



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın, *Cumhurbaşkanı Yardımcısı Cevdet Yılmaz* tarafından Anayasanın 98 ve İç Tüzüğü'nün 96. ve 99. Maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Ceylan AKÇA CUPOLO

Diyarbakır Milletvekili

2025 yılı Mayıs ayı itibariyle Bakanlıklar ve bağlı birimleri tarafından farklı kamusal hizmetler için geliştirilip yurttaş kullanımına sunulan ve halen aktif kullanımda olan **mobil uygulama sayısı 74'e ulaşmış** durumdadır. İlk bakışta bu sayı, dijitalleşme yönünde atılan olumlu bir adım gibi görünse de, işin gerçeği **kamusal hizmetlerdeki bu mobil uygulama enflasyonu bir soruna dönüşmüş durumdadır**. Bu sayının; kurum içi mobil uygulamaları, elektronik bilgi/yönetim sistemlerini, belediyeler tarafından kullanıma sunulan diğer kamusal hizmet mobil uygulamalarını içermediği dikkate alınırsa sorunun hayli büyük olduğu daha da iyi anlaşılacaktır.

Eğitimden sağlığa, ulaşımdan güvenliğe, kültür faaliyetlerinden sosyal güvenliğe kadar her biri ayrı ayrı hizmetler sunan bu uygulamaları kullanabilmek için yurttaşlardan telefonlarında yaklaşık toplam 1.5 ila 2 GB arasında depolama alanı ayırmaları beklenmektedir. Üstelik "Müzekart" gibi bazı mobil uygulama örneklerinde olduğu gibi **kimi hizmetlere ulaşmak için ilgili uygulamanın indirilmesi zorunlu hale getirilmiştir** (Müzelere erişim için ücreti mukabilince satın alınan müze kartlarına fiziksel olarak sahip olsanız dahi turnikelerden geçebilmek ancak Müzekart mobil uygulamasıyla mümkündür). **Bu yaklaşım, dijital erişimi kolaylaştırmak şöyle dursun**; özellikle düşük gelirli, internet kotası sınırlı ve eski model cihaz kullanan yurttaşlar örneğinde sadece devlet hizmetlerine ulaşabilmek için telefondaki diğer uygulamalardan vazgeçmeleri, veri paketlerini tüketmeleri, daha büyük depolama alanına sahip yeni cihazlar almaları gerekliliğine iten **dijital zorbalık görüntüsünü edinmiştir**. Her bakanlığın kendi dijital adacığını kurduğu, kullanıcı ihtiyacını/önceliğini/deneyimini değil kendi kurumsal vitrini önceleyen bu koordinasyonsuz, parçalı, bütünlüksüz dijital sistem; yalnızca zaman, veri, kaynak israfına sebep olmakla kalmayıp, "Kamusal hizmete ulaşmak için önce akıllı telefon edin, telefonunda yer aç, uygulamayı indir ve veri harca" mesajıyla/pratiğiyle toplumsal eşitsizlikleri dijital alana taşıyan bir yapı halini almıştır.

"E-Devlet" portalı ile hizmetlerin tek bir çatı altında, kullanıcı dostu ve cihaz bağımsız erişilebilir olma projesinin ise halen daha çalıştığı kurumun web sunucusundan bağlanmıyorsa maaş bordrosuna dahi erişemeyen binlerce kamu emekçisinin olduğu mevcut durumyla akıl

almaz bir dijital hantallıkla ilerlediği anlaşılmakta; entegre ve güvenilir bir dijital kamu mimarisi olması beklenen portalın kullanıcı bilgi ve verilerin çalınmasıyla sık sık gündeme gelerek kamu güvenlik zafiyetlerini gözler önüne sermektedir.

Hizmetlerin ve kamu mimarisinin dijital dönüşümünün yurttaşların sırtına dijital bir yük olarak bindirildiğinin bir diğer çarpıcı örneği ise mobil bankacılık uygulamalarına entegre edilen devlet vergi ve harçları meselesidir. Burada yapılan hatalı/mükerrer işlemlerde yurttaşlar geri ödemelerini alabilmek için vergi dairelerine şahsen başvurmak zorundadır ancak vergi dairelerinin kullandığı Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine (KEP) bankalar entegre edilmediği için yazışmalar fiziksel posta yoluyla yapılmakta, postalama işlemine harcanan kamu kaynağı iadesi yapılacak vergi/harç tutarını misli misli aşmakta, bankaların bu yazışmaları yanıtsız bırakması nedeniyle de yurttaşlara yapılması gereken geri ödemelerin gerçekleşmediği anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak bu birbirinden kopuk, parçalı, koordinasyonsuz ve eşitsizlikleri derinleştiren dijital dönüşüm stratejisi; kamu kaynaklarının etkin kullanımını engellemekte, hizmetlere erişimi zorlaştırmakta ve dijitalleşmenin temel ilkeleri olan kapsayıcılık, erişilebilirlik ve bütünsellikten uzak bir tablo ortaya koymaktadır.

Bu bağlamda:

1. Vatandaşlara hizmet sunmak üzere kamu kurumları tarafından geliştirilen ve aktif olarak kullanılan mobil uygulamaların sayısı kaçtır? Bu uygulamaların geliştirme ve bakım süreçleri için kamu bütçesinden toplam ne kadar harcama yapılmıştır/yapılmaktadır?
2. Bu uygulamaların yurttaşlara sunduğu hizmetler e-Devlet portalı üzerinden neden entegre bir şekilde erişilebilir hale getirilmemiştir?
3. Hâlihazırda kamu hizmeti sunan bu uygulamalardan kaç, yalnızca uygulama indirildikten sonra erişilebilen hizmetler sunmaktadır? Bu hizmetlerin alternatif web erişimleri mevcut mudur?
4. Mobil cihazı bulunmayan ya da yeterli depolama alanı olmayan vatandaşların bu dijital hizmetlere erişimi nasıl sağlanmaktadır?
5. E-Devlet portalının siber güvenliği ve kişisel verilerin korunması kapsamında alınan önlemler nelerdir? Bu sistem düzenli olarak bağımsız denetime tabi tutulmakta mıdır?
6. Devlet hizmetlerinin mobil bankacılık uygulamalarına entegre edilmesiyle ortaya çıkan mükerrer ve yanlış işlemlerin iade sorunlarının çözümü için ne gibi adımlar atılmaktadır?
7. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemine entegre olmayan kurum ve kuruluşların bütçede yarattığı postalama masrafı yükü ne kadardır?