

Doc. GA46/EC45/REP/15/tr

**KEİPA GENEL KURULU KIRK ALTINCI OTURUMU
EKONOMİ, TİCARET, TEKNOLOJİ VE ÇEVRE İŞLERİ KOMİSYONU**

RAPOR*
KEİ ÜYE DEVLETLERİNDE E-DEVLET

Raportör: Sn. Pavel Hristov (Bulgaristan)

* *Metin, 5 Ekim 2015 tarihinde Varna'da düzenlenen Kırk Altıncı Ekonomi, Ticaret, Teknoloji ve Çevre İşleri Komisyonu Toplantısında değerlendirilmiş, kabul edilmiştir ve 26 Kasım 2015 tarihinde Bükreş'te gerçekleşen 46. Genel Kurul tarafından onaylanmıştır.*

I. GİRİŞ

1. 16 Mart 2015'de Belgrad'daki 44. KEİPA Ekonomi, Ticaret, Teknoloji ve Çevre İşleri Komisyonu Toplantısında, Komisyonun 45. Toplantısının ana konusu olarak "KEİ Üye Devletlerinde E-Devlet" konusunun tartışılması kararlaştırılmıştır.
2. Toplumların ve ekonomilerin ilerleyen gelişimi; giderek dijital bilgi teknolojilerinin toplumun dijitalleşmesi ile artan rolünün yanı sıra toplumun dijitalleşmesindeki artış ve geleneksel ve elektronik medya vasıtasıyla internet ağlarının daha kapsamlı kullanımı, küresel bilgi alanının kurulması, e-devletin geliştirilmesi, dijital pazarların kurulması, elektronik, sosyal ve ekonomik ağ sistemleri ile belli olmaktadır.
3. Şu anda, bilginin toplanması, işlenmesi ve dağıtılması yolu ile sağlanan elektronik yönetim organizasyonu, her tabakadan vatandaşa bütün devlet şubelerinin kamu hizmetlerinin sunulması, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak devlet-toplum etkileşimi, otomatikleşmiş kamu hizmetleri ve vatandaşların ilgili devlet bilgilerine serbest erişimi gibi hususlar, yönetimin e-yönetim formatına kapsamlı dönüşümünde kilit unsurları teşkil etmektedirler. E-devlet, faaliyet verimini ve masraf azaltımını, toplum ve hükümet arasındaki ilişkide temelsel değişimleri, demokrasinin geliştirilmesini ve hükümetin insanlara karşı olan sorumluluklarının güçlendirilmesini sağlar.
4. İşbu Rapor, konsepti etkin olarak geliştirilip yürürlüğe koyulmakta olan yeni bir yönetim şeklinin (KEİ üye devletlerinde e-devlet), yürürlüğe koyulma sürecini inceler. Raporda; Ermenistan, Azerbaycan, Bulgaristan, Gürcistan, Yunanistan, Moldova, Romanya, Rusya, Sırbistan, Türkiye ve Ukrayna ulusal delegasyonlarının sağladığı bilgiler kullanılmıştır. Raporda, ayrıca, KEİPA Uluslararası Sekreteryası tarafından internetin diğer ilgili kaynakları aracılığıyla referans materyaller temin edilmiştir.

II. KEİ ÜYE DEVLETLERİNDE E-DEVLET

5. Bilgi toplumunun gelişmesinde yeni bir etaba girilmesiyle sosyal yaşamın çeşitli alanlarında değişimler meydana gelmektedir. Bilimsel ve teknik ilerleme, dijitalleşme ve yeni bilişim teknolojilerinin uygulamasıyla, ekonomik, eğitimsel, kültürel ve siyasi çevre değişime uğramaktadır. Bilgi toplumu içerisinde yeni bir yönetim şekli olarak nitelendirilen e-devlet, siyasi alanın düzenlemesi için internet teknolojilerinin kapsamlı kullanımını olarak tanımlanır.
6. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) ve Birleşmiş Milletler gibi uluslararası kuruluşlar "e-devlet" terimini tanımlamaktadırlar. OECD, e-devleti, bilişim ve iletişim teknolojilerinin (BİT) ve özellikle internetin, daha iyi yönetime ulaşmak için kullanılması olarak tanımlamaktadır. Birleşmiş Milletler ise, e-Devleti, iç ve dış ilişkilerini dönüştürmek için BİT uygulayan yönetim olarak tanımlamaktadır. Elektronik yönetimin nihai hedefi, iyi bir yönetim sağlamaktır, başka bir deyişle toplum açısından yönetimi en verimli ve etkili hale getirmektir. Buradaki zorluk, başarılı bir temiz, saydam ve verimli yönetime geçiş sırasında BİT'in kilit unsur olarak kullanıldığı bir temel oluşturmaktır.
7. E-devlet, ülke içinde otomatikleştirilmiş işlemlere dayalı, kamu yönetimi veriminde önemli miktarda artış ve toplumun her üyesi için uygun maliyetli sosyal iletişim amaçlarına hizmet eden bir elektronik belge yönetim sistemidir. E-devlet oluşturma, her çeşit hizmet sunulmasıyla ülke genelinde yayılmış bir yönetim sistemi inşa etmeyi içerir. E-devletin amaçları, bireylere ve işletmelere kamu hizmetlerinin sağlanmasının

iyileştirilmesini; vatandaşlar için self servis imkanlarının tanıtımı ve artırılmasını; vatandaşların teknolojik beceri ve bilgilerini artırmayı; yönetimin süreçleri ve ülkenin yönetiminde oy verenlerin katılımını artırmayı; coğrafik faktörün etkisini azaltmayı içerir.

