

e-BELEDİYE PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU



e-BELEDİYE PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU

İçindekiler



Yönetici Özeti

4

Rapor Süreci




6

Rapor No: 19

**MARMARA
BELEDİYELER
BİRLİĞİ**

Sarıdemir Mah.
Ragıp Gümüşpala Cad.
No:10 Eminönü 34134
Fatih-İstanbul

T: 0212 402 1900
btk@mbb.gov.tr
marmara.gov.tr

 marmarabb
 marmarabb
 marmaratv



e-Belediye Projesi Kapsamında
Belediyelerin Hazırlık Seviyesi

8



Yönetici Özeti

e-Belediye Projesi; belediyelerin ortak bir platformda buluşturulmasına, bilgi teknolojileri alanında ihtiyaçlarının karşılanmasına, geliştirilecek olan belediyecilik yazılımları ile vatandaş odaklı bir yerel yönetim yapısının oluşturulması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin şekilde kullanılmasına imkân sağlayan bir projedir.

Bununla birlikte bu kapsamda çalışılan projenin sağlıklı şekilde devreye alınması için yüksek çaba, zaman ve hepsinden önemli platformun kullanıcısı olan belediyelerin desteğine ihtiyaç duyulmaktadır.

Marmara Belediyeler Birliği koordinasyonunda yapılan bu çalışma, uygulama aşamasına geçmiş olan e-Belediye projesiyle ilgili sahadaki durumun paylaşılması, projenin etkin ve verimli şekilde hayata geçirilebilmesi için önerilerin iletilmesini amaçlanmaktadır.

Çalışmaya katılan belediyelerin önemli bir kısmı sahip oldukları kaynaklar, geliştirdikleri yetkinlikler, hizmetlerini yürütürken kazandıkları deneyim ve bilgileri ile projeye destek olabilecekleri yönünde görüşlerini paylaşmışlardır. Bu kapsamda gelişime açık alanlar için projenin sahadaki kullanıcısı belediyeler ve proje ekibi tarafından sinerji yaratılarak konu başlıklarının birlikte belirlenmesi ve ortak karar ile konuların çözüme ulaştırılması büyük önem taşımaktadır.

Oldukça yüksek bir katılım oranı ile oluşturulan ve bünyesinde birçok detay bulunan bu raporda önemli ve ivedilikle ele alınması gereken bazı konular öne çıkmaktadır:

- Proje uygulaması ileri bir aşamada olmasına karşın projeye ilgili bilgi sahibi olmadığını düşünen belediyelerin oranı oldukça yüksektir. Belediyeler; proje planlamasıyla ilgili net olmadıkları, modüllerle ilgili detaylara erişemedikleri, eğitimlerin yeterli seviyede gerçekleştirilemediği ve süreçte sıkıntı yaşandığını belirtmektedirler. Proje ekibi tarafından konuyla ilgili bilgilendirme faaliyetlerine odaklanılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.
- Projenin başarı ile hayata geçirilebilmesi için sahadaki belediyeler tarafında yerel proje planlarının hazırlanarak gerekli kaynak atamasının yapılması gerekmektedir. Buna karşın sonuçlar göstermektedir ki bu konuda aksaklıklar mevcuttur. Proje, tasarlanan hız ve kapsamda sahaya indirilememektedir. Bu

sebeple belediyelerle proje ekibi tarafından mikro seviyede planlama yapılması ve koordinasyon sağlanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

- Belediyelerin planlama konusunda yaşadıkları sıkıntıların yansımaları olası maliyetler tarafında göze çarpmaktadır. Maliyetler konusunu iki başlık altında ele almak gerekmektedir:
 - e-Belediye projesine geçiş ile birlikte oluşacak uygulama ve bakım maliyetleri belirsizliğini korumaktadır ve ivedilikle hesaplanmalıdır.
 - Belediyeler mevcut hizmetlerini sağlayabilmek amacı ile bilişim ve iletişim teknolojilerine yazılım ve donanım olarak yüksek oranda yatırım yapmışlardır. e-Belediye projesine geçiş ile birlikte mevcut yatırımların geleceğinin değerlendirilmesi ve yatırımların geri dönüşü açısından mümkün olduğunca kurulmuş yapılardan fayda sağlanması gerekmektedir.
- Gelişen bilişim ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar sonucunda belediyeler de vatandaşa sunmuş oldukları hizmetleri hızla dijital kanallara taşımakta ve hizmet kalitelerini geliştirmektedirler. Belediyelerdeki hizmetlerin sunumunda ve süreçlerin etkin/doğru/yerinde kullanımının sağlanması için kullanılan çözümler ilgili belediyenin dijital olgunluk seviyesi ve şartları (coğrafya, nüfus, idari ölçek) doğrultusunda farklılaşmaktadır.
- e-Belediye Projesi'nin belediyeler tarafındaki farklı ihtiyaçları karşılayabilmesi için esnek bir yapıya sahip olması gerektiği görüşü ısrarla öne çıkmaktadır. Özellikle ileri olgunluk seviyesindeki belediyeler için e-Belediye projesine geçiş ile birlikte olası hizmet kesintileri, yaşanması muhtemel aksaklıklar ve hizmet kalitesinde yaşanabilecek sıkıntılar ciddi riskler olarak ortaya konmaktadır.
- Belediyeler tarafından birçok hizmet 7/24 çalışma prensibi ile dijital kanallar üzerinden vatandaşa sunulmaktadır. Yıllar içerisinde kazanılmış olan kabiliyetler sayesinde belediye operasyonlarında etkinlik ve verimlilik sağlandığı gibi aynı zamanda vatandaş nezdinde memnuniyet önemli derecede artmıştır. e-Belediye Platformu'na geçiş ile birlikte operasyonların kesintisiz olarak sunulabilmesi için kurulacak olan destek operasyonlarının iyi kurgulanması ve işletilmesi gerekmektedir.
- Belediyeler tarafından yapılan yorumlar destek hizmetleri süreç ve hizmet standartları başlığının henüz sahada beklentileri ve ihtiyaçları karşılayacak seviyede olmadığını ortaya koymakta ve önceliklendirilerek çalışılması gereken bir başlık olduğunu işaret etmektedir.



- Belediyeler, vatandaşa ilişkin hassas veriler de dâhil olmak üzere, çeşitli verileri kendi veri tabanlarında saklamakta ve aynı zamanda işleyerek yeni veri üretmektedirler. Yapılan işlemlerin yoğunluğu ve akıllı şehir uygulamalarından gelen ek hacim düşünüldüğünde, ihtiyaç duyulacak kapasitenin hesaplanması ve projenin bu doğrultuda geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.
- Veri konusuyla ilişkili olarak ayrıca verilerin dijital platformlarda arşivlenmesi, MIS ve EBYS sistemleri ile senkronize çalışması, işlemlerin tarihçesine ulaşabilmek amacı ile kurumların mevcut arşivleri ile ilişkilendirilmesi, belgelerin e-izmalı olarak yasal işlemlerde kullanılması ve operasyonların KVKK ve diğer mevzuat ile uyumlu olması gibi birçok başlığın çalışılması büyük önem taşımaktadır.

e-Belediye Projesi'nin oldukça kapsamlı proje olduğu ve sahadaki uygulamalar esnasında çeşitli aksaklıkların olmasının doğal olduğu aşikârdır. Buna karşın projenin gelişim alanları olduğu ve hızla çözümlerin geliştirilmesi gerekliliği de oldukça yoğun hissedilmektedir.

Çalışmaya verilen önem ve yapılan yorumlar göstermektedir ki; Marmara Belediyeler Birliği ve belediyeler projenin sonraki adımlarında emin şekilde geleceğe yürümesi için önerileri ve sahip oldukları kaynaklar ile destek sunmaya hazırdır.

Bölüm 1

Rapor Süreci

e-Belediye projesini sahada planlandığı şekilde hayata geçirmek için karşılaşılan güçlükleri, gelişim alanlarını ve riskleri belirlemek, belediyelerin saha tecrübesini ve bilgisine dayanarak gelişim önerilerini paylaşmak amacı ile Marmara Belediyeler Birliği koordinasyonunda bir dizi çalışmalar yapılmıştır.

Öncelikle 24 Aralık 2019 günü Marmara Belediyeler Birliği Bilgi Teknolojileri (BT) Platformu tarafından gerçekleştirilen e-Belediye Projesi Çalıştay'ında ele alınması gereken başlıklar belirlenmiştir. Takiben 2 Ocak 2020 – 22 Ocak 2020 tarihleri arasında yapılan anket çalışması ile konu başlıkları belediye temsilcileri tarafından detaylandırılmıştır.

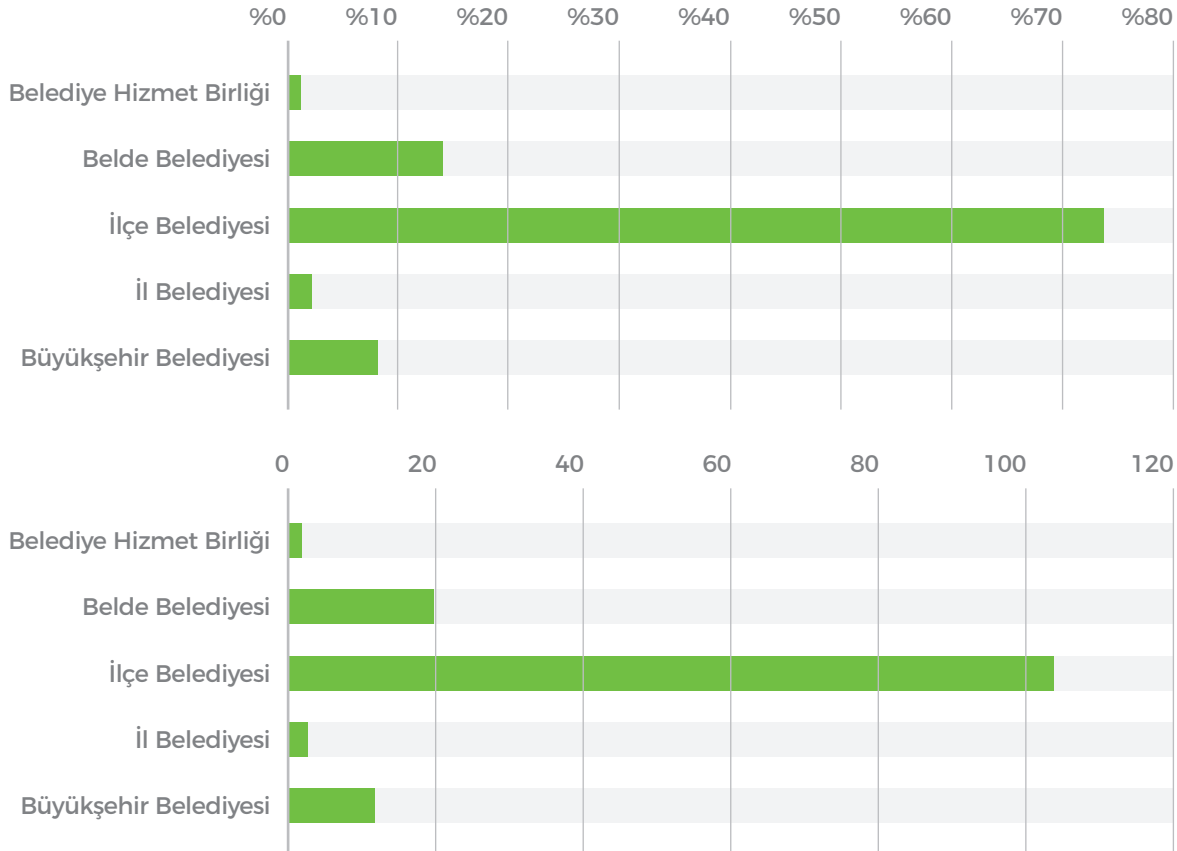
Anket çalışmasına belediye hizmet birliği, belde belediyesi, ilçe belediyesi, il belediyesi ve büyükşehir belediyesi temsilcilerinden

