



İçişleri Bakan Yardımcısı Bülent TURAN* ile Bakanlık Bilgi Teknolojileri Hakkında MÜLAKAT

Birlikte göstereceğimiz çaba ve kararlılıkla Bakanlığımızın bilişim teknolojileri altyapısını daha da güçlendireceğimize ve vatandaşlarımıza daha hızlı, şeffaf ve güvenli hizmet sunmaya devam edeceğimize inanıyorum.

* İçişleri Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü kendisine bağlı görev yapmaktadır.

İçişleri Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün kuruluşu hakkında bilgi verebilir misiniz? Ne zaman, hangi amaçlarla kuruldu ve bugün hangi noktadadır?

Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü ilk olarak 20 Kasım 2000 ta-

rihinde Bakanlığımızın teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmesi ve bilişim altyapısının etkin yönetilebilmesi amacıyla faaliyetlerine başlamıştır. Ancak teknolojinin hızla gelişmesi ve kamuda dijital dönüşümün önem kazanmasıyla birlikte bu yapı genişletildi. 17 Ağustos 2011'de Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak resmîyet kazandı. Son olarak 30 Haziran 2021 tarihli Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlü-

ğü adını aldı ve 5 daire başkanlığı ile 9 şube müdürlüğünden oluşan bir organizasyona dönüştü. Bugün Bakanlığımızın dijitalleşme ve bilgi güvenliği çalışmalarını yöneten ana birim konumundadır. Yürüttüğümüz projeler arasında e-İçişleri, Açık Kapı, Yeni Nesil 112 Projesi, Yeni Nesil DERBİS, Muhtar Bilgi Sistemi ve daha birçok dijital çözüm bulunuyor. Bu projeler hem bürokratik süreçleri hızlandırıyor hem de ciddi bir tasarruf sağlıyor.

İçişleri Bakanlığında özellikle teknoloji ve dijitalleşme alanında neler yapılıyor? Biraz genel bir çerçeve çizebilir misiniz?

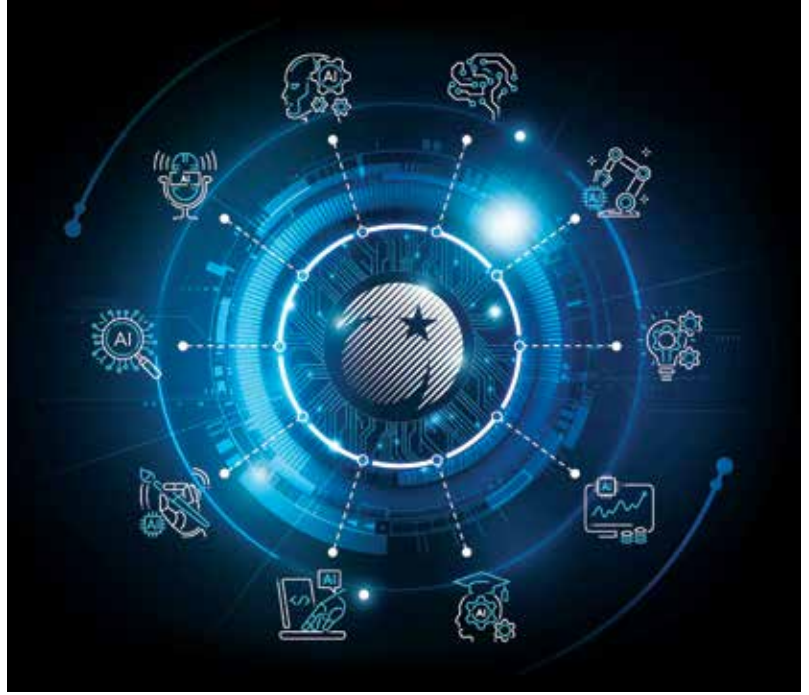
Tabii ki, İçişleri Bakanlığı olarak son yıllarda dijitalleşme sürecine büyük önem veriyoruz. Kamu hizmetlerini daha erişilebilir, hızlı ve şeffaf hale getirmek için bir dizi proje yürüttük. Özellikle e-Devlet entegrasyonu, elektronik belge yönetim sistemleri ve vatandaşlara yönelik dijital başvuru sistemleri gibi projeler üzerinde çalışıyoruz. Amacımız bürokrasiyi azaltmak, kaynakları verimli kullanmak ve vatandaşlarımıza daha hızlı hizmet sunmaktır.

