

TÜRKİYE'DE E-DEVLET PRATIĞININ ATİPİK BİR ÖRNEĞİ: TEK ADIMDA HİZMET BİRİMLERİ

Abdullah YILMAZ* ve Yavuz BOZKURT**

Özet

Günümüzde bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de kamu sektörü büyük bir değişim ve dönüşüm yaşamaktadır. İletişim ve ulaşım teknolojilerindeki akıl almaz gelişmelere paralel yaşanan bu değişim/dönüşüm, geçmişin klasik devlet anlayışı ile hareket etmeyi imkânsız hale getirmiştir. Zaman-mekân sınırlamalarını ve algılamalarını kökten değiştiren bu değişimin zorlamasıyla çağdaş dünyada devletler, e-devlet anlayışı doğrultusunda, çağdaş iletişim ve yönetim sistemlerini kamusal hizmetlerin sunumunda kullanmakta ve bu sayede hantal bürokratik işlem ve süreçler, yerini yeni, hızlı, güvenilir ve şeffaf işleyen iş süreçlerine bırakmaktadır. Bu çalışmada e-devlet pratiğinin Türkiye'deki gelişimi ele alındıktan sonra, e-devlet uygulamalarının sıra dışı bir örneği olan "Tek Adımda Hizmet Birimleri" ele alınmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Sektörü, E-devlet, Tek Adımda Hizmet Birimleri

An Atypical Example of E-State Practice in Turkey: Service at One Step Units

Abstract

Today, the public sector in Turkey, as well as those all around the world, is going through a process of change and transformation. This process of change/transformation, which is developing in parallel with the incredible developments in communication and transportation technologies, made it impossible to sustain the old traditional state approach. This transformation, which has changed the time and zone limits and perceptions fundamentally, has been forcing the contemporary states to use modern communication and management systems in line with the e-state approaches while they are supplying public services. As a result, the unwieldy bureaucratic process and procedures have been replaced by new, rapid, reliable and transparent business processes. In this study first, development of e-state applications in Turkey will be discussed, and then "the Service at One Step Units", which are an extraordinary example of e-state applications, will be examined.

Key Words: Public Sector, E-state, The Service at One Step Units

* Prof Dr., Balıkesir Üniversitesi, İİBF, Balıkesir, ayilmaz04@hotmail.com.

** Yrd. Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, İİBF., Kamu Yönetimi Bölümü, Kütahya, yavuz_atamurat@yahoo.com.

GİRİŞ

Günümüz dünyasında sanayi toplumundan bilgi toplumuna, Fordist üretimden esnek üretime, ulus devletten küreselleşmiş dünyaya, “Modernizm”den “Postmodernizm”e geçişlerin olduğu ve hemen her alanda çok yönlü dönüşümlerin hüküm sürdüğü bir süreç yaşanmaktadır. Yaşanan bu hızlı değişim ve dönüşüm süreci, insanlar arası ilişkilerde uzaklık kavramının önemini yitirmesine neden olurken ilişki ağları üzerinde yeni kimlikler ortaya çıkmış ve “yurttaş” kavramının yanında “ağdaş” kavramı da gelişmeye başlamıştır (Tekeli, 1996: 49-50).

Son yıllarda kamu yönetiminin yaşadığı değişimin sembol kavramlarından biri olan “yönetişim”, oldukça yaygın kullanımına rağmen henüz çok iyi tanımlanamamıştır. İyi yönetişim, minimal devlet, yeni kamu işletmeciliği, sosyo-sibernetik sistemler ya da kendi kendine organize olan ağbağlar gibi kullanımları içeren yönetişim kavramı, devletin var olan işleyişi, kapasitesi ve sınırları ile ilgili geleneksel anlayışın ötesinde bir anlam içermektedir. Formel kurumlarla ilintili olan yönetim olgusuna nazaran kamu politikalarının etkilendiği daha geniş süreçlere odaklanan yönetişimde, siyaset sahnesinin tamamlayıcı parçaları; kamu-özel ortaklıkları, sözleşmeler ve ağbağlardır (Okçu, 2005: 273).

Her birinin kendine özgü rollerinin olduğu devlet, özel sektör ve sivil toplumdan oluşan üç aktörlü bir yapıyı ifade eden yönetişim kavramında, yönetimden farklı olarak hiyerarşik ilişkiler yerine heterarşik ilişkilere vurgu yapılmaktadır. Burada heterarşi, kişiler arası, örgütler arası ve sistemler arası olmak üzere üç farklı düzeyde ortaya çıkarken karşılıklı ilişki ve bağımlılık halindeki aktivitelerin eşgüdümünü ve kendi kendine organize olma etkinliklerini ifade etmektedir. Bu niteliği ile heterarşi, kendi kendini organize eden kişiler arası ağları, örgütler arası eşgüdümü ve sistemler arası döngüyü içermektedir. Heterarşik yapı içinde; karşılıklı bağımlılık ilişkileri içinde ve işlevsel bakımdan otonom olan sistemlerin, kurumların ve diğer birimlerin kendi kendini örgütleme çabaları söz konusudur (Yüksel, 2000: 146).

Yönetişim kavramı, yukarıdan aşağıya tek yönlü bir yönetim tarzı yerine, kendi kendini yöneten ilişki ağlarına özgü bir olgu olduğu gerçeği ile “hep birlikte yönetme”yi öngören bir sistem önermektedir. Süreç içerisindeki aktörler ve kurumlar uzun vadeli bir işbirliğine yönelik olarak kendi kaynaklarını, becerilerini ve amaçlarını besleyip geliştirerek belli bir davranış kapasitesine ulaşırken (Yüksel, 2000: 151) hak ve yetkiler mümkün olduğunca genel kamu çıkarlarına yönlendirilmekte ve kamu perspektifi oluşmasına katkı sağlanmaktadır. Bu bağlamda, kamusal hizmetlerin verimliliğinin sağlanmasında özelleştirme, mikro ekonomik reformlar, yeniden düzenleme, küresel rekabet, kentsel ve bölgesel gelişme ile hizmetlerin sunum yöntemleri gibi konuların önem kazanması da süreci pekiştirmektedir (Tortop ve diğerleri, 2007: 550-551).

Kamu yönetiminde yaşanan dönüşümün ve yönetişimin en etkili araçlarından biri olan “e-devlet uygulaması”, bugün dünyanın her yerinde uygulama alanı bulmaktadır. Vatandaşları ile internet ortamında etkileşim sürecine girmek için büyük istek gösteren ve her geçen gün daha fazla kamusal bilgiyi web ortamına taşıyan devletler (Altınok, 2005: 135), e-devlet uygulamaları aracılığı ile bürokraside hantallık yaratan geleneksel iş görme usullerini basite indirgeyerek bir taraftan zaman ve kaynak tasarrufu sağlamakta diğer taraftan vatandaşları için önemli kolaylıkları hayata geçirmektedirler.