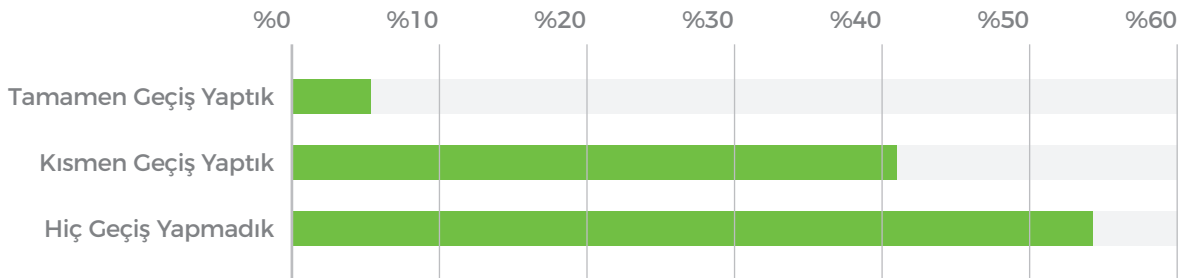
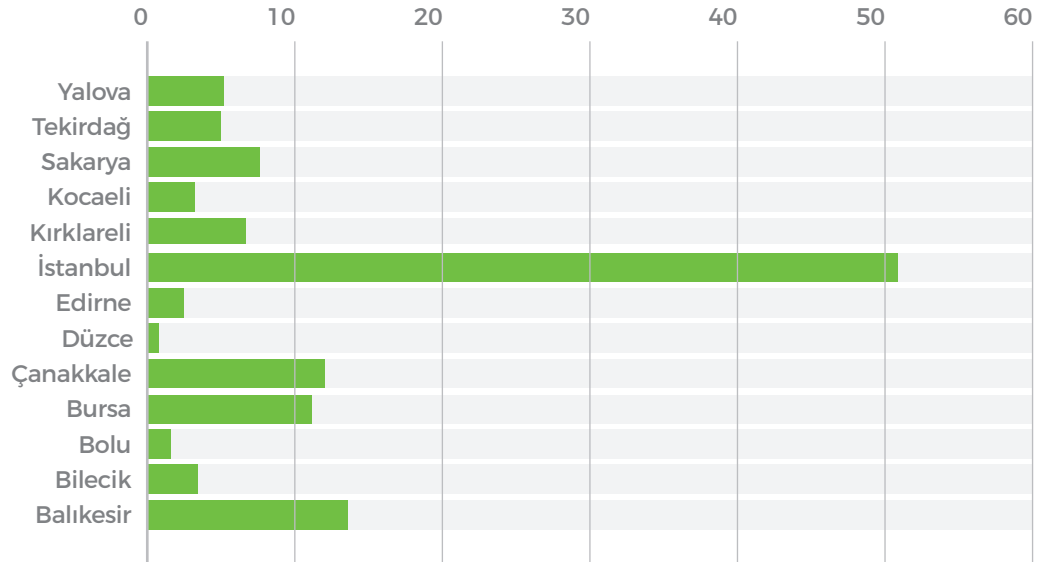
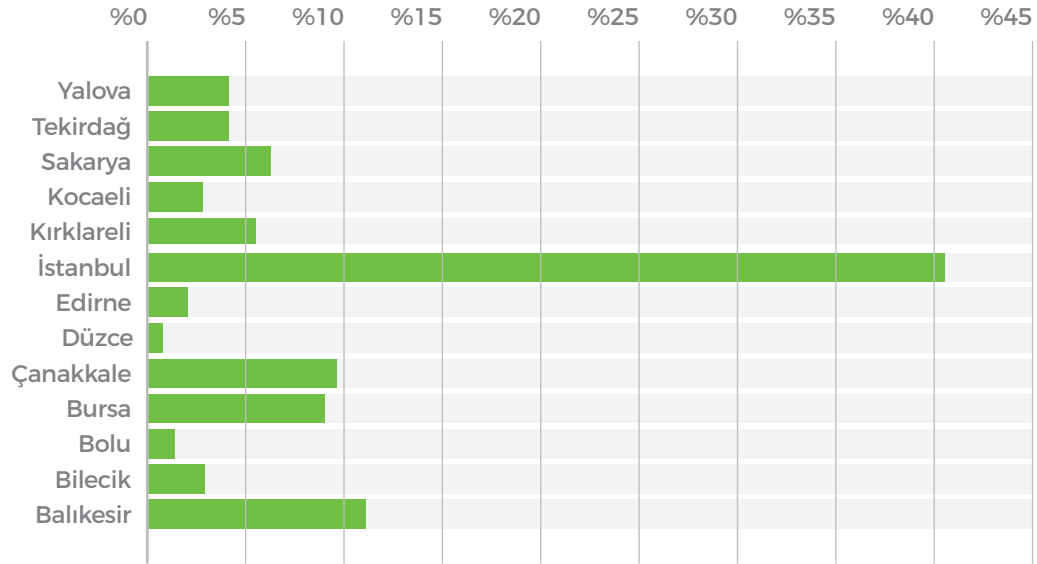
toplam 145 kişi katılmıştır. Katılımın ağırlıklı kısmı yapılanmayla doğru orantılı olarak ilçe belediyeleri tarafında gerçekleşmiştir.

Anket çalışması, Marmara Belediyeler Birliği üyesi 195 belediye ile paylaşılmıştır ve gelen cevaplar coğrafi bölgeler bazında incelendiğinde hemen hemen tüm bölgelerden, sahadaki gerçekleri yansıtacak oranda anlamlı geri dönüş alındığı görülmektedir.

Anket çalışmasına katılanlardan sadece %5 oranının e-Belediye sistemine tam olarak geçiş yaptığı görülmektedir. %55 oranında çoğunluk henüz sisteme geçiş yapmamış belediyelerden oluşmaktadır.

İşbu çalışmalar çerçevesinde toplanan görüş ve öneriler, ilgili proje ekibine iletmek amacı ile ekte sunulmuştur.





Yanıt Sayısı: 100

Bölüm 2

e-Belediye Projesi Kapsamında Belediyelerin Hazırlık Seviyesi

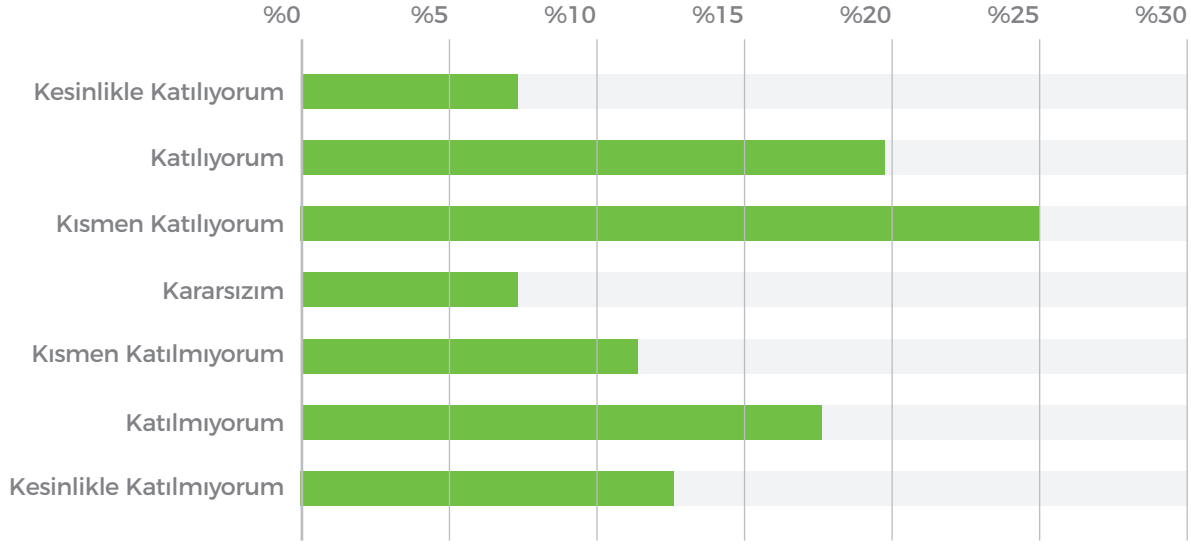
Bu bölümdeki sorular katılımcı belediyelerin e-Belediye projesini sahada planlandığı şekilde hayata geçirmek için hazırlık ve çalışmalarının olgunluk seviyesini değerlendirmek; ayrıca eğer üzerinde çalışılması gereken alanlar var ise bunları tespit ederek, proje ekibine görüşlerin iletilmesi amacı ile hazırlanmıştır.





Soru 1

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye projesiyle ilgili, belediye olarak yeterince bilgi sahibiyiz.”



Yanıt Sayısı: 100

Soruya yanıt veren belediyelerin ancak %29 soruyla ilgili ifadeye “Kesinlikle Katılıyorum” veya “Katılıyorum” seçeneklerini seçerek proje hakkında yeterince bilgili olduğunu ifade etmiştir. Projeye ilgili bilgi sahibi olmadığını düşünen belediyelerin oranı %41 ile oldukça yüksek seviyededir.

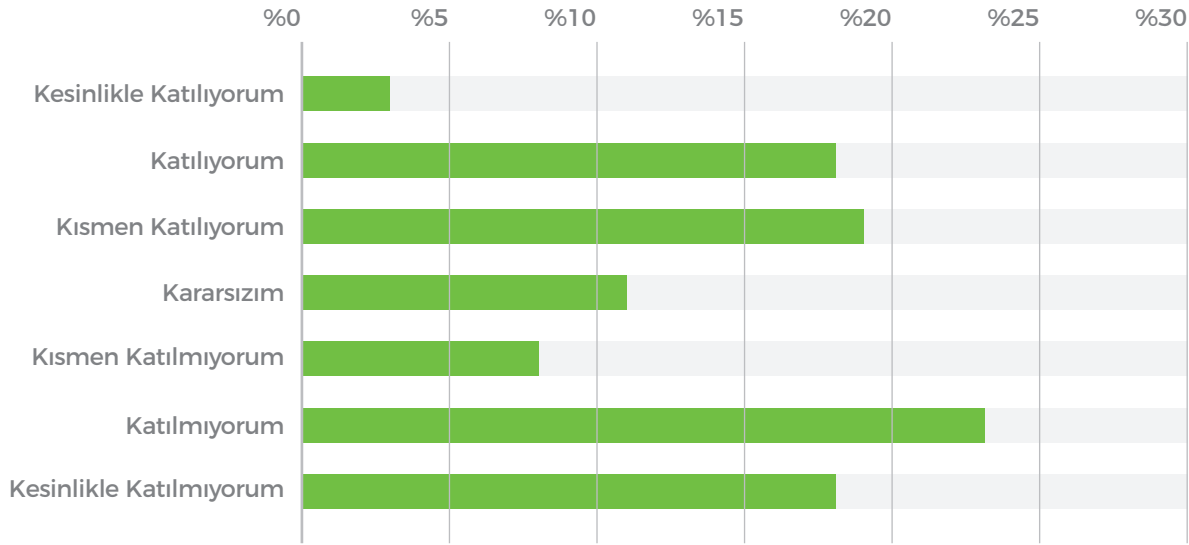
Soruyla ilgili yorumlar incelendiğinde proje ekibi tarafından konuyla ilgili bilgilendirme faaliyetlerine odaklanılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Kullanılmak istenen modüller ile ilgili olarak belediyeler yeterli bilgiye sahip değildir. Yapılan eğitimler genelde yetersiz ve kalabalık olmaktadır.
- Eğitimlerin sayısı artırılmalı ve kullanıcılar için çok sayıda eğitim düzenlenmelidir.
- Her modül için ayrı eğitim oluşturulması önerilmektedir.
- Kurumlar yazışmalardan veya kendi imkânları ile diğer belediyelerden bilgi almaya çalışmaktadır; fakat bu yöntem etkin ve verimli değildir.
- Bakanlık ve proje ekibine yapılan taleplere dönüşler çok geç ve yetersiz olmaktadır.
- Belediye ekipleri ile daha yakın temas ve koordinasyon ihtiyacı bulunmaktadır.
- Proje kapsamındaki ürün bütünlüğü ve modüllerin durumu hakkında sağlıklı bilgi verilmemiştir.

Soru 2

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye Projesi'ni sahada uygulamak için, belediye bünyesinde proje yol haritamızı hazırladık.”



Yanıt Sayısı: 100

Soruya yanıt veren belediyelerin ancak %21 soruyla ilgili ifadeye “Kesinlikle Katılıyorum” veya “Katılıyorum” seçeneklerini seçerek e-Belediye Projesi'ni sahada uygulamak için belediye bünyesinde proje yol haritasını hazırladıklarını belirtmiştir.

