



türkiye.gov.tr
"Devletin Kısayolu"



Mehmet KOCA
İl Planlama Uzmanı-AREM

KAMU HİZMETLERİNE ERİŞEBİLİRLİKTE E-DEVLET UYGULAMASI

Küreselleşmenin artan etkileri ve bilgi iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü gelişmeler katalizör etkisi göstermiş ve kamusal hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunumunda ve bu hizmetlere erişimde giderek artan bir şekilde teknoloji tabanlı uygulamaları ön plana çıkartmıştır.

GİRİŞ

Modern ulus devletlerin ortaya çıkması ile birlikte kamusal mal ve hizmetlere olan ihtiyaç da giderek artmıştır. Günümüzün artık postmodern olarak da değerlendirilebilecek toplumlarında vatandaşların gereksinim duydukları kamusal mal ve hizmetlerin nitelik ve niceliği inanılmaz bir şekilde değişime uğramış ve bu mal ve hizmetlerin etkin, kaliteli ve verimli bir şekilde sunulması devletlerin en öncelikli görevlerinden birisi haline gelmiştir. Kamusal hizmet talebindeki bu niteliksel ve niceliksel artış ise beraberinde bu hizmetlere nasıl daha kolay erişilebileceği sorunsalını gündeme getirmiştir.

Bu noktadan hareketle kamu yönetiminde vatandaşların ihtiyaç ve taleplerinin karşılanması için kamu hizmetlerinin daha kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi hususunda küresel çapta yeni değişim ve dönüşümler yaşanmaya başlanmıştır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini zamanla yeni kamu yönetimi ve sonrasında postmodern yaklaşımlara bırakmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışı, işletme yönetiminin benimsemiş olduğu birtakım temel ilkelerden hareketle kamu hizmetlerinde müşteri odaklı bir anlayışa doğru evrim geçirmiştir (Sezer, 2008: 148).

Küreselleşmenin artan etkileri ve bilgi iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü



gelişmeler ise yukarıda bahsedilen bu dönüşüm sürecinde katalizör etkisi göstermiş ve kamusal hizmetlerin etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde sunumunda ve bu hizmetlere erişimde giderek artan bir şekilde teknoloji tabanlı uygulamaları ön plana çıkartmıştır.

Bu çalışmada öncelikle kamu hizmetine ilişkin kavramsal bir çerçeve çizilecek müteakiben de değişen ve dönüşen kamu hizmetlerinin sunumu ve vatandaşların bu hizmetlere erişimini kolaylaştıran teknoloji tabanlı bir uygulama olan e-devlet uygulamasına değinilecektir.

1. KAMU HİZMETİ

“Kamu Hizmeti” kavramı 20. asrın başlarında Duguit, Bonnard ve Jeze tarafından (Çapar, vd, 2015: 361) devletin fonksiyonlarındaki değişimlerin, kamu hukukuna olan etkilerini ortaya koymak için

kurulan Bordeaux Okulunda ortaya atılan bir kavramdır (Ürek, 2019: 31). Kamu hizmeti kavramı belki de bütün kamu hukukunun en önemli konu başlıklarından biri olmakla birlikte en zorlu ve muğlak konularından da biri olagelmıştır (Derbil, 1950: 28).

Kavram idare hukukunun kurucu kavramları arasında belki de en başta geleni olmasına rağmen sosyal bilimlerdeki diğer kavramların tanımlanması çalışmalarında olduğu gibi hala üzerinde net bir uzlaşma sağlanamamıştır. Bu nedenden ötürü de kavramın hangi unsurlardan oluştuğu, niteliklerinin neler olduğu, kavramı oluşturan nedenler ile sonuçlarının karıştırılabilmesi, felsefi veya tarihi arka planında yatan gerçeklikler gibi hususların daha uzun süre tartışılacağı değerlendirilmektedir (Çal, 2009: 1).

Kavramın çerçevesinin çizilmesinde yaşanan zorluğu Ürek, Ulusoy’un ifadeleri ile kamu hizmetine dair anlaşmazlıkların hukuki boyutta kalmayarak siyasal boyutlara taşınma eğilimi göstermesine bağlarken, kavramın “hukuki bir tabula rasa” olarak değerlendirildiğini ifade etmiştir (Ürek, 2019: 32).

