BIL-506 E-Devlet ve e-Dönüşüm

Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Bilişim Teknolojileri Yüksek Lisans Programı

2015 Bahar Dönemi

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

MERT SAKARYA

sakamert@hotmail.com

21.04.2015

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

- **e-Devlet Kapısı:**

kamu hizmetlerinin tek kapıdan sunulmasını ve kullanıcıların Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlayan bir platformdur.

- **Bütünleşik Çağrı Merkezi:**

Vatandaşların tüm ihtiyaçlarını karşılamak için gelişmiş destek hizmetlerini kullanma esnekliğe sahip olan bütünleşik çağrı merkezleri geniş bir yelpazede ile ilgili sorunları çözmek yeteneğine sahiptir.

- **Tek Durak Hizmet Noktaları:**

Kamu hizmet sunumunda kamu hizmetlerinin tek bir noktadan ve vatandaşların beklentileri doğrultusunda sunulmasını ifade eden; kamu hizmetlerinin bir araya getirilmesi, bütünleştirilmesi ve bu hizmetlere vatandaşların kolay bir biçimde erişebilmelerini sağlayan; hem yapısal hem de davranışsal yönleri olan bir sistem ve kavramsal bir modeldir.

BIL-506 2

Kavramların tanımları bulunmaktadır.
Kaynaklar:
http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1175
https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar

e-Devlet Kapısı

Elektronik Devlet Uygulamalarının Faydaları ve Beklentiler

- Her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilmenin sağlanması,
- Devlet-birey etkileşiminin sağlanması,
- Kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması,
- Kamu kuruluşlarının çalışmalarında verimliliğin artırılması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, yani hizmet kalitesini artırılması,
- Bürokrasinin azaltılmasının sağlanması,
- Vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamusal hizmetler ulaşmasının sağlanması,
- Mali tasarruf sağlanması ve ekonomik gelişimin desteklenmesi,
- Hata oranının azaltılması,
- Teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, işlemlerin hızlanması,
- Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesi ve işlemleri kontrol altında tutulması, aynı zamanda hataların azalması
- Şeffaflık ve güven ortamının sağlanması.

Ceza mahkemelerindeki idari işlemler

Önemli hizmetler	UYAP öncesi işlem süresi (DK)	UYAP sonrası süre (DK)
Nüfus Müd. nüfus kaydı almak	1.400-21.600(1-15gün)	1
Adli sicil biriminden sabıka kaydı almak	1.400-21.600(1-15gün)	1
Terfi iş cetvelleri hazırlanması	1.400 (1gün)	0-1

Kaynak: TBMM araştırma komisyonuna mayıs 2012'de yapılan adalet bakanlığı sunumu

BIL-506 3

e-Devlet uygulamalarından beklentiler ve faydaları nelerdir. Başarılı olmuş projenin ceza mahkemelerindeki idari işlemlere faydaları.

.

e-Devlet Kapısı

Elektronik Devlet Uygulamalarının Zorlukları

- Kişisel bilgilerin korunması,
- Kişiye özel hizmet sunulması,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımının sağlanması,
- Elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin tek bir siteden sağlanabilmesi,
- Bir kez kimlik bilgisi verilmesi ile birçok hizmete kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik olanaklarının sağlanması,
- Ödeme gerektiren hizmetlerin sunulması.

BIL-506 4

Kaynaklar:
http://sablon.sdu.edu.tr/fakulteler/iibf/dergi/files/2013-2-12.pdf

e-Devlet Kapısı

Elektronik Devlet Uygulamalarının Riskleri

- Kişisel ve özel bilgilere kolay ulaşım
- Kullanıcı şifrelerinin 3. kişilerin eline geçmesi
- Virüsler
- Siber saldırılar
- Sahte kimlik oluşturmak
- Casusluk faaliyetleri