8. E-devletin esas amacı, elektronik teknolojiler vasıtasıyla kamu yönetim organlarını değiştirmek ve yenilikçi iç ve dış ilişkileri sağlama almaktır. E-devlet yalnızca teknolojik yeniliklerin kullanımını değil, ayrıca bir yanda kamu sektörünün ihtiyaçları diğer yanda vatandaşlar ve işletmelerin ihtiyaçları doğrultusunda yönetimi islah etmek, diğer yanda da kamu sektöründeki hizmet sağlama verimini artırmanın yanı sıra kamu ve özel sektörler arası etkileşim metotlarını iyileştirmek için BİT kullanımını geliştirmeyi öngörür.
9. E-devletin esas amaçları: vatandaşlara, her seviyeden siyasi kararların kabulü ve uygulanması süreçlerini kontrol etme imkanı vererek bütün kamu yapılarında maksimum şeffaflık sağlamaktır. Elektronik yönetim, insan etkileşiminin en aza inip bilişim teknolojilerinin mümkün olan en yüksek seviyede kullanıldığı bir düzen içerisinde, vatandaşlara, iş ortaklarına, çalışanlara ve diğer kurumlarla devlet dairelerine, yönetsel bilgi ve hizmetlerin sağlanmasını garantiye alır.
10. Elektronik yönetim sistemi oluşturma gereksinimi Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi (DBTZ) - Prensiplerin Cenevre Beyanı ve Bilgi Toplumu için Tunus Gündemi nihai belgelerinde vurgulanmıştır. E-devlet alanındaki Cenevre Eylem Planı şunları öngörmektedir: kamu yönetimleri ve bunların demokratik süreçlerde yenilenmesi ve şeffaflığın teşvikini amaçlayan uygulamalara odaklı e-devlet stratejilerinin uygulanması, verimin artırılması ve vatandaşlarla ilişkinin güçlendirilmesi; her seviyede, kaynakların ve kamusal malların daha verimli dağıtımını sağlamak için, vatandaşların ve işletmelerin ihtiyaçlarına adapte edilmiş ulusal e-devlet girişimleri ve hizmetlerinin geliştirilmesi; yönetimin her seviyesinde şeffaflık, mesuliyet ve verimi artırmak için, e-devlet sahasındaki uluslararası işbirliği girişimlerine destek hükümleri. Bilgi Toplumu için Tunus Gündemi şunları öngörmektedir: BİT-merkezli gelişim girişimleri için, BİT'in yönetimlerde öncelikli ve önemli bir hedef bölge olarak kullanımının desteklenmesi; her seviyedeki e-devlet sistemlerinin büyümesi ve müşterek çalışmasını iyileştirmek için açık standartları temel alan e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve uygulanması, bu sayede hükümet bilgi ve hizmetlerine erişimi artırılması ve BİT ağları kurulumuna katkıda bulunulması ve her yerde, her zaman, herkes için ve her cihazda yararlanılabilir hizmetler geliştirilmesi.
11. Elektronik yönetim aşağıdaki birincil hizmet modellerini kapsamaktadır: G2C - Devlet Vatandaşa; G2B - Devlet İşletmeye; G2G - Devlet Devlete; G2E - Devlet Çalışanlara. Elektronik yönetim birden çok uygulama içerir: vatandaşların hükümet bilgisine serbest erişimi; geleneksel kağıt bazlı ofisten kağıtsız ofise geçiş; kamu organları ve bunların parlamentolar ve vatandaşlar tarafından düzenli gözlemi için performans göstergelerinin uygulanması; Kamu Mülki İdare Memurları için kimlik kartının uygulamaya geçirilmesi, yönetim ve vatandaşlar ile işletmeler arasındaki standart işlemlerin çoğu için ağlara geçmek; vb.
12. Devlet portalı, vatandaşlar ve işletmelerin, bilgi ve kamusal hizmetlere erişimi hususunda e-devletin kilit parçasıdır. Devlet portalının kurulmasının esas amacı çeşitli daireler tarafından sağlanan bilginin ve hizmetlerin toplanması ve her bilgi ve hizmet için tek bir erişim noktası oluşturulmasıdır. Vatandaşlar, devlet hizmetlerine, resmi belgelere ve idari prosedürlere kolay erişimlerinin olmasından dolayı, yönetime

katılmaya daha istekli hale gelirler, daha etkin halk katılımı ve karar vermeye fazladan katılım modellerine yönelirler. Bu portal, kamu yönetiminin emrinde olan önemli miktardaki bilginin seçilimi ve birleşmesi için güçlü bir araç görevi görür. E-devlet, teknolojik ve sosyal ağ oluşturma gelişimi içerisinde ilerledikçe, bu portal, devletin herkesin çıkarlarını karşılayan kararlar alması için vatandaşlardan etkin olarak geri besleme istediği ve toplumun her bölümüne danıştığı bir yer haline gelir.

13. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin iyileştirilmesi, bireylerin daha yoğun dahiliyeti ve devletin faaliyetlerini kontrol edebilme imkanları, toplumların suç durumunun azaltılmasına bir ölçüde katkı sağlar. Daha şeffaf hale gelen hükümet faaliyetleri üzerindeki kontrolün artırılması, her seviyedeki yolsuzluğu önemli ölçüde azaltabilir. Hükümet faaliyetleri üzerinde doğrudan etki için imkanlar sağlayarak şeffaf bir yönetim oluşturma sonucunu olarak vatandaşların devlete olan güveni güçlendirir.
14. Devlet idaresi ile ilgili faaliyetler ilgili mevzuata bağlı şekilde gerçekleştirildiğinden, E-devlet hazırlama sürecinde başarılı bir e-devlet için uygun mevzuat ve düzenleyici çerçeveyi ayrıntılı hazırlamak ön koşuldur. E-devlet için gerekli kurumsal çerçevenin kurulması için, ilgili sorunları yöneten düzenleme ve yasaları düzeltmek gereklidir.
15. BM Küresel E-Devlet Gelişim Endeksi, kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunulması için bilişim ve iletişim teknolojisi kullanımı ve potansiyeli için sistematik bir değerlendirme ve farklı ülkelerdeki e-devlet gelişim seviyesi hakkında veriler sunar. Araştırmanın kapsadığı bütün ülkeler, üç önemli e-devlet boyutu bazında sıralanmıştır: çevrimiçi hizmetlerin sağlanması, telekomünikasyon erişilebilirliği ve insan kapasitesi. 2014 yılında araştırma 193 ülkeyi kapsamış ve sıralamaya göre Rusya 27. sırada yer alırken, Yunanistan - 34, Gürcistan - 56., Ermenistan - 61., Romanya - 64., Moldova - 66., Azerbaycan - 68., Sırbistan - 69, Türkiye - 71, Bulgaristan - 73, Arnavutluk - 84 ve Ukrayna - 88 sıralarında yer almıştır.
16. KEİ üye ülkeleri, e-devlet alanındaki entegre programların hayata geçirilmesine devam etmekte ve bazı somut başarılar şimdiden elde edilmiştir. Bilişim toplumuna geçiş etabında, tüm özel değişimlerin fark edilmemiş olmasına rağmen, sosyal değişime uygun olarak idari eylemlerin de değiştirilmesi için gerekli reformların yapılması önemlidir.
17. **Ermenistan'da**, 2008'de, hükümet, kavramsal terimlerin ve en iyi uluslararası çalışmaların analiz ve paylaşımına dayalı bilişim toplumu kurma zaman çizelgesini de içeren, bilişim sistemleri geliştirme kavramını kabul etmiştir. Aynı zamanda, e-toplum oluşturma için kapsamlı bir program geliştirme ihtiyacı göz önüne alınarak, Ermenistan'da elektronik toplum kavramı 2010 yılında özenle hazırlanmış ve kanunlaştırılmıştır. Bu kavram e-toplum kurulumuna dair stratejik yaklaşımları ve 2010-2012 arasındaki dönem için faaliyet planını da içermektedir. 2010 yılında, Ermenistan Cumhuriyeti Hükümeti, "www.e-gov.am" e-devlet portalını hayata geçirmiştir. Bu site bir düzine elektronik hizmet vermekte ve bu hizmetlerin listesi güncel olarak genişletilmektedir. 1 Haziran 2012 tarihinden başlayarak, yeni biyokimlik pasaportlar ve kimlik kartları Ermenistan'da kullanılmaya başlanmıştır. Kamu ihalelerinin elektronik ortama taşınması demek olan e-ihale sistemi hayata geçirilmiştir. Hükümet, kamu organları arasında elektronik belge dolaşımı başlatma programını hayata geçirmektedir. "Mulberry" elektronik belge paylaşma sistemi, 35 devlet organından oluşan kamu idaresi tarafından 2008'de kullanılmaya başlanmıştır. Devlet tüzel kişi kaydı elektronik sistemi üzerinden, devlet tüzel kişi kayıt dairelerini ziyaret etmeden, yalnızca çevrimiçi kayıt sistemini kullanarak işletmelerin kaydının yapılması mümkündür. Sistem,

patentleme ve Fikri Mülkiyet Dairesi'ne olan elektronik başvuruların yapılması için hayata geçirilmiştir. Kamu bilgilendirme sistemi de etkindir ve bunun sayesinde kanunlar tarafından öngörülen durumlarla ilgili vatandaşların ve kuruluşların çevrimiçi başvuru yapmaları mümkündür. Ermenistan'ın bütün bölgelerinde ortalama Internet erişiminin yanında, e-devlet sistemi kullanıcı sayısı da sürekli olarak artmaktadır.

