

DİJİTAL TÜRKİYE PROJESİ KAPSAMINDA KAMU HİZMETLERİNİN DÖNÜŞÜMÜ

Prof. Dr. Ali KAYA
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
akaya@nny.edu.tr

Arş. Gör. Damla MURSÜL
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
dkabakusak@nny.edu.tr

ÖZ

Dijital Türkiye, Digital Europe Projesi'nin AB Dijital Ajanda 2020 vizyonu çerçevesinde Türkiye'nin 2023 hedefleri arasında yer alan bir projedir. Özellikle kamu yönetimi alanında AB ülkeleri ile uyumlu olarak koordine edilecek pratik ve hızlı bilgi sistemleri aracılığıyla e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ve bürokratik oligarşiye karşı atılmış önemli bir adım olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmada Dijital Türkiye projesi kapsamında vatandaşların kamu hizmetlerinden faydalanabilmesi için getirilen yenilikler, Adalet ve Kalkınma Partisi döneminde hazırlanan hükümet programlarının içerikleri ve hükümetlerin icraatları dikkate alınarak karşılaştırmalı olarak analiz edilecektir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin dijitalleşmesine yönelik çalışmalar ile yeni nesil kamu yönetimi anlayışındaki farklılıklar ortaya konmuş olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu hizmeti, dijital Türkiye, e-devlet uygulamaları, hükümet programları.

Transformation of Civil Services as Part of The Digital Turkey Project

Abstract

Digital Turkey is one of the projects among the goals 2023 of Turkey within the frame of EU Digital Agenda 2020 vision of Digital Europe Project. E-government practices which are implemented by means of practical and quick information systems coordinated in line with EU states especially in public administration sphere, confront as an important step against bureaucratic oligarchy.

In this study innovations as to benefits of citizens from civil services as part of Digital Turkey Project are analyzed comparatively by considering contents of prepared government programs and all governmental actions in period of Justice and Development Party. In this context studies towards digitalization of public administration and differences in the new generation of public administration approach will be revealed.

Keywords: Civil service, digital Turkey, e-government practices, government programs.

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, yaşamımızın her alanına etki etmeye başlamıştır. Bunlardan en önemlisi, çeşitli hizmet kollarının internet üzerinden daha ivedi ve fonksiyonel şekilde ulaştırılması ile vatandaş-devlet arasındaki bilgi akışının sağlanmasıdır. Vatandaşa hizmet sunumu noktasında web tabanlı bir yapılmaya geçiş söz konusudur. Diğer yandan AB ile uyum sürecinde Türkiye'nin dijital dünyadaki gelişmeleri takip edecek faaliyetler organize etmesi gerekmektedir.

Yerel ve ulusal ölçekte elektronik alanda hizmet sunumuna geçişin tam anlamıyla gerçekleştirilebilmesi ve sürdürülebilmesi için hükümet programlarında bu alana destek verilmektedir. Hükümet programlarının konuya ilişkin verilerin toplanmasında önemli bir kaynak olarak ele alınması, stratejik e-devlet yönetimi açısından üst düzey politika belgelerinden biri olarak değerlendirilmesine dayanmaktadır.

Çalışma, 2000’li yıllar itibariyle gündemde yoğun olarak yer almaya başlayan e-devlet uygulamalarını Türkiye’de 2002 yılından bu yana göreve gelen hükümetlerin programları aracılığıyla ortaya koymaya çalışmaktadır. Başbakanlık ve Adalet ve Kalkınma Partisi’nin resmi internet platformlarında kamuoyu ile paylaşılan yedi hükümet programı, doküman analizi yöntemiyle incelenerek dijitalleşme, elektronik hizmet ve e-devlet kavramları üzerinden analiz edilecektir. Böylece hem Türkiye’de e-devlete yönelik politika ve uygulamalar hem de dijitalleşen kamu hizmetlerine yapılan vurgular önemli bir politika aracı olan hükümet programları ile ortaya konmuş olacaktır.

2. E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet kavramı, 1990’lı yıllar itibariyle ortaya konan bir kavramdır. 2014 yılına gelindiğinde elektronik ortamda kamu hizmetlerinin sunumunda dünya ortalaması %47’ye yükselmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 36).

Model olarak e-devlet, yurttaşların birer müşteri, kamu yönetimi alanında yürütülen faaliyetlerin de hizmet olarak ele alındığı bir yönetim sistemidir. Bu sistemde kalite/fiyat performansına bağlı olarak en az maliyet ve en az emekle en kaliteli hizmetin sunulması ve verimliliğin sağlanması hedeflenmektedir (Demirel, 2006: 85).

Son çeyrek yüz yılda bilgi ve bilişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve bu gelişmelerin toplumsal hayata yansımaları eğitim, sağlık, sanayi, ticaret ve tarım alanlarında hem yaşam tarzını hem örgütlenme anlayışını tamamen değiştirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasındaki gelişmelere paralel olarak ülkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmuş, kurumsal bilgiler bilgisayar ortamında saklanmaya başlanmıştır. Diğer yandan sosyal ağların ve mobil teknolojilerin hizmet sunumunda yaygınlaştırılması için çeşitli yazılım projeleri ve teknik altyapı destekleri oluşturulmaya çalışılmaktadır.

