



T.C.
Ulaştırma Denizcilik ve
Haberleşme Bakanlığı



**2016-2019
ULUSAL E-DEVLET STRATEJİSİ
VE
EYLEM PLANI**

Mart 2016

Ankara

YÖNETİCİ ÖZETİ

Dijital ağlar aracılığıyla etkileşimin küresel ölçeğe taşındığı günümüzde bilgiyi üretebilme, ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştürebilme yeteneği ülkelerin 21. yüzyıldaki konumunu belirleyecektir. Sayısı ve niteliği sürekli artan teknolojik yenilikler insanlığın toplumsal, ekonomik ve kültürel ilişkilerine giderek hızlanan bir dinamizm getirmiştir. Günümüzde ürünler ve hizmetler, her zaman, her yerde ve alternatif yollarla kişi ve grupların ihtiyacına göre özelleştirilerek sunulabilmektedir. Ülkeler, içinde bulunduğumuz bu dönüşümü anlamak, değişen koşullara hazırlıklı olmak ve bu dinamik süreçte yön verebilmek için büyük çabalar ortaya koymaktadır. Bu dönüşüme uyum sağlayabilen ülkeler ile geç kalan ülkeler arasındaki refah uçurumu da kaçınılmaz olarak artmaktadır.

Küresel rekabet ve ülkelerin sürdürülebilir kalkınma hedefleri, ülkeyi oluşturan tüm paydaşların işbirliği içerisinde daha etkin çalışmalarını gerektirmektedir. Paydaşların işbirliği içerisinde çalışmaları; bireylerin, işletmelerin, sivil toplum kuruluşlarının, yerel yönetimlerin, devletlerin ve hatta uluslararası kuruluşların aralarındaki ilişkilerin yeniden yapılanmasını gerekli kılmaktadır. Bireylerin ve organizasyonların dijital ortama uyumu, devletlerin hızla değişen çevreye uyumu ve bu süreçte sağladığı katkı kapasitesiyle hızlanabilecektir. Toplumsal beklentiler artarken kamu harcamalarının etkinleştirilmeye çalışıldığı günümüzde, ülkeler yarının bilgi ve inovasyon toplumuna hazır olmak için her zamankinden daha yetkin ve çevik olmak durumundadırlar.

Türkiye'nin e-Devlet politikaları zaman içerisinde, küresel ölçekli dijital dönüşüm ve kamu yönetimi reform çalışmaları doğrultusunda önemli değişikliklere uğramıştır. Geçmiş dönem e-Devlet politikalarının gündeminde, kamu kurum / kuruluşlarının kurumsal süreçlerinin elektronik ortama taşınması ve organizasyon yapılarının güncellenmesi yer almıştır. Günümüz koşulları, vatandaş odaklı e-dönüşüm, sosyal ağlar, yönetim ve şeffaflık ile hesap verebilirlik kavramlarını öne çıkartarak, e-Devlet alanındaki planlama, karar verme ve uygulama süreçlerinde rol oynayan tüm paydaşlar ile devlet arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanmasını gerektirmektedir. Son yıllarda Türkiye'de kamu sektöründe karar alma ve uygulama süreçlerinde devletin diğer aktörler ile olan ilişkilerinde daha katılımcı, şeffaf ve bütüncül bir yaklaşımın izlenmesi için önemli adımlar atılmaktadır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı da bu doğrultuda hazırlanmış olup, bu belge ile somutlaşan e-Devlet politikasının şekillendirilmesinde ve uygulanmasında bütüncül ve sürdürülebilir bir "e-Devlet Ekosistemi" stratejik bakış açısı benimsenmiştir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı; Türkiye'nin 2023 vizyonu, Onuncu Kalkınma Planı ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (BTS) çerçevesinde, kurum / kuruluşların stratejik planları, diğer ulusal strateji belgeleri ("Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı", "Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı", "Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023" vb.) ve e-Devlet ekosistemindeki tüm paydaşların ihtiyaçları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Avrupa Birliği (AB) "Dijital Gündem 2020 Strateji Belgesi ve 2016-2020 eDevlet Eylem Planı", Birleşmiş Milletler (BM) "Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SDGs) perspektifi" ile Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) "Dijital Devlet Stratejileri Hakkında Konye Tavsiyeleri" gibi uluslararası belgeler Strateji ve Eylem Planı'nın hazırlanmasında önemli referanslar olmuştur. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı; merkezi yönetim birimleri, yerel yönetimler, vatandaşlar, özel sektör, meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerin analiz çalışmalarına dahil olduğu ortak akıl ve bilimsel bakış açısı ile şekillenen, Türkiye'nin ilk kapsamlı ve bütüncül ulusal e-Devlet stratejisi ve eylem planıdır. 18 ay süren çalışmalar kapsamında; üst politika belgeleri ve ilgili mevzuat incelenmiş, tüm paydaşları kapsayan çalıştaylar ve odak grup toplantıları düzenlenmiş, merkezi yönetim ve yerel yönetimler ile özel sektör ve vatandaşlara geniş katılımlı memnuniyet ve algı anketleri uygulanarak analiz edilmiştir. Ulusal e-Devlet politikası belirlenirken Türkiye'nin kendine özgü koşulları doğrultusunda; e-Devlet olgunluk modellerinde ele

alınan gereksinimler, uluslararası gelişmeler, teknolojik yenilikler ve eğilimler dikkate alınmıştır. Dikkate alınan hususlar arasında, açık veri paylaşımı, şeffaflık ve hesap verilebilirliğin artırılması, siber güvenlik, kamuda inovasyon, kamu hizmetlerinin öncelikle e-Devlet hizmeti olarak geliştirilmesi ve sunulması (digital by default), e-Devlet hizmetlerinin tek işlem veya başvuru ile tamamlanabilmesini sağlayacak şekilde geliştirilmesi prensibi (once only principle) ve hizmetlerin paydaşların katılımıyla geliştirilmesi gibi eğilimler yer almaktadır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Türkiye'nin dijital dönüşümüne yön verecek ve sosyal, ekonomik, çevreci gelişimine ivme kazandıracaktır. Yeni dönemde e-Devlet, odağında **"ETKİN e-Devlet Ekosistemi"** olacak şekilde daha Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif / Yenilikçi ve Nitelikli olacak, bilgi toplumuna geçişin ve sürdürülebilir kalkınmanın kolaylaştırıcısı olarak daha yetkin ve çevik bir pozisyon alacaktır. Yürürlüğe konulacak e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planıyla, Türkiye'nin 2023 ulusal hedefleri doğrultusunda gerekli kabiliyetlerinin oluşturulması ve ülke refahı için kaldıraç etkisinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu **"ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak"** olarak tanımlanmıştır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu doğrultusunda 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylem belirlenmiştir. Aşağıda yer alan makro seviye göstergeler 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın başarı kriterleri olarak tanımlanmıştır. Eylem planının tamamlanması ile belirlenen makro seviye göstergelerde yükselme hedeflenmektedir.

- e-Devlet hizmet sunum etkinliği
- e-Devlet hizmetlerinin kullanımı
- e-Devlet hizmetlerinden memnuniyet
- e-Devlet ile sağlanan kamu yararı
- Türkiye'nin uluslararası e-Devlet endekslerindeki konumu

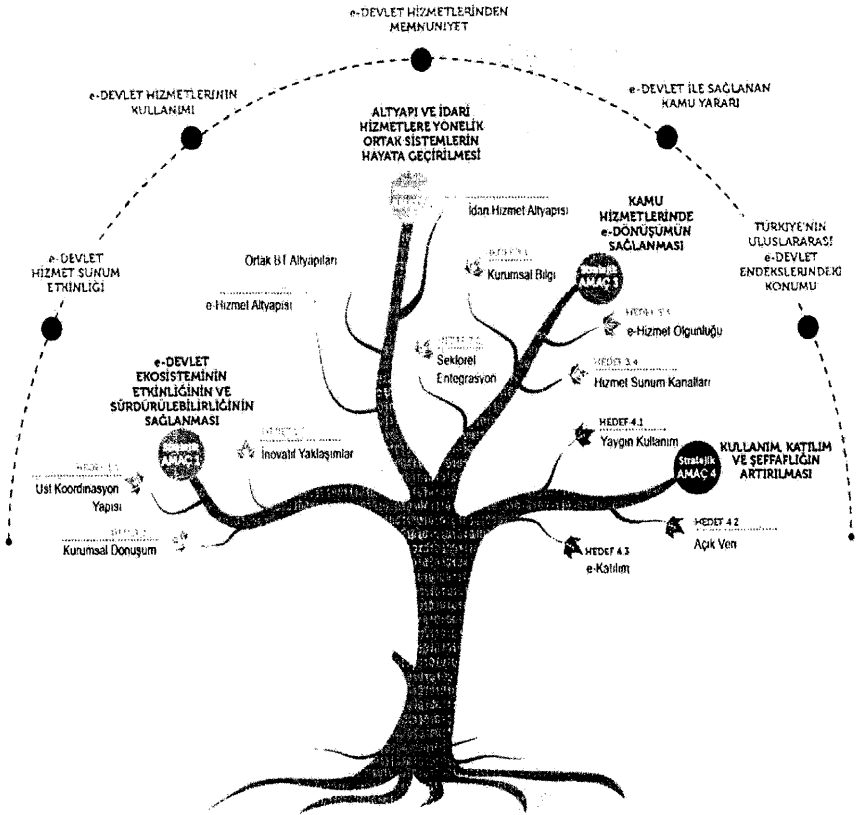
2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'yla ortaya konulan vizyona ulaşılması, e-Devlet ekosistemi paydaşlarının aktif katılımı ve desteğiyle mümkün olacaktır. Eylem planının uygulanması sürecinde sistematik olarak izleme ve değerlendirme faaliyetleri yürütülecektir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın değişen koşullara uyumunu sağlayacak bir değişim yönetimi modeli hayata geçirilecektir. Hayata geçirilecek değişim yönetimi modeli ile eylem planının dinamik yapıya sahip olması sağlanacaktır.

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

VİZYON

ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak

STRATEJİNİN ODAĞI
ETKİN e-Devlet ekosistemi



Entegre

Entegre bakış açısı ve işbirliği de birlikte çalışabilirliği sağlayacak

Teknologik

Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlayacak ve kullanacak

Katılımcı

Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı yenilenecek

Inovatif

**İnovatif ve çevreci
yaklaşımları ortaya çıkar
fırsatlara dönüştürecek**

Nitelikli

Nitehidi, kullanılabilirlik, enşilebilirlik ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmet üretilip sunacak

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	
1.1. Dokümana Genel Bakış	
1.2. Türkiye'de e-Devlet Çalışmaları	
1.3. e-Devlet için Genel Görünüm	
1.4. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Hakkında	
2. VİZYON ve STRATEJİ	
2.1. Stratejik Bakış	
2.2. e-Devlet Vizyonu ve Stratejisi	
2.3. e-Devlet Vizyonunun Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi	
3. STRATEJİK AMAÇLAR	
Stratejik Amaç 1: e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması	
Hedef 1.1: e-Devlet Çalışmalarında Koordinasyon Etkinliği Artırılacaktır	
Hedef 1.2: Kurumsal e-Dönüşüm Kapasitesi Geliştirilecektir	
Hedef 1.3: İnovatif Yaklaşımlar Takip Edilerek e-Devlet Ekosistemine Uyumlandırılacaktır	
Stratejik Amaç 2: Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi	
Hedef 2.1: Ortak BT Altyapıları Geliştirilecektir	
Hedef 2.2: e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Ortak Çözümler Geliştirilerek Yaygınlaştırılacaktır	
Hedef 2.3: İdari Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinde Bütünlük ve Süreklilik Sağlanacaktır	
Stratejik Amaç 3: Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması	
Hedef 3.1: Kurumsal Bilginin Öncelikli ve Etkin Olarak Elektronik Ortamdan Sunulması Sağlanacaktır	
Hedef 3.2: Bilişim Sistemlerinde Sektörel Entegrasyonlar Güçlendirilecektir	
Hedef 3.3: e-Devlet Hizmetlerinin Olgunluk Düzeyi Artırılacaktır	
Hedef 3.4: Hizmet Sunum Kanalları İyileştirilecek ve Çeşitliliği Artırılacaktır	
Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması	
Hedef 4.1: e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı Artırılacaktır	
Hedef 4.2: Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır	
Hedef 4.3: e-Katılım Mekanizmaları Güçlendirilecektir	

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Türkiye'de e-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler	
Şekil 2. e-Devlet Ekosistemi	
Şekil 3. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Dünya Örneklerinde e-Devlet Organizasyonu için Benimsenen Temel Prensipler ve Ortak Noktalar	
Tablo 2. Hedef 1.1 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 3. Hedef 1.2 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 4. Hedef 1.3 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 5. Hedef 2.1 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 6. Hedef 2.2 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 7. Hedef 2.3 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 8. Hedef 3.1 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 9. Hedef 3.2 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 10. Hedef 3.3 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 11. Hedef 3.4 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 12. Hedef 4.1 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 13. Hedef 4.2 ile İlişkili Eylemler	
Tablo 14. Hedef 4.3 ile İlişkili Eylemler	

KISALTMALAR

Kısaltma	Açıklama
AB	Avrupa Birliği
AKKY	Açık Kaynak Kodlu Yazılım
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BIT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojileri
BTS	Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
ESB	Kurumsal Servis Yolu (Enterprise Service Bus)
EDSEP	e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı
ETKİN	Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif / Yenilikçi ve Nitelikli
GZFT-PEST	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler Analizi - Politik, Ekonomik, Sosyal ve Teknolojik Alan Analizi
ITU	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (International Telecommunication Union)
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
NRI	Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksi (Networked Readiness Index)
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization for Economic Cooperation and Development)
PGD	Piyasa Gözetimi ve Denetimi
PGDBİS	Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Bilgi Sistemi
SDGs	Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (Sustainable Development Goals)
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCKK	Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
UDHB	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
WEF	Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum)

1. GİRİŞ

Ağ temelli bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle toplumun ihtiyaçları değişmekte ve yeni ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır. e-Devlet politikaları toplumun değişen ve yeni ortaya çıkan ihtiyaçlarına hızlı ve etkin bir şekilde cevap verilebilmesine destek olmaktadır. Kamu hizmetlerinin bütüncül olarak iyileştirilmesi ve devletin etkinliğinin artırılmasına yönelik ihtiyaçlar da e-Devlet politikalarıyla karşılanabilmektedir.

e-Devlet politikaları oluşturulurken ve uygulanırken; teknolojik ve yasal altyapılar, insan kaynağı, eğitim, finansman modelleri, bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve toplumsal talepler gibi bir çok faktör bir bütün olarak ele alınmaktadır. Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve eğilimler doğrultusunda, e-Devlet kavramının ve uygulamalarının kapsamı sürekli olarak genişlemekte ve e-Devlet çalışmalarından beklenti giderek artmaktadır. Günümüzde e-Devlet ile tüm kamu hizmet alanlarında bilgi ve iletişim teknolojileri en üst düzeyde kullanılarak daha hızlı, erişilebilir, yenilikçi, düşük maliyetli, kullanıcı odaklı ve etkin kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması hedeflenmektedir.

e-Devlet sayesinde ülkelerin kaynak yönetimi etkinleştirilmekte, tasarruf edilen kaynaklar diğer acil ve önemli kullanım alanlarına yönlendirilmekte, ülkenin ekonomik büyümesine hız katarak, dezavantajlı bireylerin topluma ve iş hayatına dahil olma imkanlarını artırmaktadır. Ayrıca katılımcılığı artırmak iradesi ile şekillenen e-Devlet uygulamaları ile yönetim süreçlerine tüm paydaşların daha fazla dahil olması sağlanabilmekte, daha etkin, şeffaf, ekonomik ve verimli bir kamu yönetimi sistemi olanaklı kılınarak kamu yararı daha üst seviyelere çıkarılabilmektedir. Etkin e-Devlet politikaları, kamu sektöründe veriye dayalı karar alma mekanizmalarını güçlendirme olanağı sağlamakta, zaman ve mekan kısıtlılıklarına çözüm bulan yeni kamu hizmeti üretim / sunum modelleri geliştirmeye imkan sağlamakta ve bilgi toplumuna dönüşümü hızlandırmaktadır.

1.1. Dokümana Genel Bakış

Birinci bölümde; Türkiye’de yürütülen e-Devlet çalışmaları, Türkiye’nin e-Devlet alanındaki genel görünümü ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (EDSEP) hakkında özet bilgi sunulmaktadır.

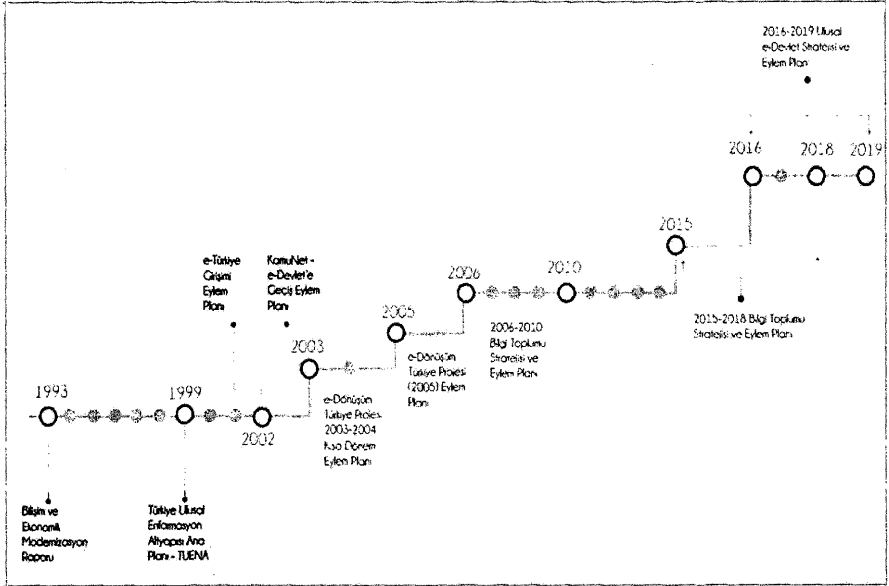
İkinci bölümde, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile şekillenecek e-Devlet vizyonu ve stratejisi tanımlanmaktadır.

Üçüncü bölümde de eylem planının stratejik amaçları ve hedefleri açıklanmaktadır.

Stratejik amaçlar ve hedefler doğrultusunda belirlenen eylemler, gerçekleştirme planı ve eylem planı süresince yürütülecek izleme, değerlendirme ve değişim yönetimi faaliyetleri bu dokümanın eki olarak hazırlanan “Eylem Planı” dokümanında yer almakta, detaylı olarak hazırlanan e-Devlet Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli ve Eylem Gerçekleştirme ve Performans Göstergeleri Belirleme Kılavuzu eylem planının yayınlanmasından sonra yayınlanacaktır.

1.2. Türkiye'de e-Devlet Çalışmaları

Türkiye'de e-Devlet politikalarının ve çalışmalarının çerçevesini Şekil 1'de yer alan plan ve belgeler belirlemiştir.



Şekil 1. Türkiye'de e-Devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler

1993 yılında Dünya Bankası işbirliği ile kamu sektöründe bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanımını da kapsayan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu¹ hazırlanmıştır. Hazırlanan bu raporda bir eylem planına yer verilmiştir.

1996 yılında Başbakanlığın görevlendirmesi ile (Mülga) Ulaştırma Bakanlığı tarafından Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı'nın hazırlanması için çalışmalar başlatılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu² 1999 yılında yayımlanmıştır.

1998 yılında 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi³ ile kamu bilgisayar ağının hayata geçirilmesi için KamuNet Teknik Kurulu oluşturulmuştur. Bu kurul tarafından 2002 yılında eAvrupa+ ve e-Türkiye çalışmalarını doğrultusunda e-Devlet'e Geçiş Eylem Planı hazırlanmıştır.

2001 yılında eAvrupa+ Eylem Planının Türkiye'ye uyarlanarak uygulanmasına yönelik olarak e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Bu kapsamda 2002 yılında e-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı⁴ yayımlanmıştır.

2003 yılından önce hazırlanan eylem planlarının uygulamaya alınamadığı, kısmi olarak uygulanabildiği veya beklenen katkı sağlanmadığı görülmüştür. 2003 yılında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi⁵ ile o güne kadar farklı kurum / kuruluşlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların (Mülga) Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) sorumluluğunda e-Dönüşüm Türkiye Projesi adı altında birleştirilmesi

¹ Dünya Bankası Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu: <http://documents.worldbank.org/curated/en/1993/03/699080/turkey-informatics-economic-modernization>

² Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu : <http://www.inovasyon.org/html/TUENA.Endeks.htm>

³ 1998/13 sayılı ve "Kamu-Net Üst Kurulu" konulu Başbakanlık Genelgesi: http://www.basbakanlik.gov.tr/geneige_pdf/1998/1998-032004993.pdf

⁴ e-Türkiye Girişimi Eylem Planı: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlanı.pdf

⁵ 2003/12 sayılı ve "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" konulu Başbakanlık Genelgesi: http://www.basbakanlik.gov.tr/geneige_pdf/2003/2003-032003416.pdf

kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda öncelikle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)⁶ hazırlanmış ve hayata geçirilmiştir.

2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) sonrasında hayata geçirilmek üzere bir yıllık e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı⁷ hazırlanmış ve yürürlüğe alınmıştır.

2006 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında bilgi toplumuna yönelik 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı⁸ hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu eylem planında "Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü" ve "Kamu Yönetiminde Modernizasyon" eksenleri altında e-Devlet uygulamalarına yönelik eylemlere yer verilmiştir. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu'na⁹ göre 2012 Haziran ayı itibari ile "Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü" eksenindeki eylemlerde başarı oranı %65,6, "Kamu Yönetiminde Modernizasyon" eksenindeki eylemlerde başarı oranı ise %50 olarak gerçekleşmiştir.

2011 yılında yürürlüğe giren 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname¹⁰ (KHK) ile e-Devlet politikalarına yönelik görev ve sorumluluk Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) verilmiştir. Bakanlık bünyesinde Haberleşme Genel Müdürlüğü çatısı altında e-Devlet çalışmalarının yapılması için e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın e-Devlet kapsamındaki görevi 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır:

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

2014 yılında kamu politikalarına en üst seviyede yön veren Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)¹¹ yayımlanmıştır. Bu belgede hedeflenen e-Devlet yapısı aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

"Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dahil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütölleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır."

2014 yılında ikinci bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı için hazırlık çalışmaları tamamlanmış ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı¹² (BTS) olarak uygulamaya alınmıştır. 2015-2018 BTS'nin odağı büyüme ve istihdamı artırma olarak belirlenmiş ve e-Devlet çalışmalarına yön verecek "Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik" adında bir eksen tanımlanmıştır. Bu eksen için belirlenen temel amaç şu şekilde ifade edilmiştir:

⁶ e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/12/20031204.htm>

⁷ e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2005) Eylem Planı: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/04/20050401-12.htm>

⁸ 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm>

⁹ 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu: http://www.bilgitoplu-mu.gov.tr/Documents/1/Diger/BTS_VE_EYLEM_PLANI_NIHAI_DEGERLENDIRME_RAPORU.pdf

¹⁰ 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/201111101M1-1.htm>

¹¹ 2014-2018 Onuncu Kalkınma Planı: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130708M1-1-1.doc>

¹² 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150306M1-2.htm>

"e-Devlet hizmetlerinin sunumunda tasarımdan uygulama aşamasına kadar hizmetlerde etkinliğin sağlanması ve kullanıcı odaklılık ilkesinin benimsenmesi temel amaçtır. Bu çerçevede; öncelikle vatandaş ve girişimlerin ihtiyaç ve beklentileri analiz edilecek, kamu iş süreçleri bu anlayış çerçevesinde basitleştirilecek, hizmetler kullanıcıya en yüksek faydanın sağlanacağı şekilde tasarlanacaktır. Benzer şekilde, e-Devlet hizmetlerinin; kamu yönetiminde şeffaflığın, güvenilirliğin, hesap verebilirliğin ve katılımcılığın artırılması için bir araç olması sağlanacaktır."

e-Devlet politikalarının çerçevesini belirleyen strateji planlarına ek olarak, "Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı"¹³, "Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023"¹⁴, "2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi"¹⁵, "2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi"¹⁶, "Türkiye Afet Müdahale Planı"¹⁷, "2016-2018 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı" gibi diğer sektörel / tematik strateji belgelerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik planlarında, hükümet programlarında, siyasi partilerin hazırladıkları belgelerde, sivil toplum kuruluşlarının ve uluslararası kuruluşların raporlarında e-Devlet ile ilgili çeşitli hedeflere, projelere ve eylemlere yer verildiği görülmektedir.

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bilgi toplumu politikası çerçevesinde Türkiye'nin e-Devlet politikasının bütüncül bir bakış açısı ile şekillendirilmesi için 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nı hazırlamıştır.

1.3. e-Devlet için Genel Görünüm

Türkiye'deki e-Devlet çalışmaları, başlangıçta bütüncül bakış açısı yerine kurumsal düzeydeki yaklaşımlarla gerçekleştirilmiştir. Hayata geçirilen sistemlerin geliştirilmesinde çoğunlukla kurumların sadece kendi ihtiyaçları ve sundukları hizmetler dikkate alınmıştır. Bu yaklaşımlarla geliştirilen sistemlerin birbirleri ile veri paylaşım ihtiyacı ortaya çıktığında sorunlar yaşanmaya başlanmıştır.

Türkiye'de kamu kurum / kuruluşlarının e-dönüşüm olgunluk düzeylerinde farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların ortaya çıkmasındaki en büyük etken, e-Devlet çalışmaları için gerekli nitelikli insan kaynağının istihdam edilmesinde yaşanan zorluklardır. Kamu kurum / kuruluşları e-Devlet projelerini kendi imkanları ve insan kaynağı ile yürütmeye çalıştıkları için; e-Devlet projelerinin planlamasında ve hayata geçirilmesinde sorunlar yaşanabilmekte, farklı yetkinliklerde veya mükerrer çözümler üretilebilmektedir. e-Devlet çalışmalarının hem kurum içinde hem de kurumlar arasında bütüncül bir şekilde yürütülmesi ve koordine edilmesine yönelik bir organizasyon modeline ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle, e-Devlet projelerinin genel bir e-Devlet mimarisi çerçevesinde şekillendirilmesini sağlayacak, ihtiyaçlar doğrultusunda teknik danışmanlık ve rehberlik hizmeti verecek, e-Devlet projelerinin izlenmesi ve değerlendirilmesi gibi alanlarda koordinasyon sağlayacak, yeterli ve teknik donanıma sahip insan kaynağını bünyesinde barındıran bir organizasyonel yapının hayata geçirilmesi gerekmektedir. "Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Ulusal ve Uluslararası Durum Değerlendirmesi ile Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması Kapsamında Gerçekleştirilen Denetim Çalışmaları" konulu 27.11.2013 tarihli ve 2016/3 sayılı Devlet Denetleme Kurulu Raporu'nun¹⁸ tespit ve önerileri arasında da bu konu aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

¹³ Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı: <http://www.gib.gov.tr/kurumsal/eylem-planı>

¹⁴ Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023: http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/93C5Y+Türkiye_Ulasim_veiletisim_Stratejisi.pdf

¹⁵ 2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi: http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/UBAK/tr/AUF/AUS_Strateji_Belgesi_Eki_Eylem_Planı.pdf

¹⁶ 2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi: <https://www.afad.gov.tr/Dokuman/TR/123-20141010111330-kritikaltyapi-son.pdf>

¹⁷ Türkiye Afet Müdahale Planı: https://www.afad.gov.tr/UserFiles/File/PLANLAR/Afet_Mud_PI_ResmiG%2020122013.pdf

¹⁸ 2013/3 sayılı Devlet Denetleme Raporu: <http://www.tccb.gov.tr/assets/dosya/ddk56.pdf>

"Kamudaki bilgi sistemlerinin bir e-Devlet mimarisi genel çerçevesinde şekillendirilmemesi nedeniyle güvenlik riskleri başta olmak üzere, sistemlerin birbirleriyle konuşamaması, hizmet kalitesinin düşmesi, aynı verilerin defalarca farklı sistemlerde tutulması gibi pek çok sorun yaşanmakta, gereksiz maliyetlere katlanılmaktadır.

Kamu bilgi sistemi projelerinin yürütülmesinde kurumlara tasarım aşamasında know-how desteği verilmesi, uygun yönlendirme yapılması ve danışmanlık ihtiyacının karşılanması, şartname yazımı ve teslim veya iş kabul işlemleri, izleme ve değerlendirme, sistemin idamesi gibi alanlarda rehberlik ve gerektiğinde koordinasyon sağlayacak bir yapının en kısa süre içerisinde hayata geçirilmesi gerektiği düşünülmektedir."

Her kurum kendi ihtiyaçları doğrultusunda BT altyapılarını ve bilişim sistemlerini hazırlamaktadır. Farklı kurumlar tarafından benzer ihtiyaçları karşılamak için mükerrer yatırımlar yapılabilmektedir. Elektronik veri ve belge paylaşımı, elektronik kimlik kartı, merkezi kimlik doğrulama altyapısı ve kamu ağı gibi birçok başlık bir kamu kurumu / kuruluşunun doğrudan hizmet alanında yer almayıp tüm kurum / kuruluşların faydalandığı ortak altyapılardır. Ancak mevcut durumda kamu kurum / kuruluşları bu alanlarda ayrı ayrı çalışmalar yapmaktadır. Ortak altyapıların olmaması aynı zamanda kamu kurum / kuruluşlarının birlikte çalışabilirliğini de zorlaştırmaktadır.

e-Devlet hizmet sunumunda ortak yaklaşımların olmaması hizmet olgunluklarının da birbirinden farklı düzeylerde bulunmasına sebep olmaktadır. e-Devlet hizmetleri kamu kurum / kuruluşları tarafından çoğunlukla birbirleri ile entegrasyon sağlanmadan bağımsız bir şekilde sunulmakta ve bütüncül süreçler işletilememektedir. Ayrıca kurumlar arası sistem entegrasyonlarının sağlanmasında idari ve teknik aksaklıklar yaşanması, entegrasyonların istenilen seviyede olmaması ve gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılamaması / eksik olması kurumlar arası veri paylaşımının önünde önemli engeller olarak durmaktadır.

e-Devlet hizmetleri hakkında yapılan tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri de istenilen ölçüde değildir ve bu nedenle elektronik kanallarla hizmet oluşturma süreçlerine kullanıcı katılımı yeterli ölçüde sağlanamamaktadır. e-Devlet hizmetlerine yönelik kullanıcı güveninin artırılması için yapılacak çalışmalara ek olarak bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına dair mevzuatın da tamamlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Açık veri üretimi ve kullanımı konusunda bazı adımlar atılmış olsa da bu konuda çok fazla ilerleme kaydedilememiştir. Ayrıca açık veri üretimi ve kullanımı ile ilgili mevzuat eksikliği de bulunmaktadır.

Ölçümleme çalışmaları ve yapılan istatistiki araştırmalar açısından bakıldığında Türkiye'de e-Devlet ekosisteminin uluslararası ve ulusal düzeydeki görünümü aşağıdaki gibidir.

Uluslararası düzeyde genel görünüm:

- Avrupa Birliği (AB) 2015 yılında yayınlanan e-Devlet ölçümleme çalışmasına¹⁹ göre; Türkiye 33 ülke arasında, kullanıcı odaklılık açısından 8. sırada yer almaktadır.
- Birleşmiş Milletler'in (BM) 2014 ölçümleme çalışmasına²⁰ göre; Türkiye 193 ülke arasında, e-Devlet Gelişmişlik Endeksinde 71., Çevrimiçi Hizmet Endeksinde 53. ve e-Katılım Endeksinde 65. sırada yer almaktadır.

¹⁹ Avrupa Birliği (AB) 2015 e-Devlet ölçümleme çalışması: <http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.do?id=10032>

²⁰ Birleşmiş Milletler 2014 e-Devlet Ölçümleme Çalışması: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

- Dünya Bankası 2016 İş Yapma Kolaylığı Endeksinde²¹ Türkiye 189 ülke arasında 55. sırada yer almaktadır.
- Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) 2013 BIT Gelişmişlik Endeksinde²² Türkiye 166 ülke arasında 68. sırada yer almaktadır.
- Dünya Ekonomik Forumu (WEF) 2015 Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksinde²³ (NRI) Türkiye 143 ülke arasında 48. sırada yer almaktadır.

Ulusal düzeyde genel görünüm:

- Kalkınma Bakanlığı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları²⁴ (Nisan 2015) raporuna göre 2015 yılında kamu sektörü BIT yatırımları 3 milyar 708 milyon TL düzeyine yükselmiştir. Kamu sektörü BIT yatırımlarının tüm kamu yatırımlarına oranı %6,9'dur.
- 2015 Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması²⁵ istatistiklerine göre bireylerde e-Devlet hizmetlerini kullanım oranı %53,2'dir.
- 2015 TÜİK Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması²⁶ istatistiklerine göre özel sektörde e-Devlet hizmetleri kullanım oranı %81,4'tür.
- 2014 TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması²⁷ istatistiklerine göre elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyet oranı %88,7'dir.

Yukarıda verilen bilgiler ve mevcut durum analizi kapsamında elde edilen tespitler dikkate alındığında, Türkiye'nin e-Devlet çalışmalarının önemli bir ivme kazandığı görülmektedir. Ancak 2023 kalkınma hedefleri ve uluslararası eğilimler değerlendirildiğinde, Türkiye'de e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik temel yapısal dönüşümler konusunda daha bütüncül ve yeni adımlar atılması gerekmektedir.

1.4. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Hakkında

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile Türkiye'nin 2019 e-Devlet vizyonu, temel değerleri, stratejik amaçları ve hedefleri tanımlanmıştır. Bu planda, Türkiye'nin 2016-2019 dönemi e-Devlet politikasını gerçekleştirmek için yapılması gereken öncelikli eylemlere yer verilmiş ve bu eylemlerin hayata geçirilmesi için bir yol haritası belirlenmiştir. Hazırlanan strateji ve eylem planı, Türkiye'nin kalkınma hedefleri doğrultusunda geldiği seviyeyi daha ileri bir noktaya taşımayı amaçlamakta; birbiriyle entegre, etkin, verimli ve güvenilir bir devlet ve kamu hizmet üretimi / sunumu gerçekleştirerek toplumun yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı; e-Devlet yapılanmasına ilişkin yürütülen farklı çalışmaları bütüncül bir yaklaşımla bir araya getiren, Türkiye'nin kendine özgü koşullarını dikkate alan, yeni teknolojiler olanakları ve küresel yönelimleri göz önünde bulunduran, ulusal kalkınma planı ve bilgi toplumu stratejisi ile uyumlu Türkiye'nin ilk kapsamlı ulusal e-Devlet stratejisi ve eylem planıdır.

²¹ Dünya Bankası 2016 İş Yapma Kolaylığı Raporu: <http://www.doingbusiness.org/~media/GIABW/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB16-Full-Report.pdf>

²² Uluslararası Telekomünikasyon Birliği Bilgi Toplumu Ölçümlemesi Raporu 2014: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf

²³ Dünya Ekonomik Forumu (WEF) 2015 Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksi: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/>

²⁴ Kalkınma Bakanlığı, Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları Raporu Nisan 2015: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/04/2015_Kamu_BIT_Yatirimlari_Raporu.pdf

²⁵ TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2015: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>

²⁶ TÜİK Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2015: <http://www.tuik.gov.tr/HbPrint.do?id=18647>

²⁷ TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2014: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18629>

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanırken mevcut durum analizi çalışmaları ile strateji ve eylem planı hazırlama çalışmaları yapılmıştır. Mevcut durum analizi kapsamında yapılan çalışmalar aşağıda özetlenmiştir:

- **Ulusal Stratejiler, Planlar ve Programların İncelenmesi:** Hükümet programları, kalkınma planları ve bilgi toplumu stratejileri başta olmak üzere 21 ayrı üst düzey politika belgesi incelenmiştir.
- **Mevzuat İncelemesi:** Ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası düzenlemeleri kapsayan 270'den fazla başlıkta birincil ve ikincil düzenleme incelenmiştir.
- **Dünya Örneklerinin İncelenmesi:** e-Devlet ölçümlerinde ve çalışmalarında ön sıralarda yer alan 8 ülkenin (Güney Kore, Avustralya, Singapur, Fransa, Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Estonya, Malezya) e-Devlet yaklaşımları detaylı olarak analiz edilmiş, 12 uluslararası kuruluş ve 4 uluslararası danışmanlık firması tarafından gerçekleştirilen e-Devlet çalışmaları ve eğilim analizleri incelenmiştir.
- **Toplantı ve Çalıştaylar:**
 - Paydaşların e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlık süresince aktif katkı sağlamak üzere davet edildikleri açılış toplantısına Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanı ve 200 üst düzey yönetici katılım sağlamıştır.
 - Toplamda 681 kişinin katılımıyla, tam gün süren 28 odak grup toplantısı gerçekleştirilmiştir.
 - 72 kişinin katılımıyla 2 günlük Yerel Yönetim Hizmetleri Analizi Çalıştayı gerçekleştirilmiştir.
 - Kamu kurum / kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve üniversite temsilcilerinden toplam 103 kişinin katılımıyla GZFT-PEST Analiz Çalıştayı gerçekleştirilmiştir.
- **Anketler:**
 - 484 yerel yönetim biriminin doldurduğu memnuniyet anketi gerçekleştirilmiştir.
 - 72 merkezi yönetim birimi ve 64 üniversite tarafından doldurulan anket gerçekleştirilmiştir.
 - Türkiye çapında 2270 vatandaşla yüz yüze ve 149 kişi ile internet üzerinden anket gerçekleştirilmiştir.
 - 940 özel sektör temsilcisine internet ortamında anket uygulanmıştır.

Strateji ve eylem planı hazırlama sürecinde stratejik amaçların, hedeflerin ve eylemlerin belirlenmesi için çalışmalarda tımdengelim ve tümevarım yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Tımdengelim yöntemi ile yürütülen çalışmalarda uluslararası eğilimler ve e-Devlet ile ilgili temel gereksinimler belirlenerek aday stratejik amaçlar, hedefler ve eylemler tanımlanmıştır. Tümevarım yöntemi ile yürütülen çalışmalarda da mevcut durum analizi sonucunda elde edilen tespitler sınıflandırılmış, tespitler gerekçelere dönüştürülmüş, gerekçelerden yola çıkılarak aday eylemler, hedefler ve stratejik amaçlar tanımlanmıştır. Bu çalışmalarda aday eylemler belirlenirken, sektörel ve tematik strateji belgelerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik planlarında, hükümet programlarında, uluslararası kuruluşların ve sivil toplum kuruluşlarının raporlarında ve siyasi partilerin hazırladıkları belgelerde yer alan e-Devlet ile ilgili öneriler, hedefler ve eylemler de dikkate alınmıştır. Tümevarım ve tımdengelim yöntemi ile elde edilen sonuçlar bir araya getirilerek 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Taslağı hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak belge, düzenlenen "e-Devlet Ekosistemi İhtiyaçları Değerlendirme Çalıştayı" ile çalıştaya katılan paydaşların görüşüne sunulmuştur. Bu çalıştay sonucunda 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Taslağı, paydaşların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda güncellenmiştir. Hazırlanan son taslak internet sitesi üzerinden yayımlanmış ve tüm paydaşların görüşüne açılmıştır. Tüm paydaşlardan gelen görüşlere göre güncellenen taslak 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı olarak nihai halini almıştır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemler, hazırlanan gerçekleştirme planına uygun şekilde Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonunda sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar ile ilgili diğer paydaşlar tarafından hayata geçirilecektir. İzleme ve değerlendirme faaliyetleri hazırlanan e-Devlet Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli ve Eylem Gerçekleştirme ve Performans Göstergeleri Belirleme Kılavuzu doğrultusunda yürütülecektir. Eylem planı uygulamaya konulduktan sonra ortaya çıkacak olan değişiklikler tanımlanan değişim yönetimi süreci kapsamında ele alınacak ve eylem planının günün koşullarına göre güncellenen dinamik bir yapıda olması sağlanacaktır.

2. VİZYON VE STRATEJİ

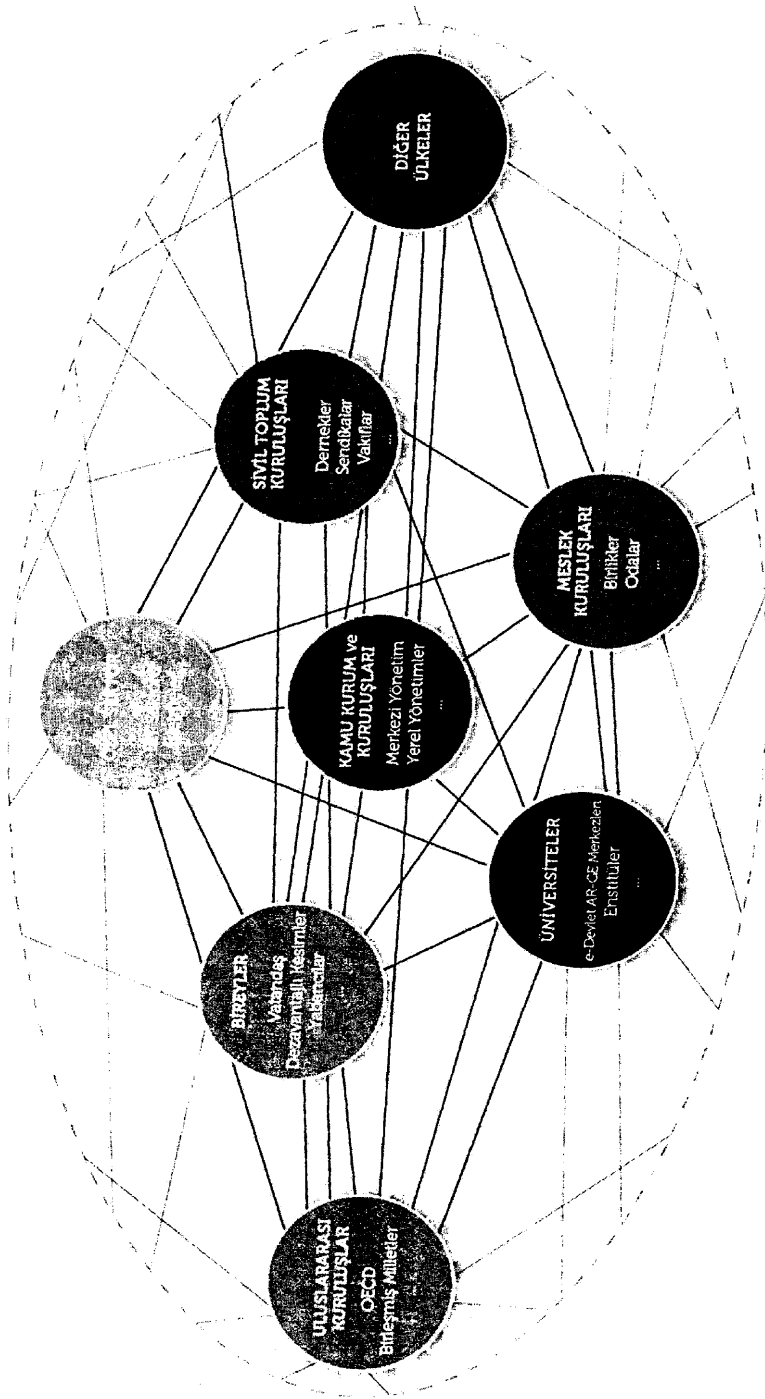
Bu bölümde; e-Devlet ekosistemi stratejik bakış açısı, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu, stratejik amaçları ve performans göstergeleri tanımlanmaktadır.

2.1. Stratejik Bakış

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile Türkiye'de e-Devlet politikasının şekillendirilmesi ve uygulanması için öncelikli olarak bütüncül ve sürdürülebilir bir "e-Devlet Ekosistemi" oluşturma ve sürdürme yönünde stratejik bir bakış açısı benimsenmiştir. Bu bakış açısı ile; e-Devlet politikalarının belirlenmesi, hizmetlerin geliştirilmesi, sunulması, kullanılması için yürütülen çalışmalarda tüm paydaşların sürekli olarak iletişimi, koordinasyonu ve işbirliği sağlanacaktır. Şekil 2'de paydaşlarına yer verilen e-Devlet ekosistemi, e-Devlet çalışmalarında tüm paydaşların aktif görev alarak etkileşimini esas almakta ve canlı bir organizma gibi dinamik bir yapıyı oluşturmaktadır.

e-Devlet ekosistemini oluşturan tüm paydaşlar arasında gerçekleşen farklı önem, öncelik ve yoğunluğa sahip iş süreçleri ve bilgi akışları söz konusudur. Bu ekosistemde; kamu kurum / kuruluşları ile vatandaşlar ve özel sektör, hizmet sağlayan ve hizmet talep eden tarafların en önemli unsurlarını oluşturmaktadırlar. Daha geniş çerçeveden bakıldığında, meslek kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, Türk vatandaşı olmayan kişiler / yabancılar, diğer ülkeler ve uluslararası kuruluşlar gibi tüm gerçek ve tüzel kişilerin de hizmet sağlayan ve / veya talep eden tarafa çeşitli rollerde yer aldığı bir yapının olduğu görülmektedir. e-Devlet çalışmalarının ekosistem bakış açısı ile şekillendirilebilmesi için;

- Ekosisteme yönelik politikalarda etkinliğin artırılması için **ekosistemde gerekli yetkinliğin, kapasitenin ve uygulama çevikliğinin sağlanması,**
- Ekosistemdeki bilgi yönetimini ve paydaşlar arasındaki etkileşimleri kolaylaştıracak **altyapıların hayata geçirilmesi,**
- Ekosistemde hizmetlerin daha nitelikli olarak yönetilebilmesi için **süreçlerde ve bilgi yönetiminde iyileştirmenin sürekli kılınması,**
- Ekosistemde dinamizm ve sürdürülebilirliğin tesisi ve devamı için **bilgi asimetrisinin giderilmesi ve kapsayıcılığın artırılmasına** yönelik katılım odaklı ve şeffaf süreçlerin desteklenmesi yolu ile sağlıklı bir bilgi yönetiminin sağlanması gerekmektedir.



Şekil 2. e-Devlet Ekosistemi

2.2. e-Devlet Vizyonu ve Stratejisi

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile Türkiye'nin 2023 ulusal hedefleri doğrultusunda gerekli kabiliyetlerinin oluşturulması ve ülke refahı için kaldıraç etkisinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın vizyonu **"ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini arttırmak"** olarak tanımlanmıştır.

e-Devlet Vizyonu

ETKİN e-Devlet ile Toplumun Yaşam Kalitesini Arttırmak

e-Devlet ekosisteminin ihtiyaçlarının karşılanması, tüm paydaşların devlet ile olan ilişkilerinde teknolojinin en üst düzeyde ve etkin kullanılarak daha etkili bir kamu yönetimi tesis edilmesiyle mümkün olacaktır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın yapı taşları olarak, **ETKİN** (Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif / Yenilikçi ve Nitelikli) ile temsil edilen değerler belirlenmiştir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı;

- Entegre bakış açısı ve işbirliği ile birlikte çalışabilirliği sağlayacak,
- Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlayacak ve kullanacak,
- Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı şekillenecek,
- İnovatif ve çevreci yaklaşımları ortaya çıkarıp fırsatlara dönüştürecek,
- Nitelikli; kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmet üreten sunacaktır.

Bu değerler doğrultusunda şekillenen 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın stratejisinin odağı **"ETKİN e-Devlet Ekosistemi"** olarak belirlenmiştir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisinin Odağı

ETKİN e-Devlet Ekosistemi

e-Devlet stratejisi için belirlenen temel değerler her bir stratejik amaç, hedef ve eylem için bütüncül olarak ele alınmış olup bu değerler eylemlerin hayata geçirilmesine yön verecektir. ETKİN e-Devlet ekosistemi ile;

- Tüm yönetim işlevleri ve araçları arasındaki bütünleşmeyi artırmak,
- Kamu hizmetlerini daha nitelikli, hızlı ve kolay erişilebilir şekilde geliştirmek ve sunmak,
- Kamusal iletişim ve demokratik katılım imkanlarını güçlendirmek,
- Toplumsal beklentilere daha hızlı cevap vermek,
- Kamu hizmetlerinde ve kurumsal faaliyetlerde şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırmak,
- Kamu politikalarını daha fazla veriye dayalı bir şekilde ve daha yoğun paydaş katılımıyla belirlemek,
- Kamu kaynaklarını daha etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde etmek ve kullanmak,
- Yenilikçi yaklaşımların kamu yönetimine uyarlanması için uygun bir kurumsal ortam oluşturmak,
- e-Devlet ekosisteminde sürdürülebilirliği sağlamak hedeflenmektedir.

Belirlenen hedefler doğrultusunda yürürlüğe konulacak eylemler ile e-Devlet ekosistemi paydaşları için aşağıdaki öncelikli faydalar sağlanacaktır:

- Merkezi yönetim birimleri arasında mükerrer uygulamalar en aza indirgenecek ve veri paylaşımı kolaylaştırılacak,

- Yerel yönetimlerin merkezi yönetim ile veri paylaşımı kriterleri belirlenecek ve ihtiyaç görülen yerel yönetimlerde e-dönüşüm için teknik kapasite desteklenecek,
- Vatandaşlar olgunluğu yüksek kamu hizmetlerine daha hızlı, kolay ve düşük maliyet ile erişebilecek, idarede şeffaflık ve hesap verilebilirlik artırılabilecek,
- Yabancılar Türkiye hakkındaki bilgilere ve Türkiye'de yararlanabilecekleri hizmetlere daha kolay erişecek,
- Özel sektöre yönelik kamu hizmetlerindeki süreçler daha kolay erişilebilir ve standart bir hale getirilerek bu hizmetler her zaman, her yerde ve en az bürokratik işlem ile gerçekleştirilecek,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün iş geliştirme süreçlerinde kamu kurum / kuruluşları ile birlikte çalışma ortamları ve kamu bilgi ve iletişim teknolojileri alım süreçleri iyileştirilecek,
- Meslek kuruluşlarının sektörlerdeki kolaylaştırıcı rolleri e-hizmetler ile güçlendirilecek,
- Sivil toplum kuruluşlarının e-Devlet politikalarında bilgi ve politika üretme, karar alma ve uygulama süreçlerine katılımı teşvik edilecek,
- Üniversitelerin bilimsel bakış açısının ve yenilikçi yaklaşımlarının e-Devlet çalışmalarına katkısı artırılacaktır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurum / kuruluşlarında ETKİN bir şekilde kullanılmasıyla birlikte Türkiye'nin daha hızlı kalkınmasına katkı sağlanacaktır. Türkiye'nin kalkınma hedefleri ve uluslararası eğilimler doğrultusunda, e-Devlet uygulamaları için mevcut koşulları arzu edilen düzeye taşıyacak uygun zemin oluşturulacaktır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile yürütülecek faaliyetler neticesinde aşağıdaki temel göstergelerde yükselme hedeflenmektedir:

- Uluslararası ölçümleme çalışmalarında ülke sırası:
 - BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi, Çevrimiçi Hizmet Endeksi ve e-Katılım Endeksi
 - AB e-Devlet ölçümleme endeksi
 - OECD Dijital Devlet endeksi ve OURdata endeksi
 - Dünya Bankası İş Yapma Kolaylığı Endeksi
 - Dünya Ekonomik Forumu (WEF) - Ağ Toplumu Hazır Olma Endeksi (NRI)
- Kamu sektörü BIT yatırımlarının tüm kamu yatırımlarına oranı (Kalkınma Bakanlığı)
- Kamu sektöründe BIT kullanımının sağladığı tasarruf oranı (planlanan / gerçekleşen)
- Vatandaş için e-Devlet kullanım oranı (TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması)
- Özel sektör için e-Devlet kullanım oranı (TÜİK Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması)
- Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyet (TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması)
- Özel sektör memnuniyet endeksi (e-hizmetler) (TÜİK Girişimlerde BT Kullanım Anketi)
- e-Devlet ile sağlanan kamu yararı algısı
- Ulusal e-Devlet Olgunluk düzeyi
- Kurumlar bazında ortalama e-Devlet Olgunluk düzeyi
- Hizmetler bazında ortalama e-Devlet Olgunluk düzeyi

2.3. e-Devlet Vizyonunun Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi

e-Devlet vizyonuna ulaşmak için e-Devlet ekosistemi bakış açısı ile aşağıda belirtilen stratejik amaçlar tanımlanmıştır:

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

- Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması

Belirlenen her bir stratejik amaç, e-Devlet politikasına makro düzeyde yön verecek üst seviye eksen ifadesidir. Stratejik amaçlara ulaşılması için 13 hedef belirlenmiştir (Şekil 3). Hedeflerin gerçekleştirilmesi için 43 eylem tanımlanmıştır. Belirlenen 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylemin her biri e-Devlet vizyonunun temel değerleri doğrultusunda şekillenmiştir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın oluşturulmasında 2015-2018 BTS'de yer alan e-Devlet ile ilgili eksenler ve eylemler referans alınmıştır. 2015-2018 BTS'de yer alan "Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik" eksenini e-Devlet politikasına yönelik genel çerçeveyi belirlemektedir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'ndaki her bir hedef, hedeflenen durumun gerçekleşmesi için yeni tanımlanan eylemler ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesini destekleyen diğer eylem planlarında yer alan eylemler ile birlikte değerlendirilmiştir. Bu kapsamda;

- 2015-2018 BTS'de yer alan 36 eylem ile hedefler arasında ilişki kurulmuştur. 2015-2018 BTS'nin "Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik" ekseninde yer alan 13 eylemin ve "Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler" ekseninde yer alan 6 eylemin uygulama süreci 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında da izlenecektir. Bu eylemlerin gerçekleşme durumları ilişkili oldukları hedef kapsamında ele alınacaktır.
- 2006-2010 BTS'de yer alan e-Devlet ile ilgili eylemlerden henüz tamamlanmamış 20 eylem, ilgili hedefler altında paylaşılmıştır. Bu eylemler ilişkili oldukları hedeflerin gerçekleştirilmesini destekler niteliktedir.
- Diğer ulusal strateji belgelerinde ve kurumsal eylem planlarında yer alan ve e-Devlet politikasıyla ilişkili olan 38 eylem belirtilmiştir. Bu eylemler ilişkili oldukları hedeflerin gerçekleştirilmesini destekler niteliktedir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Strateji ve Eylem Planı'nın stratejik amaçları ve hedeflerini izlemek üzere eylem performans göstergeleri havuzu oluşturulmuştur. Performans göstergeleri havuzu eylemlerden sorumlu kurum / kuruluşlarla birlikte gözden geçirilecektir. Eylem planı izleme ve değerlendirme faaliyetlerinde kullanılacak nihai performans göstergeleri 2016-2019 Ulusal e-Devlet Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli Dokümanı olarak yayınlanacaktır.

STRATEJİK AMAÇ 1

e-DEVLET EKOSİSTEMİNİN
ETKİNLİĞİNİN VE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI

Hedefler

1. e-Devlet çalışmalarında koordinasyon etkinliği artırılabilecektir
2. Kurumsal e-dönüşüm kapasitesi geliştirilecektir
3. İnovatif yaklaşımlar takip edilerek e-Devlet ekosistemine uyumlandırılacaktır

STRATEJİK AMAÇ 2

ALTYAPI VE İDARİ HİZMETLERE
YÖNELİK ORTAK SİSTEMLERİN
HAYATA GEÇİRİLMESİ

Hedefler

1. Ortak BT altyapıları geliştirilecektir
2. e-Devlet hizmetlerine yönelik ortak çözümler geliştirilerek yaygınlaştırılacaktır
3. İdari hizmetlere yönelik bilişim sistemlerinde bütünlük ve süreklilik sağlanacaktır

VİZYON

ETKİN e-Devlet ile toplumun
yaşam kalitesini artırmak

ETKİN e-DEVLET

Entegre
Teknolojik
Katılımcı
İnovatif / Yenilikçi
Nitelikli

STRATEJİK AMAÇ 3

KAMU HİZMETLERİNDE
e-DÖNÜŞÜMÜN SAĞLANMASI

Hedefler

1. Kurumsal bilginin öncelikli ve etkin olarak elektronik ortamdan sunulması sağlanacaktır
2. Bilişim sistemlerinde sektörel entegrasyonlar güçlendirilecektir
3. e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyi artırılabilecektir
4. Hizmet sunum kanalları iyileştirilecek ve çeşitliliği artırılabilecektir

STRATEJİK AMAÇ 4

KULLANIM, KATILIM VE
ŞEFFAFLIĞIN ARTIRILMASI

Hedefler

1. e-Devlet hizmetlerinin kullanımı artırılabilecektir
2. Açık veri politikalarının etkinliği artırılacaktır
3. e-Devlet hizmetlerinin şeffaflığı artırılacaktır

Şekil 3. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı

3. STRATEJİK AMAÇLAR

Bu bölümde e-Devlet vizyonuna ulaşmak için tanımlanan stratejik amaçlar ile bu stratejik amaçlar için belirlenen hedefler açıklanmaktadır.

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

Stratejik Amaç 1: e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması

e-Devlet politikasının şekillenmesi ve hayata geçirilmesi sürecinde; e-Devlet ekosisteminde, tüm paydaşların katılımını sağlayacak yönetim mekanizmasının iyileştirilmesi, ulusal e-dönüşüm kapasitesi için bütüncül olarak ekosistemin etkinliğinin artırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır.

Genel Görünüm

Geçmiş dönem tecrübeleri ve uluslararası örnekler incelendiğinde, e-Devlete yönelik çalışmalarda ulusal ve kurumsal düzeyde koordinasyonun sağlanmasına ilişkin düzenlemelerin hayata geçirilmesinin ve sürdürülebilir kılınmasının öncelikli bir ihtiyaç olduğu görülmektedir. Ortaya konulan hedeflerin ihtiyaca cevap verebilmesi ve hedeflenen duruma erişilebilmesi için e-Devlet politikasıyla ilgili etkin ve sürekli bir yönetim sürecinin işletilmesi gerekmektedir. e-Devlet politikasının başarıyla icra edilebilmesi için e-Devlet organizasyonu yapılması konusunda önemli adımların atılması gerekmektedir.

Dünya örnekleri incelendiğinde; e-Devlet çalışmaları öncesinde öncelikli olarak e-Devlet organizasyonu / üst yönetim yapılması için önemli adımların atıldığı ve bu konu ile ilgili olarak 4 temel prensip ve ortak noktanın bulunduğu görülmüştür:

Tablo 1. Dünya Örneklerinde e-Devlet Organizasyonu İçin Benimsenen Temel Prensipler ve Ortak Noktalar

Temel Prensip	Ortak Nokta
Siyasi liderlik	Üst seviye temsil yeti
Bürokratik sahipliik	e-Devlet konusunda tek sorumlu mercinin bulunması
Kurum içi sorumluluk	Kurumlarda e-Devlet temsilcilerinin varlığı
Teknik uzmanlık	Kamuda e-Devlet konusunda kurumsal teknik birikim

Kamu hizmetlerini sunan ve bu hizmetlerden yararlanan tüm paydaşları da kapsayan e-Devlet ekosistemi için oluşturulacak e-Devlet organizasyon yapısının dünya örneklerinden edinilen tecrübeler de dikkate alınarak aşağıda belirtilen temel özelliklere sahip olması beklenmektedir.

- e-Devlet politikası üst seviye siyasi irade ile temsil edilmelidir.
- e-Devlet ekosisteminde yer alan paydaşların yönetişimine öncülük edebilecek, e-Devlet kaynaklarını yönetebilecek ve süreçleri denetleyebilecek sorumlu bir idare bulunmalıdır.
- e-Devlet kaynaklarının yönetimi ve sürdürülebilirliği için gerekli ilkeler, rehberler ve teknik araçların geliştirilmesi sağlanmalıdır.
- e-Devlet ekosisteminde yer alan paydaşların teknik ve yönetsel ihtiyaçları sürekli veya geçici çalışma grupları ile karar vericilere aktarılabilir.
- Karar verme süreçleri paydaşların aktif katılımını destekleyecek yönde şekillenmelidir.
- e-Devlet çalışmalarında merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyon sağlanmalıdır.
- Kurum / kuruluş düzeyinde e-Devlet politikasının koordinasyonundan ve e-Devlet çalışmalarından sorumlu pozisyonlar oluşturulmalıdır.
- e-Devlet alanında kurumsal yetkinlik oluşturulmalı, e-Devlet ile ilgili konularda araştırmalar desteklenmeli, bilgi ve tecrübe paylaşımı için kurum / kuruluşlara teknik ve yönetsel destek sağlanmalıdır.
- Uluslararası kuruluşlar ve diğer ülkeler ile işbirliği ve tecrübe paylaşımı ortamı sağlanmalıdır.

Merkezi yönetim birimlerinde ve yerel yönetimlerde e-dönüşüm için gerçekleştirilen çalışmalarda önemli başarılar ortaya konulmuştur. Ancak uygulamalar arasındaki yaklaşım farklılıkları birlikte çalışabilirliğin sağlanmasında en önemli engellerden birini teşkil etmektedir. İdari faaliyetlerin ve kamu hizmetlerinin kesintisiz olarak yerine getirilebilmesi için e-Devlet çalışmalarında kurumsal düzeydeki planlama, geliştirme ve denetim süreçlerinin daha bütüncül ve sürdürülebilir yaklaşımlarla yerine getirilmesi gerekmektedir.

Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda e-Devlet kavramının kapsamı sürekli olarak genişlemekte ve e-Devlet çalışmalarından beklentiler giderek artmaktadır. Bu beklentilere cevap verebilmek için kurum ve birimler arası koordinasyon kapasitesi ile birlikte e-Devlet ekosisteminde yetkinliğin ve ihtiyaca yönelik çözüm üretme çevikliğinin en üst seviyede olması gerekmektedir.

Stratejik Amaç 1 kapsamında atılacak adımlar için 3 hedef belirlenmiştir;

Hedef 1.1. e-Devlet çalışmalarında koordinasyon etkinliği artırılacaktır.

Hedef 1.2. Kurumsal e-dönüşüm kapasitesi geliştirilecektir.

Hedef 1.3. İnovatif yaklaşımlar takip edilerek e-Devlet ekosistemine uyumlandırılacaktır.

Hedef 1.1: e-Devlet Çalışmalarında Koordinasyon Etkinliği Artırılacaktır

e-Devlet politikasının oluşturulması ve icrası için e-Devlet ekosisteminde yer alan tüm paydaşların aktif katılımını gözeterek e-Devlet çalışmaları için gereken koordinasyon yapısının etkinliği artırılacaktır.

Genel Görünüm

e-Devlet ekosisteminin etkinliği ve sürdürülebilirliği için öncelikle tüm paydaşların e-Devlet çalışmalarında birlikte çalışabilirliğinin ve paydaşların aktif görev alabilecekleri işbirliği ortamının sağlanması büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda öncelikle e-Devlet çalışmalarındaki koordinasyonun etkinliğinin artırılması için ilgili altyapılara yönelik hazırlıkların tamamlanması gerekmektedir. Bu hazırlıkların başında; tüm paydaşların katılım sağlayacağı e-Devlet organizasyon modelinin oluşturularak hayata geçirilmesi, e-Devlet ile ilgili gerekli mevzuat çalışmalarının tamamlanması, e-Devlet projelerinin bütüncül bakış açısı ile koordine edilmesi, ihtiyaç duyulan rehberlerin tanımlanması, paydaşların işbirliği yapabilecekleri ve tecrübelerini paylaşılabilecekleri ortamların oluşturulması gelmektedir.

01.10.2011 tarih ve 655 sayılı KHK ile e-Devlet ile ilgili görev ve sorumluluklar Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilmiştir. 2013/102 sayılı Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kararı ile e-Devlet çalışmalarının yürütülmesi ve koordinasyonuna yönelik e-Devlet organizasyon modelinin geliştirilmesi görevi de UDHB'ye verilmiştir.

e-Devlet hizmetlerinin bütüncül bir bakış açısıyla sunulabilmesi için tüm paydaşlar arasında işbirliğinin tesis edilmesi gerekmektedir. Söz konusu e-Devlet ekosisteminin etkinleştirilmesinde; sivil toplum kuruluşları, özel sektör, meslek kuruluşları ve üniversiteler dahil tüm paydaşların karar alma süreçlerine katılım sağlaması, e-Devlet ile ilgili idari, hukuki, mali ve teknolojik çalışmaların koordine edildiği bir kurumsal yapılanmanın ve yönetim modelinin geliştirilmesi gerekmektedir.

Kurum ve kuruluşlar e-Devlet çalışmalarına yönelik farklı düzeylerde ortak çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bilgi Toplumu Portalı (bilgitolumu.gov.tr) ve e-Devlet Bilgilendirme Portalı (edevlet.gov.tr) aracılığıyla e-Devlet çalışmaları hakkında önemli kaynaklar ve gelişmeler paylaşılmaktadır. Ancak, e-Devlet politikasının amaç ve kapsamının, e-Devlet çalışmalarında gelinecek durum hakkında yapılan değerlendirmelerin ve planlanan çalışmaların sürekli olarak ve bütüncül olarak tüm paydaşlarla paylaşılması gerekmektedir.

Kamu kurum / kuruluşları tarafından yürütülen çalışmalarda mükerrerlikler ve aynı ihtiyaca yönelik farklı çözümler söz konusu olabilmektedir. e-Devlet çalışmalarının merkezi ve yerel yönetim düzeylerinde oluşturulacak bütüncül bakış açısı ile daha iyi planlanması ve kurumsal e-dönüşüm olgunluk düzeylerinin izlenebilmesi gerekmektedir. Mükerrerliklerin önlenmesi ve çözümlerin ortaklaştırılabilmesi için e-Devlet projelerinde, proje öncesi planların ve proje sonrasında çıktıların değerlendirilmesine, proje boyunca sürecin bütüncül ve etkin bir şekilde izlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Kamu tedarik süreçlerinde yaşanan sorunlar sebebi ile (ihale sürecinin uzun olması, kamu personelinin bilişim tedariki konusunda uzmanlığının istenilen düzeyde olmaması, teknik şartnamelerde işin istenilen detayda tarif edilememesi, yetkin olmayan firmaların ihaleye girmeleri, projelerin belirlenen süreler içerisinde sonuçlandırılmaması, tedarik kabul süreçlerinin tamamlanamaması vb.) e-Devlet projelerinin tamamlanamadığı ve hayata geçirilemediği durumlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunların çözümü için kamuda bilişim tedarik süreçlerinin iyileştirilmesi ve bilişim tedarik yönetimi konusunda rehberlerin hayata geçirilmesi gerekmektedir.

e-Devlet çalışmalarında uyumun sağlanması için çeşitli rehberler hazırlanmıştır. Ancak bu rehberlerin ilgili taraflar ile paylaşılması ve internet üzerinden yayınlanması yeterli olmamaktadır. İhtiyaçlar doğrultusunda yeni ortak yaklaşımların oluşturulması ve mevcut rehberlerin güncel kalması için daha dinamik bir yaşam döngüsü oluşturulması gerekmektedir. Sürecin işlerlik kazanması adına rehberler hakkında açıklayıcı bilgilerin paylaşılması, kullanımı teşvik edecek tanıtım ve eğitim programları ile mevzuat düzenlemelerinin yapılması gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. e-Devlet politika sahipliği ve politika icrasına yönelik gerekli idari, yasal ve teknik alt yapılar kurulacak.
2. e-Devlet çalışmalarında merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler arasındaki işbirliği ve koordinasyon artırılabilecek.
3. Kamu kurum kuruluşları arasında tecrübe ve bilgi paylaşımını sağlayabilecek platformlar ve çalışma grupları oluşturulacak.
4. Yerel yönetimlerin, sivil toplum kuruluşlarının, meslek kuruluşlarının ve üniversitelerin etkin katılımı teşvik edilecek.
5. Tüm paydaşlara yönelik sürekli olarak beklentiler analiz edilecek, kullanıcı memnuniyetleri ölçülecek ve sonuçları takip edilecek.
6. Uygun ve zamanında kaynak kullanımına yönelik bütüncül ve planlı bir yatırım ortamı oluşturulacak.
7. e-Devlet projeleri kapsamındaki tedarik süreçleri etkinleştirilecek.
8. e-Devlet çalışmaları doğrultusunda usul / esaslar detaylandırılacak ve rehberler geliştirilecek.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 2. Hedef 1.1 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması
		e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi
		e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması
		e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi
		2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi
		Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	66. Kamu Bilişim Tedarikinin Etkinleştirilmesi
		69. e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	4. Yazılım Sektörü Çalışma Grubu Kurulması
		37. Siber Güvenlik Kanununun Çıkarılması
		38. Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatının Çıkarılması
		72. Bilgi Toplumu İzleme Sistemi Geliştirilmesi

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	65. Yerel Yönetimlerde Performans Ölçümlemesi
		70. Kamu Güvenli Ağı
		82. Sayısal Haklar Yönetimine İlişkin Yasal Düzenleme
Destekleyen	2016-2018 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı	Siber güvenlik ekosisteminin geliştirilmesi
	2015-2018 İstatistiki Bilgi Altyapısının Geliştirilmesi Programı	25. Kurumların tuttukları idari kayıtların envanteri çıkarılacak, Ulusal Kayıt Sistemine (UKS) dâhil edilecek idari kayıtlar tespit edilecektir.
		28. Ulusal kayıt sistemi standardının kurumların veri altyapılarında kullanımı sağlanacaktır.
	2015-2018 Kamu Alımları Yoluyla Teknoloji Geliştirme ve Yerli Üretim Programı	4. Kamu Alımları Bilgi Sistemi modülüne yönelik çalışmalar yapılacaktır.
		12. Kamu alımlarında yenilik, yerleşme ve teknoloji transferini sağlamaya yönelik sanayi işbirliği programı uygulamaları içeren mal ve hizmet alımları için mevzuat düzenlemesi yapılacaktır.
		17. Kamu alımlarında koordinasyon mekanizması geliştirilecektir.
	2015-2018 Kamu Harcamalarının Rasyonelleştirilmesi Programı	56. Kaynak ve kadro tahsisinde, e-dönüşüme katkı sağlayacak projelere, işlere ve hizmetlere öncelik tanınması ve desteklenmesi sağlanacaktır.
	2015-2018 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı	57. Kurumlar arası veri paylaşımının önündeki hukuki ve teknik sorunlar tespit edilecek ve ilgili kurumlar bünyesinde tutulan verilerin çapraz kontrollere de imkân verecek şekilde paylaşımına yönelik çözüm önerileri geliştirilecektir.
	2015-2018 Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı	23. Büyükşehir belediyelerinin bilişim stratejisi hazırlıklarına mali ve teknik destek sağlanacaktır.

