

TRABZON BELEDİYESİ ÖRNEĞİNDE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

Ahmet ULUSOY*

Gökhan ÇOBANOĞULLARI**

Öz

Günümüz dünyasında, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişme kamu yönetimi anlayışında da köklü değişimler meydana getirmektedir. Bu değişimlerin en önemlisi klasik yönetim anlayışının terk edilerek kamu hizmetlerinin internet ortamında sunulması anlamına gelen e-devlet kavramının ortaya çıkmasıdır. Yerel yönetimler de aynı sürece ayak uydurarak yerel hizmetleri online sunmaya başlamış ve e-belediyecilik kavramı ortaya çıkmıştır.

Yerel yönetimlerin artan görev ve fonksiyonlarına karşılık e-belediye uygulaması devreye sokularak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi yanında vatandaşa etkin, verimli, ucuz ve ulaşılabilir hizmet sunumu amaçlanmaktadır. Çalışmada Trabzon Belediyesinin e-belediye hizmet sunumu değerlendirilmiş ve bazı yetersizliklere değinilmiştir. En önemli yetersizlik olarak ise e-belediyecilik hizmetleri noktasında vatandaşın farkındalık sorunu vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-Belediye, Dünyada ve Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları, Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Yerel Yönetimler.

TRABZON MUNICIPALITY SAMPLE E-MUNICIPALITY PRACTISE

ABSTRACT

In today's World (recently) the rapid development in knowledge and communication Technologies has also created a dramatic change in municipality management approach. The most important change is the



*Prof. Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü Öğretim Üyesi, ahmetulusoy61@live.com

**Arş. Gör., Erciyes Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü Öğretim Elemanı, gokhancobanogullari@hotmail.com

abandoning of traditional management approach and the appearance of e-government concept which corresponds to introduction of municipal service through internet. The local administrations also adopted themselves into this process and introduced online local services thus, e-municipality concept has emerged.

In response to increasing tasks and functions of local administration, e-municipality practices are introduced in order to improve administrative processes, decrease associated costs as well as introduce efficient, effective, cheap and accessible services to citizens.

This study evaluates e-municipality service practice of Trabzon municipality and it also addresses associated deficiencies. The awareness of citizens regarding to the e-municipality services was determined as the most important deficiency.

Keywords: *E-Municipality, E-Municipality Applications In The World and Turkey Information and Communication Technology, Local Governments.*

GİRİŞ

Dünyada özellikle son yıllarda küreselleşme, özelleştirme ve yerelleşme eğilimlerinin öne çıktığını görmekteyiz. Gerek gelişmiş, gerekse gelişmekte olan ülkelerde güçlü yerel yönetim anlayışının hakim olduğu gelişmeler yaşanmaktadır. Güçlü yerel yönetim kavramından idari ve mali özerkliğe sahip; yani daha fazla kaynak kullanan, merkezi yönetimden bağımsız karar verebilen, gücünü halktan alan bir yapı anlaşılmaktadır.

Türkiye’de yerel yönetimler bir reform sürecinden geçmektedir. Yerel yönetimleri reforma zorlayan temel neden: iç ve dış dinamiklerdeki gelişmelerdir. Kentlerin kalabalıklaşması, bölgesel eşitsizliğin artması, ekonomik yapıdaki değişim, merkezi yönetimin hantal yapısı nedeniyle kamu hizmeti kalitesindeki bozulma, artan demokrasi talebi ve sivil toplum örgütlerinin bu talebi güçlendirecek şekilde varlık beyanı benzeri gelişmelerdir. Ayrıca, AB ile devam eden müzakere süreci, Avrupa Parlamentosu Yerel Özerklik Şartına 1988 yılında imza atılması ve küreselleşme gibi dışsal nedenler de Türkiye’de yerel yönetim reformu sürecini zorlamaktadır.

Birleşmiş Milletler küreselleşmeyi; malların, sermayenin, hizmetlerin ve işgücünün serbest dolaşımı için ülkeler arasındaki sınırların azaltılması hatta kaldırılması olarak tanımlıyor. Küreselleşme¹ sadece malların, insanların ve sermayenin değil, aynı zamanda fikirlerin de sınırsızca dolaşmasıdır. Fikirler daha kolay dolaştıkça, küresel ölçekte etkiler meydana getirmektedir. Fikir planında da ülkelerdeki değişimler diğer ülkelere yansımakta (bulaşmakta), uygulanan politikalarda benzeşme kaçınılmaz olmaktadır.

Türkiye’de de yerel yönetimlerde son yıllarda önemli reformlar yapılmaya başlanmıştır. Belediye, Büyükşehir Belediyesi ve İl Özel İdaresi yasaları (2004 ve 2005 yılları) değiştirilmiş ve daha demokratik, özerkliklerinin ve kaynaklarının arttığı bir yapıya kavuşturulmaya çalışılmıştır.