Bilgi teknolojileri ile birlikte idari reformun temel unsurlarından biri olan ve yakın gelecekte yönetimler için önemli ve vazgeçilmez bir figür olacak “e-devlet” olgusu, 1990’lı yılların sonundan itibaren kamu yönetimi alanında kullanılmaya başlanan ve giderek yaygınlaşan toplam kalite yönetimi, katımlı yönetim ve stratejik yönetim gibi dikkat çekici uygulamalardan biridir (Moon, 2002: 424).

I. E-DEVLET OLGUSU

E-devlet uygulamaları, vatandaşlar ve iş dünyasına elektronik bilgi ve hizmet sunmak amacıyla 1990’lı yılların sonlarında kullanılmaya başlamıştır. “Elektronik Bülten Tahtası” olarak kullanılan ilk kuşak e-devlet uygulamaları ile -sergilenen büyük gayretlere rağmen- çok sınırlı sayıda online tutanaklar hazırlanabilmiştir. Bilgi teknolojilerinin yetersizliği ve uygulamaların hayata geçirilmesinde finansal kaynaklara olan ihtiyaç, ilk dönemde yaşanan sorunların başında gelmektedir. Devlette iş görme usulleri açısından yeni bir yöntem olan ve gelecek nesil e-devlet uygulamalarının önünü açan bu ilk gelişmelerin ardından bilgi teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmeler ve finansal kaynak eksikliği sorununun aşılması sonucunda bugün artık vatandaşlar, iş dünyası ve devlet birimleri arasında birçok işlem sanal ortamda gerçekleştirilmektedir (Chen and Gant, 2001: 343-344).

Bilgi teknolojilerinde yaşanan büyük değişim sonucunda bu teknolojilerin kamu yönetimindeki yeri ve fonksiyonları her geçen gün artmaktadır. 1980’lerin sonlarından itibaren günlük yaşamın bir parçası olmaya başlayan “İnternet”ten önce kullanılan bilgi teknolojileri ile *kurum içi birimler arasında iletişimin artırılması* hedeflenirken; internetin kullanılmaya başlaması ile yönetimlerin odağı iç iletişimden vatandaşlarla gerçekleştirilen örgüt dışı iletişime/ilişkilere kaymıştır (Ho, 2002: 435).

E-devlet pratiği; kamuya ait bilgilerin ya da online hizmetlerin internet ya da diğer dijital seçenekler aracılığıyla kamuyla paylaşılmasını ifade etmektedir. E-devlet uygulamalarının doğrusal, hiyerarşik ve tek yönlü iletişimin gerçekleştiği geleneksel yapılardan temel farkı; hizmet sunumunda doğrusal ve hiyerarşik olmayan çift veya çok yönlü iletişimin, yedi gün/yirmi dört saat kesintisiz gerçekleştirilebilir olmasıdır. Devlet birimlerinin kapalı olduğu zamanlarda dahi

vatandaşların kendilerine ait bilgilere rahatça ulaşabilmeleri, klasik hiyerarşik bürokrasi anlayışını yıkarken e-devlet uygulamalarının vatandaş ve bürokrasi arasında bilginin alınıp-gönderilmesine izin vermesi ise çift veya çok yönlü iletişime olanak sağlamaktadır. (West, 2004: 16)

E-devlet uygulamaları; tek tek vatandaşlar, iş dünyası ve toplumun geneline yönelik nitelik ve nicelik itibariyle farklı alternatif hizmetler sunan, aynı zamanda yerel ve merkezi yönetimlerin idari ve işletim maliyetlerini azaltan geniş kapsamlı uygulamalardır (Irani at. all, 2005: 62).

E-devlet uygulamalarından ülkelerin ve vatandaşların beklentileri farklı olmakla birlikte söz konusu beklentiler genel olarak şu noktalarda toplanmaktadır (Ülker, 2002: 970):

- ✓ Kamusal hizmetleri yaygın ve erişebilir hale getirmek,
- ✓ Yönetim ve hizmet sürecinde vatandaşların taleplerini değerlendirerek katılımcı yurttaşlığın önünü açmak,
- ✓ Kamu kuruluşlarının daha rasyonel ve verimli çalışmasını sağlamak,
- ✓ Kamu kurumları ve kullanıcıları arasında koordinasyonu gerçekleştirmek,
- ✓ Kamu hizmetlerinin sunumunda maliyet, zaman ve işgücü alanlarında tasarruf sağlamak,
- ✓ Şeffaflık ve güven ortamını geliştirerek devletin vatandaş nezdindeki meşruluğunu pekiştirmek,
- ✓ Devletin ulaşılabilirliğinde zaman ve mekân kısıtlamalarını ortadan kaldırmak.

E-devlet uygulamalarının son on yılda popülerliği her geçen gün artmaktadır. Ayrıca bu uygulamalara yönelik bilimsel çalışmalar da yoğunlaşmaktadır. E-devlet pratiğinden yararlanmak isteyen bütün taraflara ihtiyaç duydukları bilgi ve hizmetler zaman ve mekân kısıtı olmaksızın sunulabilmektedir. İlgililerin ihtiyaç duyduğu birçok kurumsal bilgiye ulaşabildiği ve yönetim birimlerinin de en az gayret ve maliyetle iş görme kabiliyetlerini geliştirebildiği bu uygulamalar gerek hizmet sunucular gerekse hizmetten yararlanıcılar açısından pek çok kazanımların elde edilmesini sağlamaktadır. Bu kazanımların devamlılığı ise yerel ya da merkezi yönetimlerin söz konusu sürece entegrasyonu ve yaşanan dönüşümün hızına bağlıdır (Norris and Moon, 2005: 64).

Devlet idaresindeki iş görme yöntemlerinin modern bilgi teknolojileri aracılığıyla elektronik olarak yürütülmesi pratiğini ifade eden “e-devlet”in;

- a) Güçlü bir dağıtım ağına ve servisine sahip olması,

- b) Geleneksel anlayış ve uygulamaları değiştirme/dönüştürme eylemi içermesi,
- c) Gerek hizmet sunanlar gerekse hizmetten yararlananların ortak çözüm, iyileştirme ve geliştirme çabası içerisinde olmalarını sağlaması

gibi üstünlükleri söz konusu uygulamaların başarısını arttıracak başlıca faktörlerdir. (Symonds, 2007: 63-64)

E-devlet pratiği, özellikle geliştirilmiş giriş sistemleri sayesinde, etkin biçimde kullanılabilen web tabanlı internet uygulamaları ile vatandaşa, iş dünyasına, çalışanlara, devlet kurumlarına ve diğer sosyal kurumlara resmi bilgilerin ve hizmetlerin sunumunu sağlar. Ayrıca, rahat, kolay, hızlı ve etkin hizmet sunumu sayesinde vatandaş nezdinde yarattığı olumlu imaj sayesinde devlet ile toplum arasında daha iyi ilişkilerin inşa edilmesine de yardımcı olmaktadır. (Layne and Lee, 2001: 123)

Kullanıcılar açısından daha rahat ve hızlı iletişim seçeneği sunan e-devlet uygulamaları, vatandaşlar için kolaylıklar sunarken devletin sorumluluklarını da azaltmaktadır. E-devlet uygulamaları ile zamanında güncellenerek dağıtılan bilgi ve diğer materyaller sayesinde geleneksel dağıtım yöntemleriyle kıyaslandığında devlette maliyetlerin düştüğü ve etkinliğin arttığı görülmektedir (McNeal at. all, 2007: 313).