Hedef 1.2: Kurumsal e-Dönüşüm Kapasitesi Geliştirilecektir

Kamu kurum / kuruluşlarında hizmet süreçleri ile faaliyetlerinin mümkün olan en üst düzeyde bilgi ve iletişim teknolojileri destekli olarak yürütülmesini ve e-Devlet politikalarının bütüncül bir bakış açısı ile icrasını sağlamak için kurumsal e-dönüşüm kapasitesi geliştirilecektir.

Genel Görünüm

e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi, sadece teknolojik olanakların süreçlere uyarlanması olmayıp aynı zamanda nitelikli insan kaynaklarının geliştirilmesi, hizmetlerden yararlanan kesimlerin katkısının en üst düzeyde değerlendirilmesi, iş süreçleri ve mevzuat iyileştirmelerini içeren yönetsel bir dönüşümü de kapsamaktadır. İhtiyaçlar doğrultusunda kurumsal e-dönüşüm kapasitesinin geliştirilmesi, e-Devlet politikası uygulama düzeyi ve başarısının en belirleyici unsurlarından biri olmaktadır.

Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler tarafından son yıllarda hayata geçirilen e-Devlet projeleri ile kurumsal bilgi ve iletişim teknolojileri kaynaklarında ve hizmet kalitesinde önemli iyileşmeler olmuştur. Ancak son dönemde yaşanan veri odaklı hizmet dönüşüm yaklaşımlarını ve yeni gelişen teknolojileri takip edebilen ve edemeyen kurum / kuruluşlar arasındaki teknik yetkinlik farkı hızla artmaktadır. Bu doğrultuda e-Devlet projelerinin doğru planlanması, e-dönüşüm sürecinde etkinliğin artırılması ve e-Devlet projelerinin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesine yönelik kurumların e-dönüşüm sürecinde referans alabilecekleri bir modelin ortaya konulması gerekmektedir. Kurumlarda yürütülen e-Devlet projeleri kapsamında teknik danışmanlık ve rehberlik verilmesine yönelik merkezi bir destek mekanizmasının olmaması / yetersiz olması kurumların kendi imkanları doğrultusunda ve farklı yetkinliklerde çözümler üretmesine sebep olmaktadır. e-Devlet projelerinin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi için kamu kurum / kuruluşlarındaki bilişim yetkinliğinin ve teknik kapasitenin yeterli seviyelere ulaşması ve etkinleştirilmesi gerekmektedir. Bilişim yetkinliği ve teknik altyapıların merkezi yönetime kıyasla yerel yönetimlerde genel olarak daha zayıf kaldığı görülmektedir. Özellikle yerel yönetimlerde e-dönüşüm için insan kaynağı başta olmak üzere genel kaynak temini ve yetkinlik geliştirilmesinde yaşanan zorlukların giderilmesi gerekmektedir.

Kamu kurum / kuruluşlarındaki bilişim altyapısının büyümesi ve gerekli teknik yetkinliğin karşılanmasının giderek zorlaşması neticesinde 2008 yılında büyük ölçekli bilgi işlem birimi olan kamu kurum / kuruluşlarında sözleşmeli bilişim personeli çalıştırılabilmesine yönelik yönetmelik²⁸ yayımlanmıştır. Benzer görevlerdeki bilişim personeli farklı kadro tipi ve özlük haklarına sahip olabilmektedir. Genel olarak kamu kurumlarında nitelikli insan kaynağının sürekli istihdamını sağlamakta zorluklar yaşandığı görülmektedir. Bu nedenle, süreçlerdeki personel bağımlılıklarının azaltılarak kurumsal hafıza ve kuruma ait teknik yetkinliğin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

e-Devlet hizmetlerinin sayısı arttıkça nitelikli insan kaynağı ihtiyacı da artmaktadır. e-Devlet ile ilgili çalışma yapan nitelikli kamu personelinin sayısının ve yetkinliklerinin artırılması ihtiyacı karşılamakta yeterli olamamaktadır. e-Devlet çalışmalarının etkin şekilde yürütülebilmesi için özel sektör ile uygun işbirliklerinin oluşturulması gerekmektedir. Bu kapsamda dikkate alınacak en önemli kriter, kamu kurum ve kuruluşları için giderek büyüyen bilgi güvenliği riskidir. Risklerin belirlenmesi ve giderilmesi için sistemlere erişim yetkisi olan kişilere bilgi güvenliği konusunda eğitimlerin verilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda, e-Devlet projelerinde oluşabilecek iş sürekliliği ve sistem güvenliği risklerinin (firma bağımlılığı, kişi bağımlı sistemler, siber güvenlik

vb.) giderilmesi için kurum / kuruluşların yetkinliklerinin artırılması ve ortak altyapılarda yazılım geliştirme yaklaşımlarının hayata geçirilmesi önem arz etmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerde e-dönüşüm çalışmaları ulusal e-Devlet politikalarıyla uyumlu olarak yürütülecek.
2. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerin kurumsal e-dönüşüm kapasiteleri, kurumsal stratejiler ve ihtiyaçlarla uyumlu olarak geliştirilecek.
3. Değişen süreçlere ve teknolojilere hızla uyum sağlayabilecek kamu insan kaynakları kapasitesi oluşturulacak.
4. Devam eden e-dönüşüm sürecinin ve bilişim sistemlerinin belirlenecek kriterlere uyumu sağlanacak.
5. e-Devlet hizmetlerinde iş sürekliliği ve bilgi güvenliği için gerekli süreçler oluşturulacak.
6. e-Devlet projelerinde özel sektör işbirliği güçlendirilecek.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 3. Hedef 1.2 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması
		Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	60. Kurumsal Bilişim Stratejilerinin Oluşturulması
		61. Kamu Bilişim Personeli İstihdamının Düzenlenmesi
		63. Kamu Bilişim Yetkinlik Merkezi Kurulması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	21. Üniversitelerdeki BİT Eğitim Müfredatının Güncellenmesi
		24. Meslek İçi Eğitimlerin Etkinleştirilmesi ve Yaygınlaştırılması
		28. BİT Destekli Uzaktan Çalışma Koşullarının Oluşturulması
		35. Yerel Yönetimlerde Kamu Bilişim Merkezlerinin Kurulması
	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	86. Kamuda BİT Projeleri Uygulama ve Geliştirme Yetkinliği
Destekleyen	2016-2018 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı	Farkındalık ve insan kaynağı geliştirme
	2015-2018 İstatistiki Bilgi Altyapısının Geliştirilmesi Programı	24. Kurumlarda İstatistiksel analiz yapabilecek birimler kurulacaktır.
	2015-2018 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı	56. Veri paylaşımına esas olmak üzere ilgili kamu kurum ve kuruluşları belirlenecek, bu kurumların güncel veri tespit tabloları hazırlanacak ve bu tablolar diğer kurumlara paylaşılacak ve söz konusu verilerde gerekli standardizasyon sağlanmak suretiyle kurumlar arasındaki

		paylaşım kapasitesi artırılacaktır.
	2015-2018 Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı	16. Başbakanlık tarafından yürütülen Hizmet Envanteri Yönetim Sistemi (HEYS) ve Hizmet Standartları Yönetim Sistemi (HSYS) çalışmaları da dikkate alınarak valiliklerin iş analizleri yapıp beşeri kaynak ihtiyacı tespit edilecek, ortaya çıkan ihtiyaç çerçevesinde valiliklerin nitelikli personel istihdam edebilmelerine yönelik mevzuat düzenlemesi yapılacaktır.

Hedef 1.3: İnovatif Yaklaşımlar Takip Edilerek e-Devlet Ekosistemine Uyumlandırılacaktır

e-Devlet uygulamalarına yönelik gelişen teknolojiler, eğilimler ve değişen toplumsal tercihler doğrultusunda ortaya çıkan inovatif / yenilikçi yaklaşımlar takip edilecek, belirlenen yenilikçi yaklaşımlar planlı bir şekilde e-Devlet ekosistemine uyumlandırılacaktır.

Genel Görünüm

Üst seviye koordinasyon ve işbirliği ortamının yaratılması ile birlikte uluslararası eğilimleri ve değişen toplumsal tercihleri göz önüne alan ve gerekli dönüşümü çevik bir şekilde politikalarına uyarlayan bir e-Devlet ekosistemi oluşturulması e-Devlet politikalarının sürdürülebilirliği için hayati öneme sahiptir. Hizmetlerdeki değişikliklerden ve gelişen teknolojilerden

en dolayı e-Devlet uygulamalarının sürekli olarak yenilenmesi gerekmektedir.

Son yıllarda kullanıcılara ve organizasyonel süreçlere yönelik gelişen teknolojiler kamu hizmetlerinde daha etkileşimli yeni süreçlerin şekillenmesine sebep olmuştur. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler mobil cihazlar, sosyal medya, akıllı kentler, akıllı uygulamalar, büyük veri, açık veri ve giyilebilir teknolojiler gibi farklı teknoloji ve çözümleri, sundukları hizmetlerde uygulamaya almak için çeşitli projeler başlatmıştır. Ancak teknolojik yenilikleri ve e-Devlet konusundaki eğilimleri kamu kurum / kuruluşları kendi ihtiyaçları doğrultusunda uyarlamaya çalışmaktadır. Çoğu durumda yeniliklere uyum konusunda çalışmalara geç başlanmakta ya da ortak bir uygulama yaklaşımı oluşturulamamaktadır. Bu kapsamda kamu kurum / kuruluşlarını yönlendirebilen veya kurumların destek alabilecekleri bir yapının oluşturulması gerekmektedir.

Türkiye’de e-Devlet ile ilgili farklı başlıklarda özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve üniversiteler tarafından araştırma ve geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. Kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde ve sunumunda; hizmetlerin öncelikle olarak e-Devlet hizmeti olarak geliştirilmesi ve sunulması (digital by default), e-Devlet hizmetlerinin tek işlem veya başvuru ile tamamlanabilmesini sağlayacak şekilde geliştirilmesi prensibi (once only principle), açık devlet gibi eğilimlerin önemi günden güne artmaktadır. Bu eğilimlerin kamuda daha yaygın şekilde kullanılması için e-Devlet alanına yönelik bilgi birikiminin daha iyi bir koordinasyon ve işbirliği ortamı sağlanarak etkinleştirilmesi önem arz etmektedir. İnovatif / yenilikçi çözümlerin e-Devlet ekosistemine en uygun koşullarda uyarlanabilmesi için araştırma ve teşvik mekanizmalarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Merkezi ve yerel yönetim hizmetlerine yönelik yenilikçi yaklaşımlar konusunda özel sektörün, sivil toplum kuruluşlarının ve üniversitelerin araştırma yapmaları teşvik edilecek.
2. Yeni teknolojilerin e-Devlet hizmetlerinde uygulanabilirliğine yönelik bilgi birikimi ve örnek / pilot uygulama deneyimi oluşturulacak.

3. Kamu hizmetlerinde yenilikçi yaklaşımlara ve uygulanabilirliğe yönelik farkındalık artırılacak.
4. Merkezi yönetim birimlerinin ve yerel yönetimlerin iş ve işlemlerinde inovatif / yenilikçi yaklaşımlara yönelik yatırım projeleri desteklenecek.
5. Yeni teknoloji ve eğilimlerin kamu hizmetlerinde kullanımı için yol haritaları hazırlanarak uygulanması sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 4. Hedef 1.3 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi
		Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	49. Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	21. Üniversitelerdeki BİT Eğitim Müfredatının Güncellenmesi
		28. BİT Destekli Uzaktan Çalışma Koşullarının Oluşturulması
		42. Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi
		43. Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi
		48. Yeşil Bilişim Programı Geliştirilmesi
		59. Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Geliştirilmesi
		65. Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının Hazırlanması
		71. Bilgi Toplumu Araştırmaları Programı Geliştirilmesi
Destekleyen	2015-2018 Nitelikli İnsan Gücü için Çekim Merkezi Programı	14. Araştırma altyapıları bilgi portalı oluşturulacak ve erişime açılacaktır.

Stratejik Amaç 2: Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi

e-Devlet ekosisteminin teknik yetkinliğinin artırılması doğrultusunda e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için gerekli olan ortak altyapılar ve sistemler ile idari faaliyetlere yönelik sistemlerin geliştirilmesinin ve iyileştirilmesinin sağlanmasıdır.

Genel Görünüm

Kamu kurum / kuruluşlarında müstakil olarak işletilmekte olan altyapıların; idari ihtiyaçlar, tasarruf imkanı ve siber güvenlik gereksinimleri doğrultusunda merkezi olarak yönetilmesi önem arz etmektedir.

Uluslararası örnekler, ortak altyapıların kullanılması ile e-Devlet hizmetlerinin çok daha nitelikli ve etkin bir şekilde sunulabildiğini göstermektedir. Bu altyapılar kamu hizmetlerinden bağımsız olarak tüm paydaşlar için kolaylaştırıcı bir ortam sağlamaktadır. e-Devlet çalışmalarının belirli bir olgunluk düzeyine ulaşabilmesi için ortak ihtiyaçlara yönelik teknoloji altyapısının güçlendirilmesine ihtiyaç vardır. Ayrıca, bu altyapıların kamudaki yedekleme, felaket kurtarma merkezi, siber güvenlik, iş sürekliliği ihtiyaçlarının karşılamasına destek olmaları gerekmektedir.

Elektronik veri ve belge paylaşımı, elektronik kimlik kartı, merkezi kimlik doğrulama altyapısı ve kamu ağı gibi birçok başlık tek bir kamu kurumu / kuruluşunun hizmet alanında yer almayıp tüm kamu kurumlarının faydalandığı altyapıları oluşturmaktadır.

Farklı kurum / kuruluşlar tarafından önemli e-Devlet hizmetleri hayata geçirilmiştir ve birçok e-Devlet projesi de halen devam etmektedir. Ancak bu e-Devlet hizmetleri için kurumlar kendi altyapılarını geliştirmektedir (BTYK 2013/104²⁹). Bu durum mükerrer yatırımların yapılmasına sebep olmakta ve her kurumda bu altyapılar için insan kaynağı istihdamı ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Kamuda nitelikli insan kaynağı temininde zorluklar yaşanmasından dolayı bu altyapılar istenilen yetkinlikte yönetilememektedir. e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesinde yaklaşım birliğinin sağlanması büyük önem taşımaktadır. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerce iç kaynaklı ya da hizmet alımıyla yürütülen e-Devlet projelerinde daha bütüncül bir bakış açısı ile yazılım geliştirilmesi ve sistem entegrasyonunun sağlanması gerekmektedir.

Stratejik Amaç 2 kapsamında atılacak adımlar 3 hedef doğrultusunda belirlenmiştir;

Hedef 2.1. Ortak BT altyapıları geliştirilecektir.

Hedef 2.2. e-Devlet hizmetlerine yönelik ortak çözümler geliştirilerek yaygınlaştırılacaktır.

Hedef 2.3 İdari hizmetlere yönelik bilişim sistemlerinde bütünlük ve süreklilik sağlanacaktır.

Hedef 2.1: Ortak BT Altyapıları Geliştirilecektir

Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler tarafından e-Devlet hizmetlerinin kesintisiz ve güvenli olarak sunumu için gerekli olan temel ortak BT altyapıları geliştirilecektir.

Genel Görünüm

Merkezi yönetim birimlerinde ve yerel yönetimlerde, kamu hizmetleri ve idari faaliyetlere yönelik olarak farklı başlıklarda ihtiyaç duyulan ortak bilişim sistemleri söz konusudur. Büyüyen veri hacmi ve çeşitliliği doğrultusunda, kamu kurum / kuruluşlarının e-Devlet altyapısında en önemli bileşenlerden biri olan veri merkezlerine olan ihtiyacı giderek artmaktadır. Mükerrer kaynak kullanımının azaltılması ve kritik altyapı risklerinin en aza indirilmesi için ortak altyapıların kullanımı önem taşımaktadır. 2013/104 sayılı BTYK kararı doğrultusunda ulusal kamu entegre veri merkezi çalışmaları başlatılmıştır. Kararda belirtildiği üzere idari ihtiyaçlar, tasarruf imkanı ve siber güvenlik gereksinimleri doğrultusunda, halen her kurumda müstakil olarak işletilmekte olan veri merkezlerinin kademeli olarak birleştirilmesine yönelik çalışmaların tamamlanması gerekmektedir. BTYK 2013/103 sayılı kararı³⁰ kapsamında tanımlanan ihtiyacın bir bölümünün karşılanması ve kamunun ortak kullandığı uygulamaların merkezi olarak kurum / kuruluşların hizmetine sunulabilmesi için de ulusal kamu entegre veri merkezi oluşturulması çalışmaları önem arz etmektedir. Veri ve belge paylaşımının daha güvenli ve kesintisiz sürdürülebilmesi için kamu güvenli ağının oluşturulması ve kullanımının yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Bulut bilişim teknolojilerinin son yıllarda daha kullanılabilir hale gelmesiyle birlikte birçok kurumda sanallaştırma ve bulut çözümleri uygulamaya alınmaktadır. Bulut bilişim teknolojileri, bilişim sistemlerinde önemli bir yaklaşım farklılığı getirdiği için insan kaynağında ve süreçlerde bulut teknolojilerden kaynaklı uyum, veri sahipliği, bilgi güvenliği ve iş sürekliliği gibi hususlarda yetkinliğin artırılması gerekmektedir. Gelişen teknolojiler doğrultusunda tüm kurumların kullanımına yönelik ortak bulut bilişim altyapısının ve yetkinliğinin sağlanması gerekmektedir.

Kamu kurum / kuruluşları ortak ihtiyaçları için ayrı ayrı insan kaynağı temini girişimlerinde bulunmakta fakat çoğunlukla istenilen sayıda ve seviyede insan kaynağı temin edememektedir. Ortak altyapıların işletilebilmesi için gereken nitelikli insan kaynağının merkezi olarak yönetilmesi ve kamu kurum / kuruluşların bu konudaki ihtiyaçlarının merkezi olarak karşılanması gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Ortak BT altyapılarına yönelik teknik kapasite gelişen teknolojiler ile güçlendirilecek.
2. Güçlü bir e-Devlet ekosisteminin ihtiyaç duyduğu güvenli ve kesintisiz veri yönetimi altyapısı sağlanacak.
3. İdari hizmetler ve ortak e-hizmetlerin barındırılabilceği platformlar kurulacak.
4. Ortak BT altyapılarına yönelik insan kaynağında yetkinlikler artırılabilecek.
5. Ortak BT altyapılarının kullanımı kaynaklı tasarruf sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

³⁰ BTYK 2013/105 sayılı 'Kurumların İhtiyaç Duyduğu Paket Program Çözümlerinin Toplu Alım Yöntemi ile Tedarik Edilmesi Kararı: http://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/63_2013_105.pdf

Tablo 5. Hedef 2.1 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması
		Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	3. KOBİ'ler için Bulut Programı Geliştirilmesi
		48. Yeşil Bilişim Programı Geliştirilmesi
		62. Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi
	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	70. Kamu Güvenli Ağı
		76. Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi
Destekleyen	2015-2018 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı	56. Veri paylaşımına esas olmak üzere ilgili kamu kurum ve kuruluşları belirlenecek, bu kurumların güncel veri tespit tabloları hazırlanacak ve bu tablolar diğer kurumlarla paylaşılacak ve söz konusu verilerde gerekli standardizasyon sağlanmak suretiyle kurumlar arasındaki paylaşım kapasitesi artırılabilecektir.
		62. Türkiye Noterler Birliği bünyesinde kurulan veri merkezinde tutulan verilerden kayıt dışılıkla mücadelede katkı sağlayacak olanlar belirlenecek ve bu verilerin elektronik ortamda ilgili kurumlarla paylaşımına yönelik düzenlemeler yapılacaktır.

Hedef 2.2: e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Ortak Çözümler Geliştirilerek Yaygınlaştırılacaktır

Merkezi ve yerel yönetim e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeylerinin artırılmasına yönelik ortak çözümler geliştirilecek, tüm paydaşların kullanımına açılacak ve yaygınlaştırılacaktır.

Genel Görünüm

e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi ve olgunluk düzeylerinin artırılması için teknik düzeyde birlikte çalışabilme ve işbirliği ortamının tüm kurumlarda sağlanması önem taşımaktadır.

Kamu kurum / kuruluşları için geliştirilen yazılımlarda farklı teknolojiler ve altyapılar kullanılmaktadır. Yazılımların geliştirilmesinde kamuda ortak bir yaklaşımın olmaması sebebi ile yazılım geliştirme süreçlerine daha fazla zaman ve kaynak ayrılması gerekmektedir. Yazılımların belirli ortak kriter ve altyapı ile geliştirilmemiş olmasından dolayı, bakım ve yeni yazılıma geçiş süreçlerinde sorunlar yaşanmaktadır. e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesinde ortak bir yaklaşımın sağlanması için daha bütüncül bir bakış açısı ile yazılımların geliştirilmesi ve sistem entegrasyonlarının sağlanması gerekmektedir.

Kamu kurum / kuruluşlarının sundukları hizmetler, genelde kullanıcıların başvurusu ile başlamaktadır. Hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaşların işlerinin kolaylaştırılması adına gerekli veri paylaşımı mekanizmalarının kurularak herhangi bir başvuru olmadan da bu tür hizmetlerin tetiklenmesi gerekmektedir. Kamu kurum /

kuruluşlarının veri paylaşımı yapabilmek amacıyla birbirleriyle entegre olmalarının getireceği iş yükü (protokol sağlanması, plan yapılması vb.) yerine Kurumsal Servis Yolu (ESB) mekanizmasıyla bütün kurumların tek bir merkezle entegre olmasının hem veri paylaşımının kolaylaşması hem de versiyon yönetimi gibi konularda kriterlerin belirlenmesi açısından faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Kurumlar arası veri ve belge paylaşımı yapılırken güvenliğini ve iş sürekliliğinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Elektronik hizmetlerin olgunluğuna önemli katkı sağlayacak olan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı'nın (TCKK) kullanımına yönelik geçiş süreci devam etmektedir. Sunulan e-Devlet hizmetlerinde TCKK ile kimlik doğrulama kabiliyetinin kazandırılması ve bu kartları kullanabilecek şekilde e-Devlet hizmetlerinin güncellenmesi gerekmektedir.

Türkiye'de elektronik imza kullanımına ilişkin usul ve esasların çerçevesini belirlemek üzere 2004 yılında 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu³¹ yürürlüğe girmiştir. Gelişen süreç içerisinde, e-imza kullanımına yönelik yaklaşımların gelişen teknolojiler doğrultusunda yeniden yapılandırılarak, düzenlemelerin tüzel kişiler ve yabancı gerçek / tüzel kişiler tarafından kullanımını kapsayacak şekilde gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Kurumlar arasındaki resmi yazışmaların istenilen düzeyde elektronik ortamda gerçekleşmemesi e-Devlet ile sağlanabilecek fayda önünde önemli bir engel teşkil etmektedir. 2008/16 sayılı "Elektronik Belge Standartları" konulu Başbakanlık Genelgesi³² ile kamu kurum ve kuruluşları tarafından kullanılması gereken elektronik belge kriterleri belirlenmiştir. Ancak kurum / kuruluşlarda belge yönetimine yönelik farklı yaklaşımlar ve uygulamalar ortaya çıkmıştır. Uygulamalar arasında oluşan uyumsuzlukları gidermek üzere, 2015 yılında "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"³³ güncellenmiştir. Söz konusu yönetmelik ile e-Yazışma için gerekli olan kriterlere uyulması ve elektronik belge paylaşımının tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yaygınlaştırılması zorunlu hale gelmiştir. Mevcut uygulama ve altyapıların, gelişen koşullar doğrultusunda, belge, arşiv ve her türlü dijital medya kaydının paylaşımını destekleyecek yönde geliştirilmesi gerekmektedir. Türkiye'de yayımlanan bilgi toplumu stratejisi ve eylem planlarında, kamu bilişim sistemlerinde açık kaynak kodlu yazılım kullanımına yönelik üst seviye politikalara yer verilmektedir. Son yıllarda kurumlarda altyapılara yönelik çeşitli açık kaynak kodlu yazılım uygulamalarının tercih edilmeye başladığı görülmektedir. Açık kaynak kodlu yazılımların ortak çözümlerde yaygın olarak kullanılması için bir yol haritası oluşturulması, gerekli mevzuat çalışmalarının tamamlanması ve kurum / kuruluşlara bu yönde destek sağlanması gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Kurum / kuruluşlar ile paydaşlar arasında kesintisiz ve güvenli veri paylaşımı sağlanacak.
2. Kurum / kuruluşlar ile paydaşlar arasında belge paylaşımı elektronik ortamdan gerçekleştirilecek.
3. Kurum / kuruluşlar ile paydaşlar arasında kesintisiz ve güvenli olarak elektronik ortamda kimlik doğrulama imkanı sağlanacak.
4. e-Devlet hizmetlerinde benzer yazılım teknolojileri ve altyapılarının kullanılmasıyla mükerrer geliştirme süreçleri engellenerek birlikte çalışabilirlik ve koordinasyon üst düzeyde çıkarılacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

³¹ 23.01.2004 tarih ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm>

³² 2008/16 sayılı "Elektronik Belge Standartları" konulu Başbakanlık Genelgesi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/07/20080716-7.htm>

³³ 02.02.2015 tarihli ve 29255 sayılı Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/02/20150202-1.htm>

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 6. Hedef 2.2 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması
		Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması
		Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	65. Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının Hazırlanması
		62. Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	4. Yazılım Sektörü Çalışma Grubu Kurulması
		45. e-Sağlık Kayıtlarının Entegrasyonunun Sağlanması
		46. e-Sağlık Standardizasyonu ve Akreditasyonunun Gerçekleştirilmesi
		64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması
	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	83. e-İmza Kullanımının Artırılması
Destekleyen	2015 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı	Kara, deniz ve hava yolu taşımacılığı ile spor müsabakaları, tiyatro, sinema ve konser etkinlikleri gibi biletle girilen alanlarda e-bilet uygulamalarının yaygınlaştırılması
	2013-2017 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Stratejik Planı	Coğrafi verilere ilişkin içerik ve değişim standartları belirlenecek; veri setlerinin ulusal coğrafi bilgi sistemine uyumlaştırılması sağlanacaktır (Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi'nin Tamamlanması, Yerel Yönetimler için Bulut Bilişim Altyapısının Oluşturulması)
	2013-2017 Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Stratejik Planı	Şirketler, Kooperatifler, Esnaf ve Sanatkarlar ile Bunların Üst Kuruluşlarına Yönelik Stratejiler Geliştirmek, Düzenlemeler Yapmak ve Yürütmek
	2015-2019 İçişleri Bakanlığı Stratejik Planı	Bakanlık iş ve işlem süreçlerinin elektronik ortamda etkin ve güvenli bir şekilde yürütülmesini yaygınlaştırmak (e-İçişleri Otoban Projesinin Yaygınlaştırılması, Bulut Belediye Projesinin Tamamlanması)
	Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023	Yerli İşletim Sistemi ve Uygulamaları Projesi
	2015-2018 Kamu Gelirlerinin Kalitesinin Artırılması Programı	16. E-tebligat sistemi kurulacaktır.
	2015-2018 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı	59. "Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi" altyapısı kurularak ekonomik faaliyetlerin kayıt altına alınması için ihtiyaç duyulan veri altyapısına destek verilecek; Türkiye'nin gayrimenkul haritasının çıkarılması ve değerlendirme verilerinin hazırlanması neticesinde bu alandaki kamu gelir kaybının en aza indirilmesi sağlanacaktır.

Hedef 2.3: İdari Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinde Bütünlük ve Süreklilik Sağlanacaktır

Merkezi yönetim birimlerinin ve yerel yönetimlerin idari işlevleri dolayısıyla ihtiyaç duyduğu hizmetlere yönelik bilişim sistemlerinde bütünlük ve süreklilik sağlanacaktır.

Genel Görünüm

Merkezi yönetim ve yerel yönetimler organizasyonel ihtiyaçları doğrultusunda kamu mali yönetimi, stratejik yönetim, personel yönetimi, çağrı yönetimi, tedarik yönetimi ve taşınır mal yönetimi gibi farklı kurumsal kaynak yönetimi altyapılarına ve kurumsal süreçlerin yönetimi, mevzuat hazırlama / görüşe sunma, bilgi edinme gibi ortak idari hizmetlere yönelik uygulamalara ihtiyaç duymaktadır. Ortak bilişim sistemlerinin sağlanmadığı veya yetersiz kaldığı durumlarda benzer süreçlere tabi olan her kurum kendi kaynakları doğrultusunda ihtiyacı karşılamaya çalışmakta ve yeni yazılım geliştirme / satın alma eğilimi göstermektedir.

İdari hizmetlere yönelik bilişim sistemlerinin güçlendirilmesi, yerel yönetimlerde daha önemli bir ihtiyaç olmaktadır. Daha küçük ölçekli yerel yönetim birimlerinde kaynak tahsisindeki zorluklar ve elektronik ortama geçişin zor olması dolayısıyla yazılım kullanılmaması söz konusu olabilmektedir. Yerel yönetimlerin ihtiyaç duyduğu idari hizmetlere yönelik uygulamaların ortak altyapılar üzerinden sunulması ve bu ortak altyapıların bütünlleştirilmesi ile birlikte kurumlarda kaynak yönetiminin etkinleştirilmesi ve idari hizmetlerin en kısa sürede yerine getirilmesi sağlanabilecektir.

Gelişmekte olan teknolojiler arasında yer alan bulut bilişimin kendine özgü dinamikleri bulunmaktadır. Mevcut durumda kullanılan veya yeni geliştirilen sistemlerin tekrar değerlendirilmesi ve gerekli görülenlerin ortak altyapılar kullanılarak bulut bilişim teknolojilerine uygun şekilde geliştirilmesi gerekmektedir.

Kurumsal faaliyetlerin, kurum stratejik planı ve kurumsal kaynaklar doğrultusunda yürütülebilmesi için idari hizmetlere yönelik bütüncül bir bakış açısının oluşturulması gerekmektedir. Genel olarak kurumların strateji geliştirme ve destek hizmetleri birimleri tarafından kullanılan idari hizmetlere yönelik gerekli eğitim programları oluşturularak kullanının yaygınlaştırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Hedeflenen Durum

1. Kamu kurum / kuruluşlarının ortak idari hizmetler için asgari olarak ihtiyaç duyduğu bilişim sistemi altyapıları oluşturulacak ve kullanıma sunulacak.
2. Ortak idari hizmetlerin ortak altyapılar üzerinde geliştirilmesi ve işletilmesi sağlanacak.
3. Benzer süreçlere sahip yerel yönetim hizmetleri için mükerrer yatırımları en aza indirecek ortak bilişim sistemleri geliştirilecek.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 7. Hedef 2.3 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni	2016-2019 Ulusal e-Devlet	Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi

Tanımlanan	Stratejisi ve Eylem Planı	Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	42. Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi
		59. Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Geliştirilmesi
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	62. Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi
		64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması
Destekleyen	2015-2019 İçişleri Bakanlığı Stratejik Planı	Bakanlık iş ve işlem süreçlerinin elektronik ortamda etkin ve güvenli bir şekilde yürütülmesini yaygınlaştırmak (e-İçişleri Otoban Projesinin Yaygınlaştırılması, Bulut Belediye Projesinin Tamamlanması)
	2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi - 2014-2016 Eylem Planı	Ülke genelinde tüm ulaşım araçlarında kullanılabilecek bir ulusal e-ödeme sisteminin geliştirilmesi
	2015-2018 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı	44. Şehir içi toplu ulaşımında (otobüs, vapur, tramvay, metro vb.) kademeli olarak elektronik ücret toplama sistemine geçilmesi amacıyla gerekli hukuki, idari ve teknik alt yapı oluşturulacaktır.
		46. Kara, deniz ve hava yolu taşımacılığı ile spor müsabakaları, tiyatro, sinema ve konser etkinlikleri gibi biletli girilen alanlarda e-bilet uygulamalarının yaygınlaştırılması sağlanacaktır.
	2015-2018 Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı	24. Büyükşehir belediyelerinin akıllı kent uygulamalarına yönelik fizibilite çalışmaları desteklenecektir.

Stratejik Amaç 3: Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması

Mevcut kamu hizmetlerinin kullanıcı odaklı olarak, yeni teknoloji ve yönelimlerden faydalanılarak yeniden tasarlanması, yeni hizmetlerin kullanıcı odaklılık ve yenilikçilik ilkelerine uygun şekilde geliştirilmesi, öncelikli yaşamsal olaylar için hizmet entegrasyonlarının sağlanması ve hizmet sunum kanallarının iyileştirilmesi yoluyla kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanmasıdır.

Genel Görünüm

Kamu hizmetlerinde e-dönüşümün gerçekleştirilmesinde; kurumsal bilginin öncelikli olarak ve etkin şekilde elektronik ortamdan yönetilmesi, kurumlar arası veri paylaşımının artırılması, e-Devlet hizmetlerinin yaşamsal olaylar dikkate alınarak geliştirilmesi ve farklı kanallardan sunulabilmesi büyük önem taşımaktadır.

Kullanıcı odaklı ve etkin e-Devlet hizmeti sunabilmek amacıyla, vatandaşların yaşamsal olaylarla ilgili işlemleri bir kurumdan başka bir kuruma gitmek zorunda kalmadan, tek işlem veya başvuru ile tamamlayabilmesinin sağlanması (once only principle) gerekmektedir.

Bilgi edinme bireylerin hayatında önemli bir yere sahip olduğu için bilgiye erişim kanallarının iyi kurgulanmış olması gerekmektedir. Bilgiye erişim kanalları arasında yer alan internet siteleri ve sosyal medya sayfaları son yıllarda daha çok tercih edilmektedir. Bu doğrultuda kamu internet siteleri ve sosyal medya sayfalarının belirli kriterlere uyumlu olması, kullanıcı odaklı ve güncel bilgileri içermesi gerekmektedir. Ayrıca e-Devlet çalışmalarıyla ön plana çıkan ülkelerde kamu internet sitelerinin devletin bütünlüğünü temsil eden belirli şablona uygun geliştirildiği görülmektedir.

e-Dönüşüm gerçekleştirilirken e-Devlet hizmetlerinin ve hizmet sunum kanallarının kullanıcı profillerine uygun ve erişilebilirlik kriterleri göz önünde bulundurularak şekillendirilmesi e-Devlet hizmetlerinin geniş kitleler tarafından kullanılabilmesini sağlamaktadır. Kamu hizmetlerin bu kriterler doğrultusunda tasarlanmasına ve hizmet sunum kanallarının çeşitlendirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Stratejik Amaç 3 kapsamında atılacak adımlar 4 hedef doğrultusunda belirlenmiştir;

Hedef 3.1. Kurumsal bilginin öncelikli ve etkin olarak elektronik ortamdan sunulması sağlanacaktır.

Hedef 3.2. Öncelikli sektörlerde bilişim sistemleri entegrasyonları güçlendirilecektir.

Hedef 3.3. e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyi artırılabilecektir.

Hedef 3.4. Hizmet sunum kanalları iyileştirilecek ve çeşitliliği artırılabilecektir.

Hedef 3.1: Kurumsal Bilginin Öncelikli ve Etkin Olarak Elektronik Ortamdan Sunulması Sağlanacaktır

Türkiye hakkındaki bilgilerin bütüncül bir bakış açısı ile sunulduğu ve bu bilgilere kolay erişimin sağlandığı bir yapı oluşturulacak, kurumların sunduğu hizmetlere ve gerçekleştirdiği faaliyetlere ait bilgilerin belirlenen kriterlere uygun olarak elektronik ortamdan sunulması sağlanacaktır.

Genel Görünüm

Kamu kurum / kuruluşlarının kurumsal bilgilerinin öncelikli olarak elektronik ortamdan sunulması ve sürekliliğinin sağlanması için kurum / kuruluşların internet sitelerinin tanımlanan standartlara göre yapılandırılması ve yönetilmesi gerekmektedir.

Birçok kamu kurum / kuruluşu paylaştıkları bilgileri kendi internet sitelerinden sunmaktadır. Fakat internet sitelerinin tanımlanan standartlara göre yapılandırılmamış olmasından dolayı bu bilgilere erişiminde güçlükler

yaşanmaktadır. Kamu kurum / kuruluşlarının kurumsal internet sitelerinde yayınlanan bilgilerin ne zaman güncellendiği veya en güncel bilgileri içerip içermediği genellikle bilinmemektedir. Türkiye’de internet kullanıcılarının ancak yarısı (%50,5) kamu kurum / kuruluşlarının internet sitelerinden bilgi almaktadır (TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2015³⁴). İhtiyaç sahipleri ihtiyaç duydukları bilgiyi kurumların internet sitelerinde aramak yerine çoğunlukla telefonla veya kurum / kuruluşlara giderek bilgi almayı tercih etmektedir.

TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması’nda yer alan bir diğer husus olan internet kullanım amaçları arasında, sosyal medya %80,9’lık oranla ilk sırada yer almaktadır. Kullanımı her geçen gün artan sosyal medya geniş kitlelere ulaşabilecek etkin bir bilgi sunum kanalı haline gelmektedir. Ancak kamu kurum / kuruluşların sosyal medya sayfalarının yönetimi için ortak bir yaklaşımı bulunmamaktadır. Sosyal medya sayfalarının yönetimi ve kullanımı için öncelikli olarak rehberlerin hazırlanması ve yaygınlaştırılması büyük önem arz etmektedir.

Kamu kurum / kuruluşları, sorumlu oldukları hizmet alanlarına yönelik (yükseköğretim, turizm, ticaret vb.) bilgileri içeren çeşitli internet siteleri geliştirmektedir. Bu internet siteleri Türkiye ve Türkiye’deki kamu hizmetleri hakkında bilgi sunmaktadır. Türkiye hakkındaki bilgilerin bütüncül olarak sunulabilmesi için kamu kurum / kuruluşlarının hizmet alanları ile ilgili geliştirdikleri internet sitelerinin tekrar yapılandırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca, Türkiye’nin tanıtımına ve Türkiye’de sunulan kamu hizmetlerine yönelik bilgilere merkezi olarak erişilebilmesini sağlayacak resmi bir internet sitesi geliştirilmesi gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerin internet sitelerinde ve sosyal medya hesaplarında ortak yaklaşımlar ile bütüncül görünüm sağlanacak.
2. Türkiye’ye, Türkiye’deki kamu kurum / kuruluşlarına ve sunulan kamu hizmetlerine ilişkin bilgilere hızlı ve kolay erişim sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 8. Hedef 3.1 ile ilişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması
		Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	50. Kültürel ve Bilimsel Nitelikte Sayısal Bilgiye Açık Erişimin Sağlanması
		58. Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması
		67. Kamu Verisinin Paylaşılması
		70. e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve

³⁴ TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2015: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
		Sosyal Medyadan Yararlanılması
Destekleyen	2013-2017 Ekonomi Bakanlığı Stratejik Planı	Dış ticaret ve yatırımlara ilişkin paydaşlar nezdinde bilgi ve bilincin artırılması sağlanacaktır (Dış Ticaret ve Yatırım Portalinin Oluşturulması)
	2014-2018 Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Stratejik Planı	Ulaştırma Ana Planı hazırlamak (Ulusal Ulaşım Portalinin Güncellenmesi)
	Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023	Milli e-Posta ve Her Kuruluşa Web Sayfası Projesi
	2015-2018 İş ve Yatırım Ortamının Geliştirilmesi Programı	11. Kamunun iş dünyasına elektronik ortamda sunduğu hizmetler tespit edilecektir.
	2015-2018 Kamu Gelirlerinin Kalitesinin Artırılması Programı	41. İl Özel İdareleri ve Belediyelerin internet sitesi kurması ve belirli bilgileri burada yayımlaması zorunlu hale getirilecektir.
	2015-2018 Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı	25. Belediyelerin sistematik veri toplaması ve kamuoyu ile paylaşması sağlanacaktır.
	2015-2018 Yurtiçi Tasarrufların Artırılması ve İsrafın Önlenmesi Programı	30. Bilinçli tüketim konusunda hâlihazırda hizmet vermekte olan internet sitesi (tuketici.gov.tr) geliştirilecektir.

Hedef 3.2: Bilişim Sistemlerinde Sektörel Entegrasyonlar Güçlendirilecektir

Kamu hizmet alanlarında bilişim sistemlerinin entegrasyonları güçlendirilecek ve bu sistemler bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve iş sürekliliği gereksinimlerini en üst düzeyde karşılayacak şekilde iyileştirilecektir.

Genel Görünüm

e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılırken öncelikli olarak toplum genelini etkileyen sektörlerdeki hizmetlerin entegrasyonunun gerçekleştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Zaman içinde meydana gelen yenilikler ve kamudaki organizasyonel değişiklikler, birden fazla kamu kurum / kuruluşu tarafından aynı sektörde farklı hizmetlerin verilmesine sebep olmuştur. Sonuç olarak, aynı sektörün farklı hizmetleri için kamu kurum / kuruluşlarında birbirinden bağımsız çalışan bilişim sistemleri geliştirilmiştir. Geliştirilen bu sistemler arasında entegrasyon eksiklikleri bulunmakta, kısıtlı ölçüde veri paylaşımı yapılmakta ve hizmet süreçleri bütüncül olarak işletilememektedir.

e-Devlet hizmetlerinde bilgi güvenliğinin ve iş sürekliliğinin sağlanması da büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda bilgi güvenliği ve kişisel veri mahremiyeti gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemlerin geliştirilmesi, mevcut sistemlerin bu gereksinimleri en üst düzeyde karşılayacak şekilde iyileştirilmesi ve gerekli entegrasyonların tamamlanması ihtiyacı bulunmaktadır.

Hedeflenen Durum

1. Bütüncül süreçlerin kesintisiz işletilebilmesi için gerekli entegrasyonlar tamamlanacak.
2. Sektör içerisinde verinin elektronik ortamda paylaşımı etkin hale getirilecek.
3. Sektöre ait üretilen / kullanılan bilgilere tek noktadan ve güvenli erişim sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 9. Hedef 3.2 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
		Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	45. e-Sağlık Kayıtlarının Entegrasyonunun Sağlanması
		46. e-Sağlık Standardizasyonu ve Akreditasyonunun Gerçekleştirilmesi
BTS / Destekleyen	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	32. Sağlık Bilgi Sisteminin Kurulması
		33. Kan Bankaları Veri Paylaşımı
		34. Çevrimiçi Sağlık Hizmetleri
		38. Entegre e-Kütüphane Sistemi
		40. e-Sınav Uygulamaları
		50. Çevrimiçi Emlak ve İnşaat İzneri
		53. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
		55. Tarım Bilgi Sisteminin Geliştirilmesi
		60. Sınır Kapısında Vatandaşlara Yönelik Tek Pencere Uygulaması
		61. Ulaştırma Talep Yönetimi Sistemi
		62. Ulaştırma Sistemlerinde e-Ödeme Standartları
		63. Veriye Dayalı Gelir Yönetimi Sistemleri
		76. Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi
Destekleyen	2015 Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı	Kara, deniz ve hava yolu taşımacılığı ile spor müsabakaları, tiyatro, sinema ve konser etkinlikleri gibi biletle girilen alanlarda e-bilet uygulamalarının yaygınlaştırılması
	2012-2023 Ulusal Deprem Stratejisi ve Eylem Planı	Deprem Bilgi Bankası kurulacak ve işlevi sürekli kılınarak, deprem verileri uluslararası standartlara uygun yöntemlerle işlenecek, belirli bir formda depolanacak ve çok paydaşlı kullanıcılara tek merkezden dağıtılacaktır

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
		Merkezi ve yerel düzeyde haberleşme, acil durum çağrı ve bilgi iletişim sistemleri altyapısı ile acil müdahale ve yardımlar için ulaşım sistemleri geliştirilecektir
	2013-2017 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Stratejik Planı	Temel iş süreçlerini tanımlamak ve elektronik ortamda yürütülmesini sağlamak
	2014-2018 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Stratejik Planı	Yabancılarla Çalışma İzni Verilmesi Sürecinin Geliştirilmesi Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi'nin Geliştirilmesi
	2013-2017 Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı Stratejik Planı	Risk Odaklı Bütünleşik Afet Yönetimi Sisteminin Kurulması
	2015-2019 Adalet Bakanlığı Stratejik Planı	Çocuklara Yönelik Adli Süreçlerin Yeniden Yapılandırılması Yargıda Bilişim Hizmetlerinin Geliştirilmesi / Adalet İstatistiklerine İlişkin Kapasitenin Güçlendirilmesi
	2014-2018 Hazine Müsteşarlığı Stratejik Planı	Devlet Desteklerinde Ölçülebilirliğin, Öngörülebilirliğin, Şeffaflığın ve Etkinliğin Sağlanması İçin Uygulamaların Bir Bütün Halinde İzlenmesi
	2013-2017 Maliye Bakanlığı Stratejik Planı	Kamu kaynaklarının etkin bir şekilde yönetilmesi, izlenmesi ve raporlanmasını sağlamak
	2013-2017 Sağlık Bakanlığı Stratejik Planı	Sağlık hizmet sunumunun izlenmesi, değerlendirilmesi ve kanıta dayalı karar almak için sağlık bilgi sistemlerini geliştirmek Birinci basamak sağlık hizmetlerinin rolünü güçlendirerek hizmet entegrasyonunu ve devamlılığını iyileştirmek İlaçların, biyolojik ürünlerin ve tıbbi cihazların erişilebilirliğini, güvenliğini, etkinliğini ve akılcı kullanımını sağlamak ve kozmetik ürünlerde güvenliği tesis etmek (Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Takip Sistemi'nin Geliştirilmesi, Kozmetik Ürün Kayıt Sisteminin Kurulması)
	2015-2019 Yükseköğretim Kurulu Stratejik Planı	Belge, Veri ve Bilgi Yönetim Sistemlerini Geliştirmek ve Yaygınlaştırmak Türkiye'nin ulusal ve uluslararası bilimsel araştırma kapasitesini artırmak
	2014-2018 Yükseköğretim Kredi ve Yurtlar Kurumu Stratejik Planı	Kredi ve bursların etkin bir şekilde ödenmesine devam etmek; ilk defa kredi / burs almaya hak kazanan öğrencilere öğrenim dönemi başından itibaren ödeme yapmak ve yeni uygulamalar geliştirmek
	2013-2017 Meteoroloji Genel Müdürlüğü Stratejik Planı	2017 yılı sonuna kadar yağış miktarı tahminlerinin sunumuna başlanacaktır Kuvvetli hava olaylarına yönelik erken uyarı sistemleri geliştirilecektir
	2013-2017 Orman ve Su İşleri Bakanlığı Stratejik Planı	Ulusal su bilgi sistemini oluşturmak
	2014-2018 Ulaştırma Denizcilik	Ulaştırma Ana Planı hazırlamak (Ulusal Ulaşım Portalinin

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
	ve Haberleşme Bakanlığı Stratejik Planı	Güncellenmesi)
	2015-2018 İstatistiki Bilgi Altyapısının Geliştirilmesi Programı	9. Gümrük ve Ticaret Bakanlığının MERSİS (Merkezi Sicil Kayıt Sistemi), ESBİS (Esnaf Bilgi Sistemi) ve Hal Kayıt Sistemi (HKS), Üretici Birlikleri ve Kooperatif Bilgi Sistemine ilişkin veri tabanlarının istatistik üretim süreçlerinde kullanımı sağlanacaktır
	2015-2018 Kamu Gelirlerinin Kalitesinin Artırılması Programı	8. Gelir İdaresi Başkanlığının bilgi teknoloji sistemleri ve uygulamaları geliştirilecektir. 9. Gümrük idaresinin bilgi teknoloji sistemleri ve uygulamaları geliştirilecektir. 22. Mükellef Geri Bildirim Sistemi yenilenecektir
	2015-2018 Kamu Harcamalarının Rasyonelleştirilmesi Programı	4. Sosyal yardım alanında hizmet veren kamu kurumlarının veri tabanlarının entegrasyonunun tamamlanması sağlanacaktır. 6. Yerel yönetimlerin sosyal yardım faaliyetlerini kamu sosyal yardım kuruluşlarıyla işbirliği halinde yürütmeleri, online veri alışverişine geçiş ile sağlanacaktır. 8. Tarımsal destekleme veren kurumların faaliyetleri Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı veri tabanı ile ilişkilendirilecektir. 23. Yatırım projelerinin programlanması, izlenmesi ve değerlendirilmesine yönelik olarak diğer kurumlarla bütünsel sistem kurulacaktır. 62. Bütünsel Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi oluşturulacaktır.
	2015-2018 Sağlık Turizminin Geliştirilmesi Programı	9. Sağlık Turizmüne özel bir veri giriş sistemi oluşturulacaktır.
	2015-2018 Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı	24. Tek Pencere Sistemi tamamlanacaktır.
	2015-2017 Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Strateji Belgesi	3.1. Ürünlerin İzlenebilirliği İçin Mekanizmalar Geliştirilmesi 3.2. Ulusal PGD Bilgi Sistemine (PGDBİS) düzenli veri girişinin sağlanması, PGDBİS 'in geliştirilmesi 3.3. Ulusal Kaza/Yaralanma Veri tabanının etkin kullanımı

Hedef 3.3: e-Devlet Hizmetlerinin Olgunluk Düzeyi Artırılacaktır

Öncelikli kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve mevcut e-Devlet hizmetlerinin yaşamsal olaylar bütünlüğünde kullanıcı odaklı ve entegre şekilde sunulması sağlanarak e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyi artırılacaktır.

Genel Görünüm

Bireylerin ve kurum / kuruluşların yaşam akışını etkileyen yaşamsal olaylar (doğum, evlilik, boşanma, iş kurma işlemleri, işletmelerin rutin / aylık işlemleri, ani hastalıklar, yaralanmalar, ölüm vb.) sonucunda birden fazla kamu kurum / kuruluşları tarafından çeşitli işlemlerin sırayla gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Mevcut durumda e-Devlet hizmetleri çoğunlukla yaşamsal olaylar bütünlüğünde sunulmak yerine, birbirleri ile entegrasyon sağlanmadan sunulmaktadır. Süreç odaklı bir yaklaşım ve istenilen düzeyde kurumlar arası entegrasyon olmadığı için hizmet alırken vatandaşların benzer bilgileri farklı kurum / kuruluşlara tekrar vermesi gerekebilmekte veya kullanıcılar hizmetlerin bir kısmını e-Devlet hizmeti olarak alabilirken bir kısmını yüz yüze gerçekleştirmek durumunda kalabilmektedir. Öncelikli yaşamsal olaylar için e-Devlet hizmet dönüşümlerinin tamamlanmasının, birbirini takip eden ve ilişkili işlemler için hizmet entegrasyonlarının sağlanmasının etkin ve kullanıcı odaklı hizmet sunumu açısından önemli olduğu görülmektedir. Farklı kurumların işbirliğini veya sistemlerinin entegrasyonunu gerektiren yaşamsal olaylar ile ilgili yürütülen süreçlerin kullanıcılara en az ihtiyaç duyacak şekilde tasarlanması gerekmektedir.

e-Devlet hizmetlerinin uygunluk düzeyinin artırılması için kullanıcı odaklı hizmet üretilmesi ve sunulması gerekmektedir. Avrupa Birliği e-Devlet Ölçümleme çalışmalarında, e-Devlet hizmetlerinin yaşamsal olaylar bütünlüğünde çevrimiçi olarak sunulma durumu, kullanılabilirliği ve erişim kolaylığı dikkate alınmaktadır.

Hedeflenen Durum

1. Yaşamsal olaylar bütünlüğünde entegrasyonlar sağlanarak bütüncül süreçlerin kesintisiz işletilebilmesi sağlanacak.
2. e-Devlet hizmetlerinin yaşamsal olaylar bütünlüğünde ele alınması yoluyla kullanıcı odaklı ve etkin hizmet sunumu sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 10. Hedef 3.3 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
		İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
		Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
		Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
		Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
		Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	47. Entegre Bakım Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması
		58. Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
		Sağlanması

Hedef 3.4: Hizmet Sunum Kanalları İyileştirilecek ve Çeşitliliği Artırılacaktır

e-Devlet hizmetlerinin sunumundaki en temel adımlardan biri, kullanıcı profilleri değerlendirilerek hizmet sunum kanallarının buna göre şekillendirilmesi ve tüm kullanıcı grupları gözetilerek iyileştirilmesidir. Bu doğrultuda kullanıcı ihtiyaçları dikkate alınarak kamu hizmeti sunum kanalları iyileştirilecek ve kanal çeşitliliği artırılacaktır.

Genel Görünüm

Mevcut durumda hizmet sunum kanalları için izlenen ortak bir yaklaşım olmayıp, genelde kurumlar tarafından sunulan e-Devlet hizmetleri kurumların internet sitelerinden veya e-Devlet Kapısından sunulmakta olup bu hizmetlerin sadece bir kısmına mobil platformlardan da erişilebilmektedir. Günümüz koşullarında, yeni geliştirilecek e-Devlet hizmetlerinin öncelikle mobil platformlarla uyumlu olması ve sosyal medyayı etkin kullanması gerekmektedir.

e-Devlet hizmetlerinin sunumunda dezavantajlı grupları da kapsayacak standart yaklaşımlar uygulanmamaktadır. Kullanıcı profillerinin ve ihtiyaçlarının tespit edilerek hizmet sunumunun bu tespitlere göre şekillendirilmesi kullanıcı odaklılık ve geniş kitlelere ulaşım açısından önem arz etmektedir.

e-Devlet hizmetlerine farklı kanallardan erişiliyor olmakla birlikte tek noktadan erişim de e-Devlet Kapısı ile sağlanmaktadır. Kullanıcıların e-Devlet hizmetlerine tek noktadan erişebilmelerini sağlamak için öncelikli olarak toplumun geneli tarafından kullanılan olgunluk seviyesi yüksek e-Devlet hizmetlerinin e-Devlet Kapısı üzerinden sunulması gerekmektedir.

İnternetin hızla yaygınlaşması ile birçok kamu hizmeti e-Devlet hizmeti olarak sunulmaya başlamıştır. Toplumun bir kısmı bu hizmetleri etkin kullanabilirken, bir kısmı çeşitli sebeplerle (internet erişiminin olmaması, internet erişim maliyetlerinin yüksek olması, bilgi ve iletişim teknolojileri okuryazarlığı düşük olması vb.) bu değişime ayak uydurmakta zorlanmaktadır. Bu durum toplumda sayısal bölünmenin derinleşmesine sebep olmaktadır. e-Devlet hizmetlerinin toplumun her kesimine daha etkin şekilde ulaştırılabilmesi için dünyada farklı hizmet sunum kanalları hayata geçirilmektedir. Tek nokta hizmet merkezleri bu hizmet sunum kanallarının başında gelmektedir. Hizmet sunum kanallarından biri olan e-Devlet Kapısı'nın yanında Türkiye koşullarına uygun alternatif hizmet sunum modellerinin oluşturulması ve daha çok kullanıcıya ulaşılması da gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Kullanıcı tercihleri ve profilleri değerlendirilerek hizmet sunumunun iyileştirilmesi sağlanacak.
2. Hizmet sunum kanallarının çeşitlendirilmesiyle e-Devlet hizmetlerinin toplumun her kesimine ulaştırılabilmesi sağlanacak.
3. e-Devlet hizmetlerine tek noktadan erişim etkin hale getirilecek.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 11. Hedef 3.4 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
		e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi
		e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	70. e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve Sosyal Medyadan Yararlanılması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	58. Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması
		30. Sayısal Bölünme Endeksi Oluşturulması
	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	72. Ortak Çağrı Merkezi
Destekleyen	Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023	Fiziki Devlet Erişim Kapısı Projesi
	2015-2018 İş ve Yatırım Ortamının Geliştirilmesi Programı	12. Kamu tarafından iş , dünyasına elektronik ortamda sunulan hizmetlerin e-devlet kapısına aktarılması ve sistemlerin birbirleri ile iletişimi sağlanacaktır.
		13. Kamunun iş , dünyasına elektronik ortamda sunabileceği hizmetler tespit edilerek, bu hizmetlerin e-Devlet kapısı üzerinden sunulacak şekilde elektronik ortama aktarılması sağlanacaktır.
	2015-2018 Kamu Gelirlerinin Kalitesinin Artırılması Programı	24. Mükelleflere elektronik ortamda sunulan hizmetler geliştirilecek ve bazı uygulamalara mobil platformlar vasıtasıyla da ulaşılması sağlanacaktır.
	2015-2018 Yurtiçi Tasarrufların Artırılması ve İsrafin Önlenmesi Programı	26. Mobil Tüketici Projesi aktif bir biçimde kullanılır hale getirilecektir.

Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması

e-Devlet hizmet kullanımının yaygınlaştırılması, kamuda karar alma süreçlerinde tüm paydaşların dahil olmasını sağlayacak e-katılım mekanizmalarının güçlendirilmesiyle katılımın ve açık veri yaklaşımlarıyla şeffaflığın artırılmasıdır.

Genel Görünüm

Kamu politikalarının yapımı, karar alma ve uygulama süreçlerine paydaşların katılımı sağlanarak toplumun bilgi ve deneyimleri bu süreçlere aktarılabilir. Katılımcılığın sağlanması ile aynı zamanda devletin etkinliği, hesap verebilirliği ve şeffaflığı artırılabilir. e-Devletin sunduğu önemli imkanlardan biri de bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle, tüm paydaşların dahil olabileceği elektronik yönetim mekanizmalarının oluşturulmasına ve paydaşların tüm süreçlere dahil olabilmesine fırsat vermesidir.

Bir hizmetin kullanımının artırılması için ilk adım, bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirmek, ikinci adım da kullanımının tercih edilmesine yönelik gereksinimleri karşılamak ve / veya engelleri kaldırmak olarak görülmektedir. Kullanıcı geri bildirimlerinin alınarak hizmetlerin şekillendirilmesi de kullanımın artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Sadece hizmeti sunan tarafından sağlanan içerik hakkında bilgi sahibi olmanın hizmet kullanımının tercih edilmesini sağlamak için yeterli olmadığı değerlendirilmektedir. e-Devlet uygulamalarının kullanımının tercih edilmesi için kullanıcılarda bu uygulamaları kullanmanın kendi çıkarına uygun olduğu ve kendi endişelerinin karşılandığı yönünde bir farkındalık da olmalıdır. Ayrıca kullanıcı görüşleri de hizmet oluşturma ve iyileştirme süreçlerine dahil edilerek kullanıcılarda hizmetlerin kendi beklentilerini karşılayacağı algısının oluşturulması ve bu sayede kullanımın teşvik edilmesi gerekmektedir. Verilerin açık veri olarak paydaşların kullanımına açılması ile bir taraftan kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirlik güçlendirilmekte, diğer taraftan ekonomik değer yaratılmakta ve kamu hizmetlerinde nicelik ve nitelik bakımından iyileştirmeler sağlanmaktadır. Ayrıca açık veri yaklaşımlarıyla şeffaflık ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesi katılımcılığın etkinliğini de artırmaktadır.

Stratejik Amaç 4 kapsamında atılacak adımlar için 3 hedef belirlenmiştir;

Hedef 4.1. e-Devlet hizmetlerinin kullanımı artırılabilecektir.

Hedef 4.2. Açık verinin kullanım alanları yaygınlaştırılacaktır.

Hedef 4.3. e-Katılım mekanizmaları güçlendirilecektir.

Hedef 4.1: e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı Artırılabilecektir

e-Devlet hizmetlerinin; varlığına ve kullanımına yönelik tanıtım / eğitim çalışmalarının yapılması, tercih edilmemesine neden olan sorunların çözülmesi ve kullanıcı görüşlerinin alındığı geri bildirim mekanizmaları ile iyileştirilmesi sağlanacaktır.

Genel Görünüm

Hali hazırda kamu kurum / kuruluşları tarafından birçok e-Devlet hizmeti sunulmaktadır. Sunulan e-Devlet hizmetlerinden haberdar olmayan kullanıcılar hala ilgili kurum / kuruluş ile yüz yüze kanallardan işlem yapmaya devam etmektedir. e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla; kullanıcı profillerine uygun tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi, e-Devlet hizmetlerine daha kolay erişimin sağlanması, toplumun e-Devlet farkındalığının oluşturulması ve / veya artırılması gerekmektedir. Toplamın e-Devlet

farkındalığının oluşturulması / artırılması için bireylerin bilgi ve iletişim teknolojileri ve e-Devlet okuryazarlığının artırılması da önem arz etmektedir.

e-Devlet hizmetlerinden haberdar olduğu halde kullanmayan kullanıcılar da bulunmaktadır. Bu kullanıcılar, elektronik olarak yapacakları işlemleri daha sonra ispat edemeyeceklerini düşünmeleri, kişisel bilgilerini elektronik ortamdan paylaşmak istememeleri gibi nedenlerle e-Devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmemektedir. Bu konuda öncelikle bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması konularında gerekli çalışmalar gerçekleştirilerek kullanıcıların güveninin artırılması gerekmektedir. Ayrıca e-Devlet hizmetlerinin tercih edilmesini sağlamak için kullanıcıların elde edecekleri kazanımlar hakkında farkındalığın artırılmasına da ihtiyaç duyulmaktadır.

Türkiye’de bazı kurum / kuruluşlar tarafından hizmetlerin geliştirilmesi veya iyileştirilmesi sürecinde kullanıcı görüşlerinin alındığı görülmektedir. Kullanıcılardan alınan görüşlerin hizmetlere yansıtılması kullanıcıların hizmetleri daha fazla kullanmalarını teşvik etmekte ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda kullanıcıların e-Devlet hizmetleri ile ilgili görüşlerinin alınarak hizmetlere yansıtılmasının yaygınlaştırılması ihtiyacı bulunmaktadır.

Hedeflenen Durum

1. e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yüz yüze işlem kanallarına göre öncelikli olarak tercih edilmesi sağlanacak.
2. Kullanıcıların e-Devlet hizmetleri ile ilgili farkındalığı artırılacak.
3. e-Devlet hizmetlerine kullanıcı güveni artırılacak.
4. e-Devlet hizmetlerinin kullanımı yaygınlaştırılacak.
5. e-Devlet hizmetleri kullanımına yönelik sayısal uçurum azaltılacak.
6. Katılımcılıkla şekillenen e-Devlet hizmetleri üretim / sunum modelleri oluşturulacak ve güçlendirilecek.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 12. Hedef 4.1 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması
		Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması
		Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	5. FATİH Projesinde İçerik Üretiminin Teşvik Edilmesi
		32. BİT Konusunda Bilinçlendirme için Müfredatın Güncellenmesi
		33. İnternet Erişiminin Yaygınlaştırılması
		35. Yerel Yönetimlerde Kamu Bilişim Merkezlerinin Kurulması
		37. Siber Güvenlik Kanununun Çıkarılması

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
		38. Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatının Çıkarılması
		40. Güvenli İnternet Kullanımında Farkındalığın Artırılması
		58. Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması
		68. Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BİT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi

Hedef 4.2: Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır

Türkiye'de açık veri konusunda kamu kurum / kuruluşlarının yanında özel sektör, sivil toplum kuruluşları gibi diğer paydaşları da içine alacak şekilde yapılacak çalışmaların çerçevesinin çizilmesi, kriterlerin belirlenmesi ve kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır.

Genel Görünüm

Dünyadaki açık veri uygulamaları birçok ülke için ekonomik değer oluşturmaktadır. Bu ülkelerde, açık veri kullanılarak yeni katma değerli hizmetler üretilmekte, yeni piyasalar oluşturulmakta, işlem maliyetleri azaltılmakta, girişimcilik teşvik edilmekte ve bilgiye dayalı doğru kararlar verilmesi sağlanmaktadır.

Bu alanda Türkiye'nin 2011 yılında Açık Yönetim Ortaklığına üye olması, Türkiye için önemli bir adım olarak görülmektedir. Türkiye'de açık veri konusunda çeşitli kurum / kuruluşlar tarafından farkındalık oluşturma toplantıları düzenlenmiştir. Açık Yönetim Ortaklığı kapsamında 2012 yılında bir eylem planı hazırlanmıştır. 2013 yılı Ağustos ayında da Açık Yönetim Ortaklığı'nın Türkiye'de uygulanmasına yönelik 2013/9 sayılı ve "Açık Yönetim Ortaklığı Girişimi" konulu Başbakanlık Genelgesi³⁵ yayımlanmıştır. Açık Yönetim Ortaklığı kapsamında hazırlanan eylem planı henüz tamamlanmamıştır.

Açık veri anonimleştirilmiş kamu verisi olabileceği gibi, özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları gibi tüm paydaşların verileri de açık veri olarak sunulabilmektedir. Bu doğrultuda, tüm paydaşların dahil edildiği, paydaşlar tarafından üretilen verilerin açık veri olarak paylaşıldığı ve katma değer sağlanan bir modelin oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca açık veri konusunda gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılarak açık verinin üretilmesinin ve kullanımının önündeki engellerin kaldırılması ihtiyacı bulunmaktadır.

e-Devlet ekosisteminde üretilen veriler açık veri olarak kullanılırken kişisel verilerin gizliliğine, ulusal güvenliğe ve ticari sırlara dikkat edilerek paylaşılmış ve anonimleştirilmiş olması gerekmektedir. Aynı zamanda açık verinin her zaman erişilebilir, insanlar tarafından anlaşılabilir ve yazılım sistemleri tarafından işlenebilir olması da gerekmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Açık veri kullanılarak verimlilik artışının sağlanması ve yeni ürün / hizmetlerin oluşturulması ile ekonomik değer yaratılacak.
2. Hizmet geliştirilmesi ve sunumunda yenilikçi çözümlerin oluşturulmasına zemin hazırlanacak.
3. Karar alma süreçlerinde ve kamu hizmetlerinde şeffaflık ve hesap verebilirlik artırılabilecek.

³⁵ 2013/9 sayılı ve "Açık Yönetim Ortaklığı Girişimi" konulu Başbakanlık Genelgesi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/08/20130823-8.htm>

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 13. Hedef 4.2 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması
		Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması
		Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması
		Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	43. Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi
		67. Kamu Verisinin Paylaşılması
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	50. Kültürel ve Bilimsel Nitelikte Sayısal Bilgiye Açık Erişimin Sağlanması
		64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması
		69. e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi
Destekleyen	2015-2018 İstatistiki Bilgi Altyapısının Geliştirilmesi Programı	4. Resmi İstatistik Programı (RIP) kapsamında TÜİK ve diğer kurum ve kuruluşlarca yayınlanan tüm istatistikleri tek bir çatı altında toplayan bir internet portalı (RIP Portalı) kurularak işlerliği sağlanacaktır
	2015-2018 Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Programı	25. Belediyelerin sistematik veri toplaması ve kamuoyu ile paylaşması sağlanacaktır.

Hedef 4.3: e-Katılım Mekanizmaları Güçlendirilecektir

Kamu politikası oluşturma ve karar alma süreçlerine paydaşların dahil edileceği ve karar alma süreçlerinde görüşlerinin alınacağı e-katılım mekanizmaları güçlendirilecektir.

Genel Görünüm

e-Katılım, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla paydaşların yönetsel süreçlere, kararlara, kamu politikası oluşturma ve uygulama aşamalarına daha fazla dahil olmasını içermektedir. e-Katılım, karar alma ve uygulama süreçlerinde tüm paydaşlara söz hakkı verilebilmesine ve yönetim işlevinin paylaşılabilesine yardımcı olmaktadır.