Türkiye’de son yıllarda çıkartılan ve reform amacı taşıyan yerel yönetim yasalarının daha çok idari yapıdaki değişikliğe yönelik olduğu, mali özerklik konusundaki gelişmelerin ise sınırlı kaldığı görülmektedir. Belediye gelirleri yasasının henüz çıkmaması, bazı mali yapıyı iyileştirmeye yönelik düzenlemelerin kaynak iyileştirmesi noktasında yetersiz olması yerel yönetimlerin merkezi idareden yapılacak kaynaklara bağımlılığını (mali vesayet) devam ettirmiştir.

Türkiye’de yerel yönetimlerin yaşadığı başlıca sorunları; kaynak yetersizliği, idari ve mali özerkliğin zayıflığı, profesyonel ve takım ruhuyla çalışan yönetici eksikliği, halkın ve STK’ların yönetimine katılmadaki isteksizliği, bilişim ve internet teknolojilerinden yeterince yararlanamama, STK, Vakıf, dernek ve diğer sivil örgütlerin desteklerinin yetersizliği şeklinde sıralayabiliriz.

Günümüzde yerel yönetimlerin temel sorunlarının çözümü için yeni arayışlar söz konusudur. Kaynak yetersizliği birçok sorunun da belirleyeni



¹ **Türkiye’nin Küreselleşme Sırası**; küreselleşme endeksi oluşturup ülkelerin ne kadar “küresel” olduklarını saptamaya çalışan İsviçre Federal Teknoloji Enstitüsü’nün (KOF – Swiss) yaptığı 2011 Küreselleşme Endeksi Listesi’nde Türkiye 59. sırada yer almaktadır. Küreselleşme Endeksi ekonomik küreselleşme (dış ticaret hacmi, doğrudan yabancı yatırımlar, portföy yatırımları, yabancı uyruklulara yapılan ödemeler, gizli ithalat engelleri, tarife oranları, uluslararası ticaret üzerindeki vergiler, cari işlem kısıtlamaları gibi göstergeler dikkate alınmakta) bakımından 95. sırada; sosyal küreselleşme sıralamasında 87.; siyasal küreselleşme bakımından ise 14. sırada yer almaktadır.

Sosyal küreselleşmede kitap okuma, internet kullanımı, bilgiye erişim, gazete kullanımı, yurt dışına giden nüfus gibi faktörlere bakılmaktadır. Maalesef ekonomik ve sosyal gösterge bakımından Türkiye inceleme kapsamındaki ülkeler arasında son sıralarda yer aldığı görülmektedir. http://globalization.kof.ethz.ch/static/pdf/rankings_2011b.pdf, erişim: 29 Ekim 2011.

olduğundan; öncelikli sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Kaynak kullanım etkinliğini artırarak (aynı kaynakla daha kaliteli ve daha fazla hizmet üreterek) yetersizlik sorunu bir ölçüde azaltılabilir. Bu noktada hizmetlerin elektronik ortamda sunumu anlamına gelen e-belediye uygulamaları en önemli katkı sağlayıcı olarak düşünülmektedir. Çalışma konusunun seçiminde de bu düşünce etkili olmuştur. E-belediyecilik uygulamasının kaynak kullanım etkinliği², hizmet verimliliği ve kalite artışı yanında; demokratik katılıma imkan vermesi, demokrasi kültürünün gelişmesini olumlu etkileyecektir.

Bu çalışmada e-belediye uygulamaları kavramsal çerçevede ele alınmış, faydaları irdelenmiş ve bazı örnek uygulamalara değinilmiştir. Başka bir başlık altında Trabzon Belediyesinin e-belediye uygulamaları ele alınarak eksiklikleri değerlendirilmiştir. Çalışma sonuç ve öneriler bölümüyle tamamlanmıştır.

1. E-BELEDİYE KAVRAMI

21. yüzyıl bilgi ve teknoloji çağı olmasıyla dünyada ve ülkemizde internet en temel altyapı hizmeti gibi görülmektedir. Hatta bazı Avrupa ülkesinde internet kullanımı temel insan hakkı olarak görülüp yasal altyapısı tesis edilmiştir. Bu bağlamda, bilgi teknolojileri ve bilgisayar, bölgesel ve yerel yönetimlerden hizmet alma ve yönetime katılma (e-demokrasi) aracı olarak artan bir biçimde kullanılmaya başlanmıştır (Musgrave, 2004; 262).

İletişim teknolojilerindeki gelişme nedeniyle yönetim biçimleri değişti ve yenilendi. Günümüzde devlet birimleri (e-devlet) yanında yerel yönetim birimi olan belediyeler de hizmetlerini internet ortamında (e-belediye) sunmaya başlamıştır.

E-devlet uygulamaları ile, son bilgi teknolojilerinin kullanılması yoğun bürokrasi sürecinin ortadan kalmasını, dahada iyi hizmet sunulmasını ve maliyet ve zamandan tasarruf sağlanmasını sağlamıştır (Şahin, 2010; 328).