BIL-506 5

Sanal ortamın sürekli saldırıya açık olması devletlerin ve şirketlerin casusluk faaliyetlerinde bulunmaları.
Kaynaklar:
http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/yayin/e-Ogrenme-II_Bolum-19.pdf

e-Devlet Kapısı

türkiye.gov.tr

Türkiye'de e-Devlet Kapısı

KAYITLI KULLANICI	HİZMET	KURUM	BELEDİYE	AYLIK ORTALAMA GİRŞ	AYLIK ORTALMA SORGULAMA
21.405.121	1.156	174	104	9.000.000	40.000.000

BIL-506 6

www.turkiye.gov.tr 'nin at kullanıcı ve kullanım sayıları
Kaynaklar:
https://www.turksat.com.tr/tr/haberler/296-e-devlet-kapisi-kayitli-kullanici-sayisi-20-milyona-yaklasti
https://www.turkiye.gov.tr

e-Devlet Kapısı

türkiye.gov.tr

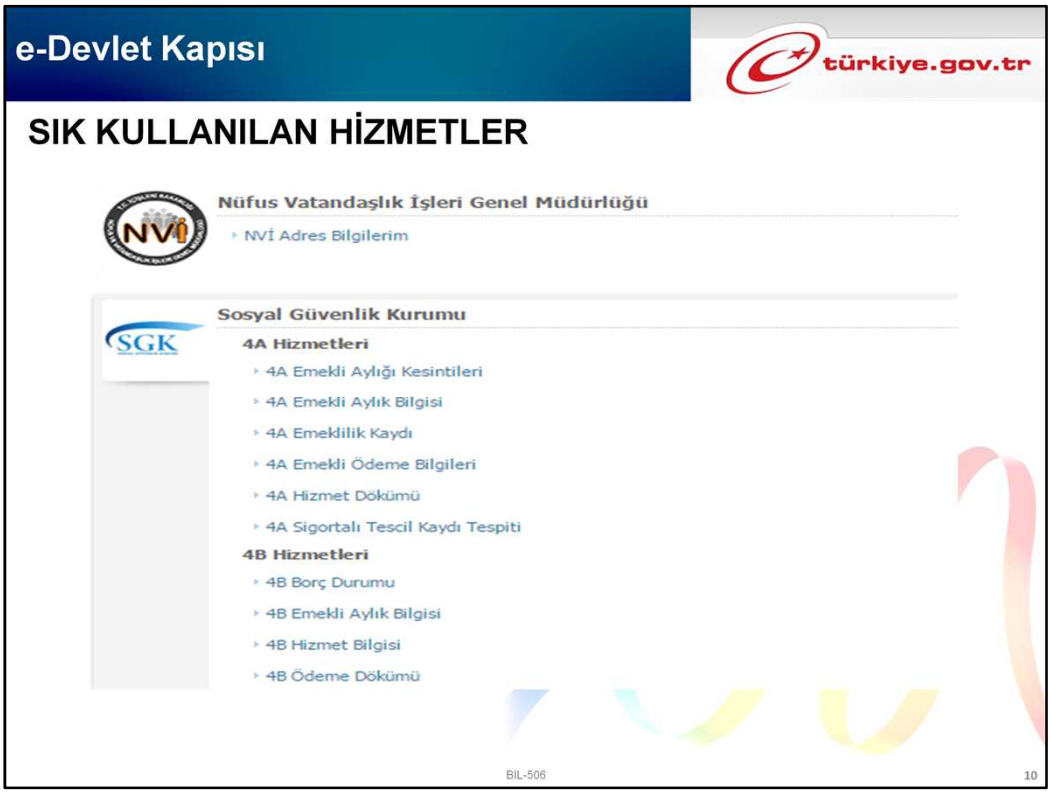
ANA KURUMLAR

- Cumhurbaşkanlığı
- TBMM Başkanlığı
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
- T.C. Sağlık Bakanlığı
- Başbakanlık
- Genelkurmay Başkanlığı
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı
- Adalet Bakanlığı
- Millî Savunma Bakanlığı
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
- İçişleri Bakanlığı
- Dışişleri Bakanlığı
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- Kültür ve Turizm Bakanlığı
- Maliye Bakanlığı
- Millî Eğitim Bakanlığı
- Orman ve Su İşleri Bakanlığı
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
- Avrupa Birliği Bakanlığı
- Ekonomi Bakanlığı
- Kalkınma Bakanlığı

