



TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ
Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği
Kamu Bilişim Platformu 17

e-DEVLET HİZMETLERİNDEN BEKLENTİLERİMİZ
ÇALIŞMA GRUBU - 3

Nihai Rapor
Sürüm 1.0

<http://www.tbd.org.tr>

5 Ekim 2015



TBD Kamu-BİB

Kamu Bilişim Platformu 17

Bu rapor TBD Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği'nin (TBD Kamu-BİB) **onyedinci dönem** çalışmaları kapsamında, **3. Çalışma Grubu (ÇG3)** tarafından hazırlanmıştır.

Hedef Kitle

Bu raporun hedef kitesi, e-Devlet hizmetlerinden etkin yararlanmayı isteyen ve e-Devlet hizmetleri uygulamaları geliştiren tüm paydaşlardır.

Yayını Hazırlayanlar

Başkan

Dr. Nihat YURT (TODAİE)

Kamu-BİB YK Temsilcileri

M. Semih IŞIKSAL (TÜİK)

Grup Üyeleri

Gürkut KOÇAK (YSK, Emekli)

Hülya YARDIMOĞLU (T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)

Sedaget AKYOL (İCTERRA)

H.Cumhur ERCAN (TBD)

Gökhan SAKAR (TBD Genç, ODTÜ)

Mehmet UYGUR (TCDD Genel Müdürlüğü)

Filiz ÇAKIR (Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)

Evrin Oya GÜNER (TBD)

Tamer SAY (TBD Genç)

Utkucan YAZICI (TBD Genç)

Belge No : TBD/Kamu-BIB/2015-G3

Tarihi : 5 Ekim 2015

Durumu : Rapor – Sürüm 1.0

TEŞEKKÜR

Çalışma gurubumuza değerleri katkılarını esirgemeyen TBD Ankara Őubesi Baőkanı Selçuk KAVASOęLU baőta olmak üzere TBD Kamu-BİB YK temsilcimiz M. Semih IŞIKSAL, tüm çalışma grubu üyelerimiz ve dıőarıdan destek veren biliőimcilere en içten teőekkürlerimizi sunarız. Aynı zamanda raporumuzun geliştirilmesine destek veren emekli, bürokrat, ev kadını, çocuk, genç, iő dünyası ve kamu çalışanlarımıza teşekkürü borç biliriz.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	3
İÇİNDEKİLER.....	4
ÖNSÖZ	5
1.1. Giriş	5
1.2. Amaç ve Kapsam	5
2. BİREYSEL BEKLENTİLER	7
2.1. EMEKLİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER	7
2.2. EV KADINI GÖZÜYLE BEKLENTİLER	8
2.3. KAMU ÇALIŞANLARI GÖZÜYLE BEKLENTİLER	11
2.4. BÜROKRAT GÖZÜYLE BEKLENTİLER	12
2.5. BİLİŞİMCİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER.....	13
2.6. ÇOCUK GÖZÜYLE BEKLENTİLER.....	14
2.7. AKADEMİSYEN GÖZÜYLE BEKLENTİLER.....	15
2.8. GENÇ/ÖĞRENCİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER	16
3. SEKTÖREL BEKLENTİLER.....	19
3.1. YEREL YÖNETİMLER	19
3.2. SAĞLIK VE SOSYAL GÜVENLİK.....	20
3.3. GIDA	21
3.4. KOBİ VE ESNAF	22
3.5. DOĞAL AFETLER.....	23
3.6. ÇEVRE.....	25
3.7. ULAŞIM	26
SONUÇ	28
Asan XİDMET – Kolay HİZMET.....	29

ÖNSÖZ

Bu raporun temel amacı e-Devlet hizmetlerinden azami düzeyde faydalanmak üzere toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini ortaya koymaktır. Ortaya konan ihtiyaçlar doğrultusunda e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesinin, kamu hizmetlerinin etkin sunulma yöntemlerine katkıda bulunmanın yanı sıra vatandaş memnuniyeti, hizmetlere etkin ulaşım ve bilişim destekli kalkınma için önemli bir kaldıraç vazifesi göreceği öngörülmektedir. Bu çerçevede raporumuzun geliştirilmesine destek veren emekli, bürokrat, ev kadını, çocuk, genç, iş dünyası ve kamu çalışanlarımıza teşekkürü borç biliriz.

1.1. Giriş

21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve bilgi toplumu hedefine ulaşmak için yapılan çalışmalar sonucunda e-Devlet uygulama ve hizmetleriyle etkinlik ve verimlilik artışı sağlanmış, katılımcı bir kamu yönetimi oluşturulması sürecinde kaydedilen gelişmelerle hem bireylerde hem de işletmelerde e-devlet hizmetlerinin kullanımı artış göstermiştir. e-Devlet hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetini sağlayacak şekilde birlikte işler ve bütünleşik bir yapıda, kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla devlet e-hizmetlerinin sunum çalışmaları belirlenen yeni strateji ve programlar çerçevesinde devam etmektedir.

TBD Kamu-BİB “e-Devlet Hizmetlerinden Beklentilerimiz” çalışma grubu, kamu kurum ve kuruluşları uygulama ve hizmetlerine, çocuk, genç/öğrenci, emekli/yaşlı, ev kadını, esnaf/tüccar, akademisyen, bürokrat ve iş adamı gözüyle bakarak bu kişilerin hayallerindeki uygulama ve e-hizmetleri ortaya çıkartmaya çalışmıştır.

1.2. Amaç ve Kapsam

Çalışma Gurubumuz, e-Devlet hizmetlerinde, tüm kesimlerin ihtiyaç ve beklentilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmanın amacı kamu kurum ve kuruluşları uygulama ve hizmetlerinde ve e-devlet kapısındaki yapılan hataları bulmak veya bu hizmetleri incelemek değildir. Bu çerçevede çalışma grubu üyelerimiz çocuk, genç/öğrenci, emekli/yaşlı, ev kadını, esnaf/tüccar, akademisyen, bürokrat ve iş adamlarından oluşan bireylerle yüz yüze görüşme ve internet ortamından e-Devlet hizmetlerine yönelik beklenti görüşlerini almıştır. Rapor bir

anket çalışması sonucu ortaya ıkartılmayıp konu ile ilgili kişilerin ilk aklına gelen hizmetler derlenmiştir

Görüşmelerden elde edilen bulgular bireysel ve sektörel olmak üzere her bir kesimin ihtiyaç ve beklentilerini ortaya koymak üzere ayrı başlıklar halinde raporda yer almıştır.

Raporun son bölümünde Azerbeycan'ın başarılı e-Devlet hizmeti ASAN'ın başarı öyküsüne yer verilmiştir.

2. BİREYSEL BEKLENTİLER

2.1. EMEKLİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Emekliler geçirmeyi düşündükleri sağlıklı ve huzurlu bir ikinci yaşamda genellikle ihtiyaç duydukları hizmetleri kolaylıkla ve ekonomik olarak kullanmak, hobilerini gerçekleştirmek, belediye hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmak ve bu konuda yapması gerekenleri hızlı ve kolayca öğrenerek gerçekleştirmek arzusundadır.

Emekliler öncelikle sağlık sektörü ile ilgili hizmetleri düzenli ve istikrarlı almak istemektedir.

- Randevularının takvim üzerinde belirtilmesi,
- Bir ilacı iki kez üst üste alıyorsa bunun sürekli kullanılan ilaç statüsüne sokulması ve ilacın süresinin dolmasına yakın mobil cihazlarla uyarı verilmesi,
- Aile Hekimlerine yönelik planlamalarda takvimde işaretlenmesi durumunda uyarılması,
- Semtlerde sağlık hizmeti veren yerler, doktor bilgileri ve çalışma saatleri,
- Hastane raporların ve tetkik sonuçlarının çıktığı anda bildirilmesi ilk beklentileri arasındadır.