Yerel yönetimlerdeki katılımcılık ile ilgili uygulamalara bakıldığında; genellikle toplum için öncelikli olmayan konularda vatandaşlardan görüş alınmakta veya ihtiyaçların belirlenmesine dair anketler gerçekleştirilmekte olduğu görülmektedir. Merkezi yönetim birimlerinin katılımcılık ile ilgili uygulamalarına bakıldığında ise genellikle hazırlanan düzenlemelerin kamuoyunun görüşünü almak için internet sayfalarından yayımlandığı, alınan görüşlerin hazırlanan düzenlemelerde ne kadar dikkate alındığı konusunda paydaşlara yeterli geri bildirimin yapılmadığı görülmektedir. Katılımcılığın artırılması için katılımcılık ile ilgili mevcut uygulamaların kamu kurum / kuruluşlarına yaygınlaştırılması ve yeni katılımcılık uygulamalarının hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Mevcut durum değerlendirildiğinde Cumhurbaşkanlığı tarafından yürütülen CİMER, Başbakanlık tarafından yürütülen BİMER, TBMM tarafından yürütülen e-Dilekçe gibi katılımcılığı sağlayabilecek e-Devlet uygulamaları olmakla birlikte katılımcılık anlamında kullanımlarının artırılmasına ihtiyaç vardır. BİMER'in sadece sorun iletmeye odaklı bir katılım mekanizması olmaktan çok katılımcılığı güçlendirecek şekilde tekrar tasarlanması beklenmektedir.

Hedeflenen Durum

1. Kamu politikalarının oluşturulmasında ve karar alma süreçlerinde e-katılım uygulamaları güçlendirilecek ve çeşitlendirilecek.
2. Devletin karar alma süreçlerindeki şeffaflığı artırılabilecek, vatandaşların yönetime geri bildirim sunması sağlanacak.

Hedefle İlişkili Eylemler

Aşağıdaki tabloda hedef kapsamında tanımlanan ve izlenecek eylemler ile hedefi destekleyen eylemler yer almaktadır.

Tablo 14. Hedef 4.3 ile İlişkili Eylemler

Tür	Eylem Planı / Stratejik Plan	Hedef / Eylem / Proje Adı
Yeni Tanımlanan	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı	Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması
BTS / İzlenecek	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	68. Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BİT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi
BTS / Destekleyen	2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	64. Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması



**T.C.
Ulaştırma Denizcilik ve
Haberleşme Bakanlığı**

**2016-2019
ULUSAL E-DEVLET STRATEJİSİ
VE
EYLEM PLANI**

Ek: Eylem Planı

Mart 2016

Ankara

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	
1.1. Dokümana Genel Bakış	
1.2. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Eylemleri	
1.3. Eylemlerin Sorumlu ve İlgili Kurum / Kuruluşları	
1.3.1. Tüm Kamu Kurum / Kuruluşlarının Görev Alacağı Eylemler	
1.3.2. Merkezi Yönetim Birimleri Dışındaki Diğer Paydaşların Görev Alacağı Eylemler	
1.3.3. Kurum / Kuruluşlara Göre Eylemlerin Dağılımı	
1.4. Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedefler ile İlişkisi	
1.5. Eylemlerin Diğer Eylemler ile İlişkileri	
1.6. Eylemlerin Uygulama Kolaylığı Değerlendirmesi	
1.7. Kullanıcı Profillerine Göre Eylemler	
1.7.1. Vatandaşa Yönelik Eylemler	
1.7.2. Dezavantajlı Gruplara Yönelik Eylemler	
1.7.3. Yabancılarla Yönelik Eylemler	
1.7.4. Özel Sektöre Yönelik Eylemler	
2. GERÇEKLEŞTİRME PLANI	
3. EYLEMLER	
Stratejik Amaç 1: e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması	
Hedef 1.1: e-Devlet Çalışmalarında Koordinasyon Etkinliği Artırılacaktır	
E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması	
E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi	
E1.1.3-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Kurumsal Mimarının Oluşturulması	
E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi	
E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi	
E1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması	
Hedef 1.2: Kurumsal e-Dönüşüm Kapasitesi Geliştirilecektir	
E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması	
E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması	
Hedef 1.3: İnovatif Yaklaşımlar Takip Edilerek e-Devlet Ekosistemine Uyumlandırılacaktır	
E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi	
E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması	
Stratejik Amaç 2: Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi	
Hedef 2.1: Ortak BT Altyapıları Geliştirilecektir	
E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması	
E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması	
Hedef 2.2: e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Ortak Çözümler Geliştirilerek Yaygınlaştırılacaktır ..	
E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması	
E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması	
E2.2.3-Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması	
Hedef 2.3: İdari Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinde Bütünlük ve Süreklilik Sağlanacaktır	
E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler için Uygulamaların Geliştirilmesi	
E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler için Uygulamaların Geliştirilmesi	
Stratejik Amaç 3: Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması	
Hedef 3.1: Kurumsal Bilginin Öncelikli ve Etkin Olarak Elektronik Ortamdan Sunulması Sağlanacaktır	
E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması	

E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması.....

Hedef 3.2: Bilişim Sistemlerinde Sektörel Entegrasyonlar Güçlendirilecektir

E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi.....

E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi.....

E3.2.6-Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi..

E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Hedef 3.3: e-Devlet Hizmetlerinin Olgunluk Düzeyi Artırılacaktır.....

E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

E3.3.6-Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması.....

Hedef 3.4: Hizmet Sunum Kanalları İyileştirilecek ve Çeşitliliği Artırılacaktır.....

E3.4.1-Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması

E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi.....

E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması

Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması.....

Hedef 4.1: e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı Artırılacaktır.....

E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması

E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması

E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması

Hedef 4.2: Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır.....

E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması.....

E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması

E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması

E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması

Hedef 4.3: e-Katılım Mekanizmaları Güçlendirilecektir

E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması.....

4. İZLEME, DEĞERLENDİRME VE DEĞİŞİM YÖNETİMİ

4.1. İzleme ve Değerlendirme Modeli

4.1.1. Rol ve Sorumluluklar

4.1.2. İzleme Dönemi Faaliyetleri

4.2. Değişim Yönetimi Modeli

4.2.1. Değişim Olarak Değerlendirilen Durumlar.....

4.2.2. Rol ve Sorumluluklar

4.2.3. Değişim Yönetim Süreci

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Gerçekleştirme Planı.....	
Şekil 2. İzleme ve Değerlendirme Modeli Ölçüm Varlıkları	
Şekil 3. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı İzleme Dönemi Faaliyetleri.....	
Şekil 4. Değişim Yönetimi Modeli Kavram Hiyerarşisi.....	
Şekil 5. Değişim Yönetimi Modelindeki Rol ve Görevler	
Şekil 6. Değişim Yönetim Süreci.....	

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 2. Tanımlanan Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedeflere Göre Dağılımı.....	
Tablo 3. İzlenecek Olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemleri.....	
Tablo 4. İzlenecek Olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Stratejik Amaçlara ve Hedeflere Dağılımı	
Tablo 5. Paydaşların Stratejik Amaçlara Göre İlgili Oldukları Eylem Sayıları ve Yüzdeleri.....	
Tablo 6. Tüm Kamu Kurum / Kuruluşlarının Görev Alacağı Eylemler	
Tablo 7. Merkezi Yönetim Birimleri Dışındaki Diğer Paydaşların Görev Alacağı Eylemler	
Tablo 8. Kurum ve Kuruluşların Stratejik Amaçlara Göre Sorumlu / İlgili Oldukları Eylem Sayıları.....	
Tablo 9. Kurum / Kuruluşların Eylemlerdeki Sorumlu ve İlgili Durumları	
Tablo 10. Tanımlanan Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi.....	
Tablo 11. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Hedeflerle İlişkisi	
Tablo 12. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Hedeflerle İlişkisi	
Tablo 13. Kurumların Stratejik Planları ile Ulusal Strateji ve Eylem Planlarındaki Eylemlerinin Hedeflerle İlişkisi	
Tablo 14. Tanımlanan Eylemlerin Birbirleri Arasındaki İlişki	
Tablo 15. Tanımlanan Eylemlerin Uygulama Kolaylığı ve Yaygın Etkisi Değerlendirmesi	
Tablo 16. Vatandaşa Yönelik Eylemler	
Tablo 17. Dezavantajlı Gruplara Yönelik Eylemler.....	
Tablo 18. Yabancılarla Yönelik Eylemler	
Tablo 19. Özel Sektöre Yönelik Eylemler	
Tablo 20. Eylem Tanımlama Tablo Yapısı ve İçeriği.....	
Tablo 21. Hedef 1.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 22. Hedef 1.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 23. Hedef 1.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 24. Hedef 2.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 25. Hedef 2.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 26. Hedef 2.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 27. Hedef 3.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 28. Hedef 3.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 29. Hedef 3.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 30. Hedef 3.4 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 31. Hedef 4.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 32. Hedef 4.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	
Tablo 33. Hedef 4.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi.....	

KISALTMALAR

Kısaltma	Açıklama
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADB	Asya Kalkınma Bankası (Asian Development Bank)
AFAD	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
AHBS	Aile Hekimliği Bilgi Sistemi
AKKY	Açık Kaynak Kodlu Yazılım
AKS	Adres Kayıt Sistemi
API	Uygulama Programlama Arayüzü (Application Programming Interface)
ARBİS	Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri
ARDEB	Araştırma Destek Programları Başkanlığı
ASBİS	Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi
BELBİS	Belediye Yönetim Bilgi Sistemi
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	Bilişim Teknolojileri
BTAP	Bilgi Toplumu Araştırmaları Programı
BTK	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
BTS	Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DDG	Değişim Değerlendirme Grubu
DEB	Dünya Engelliler Birliği
DMO	Devlet Malzeme Ofisi
ECDL	Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası (European Computing Drivers' License)
EDAP	e-Devlet Araştırmaları Programı
EDSEP	e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı
EGD	Eylem Gelişim Durumları
EGM	Emniyet Genel Müdürlüğü
ESBİS	Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi
e-SENS	Electronic Simple European Networked Services
EU	Avrupa Birliği (European Union)
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
HBYS	Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
HGS	Hızlı Geçiş Sistemi
HSBS	Halk Sağlığı Bilgi Sistemi
IEC	Uluslararası Elektroteknik Komisyonu (International Electrotechnical Commission)
IMF	Uluslararası Para Fonu (International Monetary Fund)
ISO	Uluslararası Standartlar Örgütü (International Organization for Standardization)
IT	Bilgi Teknolojileri (Information Technologies)

Kısaltma	Açıklama
IDG	İzleme ve Değerlendirme Grubu
İKİS	İl Koordinasyon ve İzleme Sistemi
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
KAMİS	Kamu İnternet Siteleri Rehberi
KAYA	Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi
KAYSİS	Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi
KDV	Katma Değer Vergisi
KGM	Karayolları Genel Müdürlüğü
KGS	Kartlı Geçiş Sistemi
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KİEM	Kamu İnternet Erişim Merkezleri
KİK	Kamu İhale Kurumu
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
KOOPBİS	Kooperatif Bilgi Sistemi
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
KPS	Kimlik Paylaşım Sistemi
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MEBBİS	Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri
MERNİS	Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MERSİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
MHRS	Merkezi Hastane Randevu Sistemi
MKDS	Merkezi Kimlik Doğrulama Sistemi
MTV	Motorlu Taşıtlar Vergisi
NVİ	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization for Economic Cooperation and Development)
OGS	Otomatik Geçiş Sistemi
OGP	Açık Yönetim Ortaklığı (Open Government Partnership)
ÖBS	Ölüm Bildirim Sistemi
ÖSYM	Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
ÖZVERİ	Ulusal Özürlüler Veri Tabanı
PGD	Piyasa Gözetimi ve Denetimi
PGDBİS	Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Bilgi Sistemi
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi
RTÜK	Radio ve Televizyon Üst Kurulu
SEPSİS	Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SMMM	Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler
SMS	Kısa Mesaj Servisi (Short Message Service)

Kısaltma	Açıklama
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
TAMP	Türkiye Afet Müdahale Planı
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TESK	Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
TNB	Türkiye Noterler Birliği
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TODAE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TRAMER	Trafik Sigortası Bilgi Merkezi
TRT	Türkiye Radyo Televizyon Kurumu
TSE	Türk Standardları Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRKSAT	Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş.
TÜRMOB	Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
UN	Birleşmiş Milletler (United Nations)
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VİMER	Vergi İletişim Merkezi
W3C	Dünya Çapında Ağ Birliği (World Wide Web Consortium)
WCAG	Web İçeriği Erişebilirlik Rehberleri (Web Content Accessibility Guidelines)
WEF	Dünya Ekonomik Forumu (The World Economic Forum)
YASAD	Yazılım Sanayicileri Derneği
YMM	Yeminli Mali Müşavirler
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
YÖKSİS	Yükseköğretim Bilgi Sistemi

1. GİRİŞ

Bu doküman, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda (EDSEP) yer alan eylemlerin ve izleme sürecinin açıklanması amacı ile 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın eki olarak hazırlanmıştır.

1.1. Dokümana Genel Bakış

Dokümanın bu bölümünde eylem listesi verilmekte, eylemler kapsamında sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar ile ilgili özet bilgi sunulmakta ve eylemlerin stratejik amaçlarla, hedeflerle ve diğer eylemlerle ilişkileri yer almakta ayrıca kullanıcı profillerine göre eylem planı kapsamında yer alan eylemler listelenmektedir.

Eylem planında tanımlanan her bir eylem için EX.Y.Z formatında eylem numarası tanımlanmıştır. Her bir eylem numarası "E" harfi ile başlamaktadır. "X" harfi eylemin ilişkili olduğu stratejik amacın numarasını göstermektedir. "Y" harfi eylemin ilişkili olduğu stratejik amaç kapsamında belirlenen hedefin numarasını ifade etmektedir. "Z" harfi ise eylemin ilişkili olduğu hedef kapsamında kaçınıcı sırada yer aldığını belirtmektedir. Örneğin eylem numarası E4.2.1 olan bir eylem, Stratejik Amaç 4 kapsamında belirlenen "Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır" adlı ikinci hedefinin birinci sıradaki eylemdir.

Dokümanın ikinci bölümünde 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı gerçekleştirme planı yer almaktadır.

Üçüncü bölümde her bir stratejik amaç ve hedef kapsamında yer alan eylemlerin detayları sunulmaktadır. Bu bölümde her bir eylem ilgili olduğu stratejik amaç ve hedef altında "Eylem Tanımlama Tablo Yapısı" formatında (Tablo 20) detaylandırılmıştır.

Dördüncü bölümde de 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın izleme, ölçme ve değerlendirme faaliyetleri ile değişim süreci tanımlanmaktadır.

1.2. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Eylemleri

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylem yer almaktadır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanan eylemler Tablo 1'de, tanımlanan eylemlerin stratejik amaç ve hedeflere göre dağılımı ise Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 1. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı	Sorumlu Kurum / Kuruluş
E1.1.1	e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.1.2	e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.1.3	e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.1.4	e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.1.5	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.1.6	Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.2.1	e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
E1.2.2	Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması	Sayıştay
E1.3.1	e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E1.3.2	Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması	Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
E2.1.1	Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E2.1.2	Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması	Başbakanlık
E2.2.1	Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
E2.2.2	Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması	Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
E2.2.3	Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması	TÜBİTAK
E2.3.1	Ortak İdari Hizmetler için Uygulamaların Geliştirilmesi	Başbakanlık
E2.3.2	Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler için Uygulamaların Geliştirilmesi	İçişleri Bakanlığı
E3.1.1	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E3.1.2	Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması	Başbakanlık
E3.2.1	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
E3.2.2	Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Sağlık Bakanlığı
E3.2.3	Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Milli Eğitim Bakanlığı
E3.2.4	Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Maliye Bakanlığı

Eylem No	Eylem Adı	Sorumlu Kurum / Kuruluş
E3.2.5	Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
E3.2.6	Ulaştırım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E3.2.7	Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi	Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı
E3.3.1	Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	İçişleri Bakanlığı
E3.3.2	İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
E3.3.3	Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
E3.3.4	Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	Adalet Bakanlığı
E3.3.5	Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	Emniyet Genel Müdürlüğü
E3.3.6	Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	Adalet Bakanlığı
E3.4.1	Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E3.4.2	e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
E3.4.3	e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması	TÜRKSAT
E4.1.1	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E4.1.2	Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
E4.1.3	Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması	Başbakanlık
E4.2.1	Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması	Başbakanlık
E4.2.2	Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması	Başbakanlık
E4.2.3	Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması	Kalkınma Bakanlığı
E4.2.4	Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması	Maliye Bakanlığı
E4.3.1	Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması	Başbakanlık

Tablo 2. Tanımlanan Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedeflere Göre Dağılımı

Stratejik Amaç		Stratejik Amaç Eylem Sayısı	Hedef	Hedef Eylem Sayısı
Stratejik Amaç 1	E-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması	10	Hedef 1.1	6
			Hedef 1.2	2
			Hedef 1.3	2
Stratejik Amaç 2	Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi	7	Hedef 2.1	2
			Hedef 2.2	3
			Hedef 2.3	2
Stratejik Amaç 3	Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması	18	Hedef 3.1	2
			Hedef 3.2	7
			Hedef 3.3	6
			Hedef 3.4	3
Stratejik Amaç 4	Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması	8	Hedef 4.1	3
			Hedef 4.2	4
			Hedef 4.3	1

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında, tanımlanan eylemlere ek olarak, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 8. eksen (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik) altında yer alan 13 eylem ile 6. eksen (Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler) altında yer alan 6 eylemin ilerleme durumları izlenecektir. İzlenecek olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı eylemleri ve bu eylemlerin 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamındaki hedeflere dağılımı Tablo 3 ve Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 3. İzlenecek Olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemleri

Eksen No	Eylem Numarası	BTS (2015-2018) Eylem Adı
Eksen 6	42	Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi
	43	Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi
	45	e-Sağlık Kayıtlarının Entegrasyonunun Sağlanması
	46	e-Sağlık Standardizasyonu ve Akreditasyonunun Gerçekleştirilmesi
	47	Entegre Bakım Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması
	49	Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi
Eksen 8	58	Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması
	59	Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Geliştirilmesi
	60	Kurumsal Bilişim Stratejilerinin Oluşturulması
	61	Kamu Bilişim Personeli İstihdamının Düzenlenmesi
	62	Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi
	63	Kamu Bilişim Yetkinlik Merkezi Kurulması
	64	Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması
	65	Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının Hazırlanması
	66	Kamu Bilişim Tedarikinin Etkinleştirilmesi
	67	Kamu Verisinin Paylaşılması
	68	Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BIT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi
	69	e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi
	70	e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve Sosyal Medyadan Yararlanılması

Tablo 4. İzlenecek Olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Stratejik Amaçlara ve Hedeflere Dağılımı

Stratejik Amaç	İzlenecek BTS (2015-2018)	Hedef	İzlenecek BTS (2015-2018)
----------------	---------------------------	-------	---------------------------

		Eylemi Sayısı		Eylemi Sayısı
Stratejik Amaç 1	E-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması	6	Hedef 1.1	2
			Hedef 1.2	3
			Hedef 1.3	1
Stratejik Amaç 2	Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi	5	Hedef 2.1	1
			Hedef 2.2	2
			Hedef 2.3	2
Stratejik Amaç 3	Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması	5	Hedef 3.1	-
			Hedef 3.2	2
			Hedef 3.3	2
			Hedef 3.4	1
Stratejik Amaç 4	Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması	3	Hedef 4.1	-
			Hedef 4.2	2
			Hedef 4.3	1

Bu eylemlerle birlikte farklı ulusal eylem planlarında, kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik planlarında da 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hedeflerini destekleyen hedef / eylemler yer almaktadır. Bu planlarda yer alan hedef / eylemlerin 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı eylemleri ile eşgüdüm içinde yürütülmesi planlanmaktadır.

1.3. Eylemlerin Sorumlu ve İlgili Kurum / Kuruluşları

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan her bir eylem için bir sorumlu kurum / kuruluş ile bir veya birden fazla ilgili kurum / kuruluş belirlenmiştir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan 43 eylemden 13 tanesinin sorumluluğunu Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı üstlenmiş olup 30 eylemden 16 farklı kamu kurum / kuruluşun sorumlu olması planlanmıştır.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda, eylemlerin yürütülmesi için Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ve 69 farklı kurum / kuruluş eylemler kapsamında ilgili olarak belirlenmiştir. 69 kurum / kuruluş arasında merkezi yönetim birimleri, yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum kuruluşları (dernekler, vakıflar, sendikalar vb.), meslek kuruluşları (TOBB, TNB, TÜRMOB vb.), kamuya ait ticari işletmeler (TÜRKSAT, PTT vb.) ve üniversiteler yer almaktadır. Merkezi yönetim birimleri dışındaki paydaşların stratejik amaçlara göre sorumlu / ilgili olarak tanımlandığı eylem sayıları Tablo 5'te verilmektedir.

Tablo 5. Paydaşların Stratejik Amaçlara Göre İlgili Oldukları Eylem Sayıları ve Yüzdeleri

Paydaş	Stratejik Amaç 1	Stratejik Amaç 2	Stratejik Amaç 3	Stratejik Amaç 4	Görev Aldığı Toplam Eylem Sayısı	Görev Aldığı Eylemlerin Yüzdesi (%)
Sivil Toplum Kuruluşları	6	5	8	8	27	%63
Yerel Yönetimler	8	4	8	2	22	%51
Kamuya Ait Ticari İşletmeler	3	5	16	3	27	%63
Üniversiteler	7	2	4	2	15	%34
Meslek Kuruluşları	2	3	18	0	23	%53
Özel Sektör	4	5	2	1	12	%28

1.3.1. Tüm Kamu Kurum / Kuruluşlarının Görev Alacağı Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan bazı eylemlerde tüm kamu / kuruluşları ilgili olarak tanımlanmıştır. Bu eylemlerde tanımlanacak olan bazı faaliyetlerin tüm kamu kurum / kuruluşları tarafından (yerel yönetimler dahil) gerçekleştirilmesi veya hayata geçirilmesi beklenmektedir. Tüm kamu kurum / kuruluşlarını ilgilendiren eylemlerin listesi Tablo 6'da belirtilmektedir.

Tablo 6. Tüm Kamu Kurum / Kuruluşlarının Görev Alacağı Eylemler

Eylem No	Eylem Adı
E1.1.3	e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması
E1.1.5	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi
E1.2.2	Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması
E2.1.1	Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması
E2.2.3	Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması
E3.1.1	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması
E3.2.4	Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.4.3	e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması
E4.1.3	Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması
E4.2.1	Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması
E4.2.2	Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması
E4.2.4	Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması
E4.3.1	Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması

1.3.2. Merkezi Yönetim Birimleri Dışındaki Diğer Paydaşların Görev Alacağı Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan ve merkezi yönetim birimleri haricindeki diğer paydaşların sorumlu veya ilgili olarak belirlendiği eylemler Tablo 7'de verilmektedir. Tabloda "S" harfi paydaşın o eylemin sorumlusu olduğunu, "İ" harfi de o eylemde "İlgili kurum / kuruluş" olarak tanımlandığını belirtmektedir. Yerel yönetimler tüm kamu kurum ve kuruluşlarının görev alacağı eylemlere ek olarak bu tabloda yer alan eylemlerde de görev alacak veya temsil edilecektir. Yerel yönetimlerin, sivil toplum kuruluşlarının, meslek kuruluşlarının, üniversitelerin ve özel sektörün görev alacağı eylemlerde gerekli koordinasyon Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından sağlayacaktır.

Tablo 7. Merkezi Yönetim Birimleri Dışındaki Diğer Paydaşların Görev Alacağı Eylemler

Eylem	Yerel Yönetimler	Sivil Toplum Kuruluşları	Meslek Kuruluşları	Kamuya Ait Ticari İşletmeler	Üniversiteler	Özel Sektör
E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması						
E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi						
E1.1.3-e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması						
E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi						
E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi						
E1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçüleme Mekanizmasının Oluşturulması						
E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması						
E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması						
E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi						
E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması						
E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması						
E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması						
E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler İçin Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması						
E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması						
E2.2.3-Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması						
E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi						

Eylem	Yerel Yönetimler	Sivil Toplum Kuruluşları	Meslek Kuruluşları	Kamuya Ait Ticari İşletmeler	Üniversiteler	Özel Sektör
E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi						
E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması						
E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması						
E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.6-Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi						
E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.3.6-Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması						
E3.4.1-Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması						
E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi						
E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması				S		
E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması						
E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması						
E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması						
E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması						
E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması						
E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması						
E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması						
E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması						

1.3.3. Kurum / Kuruluşlara Göre Eylemlerin Dağılımı

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemlerin gerçekleştirilmesinde görev alacak kurum / kuruluşların stratejik amaçlara göre sorumlu ve ilgili oldukları eylem sayıları dağılımı Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8. Kurum ve Kuruluşların Stratejik Amaçlara Göre Sorumlu / İlgili Oldukları Eylem Sayıları

Stratejik Amaçlar	Stratejik Amaç 1		Stratejik Amaç 2		Stratejik Amaç 3		Stratejik Amaç 4		Toplam
	Sorumlu	İlgili	Sorumlu	İlgili	Sorumlu	İlgili	Sorumlu	İlgili	
Kurum / Kuruluş Adı									



Adalet Bakanlığı		3		2	2	4		2	2	11
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)		1		2		6		1		10
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı					2	5		1	2	6
Anadolu Ajansı								2		2
Avrupa Birliği Bakanlığı		1				2				3
Başbakanlık		5	2		1	1	4	3	7	9
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)		2		2						4
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	1	2	1			1			2	3
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	1			1	2	1			3	2
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı		1		2		1				4
Devlet Malzeme Ofisi				1						1
Devlet Personel Başkanlığı		1		1		1				3
Dışişleri Bakanlığı				1		3				4
Diyanet İşleri Başkanlığı						1				1
Ekonomi Bakanlığı						3		1		4
Emniyet Genel Müdürlüğü		1			1	2			1	3
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı		1								1
Gelir İdaresi Başkanlığı				1		8		1		10
Gençlik ve Spor Bakanlığı						3		1		4
Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı					1	4			1	4
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü						3				3
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı			1		1	7			2	7
Hazine Müsteşarlığı		1				3		1		5
İçişleri Bakanlığı		5	1	3	1	6		1	2	15
Kalkınma Bakanlığı		8		2		1	1	1	1	12
Kamu İhale Kurumu		1				1		1		3
Karayolları Genel Müdürlüğü						1				1
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)						3				3
Kültür ve Turizm Bakanlığı						2				2
Maliye Bakanlığı		4		3	1	8	1	3	2	18
Merkez Bankası						2				2
Mesleki Yeterlilik Kurumu		1				1				2
Milli Eğitim Bakanlığı		2			1	1		1	1	4
Milli Savunma Bakanlığı						1				1
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü						1				1
Orman ve Su İşleri Bakanlığı		1								1
Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM)		2				1				3
Özel Sektör		4		5		2		1		12
PTT				1		3				4
Radio ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)								1		1
Sağlık Bakanlığı		1			1	2			1	3
Sayıştay	1	1				1			1	2
Sosyal Güvenlik Kurumu		1		1		8				10
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü						3				3
Türk Patent Enstitüsü						1				1
Türk Standartları Enstitüsü (TSE)		4		2		3				9

Türkiye Bankalar Birliği					1			1
Türkiye Belediyeler Birliği		7		3	2			12
Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)		8	1	5	3		2	18
Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Sekreterliği (TBMM)							1	1
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)				1	3			4
Türkiye Halk Sağlığı Kurumu					1			1
Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu					1			1
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)		4		1	9		3	17
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü					5			5
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu					1			1
Türk Kızılayı					1			1
Türkiye Kömür İşletmeleri Kurumu					1			1
Türkiye Noterler Birliği (TNB)				1	5			6
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)		1		2	7			10
Türkiye Radyo Televizyon Kurumu (TRT)							2	2
Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB)					2			2
Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği					3			3
Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)		6			1			7
Türkiye Ziraat Odaları Birliği					1			1
TÜRKSAT		3		4	1	13	3	23
Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	7	3	1	5	3	5	2	13
Vakıflar Genel Müdürlüğü					1			1
Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Başkanlığı					1			1
Yükseköğretim Kurulu		2			2			4

Kurum / kuruluşların sorumlu ve ilgili oldukları eylemler de Tablo 9'de verilmektedir. Bu tabloda kurum / kuruluşların sorumlu olarak belirlendikleri eylemler "●" simgesi ile, ilgili olarak belirlendikleri eylemler "o" simgesi ile belirtilmektedir.

Tablo 9. Kurum / Kuruluşların Eylemlerdeki Sorumlu ve İlgili Durumları

Stratejik Amaç Hedef Eylem No	Stratejik Amaç 1						Stratejik Amaç 2						Stratejik Amaç 3										Stratejik Amaç 4																							
	Hedef 1.1			Hedef 1.2			Hedef 1.3			Hedef 2.1			Hedef 2.2			Hedef 2.3			Hedef 3.1			Hedef 3.2				Hedef 3.3			Hedef 3.4			Hedef 4.1			Hedef 4.2			Hedef 4.3								
	E1.1.1	E1.1.2	E1.1.3	E1.1.4	E1.1.5	E1.1.6	E1.2.1	E1.2.2	E1.3.1	E1.3.2	E2.1.1	E2.1.2	E2.2.1	E2.2.2	E2.2.3	E2.3.1	E2.3.2	E3.1.1	E3.1.2	E3.2.1	E3.2.2	E3.2.3	E3.2.4	E3.3.1	E3.3.2	E3.3.3	E3.3.4	E3.3.5	E3.3.6	E3.4.1	E3.4.2	E3.4.3	E4.1.1	E4.1.2	E4.1.3	E4.2.1	E4.2.2	E4.2.3	E4.3.1	E4.3.2	E4.3.3					
Kurum / Kuruluş																																														
Adalet Bakanlığı	o						o				o	o								o		o	o											o												
AFAD			o																																											
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı																			o		o													o												
Anadolu Ajansı																																		o												
Avrupa Birliği Bakanlığı						o																													o											
Başbakanlık	o		o	o		o	o																																							
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu						o			o			o	o																																	
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	o								o																		o																			
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı																																														
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı										o		o					o																													
Devlet Malzeme Ofisi																																														
Devlet Personel Başkanlığı																																														
Dışişleri Bakanlığı																																														
Diyanet İşleri Başkanlığı																																														
Ekonomi Bakanlığı																																														
Emniyet Genel Müdürlüğü										o													o		o																					
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı										o																																				
Gelir İdaresi Başkanlığı													o							o			o	o			o	o	o	o																
Gençlik ve Spor Bakanlığı																																				o										
Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı																																				o										
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü																																														
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı																																														
Hazine Müsteşarlığı		o																																												
İçişleri Bakanlığı	o			o			o	o				o	o								o	o		o																						
Kalkınma Bakanlığı	o	o	o		o	o		o	o	o																																				
Kamu İhale Kurumu	o																																													



[illegible]

[illegible]

1.4. Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedefler ile İlişkisi

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanmış olan eylemlerin ilişkili olduğu hedefler Tablo 10'da verilmektedir. Eylemlerin birebir ilişkili oldukları hedeflerin yanı sıra destekledikleri hedefler de bu tabloda yer almaktadır. Tablodaki "•" simgesi eylemlerin birebir ilişkili olduğu hedefleri, "o" simgesi ise destekledikleri diğer hedefleri belirtmektedir.

Tablo 10. Tanımlanan Eylemlerin Stratejik Amaç ve Hedeflerle İlişkisi

Stratejik Amaç Hedef	Stratejik Amaç 1			Stratejik Amaç 2			Stratejik Amaç 3				Stratejik Amaç 4		
	Hedef 1.1	Hedef 1.2	Hedef 1.3	Hedef 2.1	Hedef 2.2	Hedef 2.3	Hedef 3.1	Hedef 3.2	Hedef 3.3	Hedef 3.4	Hedef 4.1	Hedef 4.2	Hedef 4.3
Eylem													
E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması	•	•	•	•	•	o	•	o	o	•	•	o	o
E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi	•	o				o							
E1.1.3-e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması	•	•	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	
E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Tanımlanması	•	o	o	o	o		•			o	o		
E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi	•												
E1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması	•												
E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması		•	o							o			
E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması		•	o										
E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi			•		o	o	o			o	o	o	
E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması			•	o								o	
E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması				•	o	o						o	
E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması				•	o	o		o	o	o			
E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması					•			o	o	o		o	
E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması					•	o			o	o			
E2.2.3- Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması					•								
E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi						•	o			o			
E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi						•				o			
E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması							•	o		o	o		
E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması							•			o	o		
E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•	o	o	o		
E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•	o	o	o		
E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•		o	o		
E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•					
E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim								•					



Stratejik Amaç Hedef	Stratejik Amaç 1			Stratejik Amaç 2			Stratejik Amaç 3				Stratejik Amaç 4		
	Hedef 1.1	Hedef 1.2	Hedef 1.3	Hedef 2.1	Hedef 2.2	Hedef 2.3	Hedef 3.1	Hedef 3.2	Hedef 3.3	Hedef 3.4	Hedef 4.1	Hedef 4.2	Hedef 4.3
Eylem													
Sistemlerinin Entegre Edilmesi													
E3.2.6-Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•		o	o		
E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi								•	o				
E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması								o	•		o		
E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması								o	•		o		
E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması									•		o		
E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması									•		o		
E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması									•		o		
E3.3.6-Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması									•		o		
E3.4.1-Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması										•	o		
E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi										•	o		
E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması										•	o		
E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması											•		
E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması											•		
E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması											•		
E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması												•	
E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması												•	
E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması												•	
E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması												•	
E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması													•

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında yer alan 36 eylem (Tablo 11) ile 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında yer almış olup henüz tamamlanmamış 20 eylemin de (Tablo 12) 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hedeflerini desteklediği değerlendirilmektedir. Tablo 11 ve Tablo 12'te "o" simgesi 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nı destekleyen eylemleri, "•" simgesi ise 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında izlenecek eylemleri belirtmektedir.

Tablo 11. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Hedeflerle İlişkisi

BTS (2015- 2018) Eylem No	Stratejik Amaç Hedef	Stratejik Amaç 1			Stratejik Amaç 2			Stratejik Amaç 3				Stratejik Amaç 4		
		Hedef 1.1	Hedef 1.2	Hedef 1.3	Hedef 2.1	Hedef 2.2	Hedef 2.3	Hedef 3.1	Hedef 3.2	Hedef 3.3	Hedef 3.4	Hedef 4.1	Hedef 4.2	Hedef 4.3
3	KOBİ'ler için Bulut Programı Geliştirilmesi				o									
4	Yazılım Sektörü Çalışma Grubu Kurulması	o				o								
5	FATİH Projesinde İçerik Üretiminin Teşvik Edilmesi											o		
21	Üniversitelerdeki BİT Eğitim Müfredatının Güncellenmesi		o	o										
24	Meslek İçi Eğitimlerin Etkinleştirilmesi ve Yaygınlaştırılması		o											
28	BİT Destekli Uzaktan Çalışma Koşullarının Oluşturulması		o	o										
30	Sayısal Bölünme Endeksi Oluşturulması										o			
32	BİT Konusunda Bilinçlendirme için Müfredatın Güncellenmesi											o		
33	İnternet Erişiminin Yaygınlaştırılması											o		
35	Yerel Yönetimlerde Kamu Bilişim Merkezlerinin Kurulması		o									o		
37	Siber Güvenlik Kanununun Çıkarılması	o										o		
38	Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatının Çıkarılması	o										o		
40	Güvenli İnternet Kullanımında Farkındalığın Artırılması											o		
42	Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi**			o			•							
43	Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi**			o									•	
45	e-Sağlık Kayıtlarının Entegrasyonunun Sağlanması**					o			•					
46	e-Sağlık Standardizasyonu ve Akreditasyonunun Gerçekleştirilmesi**					o			•					
47	Entegre Bakım Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması**									•				
48	Yeşil Bilişim Programı Geliştirilmesi		o	o										
49	Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi**			•										
50	Kültürel ve Bilimsel Nitelikte Sayısal Bilgiye Açık Erişimin Sağlanması							o					o	
58	Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması**							o		•	o	o		
59	Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Geliştirilmesi**			o			•							
60	Kurumsal Bilişim Stratejilerinin Oluşturulması**		•											
61	Kamu Bilişim Personeli İstihdamının Düzenlenmesi**		•											
62	Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi**				o	•	o							
63	Kamu Bilişim Yetkinlik Merkezi Kurulması**		•											
64	Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması**				•	o	o						o	
65	Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının Hazırlanması**			o		•								
66	Kamu Bilişim Tedarikinin Etkinleştirilmesi**	•												
67	Kamu Verisinin Paylaşılması**							o				•		
68	Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BİT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi**											o	•	
69	e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi**	•											o	
70	e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve Sosyal Medyadan Yararlanılması**							o			•			
71	Bilgi Toplumu Araştırmaları Programı Geliştirilmesi			o										
72	Bilgi Toplumu İzleme Sistemi Geliştirilmesi	o												

* Listede yer alan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı eylemleri e-Devlet ile ilgili olduğu değerlendirilen eylemlerdir.

** Eylemin ilerleme durumu 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında izlenecektir.

Tablo 12. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylemlerinin Hedeflerle İlişkisi

BTS (2006- 2010)	Stratejik Amaç Hedef	Stratejik Amaç 1	Stratejik Amaç 2	Stratejik Amaç 3	Stratejik Amaç 4
------------------------	-------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Eylem No	BTS (2006-2010) Eylemi*	Hedef 1.1	Hedef 1.2	Hedef 1.3	Hedef 2.1	Hedef 2.2	Hedef 2.3	Hedef 3.1	Hedef 3.2	Hedef 3.3	Hedef 3.4	Hedef 4.1	Hedef 4.2	Hedef 4.3
32	Sağlık Bilgi Sisteminin Kurulması								o					
33	Kan Bankaları Veri Paylaşımı								o					
34	Çevrimiçi Sağlık Hizmetleri								o					
38	Entegre e-Kütüphane Sistemi								o					
40	e-Sınav Uygulamaları								o					
50	Çevrimiçi Emlak ve İnşaat İzinleri								o					
53	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi								o					
55	Tarım Bilgi Sisteminin Geliştirilmesi								o					
60	Sınır Kapısında Vatandaşlara Yönelik Tek Pencere Uygulaması								o					
61	Ulaştırma Talep Yönetimi Sistemi								o					
62	Ulaştırma Sistemlerinde e-Ödeme Standartları								o					
63	Veriye Dayalı Gelir Yönetimi Sistemleri								o					
65	Yerel Yönetimlerde Performans Ölçülmesi	o												
70	Kamu Güvenli Ağı	o			o									
72	Ortak Çağrı Merkezi										o			
76	Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi				o									
77	Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi								o					
82	Sayısal Haklar Yönetimine İlişkin Yasal Düzenleme	o												
83	e-İmza Kullanımının Artırılması					o								
86	Kamuda BİT Projeleri Uygulama ve Geliştirme Yetkinliği		o											

*Listede yer alan 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı eylemleri, halihazırda tamamlanmamış eylemler olup 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında yer almayan e-Devlet ile ilgili eylemlerdir.

Farklı ulusal strateji ve eylem planları ile kamu kurum ve kuruluşlarının stratejik planlarında 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının hedeflerini destekleyen eylemler yer almaktadır. Bu kapsamda olduğu değerlendirilen eylemler ile desteklediği 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hedefleri aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 13. Kurumların Stratejik Planları ile Ulusal Strateji ve Eylem Planlarındaki Eylemlerin Hedeflerle İlişkisi

Eylem Planı	Stratejik Amaç Hedef	Stratejik Amaç 1			Stratejik Amaç 2			Stratejik Amaç 3				Stratejik Amaç 4		
		Hedef 1.1	Hedef 1.2	Hedef 1.3	Hedef 2.1	Hedef 2.2	Hedef 2.3	Hedef 3.1	Hedef 3.2	Hedef 3.3	Hedef 3.4	Hedef 4.1	Hedef 4.2	Hedef 4.3
2012-2023 Ulusal Deprem Stratejisi ve Eylem Planı	Deprem Bilgi Bankası kurulacak ve işlevi sürekli kılınarak, deprem verileri uluslararası standartlara uygun yöntemlerle işlenecek, belirli bir formada depolanacak ve çok paydaşlı kullanıcılara tek merkezden dağıtılacaktır								o					
	Merkezi ve yerel düzeyde haberleşme, acil durum çağrı ve bilgi iletişim sistemleri altyapısı ile acil müdahale ve yardımlar için ulaşım sistemleri geliştirilecektir								o					
2013-2017 Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı Stratejik Planı	Risk Odaklı Bütünleşik Afet Yönetimi Sisteminin Kurulması								o					
2013-2017 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Stratejik Planı	Temel iş süreçlerini tanımlamak ve elektronik ortamda yürütülmesini sağlamak								o					
2013-2017 Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Stratejik Planı	Coğrafi verilere ilişkin içerik ve değişim standartları belirlenecek; veri setlerinin ulusal coğrafi bilgi sistemine uyumlaştırılması sağlanacaktır (Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi'nin Tamamlanması, Yerel Yönetimler için Bulut Bilişim Altyapısının Oluşturulması)					o								
2013-2017 Ekonomi Bakanlığı Stratejik Planı	Dış ticaret ve yatırımlara ilişkin paydaşlar nezdinde bilgi ve bilincin artırılması sağlanacaktır (Dış Ticaret ve Yatırım Portalinin Oluşturulması)							o						
2013-2017 Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Stratejik Planı	Şirketler, Kooperatifler, Esnaf ve Sanatkarlar ile Bunların Üst Kuruluşlarına Yönelik Stratejiler Geliştirmek, Düzenlemeler Yapmak ve Yürütmek					o								
2013-2017 Maliye Bakanlığı Stratejik Planı	Kamu kaynaklarının etkin bir şekilde yönetilmesi, izlenmesi ve raporlanması sağlamak								o					
2013-2017 Meteoroloji Genel Müdürlüğü Stratejik Planı	2017 yılı sonuna kadar yağış miktarı tahminlerinin sunumuna başlanacaktır								o					
	Kuvvetli hava olaylarına yönelik erken uyarı sistemleri geliştirilecektir								o					
2013-2017 Orman ve Su İşleri Bakanlığı Stratejik Planı	Ulusal su bilgi sistemini oluşturmak								o					
2013-2017 Sağlık Bakanlığı Stratejik Planı	Birinci basamak sağlık hizmetlerinin rolünü güçlendirerek hizmet entegrasyonunu ve devamlılığını iyileştirmek								o					
	İlaçların, biyolojik ürünlerin ve tıbbi cihazların erişilebilirliğini, güvenliğini, etkinliğini ve akılcı kullanımını sağlamak ve kozmetik ürünlerde güvenliği tesis etmek (Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Takip Sistemi'nin Geliştirilmesi, Kozmetik Ürün Kayıt Sisteminin Kurulması)								o					
	Sağlık hizmet sunumunun izlenmesi, değerlendirilmesi ve kanıta dayalı karar almak için sağlık bilgi sistemlerini geliştirmek								o					
2014-2018 Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Çalışma İstatistikleri Bilgi Sistemi'nin Geliştirilmesi								o					
	Yabancılar Çalışma İzni Verilmesi Sürecinin Geliştirilmesi								o					

[illegible]

[illegible]

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemlerin plandaki diğer eylemlerle ilişkileri Tablo 14'te verilmektedir. Tabloda eylemler arasındaki güçlü ilişki için "●" simgesi ve destekleyici ilişki için "o" simgesi kullanılmaktadır.

Stratejik Amaç Hedef Eylem No		Stratejik Amaç 1						Stratejik Amaç 2				Stratejik Amaç 3										Stratejik Amaç 4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
		Hedef 1.1			Hedef 1.2			Hedef 1.3		Hedef 2.1		Hedef 2.2		Hedef 2.3		Hedef 3.1		Hedef 3.2				Hedef 3.3				Hedef 3.4		Hedef 4.1		Hedef 4.2		Hedef 4.3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
Stratejik Amaç 4	Hedef 3.4	E3.3.2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																

1.6. Eylemlerin Uygulama Kolaylığı Değerlendirmesi

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan eylemlerin uygulama kolaylığı ve yaygın etkisi belirlenirken aşağıda verilen kriterler göz önünde bulundurulmuştur:

- Kurumsal yapılanmada değişiklik gerektirip gerektirmediği,
- Ulusal yapılanmada değişiklik gerektirip gerektirmediği,
- Üst düzey siyasi destek gerektirip gerektirmediği,
- Eylemleri gerçekleştirmek için kurumlarda yeterli nitelikli insan kaynağı olup olmadığı,
- İlgili paydaşlarda görüş birliği sağlanması gerektirip gerektirmediği,
- Sosyal açıdan zor uygulama adımları içerip içermediği.

Eylemler yukarıdaki kriterler doğrultusunda, birbirleri arasında uzman değerlendirme yapılarak uygulama kolaylığı (Orta, Zor, Çok Zor) ve yaygın etkisi (Az, Orta, Yüksek) açısından derecelendirilmiştir. Aşağıdaki tabloda tanımlanan eylemlerin uygulama kolaylığı ve yaygın etkisi değerlendirme yer almaktadır.

Tablo 15. Tanımlanan Eylemlerin Uygulama Kolaylığı ve Yaygın Etkisi Değerlendirmesi

Amaç	Hedef	Eylem	Uygulama Kolaylığı			Yaygın Etkisi		
			Orta	Zor	Çok Zor	Az	Orta	Yüksek
Stratejik Amaç 1	Hedef 1.1	E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması			•			•
		E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi		•			•	
		E1.1.3-e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması	•				•	
		E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi		•				•
		E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi		•		•		
		E1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması	•			•		
	Hedef 1.2	E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması			•			•
		E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması			•		•	
	Hedef 1.3	E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi	•				•	
E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması		•				•		
Stratejik Amaç 2	Hedef 2.1	E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması			•			•
		E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması	•					•
	Hedef 2.2	E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması	•				•	
		E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması	•				•	
		E2.2.3-Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması		•				•
	Hedef 2.3	E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi	•					•
		E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi		•				•
Hedef 3.1	E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve		•			•		

Amaç	Hedef	Eylem	Uygulama Kolaylığı			Yaygın Etkisi		
			Orta	Zor	Çok Zor	Az	Orta	Yüksek
		Yaygınlaştırılması						
		E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması	•					•
	Hedef 3.2	E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•				•
		E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•				•
		E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•			•	
		E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi			•			•
		E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•			•	
		E3.2.6-Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•			•	
		E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi		•			•	
	Hedef 3.3	E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması	•					•
		E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması		•				•
		E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması		•				•
		E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması		•			•	
		E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması			•		•	
		E3.3.6-Düşük Miktarda Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması		•			•	
	Hedef 3.4	E3.4.1-Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması		•			•	
		E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi		•			•	
		E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması	•				•	
Stratejik Amaç 4	Hedef 4.1	E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması		•			•	
		E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması		•			•	
		E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması			•		•	
	Hedef 4.2	E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması		•			•	
		E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması			•		•	
		E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması			•		•	
		E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması			•		•	
	Hedef 4.3	E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması			•			•

1.7. Kullanıcı Profillerine Göre Eylemler

1.7.1. Vatandaşa Yönelik Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanmış olan eylemlerden sonuçları vatandaşa yansıtacak olanlar aşağıda verilmektedir.

Tablo 16. Vatandaşa Yönelik Eylemler

Eylem No	Eylem Adı
E2.2.1	Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması
E2.3.2	Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi
E3.1.1	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması
E3.1.2	Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması
E3.2.1	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.2	Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.3	Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.5	Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.6	Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.7	Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.3.1	Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.2	İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.3	Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.4	Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.5	Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.6	Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.4.1	Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması
E3.4.3	e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması
E4.1.1	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması
E4.1.2	Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması

1.7.2. Dezavantajlı Gruplara Yönelik Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanmış olan eylemlerden sonuçları dezavantajlı gruplara (yaşlı, engelli vb.) yansıtacak olanlar aşağıda verilmektedir.

Tablo 17. Dezavantajlı Gruplara Yönelik Eylemler

Eylem No	Eylem Adı
E3.1.1	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması
E3.1.2	Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması
E3.2.1	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.2	Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.5	Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.4.1	Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması
E3.4.2	e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi
E3.4.3	e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması
E4.1.1	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması
E4.1.2	Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması

1.7.3. Yabancılarla Yönelik Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanmış olan eylemlerden sonuçları yabancılarla yansıyacak olanlar aşağıda verilmektedir.

Tablo 18. Yabancılarla Yönelik Eylemler

Eylem No	Eylem Adı
E2.2.1	Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması
E3.1.1	Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması
E3.1.2	Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması
E3.2.1	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.3	Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.3.2	İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.6	Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

1.7.4. Özel Sektöre Yönelik Eylemler

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanmış olan eylemlerden sonuçları özel sektöre yansıyacak olanlar aşağıda verilmektedir.

Tablo 19. Özel Sektöre Yönelik Eylemler

Eylem No	Eylem Adı
E1.2.1	e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması
E1.3.1	e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi
E2.2.1	Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması
E2.2.2	Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması
E2.2.3	Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması
E2.3.1	Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi
E2.3.2	Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi
E3.2.1	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.2	Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.3	Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.4	Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.6	Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.2.7	Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi
E3.3.2	İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.3.3	Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması
E3.4.3	e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması
E4.1.1	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması
E4.1.2	Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması
E4.2.2	Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması

2. GERÇEKLEŞTİRME PLANI

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanan eylemler için gerçekleştirme planı hazırlanmıştır. Her bir eylem için aşağıda yer alan kriterler dikkate alınarak baőtlangı ve bitiőt tarihleri belirlenmiştir;

- Eylemin diğer eylemlerle iliőkisinin olması (Tablo 14),
- Eylem için tanımlanacak proje ve faaliyetler için mali kaynak / bütçe ihtiyacının olup olmaması,
- Eylemleri yürütebilmek için sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlarda görev alacak insan kaynağı,
- Eylemin uygulama kolaylığı.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan eylemlerin hayata geçirilmesi için hazırlanan gerçekleştirme planı gannt çizelgesi olarak sunulmaktadır. Ocak 2016 – Haziran 2016 tarihleri arasında 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın yayımlanması, kurumlarla koordinasyon çalışmalarının yürütölmesi ve eylem planı için altyapı oluőturacak temel eylemlerin baőtlatılması öngörölümüőtür. Diğer eylemlerin bu sürenin ardından baőtlatılması planlanmıştır.

Gerçekleştirme planında eylemlerin baőtlaım ve bitiőt tarihleri genel olarak Ocak ve Temmuz aylarında olacak şekilde tanımlanmıştır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı gerçekleştirme sürecinde 28 eylemin baőtlatılıp tamamlanması, 14 eylemin ise baőtlatılması ve bir sonraki e-Devlet eylem planı kapsamında da izlenecek şekilde devam etmesi öngörölümektedir. "E1.1.5 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi" eyleminin eylem planının son döneminde değerlendirmek üzere bir sonraki eylem planına aktarılmadan 2020'nin ilk yarısında tamamlanması planlanmaktadır. Eylem planı süresi içerisinde tamamlanmayacağı öngörölün eylemler gerçekleştirme planında 2019 yılı sonrasında devam edecek şekilde gösterilmiőtir.

Eylemlerin baőtlangı tarihleri eylemler için gerekli hazırlık çalışmalarını da kapsayacak şekilde belirlenmiştir. Bütçe ihtiyacı olan eylemlerin eylem baőtlangı tarihleri, eylem hazırlık çalışmalarının yürütölmesi ve bütçe tahsisinin karőtılanması amacı ile fiili olarak çalışmaların yürütölleceği yılın bir önceki temmuz ayı olacak şekilde belirlenmiştir.

Eylemlerle ilgili bütçenin kurum / kuruluşların kendi kaynakları, uluslararası kuruluşlardan alınacak fonlar (Avrupa Birliği, vb.), yatırım teőtvikleri, Kalkınma Bakanlığı yatırım projeleri ile karőtılanması öngörölümüőtür.

2016-2019 e-DEVLET STRATEJİSİ ve EYLEM PLANI

VİZYON

ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak

ETKİN e-Devlet

Entegre

Entegre bakış açısı ve işbirliği ile birlikte çalışabilirliği sağlayacak

Teknolojik

Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlayacak ve kullanacak

Katılımcı

Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşımlar ile insan odaklı şekillenecek

İnovatif / Yenilikçi

İnovatif ve çevreci yaklaşımları ortaya çıkaran fırsatlara dönüştürecek

Nitelikli

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

STRATEJİK

AMAÇ 1

e-DEVLET EKOSİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİN VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİN SAĞLANMASI

STRATEJİK

AMAÇ 2

ALTYAPI VE İDARİ HİZMETLERE YÖNELİK ORTAK SİSTEMLERİN HAYATA GEÇİRİLMESİ

HEDEF 1.1
e-Devlet çalışmalarında koordinasyon etkinliği artırılabilecektir

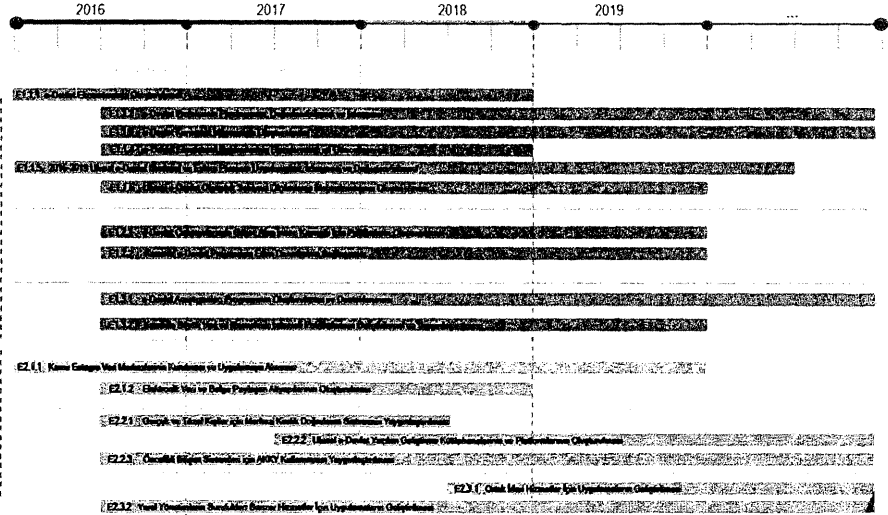
HEDEF 1.2
Kurumsal e-dönüşüm kapasitesi geliştirilecektir

HEDEF 1.3
İnovatif yaklaşımlar takip ederek e-Devlet ekosistemine uyumlandırılacaktır

HEDEF 2.1
Ortak BT altyapıları geliştirilecektir

HEDEF 2.2
e-Devlet hizmetlerine yönelik ortak çözümler geliştirilerek yaygınlaştırılacaktır

HEDEF 2.3
İdare hizmetlerine yönelik bilgiye sistemlerinde bütünlük ve süreklilik sağlanacaktır



STRATEJİK

AMAÇ 3

KAMU HİZMETLERİNDE e-DÖNÜŞÜMÜN SAĞLANMASI

HEDEF 3.1

Kurumsal bğınm öncelikli ve etkin olarak elektronik ortamdan sürülmesi sağlanacaktır

HEDEF 3.2

Öncelikli sektörlerde bğım sistemleri entegrasyonları güçlendirilecektir

HEDEF 3.3

e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyi artırılabilecektir

HEDEF 3.4

Hizmet sunum kanalları iyileştirilecek ve geliştirilecektir

HEDEF 4.1

e-Devlet hizmetlerinin kullanımı artırılabilecektir

HEDEF 4.2

Açık verinin kullanım alanları yaygınlaşacaktır

HEDEF 4.3

e-Katılım mekanizmaları güçlendirilecektir

STRATEJİK

AMAÇ 4

KULLANIM, KATILIM VE ŞEFFAFLIĞIN ARTIRILMASI

2016

2017

2018

2019

...

E3.1.1 Kamu İnternet Sitesi ile Sosyal Medya Sayfalarının Temel Özellikleriyle Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yürütülmesi

E3.1.2 Kamu Başvuracılık ve Teftiş Şikâyetleri Takip Yürütülmesi

E3.2.1 Çeşitli ve Sosyal Olarak Hizmetin İle İlgili Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.2 Sağlık Hizmeti Sağlama ile İlgili Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.3 Eğitim Hizmeti Sağlama ile İlgili Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.4 Kamu Mali Yürütmesine Yönelik Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.5 Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.6 Çalışma ve İstihdam Sağlama ile İlgili Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.2.7 Gözetim ve Niyetlenim Sağlama ile İlgili Bilgi Sistemlerinin Entegrasyonu

E3.3.1 Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.3.2 Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.3.3 Çeşitli Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.3.4 Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.3.5 Akıllı Bilgi ve Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.3.6 Olarak Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.4.1 Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.4.2 Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E3.5.1 e-Devlet Hizmetlerinin Olarak Hizmetin ile Standartlara Uygunluk İçin Hizmetin Kaliteli Olarak Entegrasyonunun Sağlanması

E4.1.1 e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Başvuracılık Kanunları Güncellenerek Farklılıkların Artırılması

E4.1.2 Önceki Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesini Sağlanması

E4.1.3 Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanılan Kanunların Artırılması

E4.2.1 Açık Veri Paylaşımının Ortaklaşarak

E4.2.2 Kamu Verilerinin Açık Veri Ortaklaşarak ve Paylaşılması

E4.2.3 Kamu Verilerinin ve Geliştirilmesi ile Ortaklaşarak

E4.2.4 Kamu Hizmetlerinin ile Ortaklaşarak

E4.3.1 Akıllı Katılım ve Katılım Ortaklaşarak

3. EYLEMLER

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan her bir eylem aşağıdaki tablo yapısında detaylandırılarak tanımlanmaktadır. Eylemlerle ilgili olarak detaylandırılan içerik aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 20. Eylem Tanımlama Tablo Yapısı ve İçeriği

Başlık	İçeriği
Eylemin Açıklaması	Özet olarak eylemin kapsamını belirtmektedir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Eylemi gerçekleştirmek için sorumlu olan veya eylemin gerçekleştirilmesi için gerekli koordinasyonu yapacak olan kurum / kuruluş ile eylemin gerçekleştirilmesinde katkı sağlayacak olan ilgili kurum / kuruluş belirtilmektedir. Sorumlu olarak belirlenen kurum / kuruluşun adının yanına "(S)" işareti eklenmektedir, işaret eklenmeyen diğer kurum / kuruluşlar ise ilgili kurum / kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır.
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	Eylemin üst seviye uygulama adımları, mevcut durumu, paydaşları, tahmini finansal büyüklüğü ve varsa gerçekleştirilmesi için gerekli ön koşullar göz önünde bulundurularak belirlenen başlangıç ve bitiş tarihlerini belirtmektedir. Ayrıca, tarih aralığı belirlenirken eylemin yazılım, veri, mevzuat, iş süreci, teknik altyapı ve insan kaynağı gibi alanlardaki etkileri de değerlendirilmektedir. Tarihler; başlangıç ve bitiş gün, ay ve yıl içerecek şekilde tanımlanmaktadır.
Üst Seviye Uygulama Adımları	Eylemin gerçekleştirilmesi amacıyla yapılması gereken veya öngörülen üst seviye adımları tanımlamaktadır. Tanımlanan üst seviye uygulama adımları tarihsel veya mantıksal bir sırada verilmektedir. Mümkün olan yerlerde üst seviye uygulama adımları altında detay adımlara da yer verilmektedir. Başka bir kurum / kuruluş sorumluluğunda yürütülecek uygulama adımı veya alt adımların olması durumunda parantez içerisinde ilgili kurum / kuruluş adı belirtilmektedir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Eylemin amacı, eyleme ilişkin tarihçe, uluslararası kuruluşların e-Devlet konusunda belirledikleri gereksinimler ve mevcut durum analiz çalışması kapsamında belirlenen tespitler göz önünde bulundurularak öngörülen çözümler bu bölümde detaylandırılmaktadır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Eylemle ilgili olarak hali hazırda yürütülmekte olan mevcut proje veya çalışmalar bu kısımda belirtilmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Uluslararası kurum / kuruluşların eylem kapsamında yaptığı çalışmalara bu kısımda yer verilmektedir. İşbirliği ile ilgili olarak ihtiyaç duyulan uygulama adımları da bu kısımda tanımlanmaktadır.
Beklenen Faydaları	Eylemin gerçekleştirilmesi sonrasında elde edilmesi beklenen faydaları içermektedir. Eylemin gerçekleştirilmesiyle, bu plan çerçevesinde tanımlanan e-Devlet vizyonunun temel değerlerine ("Entegre", "Teknolojik", "Katılımcı", "İnovatif", "Nitelikli") sağlanacak katkı da bu kısımda verilmektedir.

Eylemlerde yer alan "merkezi yönetim birimleri" ifadesi 5018 sayılı Kanunda yer alan "merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ve sosyal güvenlik kurumları" için ve "merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler" ifadesi 5018 sayılı Kanuna göre "genel yönetim kapsamındaki kamu idareleri" için kullanılmaktadır.

Stratejik Amaç 1: e-Devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması

e-Devlet politikasının şekillenmesi ve hayata geçirilmesi sürecinde; e-Devlet ekosisteminde, tüm paydaşların katılımını sağlayacak yönetim mekanizmasının iyileştirilmesi, uygun araçların tesisi, ulusal e-dönüşüm kapasitesi için bütüncül olarak ekosistemin etkinliğinin artırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır.

Stratejik Amaç 1 kapsamında atılacak adımlar için belirlenen hedefler:

Hedef 1.1	e-Devlet Çalışmalarında Koordinasyon Etkinliği Artırılacaktır
Hedef 1.2	Kurumsal e-Dönüşüm Kapasitesi Geliştirilecektir
Hedef 1.3	İnovatif Yaklaşımlar Takip Edilerek e-Devlet Ekosistemine Uyumlandırılacaktır

Hedef 1.1: e-Devlet Çalışmalarında Koordinasyon Etkinliği Artırılacaktır

e-Devlet politikasının oluşturulması ve icrası için e-Devlet ekosisteminde yer alan tüm paydaşların aktif katılımını gözeterek e-Devlet çalışmaları için gereken koordinasyon yapısının etkinliği artırılacaktır.

Tablo 21. Hedef 1.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
66	Kamu Bilişim Tedarikinin Etkinleştirilmesi
69	e-Devlet Mevzuatının Gözden Geçirilmesi

E1.1.1-e-Devlet Ekosisteminin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet politikalarını paydaşlarla işbirliği içerisinde yürütmek, e-Devlet çalışmalarında kurumlar üstü ve kurum içi koordinasyonu artırmak için e-Devlet Organizasyon Modeli geliştirilecek ve ilgili mevzuat çalışmaları yürütülecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, KİK, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), TODAİE, TÜBİTAK, TÜRKSAT, Türkiye Belediyeler Birliği, Üniversiteler, Meslek Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.01.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- En az hiyerarşiye sahip ve yönetimi ön planda tutan bir e-Devlet Organizasyon Modeli oluşturularak ve hayata geçirilecektir. Model kapsamında aşağıdaki tanımlamalar öncelikli olarak yapılacaktır: - Üst seviye siyasi ve bürokratik sahiplik, - Kurumlar arası koordinasyon, - Kamu sektöründe kurum içi koordinasyon,

	○ e-Devlet ile ilgili ilkelerin, rehberlerin ve referans mimarilerin yönetimi, ○ Ortak bilişim altyapıları yönetimi, ○ Eğitim ve rehberlik sağlanması, ○ Veri sahipliği ve veri paylaşımı yönetimi, ○ Araştırma işbirliklerinin sağlanması, ○ Deneyim paylaşımlarının sağlanması. ● e-Devlet Organizasyon Modeli'nin gerçekleştirilmesini sağlayacak ve e-Devlet ile ilgili aşağıdaki alanları da kapsayacak mevzuat çalışmaları yürütülecektir. ○ Kamuda e-Devlet projelerinin planlanması, değerlendirilmesi ve izlenmesi, ○ e-Devlet hizmetlerinin sunumunu ve kullanımını artırmaya yönelik destek mekanizmaları. ● e-Devlet konusundaki bilgi ve tecrübe paylaşımı için e-Devlet ile ilgili alanlarda kamu kurum / kuruluşlarının temsilcileri ve ilgili diğer paydaşların katılımı sağlayacak süreli veya süresiz çalışma grupları oluşturulacaktır. Ayrıca bilgi ve tecrübelerin paylaşılabilmesi için altyapı oluşturularak hayata geçirilecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 655 sayılı KHK gereği e-Devlet çalışmalarının usul ve esaslarının belirlenmesi, yürütülmesi ve kurumlar arası koordinasyonun sağlanması görevlerini icra etmektedir. Kamu kurum / kuruluşlarının e-Devlet ile ilgili çalışmalarını eşgüdüm içerisinde Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonunda yürütmesi büyük önem taşımaktadır. Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanmış olan 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ile BTYK 2013/102 sayılı karar da dikkate alınarak paydaşların (merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin, üniversitelerin, sivil toplum kuruluşlarının, meslek kuruluşlarının ve özel sektörün) katılımını sağlayacak ve aşağıdaki ihtiyaçları karşılayacak e-Devlet Organizasyon Modeli'nin geliştirilmesi ve hayata geçirilmesi gerekmektedir: ● Üst seviye siyasi ve idari sahipliğin belirlenmesi, ● Ulusal düzeyde e-Devlet politika ve stratejilerinin belirlenmesi, bu politika ve stratejilerin hayata geçirilmesi ve koşullara göre güncellenmesi, ● e-Devlet çalışmalarının daha etkin şekilde koordinasyonunun sağlanması için idari sahipliği yürüten kurumun e-Devlet ile ilgili teknik ve idari kapasitesinin geliştirilmesi, ● Kamu kurum / kuruluşlarında kurum içi e-Devlet çalışmalarının ulusal ve kurumsal strateji ve politikalar ile uyumu gözetilerek yürütülmesi ve koordine edilmesinin sağlanması için teknik ve idari kapasitenin geliştirilmesi, ● Kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde ve sunumunda bütüncül bir yaklaşım sergilemek üzere e-Devlet çalışmalarında uyulması gereken ilkelerin (bilgi güvenliği, kişisel / ticari verilerin gizliliği, katılımcılık, açık veri vb.), rehberlerin ve referans mimarilerin yönetilmesi, ● e-Devlet hizmetleri için oluşturulacak ortak bilişim altyapılarının (kamu entegre veri merkezi, veri paylaşım altyapıları vb.) geliştirilmesine ve yönetimine ilişkin teknik kabiliyetin geliştirilmesi, ● Merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin e-Devlet çalışmaları ile ilgili proje ve tedarik yönetim süreçleri başta olmak üzere ihtiyaç duyacakları eğitim ve rehberlik hizmetlerinin sunulması, ● e-Devlet ekosisteminde veri sahipliği ve paylaşımı gibi veri yönetimine ilişkin konularda ortaya çıkan idari sorunların çözülmesi,

	- e-Devlet ile ilgili konularda üniversite, meslek kuruluşları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve kamu sektörü iş birlikleri ile araştırmaların yürütülmesi, - e-Devlet çalışmaları yürüten kamu kurum / kuruluşlarının kendi aralarında deneyim paylaşımlarının artırılması. Bu ihtiyaçlar göz önünde bulundurulduğunda, tüm paydaşların katılımı sağlanarak e-Devlet ekosistemi için uygun bir e-Devlet Organizasyon Modeli'nin tanımlanması, ilgili e-Devlet mevzuatının hazırlanması ve hayata geçirilmesi için gerekli çalışmalar yürütülecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- BTYK'nın 2013/102 sayılı kararı sonrasında e-Devlet Organizasyon Modeli'nin belirlenmesi için Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı sorumluluğunda çalışmalar başlatılmıştır. Hazırlanan taslak model için ilgili kamu kurumlarının görüşleri alınmış ve alınan görüşler doğrultusunda taslak model güncellenerek BTYK'nın onayına sunulmuştur. - Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Taslağı Başbakanlığa iletilmiştir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	- Paydaşların katılımı güçlendirilerek e-Devlet çalışmalarında etkin yönetim sağlanacaktır. - Kamu sektöründe koordinasyon, iş birliği ve bilgi paylaşımı artırılabilecektir. - e-Devlet ile ilgili çalışmalar bütüncül bir bakış açısıyla planlanacak ve uygulanacaktır.

