

Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek

İsmail Safa Aydın® ve Arzdar Kiracı

Kocaeli Üniversitesi ve Siirt Üniversitesi

ÖZET

Bütün dünyada yaşanan küreselleşme, bilgi ve iletişim (bilişim) teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda; hesap verilebilirlik, saydamlık ve verimlilik gibi kavramların da etkisiyle, günümüzde devletler geleneksel olan yapılarını değiştirmektedirler. Artık vatandaşların devlet dairelerinde geçirdikleri süreler azalmakta, bunun yerine vatandaşlar İnternet üzerinden işlemlerini daha kolay, hızlıca ve oldukça ucuza bitirme olasılığına sahip olabilmektedirler. Geleneksel devlet yapısının yerini e-devlet ve e-belediye uygulamaları almaktadır.

Bu çalışmanın, amacı gelecek çalışmalara temel oluşturacak başarılı e-belediye uygulamaları için gerekli kriterleri tespit etmektir. Bu kriterler tespit edildikten sonra, Kocaeli ili ve bazı ilçelerinde yerel yönetimlerin e-devleti, özellikle e-belediyeyi web sitelerinde hangi şekilde kullandığı ve buna göre vatandaşların bu hizmetlere katılımları araştırılmıştır. Bunun için belediyelerinin web siteleri üzerinden verdikleri bilgiler incelenerek ve belediyelerle iletişime geçilerek, hemşehrilerin e-belediye uygulamalarından ne şekilde yararlandıkları araştırılmış ve başarılı bir e-belediye için kriterleri ne oranda sağladıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *E-belediyecilik, Kocaeli, E-devlet, Bilgi toplumu, E-Belediyecilik Kriterleri*
JEL Sınıflandırması: H89, L86, R59

® İsmail Safa Aydın, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimleri ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Programı, Çınarlı Mahallesi, Ünsal Sokak, No:8, Derince/Kocaeli, sefa-aydin1989@hotmail.com.

Doç. Dr. Arzdar Kiracı, Siirt Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü.



1. GİRİŞ

Bilgisayar ve telekomünikasyon araçlarının veri saklama, alma/indirme, iletme ve işleme işlemlerine uygulanması bilgi ve iletişim (bilişim) teknolojileri olarak tanımlanmaktadır Wikipedia (2014). Son yıllarda bir ülke ekonomisini dönüştürerek sağladığı yüksek kazançlar ve vatandaşların refahını artırma potansiyeli olması sebebi ile bilişim teknolojileri akademik ve politik/yönetim dünyalarını ilgi odağı olmaktadır. Cisco tarafından yapılan bir analize göre, İnternet gelecek on yıl için büyük işletmeler için daha yüksek karın yanı sıra geliştirilmiş vatandaş hizmetleri, maliyet verimliliği, hükümetler ve diğer kamu sektörü kuruluşları için artan gelirler sayesinde İnternet bütün aktörler için 19 trilyon dolarlık küresel bir fırsatı temsil etmektedir (Bilbao-Osorio vd., 2014). Bu durum kamu yönetimini etkileyerek, kamu yönetimini vatandaş ile olan ilişki biçimini yeniden düzenlemeye zorlamaktadır. Böylelikle kamu yönetiminde bir değişim çabası ortaya çıkmış ve günümüzde bu boşluk e-devlet ile doldurulmaya çalışılmaktadır.

Bu doğrultuda çalışmanın takip eden ikinci bölümüne e-devlet konusu ele alınmış, üçüncü bölümde iyi bir e-belediyecilik için kriterler tespit edilmeye çalışılmıştır. Dördüncü bölümde bir uygulama olarak bu kriterler kullanılarak Kocaeli ve bazı ilçeleri için bu kriterlerin ne oranda sağlandığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde Kocaeli ilindeki e-belediye uygulamaları ele alınmış ve Kocaeli ili ilçelerinin e-belediye uygulamaları analizi yapılmıştır. Kocaeli ilinde bulunan ilçe belediyelerinin web siteleri üzerinden verdikleri bilgiler incelenerek ve belediyelerle iletişime geçilerek, e-belediye uygulamalarından ne şekilde yararlandıkları, e-belediyeye üye sayıları, e-bilgi edinmeden yararlanan vatandaş sayısı ve mükellef sayıları araştırılmıştır. Son kısımda önemli sonuçlar sunulmuştur.