Emekliler günlük yaşantılarında gereksinim duyduğu bilgilere kolay ve hızlı erişim için güncel KENT REHBERİ'ne ihtiyaç duymaktadır. Kent rehberlerinde yaşadığı yerlerde;

- Ne tür kurslar düzenlendiği, zamanı ve ücret bilgileri, (Kurslar arasından öncelikli olarak çocuklarına ve diğer aile bireylerine bağımlı olmaksızın internet kullanımı için bilgisayar okuryazarlığı, resim, müzik, el sanatları gibi)
- Aynı şekilde adres kayıt sisteminden yakın çevrelerde yapılan etkinlikler, konser, müze ve sergi gibi aktivitelerin (*İlgi alanı seçimine göre) takvimde işaretlenmesi,

- Çevre ve asayişle ilgili şikayet yerleri, telefonlarına erişim, asayişle ilgili bir artış olması durumunda artan vakaların o semte ait bilgilendirme mesajlarının verilmesini istemektedir.

Sözkonusu sitelerin, hizmetlerin varlığından haberdar olmak için televizyonlarda kamu spotu kanalının kullanılmasını beklemektedir.

Emekliler, kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet sunumunda seçeneklerin artırılması, kolaylığın sağlanması arzusunda.

Etkileşimli (İnteraktif) çevrimiçi (online) hizmet veren kurum ve kuruluşların bilgisayar yazılımlarının etkin, kolay kullanımlı ve erişilebilir olmasının sağlanmasını istemektedir. (Örneğin yaşlı bakımı için yabancı çalışma izinlerinin alınması ve sosyal güvenlik sistemi ile entegrasyonunun sağlanması.)

Vatandaşlar sahip oldukları araçlar ile ilgili trafik ceza ve vergi borçlarını, trafik muayenesine gitmeden önce internette kendileri öğrenebilmeyi beklemektedir.

Mülk sahipliği durumunda vergilere ait son durumların ödeme tarihlerinin tutar ile takvime işlenmesini istemektedir.

Gelişen mobil teknoloji ve sosyal medyanın etkin kullanımını sağlayan uzaktan eğitimler.

2.2. EV KADINI GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Dünyada pek çok kadın, internet bilgi erişim sistemini ve e-posta iletişimini, kendi ürünlerini pazarlama, bilgi alışverişi ya da elektronik alış-veriş amacıyla kullanabilmektedir. Ülkemizde ise, kadınların bu kolaylıklara erişmesi, ekonomik, kültürel vb. nedenlerden dolayı güçlük taşımaktadır. Teknolojinin bu anlamda yayılması için, ülkemizde eğitim, maliyet, yerleşim ve zaman gibi kısıtlayıcı unsurların giderilmesi gerekmektedir. Çağımızda kadınları teknolojik olanaklardan uzak tutmak, aynı zamanda özgürlükçü, katılımcı, demokratik ve insan haklarına dayalı toplum düzeninden de vazgeçmek anlamına gelebilmektedir. e-Devlet hizmetlerine yönelik ev kadını gözünü eğitim, gıda, sağlık, yerel yönetimler, çevre ve doğal afetler vb. gibi alanlarda aşağıdaki beklentiler ifade edilmiştir.

Eğitim alanında;

- Ev kadınları internet üzerinden ulusal eğitim sistemine katılarak sertifika ve diploma sahibi olmayı, (Bilgisayar, sosyal medya, e-devlet eğitimi, teknoloji ve kullanımı)
- İl ve bölgesel bazda açılan her türlü kurs, eğitim ve seminerleri takip edebilmeyi,
- Çocuklarının okul başarısından ziyade okul psikoloğunun görüşlerini alabilmeyi,
- Çocuğunun sınav tarihleri, gelmediği günler, veli görüşme günleri, veli toplantıları akademik süreçler takvim üzerinde gösterilmesini,
- Bölgelerindeki kreş ve özel eğitime ihtiyacı olan çocuklara eğitim veren okullara ulaşabilmeyi,

Gıda alanında;

- Rekabetçi ve sağlıklı bir tüketici piyasası oluşturmaya katkı sağlayacak şekilde günlük olarak gıda türlerinin, fiyatlarının ve gıda firmalarının internet ortamında yayınlanmasını,
- Piyasa denetimi ve gözetimi faaliyetleri kapsamında yapılan çalışmaların (*İlgi alanı seçimine göre) zararlı ürünlerin listesini görebilmeyi,

Sağlık alanında;

- Üniversite ve özel hastanelerde dahil olmak üzere doktor ve hastanelerle iletişim ve randevu kolaylığının sağlanması, tetkik sonuçlarına ulaşmayı,
- Uzmanlık alanlarına göre tüm doktorlara tek noktadan erişebilmeyi beklemektedir.

Sosyal Güvenlik alanında;

Çalışanlar gibi sosyal güvenlik desteğine sahip olmayı ve işsizlik sigortası ve emeklilik güvencelerine kavuşmayı istemektedir.

Ev kadınları yerel yönetimlerden;

- Yerel yönetimlerin sağlamış olduğu hizmetleri takip ederek aksaklıkların doğrudan ilgililere bildirilmesine olanak sağlanmasını, bu konuda ev kadınları ile yerel yönetim sorumlu birimleri arasında hızlı iletişim kanallarının kurulması ve iletişimin sürdürülmesini,
- Toplu taşıma ile ilgili bilgileri ve aksaklıkları düzenli alabilmeyi,

- İş imkanları yaratılmasını ve ürettiklerini pazarlayabilecek alanlar oluşturulmasını (e-ticaret, fiziksel alanlar gibi) beklemektedir.

Çevre alanında;

Çevre koşullarının iyileştirilmesi, doğal yaşam kaynaklarının korunması, gürültü ve çevre kirliliğinin önüne geçilmesi, doğal gıda tüketimi gibi konularda ev kadınları ile ilgili bakanlıklar arasında ikaz, ihbar, bildirim sistemlerinin kurularak geliştirilmesini istemektedir.

Doğal Afetler ile ilgili;

- Doğal afet, kaza, ilk yardım tatbikatlarında yer almayı ve merkezlerde görevlendirilmek için gerekli bilgi iletişim altyapısının kurulmasını beklemektedir.

Teknoloji danışmanlığı;

Sürekli güncellenecek ürünlerle ev halkı veya satıcılardan bağımsız olarak ihtiyaç duyacağı teknolojik ürünlere ulaşabilmeyi beklemektedir.

Diğer;

- Okur-yazar veya maddi imkanları olmayanlar için tek temas noktalarının kurulmasını, (fiziksel ortamlar ve çeşitli elektronik araçlarla, telefonla ulaşım vb.)
- Hasta, yaşlı ve engelliler için yardım butonları vasıtasıyla hizmetlerden yararlanmalarının sağlanmasını,
- Adli yardım almak için uzman kişilerle iletişime geçebilecek kanalların oluşturulmasını,
- Hırsızlık, darp vb. olaylar sonucu emniyet ve adli birimlerde yürüyen süreçlerden haberdar olmayı, işlemlerinin sonuçlanması durumunda online bilgi edinmeyi,
- Tüm faturaların ve banka ekstrelerinin takip edilebilmesini,
- İhtiyaç fazlası her türlü eşyanın ihtiyaç sahiplerine ulaştırılabilmesi için uygulama geliştirilmesini,
- Günlük veya daimi temizlik, hasta bakımı konularında ihtiyaç sahiplerini biraraya getirecek e-ortamların oluşturulmasını,

- Güvenli ve sağlıklı internet kullanılması ile ilgili bilgilendirmenin kamu spotlarıyla verilmesini,
- İş kurmak isteyen ev kadınlarına yönelik girişimsel destek programlarını izleyebilmeyi beklemektedir.

2.3 KAMU ÇALIŞANLARI GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Kamu çalışanlarının bazıları çalıştıkları sektörle ilgili olarak ağırlıklı olarak kurum içi ve kurumlar arası e-devlet hizmetlerini belirli ölçüde kullanmaktadır. Kamu çalışanları, kendi şahsi iş ve işlemleri ile ilgili özellikle yerel hizmetler alanında e-devlet hizmetlerinden azami ölçüde yararlanmak arzusundadır.

Kamu çalışanları kendi iş ve işlemlerine yönelik e-Devlet hizmetlerinden aşağıda yer alan beklentileri dile getirmiştir.