² **Kaynakların etkin kullanımı:** halkın ihtiyaçlarını karşılarken öncelik sıralamasının doğru tespiti, hizmetin zamanında ve yerinde yapılması, ayna kaynakla daha fazla tatmin sağlanması (toplumsal faydanın maksimize edilmesi) anlamına gelir. **Verimlilik:** az kaynakla yeterli miktar ve kalitede hizmet sunulması... Çıktı/girdi ya da üretim/maliyet şeklinde sembolize edilebilir. Etkinlik ve verimliliğin birlikte sağlanması optimum kaynak kullanımı anlamına gelmektedir.

Dolayısıyla, e-devlet uygulaması internet bağlantısı ile vatandaşın devlet ile olan ilişkisini daha da sağlamlaştırmaktadır (Netchaeva, 2001; 21).

Basit olarak, belediye görev ve hizmetlerinin internet ortamında (online) vatandaş ve firmalara karşılıklı iletişim içinde güvenli ve kesintisiz sunulmasına da e-belediye uygulaması denilmektedir.

Aslında, e-belediye kavramı, hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından daha geniş bir zihinsel dönüşümü de ifade eder. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde; belediyenin yönetim anlayışında, vatandaş, işletme ve diğer kamu idaresi unsurlarının davranışlarında ve fiziksel altyapıda bir değişim yer almaktadır.

Daha kapsamlı olarak e-belediye; 'etkin, hızlı, fazla, nitelikli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmak yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışı sergilemek için vatandaş, şirketler ve diğer kamu kurumları ile belediyeler arasında online iletişimin kurulması' şeklinde bir tanımı da yapılabilir.

Artık en statükocu yapıların bile klasik belediyecilik anlayışı ile sağlıklı hizmet sunulamayacağına farkına vardığı; bilgiye dayalı, vatandaş katılımını teşvik eden e-belediye uygulamalarıyla hizmet sunma arayışlarını yaygınlaştığı, alenen söylenebilir.

E-belediye diğer bir ifade ile "interaktif belediyecilik" olarak da adlandırılabilir ve bu model klasik belediyecilik anlayışının oldukça dışındadır (Oğurlu, 2010; 237). Belediyeler bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşların belediye hizmetlerine daha hızlı, daha etkili ve daha kolay erişmesini sağlamaktadır.

E-belediye uygulamalarının politik ve çevresel boyutundan çok yönetsel boyutunun olduğu görülmektedir. e-belediye uygulamaları yönetsel bir süreç olduğundan dolayı aşırı bürokratik yapının ortadan kalkmasını sağlamaktadır (Kutlu ve Sevinç, 2010; 315). Bu bağlamda, bürokratik yapının elinde bulunan güç sınırlandırılmaktadır.

1.1. e-Belediyenin Aşamaları

- Tek yönlü bilgi verme: belediyeden vatandaşa bilgi sunumunu ifade eder. Belediyenin web sitesi aracılığı ile sunduğu basın bildirimleri,

duyurular, faaliyet raporları gibi. Bu tür hizmetlerde kullanıcıların herhangi bir kişisel katkısı yoktur.

- Karşılıklı iletişim: bilginin kişinin ihtiyacına göre sunulmasıdır. Ör. Web sitesi üzerinden abone numarası verilerek su faturası borcu öğrenme, belediye otobüsüyle bir yerden başka bir yere nasıl gidilebileceğini sorgulama, e-posta gönderme, anketlere katılma gibi.
- Çevrimiçi işlem: kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin web sitesi üzerinden yapılmasıdır. Ör: kredi kartı ile çevre temizlik vergisi ödeme, belediye ihalelerine katılma, su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye spor tesisine kayıt ve rezervasyon yapma gibi.

Türkiye'deki belediye web sitelerinin önemli bir kısmının bilgi verme ve karşılıklı iletişim işlevi gördüğünü de açıkça söyleyebiliriz.

1.2. E-Belediyenin Faydaları

E-belediyecilik uygulamasının çok sayıda faydası söz konusudur. Bunlar aşağıda özetlenmiştir.

- E-belediye uygulaması ile hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve dolayısıyla kaynak kullanım etkinliği artar.
- Şeffaf (belediye faaliyetleri hakkında bilgi), hesap verebilir ve demokratik kent yönetimi anlayışı tesis edilebilir.
- Halkın, sivil toplumun ve devletin belediyeyi etkin denetlemesine imkan sağlanır.
- Daha rekabetçi bir kent oluşturma potansiyeli söz konusu olur.
- Uzun işlem ve bekleme süresi kısalmır. Yüksek işlem maliyeti ve insan emeği azaltılarak büyük oranda zaman, emek ve kaynak tasarrufu sağlanır (belediye ve halk tarafından). Örneğin, vergi, harç ve resim gibi bedel ödemelerinde kolaylık sağlanır.
- Çevreye duyarlı, sürdürülebilir bir kent algılayışına ve kentlilik bilincinin gelişimine katkı sağlar.
- Hizmette zaman ve mekan kısıtı sona erer.

