Bakanlar Komitesi'nin üye devletlere elektronik yönetişim ("e-yönetişim") üzerine

Tavsiye Kararı Rec(2004)15

Prof.Dr.Zerrin Toprak (Gayri Resmi Çeviri)

(Bakanlar Komitesi tarafından 15 Aralık 2004 tarihinde Bakanların Yardımcılarının 909. toplantısında benimsenmiştir)

Bakanlar Komitesi, Avrupa Konseyi'nin Tüzüğü'nün Madde 15.*b*'si uyarınca,

Avrupa Konseyi'nin amacının üyeleri arasında daha büyük birlik elde etmek olduğunu dikkate alarak,

Avrupa Konseyi'nin demokrasinin tanıtımındaki/ilerletilmesindeki ve korunmasındaki temel rolünün bilincinde olarak,

Bilgi Toplumu'nun hızlı ortaya çıkışından doğan yeni fırsatlar ve güçlükler bağlamında demokratik kurumları ve süreçleri muhafaza etmenin ve artırmanın önemini vurgulayarak,

Ulusal, bölgesel ve yerel kamu yetkililerinin bu fırsatları ve güçlükleri tanılamada ve bunlara yanıt vermede kapsamlı e-yönetişim stratejileri uygulayarak oynamak zorunda olduğu devam etmekte olan ve önemli liderlik rolünden emin olarak,

Ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde üye devletlerdeki e-yönetişim girişimleri dizisini kabul ederek,

Bu e-yönetişim girişimlerinin geliştirilmesinin ve uygulanmasının insan haklarını, özellikle de herkesin bilgi ve fikirleri ifade etme, arama, alma ve söyleme hakkını daha da güçlendirmeye hizmet etmesi gerektiğine dikkat ederek,

Bu girişimlerin kamu yetkilileri ile sivil toplumdaki diğer paydaşlar arasındaki ilişkiyi iyileştirme, kamu hizmetlerinin kalitesini artırma ve kamu yetkililerinin verimini iyileştirme potansiyelinden emin olarak,

Özellikle kişisel verilerin kötüye kullanılması, bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) erişim eksikliği ve nüfusun belirli kesimleri arasında yetersiz e-okuryazarlık becerileri ile ilgili potansiyel risklerin farkında olarak,

E-yönetişimin yalnızca teknik olan konular ile ilgili değil demokratik yönetişim ile ilgili olduğuna dikkat ederek ve bu nedenle e-yönetişimin tam potansiyelinin ancak kamu yetkililerinin çalışmasının düzenlendiği yapılarda, süreçlerde ve yollarda değişikliklerin yanında BİT'ler getirildiği takdirde çalışacak duruma getirileceğine ikna olarak,

İyi e-yönetişim uygulamasının ortak yol gösterici ilkelerinin geliştirilmesinin ve yayılmasının uzman bilgisini sınırların ötesinde paylaşmak, ortakların başarılarından ve zorluklarından öğrenmek ve bunların üzerine inşa etmek ve çalışmanın tekrarlanmasından ve kaynakların verimsiz kullanımından kaçınmak için önemli olduğunu vurgulayarak,

Avrupa Konseyi ve diğer hükümetler arası kuruluşlar, özellikle de bu tavsiye kararının açıklayıcı memorandumunda listelenenler tarafından yapılan önceki çalışmayı hesaba katarak ve ona dayanarak,

Üye devletlerin:

1. E-yönetişim politikalarını, mevzuatını ve uygulamasını bu tavsiye kararına eklenmiş olan yol gösterici ilkeler ışığında yeniden gözden geçirmesini,

2. - tüm düzeylerdeki demokratik kurumları güçlendirerek ve onları daha erişilebilir, şeffaf, hesap verebilir ve cevap vermeye hazır kılarak,
- herkesin karar alma sürecine katılması için fırsatlar sağlayarak, böylece daha dinamik, kapsayıcı bir demokrasiye katkıda bulunarak,
- kamu yönetimini ve hizmetlerini onları daha erişilebilir, kullanıcı merkezli, şeffaf, verimli ve uygun maliyetli kılarak iyileştirip böylece toplumun ekonomik ve kültürel canlılığına katkıda bulunarak

insan haklarını, demokrasiyi ve hukukun üstünlüğünü destekleyen ortak bir e-yönetişim görüşü geliştirmek üzere uygun uluslar arası, ulusal, bölgesel ve yerel paydaşlar ile birlikte çalışmasını,

