



EĞİTİM SERİSİ · DİJİTAL DEVLET

# e-Devlet ve e-İmzayı Baştan Sona Uygulamalı Rehber

e-Devlet'e giriş, belge alma ve doğrulamadan nitelikli e-İmza, mobil imza ve KEP'e; her bölümde 'eskiden nasıl yapılırdı?' karşılaştırmasıyla.

# Bu Kitap Hakkında

Bu rehber, dijital devlet hizmetlerini ilk kez kullananlardan uzman düzeyine kadar herkes için hazırlanmıştır. Dört seviye ve yirmi altı bölüm boyunca e-Devlet girişinden belge alma-doğrulamaya, e-İmza ve mobil imzadan KEP, e-Tebliğat ve uçtan uca dijital iş akışına kadar tüm konuları kapsar.

Her bölümün sonunda gerçek bir senaryoya dayalı bir alıştıırma, bölümler boyunca da 'Eskiden nasıl yapılırdı?' karşılaştırmaları yer alır. Devlet hizmetleri ve ekranları zamanla değişebilir; güncel bilgi için her zaman [turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr) ve ilgili kurumları esas alın. Şifre, PIN ve SMS kodlarınızı kimseye paylaşmayın.

Kurum İçi Eğitim Programı — Hat A · Ofis Programları

# İçindekiler

## TEMELLER

---

- 01** e-Devlet Nedir? 6
- 02** e-Devlet'e Giriş ve Şifre Alma 8
- 03** Arayüz ve Hizmet Arama 10
- 04** Belge Alma ve İndirme 12
- 05** Belge Doğrulama 14
- 06** Sık Kullanılan Hizmetler 16
- 07** Güvenlik: Şifre, Sahte Site, Dolandırıcılık 18
- 08** Mobil: e-Devlet Uygulaması 20

## ORTA DÜZEY

---

- 09** e-İmza Nedir? 23
- 10** e-İmza Nasıl Alınır? 25
- 11** e-İmza ile Belge İmzalama 27
- 12** Mobil İmza 29
- 13** İmza Doğrulama ve Türleri 31
- 14** KEP: Kayıtlı Elektronik Posta 33

## İLERİ DÜZEY

---

- 15** SGK ve Çalışma Hayatı Hizmetleri 36
- 16** Vergi ve Mali Hizmetler 38
- 17** Sağlık: e-Nabız ve MHRS 40
- 18** Adli ve Hukuki Hizmetler 42
- 19** Tapu, Araç ve Ehliyet İşlemleri 44
- 20** İşletmeler için e-Devlet 46

## UZMAN · GÜÇ KULLANICI

---

- 21** Kurumsal e-İmza ve Yetkilendirme 49
- 22** e-İmza ile İş Akışları 51
- 23** e-Tebliğat ve Yasal Bildirimler 53
- 24** Güvenlik, KVKK ve Sahtecilikle Mücadele 55
- 25** Sorun Giderme ve Destek 57
- 26** Uçtan Uca Dijital Devlet İş Akışı 59

★ Hızlı Terimler ve Bağlantılar 61

## SEVİYE 1

# Temeller

e-Devlet'i ilk kez kullananlar için sıfırdan: e-Devlet nedir, giriş ve şifre, hizmet arama, belge alma ve doğrulama, sık hizmetler, güvenlik ve mobil.

**BÖLÜM 01**

# e-Devlet Nedir?

e-Devlet Kapısı (turkiye.gov.tr), devletin yüzlerce hizmetine tek bir adresten, sıraya girmeden ulaşmanızı sağlayan resmî internet kapısıdır. Belge almaktan randevuya, borç sorgulamadan başvurulara kadar pek çok iş artık birkaç tıkla yapılır.

## e-Devlet ile neler yapılır?

- **Belge alma:** nüfus kayıt örneği, yerleşim yeri (ikametgah), adli sicil, öğrenci belgesi.
- **Sorgulama:** SGK hizmet dökümü, vergi borcu, araç/ehliyet, askerlik durumu.
- **Sağlık:** e-Nabız kayıtları, MHRS ile hastane randevusu.
- **Başvuru ve işlemler:** çeşitli kurumlara başvuru, randevu, bildirim.

## Neden önemli?

- Devlet dairesine gitmeden, kuyruğa girmeden işlerinizi halledersiniz.
- Aldığınız belgeler **karekod/doğrulama kodu** ile resmî geçerliliğe sahiptir.
- 7/24 erişilebilir; çoğu işlem ücretsiz veya çok düşük ücretlidir.

**GÖRSEL 1.1**

turkiye.gov.tr ana sayfası; arama kutusu ve hizmet kategorileri.

e-Devlet ana sayfa ekranı.

**İPUCU**

Yalnızca **turkiye.gov.tr** adresini kullanın. Arama motorunda çıkan benzer adlı siteler sahte olabilir. Adresi tarayıcıya elle yazmak veya resmî uygulamayı kullanmak en güvenlisidir.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Bu işleri eskiden nasıl yapıyorduk?