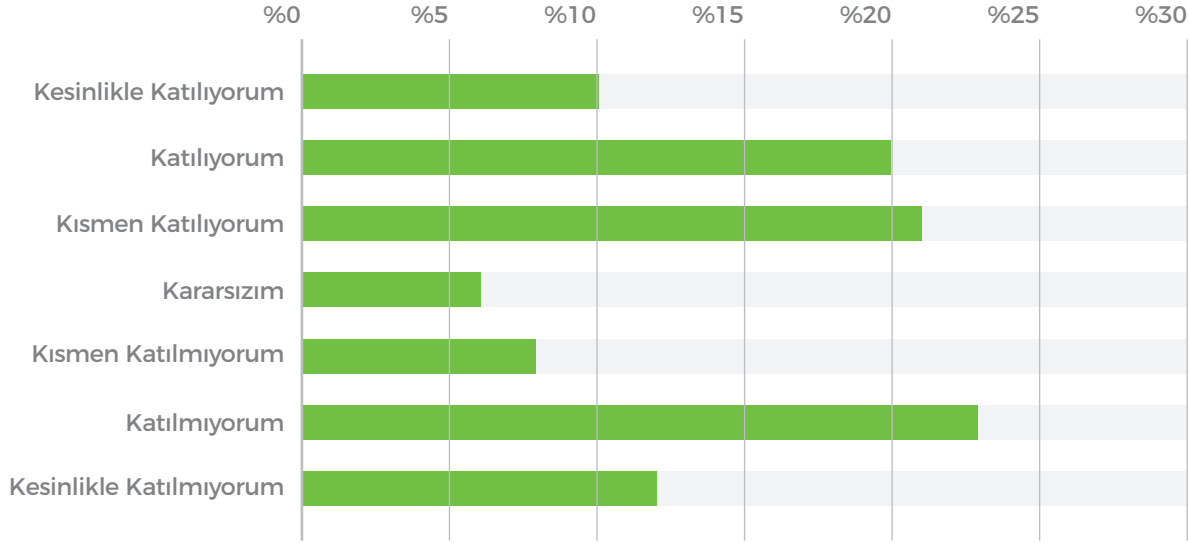
Verilen yanıtlar ortaya koymaktadır ki, e-Belediye projesinin sahada uygulama açısından başarılı olabilmesi için kullanıcı belediyeler tarafından ön planlama ve hazırlıkların yapılmasına ivedilikle başlanması gerekmektedir. Proje ekibi tarafından yapılacak yönlendirmeler saha operasyonlarının etkinlik ve verimliliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Proje hakkında yeterli bilgi sahibi olunmadığı için planlama aşamasına geçilememiştir. Sağlıklı bir planlama yapılabilmesi için öncelikle bu konuda sorumlu kişilere eğitimler verilmeli ve detaylı bilgi paylaşımı yapılmalıdır.
- Uzman desteği noktasında bakanlığın yetersiz personel sayısı nedeni ile proje planı yapılamamaktadır.
- Mevcutta çalışan uygulamalar ile henüz entegrasyon sağlanmadığı ve süreçlerin belirsiz olması nedeni ile henüz yol haritası hazırlanamamaktadır.
- Proje hedefleri ve sahada gerçekleşen uygulama seviyesi arasında belirgin farklar bulunmaktadır. Sonuç olarak daha üst olgunluk seviyesinde bulunan ve daha yetkin yazılım sistemleri kullanan belediyeler planlama yapmakta zorlanmakta ve bu durum demotivasyona sebep olmaktadır.

Soru 3

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye Projesi’ni sahada uygulamak için bünyemizde proje ekibini kurarak sorumluları atadık ve görevlendirmeleri yaptık.”



Yanıt Sayısı: 100

Soruya yanıt veren belediyelerin %43 oranı e-Belediye Projesi’ni sahada uygulamak için bünyelerinde proje ekibini kurarak sorumluları henüz atamadıklarını ve görevlendirmeleri yapmadıklarını belirtmiştir.

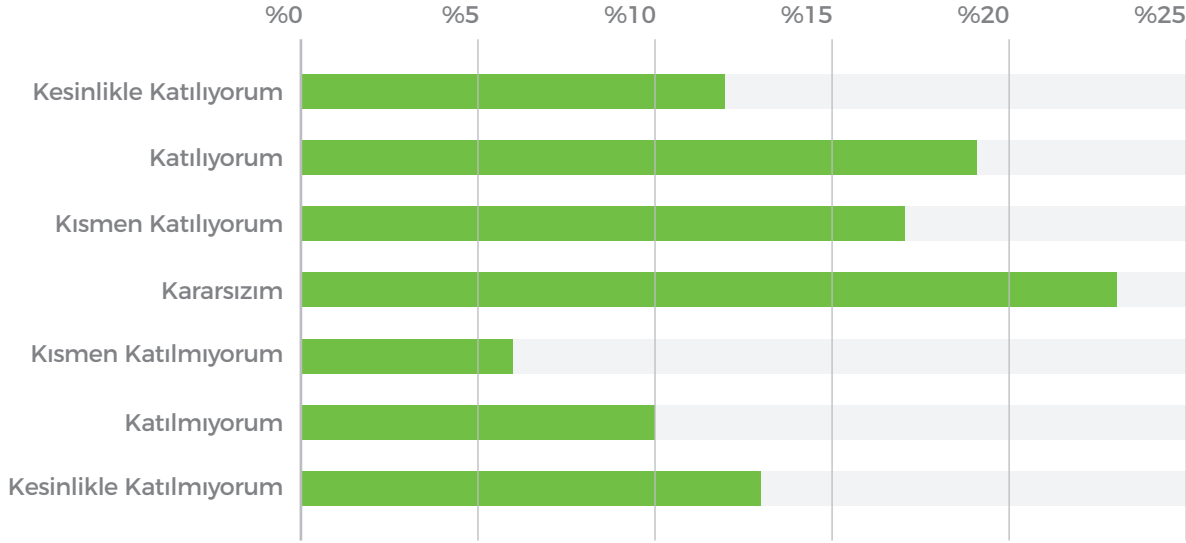
Projenin başarıyla hayata geçirilebilmesi için sahadaki etkin ve yeterli kaynak aktarımı büyük önem taşımaktadır. Merkezi ve yerel proje ekiplerinin kaynak konusunu birlikte ele alarak değerlendirmeleri faydalı olacaktır.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Henüz proje hakkında yeterli bilgi sahibi olunmadığı için kaynak planlaması yapılamamaktadır.
- Bazı belediyelerde görevlendirmeler tamamlanmış olsa da, ilgili bakanlık tarafından proje yöneticisi atanmadığı için süreç beklenmektedir.
- Bazı belediyelerde sorumluluklar belirlenmiş olmasına karşın personelin operasyonel diğer işler ile ilgilenme ihtiyacı nedeni ile uygulama aşamasına geçilememiştir.
- Yalnızca projenin geneliyle ilgili değil aynı zamanda yazılımlar ve modüllerin gerçekleşme durumu, yetenekleri ve mevcuttaki sistemlere avantajlarını açıklayan bilgilendirmeler ve sunumlar yapılmalıdır. Belirsiz bir konuda proje sorumluları atamak ve ekip oluşturmak kaynak verimliliği açısından zorluk yaratmaktadır.

Soru 4

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye Projesi'ni hayata geçirmek için belediye olarak ihtiyaç duyduğumuz finansal kaynaklara sahibiz.”



Yanıt Sayısı: 100

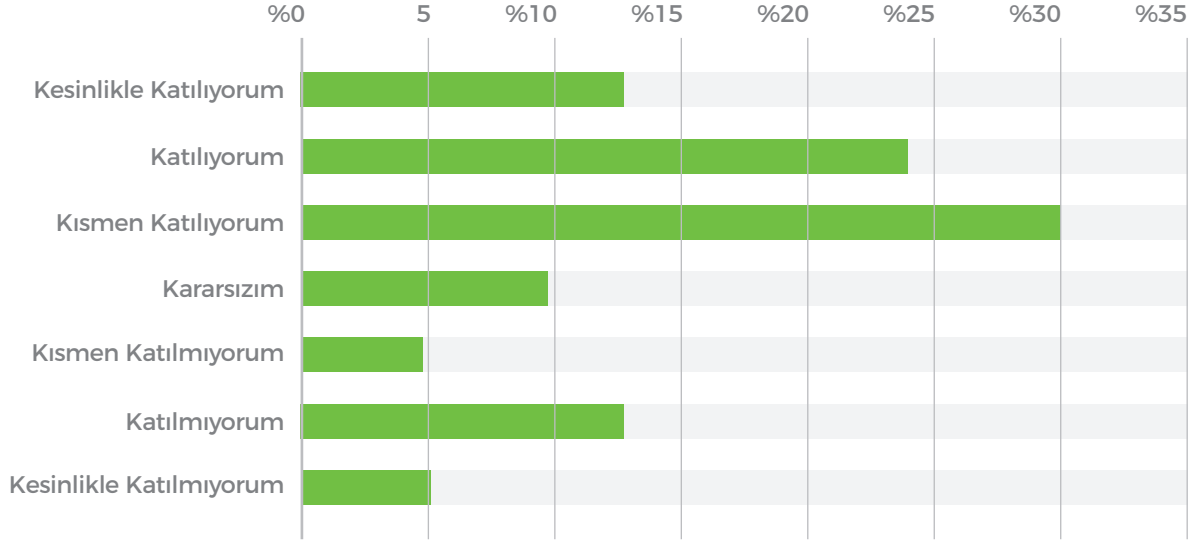
Soruya verilen yanıtlar kısmen eşit bir dağılım sergilemekle birlikte belediyelerin önemli bir kısmı konuyla ilgili kendi içlerinde proje ihtiyaçları için bütçe çalışması yaparak kaynak ayırmaya başlamıştır. Buna karşın yapılan yorumlar proje giderlerinin nasıl karşılanacağı ve ne kadar olacağına yönelik belirsizlikler olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca mevcut sistemler için yapılan yatırımların nasıl değerlendirilmesi gerektiği konusu ayrı bir gündem olarak öne çıkmaktadır.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Bazı belediyeler yeterli bilgi sahibi olmadıkları için finansal kaynak planlaması yapamadıklarını belirtmektedir.
- Mevcutta çalışan bir yapının olduğu ve bunun da belediyenin kendi mali imkânları ile finanse edildiği düşünüldüğünde merkezi bir sistemin kurulacak olması yapılmış finansman harcamasının zarar olarak yazılması anlamına gelecektir.
- Belediyelerin mali durumlarındaki sıkıntılar nedeni ile ilgili bakanlığın bu konu ile ilgili olarak belediyelere kaynak sağlaması beklenmektedir.
- İlgili bakanlığın kaynak israfı ve maliyetlerin önlenmesine ilişkin temel hedef vurgusu, hali hazırda kurumlar tarafından ilgili alanlara yapılmış yatırımların göz ardı edilerek yeni sistem ile yeniden yapılandırılması durumu ile örtüşmemektedir. Projenin kısa ve orta vadede sağlayabileceğinden daha iyi seviyede olan ve bu konuda uzun yıllara yayılmış şekilde yatırım yapmış bulunan belediyelerin projenin ihtiyacına göre, miktarı, süresi ve işgücü belirsiz olan yeni kaynaklar ayırması kaynak israfına yol açmaktadır.

Soru 5

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye Projesi'ni hayata geçirmek için belediye olarak ihtiyaç duyduğumuz yetkin ve tecrübeli personele sahibiz.”



Yanıt Sayısı: 100

Gelen yanıtlar ve yorumlar incelendiğinde belediyelerin yetkin ve tecrübeli personel kadrosuna “kısmen” sahip olduğu görülmektedir.

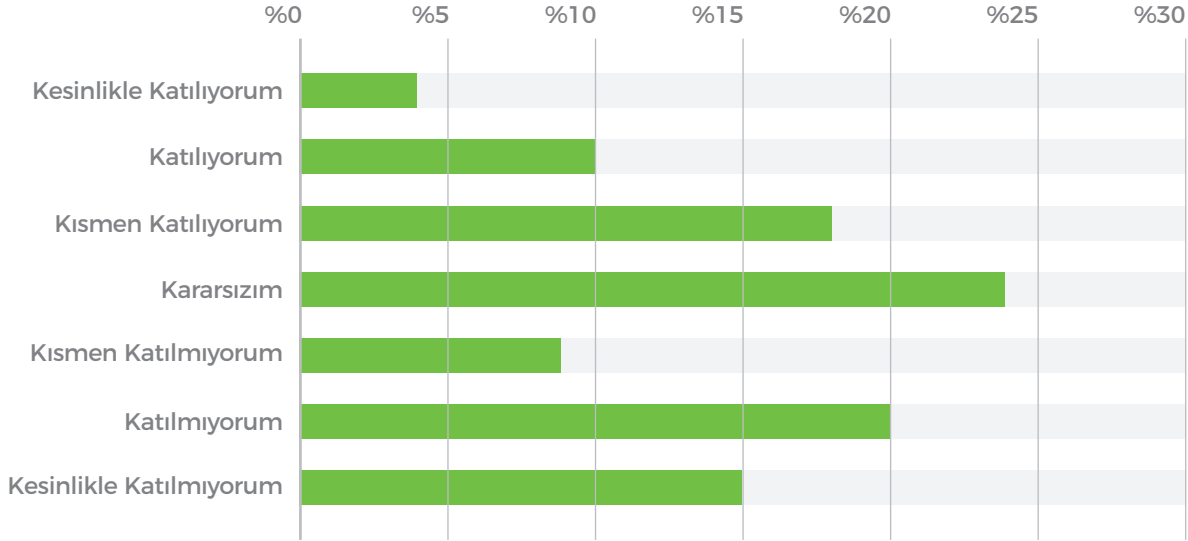
Yapılan çalıştay ortaya koymuştur ki, özellikle küçük belediyelerde bu konu sıkıntı yaratabilecek bir başlık olarak durmaktadır. Bu sebeple uygulama sırasında belediyelerin yetkinlik durumu doğrultusunda proje ekibi tarafından destek sağlanması projenin başarısı açısından faydalı olacaktır.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Belediyeler genel olarak YBS ve EBYS ekibi kapsamında yetkin personele sahiptir fakat projeye ilgili belirsizlikler sebebi ile işlerin nasıl yürütüleceği konusunda tereddüt yaşanmaktadır.
- Kalifiye eleman sıkıntısı yaşayan belediyeler bulunmaktadır.
- Bazı belediyeler kalifiye elemana sahip olsalar dahi kaynak sıkıntısı nedeni ile projeye öncelik verememektedir.
- Proje ve destek ekipleri belediyelerin nüfus, ölçek ve hizmetlerine göre yapılmaktadır. Hizmetlerini dijital ortama taşımış olan belediyelerde bu sayı daha da artmaktadır. Projenin destek konusuna ideal olarak yaklaşmadığı, ölçeği dikkate almadığı, uygulama ve saha gerçeklerini bu anlamda tam olarak analiz edemediği değerlendirilmektedir.

