamasıdır. Yaygın eğitim hizmeti verilen tüm merkezler ve mesleki eğitim kurumları aynı uygulamayı kullanmaktadır. 2014 sonbaharı itibariyle altyapısı tamamen yenilenmiştir.

Eğitim Bilişim Ağı (EBA)

[EBA](#), eğitim-öğretim sürecinde bilişim teknolojisi donanımlarını kullanarak etkin materyaller kullanılması amacıyla, Fatih Projesinin içeriğe yönelik ayağı olarak, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından tasarlanmıştır. Platform, sınıf seviyelerine uygun, güvenilir ve incelemenden geçmiş doğru e-içeriklerin bulunabileceği sosyal bir altyapı sağlamaktadır. EBA, öğretmen ve öğrenciler başta olmak üzere eğitimin tüm paydaşları için tasarlanmıştır.



Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi" eylemi doğrultusunda bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak eğitim hizmet sektörü ile ilgili bilişim sistemleri güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Bu kapsamda, ilgili kuruluşlarının karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri amacıyla Türk vatandaşı ve yabancı öğrencilere yönelik mevcut durumda kullanılan sistemlerin entegrasyonları tamamlanacak ve eğitim verilerinin entegre yönetimi sağlanacaktır.

5.5 E-ADALET SİSTEMLERİ

UYAP



[Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi \(UYAP\)](#) Adalet Bakanlığı tarafından adli ve idari işlemler için kullanılan e-Devlet uygulaması ve kurumsal otomasyon altyapısıdır. Vatandaşın statüsünün değişmesi ile ilgili boşanma, velayet vb. mahkeme kararları bu sistemde tutulmaktadır. UYAP ile aşağıda yer alan alt modüller üzerinden tüm paydaşlara yönelik hizmet sunulmaktadır:

- Vatandaş Portal, Kurum Portal, Avukat Portal, Bilirkişi Portal, e-Satış Portal

UYAP Bilişim Sistemi 2000 yılında iki aşamalı olarak başlatılmış bir proje olup, 2001 yılında Adalet Bakanlığı merkez birimlerinin otomasyonunu sağlayan UYAP I projesi tamamlanmış, 2005 yılında adli ve idari yargı birimleri, adli tıplar, ceza tevkif evlerinin otomasyonunu kapsayan UYAP II tamamlanarak faaliyete geçirilmiştir. Yargıtay'da UYAP yazılımlarını kendisine uyarlayarak UYAP Bilişim Sistemi içerisinde yer almıştır.

[UYAP SMS Bilgi Sistemi](#) ile dava dosyaları ve icra takibi bilgileri dâhil olmak üzere sistemde yapılan işlemler ile ilgili uyarı, veri ve duyurular, kısa mesaj (SMS) aracılığı ile kullanıcılara sunulabilmektedir.

SEGBİS

Mahkemelerde, ses ve görüntünün kaydedilmesine olanak sağlayan SEGBİS (Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi) altyapısı 2013 yılından itibaren mahkemelerde kullanılmaya başlanılmıştır. Ses ve görüntü bilişim sistemi SEGBİS ile yargı çevresi dışında bulunan ya da mahkemede hazır bulunamayan kişilerin video konferans ile dinlenmesi ve ifadelerinin kayıt altına alınması sağlanmaktadır.



Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E3.3.6-Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması" eylemi doğrultusunda düşük miktarlı uyuşmazlıklara ve alacak davalarına ilişkin süreçler ele alınacak

olup, uyumsuzluğu çözmek için ihtiyaç duyulan bilgiye erişim ile başvuru, dava açma, takip, sonuç öğrenme ve itiraz gibi işlemlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması gerçekleştirilecektir.

5.6 TEK DURAK HİZMET (ONE STOP SERVICE) UYGULAMASI

Türkiye’de Tek Durak Hizmet sunumuna yönelik yaygın olarak kullanılan yaklaşım e-Devlet Kapısı ulusal portalidir. 2008 yılından günümüze faaliyette olan e-Devlet Kapısı, birçok merkezi ve yerel yönetim hizmetine tek noktadan erişim sağlamaktadır. Entegre olarak sunulan hizmet sayısı ve e-hizmetlerin kullanılabilirliği sürekli olarak artırılmaktadır. (*e-Devlet Kapısı ile ilgili daha detaylı bilgi için 3. Bölüm’e bakınız.*)

Hizmet sunumunda mekan bazlı hizmet sunumu için [2006/35 sayılı Başbakanlık Genelgesi](#) ile valilik ve kaymakamlıklarda “Tek Adımda Hizmet” uygulaması başlatılmıştır. Bu uygulama ile sosyal yardım hizmetlerine yönelik farklı kurumlarca yürütülmesi gerekli olan idari işlemler, valilik ve kaymakamlıklarda tek yerden sağlanabilmektedir.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı’nda yer alan “31. e-Devlet kapısının etkin kullanımı sağlanacak” eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşlarının yerine getirdiği her türlü hizmetlerin e-Devlet Kapısından sunulması sağlanacak, böylece kamu kurum ve kuruluşlarından hizmet alan gerçek ve tüzel kişiler bu kurum ve kuruluşlara gitmeden elektronik ortamda hizmet talep edebilir hale getirilecektir.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda yer alan “58. Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması” eylemi doğrultusunda, mevcut tek adımda hizmet büroları, Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumu Rehberi çerçevesinde özellikle dezavantajlı kesimlerin ihtiyaçları açısından gözden geçirilecek ve gerekli görülen iyileştirmeler yapılacaktır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nda yer alan “E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması” eylemi doğrultusunda e-Devlet Kapısından sunulan hizmetlerin toplumun tüm kesimlerinin kullanabileceği nitelik ve kullanılabilirlik düzeyine getirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilecektir. Ayrıca, “E3.4.1-Kullanımı

Artırarak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması" eylemi doğrultusunda e-Devlet hizmetlerinin kullanımını artırmaya yönelik farklı alternatifler değerlendirilerek, Türkiye'ye özgü e-Devlet hizmet sunum modellerinin belirlenmesi için çalışmalar gerçekleştirilecektir.