- Belediye ile ilgili kayıtların daha sağlıklı ve kolayca yapımı sağlanır.
- Vatandaşın hizmet memnuniyeti ve yaşam kalitesi artar.
- Bireysel katılımın artmasıyla katılımcı ve demokratik yerel yönetim anlayışı yaygınlaşır.
- Kağıt bağımlılığı ve kullanımı azalır.
- Vatandaşın talep ettiği kamusal bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılabilir.
- Hizmetin online sunulmasıyla belediyelerin işgücünden tasarruf sağlaması ve verimsiz işgücü fazlalığının ortadan kaldırılarak personel maliyetlerinin azaltılabilmesi söz konusu olur.
- Vatandaşların dilek ve önerileri alınarak hizmetlerin miktarı ve çeşidinin yeniden şekillendirilebilmesi imkanı sağlanır (etkinlik).
- Vatandaş katılım ve denetiminin artmasıyla belediye hizmetlerinin kalitesi artar ve vatandaş-belediye güven oluşturacak ilişki gelişimi yaşanır.
- Kent ekonomisine, sosyal ve kültürel hayatın gelişimine katkı sağlanır.
- Bürokrasinin azalması hizmet alma kuyrukları sona erer.
- Vergi kayıp ve kaçakları bulunarak kayıt dışı önlenir.
- Borçlular yakın takibe alınarak tahsilat artırılır.
- Doğumdan ölüme belediye ile temas edilen her noktada çözüm ayağa getirilir.

2. TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

Belediye Bilişim sisteminin (BBS) internete taşınması, web sitesi yoluyla sistemin 7/24 saat herkese açık olması, belediye hizmetlere ulaşmada zaman ve mekan tutsaklığının sona ermesi anlamına gelmektedir. Hizmet üretmede mekan ve zaman bağımsızlığını yakalama ve daha hızlı, ucuz ve çok hizmet sunma isteği e-belediyecilik uygulamalarını dünyada olduğu gibi ülkemizde de yaygınlaştırmıştır. Ayrıca, e-belediye uygulamaları yönetimde

etkinliği ve şeffaflığı da arttırmaktadır (Welch vd., 2004; 387). Türkiye'deki belediyelerin web sayfalarında e-belediye uygulamaları dört ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar;

1. Genel, (üyelik başvurusu, nikâh başvurusu, sicil işlemleri, bina birim değerleri gibi)
2. Online Vezne, (borç ödeme, tahsilat, tahakkuk gibi bilgileri görüntüleyip, borçların kredi kartı ile ödenebilmesine imkan hazırlanmaktadır.)
3. E-Beyanname, (vergi ve harçlarla ilgili beyanname verme, ilan reklam beyanı ve ruhsat işlemleri)
4. Online Başvuru, belediyecilikle ilgili her türlü istek, şikâyet, görüş ve önerilerin iletilmesi.

E-belediyecilik hizmet örnekleri;

- Arsanın pafta, ada veya parsel no bilgisini girerek imar durumunu öğrenme,
- İnşaatla ilgili işlemleri takip etme,
- Su borcu ve kullanımı ile ilgili bilgileri öğrenme,
- Zabıta, inceleme, şikâyet başvurusu,
- Fen işlerine başvurma,
- Bilgi edinme dilekçesi verme,
- Çevre temizlik vergisini takip etme,
- İhaleler hakkında bilgi verme,
- İçme ve inşaat suyu abone, takip,
- Ruhsat başvurusu
- Evlendirme işlemleri,
- Belediye meclis kararlarını halka duyurma,
- Trafik ve hava durumu bilgisi,
- Nöbetçi eczane bilgisi,
- Yerel yönetimlerle ilgili mevzuata ulaşma

- Belediye bütçe ve proje bilgileri,
- Deniz ve hava kirliliği ölçüm bilgileri
- Tüm başvurular için gerekli belge yükleme
- Hizmetlerle ilgili borçların online ödenmesi.

Dünyada yüzlerce kent kablosuz ve hızlı internet yarışı içine girmişler. New York, Boston, Londra, Minneapolis, San Francisco, Londra, Pekin bunlardan bazıları. Şehirlere ücretsiz internet için milyonlarca dolarlık proje yürütme gerekçeleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- Yoksulluğu önleme,
- Herkese daha iyi öğrenme imkanı,
- Dijital bölünmüşlüğü ortadan kaldırma,
- Kaliteli işgücü oluşturma,
- Kaliteli bir yaşam sağlama,
- Kentliler için ucuz ve eşit imkanlar yaratma,
- Daha fazla halkın yerel yönetim kararlarına katılmasını teşvik etme,
- Bütçe görüşmelerine halkın katılımını sağlama,
- Kente yatırım ve ileri teknoloji şirketlerini çekme,
- Turistik, kültürel ve sportif organizasyonlar için altyapı hazırlama,
- İnternet, su, kanalizasyon ve elektrik gibi altyapı hizmetlerine kolay erişim sağlama.