E-devlet uygulamalarından ilgili tarafların nasıl bir beklentisinin olduğuna ve devlet birimlerinin ne gibi hizmetler sunabileceğine ilişkin araştırmalar sonucunda bu uygulamalarla birlikte devlet birimlerinin elektronik olarak sunabildiği saptanan hizmetlerin başlıcaları şunlardır: Sürücü belgesi yenileme, seçmen kayıtları oluşturma, internet üzerinden oy kullanma, doğum, ölüm ve evlenme belgeleri düzenleme, vergi ödeme, avcılık ruhsatı alma, ulusal sağlık örgütünden medikal bilgilere ulaşma ve bütün devlet birimlerine tek portaldan giriş yapabilme (Cook, 2000: 445).

Devlet birimleri tarafından kullanılan ve iş dünyası ile vatandaşların ihtiyaç duyduğu bilgi ve hizmetlere kolay ulaşımı sağlayan e-devlet uygulamalarında, tamamen resmi kurumlara ait elektronik tutanakların yer aldığı sisteme kolay giriş sayesinde etkinlik ve şeffaflığın arttığını söylemek mümkündür. E-devlet uygulamalarının popülerliğinin her geçen gün artmasına rağmen, uygulama internet ortamındaki güvenlik problemlerini de beraberinde getirmektedir. Bu yüzden e-devlet uygulamasının olduğu bazı siteler kullanıcılardan isim, sosyal güvenlik numarası, vergi numarası ya da başka özel bilgilerle birlikte kullanıcı adı ve şifre bilgileri de istemektedir (Zhao and Zhao, 2010: 49).

Zaman ve uzaklık engellerinin üstesinden gelme amacını taşıyan e-devlet uygulamaları, internetin her alanda yaygın biçimde kullanılmaya başlamasından itibaren kamu hizmetlerinin sunumunda büyük bir dönüşümün yaşanmasına neden

olmuştur. E-devlet uygulamalarını sıklıkla kullananlar üzerinde yapılan araştırmalar, devletin hızlı çözüm üretme becerisinin daha fazla güvene dayalı bir süreci geliştirdiğini göstermektedir. Daha gelişmiş internet kullanımının artması ve özel sektörün e-ticaret konusundaki baskıları karşısında devlet birimleri elektronik ortamdaki destek gruplarından yardım almaya başlamış ve e-devlet gerçeği zamanla bir fenomen haline gelmiştir (Baker, 2009: 82).

Günümüz dünyasında kamu sektörü büyük bir değişim yaşarken sanayi çağının klasik devlet anlayışı ile hareket eden yönetimler artık çağdışı kabul edilmektedir. Bugün hükümet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların büyük çoğunluğunun anlamsız bürokratik işlemler karşısında sabrı tükenmişken e-devlet anlayışı doğrultusunda çağdaş iletişim ve yönetim sistemleri kamuda uygulanmakta ve hantal bürokratik işlemler yerine yeni, hızlı, güvenilir ve şeffaf iş süreçleri ile başarı aranmaktadır. Bu anlamda klasik devlet anlayışı yerini e-devlet anlayışına bırakmaktadır. Aşağıdaki tabloda bu iki anlayışın temel farklılıkları yer almaktadır.

Tablo 1. Klasik Devlet Anlayışı ile E-Devlet Anlayışının Karşılaştırılması

KLASİK DEVLET ANLAYIŞI	E-DEVLET ANLAYIŞI
Bürokratik kontroller	Bireye hizmet ve toplumun güçlendirilmesi
İzole edilmiş idari fonksiyonlar	Entegre kaynak hizmetleri, açık ve şeffaf devlet
Kağıt işi ve dosyalama	Elektronik hizmet teslimatı
Zaman tüketen süreçler	Hızlı seri iş süreçleri
Elle düzenlenen finansal sözleşmeler	Elektronik fon transferi (EFT)
Garip raporlama sistemleri	Bilgiye esnek erişim
Bağılantısız, birbirinden kopuk bilgi teknolojileri	Bütünleşmiş ağ çözümü
Her dönem idareci seçimi	Gerçek, katılımcı ve sürekli demokrasi

Kaynak: “İnternet Üzerinde Çalışan Devlet”, <http://inet-tr.org.tr>, 04.03.2011.

Birçok tartışmayı beraberinde getirmesine rağmen, yarattığı yenilikçi anlayış ile her geçen gün gelişimine devam eden e-devlet uygulamaları, ekonomik getirileri, kullanıcıların hakları, düzenleyici konuları içermesi ve politik bir unsur oluşu açılarından değerlendirilmelidir. Bu değerlendirmeler çerçevesinde, e-devlet pratiğinin yönetsel süreçler ve kamusal hizmetlerin sunumunda yol açtığı değişimleri şöyle sıralamak mümkündür (Jaeger and Thompson, 2003: 390):

- Yönetsel işlemlerin etkili biçimde sürdürülmesi sağlanmıştır;
- İş dünyasının sürekli şikâyet ettiği bürokratik sorunlar büyük oranda giderilmiştir;
- Vatandaş odaklılık önemli oranda sağlanmıştır;

- d) Kişiyeye özel bilgilerin gizliliğinin korunmasında büyük ilerlemeler sağlanmıştır;
- e) Kayıtların elektronik olarak tutulması, kamu kurumlarına geleneksel yöntemlerin çok ötesinde olanaklar sağlamıştır;
- f) Kamusal hizmetlerin sunumunda bilgi teknolojilerinin yoğun biçimde kullanılması ile kamu hizmetlerinde standardizasyonun sağlanması olanaklı hale gelmiştir.

II. TÜRKİYE'DE E-DEVLET PRATİĞİNİN SERENCAMI

1980'li yıllarda kamu sektörü, performans, büyüklük ve işleyiş açısından yoğun eleştirilere maruz kalmış ve bu eleştiriler doğrultusunda devletin küçültülmesi ve geleneksel yönetim anlayışının değiştirilmesi yönünde güçlü bir beklenti ortaya çıkmıştır. Ağır bürokratik işleyişin yol açtığı sorunların yanında etkinlik ve verimlilik açısından da başarısız uygulamalarla karşı karşıya kalan ve kamusal hizmetlerden zamanında, kolay ve kaliteli bir biçimde yararlanamayan vatandaşların da kamu yönetimlerine getirdiği ciddi eleştiriler kamu yönetimlerini yeni arayışlara sürüklemiştir (Çukurçayır, 2009: 1).

