

## UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN TÜRK YARGI SİSTEMİNDE KULLANILMASININ TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ AÇISINDAN İNCELENMESİ

UYAP Information System's The Use of Total Quality Management in The Turkish Judicial System Investigation

Dilşad GÜZEL\* Kadir DELİGÖZ\*\*

### ÖZET

*Gelişmekte olan ülkeler arasında yer alan ülkemizde, hız ve zaman kavramı oldukça önem arz etmektedir. Bununla birlikte küreselleşme ve teknolojik gelişmeler de hız ve zaman kavramlarının değerini önemli ölçüde etkilemektedir.*

*Ülkemizde adli işlemler için harcanan aşırı zaman hem kişilerin adalete olan güvenlerini olumsuz etkilemekte hem de adalet ihtiyaçlarını bu gereksiz zaman kaybından dolayı ötelemekte hatta adli işlemlere müracaatına mani olmaktadır. Bu nedenle zaman kavramı Türk Yargı Sisteminde de önemlidir. UYAP Bilişim Sistemi, Türk Yargı sisteminin toplam kalite yönetimi anlayışına geçişinde önemli rol oynamaktadır.*

*Bu çalışmada, bugüne kadar birçok kalite ödülü almasına rağmen kalite belgesine sahip olmayan ve bu yönde toplam kalite yönetimi ile ilişkisi gözardı edilen UYAP Bilişim Sisteminin Erzurum Adliyesinde karşılaştırma yöntemi ile toplam kalite yönetimi açısından ilişkisi incelenmiştir. UYAP Bilişim Sisteminin taşıdığı değerler ile toplam kalite yönetimi arasındaki ilişki açığa çıkarılmış ve UYAP Bilişim Sisteminin yargı sisteminde nasıl kullanıldığı ile Erzurum Adliyesinde nasıl kullanılmasının gerektiği belirtilmiştir.*

**Anahtar kelimeler:** UYAP Bilişim Sistemi, Türk Yargı Sistemi, Toplam Kalite Yönetimi

### ABSTRACT

*Among the developing countries, resides in the concept of speed and time is very important. However, the value of the concept of globalization and technological advances in the speed and time significantly.*

*Spent too much time in our country for the proceedings as well as the negative impact on confidence in the fairness and justice, the needs of the people of this application for judicial proceedings or even prevent the unnecessary loss of time is due to the ötelemekte. For this reason, the concept of time is also important to the Turkish judicial system.*

\* Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bölümü, Erzurum, [dguzel@atauni.edu.tr](mailto:dguzel@atauni.edu.tr)

\*\*Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bölümü, Erzurum, [kadir.deligoz@adalet.gov.tr](mailto:kadir.deligoz@adalet.gov.tr)

*UYAP Information System, the Turkish judicial system plays an important role in the transition of a total quality management approach.*

*In this study, to date, in spite of the many quality awards and quality certifications that do not have overlooked the relationship between total quality management in this direction UYAP Information System in terms of total quality management through comparison of Erzurum Courthouse investigated. UYAP Information System elucidated the relationship between total quality management with carrying values how to use the judicial system UYAP Information System stated that companies should use Erzurum Courthouse.*

**Key words:** *UYAP Information System, Turkish Judiciary System, Total Quality Management*

## **GİRİŞ**

Küreselleşme akımının beraberinde getirdiği rekabet ve teknolojik gelişmeler nedeniyle pazarlarda yer alabilmek kısacası rakiplerin karşısında var olabilmek için işletmeler veya örgütler kalite anlayışını sürekli olarak geliştirmek ve meydana gelebilecek hataları azaltma yoluna gitmek durumundadırlar. Bu anlamda ilk olarak özel sektörde başlayan rekabet üstünlüğü yarışı günümüzde kamu sektöründe de yerini almıştır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışı özel sektördeki başarısının ardından zamanla iyice yayılmış ve kamu sektöründe de kendisine yer bulmuştur. Bu anlayış günümüzde adalet sisteminin de gündemine girmiş olup Türk Yargı Sisteminde bu anlayış ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Sürekli iyileştirme çerçevesinde bu çalışmalara devam edilmektedir. Anlayışın yargı teşkilatına geç girmesinin temel nedeni yargı hizmetinin uzun seneler boyunca rutin bir iş olarak görülmesi ve bu hizmetin vatandaşa sunulan bir hizmet pazarlaması işlemi olduğunun anlaşılmamasıdır.

Çalışmada Erzurum Adliyesinde 24/09/2007 tarihi itibarıyla işleme alınan UYAP Bilişim Sisteminin Türk Yargı sisteminde kullanılması ve Toplam Kalite Yönetimi ile ilişkisi ele alınmıştır. Bunun en önemli nedenlerinden birisi UYAP Bilişim Sistemine gerek yurt içinde gerekse yurt dışında birçok ödül alması ile ülkemizin kalkınması ve toplum yaşam standartlarının yükselmesine neden olduğu gerçeğidir.

## **I. KALİTE KAVRAMI VE BAĞLANTILI OLDUĞU KONULAR A.KALİTENİN TANIMI**

Kalite kelime anlamı olarak dilimizde ‘ihtiyaca uygunluk’ olarak tanımlanmaktadır. Avrupa Kalite Kontrol Birliği’ne (EOQC) göre kalite; bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Bu özelliklerden bazıları boyut, biçim, kimyasal-fiziksel özellikler, ömür ve güvenilirliktir.(Kovancı, 1999:1)

## **B.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**

Toplam Kalite Yönetimi; Türkiye kalite ödülü kriterlerine göre, müşteri memnuniyetinin, çalışanların memnuniyetinin ve toplam olumlu etkilerin

sağlanabilmesi, iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşabilmesi için politika ve stratejilerin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilmesi ve yönlendirilmesidir.