- Elektrik, su, doğalgaz vb. abonelik işlemlerinin çevrimiçi gerçekleştirilmesi,
- Abonelik, prim, başvuru vb. işlemlerden istenen ücretlerin kredi kartı ile çevrimiçi gerçekleştirilmesi,
- Kredi kartı taksitlendirme bilgilerinde komisyon vb ad altında alınan ücretlerle ilgili şeffaflık ve komisyon masraflarının kaldırılması,
- Kamu çalışanlarına yönelik çeşitli konularda düzenlenen seminerlerin e-Devlet altyapısı üzerinden duyurulması,
- Kamu çalışanların özlük hakları ile ilgili mevzuat değişikliklerini tek bir yerden izleyebilmeyi,
- Kamu kuruluşları tarafından gerçekleştirilen personel alımı, nakil vb. başvuru işlemlerinin tüm ilgili çevreleri kapsayıcı şekilde online olarak alınması ve sonuçların şeffaf bir şekilde sonlandırılması,
- Kamu çalışanlarının konuları ile ilgili bilgilere yetki ve sorumluluk çerçevesinde ulaşabilmesidir.

2.4 BÜROKRAT GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Bürokrasinin ,“kırtasiyecilik” anlamı bağlamında e-devletin bürokrasi üzerine etkisi e--devletin bürokrasiden kaynaklanan hantallığı aşması yanında bürokrasinin yapılanmasından kaynaklanan israfı ve aşırı kaynak kullanımını da önlemesi beklenmektedir. Kurumların kendi içlerinde, diğer kamu kurumları, özel kurumlarla ve vatandaşlarla iletişimde, yazışmalarında ve bazı belgelerin takdiminde kağıt kullanmak yerine elektronik araçları, özellikle de internet temelli teknolojiyi kullanması durumunda önemli ölçüde tasarruf sağlanacaktır. E-devletin planlama kolaylığı sağlaması ile aynı işin/projenin iki farklı kurum tarafından yapılması, yani mükerrerlik de önlenecektir.

e-Devlet uygulaması ile öncelikle vatandaş ve devletin birbirlerine kolay ulaşılabilirliğinin sağlanması, daha sonra ise vatandaşların karar alma süreçlerini etkilemesi ve bu süreçlerde yer alması beklenmektedir. Kamu kurumları, en üst düzey yöneticisinden, en alt kademede çalışanına kadar etkili iletişim kanalları oluşturarak geleceğe dönük ortak bir vizyon oluşturmalı, iç ve dış müşterisine hitaben açık ve anlaşılır mesajlar üretmeli ve bu mesajların geri dönüşlerini karar alma mekanizmalarında kullanmalıdırlar. Bürokrat gözüyle e-Devlet hizmetlerinden beklentiler aşağıda yer almaktadır.

- Bilgi paylaşımının kolay ve yaygın olmasına ve e-Devlet kazanımlarına uygun stratejiler tanımlanmalı ve geliştirilmelidir.
- Devlet kurumları arasındaki bilgi paylaşımının nasıl sağlanacağı ve bunun vatandaşa nasıl kolaylıklar getireceği iyi bir şekilde planlanmalı ve anlatılmalıdır.
- İnternetin, vatandaşın devlete ulaşmasını sağlayan en önemli araç olduğu vurgulanarak internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflenmelidir.
- Kurumların bütününe kapsayacak ortak standartlar belirlenmelidir. Ayrıntılı proje yönetimi yapılmalı ve kurumlar arası koordinasyon mutlaka sağlanarak entegre bir yapı oluşturulmalıdır.
- Ülke çıkarlarını ve kamu yararını en üst düzeyde koruyan, mümkün olduğu kadar yerli teknolojinin gelişimini teşvik eden, esnek ve dinamik bir biçimde birbirine bağlanabilme özellikleri taşıyan pilot projelerle e-Dönüşüm sürecinde adım adım ilerlenmelidir.

- Gerçekleştirilen ve planlanan e-devlet projelerinin arasında aciliyeti olan çevrimiçi (on-line) hizmetlere öncelik verilmelidir.
- Planlama ve tasarım evrelerinde vatandaşla işbirliği yapılmalıdır.
- Sunulan hizmetlerde sunum seçenekleri sağlanmalıdır.
- Tüm kamu kurumlarında entegrasyonu kolaylaştırmak ve verimliliği artırmak için veri değişim standartlarına uygun yazılımlar kullanılmalı, değişik kamu kurumlarındaki benzer işler ortak bir merkezden yapılmalıdır.
- Kurumlar arasında proje temelli işbirliği sağlanmalı, bilgi paylaşımı için ortak alanlar ve anahtarlamalar geliştirilmelidir.
- Nitelikli insan kaynakları, uzmanı olduğu alanlara yönlendirilmelidir. İnsan kaynaklarının dengeli dağılımı sağlanmalıdır. Bilişim ve iletişim teknolojileri konusunda, yeterli düzeyde bilgi, beceri ve deneyime sahip iş gücü yetiştirilmeli, sürekli meslek içi eğitim kapsamında mesleki becerileri geliştirilmelidir.
- e-Devlet'e geçişte yaşanabilecek olası sorunlardan dolayı kurum yöneticileri ve uzmanları yıpratılmamalıdır. Toplam kalite yönetimi bazlı kişisel gelişim ve kurumsal gelişim platformları oluşturulmalıdır. Stratejilere uygun görev tanımları geliştirilmeli ve uygulamaya sokulmalıdır. İş süreçlerine yönelik sorumluluklar belirlenmelidir. En üst düzeyden en alt düzeye kadar kurumsal sahiplenme sağlanmalıdır.

2.5 BİLİŞİMCİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Kamu yönetiminin değişimi etkinliğin ve verimliliğin artırılması, devletin kullanıcı dostu olması, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması, vatandaş odaklı e-hizmetlerin uygulanması; "etkin", "etkili", "şeffaf" ve "hesap verebilir" bir devlet oluşturma yolunda Bilişim Teknolojileri önemli araçlar olarak sunulmaktadır. Buna göre e-devlet internetin kullanımı ve bilişim ağlarının geliştirilmesiyle doğrudan ilgilidir.

Son yıllarda e-vergi, e-ihale, e-sağlık, e-eğitim, e-adalet, e-ticaret, e-imza, e-sözleşme gibi olabildiğince fazla sayıda e-hizmetin uygulamaya sokulması söz konusu çalışmaların sonucu olarak değerlendirilebilir. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri

Genel Müdürlüğü bünyesindeki MERNİS ve KPS, Adalet Bakanlığı, mahkemeler, savcılıklar vb. arasında kullanılan UYAP gibi vatandaşın da hayatını kolaylaştıran ve günlük hayatın içine girmiş uygulamalar kamu sektörünün dönüşümüne katkıda bulunan çalışmaların sonuçları arasındadır. Ayrıca tüm kimlik doğrulama ve kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan e-Devlet kapısı internet sitesi, önemli somut uygulamalardan birisidir. Yukarıda sayılan gelişmeler olmakla birlikte, mevzuat (hukuki alt yapı), koordinasyon eksikliği, bütçe, internet erişimi, telekomünikasyon altyapısı, BT yetenekleri, bilgi güvenliği gibi bir dizi konu başlığı e-devletin yaygınlık kazanmasında temel engelleri oluşturmaktadır. Bu türden engellerin sonucu olarak; Bilişimcilerin e-devletten beklentileri;

- Politik değişimlerden etkilenmeyecek, mevzuatları düzenleyecek, vizyon, strateji ve planları olan, gözetim ve denetimi sağlayan, toplumsal farkındalık için eğitim ve tanıtım faaliyetlerini organize eden, bilişim ve iletişim teknolojileri konusunda, yeterli düzeyde bilgi, beceri ve deneyime sahip iş gücü yetiştirilmesi için gerekli tedbirleri alan bir E-devlet üst yapısının kurulması,
- e-Devlet'e geçişte yaşanabilecek olası sorunlardan dolayı kurum yöneticileri ve uzmanları yıpratılmaması,
- Toplam kalite yönetimi bazlı kişisel gelişim ve kurumsal gelişim platformlarının oluşturulması ve stratejilere uygun görev tanımları geliştirilmesi,
- İş süreçlerine yönelik sorumlulukların belirlenmesi, en üst düzeyden en alt düzeye kadar kurumsal sahiplenmenin gerçekleştirilmesi,
- Bilişim ile ilgili STK lara yetkinlik ve sorumluluk verilmesinin sağlanmasıdır.