Devam Eden Diğer Çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *"E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi"* eylemi doğrultusunda çalışma hayatı ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *"E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi"* eylemi doğrultusunda Türkiye'de farklı kamu kurum ve kuruluşlarınca çocuk, kadın, yaşlı, engelli, aile, şehit yakınları ve gaziler olmak üzere toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik sunulan koruyucu, önleyici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmetlere ait bilgilerin tutulduğu sistemlerin entegre edilmesi sağlanacaktır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *"E3.2.6-Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi"* eylemi doğrultusunda ulaşım ve iletişim sektörü ile ilgili sistemlerin birbirleri ile veri alışverişi yapabilmeleri ve entegre çalışabilmeleri için ortak standartlar tanımlanacak, gerekli sistem iyileştirmeleri yapılacak ve ihtiyaç duyulan entegrasyonlar hayata geçirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *"E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi"* eylemi doğrultusunda gıda, tarım ve hayvancılık sektörü ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *"E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması"* eylemi doğrultusunda vatandaşın statüsünün değişmesine yol açan doğum, evlilik, evlilik birliğinin sona ermesi ve / veya eşlerden birinin vefat etmesi ile ilgili işlemlerin tek noktadan başlatılarak hızlı ve kolayca yürütülebilmesi için farklı kurumların sistemleri yaşamsal olay bakış açısı ile entegre edilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması” eylemi doğrultusunda bir işletmenin; kuruluşu (kayıt ve tescil işlemleri gibi), kamu kurum ve kuruluşları ile düzenli olarak gerçekleştirdiği işlemler (idare ve vergi gereklilikleri, KDV geri ödemeleri gibi), statü değiştirmesi ve kapanışını kapsayacak şekilde "işletme yaşamsal olayı" tanımlanacak ve sistem entegrasyonları gerçekleştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması” eylemi doğrultusunda Vatandaşların iş kaybetme / bulma ve emeklilik işlemlerini kolayca gerçekleştirilebilmeleri için farklı kurumlar tarafından yürütülen süreçlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet entegrasyonları gerçekleştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması” eylemi doğrultusunda verasete ilişkin işlemler için yürütülen süreçler, vatandaşların bireysel işlemleri bizzat başlatmasına ve şahsen takibine en az düzeyde ihtiyaç duyacak ve birbirini tetikleyecek şekilde yaşamsal olay modeline göre tekrar tasarlanacak ve hizmet entegrasyonları gerçekleştirilecektir

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması” eylemi doğrultusunda araç edinme ile kullanmaya dair işlemlerin tek noktadan başlatılarak hızlı ve kolayca yürütülebilmesi için farklı sistemlerin / süreçlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonu gerçekleştirilecektir.

6 E-DEVLET ÇALIŞMALARININ KURUMSALLAŞMASI VE YAYGINLAŞTIRILMASI

6.1 E-DEVLET BÜTÇESİ VE PLANLAMASI

Türkiye’de e-Devlet için tüm kurumların ortak kullanımına yönelik ya da ortak projeler için tahsis edilmiş özel bir bütçe mevcut değildir. Türkiye’deki kamu bütçesi hazırlama süreci içerisinde tüm kurumlar ilgili politikalar ve kurum görevleri doğrultusunda yatırım önerisi hazırlamaktadır. Bu yatırım teklifleri Kalkınma Bakanlığı tarafından ulusal politikalar ve hedefler doğrultusunda değerlendirilerek bütçe içerisine dahil edilmektedir. Kamu kurumlarının BİT yatırımlarını ulusal öncelikler ve standartlara göre belirlemesi sağlamak üzere Kalkınma Bakanlığı tarafından “[Kamu BİT Projeleri Hazırlama Kılavuzu](#)” hazırlanmıştır. İlk sürümü 2004 yılında yayınlanan kılavuzun, her yıl yatırım programı hazırlama döneminde güncellenen sürümlerinde, yatırımcı kamu kurum ve kuruluşlarının BİT projeleri hazırlama sürecine ilişkin hususlar daha kapsamlı olarak belirlenmeye çalışılmaktadır.

Türkiye’de, özellikle 2000’li yıllar sonrasında bir kamu politikası olarak kamu BİT ve e-Devlet projelerine önemli kaynaklar ayrılmıştır. 2002 yılından itibaren [kamu BİT yatırımları](#) düzenli olarak incelenmektedir. Kamuda, 2002-2014 yılları arasında 13 yılda yaklaşık 23 milyar TL düzeyinde BİT yatırımı yapılmıştır. 2002 yılında 700 milyon TL civarında olan BİT yatırımı [2014 yılında](#) 3,7 milyar TL düzeyine ulaşmıştır. Kamu BİT yatırımlarının tüm kamu yatırımlarına oranı 2002 yılında %2,9 iken 2014 yılında bu oran %7,8 düzeyine ulaşmıştır. Bu durum, kamuda bilişime verilen önemin arttığının göstergesidir.

Kamu BİT işletimi için gerçekleştirilen rutin harcamalar ise Maliye Bakanlığı’na bildirilmektedir. Ancak kamu BİT harcama kalemleri için detaylandırılmış raporlama kurgusu mevcut durumda kamu bütçe sistemi içerisinde söz konusu değildir.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nda yer alan “*E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi*” eylemi doğrultusunda e-Devlet yatırım projelerinin Ulusal e-Devlet Stratejisi’ne uygun olarak planlanması, değerlendirilmesi ve izlenmesi için yürütülecek süreç yeniden tasarlanacaktır.

6.2 E-DEVLET ÇALIŞMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE E-DEVLET İSTATİSTİKLERİ

6.2.1 e-Devlet Çalışmaları İzleme ve Değerlendirme Kurgusu

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'yla ortaya konulan hedeflere ulaşılması, eylemlerin ilerleme durumlarının takip edilmesi ve değerlendirilmesi amacıyla izleme, değerlendirme ve değişim modeli oluşturulmuştur. Bu kapsamda,

- Strateji ve Eylem Planı İzleme Sistemi (SEPSİS) ile eylemlerin sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşları ile eylemlerin gelişme durumları takip edilecek ve izleme dönemlerinde performans ölçümleri yapılarak ölçüm sonuçları raporlanacaktır.
- “Değişim Yönetimi Modeli” doğrultusunda, değişen koşullara uyumun sağlanması ve değişimin kontrollü bir şekilde Eylem Planı'na yansıtılması sağlanacaktır.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi” eylemi doğrultusunda tanımlanan eylemlerin sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar tarafından hayata geçirilmesi amacıyla yapılacak planlama ve yönetim faaliyetleri kapsamında rehberlik yapılacak, eylemlerin diğer eylemlerle eşgüdüm içerisinde yürütülmesi sağlanacak, eylem planının değişebilecek koşullara uyum sağlayabilmesi için değişim yönetimi faaliyetleri yürütülecek, eylemlerin gelişme durumları takip edilerek izleme dönemlerinde performans ölçümlerinin yapılması ve raporlanması sağlanacaktır.