Günümüzde devlet ve kamu yönetimi alanında egemen olan eğilimler açısından ele alındığında, Türk kamu bürokrasisine yöneltilen verimsizlik, hantallık ve bürokratizm gibi eleştirilerin yaklaşık yarım asırdır farkında olduğu için "idarede reform tartışmaları"nın gündemden hiç düşmediğini söylemek mümkündür (Özel, 2008: 237).

Uzun yıllardır devam eden bu tartışmalara rağmen, devletin varlığını ve üniter yapısını tehlikeye atacağı endişesiyle tüm ekonomik ve sosyal faaliyetlerin tek merkezden denetlenmesi çabalarının bürokrasi pratiğinde devasa boyutlara ulaşması, Türkiye'de bürokrasiyi ağır işleyen, etkisiz ve verimsiz bir mekanizmaya dönüştürmüştür. Oysa her geçen gün büyüyen, karmaşıklaşan ve kendi içerisinde uzmanlaşmaya yönelen çağdaş örgütlerde, yöneticiler yeni beceriler kazanma uğraşı içerisindeyken yönetimler ile vatandaşlar arasında da etkili iletişim mekanizmaları kurulmaya çalışılmaktadır (Kapucu, 2003: 279-280).

Toplumu oluşturan bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerini hızlı biçimde benimsemeleri ve bu teknolojileri günlük hayatlarında daha sık kullanır hale gelmeleri bir taraftan onların yaşamlarını temelden etkilerken diğer taraftan bu teknolojilere dayalı ürün ve hizmet sunan devlet ve özel sektör kuruluşlarının ise dönüşüm için büyük bir gayret göstermek zorunda kalmaları sonucunu doğurmuştur.

Yüksek standartlarda kamu hizmetleri sunabilmek için bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin kullanımı yoğun ve getirisi yüksek

hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınması ve iş süreçlerinin yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinliğin sağlanması son dönem Türk Kamu Yönetimi'nin stratejileri arasında yer almaktadır. Bu stratejinin uygulama sürecinde; kamunun vatandaşlar ve işletmelere sunduğu kamu hizmetleri ile kamu kuruluşları arasındaki iş süreçleri tasarlanırken kullanıcı memnuniyetinin gözetilmesi temel ilke olarak benimsenmiş ve hizmet dönüşümünde öncelikli amaç, hizmetlerin mevcut iş süreçleri iyileştirilmeden elektronik ortama taşınması değildir. Temel amaç, kullanıcı ihtiyaçlarına göre gerektiğinde birleştirilerek ve basitleştirilerek yeniden tasarlanmış iş süreçlerine sahip hizmetlerin etkin, hızlı, sürekli, şeffaf, güvenilir ve bütünlük şeklinde sunulması olarak belirlenmiştir. Böylece vatandaşların ve özel sektörün elektronik kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için bu hizmetlere tek kapıdan ve farklı platformlardan ulaşılması mümkün hale getirilmektedir (Bilgi Toplumu Stratejisi, 2006; 29).

Türkiye'de kamu hizmetlerinin hem ekonomik hem de hizmet kalitesi açısından daha etkin şekilde yerine getirilmesi, kamu kuruluşlarının vatandaşlara ve iş çevrelerine hızlı, şeffaf, güvenilir ve kaliteli hizmet sunabilmesi amacıyla kişisel bilgilerin güvenliğine yönelik yasal ve idari tedbirlerin alınıp bilgi ve iletişim teknolojilerinden de yararlanılarak e-devlet yapısının oluşturulması konusunda son zamanlarda önemli gelişmelerin kaydedildiğini söylemek mümkündür.

Türkiye'nin e-dönüşüm konusunda ne durumda olduğunu göstermesi açısından "Küresel Bilgi Teknolojisi" başlıklı rapor, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıklarını çeşitli göstergeleri dikkate alarak irdeleyen önemli bir çalışmadır. Teknik altyapı göstergeleri ile birlikte ülkelerin hizmet sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi ve hukuki düzenlemeler gibi kriterleri göz önünde bulunduran rapora göre Türkiye, 2002-2003 yılı raporunda 82 ülke arasında 50. ve 2003-2004 yılı raporunda ise 106 ülke arasında 56. sırada yer almıştır. Her iki raporda da ilk üç sırayı ABD, Singapur ve Finlandiya paylaşmıştır (DPT, 2004: 1).

OECD tarafından 2006 yılında tamamlanan "E-Devlet Türkiye Araştırması"na göre Türkiye, e-devlet pratiğinde büyük çaplı ilerlemeler kaydetmiş ve e-devlet alanında devleti daha etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir kılmaya yönelik önemli kazanımlar elde etmiş bulunmaktadır.

Türkiye, yukarıda belirtilen amaçlara yönelik olarak şu hususlara odaklanmaktadır (www.bilgitoplumu.gov.tr, 2011):

- ✓ Mümkün olduğu kadar çok e-hizmet gerçekleştirmek yerine, elektronik ihale, sosyal güvenlik ve sağlık ödemelerinin elektronik ortamda yapılması, gümrük ve vergi tahsilatı gibi yüksek hacimli ve getirisi yüksek hizmetlerin elektronik ortama taşınması;

- ✓ Vergi daireleri, Maliye Bakanlığı muhasebe birimleri, ulusal yargı ağı ve ulusal polis ağı gibi BİT (Bilgi ve iletişim teknolojileri) ağları ile e-devlet altyapısının kurulması;
- ✓ Kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurumlarınca paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası tahsisi yapılmasına dayanan vatandaş ve vergi numarası veri tabanının hazırlanması gibi projeler e-devletin gelişmesinde önemli kolaylaştırıcı faktörler olmuşlardır.

2000'li yılların ikinci yarısı itibariyle e-devlet uygulamalarına yapılan yatırımların getirilerine ilişkin ölçülebilir nitelikte önemli sayısal veriler elde edilmeye başlanmıştır. Örneğin; sosyal güvenlik sektörüne yapılan 2,5 milyon dolarlık e-devlet yatırımları sayesinde sahteciliğin önlenmesi ile yıllık 1 milyar dolar; etkinliğin artırılmasıyla ise yılda yaklaşık 3 milyar dolar tasarruf sağlanmıştır. Bu sayısal veriler e-devlet uygulamalarına harcanacak giderlerin çok kısa sürede kendini amorti ederek milyarlarca dolarlık tasarruf sağladığını göstermektedir.

Türkiye'de 2002-2010 yılları arasında kamu sektörünün bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarına tahsis etmiş olduğu ödenekler aşağıdaki tabloda yer almaktadır (DPT, 2010: 1-2). Tablo verileri incelendiğinde, kamu sektörünün bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının her geçen yıl istikrarlı biçimde arttığı görülmektedir.

Tablo 2. Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (2002-2010)

Yıl	Proje Sayısı	2010 Yılı Fiyatlarıyla Ödenek (Milyon TL)	Değişim (%)
2002	203	478	-
2003	204	536	+12
2004	211	588	+10
2005	200	815	+39
2006	203	901	+11
2007	237	928	+3
2008	271	836	-10
2009	244	890	+6
2010	177	1084	+22

Kaynak: 2010 Yılı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Mart 2010, Ankara.