2. BİLGİ TOPLUMU VE E-DEVLET GEÇİŞ SEBEPLERİ

Geçmişten günümüze devletlerde siyasal, ekonomik, kültürel ve sosyal alanlarda değişimler yaşanmaktadır. Geçmişte tarımsal toplumundan sanayi toplumuna geçildiği gibi günümüz şartları da sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş görülmektedir. Bilgi toplumuna geçişte bilgisayarlar, internet, telefonlar gibi bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması önayak olmuştur. Bilgi toplumu, her şeyden evvel bilgiye değer veren, kullanmasını bilen, bilgi üretebilen kısacası bilgiyi temel alan toplumdur (Usta, 2009:496). Bilgi toplumunda bilgiyi üretmek, depolamak ve kullanıma sunmak devletlerin en önemli görevlerinden biridir.

E-devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bu sayede, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-devlet anlayışı ile her kurumun ve her bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir (Türkiye, 2014). Devletler İnternet ve büyük veri uygulamaları kullanmaları sayesinde salgınları ve çevre durumlarını gözetlemekte, kamu emniyet ve güvenliğini iyileştirmekte ve gerçek zamanlı trafik denetimi hizmetlerle kamu hizmetlerinin sunumunda verimliliği artırmaktadır (Bilbao-Osorio vd., 2014).

Baştan ve Gökbnar (2004:72)'a göre teknolojinin devlet ile bütünleşmesi olan e-devlet dönüşümü yeniden bir yapılanma süreci olup, genelde ülke yönetiminde çağdaş yapısal değişimleri gerçekleştirmek, özelde ise yönetimi çağın bilgi teknolojilerine uyarlamaktır. Kısaca e-devlet ile birlikte yerel yönetim, diğer kamu örgütleri ve vatandaşlar arasındaki bilgi akışı daha hızlı, güvenilir, kolay ve verimli hale gelmektedir. E-devlet ve e-belediyeye geçiş ile birlikte vatandaş ve devletin rolleri aynı kalmakla birlikte, devlet ve vatandaş iletişim tarzları değişmektedir. Geleneksel devlette ofis ortamı, kağıt ve kamu çalışanlarına bağlı olan süreç, e-devlet ile birlikte zamana ve mekana bağlı kalmaksızın hizmet alınabilecek hale gelmiştir. Ayrıca e-devlete geçiş ile birlikte hem kamu yönetiminin işleyişinde hem de vatandaşa bakış açısında zorunlu değişiklikleri de beraberinde getirmektedir.

Özel sektörde başarıyla uygulanan çeşitli projeler, gelişmiş bilgi ve iletişim araçlarının özel sektörde kullanımı, özel sektörün sürekli kazanç ve performansa yönelik olan verimli yapısı, kamu sektörünün özel sektörü örnek alarak kendisini düzenleme ihtiyacı doğurmaktadır. E-devlet modelinde, vatandaşlar artık “müşteri”, kamu yönetiminin faaliyetleri ise “hizmet” olarak görüldüğünden, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik anlayışı ön plana çıkmaktadır (Uçkan, 2003: 44-47, Demirel, 2006:85). Vatandaşların birer müşteri olarak kamu yönetiminden beklentileri, devletlerin hizmetlerini elektronik olarak yani e-devlet ile sunmalarına etki etmektedir. Fakat Baştan (2008:3)'a göre e-devlet sadece kamu hizmetlerinin elektronik yöntemlerle yürütülmesi ile kısıtlı olmamakla birlikte, kamu kurumlarının muhataplarıyla olan karşılıklı iletişim tarzlarının ve enformasyon paylaşımının da zenginleşmesini sağladığı için, aynı zamanda bu sektörün enformasyon toplumuna açılımını temsil eden köklü bir dönüşüm projesidir.

Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi devletleri çeşitli arayışlara yöneltmiştir. Sürekli olarak zarar eden ve hantallaşan kamu yönetiminin değişikliğe olan ihtiyacı sonucunda bir çözüm olarak e-devlet ve e-belediye uygulamaları ortaya çıkmıştır. Kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanımı ve e-devlete geçiş ile birlikte yerel yönetim birimi ile diğer kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi akışı ve yerel yönetim birimi ile vatandaş arasındaki bilgi akışı daha kolay, ucuz, güvenilir ve hızlı bir şekilde sağlanabilecektir (Emini ve Kocaoğlu, 2011:180).

Devletin elektronikleşmesi ve hizmet sunumunda günümüz bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanması, bilgi çağının bir gereğidir. İnce (2001:21)'e göre e-devlet aslında, temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapıdır. E-devletten önceki yapının hantal, kapalı ve vatandaşa uzak olması e-devletin nasıl bir yapı olmaması gerektiğini belirtmektedir. Yani e-devlete geçen bir yönetimin hem kendisini hem de yönetim sistemini çağın gereklerine göre yapılandırması gerekmektedir. Böylece e-devlet anlayışının temelinde bilgi teknolojileri, özellikle bilgisayarlar ve internet, olduğu ve e-devletin amacının devlet ve vatandaş arasında daha şeffaf, kolay, hızlı ve verimli bir ilişkinin yeniden oluşturulması olduğu söylenebilir.