### **1.Toplam Kalite Yönetiminin Amaçları**

Toplam Kalite Yönetiminde amaç sürekli iyileştirme ve maliyet minimizasyonu ile müşterinin kalite gereksinimlerini belirleyerek, buna göre hatasız çıktı sağlamak ve böylelikle müşteriyi memnun ederek kaliteyi geliştirmekle ilgili sürekli çabalarda bulunmaktır. TKY'nin en önemli özelliği ise, kaliteli ürün ve hizmet sağlanması görevini birkaç kişinin omuzlarına bırakmaması ve sistemdeki herkesle paylaşmasıdır.(Yıldız ve Ardıç, 1999:75)

### **2.Toplam Kalite Yönetiminde Temel Unsurlar**

TKY'nin temel unsurları birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturmaktadırlar. Bu unsurları ayrı ayrı düşünmek ve uygulamak mümkün olmamaktadır. Eğer organizasyonlar bu unsurlardan birini ya da birkaçını uygulamazlarsa tam bir başarı elde edememektedirler. Bunun için bu unsurları bütün olarak ele almak ve uygulamak gerekmektedir.(Şimşek, 2001:134-135) Bu unsurlar, sistem, kalite, sürekli geliştirme, takımlar ile açıklık ve güven ilişkisidir.

#### **a. Sistem**

Sistem birbiriyle etkileşen veya ilişkili olan, bir bütün oluşturan cisim veya varlıkların bileşkesi diye tanımlanabilir.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışında herkesin sistem içerisinde etkinliği önemli olup sadece kaliteyi sürekli geliştirme aşamasında değil iç ve dış müşterilerin memnuniyetlerini ve çalışanların motivasyonlarını artırıcı etkisi açısından da önemli bulunmaktadır. TKY'nin sistem içerisinde işlemesi karar alma sürecinin hızlı ve doğru bir şekilde ilerlemesini sağlamaktadır.

#### **b. Kalite**

Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Kalitenin ölçütünü müşteriler belirlerler. Eğer müşterilerin isteklerine karşılık verilir ve tatmin edilirse kalitede ulaşılmak istenen hedefe ulaşılmış olunur. Organizasyonun yaptığı her şey bu hedefe yönelik olmalıdır.(Halis, 2008:47-48)

#### **c.Sürekli Geliştirme (İyileştirme)**

Sürekli iyileştirme; belirli bir zaman diliminde müşteri memnuniyetinin artırılması ve rekabet güçlerinin etkilenmesi amacıyla süreçlere yönelik, çalışan, süreç, zaman ve teknolojiye yavaş yavaş fakat çok sayıda hızlı gelişme sağlamayı ve maliyetlerde düşmeyi ifade eden bir kavramdır. Sürekli iyileştirme, sonuçlardan ziyade süreçlere yöneliktir. Çünkü eğer sonuçlar

.....  
iyileştirilmek isteniyorsa, bu sonuçları ortaya çıkaran süreçler iyileştirilmelidir.(Çankaya, 2007:21)

#### **d.Takım**

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı takım olgusu üzerinde oldukça ağır basan bir anlayıştır. Takım çalışması ile aynı veya farklı gruptaki kişilerin her türlü geliştirme faaliyetlerine katkıda bulunacaklarına inanırlar ve bunu başarırlar.

Bu konuda sinerji kelimesinin içeriği bizlere yol gösterebilir. Her zaman takım olgusunun tek çalışmaya galip geldiği unutulmamalıdır. Bu nedenle 'takım' olabilmek TKY açısından önemli bir unsurdur.

#### **e.Açıklık ve Güven İlişkisi**

Yönetimin en güçlü ve yegâne aracı güvendir. Güvenin yüksek olduğu yerde fikirlerin ve iletişimin akışı kolaylaşır. Güvenin az olduğu yerde ise her şey daha karmaşıktır. TKY ile yönetilen işletmelerde güven birinci önceliktir.

Örgüt genel hedeflerin iletişimi ile başlar. Herkes hedeflerin neler olduğunu ve nasıl karşılanacaklarını bilir. Bölümler arasındaki engeller en alt seviyeye indirilir. İşin çoğu bölümler arası olan ve çapraz bir şekilde işleyen takımlar tarafından yapılır. Bunların en önemlisi de hatalar ve sorunlar cezalandırılması gereken şeyler olmaktan çok öğrenmek için fırsatlar olarak değerlendirilir.(Halis, 2008:52)

## **II. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ**

### **A. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ**

UYAP Bilişim Sistemi, adli işlemlerin zaman bakımından kısa, maliyet bakımından en az, denetlenebilir bir şekilde yerine getirilmesi için Adalet Bakanlığı tarafından geliştirilen ve ilk aşamada proje olarak ortaya konulan akabinde bilişim sistemi olarak adlandırılan elektronik adalet sistemidir.

Bir e-kurum uygulaması olan UYAP Bilişim Sistemi, adaletin daha ekonomik ve hızlı yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasını engellemek, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliği ve doğruluğunu koruyarak yargıya hız kazandırmak amacıyla UYAP I ve UYAP II şeklinde iki aşamalı olarak planlanmıştır.

- UYAP I bakanlık merkez birimlerini
- UYAP II ise taşra birimlerini kapsamaktadır.

Adalet Bakanlığı ile Havelsan A.Ş. arasında 20/08/2000 tarihinde imzalanan protokol ile UYAP I; 10/08/2001 ve 26/07/2002 tarihlerinde imzalanan protokoller ile UYAP II çalışmalarına başlanmıştır.

UYAP Bilişim Sistemi Erzurum il merkezinde 24/09/2007 tarihinde; Erzurum Adli Tıp Şube Müdürlüğü'nde ise 15/02/2008 tarihinde işleme geçmiştir.( Adalet Bakanlığı, UYAP İşletim Haritası)

## B.UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN AMACI

UYAP Bilişim Sistemi, yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığının merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandıran, güvenilirliğini arttıran ve kurumu kâğıtsız ortama taşıyan bir yönetim bilişim sistemidir. UYAP Bilişim Sistemi, kullanıcılarının kıymetli vakitlerini bürokratik işlemlerden öte dikkatlerini asıl işlerine vermelerini, adaletin daha hızlı tecelli etmesinin sağlanmasını, dava masrafları ile yargı giderlerinin azaltılarak kadro açığından kaynaklanan yükü hafifletmek, personelin moralini arttırmak ve kaynakları etkin bir şekilde kullanmak üzere geliştirilmiş olan bir projedir.