Ayrıca “E.1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması” eylemi doğrultusunda, uluslararası örnekler dikkate alınarak, yaşamsal olaylar bütünlüğünde e-Devlet hizmetlerinin, kurumlar ve ulusal düzeyde e-Devlet olgunluk düzeyinin belirlenmesi için model oluşturulacaktır. Tanımlanan bu modeller kullanılarak ulusal düzeyde e-Devlet olgunluk düzeyi ölçümleme çalışmaları ile birlikte, seçilen e-Devlet hizmetleri ve kamu kurumları için e-Devlet olgunluk düzeyi ölçümleme çalışmaları yürütülecektir.

6.2.2 e-Devlet Çalışmalarına Yönelik Denetimler

Türkiye’de kamu kurumlarının mali denetimi ve performans yönetim gerekliliklerine uygun hareket etmesine yönelik denetimler TBMM adına [Sayıştay](#) tarafından yerine getirilmektedir. Ancak Türkiye’de e-Devlet politikalarının etkinliğine yönelik süreklilik arz eden bir denetim kurgusu mevcut

değildir. Bununla birlikte, Sayıştay tarafından 2013 yılında hazırlanan "[Bilişim Sistemleri Denetimi Rehberi](#)" ile mali denetim sürecine destek vermek üzere bilişim sistemlerinin kontrol zayıflıklarının belirlenmesi ve bu zayıflıkların giderilmesi amacıyla örnek denetim çalışmaları yürütmüştür.

[5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu](#) doğrultusunda Maliye Bakanlığı İç Denetim Koordinasyon Kurulu'nun 2014 yılında yürürlüğe geçirdiği "[Kamu Bilgi Teknolojileri Denetimi Rehberi](#)" ile iç denetim birimlerinin idarelerinde etkin bilgi teknolojileri denetimleri gerçekleştirilebilmesine yardımcı olunmaktadır. Rehber, bilgi teknolojileri denetiminin planlama aşamasından, denetimin uygulanmasına ve sonuçların raporlanmasına kadar yapılması gerekenlere dair bütünsel bir bakış açısı ve yöntem sunmaktadır.

Sivil Toplum Kuruluşları tarafından belirli dönemlerde gerçekleştirilen değerlendirme ve öneri raporları mevcuttur. Ancak bu yönde süreklilik arz eden bir kurumsallaşma ve görev tanımı mevcut değildir.

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "*E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması*" eylemi doğrultusunda e-Devlet projelerinin etkinliğinin, verimliliğinin ve güvenliğinin artırılması için gerekli olan denetimlerin yürütülmesi ve yaygınlaştırılması sağlanacaktır. e-Devlet projelerinin denetimi için bir model oluşturulacak, rehber hazırlanacak ve bu rehber çerçevesinde denetimlerin yürütülebilmesi için faaliyetler yürütülecektir.

6.2.3 İstatistikî Çalışmalar

Türkiye'de e-Devlet çalışmalarına yönelik süreklilik arz eden istatistikî değerlendirme çalışmaları ulusal istatistik kurumu olan [Türkiye İstatistik Kurumu \(TÜİK\)](#) tarafından yerine getirilmektedir. TÜİK, mevcut durumda bilgi toplumu olma hedefi doğrultusunda vatandaş ve tüzel kişiliklerin bilişim teknolojileri kullanım eğilimlerini ölçümlemektedir. TÜİK Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmaları için yapılan çalışma başlıkları aşağıda verilmiştir:

- [Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması](#)
- [Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması](#)

İlk kez 2005 yılında gerçekleştirilen bilişim teknolojileri kullanım araştırması 2007 yılında bu yana her yıl gerçekleştirilmektedir. Bu anketlerde erişim ve kullanıma yönelik temel sorular mevcuttur.

TÜİK tarafından ölçümü yapılan bir diğer başlık ise [Yaşam Memnuniyeti Anketi](#) kapsamında “elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet” tir.

6.3 TANITIM VE FARKINDALIK

e-Devlet çalışmaları ve yeni e-Devlet politikasının geliştirilmesi hakkında farkındalık sağlamak üzere hazırlanan [tanıtım filmi](#) mevcuttur. e-Devlet Kapısı'nın kullanımına yönelik olarak belirli periyotlar ile [genel tanıtım videoları](#) hazırlanmaktadır.

Televizyon ve radyolarda yayınlanan kamu spotları büyük ölçekli kamu hizmetleri için tercih edilen bir tanıtım ve farkındalık oluşturma yaklaşımıdır. Geniş kitlelere hitap eden e-Devlet hizmetlerine yönelik de benzer tanıtımlar yayınlanmaktadır (Örnek: Milli Savunma Bakanlığı askerlik işlemleri için [kamu spotu yayını](#)). Günümüze kadar büyük ölçekli e-Devlet hizmetleri için özel olarak hazırlanan çok çeşitli tanıtım videoları (Örnek: Adalet Bakanlığı [UYAP tanıtım videoları](#), Sağlık Bakanlığı [e-Nabız tanıtım videosu](#), Dışişleri Bakanlığı [e-Vize videosu](#)) kurum hizmet siteleri ve farklı sosyal medya kanalları üzerinden yayınlanmıştır. Ayrıca daha geniş kitlelere hitap etmek üzere farklı TV dizilerinde de e-Devlet uygulamaları tanıtımı yapılabilmektedir (Adalet Bakanlığı [UYAP TV dizisi tanıtımı](#)).

Tanıtım videoları haricinde broşürler ve afişler de hazırlanmaktadır. (Örnek: Adalet Bakanlığı UYAP SMS [afişleri](#), Göç İdaresi Genel Müdürlüğü [e-İkamet afişi](#)). Ancak geniş kitlelere hitap eden e-Devlet hizmetlerin tamamı için benzer tanıtımlar ve standart yaklaşımlar mevcut değildir. Yürütülen çalışmalar kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda belirlenmektedir.

e-Devlet hizmetlerinin tanıtımına yönelik olarak merkezi ve yerel yönetim kurumları tarafından fuarlarda özel tanıtımlar gerçekleştirilmektedir. Örneğin Türkiye'nin en büyük bilişim fuarlarından olan [ceBİT Bilişim Eurasia](#)'da e-Devlet teknolojileri ön plana çıkmaktadır.