E-devlet, “Dengeli e-devlet” hedefine ulaşabilmek için kullanılan elektronik bilgi temelli hizmetlerle (e-yönetim), katılımcı unsurların takviyesinin (e-demokrasi) birleşimi olarak



tanımlanabilir (Coleman, 2006). E-devlet ile birlikte yönetim ve demokrasi kavramlar da elektronik hale gelmektedir. Dada (2006:1)'ya göre e-devlet sadece devletin bilgisayarlaşması yani devletin tüm işlemlerini sadece sanal ortamlara aktarması değil, teknoloji konusunda devletin çeşitli kademelerinde yüksek düzeyde gelişme elde etmek ve böylece siyaset ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkinin doğasını değiştirmek düşüncesidir. Yine kimi yazarlara göre e-devlet devlet işlerinin elektronik ortamda yapılması olarak tanımlanırken, e-devletin bir proje olmaktan çok bir yaşam biçimi olması gerektiğini düşünülmektedir (Şahin ve Örselli, 2003:344).

E-devlet modelinin uygulanması hem devleti, hem kamu çalışanlarını hem de vatandaşları ve bu hizmet ortaklarının birbirleriyle olan ilişkilerini etkilemektedir. Çiçek vd. (2007:2) göre uygulanacak e-devlet modeli sonucunda, daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet vererek etkinlik artacak, devlet kadrolarındaki şişkinliğin ve kırtasiye masraflarının azalması ile maliyetler düşecek, kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin daha üst seviyelere ulaşması sağlanacak ve bu sayede vatandaşların devlete olan güveni artarak, devletle ilgili her türlü ilişkide vatandaş daha aktif kılınacaktır.

3. E-BELEDİYECİLİK KAVRAMI VE E-BELEDİYECİLİK İÇİN KRİTERLER

Vatandaşlara en yakın kamu yönetimi birimi olduklarından dolayı hizmet sunumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaları konusunda yerel yönetimlere önemli görevler düşmektedir. Türkiye'de yoğun olarak hizmet veren ve halkın en çok başvurduğu kurumlardan olan yerel yönetimler, artık hizmet alanlarını genişletmek, verimliliği arttırmak, hizmet kalitesini yükseltmek ve dolayısıyla vatandaşların artan taleplerine cevap verebilmek amacıyla bilgi teknolojisine yatırım yapmaktadır (Kaypak, 2009:216). Ülkemizde bu yatırımlar ile e-belediyecilik uygulamaları ile kendilerini göstermekte ve yerel yönetimlerde dönüşüm yapılmaktadır. Buna ilk adım olarak, Türkiye'de 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile E-Dönüşüm Türkiye projesi başlamıştır ve 2007-2012 dönemini kapsayan 9. Beş Yıllık Kalkınma Planı ile yerel yönetimlerin internet ortamında sunulan hizmetleri geliştirmesi, bunlara ilişkin standartların oluşturulması, veri paylaşımının sağlanması, vatandaşların yönetime daha aktif olarak katılması ve yerel internetin halkın kullanımını artırılması amaçlanmıştır (Candemir ve Kazançoğlu, 2009:198) ve sonuç olarak günümüzde neredeyse her belediyenin kendine ait bir web sayfası bulunmaktadır. Belediyeler web sayfası açarak e-belediyeciliği başardıklarını düşünmelerine rağmen, web sitesi açmak e-belediyeciliğin sadece ilk adımıdır. Yine bu belediyelere ait bu web siteleri belediyelerin kendilerini tanıtmak amacıyla kurulmuştur ki aslında gerekli olan vatandaşların buralardan işlem yapabilmesi yani hizmet alabilmesidir.

Bu bölümde belediyecilik kavramları tanımlanıp, bir belediyenin İnternet web sayfasında bulunması gerekli başlıklar tespit edilmeye çalışılacaktır. Amaç gelecekte yapılacak çalışmalara temel oluşturmak ve belediyeciliğin gelişmesine katkı sağlamaktır. Bu kapsamda belediyeciliğin tanımı verilmiş ve bir İnternet web sayfasında bulunması gereken başlıklar tespit edilmiştir. Daha sonra e-belediyecilik hakkında önemli tespitlerde bulunulmuştur.