18. **Azerbaycan'da,** Azerbaycan Cumhuriyeti'nin Gelişimi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Milli Stratejisi Belgesi (2003-2012), e-devlet kurulmasının temellerini atmıştır. 21 Ekim 2005 tarihli 1055 No'lu ve 11 Ağustos 2010 tarihli 1056 No'lu Başkanlık Kararnameleri çerçevesinde, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde İletişim ve Bilişim Teknolojilerini Geliştirme Devlet Programı'nın (Elektronik Azerbaycan) kabul edilmesiyle e-devlet kurulumu hızlanmıştır. Yasal çerçevenin bir parçası olarak Elektronik İmza ve Elektronik Belge ile ilgili Yasa kabul edilmiş ve 2004 yılında buna uygun diğer düzenleyici yasalar da kabul edilmiştir. 23 Mayıs 2011 tarihli Devlet Organlarının Elektronik Hizmetler Sağlamasının Teşkil Alanında Bazı Tedbirler hakkındaki 429 No'lu Başkanlık Kararnamesi, elektronik devlet oluşumuna yeni bir ivme kazandırmıştır. Ulusal Sertifika Hizmetleri Merkezi etkin hale gelmiştir, bu merkez iki ayrı merkezden oluşur - Elektronik Devlet Merkezi tüzel ve gerçek kişilere sertifikalar verir; Devlet Organları Merkezi ise yasama ve yürütme yetkisine sahip yüksek devlet makamı çalışanlarına, bakanlıklar ve komisyonlar, belediyeler ve kamu organları çalışanlarına sertifika vermek ile ilgili faaliyetleri yürütür. "Elektronik Devlet" Portalı 2012'de hayata geçirilmiştir ve merkezi yürütme yetkililerinin, vatandaşlara "tek nokta hizmet" formunda merkezi elektronik hizmet sunması için kullanılmaktadır. E-devlet portalı çerçevesinde, güncel olarak 45 devlet dairesi, vatandaşlar ve işletmelere 409 elektronik hizmet sunmaktadır. Alınan tedbirlerin sonucu olarak, Elektronik Devlet portalının sunduğu e-hizmetlerin kullanıcı sayısı hızla artmaktadır. 2014'ün ikinci çeyreğinde elektronik portal üzerinden, önceden basılı kopya olarak verilen bir takım sertifika ve belgelerin elektronik olarak verilmesine başlanmıştır. Elektronik İmza ve Elektronik Belge ile ilgili Yasa gereğince, elektronik belgeler basılı belgelere eşit ve benzer bir güce sahiptir. İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı, devlet memurları ve halkın elektronik hizmet kullanımını iyileştirmeye yönelik tedbirler almaktadır. Aynı zamanda, Kamu Yönetimi Akademisinde, düzenli olarak bu alanda çalışmalar düzenleyen, E-Devlet Eğitim Merkezi kurulmuştur. Elektronik kamu hizmetlerinin kullanımını iyileştirmek adına İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı ve Eğitim Bakanlığı, Hewlett-Packard ve Microsoft şirketleriyle birlikte "Ulusal PC" projesini hayata geçirmiştir. Bu proje çerçevesinde, Azerbaycan'daki ortaokul öğretmenleri ve öğrencileri, üniversite öğrencileri ve eğitim sektörü çalışanları kazançlı fiyatlarda bilgisayar satın alma fırsatına sahiplerdir. E-devlet hakkında vatandaşları eğitmek amacıyla yöntembilimsel ve kamu bilinçlendirme kampanyaları düzenlenmekte ve bunlar sayesinde vatandaşlarla doğrudan etkileşim içerisinde olan yapılar kapsamlı bilgi sağlamaktadır.
19. **Bulgaristan'da,** E-yönetişim Geliştirme Stratejisi 2014-2020, bilişim ve iletişim teknolojilerini, modern bilgi toplumu gelişmesinin çekirdeği olarak tanımlamaktadır. Bulgaristan, e-yönetişimini AB ortalama seviyesine ulaştırmak adına tedbirler almaktadır. Bir AB Üye Devleti olarak Bulgaristan, Birliğin vasıtasıyla her üye devlete gelişme kılavuzları ve ortak çerçeve sağladığı, esas stratejik belgelerini ve girişimlerini yerine getirmektedir. Bu belgeler Avrupa 2020 Stratejisi, Dijital Avrupa ve Avrupa Komisyonu'nun 2011-2015 dönemi e-Devlet Eylem Planını, ISA programını (Avrupa'da kamu yönetimi için birlikte çalışabilirlik Programı) içermektedir. Ulusal düzeyde Dijital Avrupa'nın amaçları aşağıdaki stratejik belgelere dahil edilmiştir: Ulusal Reform