3. - demokratik yönetimin ilkelerine ve iç organizasyonuna bütünüyle uyan,
- demokratik süreçlerin etkisini artıran,
- ek kanallar sağlayarak kullanıcılar için elde mevcut olan hükümet/yönetim ile iletişim kurma ve iş görme seçeneklerini genişleten,
- kapsayıcı ve ayrımcı olmayan bir yaklaşıma dayanan,
- kullanıcıları stratejik seçeneklere dâhil eden ve onların ihtiyaçlarına ve önceliklerine saygı duyan,
- şeffaflığı ve sürdürülebilirliği temin eden,
- yönetimin farklı alanları ve katları arasında tutarlı ve eşgüdümlü bir yaklaşımı ilerleten,
- kamu yetkilileri, özel sektör ve sivil toplumun diğer kurumları arasında bir ortaklık çerçevesi sağlayan,
- kişisel verileri koruma yoluyla dâhil, vatandaşların demokratik süreçlere, kamu yetkililerine ve kamu hizmetlerine güvenini muhafaza eden ve artıran,
- sağlam risk değerlendirme ve risk yönetimi önlemlerini kapsayan,
- kullanımı basit ve hızlı olan uygun BİT altyapısına ve hizmetlerine erişimi sağlayan ve iyileştiren,
- sistemin mevcut oluşunu, güvenliğini, bütünlüğünü ve birlikte işlerliğini temin eden,
- teknolojinin tarafsızlığına, açık standartlara ve açık kaynak modelleri dahil farklı yazılım modelleri tarafından sunulan olasılıkların değerlendirilmesine dayanan bir BİT politikasını öngören,
- geniş tabanlı eğitim ve tahsil ile uygun kamu bilgisi önlemlerine yönelik hükümler içeren,
- ilgili uluslararası gelişmeleri hesaba katan,
- devam eden değerlendirme ve evrim için mekanizmaları dâhil eden

e-yönetişim stratejisi geliştirmesini,

4. bu tavsiye kararındaki ilkeleri kamu hizmetlerinin teslimi̇nde yer alan diğer kuruluşlara uygulamayı araştırmasını,

5. bu tavsiye kararını ve onun ekini, uygun olan yerlerde, bir çeviri eşliğinde yaygın bir şekilde yaymasını önerir.

Sekreterliği, uygun olan yerlerde, e-yönetişimin yönlerini *diğerlerinin arasında* Avrupa Konseyi'nin demokrasi projelerine ve onun alan bürolarının çalışmasına dahil etme ile görevlendirir.

E-yönetişim konusunu bu tavsiye kararının benimsenmesinden iki yıl sonra yeniden dikkate almaya karar verir.

Tavsiye Kararı Rec(2004)15'in Eki

Bu tavsiye kararının amacı; kamu yetkilileri ve sivil toplum arasındaki ilişkilerde ve kamu yetkilileri arasındakilerde bilgi ve iletişim teknolojilerinden (BİT) etkili bir şekilde yararlanan e-yönetişim stratejileri geliştirmede ve demokratik süreçler çerçevesinde ve kamu hizmetlerinin sağlanmasında kamu yetkililerinin görev yapmasında üye devletlere yardım etmektir.

Bu tavsiye kararında, "kullanıcılar", e-yönetişim hizmetlerini kullanan ya da kullanmak isteyen bireyler ya da özel sektör ve kamu yetkilileri dâhil her türlü kurumdur.

I. E-demokrasi

1. BİT'lerin demokratik süreçlerde kullanılması, bunun

- vatandaşların ulusal, bölgesel ve yerel kamu yaşamına katılımını, girişimini ve onunla meşguliyetini güçlendirmenin,
- demokratik karar alma sürecinin şeffaflığını ve demokratik kurumların hesap verebilirliğini iyileştirmenin,
- kamu yetkililerinin cevap vermeye hazır oluşunu iyileştirmenin,
- karar alma sürecine dair kamu tartışmasını ve incelemesini gayretlendirmenin

etkili bir yolu olacağının düşünüldüğü yerlerde mevcut hale getirilmelidir.