3.1. E-Belediyecilik

E-devlet anlayışının yerel yönetimlere uygulanması olarak diyebileceğimiz e-belediye, belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu mal ve hizmet sunumunu, yerel yönetimin sınırları içinde bulunan vatandaşların internet yoluyla kullanmasıdır (Alodalı vd., 2013:6). E-belediye ile birlikte yöre halkı çeşitli konular hakkında bilgi alabilmekte, borçlarını görebilmekte ve ödeyebilmekte, çeşitli istek ve taleplerde bulunabilmektedir.

E-belediyecilik, sadece internet sayfası açmak değil, yönetsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin, zaman ve mekan kısıtlaması olmadan, hızlı ve etkin bir biçimde elektronik ortamda gerçekleşebilmesi demektir (Henden ve Henden, 2005:56). Yine genel olarak bakıldığında e-belediye web sitesi kullanımı ile yapılan online işlemlere indirgenmekte (Şahin, 2006:166), fakat e-belediye tıpkı e-devlet gibi, kamu yönetiminin daha modern, daha şeffaf, daha hızlı hale gelebilmesi için bir adımdır.

E-belediye, e-devlet için yapılan tanımları kapsarken, e-devletten farkı bu uygulamaları belirli bir yöre halkı için yapmasıdır. E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler, kendilerine ait hemen hemen tüm bilgileri web sitesi üzerinden yayımlayıp, “halka açık – şeffaf – 7 gün/24 saat ulaşılabilir” bir belediye olabilmek için önemli bir adım atılmış olmaktadır (Alodalı vd., 2013:6).

E-belediye belirli bir bölgeye ilişkin tüm verilerin, bilgi teknolojileri aracılığıyla toplum ve belediye yararına yönetilmesi ve vatandaşların hizmetine sunulmasıdır (Bengşir ve Akay, 2006:33). E-belediye ile amaç, vatandaşların yönetime daha fazla katılmasını sağlamak, herkesin, her zaman bilgiye ulaşmasını sağlamak, zamandan tasarruf ederek verimliliği yükseltmek ve böylece vatandaşların memnuniyetini artırmaktır. Yerel yönetimlerin e-belediye uygulamalarına geçiş süreci 5 aşamalı (bilgisayarlaşma, otomasyon, İnternet, web sitesi kurma ve yönetimi internete taşıma) olmaktadır (Şahin, 2007:167).

Bu 5 aşamadan sonra e-belediyeye başarılı bir şekilde geçiş yapan yerel yönetimler, hesap verilebilirlik, saydamlık ve şeffaflık kavramlarından olumlu yönden etkilenmektedir. Bu yerel yönetimlerin meclis kararlarını, stratejik planlarını ve yapılmış ve yapılacak olan ihaleleri yayınlaması, yerel yönetimleri hesap verebilir kılmaktadır, hatta bu şekildeki bilgi paylaşımları yerel yönetimlerin meşruiyetine de olumlu katkı sağlamaktadır.

3.2. E-Belediyecilik Kriterleri

Resmi gazetede çıkan 5393 Numaralı Belediye Kanunu'nda bir belediye, "belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak tanımlanmaktadır (Resmigazete, 2005). Bu tanımdan yola çıkarak belediye hizmetlerinde önemli olacak kavramlar ve bunları İnternet sayfalarında temsil edebilecek başlıklar şunlardır:

- Belediyenin görev ve sorumlulukları, MADDE 14. ... *Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.* ... Bu madde sebebi ile İnternet web sayfasında belediyelerin kapsam alanındaki üyelerine belediyenin görev, yetki ve sorumlulukları hakkında kendileri tanıtmak için kurumsal **tanıtım bölümünün**

bulunmasını gerektirmektedir. Buna ilaveten, hizmetleri kolay ulaşılabilir biçimde **İnternet web sayfası** veya **telefon belediyeçiliği** biçiminde olması uygun olacaktır.

- Hemşehri hukuku, MADDE 13. *Herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir. Hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır. Yardımların insan onurunu zedelemeyecek koşullarda sunulması zorunludur. ...* Belediyenin yetkileri ve imtiyazları, MADDE 15. ... *Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir. ...* Bu maddeler sebebi ile İnternet web sayfasında belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirme **duyurularının** bulunmasını gerektirmektedir. Buna ilaveten, şikâyet veya isteklerin alınacağı bir **beyaz masanın, e-bilgi edinme, e-talep ve e-şikâyet formu** veya **anket** araştırması bulunması uygun olacaktır.
- Hemşehri hukuku, MADDE 13. *Belediye sınırları içinde oturan, bulunan veya ilişkisi olan her şahıs, belediyenin kanunlara dayanan kararlarına, emirlerine ve duyurularına uymakla ve belediye vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarını ödemekle yükümlüdür.* Belediyenin yetkileri ve imtiyazları, MADDE 15. ... c) *Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek.* d) *Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsilini gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak. ...* Bu maddeler sebebi ile İnternet web sayfasında, **online lisans ve ruhsat verme, fatura ödeme ve vergi ödeme** olanaklarının bulunmasını gerektirmektedir.
- Belediyenin görev ve sorumlulukları, MADDE 14. — *Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla; a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır...* Bu madde sebebi ile **meclis kararlarının yayınlanması, yapılacak veya yapılmış olan ihalelerin yayınlanması, stratejik planın yayınlanması** bulunmasını gerektirmektedir.