STK'ların koordinasyonu ve işbirliğinde de periyodik olarak gerçekleştirilen tanıtım ve farkındalık etkinlikleri söz konusudur. (Örnek: Türkiye Bilişim Derneği'nin düzenlediği [Ulusal Bilişim Kurultayları](#), İnternet Teknolojileri Derneği işbirliği ile düzenlenen [Akademik Bilişim Konferansları](#))

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması” ve “E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması” eylemleri doğrultusunda tüm kullanıcıların e-Devlete ilişkin farkındalığını artıracak çalışmalar gerçekleştirilecek, kamu hizmetlerinde kullanıcıların öncelikli olarak e-Devlet uygulamalarını tercih etmelerini sağlayacak bilgilendirme çalışmaları yürütülecek ve teşvik mekanizmaları geliştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi” eylemi doğrultusunda e-Devlet alanında araştırma, geliştirme ve yenilikçilik çalışmaları programı oluşturulacaktır. Bu kapsamda, akademik çalışmalar teşvik edilecek, e-Devlet alanına ilişkin yayınlar, projeler, yurt içi-yurt dışı araştırmalar, bilimsel temalar ve kongreler gibi bilimsel etkinlikler desteklenecek ve e-Devlet çalışmaları ile ilgili yükseköğretim müfredatı güncellenecektir.

7 E-KATILIM

Türkiye’de e-katılım alanında yürütülen faaliyetler internet teknolojileri aracılığıyla güncel bilgi sunma, şikayet ve öneri kabul etme vb. geri bildirim alma ve karar verme süreçlerine dahil olma şeklinde sıralanabilir.

7.1 GÜNCEL BİLGİ SUNMA

7.1.1 Siyasi Temsilciler Hakkında Güncel Bilgi Sunumu

[Türkiye Büyük Millet Meclisi \(TBMM\) internet sitesi](#) üzerinden milletvekillerinin iletişim bilgileri (adres, telefon, fax ve e-posta bilgileri) yayınlanmaktadır. Aynı zamanda Meclis gündemine taşınan tüm kanun çalışmaları site üzerinden erişilebilmektedir.



[Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı internet sitesi](#) üzerinden Cumhurbaşkanı hakkında bilgiler, güncel faaliyet planı ve konuşma metinleri yayınlanmaktadır. Site üzerinde Cumhurbaşkanı'nın bulunduğu yerler [harita](#)

[üzerinden](#) de görülebilmektedir.

[Başbakanlık internet sitesi](#) üzerinden Başbakan ve Bakanlar Kurulu hakkında güncel bilgiler ve faaliyet duyuruları yayınlanmaktadır.



7.1.2 Kamu Kurumları Hakkında Güncel Bilgi Sunumu

Kamu kurumları genel olarak kurumsal internet siteleri üzerinden yönetim yapısı, politikalar, güncel duyurular, ilanlar ve faaliyetlerine yönelik güncel bilgi sunmaktadır. 17.03.2006 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan “[Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik](#)” uyarınca genel bütçe kapsamındaki kamu idareleri, özel bütçeli idareler, sosyal güvenlik kurumları ile mahalli idarelerin faaliyet raporları hazırlanmakta, ilgili idarelere verilmekte ve kamuoyuna açıklanmaktadır.

Tüm kamu kurumları hakkında genel bilgi sahibi olmak adına Başbakanlık KAYSIS uygulaması ile kamu kurumlarının teşkilat yapısından, sunulan hizmetlere, hizmetlerde kullanılan belgelerden, belgelerde bulunan bilgilere kadar kamu yönetiminde yer alan unsurlar mevzuat dayanaklarıyla birlikte tespit edilerek elektronik ortamda tanımlanmaktadır.

7.2 GERİ BİLDİRİM ALMA

7.2.1 Memnuniyet Anketleri

Kamu hizmetlerine yönelik üç farklı memnuniyet anketi uygulaması söz konusudur:

- KAYSIS kapsamında [Kamu Memnuniyet Anketi](#) (KMA) yürütülmektedir. KMA, vatandaşların, kamu hizmetlerine ilişkin memnuniyet oranlarının ölçüldüğü ve kamu yönetimine ilişkin stratejilerin belirlenmesinde kullanılmak üzere raporlandığı akıllı anket sistemidir. Anket ile vatandaşların memnun olmadığı hususlarda gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması planlanmaktadır. Ancak uygulama henüz aktif olarak kullanılmamaktadır.
- e-Devlet Kapısı üzerinden kullanılan e-Devlet hizmetleri için entegre olarak sağlanan memnuniyet anketi uygulaması mevcuttur.
- Hizmeti bazlı olarak da memnuniyet anketleri söz konusudur. (Örnek: Sağlık Bakanlığı e-Nabız [değerlendirme anketi](#) ile sağlık tesisinde alınan tüm hizmetin kalitesi değerlendirilebilmektedir.)

7.2.2 Şikayet ve Öneri Kabul Etme Uygulamaları

Türkiye’de şikayet, öneri ve taleplere yönelik geri bildirimlerin sağlanması için genel amaçlı olarak kullanılabilen üç temel uygulama mevcuttur;

- Cumhurbaşkanlığı tarafından yürütülen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), [Cumhurbaşkanı'na Yazın](#) hizmeti kullanılarak, Cumhurbaşkanlığına iletmek istenilen görüş, öneri ve şikayetler paylaşılabilir.
- Başbakanlık tarafından yürütülen [Başbakanlık İletişim Merkezi](#) (BİMER) Başvuru hizmeti kullanılarak, kamu kurumları ile ilgili bilgi talep edilebilmekte, kamu kurumları hakkında öneri, ihbar, şikayet niteliği taşıyan başvurularda bulunabilmektedir. Kamu kurumlarının hizmetleri ile ilgili sorun ve görüşler için Alo 150 numaralı çağrı merkezi de kullanılabilir.

- TBMM tarafından yürütülen [TBMM e-Dilekçe Hizmeti](#) kullanarak Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne elektronik ortamda dilekçe yazarak gönderilebilmektedir.