3. AB DİJİTAL AJANDA 2020 VİZYONU

Avrupa Birliği, Birliğe üye ülkeler için 2020 yılına dek gerçekleştirilmesi planlanan birtakım hedefler koymuştur. Bu hedefler, 2020 vizyonu çerçevesinde değerlendirilmektedir. Hedeflerin gerçekleştirilmesi ve katılımcı bir büyüme adına çeşitli hizmetlerin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına özen gösterilmektedir. Hizmet sektöründe etkin ve işlevsel kullanımı ile bilişim teknolojileri; ekonomik, sosyal ve kültürel alandaki pek çok amaca hizmet eden bir araç konumundadır (Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye Raporu, 2014: 15-16).

Bilgi toplumunun hayata geçirilmesi ve *Avrupa Dijital Tek Pazar* adıyla bir oluşuma gidilmesi, 2020 vizyonunun temelini oluşturmaktadır. Tek pazar sayesinde üye ülkenin sınırlarının ötesinde gerçekleşen bireysel ve kurumsal faaliyet ve hizmetlere erişim kolaylaşacaktır.

Yakın bir tarihte, 6 Mayıs 2015 tarihinde ortaya konan Dijital Tek Pazar Stratejisi, dijital ağların genişletilmesi, dijital ürün ve hizmetlere erişim için uygun ortamın sağlanması gerektiğine değinmektedir. Böylece AB sınırları içerisindeki her alanda -ekonomik, sosyal, idari- pek çok anlamda gelişme sağlanmış olacaktır (Akses, 2015: 1).

26 Ağustos 2010 tarihinde yayınlanan Avrupa İçin Dijital Gündem’de AB’ye üye ülkeler için öngörülen hedefler şu başlıklar altında toplanmaktadır:

- ✓ 0-64 yaş arası nüfusun % 75’inin istihdam edilmesi,
- ✓ Ar-Ge harcamalarının Avrupa GSMH içindeki payının % 3 olarak ayrılması,
- ✓ Sera gazı salınımlarının 1990’lı yıllardaki seviyenin % 20-30 altına indirilmesi,
- ✓ Enerjinin % 20’sinin yenilenebilir kaynaklardan sağlanması,
- ✓ Enerji verimliliğinde % 20 artış sağlanması,

- ✓ Okul bırakma oranının % 10'un altına düşürülmesi,
- ✓ 20-34 yaş arasında % 40 düzeyinde üniversite mezuniyetine ulaşılması,
- ✓ Nüfusun % 40'ının lise eğitimini bitirme yaşının 30-34 olması,
- ✓ Yoksul sayısında 20 milyonluk bir azalma sağlanması hedefleridir (Avrupa İçin Dijital Gündem, 2012: 4-5).

Dijital Tek Pazar Stratejisinin üç sacayağı; 'erişim', 'ortam', 'ekonomi ve toplumdur'. Üç başlık da birbiriyle yakın ilişki içerisinde ve birbirine bağlıdır. E-devlet ile ilgili düzenlemeler, 'Ekonomi ve Toplum' başlığı altında yer almaktadır (Akses, 2015: 2). Kamu kesiminin ekonomideki ağırlığının fazla olması ve vatandaşa hizmet sunumunda ekonominin büyük rol oynaması, e-devlet ile ilgili düzenlemelere bu başlık altında yer verilmesine neden olmuştur.

Öngörülen hedefler, ekonomik faktörlere daha baskın bir vurgu yapmaktadır. Kaldı ki kamu kesiminin ekonomideki ağırlığı ve sahip olduğu pay düşünüldüğünde ekonomi ekseninde bir dönüşüm yaşanması kaçınılmazdır. Bununla birlikte küreselleşme çağında hizmetlerin serbest dolaşımı için dijital platformların ve bu platformların faaliyet alanlarının yaygınlaştırılarak kamu hizmetlerinin daha işlevsel düzeyde organize edilmesi amaçlanmaktadır. Dijital ya da elektronik ortamda hizmet sunumu, hizmet sunucuların ve hizmetten yararlanıcıların hayatını daha da kolaylaştıracaktır. Teknik anlamda bir altyapı gerektiren bu süreç, aynı zamanda sosyal ve ekonomik yönleri de olan bir uzmanlaşma gerektirmektedir.

4. TÜRKİYE'DE DİJİTAL GÜNDEM

4.1. Neden Dijital Türkiye? Türkiye, Bu Çalışmaların Neresinde?

Türkiye, AB'ye aday ülke olarak AB tarafından belirlenen hedefleri gerçekleştirmekle yükümlü bir ülkedir. Teknoloji alanındaki yeniliklerin takip edilmesi, gelişen ve değişen hizmetlerin güncellenerek vatandaşa sunulabilmesi, Türkiye'nin birliğe entegrasyonu açısından oldukça önemlidir. AB pazarındaki devamlılığı sürdürebilmek ve AB içerisindeki ülkelerle rekabet edebilmek için teknolojik dönüşüm kaçınılmazdır. Türkiye de bilgi ve iletişim stratejisine bu çerçevede yön vermek durumundadır.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması konusunda vatandaşın en kolay ve hızlı şekilde ulaşabileceği, hizmetlere en kesintisiz yoldan başvurabileceği ve en güvenli şekilde hizmetlere erişebileceği dijital bir ortamın temini sağlanmaya çalışılmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi işleyişinden farklı olarak bürokratik engellerin önüne geçilmesi amacıyla hem maddi kaynakların hem de zamanın verimli kullanılması ile tam anlamıyla bir yönetsel dönüşüm gerçekleştirilmiş olacaktır.