E-Devlet uygulamaları, kaynak israfının önlenmesine dikkat edilerek bütünleşik bir yapı içerisinde, kurum içi ve kurumlar arasında elektronik ortamda bilgi ve belge paylaşımına yönelik olarak çeşitli kademelerde sürdürülmektedir. 18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete geçirilen “e-Devlet Ana Kapısı” uygulamasının da bu konularda önemli yararlar sağladığını/sağlayacağını söylemek mümkündür. Bu kapsamda yürütülen Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi, Adres Kayıt Sistemi, Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP I-II), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Polis Bilgi Ağı (POLNET), Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000i), e-Bildirge, MEDULA ve Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi yaygın olarak hizmet veren başlıca e-devlet uygulamalarıdır. Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sistemi (MTK), Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS), Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) ve Çevrimiçi Çevre İzinleri Projesi gibi vatandaşlara ve özel sektöre hizmet edecek önemli projelerin de tamamlanması ile e-devlet alanında önemli gelişmeler kaydedilecektir (www.bilgitoplumu.gov.tr, 2011).

III. TEK ADIMDA HİZMET UYGULAMASI VE TEK ADIMDA HİZMET BİRİMLERİ

Kamu kurumları, elektronik ortama taşınmış ya da taşınmamış hizmetlerin icrası sırasında pek çok bilgiyi üretmekte, toplamakta, depolamakta, kullanmakta ve hizmetin yerine getirilmesini sağlayacak ölçüde paylaşmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarının, kanunlarla belirlenmiş temel fonksiyonlarını icra ederken başlangıçtaki veya sonraki üretme, toplama, işleme, saklama, finanse etme yoluyla edinmiş olduğu bilgi veya bilgiye dayalı ürün ve/veya hizmetleri “kamu sektörü bilgisi” olarak adlandırılmaktadır (Aşık ve Yüksel Civelek, 2011: 4).

Bürokratik süreçler, bireylerin farklı kamu kurumlarında var olan bu nitelikteki bilgilerin bir kısmına ulaşmalarını çoğu zaman zorunlu kılmaktadır. Birden fazla kamu kurumunda bulunan ve herhangi bir bürokratik işlemin tamamlanması için ihtiyaç duyulan farklı “kamu sektörü bilgileri”nin en kısa zamanda etkin ve doğru biçimde elde edilmesini zorunlu kılan uygulamalardan biri, henüz yeni sayılabilecek bir uygulama olan “Tek Adımda Hizmet Uygulaması”dır.

A. TEK ADIMDA HİZMET UYGULAMASI

Ülkemizde 2000’li yıllarla birlikte önemli bir ivme kazanan “e-Devlet pratiği”nin atıf bir örneği olan “Tek Adımda Hizmet Uygulaması”, 2006 yılında yayınlanan bir Başbakanlık Genelgesi (“Tek Adımda Hizmet Uygulamasının Başlatılması Genelgesi”, 2006/35) ile başlatılmıştır.

Genelgede “Tek Adımda Hizmet Uygulaması”nın uygulama alanı; valilik ve kaymakamlıklarda ilgili mevzuat gereğince yürütülmekte olan yeşil kart, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı yardımı, asker ailelerine sağlık cüzdanı verilmesi, yaşlılık ve sakatlık aylığı bağlanması ile muhtaçlık belgesi düzenlenmesi işlemleri olarak belirtilmektedir.

“Tek Adımda Hizmet Uygulaması”nın hayat geçirilmesinin gerekçesi sadedinde;

- * Yukarıda sayılan hizmetlerden yararlanmak isteyen başvuru sahiplerinin söz konusu hizmetlerden yararlanabilmeleri için gerekli koşulları taşıyıp taşımadıklarının, konuyla ilgili kamu kurum ve kuruluşlarından araştırılması gerektiği,
- * Bu araştırma işleminin ise dilekçe sahipleri tarafından ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının tek tek dolaşılması suretiyle gerçekleştirildiği,
- * Bu işleyişin ise hizmetten yararlanmak isteyen bireylere ağır zahmet ve külfetler getirmesi yanında ilgili kamu kurum ve kuruluşlarını da ciddi bir biçimde meşgul ettiği,

belirtilmekte ve çok sayıda vatandaşımızı yakından ilgilendiren **bu sürecin basitleştirilmesi, hızlandırılması ve vatandaş üzerindeki yükün kaldırılması amacıyla** “Tek Adımda Hizmet” uygulamasının başlatılmasının uygun görüldüğü belirtilmektedir.

Genelgeye göre; herhangi bir yerleşim biriminde “Tek Adımda Hizmet” uygulamasının başlatılabilmesi ve “Tek Adımda Hizmet Birimleri”nin kurulabilmesi için o yerleşim biriminin il olması ya da toplam nüfusunun 50.000’i geçen bir ilçe olması gerekmektedir.

B. TEK ADIMDA HİZMET BİRİMLERİ VE İŞLEYİŞİ

Genelgeye göre; valilik ve kaymakamlıklar ilgili mevzuat gereğince yürütmekle yükümlü oldukları yeşil kart, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı yardımı, yaşlılık ve sakatlık aylığı bağlanması, muhtaçlık belgesi düzenlenmesi gibi işlemleri yürütürken başvuru sahibi vatandaşların durumlarının tespitine yönelik araştırmaların ilgili birimlerden “Tek Adımda Hizmet” uygulaması kapsamında görevlendirilecek memurlar eliyle yürütüleceği “Tek Adımda Hizmet Birimleri” oluşturacaklardır.

Valilik ve kaymakamlıklar tarafından oluşturulacak bu birimler, başlı başına o hizmeti yürütmek üzere oluşturulmuş, kendi personeli ve bütçesi bulunan müstakil birimler değildir. “Tek Adımda Hizmet Birimleri”, çalışma saatleri, iş yoğunluğuna göre vali ve kaymakamlar tarafından belirlenecek; kendilerinde

istihdam edilecek personelin çalışma saatleri dışında kendi kurumlarındaki asli görevlerine devam edecekleri bir tür “ad hoc” birimlerdir.

Genelge ile valilik ve kaymakamlıklar tarafından büronun işleyişine ilişkin bir uygulama yönergesinin ivedilikle hazırlanıp iş ve işlemlerin süreleri ve standartlarının belirlenerek vatandaşlara duyurulması emredilmiştir. Bu doğrultuda kısa zamanda bütün il valilikleri ile nüfusu 50.000’i aşan bütün ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde “Tek Adımda Hizmet Büroları” açılmıştır.

“Tek Adımda Hizmet Birimleri”nde başvuru sahibi vatandaşların nüfus, vergi, tarım, tapu, trafik ve sosyal güvenlik kayıtlarına tek elden ve elektronik ortamda ulaşabilmektedir. Birimlerdeki personel söz konusu kamu kurumlarının kayıtlarına ulaşabilme yetkisi ile donatılmışlardır.