Programı 2012-2020; Genişbant Gelişmesi için Ulusal Strateji 2011-2015; Bulgaristan'da E-yönetişim Gelişme Stratejisi 2014-2020; e-yönetişim entegrasyon platformunun uygulanmasındaki genel prensip, merkezi hizmete yönelik yapı ve bir takım fonksiyonel alt sisteme dayalıdır. Bu altyapı giriş ve çıkış arayüzlü, ortak planlı, tekdüze amaçlı, belirli kısıtlara sahip (kaynak ve uzay-zaman), önceden belirlenmiş kalite göstergeleri ve etkenliğin bir özet ölçümüne sahip, bütün bir sistem oluşturma üzerine çalışan birbiri ile ilişkili iki nesneye dayalıdır; Sofya' da bulunan Boyana e-Devlet Kontrol ve Teknik Merkezi (CTCEG) ve Varna'da bulunan Evksinograd e-Devlet Bölgesel Merkezi (TCEG). Sofya ve Varna'daki iki merkez e-yönetişimin teknolojik yapısının çekirdeğini teşkil etmektedirler. Bulgaristan'da yürürlükte olan e-yönetişim entegrasyon platformunun esas parçaları şunlardır: Elektronik idari hizmetlere erişim için tek Bir portal (SPA-EAS); elektronik belge değişimi için entegre bir ortam (IEEDE); Birlikte çalışma kayıtları (IR); merkezi yönetimin kayıtları ile otomatikleşmiş veri değişimi için Ortam (RegiX), Ağ ve Bilgi Güvenlik Geçidi; Elektronik tanıma ve Elektronik Tanıma Sistemleri. Şu anda e-yönetişim alanındaki düzenleyici çerçeve, E-Yönetişim ile ilgili Yasa, Elektronik Belge ve Elektronik İmza ile ilgili Yasa, Ticari Kayıt Yasası, Elektronik Ticaret Yasası, Hizmetlerin Sunulmasına ilişkin Yasa ve Konumsal Veri Erişim Yasasını içermektedir. Bu yasalara ek olarak, elektronik yönetim hizmetlerinin bilişim operatörleri ve elektronik hizmetlerin kayıtlarının, elektronik belge değişimi için entegre ortamın gereksinimlerinin, birlikte çalışabilirlik ve bilgi güvenliğine dair genel gereksinimlerin, idarelerdeki elektronik imza sertifikalarının, idarelerde elektronik belge ve basılı belgelerin iç akışının yanı sıra kayıtların ve verilerin kayıtlarının tutulması, saklanması ve erişimine dair talimatları yöneten bir çok iç tüzük mevcuttur. "İdari hizmetlerin elektronik olarak gelişimi" projesi, Operasyonel Program "İdari Kapasite" finansal desteği ve Avrupa Sosyal Fonu üzerinden Avrupa Birliğinin ortak finansmanı ile, 2013'de uygulamaya geçirilmiştir. Ulaştırma, Bilişim Teknolojisi ve İletişim Bakanlığı ve Plovdiv Belediyesi'nde, referans modeline dayalı yirmi elektronik idari hizmet hayata geçirilmiştir. Elektronik idari hizmetlere erişime dair web portalı (egov.bg) iyileştirilmiştir. "Yerel idare bulutunda çalışan elektronik idari hizmetler için ve takım çalışması için bütünleşik ortamın sağlanması adına platformun geliştirilmesi" Projesi, Kasım 2015'de belediye idareleri tarafından uygulamaya geçirilen faaliyetlerin etkisinin artırılmasına olanak sağlamaktadır. "Vatandaşlara ve işletmelere daha iyi idari hizmetler sağlama adına bilişim ve iletişim ortamlarını iyileştirmeye dayalı bakış açısıyla e-devlet'in mevcut merkezi sistemlerini geliştirme ve yenilerini kurma" Projesi, e-yönetişimi yayma ve vatandaşlar ile işletmelerin sistemlerdeki güvenlerini artırma amaçlıdır; "Merkezi idarede görev alan çalışanların niteliklerini, modern metodolojilere uygun şekilde IT yazılım projelerini yönetmek için bilgi ve pratik becerilerini artırarak geliştirme" Projesinin gerçekleştirilmesinde de sona yaklaşmaktadır.

20. **Gürcistan'da**, e-yönetişim kamu yönetimi reformunun ayrılmaz bir parçası haline gelerek, Gürcistan'ın en dinamik gelişen BİT yönetim ortamlarından biri olmasını sağlamıştır. Gürcistan Hükümeti, reformlara, temel bilişim sistemlerinin kurulmasıyla başlamıştır. Bunlar; iç bilişim kaynaklarının dijitalleştirilmesi; bilgi akışını otomatikleştirme; veri merkezleri kurma; daireler ve bölgesel daireler arasında iletişimi kurmaktır. E-devlet'in ulusal seviyede gelişimi ve uygulanması alanındaki esas doğrultular Kamu İdaresi Reform Stratejisi ve 2015-2020 Eylem Planı kapsamında kabul edilmiş "Dijital Gürcistan - E-Gürcistan Stratejisi ve Eylem Planı"nda belirtilmiştir. E-Gürcistan'ın vizyonu, bütünleşik, güvenli ve yüksek kaliteli e-Hizmetler sunan daha verimli ve efektif bir kamu sektörü haline gelmektir. Artan kullanım ve katılım BİT odaklı sürdürülebilir ekonomik büyümenin önünü açmaktadır.

Gürcistan'daki e-devlet gelişiminin misyonu, tek noktada hizmet erişilebilirliği; e-hizmetlere talebin ve bu hizmetlerin kullanımının artırılmasını teşvik etmek; e-hizmetlerin geliştirilmesi ve yenilenmesinde başarılı sivil toplum ve özel sektörün katılımını teşvik etmektir. E-Gürcistan Stratejisinin genel kavramı, BİT gelişimindeki en iyi faaliyetlerin paylaşılmasını gerektiren rekabetçi ve yenilikçi işletme ortamının daha da ilerletilmesidir. Bölgede çok başarılı işler ve rekabete dayalı avantaj oluşturacak olan güçlü BİT sektörünün geliştirilmesi için, BİT yatırım bölgelerini belirleyecek kesin planlar hazırlamak, uygun beceri ve en iyi faaliyetleri uygulamak ve dünya çapından nitelikli kişileri çekmek ve tüm ülkeye daha iyi fayda sağlayacak büyük projelere katılmak gereklidir. E-Devlet gelişimi için Gürcistan Stratejisi 11 konusal yönerge altında toplanmıştır ve bunlar: e-hizmetler; e-katılım ve açık yönetim; e-sağlık; kamu finansı yönetim sistemi; e-işletme; BİT-Merkezi Gürcistan; altyapı; e-güvenlik; beceriler ve e-ilave; çerçeve ve yönetimlere izin vermek; bilinçlendirme. Gürcistan Hükümeti yasal çerçeveyi, e-devlet reformlarının başarılı şekilde yerine getirilmesini sağlayacak, etkisi büyük bir faktör olarak görmektedir. E-Devlet'e hükmeden kilit hukuki yasalar şunlardır; Gürcistan Anayasası; Genel İdare Yasası; Veri Değişim Dairesinin Oluşumu ile ilgili Gürcistan Yasası; Tekdüzeleştirilmiş Devlet Bilgi Kaydı ile ilgili Gürcistan Yasası; Elektronik İmza ve Elektronik Belge ile ilgili Gürcistan Yasası; Bilgi Toplumu ile ilgili Gürcistan Yasası ve Kişisel Veri Koruma Yasası.