E1.1.2-e-Devlet Projelerinin Planlanması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

Eylemin Açıklaması	Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerin kalkınma programına dahil edilerek veya farklı finans kaynakları kullanılarak yürütülecek e-Devlet yatırım projelerinin Ulusal e-Devlet Stratejisi'ne uygun olarak planlanması, değerlendirilmesi ve izlenmesi için yürütülecek süreç tasarlanacaktır. Yatırım programı kapsamında olması planlanan projeler için bu süreç Kalkınma Bakanlığı tarafından yürütülen yatırım programı başvuru süreci öncesinde gerçekleştirilecektir. e-Devlet yatırım projelerinde öncelik verilecek alanlar belirlenerek kurumların bu alanlarda projeler yürütmeleri desteklenecektir. e-Devlet projeleri ile ilgili bilgilerin yönetildiği ve paydaşların bilgilendirildiği bir ulusal e-Devlet projeleri envanteri oluşturulacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Kalkınma Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, TODAİE, Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	- e-Devlet Projeleri planlama, değerlendirme ve izleme süreci tasarlanacak ve hayata geçirilecektir. - Kalkınma Bakanlığı tarafından planlanan e-Devlet yatırım projeleri ve diğer finansman kaynakları ile gerçekleştirilen e-Devlet yatırım projelerinin planlanmasında, dünya örnekleri de incelenerek Türkiye'ye özgü uygulanabilir bir planlama, değerlendirme ve izleme modeli oluşturulacaktır. e-Devlet yatırımı

	niteliğinde ve belirli bir bütçenin üstünde olan proje yatırım tekliflerinin ulusal plan ve programlara, ilgili diğer mevzuata, kurumsal stratejilere ve önceliklere uyumu değerlendirilerek Kalkınma Bakanlığı'na görüş olarak sunulacaktır. ○ Bu e-Devlet yatırım projeleri tamamlanana kadar; iş planı ve bütçe gibi unsurlar düzenli olarak gözden geçirilerek paydaşların görüşleri ve değerlendirmeleri alınacaktır. ○ e-Devlet yatırım projelerinin ve sunulan hizmetlerin değerlendirilmesine esas teşkil edecek performans göstergeleri belirlenecek ve bu göstergelerin yardımıyla projelerin başarı durumu ölçülecektir. ● Ulusal plan ve programlar çerçevesinde e-Devlet yatırım projelerinde öncelik verilecek alanlar belirlenecek ve bu çalışmalar düzenli olarak yürütülecektir. Çalışmalar kapsamında e-Devlet araştırmalarına ilişkin mevcut durum saptanacak, küresel eğilimler analiz edilecek, hedefler belirlenecek ve bu yönde bir planlama gerçekleştirilecektir. İlk aşamada söz konusu öncelikli alanlar; kamuda bilgiye dayalı karar verme süreçlerini desteklemek için kurumsal yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemleri ve elektronik belge yönetim sistemleri olacaktır. ○ Ulusal e-Devlet projeleri envanteri ve e-Devlet projeleri bilgilendirme platformu oluşturulacaktır. ○ Türkiye'de yürütülen e-Devlet projelerine ait bir envanter oluşturulacak ve yönetilecektir. Yurt dışına ihraç edilebilecek proje ve hizmetler için gerekli koordinasyon çalışmaları yürütülecektir. ○ e-Devlet projelerini bütüncül olarak takip eden ve projeler arası koordinasyon sağlayan, e-Devlet projelerinin durumu ve sorumlu kuruluşları gibi bilgilerin ilgili paydaşlarla paylaşıldığı bir sistem geliştirilecektir. ○ Kalkınma yatırım projeleri kapsamı dışında kalan e-Devlet projelerinin planlanması, değerlendirilmesi ve izlenmesi için gerekli koordinasyon ve işbirliği çalışmaları yürütülecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Devlet yatırım projelerinin teknik olarak doğru planlanmış olması başarılı bir sonuç elde etmek için tek başına yeterli olmamaktadır. Kalkınma Bakanlığı tarafından 2015'te yayımlanan Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Kılavuzu'nda bahsedildiği üzere, bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım proje tekliflerinde hazırlık çalışmalarının yeterince yapılmaması ve / veya hazırlanan proje planlarına uygun hareket edilmemesi, projeden beklenen faydanın elde edilmemesine neden olmakta, bu durum tüm yatırımların belli bir sistematik çerçevesinde hazırlanma ve uygulanma zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan 2016-2018 Dönemi Yatırım Programı Hazırlama Rehberi'nde belirtildiği üzere ise, hazırlanacak projelerin gerçekçi ekonomik ve sosyal analizlere dayandırılması, vatandaş-odaklı yaklaşımla iş süreçlerinin ve bilgi gereksinimlerinin analiz edilerek uygun bir tasarım altyapısıyla oluşturulması, e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Bilgi Toplumu Stratejisi ve e-Devlet Strateji ve Eylem Planı ile uyumlu olmasının esas tutulması beklenmektedir. Kalkınma Bakanlığı'na iletilen yatırım önerilerinin fizibilite etüdü ile desteklenmesi, kamu yatırım programının teknik, mali ve sosyal açıdan iyi analiz edilmiş öncelikli projelerden oluşturulması ve ülke kaynaklarının ölçek ekonomisi dikkate alınarak kullanılması gerekliliği bulunmaktadır. e-Devlet yatırım projelerinin bazıları, kurum ihtiyaçlarını tam olarak karşılayacak şekilde

planlanmamakta; kapsamı, bütçesi ve süresi itibarıyla başarı ile tamamlanmasına rağmen kurum ihtiyaçlarını karşılayamadığı için kurumlarda projelere ilişkin istenen düzeyde başarı sağlanamamaktadır. Kimi projeler ise kurum ihtiyaçlarına göre doğru kurgulanmış olmasına rağmen ulusal öncelik ve ihtiyaçlar ile uyumlu olmaması durumunda hayata geçirilememekte ya da hayata geçirilse bile ulusal düzeyde beklenen faydayı sağlayamamaktadır. Bu nedenle, e-Devlet yatırım projelerinde etkinlik ve verimliliğin artırılmasını amaçlayan çalışmaların tüm süreci göz önüne alarak bütüncül bir yaklaşım ile gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda e-Devlet yatırım projelerinin tüm paydaşların katılımı da sağlanarak düzenli olarak izlenmesine ve projenin başından itibaren ulusal stratejiler ile uyumunun değerlendirilmesine yönelik sürecin yeniden tasarlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Kamu kurum / kuruluşları tarafından e-Devlet projeleri, yatırım programına dahil edilerek veya farklı finans kaynakları (Avrupa Birliği hibe fonları, krediler vb.) kullanılarak başlatılabilmektedir. Fakat kurumlar arası bilgi paylaşımının yetersiz olması ve projelere yönelik etkin tanıtım faaliyetlerinin gerçekleştirilmemesi nedeniyle mükerrer sonuç üreten ve / veya benzer e-Devlet proje yatırımları ortaya çıkmaktadır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi'nde belirtildiği üzere, merkezi yönetim bünyesindeki kurum ve kuruluşlar ile yerel yönetimleri içerecek şekilde, kamu sektörünün kendi içinde birlikte çalışabilirliğinin sağlanması ve buna karşılık gelen ihtiyaçların belirlenmesi ve karşılanması, etkin ve verimli e-Devlet projeleri üretmek açısından önemli bir yer tutmaktadır.

e-Devlet yatırım projelerinin başarılı olup olmadığı farklı düzeylerde yapılan değerlendirmelerle belirlenmektedir. Kalkınma Bakanlığı tarafından, tamamlanan bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım projelerinin değerlendirilmesi için ölçülebilir performans kriterleri belirlenmiştir. Bu kapsamda, öngörülen maliyete, süreye göre gerçekleşme durumu, beklenen faydası ve gerçekleşme düzeyi, projenin kapsamının genişliği (coğrafi temelde), elektronik ortama geçirilen hizmetlerin sayısı, elektronik ortamdaki her bir hizmet için gerçekleştirilmesi planlanan işlemlerin sayısı ve hizmetlerin elektronik ortama geçirilmesi ile elde edilen faydalar vb. kriterler geliştirilmiştir. Söz konusu kriterler dikkate alınarak e-Devlet yatırım projelerinin performansının ölçülmesi için e-Devlet bakış açısından da benzer kriterlerin geliştirilmesi gerekmektedir.

Kamu kurumlarının ortak kullanacağı altyapıları geliştirmek için başlatılacak e-Devlet projeleri ile birden fazla kurumun görev alacağı kritik e-Devlet projelerinin planlama, koordinasyon ve yönetim faaliyetlerinin merkezi olarak yürütülmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bütün bu gerekçeler doğrultusunda, e-Devlet yatırım projelerinin hazırlık sürecinden itibaren ulusal önceliklerle ve ulusal düzeyde gerçekleştirilecek kurumsal mimari çalışmaları ile uyumlu olması, gerçekçi fayda ve maliyet analizlerine dayandırılması, zamanında ve beklenen faydayı sağlayacak şekilde tamamlanması, projelerde kurumlar arası bilgi paylaşımının sağlanması, projelerin merkezi olarak koordine edilmesi, mükerrer projelerin ve kamu sektöründe israfın önlenmesi amacıyla kamu kurum ve kuruluşları tarafından yatırım programına alınması teklif edilen e-Devlet projelerine görüş bildirmenin hayata geçirilmesine ihtiyaç vardır. Oluşturulan bu süreç ile yerel yönetimler de dahil olmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarının hem yurt dışından veya yurt içinden sağladıkları farklı finansman kaynakları ile yürüttükleri e-Devlet projelerinin de

	değerlendirilmesinin sağlanması hem de e-Devlet projeleri hakkında bilgilendirme ve paylaşım yapılabilecek bir platform oluşturulması planlanmaktadır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- Kalkınma Bakanlığı tarafından yürütülen Kamu Yatırımları Bilgi Sistemi (KAYA) ile eşgüdüm içerisinde çalışılacaktır. - Strateji ve Eylem Planı İzleme Sistemi (SEPSİS) kapsamında yürütülen çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır. - Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS) kapsamında yürütülen çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	İlgili Avrupa Birliği programları ile işbirliği gerçekleştirilebilir.
Beklenen Faydaları	- Mükerrer ve birbiriyle örtüşen e-Devlet proje yatırımları önlenerek kamu kaynaklarının kullanımında etkinlik ve verimlilik sağlanacaktır. - e-Devlet yatırım projelerinin başarı ile tamamlanma oranı yükseltilecek projelerin etkinliği ve verimliliği artırılacaktır. - e-Devlet yatırım projelerinin e-Devlet politikaları ile uyumlu olarak planlanması ve uygulanması sağlanacaktır.

E1.1.3-e-Devlet Kurumsal Mimarisinin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet alanında tanımlanan uluslararası standart, metodoloji ve referanslar ile iyi uygulama örnekleri dikkate alınarak, Türkiye için bir e-Devlet Kurumsal Mimarisinin oluşturulması ihtiyacı bulunmaktadır. Eylem kapsamında; Kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları hizmetler, hizmetlerin sunumunda kullanılan bilgi teknolojileri alt yapısı ve hizmetlere ilişkin veri türleri ortaya çıkarılarak bütüncül bir şekilde görülebilmesi ve kurumların kapasitelerinin belirlenmesi sağlanacaktır. Bu çalışmalar sırasında Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sisteminde (KAYSİS) Kamu Hizmetleri Ulusal Süreç Haritaları üzerinde oluşturulacak veri akış şemaları kullanılacaktır. Kamu sektöründe yürütülen e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi ve sunumunda aşağıdaki prensipleri de içeren e-Devlet temel prensipleri belirlenecek ve kamu kurumları tarafından bu prensiplere uygun olarak e-Devlet çalışmalarının yürütülmesi sağlanacaktır. - Yeni geliştirilen kamu hizmetlerinin ilk önce e-Devlet hizmeti olarak tasarlanması veya mevcut hizmetlerin ağırlıklı olarak elektronik ortamdan yürütülecek şekilde modernizasyonunun sağlanması (digital by default), - e-Devlet hizmetlerinin tek işlem veya başvuru ile tamamlanabilmesini sağlayacak şekilde tasarlanması (once only), - e-Devlet projelerinde açık kaynak kodlu yazılımların alternatif olarak değerlendirilmesi ve kullanılması, - Sunulan e-Devlet hizmetlerinin mobil ortamları desteklemesi, - Geliştirilen e-Devlet projelerinin tasarımında öncelikle mahremiyetine ve bilgi güvenliğine dikkate edilmesi. Mevcut ve hedef ulusal mimari modellerini, mevcut mimariden hedeflenene geçiş için gerekli işlemleri ve bu süreçlerde kullanılacak referans mimari modelleri, temel prensipleri ve metodolojileri içeren ulusal kurumsal mimari çalışmaları gerçekleştirilecektir. Bu
---------------------------	---

	çalışmalarda; ortak kullanılan / kullanılabilecek sistem ve çözümlerin envanterlerinin hazırlanması, kurumlar üstü bir bakış açısı ile birden fazla kurum ve süreci içeren hizmet, uygulama, veri ve teknoloji altyapılarının mevcut durumunun tespit edilmesi ve hedeflenen duruma ulaşılması için gereken süreç ve işlemler ortaya konulacaktır. Kamu kurum ve kuruluşlarının yönettikleri hizmet, uygulama, veri ve teknoloji altyapıları için bilgi güvenliğini de dikkate alan referans mimariler oluşturulacaktır. Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler arasından seçilecek kamu kurum ve kuruluşlarında, ulusal düzeyde yürütülen kurumsal mimari çalışmaları ile uyumlu bir şekilde kurum düzeyinde kurumsal mimari çalışmaları planlanacak ve gerçekleştirilecektir. Yürütülen çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler ve çıkarılan dersler doğrultusunda kurumsal mimari çalışmalarının tüm kamu kurum ve kuruluşlarına yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Başbakanlık, Kalkınma Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, TÜRKSAT, TÜBİTAK, TSE, TÜİK, AFAD, Türkiye Belediyeler Birliği, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Ulusal düzeyde yürütülecek kurumsal mimari çalışmaları için öncelikle kapsam, yöntem ve kullanılacak araçlar tanımlanacak, ulusal e-Devlet mimari gereksinimleri ile yetkinlikler belirlenecek ve mevcut durum analizi gerçekleştirilecektir. Bu süreçte, kamu hizmetlerinin ilk önce e-Devlet hizmeti olarak tasarlanması, e-Devlet hizmetlerinin tasarlanması sürecinde de hizmetin tek seferde tamamlanma ilkesinin dikkate alınması, açık kaynak kodlu yazılımların alternatif olarak değerlendirilmesi ve sunulan e-Devlet hizmetlerinin mobil ortamları desteklemesi, mahremiyet ve bilgi güvenliği kriterlerine uyulması, afet ve acil durumlara hazırlıklı olunması ilkeleri başta olmak üzere kamu kurumlarının e-Devlet çalışmalarını yürütürken dikkate alacakları e-Devlet temel prensipler belirlenecektir. • Belirlenen e-Devlet temel prensipleri çerçevesinde ulusal hizmet, uygulama, veri ve altyapı mimarileri için mevcut durum analizi ve hedef mimari belirleme çalışmaları yürütülecektir. • Kurumsal mimari çalışmalarında, Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sisteminde (KAYSIS) tanımlanan kamu hizmetleri ve operasyonel düzeyde belirlenen iş adımları üzerinden oluşturulmuş Kamu Hizmetleri Ulusal Süreç Haritalarından yararlanılacaktır. Ayrıca bu çalışmalarda, kamu kurumlarında kullanılan e-Devlet uygulamaları ile bu uygulamalar tarafından kullanılan veri türlerinin KAYSIS'te tespit edilmesiyle Kamu Hizmetleri Ulusal Süreç Haritaları üzerinde oluşturulacak veri akış şemaları da kullanılacaktır. • Oluşturulacak kurumsal mimari modelleri KAYSIS'te tanımlanacaktır. • Mevcut ve hedef ulusal hizmet mimari modelleri, veri mimari modelleri ve uygulama mimari modelleri oluşturmak için planlama yapılacaktır. Yapılan planlamaya göre referans modeller oluşturulacaktır. Referans modeller oluşturulurken gerektiğinde tüm kamu kurum ve kuruluşları ile ortak çalışmalar gerçekleştirilecektir. Oluşturulan referans modeller ve hedef mimariler kullanılarak yeni projeler tanımlanacaktır. • Veri mimarisi çalışmaları kapsamında, ulusal veri kataloğu hazırlanacaktır. Bu çalışmalar kapsamında ortak veri sözlüğü, veri sahipliği ve veri envanteri

	oluşturulacaktır. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından üretilen, saklanan ve ihtiyaç duyulan veriler belirlenecek ve modelleneyecektir. Hangi verinin hangi kurum tarafından sağlandığının, sorumlusunun ve kullanıcılarının kimler olduğunun bilinmesi sağlanacaktır. • Bilişim sistemi altyapıları, afet ve acil durumlar açısından incelenerek görev kritikliği derecelendirmeleri yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 29 no'lu Kamu Hizmetleri Envanteri eylemi ile merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin envanterinin oluşturulması amaçlanmış ve "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" ile kamu hizmetlerinin envanteri oluşturma çalışmaları yürütülmüştür. Bu kapsamda kamu kurum / kuruluşlarının hizmet tanımları KAYSIS'te tanımlanmıştır. Kurumlar tarafından KAYSIS'e girilen hizmet tanımlarının detaylarında ve seviyelerinde farklılıklar bulunmaktadır. Kurumsal mimari çalışmaları ile KAYSIS'te yer alan verilerin daha etkin yönetilebilmesi sağlanacaktır. Ulusal düzeyde gerçekleştirilen stratejik planlama sürecinde yürütülen mevcut durum analizi çalışmaları uzun süreler almakta, detaylı olarak yapılamamakta ve çoğunlukla yüzeysel kalmaktadır. Başta ulusal e-Devlet stratejileri olmak üzere ulusal düzeyde ihtiyaç duyulan diğer stratejilerin belirlenmesinde mevcut durum analizi çalışmalarını kolaylaştırmak, stratejik kararların daha hızlı ve doğru alınmasını sağlayabilmek için kamu hizmetlerinin, kamu verisinin ve kamu BT altyapısının bütüncül bir bakış açısı KAYSIS'te merkezi olarak tanımlanması, yönetilmesi ve sürekli güncellenmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Ulusal e-Devlet stratejilerine uyum doğrultusunda iyileştirilmesi gereken kamu hizmet süreçlerinin belirlenebilmesi ve bu süreçlerin iyileştirilebilmesi için gerekli plan ve programların hazırlanması gerekmektedir. Ulusal düzeyde ihtiyaç duyulan e-Devlet yatırım türlerinin önceliklendirilerek yatırımların buna göre gerçekleştirilmesi için kamu hizmet süreçlerini ve kullanılacak veri ve teknoloji altyapılarını içeren çözüm önerileri ve referans mimariler hazırlanması ihtiyacı bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları, mevzuat değişikliklerinde kendi kurumlarını ilgilendiren kısımları takip etmektedir. Bundan dolayı ulusal düzeyde mevzuat çalışmaları yapıldığında, kurumların hangi hizmetlerinin ve süreçlerinin bu mevzuat çalışmalarından etkilendiği bütüncül bir bakış açısı ile ele alınamamaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları teknoloji ve altyapı ile ilgili gelişmeleri yakından takip edememekte ve buna uygun planlamalar yapamamaktadır. Bu amaçla, günümüzde artık kullanılmayan veya eskiyen teknolojilerin sürekli takip edilerek kullanımdan çıkarılması, kamu hizmetlerinde kullanılan eski sistemler ve teknolojiler ile bakım idame desteği kalmayan BT altyapılarının modernizasyonu için planlamaların yapılması gerekmektedir. Yeni teknolojilerin ulusal düzeyde hangi kamu hizmetlerine nasıl uyumlandırılacağına üst düzeyde belirlenmesi, planlanması ve çözüm önerilerinin hazırlanması çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması önem arz etmektedir. Bütün bu ihtiyaçlar dikkate alındığında; kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlerin, yapmış oldukları e-Devlet yatırımlarının ve kullandıkları ulusal BT altyapılarının bütüncül olarak görülebilmesi, yönetilebilmesi ve kurumlara teknik konularda rehberlik yapılabilmesi için ulusal düzeyde bir kurumsal mimari çalışması yapılacaktır. Ulusal düzeyde yürütülecek kurumsal mimari çalışması ile kamu sektörünün sunduğu hizmetler bütüncül bir bakış açısı ile belirlenecek, üst düzeyde ulusal referans hizmet envanteri oluşturulacak ve KAYSIS'te yer alan detaylı hizmet envanterinin daha etkin

	yönetimine yardımcı olunacaktır. Seçilen merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerin, sundukları hizmetleri, yapmış oldukları kurumsal e-Devlet yatırımlarını ve BT altyapılarını bütüncül olarak görebilmeleri ve yönetebilmeleri için ulusal düzeyde hazırlanacak e-Devlet kurumsal mimari çalışmaları ile uyumlu olacak ve bir bütünlük teşkil edecek şekilde kurumsal mimari çalışmaları yürütmeleri sağlanacaktır. Yürütülen çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler ve çıkarılan dersler doğrultusunda kurumsal mimari çalışmalarının tüm kamu kurum ve kuruluşlarına yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSIS) kapsamında yürütülen çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Başarılı ve deneyimli ülkelerin ulusal kurumsal mimari çalışmaları detaylı olarak incelenebilir ve bu ülkelere işbirlikleri yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- Kamusal süreçlerde gereksiz bürokratik işlemler sadeleştirileceği için vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi artırılabilecektir. - Kamu sektöründe mevzuat ile bilgi teknolojilerinin uyumluluğunun artırılması sağlanacak ve mevzuat değişikliklerinin bilgi teknolojilerine olası etkisi çevik bir şekilde yönetilebilecektir. - Bilişim altyapıları için kamu kurum ve kuruluşlarının faydalanabileceği referans mimariler tanımlanacak ve böylece kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışabilirliği desteklenecektir. - Ulusal düzeyde sunulan e-Devlet hizmetlerinin yeni teknolojilere, eğilimlere, inovatif yaklaşımlara ve değişen koşullara daha hızlı uyum sağlamasına ve böylece e-Devlet hizmet sunumlarının daha nitelikli olmasına yardımcı olacaktır. - Mahremiyet, bilgi güvenliği konularının e-Devlet hizmetlerinde öncelikli olarak ele alınması sağlanacaktır. - Bilişim sistemlerinin tanımlanacak kriterlere uygun olması ve sürdürülebilirliği kapsamında yapılan çalışmalara katkı sağlanacaktır. - Entegre veri merkezi çalışmalarında veri merkezine aktarılabilecek veri ve sistem envanterinin tespit edilmesi kolaylaştırılacaktır. - Bütüncül bir bakış açısı ile kamu sektörünün sunduğu hizmetleri üst seviyeden tanımlayan bir ulusal referans hizmet envanteri oluşturulacak, böylece hizmetlerin ilişkileri ve ihtiyaç duydukları bilgiler merkezi olarak yönetilebilecektir. - Ulusal veri kataloğu çalışması, hangi verinin ne şekilde açık veri kapsamında değerlendirileceği hususunda katkı sağlayabilecek ve açık veri çalışmalarında kullanılabilecektir.

E1.1.4-e-Devlet Ekosistemi Rehberlerinin Hazırlanması ve Güncellenmesi

Eylemin Açıklaması	e-Devlet ekosisteminin etkin bir şekilde çalışabilmesi ve sürdürülebilirliği için birlikte çalışabilirlik, kamu kurum / kuruluşlarının internet siteleri ve mobil uygulamaları ile kamu kurum / kuruluşlarının resmi sosyal medya hesaplarının kullanımı ve yönetimine dair rehberler başta olmak üzere mevcut rehberler güncellenecek ve ihtiyaç duyulan yeni rehberler hazırlanacaktır. e-Devlet ekosistemine ait rehberlerin tüm paydaşlar tarafından
---------------------------	---

	erilebilmesi ve sorgulanabilmesi için e-Devlet Bilgilendirme Portalinden yayımlanmaları sağlanacaktır. Ayrıca rehberlerin kullanımının yaygınlaşması için eğitim programları, toplantılar ve çalıştaylar düzenlenecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Başbakanlık, TÜBİTAK, TSE, Üniversiteler, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Birlikte çalışabilirlik esasları rehberi güncellenecek ve yayımlanacaktır. - Kamu kurum / kuruluşlarının internet siteleri ile mobil uygulamalarının kullanımı ve yönetimi hakkında rehberler hazırlanacak ve yayımlanacaktır. - Kamu kurum / kuruluşlarının resmi sosyal medya hesaplarının kullanımı ve yönetimi ile ilgili rehberler hazırlanacak ve yayımlanacaktır. - e-Devlet ekosistemi için ihtiyaç duyulan yeni rehberler belirlenecek ve hazırlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı kapsamında Kalkınma Bakanlığı tarafından 2005/20 sayılı Başbakanlık Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi yayımlanmıştır. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 78 no'lu eylemde ise birlikte çalışabilirlik kriterleri ve veri paylaşımı altyapısı kurulması hedeflenmiştir. Bu eylem kapsamında paydaşların katılımıyla rehber güncellenmiş ve 2009/4 sayılı Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları genelgesi yayımlanmıştır. Bu doküman Kalkınma Bakanlığı tarafından Mayıs 2012'de güncellenmiştir. Mevcut durumda, e-Devlet ekosisteminin sürdürülebilirliği açısından en önemli kriterler arasında yer alan birlikte çalışabilirlik rehberinin; kamu hizmetleri, verisi, uygulamaları ve bilişim teknolojisi altyapıları seviyelerinde birlikte çalışabilirliği sağlayacak ve günün ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde güncellenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan sunumunda kullanılan internet sitelerinin belirli kriterleri sağlayabilmesi için geçmişte bazı çalışmalar yapılmıştır. İlk olarak, e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı'nın 38 no'lu eyleminde kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması hedeflenmiştir. TÜBİTAK'ın sorumluluğunda yürütülen bu proje sonucunda 2006 yılında Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu hazırlanmış, 2007/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile de yürürlüğe girmiştir. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 27 no'lu eylem ile kamu İnternet siteleri standardizasyonu ve barındırma hizmeti çalışmaları eylemi tanımlanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda Kamu İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi hazırlanmış, proje portalı üzerinden paydaşların kendi uygulamalarını değerlendirebilmeleri sağlanmıştır. 2014 yılında ise Kalkınma Bakanlığı ile TÜBİTAK tarafından Kamu İnternet Siteleri Rehberi hazırlanmıştır. Bu rehberin günün ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde güncellenmesi ve yaygınlaştırılması gerekmektedir. Mobil uygulamalar ise özellikle akıllı cihazların kullanılmaya başlanması ile daha yoğun bir şekilde gündeme gelmiştir. Mobil uygulamalar sayesinde kullanıcılar birçok farklı sektörde (bankacılık, eğitim vb.) bilgiye zaman ve mekandan bağımsız bir şekilde ulaşabilmektedir. Kamu hizmetlerinin yeni mobil teknolojiler üzerinden sunulması konusunda da çalışmalar başlatılmıştır. Mobil uygulamalar ile birlikte ele alınabilecek diğer bir konu da son yıllarda kullanımı artan sosyal medya uygulamalarıdır. Kullanıcılar sosyal medya hesapları

	üzerinden gündemi takip edebilmekte, birçok konu başlığı ile ilgili görüş bildirebilmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları da bu gelişmeye uyum sağlayarak kurumsal / resmi sosyal medya hesaplarını oluşturmuştur. Bu hesapların mevcut durumda daha çok bilgilendirme amacıyla kullanıldığı fakat e-Devlet hizmetlerinin sunumu noktasında aktif olmadığı ve standart uygulamaların bulunmadığı görülmektedir. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşlarının internet siteleri, mobil uygulamaları ve sosyal medya hesapları ile ilgili rehberlerin geliştirilmesi gerekmektedir. e-Devlet ekosisteminde ortak bir anlayışın oluşturulması, belirlenen kriterlere uygun olarak hizmet sunulması, e-Devlet çalışmalarında hedeflenen kalitenin sağlanması ve sürdürülebilirliğinin tesis edilmesi açısından e-Devlet ekosistemi için rehber ihtiyaçlarının belirlenmesi, öncelikli olarak kamuda birlikte çalışabilirlik, internet siteleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya alanlarında olmak üzere ihtiyaç duyulan konularda rehberlerin hazırlanması ve mevcut rehberlerin güncellenmesi gerekmektedir. Ayrıca hazırlanan rehberlerin tüm paydaşlar tarafından etkin bir şekilde kullanılabilmesi için yaygınlaştırma faaliyetlerinin yürütülmesi gerekmektedir. Mevcut durumda var olan ve hazırlanan e-Devlet ekosistemi rehberlerine paydaşlar tarafından merkezi olarak erişilebilmesine ve bu rehberlerin sorgulanabilir olmasına ihtiyaç bulunmaktadır. e-Devlet Bilgilendirme Portalı üzerinden e-Devletle ekosistemi ile ilgili rehberlerin yayınlanması planlanmaktadır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Mevcutta yürütülen e-Devlet ile ilgili rehberler hazırlık / güncelleme çalışmaları ile eşgüdüm sağlanacaktır. • 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında tanımlanan 70 no'lu "e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve Sosyal Medyadan Yararlanılması" eylemi ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• e-Devlet hizmetlerinin nitelikli bir şekilde sunulmasına katkı sağlanacaktır. • Özellikle mobil uygulamalar ve sosyal medya kullanımı hakkında hazırlanan / hazırlanacak rehberlerin yaygınlaştırılması yolu ile vatandaşların e-Devlet hakkındaki farkındalığı artırılabilecektir. • e-Devlet hizmetlerinin kurumsal bir kimlik altında ve ulusal kriterlere uygun sunulabilmesi sağlanacaktır. • Yeni teknolojilerin kullanımı ile ilgili hazırlanacak rehberler, tüm paydaşların e-Devlet ile ilgili teknolojik gelişmelere ve inovatif yaklaşımlara hızla uyum sağlamasına yardımcı olacaktır.

E1.1.5-2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının Uygulanması, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

Eylemin Açıklaması	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan eylemlerin sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar tarafından hayata geçirilmesi amacıyla yapılacak planlama ve yönetim faaliyetleri kapsamında rehberlik yapılacak, eylemlerin diğer eylemlerle eşgüdüm içerisinde yürütülmesi sağlanacak, eylem planının değişebilecek koşullara uyum sağlayabilmesi için değişim yönetimi faaliyetleri yürütülecek, eylemlerin gelişme durumları takip edilerek izleme dönemlerinde performans ölçümlerinin yapılması ve raporlanması
---------------------------	---

	sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Kalkınma Bakanlığı, TÜBİTAK, TÜİK, Avrupa Birliği Bakanlığı, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Eylemlerdeki Sorumlu / İlgili Kamu Kurum ve Kuruluşları)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.01.2016 - 30.06.2020
Üst Seviye Uygulama Adımları	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın Gerçekleştirme Planı doğrultusunda uygulanması sağlanacaktır. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemler ve bu eylemler ile hedefleri destekleyen 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'ndaki ilgili eylemlerin program yönetimi disiplini ile yönetilmesi ve izlenmesi sağlanacak ve toplantı, çalıştay vb. etkinlikler gerçekleştirilecektir. - Strateji ve Eylem Planı İzleme Sistemi (SEPSİS) üzerinde 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın izlenmesi, değerlendirilmesi ve değişim yönetimi için tanımlanan model hayata geçirilerek her izleme dönemi için hazırlık çalışmalarının yapılması, performans ölçümleri çalışmalarının yürütülmesi ve değerlendirme raporunun hazırlanması sağlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemlerin sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşları tarafından her eylem için proje(ler) ve / veya faaliyet(ler) içeren bir iş planı hazırlanması ve buna uygun olarak ilgili çalışmaların yürütülmesi beklenmektedir. Eylem planının başarısını artırmak amacıyla iş planlarının hazırlanmasında sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlara rehberlik yapılarak iş planlarının uygulanabilir ve ülke koşulları ile uyumlu olması gerekmektedir. Eylemler hayata geçirilirken koordinasyon ihtiyacının oluşması durumunda sürecin hızlandırılması ve sürekli olarak eylemler arası eşgüdümün sağlanması gerekmektedir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın dinamik koşullarla uyumlu olması ve eylemlerin planlanan şekilde hayata geçirilmesi için değişim ile ilgili işlemlerin sağlıklı bir şekilde yönetilmesi ve değişimin kontrollü bir şekilde eylem planına yansıtılması ihtiyacı bulunmaktadır. Eylem planının başarısını artıracak en önemli faktörlerden biri, planın bir bütün olarak program yönetimi disiplini ile yürütülmesidir. Eylemlerle ilgili proje ve faaliyetlerin başlatılması / revize edilmesi / sonuçlandırılması, ilerlemelerinin takip edilmesi, izleme dönemleri için hedeflerin belirlenmesi ve izleme dönemlerinde performans ölçümlerinin yapılması çalışmalarında sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlarla sürekli olarak koordinasyon halinde olunması gerekmektedir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hedeflerini destekleyen ilgili eylemlerin de izleme dönemlerindeki ilerleme durumlarının takip edilmesi ve değerlendirilmesi ihtiyacı

	bulunmaktadır. Bu ihtiyaçların karşılanması için 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planının uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve değişim yönetimi ile ilgili çalışmalar yürütülecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın izleme dönemlerinde değerlendirilmesi için çalışmalar yürütmektedir. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ölçme ve değerlendirme çalışmalarının eşgüdümü olarak yürütülmesi sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın bir bütün halinde daha verimli bir şekilde uygulanabilmesi sağlanacaktır. - Eylem planındaki eylemler, sistematik bir şekilde yapılacak izleme ve değerlendirme faaliyetleri ile desteklenecektir. - Değişim-odaklı yönetim yaklaşımı ile stratejik amaç ve hedeflere daha etkin bir şekilde ulaşılabilecektir. - Eylem Planı'nın dinamik koşullarla uyumlu olması sağlanacaktır. - Eylem Planı kapsamında yürütülen çalışmalara ilişkin periyodik izleme ve değerlendirme faaliyetleri ile e-Devlet alanında şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkelerine katkı sağlanacaktır. - Eylem Planı'nın periyodik bir şekilde değerlendirilmesi ile e-Devlet ekosisteminin dinamikleri ayrıntılı bir şekilde izlenebilecektir.

E1.1.6-Ulusal e-Devlet Olgunluk Seviyesi Ölçümleme Mekanizmasının Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Uluslararası örnekler dikkate alınarak aşağıda belirtilen kapsamda e-Devlet olgunluk ve olgunluk ölçümleme modelleri tanımlanacaktır: - Yaşamsal olaylar bütünlüğünde kamu hizmetlerinin e-Devlet olgunluk düzeyi - Kurum e-Devlet olgunluk düzeyi - Ulusal e-Devlet olgunluk düzeyi Tanımlanan bu modeller kullanılarak ulusal düzeyde e-Devlet olgunluk düzeyi ölçümleme çalışmaları ile birlikte, seçilen e-Devlet hizmetleri ve kamu kurumları için e-Devlet olgunluk düzeyi ölçümleme çalışmaları yürütülecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Başbakanlık, TÜBİTAK, Kalkınma Bakanlığı, BTK, Milli Eğitim Bakanlığı, TÜİK, TODAİE, Üniversiteler, Türkiye Belediyeler Birliği, Özel Sektör
Olası başlangıç ve bitiş tarih aralığı	01.07.2016 – 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	Uluslararası örnekler de dikkate alınarak e-Devlet hizmetleri olgunluk ve olgunluk ölçümleme modeli tanımlanacaktır.

	- Seçilen kamu hizmetleri için mler gerçekleştirilecektir. - Uluslararası rnekler de dikkate alınarak kurumlar düzeyinde e-Devlet olgunluk ve olgunluk mleri modeli tanımlanacaktır. - Merkezi yönetim ve yerel yönetimlerden seçilerek kurum olgunluk mleri çalışmaları gerçekleştirilecektir. - Uluslararası rnekler de dikkate alınarak ulusal düzeyde e-Devlet olgunluk ve olgunluk mleri modeli tanımlanacaktır. - Ulusal e-Devlet seviyesi olgunluk mleri çalışmaları gerçekleştirilecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Devlet hizmet, uygulama ve faaliyetlerinin yaygınlaşması ile birlikte hem ulusal hem de uluslararası düzeyde karşılaştırmalı performans mleri yapma ihtiyaı ortaya ıkmiştır. e-Devlet olgunluk mleri çalışmaları, temel olarak ülkelerin toplum, iş dünyası ve kamu kurumları düzeyinde bilişim teknolojilerinin sunduğu imknlardan istifade etmeye ne kadar hazır olduklarının ve/veya ne kadar yararlanabildiklerinin bir sn vermektedir. Dünya'nın birçok ülkesinde e-Devlet olgunluk seviyeleri düzenli olarak lmektedir. Bu lmeler sayesinde diğer hizmetlerle ve diğer ülkelerle kıyaslamalar mümkün olabilmektedir. Türkiye'de bu yönde oluşturulan düzenli bir mleri mekanizmasının olmaması nedeniyle e-Devlet hizmetleri olgunluk düzeyleri ile ilgili bilgi edinilememektedir. Kurumların e-Devlet çalışmalarında kendini geliştirebilme, süreçlerini tanımlayabilme, süreçlerini yöneterek sürekli iyileştirebilme yetkinliğinin kazandırılmasına ihtiyaç vardır. Bu amaçla; her kurumun e-Devlet konusundaki yetkinliğini ölçebilmesi ve iyileştirebilmesi için kurum düzeyindeki e-Devlet olgunluk düzeyini ölçen bir mleri modeli geliştirilecek ve hizmet, kurum ve ulusal düzeyde e-Devlet çalışmalarının olgunluk düzeyi belirlenecektir. Bu kapsamda modelin hayata geçirilmesi amaçıyla aşağıdaki adımlar sağlanacaktır: - Sunulan hizmetlerin değerlendirmelerinin yapılması, - Kurum içi ve dış değerlendirmelerin yapılması, - Ulusal değerlendirmelerin yapılması, - Olgunluk seviyesi yüksek olan kurumlar için bir ödül mekanizmasının kurulması (rneğin; yatırım kabul kolaylığı, bütçe artırımını vb.) mleri çalışmalarında mevcut durum, girdiler, süreç, çıktılar, kullanım, sonuç ve etki boyutlarında mleri modelinin hayata geçirilmesi sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve çalışmalarla İlgisi	Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSIS) kapsamında yürütülen çalışmalar ile eřėdm sağlanacaktır.
Uluslararası işbirliği İhtiyaı	Avrupa Birliği (EU), Birleşmiş Milletler (UN), Dünya Ekonomik Forumu (WEF), Waseda Üniversitesi, Ekonomik Kalkınma ve işbirliği rgt (OECD), Asya Kalkınma Bankası (ADB) vb. kuruluşların tecrübelerinden faydalanılabilir.
Beklenen Faydaları	Türkiye'nin e-Devlet mleri çalışmaları alanındaki yetkinliği artacak ve uluslararası mleri çalışmalarında olumlu sonuçlar elde edilebilmesinin altyapısı oluşturulacaktır.

	- Kurumların kendi yetkinliklerini değerlendirmeleri sağlanarak nitelikli e-Devlet hizmetlerin sayısının artırılması sağlanacaktır. - Ölçümleme modeli ile aşağıdaki kazanımların elde edilmesi beklenmektedir: - Hesap verebilirlik - Karar verici ve uygulayıcılar için eylemlerin diğer ülkeler ile kıyaslama imkanının sağlanması
--	--

Hedef 1.2: Kurumsal e-Dönüşüm Kapasitesi Geliştirilecektir

Kamu kurum / kuruluşlarında hizmet süreçleri ile faaliyetlerinin mümkün olan en üst düzeyde bilgi ve iletişim teknolojileri destekli olarak yürütülmesini ve e-Devlet politikalarının bütüncül bir bakış açısı ile icrasını sağlamak için kurumsal e-dönüşüm kapasitesi geliştirilecektir.

Tablo 22. Hedef 1.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
60	Kurumsal Bilişim Stratejilerinin Oluşturulması
61	Kamu Bilişim Personeli İstihdamının Düzenlenmesi
63	Kamu Bilişim Yetkinlik Merkezi Kurulması

E1.2.1-e-Devlet Çalışmalarında Görev Alan İnsan Kaynağı İçin Politikaların Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet çalışmalarında başarıya ulaşılması için nitelikli insan kaynağı kapasitesinin artırılması adına, günümüze kadar yapılan düzenleme ve politikalar incelenecektir. Bunun yanı sıra mevcut durum incelenecek ve kamu kurum ve kuruluşlarının e-Devlet çalışmalarına ilişkin ihtiyaç duydukları uzmanlık alanları ve mevcut uzmanlıklardaki eksiklikler tespit edilecektir. Bu analizlerde paydaşların görüş ve değerlendirmelerine öncelik verilecektir. Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda, e-Devlet ile ilgili çalışmalarda görev alacak insan kaynağına yönelik politikalar belirlenerek gerekli düzenlemeler yapılacak ve programlar hazırlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (S), Devlet Personel Başkanlığı, Başbakanlık, Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Mesleki Yeterlilik Kurumu, TSE, TODAİE, YÖK, ÖSYM, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, Üniversiteler, Sendikalar, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında, insan kaynağına ilişkin geçmişte yapılan mevzuat ve iyileştirme çalışmaları gözden geçirilecektir. Paydaşların görüş ve değerlendirmeleri alınarak çalışan memnuniyet ve beklentilerine ilişkin çalışma yapılacaktır. Uluslararası örnekler ve tecrübeler incelenecektir.

- e-Devlet çalışmalarında görev alan insan kaynağına yönelik politikalar belirlenecek, düzenlemeler yapılacak ve programlar oluşturulacaktır.
- Kamu yöneticilerinin ve personelinin e-Devlet konusundaki yetkinliğini artıracak eğitimler düzenlenecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe nitelikli insan kaynağı kapasitesinin artırılmasına ilişkin çalışmalar farklı seviyelerde (Üniversite-sivil toplum kuruluşları işbirlikleri, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Yazılım Sektörü Stratejisi, Bilişim Sektörü Ulusal İstihdam Stratejisi vb.) ele alınmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri alanında uzmanlaşmış çalışanların niteliklerinin artırılması ve özlük haklarının iyileştirilmesine yönelik günümüze kadar bazı çalışmalar yapılmıştır. 31.12.2008 tarih ve 27097 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan "Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Büyük Ölçekli Bilgi İşlem Birimlerinde Sözleşmeli Bilişim Personeli İstihdamına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" ile büyük ölçekli bilgi işlem birimlerine sahip kurumlar için, belirlenen sınırlar çerçevesinde, özlük hakları düzenlenmiş ve bilişim uzmanı alımına imkan sağlanmıştır. Bakanlıklarda, bilişim personeli ve e-Devlet çalışmalarında gerek duyulan diğer uzmanlıklar için, sözleşmeli personelin yanı sıra, kariyer memurluk olarak bilinen kurum uzmanlığı kadrolarının da kullanıldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra bazı kurumların teşkilat kanunlarında "bilişim başuzmanı", "bilişim uzmanı" ve "bilişim uzman yardımcısı" kadrolarına yer verilmiş ve özlük haklarında düzenlemeler yapılmıştır. Bilişim uzmanlığının yanında e-Devlet ile ilgili konularda nitelikli insan kaynağının sağlanması için e-Devlet uzmanlığı da kariyer meslek olarak değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

e-Devlet çalışmalarında başarının sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerinde uzmanlaşmış, daha nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak yapılan iyileştirmelere rağmen, kamu kurumlarında nitelikli insan kaynağının sürekli istihdamının sağlanmasında sorunlar yaşandığı görülmektedir. Özel sektörde de nitelikli personel temininde zorluk yaşanmaktadır. Ancak özlük hakları kapsamında özel sektöre göre farklılıkları bulunduğu için kamu sektöründe sorunun daha belirgin bir şekilde yaşandığı bilinmektedir. Öte yandan e-Devlet çalışmaları için gerekli uzman insan kaynağının özlük haklarında yapılan iyileştirmeler diğer çalışanlar tarafından olumsuz karşılanabilmektedir.

Kamu kurum ve kuruluşlarında e-Devlet ile ilgili çalışmalarında görev alabilecek yeterli sayıda nitelikli personel olmadığı için bu çalışmalar çoğunlukla hizmet alımı ile özel sektör personeli ile yürütülmektedir. Mahremiyet ve bilgi güvenliği hususları da dikkate alınarak e-Devlet çalışmalarında nitelikli insan kaynağının sağlanması için özel sektör ile birlikte yürütülecek farklı iş modellerine ilişkin politikaların oluşturulması gerekmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında uzmanlaşmanın yanı sıra, e-Devlet projelerinde başarı için idari konumlarda ve süreçlerde görevi bulunan insan kaynağının da niteliğinin artırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. e-Devlet projelerinin teknik hususları konusunda farkındalık eksikliği ve bilinç düzeyinde zafiyetler olduğu, bu nedenle proje şartnamelerinin hazırlanmasında, proje içeriği ile süresinin planlanmasında, değerlendirilmesinde ve gerçekleştirilmesinde sorunlar yaşandığı görülmektedir. Bunun yanı sıra, nitelik artırılmasına ihtiyaç duyulan alanlarda eğitim alan personele ilişkin bazı denetimlerde olumsuz değerlendirmeler verilebildiği, bu tür eğitimlerin çalışanların şahsına yatırım yapılması olarak değerlendirildiği durumlar olabilmektedir.

e-Devlet projelerinde başarının sağlanabilmesi için, projenin yönetiminden geliştirilmesine,

Amacı ve Detaylı Tanımı

	idari sahipliğinden kullanımına kadar tüm süreçlerde görev alan insan kaynağının yetkinliğinin en üst seviyede olması gerekmektedir. Bu kapsamda uzman kamu personeli statüsü ve kariyer planlaması konularında politikalar belirlenmesi ve gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca, e-Devlet çalışmalarında görev alan tüm kamu personelinin yaptığı göreve göre belirlenen bilişim yetkinliği düzeyine ulaşmalarını sağlamak amacı ile çalışmalar yürütülmesi gerekmektedir. Bu nedenle, bilgi ve iletişim teknolojiler insan kaynağına ilişkin geçmişte yapılan iyileştirme çalışmaları gözden geçirilecek, bu konuda paydaşların görüş ve değerlendirmeleri alınacaktır. Uluslararası örneklerin incelenmesi ve iyi örneklerdeki tecrübelerin edinilmesi yolu ile tespit edilen ihtiyaçların giderilmesi için çalışmalar yürütülecektir. Bu çalışmalarda tüm paydaşların etkin katılımı gözetilecek, ortak akıl yardımı ile insan kaynağına yönelik politikalar belirlenecek, düzenlemeler yapılacak ve programlar geliştirilecektir. Geliştirilecek eğitim programlarının hayata geçirilmesinde uzaktan eğitim platformlarından faydalanılacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• Kamu kurumlarındaki çalışan motivasyonunun artırılması sağlanacaktır. • Kurumlarda e-Devlet konusunda yetkin insan kaynağının artırılması sağlanacaktır. • İnsan kaynağının e-Devlet projelerinde etkin kullanımı ile e-Devlet projelerinin sürdürülebilirliği artırılabilecektir. • Özel sektör ile işbirlikleri artırılabilecektir.

E1.2.2-Kamuda e-Devlet Projelerinin Etkin Denetiminin Sağlanması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet proje ve faaliyetlerinin etkinlik, verimlilik, bütünlük, gizlilik, erişilebilirlik, güvenilirlik ve mevzuata uygunluk kriterleri çerçevesinde etkin denetimlerinin yürütülmesi ve yaygınlaştırılması sağlanacaktır. e-Devlet projelerinin denetimi için bir model oluşturulacak, rehber hazırlanacak ve bu rehber çerçevesinde denetim faaliyetleri yürütülecektir. Bu kapsamda, merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler arasından seçilen kurumlarla pilot e-Devlet projeleri denetim faaliyetleri yürütülecektir. Yürütülen çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler ve çıkarılan dersler doğrultusunda e-Devlet projelerinin denetimlerinin yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Sayıştay (S), Maliye Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, TSE, TÜBİTAK, TODAİE, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler), Üniversiteler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• e-Devlet projeleri denetimleri konusunda başarılı dünya örneklerinin incelenerek ulusal projelerde kullanılması için çalışmalar yürütülecektir. • e-Devlet projelerinin denetimi için e-Devlet projeleri denetim modeli oluşturulacaktır. • e-Devlet projeleri denetim rehberi hazırlanacaktır.

- Hazırlanan rehberin hayata geçirilebilmesi için merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasından seçilen kurumlarla işbirliği yapılarak hazırlık çalışmaları gerçekleştirilecek ve bu kurumların e-Devlet projeleri için pilot denetimler yapılacaktır.
- e-Devlet projeleri denetim çalışmalarının yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır.

Amacı ve Detaylı Tanımı

"Bilişim Sistemleri Denetimi Rehberi", Sayıştay Denetim Planlama ve Koordinasyon Kurulu'nun 2013/15 sayılı toplantısında görüşülerek kabul edilmiş ve Sayıştay Başkanı tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir. Bu rehber kapsamında yapılan bilişim sistemleri denetimi, mali denetim sürecine destek vermeyi, sistemlerin kontrol zayıflıklarının belirlenmesi ve bu zayıflıkların giderilmesi amacıyla öneriler sunulması yolu ile kuruma katkı sağlamayı ve bilgi sistemleri konusunda kamuoyuna ve parlamentoya bilgi sunmayı amaçlamaktadır. "Kamu Bilgi Teknolojileri Denetimi Rehberi", Maliye Bakanlığı İç Denetim Koordinasyon Kurulu'nun 22.01.2014 tarihli ve 1 sayılı kararıyla kabul edilmiş ve yürürlüğe konulmuştur. Rehberin amacı, iç denetim birimlerinin idarelerinde etkin bilgi teknolojileri denetimleri gerçekleştirilebilmesine yardımcı olmaktır. Rehber, bilgi teknolojileri denetiminin planlama aşamasından, denetimin uygulanmasına ve sonuçların raporlanmasına kadar yapılması gerekenlere dair bütünsel bir bakış açısı ve yöntem sunmaktadır.

Sistem gereksinimlerinin eksik tanımlanması, teknolojideki hızlı değişim, risklerin yönetilememesi, müşteri kamu kurumu ile tedarikçi arasındaki iletişim problemleri vb. sebeplerden dolayı e-Devlet projelerinin planlanan zaman ve bütçe içinde başarı ile tamamlanma oranlarının düşüklüğü sorunu dünya genelinde birçok ülkede yaşanmaktadır. Bu soruna çözüm bulmak ve başarı oranlarını artırmak için bilişim teknolojileri (BT) denetimlerinin (IT Audit) önemi öne çıkmaktadır. BT denetimleri, e-Devlet projelerinin başarısına etki eden olumsuz faktörlerin giderilmesine veya bu faktörlerin kontrol altında tutularak projelerin başarıyla tamamlanmasına katkı sağlamaktadır. Türkiye'de yürütülen e-Devlet projelerinde de benzer şekilde başarı ile tamamlanma sorunları yaşanmaktadır. Bu nedenle, bu projelerdeki başarı oranlarının artırılması için e-Devlet projeleri denetim modelinin oluşturulmasına ve uygulanmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Kullanıcı memnuniyetini geliştirmek ve kamu hizmetlerinin sunum kalitesini artırmak amacıyla e-Devlet projelerinin etkinliğinin, verimliliğinin ve güvenliğinin artırılması ve kurumlar arası entegrasyonun sağlanabilmesi için aşağıdaki fonksiyonları icra edecek bir denetim modeli oluşturulacaktır:

e-Devlet ekosistemi kapsamında gerekli olan minimum denetim kriterleri belirlenecektir. Gerekli rehberlerin oluşturulması için çalışmalar yürütülecektir. e-Devlet projeleri denetimi konusunda danışmanlık ve eğitim hizmeti alma ihtiyacı belirlenecektir.

Merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasından seçilen kurumlarda pilot denetimler yapılacaktır.

Kamu kurum ve kuruluşların e-Devlet projelerinin iç denetimlerini yapabilmesi için iç denetim birimlerinin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve Sayıştay tarafından geliştirilen rehberlerin iç denetime uyarlanması sağlanacaktır.

Belirli sürelerde veya aşamalarda kritik e-Devlet projelerinin dış denetimlerinin yapılması

	sağlanacaktır. Oluşturulan denetim modelinin hayata geçirilebilmesi, yaygınlaştırılması ve etkinleştirilmesi için gerekli çalışmalar pilot olarak seçilen merkezi yönetim ve yerel yönetimleri ile yürütülecektir. BT denetimi kapsamına alınacak e-Devlet projeleri belirlenirken projenin türü (yazılım, donanım, hizmet vb.), büyüklüğü, önemi ve yaygın kullanımı gibi kriterler dikkate alınacaktır. Yürütülen çalışmalar sonucunda elde edilen bilgiler ve çıkarılan dersler doğrultusunda e-Devlet projelerinin denetimlerinin yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Başarılı e-Devlet projeleri denetimi yürüten Güney Kore gibi ülkeler ile uluslararası kuruluşlarla (Asya Kalkınma Bankası, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü vb.) işbirlikleri yürütülebilir.
Beklenen Faydaları	• e-Devlet projelerinin zamanında ve bütçesinde başarı ile gerçekleşmesine katkı sağlanacaktır. • e-Devlet projelerinde oluşabilecek problemlerin erken teşhis edilip gerekli önlemlerin alınması sağlanacaktır. • e-Devlet projelerinin yönetim, süreçler, ürünler ve performans düzeyinde değerlendirmelerinin yapılabilmesi sağlanacaktır.

Hedef 1.3: İnovatif Yaklaşımlar Takip Edilerek e-Devlet Ekosistemine Uyumlandırılacaktır

e-Devlet uygulamalarına yönelik gelişen teknolojiler, eğilimler ve değişen toplumsal tercihler doğrultusunda ortaya çıkan inovatif / yenilikçi yaklaşımlar takip edilecek, belirlenen yenilikçi yaklaşımlar planlı bir şekilde e-Devlet ekosistemine uyumlandırılacaktır.

Tablo 23. Hedef 1.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
49	Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi

E1.3.1-e-Devlet Araştırmaları Programının Oluşturulması ve Desteklenmesi

Eylemin Açıklaması	e-Devlet alanında araştırma, geliştirme ve yenilikçilik çalışmaları programı oluşturulacaktır. e-Devlet alanındaki ihtiyaçlar doğrultusunda öncelikli olan e-Devlet araştırma konuları belirlenerek uzmanlık tezi, proje, yüksek lisans ve doktora tez konularının planlanmasına ve tezlerin yazılmasına yönelik teşvik sağlanacaktır. e-Devlet alanına ilişkin yayınlar, projeler, yurt içi - yurt dışı araştırmalar, bilimsel temaslar ve kongreler gibi bilimsel etkinlikler teşvik edilecek ve desteklenecektir. e-Devlet çalışmaları ile ilgili yüksek öğretim müfredatı güncellenecektir. e-Devlet çalışma alanlarında hem ulusal hem de uluslararası
---------------------------	--

	düzeyde özel sektör, kamu, sivil toplum kuruluşları ve araştırmacılar / üniversiteler arası işbirliğini güçlendirecek platformlar oluşturulacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, TODAİE, TÜBİTAK, YÖK, ÖSYM, Üniversiteler, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	- e-Devlet alanında akademik bir program oluşturulacaktır. e-Devlet çalışmalarının yaygınlaştırılması amacıyla mevcut yüksek öğretim müfredatı gözden geçirilecektir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda 71 no'lu eylem olan "Bilgi Toplumu Araştırmaları Programı Geliştirilmesi"nde bahsi geçen Bilgi Toplumu Araştırmaları Programı (BTAP) içerisinde yer alan fakat konuları itibarıyla ayrı bir değerlendirmeye tabi tutulan ve eşit ağırlıklarda sosyal bilimler ve fen bilimleri alanlarına teşvik veren bir program olarak yürütülecektir. - e-Devlet Araştırmaları Programı (EDAP) kapsamında desteklenecek proje, yurt içi ve yurt dışı yayın, araştırma ve bilimsel temas desteklerine ilişkin bütçe kaynağı oluşturulması, yönetim ve denetimi konusunda (TÜBİTAK ARDEB vb. uygulamalar örnek alınarak) mevzuat hazırlanacaktır. - EDAP'a ilişkin tanıtım çalışmaları gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda tanıtım / bilgilendirme broşürleri ve videoları hazırlanacaktır. - e-Devlet araştırmalarının gelişimi, e-Devlete yönelik farkındalık çalışmaları ve uluslararası işbirliği gibi alanlarda geliştirilecek projeler de EDAP kapsamında desteklenecektir. - Kamunun ihtiyaç duyduğu akademik nitelikli alan uzmanlığına yönelik olarak yüksek öğretim müfredatı gözden geçirilecektir. - e-Devlete ilişkin akademik bir dergi çıkarılacaktır. - e-Devlet araştırmalarının kapsamı (çerçevesi) ve e-Devlet ile ilgili öncelikli araştırma konuları belirlenecektir. - e-Devlet araştırmalarının sürekliliğinin sağlanması amacıyla çağrı temelli destekler şeklinde öncelikli araştırma konuları desteklenecektir. İlgili kamu kurum ve kuruluşlarına rehberlik edilerek araştırmalar teşvik edilecektir. İlk aşamada; hizmet sunum modelleri, veri odaklı karar alma mekanizmaları, kurumsal hafıza / bilgi yönetim, kamuda inovasyon, açık kaynak kodlu yazılım kullanımı, büyük veri uygulamaları ve yeşil bilişim vb. alanlar öncelikli olacaktır. - Bilimsel araştırmalara, etkinliklere ve yayınlara teşvik ve destek sağlanacaktır. - EDAP kapsamında e-Devlet alanına ilişkin projeler, yurt içi ve yurt dışı lisans, yüksek lisans ve doktora araştırmaları, kurumsal uzmanlık tezleri teşvik edilecek ve desteklenecektir. - Üniversitelere e-Devlet araştırmaları konusunda destek verilecektir. - e-Devlet alanında yurt içi ve yurt dışı destekli kongre, konferans, çalıştay vb. bilimsel etkinlikler teşvik edilecek, düzenlenecek ve desteklenecektir. - e-Devlet alanındaki yayınlara (makale, kitap bölümü, kitap vb.) belirli kurallar

	çerçevesinde destek verilecektir. ○ e-Devlet alanında yazılmış uluslararası indekslerde yayımlanmış makalelere ve bu makalelere yine aynı nitelikteki yayınlarda verilen uluslararası atıflara teşvik / ödül verilmesine yönelik bir mekanizma geliştirilecektir. • e-Devlet ile ilgili kütüphane, bilgi sistemi ve katalog oluşturulacaktır. ○ e-Devlet araştırmaları kütüphanesi (fiziki, sanal ve sayısal kütüphaneler) oluşturulacaktır. ○ Araştırmacı Bilgi Sistemi (ARBİS) ile işbirliği içerisinde e-Devlet araştırmaları araştırmacı bilgi sistemi kurulacak; ayrıca ulusal ve uluslararası e-Devlet uzmanları tarafından bir veri tabanı geliştirilecektir. ○ Belirlenen kapsam dahilinde ulusal ve uluslararası kaynakları içeren dinamik bir e-Devlet araştırmaları kataloğu oluşturulacaktır. ○ e-Devlet çalışma alanlarında hem ulusal hem de uluslararası düzeyde özel sektör, kamu, sivil toplum kuruluşları ve araştırmacılar/üniversiteler arası işbirliğini güçlendirecek bir platform oluşturulacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Devlet alanında faaliyet gösteren politika yapıcı kamu kurum ve kuruluşları ile bu kurumları idare eden siyasal ve bürokratik karar vericiler; insan kaynakları ve kurumsal kapasiteleri çerçevesinde verilere dayalı ve akılcı kamu politikaları oluşturabilmek için e-Devlet konusunu içeren alanlarda öncelikli ihtiyaçlara odaklanan, güncel veri ve bilgi üreten kapsamlı bilimsel çalışmalara ihtiyaç duymaktadır. Bu kapsamda e-Devlet alanına ilişkin akademik programların (yüksek lisans programları, doktora programları vb.) açılması gerekmektedir. Her ne kadar çeşitli araştırma kuruluşlarında e-Devlet olgusunun idari, siyasi, hukuki ve teknik boyutları ile ilgili bilimsel çalışmalar yapıyorsa da, bu çalışmalar bünyelerinde birtakım eksiklikler barındırmaktadır. Bu eksikliklerin başında; araştırmalar arası eşgüdüm ve işbirliğinin sağlanamaması, Türkiye’de e-Devlet alanındaki öncelikli konularına odaklanılamaması, derinlemesine ve disiplinler arası araştırmaların gerçekleştirilememesi ve uygulamanın ihtiyaçlarına yanıt veren bilgilerin yeterince üretilmemesi gelmektedir. Bütün bu eksikliklerin yanı sıra, e-Devlet alanında halihazırda yapılan ve yapılacak bilimsel çalışmaların planlanmasına, geliştirilmesine, teşvik edilmesine, desteklenmesine ve yaygınlaştırılmasına gerek duyulmakta, e-Devlet projelerine ve çalışmalarına yönelik olarak sağlanan ödül vb. motivasyon mekanizmaları yetersiz kalmaktadır. Bu bağlamda, kapsamlı, bütüncül ve yenilikçi e-Devlet politikalarının oluşturulması, uygulamaların ve alana ilişkin sorunlara yönelik çözümlerin geliştirilmesinde bilimsel çalışmalardan daha fazla faydalanılması amacıyla e-Devlet alanında araştırma, geliştirme ve yenilik çalışmaları programı oluşturularak lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyindeki çalışmalar ile kurumsal uzmanlıklar teşvik edilecek ve desteklenecektir. Ayrıca, e-Devlet alanındaki ihtiyaçlar doğrultusunda özel sektörün, sivil toplum kuruluşlarının, üniversitelerin, Ar-Ge merkezlerinin yurt içi ve yurt dışı araştırmalar ve bilimsel temaslarda bulunmaları için gerekli çalışmalar gerçekleştirilecektir. Tüm bu çalışmalar ile, Türkiye’nin e-Devlet konusundaki entelektüel, teknolojik, ekonomik ve sosyal alanlardaki gelişimi teşvik edilerek evrensel bilime nitelikli ve özgün katkılarda bulunulması, bu alandaki disiplinler arası ve uluslararası bilimsel işbirliğinin artırılması

	sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	- Avrupa Birliği ve Birleşmiş Milletler gibi yurt dışı araştırma bursu veren uluslararası kuruluşların desteği kullanılabilir. - Uluslararası alanda düzenlenen konferanslar takip edilerek katılım sağlanması yoluyla işbirlikleri ve yeni araştırma konuları geliştirilebilir.
Beklenen Faydaları	- Nitelik ve nicelik olarak e-Devlet araştırmaları alanındaki insan kaynağı güçlendirilecektir. - e-Devlet politikalarının belirlenmesinde, uygulanmasında ve çalışmaların sürekliliğinin sağlanmasında güncel bilimsel çalışmalar takip edilecek ve bu çalışmalardan yararlanılacaktır. - Bilimsel esaslara uygun araştırmalar desteklenerek yenilikçi bilgiler üretilcektir. - Uluslararası araştırma işbirliği ile dünya örnekleri incelenerek Türkiye için yerel modeller geliştirilebilecektir. - e-Devlet çalışma alanlarında hem ulusal hem de uluslararası düzeyde özel sektör, kamu sektörü, sivil toplum kuruluşları ve araştırmacılar / üniversiteler arası işbirliği güçlendirilecektir. - Türkiye'deki e-Devlet araştırma ve uygulamalarından çıkan sonuç, bilgi ve dersler ile iyi uygulama örneklerinin bilimsel araştırmalar / yayınlar / sunuşlar yoluyla dünyanın diğer ülkelerine yayılması sağlanacaktır.

E1.3.2-Kamuda Büyük Veri ve Nesnelerin İnterneti Politikalarının Geliştirilmesi ve Yaygınlaştırılması

Eylemin Açıklaması	Yeni nesil teknoloji eğilimlerinden olan büyük veri ve nesnelerin interneti kullanılarak sağlanabilecek yararların ve sunulabilecek yeni kamu hizmetlerinin belirlenebilmesi ile mevcut kamu hizmetlerinin sunumunun iyileştirilebilmesi için politikalar belirlenecektir. Bu kapsamda analiz çalışmaları yürütülecek ve farklı kamu hizmet alanlarında (eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, ulaşım, vergi, çalışma hayatı, güvenlik vb.) ortaya çıkan ihtiyaçlar da dikkate alınarak politikalar ve stratejiler ve eylemler tanımlanacaktır. Oluşturulan politikalar çerçevesinde hayata geçirilecek uygulamalar ve projeler e-Devlet çalışmaları kapsamında izlenecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (S), Kalkınma Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Sayıştay, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, SGK, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, BTK, TÜBİTAK, TÜİK, TOBB, TÜRKSAT, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	Mevcut durum analizi çalışmaları gerçekleştirilerek, hem yurt içinde hem de yurt dışında iyi örnek olarak gösterilen uygulamalar incelenecektir. Uluslararası

örneklerden hareketle ve ilgili kesimlerin desteği ile geliştirilecek politikalara ilişkin kapsamlı bir hazırlık çalışması yürütülecektir. Teknolojide yaşanan değişim ve uluslararası gelişmeler, politikaların şekillendirilmesinde ve güncellenmesinde göz önünde bulundurulacaktır.

- İhtiyaç duyulan konular ile ilgili mevzuat çalışmaları yapılarak uygulamaya konulacaktır.
- Büyük veri ve nesnelerin interneti politikalarının oluşturulması ve hayata geçirilmesi için gerekli adımlar atılacak ve elde edilen sonuçlar düzenli olarak izlenerek periyodik raporlar halinde kamuoyunun bilgisine sunulacaktır.
- Büyük veri ve nesnelerin interneti kavramları hakkındaki farkındalığı artırıcı faaliyetler gerçekleştirilecektir. Büyük veri uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarına sağlayacağı faydanın daha iyi anlaşılabilmesi için büyük verinin kamudaki kullanım alanları hakkında ilgili kamu çalışanları eğitime; böylece büyük veri alanındaki bireysel ve kurumsal bilinç artırılabilecektir.
- Büyük veri ve nesnelerin interneti uygulamaları sonucunda ortaya çıkabilecek başta kişisel verilerin mahremiyetinin ihlali olmak üzere çeşitli sorun alanları konusundaki öneri ve şikayetler hakkında Kamu Denetçiliği, Kamu Etik Kurulu gibi birimler ve BİMER gibi sistemler ile eşgüdüm sağlayacak mekanizmalar / birimler planlanarak devreye sokulacaktır.

Son yıllarda üretilen verinin, insanlık tarihinin başından bu yana üretilen veri miktarından daha fazla olduğu görülmektedir. Kamusal ve ticari olarak birikmiş muazzam büyüklükte ve karmaşıklıkta bir veri yığını bulunmaktadır. Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden dünyanın önde gelen ülkeleri, bu veri yığınının değerini fark ettiklerinden dolayı büyük veri çalışmaları başlatmışlardır. Hızla artan büyük veriden ekonomik ve sosyal fayda üretmek amacıyla, özellikle gelişmiş ülkeler bu alana büyük bir ilgi göstermekte ve yüksek miktarda kaynak ayırmaktadırlar. Türkiye'de ise sınırlı alanlarda özel sektör büyük veri çalışmaları yürütmektedir. e-Devlet hizmetlerinin sunumunun etkinliğini ve çeşitliliğini artırmak için de kamu sektörünün büyük veri çalışmalarına odaklanmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

İnternet teknolojilerinin hızla ilerlemesi sayesinde, fiziksel nesnelerin (cihaz, makina vb.) birbirleriyle veya daha büyük sistemlerle bağlantıları ve her tür cihaza / makinaya yerleştirilen sensörler vasıtasıyla iletişimi gittikçe yaygınlaşmaktadır. Nesnelerin interneti olarak adlandırılan bu yapı, özellikle bilginin analizi, otomasyonu ve karar destek sistemlerinde kullanımı alanlarında önemli fırsatlar sunmaktadır. Türkiye'de ise bu konuda yapılan çalışmalar kısıtlıdır. Kamu hizmetlerinin, geleceğin teknolojileri kullanılarak yapılandırılmasına, dönüştürülmesine ve kullanıcı odaklı bir şekilde sunulmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Nesnelerin interneti uygulamalarının olgunlaşması ve farklı sektörlerde yaygınlaşması büyük hacimli sayısal verinin üretilmesine neden olmaktadır. Hemen her sektörde artan multimedya kullanımı ve sosyal ağlarda üretilen verilerin yönetilmesi ve analiz edilmesi ihtiyacı yeni teknolojilerin gelişmesine ve büyük veri kavramının ortaya çıkmasına yol

Amacı ve Detaylı Tanımı

	açmıştır. Bu sebeple, nesnelerin interneti ve büyük veri birbirleri ile doğrudan ilişkili olan ve birbirlerini besleyen iki konu olduğu için e-Devlet hizmetleri ve süreçleri ile ilişkilerinin irdelenmesine ve bu iki gelişmenin e-Devlet hizmetlerinin dönüşümüne sağlayacağı katkıların incelenmesine ihtiyaç vardır. Kamu hizmetlerinin sunumunda ve e-Devlet süreçlerinde büyük veri ve nesnelerin interneti kavramlarının ve uygulamalarının kullanımının detaylı bir şekilde analiz edilip incelendiği ve farklı kamu hizmet alanlarının ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulduğu politikalar hazırlanacak ve bu politikaların hayata geçirilmesi için gerekli adımlar atılacaktır. Politikalar oluşturulurken kamu kurum ve kuruluşlarında şu noktalar göz önünde bulundurulacaktır: • Büyük veri analizi sonucunda ulaşılmak istenilen bilgiler doğrultusunda projelendirmelerin yapılması. • Bu projeleri yürütecek bilgi işlem ve iş birimlerinden oluşan karma ekiplerin kurulması. • Yapılacak analizlerin sağlayacağı yararlar konusunda kurumsal bilincin ve kamuoyu farkındalığının sağlanması.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• SGK'da 2008 yılında veri ambarı kurulmuştur ve daha sonra bu çalışma büyük veri projesine dönüştürülmüştür. SGK, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 49 no'lu Kamuda Büyük Veri Pilot Uygulaması Gerçekleştirilmesi eylemi kapsamında çalışmalara başlamıştır. • TÜBİTAK tarafından, Kalkınma Bakanlığı Yatırım Programı desteğiyle yürütülen "Bulut Bilişim ve Büyük Veri Araştırma Laboratuvarı (B3LAB)" projesi ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Başarılı ve deneyimli ülke modelleri detaylı olarak incelenebilir ve gerekli görülmesi durumunda bu ülkelerle işbirliği yapılabilir.
Beklenen Faydaları	• Farklı kamu hizmet alanlarında (eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, ulaşım, vergi, çalışma hayatı, güvenlik vb.) ortaya çıkan ihtiyaçlar dikkate alınarak büyük veri ve nesnelerin interneti kullanılarak sağlanabilecek yararlar ve sunulabilecek yeni kamu hizmetleri belirlenecek ve mevcut kamu hizmetleri iyileştirilecektir. • Kamu kurum ve kuruluşlarında yoğun miktarda üretilmekte olan büyük miktardaki yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veriler üzerinden çeşitli analizler yapılarak ve büyük veri analitiği ile işlenerek, kamu hizmetlerinde verimliliğin artırılması, karar destek mekanizmalarına katkıda bulunulması ve kamu sektöründe verilen kararların ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi sağlanacaktır. • Kamuda toplanan veriler ve bunların kamudaki diğer verilerle entegrasyonu sonucunda bilgi güvenliği risklerinin daha iyi bir şekilde analiz edilebilmesi sağlanacaktır. • Nesnelerin interneti sayesinde farklı iş kollarına ait cihazlar ve makinalar birbirlerine bağlanabildiği için iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve entegrasyonların artırılması sağlanarak e-Devlet hizmetleri daha yüksek kalitede sunulacaktır. • Kamuda üretilen verilerin veri analizi ve veri madenciliği yöntemleri kullanılarak işlenmesi sonucunda başta kamu mali yönetimi olmak üzere bir çok kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine katkıda bulunulacaktır. • Birden fazla kamu kurumunda biriken verilerin sektörel analizlerinin ve çapraz kontrollerinin yapılması kolaylaşacağı için kayıt dışı ekonomiyle mücadeleye katkı sağlayacaktır.