E-belediye uygulamasının kullanılmaları incelenirken yukarıda yer alan kriterlerin Parlak vd. (2007:1995), Parlak ve Sobacı (2008:242-245) ve Alodalı vd. (2013) çalışmalarında kullandıkları e-belediyeçilik kriterleri ile uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

4. KRİTERLERİN UYGULANMASI: KOCAELİ İLİ VE BAZI İLÇELERİ

Daha önce tespit edilen kriterler kullanılarak, bu çalışmanın bir başka amacını gerçekleştirebilmek için Kocaeli ilçelerinde yerel yönetimlerin e-devleti ve özellikle e-belediyeyi web sitelerinde hangi şekilde kullandığı ve buna göre vatandaşların bu hizmetlere katılımları araştırılmıştır. Bunun için Kocaeli ilinde bulunan ilçe belediyelerinin web siteleri üzerinden verdikleri bilgiler analiz edilerek ve belediyelerle iletişime geçilerek, e-belediye

uygulamalarından ne şekilde yararlandıkları araştırılmıştır. Çalışmanın kısıtı olarak ise iletişime geçilen bazı ilçe belediyelerinden gerekli bilgilerin alınmaması ve bazı ilçe belediyelerden birtakım bilgilerin eksik alınması olmaktadır.

4.1. Evren ve Örneklem

Çalışma kapsamında Başiskele, Çayırova, Darıca, Dilovası, Derince, Gebze, Gölcük, İzmit, Karamürsel, Kartepe, Kandıra, Körfez ilçe belediyeleri seçilmiş ve incelenmiştir. Bu ilçe belediyelerinin seçilme nedenleri ise, öncelikle ilçe belediyelerinin yakın olması ve kolay ulaşılabilir olması ile birlikte bu belediyelerin web siteleri incelendikten sonra belediyelere gidilerek bilgi alınabilecek durumda olmasıdır.

4.2. Araştırma Verilerinin Analizi

4.2.1. Araştırma Bulguları ve Sonuçlarının Genel Bir Değerlendirmesi

Kocaeli Belediyesi, 2003 yılında Büyükşehir Belediyesi olduktan sonra e-belediyecilik ve online hizmetler çalışmalarına önem verilerek bu konuda ilerleme kaydetmiştir. Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi incelendiğinde e-belediye adı altında bir bölüm bulunduğu fakat işlevsel olarak çalışmadığı görülmektedir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile yapılan görüşme sonucunda belediyenin kendi e-belediye yazılımını üretmekte ve web sitesini buna göre hazırlama çabasında olduğu öğrenilmiştir. Online olarak herhangi bir ödeme yapılamamakta sadece borçlar sorgulanabilmektedir, vatandaşlar sıklıkla çözüm masasını kullanmaktadır. Çözüm masasında en çok kullanılan seçenek ise şikâyettir.

Kocaeli İli İlçe Belediyeleri	Başiskele	Çayırova	Darıca	Dilovası	Derince	Gebze	Gölcük	İzmit	Karamürsel	Kartepe	Kandıra	Körfez
<i>Kurumsal Tanıtım</i>	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
<i>Duyurular</i>	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+
<i>Meclis Kararlarının Yayınlanması</i>	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
<i>Stratejik Planın Yayınlanması</i>	+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	-	+
<i>Beyaz Masa</i>	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	-	-
<i>E-Bilgi Edinme</i>	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+
<i>E-Talep ve E-Şikayet Formu</i>	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
<i>Telefon Belediyeciliği</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Fatura Ödeme</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Vergi Ödeme</i>	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+
<i>Anket</i>	+	-	+	-	-	+	-	+	-	-	+	+
<i>Online Lisans ve Ruhsat Verme</i>	-	-	-	-	+	-	-	+	-	+	-	-
<i>Yapılacak ve Yapılmış olan İhalelerin Yayınlanması</i>	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+
<i>Toplam</i>	9	8	8	7	8	10	8	10	1	10	5	8

Tablo 4.1 Kocaeli İlçelerinin e-belediyecilik uygulamaları karşılaştırmalı analizi

Kocaeli ili ilçe belediyelerinin e-belediyecilik uygulamaları Tablo 4.1'de incelendiğinde 12 ilçede toplam 13 kriterin tamamını yerine getiren belediye bulunmamaktadır. E-belediye



uygulamalarını 10 kriterle en fazla Gebze, İzmit ve Kartepe Belediyeleri yerine getirmektedir. E-belediye uygulamalarını en az ise 1 kriterle Karamürsel Belediyesi yerine getirmektedir.