2.6 ÇOCUK GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, yaygınlaşması ve her alanda kullanıma sunulması sonucunda ülkemizde de bu uygulamalar yaygınlaşmıştır.

Bu konuda masumca başlayan ilgi en çok çocuklarımızı çekmektedir. Bilgisayarlar, dizüstü, tabletler, akıllı cep telefonları çocukların vazgeçilmezi haline gelmiştir. Çocuklar interneti, bilgiye erişim, sosyal paylaşım ve oyun amaçlı kullanmaktadır. Bunun yanı sıra eğitim ve kültürel faaliyetlerin yaygınlaşmış olması

çocukların e-devlet kavramı içerisinde tutulması ve onların gözüyle de bakılması ihtiyacı sebebiyle aşağıdaki beklentiler ifade edilmiştir.

Bir okulda 1nci sınıftan 7nci sınıflara kadar yaptığımız araştırmada 138 öğrenciden;

İnterneti biliyor musun? / kullanıyor musun?	e-Devleti biliyor musun?	İnternette beklenenler
131 biliyor ve kullanıyor, 7 kişi bilmiyor veya kullanmıyor	113 hayır, 21 duymuş veya bilgisi var, 4 kişi biliyor	Oyun, yanlış bilgi olmaması, ders ve ödev yapmak için yerin olması, sosyal medya

Bu sonuçlara göre;

- e-Devlet üzerinde e-çocuk olgusunun yaratılması,
- Milli Eğitim Bakanlığı tarafından dağıtılan kitaplara interaktif olarak ulaşmayı,
- İnternet üzerinden kendi hazırladıkları videolar, çektikleri fotoğraflar ve yaptıkları çalışmalarını paylaşabilme olanaklarının sunulmasını,
- Okulda gördükleri derslere puan vermeyi,
- Sosyal eğitim programlarına ulaşabilmeyi,
- Çocuklar için düzenlenen aktivitelerin duyurularına ulaşmayı ve çevrimiçi başvuru yapabilmeyi, (basketbol, futbol, vb.)
- Sağlıklı yaşam ve beslenme ile ilgili bilgilere ulaşabilmeyi,
- Bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve özel sektör tarafından hazırlanmış çocuklara yönelik eğitici ve öğretici yayınların olduğu bir platform oluşturulmasını beklemektedir.

2.7 AKADEMİSYEN GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Akademisyenler bilgiye olan talepleri ve yoğun araştırma gereksinimleri nedeniyle internet ortamını yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Doğru bilgiye doğru

kanallar aracılığı ile erişim akademik hayatın en önemli beklentileri arasında yer almaktadır.

Üniversite ve kamu kurumları arasında yürütülmesi beklenen işbirliklerinin önemli unsurlarından birisi kamunun hizmet sunumu gereklerine uygun araştırmaların gerçekleştirilmesi ve maliyet ekili projelerin belirlenerek hayata geçirilmesidir. Bu çerçevede kamu kurumlarının ihtiyaç duyduğu alanlara yönelik araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin e-Devlet ortamından duyurulması ve alan uzmanlarının envanterinin belirlenerek etkin işbirliği modellerinin geliştirilmesi önemli katma değer sağlayacaktır.

Bu çerçevede akademisyenler e-devlet hizmetlerine yönelik olarak;

- Proje çağrılarına ulaşabilmeyi,
- Proje başvurularını yapabilmeyi,
- Proje bütçelerini izleyebilmeyi,
- Proje kapsamında alınacak ekipmanların gümrük masraflarının hesaplanabilmesine olanak sağlanmasını,
- Yurtdışında eğitim amacı ile bulunan akademisyenlerin kesin dönüş bilgilerinin elçiliklere aktarılmasını, beklemektedir.

Bilişimci akademisyen bakış açısıyla e-devlet hizmetlerinden beklentileri özetleyecek olursak:

- Bilişim teknolojileri alanında yetişmiş insan kaynağının liyakat esaslarına uygun bir şekilde kurumlarda değerlendirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması,
- e-Devlet hizmetleri gereklerine uygun insan kaynaklarının yetiştirilmesine yönelik sürekli güncellenen müfredatın tasarlanarak erişilebilir ve paylaşılabılır olmasının sağlanmasıdır.

2.8 GENÇ/ÖĞRENCİ GÖZÜYLE BEKLENTİLER

Günümüzde öğrenci ve gençlerin yoğun şekilde kullandıkları mobil cihazlar, tabletler ve taşınabilir bilgisayarlar sayesinde öğrenciler hareket halindeyken bile iletişim kurabiliyor, bilgiye erişebiliyor, videolar izleyebiliyor, elektronik postalarını kontrol edebiliyor veya doküman alıp gönderebiliyor. Kısacası mobil yaşam, kişilere istenilen her yerden ve her an işlerini yönetebilme

ve iş yapabilme fırsatı veriyor. E-Devlet platformu ise gençleri ve öğrencileri sadece kamu hizmetleriyle buluşturmasını değil güvenilir bir kaynak, kesintisiz erişim ve günlük kullanılan bir yapı haline getirilerek tek bir çatı altında bütün hizmetlere ulaşılabilmesi sağlanmalıdır. Bu anlayış ile birlikte teknolojinin sağladığı avantajları devlet bünyesine yerleştirerek, devletin gençlerle ve öğrencilerle etkileşimi daha verimli hale gelecektir.

87 kişiyle soru – cevap şeklinde yapılan çalışmalar sonucunda en çok tekrarlanan cevaplar listelenmiştir. Dünyanın çeşitli ülkelerinde gerçekleşmekte olan e-devlet uygulamaları, İnternet platformunu temel iletişim aracı olarak seçmiştir. E-Devlet platformu ile gençlerin ve öğrencilerin doğru bilgiye erişmesi, günlük hayatta kullandığı birden çok uygulamaların tek bir noktadan ve tek bir şifreyle erişebilmesi, e-Devlet hizmetine sürekli erişebilmek için bütün Genç ve Öğrencilere sınırsız ve ücretsiz internet hizmeti de sağlanarak bunun bir devlet politikası haline getirilmelidir. Genç ve öğrenciler e-Devletten aşağıdaki hizmetleri beklemektedir.

- Staj başvurularının e-devlet üzerinden yapılması, şirketler için kontenjan gösterilmesi, öğrenciler için başvurma imkanının tanınması,
- Özel burslar için kontenjanları görebilmeyi,
- Özel yurtlar için kontenjanları görebilmeyi, kayıt dışının önüne geçme ve yurtları değerlendirebilmeyi,
- Öğrenci belgesi, transkript alabilmeyi,
- Okullardaki öğretim üyelerini değerlendirmeyi,
- Tüm Türkiye'deki kütüphane sistemini tek noktada toplamak, kütüphane borç ve ödünç bilgilerini görebilmeyi,
- Üniversite ve yurtlara yakın yerlerde çamaşırhane ve lokanta hizmetlerine kolayca ulaşabilmeyi,
- Okul notları, sınav sonuçlarını e-devlet üzerinden görebilmeyi,
- Okul yurt gibi eğitim ve konaklama yerlerinde karşılaşılan sorunlar için yazılı dilekçe ve telefon yerine e-devlet üzerinden iletilmesini,
- İlaç kullanma kılavuzu öğrenebilmeyi,
- Ders kitaplarının dijital sürümlerine erişebilmeyi,
- Türkçe makale, bildiri ve tez gibi akademik çalışmalara ulaşabilmeyi,
- Otobüs, tren ve uçak biletleri alabilmeyi,

- Üniversite kulüplerine kayıt olabilmeyi,
- Kredi kartı, internet ve telefon faturalarını çevrimiçi ödeyebilmeyi,
- Günlük gazeteleri dijital olarak satın alıp, okuyabilmeyi,
- Posta, kurye ve kargo hizmetlerinin çevrimiçi takibini,
- Banka işlemlerine ulaşabilmeyi,
- Uzaktan eğitim kurumlarının içeriklerine erişimi,
- Özellikle Görme Engelli Öğrenciler için sistemin kullanışlı hale gelmesi ve ders kitaplarının sesli hale getirilmesi,
- Engelli öğrenciler için devlet tarafından yapılacak yardımların e-Devlet üzerinden sadece kişi ve kurumların bilgisi ile yapılarak, 3.tekil kişilere iletilmeden çözülmesi ile bu kişilere yönelik memnuniyet artışı sağlanmasıdır.