Soru 6

Aşağıda yer alan ifadeye ne ölçüde katılırsınız?
“e-Belediye Projesi, proje yönetimi standartlarına uygun ve etkin şekilde yapılmakta ve sahaya indirilmektedir.”



Yanıt Sayısı: 100

Projenin başarı ile hayata geçirilmesi için etkin bir proje yönetimi elzemdir. Buna karşın belediyeler tarafındaki hâkim görüş proje yönetiminde sıkıntılar olduğu ve öncelikli olarak gerekli planlamanın yapılarak iyi bir organizasyon ve net sorumluluklar ile konunun sahada uygulanması gerektiği yönündedir.

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

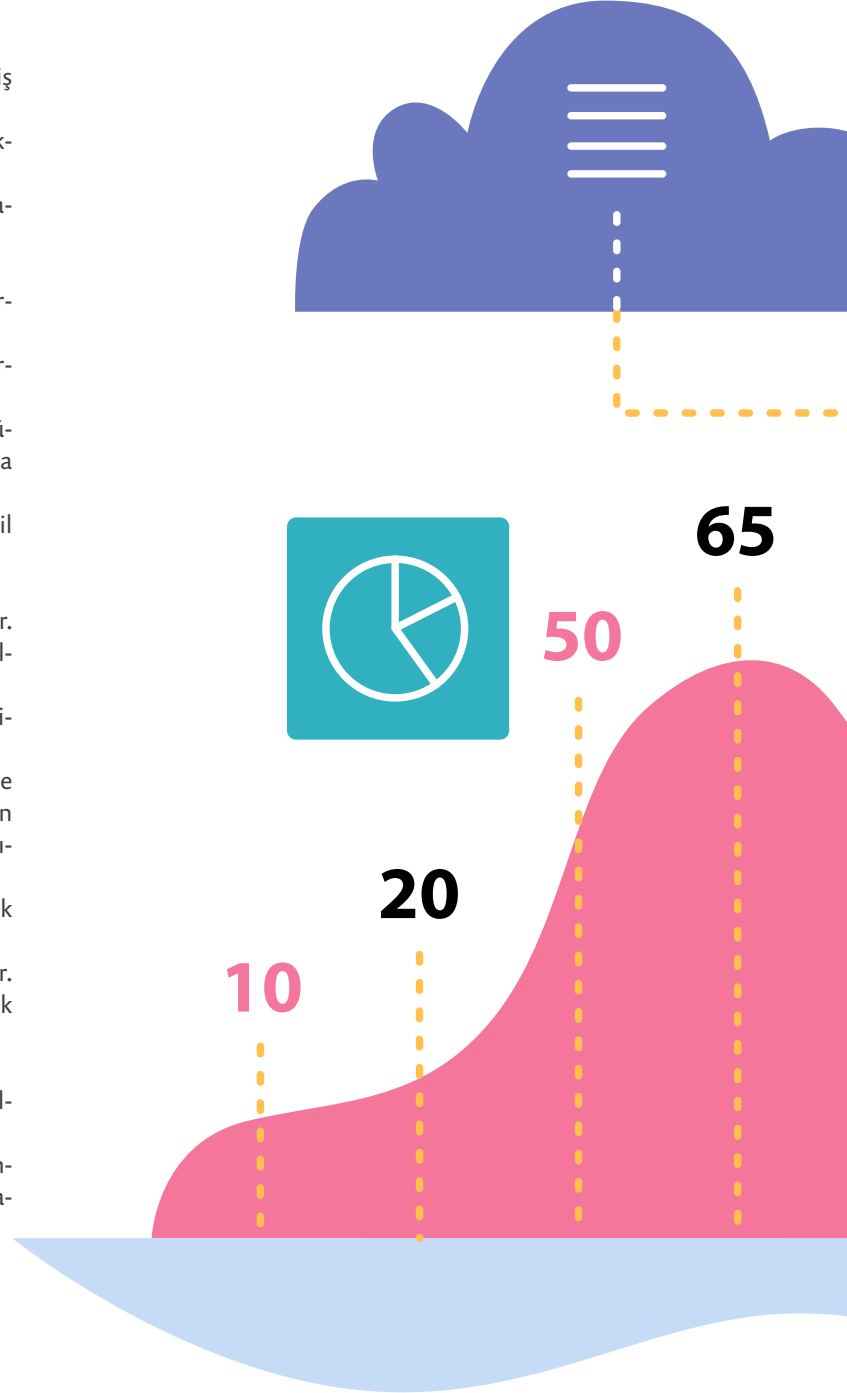
- Yayınlanmış bir proje planı bulunmaması sıkıntı yaratmaktadır.
- Projeye ilgili eksik bilgilendirme projenin sıkıntılı ilerlemesine sebep olmaktadır.
- Proje yönetiminde ihtiyaç anında yapılan destek talepleri gecikmeli olarak yanıtlanmaktadır.
- Bilgilendirme ve paylaşım eksikliği nedeniyle projenin yeterince şeffaf yürütülmediği görüntüsü oluşmaktadır. Ürün bütünlüğü henüz sağlanmamış olsa da gelinen aşamalar, hedefler ve planlamalar periyodik olarak paylaşılmalıdır. Sistemsel yetenekleri ve belediye hizmetlerinin karşılanmasında kullanım etkinliği henüz değerlendirilememiş olan e-Belediye Projesi modüllerine geçiş konusunda ileri uygulamalara sahip belediyelerin tereddütleri anlayış ile karşılanmalıdır.

Soru 7

“e-Belediye Projesi'ne nasıl destek olabilirsiniz?”

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Belediyemiz bünyesinde kullanılan otomasyon sistemi ve geçiş sürecinde yaşadığımız tecrübelerimizi paylaşabiliriz.
- Sahadaki uygulamalar ve yazılım geliştirme ile ilgili tecrübe aktarımı yapabiliriz.
- Yerel yönetim dinamiklerini ilgili bakanlık yetkilileri ile paylaşarak destek olabiliriz.
- Süreçlerin hazırlanmasında yardımcı olabiliriz.
- e-Belediye modüllerinin, belediyelerin ihtiyaçlarına göre tasarlanmasına yardımcı olabiliriz.
- Projenin, belediyeler tarafında uygulanabilirlik konusunda yardımcı olabiliriz.
- Proje sürecinde kurumda yürütülen iş süreçleri yazılım modülünün eksiklerinin geliştirilmesi ve kurumun ihtiyaçlarının ortaya konması konularında destek verebiliriz.
- İç denetim plan ve programlarına risk kriterleri ölçüsünde dâhil ederek.
- Teknik personel desteği sağlayabiliriz.
- Belediyemizin iş ve işleyişleri hakkında istişareler yapılabilir. Mevcutta çalışan uygulamalarımız ile entegrasyon sağlanabilmesi için teknik destek verebiliriz.
- Proje yönetimi, eğitim ve uygulama konularında destek verebiliriz.
- Yerel yönetim bilgi birikimimiz ve dijital olgunluk seviyemiz ile destek oluruz. Proje ekibine, yerel yönetimlerdeki iş anlayışının nasıl olduğunu anlatabilmek için yol haritası çizebiliriz. Kullanıcı eğitimi verebiliriz.
- Çevre belediyelere takıldıkları konularda teknik olarak destek verebiliriz.
- Belediyemiz kendi yazılımlarını yapabilme yetkinliğine sahiptir. Yazmış olduğumuz yazılımlarla ve bilgi birikimimiz ile destek verebiliriz.
- Personel desteği sağlayabiliriz.
- Vatandaş odaklı hizmetlerin dijital ortama taşınması ile ilgili geldiğimiz seviyeyi paylaşabiliriz.
- Elektronik yönetim, süreç yönetimi ve dijital arşivin tam bütünlük kullanıldığı sistemimizle ilgili seviye ve bilgi paylaşımı yapabiliriz.





Bölüm 3

e-Belediye Projesi Gelişim Alanları ve Öneriler

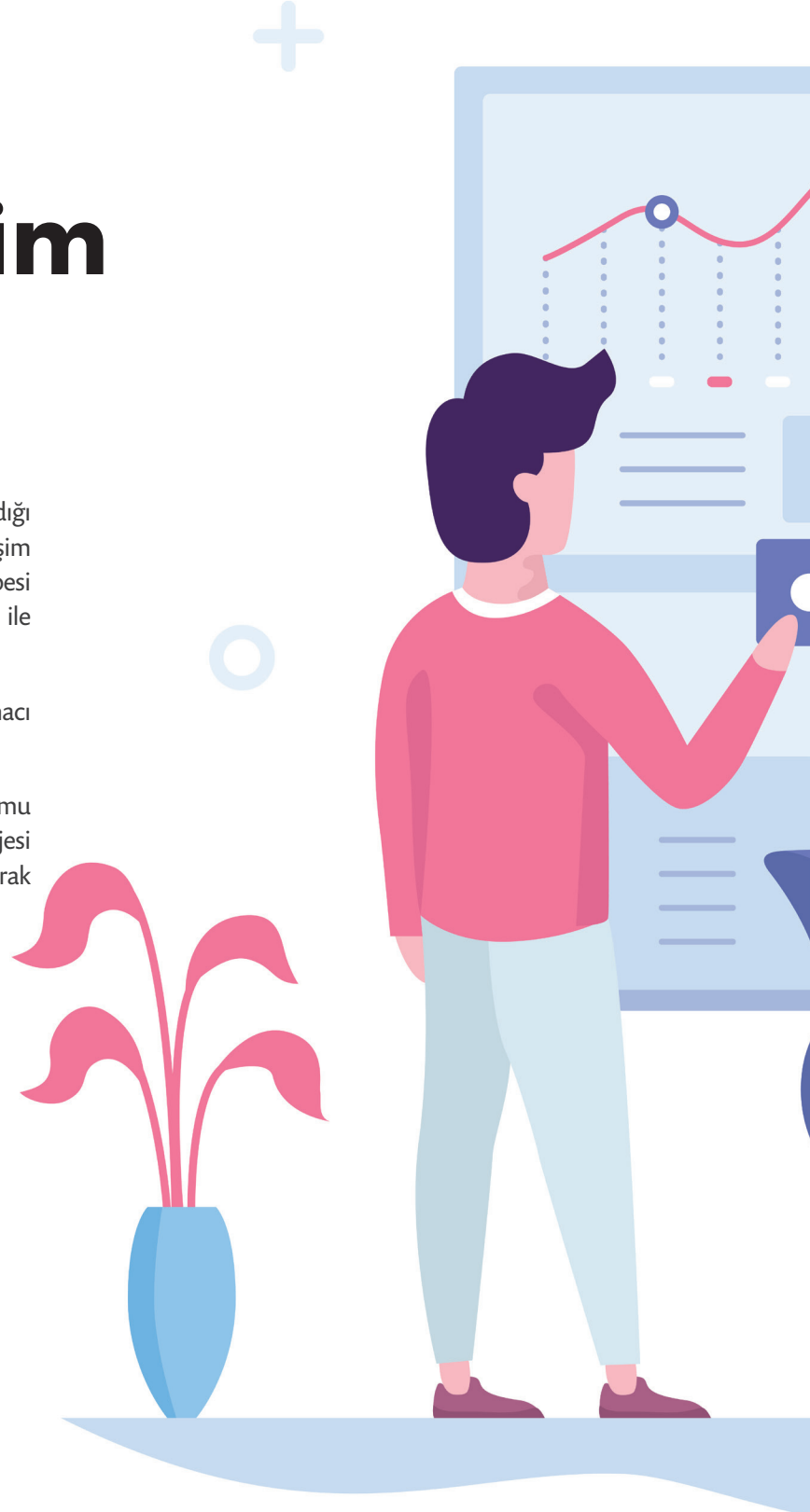
Bu bölümdeki sorular, e-Belediye projesini sahada planlandığı şekilde hayata geçirmek için karşılaşılan güçlükleri, gelişim alanlarını ve riskleri belirlemek; belediyelerin saha tecrübesi ve bilgisine dayanarak gelişim önerilerini paylaşmak amacı ile oluşturulmuştur.

Toplanan görüş ve öneriler proje ekibine önerileri iletmek amacı ile hazırlanmıştır.

24 Aralık 2019 günü Marmara Belediyeler Birliği BT Platformu koordinasyonunda gerçekleştirilen e-Belediye Projesi Çalıştayı'nda aşağıda yer alan 6 başlık gelişim alanı olarak belirlenmiştir.