Yukarıda belirtilen işlemlere yönelik herhangi bir kamu kurumuna yapılan başvurularda, başvuru formlarına başvuru sahibinin T.C. kimlik numarası kaydedilmekte ve müracaatı alan birim gerekli kayıt işlemini yaptıktan sonra hiçbir araştırma yapmadan evraki ilgili mülki amirliğin oluşturduğu “Tek Adımda Hizmet Birimi”ne göndermek zorundadır. Birim, kendisine ulaşan başvuru evrakında kayıtlı T.C. kimlik numarası ile ilgili kamu kurumlarının kayıtlarına ulaşarak başvuru sahibinin talep ettiği hizmeti almak için gereken niteliklere sahip olup olmadığını araştırmaktadır. Elektronik ortamda ya da Büroda çıktı alınması ve/veya sonuçlandırılması mümkün olmayan işler Büro personeli tarafından elden takip edilerek sonuçlandırılmak zorundadır (Kâhta Kaymakamlığı Tek Adımda Hizmet Uygulama Yönergesi, 2009/04: 4). Büro personeli, ihtiyaç duyulduğu takdirde, yerinde inceleme ve durum tespiti yapma yetkisine de sahiptir.

Valilikler ve Kaymakamlıklar tarafından hazırlanan “Yönerge”lerle “Tek Adımda Hizmet Birimleri”nin işleyişinin yanı sıra yürütülecek hizmetlerin azami süreleri de belirlenmektedir. Bu kapsamda; birim görevlilerince yapılacak incelemeler sonucunda hazırlanacak nihai raporun en geç 7 gün içinde büro sorumlusuna sunulması gerekmektedir. Bütün başvuruların, müracaat dilekçelerinin büroya havale tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde gerekli işlem ve araştırmalar sonuçlandırılarak ilgili kurul veya kuruma teslim edilmesi gerekmektedir. Eğer işlem ve araştırmalar müracaat tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde sonuçlandırılmazsa, durum gerekçeleri ile birlikte ilgili vatandaşa, kurul veya kuruma bildirilmek zorundadır. (Tek Adımda Hizmet Uygulaması Kütahya Valiliği Uygulama Yönergesi, 2007: 2; Kâhta Kaymakamlığı Tek Adımda Hizmet Uygulama Yönergesi, 2009/04: 4; Çankaya Kaymakamlığı Tek Adımda Hizmet Uygulama Yönergesi, 2006)

C. “TEK ADIMDA HİZMET”TEN “TEK TUŞTA HİZMET”E GEÇİŞ: SOYBİS

2011 yılında 633 sayılı KHK ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulduktan sonra 11 Ocak 2012 tarih ve 28170 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2012/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile 2 Kasım 2011 tarihi itibarıyla il ve ilçelerde; Yeşil Kart Bürolarında, Tek Adımda Hizmet Bürolarında ve Yeşil Kart hak sahipliği belirleme işlemlerinin yürütüldüğü diğer birimlerde, hizmet alımı yoluyla istihdam edilen personel de dâhil olmak üzere, fiilen görev yapan personelden hizmetine ihtiyaç duyulanların Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarında görevlendirilmesi kararlaştırılmıştır.

Yukarıda değinilen KHK ile birlikte 2006 yılından itibaren Valilik ve kaymakamlıklar tarafından oluşturulması emredilen ve başlı başına o hizmeti yürütmek üzere oluşturulmuş ve kendi personeli ve bütçesi bulunan müstakil birimler olarak örgütlenmemiş olan “Tek Adımda Hizmet Birimleri”; çalışma saatleri, iş yoğunluğuna göre vali ve kaymakamlar tarafından belirlenen; kendilerinde istihdam edilecek personelin çalışma saatleri dışında kendi kurumlarındaki asli görevlerine devam ettikleri “ad hoc” birimler olmaktan çıkarılmış, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları bünyesinde oluşturulmuş yeni ve müstakil birimler haline getirilmişlerdir.

2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulduktan sonra Bakanlık bünyesindeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğüne 6 aylık bir çalışma sonucunda geliştirilen “**Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS)**” ile Tek adımda Hizmet Birimlerinin kuruluş amacı olan sosyal yardım hizmetlerinin yürütülmesinde yeni bir döneme girilmiş ve Genel Müdürlüğün web sayfasında yer alan ifade ile “SOYBİS’in devreye girmesi ile “**Tek Adımda Hizmet**” dönemi sona ermiş, “**Tek Tuşta Hizmet**” dönemi başlamıştır”. (“Tek Adımda Hizmetten Tek Tuşta Hizmet Dönemine Geçiş”, <http://www.sosyalyardimlar.gov.tr/tr/html/11601/SOYBIS>, [25.09.2013].)

SOYBİS aracılığıyla sosyal yardım başvurusu yapan vatandaşların “TC Kimlik Numaraları” vasıtasıyla;

- a. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü MERNİS veritabanından adres bilgileri, nüfus-aile-kişi kayıt örnekleri ve olay bilgileri;
- b. İŞKUR veri tabanından kişinin İŞKUR’a kaydının olup olmadığı, “İşsizlik Sigortası”, “Kısa Çalışma Ödeneği” ve “İş Kaybı Tazminatı” alıp almadığına ilişkin bilgiler;
- c. Vakıflar Genel Müdürlüğü veri tabanından kişinin “Muhtaç Aylığı” alıp almadığına ilişkin bilgiler;

- d. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü veritabanından kişinin “Evde Bakım Aylığı” alıp almadığına ilişkin bilgiler;
 - e. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü veri tabanlarından kişinin “Şartlı Nakit Transferi”, “Gelir Getirici Proje” ve “Diğer Yardımlar”dan yararlanıp yararlanmadığına ilişkin bilgileri;
 - f. Sosyal Güvenlik Kurumu veritabanından kişinin sosyal güvencesinin olup olmadığı, sağlık hizmetlerinden yararlanıp yararlanmadığı ve 2022 sayılı Kanuna göre maaş (yardım) alıp almadığına ilişkin bilgileri;
 - g. Gelir İdaresi Başkanlığı veri tabanından kişinin “Vergi Mükellefiyeti” ve üzerine kayıtlı aracı olup olmadığına ilişkin bilgiler;
 - h. Sağlık Bakanlığı veri tabanından kişinin “Yeşil Kart”ı olup olmadığına ilişkin bilgiler;
 - i. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nden kişinin üzerine kayıtlı gayrimenkulü olup olmadığına ilişkin bilgiler;
 - j. Kredi ve Yurtlar Kurumundan burs ve kredi alıp almadığına ilişkin bilgiler;
 - k. Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı bünyesindeki “Çiftçi Kayıt Sistemi”nden kişinin üstüne kayıtlı ekili/ekilmemiş, sulu-susuz arazi miktarı ile söz konusu arazide yetiştirmiş olduğu ürün bilgileri;
 - l. İçişleri Bakanlığında “Geçici Köy Korucusu Maaş Bilgileri” ile
 - m. İller İdaresinden “Terör Kaybı Tazminatı” alıp almadığına ilişkin bilgiler saniyelerle ifade edilen kısa bir süre içinde temin edilebilmektedir. (SOYBİS-Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, 2010:12)
- SOYBİS’in uygulaya geçmesi ile birlikte (SOYBİS-Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, 2010: 15-16);
- a. Yardım başvurusu yapan muhtaçlıklarını ispatlama külfetinden kurtarılmış,
 - b. Yoksul vatandaşların yardıma erişim süreci kısaltılmış,
 - c. Kamu kurumları tarafından mükerrer yardım verilmesinin önüne geçilmiş,
 - d. Yardım başvurusu yapan vatandaşların durumları ile ilgili belge talebinde buldukları kamu kurumlarında oluşan iş yükü azaltılmış,
 - e. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarında yaşanan yoğunluk giderilerek Vakıf çalışanlarının sosyal inceleme (hane ziyareti) yapmaları için ayırdıkları zaman artırılmış,