3. SEKTÖREL BEKLENTİLER

3.1 YEREL YÖNETİMLER

- Bilgi toplumu olma doğrultusunda yerel yönetimlerin Bilişim Kenti (Akıllı Kent)'ne dönüşmesi gerekmektedir. İnsanı esas alan, teknolojiyi en iyi şekilde kullanan ve e-hizmetleri gerektiği şekilde gerçekleştiren yerel yönetimlerde e-devlet entegrasyonu mutlaka olmalıdır.
- MERNİS, TAKBİS, SGK, VEDOP gibi projelerle çevrim-içi bağlantı kurulmalıdır.
- Belirlenecek standartlarda donanım ve yazılımlara sahip olmalıdır.
- Bilişim ekibinin eğitim durumu yeterli düzeyde olmalıdır.
- Sağlık, itfaiye, doğal afet için acil durum ve sosyal yardım sistemleri oluşturulmalıdır.
- Kentteki tüm kurum kuruluşlar arası veri paylaşımı olmalıdır. Kimin hangi veriyi üreteceği, hangilerini paylaşabileceği belirlenmelidir.
- Uygulamalar vatandaş odaklı olmalıdır.
- Güvenilir, hızlı bir internet altyapısı ile vatandaşlara hizmet sunabilmelidir.
- Kişisel verilerin korunması sağlanmalıdır.
- Yerel yönetimlerdeki Kent Bilgi Sistemini kullanan vatandaşların sisteme rahat erişmeleri, kolay kullanımları ve tüm gereksinimlerine yanıt alabilmeleri önemlidir.
- Gerçekleştirilen tüm hizmetlerin kullanımı sırasında vatandaş memnuniyetini tespit edecek geri bildirim (feedback) yöntemleri geliştirilmelidir.

3.2 SAĞLIK VE SOSYAL GÜVENLİK

Bilgi iletişim sektörünün yoğun etkilediği sektörlerin başında sağlık gelmektedir. Tanı ve tedavi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, sürekli artan sağlık bilgileri, yaşlanan nüfus ve değişen hasta beklentileri ile birlikte sağlık hizmetlerinde önemli dönüşüm yaşanmaya başlamıştır. E-Devlet ve sağlık sektörüne özgü e-Sağlık alanında yaşanan gelişmelerle birlikte ülkemizde Aile Hekimliği Bilgi Sistemi geliştirilmiş ve tüm vatandaşların birinci basamak sağlık kayıtları elektronik ortamda tutulmaya başlanmıştır. Merkezi Hastane Randevu Uygulaması ile birlikte vatandaşlar hastane randevularını internet ve çağrı merkezinden almaya başlamıştır. Hizmet sunumu ve erişiminde zorluk yaşanan bazı bölgelerde teletıp uygulaması hayata geçirilmiştir. Sağlık Bakanlığınca geliştirilen e-Nabız uygulaması ile tüm vatandaşların sağlık kayıtlarının sağlık profesyonelleri ile paylaşılması hedeflenmiştir.

Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde sağlık hizmet sunumu ve finansmanının ayrılması ile birlikte sağlık hizmetlerinin geri ödemesine yönelik Sosyal Güvenlik Kurumunca MEDULA uygulaması devreye alınmış ve Sosyal Güvenlik Kurumu ile sözleşmesi olan tüm hastaneler kapsam içerisine alınmıştır. E-Reçete uygulaması ile vatandaşlar sağlık kuruluşlarından aldıkları reçete koduyla tüm eczanelerden ilaçlarını alabilmektedir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca geliştirilen e-Devlet uygulaması ile yabancı çalışma izinleri e-Devlet kapısı üzerinden alınabilmektedir. Sağlık ve Sosyal Güvenlik sektörünün e-Devlet hizmetlerinden beklentileri:

- Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu arasında sağlık hizmet sunumu ve finansmanına ilişkin verilerin etkin ve güvenli paylaşım mekanizmalarının geliştirilmesi,
- Sağlık bilgilerinin gizlilik, güvenlik ve mahremiyetine yönelik yasal düzenlemelerin yapılması ve hayata geçirilmesi,
- Evde bakım teknolojilerini destekleyen hızlı internet altyapısı ve mobil uygulamaların yaygınlaştırılması,
- Aile Hekimliği ve ikinci basamak sağlık hizmetleri arasında etkin veri paylaşımı ve bu çerçevede e-Nabız sistemine tüm sağlık hizmeti sunan kurumların entegrasyonunun sağlanması,
- Epidemiyolojik sürveyans çalışmaları, kronik hasta takibi ve prospektif geri ödeme sistemlerinin yapılandırılmasına yönelik yöntemlerin geliştirilmesi,

- Çalışma izinleri ile sosyal güvenlik prim ödeme sistemleri arasında entegrasyon sağlanması,

3.3 GIDA

Bireylerin sağlığını en üst seviyede tutmanın en önemli adımlarından birisi sağlıklı ürünlerin tüketicilere sunulmasını sağlamaktır. Gıda çeşitliliği, çevre etkisi ve üretim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte kalitenin sağlanması ve sürdürülebilirliği önem arz etmektedir. Genetiği değiştirilmiş organizmalarla(GDO) yapılan üretim ve GDO'lu ürünlerin yan etkilerinin uzun vadede ortaya çıkması gıda güvenliği açısından göz önünde bulundurulması gereken önemli unsurlardan biridir. Diğer taraftan gıda koruyucu ağırlıklı olarak kullanılan katkı maddelerine yönelik elde edilen bulgular ve bu bulgular yönünde alınması gereken önlemlerin zamanında uygulanmaması potansiyel sağlık problemlerini de beraberinde getirmektedir. Gıda sektörünün e-Devlet hizmetlerinden beklentileri aşağıda yer almaktadır.

- Etkin gıda güvenliğini sağlamaya yönelik üretim aşamasından tüketiciye kadar olan tüm süreçlerin takip edilebildiği gıda güvenliği ürün takip sisteminin geliştirilmesi,
- Tarım ürünlerinin güvenliğini sağlamaya yönelik çiftçi kayıt sistemi destekli ürün güvenliği bilgi sistemlerinin geliştirilmesi,
- Gıda denetiminde yerel yönetimler ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ile güvenli veri paylaşım mekanizmalarının oluşturulması,
- Ziraat mühendislerine gıda ürünlerinde kullanılan ilaçların reçete edilebilme yetkisi verilmesi ve sağlıkta e-reçete ve ilaç takip sistemi benzeri uygulamanın geliştirilmesi,
- Avrupa Birliği iyi ürün uygulamalarının takibi ve gıda güvenliği sisteminin AB uyumlu tasarlanması,
- Ürünlerde E harfi ile başlayan katkı maddelerin açık adlarının yazılması, katkı maddesi konmadan ve iyi ürün üretimi kurallarına uygun üretilen gıdalarda organik ibarelerinin barkod destekli konması,
- Denetimlerde tespit edilen uygunsuz ürünlerin e-Devlet altyapısı üzerinde teşhir edilmesinin yanı sıra yaptırıma ilişkin mevzuat düzenlemesi yapılması,

- Paketli ürünlerin barkodlarını okutarak ürünlerin özelliklerini, yetiştirme koşulları vb. bilgilerin öğrenilebilmesi,
- Evlerimizde kullanılan suların barkodlarını okutmak suretiyle güncel analiz değerlerinin görülebilmesidir.

3.4 KOBİ VE ESNAF

Dünyada ve ülkemizde ulusal ekonomilerin gelişmesinde önemli role sahip olan Kobiler ve Esnafın bilgi teknolojileri gereksinimleri farklı düzeylerde olmakla beraber ticari işletmelerin rekabet edebilir özellikler kazanmasında bilgi teknolojilerinin önemi her geçen gün daha iyi kavranmakta ve kullanımı yaygınlaşmaktadır. Bilgi teknolojilerine gereksinim ve kullanılan bilgi teknolojilerinin yapısal karmaşıklığı ise işletme büyüklüğü ile doğru orantılı olarak artmaktadır.