UYAP Bilişim Sisteminin amacı, sadece adalet alanında yer alan bilgilere erişim hızı ve kolaylığı değil, adalet işleriyle ilgili işlemlerin hızlı, kolay, ekonomik, güncel ve güvenilir bir şekilde yapılmasıdır.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:3)

## C.UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN HEDEFİ

UYAP Bilişim Sisteminin hedefi, e-dönüşüm ve e-devlet sürecinde gerekli tüm teknolojik gelişmeleri kullanarak e-devlet yapısının adalet ayağını (e-adaleti) oluşturmak ve kurumu kâğıtsız ofis ortamına taşımaktır.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:4)

## D.UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖNCESİ VE SONRASI

**Tablo 1: UYAP Bilişim Sistemi Öncesi ve Sonrası İşlem Zamanları**

UYAP Bilişim Sistemi Öncesi ve Sonrası İşlem Zamanları (Cumhuriyet Başsavcılığı İşlemleri)		
YAPILAN İŞLEM	UYAP'TAN ÖNCE	UYAP'TAN SONRA
Dosya Transferi	Yarım Gün	0-1 Dakika
Aylık İstatistik Hazırlama	Yarım Gün	0-2 Dakika
Yıllık İstatistik Hazırlama	5 Gün	0-5 Dakika
Devir Listesi Hazırlama	5 Gün	0-1 Dakika
Nüfus Kaydı Alma	1-2 Hafta	2-5 Dakika

Tabloda UYAP Bilişim Sistemi öncesinde dosya transferi, aylık ve yıllık istatistik hazırlama, devir listesi hazırlama ve nüfus kaydı alma gibi işlemlerin UYAP Bilişim Sistemi sonrası ile karşılaştırması verilmiştir.

## E.UYAP HİZMETLERİ

### 1.Elektronik Posta

UYAP Bilişim Sistemi hizmetlerinin başında tüm yargı personeline birer adet 200 MB alanı bulunan @adalet.gov.tr uzantılı e-posta adresi tahsis

etmiştir. Ayrıca kullanıcıların e-posta hesaplarına internet ortamından da ulaşabilmeleri için web tabanlı olarak (<http://webmail.adalet.gov.tr/>) da sunulmaktadır. Bunun en büyük avantajı kurum personellerinin gerektiğinde e-posta grubu kurarak hızlı iletişim içerisinde bulunmaları ve bilgi alış verişi yapmalarındır.

## **2.Serbest Kürsü (Sanal Tartışma)**

UYAP Bilişim Sistemi kişiler arasında tartışması ve bilgi alış verişinde bulunmalarına olanak sağlamak amacıyla serbest kürsü başlığı altında iletişim platformu hizmete sunmuştur (<http://tartisma.adalet.gov.tr/>). Yargı personelinin burada mesleki problemler başta olmak üzere diğer sorunlar kısa sürede çözülebilmektedir.

## **3.Sesli ve Görüntülü Video Konferans Sistemi**

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca Avrupa Birliğinin desteği ile yürütülen ‘Adalete Daha İyi Erişim Projesi’ kapsamında; 133 Ağır Ceza Merkezinde 225 Mahkemenin duruşma salonunda gerçekleşen duruşmaların sesli ve görüntülü olarak kayıt altına alınması ve mahkemeler arasında eş zamanlı iletişim ile canlı görüşme imkânının sağlanması amaçlanmaktadır.

## **F. UYAP BİLGİ GÜVENLİĞİ**

UYAP Bilişim Sisteminde başka hiçbir kamu kurumunda olmayan Bilgi Güvenliği Şubesi bulunmaktadır. Bilgi güvenliği şubesinin görevi dışarıdan veya içeriden gelebilecek saldırıları önlemek amacıyla UYAP Bilişim Sisteminin açıklarını araştırmak ve kapatılmasını sağlamaktır.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:38)

### **1.İç Güvenlik**

UYAP Bilişim Sisteminde iç güvenlik sistemi Aktive Directory (Aktif Dizin) Servisinden faydalanarak çalışmaktadır. Ayrıca ‘loglama’ mekanizması kurulmuştur. Böylece UYAP Bilişim Sistemini kullanan kullanıcıların sistem üzerindeki hareketleri Kullanıcı Adı, Bilgisayar Adı, Mac Adresi, IP numarası, Tarih-Saat, Ekran, Değişiklik bazında kayıt altına alınmaktadır.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:38)

### **2.Dış Güvenlik**

UYAP sistemi dış tehditlere karşı üstünlüğü ve etkinliği dünyaca kabul görmüş ‘Bilişim Güvenliği Teknolojileri’ ile korunmaktadır.

## **G.UYAP BİLGİ SİSTEMLERİ**

### **1.Karar Destek Sistemi**

UYAP Bilişim Sistemi uygulamaları içerisinde yargının hızlanması için

mahkemelerde ve Cumhuriyet savcılıklarında iş yoğunluğu, yasa değişikliği ve benzeri hususlardan kaynaklanan maddi hata ve usul hatalarının asgari seviyeye indirilebilmesi için tüm süreçlerde öneri ve uyarılarda bulunmak üzere karar destek sistemleri geliştirilmiştir.

## **2.Vatandaş Bilgi Sistemi**

UYAP Bilişim Sistemi kapsamında bulunan Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) ile internet üzerinden (<https://vatandas.uyap.gov.tr>) vatandaşlara da online yargı hizmeti sunulmaktadır. Vatandaşlar internet aracılığıyla T.C. kimlik numaralarını kullanarak UYAP Bilişim Sistemi kapsamında adli ve idari yargı birimlerinde görülmekte olan dava dosyalarının konusunu, suçun adını, taraflarını, duruşma tarihini, dosyanın hangi aşamada olduğunu, kararın kabul veya ret, mahkûmiyet veya beraat olup olmadığını ve dosyanın Yargıtay'dan dönüp dönmediği gibi belli başlı safahat bilgilerini görebilmektedirler.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:49)

## **3.Avukat Bilgi Sistemi**

Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) baroya bağlı avukatların veya resmi kurum avukatlarının UYAP kapsamında işletimde olan birimlerdeki işlemlerini adliyeye gitmeden UYAP üzerinden yapabilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuştur.(Milli Eğitim Bakanlığı, 2011:53)

## **4.Kurumsal Bilgi Sistemi**

Türkiye genelinde, tüm adli ve idari mahkemeler ile icra dairelerinde şirketinizin/kurumunuzun taraf olduğu davaları elektronik ortamda takip etmek üzere Adalet Bakanlığı tarafından sunulan bir hizmettir.