21. **Yunanistan'da** E-yönetişim projelerinin çerçevesini, ana hatlarını ve hayata geçirilmesini yerine getiren organ İçişleri, Yetki Dağıtım ve E-Yönetişim Bakanlığıdır. Bakanlığın E-yönetişim stratejisi şu prensiplere dayalıdır: vatandaşlar ve işletmelerin fiziksel varlıkları olmadan tamamlanacak olan çevrimiçi elektronik hizmetlerin uygulamaya alınması ile verimin gösterimi ve garantilenmesi, AB Dijital Gündemi'ne uyum, yenilikleri teşvik etmek için idari veri gücünün salınmasıyla Şeffaflık sağlanması, Kamu-özel işbirliğini artırmak, mahremiyetin ve kişisel verinin onurunu garantiye almak, idari reformun kilit parçalarının yerine getirilmesi, amaca uygunluk sağlarken teknik tarafsızlık sağlamak ve ilgili standartları kullanmak, veri ve sistemlerin yeniden kullanılabilirlikleri ile karar alma sürecinde vatandaşların katılımını, gerekli elektronik yollar vasıtasıyla geliştirmek. Ulusal Kamu Yönetimi Ağı (SYZEFXIS), Kamu Sektörünün diğer hizmetler, vatandaşlar ve şirketlerle iletişimlerini için ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan organizasyonlarına, çekirdek ve erişim ağ altyapısı sağlayan bir projedir. Bu Proje bugün, Yunanistanın tamamını kapsamakta ve yaklaşık 6.000 kamu organını birbirine bağlamaktadır. E-Devlet İşbirliklik Çerçevesi (Yunan e-GIF), Yunanistan Kamu İdaresinin e-Devlet hizmetlerinin kamu organları, şirketler ve vatandaşlara sağlanması için olan ayrıntılı planının bir parçasıdır. Bu proje, Avrupa polisi 2010 - Avrupa Bilgi Toplumu 2010'un hedef ve doğrultularıyla doğrudan ilişkili olan Dijital Strateji 2006-2013'ün köşe taşıdır. Bunun amaçları, ulusal ve yerel seviyelerde Yunanistan Kamu İdaresi için ön ve arka web-tabanlı ofis sistemlerinin oluşturulması ve uygulamaya geçirilmesi için standartların, şartnamelerin ve kuralların belirlenmesi ile e-Devleti, Merkezi, Bölgesel ve Yerel seviyede etkili olarak desteklemek ve bilişim sistemlerinin, prosedürlerin ve verinin birlikte çalışabilirliğine katkıda bulunmaktadır. Kamu İdaresi Ulusal Portalı "Ermis", hem vatandaşlara hem de işletmelere kamu sektörü prosedürleri ile ilgili bilginin yanı sıra ileri e-devlet seviyesinde elektronik hizmetler sunmayı amaçlayan Kamu İdaresi Devlet Portalı'dır. Vatandaş Hizmet Merkezleri (KEP), vatandaşların kamu hizmet bilgilerine ve idari prosedürlere erişiminin olduğu idari tek nokta hizmet merkezleri olan çevrimiçi platformlar (eKEP) ile birlikte kurulmuştur. E-Yönetişim Stratejisi ve Eylem Planı, AB müşterek finansmanlı Operasyonel Program (2014-2020) uygulama çerçevesinde kabul edilmiştir.

22. **Moldova'da**, Hükümet devlet hizmetlerine doğrudan kamu erişimini sağlamak amacıyla teknolojik modernleşmeye dair yeni bir yaklaşım takınmıştır. Bu yaklaşımın amacı, 2020'ye kadar, vatandaşlara, cep telefonları ve terminal cihazları da dahil, bütün modern iletişim teknolojisi ve cihazları vasıtasıyla her zaman her yerde bütün kamu hizmetlerini elektronik olarak erişilebilir kılmaktır. 2011'de Hükümet, 20.09.2011 tarihli 710 No'lu Hükümet Kararı ile Yönetişim Teknolojik Modernleşme Stratejik Programını (e-Dönüşüm) kabul etmiş, kamu hizmetlerinin modernleştirilmesi ve faaliyet süreçlerinin dijitalleştirilmesinin hedeflerini belirlemiştir. Mayıs 2012'de, Moldova Cumhuriyeti Hükümeti, kamu hizmetleri için tek bir portalı (www.servicii.gov.md) - vatandaş ve işletmelere sağlanan hizmetlerin elektronik kataloğu - hayata geçirmiştir. Bu platform iki temel fonksiyona sahiptir; bilgi sağlamak ve Moldova Cumhuriyeti vatandaşları ile hükümeti arasında elektronik etkileşimi sağlamak. Ziyaretçiler, kamu hizmetleri hakkında bilgi alabilmekte ve devlet daireleri tarafından istenen formları diledikleri zaman yazdırabilmektedirler. Şu anda, 500 hizmetten 246'sı erişilebilirdir ve 13 hizmet elektronik formda sunulabilmektedir. Aynı zamanda, bu portal, fazlaca kriter sayısına göre arama yapmayı ve bir geri dönüş sistemi sayesinde operatörle etkileşmeyi mümkün kılmaktadır. Bu portalın hayata geçirilmesiyle esas hedeflerden birisine ulaşılmıştır; Moldova Cumhuriyeti'ndeki kamu hizmetleri ile ilgili özlü, doğru ve tam bilginin sağlanması. Moldova Cumhuriyeti Hükümeti, bilgi toplumunun gelişimi ve çeşitli faaliyet alanlarında elektronik hizmetlerin hayata geçirilmesini sağlamak adına tutarlı hukuki ve kurumsal çerçeveyi oluşturmayı amaçlayan Hükümet Programının hedeflerine ulaşması adına Elektronik Devlet Merkezinin kurulması için bir karar almıştır. Hükümet tarafından Devlet İdaresinin bir parçası olarak 2010'da kurulan Merkez, bilişim ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı ve uygulaması vasıtasıyla iyi yönetimi güçlendirmekten sorumlu kamu kuruluşudur. Şubat 2012'de, Moldova Cumhuriyeti ile birlikte Merkez, e-devlet alanında bir kamu bilinçlendirme kampanyası başlatmıştır. Bu etkinliğin amacı, e-devlet ve e-dönüşüm kavramlarının yanı sıra bu işlemlerin sonuçlarını tanıtmaktır. Bu kampanya 2012'de üç etapta gerçekleştirilmiş ve e-hizmetler, açık veri, açık veri uygulaması, bulut bilişim, kamu hizmetleri için tek portal, vb. gibi terimlerin anlamlarının açıklandığı, bir takım basılı, sesli ve video kaynaklarını içermiştir.
23. **Romanya'da**, E-Devlet portalı, (e-guvernare.ro) 2003'de hayata geçirilmiş ve kamu hizmetlerine çevrimiçi "tek nokta hizmeti" sağlamaktadır. İletişim ve Bilişim Bakanlığı'na (MCSI) bağlı kamu organı olan Ulusal Merkez "Dijital Romanya" tarafından özenle hazırlanan "E-Devlet Hizmetlerinin Ulusal Elektronik Sisteme dahil edilmesi için Platform (SEN)" Projesi, vatandaşlar, işletmeler ve kamu kuruluşlarının hükümet hizmetlerine erişim kalitesini artırmak için 2010'da hayata geçirilmiştir. 2012'de Açık Hükümet ile ilgili Ulusal Eylem Planı (2012-2014) kabul edilmiş ve 2014'de Açık Hükümet ile ilgili İkinci Ulusal Eylem Planı (2014-2016) kabul edilmiştir. 2015'de, AB'nin gelecek on yıl için büyüme stratejisi olan Avrupa 2020'nin ve Avrupa 2014-2020 Dijital Gündem hedefleri düzenlenmiş ve Romanya 2020 için Dijital Gündem ile ilgili Ulusal Strateji'ye dahil edilip, kabul edilmiştir. Haziran 2015'te E-Devlet projelerinin uygulanmasını gözlemlemekten sorumlu Çevrimiçi Hizmetler ve Dizayn Başkanlığı, Başbakan'ın doğrudan işbirliği kapsamında kurulmuştur. Şu anda, Hükümet E-devletini iyileştirmek için gerekli tedbirleri almaktadır: 1. Kamu İhalesi Elektronik Sisteminin (SEAP) iyileştirilmesi; 2. Ulaştırma için Elektronik Tahsisat Sistemi (SAET) geliştirilmesi; 3. Mali formların çevrimiçi tesliminin genişletilmesi; 4. Ulusal mevzuata, serbest çevrimiçi erişimin sağlanması; 5. Celplerin yönetimi ve hukuki işlemlere dair bilgilere erişim olanağı sağlanması için elektronik araçların geliştirilmesi; 6. Romanya vatandaşlığı almaya ilişkin prosedürlerin yönetimi için elektronik araçların