BIL-506 7

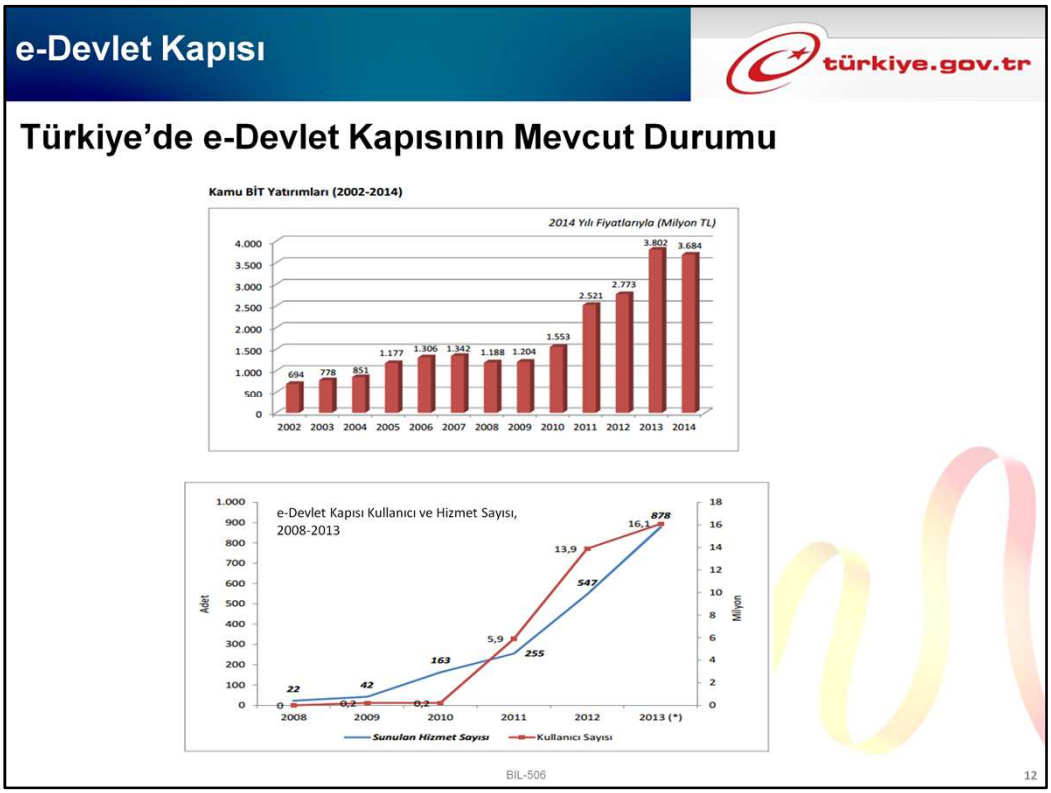
e Devlet uygulamasında kurumların çok kullanılan hizmetleri

e Devlet uygulamasında kurumların çok kullanılan hizmetleri



e Devlet uygulamasında kurumların çok kullanılan hizmetleri

e Devlet uygulamasında kurumların çok kullanılan hizmetleri



Bilgi işlem teknolojileri yatırımlarının son yıllarda artışıyla birlikte e Devlet hizmet ve kullanıcı sayısı doğu orantılı artmıştır.