- f. İlgili Kamu kurumları arasında söz konusu hizmetlere ilişkin yapıla gelen zorunlu yazışmalar ortadan kaldırılarak bürokrasi azaltılmış,
- g. “Tek Adımda Hizmet Ofisleri”nde işlemlerin tekemmül etmesi için ihtiyaç duyulan 3 ila 15 günlük süre birkaç dakikaya indirilmiş,
- h. Aylık olarak yaklaşık 1 Milyon evrak ortadan kaldırılmış ve
- i. Son olarak, etkin sosyal yardım politikaları geliştirilmesi için gereken sağlıklı istatistiksel bilgiler için alt yapı oluşturulmuştur.

SOYBİS üzerinden vatandaşların kişisel verilerine ulaşılması, son yıllarda dünya ve ülke kamuoyunu sürekli meşgul eden “veri güvenliğinin sağlanması” sorununu da beraberinde getirmektedir. SOYBİS kapsamında kişisel veri güvenliğinin sağlanması için;

- Sosyal yardım başvurusu yapan vatandaşlardan ilgili sorgulamaların yapılabilmesi için rızalarını içeren dilekçe alınmakta,
- Uygulamayı kullanan tüm son kullanıcıların bireysel kullanıcı adı ve şifreleri bulunmakta, sistemden hangi tarihte ve hangi bilgilerle hangi kullanıcı tarafından sorgulama yapıldığı veri tabanında kayıt altına alınmakta,
- Bütün sorgular -sorgunun kim tarafından ne zaman ve hangi bilgilerle sorgulandığını gösteren barkotlarla- kayıt altına alınmakta,
- Vakıflarla Genel Müdürlük arasında oluşturulan VPN (Sanal Özel Ağ) omurgası sayesinde söz konusu uygulamaya Vakıflarda bulunan bilgisayarlar dışında erişim yapılamaması sağlanmakta ve
- Son olarak, Genel Müdürlük üzerinden sağlanan veri akışı uluslararası standartlara göre şifrelenmekte ve bu sayede söz konusu verilerin üçüncü şahıslar tarafından elde edilmesi engellenmektedir. (SOYBİS-Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, 2010: 20)

SONUÇ

Günümüz dünyasında ulaşım ve iletişim alanlarındaki baş döndüren gelişmeler sosyal yaşamın her alanını ve kurumunu etkisi altına alarak onları değişime ve dönüşüme zorladığı gibi “devlet aygıtı”nın yapı ve işleyişini de doğrudan etkileyerek değiştirmekte ve dönüştürmektedir. Vatandaş talep ve beklentilerinin hızlı bir ivmeyle arttığı günümüzde geçmişin klasik devlet ve hizmet anlayışlarıyla bu beklenti ve taleplerin karşılanamayacağı aşikârdır.

Bugün dünyanın her yerinde farklı düzeylerde uygulama alanı bulan “e-devlet pratiği” özellikle kamu yönetimi alanında yaşanan dönüşümün başat

araçlarından biri olarak arz-ı endam etmektedir. İletişim teknolojilerinden yararlanılarak zaman-mekan kayıt ve kısıtlarını ortadan kaldırarak vatandaş ile devleti sanal dünyada buluşturan “e-devlet pratiği” Türkiye’de -özellikle 2000’li yıllarla birlikte- giderek artan bir ivme ile kamusal hizmetlerin her alanında kullanılmaya başlamıştır.

Postmodern çağın yaygın ve etkin yönetsel uygulamalarından toplam kalite yönetimi, katımlı yönetim ve stratejik yönetim gibi dikkat çekici uygulamalardan biri olan “e-devlet uygulamaları”nın somut ve gündelik yaşamın bir parçası haline gelen yaygın örnekleri arasında, son yıllarda kamu kurumlarınca vatandaşların ve özel sektör kurumlarının hizmetine sunulan ve yukarıda değinilen MERNİS, KPS, ADKS, UYAP, EKAP, POLNET ve Say2000 gibi e-devlet uygulamaları sayılabilir.

“Tek Adımda Hizmet Uygulaması” yukarıda sıralanan yaygın e-devlet pratiklerinden muhteva ve nitelik itibarıyla farklı bir konumda bulunan atipik bir e-devlet uygulamasıdır. 2006 yılından beri uygulanmakta olan “Tek Adımda Hizmet Uygulaması”, gerek belirli bir toplum kesiminin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmete sunulmuş olması gerek kamu yönetimi literatüründe henüz akademik bir çalışmaya konu olmaması gerekse yazılı ve/veya görsel basında yaygın biçimde yer bulmaması nedeniyle kamuoyunun gündeminin uzağında kalmış bir e-devlet hizmetidir.

Özellikle SOYBİS ile birlikte daha etkin, hızlı ve yaygın bir hizmet niteliği kazanan “Tek Adımda Hizmet Uygulaması”na ilişkin ilgili kamu kurumları tarafından kamuoyu ile paylaşılmış birkaç rakamsal veri dışında hizmetten yararlananların hizmet sunumuna yönelik beklenti, eleştiri veya memnuniyet düzeylerinin ölçüldüğü sistematik ve sürekli istatistiksel çalışmaların bulunmaması -ya da kamuoyu ile paylaşılması önemli bir handikap olarak görülmektedir.

Uygulamanın başlangıcında kendi personeli ve bütçesi bulunan müstakil birimler olarak örgütlenmemiş “ad hoc” birimler biçimindeki “Tek Adımda Hizmet Birimleri”nin 2012 yılından itibaren Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları bünyesinde oluşturulmuş yeni ve müstakil birimler haline getirilmesi hizmet sunumunda etkinlik ve kaliteyi artıracak yerinde bir düzenlemedir.