Kurumlar seviyesinde de farklı uygulamalar söz konusudur. Genellikle yaygın olarak kullanılan yöntem kurumsal ya da hizmete özel olarak işletilen çağrı merkezleri ve e-posta adresleridir. Özellikle büyükşehir belediyelerin fiziki ve çevrimiçi talep-şikâyet takibinin entegre olarak yapılabileceği çağrı merkezleri söz konusudur (Örnek: Ankara Büyükşehir Belediyesi [Mavi Masa](#), İstanbul Büyükşehir Belediyesi [Beyaz Masa](#))

7.2.3 Sosyal Medya Uygulamaları

Sosyal medya uygulamaları Türkiye’de yaygın olarak kullanılmaktadır. Genel kullanım güncel bilgi paylaşımı olmakla birlikte şikâyet, talep ve karar almaya yönelik anket uygulamaları da söz konusu olmaktadır. Devlet’in sosyal medya ile ilgili mevcut durum değerlendirildiğinde,

- Türkiye’de sosyal medya siyasetçiler tarafından etkin olarak kullanılmaktadır. [Cumhurbaşkanı](#) ve [Başbakan](#) dahil tüm Bakanların sosyal medya hesapları mevcuttur.
- e-Devlet Kapısı [sosyal medya entegrasyonuna](#) sahiptir. (Daha detaylı bilgi için Bölüm 3.2.5 Ulusal Portal katılımcı özelliklerine bakabilirsiniz)
- Başta Bakanlıklar olmak üzere çoğu kamu kurumun özellikle güncel duyurular amacıyla sosyal medya kullanımı söz konusudur. (Örnek: İçişleri Bakanlığı [twitter hesabı](#), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [facebook hesabı](#))
- Sosyal medya kullanımı yerel yönetimlerde de oldukça yaygındır. (Örnek: Ankara Büyükşehir Belediyesi [twitter](#) ve [instagram hesapları](#))

Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan “E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması” ve “E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması” eylemleri doğrultusunda kamu internet sitelerinin ve kurumsal / resmi sosyal medya sayfalarının, etkin ve kullanıcı-odaklı bir şekilde sunulması için belirlenecek kriterlere ve tanımlanacak rehberlere uygun olarak tasarlanması, güncellenmesi ve yönetilmesi sağlanacaktır.

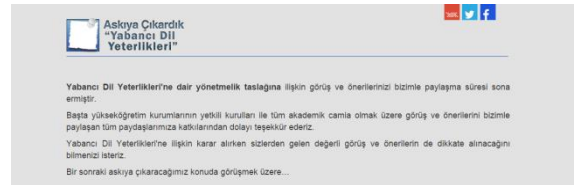
7.3 KARAR ALMA SÜREÇLERİNE DAHİL OLMA

7.3.1 Meclis Çalışmaları Örneği

TBMM internet sitesi üzerinden belirli dönemlerde karar alma süreçlerine katılım yönünde uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Yeni anayasa çalışmaları için açılan [internet sitesi](#) üzerinden tüm karar alma süreçleri şeffaflık ve katılımcılık prensipleri doğrultusunda yönetilmektedir. Ayrıca TBMM internet sitesinde yer alan “[Bir Önerim Var](#)” başlığı altında TBMM proje ve faaliyetleri hakkında görüş ve öneriler toplanmaktadır.

7.3.2 Merkezi Yönetim Örneği

Yükseköğretim Kurumu (YÖK) tarafından hizmete sunulan “[Askıya Çıkardık](#)” uygulaması ile alınacak kararlar öncesinde yükseköğretim kurumlarının yetkili kurulları ile akademik camianın görüş ve önerilerinin alınması sağlanmıştır. Bu faaliyet ile karar sürecinin tamamlanması, ilgili paydaşların görüş ve önerileri alındıktan sonra olmaktadır.



YÖK tarafından çıkartılması planlanan yeni yasa hakkında tüm paydaşların katılımını sağlayacak şekilde farklı platformlar oluşturulmuş, çalıştaylar gerçekleştirilmiş ve anketler yapılmıştır. Tüm bu platformlara ait bilgiler de www.yeniyasa.yok.gov.tr'den yayınlamıştır. Yorumlar alınmış ve yeni bir yasa önerisi oluşturulmuştur.

7.3.3 Yerel Yönetim Örneği

Karar alma süreçlerine dahil olma örnekleri yerel yönetimlerde daha yaygın olarak görünmektedir. Örneğin, “[Haydi İstanbul Vapurunu Seç](#)” kampanyası gibi belediyeye alınacak taşıtların renk ve model seçimi, belediye ihtiyacına yönelik seçim yapılması vb. uygulamalar söz konusu olmaktadır.

e-Devlet Kapısında, belediye meclislerinde alınacak kararlara, vatandaşların da katılımını sağlayacak bir altyapı bulunmaktadır. Açılan konu başlıklarına yönelik vatandaşların görüş bildirimleri mümkün olmaktadır. Bu hizmet bazı Belediyeler (Örneğin İstanbul / [Bağcılar Belediyesi](#), İstanbul / [Pendik Belediyesi](#)) ile e-Devlet Kapısı altyapısı işbirliği ile sunulmaktadır.

7.3.4 Politika Hazırlık Çalışmaları Örneği

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlama sürecinde e-devlet ekosistemindeki paydaşların görüşlerinin alınması amacıyla önemli faaliyetler yürütülmüştür. Türkiye çapında vatandaş ile gerçekleştirilen yüz yüze anketler, odak grup toplantıları ve çalıştaylar haricinde, merkezi yönetim ve yerel yönetim birimleri, özel sektör, üniversiteler ve vatandaşa yönelik elektronik ortamda anket uygulaması yapılmıştır. Hazırlanan taslak 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, edevlet.gov.tr üzerinden paydaşların görüş ve önerilerine sunulmuş, ihtiyaç değerlendirme çalışmayı düzenlenmiştir. Alınan görüşler taslak Strateji ve Eylem Planı'na yansıtılmıştır.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan *“34. Başbakanlık BİMER yeniden yapılandırılacak”* eylemi doğrultusunda Başbakanlık BİMER, katılımcı yönetim mekanizmasının bir unsuru olacak şekilde yeniden yapılandırılacaktır.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *“68. Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BİT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi”* eylemi doğrultusunda, kamu hizmetlerinin sunumunda kullanıcı odaklılığı ve etkinliği artırmak üzere, politika kararları, mevzuat düzenlemeleri ve hizmet sunum süreçleri dâhil, kamu politikalarının oluşturulmasında katılımı geliştirmeye yönelik bir Program hayata geçirilecek; kamu yönetiminde BİT destekli katılımcı uygulamalar geliştirilecektir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan *“E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması”* eylemi doğrultusunda e-Devlet hizmetlerini geliştirirken ve iyileştirilirken vatandaşların geri bildirimlerinin alındığı katılım mekanizmaları geliştirilecektir. Bu kapsamda kullanıcıların periyodik olarak e-Devlet hizmet ve uygulamalarına ilişkin memnuniyet ve beklentilerini ölçen, algılarını değerlendiren bir geri bildirim mekanizması geliştirilecektir. Ayrıca *“E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması”* eylemi doğrultusunda, kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen mevzuat çalışmalarının izlenebilmesini, mevzuat çalışmalarında tüzel ve gerçek kişilerden görüşlerin alınabilmesini ve değerlendirilebilmesini sağlayacak kamu mevzuatı katılım portalini oluşturulacaktır.