Kaynaklar:

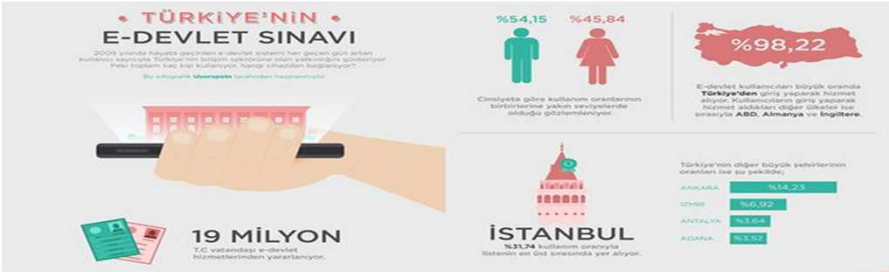
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Kamu_BIT_Yatirimlari_2013.pdf

http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/KAMU_BIT_YATIRIMLARI_2014.pdf

e-Devlet Kapısı

türkiye.gov.tr

Türkiye'de e-Devlet Kapısının Mevcut Durumu



TÜİK Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2013
2013 yılı sonuçlarına göre; Türkiye'de 16-74 yaş arası toplam nüfusun yaklaşık yüzde 20'si, internet kullanan bireylerin ise yüzde 41,3'ü e-devlet hizmetlerini kullanmaktadır.

TÜİK Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2014
İnterneti 2013 yılı Nisan ayı ile 2014 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde internet kullanma oranı %53,3 oldu. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2012 Nisan-2013 Mart) %41,3'tü. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %51,2 ile ilk sırayı aldı.

BIL-506 13

2012 yılı önemli gelişmelerden biride şirketlerin %73.7 sinin e devlet kullanıyor olması.
e-devlet hizmetlerinden memnuniyet oranı ise %94,3 gibi yüksek olması önemli bir istatistik.
2014 yılı internet kullanan bireylerin yarıdan fazlası e-devlet hizmetleri kullandı buda %12 lik bir artış sağladı.
Kaynaklar:
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Kamu_BIT_Yatirimlari_2013.pdf
http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198

e-Devlet Kapısı

türkiye.gov.tr

Gelecek Hedefleri

- 2023 yılından önce e-Dönüşüm sıralamasında dünyada ilk 10 içerisinde yer almak
- Mobil uygulamalarının hizmet ve kullanıcı sayısını arttırmak
- Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının yazılım ve donanımlarının tek veya birkaç veri merkezinde toplanmasını sağlamak

BIL-506 14

Veri merkezi olarak Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Lütfi Elvan'nın açıklamasına göre Konya olarak düşünülmekte.

Kaynaklar:

http://www.udhb.gov.tr/haber-44-e-devlet-kapisi-kullanici-sayisi-20-milyonu-gecti.html

http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf

e-Devlet Kapısı

egov

Kazakistan

2006 yılında kullanılmaya başlanan portal 700 üzerinde e devlet hizmeti verilmekte.
2014 yıl nisan ayında yaklaşık 2.milyon kullanıcı sayısına sahipken 1 yıl içinde 3,5 milyonu geçkin kullanıcı sayısına çıkmış durumda.

- Devlet kurumlar arası koordinasyon sağlandı
- Rüşvet engellendi
- Belgelerini ve referans işlemlerini kısa zaman içerisinde doğrulamak ve onaylaması sağlandı
- Gereksiz ziyaretler engellendi

BIL-506 15

Bilgilendirme ve lider katkısı ile uygulama sayısı sayesinde kullanıcı arttırdı. Kazakistan e.gov uygulaması ile başarılı olup uluslararası rekabette WSIS (Dünya bilgi toplumu zirvesi) 2013 Proje Ödüllü www.elicense.kz "e-İş" kategorisinde iyi proje seçildi.