Bu alanlar aşağıda yer almaktadır:

- A.** Dijital Olgunluk ve Çeşitlilik Yönetimi
- B.** Operasyon Yönetimi ve Sürekliliği
- C.** Destek Hizmetleri
- D.** Güvenlik & Veri Yönetimi
- E.** Maliyet
- F.** Mobil Belediyecilik





A - Dijital Olgunluk ve Çeşitlilik Yönetimi

Gelişen bilişim ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar sonucunda belediyeler de vatandaşa sunmuş oldukları hizmetleri hızla dijital kanallara taşımakta ve hizmet kalitelerini geliştirmektedirler.

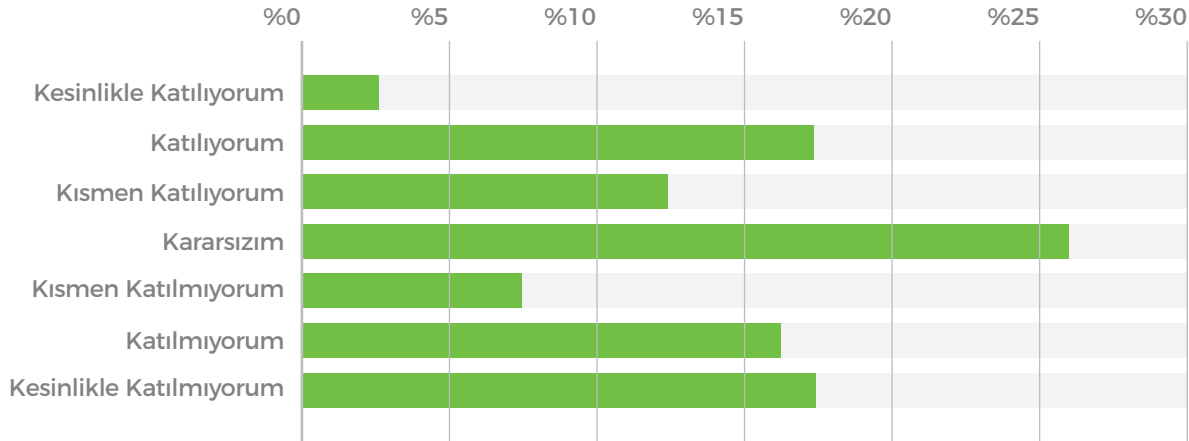
Belediyelerdeki hizmetlerin sunumunda ve süreçlerin etkin/doğru/ yerinde kullanımının sağlanması için ihtiyaç duyulan dönüşüm modeli,

ilgili belediyenin dijital olgunluk seviyesi ve şartları (coğrafya, nüfus, idari ölçek) doğrultusunda farklılaşmaktadır.

Dijital olgunluk düzeyi çok yüksek olan belediyelerde hizmetlerin sunumuna ilişkin yaklaşım süreç tabanlı olarak tasarlanmışken, farklı belediyelerde sadece modüler sistem kurma eğilimi görülebilmektedir.

Soru 1

Vatandaşa sunmuş olduğunuz mevcut hizmetlerinizi düşündüğünüzde “e-Belediye Projesi kapsamında hizmete açılmaya hazır modüllerin, sunmuş olduğunuz hizmetleri kesintisiz ve aynı kalitede devam ettirmek konusunda hazırdır” yorumuna ne ölçüde katılırsınız?



Yanıt Sayısı: 80

Ankete cevap veren belediyelerin hizmet aşamasında farklı olgunluk seviyesinde buldukları, yetkinlik ve imkânları çerçevesinde farklı sayı ve süreçlerle hizmetlerini vatandaşlarına sundukları görülmektedir. Bunun sonucu olarak sunulan hizmetler ciddi oranda farklılaşmakta ve merkezi olarak sunulan e-Belediye'ye geçiş kimi belediyeler tarafında mevcut hizmetlerin aksamasına sebep

olurken diğer belediyeler de ise sorunsuz şekilde ilerlemeye imkân vermektedir.

Soruya verilen cevapların dağılımı, proje ekibinin saha uygulamalarında belediyeler için özelleştirme çalışmaları yapmasının oldukça faydalı olacağını ortaya koymaktadır.

Soru 2

e-Belediye projesi “Dijital Olgunluk ve Çeşitlilik Yönetimi” başlığı altında çalışılan konular içinde yer alan gelişim alanları/sorunlar veya potansiyel risklerden üç tanesini aşağıda tanımlayarak yapılması gereken çalışmalarla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Projenin, belediyeler ve vatandaş için ciddi bir kolaylık getireceğini düşünüyorum. Gelişen teknoloji ve çağa ayak uydurabilecek hatta geç bile kalmış bir proje.
- Projenin başarı ile hayata geçirilebilmesi için belediye başkanlarının desteği ve liderliği önemlidir. Konuyla ilgili belediye başkanlarına bilgilendirmelerin yapılması ve çalışmalara katılımı sağlanmalıdır.
- Veri Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ile uyum önem taşımaktadır. Bu alan özel olarak ele alınmalıdır.
- Aşağıda yer alan üç başlık belediyeler özelinde incelenmelidir:
 1. Belediyelerin ortak modülleri dışında kendine özgü kullandığı modüllerin gerekliliği
 2. Belediyelerde kullanılan süreçlerin farklılığı
 3. Belediyelerde kullanılan raporların içeriği ve sayısının değişkenliği
- Belediyelerin olgunluk seviyesi ve ihtiyaçları değişmektedir. Aşağıda yer alan konular uygulama sırasında göz önüne alınmalıdır:
 1. Belediye ölçeklerinin (nüfus, yüzölçümü, bütçe, vb...) çok farklılık arz etmesi.
 2. Halen e-Belediye sistemini kullanmayan belediyelerin mevcudiyeti.
 3. Liyakatli personel yetersizliği.
- Mevcut sistemlerde gerçekleştirilen işlemlerden geri dönüş olması hizmet kalitesini düşürür. Bu sebeple mevcut sistemlerde sürekliliğin nasıl sağlanacağı çalışılmalı.
- Mevcut yazılımlarda e-Belediye ile kullanıcının ve vatandaşın işini kolaylaştıran proje bazlı modüller devre dışı kalacaktır. Verilen hizmetlerin aksamaması için “kurumdan --> e-Belediye’ye” ve “e-Belediye’den --> kuruma” çift taraflı veri alışverişi sağlanabilmelidir.
- Geçmişte kullanılan sistemlerdeki mali veriler, mükellef bilgileri, personel bordro bilgileri sağlıklı şekilde aktarılabilir. GIS sisteminde ülkemizde çok yaygın kullanılan (NetCad) yazılımına ait veriler yeni sisteme sorunsuz şekilde aktarılabilir. Bu sistemde veri ve altlıklar büyük emek ve kaynak sarf edilerek kazanılmıştır. Özellikle küçük ilçe belediyelerinde personel sayısı çok sınırlıdır ve bu sebeple verileri mutlaka yeni sisteme aktarmak gerekmektedir.
- Mobil uygulamalar önemli, bu konuda da çalışmalar yapılmalı. Foursquare, Zomato, Gastroclub, Google Yerel Rehberler gibi uygulamalardan esinlenerek, mobil platform aracılığı ile vatandaş erişilebilir.
- Özellikle istek-şikâyet takibi gibi uygulamalar süreç tabanlı olmalı ve mobil uygulamalar ile harita tabanlı eşleşmeli, bu konuda çalışma yapılmazsa hizmetlerde aksama yaşanacaktır.
- Belediyeler tarafından sıklıkla kullanılan 3. parti uygulamaların e-Belediye otomasyonu ile entegrasyonu sağlanmalıdır.
- Hizmet sunulan vatandaşın yeterli seviyede ilgi sahibi olmadığı ve kullanmaya hazır olmadıkları görülmektedir. Vatandaşlara yönelik eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır.
- Sistemin arıza vermesi durumunda tüm belediyelerde aynı anda

- hizmet kesintisi olması muhtemeldir. Tüm belediyelere aynı anda geri dönüş sağlanamayacağından iletişim sıkıntıları yaşanacaktır. Vatandaş tarafında büyük memnuniyetsizlik yaratılması yüksek ihtimal dâhilindedir. Çözüm olarak merkezi sistem yerine mevcutta sistemi ve bütçesi olmayan belediyelerin bu sistemi kullanması, mevcutta yatırımını yapmış ve sistemi olan kurumların lokâl olarak kendi sistemlerini kullanmaları gerekiyorsa merkezi sisteme yedeklemelerin yapılması gerekmektedir.
- Verilerin tek noktada tutulması siber saldırılarda hedefi teke düşürmek anlamına gelmektedir. Mevcut tehditlere karşı güvenlik önlemi alındıysa da ileride çıkabilecek yeni güvenlik açıklarından korunma garantisi verilememektedir. Çözüm olarak her belediye mevcut lokâl sistemini kullanmalı ve gerekiyorsa kriptolu şekilde merkezi sistemde verileri yedeklemeliler.
- Güncel teknolojiler kullanılarak vatandaşa hizmet noktasında oldukça büyük adımlar atılmış olup kamudaki bürokrasi azaltılmış ve vatandaş memnuniyeti artırılmıştır. Belediyelerin kullandığı CBS, MIS, iş zekâsı yazılımları ile vatandaş memnuniyeti üst seviyelerdedir. Yeni geliştirilen sistem “Silverlight” teknolojsi ile geliştirilmiş olup oldukça eski bir teknolojidir. Hatta Microsoft Silverlight teknolojisine olan desteğini sonlandırmış, bu teknolojiyi kullanan internet tarayıcısı da sadece Microsoft Internet Explorer’dır. Microsoft, Internet Explorer tarayıcısını da kaldırıp Edge tarayıcısını kullanmaya başlamıştır. Ayrıca bu yerli işletim sistemimiz Pardus’un da desteklemediği bir tarayıcıdır. Dolayısıyla “Pardus’ta e-Belediye projesi kullanılamamaktadır” sonucu ortaya çıkmaktadır. Çözüm olarak, bu projenin zorunlu kılınmadan isteyen belediyelerin kullanabilmesi, tüm belediyelerin katılımıyla olgunlaştırılması yeni teknolojilere ayak uydurması gerekliliği aşıkardır.
- EBYS modülünde belge bütünlüğü yeterli ölçüde sağlanmalıdır.
- PTT KEP üzerinden özel kurum gönderilerindeki sorunlar giderilmelidir.
- Belediyemizin dijital kanala taşınmış bir hizmeti yoktur. Bununla ilgili bir alt yapısı da bulunmamaktadır. Bu altyapıyı takip ve kontrol edecek, problem durumunda müdahale edebilecek teknik/uzman personelimiz bulunmamaktadır. Böyle bir personeli istihdam edebilecek ne uygun kadromuz ne de mali imkanımız yoktur.
- e-Belediye Projesi kapsamında ilgili bakanlıklar belediye hizmet süreçleri ve bunlarla ilgili yazılım standartlarını belirlemeye odaklanmalı, bu standartların geliştiricisi ve denetleyicisi olmalıdır. Bununla birlikte, orta ve büyük ölçekli belediyelerde hâlihazırda kullanılan ve tüm ulusal standartlara uyan, gelişmiş sistemlere yaşam alanı tanıyarak, bu kapsamda yapılmış yatırımların verimli olmasını sağlayabilir. Belediyelerin kendi yazdıkları veya hizmet ve süreçlerine göre temin edip, geliştirilmesini sağladıkları sistemlerin dikey veri paylaşım mimarisıyla birlikte çalışabilirliği ve üreticilerinin akreditasyonu da bakanlıklar tarafından sağlanabilir. Böylece sürekli geliştirilen, rekabete açık bir sistem ve ürün kompozisyonu kazanılabilir.

B - Operasyon Yönetimi ve Sürekliliği

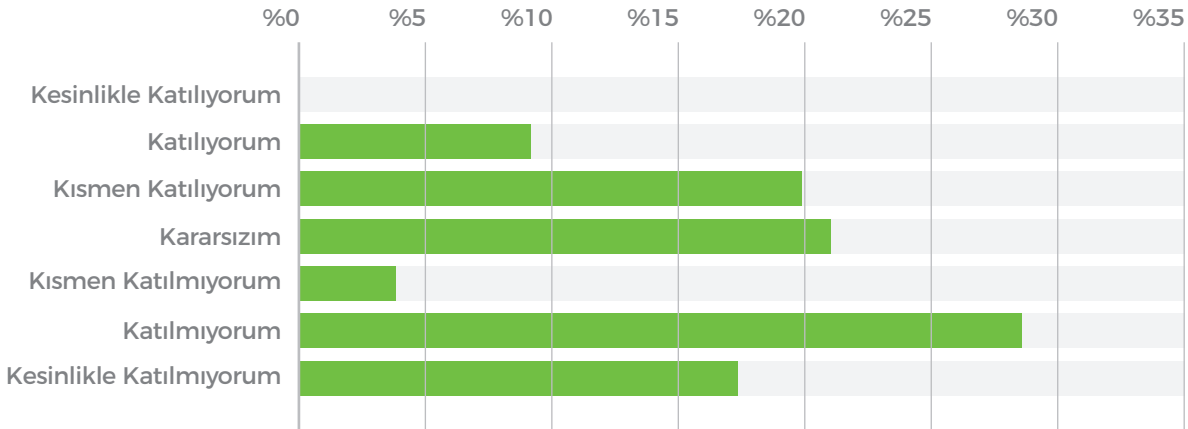
Belediyeler tarafından vatandaşa sunulan hizmetlerin önemli bir kısmı belediyelerin kendi imkânları ve geliştirdikleri platformların kabiliyetleri çerçevesinde yoğun olarak kullanılmaktadır. Aynı zamanda sadece hizmetler değil, akıllı şehir çalışmaları kapsamında IoT uygulamalarında operasyonların gelişimi ve hizmete açılması devam etmektedir.