- İlgili devlet dairesine (nüfus müdürlüğü, SGK, vergi dairesi) bizzat gitmek gerekirdi.
- Sıra alıp beklemek, form doldurmak ve çoğu zaman birden fazla gün uğraşmak gerekirdi.
- Şimdi aynı belgeyi dakikalar içinde, evden alıyorsunuz.

**Alıştırma****8 dk**

e-Devlet'i tanıyın:

- 1 Tarayıcıya [turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr) yazarak ana sayfayı açın.
- 2 Arama kutusuna "adli sicil" yazıp çıkan hizmeti görün (henüz giriş yapmayın).
- 3 Kullanabileceğiniz 3 hizmeti not edin.

**BÖLÜM 02**

# e-Devlet'e Giriş ve Şifre Alma

e-Devlet'e girmenin birkaç yolu vardır. En yaygın e-Devlet şifresidir; ancak e-İmza, mobil imza, T.C. kimlik kartı veya internet bankacılığıyla da giriş yapabilirsiniz.

## Giriş yöntemleri

- **e-Devlet şifresi:** en yaygın yöntem; T.C. kimlik no + şifre.
- **e-İmza / mobil imza:** nitelikli imzayla güvenli giriş (ileri bölümler).
- **T.C. kimlik kartı:** çipli kimlik + kart okuyucu/NFC ile.
- **İnternet bankacılığı:** bankanızın uygulamasından e-Devlet'e geçiş.

## e-Devlet şifresi nasıl alınır?

- 1 Nüfus cüzdanı/kimlik kartınızla bir **PTT şubesine** gidin.
- 2 "e-Devlet şifresi almak istiyorum" deyin; küçük bir ücret ödenir.
- 3 Size **kapalı bir zarf** içinde tek kullanımlık şifre verilir.
- 4 İlk girişte bu şifreyle giriş yapıp kendi belirlediğiniz yeni şifreyle değiştirin.

**GÖRSEL 2.1**

Giriş ekranı; T.C. kimlik no ve şifre alanları, alternatif giriş yöntemleri.  
e-Devlet giriş ekranı.

**İPUCU**

İlk aldığınız PTT şifresini hemen güçlü, kendinize özel bir şifreyle değiştirin ve kimseyle paylaşmayın. e-Devlet şifreniz, resmî kimliğinizin dijital anahtarıdır.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden kimlik doğrulama nasıldı?

- Her kurumda ayrı ayrı, bizzat kimlik göstererek işlem yapardınız.
- Tek bir dijital kimlikle tüm kurumlara erişim diye bir şey yoktu.
- e-Devlet şifresi, tüm bu kapıların tek anahtarı oldu.

**Alıştırma**

8 dk

Giriş öğrenin:

- 1 Giriş yöntemlerini listeleyin ve sizde hangileri var, işaretleyin.
- 2 (Şifreniz varsa) turkiye.gov.tr'de giriş yapın.
- 3 Şifreniz yoksa, en yakın PTT şubesini ve gerekenleri not edin.

**BÖLÜM 03**

# Arayüz ve Hizmet Arama

e-Devlet'te yüzlerce hizmet var; doğru olanı hızlı bulmak için arama ve kategorileri tanımak gerekir. Giriş yaptıktan sonra kişisel sayfanız sizi karşılar.

## Ana ekran ve arama

- Üstteki **arama kutusuna** hizmet adını yazın (örn. "ikametgah", "SGK hizmet dökümü").
- **Kategorilerden** göz atın: Nüfus, Sağlık, Ulaşım, Eğitim, Adalet...
- **Favorilerim** ile sık kullandığınız hizmetleri sabitleyin.

## Bir hizmet sayfası

- Her hizmette kısa bir **açıklama** ve "ne işe yarar" bilgisi bulunur.
- **İşlem/Sorgulama/Belge oluştur** gibi düğmelerle hizmeti başlatırsınız.
- Bazı hizmetler ilgili kuruma yönlendirir (örn. GİB, SGK).

**GÖRSEL 3.1**

Giriş sonrası kişisel ana ekran, arama ve favoriler.

Kişisel e-Devlet ekranı.

**İPUCU**

En sık kullandığınız hizmetleri **favorilere** ekleyin; her seferinde aramak yerine ana ekrandan tek tıkla ulaşırsınız. Bu, düzenli yapılan işlerde çok zaman kazandırır.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden doğru birime ulaşmak nasıldı?

- Hangi işin hangi kurumda yapıldığını bulmak başlı başına dertti.
- Yanlış birime gidip geri dönmek sık yaşanırdı.
- Artık tek arama kutusu sizi doğru hizmete götürüyor.

**Alıştırma**

8 dk

Arama pratięi:

- 1 Üç farklı hizmeti arama kutusundan bulun.
- 2 Bir hizmeti favorilere ekleyin.
- 3 Bir kategoriye göz atıp ilginç bir hizmet keşfedin.