Dijital Avrupa yapılanmasına paralel olarak Türkiye'den beklentiler; teknolojinin etkin kullanımı, hizmet sunumuna yön vermesi konusunda gerekenlerin yapılması ve aynı zamanda AB ile rekabet ortamında yer alabilmesi yönündedir.

4.2. Türkiye'nin Dijital Türkiye Projesi Kapsamındaki Faaliyetleri ve E-Devlet Uygulamaları

Kapsayıcı bir bilgi toplumunun oluşturulması, e-devlet eylem planının hayata geçirilebilmesi için yasal ve teknik engellerin ortadan kaldırılması, standartlaşma ve 'bir kere ilkesi'nin (only once principle-yalnızca bir kere bilgi girişi yapılmasının yeterli olması) hayata geçirilmesi, Türkiye'nin göz önünde bulundurduğu temel referans noktaları arasında yer almaktadır (Akses, 2015: 8-9).

Dünya'daki gelişmelere paralel olarak Türkiye de 2000'li yıllar itibariyle e-devlet uygulamalarına yönelik çeşitli girişimlerde bulunmuştur. Kurumsal bilgilerin dijital ortama aktarılabilmesi, güvenli bir şekilde saklanıp depolanması için çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda Türkiye'de doğrudan bilgi toplumuna yönelik yapılan çalışmalar, 1999 yılına tarihlendirilebilmektedir. Bu bölümde 1999-2013 yılları arasındaki gelişmeler ve 2013 yılı itibariyle yaşanan gelişmelere yer verilecektir.

4.3.1999-2013 Yılları Arasındaki Gelişmeler

1999-2013 yılları arasında Türkiye'nin bilgi toplumuna yönelik temel metinleri; *uygulanamayan* 1999 yılı TUENA (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı) ve 2001 yılı e-Türkiye Girişimi ile *uygulama imkanı bulunan* 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı, 2005 Yılı Eylem Planı ve 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'dır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 10).

1999 yılında ortaya konan enformasyon planında ilk kez 'online government' terimi kullanılmış, 2001 e-Türkiye Girişimi ile de internet kullanımının yaygınlaştırılması ve bu alandaki düzenlemelere yönelik teşvikler geliştirilmiştir (Detaylı bilgi için bkz.: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı, 1999; Sonuç Raporu, 1999; E-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasında MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) ve e-BİLDİRGE (işverenler için) gibi projeler, ilk olarak uygulamaya konan projelerdir. Bilgi sistemleri aracılığıyla tüm vatandaşların bilgilerinin tek bir havuzda toplanması, ayrıca sanal imza yani e-imza uygulamasının da hayata geçirilmesi ile e-devlet çalışmalarında belli bir seviyeye gelinmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 14).

Türkiye'de Ulusal Bilgi sistemleri (KAMUNET) içerisinde yer alan ve bilgi güvenlik alt yapısı, mesaj sistemi, sayısal haritalar, ara yüzler, veri bankaları, veri sözlüğü ve işlevleri olan projeler şunlardır:

*Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi

*Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi

*Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi

*Tapu Kadastro Bilgi Sistemi

*Sağlık Bilgi Sistemi

*Eğitim Bilgi Sistemi

*Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemi

*Adres Kayıt Sistemi

*Merkezi Sicil Kayıt Sistem'dir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 62; İnam ve Aybar, 2002: 515-519).

Yukarıdaki hizmetler dışında elektronik imza, kimlik kartı gibi uygulamalar ve eğitim-sağlık-emniyet-vergi gibi alanlarda da vatandaşa yönelik hizmetler sunulmuştur. E-devlet uygulamaları; kamu yönetimi alanında şeffaflığı, güvenilirliği ve hizmetlere erişimi kolaylaştırması dolayısıyla katılımcı bir mekanizmanın oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Ülkemiz, AB'nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak 2003 yılında "E-Dönüşüm Türkiye" projesini başlatmış, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumunu öngörmüştür. Bu tür uygulamalar devlet-vatandaş ilişkisinde dolaysız iletişim sağlayan devletin yeni yüzü olarak tanımlanmıştır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, 01.09.2017). Bu anlamda hayata geçirilen e-devlet uygulamalarıyla devlet, kamu hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan,

kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde elektronik ortamda vatandaşa ulaşmasını sağlamayı amaç edinmektedir.

Türkiye’de e-devlet uygulamaları dört aşamada gerçekleştirilmektedir. Birinci aşamada oluşturulan web sayfalarında vatandaşa bilgi sunmakta, ikinci aşamada bazı hizmetler devlet tarafından çevrimiçi sağlanmakta, üçüncü aşamada tek bir devlet ana kapısı portalı ile hizmetlerin hepsinin tek kaynaktan sunulması hedeflenmekte, son aşamada ise yeni hizmetlerin ortaya çıkışı sağlanmaya çalışılmaktadır (Odabaş, 2004: 83-90). Oysa geleneksel kamu yönetimi anlayışında vatandaş, kurumların iş süreçleri ile ilgili bir işlem için ya kurum yetkilileriyle yüz yüze görüşecek, ya dilekçe yazacak, ya form dolduracak ya da evrak tamamlama işlemini yapacaktır. E-devlet bütün bu işlemleri ortadan kaldırmakta dolayısıyla hem vatandaşa hem devlete zaman kazandırmaktadır (Çelen vd., 2001: s.64).