Sunulan hizmetlerin olgunluk seviyesi ve belediyelerin iç süreçlerine bağlı olarak tüm tarihe dijital arşiv sistemlerinde saklanmakta, EBYS kapsamında süreçler işletilmekte, belediye personeline tanımlanan yetkiler çerçevesinde kararlara elektronik imza ile hukuki geçerlilik kazandırılmaktadır.

Operasyonların sorunsuz şekilde devamlılığının sağlanabilmesi için e-Belediye Projesi tarafında ihtiyaç duyulan entegrasyonların yapılması, web servislerin hazırlanması ve hizmetlerin yeni platformlara taşınması gerekmektedir.

Soru 3

“Vatandaşa sunmuş olduğunuz mevcut hizmetlerinizi düşündüğünüzde e-Belediye platformuna geçiş ile birlikte hizmetleri kesintisiz devam ettirmek veya kimi hizmetleri sonlandırmak amacıyla ilgili bakanlığın proje ekibi ile birlikte oluşturulmuş planlarımız ve entegrasyon hazırlıklarımız yeterlidir” yorumuna ne ölçüde katılırsınız?



Yanıt Sayısı: 80

Soruya yanıt veren belediyelerin %41,25 oranında önemli bir kısmı entegrasyon konusunda hazır olmadıklarını belirtmiştir.

e-Belediye projesinin başarılı şekilde hayata geçebilmesi için entegrasyon konularındaki kusursuz akışın önemi düşünüldüğünde, bu başlığın ivedilikle ele alınması gerekliliği öne çıkmaktadır.

Soru 4

e-Belediye projesi “Operasyon Yönetimi ve Sürekliliği” başlığı altında çalışılan konular için yer alan gelişim alanları/sorunlar veya potansiyel risklerden üç tanesini aşağıda tanımlayarak yapılması gereken çalışmalarla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Bahsi geçen riskler için en doğru yaklaşım, verilerin ve sistemin belediyelerin yerel sunucularında temininin devam etmesi olacaktır.
- Belediyelerde proje sorumluları mevcut görevlerinin dışında ek görevlendirme ile işlerini yapmaktadırlar. Özellikle ilçe belediyelerinde proje sorumluları tek başlarına kalmakta, sorun çözümü konusunda engellerle karşılaşabilmektedir. Hatta personelin çoğu isteksiz görünmekte ve alıştıkları sistemde devam etmek istemektedir. e-Belediye projesi sadece geçiş ile alakalı bir çalışma değildir. Sürekli kendini güncelleyeceğinden teknoloji ve çağa ayak uydurmayı gerektireceğinden uzun yıllar devam edecek bir proje olarak görülmelidir. Bu kapsamda çalışanlarda farkındalık sağlanmalı ve bilgilendirme yapılmalıdır.
- Aşağıda yer alan konu başlıkları için risk yönetimi planları hazırlanmalıdır:
 - Bütün kurumların tek bir veri tabanı üzerinden çalışacağı söylendiği için veri tabanı sıkıntısı durumunda bütün kurumların işleyişinin durması.
 - Şu anda lokal network üzerinde de çalışabilen belediyelerin, herhangi bir bakanlık tarafındaki kesintide işleyemez hale gelme ihtimali vardır.
 - Aynı şekilde belediyeler tarafındaki internet erişimi kesintilerinde ya da benzeri bir sorunda belediyelerin işleyişinin tamamen durması söz konusudur.
- Bu denli büyük bir sistemde- diğer muadil örneklerinde olduğu gibi - yaşanacak merkezi bir arızanın ulusal düzeyde tüm sistemi kilitleme tehlikesi yüksek olasılıktır. Alternatif yapılar düşünülmeli ve tekrardan mimari değerlendirilmelidir.
- Arşiv verilerinin e-Belediye sistemine alınamaması en büyük sorundur. Hizmetleri elektronik ortamdan sunan, süreç temelli ve elektronik yazışmayla ilerleyen sistemlerde dijital arşivin ana sistemle birlikte, hatta tam bütünleşik olması, yetki ve güvenlik organizasyonu ile elektronik ortamdan yasal paylaşımı mümkündür. Bu yetenek, hizmet sunumunda ve kanıt teşkil eden belge yönetiminde büyük bir yetenektir. Böyle bir imkâna ve yatırıma sahip olan belediyelerin kurmuş oldukları düzeni sürdürmelerine imkân verilmelidir.
- Tahsil ve tahakkuk gibi verilerin, excel vb. tablolar ile aktarılması mümkün görünmüyor, farklı aktarma politikaları belirlenmeli.
- Yerel yönetimlerde hizmet çeşitliliği bulunmaktadır. Proje belediyelere göre detaylandırılmalıdır.
- Belediyelerin kullandıkları yazılım ile projenin entegrasyonu aşamasında sıkıntılar yaşanabilir. Bununla ilgili her belediye özelinde uygunlukla ilgili bir rapor talep edilebilir.
- GIS verilerinin, imar planlarının yeni sisteme aktarılması gerekmektedir. Yeniden sistem içinde oluşturulmaya çalışılması hizmetlerin sürekliliği açısından büyük bir zaman kaybıdır. Personel bordo ve vergi mükellefiyet bilgileri ile sicil bilgilerinin aktarılması gerekmektedir. Personele ait bilgilerin (memur, işçi sicil ve bordro bilgilerinin) aktarılamaması, ileride büyük sorunlara yol açacaktır. Yine sistemden lokal sistemimize yedekleme yaparak, internet bağlantısının kesildiği zamanlarda, sistemin sürekliliğinin sağlanarak hizmetin kesintisiz olarak devam etmesi, veri güvenliği açısından büyük önem arz etmektedir. Söz gelimi yakın zamanda yaşadığımız deprem felaketinde tüm iletişim kesildi. Bu vb. durumlarda, lokal sunucularımızdan çalışmaya devam edebilmemiz gerekiyor.
- Yeterli sayıda ve nitelikte insan kaynağı bulunmamaktadır. Bu konuda belediyelere destek sağlanmalıdır.
- Özellikle küçük belediyelerde teknolojik alt yapı yetersizliği söz konusudur ve entegrasyon çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.
- Aşağıda yer alan konu başlıklarının çalışılması gerekmektedir:
 - Geçmiş verilerin sisteme aktarılabilmesi,
 - Modülle ilgili taleplere hızlıca cevap verilmesi,
 - Modülün; büyükşehir, il, büyükşehir ilçe ve ilçe belediyelerinde yerinde uygulanması,
- Felaket kurtarma senaryosu (anında müdahale) hazırlanmalıdır.
- Projeye geçiş aşamasında proje sorumluları konuya tam olarak hâkim olamıyor. Personele eğitim verilmesi konusunda sorunlar yaşanıyor. Belirlenen sorunlarla ilgili telefonda yardım masasının çözümlenme oranı düşük ve geri dönüşler geç oluyor.
- Belediyelerin vatandaş odaklı ve son derece hızlı verdiği hizmetlerde kullanılan altyapılarla ilgili yazılım, mobil uygulama, içerik yönetimi gibi yapılarla ilgili destek sağlanmalıdır.
- Gelişmiş sistemlere sahip belediyelerde veri analitiği ve veri madenciliği yapılmakta, bu doğrultuda iş zekâsı uygulamaları kullanılmaktadır. Bu uygulamalar mevcut coğrafi veri ve haritalarla eşleştirilmekte, analiz ve raporlar, bilgiler ve gerçekleştirmeler, karar desteği sağlamak amacıyla haritalar üzerinde gösterilebilmektedir. Projenin yazılım hizmet ve ürün altyapısı bu üst düzeyde bütünleşik yapıların korunmasına özen göstermelidir.
- e-Belediye projesinde süreç altyapılarının ve hizmet standartlarının kurumsal ölçek yaklaşımına göre düzenlenip düzenlenmediği belirsizdir. Bu konuda yeterli bilgilendirme veya bir analiz sonucu paylaşılmamıştır. İşlerini hizmet standartlarına göre süreç bazlı yürüten, hatta kurumsal yeterlilik standardına sahip olan belediyeler ve kurumlar bulunmaktadır. Bunların elektronik yönetimde geldiği noktalar ve bunların kurumsal hizmetlere yansımaları değerlendirilmeli ve desteklenmelidir.

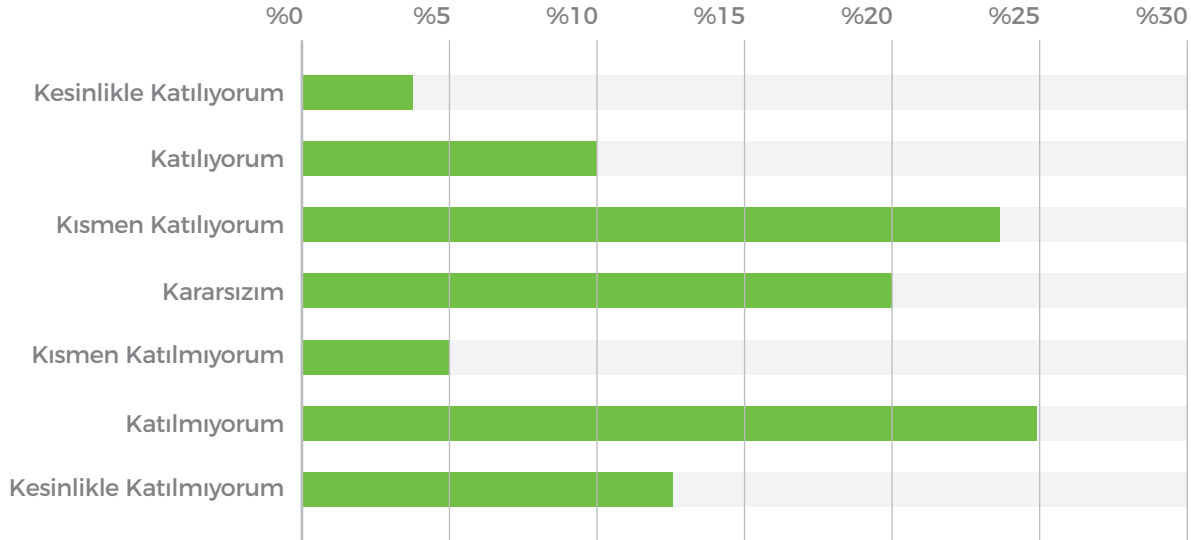
C - Destek Hizmetleri

Belediye tarafından birçok hizmet 7/24 çalışma prensibi ile doğrudan dijital kanallar aracılığı ile vatandaşa sunulmaktadır. Yıllar içerisinde kazanılmış olan kabiliyetler sayesinde belediye operasyonlarında etkinlik ve verimlilik sağlandığı gibi aynı zamanda vatandaş nezdinde memnuniyet önemli derecede artmıştır.

e-Belediye Platformu'na geçiş ile birlikte operasyonların kesintisiz olarak sunulabilmesi için kurulacak olan destek operasyonlarının iyi kurgulanması ve işletilmesi gerekmektedir.

Soru 5

“e-Belediye Platformu’na geçiş öncesi destek hizmetleri süreçlerimiz ve hizmet standartlarımız net şekilde belirlenmiştir” yorumuna ne ölçüde katılırsınız?



Yanıt Sayısı: 80

Verilen cevaplardan sadece %12,50 oranı “Kesinlikle Katılıyorum” veya “Katılıyorum” olarak işaretlenmiştir. Bu alandaki düşük oran, destek hizmetleri süreç ve hizmet standartları başlığının henüz sahada beklentileri ve ihtiyaçları karşılayacak seviyede olmadığını ortaya koymakta ve önceliklendirilerek çalışılması gereken bir başlık olduğunu işaret etmektedir.