Stratejik Amaç 2: Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi

e-Devlet ekosisteminin teknik yetkinliğinin artırılması doğrultusunda e-Devlet hizmetlerin geliştirilmesi için gerekli olan ortak altyapılar ve sistemler ile idari faaliyetlere yönelik arka ofis uygulamalarının geliştirilmesinin ve iyileştirilmesinin sağlanmasıdır.

Stratejik Amaç 2 kapsamında atılacak adımlar için belirlenen hedefler:

Hedef 2.1	Ortak BT Altyapıları Geliştirilecektir
Hedef 2.2	e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Ortak Çözümler Geliştirilerek Yaygınlaştırılacaktır
Hedef 2.3	İdari Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinde Bütünlük ve Süreklilik Sağlanacaktır

Hedef 2.1: Ortak BT Altyapıları Geliştirilecektir

Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler tarafından e-Devlet hizmetlerinin kesintisiz ve güvenli olarak sunumu için gerekli olan temel ortak BT altyapıları geliştirilecektir.

Tablo 24. Hedef 2.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
64	Kamu Bulut Bilişim Altyapısı Oluşturulması

E2.1.1-Kamu Entegre Veri Merkezlerinin Kurulması ve Uygulamaya Alınması

Eylemin Açıklaması	Kamu kaynaklarının daha verimli kullanılabilmesi, idari ihtiyaçlar, tasarruf imkanı ve siber güvenlik gereksinimleri doğrultusunda halen her kurumda müstakil olarak işletilmekte olan veri merkezlerinin birleştirilmesi ve kamu entegre veri merkezinin kurulması ve uygulamaya alınması sağlanacaktır. Bu sayede müstakil / mükerrer veri merkezi yatırımlarının önüne geçilecektir. e-Devlet hizmetlerine ilişkin kurum / kuruluşlarda ayrı olarak işletilen sunucular, ana bilgisayarlar, ağlar, portaller, haberleşme hizmetleri başta olmak üzere bilgi teknolojileri altyapılarının kamu entegre veri merkezlerinde birleştirilmesi için bir altyapı oluşturulacaktır. Bu kapsamda seçilen e-Devlet hizmetlerine ait verilerin ve sistemlerin barındırıldığı veri merkezleri, bilgi güvenliği ile felaket kurtarma ilkeleri doğrultusunda planlanacak olan kamu entegre veri merkezlerinde toplanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Adalet Bakanlığı, TÜRKSAT, AFAD, TÜBİTAK, TSE, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Kamu Entegre Veri Merkezine Sistemlerini Taşıyacak Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.01.2016 - 31.12.2019

**Üst Seviye
Uygulama
Adımları**

- Kamu entegre veri merkezlerinin kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine ilişkin mevzuat çalışmaları yapılacaktır.
- Kamu entegre veri merkezlerinin kurulması için fizibilite çalışması yapılacaktır.
- Bakanlıklar ile bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşlar bünyesindeki e-Devlet uygulamalarının ve veri merkezlerinin, kamu entegre veri merkezlerine geçiş projelerinin teknik düzeyde sahipliğini yapacak ve bu projeleri yürütecek kurum içi koordinasyonu sağlamak üzere kamu kurum / kuruluşlarındaki ilgili birimlerin görev alması sağlanacaktır.
- Seçilen e-Devlet hizmetlerinde kullanılan verilerin ve sistemlerin barındırıldığı veri merkezlerini Kamu Entegre Veri Merkezlerinde toplamak ve kademeli olarak geçişleri sağlamak amacıyla gerekli altyapıların kurulması / işletilmesi ve verilerin / sistemlerin sunulan e-Devlet hizmetlerini aksatmayacak şekilde transfer edilmesi için çalışmalar yürütülecektir.

**Amacı ve Detaylı
Tanımı**

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) 25. Toplantısında 2013/104 sayılı Ulusal Veri Merkezi Çalışmalarının Yapılması kararı alınmıştır. Daha sonraki BTYK toplantılarında bu konudaki ilerlemeler sunulmuştur. Konuyla ilgili olarak, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 5 inci maddesinin birinci fıkrasında konuyla ilgili düzenleme yapılmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapılarının kurulması ile bunların idamesine yönelik çalışmalar, kurumların birbirinden farklı seviyelerde olan bütçe ve insan kaynağı imkanları ile gerçekleştirilmektedir. Ayrıca kurumlar tarafından kurulan altyapılar sistemlerin en yoğun dönemlerini karşılayabilecek şekilde planlandığı için diğer dönemlerde atıl kalabilmektedir. Bu sıkıntıların giderilmesi ve kamu bilgi teknolojileri altyapı kaynaklarının daha verimli şekilde kullanılması ihtiyacı bulunmaktadır.

Farklı kurumlarda / kuruluşlarda işletilen sunucular, ana bilgisayarlar, ağlar, portaller, haberleşme hizmetleri ve bina güvenliği başta olmak üzere bilgi teknolojileri altyapıları ve harcamaları birleştirilerek kaynakların daha verimli kullanılması sağlanabilir. Bu sayede personel, yazılım, donanım, altyapı, lisanslama ve işletme giderleri azaltılabilir ve birim maliyetler düşürülebilir. e-Devlet hizmetlerinin sunumunda iş sürekliliğinin sağlanması ve kaynakların merkezi olarak yönetimi büyük önem taşımaktadır. Veri merkezleri; kritik bilgi teknolojileri kaynaklarının denetimli ortamlarda merkezi bir yönetim altında birleştirilmesini sağlamakta, 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunulmasına ve iş gereklerine uygun olarak çalışmasına olanak tanımaktadır. Bu kapsamda, veri merkezlerinin planlanması esnasında afet, acil durum vb. durumların göz önüne alınması sağlanmaktadır.

İdari ihtiyaçlar, tasarruf imkanı ve siber güvenlik gereksinimleri göz önünde bulundurularak halihazırda kurum / kuruluşlarda müstakil olarak işletilmekte olan veri merkezlerini tek bir çatı altında birleştirebilecek Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezleri kurulacaktır.

e-Devlet hizmetlerinin ileri teknolojiler kullanılarak her seviyede (altyapı, platform, yazılım vb.) daha esnek, etkin ve verimli olacak şekilde sunulması için bilişim kaynaklarının (işlemci gücü ve depolama alanı vb.) ihtiyaç duyulan anda ve ihtiyaç duyulduğu kadar kullanılması esasına dayanan, uygulamalar ile altyapının birbirinden bağımsız ve izin verilen her yerden veriye kontrollü erişimin mümkün olduğu, gerektiğinde kapasitenin hızlı

	bir şekilde artırılıp azaltılabildiği, kaynakların kullanımının kolaylıkla kontrol altında tutulabildiği ve raporlanabildiği kamu bulutunun oluşturulması çalışmalarında da kamu entegre veri merkezleri kullanılacaktır. Kamu entegre veri merkezleri çalışmalarında açık kaynak kodlu yazılım kullanımına öncelik verilecektir. Kamu entegre veri merkezleri kurulum ve uygulama çalışmaları için ihtiyaç duyulan tamamlayıcı mevzuat çalışmaları yapılacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Kamu Entegre Veri Merkezi Projesi Fizibilite Etüdü Hazırlanması projesi ile koordinasyon içerisinde çalışılacaktır. • İçişleri Bakanlığı tarafından belediyeler için yürütülen Bulut Belediye Projesi ile koordinasyon içerisinde çalışılacaktır. • TÜBİTAK tarafından, Kalkınma Bakanlığı Yatırım Programı desteğiyle yürütülen "Bulut Bilişim ve Büyük Veri Araştırma Laboratuvarı (B3LAB)" projesi ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Başarılı ve deneyimli ülke modelleri detaylı olarak incelenecek ve gerekli görülmesi durumunda bu ülkelerle işbirliği yapılacaktır.
Beklenen Faydaları	• Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezleri ile öncelikle seçilen kamu kurum ve kuruluşlarının verilerinin bir merkeze aktarılması, yedeklenmesi ve bu şekilde olası felaket durumlarına karşı önlem alınması sağlanacaktır. • Siber güvenlik, iş sürekliliği, etkin işletme maliyeti, iş verimliliği ve kurumlar arası veri paylaşımı gibi hususlara çözüm olanağı üretilmiş, bilgi teknolojileri varlıklarının daha iyi değerlendirilmesi ve maliyetlerin azaltılmasına (yazılım, donanım, lisans, yer vb.) katkıda bulunulmuş, mükerrer yatırımların önüne geçilmiş ve tasarruf sağlanmış olacaktır. • Yeşil bilişim politikalarının uygulanabilmesine yardımcı olacaktır. • Artırılmış ve ölçülebilir sistem güvenliği, enerji verimliliği, yeni altyapı yatırımlarında toplu alım avantajları ve tüm altyapılarda ulusal ve uluslararası kriterlere uygunluk sağlanacaktır. • Kurum / kuruluşların ihtiyaç duyduğu paket program ve yazılım çözümlerinin toplu alım yöntemi ile tedarik edilmesi kolaylaştırılacaktır. • Yapılacak yasal düzenlemelerle gelecekte daha fazla ihtiyaç duyulacak olan bulut bilişim sisteminin oluşturulmasına ve kamu bulutunun hayata geçirilmesi için ihtiyaç duyulabilecek altyapıların oluşturulmasına katkı sağlayacaktır.

E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Kamu sektöründe elektronik veri ve belge paylaşımının sağlanması ve kağıt ortamında yürütülen işlemlerin azaltılarak hizmetlerin tek seferde tamamlanabilmeleri için gerekli altyapıların oluşturulması ve kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır. Bu doğrultuda kamu kurum / kuruluşlarının, tek bir nokta üzerinden diğer kurum / kuruluşların yönettiği verileri yetkileri dahilinde sorgulayabilmelerini sağlayacak teknik bir altyapı kurulacaktır.
---------------------------	--

	Bilgi güvenliği esasları da dikkate alınarak, belirlenen öncelikli sistemlerin bu altyapıya entegrasyonu sağlanacaktır. Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu tüzel kişiliğine sahip kurum / kuruluşlar (Türkiye Noterler Birliği, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, vb.) tarafından hazırlanan veri ve / veya belgelerin merkezi olarak sorgulanmasına ilişkin altyapının kurulması sağlanacaktır. Ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarının ürettikleri verilerin / belgelerin depolanması için merkezi bir depolama altyapısının oluşturulması çalışmaları da gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, BTK, TÜBİTAK, TSE, TNB, TOBB, TÜİK, AFAD, PTT, TÜRKSAT, Türkiye Belediyeler Birliği, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Belge paylaşım kriterlerinin tamamlanması ve altyapıların (e-Yazışma, kayıtlı elektronik posta) kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır. • Kamu kurumsal servis yolu geliştirilecektir. ◦ Kamu kurumları arası veri paylaşımının tek bir arayüz üzerinden yapılması amacıyla kamu kurumsal servis yolu geliştirilecektir. Geliştirilen servis yolunun yaygınlaştırılması için pilot olarak merkezi veritabanı sistemleri (MERNİS, MERSİS vb.) ile Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında entegrasyonu gereken sistemlerden seçilecektir. Seçilen sistemler ile entegrasyon sağlanacak ve kademeli olarak yaygınlaştırılacaktır. ◦ Kamu kurumsal servis yolunun yaygın kullanımı için gerekli mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. • Merkezi veri sorgulama altyapısı oluşturulacaktır. ◦ Kamu kurum ve kuruluşlarının paylaştıkları veri ve / veya belgelerin diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından sorgulanabilmesi veya doğrulanabilmesi için merkezi bir altyapı oluşturulacaktır. ◦ Veri paylaşım yetkilendirmesinin gerçekleştirilebilmesi amacıyla kullanıcı profilleri belirlenecek ve bu profillerin ihtiyaç duyduğu ve erişmeye hukuki açıdan yetkili oldukları veri kümeleri için yetkilendirmeler yapılacaktır. • Kişisel veri depoları ve arşiv merkezi oluşturulacaktır. ◦ e-Devlet hizmetlerinde kullanıcıların oluşturdukları belgeleri, resmi geçerlilikleri ve güvenlikleri sağlanacak şekilde saklayacak bir altyapı oluşturulacaktır. ◦ Oluşturulacak bu altyapı aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları tarafından üretilen verilerin / belgelerin arşivlenmesi amacı ile de kullanılabilecek şekilde planlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Kamu kurum ve kuruluşlarının çoğunluğu yapılan başvuruları elektronik ortamdan kabul etmemektedir. Elektronik ortamdan başvuru alan kurum ve kuruluşların çoğunluğu ise elektronik ortamda düzenlenen başvuru belgelerinin çıktısının da teslim edilmesini talep

etmektedir. Bu durumun başlıca sebepleri, mevzuat ile ilgili kısıtlamalar ve süreçlerin birçoğunda kurum ve kuruluşların mevzuata uygun veri / belge paylaşım altyapılarına sahip olmamasıdır. Örneğin, tüm süreçlerini elektronik ortama taşımış ve elektronik imza ile hizmet sürecini tamamlayabilecek teknik altyapıya sahip bir kurum, başvuru sahiplerinden diğer bir kurumdaki alınmış belge talep etmesi durumunda, bu belgenin elden teslim edilmesi zorunluluğu ortaya çıktığı için kendi hizmet süreçlerini tamamen elektronik ortamda gerçekleştirememektedir. Bu ve benzeri örnekler incelendiğinde birçok kamu kurum ve kuruluşunun veri paylaşacak altyapılara sahip olmadıkları, fakat belge ürettikleri görülmektedir. Kamu sektörü tarafından sunulan hizmet envanteri incelendiğinde görülmektedir ki, en çok ihtiyaç duyulan veri ve belgelerin kamu kurum ve kuruluşları arasında paylaşımını sağlayacak bir altyapı oluşturulduğunda, birçok kamu hizmetinin elektronik olarak başlatılıp sonlandırılabilmesi mümkün olacaktır. Bu kapsamda kamu veri paylaşım altyapısının (Kamu Kurumsal Servis Yolu - Government Enterprise Service Bus) geliştirilmesi ve bunu yönetecek düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının paylaştıkları veri ve belgelerin diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından sorgulanabilmesi veya doğrulanabilmesi için merkezi bir altyapının oluşturulması e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılmasında büyük önem taşımaktadır. e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan bazı hizmetler kapsamında belge oluşturulabilmekte ve bu belgelerin diğer kurumlar tarafından doğrulanması yapılabilmektedir. e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan belge doğrulama hizmetleri yaygınlaşmasına rağmen bu sistem ihtiyacı tam olarak karşılamamaktadır. Yetkili kurum ve kuruluşların elektronik imza ile oluşturdukları belgeleri merkezi bir sisteme yükleyebilmelerini, belge sahibinin ve yetki verdiği diğer kurum ve kuruluşların bu belgeleri sorgulayabilmelerini / doğrulayabilmelerini sağlayacak bir altyapıya ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin; noterler tarafından düzenlenen belgelerin doğrulanabilir olması birçok hizmet sürecinin elektronik ortamdan yürütülebilmesini sağlayacaktır. Ayrıca oluşturulacak altyapının, kişiler tarafından oluşturulan belgelerin de sisteme yüklenebileceği ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından yönetilen kişisel verilerin sorgulanabileceği bir şekilde gerçekleştirilmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları belge paylaşımı yerine birlikte çalışabilirlik esasları çerçevesinde veri paylaşımı yapabilecekleri bir altyapıyı kullandıklarında halihazırdaki entegrasyonların yeni yapıya aktarımı için geçiş planları hazırlanması gerekmektedir.

Ayrıca, ulusal veri kataloğu ve veri sahipliği ile ilgili çalışmaların tamamlanmasının ardından, hangi verinin kimler ile paylaşılabileceği konusunda analiz gerçekleştirilerek belirli profillerde kullanıcıların oluşturulması (muhtar, belediye görevlisi, noter vb.), oluşturulan profillerin erişebilecekleri veriler için farklı düzeyde yetkilerin tanımlanması ve bu profildeki kullanıcıların kullanabilecekleri merkezi uygulama altyapısının geliştirilmesi birçok hizmetin elektronik ortamdan tamamlanabilmesine yardımcı olacaktır.

Elektronik ortamdan işlem yapmayı tercih etmeyen kullanıcıların bir bölümü, yapılan işlem sonucunda delil niteliğinde olacak bir belge almak istemektedir. Bazı hizmetlerin sonunda elektronik imzalı belge üretilse de kişiler bu belgeleri saklayabilecekleri bir ortam talep

	etmektedir. Elektronik ortamdan yapılan işlemler sonucunda belge oluşturulmasını ve oluşturulan bu belgenin ulusal düzeyde güvenilirliği olacak bir merkezde saklanabilmesini, kişiler tarafından sorgulanabilmesini ve delil olarak kullanılabilmesini sağlayacak altyapının oluşturulması elektronik hizmetlerin yaygınlaştırılmasına yardımcı olacaktır. Oluşturulacak bu altyapı aynı zamanda kamu tarafından üretilen verilerin / belgelerin depolanması amacı ile kullanılacak şekilde planlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• TÜRKSAT Kamu Uygulama Merkezi Projesi ile bilgi paylaşımı ve iletişim içinde olunabilir. • İçişleri Bakanlığı e-Otoban Projesi ile bilgi paylaşımı ve iletişim içinde olunabilir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• Elektronik veri ve belge paylaşımı yaygınlaştırılacak ve kağıt ortamında yürütülen işlemler azaltılarak e-Devlet hizmetlerinin tek seferde tamamlanabilmeleri sağlanacaktır. • Kamu kurumlarının hizmet süreçlerini ıslak imzalı belge talep etmeyecek ve oluşturmayacak şekilde güncelleyebilecekleri altyapılar sağlanacaktır. • Kamu kurum ve kuruluşları tarafından kullanıcılar için üretilen veri ve / veya belgelerin ulusal düzeydeki bir merkezde saklanabilmesi sağlanacaktır. Kullanıcıların kendileri için üretilen bu veri ve / veya belgeleri yönetebilmeleri ve sorgulayabilmeleri sağlanacaktır. • Veri paylaşımı yapmak zorunda olan e-Devlet hizmetlerinin entegrasyonları kolaylaşacaktır.

Hedef 2.2: e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Ortak Çözümler Geliştirilerek Yaygınlaştırılacaktır

Merkezi ve yerel yönetim e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeylerinin artırılmasına yönelik ortak çözümler geliştirilecek, tüm paydaşların kullanımına açılacak ve yaygınlaştırılacaktır.

Tablo 25. Hedef 2.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
62	Kamuda AKKY Kullanımının Desteklenmesi
65	Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının Hazırlanması

E2.2.1-Gerçek ve Tüzel Kişiler için Merkezi Kimlik Doğrulama Sisteminin Yaygınlaştırılması

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan elektronik hizmetlerin kimlik doğrulamasının merkezi olarak gerçekleştirilmesini sağlayacak altyapılar geliştirilecektir. Bu kapsamda gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmesini ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin, geliştirilen merkezi kimlik doğrulama sistemiyle entegrasyonunu sağlayacak yaygınlaştırma çalışmaları yürütülecektir. Ayrıca ulusal kimlik doğrulama merkezinin uluslararası merkezi kimlik doğrulama sistemleriyle entegre çalışabilmesi sağlanarak, yabancılara sunulan e-Devlet hizmetlerinin merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmesi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (S), İçişleri Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, BTK, TOBB, TÜBİTAK, TÜRKSAT, TESK
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 30.06.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan merkezi kimlik doğrulama sisteminin (MKDS) yaygınlaştırılması için fizibilite çalışması yapılarak ihtiyaçlar ortaya konulacaktır. - Ulusal merkezi kimlik doğrulama sisteminin uluslararası merkezi kimlik doğrulama sistemlerine entegre edilebilmesi için ihtiyaçlar belirlenecektir. - Kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları e-Devlet hizmetlerinin merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmesi amacıyla ihtiyaç görülen durumlarda kurum ve kuruluşlara danışmanlık hizmeti verilecektir. Bu kapsamda - MKDS ile MERSİS entegrasyonları tamamlanacaktır. - ESBİS ve KOOPBİS entegrasyonları tamamlanacaktır - İçişleri Bakanlığı tarafından MERNİS ile entegrasyon tamamlanacaktır. - Tüzel kişilerin temsilini mümkün kılacak ve imza yetkisine haiz kişilerin tutulacağı ve sorgulanacağı merkezi bir veritabanı ve / veya dizin sistemi oluşturulacaktır. - Güvenlik kriter ve protokollerine uygun olarak oluşturulması amacıyla MKDS için bir güvenlik ve gizlilik protokolü hazırlanacaktır. - Veri girişi için kullanılacak kimlik doğrulama sisteminin, veri paylaşım esasları ile veri güncelleme süreç ve kuralları belirlenecektir. - Gerçek kişiler için T.C. kimlik kartlarının, tüzel kişiler için ise e-mühür kullanımının

	yaygınlaştırılabilmesi ve MKDS ile entegrasyonunun sağlanabilmesi amacıyla çalışmalar ve gerekli mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. Yabancılar verilen kimlik numaralarının sisteme dahil edilmesi sağlanarak, yabancıların da e-Devlet hizmetlerine ulaşabilmeleri için çalışmalar yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Tek bir adresten çeşitli e-Devlet uygulamalarına erişim imkanı sunan e-Devlet Kapısı üzerinden şifre, e-imza, mobil imza veya T.C. kimlik kartı gibi tek bir kimlik doğrulaması yapılabilme imkanı olmasına rağmen kamu kurum ve kuruluşlarının çoğunluğu e-Devlet uygulamalarında kimlik doğrulama işlemini kendi belirledikleri usullerle gerçekleştirmektedir. e-Devlet Kapısı üzerinden merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil olmayan uygulamalar için ayrı bir şifre kullanılması ve bu şifreler için farklı şifre politikalarının uygulanması kullanılabilirliği azaltmakta ve güvenlik zaaflığına neden olmaktadır. Merkezi kimlik doğrulaması yapılması durumunda tek bir güvenlik politikasının uygulanmasıyla daha güvenli bir sistem oluşturulmasının yanı sıra uygulamaların kullanılabilirliği de artmaktadır. Kullanıcıların kamu hizmetlerinden daha etkin bir şekilde faydalanabilmesi amacıyla kamu kurum ve kuruluşlarında merkezi bir kimlik doğrulama sisteminin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda, e-Devlet Kapısı ile MERSIS, ESBIS ve KOOPBIS entegrasyonlarının sağlanarak gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmesi gerekmektedir. Ayrıca; gerçek kişiler ile tüzel kişilerin arasında ilişkisel bağlantı ve yetkilendirme yapılabilmesi ve bu yetkilendirmenin yönetilebilmesi (bir kurum adına yetkili bir kişinin imza yetkisinin olması için o kişiyle kurumun ilişkilendirilmesi vb.) gerekmektedir. Merkezi kimlik doğrulama sistemi, gerçek ve tüzel kişilerin tümünü kapsayacak ve uluslararası sistemlere (Avrupa Birliği e-SENS Projesi vb.) entegre çalışabilir şekilde ulusal ve uluslararası e-ticaret için gerekli hukuki ve teknik altyapıyı da karşılayacak şekilde geliştirilecektir. Yabancıların da kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan ilgili e-Devlet hizmetlerinden (üniversite kayıtları vb.) yararlanabilmeleri amacıyla merkezi kimlik doğrulama sistemine dahil edilmeleri için gerekli analiz çalışmaları yürütülecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- TÜRKİYE tarafından e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan kimlik doğrulama sistemi ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir. - Elektronik Kimlik Kartı, e-Mühür, ESBIS, MERSIS ve KOOPBIS Projeleri ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir. - Mobil operatörlerin sundukları mobil imza ve kimlik doğrulama sistemleri ile eşgüdümlü şekilde yürütülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği e-SENS (Electronic Simple European Networked Services) Projesi kapsamında işbirlikleri yürütülebilir.
Beklenen Faydaları	- Gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de e-Devlet hizmetlerinden faydalanması sağlanarak e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılmasına katkı sağlanacaktır. - Tüzel kişilerin sisteme dahil olması sayesinde tüzel kişilerin de e-Devlet hizmetlerinden daha etkin ve verimli bir şekilde faydalanmaları sağlanacaktır. - Kamu kurumları tarafından sunulan elektronik hizmetlerin erişilebilirliğinin, kullanılabilirliğinin ve güvenliğinin artırılması sağlanacaktır.

	• Parola ve güvenlik politikaları daha etkin uygulanabilecektir. • Yabancıların e-Devlet hizmetlerinden daha fazla faydalanabilmesi sağlanacaktır. • Ulusal ve uluslararası e-ticaret için gerekli teknik altyapı iyileştirilecektir.
--	---

E2.2.2-Ulusal e-Devlet Yazılım Geliştirme Kütüphanelerinin ve Platformlarının Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet projeleri kapsamında geliştirilen yazılımlarda ihtiyaç duyulan bileşenler için ortak kullanılabilir yazılım kütüphaneler ile platformlar geliştirilecektir. Bunun için öncelikli temel bileşenler belirlenecek; farklı paydaşların tecrübelerinden yararlanılarak seçilen bileşenler için kütüphaneler geliştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, TÜBİTAK, Üniversiteler, TÜRKSAT, Sivil Toplum Kuruluşları (YASAD), Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2017 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Yazılım sektörü temsilcilerinden, kamu kurum / kuruluşlarında ve üniversitelerde görev yapan uzmanlardan oluşan bir çalışma grubu oluşturularak paydaşların bilgi ve tecrübelerinin paylaşılması sağlanacaktır. • Mevcut durumda e-Devlet projelerinin öncelikli yazılım bileşeni ihtiyaçları tespit edilecek ve hedeflenen ulusal e-Devlet yazılım kütüphaneleri ve platformları için öncelikli bileşenler belirlenecektir. • Ortak kütüphaneler ve platformlar oluşturulacak ve yaygınlaştırma faaliyetleri yürütülecektir. - o Geliştirilecek kütüphaneler ve platformların kamu kurum ve kuruluşlarının kullanımına açılabilmesi için ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. - o Ulusal e-Devlet yazılım kütüphaneleri ve platformlarının öncelikli olarak belirlenmiş bileşenleri geliştirilecektir. Bileşenlerin oluşturulmasında açık kaynak kodlu yazılım teknolojilerinden yararlanılacak ve açık kaynak kodlu yazılım ekosistemine destek sağlanacaktır. - o Kütüphaneler ve platformlara ilişkin rehberler ve eğitim materyalleri hazırlanacaktır. - o Ortak kütüphaneler ve platformlar tüm paydaşların erişebileceği şekilde ortak bir platformdan paylaşılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Devlet projelerindeki yazılımlar, kurumların kapasitelerine göre, kurum personeli tarafından, firmalardan iş gücü kiralama yoluyla veya yazılımı doğrudan firmalardan temin etme seçeneklerinden bazen biri bazense birkaçı kullanılarak geliştirilmektedir. e-Devlet projeleri kapsamında geliştirilen yazılımlarda kamu kurum ve kuruluşlarının kullanımına yönelik ortak yazılım altyapıları bulunmamaktadır. Birçok kurum ve kuruluşta geliştirilmiş olan kod veya bileşenler yeniden kullanılmamaktadır. E-Yazışma gibi istisna çalışmalar hariç, kamu sektörünün ortak kullanımına açılmış uygulama programlama arayüzleri (API) tanımlı değildir. Bu durum, yapılan çalışmaların projenin sahibi kurumun imkanları ile doğru orantılı olarak gerçekleştirilebilmesine neden olmaktadır. Projeler arası ortak bir

	yazılım altyapısı olmaması sebebiyle; projeler arası entegre bir model kullanılamamakta ve farklı seviyelerde teknik bilgi ve tecrübe birikimine sahip geliştiriciler tarafından farklı çıktılar oluşturulmaktadır. Sonuç olarak projeler arası uyumluluk gösteren bir yazılım altyapısı bulunmamaktadır. Özellikle dış kaynakla geliştirilen projelerde en çok karşılaşılan sorunun teknoloji ve firma bağımlılığı olduğu, projeler tamamlandıktan sonra ilgili firmaların sürdürülebilir bir altyapıyı hazırlayıp teslim edemediği görülmektedir. Bu sorunların aşılmasında, kamuda geliştirilen e-Devlet projelerinin çoğunda ihtiyaç duyulan yazılım bileşenleri için ortak kütüphaneler ve platformların geliştirilmesi de önemli bir çözüm ve ihtiyaç olarak görülmektedir. Bu ihtiyaçlar doğrultusunda, ulusal e-Devlet yazılım geliştirme kütüphaneleri ile kimlik doğrulama, kullanıcı yetki yönetimi, günlük tutma işlemleri (logging) ile veri ve işlem tarihçeleri gibi birçok e-Devlet projesinde ihtiyaç duyulacak bileşenler için aynı kalitede ve tüm sistemlerde kullanılacak kütüphaneler oluşturulacaktır. Kütüphanelerde hangi bileşenlerin yer alacağına ilişkin incelemeler ve analizler yapılacak, ihtiyaçlar doğrultusunda belirlenen bileşenler önceliklendirilecektir. Bu bileşenlerde açık kaynak kodlu yazılım teknolojilerinden yararlanılarak açık kaynak kodlu yazılım ekosistemine destek sağlanacaktır. Geliştirilecek olan ulusal e-Devlet yazılım geliştirme kütüphanelerinin kamu sektöründe kullanımına ilişkin rehberler hazırlanacak ve ihtiyaç duyulan mevzuat çalışmaları yapılacaktır. Ulusal e-Devlet yazılım geliştirme kütüphanelerinin lisanslanması, erişime / kullanıma açılması, sürdürülebilirliği ve yaygınlaştırılması konuları ile fizibilite çalışmasının yapılması için kamu sektörü, özel sektör ve üniversitelerden paydaşların katılımı ile bir veya birden fazla çalışma grubu oluşturulacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Güney Kore gibi, Ulusal e-Devlet Yazılım Çerçevesi geliştirmiş ve kullanmakta olan ülkeler ile bilgi alışverişi yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- e-Devlet projelerinde zaman ve işgücü tasarrufu sağlanacaktır. - e-Devlet projesi geliştirme aşamasında yazılıma değil süreçlere odaklanılması sağlanacaktır. - e-Devlet projeleri arası teknik deneyim paylaşımı sağlanacaktır.

E2.2.3-Öncelikli Bilişim Sistemleri için AKKY Kullanımının Yaygınlaştırılması

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşlarında ihtiyaç duyulan ortak yazılım (veritabanları, sunucu işletim sistemleri, ofis uygulamaları, güvenlik yazılımları vb.) ihtiyaçlarının açık kaynak kodlu yazılımlar ile karşılanması için gerekli çalışmalar yürütülecek, teknik yetkinlik artırılabilecek, ekosistem oluşturulacak ve kamu kurumlarında yaygınlaştırılması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	TÜBİTAK (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Açık Kaynak Kodlu Sistemleri Öncelikli Olarak Kullanacak Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler), Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• AKKY kullanımının yaygınlaştırılacağı bilişim sistemlerinin belirlenmesi ve önceliklendirilmesi sağlanacaktır. ◦ Dünyada ve Türkiye'de yazılım sektöründe en fazla paya sahip teknolojiler / ürünler, yıllık pazar büyüklükleri ve büyüme oranları incelenecektir. ◦ Dünyada ve Türkiye'de yazılım sektöründe AKKY kullanılan teknolojiler / ürünler için pazar payları incelenecektir. ◦ Bu kapsamda öncelikli ürün / teknolojiler belirlenecektir. ◦ Belirlenen teknolojiler / ürünlerin kamu kurum ve kuruluşlarındaki kullanım oranları göz önünde bulundurularak fayda ve maliyet analizi yapılacaktır. • AKKY'ların geliştirilmesi ve açık kaynak kod ekosistemine destek sağlanması amacıyla faaliyetler yürütülecektir. • Yaygınlaştırılmasına karar verilen AKKY'ların kamu kurum / kuruluşlarında yaygın kullanımının sağlanması için gerekli ekosistem oluşturulacak ve ihtiyaç duyulan teknik çalışmalar yürütülecektir. ◦ Kurulum, kullanım ve teknik destek ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyetler yürütülecektir. ◦ Eğitim ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu kurum / kuruluşlarının yetkinliklerinin artmasını sağlamak amacıyla faaliyetler yürütülecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Üreten Türkiye'nin sağlanması yolunda rafta hazır ürünleri alıp kullanmanın ötesinde, kendi ürünlerini geliştiren, ürünlerini kendi ihtiyaçlarına göre adapte edebilen bir Türkiye hedeflenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, bilgi ve iletişim sektörlerinde Türkiye'nin kendi ekosistemini kurması gerekmektedir. AKKY, kullanıcısının yazılımın kaynak kodlarını görmesine, nasıl çalıştığı hakkında daha fazla bilgi sahibi olmasına ve farklı kopyalarını oluşturabilmesine olanak sağlarlar. Bu sayede yazılımın üretici bağımlılığının azaltılmasına fayda sağlayan açık kaynak kodlu yazılımlar, Türkiye'nin dışa bağımlılığının da azaltılmasına katkıda bulunacaktır. AKKY, genellikle ücretsiz olarak dağıtılması sebebiyle yanlış yorumlanarak ücretsiz / bedava yazılım gözüyle görülebilmektedir. Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşlarında AKKY kullanımının maliyet analizinin gerçekçi bir gözle yapılmasına ve faydalarının doğru bir şekilde ortaya konulmasına yönelik bilgilendirme çalışmaları yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Benzer şekilde, belirlenen AKKY ürünleri için sürdürülebilir bir ekosistem kurularak ihtiyaç duyan kurum ve kuruluşlara eğitim ve destek hizmetleri sağlanmalıdır.

	Türkiye'de son yıllarda bazı kamu kurum ve kuruluşlarda AKKY geçişleri sağlanmıştır. Bu kapsamda geçişi sağlanan uygulamaların mevcut durumları değerlendirilerek ve kurumsal uygulamalar pazarları (veritabanı sistemleri, kurumsal işletim sistemleri vb.) analiz edilerek, uygun görülen alanda kamu kurum / kuruluşlarında AKKY geçişi hızlandırılacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• PARDUS Projesi ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinde ürün bağımlılıklarının azalması sağlanacaktır. • Ürün ve bakım maliyetlerine harcanan paranın Türkiye içerisinde kalması sağlanacaktır. • Bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretiminde gelişmiş ve yetmiş insan gücünün artması sağlanacaktır.

Hedef 2.3: İdari Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinde Bütünlük ve Süreklilik Sağlanacaktır

Merkezi yönetim birimlerinin ve yerel yönetimlerin idari işlevleri dolayısıyla ihtiyaç duyduğu hizmetlere yönelik bilişim sistemlerinde bütünlük ve süreklilik sağlanacaktır.

Tablo 26. Hedef 2.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
42	Akıllı Kentler Programı Geliştirilmesi
59	Kent Yönetimi Bilgi Sistemi Geliştirilmesi

E2.3.1-Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu idari hizmetler için ortak kullanılabilecek uygulamaların tespit edilmesi, ihtiyaçların belirlenmesi, uygulamaların geliştirilmesi ve geliştirilen uygulamaların kamu sektöründe yaygınlaştırılması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, DMO, Kalkınma Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı, SGK, TÜBİTAK, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2018 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Ortak idari hizmetler modelinin oluşturulması sağlanacaktır. • İhtiyaç analizi yapılarak kamu kurum ve kuruluşlarının ortak idari hizmetleri ve bu

	hizmetlerin sunumunda ihtiyaç duyulan uygulama envanteri çıkarılacaktır. - o Çıkarılan envantere göre önceliklendirme, maliyetlendirme ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. - o Farklı süreçlerin uyumlandırılması ve teknik altyapıyla ilgili ortaklaştırma çalışmaları yapılacaktır. - o Yapılan analiz sonucunda üç başlıkta ele alınan uygulamalar (merkezi bir sunucu üzerinde çalışan, kurum sunucuları üzerinde çalışan ve ortak kullanıma açık platformdan indirilerek kurum sunucuları üzerinde çalışan uygulamalar) geliştirilecektir. - o Kurum / kuruluşların oluşturulan ortak idari hizmetler modeline uyumlu olarak iş süreçlerini tanımlanması ve kurumsal yapılanmalarını gözden geçirmeleri sağlanacaktır. - o Kurum / kuruluş yetkili personeline verilecek olan eğitim programları hazırlanacaktır. • Kurumsal ortak idari hizmet havuzu hayata geçirilecektir. - o Geliştirilen uygulamaların ihtiyaç duyan kurum ve kuruluşlara iletilmesi veya kurumsal idari hizmet havuzundan indirilebilmeleri sağlanacaktır. - o Kurumsal idari hizmet havuzunda merkezi yetkilendirme sistemi geliştirilerek kayıtlı kamu sektörü uygulamalarının, yetkilerinin, kamu sektörü organizasyon yapısının ve kullanıcıların bir merkezden yönetilmesi sağlanacaktır. - o Kurum / kuruluşlardaki yetkili personele gerekli eğitimler verilecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Kamu kurumlarında ortak idari hizmetler (insan kaynakları, strateji geliştirme, süreç yönetimi vb.) için mevcut durumda farklı standartlara sahip farklı uygulamalar kullanılmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarının çoğunluğunda ortak olan idari hizmetler için farklı yazılımlar geliştirilmekte veya satın alınmakta olup, aynı hizmet için farklı yazılımların kullanılması nedeniyle kamu kaynakları etkin ve verimli kullanılamamaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarındaki süreçler benzer olmasına rağmen farklı kurumlarda farklı yazılımların kullanılıyor olması nedeniyle bir standart bulunmamaktadır. Standartlaşmanın sağlanamamış olması, kurum / kuruluşların birlikte çalışabilirliğinin önündeki önemli engellerden birini oluşturmaktadır. Bazı durumlarda ise yazılımdaki sorunlardan dolayı, yazılımın sürece uygun hale getirilmesinden ziyade süreçlerin yazılıma uygun hale getirilmesinin önüne geçilememektedir. Mali yönden yetersiz olan veya coğrafi nedenlerden dolayı yazılım temininde sorun yaşayan kamu kurum ve kuruluşları ise idari hizmetleri için özelleşmiş uygulamalar kullanamamaktadırlar. Her kurumun kendi bünyesinde benzer yazılımları geliştirmesi veya satın almasının yanı sıra bu yazılımların bakım maliyetleri de merkezi olarak karşılanamadığından toplam maliyet çok daha yüksek olmaktadır. Ortak idari hizmetlerin kamu kurum ve kuruluşları tarafından belirli bir standartta sağlanabilmesi için 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 73 no'lu Ortak Hizmetlerin Oluşturulması eylemi de göz önünde bulundurularak ortak uygulamalar geliştirilecektir. Geliştirilen uygulamalarda farklı kurumların idari hizmetlerindeki yapılanmanın da korunabilmesi sağlanacaktır. Özellikle kurumların özlük işleri, kurum işleyişi ve çalışanların

	bilgileri gibi yapıların kurum bünyesinde kalması sağlanacaktır. Örneğin, insan kaynakları için eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinin özlük haklarını ve personel detay bilgilerini gerektirmesi nedeniyle kurum bünyesinde, bordro ve personel bilgilerinin tutulmasının ise merkezi olarak yapılması gerekmektedir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• İdari hizmetler için geliştirilen / satın alınan mükerrer yazılımların önüne geçilmesi sayesinde kamu kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanılması sağlanacaktır. • İdari hizmetler için kullanılan yazılımların ortak bir altyapı ve standarda sahip olması nedeniyle yeni teknolojilere geçişin kolaylaşması ve birlikte çalışabilirliğin sağlanması mümkün olacaktır. • İdari hizmetler için kullanılan yazılımların temin sürecinin hızlandırılması ve kolaylaştırılması sağlanacaktır. • İdari hizmetler için kullanılan yazılımlara tüm merkezi ve yerel yönetim birimlerinin ulaşabilmesi ve ek harcama yapmadan bu yazılımları kullanabilmesi imkanı doğacaktır. • İdari hizmetler için kullanılan yazılımların geliştirme / satın alma, bakım ve idame masraflarının azaltılması mümkün olacaktır. • Kamu kurumlarının ortak idari hizmetlerinin benzer standartlara ulaşması sağlanacaktır. • Kamu kurumlarının ellerindeki kaynakları diğer faaliyet alanlarına aktarmalarına imkan tanınmış olacaktır.

E2.3.2-Yerel Yönetimlerin Sundukları Benzer Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi

Eylemin Açıklaması	Yerel yönetimlerin sundukları benzer hizmetler için ortak kullanılabilecek uygulamaların tespit edilmesi, ihtiyaçların belirlenmesi, uygulamaların geliştirilmesi ve geliştirilen uygulamaların tüm yerel yönetim birimlerinde yaygınlaştırılması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	İçişleri Bakanlığı (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Türkiye Belediyeler Birliği, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sivil Toplum Kuruluşları, Yerel Yönetimler, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi yapılarak yerel yönetim birimlerinin hizmet envanteri ve temel ihtiyaçları belirlenecektir. • Yerel yönetimlerin hizmet envanteri ile ilgili kriterler belirlenecektir. • Belirlenen kriterlere uygun ve temel ihtiyaçları karşılayacak ortak yazılımların geliştirilmesi sağlanacaktır.

- Öncelikli olarak seçilen yerel yönetim birimlerinde (büyükşehir belediyesi, il belediyesi, il özel idaresi, ilçe belediyesi, belde belediyesi ve köy ile yerel yönetim birlikleri) sistemlerin yaygınlaştırılması sağlanacaktır.
- Yerel yönetim birimleri için eğitim ve destek faaliyetleri planlanacak ve sağlanacaktır.

Vatandaşa sunulan hizmetlerin elektronik ortama geçirilmesi konusunda yerel yönetimler arasında başta ölçek olmak üzere gerek nitelikli insan kaynağı eksikliği, gerekse bütçe yetersizliklerinden kaynaklanan seviye farklılıkları bulunmaktadır. Bu nedenle, örneğin, bazı belediyeler hizmetlerinin bir kısmını elektronik ortama taşıırken, bazıları ise (özellikle küçük ölçekli belediyeler) herhangi bir elektronik hizmet sunamamakta; hatta İnternet sayfalarını etkin bir şekilde yönetememektedirler. Bunların yanı sıra teknik altyapı eksikliği de hizmetlerin elektronik ortama taşınmasına engel teşkil etmektedir.

e-Hizmet sunan yerel yönetimler arasında uygulama geliştirme iş süreçleri için standart bir yaklaşım bulunmamakta olup; süreçler yerel yönetimlerin kendi personeli ile, kısmen hizmet alımı yoluyla veya tamamen hizmet alımı yoluyla olmak üzere üç yöntemle yürütülmektedir.

Yerel yönetimler tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin hem görşellik, hem de kullanılabilirlik ve erişilebilirlik olarak farklı olgunluk düzeylerinde olmaları nedeniyle bir standardizasyon sağlanamamakta olup; bu durum kullanıcı algısını olumsuz yönde etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda, yerel yönetimlerin çoğunluğunun istek / şikayet işlemlerini elektronik ortamdan yapmaya imkan sağladığı, küçük bir kısmının ise nikah işlemleri, vergi beyanları, işyeri ruhsat işlemleri, sosyal yardım işlemleri, evde sağlık işlemi ve defin işlemleri için randevu ve başvuru yapma imkanını elektronik ortamdan sağladığı ortaya çıkmaktadır. Bunların yanı sıra, emlak vergisi, çevre temizlik vergisi, çeşitli harçlar, iş yeri ruhsat vergisi, çeşitli ücretler (nikah işlem ücreti, kira ödemeleri vb.) ile su ve kanalizasyon faturası ödemelerinin elektronik ortamdan yapılmasına imkan sağlayan yerel yönetim sayısı düşük bir düzeyde kalmaktadır. Yerel yönetimlerin sundukları başvuru ve ödeme hizmetlerinin olgunluk seviyelerinin genel olarak düşük olduğu gözlenmektedir.

Bu bağlamda, her ne kadar bazı yerel yönetim birimleri hizmet arayüzlerini e-Devlet Kapısı içine taşıyor olsalar da, sayı ve yüzde olarak yerel yönetim birimlerinin e-Devlet Kapısı bünyesindeki mevcudiyetlerinin halen istenen düzeye gelmemiş olduğu görülmektedir.

Bu gerekçelerle; yerel yönetimlerin sundukları e-Devlet hizmetlerinde ortak kullanılabilecek uygulamaların (çevre ve temizlik vergisinin ödenmesi vb.) geliştirilmesi ve merkezi bir sistemden sunulması kullanılabilirlik ve erişilebilirlik konularında standardizasyonu, görsel olarak ise ortaklaştırmayı sağlayarak hizmet kalitesini artıracaktır. Bu sayede, vatandaşa verilen tek devlet mesajı ve algısı güçlenecek ve belediyelerin; eşgüdüm eksikliği ve kurumsallaşma konusunda yaşadıkları sıkıntılar ile kurumsal belleğin zayıflığı sorunlarının çözümü konusunda önemli bir mesafe kat edilmiş olacaktır.

Amacı ve Detaylı Tanımı

	Bu çalışmalar, hizmetlerini kendi imkanlarıyla elektronik ortama taşıyamayan yerel yönetimler için de bir fırsat olacak; bu çalışmalar sayesinde ilgili birimlerin yeterli veya yetkin BT personeli olmasa dahi, nitelikli e-Hizmet sunabilmesi sağlanacaktır. Geliştirilecek olan uygulamaların "Ortak İdari Hizmetler İçin Uygulamaların Geliştirilmesi" eylemi kapsamında kullanıma sunulacak olan Kurumsal İdari Hizmet Havuzu aracılığıyla sağlanabilmesi için çalışmalar yapılacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından İçişleri Bulut Belediye Projesi başlatılmıştır. Belediyelerin hizmet envanterinin çıkarılması ve mevcut durum analizinin gerçekleştirilmesi sonucunda 81 ile yayılma hedefiyle, öncelikli olarak 20 belediye pilot olarak seçilmiştir. Daire başkanlığı tarafından mevcut durum analiz çalışmaları devam etmektedir. Proje sonunda mevcut durumda BT kapasitesi, personeli ve bütçesi kendine yetemeyen belediyelerin e-Hizmet modülleri oluşturulacak, belirlenen veri kriterlerine uyum sağlayan belediyeler buluta erişim sağlayarak e-Hizmet sunabilecektir. • Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) uygulamasının yaygınlaştırılması çalışmaları ile eşgüdüm sağlanacaktır. • CBS Altyapısının Kurulması ve Geliştirilmesi Projesi ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Avrupa Birliği fonları kullanılabilir.
Beklenen Faydaları	• Yerel yönetimlerin sundukları benzer hizmetler için geliştirilen / satın alınan mükerrer yazılımların önüne geçilmesi sayesinde kamu kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanılması sağlanacaktır. • Yerel yönetimlerin sundukları benzer hizmetler için kullanılan uygulamaların geliştirme / satın alma, bakım ve idame masraflarının azaltılması mümkün olacaktır. • Yerel yönetimlerin vatandaşla elektronik ortamda hizmet sunabilmeleri için gerekli iç otomasyon işlemlerini tamamlamaları teşvik edilecektir. • Yerel yönetimler arasındaki e-Hizmet sunum farklılıkları en alt seviyeye indirilecektir. Yeterli nitelikli insan kaynağı veya BT bütçesi olmayan yerel yönetimlerin dahi e-Hizmet sunabilmesinin önü açılacaktır. • Yerel yönetimler iş ve işlemlerini merkezi bir yapı üzerinden sürdürebilecektir. • Yerel yönetimler ile ilgili gerçekleştirilecek işlemlerin mekandan bağımsız olarak gerçekleştirilebilmesi sağlanacaktır. • Bilgilendirme, randevu ve ödeme gibi en temel hizmetleri kapsayan e-Hizmetler ortaklaştırılarak yerel yönetimlerin tümü tarafından sunulabilecektir. • Yerel yönetimler vatandaşla daha etkin, kolay, hızlı ve güvenilir hizmet sunabilecektir.

Stratejik Amaç 3: Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması

Mevcut kamu hizmetlerinin kullanıcı odaklı olarak, yeni teknoloji ve yönetimlerden faydalanılarak yeniden tasarlanması, yeni hizmetlerin kullanıcı odaklılık ve yenilikçilik ilkelerine uygun şekilde geliştirilmesi, öncelikli yaşamsal olaylar için hizmet entegrasyonlarının sağlanması ve hizmet sunum kanallarının iyileştirilmesi yoluyla kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanmasıdır.

Hedef 3.1	Kurumsal Bilginin Öncelikli ve Etkin Olarak Elektronik Ortamdan Sunulması Sağlanacaktır
Hedef 3.2	Bilişim Sistemlerinde Sektörel Entegrasyonlar Güçlendirilecektir
Hedef 3.3	e-Devlet Hizmetlerinin Olgunluk Düzeyi Artırılacaktır
Hedef 3.4	Hizmet Sunum Kanalları İyileştirilecek ve Çeşitliliği Artırılacaktır

Stratejik Amaç 3 kapsamında atılacak adımlar için belirlenen hedefler:

Hedef 3.1: Kurumsal Bilginin Öncelikli ve Etkin Olarak Elektronik Ortamdan Sunulması Sağlanacaktır

Türkiye hakkındaki bilgilerin bütüncül bir bakış açısı ile sunulduğu ve bu bilgilere kolay erişimin sağlandığı bir yapı oluşturulacak, kurumların sunduğu hizmetlere ve gerçekleştirdiği faaliyetlere ait bilgilerin belirlenen kriterlere uygun olarak elektronik ortamdan sunulması sağlanacaktır.

Tablo 27. Hedef 3.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
-	-

E3.1.1-Kamu İnternet Siteleri ile Sosyal Medya Sayfalarının Tanımlanan Rehberlere Uygun Olarak Güncellenmesi ve Yaygınlaştırılması

Eylemin Açıklaması	Kamu İnternet sitelerinin ve kurumsal / resmi sosyal medya sayfalarının, etkin ve kullanıcı-odaklı bir şekilde sunulması için belirlenecek kriterlere ve tanımlanacak rehberlere uygun olarak tasarlanması, güncellenmesi ve yönetilmesi sağlanacaktır. Bu kapsamda erişilebilirlik, bilgi güvenliği, çoklu dil desteği ve mobil cihazlarla uyum konularında gerekli asgari düzenlemelerin yapılması ve uygulanması için çalışmalar gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), TÜBİTAK, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, TSE, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Kamu İnternet sitelerinin ve kurum / kuruluş sosyal medya sayfalarının arayüz bütünlüğünün sağlanması için gerekli olan ortak kriterler, rehber ve kılavuzlar belirlenecek ve hazırlanacaktır. - Belirlenen kriterlerin uygulanmasının sağlanması için gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılması sağlanacaktır.

	◦ Kamu İnternet sitelerinin ve kurumsal resmi sosyal medya sayfalarının yönetimi konusunda hazırlanan rehberlerin yaygınlaştırılması için eğitim programları ve çalıştaylar düzenlenecek; tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülecektir ◦ Kamu İnternet sitelerinin ve resmi sosyal medya sayfalarının tanımlanan rehberlere ve kriterlere uygunluğu konusunda izleme faaliyetleri yürütülerek yaygınlaştırılacaktır. ◦ Yeni açılan kamu İnternet sitelerinin, resmi / kurumsal sosyal medya sayfalarının ve e-Devlet uygulamalarının / hizmetlerinin belirlenen kriterlere uygun olarak geliştirilmesi sağlanacaktır. ◦ Mevcut kamu İnternet sitelerinin, kurum sosyal medya sayfalarının ve e-Devlet uygulamalarının / hizmetlerinin tanımlanan rehberlere uygun hale gelecek şekilde güncellenmesi sağlanacaktır. ◦ Kamu İnternet sitelerinin ve resmi sosyal medya sayfalarının güncel tutulması ve etkili bir biçimde sunumunun devam etmesi için gerekli çalışmalar yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	2005 e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı'nda kamu kurum ve kuruluşlarının İnternet sitelerinde asgari düzeyde içerik ve tasarım uyumunun sağlanmasına yönelik olarak 38 no'lu Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzunun Hazırlanması eylemi yer almıştır. 2006 yılında hazırlanan Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu ile kamu İnternet sitelerinde yer alan içeriklere yönelik standartlar belirlenmiştir. Kılavuz, 2007/4 sayılı ve Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu konulu Başbakanlık Genelgesi ile resmi olarak yayımlanmıştır. Tüm merkezi ve yerel yönetim birimlerince yeni açılacak İnternet sitelerinde, söz konusu kılavuzda yer verilen usul ve esaslara uyulması zorunlu kılınmıştır. Halihazırda kullanılan kamu İnternet sitelerinin kılavuzda belirtilen standartlara uyumlu olmayan unsurlarının, bütçe imkanları ve öncelikler çerçevesinde en kısa zamanda bu esaslara uyumlu hale getirilmesi hedeflenmiştir. Kamu kurumları İnternet siteleri için görsel, hizmet kalitesi, içerik, güvenlik, kimlik yönetimi ve kullanılabilirlik standardizasyonunun sağlanması ve bu sitelerin engelliler tarafından da kullanılabilmesine yönelik geliştirmeler yapılması için 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 'nda 27 no'lu Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırma Hizmeti eylemi yer almıştır. 2009 yılında hazırlanan Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi ile kamu İnternet sitelerinin geliştirilmesi aşamasında kullanılabilecek standartlar ve önerilerin sunulması planlanmıştır. Hazırlanan rehberi desteklemek amacıyla bir de örnek İnternet sitesi hazırlanmış fakat zaman içinde yeni teknolojilere göre güncellenememiştir. 2014 yılında kamu İnternet sitelerinin kullanılabilirlik ve erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi amacıyla Kalkınma Bakanlığı ve TÜBİTAK işbirliği ile Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi (KAMİS) hayata geçirilmiştir. Proje kapsamında, Kamu İnternet Siteleri Rehberi ve Kamu İnternet Siteleri Rehberi Bilgilendirme Portalı hazırlanmıştır. Hazırlanan KAMİS Rehberi, ISO 9241-151 ve ISO/IEC 40500 sertifikalarına yönelik, yerine getirilmesi gereken kriterlerin daha anlaşılır hale getirilmesine ve örneklerle açıklanmasına katkı sağlaması amacıyla Türk Standartları Enstitüsü tarafından TS ISO/IEC 40500:2012 - Web İçeriği Kullanılabilirlik Kriteri ve TSE K 318 Belgelendirmesi kriteri olarak yayımlanmıştır. Kamu İnternet siteleri, kamu kurumları ile hitap ettikleri hedef kitle arasında köprü işlevi görmektedir. Bu nedenle, İnternet sitelerinin, kurumun misyonu ve vizyonu doğrultusunda

sağladığı hizmetleri; doğru ve etkili bir biçimde sunulabilmesi; hedef kitlenin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verebilmesi; kolay erişilebilir ve kullanılabilir olması gerekmektedir. Kamu İnternet sitelerinin, hedef kitle tarafından etkin, verimli ve memnuniyet verici olacak şekilde kullanılabilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Dolayısıyla, kamu İnternet sitelerinin doğru ve güncel bilgileri içerdiğine dair güvenin tesis edilmesi gerekmektedir.

Kamu İnternet sitelerinin iyileştirilmesi ve güncellenmesi için; kullanılabilirlik esas alınarak, kamu kurumlarına yol gösterecek rehberler ve kılavuzların yeniden tasarlanmasına ve uygulanmasına, güvenlik kriterlerine uyumluluğun sağlanmasına, dezavantajlı kesimlerin göz önünde bulundurulmasına, mobil hizmet ve sosyal medya gibi yeni imkanların etkin şekilde kullanılmasına, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca kamu İnternet sitelerinde bir arayüz bütünlüğünün sağlanması da çok büyük önem arz etmektedir.

e-Devlet uygulamalarının / yazılımlarının / hizmetlerinin sunulduğu kamu İnternet sitelerinin ve kurumların resmi sosyal medya sayfalarının daha etkin ve kullanıcı-odaklı bir şekilde tasarlanması, geliştirilmesi ve sunulması için ve kullanılabilirlik, erişilebilirlik, hizmet kalitesi, görsellik, içerik, güvenlik, kimlik yönetimi vb. konularda belirli bir standardizasyonun sağlanması için gerekli olan rehberleri, kılavuzları ve bu belgelerin kapsamlarını belirlemek amacıyla çalışmalar yapılacaktır.

Kamu İnternet siteleri ve resmi kurumsal sosyal medya sayfalarının bütüncül bir yapıda etkin, kullanıcı-odaklı ve erişilebilir olarak sunumu için yürürlükte olan (mevcut, güncellenecek ve yeni geliştirilecek) kriterlerine ilgili tüm kamu kurum ve kuruluşları ile yerel yönetimler tarafından uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli çalışmalar gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda gerekli olan tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülecek ve ihtiyaç duyulan mevzuat değişikliği çalışmaları yürütülecektir.

Kamu İnternet sitelerinde asgari olarak aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulacaktır:

- Kullanılabilirlik ve erişilebilirlik kriterlerine uygunluğu
- TSE kriterlerine uygunluğu
- Güvenlik kriterlerine uygunluğu
- Mobil cihazlarla uyumluluğu
- İnternet sitesi bilgilerinin (özellikle ihbar, tebligat, bildirim gibi kritik duyuru ve bilgilerin) arşivlenmesi ve gerektiğinde bu bilgilere erişimin sağlanması
- Çoklu dil desteği sağlaması

Kamu İnternet sitelerinin ve kurumsal resmi sosyal medya hesaplarının yönetimi konusunda hazırlanan rehberlerin yaygınlaştırılması için eğitim programları ve çalışmalar düzenlenecek; kamu İnternet sitelerinin ve resmi sosyal medya hesaplarının tanımlanan rehberlere ve kriterlere uygunluğu konusunda izleme ve değerlendirme faaliyetleri geliştirilecektir.

Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi

-

Uluslararası İşbirliği İhtiyacı

-

Beklenen Faydaları

- Kamu İnternet sitelerinin ve kurumsal / resmi sosyal medya sayfalarının standartlara

	uygun, erişilebilir ve kullanıcı-odaklı olarak tekrar tasarlanması sağlanacaktır. • Kamu İnternet sitelerinin ve kurumsal / resmi sosyal medya sayfalarının idari bütünlüğü vurgulayacak daha bütüncül bir görünüme sahip olması sağlanacaktır. • Uluslararası e-Devlet ölçümleme çalışmalarında dikkate alınan ve e-Devlet ile ilgili en temel gereksinimlerden bir tanesi olan "kurumsal bilgiye standart olarak erişilebilmesi" gereksinimi karşılanmış olacaktır. Böylece ölçümleme çalışmalarında Türkiye'nin puanı ve sıralamadaki yeri yükselebilecektir.
--	--

E3.1.2-Kamu Bilgilendirme ve Tanıtım Sitelerinin Tekrar Yapılandırılması

Eylemin Açıklaması	Türkiye'nin İnternet ortamındaki resmi tüzel kişiliğini temsil edecek; tarihi, coğrafyası, ekonomisi, kültürü, turizmi ve yönetim yapısını tanıttacak; kamu sektörünün sunduğu hizmetlere ilişkin bilgilere İnternet üzerinden ulaşılabilmesini sağlayacak resmi bir kamu bilgilendirme sitesi oluşturulacaktır. Bu site, Türkiye hakkında genel bilgi veya kamu hizmetlerine ilişkin hizmete veya kuruma özel bilgi almak isteyen kişilerin (vatandaşların, iş dünyasının, yabancıların vb.) ve / veya kurumların ihtiyaçlarına uygun içeriği sunacak şekilde tasarlanacaktır. Hazırlanacak sitenin içeriğinin kamu kurum ve kuruluşları tarafından hazırlanan diğer İnternet sitelerinin içerikleri ile eşgüdüm sağlaması ve bütünlük göstermesi amacıyla sitenin oluşturulma süreci ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile ortak yürütülecektir. Söz konusu İnternet sitesinde yer alacak bilgilerin kapsamı, güvenlik düzeyi ve yetkilendirmesi ile ilgili yönetim ve güncelleme çalışması yürütülecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, Avrupa Birliği Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Gıda Tarım Hayvancılık Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, YÖK, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, TÜRKSAT
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi ve kullanıcı profilleme çalışmaları yapılarak kurulacak sitenin içerik ihtiyaçları belirlenecektir. • Kullanıcılara göre özelleşmiş ve özetlenmiş kamu hizmetleri listelerinin sunulması için gerekli altyapı hazırlanacaktır. • Tasarım ve içerik tercihleri, tanımlanan rehberlere uygun olarak gerçekleştirilecektir. - o Sitenin kullanım biçiminin yaşamsal olaylar (doğum, ölüm vb.) temelinde ve mobil ortamlara uyumlu olarak tasarlanması sağlanacaktır. - o Site, e-Katılımı artırma hedefi gözetilerek tasarlanacak ve güncellenecektir. - o Site içeriği Türkçe'ye ek olarak, en azından özet şekilde, dünya üzerinde yaygın şekilde konuşulan İngilizce, Rusça, Çince ve İspanyolca vb. dillerde de sunulacaktır. • Mevcut durum analizi sonucunda bilgilendirme sitesinde yer verilmesine karar verilen tanıtıcı ve bilgilendirici içerikler hazırlanarak güncel tutulması sağlanacaktır. - o Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda; ulusal kültür, tarih ve değerler, devlet yapılanması, mevcut hükümet sistemi ve bakanlık organizasyonlarına ilişkin bilgiler derlenecektir.

	o Gerçek ve tüzel kişilere sunulan kamu hizmetleri için yürütülen süreç, hizmete ilişkin e-Devlet hizmetleri, hizmetin başlama noktaları gibi detaylı, yönlendirici ve bilgilendirici çevrim içi materyaller hazırlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Mevcut durumda Türkiye'ye ilişkin genel bilgilere ve Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan kurumsal bilgi ve hizmetlere elektronik ortamda tek bir noktadan ulaşılamamakta, vatandaşlar, yabancılar vb. bireyler ve kurumlar farklı kaynaklardan doğruluğu, güncelliği ve güvenilirliği düşük bilgilere erişebilmektedir. Özellikle Türkiye'nin tarih, coğrafya, devlet yönetimi (yasama, yürütme ve yargı erkleri ile üst düzey devlet yöneticileri), kültür, turizm, eğitim ve sağlık gibi alanlarının tanıtımına yönelik bilgilerin sunulduğu tek bir merkezi İnternet sitesi olmayıp, farklı kurumlar tarafından ilgili oldukları konulara yönelik tematik / sektörel bilgileri içeren İnternet sitelerinin hazırlandığı ve kullanıldığı görülmektedir. Bu da Türkiye ile ilgili istenen sağlıklı bilgilere tek noktadan erişimi zorlaştırmaktadır. Engelli kullanıcılara; yararlanabildikleri hak ve indirimler hakkındaki bilgiler, yeni çıkan teknolojiler, eğitimler, faaliyetler ve istihdam olanakları gibi konularda tek bir yerden erişilebilen rehberler sunulması, ülke gündemine ilişkin duyurulara tek nokta üzerinden erişilmesi ihtiyacı da görülmektedir. Türkiye'ye ve Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan bilgi ve hizmetlere erişebilecek bir yapının oluşturulması ulusal ve kurumsal bilgiye erişimde önemli bir adım olacaktır. Bu doğrultuda, ulusal ve uluslararası kamuoyunu güncel ve doğru bir şekilde bilgilendirmek amacıyla resmi bir kamu İnternet sitesi kurulacaktır. Bu İnternet sitesi, halihazırda var olan veya kurulması planlanan tanıtım ve bilgilendirme kaynakları için de genel bir yönlendirme noktası olarak çalışacaktır. Kamu hizmetlerine erişim için hizmetlerin başlangıç noktası işlevi görecekt; gerekli evraklar, işlemin ortalama sonuçlanma süresi gibi yaşamsal olaylar (doğum, veraset vb.) çerçevesinde kullanıcı-odaklı güncel bilgilendirme ve yönlendirme sağlanacaktır. Ayrıca Türkiye'nin tanıtımına yönelik sitelerin tasarım ve güncellemesi için bir rehber hazırlanacak ve tüm bu sitelere bilgilendirme sistemi tarafından yönlendirme yapılacaktır. Türkiye Kamu Bilgilendirme Sitesi'nin içeriği yabancı dillere de çevrilecektir. Kurulacak İnternet sitesinde ziyaretçi kişi veya kurumun niteliğine ve ihtiyaçlarına göre kişiselleştirme yapılacaktır; böylece belli bilgi ve hizmetler siteye giren kişi ve / veya kurumun profil, istek ve ihtiyaçlarına yönelik olarak öne çıkartılarak sitenin kullanımı kolaylaştırılacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	o ABD, Kanada, Singapur (egov.gov.sg) ve İngiltere (gov.uk) gibi dünya örnekleri incelenebilir ve bu ülkelerle işbirliği içerisinde çalışılabilir.
Beklenen Faydaları	- o Türkiye'nin İnternet'teki kimliğinin bütüncül olarak temsil edilmesi sağlanacaktır. - o Ülkenin tanıtımı ve kamu kurum ve kuruluşları ile bu kurumların sunduğu hizmetler ile görev ve sorumluluklarına yönelik güncel, doğru ve güvenilir bilgiye 7/24 erişim imkanı sağlayacaktır. - o Bilgi edinme süreci hızlandırılacak ve kolaylaştırılacaktır.

Hedef 3.2: Bilişim Sistemlerinde Sektörel Entegrasyonlar Güçlendirilecektir

Kamu hizmet alanlarında bilişim sistemlerinin entegrasyonları güçlendirilecek ve bu sistemler bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve iş sürekliliği gereksinimlerini en üst düzeyde karşılayacak şekilde iyileştirilecektir.

Tablo 28. Hedef 3.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
45	e-Sağlık Kayıtlarının Entegrasyonunun Sağlanması
46	e-Sağlık Standardizasyonu ve Akreditasyonunun Gerçekleştirilmesi

E3.2.1-Çalışma ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak çalışma hayatı ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Bu kapsamda; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve bağlı / ilgili kuruluşlarının karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri amacıyla mevcut durumda kullanılan sistemlerinin entegrasyonları tamamlanacaktır. Ayrıca sosyal güvenlik verilerinin entegre yönetimi sağlanacaktır. Tüzel kişilik veritabanının hayata geçirilmesi ve çalışma hayatı ile ilgili sistemlerle entegrasyonunun tanımlanması ve tamamlanması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (S), Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, SGK, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İŞKUR, TÜİK, AFAD, TESK, TOBB, KOSGEB, Ekonomi Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, TÜRMOB, TÜRKSAT, Sendikalar, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. ○ Çalışma ve sosyal güvenlik hizmet sektörü ile ilişkili ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. ○ Çalışma ve sosyal güvenlik hizmet sektörü kapsamındaki sistemler incelenecek; ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. • Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. ○ Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. ○ Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir ○ Hayata geçirilmesine karar verilen entegrasyonlar ve yeni sistemler için planlama yapılacaktır. • Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.

	Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	16 Mayıs 2006 tarih ve 5502 sayılı Kanun ile sosyal güvenlik alanında faaliyet gösteren Sosyal Sigortalar Kurumu, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur birleştirilerek Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) kurulmuştur. Üç kurumun birleştirilmesi ile birlikte kurumlara ait bilgi sistemlerinin de entegre edilmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Mevcut durumda SGK sosyal güvenlik ile ilgili bilgileri ve sistemleri yönetmektedir. Fakat kişilere ait bilgiler, halen mülga kurumların sistemlerinde saklanmakta ve ancak kişiler emeklilik hakkına ulaştıkları zaman birleştirilebilmektedir. Hizmet geçmişİ de farklı sistemlerden ayrı ayrı sorgulanabilmekte, dolayısıyla kişilerin çalışma hayatı ile ilgili geçmişİne tek bir sistemden ulaşılammaktadır. Birçok kamu kurumunun sunduğu hizmetlerde kişilerin çalışma hayatı ile ilgili hizmet geçmişİne ihtiyaç duyulmaktadır. Kurumlar bu bilgileri tek ve merkezi bir sistemden sorgulayamadıkları için her bir sistemi ayrı ayrı sorgulamak ve sorgu sonuçlarını kendileri yorumlamak durumunda kalmaktadırlar. Vatandaşların ve yabancı uyruklu kişilerin sosyal güvenliğe ilişkin bilgilerinin merkezi olarak yönetİlebİlmesi ve sorgulanabilmesi, e-Devlet ekosistemi kapsamında ele alınması gereken en temel gereksinimlerden biridir. Çalışma hayatı geçmişİ bilgileri, vergi ödeme veya sosyal güvenlik primi ödeme durumuna göre 1-2 ay geçmişİe dönük bilgiler düzeyinde takip edİlebİlmektedir. Kİşİlerin çalışmaya İlk başladıkları, İşİsiz kaldıkları, çalışmaya tekrar başladıkları ve emeklilik başvurusu yaptıkları zamanların bütüncül bir bakış açısı ile anlık olarak takip edİlebİleceğı bir sistemin hayata geçirilmesi ile e-Devlet hizmetlerinin daha etkin sunumu için en önemli altyapılardan biri oluşturulmuş olacaktır. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda sosyal güvenliğe İlişkin bilgi sistemlerinin entegre edilmesi için 45 numaralı eylem tanımlanmıştır. Bu eylem çerçevesinde sosyal güvenlik ile ilgili sistemlerin entegrasyonu ve modernizasyonunu sağlayacak Sosyal Güvenlik Entegrasyon Projesi planlanmış ve çalışmalarına başlanmıştır. Sosyal güvenlik verilerinin entegrasyonunun sağlanabilmesi için bu projenin tamamlanarak hayata geçirilmesi gerekmektedir. Çalışma hayatı konusundaki bir diğİer mesele de T.C. uyruklu olmayan kişilerin Türkiye'de çalışmalanna İlişkindir. 2003 yılında yürürlüğe giren 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun ile konunun takip sorumluluğu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na verilmiştir. Ayrıca 2014 yılında yürürlüğe giren 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile çalışma ve ikamet izinleri hakkında yeni düzenlemeler oluşturulmuştur. Çalışma izinleri ile ilgili ana sorumlu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı olmakla birlikte, istisna olarak Serbest Bölgeler adına Ekonomi Bakanlığı, üniversiteler adına ise YÖK çalışma izni verebilmektedir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın yabancı uyruklu kişileri takip etmek için oluşturduğu Çalışma İzinleri Otomasyon Sistemi bulunmaktadır. Kİşİlerin bu sisteme kayıt olabİlmesi için nüfus müdürlükleri tarafından verilen T.C. kimlik numarasının eşdeğİeri bir "yabancı kimlik numarası" alması gerekmektedir. Mevcut durumda yabancı kimlik numarası verilmesi işlemlerinin tamamlanması zaman almaktadır. Bu durumun önüne geçilmesi için ilgili paydaş kurumların birbİrleri ile elektronik ortamda veri alışverişİ yapmaları gerekmektedir. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda tanımlanan Eylem 16: Çevrimiçi Şirket İşlemleri Projesi ve Eylem 56: Merkezi Tüzel Kİşİlik Bilgi Sistemi'nin birleştirilmesi ile Merkezi Sicil Kayıt Sistemi Projesi başlatılmıştır. Çalışmaları Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

tarafından yürütülen proje, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan önemli veritabanlarından birini oluşturmaktadır. MERSIS, ticari sicil işlemlerinin yenilik ve gelişmelere uygun olarak yapılmasını sağlamayı ve ticaret sicil müdürlüklerinin iş ve işlemlerini elektronik ortama taşımayı amaçlamaktadır. MERSIS ile birlikte ticaret siciline kayıt zorunluluğu bulunan tüzel kişilerin de T.C. kimlik numarasına benzer tekil bir numaraya sahip olması hedeflenmektedir. Bu amaçla ilk aşamada sermaye şirketleri, yabancı şirketler ve kooperatifler, ikinci aşamada ise esnaf, meslek kuruluşları ile kamu kurum ve kuruluşları sisteme dahil edilmektedir. Çalışma hayatı ile ilgili sistemlerin entegrasyonu amacıyla gerçek kişiler için T.C. kimlik numarasının, tüzel kişiler için ise MERSIS numarasının kullanılması bir ön koşuldur. e-Devlet hizmetlerinde gerçek kişiler için T.C. kimlik numarasının yaygın kullanımı sağlanmıştır. Öte yandan, tüzel kişiler için oluşturulan MERSIS numarasının kullanımı ise henüz ulusal düzeyde yaygınlaşmamıştır. Bu nedenle, öncelikle tüzel kişilerin MERSIS numarası ile tanımlanması çalışmalarının tamamlanması, böylece tüm yerli ve yabancı tüzel kişilerin kayıt altına alınması ve sistemlerin bu çerçevede güncellenmesi gerekmektedir. Ayrıca tüm tüzel kişilerin (ticari işletme, kooperatif, esnaf, sendika vb.) merkezi bir sistemden tek seferde sorgulanabilmesine yönelik çalışmaların yapılması önem arz etmektedir.

Muhasebeciler ve mali müşavirler, kamu sektörü ve özel sektör arasında bir köprü görevi üstlenmektedir. Mevcut durumda bir firma ile sözleşme yapan bir muhasebeci veya mali müşavir, o firmanın tüm mali işlerini yürütebilmek için her bir sistemden ayrı bir şifre ve yetki almak zorunda kalmaktadır. Tüm bu farklı şifreleri ve yetkilendirmeleri hem yönetmek hem de kullanmak karmaşıklığa sebebiyet vermektedir.

Kamu sektöründe izleme ve karar alma süreçlerinin iyileştirilmesi için çalışma hayatı ile ilgili sosyal güvenlik bilgilerinin yanında özel hayat ve sağlık sigortası, Bireysel Emeklilik Sistemi, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bilgilerin de daha etkin yönetilmesi gerekmektedir.

Bu gerekçeler göz önünde bulundurularak çalışma ve sosyal güvenlik alanındaki hizmetlerin etkin bir şekilde elektronik ortamdan sağlanması için gerekli çalışmalar gerçekleştirilecektir. Öncelikle Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kuruluşları, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Maliye Bakanlığı arasında gerekli entegrasyonlar tamamlanacaktır. Böylece hem gerçek hem de tüzel kişilerin çalışma yaşamlarına dair tüm verilere tek noktadan erişim sağlanacaktır.

**Devam
Etmekte Olan
Proje ve
Çalışmalarla
İlgisi**

- MERSIS ile işbirliği sağlanarak, ticari işletme olmayan organizasyonların (örneğin sivil toplum kuruluşlarının) nasıl tekil bir numaraya sahip olacağı hususu ile tekil numaraya sahip olan organizasyonların hangi seviyede tekil bir numaraya / numaralara sahip olacağı hususlarında çalışmalar yapılacaktır.
- Çalışmalar SGK tarafından yürütülen Sosyal Güvenlik Entegrasyon Projesi ile eşgüdüm içinde yürütülecektir.

**Uluslararası
İşbirliği İhtiyacı**

-

**Beklenen
Faydalar**

- Çalışma ve sosyal güvenlik alanında entegrasyonlar sağlanarak süreçler bütüncül bir şekilde işletilebilecektir.
- Çalışma hayatı bilgilerinin entegrasyonu sağlanarak kişinin çalışma hayatı ile ilgili

	bilgiler tek bir merkezi sistemden doğru ve güncel olarak alınabilecektir. • Kayıt dışı istihdamın önlenmesi ve sosyal güvenlik alanındaki istismların azaltılmasına yardımcı olacaktır. • Vatandaşların çalışma ve sosyal güvenlik alanlarındaki geri bildirimleri elektronik ortamdan alınabilecektir. • Çalışma ve sosyal güvenlik alanında gerçekleştirilecek entegrasyonlar, yaşamsal olayların elektronik ortamdan sunulması için gerekli çalışmaları için önemli bir başlangıç noktası olacaktır.
--	---

E3.2.2-Sağlık Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak sağlık sektörü ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşları, üniversitelere bağlı hastaneler ile özel sağlık kuruluşlarının birlikte çalışabilirliği artırılacak, sağlık hizmetleri ile sosyal güvenlik hizmetleri arasındaki entegrasyon kurularak sağlık hizmetlerinin kalitesi artırılacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Sağlık Bakanlığı (S), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, SGK, Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, Hazine Müsteşarlığı, Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, TÜİK, AFAD, TÜRKSAT, Üniversiteler, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. ◦ Sağlık sektörü ile ilişkili ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. ◦ Sağlık sektörü kapsamındaki sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. • Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. İhtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar sağlanacaktır. ◦ Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. ◦ Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir. ◦ Entegrasyonlar için gerekli olan ulusal ve uluslararası standartların kullanımı artırılacaktır. • Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en üst düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır. Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek

ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.

2002 yılı Kasım ve 2003 yılı Haziran ayında 58. Hükümet Programı ile Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında sağlık ve sosyal güvenlik bilgi sistemlerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Bu bağlamda ülke genelinde tüm sağlık hizmet sunucularını kapsayan e-Sağlık Stratejisi, 4 temel eksende hazırlanmıştır. Birinci eksen Aile Hekimliği Bilgi Sistemi'ni (AHBS), ikinci eksen Bakanlık bünyesinde bir sağlık veri operasyon merkezinin oluşturulmasını, üçüncü eksen bu bilgilerin güvenli bir altyapıda tutulmasına yönelik faaliyetleri ve son eksen de kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanmasını içermektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar sonucunda AHBS tüm ülke genelinde yaygınlaştırılmıştır. AHBS sayesinde de oluşturulan kayıtlar elektronik sistem üzerinden takip edilebilir hale getirilmiştir. Mevcut durumda, vatandaş aile hekimine başvurduğunda hekim AHBS üzerinden vatandaşın geçmiş sağlık kayıtlarını görebilmekte ve MEDULA ile uyumlu bir e-reçete oluşturabilmektedir.

AHBS ile diğer kamu kurum ve kuruluşları arasında sağlanacak bilgi sistemleri entegrasyonları ile vatandaşların sporcu olmak için, askerlik işlemleri için ve sürücü belgesi almaları için gerekli olan sağlık raporları kişinin rızasının alınması suretiyle ilgili kurumlara iletilerek işlem süreçlerinin hızlandırılması ve kolaylaştırılması hedeflenmektedir.

Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatında ve bağlı kurum ve kuruluşlarında çok sayıda bilgi sistemi uygulamaları kullanılmaktadır. Sağlık hizmet sunumunda Halk Sağlığı Bilgi Sistemi (HSBS), Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) ve Teletıp sistemi gibi sistemler ile bu sistemlere veri sağlamak amacıyla Bakanlığa bağlı kurum ve kuruluşlarda Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) ve AHBS gibi sağlık uygulama yazılımları kullanılmaktadır.

Sağlığın planlanması, birey ve toplum sağlığının geliştirilmesi, korunması ve etkili tedavi planlarının oluşturulması amacıyla Sağlık Bakanlığı, bireylerin kendi elektronik sağlık kayıtlarına erişebileceği e-Nabız kişisel sağlık kaydı sistemini geliştirmiştir. Kurulan altyapı ile vatandaşlar kullanıcı hesabı oluşturabilmek için sisteme ilk girişi www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden e-Devlet şifresi, e-İmza veya mobil imza kullanmak suretiyle güvenli kimlik doğrulama prosedürlerini tamamlayarak yapabilmektedirler. E-Nabız Sistemi ile vatandaşlar kendi sağlık kayıtlarına erişim yetkisini istedikleri kişilere belirledikleri sürece tanımlayabilmekte ve bu yetkileri geri alabilmektedirler.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Özürlüler Veri Tabanı Oluşturulmasına ve Özürlülere Kimlik Kartı Verilmesine Dair Yönetmelik kapsamında Ulusal Engelliler Veritabanı oluşturulmuştur. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Ulusal Engelliler Veritabanında, yetkili sağlık kuruluşları tarafından Engelliler için Sağlık Kurulu Raporu almış ve veritabanına bilgi akışı sağlanabilen bazı kamu kurum ve kuruluşlarına herhangi bir sebepten dolayı başvurmuş engelli bireylerin verileri yer almaktadır. Engelli bireylere yönelik hizmetlerin etkin bir şekilde sürdürülmesi ve politikaların izlenmesinde önemli yeri olan Ulusal Engelliler Veritabanındaki bilgilerin temelini oluşturan Engelliler için Sağlık Kurulu Rapor bilgilerinin, Sağlık Bakanlığınca elektronik ortamda düzenlenerek Ulusal Engelliler Veritabanına

Amacı ve
Detaylı Tanımı

	aktarılması halinde Veritabanı daha etkin hale gelecektir. Bu bağlamda Engelli Sağlık Bilgi Sistemi Projesi kapsamında, engelliler için sağlık kurulu raporu bilgilerini de kapsayacak şekilde tüm sağlık hizmetlerinin entegrasyonuna yönelik çalışmalar önem arz etmektedir. Yapılan çalışmaların devamında sağlık hizmet sektörünün entegre bir şekilde çalışabilmesi için aşağıdaki konularda çalışmalar yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır: • Sağlık verisinin gruplandırılarak sahipliği belirlenmeli, böylece sağlık hizmetleri ve verileri konusundaki sorumluluk netleştirilmelidir. • Sağlık verisinin uluslararası standartlara uygun olarak düzenlenmesi ihtiyacı bulunmaktadır. • Üniversite hastanelerinin ve özel sağlık kuruluşlarının Sağlık.NET Online sistemine entegrasyonlarının tamamlanması gerekmektedir. Ortaya konan ihtiyaçlar göz önünde bulundurulduğunda sağlık hizmetlerinin elektronik ortamdan etkin bir şekilde sunulabilmesi için gereken çalışmalar gerçekleştirilecektir. Sağlık Bakanlığı'na bağlı birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşları, üniversitelere bağlı hastaneler ile özel sağlık kuruluşları sisteme entegrasyonları tamamlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Sağlık Bakanlığı tarafından 2015 yılında kullanıma açılan e-Nabız Sistemi kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar ve entegrasyonlar takip edilecektir. • Sağlık Bakanlığı tarafından 2015 yılında hayata geçirilen Teletıp sisteminin ülkemizdeki tüm hastanelere entegrasyon süreci takip edilecektir. • SGK tarafından sağlık harcamalarının takip edilebilmesi amacıyla 2003 yılında çalışmalarına başlanan ve aktif halde kullanılan MEDULA Sistemi kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar takip edilecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• Sağlık verilerinin bilgi sistemlerine aktarılmasında standartların kullanılmasıyla toplanan verilerde doğruluk ve tutarlılığın artırılması ile sağlık sektöründe yaşanabilen kayıp / kaçak oranı azaltılmış olacaktır. • Verilerin entegre edilmesi sonucunda engelliler için sağlık kurulu raporlarının takibi kolaylaşacak ve engelli bireylere yönelik hizmetlerin etkin bir şekilde sürdürülmesi sağlanacaktır. • Vatandaşların aldıkları sağlık hizmeti için sağlık kurumları hakkındaki geri bildirimleri ve hizmetlerin değerlendirilmesi e-Nabız sistemi üzerinden elektronik ortamda alınabilecektir.

E3.2.3-Eğitim Hizmet Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak eğitim hizmet sektörü ile ilgili bilişim sistemleri güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Bu kapsamda Milli Eğitim Bakanlığı ve ilgili kuruluşlarının karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri amacıyla mevcut durumda kullanılan sistemlerin entegrasyonları tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan noktalarda
---------------------------	---

	YÖK ve ÖSYM'nin sistemleri ile yabancı öğrenci verilerinin bulunduğu sistemlerin entegrasyonları da sağlanacaktır. Ayrıca eğitim verilerinin entegre yönetimi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Milli Eğitim Bakanlığı (S), Maliye Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, SGK, ÖSYM Başkanlığı, YÖK, Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları Başkanlığı, İŞKUR, TÜİK, TÜRKSAT, Yerel Yönetimler, Üniversiteler, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. - Eğitim sektörü ile ilişkili ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. - Eğitim sektörü kapsamındaki sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. - Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. - Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. - Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir - Hayata geçirilmesine karar verilen entegrasyonlar ve yeni sistemler için planlama yapılacaktır. - Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Milli Eğitim Bakanlığı'nın (MEB) 2014-2015 eğitim ve öğretim dönemi istatistiklerine göre, Türk eğitim sistemi 17 milyon 559 bin 989 örgün öğretim öğrencisi, 829 bin 77'si devlet, 90 bin 316'sı özel okullarda olmak üzere 919 bin 393 öğretmen, 142 bin 437 öğretim elemanı ve 6 milyon 062 bin 886 üniversite öğrencisi bulunan oldukça büyük bir sistemdir. Ayrıca toplamda yabancı uyruklu öğrenci sayısı 72 bin 178'dir. Böyle büyük bir sistemin sorunlarının çözülmesinde ve kontrol edilmesinde çeşitli zorluklar yaşanmaktadır. Çıkabilecek sorunların üstesinden gelebilmek ve sistemin kontrolünü sağlayabilmek için uygun yöntemleri kullanmak, etkin önlemleri almak, gerekli düzenlemeleri yapmak ve yeni yapılanmaları gerçekleştirmek gerekmektedir. Eğitim sisteminin farklı kademelerinde dağıtık olarak bulunan sistemlerin entegre bir şekilde çalışmaması ve elektronik olarak bu bilgilerin paylaşılabilmesi nedeniyle yaşamsal olaylarla ilgili süreçlerin tamamıyla elektronik ortamdaki yürütülmesi mümkün olamamaktadır. Yaşamsal olaylar kapsamında askerlik başvurusu, iş başvurusu, üniversite kaydı vb. durumlarda süreçlerin tamamen elektronik ortamdaki tamamlanabilmesi için vatandaşların eğitim ve sınav bilgilerine ihtiyaç duyan kurum tarafından kolayca ulaşılabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, okul öncesi eğitimden başlayarak yükseköğretime kadar olan süreçte tüm eğitim kayıtlarının merkezi bir sistemde tutulması ihtiyacı bulunmaktadır. Ayrıca Türkiye'deki bir kurumdaki alınan ödül, başarı belgesi, diploma ve sertifikanın merkezi olarak

	doğrulanabilmesi için örgün ve açık öğretim öğrencilerinin, yabancı öğrencilerin, mezunların, akademisyenlerin, öğretmenlerin ve araştırmacıların farklı sistemlerde tutulan bilgilerinin entegre edilmesi gerekmektedir. Yaygınlaştırmasının sağlanabilmesi amacıyla geçmişe yönelik olarak vatandaşların eğitim bilgilerinin sayısallaştırılarak sisteme eklenmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bunların yanı sıra, özel sektör kuruluşları ve diğer kamu kurumları tarafından verilen eğitim, sporcu lisansı, kurs ve sertifika bilgilerinin kişilerin eğitim geçmişi bilgileri arasında yer almasına ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca, Türkiye dışındaki eğitim kurumlarında eğitim görmüş kişilerin aldıkları diploma ve sertifikaların denklik bilgilerinin merkezi bir sistemden yönetilmesi ve diğer kurumlar tarafından bu bilgilerin doğrulanabilmesi de gerekmektedir. Bu kapsamda; • Örgün öğretim kapsamında kullanılan e-Okul ve Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri'nin (MEBBİS), okul öncesi eğitim bilgileri de dahil olmak üzere, resmi, özel ve açık öğretim öğrenci bilgilerinin tümünü kapsayacak şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca yaygınlaştırmanın sağlanması amacıyla geçmiş yıllara ait bilgilerin de sisteme dahil edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. • Vatandaşların tüm yükseköğretim bilgilerine tek bir noktadan ulaşarak, eğitim bilgilerine ihtiyaç duyulan işlemleri (yatay geçiş, iş başvurusu, yurt başvurusu vb.) elektronik ortamdan yapabilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle üniversitelerin bilgi sistemleri için rehberler tanımlanarak sistemlerin birlikte çalışabilmelerinin sağlanması gerekmektedir. • Vatandaşa ait ÖSYM ve MEB bünyesinde yapılan sınav bilgileri, özel sektör tarafından verilen eğitim, kurs, sertifika, ödül, başarı belgesi vb. bilgilerinin diğer eğitim bilgileri ile birlikte tutulması ve ihtiyaç duyulduğunda ulaşılabilir olması gerekmektedir. • e-Devlet Kapısı üzerinden vatandaşın kendisine ait bütün eğitim bilgilerini tek bir yerden görebilmesinin sağlanması gerekmektedir. • Yurtdışındaki eğitim kurumlarında eğitim görerek diploma ve sertifika alan kişilerin denklik bilgileri sisteme dahil edilerek ihtiyaç duyan kurumlar tarafından doğrulamanın yapılması sağlanmalıdır. Yabancı uyruklu öğrencilerin bilgilerinin de sisteme dahil edilmesi gerekmektedir. • YÖKSİS ve ARBİS gibi farklı sistemlerde tutulan yükseköğretim öğrenci, araştırmacı ve akademisyen bilgilerinin merkezi olarak alanlarına ve araştırma konularına göre arama listeleme imkanı sunacak şekilde tutulması gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları ve özel sektörün ilgili araştırmacılara tek bir sistem üzerinden erişebilmeleri sağlanmalıdır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• e-Okul, e-Sınav ve YÖKSİS ile koordineli olarak yürütülmesi gerekmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen	• Öğrenim geçmişlerine tek bir noktadan ve elektronik ortamdan ulaşılabilmesi sayesinde

Faydaları	belge ve bilgi teyidinde ihtiyaç duyulmayacak, kurumlar tarafından talep edilen eğitim bilgi ve belgeleri elektronik ortamda sunulacaktır. • Kamu kurum ve kuruluşlarının, özel sektörün ve araştırmacıların, ihtiyaç duyulan konularda uzman araştırmacılara tek bir sistem üzerinden ve kolayca erişebilmeleri sağlanacaktır. • Eğitim konusundaki bilgi ve belgelerin teyidi için harcanan masraflar minimum düzeye indirilerek kamu kaynaklarının daha etkin kullanılması sağlanacaktır. • Araştırmacı ve araştırma yapılan konulara ait istatistiklerin analiz edilerek karar destek mekanizmasında kullanılması sağlanacaktır. • İhtiyaç duyulan konulara araştırmacıların ve akademisyenlerin yönlendirilmesi sağlanacaktır. • Eğitim planlamasının daha verimli yapılabilmesi sağlanacaktır.
------------------	---

E3.2.4-Kamu Mali Yönetimine Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri de dikkate alınarak kamu mali yönetimi ile ilgili fonksiyonel süreçleri destekleyen bilişim sistemlerinin, bütünsel bir yapıya kavuşturulması için, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Bu kapsamda; Maliye Bakanlığı ve ilgili kuruluşları ile kamu mali yönetim sistemi içerisinde yer alan tüm kurum ve kuruluşların karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri ve elektronik belge olanakları ile birlikte entegre iş süreçlerini gerçekleştirmeleri sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Maliye Bakanlığı (S), Başbakanlık, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, KİK, Sayıştay, Devlet Personel Başkanlığı, Merkez Bankası, TÜİK, AFAD, Türkiye Belediyeler Birliği, TÜRKSAT, Genel Yönetim Kapsamındaki Kamu Kurum ve Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. ◦ Kamu mali yönetimine ilişkin ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. ◦ Kamu mali yönetimi kapsamındaki sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. • Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. ◦ Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. ◦ Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir ◦ Hayata geçirilmesine karar verilen entegrasyonlar ve yeni sistemler için planlama yapılacaktır. • Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu

	gereksinimleri en düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır. Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Ülke düzeyinde belirlenen politika ve hedefler doğrultusunda kamu kaynaklarının etkin, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılması, kamu bütçelerinin hazırlanması, uygulanması, muhasebeleştirilmesi, raporlanması ve mali kontrolü için belirlenmiş ilkeler çerçevesinde işleyen idari bir kapasite ve mali sistemin varlığı gerekmektedir. Devletin önemli görevleri arasında yer alan kamu mali yönetimine yönelik idari kapasitenin temel bileşenlerinden birisi de mali yönetim bilişim sistemleridir. Kamu mali yönetim sistemi kapsamındaki süreçlerin elektronik ortamda işletilebilmesi amacı ile farklı bilişim sistemleri geliştirilmektedir. Bu sistemler özetle, bütçe, ödenek dağıtımı, tahakkuk, harcama, muhasebe, raporlama gibi bir çok aşamanın izlenmesi ve yönetimi için kullanılmaktadır. Bunun yanı sıra diğer kurum / kuruluşlar da sunmuş oldukları hizmetler ile ilgili otomasyon sistemleri geliştirmeye devam etmektedir. Ancak kamu mali yönetim sisteminde yer alan ve birbirleri ile entegre bir şekilde çalışması gereken söz konusu sistemler, öncelikle geliştiren kurumun ihtiyaçları gözetilerek tasarlandığı için bütüncül bir görünüm sergilememektedir. Mükerrer iş süreçleri oluşumuna neden olan bu dağınıklık, kağıda dayalı iş adımlarının da etkisi ile otomasyon sistemlerinden beklenen faydanın elde edilmesini önemli derecede engellemektedir. Bu kapsamda çalışmalarına başlanmış olan Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi Projesi, kamu mali yönetim sistemi kapsamındaki mevcut bilişim sistemlerinin bütünleşik bir yapıya kavuşturulmasını hedeflemektedir. Proje kapsamında ayrıca, elektronik belge kullanımının artırılması ile birlikte mevcut kağıda dayalı süreçler dolayısı ile oluşan verimlilik kayıplarının engellenmesi de amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmalarına başlanmış olan Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sisteminin oluşturularak hayata geçirilmesi ve mevcut sistemlerin birbirleri ve Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi ile entegrasyonları tamamlanması gerekmektedir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Maliye Bakanlığı, Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Sistemi oluşturulması ile ilgili çalışmalara devam etmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• ABD, Avrupa Birliği, Güney Kore, Avusturalya, Kanada, Rusya gibi ülke uygulamaları incelemesi ile IMF, Dünya Bankası, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü gibi uluslararası mali kuruluşlarla çalışmalar gerçekleştirilebilir.
Beklenen Faydaları	• Kamu kaynaklarının daha etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılması sağlanacaktır. • Mali işlemlere ilişkin süreçlerin hızlandırılması sağlanacaktır. • İhtiyaçlara göre hazırlanmış bilişim sistemleri kurularak, bütünüyle elektronik ortamda yürütülebilecek bir kamu mali bilişim altyapısı oluşturulacaktır. • Kurumlar arası birlikte çalışabilirlik ve bilgi paylaşımının en etkin düzeye taşınması

E3.2.5-Sosyal Hizmetlere Yönelik Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak sosyal hizmetler ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Türkiye’de farklı kamu kurum ve kuruluşları arasında çocuk, kadın, yaşı, engelli, aile, şehit yakınları ve gaziler olmak üzere toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik sunulan koruyucu, önleyici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmetlere ait bilgilerin tutulduğu sistemlerin entegre edilmesi sağlanacaktır. Bu amaçla, öncelikle kamu kurum ve kuruluşları, kendi bünyelerinde sundukları hizmetlere ait tuttukları verilerin entegrasyonunu sağlayacak; bunun ardından da ilgili diğer yönetim birimleri, sivil toplum kuruluşları ve sosyal hizmet sunan yerel kuruluşlar sisteme entegre edilecektir. Entegre edilecek sistemlerin, sunulan hizmetlerin başvuru aşamasından onay aşamasına kadar geçen aşamalarının anlık olarak izlenebilmesi sağlanacak şekilde geliştirilmeleri / güncellenmeleri sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı(S), İçişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Millî Savunma Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, SGK, Emniyet Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Diyanet İşleri Başkanlığı, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Sivil Toplum Kuruluşları, İŞKUR, TÜİK, AFAD, TÜRKİSAT, PTT, TC Merkez Bankası, Türkiye Kömür İşletmeleri Kurumu, Yerel Yönetimler, Türk Kızılayı
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. ○ Sosyal hizmetlere ilişkin ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. ○ Sosyal hizmetler kapsamındaki sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. • Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. ○ Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. ○ Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir ○ Hayata geçirilmesine karar verilen entegrasyonlar ve yeni sistemler için planlama yapılacaktır. • Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en üst düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır. Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.

**Amacı ve
Detaylı Tanımı**

Türkiye'de sosyal hizmet alanındaki kapsamlı çalışmalar 30.06.1921'de Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin kurulması ile başlamıştır. Hizmetlerini dernek olarak sürdüren bu kurum daha sonra faaliyetlerini Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na devretmiştir. Kurum, 1983'te çıkarılan kanun ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na, 2011'de yayınlanan KHK ile de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na dönüştürülmüştür. Türkiye'de devlet eliyle sunulan sosyal hizmetlerden sorumlu olan Bakanlık tarafından; çocuk, kadın, yaşlı, engelli, aile, şehit yakınları ve gaziler olmak üzere toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik koruyucu, önleyici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici hizmetler verilmektedir.

İhtiyaç sahibi kişi, kurumlardan birine hizmet başvurusu yaptığında, kurum hizmet sunumuna karar vermeden önce kullanıcının kurum içindeki ve diğer kurumlardaki sosyal hizmet geçmişine ihtiyaç duymaktadır. Kurumların, kullanıcının diğer kurumlara yaptığı başvuru ve faydalanmakta olduğu hizmetler hakkında da bilgi alabilmeleri gerekmektedir. Ayrıca, sunulacak sosyal hizmete karar verilmeden önce, başvuran kişi ve ailesinin geliri, eğitim, sağlık ve adli durumu vb. çeşitli alanlarda bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı sosyal yardım alanında sunduğu hizmetlere ait tüm verilerini Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi'nde tutmaktadır. Birçok kamu kurumu ile entegrasyonu bulunan Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi ile sosyal yardım yararlanıcılarının belirlenmesinde ihtiyaç duyulan çoğu veri otomatik olarak kurumlardan alınabilmekte ve sosyal yardımlara ait tüm süreçler tek noktadan takip edilebilmektedir. Bakanlık, sunduğu sosyal hizmetlere ilişkin verilerini ise bünyesindeki çeşitli bilgi sistemlerinde tutmaktadır. 2012 yılındaki Bakanlık yapılanmasına uygun olarak; tüm sosyal politika araçlarının tek bir çatı altında takip edilebilmesi ve hizmetlerin bütüncül bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla; Bakanlık bünyesinde kullanılan tüm sistemlerin entegrasyonunun sağlanması gerekmektedir.

Devlet tarafından sunulan sosyal hizmetlere ek olarak farklı sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler tarafından da çeşitli sosyal hizmetler sunulmaktadır. Bu kurum / kuruluşların bir kısmında sunulan sosyal hizmetler kamu sektörüne ait bilgi sistemleri ile kayıt altına alınmaktadır. Yine de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları arasında sistem entegrasyonu olmaması sebebiyle bir kullanıcıya hem devlet eliyle hem de özel kuruluşlar vasıtasıyla hizmetler sunulabilmektedir. Bu durum kurumlar tarafından mükerrer hizmetlerin verilmesine, bazı vatandaşlara ise zamanında ve istenen kalitede hizmet sunulamamasına, ve nihayet hem kurumlar hem de vatandaşlar açısından zaman kaybı ve ek maliyetlere sebep olmaktadır.

Sosyal hizmetlerin adil bir şekilde sunulması, süreçlerin gelişen ihtiyaçlara göre iyileştirilmesi, hizmetlerin ihtiyaç sahiplerine ulaştığından emin olunması, sosyal hizmetler konusunda uygun politikalar geliştirilebilmesi ve birçok konuda tasarruf sağlanması amacıyla çocuk, yaşlı, engelli, kadın, aile ile şehit yakınları ve gazileri içeren sosyal hizmetlere ait bilgilerin, merkezi bir çatı altında birleştirilmesine, başvurudan hizmetin sonlandırılmasına kadarki aşamaların sistem üzerinden izlenebilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu gerekçeler göz önünde bulundurularak; çeşitli kurum ve kuruluşların sunduğu sosyal hizmetlere ait bilgiler elektronik ortama aktarılacak, mükerrer bilgiler tespit edilerek ihtiyaç duyulan veri güncellenmeleri yapılacak, verilerin kurum içi tutarlılığı ve entegrasyonu

	sağlanacak, ardından sosyal hizmet sunan merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler ile sivil toplum kuruluşlarına ait sistemler arasında entegrasyon sağlanarak veri paylaşımı yapılması, kurumların birbiri ile uyum içerisinde çalışması, hizmet kalitesinin artırılması ve mükerrer hizmetlerin önlenmesi sağlanacaktır. Entegre edilecek sistemlerin, sunulan hizmetlerin başvurudan onaya kadarki aşamalarının anlık olarak izlenebilmeleri sağlanacak şekilde geliştirilmeleri veya güncellenmeleri sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, vatandaşlara sunmakta olduğu sosyal yardım bilgilerini merkezi bir sistem üzerinden yönetmek, geçmiş verilerine ulaşabilmek ve yardım dağıtımını adil bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi'ni hayata geçirmiştir. Sosyal hizmetlerin bir ayağı olan sosyal yardımlar bu sistem ile tek bir çatı altında toplanmıştır. 2010 yılından bu yana sisteme yeni özellikler eklenerek kapsamı genişletilmiştir. Mevcut durumda Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi'nin 16 kurumun 52 hizmeti ile entegrasyonu bulunmaktadır. Sistem üzerindeki verilerin kademeli olarak yerel yönetimler ile de paylaşılması planlanmaktadır. - Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı sosyal yardımların tek bir çatı altında toplanmasının ve sosyal hizmetlerin de Bakanlığa devrinin ardından; süreçlerde, hizmetlerde ve sistemlerde yaşanan sıkıntılar ile ihtiyaç ve beklentileri tespit edebilmek ve merkezi bir sosyal hizmet veritabanını oluşturmak amacıyla Aile Bilgi Sistemi Ön Analiz Çalışması'nı gerçekleştirmiştir. 2012 yılında tamamlanan çalışma kapsamında; kadın, çocuk, yaşlı, engelli, aile ve toplum, şehit yakınları ve gaziler için sunulan hizmetler ve süreçler analiz edilmiş, ihtiyaç ve beklentiler tespit edilmiş, Aile Bilgi Sisteminin geliştirilmesi için bir yol haritası oluşturulmuştur. Ayrıca önerilen sistemin diğer kurumlar ile olan entegrasyon ihtiyaçları ve öncelikleri belirlenmiştir. Aile Bilgi Sistemi Projesi kapsamında çalışmalar devam etmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	- Entegre veritabanı ile hizmetlerin eşgüdüm içinde yürütülmesi sağlanacaktır. - Entegre sistemlerden elde edilen verilerle Türkiye'nin "Sosyal Hizmet Haritası" çıkarılacak, politika oluşturma aşamasında kullanılan karar destek mekanizmalarının kuvvetlendirilmesi sağlanacaktır. - Sosyal hizmet yararlanıcılarına ait güvenilir bilgiler elde edilebilecektir. - Mükerrer sosyal hizmetlerin önüne geçilecektir. - Veri ve tecrübe paylaşımı sayesinde sosyal hizmetlerde standardizasyon sağlanarak hizmet sunum kalitesi artırılabilecektir. - Sosyal hizmetlerin sunumunda bilgi teknolojileri kullanılarak zaman ve kaynak tasarrufu sağlanacaktır. - Entegre veritabanından elde edilecek istatistik veriler, yeni stratejilerin ve sosyal hizmet politikalarının üretilmesine katkı sağlayacaktır.

E.3.2.6 Ulaşım ve İletişim Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı
--------------------	---

	gereksinimleri dikkate alınarak ulaşım sektörü ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Ulaşım ve iletişim sektörü ile ilgili sistemlerin birbirleri ile veri alışverişi yapabilmeleri ve entegre çalışabilmeleri için analiz çalışmaları yürütülerek ihtiyaç ve eksikler tespit edilecek, ortak standartlar tanımlanacak, gerekli sistem iyileştirmeleri yapılacak ve ihtiyaç duyulan entegrasyonlar hayata geçirilecektir. Bu kapsamda; Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ve ilgili kuruluşlarının karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri amacıyla mevcut durumda kullanılan sistemlerinin entegrasyonları tamamlanacaktır. Ayrıca ulaşım ve iletişim sektörüne ilişkin verilerin entegre yönetimi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları,	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), TOBB, TÜİK, AFAD, TSE, TÜRKSAT, Yerel Yönetimler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. ◦ Ulaşım ve iletişim sektörü ile ilişkili ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. ◦ Ulaşım ve iletişim sektörü kapsamındaki sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. • Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. ◦ Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. ◦ Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir • Ulaşım ve iletişim sektörü için gerekli olan ortak standartlar belirlenecektir. • Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır. Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planının 59 no'lu eyleminde Ulusal Ulaştırma Portalı oluşturulması hedeflenmiştir. Portalin oluşturulması ile alternatif ulaşım yollarının süresi ve maliyeti, gidilecek yol üzerindeki çalışma ve acil durum uyarıları gibi tüm ülkeyi kapsayan ulaşım bilgileri tek noktadan sunulabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar bu portal üzerinden bilet satın alma işlemlerini de gerçekleştirebilmektedir. Bu kapsamda Ulusal Ulaştırma Portalı için 2009 yılında çalışmalar başlatılmıştır. Mevcut durumda Portale toplam 180 - 190 kamu kurum ve kuruluşu veya firmadan bilgi gelmektedir fakat firmaların veri tutma ve bilişim alt yapılarının standart olmamasından kaynaklanan problemler yaşanmaktadır. Ayrıca, Portalin daha aktif kullanılabilmesi için kullanıcı dostu ara yüzlere, erişilebilirlik standartlarına uyumlu bir yapıya ve beklenti / şikayetlerin toplanabileceği bir alana ihtiyaç bulunmaktadır. Bu eylem kapsamında yapılacak çalışmalar ile Ulusal Ulaştırma Portalı'nın daha kullanılabilir, daha ulaşılabilir ve daha güvenilir olması sağlanacaktır.

	İletişim ve haberleşme faaliyetleri kapsamında, Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak afet durumlarında çalışabilecek haberleşme platformunun hayata geçirilmesi sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi kapsamında tanımlanan eylem planı eylemleri ile eşgüdüm sağlanacaktır. - Ulusal Ulaştırma Ana Planı çalışmaları ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	- Veri ve tecrübe paylaşımı sayesinde ulaşım hizmetlerinde standardizasyon sağlanarak hizmet sunum kalitesi artırılacaktır. - Entegre veritabanından elde edilecek istatistikî veriler, yeni stratejilerin ve ulaşım sektörü politikalarının üretilmesine katkı sağlanacaktır.

E3.2.7-Gıda, Tarım ve Hayvancılık Sektörü ile İlgili Bilişim Sistemlerinin Entegre Edilmesi

Eylemin Açıklaması	Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti, siber güvenlik ve Türkiye Afet Müdahale Planı gereksinimleri dikkate alınarak gıda, tarım ve hayvancılık sektörü ile ilgili sistemler güncellenecek, birbirleri ile entegrasyonu tamamlanacak ve ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecektir. Bu kapsamda; Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ve ilgili kuruluşlarının karşılıklı veri alışverişi yapabilmeleri amacıyla mevcut durumda kullanılan sistemlerinin entegrasyonları tamamlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları,	Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı (S), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, TÜİK, AFAD, TÜRKSAT, TOBB, Sivil Toplum Kuruluşları, Türkiye Ziraat Odaları Birliği, Yerel Yönetimler, Üniversiteler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Söyde Uygulama Adımları	- Mevcut durum analizi çalışması yapılacaktır. - Gıda, tarım ve hayvancılık ile ilişkili ulusal plan, politika ve stratejiler incelenecektir. - Gıda, tarım ve hayvancılık ile ilgili kapsamındaki bilişim sistemler incelenecek, ihtiyaç duyulan yeni sistemler tespit edilecek ve entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. - Fizibilite ve planlama çalışmaları yapılacaktır. - Entegrasyon ihtiyacı olduğu tespit edilen sistemlerin entegrasyonunun sağlanması için çözüm önerileri hazırlanacak ve fayda-maliyet analizleri yapılacaktır. - Entegrasyon gerçekleştirilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecektir - Bilgi güvenliği, kişisel verilerin mahremiyeti ve siber güvenlik gereksinimleri dikkate alınarak ihtiyaç duyulan yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler bu gereksinimleri en düzeyde karşılayacak şekilde güncellenecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır. Öncelikli olarak Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında yer alan sistemler geliştirilecek ve entegrasyonlar tamamlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının dağınık sistemleri bir araya toplanarak yeni

	ihtiyaçlar doğrultusunda tek bir sisteme geçilmesi ve bu sistemle tarımsal üretim yapan gerçek ve tüzel kişilere ve gıda sektörü bakımından ülkemizdeki bütün vatandaşlara ve turistlere hizmet amaçlanmıştır. Üreticilerin üreteceği ürünler için alacakları desteklemeleri takip edebileceği bir portal yapılacaktır. Vatandaşlarımıza ve turistlere ise aldıkları gıda ürünleri hakkında bilgiler sunulacak, şikâyetleri varsa sistem üzerinden şikâyetler alınacaktır. Güvenilir gıda kapsamında öncelikle en çok tüketilen gıdalar ve sonrasında diğerleri için tarladan sofraya takip sağlanacak, gıdanın üretildiği tarımsal ürünlerin maruz kaldığı gübre çeşitleri ve kimyasal ilaç miktarı ve geldiği tarla bilgileri tüketiciye sunulacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının çalışmasını sürdürdüğü Tarımsal İzleme ve Bilgi Sistemi Projesi (TARBİL) ve Tarım Sektörü Entegre Yönetim Bilgi Sistemi (TARSEY) kapsamında bitkisel, hayvansal üretim desteklemelerinin takibi, rekolte tahminleri, coğrafi bilgi sistemi entegrasyonu, hayvancılık bilgi sistemi, üretici bilgi sistemi, gıda takip sistemleri gibi sistemler tek yerde entegre edilecektir. İlgili proje ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği fonları kullanılarak projeler ve faaliyetler planlanabilir.
Beklenen Faydaları	- Veri ve tecrübe paylaşımı sayesinde şehircilik hizmetlerinde standardizasyon sağlanarak hizmet sunum kalitesi artırılabilecektir. - Entegre veritabanından elde edilecek istatistiki veriler, yeni stratejilerin ve şehircilik ile ilgili politikalarının üretilmesine katkı sağlanacaktır. - Veri doğruluğunun daha yüksek hassasiyetlerde olması ve doğru kaynaktan doğru verilerin paylaşımının etkinlik kazanması sağlanacaktır. Böylece rekolte tahminleri doğru elde edilerek üretim planlaması yapılabilecektir. Yönetim olarak üreticiler ekecekleri ürünler için yönlendirilecektir. Yönlendirme toprak, yağış, yükselti, tarlanın yönü vb. değişkenlerin değerlendirilmesi ışığında yapılacaktır. Böylece tarımsal üretim yapanlara kendilerine kar artışı sağlayacak üretim yapmaları sağlanacaktır. - Üreticilerin çeşitli destekleme başvurusu için il ve ilçe müdürlüklerine gelmesinin önüne geçilecektir. Böylece zaman ve maliyet tasarrufu sağlanacaktır. - Gıda ürünlerinin takibi ile ülkemizde yaşayan ve ziyarete gelen herkese tükettikleri gıdaların güvenirliliği konusunda bilgiler sağlanacaktır. Böylece toplumda etkin devlet algısına katkıda bulunulacaktır.

Hedef 3.3: e-Devlet Hizmetlerinin Olgunluk Düzeyi Artırılacaktır

Öncelikli kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve mevcut e-Devlet hizmetlerinin yaşamsal olaylar bütünlüğünde kullanıcı odaklı ve entegre şekilde sunulması sağlanarak e-Devlet hizmetlerinin olgunluk düzeyi artırılacaktır.

Tablo 29. Hedef 3.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
47	Entegre Bakım Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması
58	Kullanıcı Odaklı e-Devlet Hizmet Sunumunun Sağlanması

E3.3.1-Vatandaşın Statüsünün Değişimine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Vatandaşın statüsünün değişmesine yol açan doğum, evlilik, evlilik birliğinin sona ermesi ve / veya eşlerden birinin vefat etmesi ile ilgili işlemlerin tek noktadan başlatılarak hızlı ve kolayca yürütülebilmesi için farklı kurumların sistemleri yaşamsal olay bakış açısı ile entegre edilecektir. Bu yaşamsal olayların gerçekleşmesi durumunda yürütülmesi gereken süreçler, vatandaşların bireysel işlemlerine en alt düzeyde ihtiyaç duyacak ve bilgi sistemlerinin birbirini tetikleyerek ilerleyeceği şekilde tekrar tasarlanacak ve farklı aşamalarda kullanıcıların bilgilendirilmesi sağlanacak şekilde iyileştirilecektir. Yeni tasarlanan ve iyileştirilen süreçlere uygun olarak; gerek görülmesi durumunda yeni sistemler geliştirilerek, sistemler arasında ihtiyaç duyulan entegrasyonlar yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu çerçevesinde gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	İçişleri Bakanlığı (S), Adalet Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, SGK, İŞKUR, TOBB, Türkiye Noterler Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, TÜRKSAT, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Kuruluşları, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Entegre edilecek yaşamsal olayların kapsamının net olarak belirlenmesi amacıyla bir fizibilite çalışması gerçekleştirilecektir. • Kapsam dahilindeki paydaşların katılımı ile yaşamsal olaylar için ana senaryo ve alternatif senaryolar belirlenecek, süreç adımları oluşturulacak, senaryoların kısıtlamaları, istisnai durumları sorumluları ve ilgilileri belirlenecek ve öncelikleri tanımlanacaktır. • Belirlenen yaşamsal olayları ile ilgili süreçlerin elektronik ortamdan başlatılabilmesi ve yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. • Paydaş kurumların sistemlerinin minimum yetkinlikleri belirlenecek ve sistemlerin iyileştirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. • Entegre sistemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli güvenlik ve yedekleme sistemleri için analiz çalışması gerçekleştirilecek, yol haritası belirlenerek sistematik ve programlı bir şekilde entegre sistem altyapısı oluşturulacaktır. • İhtiyaç duyulan sistemlerin coğrafi bilgi sistemleri ile entegrasyonu sağlanacaktır. • Bilgilendirme mekanizmasının kurulması ve işletilmesi için telefon, posta, internet sağlayıcılar ile ilgili rol ve sorumluluklar belirlenerek gerekli mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. • Entegre edilecek sistemlerin devreye alınması için yaygınlaştırma planları hazırlanacak, ihtiyaç duyulması durumunda entegre sistemler pilot olarak kullanıma açılacak ve ardından planlı bir şekilde yaygınlaştırılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Bireylerin yaşamında büyük değişikliklere sebep olan doğum, evlilik, evlilik birliğinin sona

ermesi (evliliğin iptali veya butlanı, evliliğin feshi) ve eşlerden birinin vefat etmesi durumları devlet nezdinde vatandaşların statüsünü değiştiren yaşamsal olaylardan bazılarıdır. Vatandaşın statüsünün değişmesi ile ilgili işlemler, 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu hükümlerine göre yürütülmektedir.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NVI) bünyesinde; vatandaşlara ait nüfus işlemleri Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ile elektronik ortamdan yürütülmekte, Türk vatandaşları ve Türkiye'de yaşayan yerleşik yabancıların yerleşim yeri ve diğer adres bilgileri ise Adres Kayıt Sistemi'nde (AKS) tutulmaktadır. MERNİS kapsamında vatandaşlara verilen T.C. kimlik numarası, bireylerin kimliğini belirleyen tek ve değiştirilemez bir numaradır. Bu nedenle kamu kurum ve kuruluşlarında tutulan kayıtlarda T.C. kimlik numarası kullanılmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen işlemlerde kişilerin kimlik bilgileri, 2005 yılından bu yana MERNİS ile doğrudan bağlantısı olan Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ile doğrulanmaktadır.

Türkiye'de, vatandaşların statüsünü değiştiren yaşamsal olaylardan biri gerçekleştiğinde, yapılması zorunlu olan ve genellikle birden fazla kurumu ilgilendiren birçok işlem bulunmaktadır. İşlemler zamanında tamamlanmadığında çeşitli yaptırımları bulunmaktadır. Doğum, evlilik ve evlilik birliğinin bozulması olayları gerçekleştiğinde yapılacak ilk zorunlu işlem, nüfus cüzdanının değiştirilmesidir. Yapılması gereken işlemler sadece nüfus cüzdanı işlemleri ile sınırlı kalmayıp, vatandaşlar nüfus cüzdanını değiştirdikten sonra farklı kurumlara giderek diğer belge ve bilgilerin (sürücü belgesi, kredi kartları, banka bilgileri, eğitim ve sağlık bilgileri vb.) de güncellenmesini sağlamak durumundadır.

Türkiye'de sağlıklı bir doğum gerçekleşmesi durumunda doğumdan itibaren 30 gün içerisinde olayın nüfus müdürlüklerine gidilerek bildirilmesi gerekmektedir. Bildirim sonrası doğan bebekler aile kütüğüne kaydedilerek nüfus cüzdanları düzenlenir. Doğum olayının gerçekleşmesi, yeni doğan ile birlikte anneyle de ilgili işlemlerin yapılmasını gerektirir. Örneğin; doğum yardımı, hastane masraflarının karşılanması ve çalışan kadın ise işyeri ve sosyal güvence ile ilgili işlemler yapılmalıdır. Bu işlemlerin doğum olayı gerçekleştiikten sonra elektronik olarak başlatılabilmesi, sırasıyla birbirini tetikleyerek sürdürülebilmesi ve sonlandırılabilmesi gerekmektedir.

Evlilik için başvurular çeşitli kurumlardan elde edilen belgeler (nüfus kayıt örneği, tahlil sonuçlarını içeren sağlık raporu), evlilik beyannamesi ve ihtiyaç olması halinde rıza belgesi ile birlikte ilgili kurumlara şahsen yapılmaktadır. Başvuru sonrası evlenme ile ilgili durum incelemesi / ehliyet belgesi sorgulamaları NVI'nin sistemleri üzerinden alınabilmektedir. Evlilik beyannamelerinin kimlik doğrulama sonrası elektronik olarak doldurulabilmesi, ihtiyaç duyulan bilgi ve belgelerin sistem entegrasyonları ile otomatik olarak alınabilmesi ve işlemlerin kısa sürede tamamlanabilmesi gerekmektedir.

Evlilik birliğinin sona ermesi durumunda süreç adli olarak başlamaktadır. Adli kararın, kararı veren mahkeme tarafından nüfus müdürlüğüne gönderilmesi ile nüfus kaydı ile ilgili işlemler başlatılır. Ayrıca mahkemeden velayet, çocuğun korunması, mal paylaşımı gibi farklı konularda karar çıkabileceğinden, farklı süreçlerin tetiklenmesi gerekebilmektedir. Bu işlemlerin elektronik ortamdan yürütülebilmesi için nüfus kayıtları, sosyal güvence, mal

varlıkları vb. konularda birçok kurum ile entegrasyon ihtiyacı bulunmaktadır.

Eşlerden birinin vefat etmesi durumunda sağ olan eşin statüsünde de bir değişiklik olmaktadır fakat nüfus cüzdanının değiştirilmesi isteğe bağlıdır. Nüfus kütüğünde gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra miras, ödemelerin ve vergilerin düzenlenmesi vb. işlemler bulunmaktadır. Ayrıca bireyin muhtaç olması durumunda sosyal güvence ve sosyal yardımlar ile ilgili süreçler de işletilebilmektedir.

Kurumlarda hizmetler genellikle başvuru esaslı olarak başlatılmaktadır. Vatandaşlar, bir yaşamsal olaya bağlı ve birbiri ile ilişkili ya da ardıl olarak gerçekleşmesi gereken işlemleri çoğunlukla farklı kurum / kuruluşlarla irtibata geçerek, gerekli belgeleri toplayıp şahsen takip ederek ve ilgili kuruma giderek yürütmektedir. Bazı süreçlerde aynı kurumun içerisinde bile birden fazla birime giderek işlemler yürütülmektedir. Bu durum ek maliyete ve zaman kaybına sebep olmaktadır. Bu noktada; işlemlerin bir noktadan başlatılabilmesi, takip edilebilmesi ve süreç hakkında bilgi alınabilmesi gerekmektedir.

Ayrıca mevzuat değişiklikleri sebebiyle vatandaşlar bazen zor durumlarda kalabilmektedir. Değişikliği kuruma gidip işlemlere başladıktan sonra öğrenmekte bu da sürecin uzamasına sebep olmaktadır. Bu aşamada vatandaşlar, mevzuat / süreç değişikliklerinde ve özellikle uzun süren süreçlerin işleyişi sırasında bilgilendirilme ihtiyacı duymaktadır. Ayrıca nüfus olaylarıyla ilgili veriler kanun gereği tekil ya da anonim olarak diğer taraflar ile paylaşılamamaktadır. Bu durumda entegrasyonların sağlanabilmesi için mevcut mevzuatın kişisel verilerin güvenliği / mahremiyeti göz önünde bulundurularak düzenlenmesi gerekmektedir.

Vatandaş statüsünün değişmesi sonrasında gerçekleştirilen işlemlerin bir kısmında ya da gerçekleştirilmeyen zorunlu işlemler için kesilen idari para cezalarının ödemesinde sürecin kolaylaştırılması, iş yükünün azaltılması ve zaman tasarrufu sağlanması için ödemelerin elektronik olarak yapılabilmesi ve dekontların sistemden alınabilmesi gerekmektedir.

Türkiye'de kamu hizmetlerinin vatandaşa tek bir nokta üzerinden sunulması için çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmaların en somut çıktısı e-Devlet Kapısı'dır. e-Devlet Kapısı, elektronik kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan devletin resmi İnternet sitesidir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş-odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi ile içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili kriterler ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar ise halen devam etmektedir.

Ayrıca, kamu hizmetlerinin ilk kademede ve vatandaşa en yakın yerde sunulması amacıyla da 29.06.2009 tarihli Bakanlar Kurulu kararı ile "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik" yayımlanmıştır. Yönetmeliğin 3. Maddesinin 1. Bendinde "Kamu hizmetlerinin, başvuru yapılan ilk kademeden sunulması ve sonuçlandırılması, başvuru mercii ile karar / onay mercii arasında birden fazla kademe oluşturulmaması esastır. İdare, başvuruların, doğrudan kamu hizmetini sunan birime yapılmasını ve ilk kademede sonuçlandırılmasını sağlamak için gerekli tedbirleri alır." Hükümü yer almaktadır.

Tüm bu çalışmalar, yasal dayanaklar ve ihtiyaçlar dikkate alındığında; toplumun büyük bir

	kesimini ilgilendiren yaşamsal olaylar ile ilgili süreçlerin iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaşların işlerinin kolaylaştırılması, kurumdan kuruma gidilmesinin önlenmesi, e-Devlet olgunluk düzeyinin artırılması ve süreçlerin kullanıcı-odaklı olarak işletilmesi amacıyla; vatandaşın statüsünü değiştiren yaşamsal olaylar elektronik ortama taşınacak; veri paylaşım mekanizmaları kurularak kurumların ve hizmetlerin "yaşamsal olaylar" bütünlüğünde entegre edilmesi sağlanacaktır. Hizmet başvuruları tek bir noktadan / kurumdan yapılacak ya da herhangi bir başvuru olmadan yaşamsal olayın kayda alındığı ilk kurum / kuruluş tarafından süreçler tetiklenerek tüm işlemler başlatılacaktır. İlişkili hizmetler için mükerrer başvuruların yapılması engellenecektir. Bu kapsamda öncelikle ilgili işlemlere dair mevzuat düzenlenecek sonrasında da işlemler ve iş adımları elektronik ortama taşınacak ve kurumlar arası entegrasyon sağlanacaktır. Böylece kamu sektörünün ve özel sektörün yapması gereken faaliyetler, yaşamsal olaya dair yapılan bildirimin ardından başlayacak ve faaliyetlerin durumu hakkında vatandaşlara geri bildirim yapılacaktır. Ayrıca tüm bu sistemlerin e-Devlet Kapısı ile entegrasyonu ile vatandaşların süreçlerin ilerleyişini e-Devlet Kapısı'ndan takip edebilmesi sağlanacaktır. Hizmetlerin elektronik dönüşümünün ve entegrasyonun sağlanması için, öncelikle kişi ve kurumları ilgilendiren yaşamsal olaylar ve bu olaylara bağlı senaryolar tanımlanacaktır. Tanımlanan senaryo ve süreçlere göre ilgili kurum / kuruluşların sistem entegrasyonları tamamlanacaktır. Yaşamsal bir olay, kişi ya da bir kurum tarafından tetiklendikten sonra süreç başlayacak ve önceden belirlenmiş adımlara göre ilerleyecektir. Süreç içerisinde muhatap kişinin yapması gereken işlem, teslim etmesi gereken evrak vb. olması durumunda ihtiyaçlar ve yapılması gerekenler vatandaşlara tercih ettikleri iletişim yolu ile bildirilecek, bu ihtiyaç ve belgeler tamamlandıktan sonra süreç kaldığı yerden devam edecektir. Sistem içerisinde ihtiyaç duyulan veri ve belgeler, mümkün olduğunca veri sahibi kurum / kuruluştan çevrimiçi yollarla elde edilecektir. Bilgiler, sistem üzerinden elde edilemediği takdirde vatandaşlara dönüş yapılacaktır. Zaman içerisinde sistemde aksamaya ve yavaşlamaya sebep olan bu eksikler belirlenerek elektronik ortama aktarılacak süreç ve sistemler iyileştirilecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişi yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- Vatandaşın statüsünü değiştiren yaşamsal olaylarla ilgili işlemlerin kurumlara gitmeden elektronik ortamdan ya da bir tetikleme mekanizması ile başlatılıp sonuçlandırılabilmesi sağlanacaktır. - Vatandaşların bir yaşamsal olay ile ilgili olarak işlemleri tamamlaması için kurumdan kuruma ve bir kurum içerisinde birimden birime dolaşması önlenecektir. - Geleneksel çevrimdışı yollarla yürütülmekte olan işlemlerin elektronik ortama aktarılması ve kurumlar arasında paylaşılması ile yaşamsal olaylarla ilgili iş ve işlemlerin çok daha kısa sürede tamamlanması sağlanacak, zaman ve maliyet

	tasarrufu yapılacaktır. • Yapılacak bilgilendirme ile vatandaşlar kendileri adına hangi işlemlerin tamamlanıp hangilerinde eksikler kaldığını, kendi üzerine düşen bir sorumluluk olup olmadığını öğrenebilecektir. • İş yükü azalacak, kişilerden kaynaklanan maddi hatalar önlenecektir. • Kurulan standart yapı ile vatandaş gözünde devlet imajının iyileşmesi ve kullanıcı güveninin pekiştirilmesi sağlanacaktır.
--	--

E3.3.2-İşletmelerin Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylem Açıklaması	Bir işletmenin; kuruluşu (kayıt ve tescil işlemleri gibi), kamu kurum ve kuruluşları ile düzenli olarak gerçekleştirdiği işlemler (idare ve vergi gereklilikleri, KDV geri ödemeleri gibi), statü değiştirmesi ve kapanışını kapsayacak şekilde "işletme yaşamsal olayı" tanımlanacaktır. Yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması için süreçler bütüncül bir şekilde değerlendirilecek, elektronik ortama aktarılmamış süreçler bu ortama aktarılacak, aktarılmış süreçler için ise entegrasyon ihtiyaçları belirlenecektir. İşletmeler için yaşamsal olay kapsamındaki hizmetler, Avrupa Birliği uyum sürecini de dikkate alacak şekilde, tüm paydaşları (ilgili bakanlıklar, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler, Yeminli Mali Müşavirler gibi) dahil ederek, elektronik ortamda, entegre bir şekilde yeniden kurgulanarak, tek noktadan sunulacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (S), Avrupa Birliği Bakanlığı, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, KOSGEB, SGK, TESK, TOBB, TÜRMOB, TÜRSAT, TNB
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• İşletme faaliyetlerinin yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanması sağlanacaktır. Bu kapsamda mevcut durum analizleri gerçekleştirilecektir. ◦ İlgili paydaşların katılımı ile işletme faaliyetleri için senaryolar belirlenecek, yaşamsal olay bakış açısıyla süreçlerin tasarımı planlanacaktır. Kapsamın, işletmenin kuruluşu, kamu kurum ve kuruluşları ile düzenli olarak gerçekleştirdiği işlemler, statü değiştirmesi ve kapanışını kapsayacak şekilde bütüncül olarak değerlendirilmesine dikkat edilecektir. ◦ Veri paylaşımı yapacak paydaş kurum ve kuruluşların sistemlerinin sahip olması gereken minimum yetkinlikler belirlenecektir. ◦ Veri sahiplikleri, paydaşların rol ve sorumlulukları tanımlanacak, bu konuda gerekli mevzuat eksikleri tespit edilecektir. ◦ Gümrük işlemleri sırasında istenen tüm belgelerin tek noktadan temin edilmesini sağlayan e-belge aşaması ile diğer kurumlara ilişkin taleplerin tek noktaya yapılmasını sağlayan e-başvuru aşamasının oluşturulması planlanacaktır. ◦ Uluslararası iyi örnekler incelenecektir. • Yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanan işletme faaliyetleri hizmetleri için paydaş kurumlarla beraber çalışma planı belirlenecektir.

	- o Paydaş kurumların elektronik altyapıları incelenerek eksikleri ve ihtiyaçları belirlenecek, sistemlerinin iyileştirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. - o Entegre sistemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli güvenlik ve yedekleme sistemleri için analiz çalışması gerçekleştirilecek, yol haritası belirlenerek sistematik ve programlı bir şekilde entegre sistem altyapısı oluşturulacaktır. - o Belirlenen yaşamsal olaylar ile ilgili süreçlerin elektronik ortamdan başlatılabilmesi ve yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. • Yaşamsal olay senaryoları, önceliklendirilerek hayata geçirilecektir. • Hayata geçirilen işlemlerin farkındalığının ve yaygınlığının sağlanması için bilgilendirme mekanizmaları kurulacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Vatandaşlardan sonra devletin hizmet vermekte olduğu en temel hizmet alıcıları işletmeler oluşturmaktadır. İşletmenin yaşam süresince devlet ile gerçekleştirmesi gereken bilgi alışverişi ve işlemlerin elektronik ortamdan yapılması, kamu kurum ve kuruluşlarında etkinlik ve verimliliği artırmanın yanı sıra, işletmeler için de önemli ölçüde zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır. İşletmelere yönelik hizmetler için kamu kurum ve kuruluşları arasındaki entegrasyon durumu incelendiğinde, MERSİS'in entegrasyon sürecinde önemli bir rolü olduğu, özellikle işletmelerin sayısal ortamda bir kimlik numarası sahibi olmaları ve süreçlerin önemli bir bölümünün MERSİS ile gerçekleştirilmesi gerektiği görülmektedir. Bununla birlikte mevcut yapıda işletmeler farklı ihtiyaçları için farklı kurumlara gitmekte, arka planda entegre çalışan merkezi bir kurgu bulunmamaktadır. Bu durum kurumlar arası veri paylaşımında eksikliklere sebep olmakta, ve sonucunda aynı veriler işletmelerden tekrar tekrar istenmektedir. Bazı süreçlerde ise mevzuat ile ilgili mevcut hükümler gereği olarak elektronik entegrasyon ile veri paylaşımı sağlansa bile aynı veriler bu sefer yazılı olarak da talep edilebilmektedir. Buna ek olarak, memur huzurunda işlem gerçekleştirme zorunluluğu bulunan bazı süreçler bulunmaktadır. Bu tarz süreçlerin mevcut şartlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir. Farklı bir çok kurumu kapsayan işletmelere yönelik hizmetlerin sorunsuz ve birlikte çalışabilir bir yapıda elektronik ortamdan sunulabilmesi için konu hakkında tek bir otorite bulunması gerektiği değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra tüm paydaşların hizmetlerin kurgulanması ve gerçekleştirilmesinde etkin rol oynaması ihtiyacı bulunmaktadır. Bu bağlamda kamu kurum ve kuruluşlarının işletmeler ile etkileşimi ve bilgi paylaşımında Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler önemli rol oynamaktadır. Tanımlanan yaşamsal olay kapsamındaki hizmetler, Avrupa Birliği uyum sürecini de dikkate alacak şekilde, tüm paydaşları dahil ederek, elektronik ortamda, entegre şekilde yeniden kurgulanarak, tek noktadan sunulacaktır. Bu nedenle, yaşamsal olay kurgulanırken bu paydaşların çalışmalara etkin katılımı sağlanmalıdır. Eşyanın gümrükten çekilmesi sırasında bir çok kurum ve kuruluşa ait bilgi ve belge gümrük idareleri tarafından talep edilmektedir. Eşyanın muayene ve kontrolünü daha etkili, kolay ve hızlı şekilde gerçekleştirmek, aynı zamanda sahteciliğin önüne geçilebilmesi amacıyla gümrüklerde belge kontrollerinin elektronik ortamda yapılacağı Tek Pencere Sistemi'ne geçiş ile tüm paydaşları dahil ederek, elektronik ortamda, entegre bir şekilde yeniden kurgulanarak, tek noktadan sunulacaktır. Tek pencere sistemi ile süreçlerin hızlandırılması, işlemlerin basitleştirilmesi, ticaretin kolaylaştırılması, aşırı formalite adımlarını kaldırarak kurumlar arası güveni artırmak, ticaretin

	akışı ve risk analizlerine dayalı kontrol noktaları kurulmasını sağlayarak arka planda personeli ve sistemleri daha verimli kullanmak, kurumlar arası standartları belirleyebilmek, işlemlerin ve belgelerin internet ortamında hızlı ve erişilebilir şeklinde olmasının sağlanması hedeflenmektedir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Tek Pencere Sistemi ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişi yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- Türkiye'de faaliyette bulunmak isteyen yerli ve yabancı firmaların kuruluş, rutin işlemler ve statü değişikliği işlemlerinin elektronik ortamda yapılması sağlanacaktır. - Türkiye'de faaliyet göstermekte olan özel sektörün işletme faaliyetlerine dair işlemlerini bürokratik işlemlere boğulmadan hızlı ve tam doğru bir şekilde yapabilmeleri sağlanacaktır. - Tek Pencere Sisteminin Ülke genelinde tüm Bakanlıklarca kullanımı ve entegrasyonu tamamlanması sayesinde merkezi belge yönetim merkezinin sağlanması. - Gümrüklerde şeffaflık ve izlenebilirliğin sağlanabilmesi.