## **5.Bilirkişi Bilgi Sistemi**

Bilirkişi portalı; bilirkişilerin adliyeye gitmeden dosyaları inceleyip, raporlarını portal üzerinden hazırlayarak teslim ettikleri ve yine bu portal üzerinden ücretlerinin hesaplanarak tahsil edilebildiği kağıtsız ofis ortamında yargılamayı hızlandıracak bir projedir. (Adalet Bakanlığı, Bilirkişi Portal Eğitimi)

## **6.SMS Bilgi Sistemi**

UYAP'ın mobil ayağını teşkil eden UYAP SMS Bilgi Sistemi ile avukatlar ve vatandaşlar dava açılması, icra takibi başlatılması, duruşma tarihi gibi bilgileri adliyeye gitmeden cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlarla öğrenebilmektedirler.

## **7.Mevzuat Bilgi Sistemi**

Proje çerçevesinde geliştirilen UYAP Bilgi Bankası ve kişisel bilgisayarlar kurulabilecek UYAP Mevzuat Programı sayesinde tüm mevzuat

ve içtihatlar en güncel haliyle ve yine hukuksal makaleler, hukuk sözlüğü, sık kullanılan mevzuat gibi hukukçuların günlük hayatta ihtiyaç duydukları bilgiler hâkim ve savcılara ile diğer yargı personeline ve hatta vatandaşlara sunulmuştur.

### **8.118 Rehberlik Bilgi Sistemi**

UYAP ve 118 Rehberlik Hizmetleri sunan çağrı merkezleri işbirliğiyle vatandaşlara elektronik yargı hizmeti sunulmaya başlanmıştır. İnternet kullanarak UYAP Vatandaş Portal'dan, cep telefonu kullanarak UYAP SMS Bilgi Sisteminden ulaşılabilen yargısal bilgilere artık 118 numaralı çağrı merkezlerinden operatör aracılığıyla kolayca ulaşılabilmektedir. Sistem ilk kez 13 Şubat 2012 tarihinde vatandaşların kullanımına açılmıştır. (Adalet Bakanlığı, UYAP SMS Bilgi Sistemi)

## **H. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN SAĞLADIĞI TASARRUFLAR**

UYAP Bilişim Sisteminin kırtasiyeden, posta masrafından, iş gücünden ve zamandan tasarruf sağladığı, yargıya etkinlik getirdiği görülmekte, dolayısıyla yargılama giderlerini azalttığı ve yargıya hız kazandırdığı açıkça anlaşılmaktadır. Adalet Bakanlığı bünyesinde nitelikli elektronik sertifika kullanan personel sayısı 2011 yılı itibariyle 85.447 olup ayrıca Erzurum Barosunda bu sayı 38'dir. Gerek Avrupa Kıtasında gerekse Amerika Kıtasında hiçbir adli yargı birimlerinde bu sayıda elektronik imza kullanımı bulunmamaktadır.

UYAP Bilişim Sistemi ile adli işlemler için adliye gitmek için yapılan yol masraflarından; yolda ve adliye içerisinde geçirdikleri bekleme sürelerinden; bu işler için harcadıkları emeklerinden tasarruf sağlayarak kişilerin hem maddi hem de manevi giderlerini engellemiş olur. Bardağın diğer tarafından bakılırsa yargı personelinin de iş yükünün hafiflediği tespit edilmiş olur. Çünkü avukatların ve vatandaşların oluşturduğu kuru kalabalık diye tabir edilen yoğunluk ortadan kalkmış olur. Belirtilen hususların ekonomik getirisini ve sosyal faydalarını net olarak belirlemek mümkün olmamakla beraber aşağıda verilen tablodan sadece yazışmaların; kırtasiye, enerji, sarf malzemesi, personel gücü ve zaman kaybına uğramadan gerçekleştirildiği dikkate alınır ne kadar yüksek miktarda bir kazanç ve sosyal fayda sağlandığı ortaya çıkacaktır.

### **1.UYAP Bilişim Sisteminin Sağladığı Tasarruflar (Eylül-2009)**

**Tablo 2: UYAP Bilişim Sisteminin Sağladığı Tasarruflar**

Mernis'ten Eylül 2009'a kadar yapılan sorgu sayısı	43.232.110
Mernis'ten yapılan nüfus aile kaydı sorgulaması	4.666.190
Mernis entegrasyonundan elde edilen maddi kazanç	38.867,552 TRY
SMS Bilgi Sisteminin Sağladığı Toplam Kazanç	20.389,859 TRY
Mükerrer İşlemlerin Engellenmesi ile Sağlanan Kazanç	36.000,000 TRY



Uzaktan Eğitim ile Sağlanan Kazanç	56.289,280 TRY
e-Posta ve Serbest Kürsü Hizmetlerinden Sağlanan Kazanç	647.050 TRY
Diğer Hizmetler Dahil UYAP Bilişim Sisteminin Toplam Tasarrufu	534.529,051 TRY

Kaynak :‘UYAP’ın Sağladığı Tasarruflar’ Erişim Tarihi : 21.12.2012  
<http://www.adalet.gov.tr/duyurular/2009/eylul09/UYAPODUL.htm>

## 2. Kâğıtsız Ortam ve Ağaç Tasarrufu

Hızla gelişen teknolojik gelişmeler sonucunda elektronik imza adı altında yeni bir dönem başlamıştır. Sanal ortamda, karar alma sürecinin basitleştirilmesi, işlemlerin daha güvenilir yapılması, hizmetteki kalitenin artırılması ve zamanın daha verimli bir şekilde kullanılması için elektronik imza (e-imza) kullanımı vazgeçilmez bir ihtiyaç haline gelmiştir.