Kaynaklar:
http://egov.kz/wps/portal/index
http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=%2Fegovcontent%2FportalsNews%2Fnews%2Fnews_1404&lang=en

e-Devlet Kapısı

egov

Kazakistan e-Devlet hizmetleri

Aile uygulaması

- Doğum belgesi yeniden verilmesi
- Temel sağlık hizmetlerinin tıbbi organizasyonu
- Evlat edinmeye ilişkin sertifikanın yeniden çıkartılması
- 1 yaşında ulaştıktan sonra analık parası ve çocuk bakımı parası alma / almama bilgilerin elde edilmesi
- Doğum kayıt için elektronik başvuru çocuk doğum ve çocuk bakımı ödenekleri

Halk sağlığı uygulaması

- Randevu
- Doktor çağırma
- Temel sağlık hizmetlerinin tıbbi organizasyonu
- Çocuk doğum

Gayrimenkul

- Vatandaşların ev kiralaması veya ev satın alması için kayıt işlemleri
- Arazi kullanımı haklarının düzenlenmesi hibe evler için düzenli liste oluşturması
- Sigorta işlemleri
- Geçici süreli bedava alan kullanımı düzenlemesi
- Alt yapı (elektrik ,su) planının oluşturulması
- imar planı

Ulaşım ve iletişim uygulaması

- Sürücü belgesi
- Radar sistemleri tarafından sabit trafik cezaları hakkında bilgi edinme
- Araç tescil ve plaka numarası verilmesi

BIL-506 16

Sık kullanılan e devlet uygulamaları özellikle gayrimenkul konusunda başarı olan bir ülke.

Bütünleşik Çağrı Merkezi

Bütünleşik Çağrı Merkezi Avantajları

- Az maliyetli
- Verimli
- CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) özelliklerini kullanıyor
- Hızlı geri dönüş
- Hızlı çözüm

BIL-506 17

Telefon ile karşılıklı iletişim olduğu için çözüme ulaşmak daha hızlı ve etkili çözüm sunuyor

Bütünleşik Çağrı Merkezi

Bütünleşik Çağrı Merkezi Dezavantajları

- Yönetilmesi kolay değil
- Eğitimli insan kaynakları ihtiyacı çok fazla
- Bir çok hizmet verilemiyor
- Gereksiz çağrılar

BIL-506 18

Eğitimli insan kaynağı devlet kurumları için daha önemli yasal mevzuatı iyi bilmeli kurum sayesinde eğitim alan personelin özel firmalar tarafından iş teklifleri sunulması eğitimli iş gücü konusunda sorun olmakta.

*112 acil çağrı merkezi ilk olarak 2010 yılının ağustos ayında hizmet vermeye başlamış ve pilot bölgeler olarak Antalya ve Isparta seçilmiştir.
Ambulans ,İtfaiye , Polis , Sahil güvenlik, Afet-Acil durum ve Orman yangınları gibi acil durumlarda hızlı ,etkin koordineli bir şekilde müdahale etmek hedeflenmektedir.
*Proje kapsamında Afyonkarahisar, Aksaray, Burdur, Denizli, Karaman, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Mersin ve Niğde de teknik kurulum sözleşmesi yapılmış
*24 il de acil çağır merkezi kurum ihalesi yapılmış (Adana, Amasya, Ankara, Aydın, Balıkesir, Bilecik, Bolu, Bursa, Çanakkale, Düzce, Eskişehir, Hatay, İzmir, Kayseri, Kocaeli, Kütahya, Manisa, Muğla, Nevşehir, Sakarya, Sivas, Uşak, Yalova ve Yozgat)
*Ankara, Hatay, Kocaeli, Kahramanmaraş, Trabzon, Yalova da ise bina yapımı ve yazılım donanım alt yapısı tamamlanımışıtır.
Kaynaklar:
http://www.illeridaresi.gov.tr/Iller/Illericerik.aspx?icerik=117

Engelsiz 112 projesi mevcut engelli vatandaşların bilgileri veri tabanına kayıt edilerek çağrı alındığı zaman gerek görüldüğü durumda engellinin yakınlarına telefon ile ulaşılacak. Akıllı telefon uygulamaları ile GPS ile yer bulma ,görüntülü konuşma fotoğraf ile anlatım eş zamanlı yazışma ve görüntülü konuşma özelliği ile işaret dili kullanılarak hizmet vermek hedeflenmektedir.