E3.3.3-Çalışma Hayatı Faaliyetlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Vatandaşların iş kaybetme / bulma ve emeklilik işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmeleri için farklı kurumlar tarafından yürütülen süreçlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması gerçekleştirilecektir. Konu ile ilgili iş ve işlemler analiz edilerek sadeleştirilecek, birbirini takip edecek şekilde düzenlenecek ve gerekli aşamalarda vatandaşlara bilgilendirme yapılabilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (S), SGK, Maliye Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, KOSGEB, Mesleki Yeterlilik Kurumu, TÜİK, İŞKUR, TÜRKSAT, TOBB, Özel Sektör
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Çalışma hayatı faaliyetlerinin yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanması sağlanacaktır. Bu kapsamda mevcut durum analizleri gerçekleştirilecektir. - İlgili paydaşların katılımı ile çalışma hayatı faaliyetleri için senaryolar belirlenecek, yaşamsal olay bakış açısıyla süreçlerin tasarımı planlanacaktır. - Veri paylaşımı yapacak paydaş kurum ve kuruluşların sistemlerinin sahip olması gereken minimum yetkinlikler belirlenecektir. - Veri sahiplikleri, paydaşların rol ve sorumlulukları tanımlanacak, bu konuda gerekli mevzuat eksikleri tespit edilerek giderilecektir. - Yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanan veraset işlemleri için paydaş kurumlarla beraber bir çalışma planı belirlenecektir. - Paydaş kurumların elektronik altyapıları incelenerek eksikleri ve ihtiyaçları

	belirlenecek, sistemlerinin iyileştirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. - o Entegre sistemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli güvenlik ve yedekleme sistemleri için analiz çalışması gerçekleştirilecek, yol haritası belirlenerek sistematik ve programlı bir şekilde entegre sistem altyapısı oluşturulacaktır. - o Belirlenen yaşamsal olaylar ile ilgili süreçlerin elektronik ortamdan başlatılabilmesi ve yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. - o Yaşamsal olay senaryoları önceliklendirilerek hayata geçirilecektir. - o Hayata geçirilen işlemler için bilgilendirme mekanizmaları kurulacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Bireylerin yaşamlarında köklü değişikliklere sebep olan olaylar arasında yer alan iş kaybetme / bulma ve emeklilik süreçleri yaşamsal olaylar arasında yer almaktadır. Bu yaşamsal olaya ilişkin sürecin belli başlı aşamaları aşağıda belirtilmiştir: - o İşsizlik ile ilgili öncelikli adımlar - o Ek işsizlik yardım ve ödemelerine başvuru - o Kazanılan hak ve yardımları alabilme - o İş arama - o Eğitim programlarına katılma - o Emekliliğe başvurma Vatandaşın işini kaybetmesi ile başlayan süreçte ilk olarak İŞKUR'a işsizlik kaydı ve işsizlik maaşı için başvuru yapması gerekmektedir. Benzer şekilde ikinci aşamada işsizlik yardımından faydalanabilmek için yapılacak başvuru ile süreç başlamakta ve kişinin uygunluk testi yapılmaktadır. İşsizlik yardımından faydalanabileceği tespit edilen vatandaşlara maaş bağlanmakta ve iş kurlmaları için sağlanan maddi destekler hakkında bilgi verilmektedir. Vatandaş aynı zamanda işlerdeki uygun pozisyonları arayabilmektedir. İş bulmakta sıkıntı yaşayan vatandaşlar için de mesleki eğitim programları hazırlanmakta ve danışmanlık hizmetleri verilmektedir. Mevcut durumda emeklilik işlemleri vatandaşların elektronik ortamdan doldurdıkları tahsis talep formu ile başlamakta ve ilgili birimler tarafından yapılan değerlendirme sonucunda tamamlanmaktadır. Mevcut durumda bahsi geçen süreçler kapsamındaki işlemler kurumda yapılabildiği gibi elektronik ortamdan da yapılabilmektedir. Öte yandan, tüm bu süreçler vatandaşın talep etmesi ile başlamaktadır. Vatandaşlar işlemleri elektronik ortamdan başlatabilse bile sonraki süreçte farklı kurumlardan bazı belgeleri toplamak zorunda kalmaktadır. Arz-odaklı hizmet sunum süreçlerine geçilmesi için süreç içerisinde aktif rol oynayan özellikle SGK ve İŞKUR gibi kurumların elektronik ortamdan sisteme entegre edilmesi gerekmektedir. Mevcut durumda, işsizlik maaşı ve diğer sosyal yardımlardan faydalanan vatandaşların İŞKUR üzerinden kendileri için önerilen işleri reddetme olasılığı bulunmamaktadır. Sosyal güvenlik kaydı yapıldıktan sonra da sağlanan yardımlar kesilmektedir. Bu nedenle vatandaşlar İŞKUR kayıtlarını yaptırmamakta ve sigortasız işlerde çalışmaktadır. Bu gibi nedenlerle yaşanan kayıt dışı ekonominin önüne geçilebilmesi için elektronik ortamdaki sistemlerin entegrasyonuna ihtiyaç duyulmaktadır.

	Son yıllarda bazı özel sektör kuruluşları da elektronik ortamdan iş arama / bulma konusunda çalışmalar başlatmıştır. İŞKUR'un bu firmalar ile ortak çalışmalar yapması gerekmektedir. Benzer şekilde son dönemdeki yaygınlığı göz önünde bulundurularak sosyal medyanın da iş arama / bulma sürecine dahil olmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle mesleki yeterliliğin geliştirilmesi noktasında işveren kurum ve kuruluşlarının aradığı kriterlere uygun eğitimlerin hazırlanmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Böylece meslek tanımları ve yeterlilik kriterleri kolayca belirlenebilecek, meslekler ve kişiler arasındaki eşleştirmeler daha başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilecektir. 16 Mayıs 2006 tarih ve 5502 sayılı kanunla sosyal güvenlik alanında faaliyet gösteren Sosyal Sigortalar Kurumu, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur birleştirilerek Sosyal Güvenlik Kurumu kurulmuştur. Mevcut durumda Sosyal Güvenlik Kurumu sosyal güvenlik ile ilgili tüm bilgileri yönetmektedir. Vatandaşlar emeklilik için başvuru yaptıklarında halen eski / mülga kurumların kendi sistemlerinde saklanmakta olan veriler birleştirilmektedir. Bu nedenle, sosyal güvenlik sistemlerinin entegre edilmesi gerekmektedir. Öte yandan, mevcut durumda çalışma hayatına dair verilerin farklı birimler tarafından tutulması konuya ilişkin istatistiksel verinin de güncelliğini ve doğruluğunu etkilemektedir. Bu nedenle, konuya ilişkin verilerin anonimleştirilerek işlenebilir bir halde elektronik ortamdan TÜİK'e aktarılması gerekmektedir. Bu gerekçeler göz önünde bulundurulduğunda, vatandaşların çalışma hayatlarında karşılaşılabilecekleri iş kaybetme/ bulma ve emeklilik işlemlerinin arz-odaklı bir şekilde vatandaşların başvurusundan bağımsız bir şekilde sürdürülebilmesi sağlanacaktır. Ayrıca süreç içerisinde vatandaşlara elektronik ortamdan bilgilendirme ve hatırlatmalar gerçekleştirilebilecektir. Vatandaşların da çalışma hayatlarına ilişkin gelişmeleri takip edebilmeleri sağlanacak, iş arayanlara ihtiyaç duyduğu alanlarda danışmanlık hizmeti verilecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yürütülmekte olan İş Kurma Hakkı ve Hizmet Sunumu Serbestisi Faslında Avrupa Birliği Müktesebatıyla Uyumlaştırma Konusunda Ulusal Strateji Hazırlanması İçin Teknik Yardım Projesi kapsamında yapılan çalışmalar takip edilmelidir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişi yapılabilir.
Beklenen Faydaları	• İş ve işlemlerin çok daha kısa sürede tamamlanması ile zaman ve maliyet tasarrufu sağlanacaktır. • Kurumlar arası entegrasyon ile mükerrer işlemlerin önüne geçilecektir. • Kamu kurumlarının iş yükü azalacak, kişilerden kaynaklanan maddi hatalar önlenecektir. • İş kaybetme / bulma ve emeklilik süreçlerinin elektronik ortama aktararak kolaylaştırılması ve işsizler ile işverenlerin elektronik ortamdan buluşturulması sonucunda çalışma hayatı faaliyetlerine dair güven ve memnuniyet artırılabilecektir.

E3.3.4-Veraset İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Farklı kurumların işbirliğini ve bilgi sistemlerinin entegrasyonunu gerektiren veraset ilişkin işlemler için yürütülen süreçler, vatandaşların bireysel işlemleri bizzat başlatmasına ve şahsen takibine en az düzeyde ihtiyaç duyacak ve birbirini tetikleyecek şekilde tekrar tasarlanacak; farklı aşamalarda kullanıcıların bilgilendirmesini sağlayacak şekilde iyileştirilecektir. Bu süreç adımlarının yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması gerçekleştirilecektir. Veraset işlemleri için tasarlanan ve iyileştirilen süreçlere uygun olarak; gerekli ise yeni sistemler geliştirilecek, mevcut sistemler arasında gerekli entegrasyonlar sağlanacak, ihtiyaç duyulmadığına karar verilen sistemlerin ise devreden çıkarılması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Adalet Bakanlığı (S), Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, SGK, Gelir İdaresi Başkanlığı, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Türk Patent Enstitüsü, TESK, TNB, TOBB, Yerel Yönetimler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Veraset işlemlerinin yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanması sağlanacaktır. Bu kapsamda mevcut durum analizleri gerçekleştirilecektir. ○ İlgili paydaşların katılımı ile veraset işlemleri için senaryolar belirlenecek, yaşamsal olay bakış açısıyla süreçlerin tasarımı planlanacaktır. ○ Veri paylaşımı yapacak paydaş kurum ve kuruluşların sistemlerinin sahip olması gereken minimum yetkinlikler belirlenecektir. ○ Veri sahiplikleri, paydaşların rol ve sorumlulukları tanımlanacak, bu konuda gerekli mevzuat eksikleri tespit edilerek giderilecektir. ○ Yaşamsal olay çerçevesinde tasarlanan veraset işlemleri için paydaş kurumlarla beraber bir çalışma planı belirlenecektir. ○ Paydaş kurumların elektronik altyapıları incelenerek eksikleri ve ihtiyaçları belirlenecek, sistemlerinin iyileştirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. ○ Entegre sistemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması için gerekli güvenlik ve yedekleme sistemleri için bir analiz çalışması gerçekleştirilecek, yol haritası belirlenerek sistematik ve programlı bir şekilde entegre sistem altyapısı oluşturulacaktır. ○ Belirlenen yaşamsal olaylar ile ilgili süreçlerin elektronik ortamdan başlatılabilmesi ve yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. ○ Matbu talep edilen ve saklanan belgelerin (vasiyetname vb.) merkezi bir veritabanında saklanması amacıyla gerekli mevzuat düzenlemeleri ve sistem geliştirilmeleri sağlanarak alt yapılar hayata geçirilecektir. • Yaşamsal olay senaryoları, önceliklendirilerek hayata geçirilecektir. • Hayata geçirilen işlemler için bilgilendirme mekanizmaları kurulacaktır.

**Amacı ve
Detaylı Tanımı**

TÜİK 2013 yılı verisine göre Türkiye'de bir yılda hayatını kaybeden kişi sayısı 372 bin 686 iken bu sayı 2014 yılında %4,7 artarak 390 bin 121 olmuştur. Bireylerin hayatının akışını etkileyen, yaşamlarında köklü değişikliklere sebep olan ön görülme-yen yaşamsal olaylardan ölüm odaklanılarak bu alandaki e-Devlet hizmetlerinin etkinliğinin artırılması oldukça önemlidir.

Ölüm işlemleriyle ilgili hükümler, Nüfus Hizmetleri Kanununun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik ile düzenlenmiştir. Ölüm bildirimi, meydana geldiği yere bağlı olarak farklı merciler tarafından yapılmaktadır. Ölen kişinin yakınlarının bildirim yapması zorunluluğu bulunmamakta olup, en yaygın ölüm bildirim işlemi hastane ya da belediye tabiplerinin tuttuğu ölüm tutanakları kanalıyla gerçekleşmektedir. Bildirimin, 10 gün içerisinde elden ilçe nüfus müdürlüklerine gönderimi ile tescil işlemi gerçekleştirilmektedir.

Ölüm gerçekleştiğinde, yapılması zorunlu olan ve genellikle birden fazla kurumu ilgilendiren birçok işlem ortaya çıkmaktadır. Vatandaşlar tüm ilgili kurumları gezerek sırasıyla işlemlerini gerçekleştirmek durumunda kalmaktadır. İlgili işlemler zamanında tamamlanamadığında çeşitli yaptırımlar devreye girmektedir. Kurumlar tarafından verasete ilişkin hizmetler genellikle başvuru esaslı olarak başlatılmaktadır. Vatandaşlar, birbiri ile ilişkili ya da ardıl olarak gerçekleşmesi gereken işlemlerin tamamını şahsen takip etmekte, çoğunlukla farklı kurum ve kuruluşlardan belge toplayarak ve ilgili kuruma giderek işlemlerini yürütmektedir. Bazı süreçlerde işlemler aynı kurumun içerisinde birden fazla birime giderek yürütülmektedir.

Matbu olarak alınan belgelerde bulunan bazı bilgilerin elektronik ortamdan alınan veriler arasında yer almaması, kurumların elektronik ortamdan ilerleyen hizmetlerini aksatmaktadır. Örneğin; matbu olarak alınan vukuatlı nüfus kağıt örneğinde vatandaşın kızlık soyadı mevcutken MERNİS üzerinden sorgulama yapıldığında bu bilgi bulunmamaktadır. Bazı kurumlarda ise mevzuat nedeniyle ıslak imzalı belge talebinde bulunulması nedeniyle kağıt ortamındaki süreç geçerliliğini korumakta ve işlemler elektronik ortamda ilerleyememektedir. Mevzuat değişikliği yapılarak ıslak imzalı belge yerine bilgilerin Kimlik Paylaşım Sistemi'nden (KPS) alınabilmesinin sağlanması gerekmektedir. Özellikle mevzuat gereği noterlerin işlem yaptıkları belgeler (vasiyetname gibi) diğer kurumlarla paylaşılabilir. Bu nedenle mevzuat düzenlemeleri ile belgelerin ilgili kurumlarla paylaşılabilmesine olanak sağlayacak çalışmaların gerçekleştirilmesi büyük önem arz etmektedir.

Sürecin hızlandırılması ve kolaylaştırılması amacıyla veraset ilanı, vergiden muaf olduğuna dair belge ve emlak beyan değerlerinin temini ile veraset ve intikal vergisi beyannamesinin elektronik ortama aktarılması, verginin elektronik ortamda ödenebilmesi ve verginin ödendiğine dair bilginin ilgili kurumlarla paylaşılması gerekmektedir. Ek olarak yurtdışı temsilciliklerinde yer alan personel tarafından veraset ilanı verilememesi nedeniyle vatandaşın Türkiye'ye gelerek işlemleri yapması gerekmektedir. Bütün bu süreçlerin kamu hizmetlerine dönüşüm açısından elektronik ortama aktarılması önem arz etmektedir.

Ölen kişinin üzerinde ev, arsa ve dükkan varsa ilgili belediyeye gidip bununla ilgili gayrimenkullerin vergiye esas değerini gösterir belge alınmaktadır. Vefat eden kişinin mal varlığı tespiti yapılırken, tapu ve araç kayıtlarının elektronik ortamda alınabilmesine rağmen banka mal varlıklarının öğrenilebilmesi zor olmakta ve bankalarla birçok

	yazışmanın yapılması gerekmektedir. Vergiden muaf olduğuna dair belge ve emlak beyan değerleri gibi işlemlerin elektronik ortamda tek bir merkezden alınabilmesi gerekmektedir. Benzer şekilde, vefat eden kişinin üzerindeki her türlü mal varlığı (şirket, araç, gemi, uçak, hisse senedi, kayıtlı olunan büyükbaş/küçükbaş hayvanlar vb.) mirasçılara intikal ederken kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları hizmetler yaşamsal olay bakış açısıyla tekrar değerlendirilmelidir. Noter kanalı ile hazırlanan ve noterde tutulan vasiyetnamelere ilişkin mirasçılara herhangi bir bildirim yapılmamaktadır. Bu doğrultuda yetkili kurum tarafından yönetilen tek bir merkezden mirasçıların vasiyetnamelere ulaşabilmelerinin sağlanması ihtiyacı bulunmaktadır. Bu kapsamda vasiyetnamelerin tutulduğu bir veri tabanı oluşturularak mirasçıların vasiyetnamelere erişimi sağlanacaktır. Vefat eden kişinin SGK tarafından hak sahibi olması durumunda, çocukları, eşleri ve ebeveynlerinin durumlarına göre hak sahipliği edinmesi gerçekleşmektedir. Mevcut durumda hak sahiplerinin bizzat başvurması gerekmekte ve durumlarını belgelenmelerinin ardından gerçekleşen işlemler ile hak sahipliği edinebilmektedirler. Bu sürecin, vefat bilgisinin KPS'ye iletilmesinin ardından otomatik olarak başlaması ve hak sahiplerine telefon, SMS, İnternet veya posta gibi kanallarla ulaşılarak bu kişilerin süreç hakkında bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Tüm bu gerekçeler ışığında; toplumun büyük bir kesimini ilgilendiren veraset işlemlerine ilişkin süreçlerin iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaşların işlerinin / işlemlerinin kolaylaştırılması, kurumdan kuruma gidilmesinin önlenmesi, e-Devlet olgunluk düzeyinin artırılması, mükerrerliklerin engellenmesi ve süreçlerin kullanıcı-odaklı olarak işletilmesi amacıyla; veraset işlemleri elektronik ortama taşınacak, veri paylaşım mekanizmaları kurularak kurumların ve hizmetlerin "yaşamsal olaylar" bütünlüğünde entegre edilmesi sağlanacaktır. Hizmet başvuruları, tek bir noktadan / kurumdan yapılacak ya da herhangi bir başvuru olmadan ölümün kayda alındığı ilk kurum / kuruluş tarafından süreçler tetiklenerek işlemler kendiliğinden, başvuruya gerek kalmadan başlatılacaktır. Bu kapsamda öncelikle ilgili işlemlere dair mevzuat düzenlenecek, sonrasında ise işlemler ve iş adımları elektronik ortama taşınacak ve kurumlar arasında entegrasyon sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişi yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- İş ve işlemlerin çok daha kısa sürede tamamlanması ile zaman ve maliyet tasarrufu sağlanacaktır. - Kurumlar arası entegrasyon ile mükerrer işlemlerin önüne geçilecektir. - Kamu kurumlarının iş yükü azalacak, kişilerden kaynaklanan maddi hatalar önlenecektir. - Vefat sonrası zaten psikolojik travma yaşayan aile üyelerinin yapması gereken işlemler ve alması gereken belgeler elektronik ortama taşınarak vatandaş

E3.3.5-Araç Edinme ve Kullanma İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Araç edinme ile kullanmaya dair işlemlerin tek noktadan başlatılarak hızlı ve kolayca yürütülebilmesi için farklı sistemlerin / süreçlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonu gerçekleştirilecektir. Araç edinme ve kullanma işlemleri çerçevesinde seçilecek yaşamsal olayların tetiklenmesi ile başlatılması gereken süreçler, vatandaşların bireysel başvurularına ve bu işlemleri şahsen takibine en alt düzeyde ihtiyaç duyacak ve bilgi sistemlerinin birbirini tetikleyerek ilerleyeceği şekilde tekrar tasarlanacak, farklı aşamalarda kullanıcıların bilgilendirilmesi sağlanacak şekilde iyileştirilecektir. Yeni tasarlanan ve iyileştirilen süreçlere uygun olarak; gerekli ise yeni sistemler geliştirilecek, sistemler arasında ihtiyaç duyulan entegrasyonlar sağlanacaktır. Yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Emniyet Genel Müdürlüğü (S), Maliye Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Karayolları Genel Müdürlüğü, PTT, TNB, Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2017
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Araç edinme ve kullanma ile ilgili bütün süreçlerin yaşamsal olay bütünlüğünde ele alınarak elektronik ortama taşınabilmesi için fizibilite çalışmaları yapılacaktır. - Mevcut durumda elektronik ortamda bulunan belgelerin vatandaşın tekrar istenmesinin önüne geçilecek, elektronik ortamda bulunmayan belgelerin ise elektronik ortamdan temin edilmesi sağlanacaktır. - Vatandaşın sahip olduğu araca ait ihtiyaç duyulan bilgilerin (motorlu taşıtlar vergisi ödeme durumu, trafik cezaları, muayene bilgileri vb.) e-Devlet Kapısı üzerinden görüntülenebilmesi sağlanacaktır. - Trafik cezaları ve motorlu taşıtlar vergisi ödemeleri için bir vatandaş bilgilendirme mekanizması kurulacak ve ödemelerin e-Devlet Kapısı üzerinden yapılabilmesi sağlanacaktır. - KGM, PTT ve e-Devlet Kapısı arasında entegrasyon sağlanarak e-Devlet Kapısı üzerinden OGS ve HGS talebi ve dolumu yapılabilir, geçiş ihlalleri sorgulanabilir ve gerekli ödemeler yapılabilir. - EGM ile e-Devlet Kapısı arasında entegrasyon sağlanarak e-Devlet Kapısı üzerinden çalıntı araç ihbarı yapılabilir. - Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi ile e-Devlet Kapısı arasında entegrasyon sağlanarak e-Devlet Kapısı üzerinden 2. El araç bilgileri sorgulanması yapılabilir. - EGM ile yapılacak entegrasyon sayesinde motorlu araç tescil belgesi yenileme işlemleri e-Devlet Kapısı üzerinden yapılabilir. - Araç satış ve devir işlemleri için 2. El araç bilgileri sorgulanmasından, paranın

	bankaya yatırılmasına ve e-Devlet Kapısı üzerinden satış ve devir işlemlerinin tamamlanmasına kadar bütün süreçlerin elektronik ortama taşınması sağlanacaktır. • Araç muayene sonuç raporu ihtiyaç duyulan hallerde e-Devlet Kapısı üzerinden temin edilebilecektir. • Vatandaş bildirim mekanizmaları kurularak vatandaşın aracıyla ilgili bütün ödemeler, cezalar ve ihlaller için gerekli bilgilendirme yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	TÜİK verilerine göre trafiğe kayıtlı araç sayısı 2015 yılı Ocak ayı sonu itibarıyla yaklaşık 19 milyonu, devri yapılan taşıt sayısı ise yaklaşık 460 bini bulmaktadır. Bireylerin hayatının akışını etkileyen, yaşamlarında değişikliklere sebep olan araç alım-satım işlemleri alanındaki e-Devlet hizmetlerinin etkinliğinin artırılması oldukça önemlidir. Eylem ile araç ruhsatı alım ve değişikliğine ilişkin işlemlerin e-Devlet Kapısı üzerinden yapılması, araç vergi borcu, trafik cezası, çalıntı araç ve araç muayene bilgileri gibi kayıtlar ile tescil kayıtlarının entegrasyonunun sağlanmasını amaçlanmıştır. 31.12.2009 tarih ve 27449 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun 20. Maddesinin (d) ve (e) bentlerini değiştiren 5942 sayılı Kanun'un birinci maddesi gereğince, tescil edilmiş araçların her çeşit satış ve devirleri 01.05.2010 tarihinden itibaren, satış veya devri yapılacak araçtan dolayı motorlu taşıtlar vergisi, gecikme faizi, gecikme zammı, vergi cezası ve trafik idari para cezası borcu bulunmadığının tespit edilmesi ve taşıt üzerinde satış ve / veya devri kısıtlayıcı herhangi bir tedbir veya kayıt bulunmaması halinde, araç sahibi adına düzenlenmiş araç tescil belgesi veya trafik tescil kayıtları esas alınarak noterler tarafından elektronik ortamda yapılmaya başlanmıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri (ASBİS) Projesi ile ikinci el araçların alım satımının noterlerde elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle hem zamandan hem de maddi kaynaklardan ciddi bir tasarruf elde edilmiştir. Noterlerde öncelikle aşağıdaki sorgulama ve kontroller yapılmakta olup, herhangi bir sorun ile karşılaşılmaması durumunda vatandaşa ayrıntılı bilgi verilemediği için vatandaşın önceden bu kontrolleri yapması beklenmektedir: • Motorlu Taşıtlar Vergisi ve Trafik Cezası Kontrolü: Gelir İdaresi Başkanlığı'nın İnternet vergi dairesinden ya da elektronik ortamda işlem yapan anlaşmalı banka veya vergi dairelerinden yapılabilmektedir. • Muayene Sorgulama: TÜVTÜRK'ün sisteminden çevrimiçi olarak sorgulanabilmektedir. • Zorunlu Trafik Sigortası Kontrolü: Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin sisteminden (TRAMER) çevrimiçi olarak sorgulanabilmektedir. • Adres Kayıt Sisteminde Sorgulama: e-Devlet Kapısı üzerinden veya Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün sisteminden çevrimiçi olarak sorgulanabilmektedir. Yukarıdaki işlemlerden de görüldüğü üzere, araç satış işlemi için gereken sorgular TNB, EGM, GİB, TÜVTURK, TRAMER ve NVI bilgi sistemleri arasında gerçekleştirilmektedir. e-

	Devlet Kapısı üzerinden vatandaşın kendi aracına ait bilgilerin bir kısmını görüntüleyebilmesine rağmen bu bilgilere farklı sistemlerden ulaşılabilmesi ve bu bilgilerin tek bir noktadan görüntülenememesi hem kullanılabilirliği ve erişilebilirliği azaltmakla hem de zaman kaybına neden olmaktadır. Ayrıca satış ve devir işlemleri için tescil belgesi (ruhsat) veya tescile ilişkin geçici belge, trafik belgesi, geçerli kimlik belgesi (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport vb.), işlem vekaleten yapılacak ise vekaletnameler, firma için vergi numarası, firmalar için imza sirküleri vb. belgeler talep edilmekte olup bu belgelerin elektronik ortamdan sağlanamaması işlemlerin elektronik ortamdan tamamlanmasına imkan vermemektedir. Vatandaşların araçlarının çalınması durumunda çevrimiçi olarak ihbar yapabilmelerine olanak sağlayan bir sistem bulunmamaktadır. Ücretli yollarda OGS ve HGS olmak üzere iki farklı sistem bulunmaktadır. OGS yetkili bankaların İnternet şubelerinden başvuru yapılarak temin edilebilirken, HGS PTT şubelerine elden başvuru yapılarak temin edilebilmektedir. OGS ve KGS geçiş ihlali sorgulaması ise KGM ve PTT'nin İnternet sitelerinden yapılabilmektedir. Trafik cezaları KGM ve GİB'in İnternet sitelerinden sorgulanabilmekte, GİB İnternet sitesinden ve yetkili bankaların İnternet şubelerinden ise çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir. Ayrıca e-Devlet Kapısı üzerinden sürücü belgesi ceza puanı da sorgulanabilmektedir. Ayrıca KGM'nin İnternet sayfasından aşağıdaki işlemler yapılabilmektedir: • Araç plakasına yazılan ceza sorgulama • Sürücü belgesine yazılan ceza sorgulama • Tüzel kişi ceza sorgulama • Otoparka çekilen araç sorgulama Trafik cezası sorgulama ve ödemelerinin tek bir noktadan yapılamaması zaman kaybına neden olmakta, ayrıca vatandaşa bilgilendirme yapılmadığı için ödemelerin gecikmesi nedeniyle ceza tutarlarına faiz işlemekte olup vatandaş mağdur olmaktadır. Araç sahipleri her yıl yılda iki kez olmak üzere Motorlu Taşıtlar Vergisi (MTV) ödemekle yükümlüdür. Karayolları Trafik Kanunu'na istinaden trafik şubelerine kayıtlı bulunan motorlu taşıtların hepsi bu vergiye tabidir. MTV sorgulaması ve ödemesi GİB İnternet sitesinden ve yetkili bankaların İnternet şubelerinden yapılabilmektedir. Ayrıca SMS ile sorgulama imkanı da sunulmaktadır. Motorlu Araç Tescil Belgesi yenileme işlemi çevrimiçi olarak yapılamamaktadır. Araç muayenesi sonucu TÜVTÜRK İnternet sayfasından sorgulanabilmesine rağmen muayene raporu elektronik ortamdan alınamamaktadır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• ASBİS Projesi ile eşgüdüm sağlanacaktır. • EGM tarafından polise çevrimiçi ihbar ve ceza bilgilendirme sistemi çalışmaları devam etmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişi yapılabilir.

Beklenen Faydaları	• Araç edinme ve kullanma ile ilgili yaşamsal olaylarla ilgili işlemlerin kurumlara gitmeden elektronik ortamdan bir tetikleme mekanizması ile başlatılıp sonuçlandırılabilmesi sağlanacaktır. • Vatandaşların bir yaşamsal olay ile ilgili olarak işlemleri tamamlaması için kurumdan kuruma ve bir kurum içerisinde birimden birime dolaşması önlenecektir. • Çevrimdışı geleneksel usullerle yürütülmekte olan işlemlerin elektronik ortama aktarılması ve kurumlar arasında paylaşılması ile yaşamsal olaylarla ilgili iş ve işlemlerin çok daha kısa sürede tamamlanması sağlanacak, zaman ve maliyet tasarrufu yapılacaktır. • Yaşamsal olaylarla ilgili bilgilerin tüm sistemlerde eş zamanlı olarak güncellenmesi ve senkron veriler elde edilmesi sağlanacaktır. • Yapılacak bilgilendirme ile vatandaşlar kendileri adına hangi işlemlerin tamamlanıp hangilerinin eksik kaldığını ve kendi üzerine düşen bir sorumluluk olup olmadığını öğrenebilecektir. • Mükerrer işlemlerin önüne geçilecektir. • İş yükü azalacak, kişilerden kaynaklanan maddi hatalar önlenecektir. • Kurulan standart yapı ile vatandaş gözünde devlet imajının iyileşmesi ve kullanıcı güveninin pekiştirilmesi sağlanacaktır. • Satış işlemlerinin hızlanması ile kayıt dışılığın önüne geçilecektir.
----------------------------------	--

E3.3.6-Düşük Miktarlı Alacak Dava İşlemlerine İlişkin Hizmetlerin Kullanıcı Odaklı Entegrasyonunun Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Hukuk alanındaki yaşamsal olaylar arasında yer alan bu eylem ile; düşük miktarlı uyuşmazlıklara ve alacak davalarına ilişkin süreçler ele alınacak olup, uyuşmazlığı çözmek için ihtiyaç duyulan bilgiye erişim ile başvuru, dava açma, takip, sonuç öğrenme ve itiraz gibi işlemlerin yaşamsal olay modeline göre hizmet sunumu entegrasyonunun sağlanması gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda; özel ve tüzel kişilerin belirlenecek miktarın altındaki küçük alacaklarına ait süreçlerindeki ihtiyaçlar, sıkıntılar ve sahip oldukları tüketici hakları ile ilgili gerçekleştirilen eylemlerin yaşamsal olaylar bazında ele alınması, süreçlerin iyileştirilmesi ve sistemlerin entegre edilmesi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Adalet Bakanlığı (S), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, TNB, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2017
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevzuat çalışmaları gerçekleştirilecektir. ○ Özel / tüzel kişilerin alacak işlemleri konusunda bilgi edinme ve dava açma süreçleri yaşamsal olay bazında ele alındığında ihtiyaç duyulan mevzuat düzenlenecektir. ○ Yürürlükteki mevzuata göre; kurumlara / davalara sunulan belgelerin aslının istendiği durumların incelenmesi ve değerlendirilmesi, belgelerin elektronik ortamdan sisteme yüklenmesi, değerlendirmeye alınması ya da kurumlar arasında

	elektronik olarak paylaşılmasının önündeki engellerin araştırılması amacıyla bir fizibilite çalışması gerçekleştirilecek, çalışma sonucunda gerekli görülen mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. • Belirlenecek miktarın altındaki alacaklar ile ilgili işlemler elektronik ortama geçirilecektir. ○ Tüketici hakem heyetine yapılacak başvuruların elektronik ortama geçirilmesi için ilgili paydaşlar ile ana senaryo ve alternatif senaryolar belirlenecek, senaryoların kısıtları, istisnai durumları, sorumluları ve ilgilileri belirlenecek, öncelikleri tanımlanacak ve yol haritası belirlenecektir. ○ Veri paylaşımı yapacak paydaş kurum ve kuruluşların sistemlerinin sahip olması gereken minimum yetkinlikler belirlenecektir. ○ Paydaş kurumların elektronik altyapıları incelenerek eksikleri ve ihtiyaçları belirlenecek, sistemlerinin iyileştirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. ○ Entegre edilecek sistemler için yaygınlaştırma planları hazırlanacak, ihtiyaç duyulması durumunda entegre sistemler pilot olarak kullanıma açılacak, ardından planlı bir şekilde yaygınlaştırılacaktır. ○ Entegre edilen sistemler sürekli olarak sorumlu kuruluş tarafından takip edilecek, periyodik olarak ihtiyaç analizi yapılacak, gereksinim değişiklikleri takip edilerek sistemlerin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi sağlanacaktır. ○ Oluşturulan sistemin farkındalığının sağlanması ve yaygınlaştırılması için gerekli çalışmalar yapılacaktır. • Elektronik ortamdan sunulan hizmetler artırılacaktır. ○ Noterden çekilen ihtarlara elektronik ortamdan erişim sağlanacaktır. ○ Davalara sunulan bilgi / belge ve delillerin elektronik ortamdan doğrudan bilgi / belgenin sahibi kurumdan temin edilmesi sağlanacaktır. ○ Yabancı uyruklu kişilerin dava açma ve takip süreçlerinin de elektronik ortama aktarılması için fizibilite çalışmaları yürütülecektir. • Alacak işlemleri ile ilgili süreçler ile yürürlükteki mevzuat ve kişisel haklar ile ilgili bilgilendirme ve rehberlik hizmetleri geliştirilecektir. ○ İlgili kurumların web sitelerinden interaktif bilgilendirme yapılacaktır. ○ Bilgilendirme kılavuzları hazırlanarak web sitesinden kullanıma sunulacaktır. ○ Bilgilendirme ve rehberlik hizmetleri için yabancı dil desteği de sağlanacaktır. ○ Yabancı uyruklu kişilerin süreçleri ile ilgili bilgiler eklenecektir. ○ Web sitelerine görüş bildirme ve öneri sayfaları eklenecek, görüş ve önerilere belirli bir süre içerisinde dönüş sağlanması için gerekli çalışmalar yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Avrupa Birliği, her yıl ülkelerin e-Devlet hizmetlerini, farklı alanlarda kurgulanan çeşitli yaşamsal olaylar üzerinden uygulanan e-Devlet kıyaslama metodu ile ölçülmektedir. Ülkelerin ilgili İnternet siteleri, belirlenen her yaşamsal olay için 5-15 hizmet seçilerek incelenmektedir. Ölçümlemede, belirlenen yaşamsal olaylar iki yıllık periyotlarda yeniden kullanılmaktadır. Dolayısıyla 2013 yılı için belirlenen 4 farklı yaşamsal olay 2015 yılında da kullanılmaktadır. "Düşük Miktarlı Alacak Davası İşlemleri" de 2013 yılında belirlenen yaşamsal olaylardan birisidir. Bu yaşamsal olayın nihai hedefi hukuki süreçleri kolaylaştırarak bürokrasiyi azaltmaktır.

Avrupa Birliği Ölçümleme Kriterleri'ne göre; düşük miktarlı alacak davası süreçleri ulusal ve uluslararası düzeyde vatandaşların adalete ulaşımını kolaylaştırmak ve tüketici haklarını korumak açısından önemli bir kriterdir. Bu doğrultuda; bireylerin kendi aralarındaki veya bireyle devlet arasındaki hukuki uyuşmazlıkları çözümleyecek kamu idarelerinin birbirleri ile olan iletişiminin ve bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanma oranlarının artırılması ve vatandaşların düşük miktarlı alacak davası süreçlerinin kolaylaştırılması gerekmektedir.

Bu eylemde ele alınan düşük miktarlı alacak işlemleri, alacaklının belirlenecek bir miktarın altında kalan alacağını borçludan tahsil edemediğinde ya da uyuşmazlık yaşadığında yürüttüğü işlemlerdir. Türkiye'de bugün tüketiciler uyuşmazlık durumunda ya da karşılaştıkları bir haksızlık durumunda şikayetlerini niteliklerine ve uyuşmazlık miktarına göre aşağıdaki mercilere iletebilmektedir:

- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 175 Alo Tüketici Hattı'na, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü bünyesinde tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlemek amacıyla kurulan tüketici hakem heyetlerine,
- Tüketici mahkemelerine,
- Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara.

Eğer uyuşmazlık;

- satın alınan mal / hizmette bulunan ayıba,
- çeşitli sebeplerle ödenmesi / iade edilmesi gereken bedellerin ödenmemesine,
- etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasındaki farkın talep edilmesine,
- haksız bedel talep edilmesine, cayma hakkının kullanılmasına rağmen kurumun gereğini yerine getirmemesine,
- yapılması gereken indirimlerin yapılmamasına

ilişkin ise; uyuşmazlığın çözülmesi için uyuşmazlık bedelini de dikkate alarak ikamet edilen yerdeki veya mal / hizmetin satın alındığı yerdeki Ticaret İl Müdürlüğü ve Kaymakamlık bünyesinde yer alan tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurmak gerekecektir. Eğer başvuru yapılacak yerde tüketici mahkemesi yoksa asliye hukuk mahkemelerine tüketici mahkemesi sıfatıyla başvuru yapılmaktadır.

2015 yılı için 3.300 TL altında bulunan uyuşmazlıklarda; 2.200 TL'ye kadar olan miktarlarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 2.200 - 3.300 TL arası miktarlarda olan il tüketici hakem heyetlerine başvurulması gerekmektedir. Tüketici hakem heyetlerine başvurular, şahsen yapılabileceği gibi e-Devlet Kapısı üzerinden de Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından devreye alınan Tüketici Bilgi Sistemi yardımı ile ücretsiz olarak yapılabilmektedir. Tüketici Bilgi Sistemi'ne giriş e-Devlet Kapısı üzerinden e-Devlet şifresi, e-imza ya da mobil imza ile yapılabilmektedir. Tüketici hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar. Taraflar bu karara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtirazlar vatandaşlar tarafından elektronik ortamdan yapılamamaktadır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 2015 yılı için değeri 3.300 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesine başvurulması zorunludur. Tüketici mahkemelerinde açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Alacak davası,

	alacağın niteliğine göre ilgili ve yetkili mahkemede dava dilekçesi ile açılır, vakalar ve delillere dayandırılır. Dava açmak için alınan harç miktarı alacak üzerinden belirlenir. Harç oranlarının değişiklik göstermesi dava açma aşamasında bazı zorluklar oluşturabilmektedir. En sık görülen alacak davaları; işçi-işveren iş ilişkisinden, ticari alım-satım ilişkisinden, cari hesaptan, haksız fiilden kaynaklanan zararların tazmininden kaynaklanan davalardır. Davacılar davaları şahsen açabilecekleri gibi avukatlar aracılığıyla da açabilmektedir. Davalar ilgili delil ve belgelerin (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) de eklendiği bir dilekçe ile açılmaktadır. Türkiye’de dava süreçleri ile ilgili işlemler Adalet Bakanlığı tarafından devreye alınan UYAP sistemi ile elektronik ortamdan takip edilmektedir. Sisteme vatandaş, avukat, kurum ve bilirkişi gibi farklı profillerde kullanıcıların erişimini sağlamak üzere portaller geliştirilmiştir. Vatandaşlar Sistem’e e-imza, mobil imza ya da e-Devlet şifresini kullanarak Vatandaş Portalı üzerinden erişebilmekte ve kendileri ile ilgili olan adli ve idari yargı birimlerinde görülmekte olan dava dosyalarındaki gelişmelerden haberdar olabilmekte ve dava süreci hakkında bilgi alabilmektedir. E-imza / mobil imza sahibi olmayan, sadece e-Devlet şifresi olan vatandaşlar; dosya kapak bilgilerine; e-imza sahibi vatandaşlar ise fiziki ortamda görülen dosyanın içeriğine ulaşabilmektedir. Alacaklının borçludan alacağını devlet gücünü kullanarak almak için icra müdürlüğünde başlattığı hukuki işlem ise icra takibidir. İcra takibi başlatılacağı durumlarda ise; açılacak takip türüne göre, icra/ödeme emri, borçlu ve alacaklı bilgileri, borç bilgileri, icra dairesi ve dosya bilgileri yazılarak doldurulan Örnek 1 takip talebi, tebliğ zarfı ve bir adet dosya ile birlikte icra müdürlüğüne gidilerek işlemler başlatılır. İşlemler borçlunun ikamet yerinin bağlı olduğu adliyenin icra tevzi bürosuna yapılır. İcra takibi başlatıldıktan sonra icra müdürlüğü borçluya ödeme emri gönderir. Borçlu süresi içinde ödeme emrine itiraz etmez ise icra takibi kesinleşir. Avukatlar, UYAP Sistemi’nin Avukat Portalı üzerinden hukuk davaları açabilmektedir. Ayrıca icra dairelerine gitmeksizin avukat bürolarından online takip başlatabilmekte ve süreç takip edilebilmektedir. UYAP sistemi birçok kurum ve kuruluş ile entegre edilmiştir ve ihtiyaç duyulan belgelerin birçoğu elektronik olarak temin edilebilmektedir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Türkiye e-hukuk alanında Avrupa çapında yürütülmekte olan e-codex projesinde yer almaktadır. Bu projenin genel olarak amacı, adalet sistemlerinin bütünleşerek elektronik ortamda haberleşmesini ve ulusal yargı sistemleri arasında ortak bir platform üzerinden karşılıklı işlem yapabilmesini sağlamak, yargısal dokümanların, karar ve bilgilerin alışverişini elektronik ortamda gerçekleştirmektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Avrupa Birliği yaşamsal olaylar değerlendirmelerine göre çalışmalarına devam eden veya çalışmalarını tamamlayan ülkelerle fikir alışverişini yapılabilir.
Beklenen Faydaları	- İş ve işlemlerin çok daha kısa sürede tamamlanması ile zaman ve maliyet tasarrufu sağlanacaktır. - Kurumlar arası entegrasyon ile mükerrer işlemlerin önüne geçilecektir. - Kamu kurumlarının iş yükü azalacak, kişilerden kaynaklanan maddi hatalar önlenecektir.

- Küçük miktarda alacaklarını daha kolay alabilen, vatandaşlar başta olmak üzere tüm paydaşların adalet sistemine güveni ve sistemin işleyişinden memnuniyeti artırılabilecektir.

Hedef 3.4: Hizmet Sunum Kanalları İyileştirilecek ve Çeşitliliği Artırılacaktır

e-Devlet hizmetlerinin sunumundaki en temel adımlardan biri, kullanıcı profilleri değerlendirilerek hizmet sunum kanallarının buna göre şekillendirilmesi ve tüm kullanıcı grupları gözönüne alınarak iyileştirilmesidir. Bu doğrultuda kullanıcı ihtiyaçları dikkate alınarak kamu hizmeti sunum kanalları iyileştirilecek ve kanal çeşitliliği artırılacaktır.

Tablo 30. Hedef 3.4 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
70	e-Devlet Hizmetlerinde Mobil Platformlar ve Sosyal Medyadan Yararlanılması

E3.4.1-Kullanımı Artıracak Yeni Hizmet Sunum Modellerinin Tasarlanması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet hizmetlerinin kullanımını artırmaya yönelik farklı alternatifler değerlendirilerek, Türkiye'ye özgü e-Devlet hizmet sunum modellerinin belirlenmesi için çalışmalar gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), TODAİE, TÜBİTAK, PTT, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü), Türkiye Belediyeler Birliği, TÜRKSAT, Üniversiteler
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2017
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Yeni hizmet sunum modellerinin kurgulanabilmesi için mevcut durum analizi çalışması gerçekleştirilecektir. - o İlgili paydaşların katılımı sağlanacak şekilde çalışma grupları oluşturulacaktır. - o Verilen hizmetlere ilişkin ihtiyaç ve beklentiler belirlenecektir. - o Kullanıcı profil çeşitliliğinin tespit edilmesi için hedef kitle analizleri gerçekleştirilecektir. - o Uluslararası örnekler incelenerek Türkiye için uygun içerik ve modeller belirlenecektir. - o Tasarlanacak modellerde sunulması planlanan hizmetler belirlenerek gerekli sistem entegrasyonlarının sağlanması için çalışmalar yürütülecektir. • Tercih edilen modellerin pilot uygulamalarının gerçekleştirilebilmesi için gerekli mevzuat çalışmaları yürütülecek ve pilot uygulamalar yapılacaktır. • Modellerin yaygınlaştırılması için gerekli planlamalar (eğitim, insan kaynağı, tanıtım / bilgilendirme vb.) yapılacaktır. • Hedef kitlenin tanımlanan modeller hakkında bilgilendirilmesi sağlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmeye başlanması ile birlikte kullanıcı artırmak için yaygınlaştırma çalışmaları da başlatılmıştır. Buna rağmen e-Devlet hizmetlerinin son

kullanıcılarının özellikle bilgi güvenliği konusunda endişeli olduğu ve sunulan e-Devlet hizmetlerine ilişkin farkındalıklarının düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca, bölgesel farklılıklar göz önünde bulundurulduğunda vatandaşlar İnternet erişiminde sıkıntılar yaşamaktadır. Bu nedenle sunulan hizmetler, belirli bir kesim tarafından çok sık kullanılırken bazı kesimler tarafından çok az kullanılmakta veya hiç kullanılamamaktadır. Benzer şekilde bazı hizmetler daha sık kullanılırken bazı hizmetler tanıtım eksikliği, kullanım zorluğu veya hizmet sürecinin tamamının elektronik ortama aktarılamamış olması gibi nedenlerden dolayı nadiren kullanılmaktadır.

e-Devlet hizmetlerinin kullanımını artırmaya yönelik çalışmalar kapsamında 2006 yılında Başbakanlık tarafından Tek Adımda Hizmet Uygulamasının Başlatılması Genelgesi yayımlanmıştır. Bu genelge özellikle yeşil kart ve sosyal yardım gibi konularda valilik ve kaymakamlıklara başvuruda bulunan kişilerin durum tespitine yönelik işlemlerin görevli memurlar tarafından yapılmasını hedeflemiştir. Bu görevlilerin çalışacağı bürolarda nüfus, vergi, tarım, tapu, trafik ve sosyal güvenlik kayıtlarına elektronik ortamdan ulaşılması planlanmıştır. Bu genelge kapsamında gerçekleştirilen çalışmaların incelenmesi, ulaşılan hedeflerin örnek alınması, gerçekleştirilemeyen sorumluluklardan öğrenilen derslerin ise değerlendirilmesi gerekmektedir.

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın 2 no'lu eyleminde Kamu İnternet Erişim Merkezleri (KİEM) kurulması hedeflenmiştir. Bu eylem ile İnternet erişimi olmayan vatandaşlara bilişim okuryazarlığını geliştirebilecekleri, eğitim ve danışmanlık hizmeti verebilecek merkezlerin kurulması amaçlanmıştır. Bu eylem kapsamında halk eğitim merkezleri, mesleki eğitim merkezleri, öğretmen evleri, kütüphaneler ve kırsalalarda toplam 1.850 KİEM kurulmuş, buralarda vatandaşlara eğitimler verilmiştir. Bu merkezlerden elde edilen tecrübe ve birikimlerin yeni hizmet sunum modelleri oluşturmada göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir.

e-Devlet hizmetlerinin sunumu konusunda tek nokta hizmet modeli dünyada yaygın bir şekilde uygulanan bir yöntemdir. Örneğin, Azerbaycan, Gürcistan ve Kazakistan'da devlete ait bir işletme tarafından yönetilen merkezler; hedef kitleye hem e-Devlet hizmetleri sunmakta hem de e-Devlet uygulamalarını tanıtmaktadır. Bu modelin Türkiye'ye uygunluğuna ilişkin fizibilite çalışmasının yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Bölgesel farklılıkların üstesinden gelebilecek kadar yaygın bir hizmet ağına sahip PTT'ler, mevcut durumda e-Devlet Kapısı şifrelerini dağıtmakta ve fatura borcu tahsilatı, maaş ödemesi gibi farklı konularda hizmet sunmaktadır. e-Devlet hizmetlerinin kullanımının artırılması amacıyla oluşturulacak yeni sunum modeli kapsamında PTT'lerin yer alıp alamayacağı konusunda analizlerin yapılması gerekmektedir.

Kamu kurumlarının sunmakta olduğu çağrı merkezi hizmetleri, hizmet sunum modeli kapsamında değerlendirilecektir. Bu kapsamda çağrı merkezleri üzerinden hizmet sunum modeli üzerinde çalışmalar yapılması ve mevcut durumun analiz edilmesi sağlanacaktır.

Yerel yönetimlerin sunduğu e-Devlet hizmetlerinin durumuna bakıldığında farklı olgunluk seviyesinde uygulamaların olduğu görülmektedir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 35 no'lu eylemine konu olan Yerel Yönetimlerde Kamu Bilişim Merkezlerinin

	Kurulması ile ilgili yapılan çalışmalar takip edilecek, yerel yönetimlerin kullandığı hizmet sunum modelleri incelenerek en iyi uygulama örneklerinin ulusal düzeyde yaygınlaştırılması değerlendirilecektir. e-Devlet hizmetlerinin toplumun geneli tarafından yaygın kullanımını sağlamak için Türkiye'ye özgü yeni hizmet sunum modellerinin tasarlanması gerekmektedir. Bu nedenle yukarıda bahsi geçen uygulamalar incelenecek ve ülkenin koşulları göz önünde bulundurularak Türkiye'ye özgü modeller tasarlanacaktır. Yapılan çalışmalar sonucunda tasarlanan modellerin uygunluğunun test edilebilmesi için pilot uygulamalar gerçekleştirilecektir. Pilot uygulama sonucu elde edilen bilgiler ve uluslar arası başarılı örnekler de dikkate alınarak modelin ülke çapında yaygınlaştırılması için bir uygulama planı hazırlanacaktır. Bu eylem sonucunda hizmet sunum süreçlerinde gerekli görüldüğü takdirde değişiklikler yapılacak, ihtiyaç halinde bilişim altyapısı değiştirilecek ve seçilen modeller doğrultusunda gerekli mevzuat önerileri hazırlanacak ve uygulanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Tek nokta hizmet merkezleri kullanan ülkelerin uygulamaları incelenerek, Türkiye'ye uygun bir model geliştirme kapsamında fikir alışverişi sağlanabilir (Örneğin Gürcistan Public Service Hall, Kazakistan One Stop Shops, Azerbaycan Service and Assessment Network Service vb.).
Beklenen Faydaları	• Başta dezavantajlı gruplar olmak üzere toplumun büyük kesiminin e-Devlet hizmetlerinden yararlanabilmesini sağlayacak bir model oluşturulacaktır. • e-Devlet hizmetleri hakkında bilgilendirme yapılarak farkındalık artırılabilecektir. • Toplumda etkin devlet algısının artırılmasına yardımcı olunacaktır.

E3.4.2-e-Devlet Hizmetlerinin Tüm Dezavantajlı Grupları Gözetecek Şekilde Yeniden Düzenlenmesi

Eylemin Açıklaması	Uluslararası erişilebilirlik standartları göz önünde bulundurularak ulusal erişilebilirlik standartlarının yeniden düzenlenmesi, e-Devlet hizmetlerindeki erişilebilirlik konusundaki eksikliklerin belirlenmesi ve tüm dezavantajlı gruplar gözetilerek e-Devlet hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, TÜBİTAK, TÜİK, TSE, TÜRSAT, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2017 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Mevcut durum analizi yapılarak dezavantajlı kesimlerin ihtiyaç ve beklentileri tespit edilerek, bu ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek bilişim çözümleri gerçekleştirilecektir. • Mevzuat inceleme ve güncelleme çalışmaları yürütülecektir. ◦ Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği'nin ve 5378 sayılı Engelliler Hakkındaki Kanun'un e-Devlet hizmetlerini de içerecek şekilde uluslararası

	standartlara uygun hale getirilmesi için çalışmalar yürütülecektir. - o Gerekli mevzuat düzenlemeleri yapılarak KAMİS'in yaygınlaştırılması ve uygulamasının zorunlu tutulması sağlanacaktır. • Erişilebilirlik ve kullanılabilirlik kontrol listesi hazırlanacak ve kurumların bu listeye göre gerekli düzenlemeleri yapması sağlanacaktır. • Mevcut durumda kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulan e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirlik düzeylerinin değerlendirilmesi ve eksikliklerin tespit edilmesi sağlanacaktır. - o Mevcut durumda kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirlik standartlarına uyumlu olup olmadıkları konusunda çalışma yapılacak ve iyileştirilmesi için öneriler hazırlanacaktır. - o Kamu kurum ve kuruluşlarına erişilebilirlik konusunda danışmanlık hizmeti verilmesi hususu düzenlenecektir. • Tüm dezavantajlı gruplar gözetilecek şekilde e-Devlet hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi için farkındalık çalışmaları yürütülecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Dezavantajlı gruplar olarak nitelendirilen eğitim düzeyi düşük, yoksul, kırsal alanda yaşayan, çocuk, kadın, yaşlı, engelli bireyler ve gençlerin ihtiyaçlarından ortaya çıkan; sosyal adalet ve eşitliği sağlamaya yönelik hizmetlerin bütünü olarak nitelenen sosyal politika uygulamaları, günümüzde devletlerinin önemli çalışma alanlarından bir tanesidir. Vatandaşların devletin sunduğu imkanlardan eşit derecede yararlanamaması bireylerin yaşam kalitesini düşürmektedir. Toplumdaki bireylerin eğitim, sağlık, istihdam, ulaşım, vb. olanaklardan yararlanabilme konusunda eşit fırsat ve haklara sahip olmaları gelişmişliğin de bir göstergesidir. Toplumdaki bireylerin bu imkanlardan eşit şekilde yararlanabilmesi için öncelikle bu fırsatların herkes için eşit şekilde sunulması gerekmektedir. Dezavantajlı gruplara yönelik tasarlanmamış, kullanımı kolay olmayan hizmet ve uygulamalar nitelik açısından yetersiz kalabilmektedir. Bu durum hizmetlerin dezavantajlı gruplar gözetilerek düzenlenmesi gerekliliğinin bir göstergesidir. Bu noktadan hareketle, e-Devlet hizmetlerinin tüm dezavantajlı grupları gözetilecek şekilde yeniden düzenlenmesi, toplumdaki bireylerin kamu hizmetlerinden eşit derecede yararlanmalarını ve fırsat eşitliğini sağlayacaktır. 2011 yılında TÜİK tarafından yapılan 2011 Nüfus ve Konut Araştırmasında¹; engellilik; görme, duyma, konuşma, yaşlılarına göre öğrenme/basit dört işlem yapma, hatırlama/dikkatini toplama alanlarıyla hareket güçlüğü (yürüme, taşıma, tutma ve merdiven inip çıkma) alanlarında tanımlanmıştır. Araştırma kapsamında bu alanlardan en az birinde çok zorlandığını veya hiç yapamadığını belirten kişiler en az bir engeli olan nüfus kapsamına alınmıştır. Belirtilen araştırma sonuçlarına göre, en az bir engeli olan (3 ve daha yukarı yaş) nüfusun oranı %6,9 (4.876.000 kişi) olarak tahmin edilmiştir. Türkiye nüfusunun %6,9'unu temsil eden engelliler, diğer alanlarda olduğu gibi bilgi ve

¹ 2011 Nüfus ve Konut Araştırması: http://www.tuik.gov.tr/Kilap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=276

iletişim teknolojilerine erişimi ve bu teknolojileri kullanım yetenekleri açısından da diğere bireylere göre dezavantajlı bir konumdadır. TLK tarafından engelli bireylere yönelik 2010 yılında ilk defa gerçekleştirilen zrllerin Sorun ve Beklentileri Araştırması sonuçlarından çıkan en önemli bulgu, engelli bireylerin %60,6'sının cep telefonu, bilgisayar ve İnternet'ten hiçbirini kullanmadığıdır. Engel türüne göre bu teknolojileri kullanım oranlarında görülen farklar, engellilerin bütüncül bir grup olarak ele alınmaması ve farklı engelli gruplarına göre farklılaştırılmış daha kapsayıcı ve bütüncül politikalar geliştirilmesi gerekliliğini göstermektedir.

Türkiye Engelsiz Bilişim Platformu tarafından 2012 yılında gerçekleştirilen Engellilerin Bilişimden Beklentileri Konulu Anket alışması sonucunda; görme engellilerin %69,2'si e-Devlet uygulamalarında ve kamu kurumlarının, üniversitelerin, özel kurum ve kuruluşların İnternet sayfalarında engellilerin erişim durumuna yeterince önem verilmediğini ifade edilmiştir. Ayrıca bedensel engellilerin %68'i bilgiye erişim konusunda eşit haklarının olmadığını, %84' ise kurumların bedensel engellilere uygun bir format sağlayamadığını belirtirmiştir.

TLK tarafından 2010 yılında gerçekleştirilen zrllerin Sorun ve Beklentileri Araştırması'na göre ise engelli vatandaşların yaklaşık %58,4' yaşadıkları yerdeki kamu binalarının fiziksel düzenlemelerinin engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığını belirtirmiştir. Bu nedenle hizmetlerin elektronik ortamdan sağlanması bu vatandaşların hizmetlere çok daha kolay ulaşabilmelerini sağlayacaktır. Genel olarak, kamusal hizmetler de dahil olmak üzere, hizmet sunumunun büyük bir kısmı dezavantajlı kesim göz önüne alınarak tasarlanmadığından, dezavantajlı bireyler hizmete erişimde ve hizmetten faydalanmada sıkıntılar yaşamaktadır.

e-Devlet hizmetlerinin toplumda geniş bir kitle tarafından kullanılabilmesi ve bütün kesimlere hitap edebilmesi amacıyla kullanıcıların tamamının e-Devlet hizmetlerine erişebilmesinin, e-Devlet hizmetlerini kullanabilmesinin ve bu hizmetlerin içeriğini anlayabilmesinin sağlanması gerekmektedir. e-Devlet hizmetleri belirli bir kullanıcı kitlesine değil yaşlı, engelli, gelir düzeyi düşük, okur-yazar olmayan, sosyal destek ağlarından ve sosyal haklardan yoksun vb. birey ve gruplar gibi farklı kullanıcı kitlelerine de hitap edecek bir tasarım ve içeriğe sahip olmalıdır. Bu amaçla, mevcut durumda merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimlerce sunulan e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirliğinin artırılarak tüm dezavantajlı grupları gözetecek şekilde yeniden düzenlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Uluslararası uygulamalar göz önünde bulundurularak geliştirilecek; erişim, kullanım ve yetenekler gibi alt endeksler üzerinden dezavantajlı grupların (engelli, yaşlı, gelir seviyesi düşük, kırsal kesimde yaşayan vb.) bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonunu ve bu teknolojileri kullanımını lcek olan standartların tanımlanarak uygulanması hem sayısal uçurumu azaltacak hem de bu alanda daha bireysel farklılık ve ihtiyaçlar-odaklı politika ve uygulamaların geliştirilmesini sağlayacaktır.

e-Devlet hizmetleri geliştirilirken, görme, işitme, konuşma, fiziksel, algılama, sinirsel vb. engellere sahip kullanıcıların ve dezavantajlı kesimlerin de e-Devlet hizmetlerine

	sorunsuzca erişebilmesi ve işlemlerini gerçekleştirebilmesi sağlanacaktır. e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirliğinin sağlanması için, hem arayüzlerin hem de kullanılan teknolojilerin erişilebilirliği desteklemesi sağlanacaktır. e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirliğinin artırılması için bu konuda hazırlanan uluslararası ilkeler ve düzenlemeler göz önünde bulundurulacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi (KAMİS) ile eşgüdüm içerisinde yürütülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• Dünya Engelliler Birliği (DEB), Avrupa Birliği ve diğer ülkelerle bu konuda işbirlikleri yapılabilir.
Beklenen Faydaları	• e-Devlet hizmetlerinin daha geniş bir kitle tarafından kullanılabilmesi sağlanacaktır. • Dezavantajlı kesimlerin desteğe ihtiyaç duymadan e-Devlet hizmetlerinden etkin ve verimli bir şekilde faydalanabilmeleri sağlanacaktır. • Dezavantajlı kesimlerin topluma kazandırılmasına yardımcı olunacaktır.

E3.4.3-e-Devlet Hizmetlerinin Öncelikli Olarak e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet kapısından sunulan hizmetlerin toplumun tüm kesimlerinin kullanabileceği nitelik ve kullanılabilirlik düzeyine getirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilecek ve geniş kullanıcı kitlesine sahip e-Devlet hizmetlerinin sayısının artırılması için çalışmalar yürütülecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	TÜRKSAT (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Kamu Kurum ve Kuruluşları (e-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunmak Üzere Tüm Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerden vatandaşların en çok kullandıkları hizmetler öncelikli olmak üzere yeni ve nitelikli hizmetlerin e-Devlet Kapısı'na eklenmesi için çalışmalar yapılacaktır. • Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin e-Devlet Kapısı üzerinden kullanılabilmesini sağlayacak çalışmalar yürütülecektir. • Yaşlı, gelir düzeyi düşük, kırsal alanda yaşayan, kadın, engelli, okur-yazar olmayan, sosyal destek açısından ve sosyal haklardan yoksun bireyler gibi dezavantajlı grupların becerileri, erişim ve kullanım durumları, talep ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak e-Devlet Kapısı'ndan sunulan hizmetlere yönelik kullanılabilirlik ve erişilebilirlik yöntemleri ile geliştirme, destek ve geri bildirim alma mekanizmaları kurulacak ve güçlendirilecektir. • Farklı engellere sahip kişilerin gereksinimleri dikkate alınarak e-Devlet hizmetlerinin erişilebilirliği görsel ve sesli bilgilendirmeler vb. uygulamalar sayesinde iyileştirilecektir. • e-Devlet Kapısı'nın özellikle mobil teknolojiler ve diğer yeni teknolojiler (örneğin akıllı

	TV) yoluyla kullanımının artırılması için çalışmalar yapılacaktır, bu imkanlar etkin bir şekilde kullanılarak tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülecektir. • Mevcut durumda kamu kurum ve kuruluşlarının ve yerel yönetimlerin kendi sistemleri üzerinden sundukları e-Devlet hizmetlerinin belirlenecek kriterlere göre e-Devlet Kapısı'na uygun hale getirilerek Kapı üzerinden sunulması sağlanacaktır. • Geliştirme sürecinde olan veya yeni başlanacak e-Devlet projelerinin içerdiği hizmetlerin, e-Devlet Kapısı'nın altyapısı göz önünde bulundurularak, Kapı üzerinden sunulması sağlanacaktır. • Teknik konuların yanında süreçler hakkında da yardım sağlayacak olan ve 7/24 kullanıcı desteği veren e-Devlet özelinde bir destek/çağrı merkezi kurulacaktır. Destek/çağrı merkezi hem elektronik ortamdan hem de telefon ile destek sağlayacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	18 Aralık 2008 tarihinden itibaren hizmet vermekte olan e-Devlet Kapısı'nın 2015 yılı sonu itibarıyla itibarıyla yaklaşık 25 milyon kayıtlı kullanıcısı bulunmaktadır. Son dönemlerde merkezi ve yerel yönetim birimlerinin sundukları hizmetlerin kapağı dahil edilmesiyle kullanıcı sayısında dikkat çekici bir artış sağlanmıştır. Her geçen gün hizmet yelpazesi genişleyerek hizmet veren kurum ve kullanıcı sayısı artmasına rağmen yaklaşık 77 milyon olan Türkiye nüfusu göz önüne alındığında kullanıcı sayısının halen istenilen düzeye ulaşmadığı dikkat çekmektedir. Bu eksikliğin nedenleri arasında, tek bir adres üzerinden erişim imkanı sunan e-Devlet Kapısı üzerinden hizmet sunumu yapılabilme imkanı olmasına rağmen kamu kurumlarının tüm e-Devlet hizmetlerine e-Devlet Kapısı üzerinden erişilebilir olmaması, e-Devlet Kapısı'nın kullanılabilirlik ve erişilebilirliğinin yetersiz kalması ve tanıtım / bilgilendirme çalışmalarının arzu edilen oranda çeşitlendirilememesi konuları öne çıkmaktadır. e-Devlet Kapısı'nın, e-Devlet hizmetlerine tek bir noktadan ve etkin erişim imkanı sağlaması nedeniyle öncelikli erişim kanalı haline getirilmesi, vatandaşların hizmetlere ulaşımını kolaylaştırarak yaşam kalitesinin artırılmasının yanında idari yüklerin de azaltılmasını sağlayacaktır. e-Devlet Kapısı'nın öncelikli erişim kanalı haline getirilmesi için: • Merkezi yönetim birimleri ve yerel yönetim tarafından sunulan hizmetlerin öncelikli olarak elektronik ortamda sunulması, • Sunulan hizmetlerin kullanılabilirlik ve erişilebilirliğinin artırılması, • Hizmetlerin e-Devlet Kapısı ile entegre edilmesi, • Sunum kanallarının çeşitlendirilmesi ihtiyaçları bulunmaktadır. e-Devlet Kapısı, uluslararası standartlar göz önünde bulundurularak tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda kullanıcı-odaklı e-Devlet hizmet sunumu sağlayacak şekilde iyileştirilecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	• TÜRKİSAT tarafından yapılmakta olan e-Devlet iyileştirme çalışmaları ile eşgüdüm içerisinde sürdürülecektir. • Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi (KAMIS) ile eşgüdüm içerisinde sürdürülecektir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• Hizmetlere tek noktadan ulaşım, kullanılabilirliğin ve erişilebilirliğin iyileştirilmesi ile kullanıcı güveninin artırılması sağlanacaktır. • e-Devlet hizmetleri konusunda farkındalığın artırılmasına yardımcı olacaktır.

Stratejik Amaç 4: Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması

e-Devlet hizmet kullanımının yaygınlaştırılması, kamuda karar alma süreçlerinde tüm paydaşların dahil olmasını sağlayacak e-katılım mekanizmalarının güçlendirilmesiyle katılımın ve açık veri yaklaşımlarıyla şeffaflığın artırılmasıdır.

Stratejik Amaç 4 kapsamında atılacak adımlar için belirlenen hedefler:

Hedef 4.1	e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı Artırılacaktır
Hedef 4.2	Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır
Hedef 4.3	e-Katılım Mekanizmaları Güçlendirilecektir

Hedef 4.1: e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı Artırılacaktır

e-Devlet hizmetlerinin varlığına ve kullanımına yönelik tanıtım çalışmalarının yapılması ve eğitim programlarının yürütülmesi, hizmetlerin kullanımının tercih edilmesine yönelik kullanıcı gereksinimlerinin karşılanması ve / veya tercih edilmemesine neden olan sorunların çözülmesi için gerekli çalışmaların yapılması ve e-Devlet hizmetlerinde kullanıcı görüşlerinin alındığı geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesiyle e-Devlet hizmetlerinin kullanımının artırılması sağlanacaktır.

Tablo 31. Hedef 4.1 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
-	-

E4.1.1-e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Bilgilendirme Kanalları Güçlendirilerek Farkındalığın Artırılması

Eylemin Açıklaması	Radyo, televizyon, İnternet vb. iletişim kanalları aracılığıyla çeşitli kullanıcı profillerine göre tasarlanan görsel-işitsel materyaller kullanılarak, vatandaş, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu çalışanlarını, yerel yönetimleri ve özel sektörü kapsayan tüm kullanıcıların e-Devlete ilişkin farkındalığını artıracak çalışmalar gerçekleştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, TÜRKSAT, Yerel Yönetimler, RTÜK, TRT, Anadolu Ajansı, AFAD, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Kullanıcı profili oluşturma çalışmaları gerçekleştirilecektir. - Kullanıcı profillerine ve kanal kullanım tercihlerine göre farklılaşan bilgilendirme stratejisi oluşturulması amacıyla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde profil belirleme çalışması gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda e-Devlet hizmet ve uygulamalarına ilişkin proaktif bilgilendirme faaliyetleri tüm kesimleri içerecek

	şekilde detaylı bir şekilde ve ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde planlanacaktır. • Tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülecektir. ○ Üniversitelerin iletişim ve güzel sanatlar fakülteleri ile ortak çalışmalar yürütülerek yenilikçi tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları hazırlanacaktır. ○ Yerel yönetimler ve PTT şubelerince verilen hizmetlerden yararlanan vatandaşlara bu kanal aracılığıyla tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirilecektir. e-Devlet şifre dağıtım noktalarına e-Devlet Kapısı ve hizmetlerini tanıtıcı ve kullanıcıyı bilgilendirici broşürler bastırılarak bu dokümanlar şifre alan tüm kullanıcılara ücretsiz olarak dağıtılacaktır. ○ Odalar, borsalar ve birlikler vasıtasıyla özel sektöre yönelik tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri düzenlenecektir. ○ FATİH Projesi uygulamaları içerisinde e-Devlete ilişkin farkındalığın artırılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilecektir. ○ Üniversitelerde e-Devlet hizmetleri konusunda bilgilendirme panelleri düzenlenecektir. ○ Ortopedik, dil ve konuşma, görme, işitme ve zihinsel engelli, okuma yazma bilmeyen, yaşlı vb. vatandaşların özellikleri, öncelikleri ve gereksinimleri dikkate alınarak kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği içerisinde e-Devlete ilişkin görsel ve işitsel bilgilendirmeler hazırlanacaktır. ○ Özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği içerisinde gerçekleştirilen sosyal sorumluluk projeleri yoluyla birçok farklı toplum kesimine ulaşarak farkındalık artırma faaliyetleri yürütülecektir. ○ e-Devlet uygulamaları hakkında eğitimler düzenlenerek kullanımı kolaylaştıracak yazılı ve çevrimiçi tanıtım dokümanları hazırlanarak dağıtılacaktır. ○ Geliştirilen uygulamalar ile ilgili toplumu bilgilendirici ve kullanımı özendirici tanıtım kampanyaları yürütülecektir. Mevcut hizmetlerin yanı sıra e-Devlet Kapısı'na eklenen yeni bir hizmet tanıtımı hizmetin hedef kitleleri temel alınarak mobil teknolojiler (cihazlar, uygulamalar) ve sosyal ağ sitelerinde yapılacaktır. ○ Fuarlar düzenlenecek ya da mevcut fuarlarda stant açılarak e-Devlet hizmetlerinin tanıtımı gerçekleştirilecektir. ○ Arama motorlarında e-Devlet'e ilişkin tanıtım ya da bilgilendirme araştırıldığında ilk olarak kullanıcı-odaklı ve doğrudan erişilebilen resmi çevrimiçi kamu web sitelerinin üst sıralarda çıkması sağlanacaktır. ○ Sosyal paylaşım sitelerinde e-Devlet uygulamaları ve hizmetlerinin yararları ve kullanım ayrıntıları/adımları hakkında uygulamalı bilgi verici içerikler sunulacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Dünyadaki teknolojik gelişmelere paralel olarak kullanıcıların kamusal hizmetlerden beklentileri artmakta ve farklılaşmaktadır. Hizmet sunumunda artan ve çeşitlenen ihtiyaçları ve beklentileri karşılayabilmek amacıyla kullanıcı-odaklı bir bilgilendirme stratejisi geliştirilmesi önemli hale gelmektedir. Proaktif hizmet sunumu kapsamında e-Devlet Kapısı üzerinden vatandaşlara mesaj ve e-posta yolu ile bilgilendirme yapılmasına, toplum tarafından ihtiyaç duyulan hizmetlerin tespit edilmesine ve hizmetlerin yeterli ölçüde sunulmasına rağmen görsel ve işitsel yollarla yerel ve ulusal düzeyde e-Devlet Kapısı ve

hizmetlerinin tanıtımının yeterli düzeyde yapılmaması kullanıcıların söz konusu hizmet ve uygulamalardan faydalanmaları önünde engel teşkil etmektedir.