Temel olarak Kobiler ve esnaf bilgi teknolojilerini bilgi erişim sistemi, iletişim (e-posta vb.), kurumsal kaynak planlama, değerlendirme ve satış hizmetleri (müşteri ilişkileri yönetimi, insan kaynakları yönetimi, finans-muhasebe, pazarlama, vb.) e-ticaret, bilgi alışverişi ya da elektronik alış-veriş amacıyla kullanabilmektedir.

Bilgi teknolojilerinin yoğun kullanıldığı işletmelerin e-devlet hizmetlerinden yararlanma oranlarının yüksek olduğu gözlenmekte ve e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik dikkate değer talepleri bulunmaktadır. Bu çerçevede Kobilerin söz konusu hizmetlerdeki eksiklerin giderilmesine yönelik beklentileri aşağıda yer almaktadır.

- Oda ve meslek kuruluşlarının da e-devlet sistemine dâhil olarak işlemlerini devlet hizmetlerinde olduğu gibi yapabilmek
- İnternet üzerinden elektronik imza ile gerekli belgelere ulaşabilmek,
- Belge ve evrak bedellerinin internet üzerinden ödeyebilmek,
- Kobi ve esnaf için kamunun sağladığı tüm teşvik ve hibelerine ulaşmak,
- Teşvik ve hibelere çevrimiçi başvurabilmek,
- Sosyal-medya da yer alabilmek için gerekli eğitim ve desteği almaktır.
- e-Devlet web sitelerinde güncellenmiş bilgilere ulaşmak,
- İşletmelere özel e-ticaret eğitimlerini bir e-devlet hizmeti olarak almak,

- Kamu kesimi ile yapılan ticari işlerde tedarik zinciri süreçlerini çevrimiçi olarak takip edebilmek,
- Sektör bazında gruplanmış kayıtlı işletmelerin iletişim bilgilerine e-devlet hizmetleriyle ulaşmak,
- Yol çalışmaları, hava durumu vb. gibi bilgilere ulaşabilmektir.

3.5 DOĞAL AFETLER

Dünyada ve ülkemizde deprem, sel, heyelan, çığ gibi yüzlerce afet yaşanmakla birlikte, doğal ve insan kaynaklı afetlerin arttığı görülmektedir. Bu olaylar paralelinde can, mal ve ekonomik kayıpları da arttırmaktadır.

Yaşadığımız dönem bilgi ve internet çağı olarak kabul edilse de afetler konusunda bilgi eksikliğinin olduğu, bilinçlenme, hazırlık ve eğitim konularında yeterli gelişme sağlanamadığı da bir gerçektir.

Bilinçli ve afetlere dirençli bir toplum afetlerin zararını da en aza indirecektir. Bu nedenle afet öncesi, sırası ve sonrasında ne yapılacağına dair temel bilgileri edinen bireylerin eğitilmesi gerekmektedir.

Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) öncülüğünde gerek paydaş kurum ve kuruluşlarla, sivil toplum örgütleriyle ve gönüllülerin katılımıyla eğitim, seminer, tatbikat, vb. gibi etkinlikler düzenlenerek toplumda Afet Bilinci oluşturulmaya çalışılmaktadır.

Afetler ve zararları ve önlemleri ile ilgili gerek yazılı dokümanlarda gerek internette istemediğiniz kadar bilgi karşınıza çıkacaktır. Hele ki bir afete maruz kaldıysanız bir daha böyle bir olay yaşamamak için gerekli tüm önlemleri önceden almaya çalışacaksınız.

Afetlerin üç önemli özelliği vardır:

1-Ani gelişirler

2-Büyük bir bölgeyi etkilerler

3-Gündelik hayat kesintiye uğrar, altyapı ve ulaşım sistemleri ile acil durum servisleri yetersiz kalır.

Dünyada ve ülkemizde meteorolojik ve teknolojik afetlerin tahmini ve erken uyarısı mümkündür. Örneğin kayıt istasyonundan gerçek zamanda sürekli gelen veriler ile hasar yaratabilecek bir depremle ilgili uyarı sinyalinin 5-12 saniye

öncesinden verilebilmesi amaçlanmaktadır. P Dalgası (sıkıştırma/genişleme) açığa çıktığında 'Erken Uyarı Sistemleri' bu dalgayı algılayarak devreye girer. Doğal gaz gibi altyapı sistemleri, kritik önem taşıyan riskli yapı ve tesisler devre dışı bırakılarak depremin vereceği zarar en aza indirgenmeye çalışılır.

Afetlere karşı devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları ile gönüllüler birlikte ya da ayrı ayrı önlemlerini almaktadır. Ancak bireylerde afet bilinci oluşturulması öncelikle eğitim ile sağlanabilir. Eğitimde hedeflenen kitle ilk önce internet kuşağı dediğimiz çocuklar olmalıdır.

Sosyal ve ekonomik sonuçları göz önünde bulundurulduğunda doğal afetlerin toplumumuzu derinden etkilediği ve onarılması güç hasarlara yol açtığı bir gerçektir. Dünyanın her ülkesinde yaşanan doğal afetler ile mücadele ise devlet ve vatandaşların ortak çabalarını gerektirmekle birlikte, bu konuda öncelikli görev yönetici kesimlere düşmekte, toplumun bilgilendirilmesi ve eğitimi sürekliliği olan faaliyetler olmalıdır.

"Doğal Afet Yönetimi" olarak da adlandırılan doğal afetle mücadele süreci esas olarak üç bölüme ayrılır: 1. Afet Öncesi, 2. Afet Sürerken, 3. Afet Sonrası. Bilgi ve iletişim teknolojileri bu sürecin her aşamasında toplumun en çok ihtiyaç duyduğu unsurlardan biridir. Bir eğitim ve bilgilendirme aracı olarak afet öncesinde, haberleşme ve tespit aracı olarak afet boyunca ve sonrasında bilgi teknolojilerinden yararlanılarak afetlerin olumsuz sonuçlarının azaltılması mümkündür. Bu kapsamda bilgi-iletişim teknolojileri ve e-devlet hizmetlerinden ne şekilde yararlanılabileceği ve beklentiler aşağıda yer almaktadır.

- Sel, deprem, heyelan gibi doğal afetler konusunda afet öncesi ve sonrası yapılacaklar (ilk yardım dahil) ; tüm televizyon kanallarında ve internet ortamında haftada bir gün gündüz yayınlarında belirlenen bir saatte eğitici ve öğretici bilgilerin görsel programlarla verilmesi,
- Çocuklar ve gençler için okullarda doğal afet öncesi yapılması gerekenler ve afet sonrası ilk yardım ve kurtarmada yapılacaklar; bu konuda çalışan ilgili kuruluşların yetkili ve bilgili elemanları tarafından uzaktan eğitim destekli ders programları kapsamında verilmeli, yapılacak sınavda başarı kazananlara, afet kurtarmada kullanılan bazı ekipmanların hediye edilerek eğitimin cazip hale getirilmesi,
- Doğal afet ile ilgili önceden tahmin edilen bilgilerin önlem alınması açısından uyarı bilgilerine ulaşabilmesi, (Sel riski, don tehlikesi vb.)