Kaynaklar

http://www.antalya112acm.gov.tr/projeler_112.aspx

Bütünleşik çağrı merkezi olabilmesi için birden fazla kurumun tek bir numara ve çağrı merkezi üzerinde işlem yapılması gerekmektedir.
Alo 150 Başbakanlık İletişim Merkezi öneri şikayetleri için etkin ve çok kullanılan çağrı merkezi durumunda. İstek, öneri ve şikayet hattı. Aranan ilin valiliğindeki görevli halkla ilişkiler personeli telefonu açmaktadır.
182 Merkezi Hastane Randevu Servisi: Kullanıcı yorumlarına göre düzgün çalışmadığı yüksek ücretlerin telefon faturasına yansıdığı söylenmekte. Şuan ücretsiz şekilde hizmet vermekte.
Kaynak:
http://www.bimer.gov.tr/Forms/pgFaq.aspx
https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/
http://www.mhrs182.net/mhrs-vatandas-giris-ekrani.html#comment-5498

Alo 170 Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi 256 konuda hizmet veren alo 170 Soru, Öneri, Eleştiri, İhbar, Şikâyet, Başvuru ve talepleri, etkin ve hızlı bir biçimde çözüme kavuşturabilmek amacıyla kurulmuştur. Sonuç olarak başarı sağlamış durumda.

Alo 150 Başbakanlık İletişim Merkezi öneri şikayetleri için etkin ve çok kullanılan çağrı merkezi durumunda.

Bütünleşik çağrı merkezi olabilmesi için bu kurumların tek bir numara ve çağrı merkezi üzerinde işlem yapılması gerekmektedir.

Kaynak:

http://www.alo170.gov.tr/haberler-duyurular.aspx

http://sskhizmetdokumu.net/alo-160-e-devlet-danisma-hatti/

Buradaki çağrı merkezlerinden bazıları bizde yeni başlanan TR112 örneği gibi birleştirile bilir. Ör: Telefon arıza 121, doğalgaz acil 187 ,185 su arıza ve 186 elektrik arıza bu üç kuruluşta enerji sektöründe alt yapı ve arıza hizmetleri vermekte çağrı merkezleri birleşir ise daha kaliteli hizmet ve daha iyi alt yapı hizmetleri sunula bilir.

Bütünleşik Çağrı Merkezi

Gürcistan 112 Acil Müdahale Merkezi

- 2012 de İç işleri bakanlığı tarafından acil haberleşme için kuruldu
- Bunda önce polis ,ambulans ve yangın olarak bağımsız üç farklı çağrı birimi vardı
- Acil durumlarda vatandaşa gelişmiş ve maksimum yardımı sağlamak
- Bu üç birimin koordineli çalışmasını sağlamak

BIL-506 24

Gürcistan 112 acil müdahale merkezi ile Polis, İtfaiye ve ambulans hizmetlerine etkin ve hızlı bir şekilde ulaşa bilmek için tek bir çağrı merkezi kurmuş ve başarılı olmuş.
Kaynaklar:
http://en.wikipedia.org/wiki/112_Georgia

Tek Durak Hizmet Noktaları

Tek Durak Hizmet Noktaları Avantajları

- Tek bir noktadan kamu hizmetlerinin bir araya getirilmesi
- Kolay bir biçimde erişilebilmek
- Klasik yöntemler açısından tercih edilmesi
- İlçeler için uygun model

BIL-506 25

Yaşlı ve engelli insanlar için uygun bir model
Yerel yönetimler için daha başarılı bir sistem