2. BİT'ler, memurlara ve seçilmiş temsilcilere erişimi ve onlarla iletişimi iyileştirmek ve tüm düzeylerde kamu yetkilileri arasında ve kamu yetkilileri ile iletişimi artırmak için kullanılmalıdır.

3. Geleneksel elektronik olmayan oy kullanma kanallarına ek olarak, yönetimin tüm düzeylerinde, seçimlerde ve referandumlarda internet destekli oy kullanma yolları, Bakanlar Komitesi'nin Tavsiye Kararı Rec(2004)11'e uygun olarak dikkate alınmalıdır.

4. Vatandaşların internet destekli demokratik süreçlere güveni, motivasyonu ve katılma kapasitesi; tüm düzeylerde uygun bilgi, yardım ve eğitim etkinlikleri yoluyla ve demokratik vatandaşlığa yönelik eğitim çerçevesinde artırılmalıdır. Medya, kamu farkındalığını

uyandırmada ve demokratik katılımı tanıtmada/ilerletmede aktif ve bağımsız bir rol oynamaya teşvik edilmelidir.

II. Kamu e-hizmetleri

5. Kamu hizmetlerinin sağlanmasında BİT'lerin kullanılması, bunun

- kamu hizmetlerinin genel erişilebilirliğini, kapsayıcılığını ve kullanılabilirliğini iyileştirmenin,
- kamu hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap vermeye hazır oluşunu güçlendirmenin,
- toplumsal bağlılığı gayretlendirmenin bir yolu olarak kamu hizmetinin sağlanmasında eşitliği temin etmenin

etkili bir yolu olacağının düşünüldüğü yerlerde mevcut hale getirilmelidir.

6. Kamu yetkilileri BİT'ler yoluyla kamu bilgilerini ve hizmetlerini sağladığında,

- hangi bilgilerin ve hizmetlerin mevcut olduğu ve bunların nasıl ve nerede bulunabileceği açık olmalıdır,
- e-hizmetlerin tasarımı kullanılıcıların onları kendi ihtiyaçlarına göre uyarlamalarına izin vermelidir,
- bilginin doğru, hakikî ve güncel olduğu ve hizmetlerin emniyetli olduğu temin edilmelidir,
- bilgi ve hizmetler içerik, bağlam ve sunum bakımından mümkün olduğunca kolay anlaşılır olmalıdır,
- hizmetlerin ara yüzü ve bilginin farklı kamu yetkilileri tarafından sunulması uyumlu hale getirilmelidir,
- geleneksel kanallar yoluyla ya da BİT'ler yoluyla olsun, hizmet kalitesinde tutarlılık ve çok sayıda hizmet alanının ve erişim yolunun ötesine kesintisiz bir hizmet temin edilmelidir,
- e-hizmetlerin kullanıcılarına farklı kullanıcı özelliklerine uyarlanmış yetkin öğütler verilmelidir.

III. E-yönetişim stratejileri

E-yönetişim stratejilerinin kilit özellikleri

7. Diğer kanalların (çok kanallı erişim) yanında, demokratik süreçlerde ve kamu hizmetinin sağlanmasında BİT'ler kullanılmalıdır.

8. E-yönetişim hizmetleri, elverişli ve uygun maliyetli olduğu yerlerde, kullanım kolaylığı ile bilgi ve hizmetlerin daha iyi kalitesini, elde edilebilirliğini ve erişilebilirliğini temin ettiği takdirde bir dizi BİT kanalı yoluyla mevcut hale getirilmelidir.

9. E-yönetişim hizmetlerinin sağlanması, hiçbir bireysel, toplumsal ya da kültürel özelliğe ya da coğrafi konuma bakılmaksızın onları tüm kullanıcı gruplarına erişilebilir kılmak amacıyla teknolojileri uyarlayarak dijital bölünme arasında köprü kurmayı araştırmalıdır.

10. Maluliyetleri olan kişilerin e-yönetişim hizmetlerini kullanırken ekstra masrafları olmasın diye önlemler alınmalıdır. Maluliyetleri olan kişilerin gereksinimleri hakkında ürün ve hizmet sağlayıcıları için farkındalık uyandırma etkinlikleri üstlenilmelidir.

11. E-yönetişim stratejileri, özellikle bilgiye erişim, tanılama ve doğrulama ile e-işlemlerin yasal geçerliliği alanlarında, olası yasal hükümlerin dikkate alınmasını kapsamalıdır.