Kavramın sınırlarının çizilmesinde yaşanan bu zorluk kavrama ilişkin yaklaşımlarında farklılaşmasına neden olmuştur. Literatürde genel olarak kamu hizmetine yönelik üç yaklaşım bulunmakta olup, bu yaklaşımlar iktisadi nesnellik olarak kamu hizmeti, devletin işlevleri ya da görevleri olarak kamu hizmeti ve devletin yarattığı işlevler olarak kamu hizmeti olmak üzere üçlü bir sınıflandırmaya tabi tutulmuştur (Karahanoğulları, 2004: 12-47).

Bunlardan ilki kısaca kamu kesiminin iktisadi nitelikteki faaliyetlerini

temel alırken, ikincisi devletin kamu hizmeti niteliği taşımayan bir faaliyetinin olamayacağı düşüncesinden hareket etmiştir. Son yaklaşım olan devletin yarattığı işlevler olarak kamu hizmeti yaklaşımı ise kamu hizmetleri okulunun kurucusu Jéze'ye atfen yönetenler tarafından kendisine bu özellik verilen faaliyetleri kamu hizmeti olarak görmüştür (Karahanoğulları, 2004: 12-47).

Yukarıda kısaca belirtilen bu yaklaşımların yanı sıra Leon Duguit tarafından ortaya atılan objektivist yaklaşım ve yine öncülüğünü Gaston Jéze'nin yapmış olduğu subjektivist yaklaşımda bulunmaktadır. Objektivist yaklaşım toplumsal yaşam için gerekli bir faaliyetin özel kesim tarafından sürekli ve düzenli bir şekilde karşılanmıyorsa ya da karşılanamıyorsa bu faaliyetin doğası gereği kamu hizmeti olduğu görüşünden hareket ederken, subjektivist yaklaşım kamu hizmetlerinin belirlenmesinde yöneticilerin iradesini ön plana çıkarmıştır (Ürek, 2019: 34).

Yukarıda kısaca değinilen yaklaşımlardan sonra yine özet olarak kamu hizmeti kavramına ilişkin tanımlara,

Kamu Hizmeti, Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir.

Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması ve hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerinca yürütülmesi gerekmektedir.

ilkelere ve unsurlara da değinilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda kamu hizmeti kavramına ilişkin tanımlamalardan başlayacak olursak Onar kamu hizmetini geniş anlamında, "Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetler" olarak tanımlarken dar anlamda "kamu hizmetini kamu idare veya müesseselerinin kamu hukukuna özgü yöntemler dairesinde ve bu hukuktan doğan yetkilere dayanarak gösterdiği faaliyetler ve yaptığı hizmetler" (Onar, 1996: 13) olarak tanımlamıştır.

Bir başkan tanımında kamu hizmeti "toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel bir ihtiyacın tatmini-ne yönelik olarak kamu tüzel kişileri

veya onların denetimi altında özel kişilerce yürütülen bir faaliyet" olarak tanımlanmıştır (Karahanoğulları, 2004: 12).

Anayasa Mahkemesince yapılan kamu hizmeti tanımı ise "devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinlikler" iken Danıştay'ın çeşitli kararlarında kamu hizmeti "umuma arz edilen, sürekli ve kesintisiz bir biçimde işlemesi zorunlu, toplumun genel ve ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla kanunla kurulan idarenin, doğrudan ya da yakın gözetim ve sorumluluğu altında kamusal yetki ve usuller kullanılarak yürüttüğü faaliyetler" olarak tanımlanmıştır (Ürek, 2019: 36).

Ulusoy ise kamu yönetimini "Kamu yararı içermesi ve özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmasının mümkün olmaması nedeniyle, yasama organı tarafından özel faaliyetler için söz konusu olmayacak bir ayrıcalıklar ve yükümlülükler rejimine (spesifik hukuksal rejim) tabi tutulan ve sorumluluğu ile denetimi son tahlilde bir kamu otoritesi tarafından üstlenilen faaliyet kamu hizmetidir" şeklinde tanımlamıştır (Ulusoy, 2004: 13).

Bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için en az iki unsurun gerçekleşmesi gerekmektedir. Bunlardan ilki hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması iken ikincisinin de hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerinca yürütülmesidir. Bu kapsamda kamu hizmeti, idari işlem, sözleşme, kamu mali gibi kimi kavramların ve genel olarak yönetim hukukunun uygulama alanı ile idari yargının görev alanının

belirlenmesinde yardımcı olan bir kavramdır (Sezer, 2008: 149).