Peki özellikle hangi projelerden bahsediyorsunuz? Yani bu dijitalleşme projeleri vatandaşlara ne tür faydalar sağlıyor?

Mesela e-İçişleri Projesi ile başlayalım. Bu proje Bakanlık içindeki birçok işlemi tamamen elektronik ortama taşıdı. Kağıt, toner gibi kırtasiye giderlerinden tasarruf sağlanarak bürokratik işlemler daha da hızlandı. İnsanlar artık birçok işlemi dijital olarak yapabiliyor, bu da onlara zaman kazandırıyor.

e-İçişleri Projesi gerçekten dikkat çekici. Bu projeye tam olarak ne tür tasarruflar sağladınız? Vatandaşlara bir faydası var mı?

Vatandaşlar için bu proje işlerin hızlanması anlamına geliyor. Eski den evrak işleri için uzun süre bek-



lenirken şimdi işlemler birkaç gün içinde tamamlanabiliyor. Ayrıca proje başladığından bu yana elde

edilen mali kazançların yanı sıra bu proje çevre açısından da çok önemli.



Eskiden her acil durum birimi (polis, sağlık, itfaiye vb.) için ayrı ayrı numaralar aranırken 112 Acil Çağrı Merkezi ile tüm bu hizmetler tek bir numarada toplandı.

DERBİS projesi hakkında biraz detay paylaşabilir misiniz? Bu proje Sivil Toplum Kuruluşlarına ne gibi bir fayda yarattı?

DERBİS Projesi Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün derneklerin kuruluşu, üyelik süreçleri, beyanname bildirimleri, genel kurul toplantıları gibi iş ve işlemlerini elektronik ortamda takip edebilmesine olanak sağlayan bir uygulamadır. Proje ile Sivil Toplum Kuruluşları

ve Bakanlığımız Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'müzün aynı elektronik altyapıda buluşması ve kağıt ve posta üzerinden yürütülen iş ve işlemlerin elektronik ortama aktarılması sayesinde bürokrasinin azalması sağlanmıştır.

DERBİS projesi ile ülkemizdeki sivil toplum kuruluşlarının ve yabancı STK'ların Türkiye temsilciliklerinin iş ve işlemleri zamandan ve mekândan bağımsız yürütülebilirken, e-alındı işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca, e-Genel kurul sistemi ile STK üyeleri online olarak genel kurullarını yaparak, seçim işlemlerini tamamlayabilmektedir.

112 Acil Çağrı Merkezleri hakkında bilgi verebilir misiniz? Bu sistem nasıl çalışıyor ve vatandaşa ne tür kolaylıklar sağlıyor?

112 Acil Çağrı Merkezleri acil durum hizmetlerine tek numara üzerinden erişim sağlayan entegre bir sistem. Eskiden her acil durum biri-

mi (polis, sağlık, itfaiye vb.) için ayrı ayrı numaralar aranırken 112 Acil Çağrı Merkezi ile tüm bu hizmetler tek bir numarada toplandı. Bu sistemin avantajı vatandaşın acil bir durumda hangi numarayı araması gerektiğini düşünmesine gerek kalmadan direkt 112'yi arayabilmesi. Aramalar en yakın acil durum ekiplerine yönlendirilerek en hızlı şekilde müdahale sağlanıyor. Aynı zamanda 112 Acil Çağrı Merkezleri sokağa çıkma yasağı dönemlerinde Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla yardıma ihtiyaç duyan vatandaşların taleplerini topladı. 112, 155 ve 156 gibi numaralarla yapılan çağrılar koordinasyon merkezlerinde hızla değerlendirilerek gerekli yardımlar ulaştırıldı. Bu sistem hem vatandaşların hayati öneme sahip hizmetlere hızlı erişimini sağlıyor hem de acil durum ekiplerinin daha etkin çalışmasını mümkün kılıyor. Ayrıca yeni nesil 112 yazılımının kabiliyetleri güncel teknolojiler kullanılarak yapay zeka destekli algoritmalar ile artırılması planlanmaktadır.



YENİ NUMARAMIZ 112
TÜM ACIL ÇAĞRILAR, DAHA HIZLI MÜDAHALE İÇİN TEK NUMARADA BİRLEŞTİ



**BİR
BİR
İKİ**



Peki ya vatandaşlar bu hizmetlere nasıl ulaşabilir? e-Devlet üzerinden erişim sağlanabiliyor mu?