12. E-yönetişim stratejileri, kullanıcılara yönelik, özellikle de kamuya yönelik ve kamu yönetimine yönelik idari ve düzenleyici yükü azaltacak önlemleri kapsamalıdır. Kullanıcıların dahil edildikleri idari prosedürlerin ilerlemesini izlemesine izin veren önlemler de dahil edilebilir.

13. E-yönetişim stratejileri, e-yönetişim hizmetlerinin ve ilgili BİT altyapısının geliştirilmesi için teknolojik ve finansal kaynaklar ile insan kaynaklarının etkin tahsisine ve kullanımına yönelik bir çerçeve sağlamalıdır. Uygulamanın kısa, orta ve uzun vadeli masrafları düzenli olarak değerlendirilmelidir.

14. E-yönetişim stratejileri, pilotlamayı ve prototip denemesini ve sonuçları paylaşılması gereken modern e-yönetişim programlarının ve projelerinin sponsorluğunu teşvik etmelidir.

15. E-yönetişim stratejileri, sınırların içinde ve ötesinde iyi uygulamanın ve araştırmanın yayılmasını ilerletmelidir.

Uygulamaya yönelik yol gösterici ilkeler

16. E-yönetişim hizmetlerinin geliştirilmesi ve uygulanması, hizmet tesliminin ve idari süreçlerin bir analizini – ve uygun olan yerlerde yeniden tasarlanmasını kapsamalıdır.

17. BİT'lerin demokratik süreçlerde kullanılması ve kamu hizmetlerinin sağlanması ile ilişkili riskler, özellikle de yetkisiz kullanım ya da modifikasyon ile ilgili olanlar düzenli olarak değerlendirilmelidir ve risk önleme ve yönetim stratejileri uygulanmalıdır. Kullanıcılar, bu tür riskler ve onları azaltmak amacıyla alınan önlemler konusunda açıkça bilgilendirilmelidir.

18. İnsanların özel hayatın gizliliği hakkını korumak amacıyla, kişisel verilerin tüm işlemden geçirilmesi, özellikle de kullanıcılara uyarlanmış hizmetleri tasarlarken ve kullanıcıların kısımlara ayrılmasını uygularken, Kişisel Verilerin Otomatik İşlemden Geçirilme Sürecinde Bireylerin Korunması Hakkında Sözleşme'nin (ETS No. 108) gereksinimlerine uygun olarak gerçekleşmelidir. Kullanıcıların doğru katılımını ve onların haklarının bütünüyle uygulanmasını temin etmek üzere tüm gerekli bilgiler sağlanmalıdır.

19. E-yönetişim stratejileri, kamu e-hizmetlerini iyileştirmeyi, kullanıcı memnuniyetini devamlı olarak artırmayı ve olası işlev bozukluklarını yönetmeyi amaçlayan bir kalite-yönetim sistemini içermelidir.

20. E-yönetişim stratejileri, çeşitli çevrimiçi ve çevrimdışı kanalları kullanarak e-yönetişim programları ve projeleri için tanıtım kampanyalarını içermelidir.

21. E-yönetişim uygulamalarında kullanılan doğrulama yöntemleri, gerekli derecede gizliliğe ve güvenliğe tekabül etmelidir.

22. Kişisel verilerin mahremiyetinin, gizliliğinin ve güvenilirliğinin her zaman emniyet altına alındığını temin etmek amacıyla uygun altyapı inşa edilmelidir.

E-yönetişim stratejilerinin koşullarının sağlanması

23. Kamunun tüm grupları arasında e-okuryazarlık, yaşam boyu öğrenme çerçevesinde geliştirilmelidir. E-okuryazarlığın tanıtılmasında/ilerletilmesinde medya önemli bir rol oynamaya teşvik edilmelidir.

24. Memurlara ve seçilmiş temsilcilere e-yönetişim hizmetlerinin kullanımının, yönetiminin ve tesliminin ilgili yönleri hakkında eğitim verilmelidir.

25. E-yönetişim hizmetlerine düşük maliyetli kamu erişim noktaları sağlanmalıdır.

26. E-yönetişim konularına yönelik ulusal olarak tanınan bir kuruluşun yaratılması ya da mevcut kuruluşların e-yönetişim konuları ile görevlendirilmesi dikkate alınmalıdır.