Elektronik imzanın kullanımı kağıtsız ortamı meydana getirmiş olup UYAP Bilişim Sistemi entegrasyonu sağlanmış birimlerde kağıdının kullanılmaması ile binlerce ağaç tasarrufu sağlanmıştır. Şöyle ki,

1 ton ağaç tasarrufu ile, 17 yetişkin çam ağacının kesilmesi engellenir. 70 m2 lik bir alan tahrip olmaktan kurtulur. 4100 kwh daha az elektrik harcanır. 32 ton su tasarrufu sağlanır. Bir iş yerinde bir personelin ofis ortamında tükettiği yıllık kağıt miktarının 7 ağacın kesilmesine neden olduğu hesaplanmıştır. Elektronik ortamın daha fazla kullanılması ile iş yükünü azaltmak bürokratik süreci hızlandırmaya yönelik e-imza çalışmaları kağıt kullanımında tasarrufu hedefliyor.

Adalet Bakanlığı’nın doküman yönetim sistemini (DYS) kullanmaya 2001 yılında başlayarak e-imza uygulamasına geçişin ilk adımını atmıştır. Bu gerçekten hareketle Adalet Bakanlığı bünyesinde olan birimlerde kağıtsız ortama geçiş çalışmalar çerçevesinde kağıt talebini bir önceki yıla göre %76 oranında azaltmayı başarmıştır.(Hamurcu, 2009:20-22)

## I. BİR MARKA OLARAK UYAP

Türkiye Patent Enstitüsü Başkanlığı tarafından, Adalet Bakanlığı’nın “UYAP” şekil ibareli marka başvurusu üzerine yapılan inceleme sonucunda, “UYAP” şekil ibareli markanın, “Marka Tescil Belgesi” alınmıştır.(Kanmaz, 2009:13-16)

## J. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN KAZANDIĞI ÖDÜLLER

**2012 eTR Büyük Ödülü;** TÜSİAD ve TBV (Türkiye Bilişim Vakfı) tarafından 10.'su düzenlenen e-Türkiye (eTR)ödülllerinde UYAP Kurum Portal Bilgi Sistemi Kamudan İş Dünyasına e-hizmetler kategorisinde birincilik ödülü kazanmıştır.

**Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri Ödülleri;** Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri yarışmasında UYAP SMS Bilgi Sistemi 1. ve UYAP Bilişim Sistemi ise 2. olmuştur.

**Bilişim Yıldızlar e-Dönüşüm Ödülleri;** Bilişim yıldızlar e-dönüşüm yarışmasında Adalet Bakanlığı'na e-hizmette 2 ödül; e-mobil'de 1 ödül; e-devlette 1 ödül ve en iyi web sitesinde 1 ödül olmak üzere toplam 5 ödül verilmiştir.

**Avrupa e-Devlet Ödülü;** Finale kalan projeler arasından UYAP SMS Bilgi Sistemi Halk ödülü kategorisinde birinciliği kazanmıştır

**Bilişim Kurultayı Ödülleri;** Adalet Bakanlığı, UYAP projesi ile TBD Bilişim 09 Kamu Uygulama Ödülü'ne layık görülmüş. Ayrıca Adalet Bakanlığı bu yarışmada Uzaktan Eğitim Uygulaması ile "e-eğitim kategori birincisi" ödülüne, Uzaktan Eğitim Web Sitesi ile de "en iyi web sitesi kategori birincisi" ödülünü layık görülmüştür.

**En Çevreci Proje ve Teşebbüsler Yarışması;** UYAP, Oracle tarafından düzenlenen en çevreci proje ve teşebbüsler yarışmasında ödül kazanan 15 proje arasına girmiştir.

**Seçkin (Laureate) Proje Ödülü;** Dünya çapında üstün başarıya ulaşmış yenilikçi bilişim projelerinin ödüllendirildiği Bilgisayar Dünyası Onur Programında (The Computer World Honors Program) "Seçkin (Laureate)" onuruna layık görülerek altın madalya alan UYAP, 21. Yüzyıl başarı ödülllerinde e-devlet alanında dünya çapında başarılı projeler arasında finale kalan en iyi beş proje içerisinde tek e-adalet projesi olma başarısını göstermiştir.

**Adaletin Kristal Terazisi (The Prize "Crystal Scales of Justice) Ödülü;** Avrupa Birliği Komisyonu ve Avrupa Konseyi tarafından düzenlenen bu ödülde jüri üyeleri 02 Ekim 2008 tarihinde Brüksel'de toplanarak Avrupa hukuk açısından 38 proje arasından 4 projeyi finale taşımış ve birinciliğe aday olarak seçmiştir Birincilik ödülü "Basit Konularda Arabuluculuk Projesi" ile İngiltere'ye (Birleşik Krallığa) verilmiştir. Adalet Bakanlığı tarafından yürütülen UYAP, finale kalan diğer iki proje ile beraber ikinciliği paylaşarak jüri özel ödülünü almıştır.

**2008 eTR Büyük Ödülü;** 2008 yılında bu ödülü Adalet Bakanlığı, UYAP, kamudan vatandaşa e-hizmetler kategorisinde UYAP SMS Bilgi Sistemi ile birinci olarak kazanmıştır.

**2005 eTR Büyük Ödülü;** 2003 yılından bu yana verilen eTR Büyük Ödülü 2004 yılında olduğu gibi 2005 yılında Adalet Bakanlığı, Mobese Projesi ile İstanbul Emniyet Müdürlüğü (Valiliği) ile paylaşmıştır.

**2004 eTR Büyük Ödülü;** Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)'nin, düzenledikleri "eTR Ödülleri" töreninde büyük ödül, Adalet Bakanlığı'nın Ulusal Yargı Ağı Projesi'ne (UYAP) verildi. (Adalet Bakanlığı, UYAP Ödülleri)

### **III. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ – TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE TÜRK YARGI SİSTEMİ ÜÇGENİ**

## **A. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TÜRK YARGI SİSTEMİNDE UYGULANMASININ GEREKLİLİĞİ**

Özellikle teknolojik, sosyal ve politik yönden çok hızlı değiştiği ve küreselleşme sonucu rekabet olgusunun arttığı bir ortamda var olmanın zor olduğu belirtilmişti. Kurumun böyle bir ortamda başarılı olabilmesinin tek şartı toplam kalite yönetimi anlayışının uygulanmasıdır. Toplam kalite yönetimi bir kuruluşun tüm faaliyetlerinde kaliteyi sağlamayı amaçlar ve böylece her aşamada oluşması söz konusu hataları önler.