geliştirilmesi; 7. Kar amacı gütmeyen tüzel kişi oluşturmaya ilişkin prosedürlerin yönetimi için elektronik araçların geliştirilmesi; 8. Adalet Elektronik Erişim için Entegre Sisteminin (SIIAEJ) geliştirilmesi. Avrupa Üye Devletleri'ndeki e-Devlet hakkındaki son raporlar, Romanya'nın, AB'nin bu alandaki yönergelerini vaktinde kabul ettiğini ve modern ve iyi yapılu hukuki çerçeveye sahip olduğunu göstermektedir.

24. **Rusya**'da, e-devlet gelişiminin esas yönü, Rusya Federasyonu "Bilgi Toplumu (2011-2020)" Ulusal Programı ve 25 Aralık 2013 tarihinde Rusya Federasyonu Hükümeti tarafından kabul edilen Devlet ve Belediye Hizmetlerinin Elektronik Biçimde Sunulma Mekanizmaları Geliştirme Stratejisi'ne göre belirlenmektedir. E-devlet ile ilgili yasal çerçeve, aşağıdaki Federal Yasalardan oluşmaktadır: 27 Temmuz 2006 tarihli "Bilgi, Bilişim Teknolojileri ve Bilginin Korunmasıyla ilgili" Federal Yasa No 149-FZ; 9 Şubat 2009 tarihli "Devlet Daireleri ve Yerel Özerklik Organlarının Faaliyetleri hakkındaki Bilgilere Erişimin Sağlanmasıyla ilgili" Federal Yasa No 8-FZ; 27 Temmuz 2010 tarihli "Devlet ve Belediye Hizmetlerinin Sunulmasının Düzenlenmesiyle ilgili" Federal Yasa No 210-FZ. E-devletin daha fazla geliştirilmesi için hedefleri, ilkeleri ve yönergeleri tanımlayan belgeler ayrıca şunları içermektedir: 7 Şubat 2008'de Rusya Federasyonu Başkanı tarafından onaylanan Rusya Federasyonu Bilgi Toplumu Gelişim Stratejisi; 9 Haziran 2014 tarihli Rusya Federasyonu Hükümeti'nin 991-r No'lu Kararı ile kabul edilen Devlet ve Belediye Hizmetlerinin Elektronik Biçimde Sunulma Mekanizmalarını Geliştirme Stratejisinin Uygulanması için Eylem Planı (Yol Haritası); 29 Aralık 2014 tarihli Rusya Federasyonu Hükümeti'nin 2769-r No'lu Kararı ile kabul edilen Bölgesel Enformatizasyon Stratejisi. E-devletin gelişimi için tedbirlerin uygulanması, 2015'e kadar aşağıdaki hedeflere ulaşılmasını sağlamıştır: elektronik etkileşim için altyapı oluşturulması; en çok kullanılan kamu hizmetlerinin sağlandığından ve bir takım kanuni işlemlerin yüksek bir nitel seviye elektronik biçimde uygulanmasının sağlanması; süreçlerin standartlaştırılması ile ekonomideki işlem masraflarının azaltılması ve bilişim teknolojileri ve bunların birlikte işlerliklerinin uygulamaya alınması için ortam hazırlamak; devlet kuruluşlarının faaliyetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımı için yasal düzenlemenin temellerinin atılması. Devlet ve belediye hizmetlerini elektronik biçimde alma mekanizmasını kullanan Rusya vatandaşlarının sayısı %35'in üzerindedir. 1 Ekim 2015 tarihi itibarıyla, ekonomik olarak aktif olan nüfusun %22'sini ve ülkenin toplam nüfusunun %11,6'sını teşkil eden 17 milyondan fazla Rus vatandaşı (2010'da nüfusun %0,15'i ve 2012'de %1,8'i), kamu hizmetlerini elektronik biçimde almak amacıyla kayıt edilmiştir. Sadece 2015 Ağustos ayında, kamu servislerinin tek bir portalına yapılan ziyaret sayısı 8 milyonu geçmiş, bunların arasında 4,71 milyonu yetkiye sahip olmuş ve bu portal kullanılarak bir ayda 2,63 milyon hizmet gerçekleştirilmiştir.
25. **Sırbistan**'da, e-devlet konseptinin uygulamaya geçirilmesi için çalışma 2009 yılında, Sırbistan Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu Bakanlığı'nın projesiyle başlamıştır. E-Devlet Gelişimi Stratejisi'nin, 2020'ye kadar Bilgi Toplumu Gelişimi Stratejisi'nin, 2010-2020 döneminde Sırbistan Cumhuriyeti'nde Elektronik Komünikasyon Gelişimi için Strateji'nin ve Kamu Yönetimi Reform Stratejisi ve 2014-2016 Eylem Planı'nın uygulamaya geçirilmeleri için tedbirler alınmaktadır. 2015-2018 E-Devlet Gelişim Stratejisi ve ilgili Eylem Planı, e-devlet hizmetlerinin sunulmasını ve bilgiye dayalı yeni bir sürdürülebilir ekonominin oluşturulmasını güvenceye almayı amaçlamaktadır. Sırbistan E-Devlet Müdürlüğü, kendi yetki alanında, diğer ajans ve taraflarla sıkı işbirliği içerisinde, e-devlet alanındaki projelerin organizasyon işlerini gerçekleştirmektedir. Müdürlük iki daireden oluşmakta ve bu daireler, standardizasyon ve gelişme; uygulama ve destek alanlarından sorumludur. E-Devlet Müdürlüğü'nün

görevi, elektronik hizmetlerin tek nokta hizmeti ilkesine göre sunulmasını sağlamaktır. E-hizmet portalı “e-Uprava” (www.euprava.gov.rs), şimdiden faaliyete geçmiştir ve belediye otoriteleri de dahil 50'den fazla devlet ajansından gelen hizmet ve bilgileri bir yerde toplamakta ve 500'den fazla hizmet sunmaktadır. Kamu ve belediye hizmetleri, sadece kamu hizmetleri hakkında bilgi sağlamamakta, aynı zamanda gerekli hizmetleri için elektronik başvuru yapabilme imkanı da sunmaktadır. "E-Uprava", hükümet yapıları arasında birincil bilgi ve etkileşim merkezi işlevi gören merkezi bir portaldır. Ancak, bazı idareler hala kendi e-devlet sitelerini kurma sürecindedirler, örneğin vergi idaresi, Sırbistan ticaret sicil ajansı, Ulusal İş ve İşçi Bulma Hizmet, vb. Sırbistan'da genel olarak elektronik hizmetlerin kullanımının önemli ölçüde düşük bir seviyededir ancak bunu artırmak için çalışmalar devam etmektedir. E-devlet karmaşık bir yapıdadır ve projelerin belirli yönlerde gelişmesi anlamına gelmektedir. Proje amaçlarının hâlâ tam olarak gerçekleşmemiş olmasına rağmen, yine de ülkede elektronik hizmetlerin teşvik edilmesine dair tedbirler geliştirmek gereklidir.