8 AÇIK DEVLET / AÇIK VERİ

8.1 AÇIK DEVLET POLİTİKASI

Açık devlet politikası ve ilgili faaliyetler, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı içerisinde ele alınmıştır.

Türkiye'nin, 2011 yılında [Açık Yönetim Ortaklığı'na üye olması](#), Türkiye için önemli bir adım olarak görülmektedir. Açık Yönetim Ortaklığı kapsamında 2012 yılında [bir eylem planı](#) hazırlanmış ancak uygulanamamıştır. 2013 yılı Ağustos ayında da Açık Yönetim Ortaklığı'nın Türkiye'de uygulanmasına yönelik 2013/9 sayılı ve "[Açık Yönetim Ortaklığı Girişimi](#)" konulu Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. Açık Yönetim Ortaklığı kapsamında ikinci eylem planı hazırlığı başlatılmış ancak çalışmalar henüz tamamlanmamıştır. Bu alandaki çalışmalar [Başbakanlık Teftiş Kurulu](#) tarafından yürütülmektedir. Bu Kurul aynı zamanda [seffalık, hesap verebilirlik ve yolsuzlukla mücadele](#) konularında görev almaktadır.

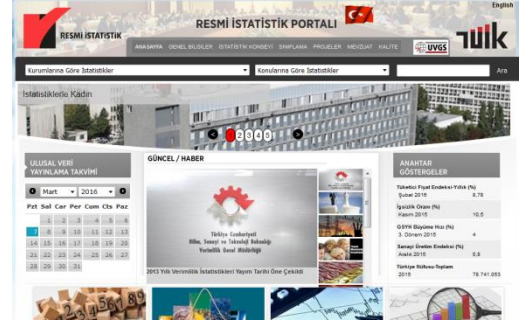
Türkiye'de açık veri konusunda çeşitli kurum / kuruluşlar tarafından, tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları, farkındalık oluşturma toplantıları vb. düzenlenmektedir. Örneğin, Başbakanlık ve TÜBİTAK-BİLGEM-YTE işbirliği ile 20 Mart 2013 tarihinde "Kamu Yönetiminde Gelişen Trendler: Açık Devlet ve Açık Veri" konulu [panel](#) düzenlenmiştir. Ancak bu tarz etkinlikler henüz süreklilik kazanmamıştır.

Devam eden çalışmalar:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "67. Kamu Verisinin Paylaşılması" eylemi doğrultusunda kamu verisinin paylaşımı ve yeniden kullanımına ilişkin politikalar geliştirilecektir. Buna dayalı olarak kamu verisinin üçüncü taraflarca yeni katma değerli ürün ve hizmetler için yeniden kullanılmasına ilişkin yasal ve idari düzenlemeler yapılacak, ayrıca gerekli teknik altyapı oluşturulacaktır. Kamu verisinin paylaşımı ve kullanımıyla ekonomide katma değer yaratılması hedeflenmektedir.

8.2 AÇIK DEVLET PORTALI

Türkiye’de uluslararası örneklere benzer bir “data.gov” portalı mevcut değildir. Ancak, [Resmi İstatistik Programı](#) (RİP), kapsamında ulusal istatistik ve veri setlerinin belirlenen standartlarda hazırlanması ve yayınlanmasına yönelik çalışma mevcuttur. Bu çalışma kapsamında [resmistatistik.gov.tr](#) isimli portal oluşturulmuştur. Bu portal üzerinden resmi olarak sağlanan tüm istatistiklere açık erişim sağlanabilmektedir.



Devam eden çalışmalar:

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nda yer alan “E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması” eylemi doğrultusunda açık veri paylaşım ilkeleri, kişisel bilginin güvenliği / mahremiyeti gözetilerek kamu kurumlarında, yerel yönetimlerde, özel sektörde ve sivil toplum kuruluşlarında üretilen veriler açık veri olarak ortak bir veri kaynağından tüm fayda sağlayıcıların kullanımına açılacaktır. Bu kapsamda her kurumun kendi elindeki veriyi paylaşması yerine; belirli kriterler ve formatlar oluşturularak verilerin bu kriterlere uygun hale getirilip merkezi bir platform üzerinden sunulması sağlanacaktır.

8.3 AÇIK VERİ UYGULAMALARI

Türkiye’de açık veri kullanımına yönelik uygulamalar kısıtlı olmakla birlikte farklı örnekler söz konusudur.

[Meteoroloji Genel Müdürlüğü](#) tarafından hava tahminleri, iklimlendirme modelleri gibi üretilen veriler kurum tarafından arşivlenmektedir. Kurum tarafından Global Telecommunications’a gönderilen verilerin anlaşılır olması sebebiyle bu veriler açık veri kapsamında değerlendirilmektedir. Ek olarak bu veriler GPS kodunda iletilmekte, sistemler veriyi anlaşılabilir hale çevirmektedir.

Gaziantep Şahinbey Belediyesi bir [Açık Veri Portalı](#) oluşturarak 18 adet veri kümesi gruplamasında test yayınına başlamıştır.



Devam eden çalışmalar:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "43. Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi" eylemi doğrultusunda merkezi kurumlar ile yerel yönetimlerin ürettiği kamu verisi kullanılarak akıllı uygulamaların geliştirilmesi için çağrı bazlı destek sağlanacaktır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması" eylemi doğrultusunda kurumların kamu ile paylaşmakta oldukları verilerin makineler tarafından okunabilir / işlenebilir formatta paylaşılması sağlanacaktır. İlgili veriler analiz edilebilecek, böylece istatistiklerden farklı araştırmalarda da yararlanılması sağlanacaktır.