Günümüzde yargı istenilen düzeyde işlememektedir. Kişiler haklarını alabilmek adına hukuk dışı yollara başvurmakta ve hak alma adına suç işleyebilmektedirler. Hukuk düzeninin istenilen seviyeye kavuşturulabilmesi, vatandaş güvenirliliğini tekrar sağlayabilmesi için yeni bir anlayışa, toplam kalite yönetimi felsefesinin hukuk düzeninde de uygulanmasına ihtiyaç vardır. Toplam kalite yönetimi felsefesinin uygulanmasıyla, tüm iş süreçleri gözden geçirilerek, gecikmeye neden olan unsurlar tespit edilip giderilecektir.

## **B. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ**

### **1. Personel ve Vatandaş Odaklı Olma**

Adalet hizmetlerinde görev alan personelin ve hizmeti alan vatandaşın memnuniyetinin sağlanması her iki kesiminde beklentilerinin karşılanması ile gerçekleşmektedir. Burada yargı hizmetini veren personel iç müşteri olarak anılmakta iken bu hizmeti alan vatandaş ise dış müşteridir. UYAP Bilişim Sistemi vatandaş ve personel portalları ile ayrı ayrı hizmet sunmakta ve özellikle vatandaş portalı ile dış müşterinin adliyeye gelerek zaman ve para kaybını engelleyerek internet ağının bulunduğu herhangi bir yerden dosyası hakkında bilgi edinebilmesini sağlamaktadır.

### **2. Sürekli Geliştirme**

Sürekli geliştirme anlayışında, kalite düzeyinin tespit edilmesinin ardından bu düzeyin korunması değil sürekli iyileştirilmesi, geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, problemleri alanlara yapılan müdahalelerin ve ortaya çıkan ya da çıkması beklenen yeni kalite düzeyinin eski standart ve kriterlere göre tespitinin ardından mevcut standart ve kriterlerin gözden geçirilerek yeni kalite düzeyine göre daha da geliştirilerek yeniden belirlenmesi gerekmektedir. Böylelikle sürekli olarak hizmetin kalitesi geliştirilebilecektir. (Yaş, 2009:138)

UYAP Bilişim Sistemi bu kapsamda sürekli olarak aşama kaydetmektedir. Bu aşamalar UYAP-I, UYAP-II, UYAP II A, UYAP II B, UYAP II C, UYAP II D, UYAP II E ve UYAP II F'dir.

Ayrıca UYAP uygulamalarını iyileştirme ve mevzuat değişikliklerini yazılıma yansıtma, kullanıcılardan gelen hata ve öneri taleplerini değerlendirme

ve buna göre yazılımda gerekli değişiklik çalışmaları kesintisiz Hata Takip Sistemi (HTS) üzerinden sürdürülmektedir. Böylece UYAP uygulamaları her geçen gün daha kusursuz ve daha kullanıcı dostu haline getirilmektedir. UYAP kapsamında diğer kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi sistemleriyle entegrasyon çalışmalarına devam etmektedir.

Buna ek olarak UYAP'a yeni fonksiyonlar eklenmesi, dış kurumların bilgi sistemleriyle entegrasyonların ve uygulama yazılımlarının her geçen gün daha da geliştirilmesi, kullanıcı dostu haline getirilmesi çalışmalarına aralıksız hızla devam edilirken diğer taraftan iletişim alt yapısı ve sistem merkezi her geçen gün daha da güçlendirilmiş, Adalet Bakanlığı tarafından teşkilatı ile adli ve idari yargı birimlerinin bilgisayar, yazıcı ve tarayıcı gibi ihtiyaçları büyük oranda giderilmiştir.

Program aşamasında ise eksik görülen yönler tespit edildikten sonra genelde mesai saatleri dışında ve hafta sonları UYAP güncelleme işlemleri yapılarak hem güvenlik açısından gelişme kaydetmekte hem de kullanıcı ekranını sadeleştirerek personel memnuniyetini sağlamaktadır. Ortaya çıkış aşamasında UYAP I ile sadece Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin otomasyonunu sağlayan UYAP Bilişim Sistemi günümüzde internet ortamında herkesin hizmetinde bulunmaktadır.

### **3. Sıfır Hata**

TKY'nin temelinde hataları ayıklamak yerine hata yapmamak yaklaşımı yatmaktadır. Sıfır hata, genel bir anlatımla planlamanın doğru yapılması olarak özetlenebilmektedir. Her yönü ile düşünülmüş, kapsamlı titiz bir planlama çalışması ile sonradan oluşabilecek hataların çok büyük bir kısmı ortadan kaldırılabilmektedir. Tüm hata kaynaklarını öngörmek mümkün değilse de, mümkün sürprizlere önceden hazırlanmak, tamamen hazırlıksız yakalanmaya kıyasla büyük avantaj sağlamaktadır. (Kıngır, 2006:64-65)

Bu çerçevede, UYAP Bilişim Sistemi verilen yargı hizmetinin kalitesini arttırmakta, hizmetin maliyetlerini sistematik olarak azaltmakta ve özellikle geçmiş yıllara oranla meydana gelen hataların kısa sürede saptanmasını ve düzeltilmesini ve böylelikle sıfır hataya ulaşılabilmesini sağlamaktadır.