- Devlet tarafından sigortacılığın bilinçlendirilmesi,
- “Büyük veri” nin (big data) kullanılarak doğal afetlerle ilgili güncel tahmin bilgilerinin oluşturulması,
- Tahmin bilgisinin önlem alınması açısından uyarı bilgilerine dönüştürülmesi,
- Uyarı sistemlerinin oluşturularak bu sistemlerinin işlerliğinin sürekli olarak kontrol edilmesi,
- Uyarı sistemlerinin internet erişimi kısıtları göz önünde bulundurularak SMS servisleriyle entegre olması ve uyarıların SMS yoluyla halka ulaştırılması,
- Uyarı sistemlerinin kurtarma ekiplerine ait sistemlerle entegre olması,
- Telefon alt yapısının çalışmaz olduğu durumlarda halka açık bir ağ yoluyla internet ve bağlı sistemlerin kullanılabilir olmasıdır. (ör: Global Positioning System – GPS “Küresel Konumlama Sistemi” nin kullanılabilir olması),

3.6 ÇEVRE

Birey olarak, toplum olarak ulaşmamız gereken nokta sürdürülebilir bir yaşam sürdürülebilir bir çevre olmalıdır. Bunun için çevre bilincimizi nasıl daha üst seviyelere taşıyabiliriz, insanları nasıl daha bilinçli yapabiliriz diye düşünmeliyiz. Ancak bu şekilde köyümüz, şehrimiz, ülkemiz ve dünyamız bizim o sevdiğimiz haliyle kalabilir ve gelecek için hem bize hem yeni nesillere bir miras olarak kalabilir. Çevre bilincini yayabilmek için çevre konularına (şikayet, bilgilenme, tasarruf yöntemleri vb.) tek noktadan ulaşabilmek önemli bir adım olabilir.

e-Devlet üzerinden talepler aşağıda sıralanmıştır:

- En yakın cam atık, atık yağ, geri dönüşüm noktaları bilgilerinin verilmesi,
- İçme suyunun güncel analiz değerlerinin sunulması,
- Güncel bölgesel hava kirliliği ölçümlerinin verilmesi,
- Çevremizde bulunan baz istasyonlarının takibi,
- Şikayetlerin (gürültü, toprak ve su kirliliği, toz emisyonu, baca gazı emisyonu) ilgili mercilere e-devlet kapısı üzerinde alınmasıdır.

3.7 ULAŞIM

Vatandaşlarımızın e-devlet hizmetleri kapsamında en büyük beklentilerinin olduğu sektörlerin başında “Ulaştırma” sektörü gelmektedir. Bir noktadan başka bir noktaya seyahat edilmesi istenildiğinde daha planlama aşamasında bilişim teknolojileri kullanılmaya başlanmakta, gidiş-dönüş seyahati, kalacak yer vb. işlemler bu teknolojiler üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Mobil uygulamaların ve harita tabanlı sistemlerin gelişmesiyle ulaştırma alanında hayatı kolaylaştıran ve insanları yönlendiren kişisel uygulamalar da yaygınlaşmıştır. Bu teknolojilerin gelişmesine paralel olarak Ülkemizde kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör kuruluşlarınca sunulan hizmetler de e-hizmetler şeklinde sunulmaya başlanmıştır.

Artık günümüzde vatandaşlarımız kolay bir şekilde bir noktadan diğer bir noktaya uçak biletini alabilmekte, havaalanına gitmeden check-in işlemi yapabilmektedir. Benzer şekilde internetten otobüs biletini alabilmekte ve ödemesini gerçekleştirebilmektedir.

Diğer bir taraftan vatandaşlarımız internetten tren bileti alabilmekte ve 2014 yılından beri de internetten aldıkları tren biletleri ile gar ve istasyonlarda ayrı bir işlem yapmaksızın doğrudan trene binebilmektedirler.

Ulaştırma alanında sunulan hizmetler sadece bilet almaktan ibaret olmayıp, diğer hizmetleri de kapsayacak şekilde tüm ulaştırma alanlarına hitap eden bir Ulusal Ulaştırma Portalı kurulmuştur. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı kapsamında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından kurulan portalde, Ülkemizle ilgili tüm ulaştırma bilgilerinin, seyahat alternatiflerinin, yol bilgilerinin vb. tek noktadan ve e-devlet portalı ile entegre olarak sunulması hedeflenmiştir.

Ulaştırma sektörünün yukarıdaki hizmetlere ilave olarak e-hizmetlerden beklentileri şu şekildedir:

- Tüm ulaşım modlarını kapsayacak entegre bir e-bilet sisteminin kurulması gerekmektedir.
- Tüm yerel yönetim toplu taşıma sistemlerinde geçerli olabilecek kartlı bilet uygulamasının kurulması ve üye şehirlerle ve bu şehirlerdeki toplu taşıma sistemleri ile (banliyö, metro, otobüs, metrobüs vapur vb.) entegre edilmesi gerekmektedir.

- Sektörel istatistiklerin (altyapı, yatırımlar, gerçekleşmeler, kaza istatistikleri, yol durumları, ruhsat durumları, sertifikalar vb.) üye kamu kurum ve kuruluşlarca ortak bir noktada toplanması ve ilgililerin bu bilgilere erişiminin sağlanması gerekmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada e-Devlet hizmetlerinden bireysel ve sektörel beklentiler, olanaklar ölçüsünde tüm kesimlere ulaşmaya gayret edilerek ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmada elde edilen bulguların e-Devlet hizmet sunumunda kanalların çeşitlendirilmesi ve ihtiyaç gruplarına özgün etkin hizmet sunumu modellerinin geliştirilmesine katkıda bulunması öngörülmektedir. Bu bağlamda e-Devlet hizmet sunumunda yer alan aktörler ve Türkiye Bilişim Derneği işbirliği ile toplumun tüm ihtiyaçlarını karşılayan e-Devlet yolunda çalışmamızın faydalı olmasını diliyoruz.

Asan XİDMET – Kolay HİZMET



**Azərbaycan Cumhuriyyəti Cümhurbaşkanlığına
Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal Yenileşim
(İnovasyon) Devlet Ajansı**



ASAN Hizmet

Azərbaycan Cumhuriyyəti Cümhurbaşkanlığına bağılı,

Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal Yenileşim (İnovasyon) Devlet Ajansı

Azərbaycan , Vətəndaşlara Xidmət və Sosial Yeniləşim Dövlət Kurumu (Dövlət Ajanı) 2012 il 13 Haziran tarix və 685 sayılı Azərbaycan Kanuna əsasən qurulmuşdur.

“ASAN Xidmətin yaradılması Azərbaycanda aparılan ciddi islahatların təzahürüdür. Bu, yeni sistemdir. Bu, Azərbaycan brendidir.”

İlham Əliyev

Azərbaycan Respublikasının Prezidenti

“ASAN Xidmətin yaradılması Azərbaycanda yürütülən ciddi islahatları təzahürüdür. Bu, yeni sistemdir. Bu Azərbaycan Markasıdır.”

İlham ALİYEV

Azərbaycan Cümhuriyyəti Cümhurbaşkanı

Kamu Ajanlarının fəaliyyət amaçlarına uyğun olaraq “ASAN HİZMET” mərkəzləri şəklində idarə edilməsi, xidmət mərkəzlərində fəaliyyət göstərən Kamu Kurumlarının işbirliyinin birlikdə çalışılabilir hala gətirilməsi, nəzarət və qiymətləndirmənin idarə edilməsi, kamu kurumlarının məlumat depolarının qarşılıqlı inteqrasiyası, dijital xidmətlərin sürətləndirilməsi, bu sahələrdə edilən inkişaf işlərini icra edən Kamu Kurumudur.

BM Kamu Xidmətləri Ödülü 2003 ilindən etibarən verilməyə başlanmış olan Kamu Xidmətləri kateqoriyasında verilən ən yüksək səviyyəli bir mükafatdır. Bu mükafatla layiq görülmüş Kamu Kurumunun Xidmətlərinin idarə edilməsi, vətəndaş məmnuniyyətinin beynəlxalq arenada ən yüksək səviyyədə olduğu anlamını daşıyır.

Bu yıl BM Kamu Hizmeti kategorisinde yüzlerce Proje başvuru yapılmıştır. Ödül değerlendirme süreci 2014 Ekim ayından 2015 Mayıs ayına kadar devam etmiştir. Tüm bu süreçleri başarılı şekilde tamamlayan “ Asan Hizmet ” 20-24 Nisan 2015 tarihleri arasında “Kamu Hizmetleri Kategorisinde ” BM ödül komisyonu tarafından en yüksek basamak olan birincilik ödülüne layik görülmüştür.



“ Asan Hizmet ” Birleşmiş Milletler 2015 Kamu Hizmetlerinin geliştirilmesi kategorinde (United Nations Public Service Award 2015) birincilik Ödülüne layik görülmüştür.”