Kamu hizmetlerinin temel ilkelerine gelecek olursak literatürde genel olarak kamu hizmetinin klasik ilkeleri; süreklilik, eşitlik, değişkenlik, ve karşılıksızlık olarak sayılırken değişen ve dönüşen kamu hizmetlerine zamanın gereklerine göre şeffaflık, sorumluluk, yalınlık, ulaşılabilirlik, katılım ve güvenilirlik gibi yeni ilkeler de entegre olmuştur.

Bu kapsamda kamu hizmetinin klasik ilkelerine kısaca değinecek olursak, süreklilik ilkesi hizmetin karşıladığı toplumsal ihtiyacın sürekliliğine paralel olarak yerine getirilmesini ifade ederken, eşitlik ilkesi kamu hizmetlerinden herkesin yararlanması gerektiğini ifade etmektedir. Değişkenlik ya da uyum ilkesi hizmetlerin günün değişen şartlara göre kendine revize etmeye karşılık gelirken, karşılıksızlık ilkesi ile kamu hizmetlerinin vatandaşlara bedelsiz sunumundan bahsedilmektedir¹ (Karahanoğulları, 2004: 230-300).

2. KAMU HİZMETLERİNE ERİŞİLEBİLİRLİKTE YENİ UYGULAMA: E-DEVLET

Bilgi teknolojilerinin önemli ölçüde varlığını hissettirdiği modern çağda teknolojinin ülkeler tarafından kullanımı gerek uluslararası rekabette gerekse de kamusal hizmetlerin sunumu ve erişiminde giderek artan bir şekilde zorunlu hale gelmiş ve bu durumda ülkeler geleneksel devlet anlayışlarını terk edip, teknoloji tabanlı uygulamalara geçmek zorunda kalmışlardır (Çarıkçı, 2010: 95).

Bu noktadan hareketle derinleşen ve çeşitlenen kamu hizmetlerine

Türkiye’de e-devlete geçiş süreci 1980’li yıllar ile birlikte yaşamaya başlanmış, 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenerek e-devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiştir.

yönelik artan talep, bu hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunumu ve vatandaşın kolayca erişimi için teknoloji tabanlı uygulamaları hayatımızın bir parçası haline getirmiştir.

Bu kapsamda “yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modeli” (Kuran, 2005: 11) olarak tanımlanabilen e- devlet uygulamaları, eğitimden, sağlığa, nüfus ve vatandaşlık işlerinden adalete kadar pek çok alanda kullanılmaya başlanmıştır.

Vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay erişimini sağlayan e-devlet hizmetleriyle; Devlet (kamu yönetimi) tarafından daha kolay ve erişilebilir bilgiler sunmak, vatandaşların hem kamu kurum ve kuruluşları hem de onların sunduğu hizmetler

hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak, kamu hizmetlerine olan talebin daha hızlı bir şekilde karşılanması sağlamak, vatandaşların istek ve taleplerini daha etkin değerlendirecek, müşteri (kullanıcı) memnuniyetini daha kolay bir şekilde tespit etmek, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tele-demokrasi anlayışını kurumsallaştırmak; katılımcı demokrasiye daha fazla yaklaşmak, kamu hizmetlerinin sunumu sırasında var olan gereksiz işlem maliyetlerini azaltmak ve şeffaf bir kamu yönetimini hayata geçirebilmek amaçlanmıştır (Bozkurt,2017: 101).

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının tarihsel geçmişine kısaca bakacak olursak Türkiye’de e-devlete geçiş süreci 1980’li yıllar ile birlikte yaşamaya başlanmış, 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenerek e-devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede önemsenmesi gereken ilk büyük projelerden birisi ise Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesi olmuştur.

Daha sonra 1998 yılında Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan “Kamu Net Teknik Kurulu” gerek e-Avrupa gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş süreci ve vizyonunun oluşturulmasında önemli bir yer tutmuştur. 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanununun” katalizör etki yapması ile ülkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısı hızla artmış, e-uygulamaların birbirleri ile entegre olamaması ve bunun tek bir yerden yerine getirilememesi sorununun çözümüne yönelik olarak ise 18 Aralık 2008 tarihinde “E-Devlet Kapısı Projesi” hayata geçirilmiştir (Çarıkçı, 2010: 102-104).