E-Dönüşüm Türkiye projesi kapsamında yapılan kamu kurumları anketi sonuçlarına göre; kurumların %52’si kullanıcı isteklerini hizmet sunumu açısından önemli bir konu olarak değerlendirmesine rağmen yine bu kurumların %61’i vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini tespit etme ya da göz önünde bulundurma yolunu tercih etmemektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2006: 14). Dolayısıyla öncelikle yönetim anlayışında bir değişikliğe gidilmesi zorunlu görünmektedir.

Kurumların kendi iç organizasyonlarıyla birlikte kurumlar arasında bilgi alışverişini ve faaliyetlerin koordinasyonunu sağlayacak düzeyde bir altyapı oluşturulması gerekmektedir. Böylece kamu alanındaki ortak uygulamalar yaygınlaştırılarak kamu yönetimi sisteminin tüm kurumlarıyla birlikte çalışabilir duruma gelmesi sağlanmış, yerel yönetimlerden başlayarak tüm idari birimlerde hizmet sunumunda hız kazanılmıştır.

Bu bağlamda Türkiye’de e-devlet yönünde çalışmaların yürütülmesi amacıyla 2008 yılında Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur (İnam ve Aybar, 2002: 516). Yine aynı yıl Başbakanlık tarafından oluşturulan e-Devlet Danışma Grubu, e-devlet ile ilgili olarak 11 adet proje üzerinde çalışmış ve bir kanun tasarısı hazırlamıştır. Vize ve pasaport başvurularının elektronik ortamda yapılabilmesi, noter işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi, sağlık hizmetlerinin görülmesinde kişisel sağlık verilerinin değerlendirilebilmesi, kamu kurum ve kuruluşlarına elektronik ortamda başvuru yapılabilmesi, e-devlet projelerinde gerekli koordinasyonun sağlanması ve güvenli elektronik imzanın kullanımı için bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılması öngörülmüştür. Ancak bu planlanan çalışmalar, tam anlamıyla uygulanamamıştır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 195-196).

TÜİK’ten elde edilen 2012 yılı verilere göre; internet üzerinden 16-74 yaş arası e-devlet hizmeti kullanım oranı % 41,3’tür. 2018 yılı hedeflerinde bu oranın % 60’a taşınması beklenmektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 78).

Türkiye, EUROSTAT verilerine göre genel anlamda e-devlet kullanım oranı açısından AB’de son sıralarda yer almaktadır. Bununla ilgili olarak 32 Avrupa ülkesi ile yapılan karşılaştırmalar sonucunda Türkiye’nin birey bazında e-devlet hizmetleri yoluyla bilgi almada 30, internet üzerinden herhangi bir hizmetle ilgili form indirmede 31 ve form göndermede ise 29. sırada yer aldığı görülmektedir. E-devlet hizmetlerinin Türkiye’deki toplam nüfusa oranı % 20, AB ortalaması % 26; internet kullanan nüfusa oranı % 46, AB ortalaması ise % 36’dır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 172). İnternet üzerinden hizmet sunumunda ve vatandaşın bu hizmetten yararlanmasında hem internet kullanımının her yaş grubuna yönelik olarak yaygınlaştırılması hem de tüm kurumların ve vatandaşın e-devlet uygulamaları için teşvik edilmesi gerekmektedir.

4.4. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşme sürecinde ilk strateji planı, 2006-2010 yıllarında hayata geçirilmiştir. Kalkınma Bakanlığı bünyesinde yürütülmüş bir uygulamadır. Kamu kesimi, özel kesim, bireyler

ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünü kapsayan bu belgede öncelik verilen birtakım alanlar bulunmaktadır. Bunlar; sosyal dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu, küresel rekabet, AR-GE ve yenilikçiliğin geliştirilmesi, yaygın ve ucuz altyapı hizmetleri, vatandaş odaklı hizmet dönüşüm ve kamu yönetiminde modernizasyondur (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 10-11).

Kamu yönetiminin modernleştirilmesi ve buna bağlı etkenlerden biri olarak vatandaş odaklı hizmet sunumu, doğrudan bu araştırmanın çalışma alanına giren temel konulardır. Bu anlamda e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve bunun için de öncelikle vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılan birtakım hizmetlerin dijital ortamda sunulmasına öncelik verilmesi hedeflenmektedir.

2006-2010 yıllarını kapsayan eylem planı sonucunda 2013 yılında yayınlanan nihai rapora göre % 64 oranında bir başarıya ulaşıldığı, % 65-70 oranında da çeşitli hizmet alanlarında vatandaşa yönelik hizmet dönüşümü ve altyapı hizmetlerinin iyileştirildiği belirtilmektedir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 12).

4.5. 2013 Yılı İtibariyle Yaşanan Gelişmeler

2012 yılının sonların gelindiğinde 600 civarında hizmetin e-devlet portalı üzerinden sunulmakta olduğunu ve yaklaşık 14 milyon kullanıcıya ulaşıldığını görmekteyiz (T. C. Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018), 2013: 54). Bu dönemde e-devlet alanında gerçekleştirilen önemli gelişmeler, 2015-2018 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ve 2016-2019 yıllarını kapsayan Ulusal e-Devlet Strateji Belgeleridir.