Tek Durak Hizmet Noktaları

Tek Durak Hizmet Noktaları Dezavantajları

- Vatandaşların ilgili kamu kurum ve kuruluşlarını tek tek dolaştırılması. Böyle bir işleyişin, vatandaşlara ağır zahmet ve külfet getirmesi
- Zaman kaybı
- Online sistem 24 saat çalışırken tek durak hizmetinin diğer ayağı mesai süresinde olması
- İnsan faktörü

BIL-506 26

Kaynaklar
http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1175

Tek Durak Hizmet Noktaları

Türkiye'de Tek Durak Hizmet Noktaları

İllerde ve toplam nüfusu 50.000'i geçen ilçelerde kurulacak bürolar

- Nüfus
- Vergi
- Tarım
- Tapu
- Trafik
- Sosyal güvenlik

Kayıtlarına elektronik ortamda ulaşılabilmesi hedeflenmiştir.

BIL-506 27

Bide hükümet konakları mevcut.
Resmi gazetede yayınlanan 2006 yılında başbakanlığı zamanında Recep Tayyip Erdoğan talimatı ile ilgili kamu kurum ve kuruluşları yöneticilerince de vali ve kaymakamların tek adımda hizmet duraklarının açılmasını istemiş.
Kaynak :http://www.zonguldak.gov.tr/default_b0.aspx?content=1083

Asan hizmet noktaları ve gelecek hedefleri
Kaynaklar:
http://www.asan.gov.az/
http://www.diplomatmagazine.com/issues/2014/september-october/888-azerbaijan-s-e-government-based-one-stop-shop.html

Kapsam dışı hizmetlerde telefon veya internet üzerinden başvurulur.

Kaynak :https://2015bil506.wordpress.com/(Tek Durak Hizmet Noktaları – Ülke İncelemeleri Hande ÖZER)

Tek Durak Hizmet Noktaları
Azerbaycan

asan xidmat

ASAN Hizmetleri

- Adalet Bakanlığı
- Doğum kaydı
- Ölüm kaydı
- Evlilik kaydı
- Boşanma kaydı
- Evlat edinmeye kaydı
- Verilen isim, soyadı ve soyadı değişiklikleri kaydı
- Babalık tayini Kaydı
- Sivil durum devlet tesciline ilişkin sertifikalar İhracı
- Noter hizmet
- İçişleri Bakanlığı
- İhracı ve kimlik kartlarının yenilenmesi
- Verilmesi ve vatandaşın pasaport yenilenmesi
- Ehliyet yenileme
- Mahkumiyet hakkında referans notu
- Vergiler Bakanlığı
- Ticari tüzel kişiler ve vergi ödeyenler kayıt
- Mülkiyet İşleri Devlet Komisyonu
- İlk kayıt dışında yaşayan evler üzerinden mülkiyet haklarının tescil kaydı
- Gayrimenkul üzerindeki hakların kısıtlanması hakkında devlet kayıt Referans notu
- Gümrük Komitesi
- Gümrük beyannamesi ve gümrükleme için belgelerin alınması
- Devlet Göç Hizmeti
- Geçici ikamet izni ve Azerbaycan Cumhuriyeti daimi ikamet için göçmen statüsü elde etmek için belgelerin verilmesi;
- Arazi ve Haritacılık Komitesi
- Arazi kadastrosu hakkında bilgi Referans notu;
- Sosyal Koruma Fonu
- Mesleki emeklilik belirlenmesi
- Milli Arşiv Dairesi

BIL-506 30

Asan hizmetleri
Kaynaklar:
http://www.asan.gov.az/
http://www.diplomatmagazine.com/issues/2014/september-october/888-azerbaijan-s-e-government-based-one-stop-shop.html