2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesindeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğüne geliştirilen “SOYBİS” ile hayata geçirilen “Tek Tuşta Hizmet” uygulaması ile 13 başlık altında 28 ayrı sorgulamanın saniyelerle ifade edilen kısa bir süre içinde temin edilebilmesi ile birlikte aylık yaklaşık 1 milyon evrakin ortadan kaldırılması ve milyonlarca liralık tasarruf sağlanması Türkiye’de e-devlet pratiğinin dikkat çekici ve önemli bir örneği olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak; devletin yaşamasının ön şartının insanı yaşatmak olduğu bir kültürün mirasçısı olarak Türkiye’de; vatandaşların beklenti ve taleplerinin etkin

biçimde karşılanması, ülkede yaşam kalitesinin artırılmasında önemli fonksiyonlar icra edecek e-devlet uygulamalarının sayı ve nitelik açısından artarak devam etmesi, kamu hizmet standartlarının sürekli iyileştirme yoluyla yükseltilmesi, “efendi devlet”ten “hizmetkâr devlet”e geçişin sağlıklı ve hızlı bir biçimde gerçekleştirilmesi -sürekli değişen ve dönüşen dünyada- yaşamsal önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- ALTINOK, A. Ramazan (2005), “E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I, Birinci Baskı, Editörler: Ahmet Nohutçu-Asım Balcı, Beta Basım, İstanbul.
- AŞIK, Özlem-Dilek, YÜKSEL CİVELEK (2011), Kamu Sektörü Bilgisinin Paylaşımı ve Yeniden Kullanımı, T.C. Başbakanlık DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Çalışma Raporu-2, Şubat 2011, Ankara.
- BAKER, L. David (2009), “Advancing E-Government Performance in the United States Through Enhanced Usability Benchmarks”, Government Information Quarterly, Volume: 26, Issue: 1, January 2009.
- Başbakanlık, “Tek Adımda Hizmet Uygulamasının Başlatılması Genelgesi”, (2006/35), Resmi Gazete, 26354, 22.11.2006.
- Başbakanlık, “2012/4 Sayılı Genelge”, Resmi Gazete, 28170, 11.01.2012.
- Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) (2006), Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Yayın No: DPT: 2699, Temmuz 2006, Ankara.
- CHEN, Yu - Che-Jon, GANT (2001), “Transforming Local E-government Services: The Use of Application Service Providers”, Government Information Quarterly, Volume: 18, Issue: 4, Winter 2001.
- COOK, E. Meghan (2000), What Citizens Want From E-Government, Current Practice Research, Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY.
- Çankaya Kaymakamlığı Tek Adımda Hizmet Uygulama Yönergesi, 2006.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif (2009), Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim, Çizgi Kitabevi, 2. Baskı, Konya.
- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004 (2004), Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Eylül 2004, Ankara.

- HO, Alfred Tat-Kei (2002), "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative", *Public Administration Review*, Volume: 62, No: 4, July/August 2002.
- IRANI, Zahir - E. D. Peter, LOVE - Tony, ELLIMAN - Steve, JONES - Marinos, THEMISTOCLEOUS (2005), "Evaluating E-government: Learning from the Experiences of Two UK Local Authorities", *Information Systems Journal*, Volume: 15, Issue: 1.
- JAEGER, T. Paul – M. Kim, THOMPSON (2003), "E-government Around the World: Lessons, Challenges, and Future Directions", *Government Information Quarterly*, Volume: 20, Issue: 4.
- KAPUCU, Naim (2003), "Yeni Yönetim Yaklaşımları ve Yerel Yönetimler", *Yerel ve Kentsel Politikalar*, Birinci Basım, Editörler: M. Akif Çukurçayır-Ayşe Tekel, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Kâhta Kaymakamlığı Tek Adımda Hizmet Uygulama Yönergesi, (2009), No: 2009/04.
- LAYNE, Karen - Jungwoo, LEE (2001), "Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model", *Government Information Quarterly*, Volume: 18, Issue: 2, Summer 2001.
- MCNEAL, Ramona - Mary, SCHMEIDA - Hale, KATHLEEN (2007), "E-disclosure Laws and Electronic Campaign Finance Reform: Lessons from the Diffusion of E-government Policies in the States", *Government Information Quarterly*, Volume: 24, Issue: 2, April 2007.
- MOON, M. Jae (2002), "The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality", *Public Administration Review*, Volume: 62, No: 4, July/August 2002.
- NORRIS, F. Donald – M. Jae, MOON (2005), "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?", *Public Administration Review*, Volume: 65, No: 1, January/February 2005.
- OKÇU, Murat (2005), "Avrupa Yönetim Alanına Doğru Türk Kamu Yönetimi: Çok Düzlemli Yönetişim", *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I*, Birinci Baskı, Editörler: Ahmet Nohutçu-Asım Balcı, Beta Basım, İstanbul.
- ÖZEL, Mehmet (2008), *Küreselleşme Sürecinde Türk Kamu Yönetimi ve Yeniden Yapılanma*, *Devletin Dönüşümü ve Yeni Dönem Kamu Yönetimi*, 1. Baskı, Editörler: Mehmet Özel-Veysel Eren, Çizgi Kitabevi, Konya.
- SOYBİS-Sosyal Yardım Bilgi Sistemi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Müdürlüğü, Eylül 2010.

- SYMONDS, Judith (2007), "Palming the Future: E-Government Strategy Development for a Tertiary Education Organisation", International Journal of Electronic Government Research, Volume: 3, Issue: 2, April-June 2007.
- "Tek Adımda Hizmetten Tek Tuşta Hizmet Dönemine Geçiş", <http://www.sosyalyardimlar.gov.tr/tr/html/11601/SOYBIS>, [25.09.2013].
- Tek Adımda Hizmet Uygulaması Kütahya Valiliği Uygulama Yönergesi, 2007.
- TEKELİ, İlhan (1996), "Yönetim Kavramı Yanısıra Yönetişim Kavramının Gelişmesinin Nedenleri Üzerine", Sosyal Demokrat Değişim, Sayı: 3.
- TORTOP, Nuri-G. Eyüp, İSBİR-Burhan, AYKAÇ-Hüseyin, YAYMAN-M. Akif, ÖZER (2007), Yönetim Bilimi, Nobel Yayın Dağıtım, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş Yedinci Baskı, Ankara.
- ÜLKER, Halil (2002), "Bilgi Toplumu ve Devlet", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. Yayını, İzmit.
- WEST, M. Darrell (2004), "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes", Public Administration Review, Volume: 64, No: 1, January/February 2004.
- YÜKSEL, Mehmet (2000), "Yönetişim (Governance) Kavramı Üzerine", Ankara Barosu Dergisi, Sayı: 2000-3.
- ZHAO, J. Jensen - Y. Sherry, ZHAO (2010), "Opportunities and Threats: A Security Assessment of State E-government Websites", Government Information Quarterly, Volume: 27, Issue: 1, January 2010.
- 2010 Yılı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (2010), Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Mart 2010, Ankara.
- <http://inet-tr.org.tr/inetconf7/bildiriler/69.doc>, (04.03.2011).
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVFEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUIINJT04=>, (11.04.2011).