4.6. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018)

Planın temel hedefi, büyüme ve istihdam alanlarında iyileştirmeler yapılmasıdır. Türkiye'nin geldiği nokta, karşılaştığı sorunlar, ihtiyaç duyulan konular, 10. Kalkınma Planı ve Avrupa İçin Sayısal Gündem gibi plan ve programların nitelikleri, 2015-2018 Eylem Planı'nın hazırlanmasında etkili olmuştur (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 14).

Kamu hizmetlerindeki kullanıcı odaklılık anlayışı, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeniliklerle mümkün olabilecektir. Aynı dönemde hazırlanan 10. Kalkınma Planı'nda da hayata geçirilmesi planlanan e-devlet uygulamalarına ve temel hedef alanlarına yönelik 2023 hedeflerine yer verilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, 2014: 163).

BM e-devlet araştırmalarına göre 193 ülke arasında Türkiye'nin e-devlet gelişmişlik endekslerinde dair bilgileri ise şöyledir:

2010: 69.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.47,

2012: 80.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.52,

2014: 71.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.54,

2016: 68.sırada ve endeksi 0.59'dur.

(<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey>, Çevrimiçi 01.19.2017).

E-devlet gelişmişlik endeksinde ilk 10'da yer alan ülkelerin 0.9-0.8 arasında endekse sahip olduğu düşünüldüğünde Türkiye, giderek çitasını yükselten orta düzeyde bir ülke konumunda karşımıza çıkmaktadır.

Avrupa Komisyonu tarafından sunulan 2012 yılı e-Devlet Kıyaslama Raporu'na göre Türkiye'nin elektronik ortamda hizmet alternatiflerinin sunulması açısından AB ortalamasının üzerinde olmasına rağmen bu hizmetlerin vatandaşlar tarafından kullanımının düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Vatandaşlara gerekli ve yeterli bilgilendirme yapılmaması, internet ağının yaygınlaşmakta olması, kullanım oranlarının çeşitli sebeplerle düşük olması ve hizmetlere ilişkin her halükarda bir bürokratik işlemin gerekliliği gibi sebepler, bu sonucu doğurmuştur (Dijital Türkiye Platformu, Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye: Avrupa Dijital Gündemine Uyum Projesi Ön Raporu, 2013: 45-46).

4.7. Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019)

Son eylem planı olarak halen yürürlükte olan Ulusal e-Devlet Stratejisinin temel vizyonu; etkin (entegre-teknolojik-katılımcı-inovatif-nitelikli) e-devlet ile toplumun yaşam kalitesinin artırılmasıdır. Bu noktada planın temel hedefleri; e-devlet hizmet sunumunda etkinlik, e-devlet hizmet kullanımı, e-devlet hizmet memnuniyeti, e-devletten sağlanan kamu yararı ve Türkiye'nin uluslararası e-devlet endekslerindeki konumunun yükseltilmesidir (T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2016: 7).

2013 yılı ve 2018 yılı beklentilerine dair bir istatistik ortaya koymak gerekirse e-devlet hizmetlerine yönelik birtakım sayısal verilere ulaşabilmek mümkündür. 10. Kalkınma Planı'na göre; e-devlet hizmetlerini kullanan bireylerin oranının % 48'den % 65'e, kullanıcı sayısının 30 milyona, sunulan hizmet sayısının ise 700'den 3.000'lere ulaşması hedeflenmektedir (T. C. Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018), 2013: 54).

Eylem Planına yönelik uygulamalar içinde bulunduğumuz dönem içerisinde gerçekleştirilmekte olduğu için planın çıktıları ancak ilerleyen dönemde (en erken) 2019 yılı sonunda ortaya konmuş olacaktır.

5. TÜRKİYE'DE KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞININ DÖNÜŞÜMÜ

5.1. Hükümet Programları ve E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Analizi

Anayasa'ya göre TBMM'nin görevlerinden biri, Bakanlar Kurulu ve Bakanları denetlemektir. Söz konusu denetimin bağlı olduğu metinlerden biri de hükümet programlarıdır. Hükümet programları, kuruluşundan en geç bir hafta içerisinde Başbakan ya da bir bakan tarafından TBMM'de okunur ve güvenoyuna başvurulur (Neziroğlu, 2013: 1-2).

Hükümet programları, hükümetlerin iktidarda kaldıkları süre boyunca izleyecekleri politikaların temel ilkelerini belirleyen ve kamuoyuyla paylaşılan metinlerdir. İlk olarak II. Meşrutiyet döneminde Sadrazam Kamil Paşa tarafından hazırlanarak uygulanmaya başlanmıştır (Güneş, 1990: 178-183).

Çalışmada hükümet programları, Adalet ve Kalkınma Partisi'nin iktidara geldiği 2002 yılından bu yana hayata geçirilen ve partinin resmi sitesinde ya da Başbakanlık sayfasında kamuoyuyla paylaşılan yedi hükümet programını kapsamaktadır.