Mevcut durumda e-Devlet'e ilişkin tanıtımlar resmi olarak turkiye.gov.tr üzerinden yapılmaktadır. e-Devlet'e ilişkin genel bilgilendirici videoların yanı sıra "e-Devlet'te Engel Yok" temasıyla engellilere yönelik bir video yayınlanmaktadır. Aynı zamanda sosyal ağlar üzerinden de bilgilendirme yapılmaktadır. e-Devlet'e ilişkin TRT tarafından hazırlanan kamu spotları da bulunmaktadır. Fakat bu tanıtıcı ve bilgilendirici kaynaklara doğrudan erişilememektedir.

Bütün bu tanıtıcı ve bilgilendirici çalışmalara rağmen 2015- 2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda belirtildiği üzere, Türkiye'de e-Devlet hizmetlerinin kullanımının artmamasının en temel sebebinin nasıl erişileceğini bilmeme sorununun olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple, hem bireylere hem de girişimlere yönelik e-Devlet hizmetleri konusundaki bilinçlendirme ve bilgilendirme çalışmalarının her tür medya araçları (kamu spotları, e-Devlet hizmetlerinin tanıtımına ilişkin programlar, vb.) yoluyla etkin bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir.

Özellikle teknolojik gelişmeler ve kullanıcı tercihlerindeki değişimlere bağlı olarak sosyal ağlar, kamu karar alma mekanizmalarından, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerine, hizmetlerin elektronik ortamda sunumundan, hizmetlerin sunum kalitesinin ve kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesine kadar her aşamada daha fazla kullanılmaktadır. TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2015'e göre, 2014 yılı itibarıyla bireylerin %78,8'i sosyal paylaşım sitelerine katılmaktadır. %74,2'si çevrim içi haber, gazete ya da dergi okuma, %67,2'si mal ve hizmetler hakkında bilgi arama, %58,7'si oyun, müzik, film, görüntü indirme veya oynatma, %53,9'u e-posta gönderme-alma amacıyla İnternet'e girmektedir. Sosyal medya alternatif bir iletişim kanalı haline gelerek, iletişim ve etkileşimi üst düzeye çıkarması ile reklam, tanıtım, hizmet sunumu, karar alma süreçlerine katılım vb. amaçlar için de büyük bir fırsat sağlamaktadır.

Kamu kurumları tarafından sosyal medyada yeterli düzeyde düzenli ve sistematik bir bilgilendirme yapılamadığı, bunun yanı sıra vatandaşların da kamu kurum ve kuruluşlarını sosyal medya üzerinden takip etme oranlarının yüksek olmadığı görülmektedir. Vatandaşlar ve özel sektör çalışanları sosyal medyadan kamu kurumlarını takip etmeyi ve benzer şekilde e-Devlet hizmetlerinde sosyal medyanın bilgilendirme amaçlı kullanımını faydalı bulmaktadır. Sosyal medyanın bilgilendirme amaçlı kullanılabilir olmasının yanında ilgili kamu kurum ve kuruluşları tarafından sosyal medya yönetiminin aktif ve güncel tutulması önem arz etmektedir. Ayrıca vatandaşların tanıdık bir kişi, televizyonda yayınlanan bir kamu spotu ve doğrudan kuruma gitme vasıtasıyla e-Devlet hakkında bilgi sahibi olduğu değerlendirildiğinde e-Devlete yönelik tanıtım faaliyetlerinin yeterli düzeyde etkin olmadığı görülmektedir.

Bu gerekçelerden ötürü, Türkiye'de vatandaşa ve özel sektöre e-Devlet uygulamaları ve hizmetlerine ilişkin proaktif tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması ihtiyacı bulunmaktadır. Yerel yönetim birimlerinde ise elektronik hizmet kullanımına ilişkin güncel, kolay ve anlaşılır bilgilendirme ve bilinçlendirme kampanyalarının düzenlenmesi gerekliliğinin yanı sıra elektronik hizmet sunumuna ilişkin hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ihtiyacı bulunmaktadır.

Sosyal ağları doğru çözümlemek ve amaca yönelik stratejilerle uygun hedef kitlelerine bilgilendirme mesajlarını ilgili platformlarda verebilmek ve kamuoyu oluşturmak hedefleri, e-Devlet açısından da oldukça önemlidir. RTÜK tarafından 2013 yılında gerçekleştirilen Türkiye'de Çocukların Medya Kullanma Alışkanlıkları Araştırması'na göre, 6-18 yaş aralığında bulunan bireylerde %75,5 oranında İnternet bağlantısının olduğu ortaya konmaktadır. bu kitlenin %62,1'inin ise cep telefonu kullanımı tercihi sebepleri arasında sosyal ağlara erişim olduğu tespit edilmiştir. Giderek artan oranlarda kullanılmaya başlanan sosyal ağların en büyük kullanıcı kitlesini gençlerin oluşturduğu anlaşılmaktadır. Bu kitleye sosyal ağlar aracılığıyla e-Devlet konulu tanıtım ve bilgilendirme yapılması büyük önem taşımaktadır.

Tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri tasarlanırken yaşlı, gelir düzeyi düşük, kadın, engelli, okur-yazar olmayan, sosyal destek ağından ve sosyal haklardan yoksun vb. dezavantajlı bireylerin ise özellikle dikkate alınması önem teşkil etmektedir. Hizmetlerin verilmeye başlanmasıyla, bu konudaki bilginin bireye ulaşması arasında zaman farkları ortaya çıkabilmekte ve dolayısıyla farklı özellikteki bireylerin bilgiye erişimleri farklılaşabilmektedir. Bu bağlamda e-Devlet hizmet ve uygulamalarına ilişkin bilgilendirmelerin, belirli bir kullanıcı kitlesine değil engelli, yaşlı, okur-yazar olmayan vb. dezavantajlı kullanıcılara da hitap edecek şekilde bir tasarım ve içeriğe sahip olması gerekmektedir.

Bu kapsamda e-Devlet kullanıcı kitlesini oluşturan tüm kullanıcı türlerinin belirlenmesi, ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların e-Devlet stratejisi ve ilgili tüm çalışmalarda dikkate alınması önem teşkil etmektedir. Türkiye'de e-Devlet hizmetlerini yaygınlaştırmak ve e-Devlet konusunda farkındalığı artırmak amacıyla; kamu kurum ve kuruluşlarına yol gösterecek rehberlerin ve kılavuzların, farklı tanıtım yöntemlerinin tasarlanması, bu süreçlerde dezavantajlı kesimlerin göz önünde bulundurulması, mobil hizmet ve uygulamalar ile sosyal ağlar vb. imkanların en etkin şekilde kullanılması ve tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin vatandaş, yerel yönetimler ve özel sektör bazında yürütülmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Bu kapsamda, kullanıcıların homojen bir kitle olduğu ön kabulü ve algısı yerine özel niteliklerine göre (cinsiyet, eğitim, istihdam ve gelir durumu, yaş, yaşanılan bölge, meslek, medeni durum, hizmet kullanım beceri ve tercihleri vb.) kullanıcı profillerinin ortaya konulması ve bu grupların ihtiyaç, talep ve beklentileri temelinde özelleştirilmiş bilgilendirme çalışmalarının yürütülmesi gerekmektedir.

Ayrıca e-Devlete yönelik bilgilendirme faaliyetlerinde farklı platformların kullanımı, vatandaşa her ortamda ulaşmaya çalışan devlet açısından önem arz etmektedir. İnternet bağlantısına sahip olmak istemeyen, sahip olamayan ya da bilgi teknolojilerinin kullanımına uzak kesimlerin e-Devlet hizmetlerinden haberdar olması amacıyla farklı kanallardan da çalışmaların gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Güncel e-Devlet hizmet ve uygulamaları konusunda; başta vatandaşlar, özel sektör firmaları ve merkezi ve yerel yönetim birimleri olmak üzere kullanıcıların okuryazarlık durumları ve kanal kullanım tercihleri temel alınarak farklı kullanıcı profillerine göre uyumlandırılmış kanallar aracılığıyla tasarlanan tanıtım, farkındalık ve bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirilecektir.



İlgisi	• MEB aracılığıyla TÜRKİSAT tarafından Türkiye genelinde resmi ve özel olmak üzere tüm lise ve dengi okul öğrencilerine yönelik e-Devlet Kapısı tanıtım faaliyetleri yürütülmektedir. • 2011 yılında kurulan engelli bireylerin toplumsal yaşama katılımlarının artırılması, bu kişilerin daha kaliteli hayat standartlarına kavuşturulması için engellilerin bilgi iletişim teknolojilerini kullanımının kolaylaştırılmasını ve yaygınlaştırılmasını hedefleyen Engelsiz Bilişim Platformu; engellilerin bilgi iletişim teknolojilerine erişimi konusunda kurumlar arası işbirliği ve farkındalığın artırılması amacıyla geniş katımlı faaliyetler yürütmektedir. • "Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor Projesi" kapsamında 2005 yılından beri sosyal imkanları kısıtlı genç, kadın, çocuk ve engelli bireylerin, bilgi ve iletişim teknolojileri konularındaki kapasitelerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• e-Devlet hizmet ve uygulamaları konusunda farkındalık artırılabilecektir. • e-Devlet kullanımı yaygınlaştırılacaktır. • e-Devlet hizmetlerinin kullanımının fırsat eşitsizliğini azaltarak yaygınlaşması ile toplumun yaşam kalitesinin artırılması sağlanacaktır.

E4.1.2-Öncelikli Olarak e-Devlet Uygulamalarının Tercih Edilmesinin Sağlanması

Eylemin Açıklaması	Kamu hizmetlerinde kullanıcıların öncelikli olarak e-Devlet uygulamalarını tercih etmelerini sağlayacak bilgilendirme çalışmaları yürütülecek ve teşvik mekanizmaları geliştirilecektir. Bu çalışmalar kapsamında e-Devlet hizmetlerine birçok alanda güveni tesis edecek kamu spotu gibi medya görselleri hazırlanacaktır. Elektronik ortamdan verilmeye başlanan kamu hizmetleri hakkında güncel olarak duyuruların gerçekleştirildiği platformlar oluşturulacaktır. İnternet erişimi sağlanmasına ve erişim maliyetinin düşürülmesine yönelik iyileştirmeler yapılacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (S), Başbakanlık, Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, TÜBİTAK, TÜRKİSAT, TRT, Anadolu Ajansı, Yerel Yönetimler, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2019
Üst Seviye Uygulama Adımları	• e-Devlet uygulamalarının tercih edilmeme sebeplerine yönelik mevcut durum analizi yapılacaktır. • İlgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde farklı iletişim kanalları kullanarak bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması vb. konularda farklı hedef kitlelere göre tanıtıcı materyaller hazırlanacaktır. • Çeşitli platformlarda bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri (kamu spotu görselleri, sosyal medya üzerinden farkındalık artırma vb.) yürütülecek ve yaygınlaştırılacaktır. • Kamu hizmetlerinde öncelikli olarak e-Devlet'in tercih edilmesine yönelik teşvik

	mekanizmaları geliştirilecektir. Kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda e-hizmetleri kullananlardan daha az ücret talep edilmesi, sağlık hizmetlerinde olduğu gibi İnternet randevularında öncelik verilmesi, başvuru alan kurumların başvurularını İnternet üzerinden alması durumunda İnternet üzerinden alınan başvuruların tarihlerinin daha uzun tutulması gibi e-Devlet uygulamalarını teşvik edici çalışmalar geliştirilerek uygulamaya konulacak ve yaygınlaştırılacaktır. • Elektronik ortamdan sunulmaya başlanan veya güncellenen hizmetler ile ilgili güncel olarak duyuruların yapıldığı platformlar oluşturulacaktır. • İnternet erişimi konusunda vatandaşlara yönelik iyileştirmeler yapılacak, kampanyalar geliştirilecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Bilgi iletişim teknolojilerinin toplumun tüm kesimleri tarafından giderek artan bir şekilde kullanılması ile vatandaşlar İnternet kaynaklı bir takım risk ve tehditlere karşı daha korumasız hale gelmektedir. Söz konusu zararları en aza indirebilmek ve bu konudaki farkındalığı artırmak için vatandaşlara bu konuda bilinçlendirme çalışmaları gerçekleştirmek önem arz etmektedir. Türkiye İletişim Başkanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı gibi kurumlar tarafından çeşitli bilinçlendirme ve farkındalık çalışmaları yürütülmektedir. Ancak bilgi iletişim teknolojileri ile özellikle e-Devlet kullanımı konusundaki bilgi eksikliğinden kaynaklanan önyargılar ile şüpheli yaklaşımın en az seviyeye indirilmesi ve toplumundaki tüm İnternet kullanıcılarının bilinçlendirilmesi amacıyla bu çalışmaların yaygınlaştırılması gerekmektedir. e-Devlet uygulamaları ya da hizmetlerini kullanmak için önce varlığından haberdar olunması, tercih edilmesi için temel ihtiyaçların karşılanması veya tercih edilmemeye neden olan sorunların çözülmesi gerekmektedir. Hizmeti sunan tarafın sağladığı içerik doğrultusunda sadece bilgi sahibi olmanın e-Devlet hizmet kullanımının tercih edilmesini sağlamamaktadır. e-Devlet uygulamalarının kullanımının tercih edilmesi için kullanıcılarda bu uygulamayı kullanmanın fayda sağlayacağı olduğu yönünde farkındalık oluşturulması gerekmektedir. Vatandaşların e-Devlet hizmetlerini kullanmama sebepleri arasında en temel unsur olarak güven yer almaktadır. İşleme ait kağıt makbuzun basılı olarak alınmaması, kağıt ortamında paylaşılan bilgilerin elektronik ortamda paylaşımından çekinilmesi vb. nedenlerden dolayı kullanıcılar yüz yüze hizmeti tercih etmektedir. e-Devlete yönelik “güven”, “güvenlik” ve “güvenilirlik” temelinde algı ve farkındalık eksikliği bulunması nedeniyle bu konuya ilişkin algıyı olumlu yönde etkileyecek kamusal tanıtım ve destek inisiyatiflerinin oluşturulması gerekmektedir. Türkiye’de bilgi güvenliğine yönelik çalışmalara bakıldığında, kişisel verilerin korunmasına ilişkin yasal düzenleme çalışmaların 2000’li yıllardan itibaren gündemde olan bir konu olduğu görülmektedir. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu tasarısı olarak TBMM’ye sunulmasına rağmen henüz tamamlanamamıştır. 2010 yılında Anayasada yapılan bir düzenlemeyle kişisel veriler temel bir hak olarak koruma altına alınmıştır. 6460 sayılı

	Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ile bilişim hukukuna ilişkin davalara bakmakta olan hukuk mahkemelerinde ihtisaslaşmanın önü açılmıştır. İnternet ortamında işlenen belirli suçlarla mücadeleleyi amaçlayan ve içerik, yer, erişim ve toplu kullanım sağlayıcılarının yükümlülüklerini düzenleyen 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Kanunu ise 2007 yılında yürürlüğe girmiştir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda bahsedildiği üzere kişisel verilere ilişkin kanunlar bilişim teknolojilerinin kullanımına olan güvensizliğin önemli ölçüde önüne geçmektedir. Bilgi toplumuna dönüşümün sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi için bilgi güvenliğini sağlamanın ve kullanıcı güvenliğini artırmanın temel amaç olduğu belirtilmektedir. Bu kapsamda söz konusu güven unsurunun daha da etkili hale getirmek için bu konuda daha bilinçlendirme çalışmalarının yapılması ve yaygınlaştırılması ihtiyacı bulunmaktadır. Bunların yanı sıra hizmetlerin faydası, topluma yaygınlığı ve bilinirliği, teknoloji yatkınlığı konusunda eksiklikler gibi unsurlar da bulunmaktadır. Toplumun tüm kesimlerine yönelik bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda özellikle STK'ların bilinçlendirme sürecinde aktif rol üstlenmesi ve bu alandaki politikaların oluşumuna etkin biçimde katılmaları gerekmektedir. Bütün bu gerekçeler doğrultusunda, e-Devlet uygulamalarının tercih edilmesini sağlamak için elde edilecek kazanımlar, e-Devlette güvenlik kriterleri, standart denetimi, şikayet mekanizması, bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması konularında bilinçlendirmeye yönelik çalışmalar gerçekleştirilerek kullanıcının güveni artırılabilecektir. e-Devlet hizmetlerinin kamu hizmetlerine öncelikli olarak tercih edilebilmesi için teşvik mekanizmaları geliştirilecek ve yaygınlaştırılacaktır. Ek olarak toplumun tüm kesimlerinde internet erişiminin sağlanmasına yönelik iyileştirici kampanyalar düzenlenecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	• e-Devlete ilişkin kullanıcı güveni artırılabilecektir. • e-Devlet hizmetleri yaygınlaştırılacaktır. • Hizmet sunumu maliyetleri azaltılacaktır. • Maliyetler azaltılacak ve kamu verimliliği artırılabilecektir.

E4.1.3-Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kullanıcıların Katılımının Artırılması

Eylemin Açıklaması	e-Devlet hizmetlerini geliştirirken ve iyileştirirken vatandaşların geri bildirimlerinin alınacağı
---------------------------	--

	katılım mekanizmaları geliştirilecektir. Bu kapsamda kullanıcıların periyodik olarak e-Devlet hizmet ve uygulamalarına ilişkin memnuniyet ve beklentilerini ölçen, algılarını değerlendiren bir geri bildirim mekanizması geliştirilecektir.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, TÜRKSAT, Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih - Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- e-Devlet hizmetlerine geri bildirim ve katılım mekanizmalarına yönelik mevcut durum analizi gerçekleştirilecektir. - Kullanıcı katılımının artırılmasına yönelik teorik ve pratik bilginin zenginleştirilmesi ve uygulamaya aktarılması amacıyla katılımcılığa ilişkin başarılı dünya örnekleri incelenecektir. - Kullanıcı profillerine özel farklı geri bildirim mekanizmaları tasarlanacaktır. - Yaşamsal olay bütünlüğünde elektronik ortamda e-Devlet hizmetlerine yönelik periyodik olarak beklenti ve memnuniyet anketleri gerçekleştirilecektir. - Geri bildirim mekanizmasının yaygın olarak kullanılmasına yönelik tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları yürütülecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Türkiye'de uygulanan geri bildirim süreci incelendiğinde yalnızca vatandaşların hizmetlere dair görüşlerinin alındığı, bu görüşlerin tasarlama ve iyileştirme aşamasında etkin kullanımının sağlanamadığı görülmektedir. Örneğin vatandaşların belediyeler ve bakanlıklar tarafından sunulan hizmetlerin hangilerinin öncelikli olarak elektronik ortamda verilebileceğine dair görüşleri yeterli düzeyde alınmamaktadır. Kamu hizmetinin nasıl olacağına karar verilirken vatandaşın fikrini paylaşması ve kendisini etkileyebilecek yeni bir e-Devlet hizmetlerine ilişkin vatandaş görüşüne başvurulması önem arz etmektedir. Ek olarak hangi hizmetlerin öncelikli olarak elektronik ortamda sunulacağı ile ilgili vatandaş görüşünün alınması da ihtiyaçlar arasında yer almaktadır. Özellikle geri bildirim sürecinin katkılarından faydalanabilmek adına vatandaşların hizmetlerin sunumu ve yaygınlaştırılması aşamasında daha çok sürece dahil edilmesi gerekmektedir. e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaştırılması ve hizmetlerin elektronik ortamdan yapılmasının tercih edilmesi toplumun yaşam kalitesinin artmasını sağlayacaktır. Katılımın artırılması, kullanıcıların e-Devlet çalışmalarına dahil edildiğinin farkına varmasını sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaştırılması amacına katkıda bulunacaktır. Bu sebeple kullanıcıların katılımının teşvik edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Kamu kurum / kuruluşlarının, e-Devlet hizmetlerini tasarlama ve sunma aşamasında, vatandaş gözüyle bakılması hizmetlerin kalitesini yükselten ve olası eksiklerin görülmesini sağlayan bir uygulamadır. Vatandaş gözüyle bakmanın bir adım ötesi olarak, e-Devlet hizmetlerinin tasarlanma ve sunma aşamalarında vatandaşların katılımının sağlanması düşünülebilir. Hizmet kalitesini yükseltmek ve olası eksiklerin vatandaş gözüyle görülmesini sağlamak amacıyla kullanıcı katılımının sağlanması önem arz etmektedir. e-Devlet hizmetlerinin sunumunda tasarımdan uygulama aşamasına kadar hizmetlerde

	etkinliğin sağlanması, e-Devlet hizmetlerine ilişkin düzenlemelerin oluşturacağı etkileri daha iyi değerlendirmek için tasarım ve / veya iyileştirme öncesi ve sonrası etki değerlendirmesi çalışmaları yapılabilmesi, kullanıcı odaklı hizmetlerin geliştirilmesi ve hali hazırda sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması amacıyla vatandaş katılımı ile elektronik ortamda geri bildirim mekanizmaları geliştirilecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- e-Devlet kapısı ile eşgüdüm içerisine çalışacaktır. - CİMER, BİMER, MEB Bilgilendirme Sistemi, VİMER gibi kamu kurumları tarafından vatandaşların görüş, öneri ve şikayetlerinin alındığı uygulamalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	e-Katılım konusunda çeşitli çalışmaları olan Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler ve Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü gibi kuruluşlar ile işbirlikleri sağlanabilir.
Beklenen Faydaları	- Sunulan hizmetlerin etkinliği ve verimliliği hakkında objektif ve güncel geri bildirim alınması sağlanacaktır. - Etkin hizmetlerin geliştirilebilmesine yardımcı olacaktır. - Süreçlerin iyileştirilmesini sağlayacaktır. - Yeni hizmet modellerinin tasarlanması sağlanacaktır.

Hedef 4.2: Açık Verinin Kullanım Alanları Yaygınlaştırılacaktır

Türkiye'de açık veri konusunda kamu kurum / kuruluşlarının yanında özel sektör, sivil toplum kuruluşları gibi diğer paydaşları da içine alacak şekilde yapılacak çalışmaların çerçevesinin çizilmesi, kriterlerin belirlenmesi ve kullanımının yaygınlaştırılması sağlanacaktır.

Tablo 32. Hedef 4.2 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
43	Akıllı Uygulamaların Desteklenmesi
67	Kamu Verisinin Paylaşılması

E4.2.1-Açık Veri Paylaşım Portalinin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Açık veri paylaşım ilkeleri, kişisel bilginin güvenliği / mahremiyeti gözetilerek kamu kurumlarında, yerel yönetimlerde, özel sektörde ve sivil toplum kuruluşlarında üretilen veriler açık veri olarak ortak bir veri kaynağından tüm fayda sağlayıcıların kullanımına açılacaktır. Bu kapsamda her kurumun kendi elindeki veriyi paylaşması yerine; belirli kriterler ve formatlar oluşturularak verilerin bu kriterlere uygun hale getirilip merkezi bir platform üzerinden sunulması sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, TÜİK, TÜBİTAK, Üniversiteler, Özel Sektör, Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Veri Paylaşım Standartlarının Belirlenmesinde Görev Alacak Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2017
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Açık veri paylaşım portalı ihtiyaçları belirlenecektir. Diğer ülkelerin açık veri konusundaki çalışmaları incelenecektir. Veriyi kullanacak paydaşlar çalışmaya dahil edilecek, özel sektör ve vatandaşların da açık veri konusunda ihtiyaçları belirlenerek, talep odaklı çalışmalar yürütülecektir. - Açık veri paylaşım portalı oluşturulacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Kurumlarda, sunulan hizmetler sırasında elde edilen ve / veya kurumların projelerinde ürettiği, kullandığı veya paylaştığı kamu bilgilerinin önemi ve değeri giderek artmaktadır. Bu nedenle üretilen bu değeri bilgilerin yeniden kullanılması büyük önem arz etmektedir. Başta ABD ve Avrupa Birliği ülkeleri olmak üzere farklı ülke ve şehirde açık veri platformları oluşturulmuştur. Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında da açık veri konusunda çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Türkiye'deki kamu kurum / kuruluşları ürettikleri veri ve istatistikleri belirli dönemlerde kendi web sitelerinde yayınlamakta ya da TÜİK ile belirli bir dosya formatında paylaşmaktadır. Fakat bu verilerin daha geniş kitlelerin erişimine açılması ve işlenerek kullanılabilir hale getirilmesi gerekmektedir. Bu amaçla verilerin farklı platformlar ve

	programlama dilleri tarafından okunabilir / işlenebilir şekilde paylaşılması gerekmektedir. Bu verilere tek bir merkezden ulaşılabilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, telif hakkı, patent ya da diğer kontrol mekanizmalarının tek bir elden standart olarak yürütülebilmesi ve herkes tarafından ücretsiz olarak erişilebilmesi için merkezi bir veri paylaşım portaline ihtiyaç vardır. Kamu verisinin açık olarak sunulması, hem kamu sektörünün verimini artıracak geri beslemeler hem de yeni katma değerler üretilmesini sağlamaktadır. Açık verinin yaratacağı ekonomik fayda ve katma değer konusunda kamuoyunun bilgilendirilmesi gerekmektedir. Tüm bu ihtiyaçları karşılamak amacıyla "Açık Veri Paylaşım Portalı" oluşturulacak ve kurumların açık veri olarak birbirlerinden bağımsız olarak yayınladıkları verilerin bu portal üzerinden sunulması sağlanacaktır. Portalin yaygınlaştırılması, yayınlanan verilerden en üst düzeyde faydalanılması için farkındalığın ve bilinirliğin artması için çalışmalar yürütülecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- Emniyet Genel Müdürlüğü'nün (EGM) açık veri konusunda çalışmaları bulunmaktadır. - Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) kapsamında Türkiye'nin yürüttüğü çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) ve bu ortaklığa üye ülkeler ile işbirlikleri sağlanabilir.
Beklenen Faydaları	- Kamu kurumlarının ürettiği veriler kullanılarak inovatif hizmet alanlarının oluşturulması veya uygulamaların geliştirilmesi için altyapı oluşturulacaktır. - Kurumların şeffaflığının ve hesap verilebilirliğinin sağlanmasına yardımcı olacaktır. - Karar destek mekanizmalarının geliştirilmesine ve operasyonel verimliliğin artmasına yardımcı olacaktır. - Bilimsel çalışmalarda kullanılabilecek veri havuzu oluşturulacaktır. - Açık veri araştırmaları hem yeni bir sektör olarak iş hayatına katkıda bulunacaktır hem de kamuya sağladığı geri dönüşler ile sosyal ve ekonomik fayda sağlayacaktır.

E4.2.2-Kamu Verilerinin Açık Veriye Dönüştürülmesi ve Paylaşılması

Eylemin Açıklaması	Kurumların kamu ile paylaşmakta oldukları verilerin (herhangi bir telif hakkı, patent ya da diğer kontrol mekanizmalarına tabi olmaksızın herkes tarafından ücretsiz olarak görülebilecek verilerin) makineler tarafından okunabilir / işlenebilir formatta paylaşılması sağlanacaktır. İlgili veriler analiz edilebilecek, böylece istatistiklerden farklı araştırmalarda da yararlanılması sağlanacaktır. Ayrıca kamu kurum / kuruluşlarının performansına ait istatistiki bilgilerin de bu platform üzerinden sunulması ve vatandaşların kamu hizmet süreçlerinin (dava süreleri, başvuru süreçleri vb.) performanslarını izleyebilmesi sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, TÜİK, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Verilerini Açık Veriye Dönüştürmek Üzere Tüm Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler), Üniversiteler, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarihi	01.07.2016 - 31.12.2019

Aralığı	
Üst Seviye Uygulama Adımları	• Açık veri paylaşım mevzuatı tanımlanacaktır. Verilerin açık veriye dönüştürülmesi ve veri paylaşımı ile ilgili mevzuat düzenlemeleri yapılacaktır. ◦ Telif hakları ve lisans konuları da mevzuat kapsamında görülecektir. ◦ Kurum verilerinin açık veriye dönüştürülmesi ile ilgili kriterler ve dikkat edilecek hususlar belirlenecek ve yayınlanacaktır. • Kurumlarda fizibilite çalışmaları yapılarak hangi verilerin açık veriye dönüştürüleceği belirlenecektir. TÜİK, Adalet Bakanlığı gibi halihazırda açık veriye dönüştürülecek verisi bulunan kurumlarda bu çalışmalar öncelikli olarak yapılacaktır. • Kurumlarla görüşmeler ve fizibilite çalışmaları yapılarak kurumların açık veriye geçme olgunluk / hazırılık düzeyleri belirlenecektir. • Paylaşılan verilerden anlamlı bilgi elde edilmesi konusunda kurumlar arası bilgi paylaşımları yapılacak, kamu kurumlarına bu doğrultuda eğitimler verilecektir. • Açık veri kullanımı, kullanım amaçları ve açık veri kullanımından dolayı sağlanan katma değer (yeni tanımlanan iş, istihdam vb.) belirlenebilmesi için izleme ve ölçümleme çalışmaları yapılacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Açık veri; devlet ya da devlet kontrolündeki birimlerin ürettiği, herkes tarafından kullanılabilir ve dağıtılabilir olan veridir. Dünyada; ekonomik, akademik, siyasi ve toplumsal alanlarda yeni katma değerler yaratmak, büyük hacimli verilerden, sektör verilerinden kaliteli bilgiler üretmek, özel sektörün gelişimine katkıda bulunmak, yolsuzlukla mücadele etmek ve şeffaflığı sağlamak için açık veriden yararlanılmaktadır. Türkiye’de kamu kurum / kuruluşları bazı verilerini farklı şekillerde dönemler bazında yayınlamaktadır. Fakat bu veriler çoğunlukla işlenebilir şekilde değildir. Bu nedenle veriler bilgi sistemleri tarafından işlenip anlamlı verilere dönüştürülemede, yeniden kullanılamamaktadır. Türkiye’de kamu kurumları tarafından yayınlanan verilerin farklı platformlar ve programlama dilleri tarafından okunabilir / işlenebilir şekilde paylaşılması, analiz edilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlarda kullanılabilir olması gerekmektedir. Açık veri devletler için farklı alanlarda fırsatlar yaratmaktadır. Kurumların veri odaklı çalışması, veri işleme teknolojisi gelişimine katkı sağlaması ve kitlesel kaynak kullanımı (crowdsourcing) bu fırsatlardan bazılarıdır. Dünyada, “açık veri havuzundan veri çöplüğüne doğru bir gidiş” olduğu; bu nedenle veri toplandıktan sonra bu verinin politika üretimi için kullanımı konusunda ayrıca çalışmalar yapılması gerekliliği tespit edilmiştir. Bu nedenle, her kurumun kendi elindeki veriyi doğrudan paylaşması yerine; belirli kriterler ve formatlar oluşturulup verilerin bu kriterlere uygun hale getirildikten sonra merkezi bir platform üzerinden paylaşılması gerekmektedir. Hangi verilerin değer yaratacak çalışmalar ortaya çıkaracağı üzerinde çalışılması, açık veri konusunda stratejik bir yön belirlenmesi gerekmektedir. Türkiye’de açık veri kavramının net olmadığı, açık veri kavramı ile kurumlar arası veri paylaşımı kavramlarının karıştırıldığı tespit edilmiştir. Bu karışıklığı gidermek amacıyla ilk olarak açık verinin tanımlanması yapılarak gerekli mevzuat düzenlemeleri için çalışmalar yapılacaktır. Mevzuat düzenleme çalışmaları kapsamında diğer ilişkili kanunlar incelenecek, verilerin açık veriye dönüştürülmesini engelleyen hususlar tespit edilecek ve

	çözüm önerileri hazırlanacaktır. Verilerin açık veriye dönüştürülmesi ve paylaşılması sürecinde uyulacak ilkeler (kişisel bilginin güvenliği / mahremiyeti vb.) ve açık veri üretim kriterleri belirlenecektir. Yayınlanan verilerin farklı platformlar ve programlama dilleri tarafından okunabilir / işlenebilir şekilde paylaşılması sağlanacaktır. Açık veri paylaşımı için formatlar belirlenecek ve kurumların bu formatlarda veriler üretmesi sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	-
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	• ABD ve açık veri konusunda çalışmalar yapan Avrupa Birliği ülkelerinin örnekleri incelenebilir ve bu ülkelerle işbirliği içerisinde çalışılabilir.
Beklenen Faydaları	• Devletin şeffaflığı artırılabilecek, vatandaşların sorgulayıcı ve katılımcı olması sağlanacaktır. • Vatandaşların yönetime geri bildirim sunması sağlanacaktır. • Açık veri kullanılarak verimlilik artışının sağlanması ve yeni ürün / hizmetlerin oluşturulması ile ekonomik değer yaratılması sağlanacaktır. • Hizmet geliştirilmesi ve sunumunda yenilikçi çözümlerin üretilmesine zemin hazırlanacaktır. • Yapısal bir biçimde kamuya açılan veriler, alan uzmanları, üniversite öğrencileri ve akademisyenler tarafından erişilebilir duruma geldiği zaman üzerinde analizler yapılmaya başlanacak, bu sayede akademik alana, iş dünyasına ve devlet yönetimine geri bildirim sağlanacaktır. Bu durum, ülkeye yeni bir araştırma alanı sağladığı gibi, yeni bir sektör oluşmasının da önünü açacaktır. • Kamu kurumları dışından da kamu kurumları yararına araştırma / yayın yapılması sağlanarak, kamu kurumları hem yeni ufuk ve vizyonlar edinebilecek hem de araştırma bütçeleri ile yapabileceklerinden daha fazlasını geri dönüş olarak alabilecektir.

E4.2.3-Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan yatırım plan ve programları ile yatırım plan ve programlarına alınan işlere ait gerçekleştirme ve yatırım durumları bir portal ile paydaşların (vatandaşlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları vb.) kullanımına açılacaktır. Aynı zamanda yatırım ve gerçekleşme bilgileri açık veri olarak paylaşılacak, paydaşların analiz ve araştırma yaparak ekonomik katma değer oluşturmalarına imkan sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Kalkınma Bakanlığı (S), Başbakanlık, Maliye Bakanlığı, Ekonomi Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama	• Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalinin ihtiyaçları

paydaşların

Adımları	beklentileri dikkate alınarak belirlenecektir. - Belirlenen ihtiyaçları karşılamak üzere Kamu Yatırımları ve Gerçekleşmeleri İzleme Portalı geliştirilecek ve hayata geçirilecektir. - Kamu yatırım ve gerçekleştirme verilerinin "Açık Veri Paylaşım Portalı" üzerinden açık veri olarak paylaşılabilmesi sağlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan yatırım plan ve programları ile yatırım plan ve programlarına alınan işlere ait gerçekleştirme ve yatırım durumları için çeşitli belgeler yayımlanmaktadır. Fakat bu veriler çoğunlukla salt okunur şeklindedir. Bu nedenle veriler bilgi sistemleri tarafından işlenip anlamlı verilere dönüştürülememekte, yeniden kullanılamamaktadır. Ayrıca paydaşlar tarafından istenilen bilgiler belgelerden kolaylıkla bulunamamakta ve istenilen analizler yapılamamaktadır. Bu verilerin paydaşların beklentileri doğrultusunda sunulması gerekmektedir. Yatırım ve gerçekleştirme verilerinin farklı platformlar ve programlama dilleri tarafından okunabilir / işlenebilir şekilde paylaşılması, analiz edilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlarda kullanılabilir olması gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan yatırım planı ve gerçekleştirme durumu verileri bir portal üzerinden paylaşılacaktır. Bu sayede yapılan yatırımların etkinliği ve izlenmesi yapılarak kamu kaynaklarının etkin bir şekilde kullanımı sağlanacaktır.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	- Kalkınma Bakanlığı tarafından yürütülen KAYA projesi ve II Koordinasyon ve İzleme Sistemi (IKIS) ile eşgüdüm sağlanacaktır. - Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) kapsamında Türkiye'nin yürüttüğü çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	-
Beklenen Faydaları	Devletin şeffaflığı artırılabilecek, vatandaşların katılımcı olması sağlanacaktır. - Kamu kaynaklarının etkin bir şekilde dağıtılması ve kullanılmasına katkı sağlayacaktır. - Kamu yatırımları ve gerçekleştirmelerine ilişkin verilerin bilimsel araştırmalar yoluyla detaylı analizi mümkün kılınacak ve teşvik edilecektir.

E4.2.4-Kamu Harcamaları İzleme Portalinin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan bütçe harcamalarının belirlenecek detayda bir portal ile paydaşların (vatandaşlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları vb.) kullanımına açılacaktır. Aynı zamanda kamu harcama bilgileri açık veri olarak paylaşılacak, paydaşların analiz ve araştırma yaparak ekonomik katma değer oluşturmalarına imkan sağlanacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Maliye Bakanlığı (S), Başbakanlık, Kalkınma Bakanlığı, KİK, TÜİK, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama	Kamu Harcamaları İzleme Portalinin ihtiyaçları paydaşların beklentileri dikkate

Adımları	alınarak belirlenecektir. - Belirlenen ihtiyaçları karşılamak üzere Kamu Harcamaları İzleme Portalı geliştirilecek ve hayata geçirilecektir. - Kamu harcamaları verilerinin kurulacak olan "Açık Veri Paylaşım Portalı" üzerinden yayınlanması sağlanacaktır.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından ve kamu-özel işbirliği projeleri (KÖİ) kapsamında yapılan harcamaların, şeffaflık ve hesap verilebilirliğinin artırılması amacıyla kamuoyu ile paylaşılması gerekmektedir. Bu kapsamda açık devlet anlayışı benimsenerek kamu verisinin paylaşılması için bir portal oluşturulacaktır. Bu portal oluşturulurken ortak kriterler, niteliği ve yasal çerçevesi belirlenecektir. Bu portal vatandaş odaklı (vatandaş bütçesi vb.) olarak geliştirilecektir. Ardından portalin yaygınlaştırılması için gerekli çalışmalar yürütülecektir. Yayınlanan verilerin farklı platformlar ve programlama dilleri tarafından okunabilir / işlenebilir şekilde paylaşılması sağlanacaktır. Açık veri paylaşımı için formatlar belirlenecek ve kurumların bu formatlarda veriler üretmesi sağlanacaktır. Açık veriler ile elde edilen verilerden anlamlı bilgi elde edilmesi konusunda da kurumlar arası bilgi paylaşımını yapılacak, kamu kurumlarına bu doğrultuda eğitimler verilecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve Çalışmalarla İlgisi	Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) kapsamında Türkiye'nin yürüttüğü çalışmalar ile eşgüdüm sağlanacaktır.
Uluslararası İşbirliği İhtiyacı	Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) ve bu ortaklığa üye ülkeler ile işbirlikleri sağlanabilir.
Beklenen Faydalar	- Devletin şeffaflığı artırılabilecek, vatandaşların katılımcı olması sağlanacaktır. - Vatandaşların yönetime geri bildirim sunması sağlanacaktır. - Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri güçlendirilerek açık devlet olma yolunda önemli bir adım atılacaktır. - Kamu yatırımları ve gerçekleştirmelerine ilişkin verilerin bilimsel araştırmalar yoluyla detaylı analizi mümkün kılınacak ve teşvik edilecektir.

Hedef 4.3: e-Katılım Mekanizmaları Güçlendirilecektir

Kamu politikası oluşturma ve karar alma süreçlerine paydaşların dahil edileceği ve karar alma süreçlerinde görüşlerinin alınacağı e-katılım mekanizmaları güçlendirilecektir.

Tablo 33. Hedef 4.3 Kapsamında İzlenecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Eylem Listesi

Eylem No	Eylem Adı
68	Kamu Politikalarının Oluşturulmasında BİT Destekli Katılımcılık Programı Geliştirilmesi

E4.3.1-Mevzuat Katılımcılık Portalinin Oluşturulması

Eylemin Açıklaması	Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen mevzuat çalışmalarının izlenebilmesini, mevzuat çalışmalarında tüzel ve gerçek kişilerden görüşlerin alınabilmesini ve değerlendirilebilmesini sağlayacak kamu mevzuatı katılımcılık portalı oluşturulacaktır.
Sorumlu ve İlgili Kurum ve Kuruluşları	Başbakanlık (S), TBMM Genel Sekreterliği, Adalet Bakanlığı, Sivil Toplum Kuruluşları, Kamu Kurum ve Kuruluşları (Merkezi Yönetim Birimleri ve Yerel Yönetimler)
Olası Başlangıç ve Bitiş Tarih Aralığı	01.07.2016 - 31.12.2018
Üst Seviye Uygulama Adımları	- Mevzuat Katılımcılık Portalinin ihtiyaçları paydaşların beklentileri dikkate alınarak belirlenecektir. - Belirlenen ihtiyaçları karşılamak üzere Mevzuat Katılımcılık Portalini geliştirilecek ve hayata geçirilecektir.
Amacı ve Detaylı Tanımı	Temelde birey ve kurumların karar mekanizmalarına katılmalarını ifade eden yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve kullanımının artması ile daha kolay hayata geçme imkanı bulmakta ve katılımcılık kavramının karar alma süreçlerindeki rolü belirgin biçimde artmaktadır. Katılımcılık artarken, demokrasinin daha etkin ve doğrudan işlemesine, vatandaşların tasarlama, karar alma ve uygulama süreçlerinden haberdar edilmesine, bu süreçlerde doğrudan vatandaş görüşünün alınmasına, şeffaflık ve hesap verilebilirliğe olanak tanımaktadır. Türkiye’de uygulanan e-Katılım örnekleri incelendiğinde yalnızca vatandaşların hizmetlere dair görüşlerinin alındığı, bu görüşlerin yönetim aşamasında etkin kullanımının sağlanmadığı görülmektedir. Vatandaşların belediyeler ve bakanlıklar tarafından sunulan hizmetlerin hangilerinin öncelikli olarak elektronik ortamda verilebileceğine dair görüşleri yeterli düzeyde alınmamaktadır. Kamu hizmetinin nasıl olacağına karar verilirken vatandaşın fikrini paylaşması ve kendisini etkileyebilecek yeni bir e-Devlet hizmeti için hukuki çalışmalar (kanun, yönetmelik vb. hazırlanması) yapılırken, vatandaş olarak görüşünün alınmasını ihtiyacı bulunmaktadır. Bu kapsamda kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen mevzuat çalışmalarının izlenebilmesini, mevzuat çalışmalarında tüzel ve gerçek kişilerden görüşlerin alınabilmesini ve değerlendirilebilmesini sağlayacak kamu mevzuatı katılımcılık portalini

	oluşturulacaktır. Oluşturulan bu portalin kamu kurum ve kuruluşları tarafından yaygın kullanılması için çalışmalar yürütülecektir.
Devam Etmekte Olan Proje ve çalışmalarla İlgisi	• Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) kapsamında Türkiye'nin yürüttüğü çalışmalar ile eřędm sağlanacaktır.
Uluslararası işbirliği İhtiyacı	• Açık Yönetişim Ortaklığı (OGP) ve bu ortaklığa ye ülkeler ile işbirlikleri sağlanabilir.
Beklenen Faydaları	• Paydaşların karar alma süreçlerine aktif katılabilmesi sağlanacaktır.

4. İZLEME, DEĞERLENDİRME VE DEĞİŞİM YÖNETİMİ

Bu bölümde, 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'yla ortaya konulan vizyona ulaşılması, eylemlerin ilerleme durumlarının takip edilmesi ve değerlendirilmesi ihtiyacının karşılanması için yürütülecek Strateji ve Eylem Planı izleme, değerlendirme ve değişim yönetimi ile ilgili faaliyetlere yönelik oluşturulan "e-Devlet Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli" ve "Değişim Yönetim Modeli" açıklanmaktadır.

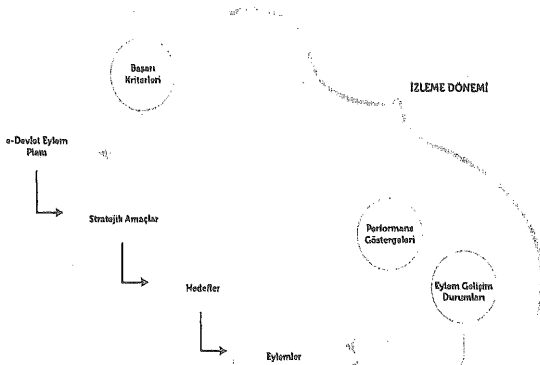
4.1. İzleme ve Değerlendirme Modeli

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, paydaşların aktif olarak yer alacağı ve e-Devlet ekosisteminin etkinliğinin artırılmasını amaçlayan bir çatı ortaya koymaktadır. Eylemler genelinde; paydaş sayısının fazlalığı, konuların kapsam genişliği ve çeşitliliği göz önünde bulundurulduğunda 2016-2019 tarih aralığındaki Eylem Planı uygulama aşamalarında oluşacak gelişmelerin tanımlı bir süreç ve sistematik bir yöntem dahilinde değerlendirilmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Bu sebeple Eylem Planı'nın gerçekleştirme durumu ve performansının izlenmesi ve değerlendirilebilmesi amacıyla 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli oluşturulmuştur. Bu model, Eylem Planı'nın uygulama aşamalarının izlenmesi için kullanılacak ölçüm varlıklarını, bu varlıklar üzerinden kurgulanan ölçümleme, yöntemini ve sürecini içermektedir.

İzleme ve değerlendirme modeli kapsamında kullanılacak ölçümleme yöntemi, e-Devlet ekosistemi paydaşlarının Eylem Planı uygulama aşamasında, Eylem Planı başarı kriterlerinin ve eylemlere ait performans göstergelerinin hedef değerlere ulaşma durumları ile eylemlerin gelişim durumlarını dönemsel olarak ölçerek izleyebilmelerini ve değerlendirebilmelerini sağlayacak temel araç olacaktır. Strateji ve Eylem Planı'nın "stratejik amaç, hedef ve eylem eylemlerin gelişim durumlarını dönemsel olarak ölçerek izleyebilmelerini ve değerlendirebilmelerini sağlayacak" kavram hiyerarşisine uyumlu bir şekilde tanımlanan ölçümleme yöntemi kapsamındaki ölçüm varlıkları

- Eylem Planı'na ait "Eylem Planı Başarı Kriterleri",
- Eylemlere ait "Eylem Gelişim Durumları",
- Eylemlere ait "Performans Göstergeleri"

şeklinde, İzleme dönemleri özelinde takip edilecek bu ölçüm varlıkları aşağıdaki şekilde yer almaktadır.



Şekil 2. İzleme ve Değerlendirme Modeli Ölçüm Varlıkları

İzleme ve Değerlendirme Modeli, Eylem Planı'nın dönemsel olarak ölçülmesi ve ölçüm sonuçlarının değerlendirilmesi ile nihai başarının takibini hedeflemektedir. İzleme ve değerlendirmenin belirli zaman aralıklarında düzenli olarak yapılmasıyla, kurum ve kurumlar üstü seviyede sürekli iyileşme motivasyonunun sağlanması planlanmaktadır.

İzleme ve Değerlendirme Modeli'ne esas teşkil edecek verilerin sistematik bir şekilde toplanması ve izleme faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi (SEPSIS) geliştirilmiştir. SEPSIS, tüm sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların edevlet.gov.tr üzerinden erişebileceği bir uygulamadır. İzleme dönemlerinde kurum / kuruluşların kendilerinden beklenen veri girişlerini aynı yapıda SEPSIS aracılığıyla gerçekleştirmeleri ile performans bilgileri ve izleme faaliyetlerinin SEPSIS üzerinden yürütülmesi sağlanacaktır.

4.1.1. Rol ve Sorumluluklar

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı izleme, ölçme ve değerlendirme süreci kapsamında planlanan rol dağılımı aşağıda yer almaktadır:

- **İzleme ve Değerlendirme Grubu (İDG) Rolü:** 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Modeli'nin işletilmesi, yönetilmesi ve sorumlu kurum / kuruluşların bu konuda izlenmesi amacıyla görev yapacak birimdir. İDG rolünün izleme ve değerlendirme kapsamındaki görevleri ve sorumlulukları aşağıda tanımlanmaktadır:
 - SEPSIS'te yönetici seviyesinde yetkilere sahip olacak, Eylem Planı'na ait veri girişlerini yapacak, SEPSIS üzerinde stratejik amaç, hedef, eylem, performans göstergesi, izleme dönemleri, hedef değerleri ve performans ölçümlemesinde kullanılacak ağırlıkları tanımlayacak ve değişiklikleri yönetecektir.
 - Sorumlu kurum / kuruluşlarda SEPSIS kullanması gereken kişilerin yetkilendirmesini yönetecektir.
 - Performans göstergelerine ait gerçekleştirme verilerini girecek ölçüm sorumlularının yetkilendirmesini yönetecektir.
 - Sorumlu kurum / kuruluşların SEPSIS'e veri girişleri konusunda gerekli duyuru, eğitim, bilgilendirme ve rehberlik faaliyetlerini yürütecek olup bu konuda gerekli olan mevzuat düzenlemeleri için çalışmalar yapacaktır.
 - Her izleme dönemi sonunda sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların katılımıyla gerçekleştirilecek Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı'nın organizasyonu ve yönetimini üstlenecektir.
 - Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı'nda ilgili eylemlerden sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar tarafından SEPSIS'e girilmiş olan proje / faaliyet (eylem gerçekleştirme adımları) ve gerçekleştirme bilgilerinin kontrolünü sağlayacaktır.
 - Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı'nda bir sonraki izleme dönemine ait hedef değerler sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar ile birlikte gözden geçirilecek, gerekli durumlarda yeni hedef değerler belirlenecek ve değişim yönetimi kapsamında güncellenmeleri sağlanacaktır.
 - İzleme dönemleri sonunda değişim değerlendirme çalışmalarında kullanılmak üzere Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Raporu hazırlanacaktır.
- **Kurum Veri Giriş Yetkilisi Rolü:** İzleme dönemlerinde gerçekleştirme durumu bildirimi, sorumlu olunan kurum / kuruluşa ilişkin performansın gösterge panelleri üzerinden izlenmesi, kurum / kuruluşa ilgili etkinliklerin takip edilmesi için yetkilendirilen roldür. Bu rol tarafından izleme dönemlerinde performans

göstergelerine ait gerçekleşen değerler ve eylemler altındaki proje / faaliyetlere (eylem gerçekleştirme adımlarına) ilişkin gelişim durumları SEPSİS'e girilmektedir.

4.1.2. İzleme Dönemi Faaliyetleri

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı izleme, ölçme ve değerlendirme faaliyetlerinin, Eylem Planı için oluşturulan gerçekleştirme planına uygun ve sıklıkları önceden belirlenen izleme dönemleri bazında gerçekleştirilmesi sağlanacaktır. (Şekil 3)



Şekil 3. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı İzleme Dönemi Faaliyetleri

İzleme döneminin başlaması ile izleme dönemi faaliyetlerine yönelik yürütülecek işlem adımları aşağıda yer almaktadır;

1. SEPSİS Aracılığıyla Veri Girişi:

- o **Proje / Faaliyet (Eylem Gerçekleştirme Adımı) Girişi:** Eylemler için gerçekleştirilen proje ve faaliyetleri / eylem gerçekleştirme adımlarını planlamak ve izlemek amacıyla ad, açıklama, tür, ağırlık ve gelişim durumu bilgileri girilmektedir. Bu değerler üzerinden eylemlerin ilerleme durumlarının takip edilebilmesi amacıyla sistem tarafından Eylem Gelişim Durumları (EGD) hesaplanmaktadır.
- o **Performans Göstergeleri Gerçekleşme Veri Girişi:** Eylemler için belirlenen performans göstergeleri, eylem başlangıç ve bitiş tarihlerine bağlı olarak ilgili izleme dönemlerine atanmaktadır. İzleme dönemlerinde, Kurum Veri Giriş Yetkilisi Rolü tarafından hedef değerleri atanmış performans göstergelerine ait gerçekleşen değerler girilmektedir.
- o **Başarı Kriterleri Veri Girişi:** Eylem Planı için belirlenen başarı kriterleri ilgili izleme dönemlerine atanmaktadır. İzleme dönemlerinde, IDG rolü tarafından hedef değerleri atanmış başarı kriterlerine ait gerçekleşen değerler girilmektedir.
- o **Risk / Sorun Veri Girişi:** Kurum Veri Giriş Yetkilisi Rolü tarafından eylemlere yönelik risk / sorun bilgisi girilmektedir.

2. Doğrulama ve Ölçümleme:

- o **Veri Girişleri Üzerinden Yapılan Kontrol ve Doğrulama Faaliyetleri:** İzleme döneminde yapılan çalışmalar için kurum / kuruluşlarla birlikte, ölçüm sorumluları tarafından girişi yapılan veriler üzerinden dönemsel bilgi doğrulaması yapılmaktadır.

- o **SEPSİS Aracılığıyla Ölçümler:** Eylem Planı Başarı Kriteri Durumu, Performans Göstergesi Başarı Durumu, Eylem Performansı ve Üçlü Seviye Performansı, Eylem Gelişim Durumları (EGD) ölçülmektedir.
 - o **Ölçüm Sonuçlarının Analizi:** Doğrulanmış veri girişleri ile SEPSİS üzerinde yapılan ölçüm sonuçları analiz edilmekte ve değerlendirilmektedir.
3. **Dönemsel İzleme ve Değerlendirme:** Her izleme dönemi sonunda İDG rolü tarafından, sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların katılımıyla düzenlenen Dönemsel İzleme ve Değerlendirme toplantısında, SEPSİS üzerinden takip edilen veri girişleri üzerinden yapılan ölçümleme sonuçlarından yararlanılarak genel bir değerlendirme yapılmaktadır;
- o **Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı Hazırlık Çalışması:** Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı öncesinde gerekli olan hazırlık çalışmaları (toplantı takviminin belirlenmesi, katılımcıların belirlenmesi vb.) yapılmaktadır. Toplantı bilgileri SEPSİS üzerinden etkinlik oluşturularak toplantı katılımcılarına bildirilmektedir.
 - o **Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Raporu'nun Hazırlanması:** Ölçüm sonuçları analizini içeren Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Raporu hazırlanarak, sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlarla paylaşılmaktadır.
 - o **Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı'nın Gerçekleştirilmesi:** Sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların katılımıyla düzenlenen Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Toplantısı'nda rapor üzerinden izleme dönemine ait genel bir değerlendirme yapılmaktadır. Bu değerlendirme kapsamında Eylem Planı'yla ilgili öngörülen değişiklikler tespit edilmektedir. Ayrıca yeni izleme dönemine ait hedef değerler gözden geçirilerek gerekli güncellemeler belirlenmektedir.
 - o **İzleme Dönemi Sonuçlarının Paylaşılması:** Toplantı sonrasında Dönemsel İzleme ve Değerlendirme Raporu; tamamlanan izleme dönemi için kurum / kuruluşların değerlendirilmesi, eylemlerle ilgili son durumun ve varsa sorunlu durumların paylaşılması, uygulama safhasının planlanana uygun hızda, amaca yönelik ve etkin biçimde sürdürülmesine yönelik görüş ve öneriler ile birlikte Eylem Planı genelinde her seviyede oluşabilecek revizyon ihtiyaçları doğrultusunda güncellenerek yayınlanmaktadır. İlgili izleme dönemine ait genel bilgilerin düzenli ve şeffaf bir şekilde ilgili paydaşlarla e-Devlet portalı (edevlet.gov.tr) üzerinden paylaşımı sağlanmakta ve izleme dönemi kapatılmaktadır.

4.2. Değişim Yönetimi Modeli

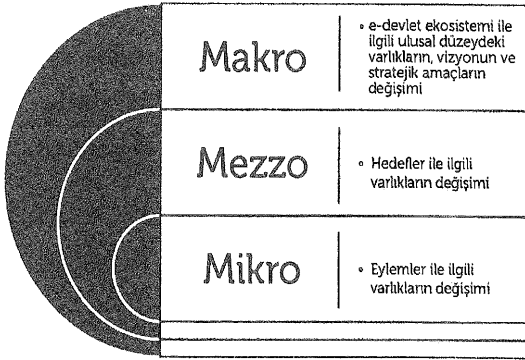
e-Devlet ekosisteminde yer alan paydaşları (merkezi yönetim, yerel yönetimler, özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar, meslek kuruluşları vb.) yakından ilgilendiren 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın değişen dinamiklere ayak uydurma ihtiyacının karşılanması, değişimin kontrollü bir şekilde yönetilmesi ve değişim ile ilgili işlemlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için "Strateji ve Eylem Planı Değişim Yönetimi" modeli tanımlanmıştır. İzleme ve Değerlendirme Modeli'nin uygulamaya alınmasıyla ortaya çıkan değişiklik ihtiyaçlarının karşılanması için oluşturulan değişim yönetimi modeli ile "ETKİN e-Devlet İle Toplumun Yaşam Kalitesini Artırma" vizyonuyla hazırlanan 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın;

- Bir bütün halinde daha verimli bir şekilde uygulanabilmesi,
- İçinde yer alan eylemlerin sorunsuz bir şekilde hayata geçirilmesi,
- Stratejik amaç ve hedeflerine daha etkin bir şekilde ulaşılması,

- İzleme ve değerlendirme sistemi ile desteklenmesi,
- Değişim odaklı iletişim kanalının sağlıklı bir şekilde koordine edilmesi

amaçlanmaktadır. Bu model ile Strateji ve Eylem Planı'nın, 2016-2019 yılları arasında karşılaşılabilecek yeni koşullara benzer hızla uyarlanabilen, başarı oranı yüksek ve tanımlı bir süreç ile takibi yapılabilen bir yapıya sahip olması hedeflenmektedir. Bu hedef doğrultusunda; sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşlar tarafından iletilen, izleme ve değerlendirme döneminde tespit edilen veya herhangi bir nedenle ortaya çıkan Strateji ve Eylem Planı ile ilgili değişimlerin etkin bir şekilde yönetilmesi öngörülmektedir.

Değişimin çok boyutlu ve dinamik yapısı sebebiyle, değişim yönetimi modelinin temel çerçevesi, tüm unsurların birlikte değerlendirilebilmesi adına bütüncül ve sistematik yaklaşımlar dikkate alınarak oluşturulmuştur. Buna ek olarak Strateji ve Eylem Planı'ndaki "stratejik amaç, hedef ve eylem" kavram hiyerarşisi ile ifade edilen üçlü sınıflama yapısının, değişim yönetimi mekanizmasında da yer almasına dikkat edilmiştir (Şekil 5).



Şekil 4. Değişim Yönetimi Modeli Kavram Hiyerarşisi

Yukarıda ifade edilen yaklaşımlar ile şekillenen ve kavram hiyerarşisine göre oluşturulan değişim yönetim modeli;

- Makro düzeyde e-Devlet ekosistemi ile ilgili ulusal düzeydeki varlıkların, vizyonun ve stratejik amaçların değişimini,
- Mezzo düzeyde hedefler ile ilgili varlıkların değişimini,
- Mikro düzeyde eylemler ile ilgili varlıkların değişimini

çermektedir. Yukarıda ifade edilen yaklaşımlar ile şekillenen değişim yönetimi modelinin detayları aşağıdaki alt başlıklarda sunulmaktadır.

4.2.1. Değişim Olarak Değerlendirilen Durumlar

Strateji ve Eylem Planı değişim yönetimi modeli, e-Devlet ekosistemine dahil olabilecek tüm değişimleri içerecek şekilde geniş bir çerçevede planlanmıştır. Bu bakış açısı ile değişim yönetim sürecinin, sorumlu kurum / kuruluşların görev alanı, organizasyon yapısı, iş süreçleri, bütçe, beşeri ve fiziki kaynakları ile eylemler yerine getirilirken ihtiyaç duyulan teknoloji düzeyi, yasal altyapı ve mevzuat vb. durumlarda yaşanan ya da yaşanması planlanan değişimleri içermesi öngörülmektedir.

4.2.2. Rol ve Sorumluluklar

İzleme, ölçme ve değerlendirme faaliyetleri doğrultusunda, e-Devlet ekosistemindeki ilgili paydaşların farklı boyutlarda rol ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bu bilgiler ışığında değişim yönetim modelindeki rol ve görev dağılımı Şekil 5'te gösterilmektedir.



Şekil 5. Değişim Yönetimi Modelindeki Rol ve Görevler

Yukarıdaki şekilde verilen rol ve sorumluluk dağılımına göre;

- Üst Seviye Siyasi Sahiplik rolü,
- Değişim Değerlendirme Grubu (DDG) rolü,
- İzleme ve Değerlendirme Grubu (İDG) rolü ve Strateji ve Eylem Planı'nda yer alan sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların rolü

bulunması planlanmaktadır. Bu rol ve sorumluluklar kurum, kurumlar üstü ve üst düzey seviyelerde değişimin yönetiminin bir bütün içinde değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Strateji ve Eylem Planı değişim yönetimi modeli rol ve sorumluluk dağılımlarındaki;

- **Üst Seviye Siyasi Sahiplik Rolü:** Stratejik amaçların ve e-Devlet ekosisteminde yer alan ulusal düzeydeki değişimlerin takip edilmesi Üst Seviye Siyasi Sahiplik rolü ile gerçekleştirilecektir. Diğer düzeydeki değişim yönetim sürecinden farklı olarak bu rol ile, Strateji ve Eylem Planı'nın vizyonu içerisinde yer alan ve daha çok üst düzey açıdan kritik olan parametrelerin değişimine odaklanılmaktadır.
- **Değişim Değerlendirme Grubu (DDG) Rolü:** Strateji ve Eylem Planı'nın hedeflerinin güncellenmesi, eylemlerin öncelik ve zaman planı özelindeki değişikliklerin yapılması, izleme alanlarında değişim odaklı görüş, öneri ve değerlendirmelerin ele alınması DDG rolüne aittir. Strateji ve Eylem Planı gerçekleştirme sürecinin değerlendirilmesi ve ilerlemenin takip edilmesi sırasında değişim ihtiyacından ortaya çıkan sorunların çözüme kavuşturulması adına ihtiyaç duyulan tedbirler çok disiplinli yapıda olan bu rol seviyesinde görülecektir. İlgili görüşmeler DDG Toplantısı kapsamında yapılmakta ve bu toplantı ile yüksek ve engelleyici etki seviyesinde onay bekleyen değişimlere yönelik kararların alınması, kabul edilmiş değişimlere yönelik iş planlamasının onaylanması ve iş planı onaylanmış değişim kararlarının mevcut durumunun değerlendirilmesi sağlanacaktır.
- **İzleme ve Değerlendirme Grubu (İDG) Rolü ve Strateji ve Eylem Planı'nda Yer Alan Sorumlu ve İlgili Kurum / Kuruluşların Rolü:** Strateji ve Eylem Planı'nın kurum seviyesinde gerçekleştirme sürecinin değerlendirilmesi, değerlendirme sonucunda kurum seviyesinde tespit edilen değişim ihtiyaçlarının takip edilmesi ve DDG Toplantısı'nın koordine edilmesi İDG rolüne aittir. Bu süreçte tespit

edilen değişim ihtiyaçları ve eylemlere yönelik risk / sorun bilgileri IDG rolü tarafından DDG rolüne görüş ve değişim önerileri şeklinde iletilecektir. Strateji ve Eylem Planı'ndaki sorumlu ve ilgili kurum / kuruluşların rolü ise değişim odaklı görüş, öneri ve değerlendirmeler ile değişim yönetiminin ana sorumlusu olan IDG rolüne destek sağlamaktır.

4.2.3. Değişim Yönetim Süreci

Sürekli değişen bir çevrede Strateji ve Eylem Planı'nın değişime uyum sağlama hareketinin, bilinçli ve planlı bir şekilde hayata geçirilmesi için değişim yönetimi modeli aşığıdaki şekilde ifade edilen adımları içeren bir süreç içerisinde ilerleyecektir (Şekil 6).



Şekil 6. Değişim Yönetim Süreci

- Değişim ihtiyacının belirlenmesi:** Değişimin belirlenmesi aşamasıdır. Bu aşamada değişim ihtiyacının tam olarak açıklanması ve tespit edilen ya da öngörülen değişimin gecikmeden görüşülmesi için değişim gereksinimleri kayıt altına alınacaktır. Üçlü kavram hiyerarşisinde bulunan her düzeyde değişim belirlenmesi mümkündür.
- Değişim ile ilgili değerlendirmenin yapılması:** İkinci aşama; ilk aşamada belirlenen değişimlerin büyüklük ve öncelik esasları dikkate alınarak etkisinin incelenmesi ve etki sonuçlarının belirlenmesidir. Değişimin etkisi düşük, orta, yüksek ve engelleyici olmak üzere 4 seviyede yorumlamak mümkündür.
- Değişime yönelik kararın belirlenmesi:** Üçüncü aşama; değişime yönelik kabul / ret durumuna yönelik kararın verildiği aşamadır. Tespit edilen değişimlerin IDG rolü tarafından yapılan etki değerlendirmesi sonucunda seviyesi;
 - Düşük ve orta olan değişimlerin kabul / ret kararı IDG rolü tarafından verilecektir.
 - Yüksek ve engelleyici olan değişimlerin kabul / ret kararı IDG rolü tarafından DDG toplantısında değerlendirilmek üzere DDG rolüne aktarılacaktır. Toplantıda bu seviyedeki değişimlere yönelik kararların değerlendirilmesi sağlanacaktır.Kabul / ret durumuna karar verilen değişimler ile ilgili karar bilgisi kayıt altına alınacaktır.
- Değişim kararının uygulanması:** Dördüncü aşama; değişime yönelik belirlenen karar doğrultusunda yapılması gereken çalışmanın planlanması ve uygulanmasıdır. Bu aşama, Strateji ve Eylem Planı'nda ilgili değişikliklerin yapılması aşamasıdır. Değişime uğrayan ve güncellenen bilgilerin, değişim talebi ile izlenebilirliğinin kurulması için ilgili işlemler kayıt altına alınacaktır.
- İletişimin sağlanması:** Değişim ile ilgili işlemlerin taraflar arasında paylaşılmaması ve sürekliliğinin korunması için iletişimin bir düzen dahilinde kesintisiz var olması gerekmektedir. Değişim kayıtları hakkında paydaşların eş düzeyde haberdar edilmesi ve bu bilgilerin şeffaf bir şekilde paylaşılması önemlidir. İletişimin odağı olan, değişimin kaynağı, etki alanı, uygulama takvimi, değerlendirme süreci ve sonucu gibi bilgilerin, paydaşlar tarafından net bir şekilde anlaşılır olabilmesi için kontrollü bir iletişim ağıının yapılandırılması gerekmektedir. Bu sebeple bu aşamada; kararı belirlenen değişiklik isteğine yönelik bilgiler ilgili taraflara duyurulacak ve iletişimi sağlanacaktır.
- Kararın kontrol edilmesi / izlenmesi:** Son aşamada, Strateji ve Eylem Planı'na yansıtılan değişikliklerin izleme ve değerlendirme faaliyetleri kapsamında yakından takip edilmesi sağlanacaktır. Kararın kontrol edilmesi / izlenmesi adımına ek olarak, değişim yönetimi faaliyetlerinin değerlendirilmesi için düzenlenen DDG Toplantıları'nda değişimlerin önceden planlanmış bir takvim ile takibi ve kontrolü sağlanacaktır.