### **4. Sürekli Eğitim**

Eğitim, kaliteli hizmet sunmak üzere yeterli bilgi ve beceri sahibi personel yetiştirmek için gerekli en önemli fonksiyon olmaktadır. Hizmet sunum standartlarını ve ilkelerini öğretmek bir eğitim programının en önemli amacı olmakta; tüm personelin, kendilerine verilen görevleri doğru ve etkili şekilde yürütebilmeleri için yeterli şekilde eğitilmeleri gerekmektedir. (Dervişoğlu ve Köseli, 1994:153-154)

UYAP Bilişim Sistemi çerçevesinde uzman kullanıcı eğitimleri, teknik ofis eğitimleri, genel eğitimler ve uzaktan eğitimler olmak üzere sürekli olarak eğitim verilmektedir. Bunlara değinecek olursak;

*Uzman Kullanıcı Eğitimleri:* UYAP kapsamında, geliştirilen uygulama yazılımını kullanabilmeleri, kendi fonksiyonel işlemlerini sistem üzerinden gerçekleştirebilmelerinde birimlerine destek olmaları amacıyla, mesleki bilgisi yeterli ve normal seviyede bilgisayar kullanabilen personel arasından seçilen personele Ankara'da uzman kullanıcı eğitimleri verilmiştir

*Teknik Ofis Eğitimleri:* Teknik ofis görevlisi olarak görev yapabileceği tespit edilen kişilerin, dağıtılan donanım ve kurulan networkün bakım ve idamesini yapabilmeleri, arızalara gerekli müdahalelerde bulunabilmeleri, teknik bilgi ve pratiklerini geliştirmeleri ve ihtiyaç halinde Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ile gerekli koordinasyonu sağlayabilmeleri için teknik ofis eğitimi verilmiştir.

*Genel Eğitimler;* 2000 yılından beri hâkim ve savcı adaylarına, 2005 yılından beri Ankara Üniversitesi Adalet Meslek Yüksek Okulu öğrencilerine, 2006 yılından beri İstanbul Üniversitesi Adalet Meslek Yüksek Okulu öğrencilerine temel bilgisayar ve UYAP dersleri verilmektedir.

*Uzaktan Eğitim;* UYAP'ın kullanılması sırasında ortaya çıkan eğitim ihtiyacının karşılanması, kullanıcıların zaman ve mekân sınırı olmaksızın, her an ihtiyaç duydukları eğitimi alabilmelerinin sağlanması amacıyla UYAP uygulamalarının kullanımını sesli, görüntülü ve uygulamalı olarak anlatan uzaktan eğitim yönetim sistemi hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. (Adalet Bakanlığı, UYAP Eğitimleri)

## **5. Kurumsal İletişim**

İletişim, düşünce ve duyguların bir kimseden başka birine geçme süreci olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde iletişim, sadece bilgi aktarımı olarak değil insanların birbirlerini daha iyi anlayarak yakınlaşmalarını sağlayan bir uygulamalar bütünü olarak değerlendirilmektedir. Amaçları ve yapıları ne olursa olsun, toplumsal yapının bir parçası olan kuruluşlar da yaşamlarını içte ve dışta kurulan bir ilişkiler düzeni içinde sürdürmekte ve etkili bir iletişim politikasına ihtiyaç duymaktadırlar. (Tabak, 1998: 189-190)

UYAP Bilişim Sistem kapsamında kullanıcılara sunulan e-posta hizmeti ile kullanıcılar aralarında mail grubu oluşturabilirler. Bu sayede kişiler arasında bilgi aktarımı gerçekleşir ve iletişim yaygınlaşır. Ayrıca serbest kürsü olarak adlandırılan tartışma platformu ile sorunlara en kısa sürede cevap bulunmasının yanı sıra aynı görevi icra etmekte olan kişilerin birbirlerini daha iyi anlayarak yakınlaşmalarını sağlar. Bu da takım olma bilincini kurum içerisindeki kişilere açılır.

## **6. İş Yükünün ve Sorumluluğun Azaltılması**

UYAP Bilişim Sistemi kapsamının öncelikli hedefi yargı çalışanlarının yoğun iş temposu altında kaldıkları iş yükünü azaltmak ve büyük sorumluluk altında bulunan yargı personellerinin bu sorumluluklarını azaltmaktır. En basitinden ele alacak olursak soruşturma/kovuşturma dosyasının taranarak

UYAP Bilişim Sistemi içerisine kaydedilmesi ile dosya muhafaza altına alınmış olur. Fiziki olarak bulunan soruşturma/kovuşturma dosyasının başına gelebilecek her türlü tehlike artık yargı personeli için bir risk unsuru oluşturmamaktadır. Çünkü dosyanın bir sureti UYAP Bilişim Sistemi programı içerisinde taranmış bir vaziyette muhafaza edilmekte bir anlamda yedeklenmektedir.

Ayrıca UYAP'ın faydalarından birisi olan hız sayesinde gelen dosya sayısının çıkan dosya sayısına oranı gün geçtikçe azalmaktadır. Örneğin, Erzurum Cumhuriyet Başsavcılığı'nın UYAP Bilişim Sistemi işletimi geçiş öncesinde ve geçtikten sonra dosya sayıları aşağıdaki gibidir.

### **ERZURUM CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞI YILLIK İŞ CETVELİ**

**Tablo 3:** Erzurum Cumhuriyet Başsavcılığı Yıllık İş Cetveli

YIL	DEVİR	GELEN	TOPLAM	ÇIKAN	KALAN
2004	4658	11737	16395	8901	7494
2005	7504	11484	18988	9552	9436
2006	4163	3597	7760	-	7760
2007	7760	8743	16503	1620	14883
2008	14883	15150	30033	15466	14567
2009	14567	16869	31436	18017	13419
2010	13419	16107	29526	17603	11923
2011	11923	15074	26997	15569	11428
2012	11428	16249	27677	15039	11810

(İstatistiki veriler Erzurum Cumhuriyet Başsavcılığı'nın izni doğrultusunda alınmıştır.)

Erzurum Cumhuriyet Başsavcılığı'na ilişkin yıllık iş cetvellerinden elde edilen tablonun incelenmesinde 2007 yılına kadar verilerin oldukça az bir seyir izlediği ve ayrıca veriler arasında yer yer tutarsızlığın mevcudiyeti göze çarpmaktadır. 24/09/2007 tarihinde UYAP Bilişim Sisteminin Erzurum Adliyesinde işleme geçmesinden sonra özellikle 2008 yılından itibaren iş cetvellerinin tutarlı olduğu ve iş yükünün artmasına rağmen daha fazla dosya çıkarıldığı görülmektedir.