Soru 6

e-Belediye projesi “Destek Hizmetleri” başlığı altında çalışılan konular için yer alan gelişim alanları/sorunlar veya potansiyel risklerden üç tanesini aşağıda tanımlayarak yapılması gereken çalışmalarla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Destek süreçlerinin ve hizmet standartlarının belirlenmesi açısından tamamlanmış ve ürün bütünlüğü olan projeler ile devam eden projeler arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Proje tamamlanmış yaklaşımı sergilenmekle birlikte sahada ürünlerin tanıtılmasından, test edilmesine, bilgilendirme ve destek prosedürlerine kadar bir dizi aksaklık, eksiklik ve yetersizlik yaşanmaktadır. Bu süreçlerin iyi analiz edilmemesi nedeniyle dijital olgunluğu yüksek belediyelerin projeyi içselleştirmesi, yasal zorunlulukla oluşturulan etkiye rağmen mümkün olmamaktadır.
- Süreç ve hizmet standartları daha açıklayıcı olmalıdır.
- Programa geçmediğimiz durumda bile alabildiğimiz bilgiler çok kısıtlı iken programı kullanmaya başladıktan sonra iletişim seviyesinin nasıl olacağı belirsizdir. 7/24 çalışan çağrı merkezi gibi belediye hizmetlerinin durduğu durumlarda bunlara nasıl müdahale edilecek bilgisi bakanlık tarafından henüz sağlanamamıştır. Herhangi bir sorun noktasında çözüm sürelerinin ne olacağı belli değildir. Major ve minor problemlerin ne kadar sürece çözüleceğinin belirlenmesi gerekmektedir.
- Çağrı merkezi portalı oluşturulmalı, destek talepleri buraya girilmeli ve sonuçları buradan takip edilmelidir. Telefon veya e-posta ile yapılan bildirimlerin takibi zor olmaktadır.
- Telefonla destek sadece anlık bilgi almak için kullanılmalı.
- Toplam sayısı 1.400 kadar olan belediyelere hizmet verecek olan sistemin kapasitesi; ilgili personelin bilgisi, tecrübesi ve ulaşılabilirliği açısından iyi planlanmalıdır.
- Sitemde vuku bulacak arıza ve aksaklıklarda yaklaşık 1.400 belediyeden aynı anda telefon gelmeye başlanacaktır. Bu ve benzeri kriz dönemlerinin nasıl yönetileceği planlanmalıdır.
- Felaket kurtarma senaryosu (anında müdahale) hazırlanmalıdır.
- Proje kapsamı dışında, ek uygulama geliştirmelerinde ve üçüncü parti yazılım kullanımında verilere ihtiyaç olduğunda, erişim ve paylaşım, servis mimarisi ve bununla ilgili bir gelişim planı paylaşılmamaktadır. Mevcuttaki yazılım ve modüllerin de atıl hale geleceği ve bağlı hizmetlerin aksayacağı değerlendirilmektedir.
- Belediyeler veriyi ihtiyaç duydukları hız ve yetenekte kullanabilme yeteneğine ve hakkına sahip olmalıdır. Bu nedenle verinin güvenliği, yedekliliği, erişilebilirliği ve açık veri olarak paylaşımına ilişkin koşullar oluşturulmalıdır. Projede bununla ilgili net bilgilendirme ve yaklaşımlar paylaşılmamaktadır.
- Veri tabanının merkezi olması ve tek bir veri merkezinde tutulması nedeniyle, veriye erişimle ilgili maliyetler belirsizdir. Çok sayıda kullanıcı ile yapılması planlanan, her adımında dijital ve görsel veri paylaşımı da olan işlemlerin belediye dışındaki bir veri merkezine erişim üzerinden yönetilmesinin oluşturacağı işlem ve internet trafiği maliyeti endişe yaratmaktadır.

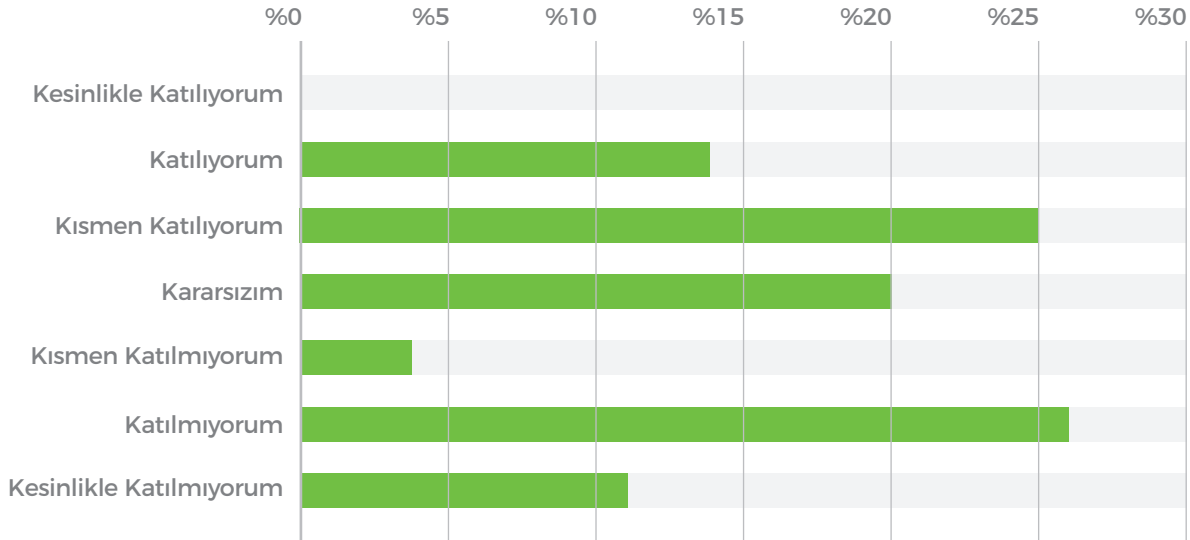
D - Güvenlik & Veri Yönetimi

Belediyeler, vatandaşla ilişkin hassas veriler de dâhil olmak üzere, çeşitli verileri kendi veri tabanlarında saklamakta ve aynı zamanda işleyerek yeni veri üretmektedirler. Yapılan işlemlerin yoğunluğu ve akıllı şehir uygulamalarından gelen ek hacim düşünüldüğünde, ihtiyaç duyulacak kapasitenin hesaplanması ve projenin bu doğrultuda geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Veri konusuyla ilişkili olarak verilerin dijital platformlarda arşivlenmesi, MIS ve EBYS sistemleri ile senkronize çalışması, işlemlerin tarihçesine ulaşabilmek amacı ile kurumların mevcut arşivleri ile ilişkilendirilmesi, belgelerin e-imzalı olarak yasal işlemlerde kullanılması ve operasyonların KVKK ve diğer mevzuat ile uyumlu olması gibi birçok başlığın çalışılması büyük önem taşımaktadır.

Soru 7

“e-Belediye platformuna geçiş öncesi güvenlik ve veri yönetimi konusunda operasyonlarımızı sağlıklı yürütebilmek için proje ekibi ile birlikte oluşturulmuş çalışmalarımız yeterlidir” yorumuna ne ölçüde katılırsınız?



Yanıt Sayısı: 80

Soruya cevap verenlerden %37,50 oranı, güvenlik ve veri yönetimi konusundaki endişelerini net olarak ortaya koymuştur. Cevaplar içerisinde “Kesinlikle Katılıyorum” ifadesine katılan hiçbir belediyenin bulunmaması ise dikkat çekicidir ve yorumlanmaya ihtiyaç duymaktadır.

Bu başlık altında duyulan endişe ve geri plandaki soruların anlaşılması ve bu doğrultuda bilgilendirici ve düzenleyici adımların atılması önerilmektedir.

Soru 8

e-Belediye projesi güvenlik ve veri yönetimi başlığı altında çalışılan konular için yer alan gelişim alanları/sorunlar veya potansiyel risklerden üç tanesini aşağıda tanımlayarak yapılması gereken çalışmalarla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Veri sahipliği ve veri sorumluluğu konusunda da belirsizlikler bulunmaktadır. Verinin vatandaş adına üreticisi, kaydedicisi ve işleyicisi olan belediyeler, merkezi bir yapıda bu verinin nasıl yedeklendiği, güvenlik altında tutulduğuna ilişkin plan ve yöntemler hususunda bilgi sahibi olmalıdır.
- Verilerin ne şekilde saklanacağı, yedekleme stratejisinin ne olacağı, eski verilerin taşınıp taşınmayacağı konusunda proje ekibi tarafından aktarılan bilgi bulunmamaktadır. Bu başlık belediyeler açısından çok önemli olduğu için çözümü ve gerekli bilgilendirmenin yapılması elzemdir.
- Belediyelerin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ile Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Yönetmeliğine (General Data Protection Regulation - GDPR) uyumlu hale getirilmesine yönelik çalışmalarını tamamlaması gerekmektedir.
- Veri güvenliği konusunda proje ekibinin gerekli önlemleri alacağı düşünülmektedir. Aynı şekilde veri büyüklüğü ile ilgili önlemlerde proje ekibinin uhdesindedir.
- Bakanlık tarafından BGYS standartı sunulmalıdır.
- Veri modeli, belediyeler ile paylaşılmalıdır. Belediye, verisine ulaşmak istediğinde ve farklı raporlamalar yapmak istediğinde desteklenmelidir.
- Yerel sistemlerimizde firewall ve antivirüs kullanıyoruz. KVKK kapsamında, veri sızıntısı ve DDOS saldırılarına karşı gerekli önlemler de merkezi sistem yönetimi tarafından alınmalıdır.
- Veri güvenliği açısından tüm ülke belediyelerinin verilerinin tek noktada toplanması sakıncalıdır.
- Veri yönetimi konusunda uzmanlaşmış personel eksikliği bulunmaktadır.
- Bilgi teknolojisi ve güvenlik altyapısı yetersizliği bulunmaktadır.
- Belediyenin bilgi işlem müdürlüğü, veriyi tutmaması sebebiyle Kişisel Verileri Koruma Kanununun kapsamı dışında tutulmalıdır. Bu sorumluluk, ilgili bakanlığın bilgi işlem müdürlüğünde olmalıdır.
- Aktarımlarda veri kaybı sorumluluğunun belediyede mi yoksa proje ekibinde mi olacağı netleştirilmelidir.
- Mevcut sistemlerinde ve kurgularında birçok güvenlik ve işletme standardına sahip belediyeler bu standartlarını koruyamayacaktır. Denetim ve belgelendirmelerin nasıl yapılacağı belirsizdir.

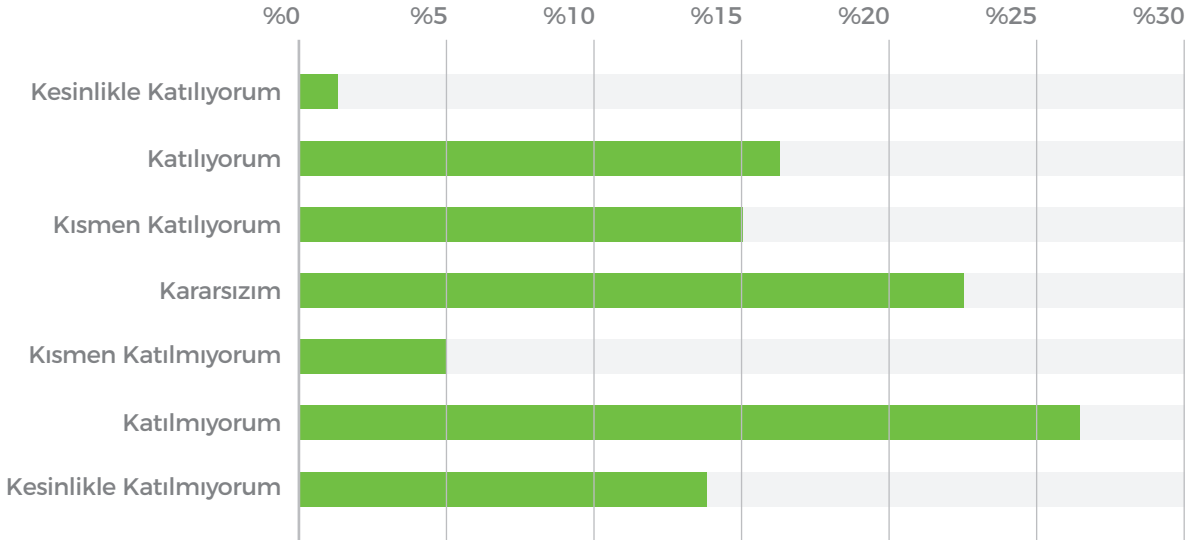
E - Maliyet

Belediyeler mevcut hizmetlerini sağlayabilmek amacı ile bilişim ve iletişim teknolojilerine yazılım ve donanım olarak yüksek oranda yatırım yapmışlardır. e-Belediye projesine geçiş ile birlikte mevcut yatırımların geleceği değerlendirilmeli ve yatırımların geri dönüşü açısından mümkün olduğunca kurulmuş yapılardan fayda sağlanması gerekmektedir.

e-Belediye projesine geçiş ile birlikte oluşacak uygulama ve bakım maliyetleri ise ayrıca hesaplanmalıdır.

Soru 9

“e-Belediye platformuna geçiş öncesi gerek mevcut yatırımlarımızda yapılması gereken güncellemeler gerekse projeye geçişle ilgili oluşabilecek maliyetler konusunda gerekli çalışmalar yapılmış ve ihtiyaç duyulan bütçe oluşturulmuştur” yorumuna ne ölçüde katılırsınız?



Yanıt Sayısı: 80

Soruya verilen yanıtlar proje planlaması ve yatırım ihtiyaçlarının net olmaması sebebi ile belediyeler tarafında maliyetlerin hesaplanmasında yaşanan güçlükleri ortaya koymakta ve sonucunda ayrılması gereken bütçe hesaplaması yapılamamaktadır.