26. **Türkiye'de**, e-devlet'i güçlendirmek adına, geçmiş 15 yılda bir çok önemli tedbir alınmıştır. Sağlam bir e-devlet altyapısı oluşturulmuş ve e-devletin bütün vatandaşlar tarafından daha yaygın kullanımı adına gerekli idari ve teknik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. 27 Şubat 2003 tarihinde 2003/12 No'lu Başbakanlık Kararnamesi ile "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"nin uygulanması için Acil Eylem Planı, çeşitli alanlarda BİT uygulaması reformlarının yapıldığı çerçevede kabul edilmiştir. 4 Aralık 2003 tarihinde 2003/48 No'lu Başbakanlık Kararnamesi ile, "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"nin 2003-2004'de hayata geçirilmesine dair Kısa Dönem Eylem Planı kabul edilmiştir. Ayrıca Bilgi Toplumu Stratejisi ve ilgili 2015-2018 Eylem Planı uygulamaya geçirilmiş ve bu plan ekonomik büyüme ve çalışmayı destekleyecek sekiz bölgeyi belirlemektedir. Bu strateji beş kilit unsura dayalıdır: Türkiye'deki bilgi toplumu gelişimi ve mevcut zorlukların göstergeleri; Türkiye'nin esas görevleri ve gelecekte beklenenler; "Onuncu Kalkınma Planı" da dahil ulusal, konusal ve bölgesel stratejilerin hazırlanması; Avrupa Birliğinin "Avrupa Dijital Gündemi" de dahil olmak üzere uluslararası araçların uygulamaya geçirilmesinin esas yönergeleri. Türkiye Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, "E-Devlet Stratejisi ve 2015-2019 için Eylem Planı"nın hazırlanmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmalar iki yönden ilerlemektedir: (1) "E-Devlet Stratejisi ve 2015-2019 için Eylem Planı"nın geliştirilmesi; (2) Eylem Planında belirlenen hedefler, amaçlar ve görevlerin yerine getirilmesi. E-devletin daha da geliştirilmesi için kapsamlı tedbirlerin hayata geçirilmesi, hükümet, özel sektör, sivil toplum, bilimsel ve akademik çevrelerin katılımına işaret etmektedir. AB ile sıkı ilişkiler ve "Lisbon Stratejisi"nin kabulü ve "E-Avrupa Eylem Planı", Türkiye'de bilgi toplumunun oluşma sürecinde önemli bir rol oynamıştır. 24 Mart 2006 tarihli ve 2006/10316 No'lu Bakanlar Kurulu Kararı ile, Türkiye Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı devlet portalının hayata geçirilmesi için altyapıyı hazırlamaya dair gerekli işleri gerçekleştirmekle sorumlu kılınmıştır. Devlet Portalı www.turkiye.gov.tr, vatandaşlara ve kurumlara "tek hizmet noktası" prensibi ile çevrimiçi kamu hizmeti sunmak amacıyla vatandaşlara ve müesseselere çevrimiçi interaktif devlet hizmetleri sunan bir platform olarak çalışmaktadır.
27. **Ukrayna'da**, e-devletin uygulamaya geçirilmesi Avrupa entegrasyonunun güçlü bir faktörüdür ve Avrupa Birliği gereksinim ve standartlarına uygun olarak, kamu yetkililerinin vatandaşlar, sivil organizasyonlar, işletme ve diğer devlet daireleri ile etkileşiminin uyumlaştırmasına etkili bir güç vermektedir. Bu alan, 10'dan fazla Ukrayna yasası, Ukrayna Bakanlar Kurulunun 30'dan fazla kararnamesi ve 20 önergesi

ile düzenlenmektedir. E-devlet, Cumhurbaşkanı tarafından beyan edildiği şekilde Ukrayna'nın modernleşmesi için büyük çaplı bir Eylem Planı olan, "Reform Stratejisi - 2020"nin esas hedeflerinden biri olarak tanımlanmaktadır. Devlet daireleri arasındaki elektronik etkileşim problemini, elektronik belge dolaşım sistemi ile çözüme amacıyla, 2012'de Devlet daireleri arasında elektronik etkileşim sistemi hayata geçirilmiştir. İdari hizmetlerin sağlanmasıyla ilgili Ukrayna'daki durum, acil reformlar gerektirmekteydi. Sonuç olarak, Ukrayna'da e-devlet geliştirme Kavramının (2010) esas görevlerinden biri, İnternet ve "tek nokta hizmeti" prensibine dayalı diğer elektronik yollarla, vatandaşlar ve işletmelerin yanı sıra ekonomik oluşumlara hizmet sağlamanın organize edilmesidir. "E-hizmet" terimi ilk defa, Ukrayna'da Bilgi Toplumunu Güçlendirme Stratejisi'nde (2013) sunulmuştur. İdari Hizmetlerle ilgili Ukrayna Yasası (2012), telekomünikasyon vasıtasıyla kamu hizmetlerine başvuru imkanı sağlamaktadır. Ukrayna Bakanlar Kurulunun Önergesi (2014), 2014 sonuna kadar Hizmet merkezlerinde kullanıma sunulacak 52 idari hizmeti tanımlamaktadır. Ukrayna'da elektronik hizmetlerin uygulamaya geçirilmesi, Ulusal bir elektronik etkileşim sistemi ve tek bir devlet idari hizmet portalı yokluğunda, kamu kuruluşları tarafından bireysel pilot projelerin uygulanması vasıtasıyla bir noktaya kadar yapılmaktadır. 2014'de, Ukrayna'da kamunun çabaları sayesinde, ulusal bir açık veri portalı <http://data.gov.ua> hayata geçirilmiştir. 2013 sonu ve 2014 başlangıcında Ukrayna'da gerçekleşen olayların neticesinde, nüfusun sosyal faaliyetlerindeki artışla birlikte, yenilikçi etki araçları vasıtasıyla kamu kuruluşlarının faaliyetleri üzerinde demokratik kontrol sahibi olma mekanizma ve formlarına talep artmıştır. "Reform paketinin yeniden hayata geçirilmesi" sivil girişimi çerçevesinde, Ukrayna'da e-demokrasi'nin gelişimine yönelik yeni yaklaşımlar üzerinde duran özel bir grup kurulmuştur, "Sivil toplum ve kamu kuruluşları" devlet sitesinin kurulması, nüfus ile elektronik danışma vasıtasıyla toplumsal tartışmaların gerçekleştiği bir araç haline gelmiştir. Bu bağlamda, toplumun çoğunluğunun girişimi ile, Ukrayna'da e-demokrasi üzerine başarılı projeler adım adım hazırlanmakta ve geliştirilmektedir. Örneğin, "açık şehir" isimli Doğu Avrupa Fon projesi, gündem konularına değinme konusunda, yerel yetkililer, işletmeler ve nüfus arasında etkili elektronik etkileşimi sağlamaya yöneliktir ve Ukrayna'da şimdiden 15 şehirde hayata geçirilmiştir.