Karamürsel Belediyesi dışındaki tüm belediyeler kurumsal tanıtımlarına yer vermektedir. Ayrıca Başiskele ve Karamürsel Belediyeleri dışındaki tüm belediyeler de meclis kararlarını yayınlamaktadır. Başiskele Belediyesi'nin web sitesinde her ne kadar bu bölüm bulunsun da, herhangi bir meclis kararına ulaşılmamaktadır.

Dilovası ve Karamürsel Belediyeleri dışındaki tüm belediyelerde, e-belediye aracılığıyla vergi ödeme hizmetini yerine getirilebilirken, sadece Derince, İzmit ve Kartepe Belediyeleri online lisans ve ruhsat verme kriterini yerine getirebilmektedir. İlçe belediyelerin hiç birinde telefon belediyeçiliği bulunmamaktadır.

Stratejik planın yayınlanması ve yapılacak ve yapılmış olan ihalelerin yayınlanması kriterleri 8 ilçe belediyesi tarafından yerine getirilebilmektedir. Derince ve Başiskele Belediyeleri'nin yapılan ihaleleri canlı olarak yayınlaması, belediyenin şeffaflık konusuna önem verdiğinin bir göstergesi olarak sayılabilir.

Beyaz masa ve e-bilgi edinme kriterleri 9 ilçe belediyesi tarafından yerine getirilmektedir. Çayırova Belediye'sinde mavi masa isminde bir bölüm daha bulunmaktadır. 10 ilçe belediyesi e-talep ve e-şikayet formu kriterini ve meclis kararlarının yayınlanmasını yerine getirmektedir. Belediyelerde bulunan beyaz masa adı altındaki çözüm masaları sıklıkla kullanılmaktadır. Çözüm masasının kullanımı ile ilgili olarak elektronik ortamda iletişime geçilen Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ne 04.12.2013 tarihinde saat 12:05'te istekte bulunulmuş, 05.12.2013 tarihinde 16:04'te cevap yazısı gelmiştir. Ayrıca ilçe belediyelerinde bulunan anketlerle de ilçe belediyelerinin çeşitli konularda halkın görüşlerini aldığı ve bunları dikkate aldığı hissi uyandırılmaktadır. Ayrıca Kandıra ve Karamürsel ilçe belediyeleri dışındaki tüm ilçe belediyelerinde duyurular kısmı bulunmaktadır.

İlçe belediyelerinin web sitelerinin bu şekilde olması sonucunda en çok üye Derince belediyesinde bulunmaktadır. En az ise 123 üye ile Darıca Belediyesi'ndedir. İlçe belediyelerinden 374 kişi ile Körfez Belediyesi en fazla e-bilgi edinme hakkından yararlanan vatandaş sayısına sahiptir. E-bilgi edinme hakkından en az yararlanan ilçe ise 7 kişi ile Derince ilçesidir. Mükellef sayısının en fazla olduğu ilçe Gebze iken, en az olduğu ilçe ise Körfez'dir (Tablo 4.2). Kocaeli ilindeki bu 5 ilçe dışındaki ilçelerden mükellef üye sayısı ve bilgi edinme hakkından yararlanan vatandaş sayısı hakkında bilgi elde edilememiştir.

İlçe belediyelerinin nüfusu, mükellef sayısı ve üye sayısı değerlendirildiğinde, e-belediyeden yararlanan vatandaş sayısının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Örneğin Darıca Belediyesi'nin 85.928 adet olan kayıtlı vergi mükellefinden sadece 123 (% 0,14) adedi web sitesine üye olmuştur. Yine Derince Belediyesi'nin 128,810 kayıtlı vergi mükellefinden 1311 (% 1,53) adedi, Kartepe Belediyesi'nin 99,410 kayıtlı vergi mükellefinden 1288 (% 1,50) adedi, Körfez Belediyesinin ise 139,220 kayıtlı vergi mükellefinden 943 (% 1,10) adedi belediyenin web sitesine üye olmuştur (Tablo 4.2). Bunun nedeni birçok vatandaşın hala bilgi teknolojileri kullanımı konusunda yeterli seviyeye ulaşamamasıdır. E-belediye uygulamaları daha genç kesim tarafında kullanılmakta ve bu yüzden mükellef sayısına oranla üye sayısı bu kadar az olmaktadır.