Evet, e-Devlet portalı bu sürecin merkezinde yer alıyor. Vatandaşlarımız İçişleri Bakanlığı tarafından sunulan birçok hizmete artık e-Devlet üzerinden erişebiliyor. Bunun en güzel örneği e-Başvuru Sistemi. Bu sistem sayesinde vatandaşlarımız başvurularını internet üzerinden yapabiliyorlar. Eskiden bir başvuru için kurumlara gitmeleri gerekiyordu şimdi ise tek bir tuşla başvurularını yapıp takip edebiliyorlar. Bu aynı zamanda ciddi bir mali tasarruf anlamına gelmektedir.

Peki başka hangi projeler var? Mesela muhtarlıklar için de bir dijital sistem kurdunuz mu?

Evet, Muhtar Bilgi Sistemi adını verdiğimiz bir proje var. Bu sistem sayesinde muhtarlarımız taleplerini

daha hızlı bir şekilde kamu kurumlarına iletebiliyorlar. 50.000'den fazla muhtar bu sistemi aktif olarak kullanıyor. Bu projeye sadece verimlilik artmadı aynı zamanda kırtasiye ve evrak işlemlerine harcanan maliyetler de azaldı. Bu proje de diğer projelerimiz gibi çeşitli konularda tasarruf sağlamaktadır.

Peki ya Açık Kapı Projesi? Bu proje de halk tarafından bilinmektedir. Biraz detay verebilir misiniz?

Açık Kapı Projesi vatandaşlarımızın şikâyet, öneri ve taleplerini valiliklere ve kaymakamlıklara dijital olarak iletebildikleri bir platform. Proje başladığından bu yana 8 milyondan fazla başvuru aldık ve bunların %99'undan fazlasını çözüme kavuşturduk. Açık Kapı sayesinde vatandaşlar sorunlarını hızlıca iletip sonuç alabiliyor. Bu proje hem vatandaşın devlete olan güvenini artırdı hem de süreçlerin hızlanması ve maliyetlerin düşmesi açısından büyük bir avantaj sağladı.

Dijitalleşme arttıkça siber güvenliğin önemi de artıyor olmalı. Bu konuda Bakanlığınızda neler yapıyorsunuz?

Kesinlikle siber güvenlik artık her şeyin merkezinde. Özellikle Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğümüz siber güvenlik projelerimizi sürekli geliştiriyor. Merkez ve taşra teşkilatlarımızda aldığımız siber güvenlik önlemleriyle kamu verilerini koruyoruz. Ayrıca yapay zekâ ve büyük veri analitiği kullanarak güvenlik süreçlerimizi daha da güçlendiriyoruz. Bu çalışmalar hem maliyet açısından hem de verilerin güvenliği açısından bize büyük kazanç sağlıyor.

Vatandaşlarımız İçişleri Bakanlığı tarafından sunulan birçok hizmete artık e-Devlet üzerinden erişebiliyor.

Olası siber saldırıların önlenmesi maddi kayıpların önüne geçiyor.

Geleceğe yönelik olarak hangi dijital projeler üzerinde çalışıyorsunuz? Vatandaşa daha fazla nasıl hizmet sunmayı planlıyorsunuz?

Gelecek planlarımız arasında diğer projelerimize ek olarak dünya gündeminde önemli bir yeri olan yapay zekâ ve veri analitiğini daha etkin kullanmak var. BasınBOT gibi yapay zekâ projelerimiz sayesinde yapılacak iş ve işlemleri hızlandırmayı ve maliyetleri azaltmayı hedefliyoruz. Ayrıca dijitalleşmenin getirdiği tüm avantajları kullanarak vatandaşlarımıza daha hızlı, şeffaf ve kolay erişilebilir hizmetler sunmaya devam edeceğiz. Her adımda vatandaşın hayatını kolaylaştırmayı ve kamu kaynaklarını verimli kullanmayı önceliğimiz olarak görüyoruz.

BasınBot ve daha önce bahsettiğiniz 112 yapay zekâ projelerini biraz detaylandırır mısınız?

Elbette. BasınBot projemiz ile Bakanlığımız adına anahtar kelimelerle içerik üretebilen bir yapay zeka botu geliştirilmiştir. Bu bot belirli anahtar kelimeler veya konu başlıkları temel alınarak otomatik olarak içerikler oluşturabilen bir uygulamadır. Otomatik içerik üretimi yapılarak insan gücünden ve zamanından tasarruf sağlar. İnsanların manuel olarak içerik üretme sürecine harcadığı zaman ve çabayı azalttığından dolayı İçişleri Bakanlığının diğer önemli görevlerine daha fazla odaklanmasını sağlamaktadır.