Dosya sayısında artış olmasına rağmen UYAP Bilişim Sistemi sayesinde yapılan işlemlerin yapılma sürelerinde meydana gelen azalma ile doğru orantılı olarak personelin iş sorumluluğu da azalmaktadır. Dosya sayımı sırasında meydana gelecek bir aksaklığın çözümü için UYAP öncesinde bütün adli dosyaların taranması gerekirken UYAP sonrasında dosyanın safahat görünümünden rahatlıkla dosyanın nerede olduğu bulunabilir. Bu da sorumluluk azaltıcı diğer bir nedendir

## 7. Ödül ve Teşvik

Çalışan ve üreten kişilerin ödüllendirilmesi ve işlerinde daha başarılı olmaları için teşvik edilmeleri toplam kalite yönetimi anlayışında üzerinde durulan bir konudur. Kamu sektöründe toplam kalite yönetimi anlayışının başarıyla yerine getirilebilmesi için organizasyon çalışanlarının bir bütün halinde kaliteyi amaç olarak görmeleri gerekir. Bu nedenle kalite amacına ulaşmak için kişilere fırsat verilmeli ve başarı ödüllendirilmelidir. Özel sektörde tam anlamıyla kendisine yer edinen ödül ve teşvik akımı kamu sektöründe pek nadir (özellikle emniyet birimlerinde) uygulanmaktadır. Oysaki UYAP Bilişim Sistemi sayesinde çalışanların çalışmaları kontrol altında tutulmaktadır. Bu kontrol altındaki verilerin değerlendirilmesi ile ödül ve teşvik sistemi uygulanabilir.

## SONUÇ

Yargı hizmetinin en önemli unsuru, adalet ilkesinin geciktirilmeden ihtiyaç duyan kişiye verilmesidir. Bu sebeple kalite uygulamalarının önemi yargı hizmetinde mecburi bir boyuta sahiptir. Kalite bilincinin artmasıyla birlikte işletmeler, Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimsemeye başlamışlardır. Bu anlayışını benimseyen işletmeler, hedefleri gerçekleştiren, ölçen ve sürekli geliştiren bir kalite sistemine sahiptirler.

UYAP Bilişim Sisteminin adli işlemlerde yarattığı olumlu faydalar, ülke geneli boyunca yaygın olması, e-adalet ve e-imza alt yapısını taşıması ülkemizi Avrupa ülkeleri dâhil olmak üzere elektronik ortamı kullanma bakımından en ileri ülkelerden biri yapmıştır. Başta Hollanda ve Amerika olmak üzere çoğu ülkeler UYAP Bilişim Sistemini örnek göstererek “benzer bir projenin birlik üyesi ülkelerde de uygulanması önerisinde” bulunmuştur.

Çağdaş medeniyetler seviyesine çıkma ideali doğrultusunda UYAP Bilişim Sisteminin Türk Yargı Sistemine yaptığı katkılar gözardı edilemez. UYAP Bilişim Sistemi sayesinde yargıda zaman kaybının önüne geçilerek adli işlerin ihtiyaç duyulan anda kişilere ulaştırılması sağlanmıştır.

## KAYNAKÇA

### 1) Kitaplar

HALİS, Muhlis (2008), Toplam Kalite Yönetimi, Sakarya Yayıncılık, Sakarya  
KINGIR, Said (2006), Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara  
KOVANCI, Ahmet (1999), Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?, Hava Harp Okulu Yayınları, İstanbul

ŞİMŞEK, Muhittin (2001), Toplam Kalite Yönetimi, Alfa Yayınları, İstanbul

TABAK, Ruhi Selçuk (1998), Kurumsal İletişim, Sağlık Hizmetleri El Kitabı

### 2) Dergiler

HAMURCU, Erol (2009), “Kağıtsız Ortam ve Ağaç Tasarrufu”, [Elektronik Versiyon], UYAP Bilişim Dergisi.2, 20-22.

KANMAZ, Ahmet (2009), “UYAP Marka Olarak Tescil Edildi”, [Elektronik Versiyon], UYAP Bilişim Dergisi.5, 13-16

.....  
YILDIZ Gültekin ve Kadir ARDIÇ (1999), “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, Standart Dergisi, s.75

**3) Yazarı Belli Olmayan Resmi, Özel Yayınlar, Raporlar vb.**

Milli Eğitim Bakanlığı (2011), “Adalet, Ulusal Yargı Ağı”. Ankara

**4) Sempozyum**

AKIN DERVİŞOĞLU Ayşe; Arzu KÖSELİ (1994), “Sağlık Hizmetlerinde Teknik Eğitim, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu” Edt: Mithat Çoruh, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.

**4) Tezler**

ÇANKAYA Hilal Pınar (2007), “Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Silahlı Kuvvetleri’nde Bir Uygulama Örneği” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YAŞ, Sedef Zeyrekli (2009), “Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması” (Yüksek Lisans Tezi), Edirne, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

**5) İnternet Kaynakları**

Adalet Bakanlığı (2012), “Bilirkişi Portalı Eğitimi”, İnternet Adresi:

<http://www.bilirkisi.uyap.gov.tr/bilirkisiportal/index.html> Erişim Tarihi: 30.12.2012.

Adalet Bakanlığı (2012), “Uyap İşletim Haritası”, İnternet Adresi:

<http://www.uyap.gov.tr/destek/harita/isletimhrt/islbilgi/erzurum.html> Erişim Tarihi: 21.12.2012.

Adalet Bakanlığı (2012), “UYAP SMS Bilgi Sistemi” İnternet Adresi:

[www.sms.uyap.gov.tr/118.html](http://www.sms.uyap.gov.tr/118.html) Erişim Tarihi: 21.12.2012.

Adalet Bakanlığı (2012), ” UYAP Ödülleri”, İnternet Adresi:

<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/odulkalite.html> Erişim Tarihi: 23.12.2012.

Adalet Bakanlığı (2012), “UYAP Eğitimleri” İnternet Adresi:

<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/egitim.html> Erişim Tarihi: 23.12.2012.