5.2. Adalet ve Kalkınma Partisi Döneminde Hazırlanan Hükümet Programları¹

58. Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

3 Kasım 2002 tarihinde yapılan genel seçimlerin ardından hazırlanan parti programıdır. Kamu yönetimi sisteminin çağdaş bir yönetim anlayışına uygun şekilde uyarlanması yönünde hükümetin kararlılığının ifade

¹ Bu ana başlık altında yer alan tüm alt başlıklar hakkında (58.-65. hükümet programları) detaylı bilgiler, <https://www.akparti.org.tr/site/dosya/66517> ve [https://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/ Global/ Government/pg_GovernmentProgram.aspx](https://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/Global/Government/pg_GovernmentProgram.aspx) adreslerinden temin edilmiştir.

edildiği programda birtakım önceliklere yer verilmiştir. Kırtasiyeciliğin ve verimsizliğin azaltılmasının öngörüldüğü başlıklar altında kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin maksimum düzeyde kullanılması ve bu bağlamda da e-devlet uygulamasının yaygınlaştırılması yönünde hedeflere yer verilmiştir.

Diğer yandan mahkemelerde elektronik arşiv sisteminin oluşturulması, böylece emsal niteliğindeki kararlara uzaktan erişim imkanının tanınması gündeme getirilmiş; yargı organlarının tümünü kapsayan bir bilgi ağı oluşturulması öngörülmüştür.

59.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

Bir önceki hükümet programında değinilen e-devletin yaygınlaştırılması ve yargı alanındaki bilgi ağının oluşturulması yönündeki hedeflere tekrar yer verilmiştir. Yargı alanında bilişim altyapısının oluşturulması için UYAP adı verilen Ulusal Yargı Ağı Projesinin yılsonunda tamamlanacağı belirtilmiştir. Bu konuda ciddi bir kaynak aktarımı da söz konusudur.

Diğer yandan elektronik ve bilişim altyapısının geliştirilmesi yönündeki hedefler de yinelenmiştir. Kalitenin artırılması ve kullanılan sistemlerin yenilenmesine vurgu yapılmıştır.

60.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

60.hükümet programında diğer iki programda da olduğu gibi mahkemelerde elektronik arşiv sisteminin oluşturulması yönündeki gereklilik vurgulanmıştır. Diğer yandan vatandaşa hızlı hizmet sunumu ve bürokratik engellerin asgari düzeye indirilmesi yönünde tüm kamu kurumlarının hizmetlerini elektronik ortama taşıması gerektiği üzerinde durulmuştur. Bu konudaki iyileştirmelerin yapılabilmesi için de teknolojik gelişmelere duyulan ihtiyaç kendisini hissettirmektedir.

Vatandaşların her türlü hizmetten yararlanabilmesi ve kamusal alandaki tüm iş ve işlemlerde bireyi kodlayan 'Tek Kart' projesinin hayata geçirileceği üzerinde durulan bir diğer konudur. Program çerçevesinde ihtiyaç duyulan yasal düzenlemeler ve uygulamalar ortaya konmuş, elektronik imza hayata geçirilmiştir.

61.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

61.hükümet programında tüm sosyal alanlarda aktif ve etkili bir altyapı sisteminin hazırlandığı, ilerleyen dönemde kültür ve tabiat varlığı niteliğini taşıyan yapı ve anıtlara ilişkin envanter işlemlerinin dijital ortama aktarılarak kamuoyuyla şeffaf şekilde paylaşılacağı bilgisi aktarılmıştır.

UYAP sisteminin adliye, nüfus, tapu, polis ve seçim kurulları başta olmak üzere pek çok alanda kurumsal olarak birbirine bağlandığı ifade edilmiştir. Diğer yandan e-devlet projesi kapsamında bilgi ve iletişim alanındaki yatırımlara öncelik verildiği, kamu hizmetlerinin elektronik dönüşümünde ilerleme kaydedildiği bilgisi aktarılmıştır. Bu uygulamalardan biri olarak elektronik ortamda vatandaşın kimlik bilgilerine ulaşabiliyor olması, aynı zamanda ikametgah ve nüfus kayıt örneği gibi belgelerin vatandaştan artık istenmiyor olması, elektronik hizmetlerdeki dönüşümün de bir göstergesidir.

Aynı şekilde vatandaşa da elektronik ortamda internet aracılığıyla bilgi erişiminde birtakım kolaylıklar getirilmiştir. Bu kolaylıklar; ilköğretim öğrencilerinin okula otomatik kaydı, vergi ödemeleri, e-fatura işlemleri, ticaret sicili, tapu-kadastro işlemleri, trafik ve emniyetle ilgili pek çok hizmetin internet üzerinden de görülebilesidir. E-imzanın uygulanmaya başlanması ile kamu işlemlerinin resmi olarak bu ortamda yapılmasının önü açılmıştır.

Vatandaşa tek noktadan hizmet sunabilmek adına 2008 yılında e-devlet kapısı uygulaması faaliyete geçirilmiştir. 2010 yılı sonu itibariyle 26 kamu kurumunun 237 hizmetinin e-devlet portalı üzerinden görülebildiği ifade edilmiştir.

Programda ‘Elektronik Vatandaşlık Kartı’, uygulamasının kimlik sahteciliğinin önüne geçecek bir uygulama olduğu ve dağıtımının gerçekleştirileceği vurgulanmıştır. Ayrıca kamuda ‘kağıtsız ofis’ vurgusuyla resmi kurum ve kuruluşlar arasındaki yazışmaların da elektronik ortama aktarılacağı ve bu uygulamanın yaygınlaştırılacağı üzerinde durulmuştur. Kurumlar arasında bilgi ve belge paylaşımı konusunda, elektronik ortamdaki güvenliğin sağlanması için yeni bir eylem planı hazırlığı yapılmaktadır.