3. E-BELEDİYE UYGULAMALARININ DÖNÜŞÜM SÜRECİ VE GELİŞİMİ

1990'lardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojileri hayatımızın bir parçası olmaya başlamıştır. Bunun sonucunda, devletler yönetim şekillerinde köklü değişikliklere gitmeye başlamıştır. Bu değişikliklerden en önemlisi, klasik kamu yönetimi anlayışından vazgeçilmiş ve yerine yeni kamu yönetimi anlayışı hakim olmaya başlamıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışı vatandaş odaklı, şeffaf ve hesap verilebilirliği ön planda tutmaktadır. Bu anlayış bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirmiş olduğu yeniliklerden yararlanmaktadır. Kısaca bu

anlayışa e-devlet adı verilmektedir. E-devlet, vatandaşların kamu kurumlarının kapılarına gidip sıra beklemeden, bulunduğu yerden online olarak hizmet alabilmesidir. Vatandaşlar bu sayede bürokrasinin içindeki prosedürlerden ve tekrarlanan işlemlerden kurtulmuş olacaktır (Köylüoğlu v.d., 2013: 6).

E-devletin gelişim sürecine bakıldığında bürokrasinin azaldığı, tasarrufların arttığı ve kamu hizmetlerinin kalitesinin arttığı görülmektedir. Ayrıca merkezi ve yerel yönetimler arasındaki koordinasyonun daha da arttığı görülmektedir. E-devlet sadece devletin farklı yönetimler arasındaki fonksiyonel etkinliğini geliştirmekle kalmıyor aynı zamanda yeni iletişim alanlarını da teşvik etmektedir (Shaikh ve Memon, 2013: 12).

Yerel yönetimler merkezi yönetime göre vatandaşa daha yakın yönetimlerdir (Köylüoğlu, 2013: 7). Bu bağlamda, e-devlet vatandaş odaklı olduğu için yerel yönetimler bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirmiş olduğu yeniliklere adapte olarak e-devlet uygulamasını hayata geçirmelidir. Yani e-devlet uygulamasının başarılı olabilmesi için yerelleşmesi gerekmektedir. E-devletin yerel yönetimlerde uygulamasına ise e-belediyecilik denmektedir. E-belediyecilik, belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002: 169).

Belediyeler hizmetlerini sunarken göz önünde bulundurması gereken en önemli kriter; hizmetlerin vatandaş odaklı olmasıdır. Belediyeler hizmet kalitesini arttırmak için devlet destekli YerelNet (2001) ve YerelBilgi (2003) projelerini hayata geçirmiştir. YerelNet projesi, yerel yönetimler portalı ve Yerel Bilgi Projesi ise, yönetimler bilgi tabanlı ve halka açık olarak yapılmaktadır. İnternet sayesinde belediyeler web sitelerinde sadece tanıtım ve halkla ilişkiler işlemlerini amaçlamamaktadır. Aynı zamanda, yönetimle karşılıklı olarak iletişime geçme ve katılım aracı olarak da kullanılma amacını güderler (Şener ve Paşayığıt, 2006: 2). YerelNet Projesi ve YerelBilgi Projeleri Devlet Planlama Teşkilatı, İçişleri Bakanlığı ve TODAİE ile işbirliği içinde yürütülmüştür.

Sonuç olarak günümüzde belediyeler, internette bir web sitesi içinde

bilgi dağıtımı, vatandaşlar, işletmeler ve sivil örgütlerle iletişim kurma, online finansal işlemleri yönetme, hizmetleri online dağıtma, kamu iş süreçlerini e-yönetime uygun hale getirecek değişimleri gerçekleştirme gibi faaliyetlerde bulunmaktadırlar (Waisanen, 2002: 6).

4. TRABZON BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Trabzon Belediyesinin son yıllarda e-belediyecilik uygulamalarını artırdığı açık olarak söylenebilir. Trabzon Belediyesi web sayfası aracılığıyla birçok hizmeti online olarak sunmaktadır. Bu uygulama şeffaflık, hesap verebilirlik ve kaynak tasarrufu açısından çok önemli bir gelişmedir. Bu bölümde belediyenin sunduğu online hizmetler ve karşılaşılan yetersizlikler değerlendirilmeye çalışılacaktır.