BM kamu hizmetleri kategorisinde 398 aday arasından birincilik kazanmıştır. ASAN hizmeti diğer Kamu hizmetlerinde farklı kılan nedir?

“ Asan Hizmet ” i tanıyalım

Kamu Ajansı 2 ana başlık altında faaliyet göstermektedir

- ✓ “ ASAN HİZMET ” merkezlerinin faaliyeti (www.asan.gov.az)
- ✓ ” ASAN OKUL ” gönüllülük programı (www.asanschool.az)

1. “ ASAN HİZMET ”



www.facebook.com/asan.gov.az

www.asan.gov.az

www.vxside.gov.az

www.asankadr.az

“ ASAN HİZMET ” kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyetinin sağlanmasında yeni yaklaşımların formalaşmasına, ülkede kamu personeli vatandaş ilişkisinin yeni düzleme geçmesine hizmet etmektedir.



Farklı 10 Kamu Kurumu ve özel sektör temsilcileri tek fiziksel Mekândan 270 den çok hizmet sunmaktadırlar.

Bunlardan bazıları: İçişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Ulaştırma Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

Bazı Fonksiyonel Hizmetler

Banka, Noter, Merkez Bankası, Sigorta, Hukuk Danışmanlığı, tüm resmi evraklarda çeviri işlemleri, Doğalgaz, Su, Elektrik, Tüm Mobil Operatörleri, Merkezi Bilet Satış, bazı sağlık hizmetleri, Resmi internet sitelerinden sunulan hizmetler, özel kurulmuş postlardan verilen hizmetlerdir.

Ücretsiz hizmet gösteren “ Çağrı Merkezi – ALO 108 “

Çağrı merkezine gelen başvurular sonucunda vatandaş başvuru öncesi gerekli belge ve bilgileri öğrenebilir, sıra alabilir, öneri ve şikâyetlerde bulunabilir. Ülke genelinde tüm ev ve iş telefonlarından aramak ücretsizdir. Çağrı merkezleri Pazar günü hariç hizmet vermektedir.

E-queue machine



ASAN PAYMENT



Skype complaint kiosk



Exit poll equipment



“ ASAN HİZMET ” merkesinin fiziksel dağılımı.

Ülke genelinde 9 “ ASAN HİZMET ” mevcuttur. Bunların 5’i başken Bakü ilinde, diğer 4’ü Gence, Sumgayıt, Sabirabad ve Berde illerinde yer almaktadır.

Yakın gelecekte “ ASAN HİZMET ” merkezlerinin tüm ülke genelinde kurulması stratejik plan içerisinde yer almaktadır. Dolayısı ile bu durumda Vatandaş nerde kayıtlı olmasından bağımsız olarak tüm şehirlerden hizmet alabilecektir.

“ ASAN HİZMET ” Pazartesi – Cuma günleri arası 10:00-22:00 saatleri, Cumartesi , Pazar günleri 10:00-17:00 saatleri arasında öğle arası verilmeden hizmet göstermektedir.



SEYYAR ASAN HİZMET

“ ASAN HİZMET “ merkezinin henüz kurulmamış olan bölgelere vatandaş hizmetinin götürülmesi için özel teknoloji donanımlı MOBİL GEZİCİ ARAÇLAR kullanılmaktadır. Mobil Gezici Araçlarla verilen hizmetler: noter, nüfus cüzdan verilmesi ve değiştirilmesi, pasaport verilmesi ve değiştirilmesi, ehliyet değiştirilmesi, emekli maaşının tayin edilmesi, .yerleşim yeri belgesi, döviz alışverişi, vergi ve kamu

hizmet karşılığı mevlanın alınması, idari hatalara ilişkin cezalarının kabulü, otomobil sigortası, taşınmaz emlak sigortasıdır..



Sehriçi ASAN HİZMET

2014 yılı şubat ayından itibaren “ ASAN HİZMET “ başkent olan Bakü ilinde seyyar hizmetin özel türünü yürütmeye başlamıştır. Hizmeti almaya gelemeyen Vatandaşın Hizmet ayağına götürülmektedir. Dolayısı ile “ ASAN HİZMET “ binasına fiziksel olarak gelemeyen vatandaşların, bu hizmet buldukları mekâna götürülmektedir. Bütün vatandaşlar ücret karşılığında bu hizmetten yararlanabilmektedirler. Ayrıca, hassas gruba mensup vatandaşlar, engelliler, yardıma muhtaç çocuklar için her hangi bir ücret alınmamaktadır.

İstatistik

- ✓ *Faaliyete başladığı ilk günden itibaren “ ASAN HİZMET ” merkezine 6 milyona yakın vatandaş müracaatı olmuştur.*
- ✓ *Her bir hizmet merkezine gün içerisinde 1500-2000 kişi müracaat etmektedir.*
- ✓ *Merkeze müracaat eden vatandaş memnuniyeti %98' dir.*
- ✓ *Asan hizmet Facebook resmi sayfasının beğenme sayısı 326 000' dir*

- ✓ *Kamu Ajansı 2014 yılı şubat ayında kalite bakımında ISO 9001:2008 sertifikasını almaya hak kazanmıştır.*
- ✓ *Kamu Ajansı 2014 Aralık ayında İş Sağlığı ve Güvenliği üzere OHSAS 18001:2007 sertifikasına layık görülmüştür.*
- ✓ *Devlet Ajansı ve ona bağlı olan ASAN hizmet merkezleri İngiltere İş Koruma Kurulu tarafından 13 branşın mevcut olduğu ve 700 uzmanın bulunduğu bir yarışmada "Kamu hizmetlerinin hayata geçirilmesinde verimli iş ortamını sağlanması " kategorisinde derece kazanmıştır.*

" ASAN HİZMET " merkezlerinin üstünlükleri

" ASAN HİZMET " merkezlerinde vatandaşlar,

- ✓ *Nüfus cüzdanı ile fiziksel olarak merkeze gelerek,*
- ✓ *Çağrı merkezini arayarak kedisine uygun olan zaman dilimini seçebilmekte,*
- ✓ *Resmi WEB sitesinden form doldurarak çeşitli şekilde sıra alabilmektedirler, bu da vatandaşın eksra zaman kaybını azaltmaktadır.*

" ASAN HİZMET " Vatandaşlar için rahat bekleme salonları oluşturulmuştur. Buna ek olarak,

- ✓ *Çocuk eğlence köşesi,*
- ✓ *Foto çekim alanı,*
- ✓ *Bank/posta merkezi,*
- ✓ *Ücretsiz gazete ve dergi hizmeti,*
- ✓ *İnternet kafe,*
- ✓ *Anne-çocuk odası,*
- ✓ *Alo 108 – Çağrı Merkezini arayabilmeleri için telefon kulübeleri,*
- ✓ *Çocuk hakları Yardım Merkezi,*
- ✓ *Video, öneri ve şikayet köşeleri,*
- ✓ *Exit poll cihazları*



2. “ASAN School” gönüllülük programı

“ ASAN HİZMET ” gönüllük esası programı kapsamında “ASAN SCHOOL” <http://asanschool.az> çalışmasını da yürütmektedir. Program kapsamında Azerbaycanda gönüllü çalışmalarının yaygınlaştırılması ve de gönüllü gençlerin tecrübe ve bilgi ve becerilerini çoğaltmaları hedeflenmiştir. Asıl amaç ise;

- ✓ Gençlerin kişisel gelişimlerinin sağlanması
- ✓ Gençlerin mesleki hayatlarını profesyonel ve başarılı şekilde sürdürebilmeleri için pratik bilgi ile temin edilmesi,
- ✓ Onların sosyal birey olabilmesi ve toplumda aktif rol alabilmesi doğru yönlendirilmesi,
- ✓ Gençler arasında Kamu Bilincinin geliştirilmesi, Milli Ruh bilincinin geliştirilmesi,
- ✓ Bilgili ve Yetenekli Gönüllülerin keşfedilmesi,
- ✓ Kamu ve Özel sektör için Genç İş Gücünün yetiştirilmesi
- ✓ Gönüllülerin kendi potansiyelini göz önüne çıkarmaları için desteklenmesidir.

Program birinci Aşaması Master 1 ve Master 2 olarak 2 aşamadan oluşmaktadır.