İlçe	Üye	Bilgi Edinme	Mükellef	Nüfus*
<i>Darica</i>	123	–**	85'928	157'304
<i>Derince</i>	1'311	195	74'410	128'810
<i>Gebze</i>	–***	7	94'003	319'307
<i>Kartepe</i>	1'288	144	76'100	99'410
<i>Körfez</i>	943	374	67'324	139'220
<i>Toplam</i>	3'665	720	397'765	844'051

Tablo 4.2. Kocaeli İlindeki bazı ilçelerin nüfus, mükellef, web sitesine kayıtlı kullanıcı ve bilgi edinme sistemini kullanan vatandaş sayılarının karşılaştırılması

*Kocaeli.yerelnet.org.tr adresinden 2012 yılı Kocaeli ili ilçe nüfus sayıları

**Bu bilgi belediyeden elde edilememiştir.

***Gebze Belediyesi web sitesinde üye olma bölümü bulunmamakta, üye olmaksızın işlemler yapılabilmektedir.

Kocaeli ilçe belediyelerinin bilgi edinme hakkından yararlanan vatandaş sayısı incelendiğinde, Körfez Belediyesi'nde 374 (% 0,26) kere ile en yüksek orana sahiptir. Yine Derince Belediyesi'nde 195 (% 0,15) kere, Gebze Belediyesi'nde 7 (% 0,002) kere ve Kartepe Belediyesi'nde 144 (% 0,26) kere bilgi edinme hakkından yararlanılmıştır (Tablo 4.2). Nüfusu ve mükellef sayısı en fazla olan Gebze'de bilgi edinme hakkından yararlanan vatandaş sayısının sadece 7 olması oldukça ilginçtir.

5. SONUÇ

Bu çalışma gelecek çalışmalara temel teşkil edecek e-belediyecilik için kriterleri 5393 Numaralı Belediye Kanunu'nu kullanarak oluşturmaktadır. Buna ilaveten bu kriterlerin uygulamasını Kocaeli ili ve bazı ilçeleri için yapmaktadır.

Kocaeli ili ve bazı ilçelerindeki belediyelerin e-belediyecilik uygulamaları incelendiğinde, ilçelerin neredeyse tamamının web sitelerini e-belediyecilik için uygun ve güncel hale getirmiş olduğu görülmektedir. Kocaeli ilinde bulunan ilçelerde kullanılan e-belediyecilik altyapısı genel olarak birbirine benzeyen bir yapıdadır. Karamürsel Belediyesi dışındaki belediyelerin web sitelerindeki e-belediyecilik bölümleri çalışır durumdayken, Karamürsel Belediyesi'nde e-belediyecilik bölümleri yapım aşamasındadır. Bu belediyelerin e-belediyeciliğe verdikleri önemi göstermektedir. İlçe belediyeleri vatandaşların beklentileri doğrultusunda web sitelerini yenileyerek e-belediyeciliğe önemli ölçüde geçiş yapmıştır.

Kamu kurumlarına şeffaflık kazandırmak için 2004 yılında çıkarılan bilgi edinme kanunu ile ilçe belediyelerinin web sitelerinde e-bilgi edinme bölümünün bulunması toplumsal faydayı sağlayan bir gelişmedir. Bu sayede vatandaşlar belirli şartlar dahilinde istedikleri bilgi ve belgeye ulaşabilmekte bu da kurumsal şeffaflığa katkı sağlamaktadır. İlçe belediyelerinin bu şartı yerine getirmesi ilçe belediyesi adına olumlu bir gelişmedir.

İlçe belediyelerinin web sitelerinin tamamında başkana mesaj atılabilmekte ve hem elektronik hem de telefonla iletişim adresleri bulunmaktadır. Yine ilçe belediyelerin birçoğunda bulunan beyaz masa, e-talep ve e-şikayet formları ile vatandaş ve ilçe belediyeleri arasındaki iletişim yolları geliştirilmiştir. Belediyelerde bulunan beyaz masa adı altındaki çözüm masaları sıklıkla kullanılmaktadır.



Meclis kararlarının yayınlanması da herkesin, istediği zaman bu kararları görebilmesiyle, ilçe belediyelerinin şeffaflığı artırmaktadır. Meclis kararlarının yayınlanması ayrıca hesap verilebilirlik ve demokrasiyi güçlendirme adına önemli bir kriterdir.

İlçe belediyelerinin vergileri web siteleri aracılığıyla ödemeye açması hem ilçe belediyeleri için hem de vatandaşlar için zaman ve kaynak tasarrufu sağlamaktadır. Böylelikle e-belediye Kocaeli ilçelerinde kullanım biçimiyle vatandaşların ve yerel yönetimlerin önemli diyebileceğimiz birçok eylemlerini kolaylaştırmaktadır.