28. E-devlet prensiplerinin yerine getirilmesi ile devlet işleyişi gelişmiş ve çalışmaları daha etkili hale gelmiştir. Gerekli değişikliklerin bir sonucu olarak bürokratik süreçler kolaylaştırılmış; belirli konulardaki karar alma süreci hızlanmış; vatandaşlara dair veri tabanı birleştirilmiş; bütün devlet daire ve servisleri tek bir siteden erişilebilir olmuş; devlet memuru sayısı azaltılmış ve devlet memurlarının çalışmaları için profesyonel gereksinimler artmıştır.
29. Bununla birlikte, e-devlet kurulmasının olumsuz etkileri de olabilir. Yeni kontrol metotlarının ortaya çıkması, devletin topluma karşı şeffaflaştığı değil vatandaşlar hakkındaki büyük miktardaki bilgi yüzünden, toplumun devlete karşı şeffaflaştığı bir duruma yol açabilir. Ayrıca, kötü niyetli tarafların, vatandaşlara ait kişisel bilgilere ve şahsi malların kullanımına dair verilere erişme riskinden de söz etmek önemlidir. Bunların doğrultusunda, e-devleti iyileştirirken gizli verilerin korumasında ve güvenliğin sağlandığından emin olmak çok önemlidir. Sistemin ne kadar kullanışlı ya da verimli olduğuna bakılmaksızın, eğer sistem gizli verilerin korumasını garanti etmiyorsa, kullanıcılardan bir direnç görecektir ve kullanıcıların güvenini tekrar kazanmak çok zor olacaktır. Şahsi verinin korunması teknik olduğu kadar yasal, örgütsel ve kültürel tedbirlerle sağlanabilir. Bilgi paylaşımı, e-devletin kilit bir unsuru ve BİT

uygulamalarının iyileştirilmesi için ön gereksinim iken, bilginin korunması, bilgi paylaşımı sırasında şahsi bilgilerin sızdırılmasına ilişkin durumlarla mücadele için bir tedbirdir.

30. E-devletin temel prensiplerinin gerçekleştirilmesi için belirli şartlar sağlanmalıdır ki bu prensiplerden birisi de vatandaşların bilgisayar kullanımının iyileştirilmesidir. Bu kriter şu anda tamamen yerine getirilmemiştir (bütün vatandaşlar bilişim teknolojilerini etken olarak kullanmamaktadır ve vatandaşların tümünün gerekli teçhizatı edinmeleri için yeterli finansal durumu yoktur) bu nedenle e-devletin uygulamaya geçirilmesinin ilk etabında önemli bir miktar mali kaynağın ayrılması gereklidir. Kuşkusuz, bilgi toplumu içerisinde bilişim teknolojisine erişim gündemde değilse, bu sorun kalkınma evresindeki e-devletin gelişimine engel olacaktır.
31. Hazırlık etabında bazı resmi devlet siteleri hayata geçirilmektedir, bunun amacı ziyaretçileri bilgilendirmek ve geri bildirim sağlamaktır. Ağ bazında devletin varlığı artacak, daha fazla daire kendi sitelerine sahip olacak ve kullanıcılar için erişilebilir bilgi miktarı artacaktır. Devlet ve vatandaşlar arasındaki bilgi alışverişi yeni imkanlar doğrultusunda gelişecektir (formların doldurulması, elektronik başvuruları gönderme imkanı). Kullanıcılar, kendi ihtiyaçlarıyla ilgili bilgiye erişimi, güncel çevrimiçi işlemler vasıtasıyla (gümrük vergilerinin, vergi ve diğer ödemelerin ödenmesi) yapacaklardır.

III. SONUÇLAR

32. Dünya'da teknolojik yeniliklerin uygulanması süratle büyüyerek, teknolojik gelişmişlik seviyelerini adım adım eşitlemekte ve gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki dijital uçurumu kapatmaktadır. Şu anda, gelişmiş ülkelerde tamamen çalışır devlet hizmetleri servisleri bulunmaktadır. Günümüzde, en gelişmiş sistemler mobil cihazlar üzerine dayalıdır ve bu sistemler sürekli gelişmekte olan çok çeşitli hizmetler sunmaktadırlar.
33. Bütün ülkelerde Bilişim Teknolojileri alanında oldukça fazla sayıda kalkınma projeleri vardır. Bunlar, gittikçe daha çok insanın BT alanının süreçlerin şeffaflık ve verimine katkıda bulunduğunu anlamalarından dolayı ulusal çapta elektronik devlet sistemlerini de kapsamaktadır. Sonuç olarak, BT alanındaki projelerin başarılı uygulaması için gereğince planlanmış tedbirler almak gereklidir. E-devlet, devletin küresel dönüşümüne işaret eder. Bilişim ve iletişim teknolojileri geliştirme kapsamında, elektronik biçimdeki bütün devlet faaliyet alanları vatandaşlar ve çeşitli kuruluşlar tarafından kullanılmaktadır.
34. Şu anda, e-devlet'in pratik uygulanması için gerekli bütün araçlar mevcuttur ancak tam uygulama uzun ve masraflı bir süreçtir. Bir toplumun bilgi toplumu ve yeni değer ve ekonomik yönü olan bir topluma dönüşmesinin, yeni bir yönetim biçimine geçişi hızlandırdığı farz edilebilir.
35. E-devlet, geleneksel yönetimin bir ilavesi ya da benzeri değildir. Yalnızca, kamu hizmetlerinin verimini artırmak için bilişim ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kapsamlı kullanımına dayalı yeni bir etkileşim yoludur. "Tek hizmet noktası" sistemli elektronik devlet gündeme gelmekte ve bu trend sosyal ağların gelişmesinin bir sonucudur. Bu teknolojiler, siyasi iletişim imkanlarını fazlaca artırmakta ve yönetim, işletme ve vatandaşlar arasında yeni bütünleşme biçimlerinin kullanımına olanak sağlamaktadır.
36. Etkili yönetim için, bilgi hayati bir kaynaktır. Bilgi paylaşımı, e-devletin hayata geçirilmesinin esas parçalarındandır. Bilgi paylaşımı, idari prosedürlerin teftiş edilmesine ve bütünleşmesine olanak sağlamaktadır. Vatandaşlar, devlet dairelerine

yaptıkları ziyaret sayılarının yanı sıra bir kamu servisi için başvurduklarında belge işlem süresini azaltabilirler.

37. E-devletin hayata geçirilmesi, bireyler ve bir bütün olarak topluma karşı yönetimi şeffaflaştırmak amacı taşır. E-devletin altındaki düşünce, vatandaşların ve işletmelerin devlet ile elektronik etkileşimi sayesinde, elektronik belge dolaşımını başlatmak, bürokrasiyi azaltmak ve karar vermeyi hızlandırmak, yönetim ve belediye faaliyetlerini daha şeffaf hale getirmek ve yönetimi vatandaşlara yaklaştırmaktır. Bu prensiplerin uygulanması demokrasiyi geliştirecek ve daha güçlü bir sivil toplum için zemin hazırlayacaktır.