112 Acil Çağrı Merkezleri de yapay zekâ alanında çok önem verdiğimiz

bir alan. Örneğin 112 yapay zeka projeleri sayesinde sesli çağrı kayıtları yazıya (metne) çevrilebilecek ve metin analizi yapılacaktır. 2. Aşama olarak çağrı verileri işlenip yorumlanarak ısı haritası üretilmesi planlanmaktadır.

Bunların yanında 112 Mobil Uygulaması aracılığıyla bu çeşitli acil çağrıları ve durumları tek çatı altında toplamak, karmaşıklığı gidermek ve vatandaşın uygulamaya erişimini kolaylaştırmak hedeflenmiştir.

112 Bot Projesi kapsamında 112 Mobil Projesi ile entegre çalışacak yazılı ve sesli asistan uygulaması yapılacaktır. Bu uygulama sayesinde vatandaşların 112 Mobil uygulaması üzerinden bırakacakları çağrılara otomatik cevap verilerek çağrıların sınıflandırılması ve yönlendirilmesi planlanmaktadır. Bu projenin amaçlarından biri de afet durumlarında çağrı alıcıların yetişmediği durumlarda ihbarların otomatik şekilde alınabilmesidir.

Son olarak dijitalleşme alanında gösterilen bu kararlı adımlarla birlikte, Bakanlık olarak geleceğe dair hedefleriniz nelerdir? Bilgi teknolojilerini daha da geliştirmek adına atılacak yeni adımlar hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Dijitalleşme alanında attığımız bu kararlı adımların temel amacı vatandaşlarımızın ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili çözümler sunmak, kamudaki verimliliği artırmak, maddi ve zaman maliyetlerini azaltmaktır. Gelecekte de bu doğrultuda çalışmalarımıza hız kesmeden devam edeceğiz. Özellikle vatandaşlarımıza sunulan hizmetlerin kalitesinin artı-

rılmasına yönelik, büyük veri analizi, yapay zekâ ve bulut teknolojileri gibi alanlarda yenilikçi projeler geliştirmeyi sürdürmeyi hedefliyoruz.

Özetle; **İçişleri Bakanlığı olarak Bakanımız Sayın Ali YERLİKAYA başta olmak üzere, tüm ekibi ile büyük bir gayretle** dijitalleşme yolculuğumuzu daha da ileriye taşıyacak ve vatandaşlarımızın hayatını her geçen gün daha da kolaylaştıracak projeler üzerinde çalışmaya devam etmekteyiz. Bu süreçte teknolojiyi fırsat eşitliğini sağlamak, kamu hizmetlerini daha şeffaf hale getirmek ve iletişimi güçlendirmek için kullanmakta ve topluma olan sorumluluğumuzu en üst seviyede yerine getirmekte kararlıyız. Planladığımız projelerin hayata geçirilmesiyle birlikte vatandaşlarımızın güveni ve memnuniyeti her zaman öncelikli hedefimiz olacaktır.

Bu doğrultuda, bugüne kadar başarıyla yürütülen tüm dijitalleşme projelerimizde emeği geçen, il ve ilçelerde bizlere destek olan, saygıdeğer valilerimize ve kaymakamlarımıza, merkez ve taşra teşkilatlarımızdaki tüm bürokratlarımız ve çalışma arkadaşlarımıza yürekten teşekkürlerimi sunuyorum. Projelerimizde onların katkısı, uygulama geliştirme sürecinde kritik öneme sahiptir. Saha personeli sahadaki ihtiyaçları ve zorlukları belirlerken, proje personelimiz bu geri bildirimlere göre çözüm odaklı geliştirme süreçlerini yürütür. Ayrıca mevcut yazılım projelerimize yönelik görüş, öneri ve iyileştirme talepleri ile yeni proje fikirlerinin Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğümüze iletilmesi, koyduğumuz hedeflere ulaşılması için oldukça önemlidir.

Birlikte göstereceğimiz çaba ve kararlılıkla Bakanlığımızın bilişim teknolojileri altyapısını daha da güçlendireceğimize ve vatandaşlarımıza daha hızlı, şeffaf ve güvenli hizmet sunmaya devam edeceğimize inanıyorum.