1 Aslında hiçbir kamusal hizmet bedelsiz değildir. Her ne kadar bazı kamusal hizmetler karşılığında doğrudan bir bedel ödenmezken bunların finansmanı dolay olarak alınmaktadır.

MERNİS uygulaması tüm vatandaş bilgilerini elektronik ortama aktaran ve ülkenin her tarafından ilgili bilgilerin anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir.

E-Devlet kapısının hayata geçirilmesi ile birlikte Ülkemizde e-devlet hizmetleri “e-Devlet Kapısı” şeklinde tanımlanan site üzerinden e-devlet şifresi, mobil imza, e-imza, Türkiye Cumhuriyeti e-kimlik kartı, internet bankacılığı şifresi gibi farklı kimlik doğrulama seçenekleriyle giriş yapılarak sağlanmıştır. E-Devlet Kapısı'nın amacı kamu hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmak olmuş ve E-Devlet Kapısını kullanan vatandaşlar merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel kuruluşlar

E-Devlet Kapısı üzerinden 5 binden fazla elektronik hizmet vatandaşların kullanımına sunulmuş olup, geçen yılın tamamında sistem üzerinden 3 milyar 825 milyon 74 bin 210 kullanımı kaydedilmiştir.

tarafından sağlanan birçok hizmete ulaşabilmişlerdir. Tüm vatandaşların e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlere daha kolay, hızlı ve kaliteli erişimlerinin sağlanmasının yanı sıra dört temel yetersizlik grubu (görsel, işitsel, fiziksel ve zihinsel yetersizlik), yaşlı bireyler ve diğer sebepler ile web içeriğine erişim güçlüğü yaşayan vatandaşların da bu hizmetlere erişiminin sağlanması amacıyla e-Devlet Kapısı evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda hizmet vermeye devam etmiştir (Bozkurt, 2017: 103).

Şu anda E-Devlet Kapısı üzerinden 5 binden fazla elektronik hizmet vatandaşların kullanımına sunulmuş olup, geçen yılın tamamında sistem üzerinden 3 milyar 825 milyon 74 bin 210 kullanımı kaydedilmiştir (AA a, 2020).

Sunulan hizmetlerin çokluğu göz önüne alınarak belli başlı bazı e-devlet uygulamalarından bahsedecek olursak, ilk etapta akla MERNİS, UYAP, TAKBİS, VEDOP, POLNET, GİMOP gibi uygulamalar gelmektedir (Erdem, 2014: 736).

Bu projelere kısaca değinecek olursak MERNİS uygulaması tüm vatandaş bilgilerini elektronik ortama aktaran ve ülkenin her tarafından ilgili bilgilerin anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir (Bozkurt, 2017: 93).

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ise Adalet Bakanlığı bünyesinde yürütülen ve yargı teşkilatındaki birimleri birbirine bağlayarak işlemlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaya yönelik bir proje olarak hayata geçirilmiştir.

VEDOP vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılmasını amaçlarken, GİMOP gümrük idaresi ile ilgili her türlü iş ve işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini amaçlamıştır.

POLNET, kolluk birimlerinden birisi olan polisin görevinin gerekli kıldığı her türlü bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamak için hayata geçirilmiş olup, Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) ile güvenilir arazi bilgilerinin temini, tapu kayıtlarının ve kadastro haritalarının sayısal ortama aktarılması, oluşturulan veri tabanının kurum birimleri ve diğer kamu kurumlarının hizmetine sunulması amaçlanmıştır (Seferoğlu, vd., 2011: 287-288).

Ayrıca e-devlet üzerinden adli sicil kaydı sorgulama, mobil hat sorgulama, araç plakasına yazılan ceza sorgulama, vergi borcu sorgulama, e-bordro, hava tahmini, Milli Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi, askerlik durum belgesi sorgulama, sosyal güvenlik sorgulamaları, döviz kurları sorgulama gibi uygulamalarda vatandaşlarca sıklıkla kullanılan uygulamalardan olmuştur (Bozkurt, 2017: 104-105).