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

Sonuç ve Öneriler

- Kazakistan, Azerbaycan ve Gürcistan yakın bir tarihte bağımsızlıklarını ilan etti uluslar arası topluma entegre olmak için hızlı ilerliyorlar.
- Liderlerin projelere verdikleri destek önemli rol oynuyor.
- E-devlet erişim metotları internet dışında , tek durak hizmet noktası ve bütünleşik çağrı merkezi olarak konumlandırmışlar. Ülkemizde de hizmetler bu şekilde çeşitlendirilebilir.
- Zaman içerisinde e-devlet hizmetine ulaşan kişi sayısında ciddi bir artışları var. Sebepleri incelenip Türkiye'ye uyarlanabilir.
- e-Devlet hakkında halkı daha fazla kullandırmak için teşvik ve reklamlar yapıla bilir

BIL-506 31

Başarılı olmuş ülkelerde lider katkısı önemli faktör
Kazakistan örneğinde olduğu gibi e devlet kullanıcı sayısındaki hızlı artış incelenmeli
e Devlet hizmetleri hakkında etkin bilgilendirme yapılması özellikle mobil uygulama hakkında
Teşvik konusuna örnek olarak trafik cezalarını e Devlet sistemi üzerinden yapılmak koşu ile belli oranlarda indirim yapılırsa kullanıcı sayısı ve halk arasında bilinirlik konularında daha hızlı ilerleme kayıt edilebilir.

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

Kaynaklar

http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster
https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar
http://www.egitimajansi.com/haber/e-devlet-nedir-e-devlet-sifresi-nasil-alinir-haberi-32099h.html
http://www.alo170.gov.tr/haberler-duyurular.aspx
http://sskhizmetdokumu.net/alo-160-e-devlet-danisma-hatti/
http://www.brookings.edu/blogs/techtank/posts/2014/07/2-future-government-call-center
http://www.theguardian.com/public-leaders-network/2013/jul/31/azerbaijan-public-service-assessment-network
http://www.diplomatmagazine.com/issues/2014/september-october/888-azerbaijan-s-e-government-based-one-stop-shop.html
http://egov.kz/wps/portal/Content?contentPath=/egovcontent/communications/article/call_center&lang=en
http://www.itmission.kerala.gov.in/citizen-call-centre.php
http://unctad.org/meetings/en/Presentation/CSTD_2013_WSIS_Ethiopia_E-Gov_Strategy.pdf
http://en.wikipedia.org/wiki/112_Georgia
http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/OGP%20AP%20GEORGIA.pdf
http://www.invest.gov.tr/tr-TR/theagency/Pages/OurServices.aspx
http://sbedergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/343/files/oguzhan-carikci-27022013.pdf
http://www.bianet.org/biamag/bilisim/77773-turkiyedeki-e-devlet-anlayisi-uzerine
http://en.wikipedia.org/wiki/112_Georgia
http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/OGP%20AP%20GEORGIA.pdf
http://www.invest.gov.tr/tr-TR/theagency/Pages/OurServices.aspx
http://sbedergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/343/files/oguzhan-carikci-27022013.pdf
http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

Kaynaklar

http://www.bianet.org/biamag/bilisim/77773-turkiyedeki-e-devlet-anlayisi-uzerine
http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/yayin/e-Ogrenme-II_Bolum-19.pdf
https://www.turksat.com.tr/tr/haberler/296-e-devlet-kapisi-kayitli-kullanici-sayisi-20-milyona-yaklasti
http://www.udhb.gov.tr/haber-44-e-devlet-kapisi-kullanici-sayisi-20-milyonu-gecti.html
http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf
http://dap.gov.tr/yeniDosyalar/Kaynaklar/Bilgi_toplumu_stratejisi_ve_eylem_plani_taslagi_2014_2018.pdf
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Kamu_BIT_Yatirimlari_2013.pdf
http://www.bimer.gov.tr/Forms/pgFaq.aspx

E-Devlet ve Çok Kanallı Servis Sunum Yaklaşımı

TEŞEKKÜRLER

MERT SAKARYA
sakamert@hotmail.com