E-belediyecilik konusunda diğer ilçe belediyelerine göre oldukça iyi durumda olan ve 10 kritere sahip olan Gebze Belediyesi web sitesi vatandaşların en azından bilgi edinme hakkından yararlanma konusunda yeterince ilgisini çekmemektedir. Sonuç olarak Kocaeli ilindeki ilçe belediyelerin birçoğu web sitelerini, e-belediyecilik konusunda vatandaşların kullanıma hazır hale getirmiş olsalar da, vatandaşın e-belediyecilik uygulamalarıyla yeterince hizmet talep etmediği görülmüştür.

KAYNAKÇA

- Alodalı, F. B., A. Tuncer, S. Usta ve M. Halis (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 1 (1) http://journals.manas.edu.kg/mjsr/archives/Y2012_V01_I01/6ab8844f3c35ae51ae16111bae03f45d.pdf (1.1.2013).
- Baştan, S. (2008). E-Devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14, 214–266.
- Baştan, S. ve R. Gökbunar (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 71–89.
- Bilbao-Osorio, B., R. Crotti, S. Dutta ve B. Lanvin (2014). *The Networked Readiness Index 2014: Benchmarking ICT Uptake in a World of Big Data. (The Global Information Technology Report 2014* içinde, ed. Beñat Bilbao-Osorio, Soumitra Dutta ve Bruno Lanvin) http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalInformationTechnology_Report_2014.pdf (24.07.2014).
- Bengshir, T. K. ve A. Akay (2006). Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri: Türkiye’de Belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemi Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15 (1), 31–46.
- Candemir, A. ve İ. S. Kazançoğlu (2009). *E-belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi*. 7.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yalova.
- Coleman, S. (2006). *African E-Government-Opportunities and Challenges*. University of Oxford: Oxford University Press.

- Çiçek, S., H. G. Çiçek ve U. Çiçek (2007). *Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri*. 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, 9-13 Mayıs, Belek-Antalya
- Dada, D. (2006). The Failure of E-Government In Developing Countries: A Literature Review. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 26 (7), 1–10.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83–118.
- Emini, F. T. ve M. Kocaoğlu (2011). Bilişim Teknolojilerinin Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 179–200.
- Henden, B. ve R. Henden (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14) 48–66.
- İnce, M. (2001). *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara: DPT Yayınları.
- Kaypak, Ş. (2009). *Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansımaları*. 7.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yalova.
- Parlak, B. ve Z. Sobacı (2008). *Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi*, (Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar içinde, ed. Bekir Parlak), Ankara: Turhan Kitabevi.
- Parlak, B., Z. Sobacı ve C. Cantürk (2007). *Marmara Bölgesindeki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli E-Devlet Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi*. Uluslararası 6. Bilgi, Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, 26–28 Aralık, İstanbul: İKDER, 1192–1203.
- Resmigazete (2005). *Belediye Kanunu*. <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050713.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050713.htm> (24.07.2014).
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 161–189.
- Şahin, A. ve Ö. Erhan (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 333–356.
- Türkiye (2014). *e-Devlet Nedir?* <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorular#edeletnedir> (24.07.2014).
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması İçin Strateji ve Politikalar – I”*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Usta, A. (2009). *Bilgi Toplumunda Yeni İş Alanları ve Birey Üzerindeki Etkileri*. 7.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yalova
- Wikipedia (2014). *Information and communications technology*. http://en.wikipedia.org/wiki/Information_and_communications_technology (24.07.2014).



Criteria for E-Municipalities in Municipal's Service Delivery: an Example for Kocaeli Municipality and Some of its Counties

İsmail Safa Aydın and Arzdar Kiracı

Kocaeli University and Siirt University

ABSTRACT

Nowadays, advances in information and communication technologies (ICT) and concepts such as accountability, transparency and efficiency; changes the traditional structure of states all over the world. Now, the citizens spent less time in state offices and have the chance to complete their transactions easier, faster and quite cheaply using Internet. E-government and e-municipal applications takes the place of the traditional state structure.

The purpose of this study is to identify the criteria for successful e-municipal applications that will form the basis for future works. After the determination of these criteria, the web sites of Kocaeli province and local governments in some counties according to the participation of citizens to e-government, especially the e-municipality services are investigated. For this purpose, how the citizens benefit from e-municipality applications and to what extent the criteria for a successful e-municipality are satisfied is determined by using the information in municipality websites and by contacting the municipality authorities.

Keywords: *E-Municipality, Kocaeli, E-Government, Knowledge Society, E-Municipality Criterion*
JEL Classifications: H89, L86, R59