Son olarak yaşadığımız Covid-19 salgını sürecinde vatandaşların hizmetlere erişiminde e-devleti yoğun olarak kullanmaya başladıkları, bu kapsamda pandemi sürecinde Eğitim Bilişim Ağı (EBA), Sosyal Güvenlik Kayıt Belgesi, Sosyal Destek Başvuru ve Takibi Hizmeti ve rapor geçerlilik sürelerini takip edebildiği İlaç Kullanım Süresi Hizmetlerinde dikkate değer oranda artışlar yaşanmıştır (AA b, 2020).

SONUÇ

Günümüzün artık postmodern olarak da değerlendirilebilecek toplumlarında vatandaşların gereksinim duydukları kamusal mal ve hizmetlerinin nitelik ve niceliği inanılmaz bir şekilde değişime uğramış ve bu mal ve hizmetlerin etkin, kaliteli ve verimli bir şekilde sunulması devletlerin en öncelikli görevlerinden birisi haline gelmiştir. Kamusal hizmet talebindeki bu niteliksel ve niceliksel artış ise beraberinde bu hizmetlere nasıl

daha kolay erişilebileceği sorunsalını gündeme getirmiştir.

Bilgi iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü gelişmeler ise yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel bir ihtiyacın tatmini-ne yönelik olarak kamu tüzel kişileri veya onların denetimi altında özel kişilerce yürütülen faaliyetler olarak da tanımlanabilen kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulmasında teknoloji tabanlı uygulamaları ön plana çıkartmıştır.

Bu kapsamda Ülkemizde 1980'li yıllar ile birlikte ortaya çıkan, 1990 ve 2000'li yıllarda değişim ve dönüşümüne devam eden e-devlet uygulamaları ile vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay ulaşmasına imkân veren uygulamalar hayata geçirilmiştir.

Bugün halihazırda MERNİS, UYAP, TAKBİS, VEDOP gibi e-devlet projeleri ile eğitimden adaletle, sağlıktan güvenliğe kadar çok geniş bir skalada 5 binden fazla elektronik hizmet vatandaşların kullanımına sunulmuştur.

KAYNAKÇA

- AA (a) (2020) <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/e-devlet-te-2023-hedefi-53-milyon-kullanicisi/1693593> (17.09.2020).
- AA (b) (2020) <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/turkiye-evde-kaldi-kamu-hizmetini-e-devletten-aldi/1795281> (17.09.2020).
- BOZKURT, Aras (2017) "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları", Y. Güney ve M. R. Okur (Ed.), Bilgi Toplumu ve E-Devlet, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, s. 90-111.
- ÇAL, Sedat (2009) Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler, Vedat Yayıncılık.
- ÇAPAR, Selim, DEMİR, Recep, YILDIRIM, Şükrü (2015) "Kamu Hizmet Sunumunda İdarecilerin İşlevi", Türk İdare Dergisi, 481, s.361-400.
- ÇARIKÇI, Oğuzhan (2010) "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine

Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2010/2, Sayı:12, s. 95-122.

DERBİL, Süheyy (1950) "Kamu Hizmeti Nedir?" AÜHFİM, C. VII, Sayı: 3-4, s. 28-36. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/248/2245.pdf> (10.09.2020).

ERDEM, Emrah (2014) "E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 7 Sayı: 33, s. 733-746.

KARAHANOĞULLARI, Onur (2004) Kamu Hizmeti (Kavram ve Hukuksal Rejim), Turhan Kitabevi, İnternet Paylaşımı, Ankara.

KURAN, N. Hüseyin (2005) Türkiye İçin E-Devlet Modeli, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

ONAR, Siddık Sami (1996) İdare Hukukunun Umumi Esasları, Hak Kitabevi, Cilt:1, 3. Baskı, İstanbul.

SEFEROĞLU, S. Sadi, ÇELEN, Fatma Kübra, ÇELİK Aygül, (2011) "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz", B.B. Demirci, G.T. Yamamoto ve U. Demiray (Ed) içinde, Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, Bölüm 19, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, s. 281-308.

SEZER, Özcan (2008) "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, 2008, ss. 147-171.

ULUSOY, Ali (2004) Kamu Hizmeti İncelemeleri, Ülke Kitapları, Ankara.

ÜREK, Çağla (2019) Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti Anlayışında Yaşanan Değişimin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları, Gazi Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.