"E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması" eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan yatırım plan ve programları ile yatırım plan ve programlarına alınan işlere ait gerçekleştirme ve yatırım durumları bir portal ile paydaşların (vatandaşlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları vb.) kullanımına açılacaktır. Aynı zamanda yatırım ve gerçekleşme bilgileri açık veri olarak paylaşılacak, paydaşların analiz ve araştırma yaparak ekonomik katma değer oluşturmalarına imkan sağlanacaktır.

"E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması" eylemi doğrultusunda kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan bütçe harcamaları belirlenecek detayda bir portal ile paydaşların (vatandaşlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları vb.) kullanımına açılacaktır. Aynı zamanda kamu harcama bilgileri açık veri olarak paylaşılacak, paydaşların analiz ve araştırma yaparak ekonomik katma değer oluşturmalarına imkan sağlanacaktır.

9 SİBER GÜVENLİK

9.1 SİBER GÜVENLİK POLİTİKASI

[2012/3842 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı](#) doğrultusunda hazırlanan [Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve 2013-2014 Eylem Planı](#), Türkiye'nin ilk siber güvenlik strateji belgesidir. Hazırlık çalışmaları, UDHB adına TÜBİTAK-BİLGEM-SGE koordinasyonunda gerçekleştirilmiştir. Eylem Planında 7 ana başlık altında toplam 29 adet eylem maddesi yer almaktadır. 2013-2014 eylem planında, gerekli mevzuat çalışmalarının gerçekleştirilmesi, siber güvenlik tatbikatlarının düzenlenmesi, siber güvenlikle ilgili eğitim ve farkındalık artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması konularında eylemelere yer verilmiştir. 2016 yılı itibarıyla, ikinci strateji belgesi 2016-2019 dönemi için hazırlanmış ve yürürlüğe girmiştir.

2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı, kamu bilişim sistemlerine ve kamu ya da özel sektör tarafından işletilen kritik altyapılara ait bilişim sistemlerine ilave olarak küçük ve orta ölçekli sanayi, tüm özel ve tüzel kişiler de dâhil olmak üzere ulusal siber uzayın ülkemiz ölçeğindeki bütün bileşenlerini kapsamaktadır. Strateji hazırlıkları geniş katılım sağlanarak gerçekleştirilmiştir. Geçmiş eylem planı eylem sorumluları ile yapılan toplantıların ardından kamu kurumları, kritik altyapı işletmecileri, bilişim sektörü, üniversiteler ve sivil toplum kurumlarını temsilen 73 kurum ve kuruluştan toplam 126 uzmanın katılımı ile Ortak Akıl Platformu gerçekleştirilmiştir.

2016-2019 döneminde gerçekleştirilmesi planlanan stratejik eylemler aşağıdaki başlıklar altında gruplanmıştır:

- Siber Savunmanın Güçlendirilmesi ve Kritik Altyapıların Korunması
- Siber Suçlarla Mücadele
- Farkındalık ve İnsan Kaynağı Geliştirme
- Siber Güvenlik Ekosisteminin Geliştirilmesi
- Siber Güvenliğin Milli Güvenliğe Entegrasyonu

Devam eden çalışmalar:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda belirlenen "5. Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni" ekseninde çerçevesinde belirlenen alana yönelik temel politikalar uygulamaya alınmıştır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda siber güvenlik alanına yönelik

doğrudan bir hedef tanımlanmamış olup mevcut politika belgelerinde yer alan eylemleri dikkate alarak içerik bütünlüğü sağlanmıştır.

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı'nda yer alan "36. Siber Suçlarla Mücadele Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanacak" ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "39. Siber Suçla Mücadele Stratejisi ve Eylem Planının Oluşturulması" eylemleri doğrultusunda bilişim alanında ortaya çıkan yeni suç türleri ile etkin mücadelenin sağlanması amacıyla siber suçla mücadelede kurumlar arası koordinasyonu güçlendirmeyi amaçlayan Ulusal Siber Suç Stratejisi hazırlanarak yürürlüğe konulacaktır.

9.2 SİBER GÜVENLİK MEVZUATI

[2012/3842 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı](#) "Ulusal Siber Güvenlik Çalışmalarının Yürütülmesi, Yönetilmesi ve Koordinasyonuna İlişkin Karar" çerçevesinde Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına siber güvenlik ile ilgili politika belirleme ve eylem planları hazırlama yetkisi verilmiştir.

Siber Güvenlik Kurumları

Ayrıca [5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu](#)'na 2014 yılında eklenen EK MADDE 1 - (Ek: 6/2/2014-6518/106 md.) doğrultusunda, UDHB Bakanının başkanlığında, kamu kurumlarının üst düzey yöneticilerinden oluşan [Siber Güvenlik Kurulu](#) kurulmuştur.

Siber güvenlik ile ilgili alınması gereken tedbirler, görev ve yetkiler Kanun seviyesinde UDHB görev ve yetkileri arasında tanımlanmıştır:

"Madde 5 – (1) h) (Ek: 6/2/2014-6518/102 md.) Ulusal siber güvenliğin sağlanması amacıyla politika, strateji ve hedefleri belirlemek, kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilere yönelik siber güvenliğin sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemek, eylem planlarını hazırlamak, Siber Güvenlik Kurulunun sekretaryasını yapmak, ilgili faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamak, kritik altyapılar ile ait oldukları kurumları ve konumları belirlemek, gerekli müdahale merkezlerini kurmak, kurdukmak ve denetlemek, her türlü siber müdahale aracının ve millî çözümlerin üretilmesi ve geliştirilmesi amacı ile çalışmalar yapmak, yaptırmak ve bunları teşvik etmek ve siber güvenlik konusunda bilinçlendirme, eğitim ve farkındalığı artırma çalışmaları yürütmek, siber güvenlik alanında faaliyet gösteren gerçek ve tüzel kişilerin uyması gereken usul ve esasları hazırlamak."