2023 hedefleri arasında yer alan hedeflerinden biri olarak okul-öğretmen-öğrenci arasındaki sürekli bilgi akışının sağlanacağı elektronik bir eğitim ortamının faaliyete geçirileceği vurgulanmıştır.

Vatandaşa hizmet sunumunda sosyal güvencesi olmayan vatandaşların gelir tespitinin, diğer kurumlarla elektronik ortamda sağlanan bilgiler doğrultusunda yapılacağı programda belirtilmiştir.

62.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

62.hükümet programında okul kitaplarının dijital ortama taşınması, yazma ve basma eserlerimizin dijitalleştirilmesi gibi konularda çalışmalara yer verilmiştir. Diğer yandan gümrük işlemlerinin tamamının, ticari işletmeler ve şirketlerin tüm kuruluş ve değişiklik işlemlerinin elektronik ortama aktarıldığını, e-ticarete ilişkin düzenlemelerin yasalaşması yönünde çalışmalar olduğunu, elektronik haberleşmedeki vergi oranlarının düşürüldüğünü, UYAP’ın faaliyete geçirilmesi ile adliye, nüfus, tapu ve kolluk kuvvetleri gibi kurumların elektronik ağ üzerinden bağlandığını içeren bölümler vardır.

E-devlet projesi içinde yer alan Tapu Kadastro Bilgi Sistemi Projesi (TAKBİS), Mekansal Adres Kayıt Sistemi Projesi, Merkezi Nüfus Sistemi (MERNİS) ve Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS) gibi uygulamaların kısmen ya da tamamen faaliyete geçirildiği ve ilerleyen dönemde de yaygınlaştırılacağı bilgisi paylaşılmıştır.

Bilgi Toplumu başlığı altında 2014-2018 Bilgi Toplumu stratejisi ve Eylem Planı’na yer verilerek 62.hükümet döneminde e-devlete ilişkin tüm işlemlerin büyük oranda tamamlanacağı ifade edilmiştir. 2014 yılı Ağustos ayı itibariyle 139 kamu kurumunun 1006 hizmet ile 18,6 milyon kullanıcıya ulaşmış bir e-devlet kapısının varlığından bahsedilmektedir.

64.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

64.programda dijitalleşmenin, kamu yönetimi reformunun ana bileşenlerinden biri olduğu vurgusu yapılmıştır. Bu kapsamda Dijital Türkiye Projesi’nin hayata geçirileceği, e-devlet kapısına bağlanan yerel yönetim birimlerinin sayısının arttırılacağı yönünde hedefler belirtilmiştir.

Siyasi partilere yapılan bağışların elektronik ortamda kamuoyuyla paylaşılması ve patilerin seçim harcamalarına ilişkin denetim sonuçlarının da ilan edilmesinin sağlanacağı, Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) ile tüm ekonomik birimlerin sisteme dahil edileceği, Bulut Belediye Projesi ile elektronik ortamda belediye hizmetlerinin standartlaştırılacağı vurgulanmıştır.

Program, e-devlet çalışmalarının kurumlar arası olduğu kadar kurumlar üstü düzeyde de koordinasyon içerisinde olması gerekliliğinden hareketle temel bilgi sistemlerinin geliştirileceğini ifade etmektedir.

65.Hükümet Programı Çerçevesinde E-devlet ve Dijitalleşme Üzerine Analiz

65.Hükümet Programı’nda Dijital Türkiye Projesi’nin önemi bir kez daha vurgulanarak elektronik ortamda aktarılması planlanan hizmetlere ilişkin bir önceki programla benzer bilgiler paylaşılmıştır.

Yerel yönetimler ve diğer kamu kurumlarının e-hizmet sunabilmeleri için gereken iyileştirmelerin yapılacağı, genel anlamda e-devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılmaya devam edileceği vurgulanmıştır.

6. SONUÇ YERİNE

AKP hükümetinin iktidara geldiği 2002 yılından bu yana Başbakanlık resmi sitesinden ve partinin resmi internet sitesinden kamuoyuyla paylaşılan yedi adet hükümet programı çalışmada detaylı olarak ele alınmıştır. Hükümet programları; kamu yönetimi alanının belirleyicisi konumundaki hükümetlerin, izleyeceği politikaları ve hedefleri belirleyen önemli metinler olarak karşımıza çıkmaktadır.

İçinde bulunduğumuz küreselleşme sürecinde kamu hizmetlerindeki dönüşüm, tüm politika üreticilerini karşılıklı olarak etkilemektedir. Türk kamu yönetiminde de bu yansımalar görülmektedir. Bu nedenle çalışmada ele alınan tüm hükümet programlarında kamu hizmetlerindeki dönüşüm ihtiyacı ve çağdaş kamu yönetimi anlayışındaki değişim, üzerinde sıklıkla durulan hususlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hükümet programlarında dikkat çeken diğer bir unsur da hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla yeniden biçimlendirilmesinde benimsenen kullanıcı odaklı yaklaşımdır. Hizmetten faydalanan vatandaşların kullanıcı olarak devletin kendilerine sunduğu hizmetlerden en verimli şekilde nasıl yararlanabileceği, temel soru olarak hükümet programlarında da göz önünde bulundurulmuştur. Ancak genel olarak yaşanan gelişmelere bakıldığında e-devlet yapılanmasının yalnız teknik bir konu olmadığı, aynı zamanda yönetsel ve toplumsal boyutları olan bir konu olduğu vurgulanmalıdır. Çünkü hizmetten yararlanan vatandaşların kullanıcı olarak, devletin kendilerine sunduğu hizmetlerden en verimli şekilde nasıl yararlanabileceği temel sorudur. Bu nedenle toplumun ve hizmet kullanıcıların da hayata geçirilen uygulamaları benimsemesi ve uygulayabilecek düzeyde bilgi ve donanım sahibi olması gerekmektedir.