Proje ekibi tarafından farklı büyüklükte ve olgunluk seviyesinde bulunan belediyelerin yapması gereken yatırımlar ve çalışmalarla ilgili çerçevenin ortaya konması kaynakların daha isabetli planlanmasını sağlayacaktır.

Soru 10

e-Belediye projesi “Maliyet” başlığı altında çalışılan konular için yer alan gelişim alanları/sorunlar veya potansiyel risklerden üç tanesini aşağıda tanımlayarak yapılması gereken çalışmalarla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Projenin, yasaya dayandırılarak çıkarıldığı sebepler ve yapılan duyurular nedeniyle, prensip olarak belediyelere bir maliyet doğurmaması gerekmektedir. Mevcut yıllık yazılım ve destek maliyetleri ve bunlarla elde edilen kazanımlara dayanarak sistemlerini yürüten belediyeler için bu endişe vericidir.
 - Projenin belediyelere tutacağı maliyet belli değildir. Veri merkezi, network hatları gibi maliyetlerin ilgili bakanlık tarafından mı karşılanacağı yoksa belediyelere mi maliyet olarak verileceği belli değildir.
 - Belediyelerin hali hazırda kullanmış oldukları sistemler için yapmış oldukları yazılımsal ve donanımsal maliyetler ve çalışmaların ne olacağı belirsizdir.
 - Bilişim üzerine yapılmış olan mevcut yatırımlara aitsözleşmelerin yıllara sâri olması nedeniyle e-Belediye Platformu’na geçiş, mevcut sözleşmenin mali hükümlerinin belediye aleyhine işlemlerini ve belediye bütçesine olumsuz yük getirmesine sebep olabilecektir.
 - Geçiş maliyetlerinin ne olacağı belirsizdir.
 - Bu konuda bilgilendirme yapılmamıştır.
 - Maliyetlendirme konusunda belediyeler öngörüye sahip değildir.
 - Bütçe bir önceki yıl içerisinde performans esaslı planlandığından planlarına dâhil etmeyen belediyeler için sıkıntılar doğabilir.
 - Belediyelerin vergi gelirlerindeki düşüş nedeniyle mali zorluklar içinde olması, projeye mali katkı sağlamalarını zorlaştırmaktadır.
 - Hâlihazırda yapılmış mevcut yatırımlar boşa gidecektir, bu konu ayrı başlık olarak ele alınmalıdır.
- Her belediye için aşağıdaki adımlar proje ekibi ile birlikte çalışılmalıdır:
 1. Proje maliyetlerinin bütçelenmesi,
 2. Proje maliyetleri için kaynak tahsisi,
 3. Proje maliyetlerinin analizi.
 - Lisans maliyetleri konusunda detaylı çalışma ve bilgilendirme yapılmalıdır.
 - Merkezi veri tabanı sisteminde çalışmanın getireceği en önemli maliyet internet erişimi ve trafiği ile ilgili maliyetlerdir. Orta ve büyük ölçekli belediyelerdeki işlem ve süreç hızları dikkate alındığında, bant genişliğinin çok yüksek olması, dijital verilerin merkez ve kurum arasındaki paylaşımından doğan trafiğin erişim maliyetlerine yansiyacak kısmının şeffaf biçimde analiz edilip, örneklerle paylaşımı yapılmalıdır. Sahada dijital dosya ve içerdiği belgelerle çalışma gerekliliği sebebiyle, elektronik yönetimi benimseyen belediyelerin ciddi maliyetlerle karşılaşacağı düşünülmektedir.

F - Mobil Belediyecilik

Cep telefonlarının yaygınlaşmasıyla birlikte mobil uygulamalar vatandaşa hizmet noktasında ana dijital kanallardan bir tanesi olarak hayatın merkezine yerleştirmiştir. Kurumlar ise çalışanlarının etkinlik ve verimliliğini arttırmak amacı ile artan oranda kurumsal uygulamalar geliştirmektedirler.

e-Belediye projesinde henüz mobil uygulamaların hazır olmadığı ve üzerinde çalışılmakta olduğu görölmektedir.

Soru 11

e-Belediye projesi “Mobil Belediyecilik” başlığı altında çalışılması gereken konularla ilgili önerilerinizi paylaşır mısınız?

Katılımcılardan gelen öneriler aşağıda derlenmiştir:

- Mobil tahsilat ve mobil imza kurulmalıdır.
- Mobil belediyecilik; vatandaş ve personel olmak üzere iki kısımda değerlendirilmelidir. Personelin sahada yaptıkları işler için kullanabileceği uygulamalar ve vatandaşın hizmet ve talep-şikâyet başvurularını yapabileceği ve takip edebileceği ortamlar sunulmalıdır.
- Mobil uygulama, kurumun rutin işleri ve vatandaşya yönelik hizmet işleri olarak modüler yapıda geliştirilmelidir
- Mevcut belediye uygulamaları devam etmelidir. Dijital imza, mobil imza, tam entegre bir dijital arşiv, çağrı merkezi, iş zekâsı vb. aktif kullanılan ve verim sağlayan uygulamalar e-Belediye projesinde olmalı ve yürütölmelidir.
- Mobil uygulamalar (özellikle istek-şikâyet sahada takibi, zabıta ve ruhsat denetim vb.) kesinlikle en kısa sürede hazırlanmalıdır.
- Üst yönetim raporları mobil üzerinden ulaşılabilir olmalıdır.
- Vergi borçlarının mükelleflere SMS aracılığıyla bildirilmesi için GSM numaralarının operatörlerden ücretsiz olarak sağlanabilmesi gerekmektedir. GSM numaraları ile kan bağışı, acil durumlarda düzenlenecek yardım kampanyalarına SMS ile katılım sağlanması gibi farkındalık yaratan çalışmalarda bulunulabilir.
- Mobil belediyecilik uygulamalarında her belediye için farklı servisler olabilmektedir. Bu sebeple belediye odaklı özelleştirmeler yapılmalıdır.
- Mobil sorgulama ve mobil ödeme fonksiyonları olmalıdır.
- Saha ekipleri için mobil operasyon imkânı yaratılmalıdır.
- Belediyeler tarafından geliştirilecek veya temin edilecek üçüncü parti mobil yazılım ve uygulamaların desteklenmesi zorunludur. Bunlarla ilgili servis mimarisi sağlanmalıdır.

Hakkında

MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ

Marmara Belediyeler Birliği (MBB), Türkiye’de demokratik yerel yönetim hareketinin gelişmesi, belediyelerin yetki ve kaynaklarının artırılması, yerel yönetimlerde çevre bilincinin geliştirilmesi ve sürdürülebilir şehircilik yaklaşımının benimsenmesi, belediyelerin ortak sorunlarına işbirliği içinde çözüm bulunması gibi konularda öncülük yapan, bölgesel ölçekte, Türkiye’nin ilk belediyeler birliğidir.

1975 yılında kurulan MBB, kuruluşundan bu yana çeşitli siyasi partilerden seçilmiş belediye başkanları ve meclis üyeleri arasında, uzlaşma ve birlikte çalışma kültürünün oluşmasında, belediyeler arasında koordinasyon ve işbirliğinin gelişmesinde ve belediyelerin uluslararası arenada temsili konusunda önemli roller üstlenmiştir.

190’dan fazla üyesi bulunan MBB, 6’sı büyükşehir olmak üzere 13 ilde faaliyet göstermektedir: Balıkesir, Bilecik, Bolu, Bursa, Çanakkale, Düzce, Edirne, İstanbul, Kırklareli, Kocaeli, Sakarya, Tekirdağ ve Yalova. Çevre yönetimi, kentleşme, göç ve sosyal uyum, yerel diplomasi, yerel kalkınma, şehir teknolojileri ve inovasyon gibi alanlarda yerel yönetimlerin kurumsal kapasitelerinin geliştirilmesi amacıyla yönetsel, finansal ve hukuki danışmanlık ve eğitim hizmetleri vermekte, bilimsel çalışmalarını desteklemekte ve ilgili paydaşları bir araya getiren organizasyon ve toplantılar düzenlemektedir.

Katkıda Bulunanlar

MODERATÖR

LETVEN SERVICES & RADIANT
YÖNETİM DANIŞMANLIĞI

Dr. E. EMRE KANAAT

Editörler

MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ

KEREM ULUSOY

MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ

YUNUS DEMİRYÜREK

Çalıştay Katılımcıları

ADALAR BELEDİYESİ

SEDAT SANCAK

ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ

ECEM BUSE SEVİNÇ ÇUBUK

BAĞCILAR BELEDİYESİ

BURHAN KARAMAN

BAĞCILAR BELEDİYESİ

CÜNEYT YILMAZ

BAĞCILAR BELEDİYESİ

SELİM GÜLER

BAHÇELİEVLER BELEDİYESİ

ŞENER AKDOĞAN

BAHÇELİEVLER BELEDİYESİ

ZELİHA ETHEMOĞLU

BALIKESİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

HASAN TİRTOM

BALIKESİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

İLKER ŞAHİN

BAŞAKŞEHİR BELEDİYESİ

BEKİR SELÇUK TEMEL

BAYRAMPAŞA BELEDİYESİ

MESUT FEDAR

BEŞİKTAŞ BELEDİYESİ

MELEK ŞEN

BEŞİKTAŞ BELEDİYESİ

ÜNAL DİNÇ

BEYLİKDÜZÜ BELEDİYESİ

BURÇİN KARABULUT

BEYLİKDÜZÜ BELEDİYESİ

HACER SEVİNÇ

BEYLİKDÜZÜ BELEDİYESİ

HANDAN PEKİN

BEYLİKDÜZÜ BELEDİYESİ

NAİM DEMİRCİ

BİLECİK BELEDİYESİ

FATİH GÜL

BİLECİK BELEDİYESİ

HAKAN OCAK

BİLECİK BELEDİYESİ

SALİH ZEYHAN

BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

FUAT YAZÇAYIR

BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

KEMAL DEMİR

BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

MEHMET BOZKURT

BÜYÜKÇEKMECE BELEDİYESİ

BAŞAK KILIÇ

BÜYÜKÇEKMECE BELEDİYESİ

ENGİN OKUR

BÜYÜKÇEKMECE BELEDİYESİ

ERKİN KILIÇ

ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ

OSMAN ORHAN

ÇINARCIK BELEDİYESİ

GÖKHAN SOYER

ÇINARCIK BELEDİYESİ

NİYAZI MUSTAFA BOZKURT

ÇORLU BELEDİYESİ

ÜMİT DAŞTAN

DARICA BELEDİYESİ

ABDULLAH ÇİLİNKİR

DARICA BELEDİYESİ

SELÇUK BALLI

DÜZCE BELEDİYESİ

ORHAN BARIŞ TOPCU

FATİH BELEDİYESİ

SUAT ERYILMAZ

GAZİOSMANPAŞA BELEDİYESİ

AYTEKİN EKİCİ

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

EMRAH YÜKSEL

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

GÖKHAN ÖZTÜRK

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ŞEREF CAN AYATA

KADIKÖY BELEDİYESİ

CEM KAYLI

KADIKÖY BELEDİYESİ

HALİT PEHLİVAN

KADIKÖY BELEDİYESİ

ONUR USTA

KAPAKLI BELEDİYESİ

SEMİ SOLAK

KIRKLARELİ BELEDİYESİ

GÖKSEL ŞAHİNBAŞ

KÖRFEZ BELEDİYESİ

ORHAN TUNA

KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYESİ

ÇAĞDAŞ MERSİNLİOĞLU

NİLÜFER BELEDİYESİ

DERYA ÖZGÖK

NİLÜFER BELEDİYESİ

HAKAN ARIK

SAKARYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

AHMET TALHA ARDALI

SAKARYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

ENES TUNBUL

SARIYER BELEDİYESİ

DERYA SEVÜK

SARIYER BELEDİYESİ

DİLARA EKİNCİ

SERDİVAN BELEDİYESİ

BASRİ KOVAC

SERDİVAN BELEDİYESİ

HAMDİ KALAYCI

SİLİVRİ BELEDİYESİ

FUAT ARABACIOĞLU

SİLİVRİ BELEDİYESİ

SERKAN KARABULUT

SULTANBEYLİ BELEDİYESİ

FURKAN ÖĞÜLMÜŞ

SÜLEYMANPAŞA BELEDİYESİ

SALİH NURETTİN ÇEVİK

ŞARKÖY BELEDİYESİ

ADNAN SEVİM

ŞARKÖY BELEDİYESİ

HÜSNÜ GEMİCİ

ŞİŞLİ BELEDİYESİ

AYÇA BALKAN

ŞİŞLİ BELEDİYESİ

ÇAĞDAŞ TANRIKULU

ŞİŞLİ BELEDİYESİ

TANER ARICI

TUZLA BELEDİYESİ

ALİ RIZA BÖLÜCEK

TUZLA BELEDİYESİ

İSMAİL YALÇIN

ÜSKÜDAR BELEDİYESİ

ATALAY ELMAS

ÜSKÜDAR BELEDİYESİ

FATİH ÇAL

VİZE BELEDİYESİ

PINAR ÖZCAN