- Bilgi amaçlı işlemler: şehir kameraları (maalesef link tıklandığında açılmadı), meclis kararları, sebze-meyve fiyatları, arsa m² birim değerleri, ihale ilanları, hava durumu, resmi gazete, başkanın fotoğrafları, belediyenin yan kuruluşu Trabel hakkında bilgi, kültürel faaliyetler, belediyespor, vefat edenler, öneri, talep ve şikayet kutusu, kent rehberi ve belediye yönetiminin kapsamlı iletişim bilgileri var. Yine bazı kamu-özel faydalı kuruluşlara linkler verilmiş.
- İşyeri ruhsat başvurusu belediyenin web sitesindeki ilgili form doldurularak kolay, rahat ve hızlı bir şekilde yapılabilmektedir.
- Trabzon Belediyesi Garanti Bankası'yla anlaşma yaparak online ödemelerinizde vatandaşlara 5 taksit imkanı sağlamaktadır
- Trabzon Belediyesi meclis ve encümen kararların web sisteminden paylaşılmaktadır.
- Trabzon Belediyesi'nin uygulamış olduğu Kent Rehberi uygulaması sayesinde merkez ilçelere ait çeşitli bilgilere ulaşılabilir.
- Online işlemler; borç ödeme, emlak beyanı, çevre temizlik beyanı, ilan reklam beyanı, işyeri ruhsatları, imar durumu, sicil birleştirme ve güncelleme, evlenme başvurusu, bilgi edinme formu uygulamaları var.
- Trabzon'daki başlıca tarihi eserler ve belediyenin kurumsal yapısı hakkında bilgiler yer almaktadır.

- Kent rehberinin ve Trabzon’la ilgili turistik bilgilerin ingilizce sunulması da yerinde bir uygulama olarak nitelendirilebilir.

Özetle; Trabzon Belediyesine ait web sayfasının e-belediye hizmeti sunma noktasında önemli ölçüde yeterli olduğu söylenebilir. Bununla beraber, tespit edebildiğimiz bazı eksiklikler ve nasıl giderilebileceği aşağıda özetlenmiştir:

- Trabzon kent rehberi uygulamasında akaryakıt yerleri, itfaiye amirlikleri, banka ve ATM yerleri gösterilebilir.
- Ruhsatsız kazı ihbarı ve ihbar takibine imkan veren bir sistem geliştirilebilir.
- E-hatırlat uygulaması telefon ya da SMS ile yükümlülere ödeme zamanı ve bilgilendirme işlemi yapılabilir.
- Online belediye otobüs bileti, evde sağlık başvurusu, itfaiye görüş sorgulama gibi hizmetler sunulabilir.
- Öğrencilerin istediği yerden istediği saatte eğitim bilgisine ulaşmayı sağlayacak E-Dershane hizmeti verilebilir.
- Bütün beyannamelerin; e-beyanname ve borç ödeme-tahsilat-tahakkuk gibi seçeneklerin online vezne başlığı altında toplanması kullanıcılar açısından daha faydalı olabilir.
- En önemlisi ise çeşitli konularda (özellikle bazı hizmetlerden vatandaşın memnuniyeti noktasında) vatandaşın görüşünün sorulduğu (memnuniyetinin ve hizmet önceliklerinin ölçüldüğü) anketler yapılabilir.

4.1. Trabzon Belediyesi e-Belediye Uygulamalarına Halkın Bakışı

Trabzon merkez ilçesinde e- belediye uygulamasından halkın ne kadarının haberdar olduğu, faydalandığı ve neler düşündüğünü sorgulayan bir anket çalışması yapılmıştır.³ 300 kişiyi kapsayan (%59’u erkek, %41’i kadın ve yarıdan fazlası 20-30 yaş grubundan oluşan, %73’ü lise ve üniversite mezunu, %26’sı lise, %47’si üniversite mezunu) kitleye anket uygulanmıştır.



³ Bu çalışma KTÜ İİBF Maliye Bölümü öğrencilerine bitirme çalışması kapsamında yaptırılmıştır.

Anket uygulanan deneklerin %84'ünün internet kullandığı saptanmıştır. E-belediye hizmetleri konusunda bilgi sahibi olmayanların oranı ise %63 dür. Buradan, e-belediyecilik hakkında halkın bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olduğu yargısına varılabilir.

Bunagöre halkın sadece %19'u hangi hizmetlerin online olarak sunulmaya başladığını ve e-belediyeden nasıl yararlanacaklarını bildiği anlaşılmaktadır.

Halkın %78 e-beyanname ve ödeme işlemlerini imkan sağlandığında online yapabileceklerini söylemekteler. Bunun için de bilgisayar ofislerinin kurulması ve kiosk makinelerinin yaygınlaştırılmasını istemektedirler.

Trabzon Belediyesinin sunmuş olduğu e-belediye hizmetlerinden halkın sadece %7'sinin memnun olduğu ve %3' ünün de sunduğu hizmetleri yeterli bulduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan toplam kitlenin % 19'unun e-belediye hizmetlerinden yararlandığı düşünüldüğünde; "hizmetten yararlananların yarısından fazlasının e-belediye hizmetlerinden memnun olduğu" şeklinde bir yorum da yapılabilir.