Diğer yandan e-devlet kapısının 2008 yılında faaliyete geçirildiği günden bu yana uygulandığından hareketle bu alandaki istatistiki bilgilere, 61. ve 62. hükümet programlarında ayrıca değinildiği vurgulanmalıdır. 2010 yılında elde edilen ilk istatistiki verilerden hareketle önemli detaylar çalışmaya aktarılmıştır. Son iki hükümet programında konuyla ilgili bilgi paylaşımı, program çerçevesinde yapılmamıştır. Ancak hem kurumların elektronik ortama aktardıkları kamu hizmetlerinde hem de kullanıcı sayısında artış olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum internete erişimin kolaylaştırılması ve vatandaşın bilişim okuryazarlığının artırılması yönündeki çabanın daha da artması gerektiğini ifade etmektedir.

KAYNAKÇA

- Akses, Selen (2015), İKV Değerlendirme Notu: AB’de Dijital Tek Pazar’ın Oluşturulmasına Doğru, Sayı 133.
- Çelen, Fatma K. – Seferoğlu, Süleyman S. - Çelik, Aygül (2001), ‘‘Türkiye’deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi’’, XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Malatya, s. 63-71.
- Demirel, Demokaan ‘‘E-Devlet ve Dünya Örnekleri’’, Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, Nisan-Haziran 2006, s. 83-118
- Güneş, İhsan, ‘‘II. Meşrutiyet Dönemi Hükümet Programları’’, Ankara Üniversitesi Osmanlı Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi, 1(1), 1990: 171-269.
- İnam, Şaban – Aybar, Hakan (2002), ‘‘E-Devlet İçerisinde E-Kadastro ve E-Tapu’nun Yeri’’, Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumu, Sunulmuş Poster Çalışması, Konya, s. 515-519.
- Neziroğlu, İrfan ve Yılmaz, Tuncer (2013), ‘‘Hükümetler, Programları ve Genel Kurul Görüşmeleri, Cilt:1 (24.04.1920-22.05.1950), TBMM Başkanlığı Yayınları.
- Odabaş, Çağlayan ‘‘Stratejik Yönetim ve E-devlet’’, Sayıştay Dergisi, Sayı 55, s. 83-90.

İnternet adresleri:

65. Hükümet Programı,

[https://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/ Global/ Government/pg_GovernmentProgram.aspx](https://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/Global/Government/pg_GovernmentProgram.aspx),
01.09.2017.

Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye Raporu, Tanıtım Toplantısı Bilgi Notu,
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:naEElhJCyQgJ:www.tbv.org.tr/core/uploads/page/document/986.docx+&cd=1&hl=tr&ct=clnk>, 01.09.2017.

Avrupa Birliği Bakanlığı, Sosyal Bölgesel ve Yenilikçi Politikalar Başkanlığı, Avrupa İçin Dijital Gündem
http://www.ab.gov.tr/files/ardb/evt/3_ab_bakanligi_yayinlari/going_local_dijital_gndem_kitapcigi.pdf,
01.09.2017.

BM E-Devlet Endeksleri, (<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkeyi>, 01.09.2017).

Dijital Türkiye Platformu, Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye: Avrupa Dijital Gündemine Uyum Projesi Ön Raporu
(https://dijitalgundemtr.files.wordpress.com/2014/06/dijital-gc3bcndem_c3b6n-rapor_son_4.pdf, 01.09.2017).

T. C. Başbakanlık, E-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak), http://www.edevlet.gov.tr/wp/wp-content/uploads/2015/10/e-Turkiye_Girisimi_Eylem_Plani_2002.pdf, 01.09.2017.

T. C. Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018),
[http://www.kalkinma.gov.tr/Documents/OD%C3%96P-06112014-Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1%20\(2014-2018\)%20%C3%96ncelikli%20D%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm%20Programlar%C4%B1%201%20Grup%20Eylem%20Planlar%C4%B1%20Bilgi%20Notu.pdf](http://www.kalkinma.gov.tr/Documents/OD%C3%96P-06112014-Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1%20(2014-2018)%20%C3%96ncelikli%20D%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm%20Programlar%C4%B1%201%20Grup%20Eylem%20Planlar%C4%B1%20Bilgi%20Notu.pdf), 01.09.2017.

T. C. Ulaştırma Bakanlığı, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/documents/1/yayinlar/991000_tuenarapor.pdf, 01.09.2017.

T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Mayıs 2006.

T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Aralık 2014.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (<http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, 01.09.2017).

Tüm hükümet programları; <https://www.akparti.org.tr/site/dosya/66517>, 01.09.2017.

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı, <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/turkiye-ulusal-enformasyon-altyapisi-ana-plani-tuena-1996-1999/>, 01.09.2017.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, 01.09.2017.