2013-2014 Eylem Planı 4. Maddesi uyarınca Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı tarafından siber güvenlik ile ilgili tehdit ve alınacak önlemlere ilişkin ulusal ve uluslararası çalışmalar yapmak için [Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi](#) (USOM, TR-CERT) kurulmuştur. Bu merkez;

- Ülkemizin siber güvenliğine karşı siber ortamda ortaya çıkan tehditlerin belirlenmesi,
- Muhtemel saldırı ve olayların etkilerinin zayıflatılması veya ortadan kaldırılmasına yönelik önlemlerin geliştirilmesi ve ilgili aktörlerle paylaşılması,
- Ulusal ve uluslararası seviyede siber ortamda ortaya çıkan tehditler ile ilgili kendisine ulaştırılan ihbarları da değerlendirerek, söz konusu tehditlerin tespit ve bertaraf edilmesi için kamu kurumları, kuruluşlar ve özel kişiler ile koordinasyonun sağlanması için
- 7/24 esasında görev yapmaktadır.

Bunun yanında 11 Kasım 2013 tarihli ve 28818 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan [Siber Olaylara Müdahale Ekiplerinin Kuruluş, Görev ve Çalışmalarına Dair Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ](#) kapsamında Kurumsal SOME’ler (Siber Olaylara Müdahale Ekipleri) kurulması kararlaştırılmış ve bu birimlerin görevleri belirtilmiştir. Bu tebliğ kapsamında Bakanlıklar bünyesinde doğrudan ya da dolaylı olarak yapılan veya yapılması muhtemel siber saldırılara karşı gerekli önlemleri alma veya aldırma, bu tür olaylara karşı müdahale edebilecek mekanizmayı ve olay kayıt sistemlerini kurma veya kurdurma ve kurumlarının bilgi güvenliğini sağlamaya yönelik çalışmaları yapmak veya yaptırmakla yükümlü birimler oluşturulması sağlanmıştır.

Siber güvenlik için önemli bir husus olan kişisel verilerin korunmasına yönelik olarak 6698 sayılı [Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#), 07.04.2016 tarihinde yayımlanmıştır. Kanun, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemeyi amaçlamaktadır. Kanunla verilen görevleri yerine getirmek üzere, Kişisel Verileri Koruma Kurumu kurulmuştur.

Devam eden çalışmalar:

65. Hükümet 2016 Yılı Eylem Planı’nda yer alan “35. Siber güvenliğe ilişkin yasal düzenlemeler hayata geçirilecek” ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda yer alan “37. Siber Güvenlik Kanununun Çıkarılması” eylemleri doğrultusunda, Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında, siber güvenliğe ilişkin yasal düzenleme ihtiyaçları tespit edilecek ve mevzuat oluşturulacaktır.

Ayrıca 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "38. Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatının Çıkarılması" eylemi doğrultusunda siber güvenlik yapılanması ve kişisel veri mahremiyetine yönelik gerekli yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi hedeflenmiştir. Uluslararası belgeler, mukayeseli hukuk uygulamaları ve Türkiye'nin uygulamaları göz önüne alınmak suretiyle, kişisel verilerin çağdaş standartlarda işlenmesi ve korunması amacıyla 2016 yılı içerisinde yasal düzenleme yapılacaktır.

9.3 SİBER GÜVENLİK FARKINDALIK VE EĞİTİMLERİ

Siber Tatbikatlar

Hem Eylem Planları hem de daha önce ortaya çıkmış siber güvenlik tehditleri dolayısıyla Türkiye'de 2008- 2013 yılları arasında 3 kez [siber güvenlik tatbikatı](#) yapılmıştır. Ulusal nitelikte olan tatbikatlarda, başta kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere, pek çok farklı sektörden ve çalışma alanından katılımcıların yer almasına özen gösterilmiştir.

Siber Güvenlik İnisiyatifi

[Siber Güvenlik İnisiyatifi](#); UDHB koordinasyonunda, kamu kurumları, özel sektör paydaşları ve STK'ların katılımıyla, vatandaş ve küçük işletmeleri siber güvenlik konusunda bilinçlendirme, farkındalık oluşturma, koruma tedbirlerini oluşturma ve anlatma, pozitif içerik üretimi, sektörel risk analizi, siber güvenlik standartlarını belirleme, raporlar ve kılavuzlar yayınlama faaliyetleri yürütmektedir.

Bilgi Güvenliği Eğitimleri

[TÜBİTAK BİLGEM Siber Güvenlik Enstitüsü](#) ve [TSE](#) tarafından, ihtiyaç sahibi kurumların isteği üstüne farklı düzeylerde eğitimler planlanarak gerçekleştirilmektedir.

Siber Güvenlik Yaz Okulları

Türkiye'nin siber güvenlik alanında yetişmiş insan ihtiyacını karşılamak amacıyla, üniversite öğrencilerine yönelik olarak TÜBİTAK-BİLGEM-SGE tarafından 2012 yılından itibaren her yıl [Siber Güvenlik Yaz Okulu](#) düzenlenmektedir.

Farkındalık ve Eğitim Siteleri

www.bilgiguvenligi.gov.tr

Ulusal Bilgi Güvenliği Kapısı olarak isimlendirilen site üzerinden bilgi güvenliği ile ilgili güncel uyarılar, bilgilendirici rehberler ve teknik yazılar yayınlamaktadır. Kapıya içerik yönünden katkıyı, bilgi güvenliği ile ilgilenen her kişi ve kurum yapabilmektedir. Kapının bilgi güvenliği ile ilgili ihtiyacı olan



bilgi birikimini oluşturmak adına çok önemli bir işlevi yerine getirmesi hedeflenmiştir. Ayrıca, bilgi güvenliği ile ilgilenen kamu kurumu çalışanlarının doğrudan bilgi alış verişi yapabilecekleri e-posta listeleri gibi daha interaktif ortamların sağlanması da önemli amaçlardan birisidir.

www.bilgimikoruyorum.org.tr

Bilgimi Koruyorum E-Öğrenme Projesi, Ulusal Bilgi Sistemleri Programı kapsamında TÜBİTAK-BİLGEM-SGE tarafından gerçekleştirilmiş bir sosyal sorumluluk projesidir. Sitede, herkesin erişebileceği temel bilgi güvenliği bilinçlendirme eğitimi sunulmaktadır

Devam eden çalışmalar:

Artan tehditler ve siber güvenliğin giderek önem kazanması dolayısıyla hem 65. Hükümet Programı 2016 Eylem Planı'nda hem de 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda siber güvenliğe, siber suçlarla mücadeleye ve bu yöndeki farkındalığın artırılmasına özel vurgu yapılmıştır.



TÜBİTAK - BİLGEM - YTE