SONUÇ

Yeni yerel yönetim anlayışı dünyadaki dijital devrime ve küreselleşmeye uygun siyasal ve ekonomik yapıya bürünmektedir. Bu yapısal dönüşümün anahtar unsuru e-belediye uygulamalarıdır. E-Belediye uygulamaları sayesinde hizmet kalitesinde ve hızında artış, maliyetlerde tasarruf sağlama yanında bilgiye erişimin kolaylaşmasıyla açık, şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışı ortaya çıkmaktadır. Bu sayede demokrasi kültürü de gelişmektedir.

Belediyeler, e-belediye uygulamaları ile bilişim toplumunun paydaşları konumuna gelmişlerdir. İnteraktif iletişimde bireyler kamusal söylemin ve politikaların bir parçası olmaktadır.

Belediyelerin en temel sorunu kaynak yetersizliğidir. E-belediye uygulamaları etkin kaynak kullanımı sağlayarak uzun vadede bu yetersizliği azaltma potansiyeli taşımaktadır. Ayrıca, kaynak ihtiyacının-yetersizliğinin azalması merkezi yönetimin vesayetini kaldıracak bir diğer sonuçtur.

Günümüzde belediyeler interneti daha çok tanıtım broşürü (e-bülten) ve halkla ilişkiler amaçlı kullanmaktadır. İletişim ve katılım ihmal edilmektedir

(bütçede yatırım öncelikleri ve seçilen projeler konusunda vatandaşın bilgisine başvurma gibi).

Bir kentin gelişimini sağlayan en önemli zihinsel değişim; kentte yaşayanların diğer kentte yaşayanlarla rekabet içinde oldukları duygusuna (kentlilik bilincine) sahip olmalarıdır. Artık küresel rekabet ülke sınırlarını aşmış, metropoller arası rekabeti gündeme taşımıştır. Bu rekabette avantaj sağlayacak uygulamaların başında e-belediye hizmet üretimi gelmektedir.

Türkiye’de ve Trabzon’da e-Belediye anlayışının yaygınlaşması ve bilinç oluşturulması yanında karşılaşılan sorunlara karşı çözüm olabilecek bazı öneriler yapılabilir.

- Hizmet yönünden klasik devlet anlayışı terk edilerek, vatandaş odaklı bir yapılanma sağlanmalı,
- Vatandaşlar, sosyal durumu ne olursa olsun, belediyenin sunduğu e-belediye hizmetlerinden faydalanabileceği konusunda bilgilendirilmeli, katılımı teşvik edilmeli ve eğitilmeli, (anket sonuçları e-belediye konusunda bilgi ve bilinç eksikliğini net olarak ortaya koymaktadır).
- Belediyeler web sitesi üzerinden çevrimiçi anketler, hizmetlere yönelik öneri sunulabilecek formlar, belediye başkanı ve meclis üyelerine e-posta gönderme olanağı gibi yollarla vatandaş katılımını teşvik edip, hizmet tercihi önceliklerini belirleyebilir. Bu sayede vatandaş değerli olduğunu düşünüp şehrine sahip çıkacaktır.
- Vatandaş panelleri (belirli bölgedeki nüfusu temsil edebilecek sayıdaki kişilere e-posta ile belirli konularda fikir sorma) yapılabilir.
- Mikro demokrasi uygulaması (belirli mahallede yaşayanlara özellikle bazı hizmetler hakkında e-posta veya sms yoluyla bilgi sorulması) devreye sokulabilir.
- Belirli gün ve saatlerde belediye başkanı ile çevrimiçi sohbet platformu kurularak başkan-halk görüşmeleri fiziki ortamdan sanal ortama aktarılır ve zamandan tasarruf yapılabilir.
- E-belediye hizmetlerinde yaşanan teknik sorunların hızlı bir şekilde çözülmesi için, teknik alt yapı alanında uzmanlaşmış elemanlar işe alınmalı ve yetiştirilmeli.
- Belediye mal ve hizmet alımlarında online ihale yöntemini devreye

sokarak büyük tasarruf sağlayabileceği gibi; vatandaşa 'belediyenin kimden, neyi, ne karşılığında aldığını' öğrenme imkanı sunarak yönetimin şeffaflığını artırmaya katkıda bulunabilir. Bu sayede aktif bir kamuoyu denetimi yapılmış olur ve belediye yönetimine güven artar.

- Online hizmet sunumunda güvenlik amaçlı elektronik imza uygulamasına geçilebilir.
- Trabzon Belediyesi, e-belediye bürosu oluşturarak 7/24 saat erişilebilir, etkin, güvenilir, verimli ve yüksek kalitede hizmeti vatandaşın dilediği yerden dilediği saatte alabilmesini sağlayacak altyapıyı kurmalıdır.
- Bütün şehri kapsayacak kablolu-kablosuz internet ağı sistemi kurulmalı. Wi-fi, Wi-Max, 4G-LTE teknolojileriyle tüm kente kablosuz internet ağı sağlama ekonomik hale gelmiştir. Başta İsveç olmak üzere internet kullanımı temel hak olarak yasalara girdiğinden kamunun ücretsiz internet sunduğunu görmekteyiz. Ülkemizde kısa mesafeli kablosuz internet kurulmasının yasal altyapısı var, uzun mesafeli kablosuz internet ağı erişimi yok. Merkezi hükümet bu yasal düzenlemeyi bir an önce hayata geçirmelidir.
- Trabzon Belediyesi, en azından internetle ilgili yasal altyapı hazırlanana kadar, kısa süreli, şehrin yoğun olarak yaşanılan alanlarına (meydan parkı gibi) kablosuz ağ ulaşımı altyapısını kurarak e-belediye hizmetlerinden yararlanmayı daha ulaşılabilir yapabilir. Bunun maliyeti de düşük düzeylerde kalır.
- Bilgisayar ofisleri ve kiosk makinelerin yaygınlaştırılması başka bir kısa vadeli çözüm olarak düşünülmelidir.
- Demokratik katılımın üst düzeyde olduğu, gücünü halktan alan bir kent yönetimi, şehri sahiplenen kent halkı ve bu konumlanmayı kolaylaştıran kapsamlı elektronik ortamın uygulamaya geçirilmesi Trabzon'u, hayal edilen, rekabetçi-tekno bir dünya kenti yapmanın zorunlu bir ön şartıdır.
- Vatandaş katılımı ve sivil toplum kuruluşlarına yönelik uygulamalar devreye sokulabilir.
- Meclis toplantılarının tarih ve saatleri önceden web sitesinde yer alabilir.

Son söz; E-Belediye uygulamaları ne kadar iyi sunulursa sunulsun başarısı vatandaşların e-belediye hizmetlerine katılımıyla-ulaşımıyla, yararlanmasıyla ve en önemlisi farkındalığıyla alakalıdır. Bu nedenle vatandaşların e-belediye uygulamaları konusunda bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi, eğitilmesi, tanıştırılması, teşvik edilmesi ve kapsamlı internet erişimi sağlanmasıyla sunulacak e-hizmetler bir anlam kazanır.

KAYNAKÇA

- Erdal, M., (2002)**, Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi. 1. *Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiri Kitabı*, (165-180), İzmit: Kocaeli Üniversitesi.
- KOF, (2011)**. http://globalization.kof.ethz.ch/static/pdf/rankings_2011b.pdf (Online). (erişim tarihi: 29 Ekim 2011).
- Köylüoğlu, A. S., İnce, H., Koyuncuoğlu, Ö. ve Zerenler, M., (2013)**. The Relationship Between E-Municipality, Infotmation Systems and Quality Of Services And Their Reflectons In Turkey. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 5 (1), 1-11. (erişim tarihi: 3 Eylül 2013).
- Kutlu, Ö. ve Sevinç, İ., (2010)**. An Overview Of The E-Government Initiatives In Turkey In Respect To The EU Accession Process. Asım Balcı, Coskun Can Aktan, Özkan Dalbay (Ed.), *EXPLORATIONS IN eGOVERNMENT and EGOVERNANCE*, (1), 313-324. Birleşik Matbaacılık: Türkiye.
- Musgrave, S., (2004)**. The Community Portal Challenge- is There a techonology Barrier for Local Authorities?. *Telematics and Informatics*, 21, 261-277.
- Netchaeva, I., (2001)**. E-government and E-democracy. *The International Journal for Communication Stduies*. 64 (5), 467-477.
- Oğurlu, Y., (2010)**. İdare Hukukunda " E-Devlet" Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Kamu Hizmeti. 1. baskı, On İki Levha Yayıncılık: Ankara.
- Shaikh, A. ve Memon, S. H. R. A., (2013)**. E-Government Using Grid Technology: Develop a Grid E-Communication and Collaboration System. *International Journal of Independent Research and Studies (IJIRS)*, 2 (1), 8-15. (erişim tarihi: 28 Austos 2013).
- Şahin, A., (2010)**. E-Government In Turkey From The Viewpoint Of Public Administratots: Possible Effects Of E-Government On The Phenomenon Of Rust In Public Institutions. Asım Balcı, Coskun Can Aktan, Özkan Dalbay (Ed.), *EXPLORATIONS IN eGOVERNMENT and EGOVERNANCE*, (1), 325-334. Birleşik Matbaacılık: Türkiye.
- Şener, M. ve Paşayığıt, A., (2006)**, E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik. İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Kulübü, http://www.ituemk.org/dosyalar/2006_2.pdf. (Online). (erişim tarihi: 1 Eylül 2013).
- Trabzon Belediyesi**, <https://ebelediye.trabzon.bel.tr/alfa/index.jsp> (Online).
- Waisanen, B., (2002)**, The Future of e-Government: Technologi-Fueled, Management. *Public Management*, 84 (5), 6-12.
- Welch, E. W., Hinnat, C. C. ve Moon, M. J., (2004)**. Linking Citizen Satisfaction With E-Government And Trust In Goverment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15 (3), 371-391.