**BÖLÜM 04**

# Belge Alma ve İndirme

e-Devlet'in en çok kullanılan özelliği, resmî belgeleri anında almaktır: nüfus kayıt örneği, yerleşim yeri belgesi, adli sicil kaydı, öğrenci belgesi ve daha fazlası.

## Sık alınan belgeler

- **Nüfus kayıt örneği ve yerleşim yeri (ikametgah) belgesi.**
- **Adli sicil kaydı** (sabıka kaydı).
- **Öğrenci belgesi, mezun belgesi.**
- **SGK hizmet dökümü**, çeşitli barkodlu resmî yazılar.

## Belge alma adımları

- 1 Hizmeti arayıp açın (örn. "Adli Sicil Kaydı").
- 2 Gerekirse nereye/ne amaçla kullanılacağını seçin.
- 3 **Belge Oluştur / Sorgula** deyin.
- 4 Belgeyi **PDF olarak indirin** veya yazdırın; üzerinde **barkod/doğrulama kodu** bulunur.

**GÖRSEL 4.1**

Oluşturulan bir belge; barkod ve doğrulama kodu işaretli.  
e-Devlet belgesi örneği.

### İPUCU

e-Devlet'ten aldığımız belgeler, üzerindeki **barkod/doğrulama kodu** sayesinde resmen geçerlidir; çoğu kurum bu belgeleri kabul eder ve doğrular. Ayrıca ıslak imzalı belge istemeden işiniz görülür.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden belge almak nasıldı?

- İlgili müdürlüğe gider, sıra bekler, harç yatırır, ıslak imzalı/mühürlü belgeyi elden alırdınız.
- Bir belge için çoğu zaman yarım gününüz giderdi.
- Artık aynı belge, saniyeler içinde PDF olarak elinizde.

**Alıştırma****10 dk**

Belge alın:

- 1 Bir belge hizmeti açın (örn. yerleşim yeri belgesi).
- 2 Belgeyi oluşturup PDF olarak indirin.
- 3 Belge üzerindeki barkod/doğrulama kodunu bulun.

**BÖLÜM 05**

# Belge Doğrulama

Size gelen bir e-Devlet belgesinin (veya sizin oluşturduğunuz bir belgenin) gerçek ve değiştirilmemiş olduğunu, barkod/doğrulama koduyla anında teyit edebilirsiniz.

## Doğrulama neden gerekir?

- Bir belgenin **gerçekten e-Devlet'ten alındığını** ve sonradan değiştirilmediğini kanıtlar.
- Kurumlar, gelen belgenin sahte olmadığını doğrulamak için kullanır.
- Siz de başkasından gelen bir belgeyi doğrulayabilirsiniz.

## Nasıl doğrulanır?

- 1 e-Devlet'te "Belge Doğrulama" hizmetini açın ([turkiye.gov.tr/belge-dogrulama](http://turkiye.gov.tr/belge-dogrulama)).
- 2 Belgenin üzerindeki **barkod/doğrulama numarasını** girin.
- 3 Sistem belgenin aslıyla aynı olup olmadığını gösterir.
- 4 Bazı belgelerde karekod okutarak da doğrularsınız.

**GÖRSEL 5.1**

Belge doğrulama ekranı ve "belge geçerli" sonucu.

Doğrulama ekranı.

**İPUCU**

Size dışarıdan gelen önemli bir e-Devlet belgesini (örneğin bir başvuruda) mutlaka doğrulayın. Doğrulama kodu tutmuyorsa veya belge çıkmıyorsa, belge sahte veya değiştirilmiş olabilir.

**Eskiden nasıl yapılırdı?**

DİJİTAL ÖNCESİ

Eskiden belge gerçekliği nasıl anlaşılırdı?

- Islak imza, kaşe ve mühüre güvenilirdi; bunlar taklit edilebilirdi.
- Bir belgenin gerçekliğini teyit için kurumu aramak/yazışmak gerekirdi.
- Artık barkodla saniyeler içinde, kesin biçimde doğrularsınız.

**Alıştırma**

8 dk

Doğrulama yapın:

- 1 Bir önceki bölümde aldığınız belgenin doğrulama kodunu alın.
- 2 Belge Doğrulama hizmetinde kodu girip doğrulayın.
- 3 Sonucu (geçerli/geçersiz) gözlemleyin.

**BÖLÜM 06**

# Sık Kullanılan Hizmetler

Günlük hayatta en çok işinize yarayacak e-Devlet hizmetlerini tanıyalım: çalışma, vergi, sağlık ve ulaşım ile ilgili temel sorgulamalar.

## Çalışma ve sosyal güvenlik

- **SGK hizmet dökümü (4A/4B/4C):** sigortalılık ve prim gün bilginiz.
- **İşe giriş-çıkış** bildirimleri ve İŞKUR hizmetleri.

## Vergi, sağlık ve ulaşım

- **Vergi borcu sorgulama** ve ödeme (GİB ile bağlantılı).
- **e-Nabız:** sağlık kayıtlarınız, tahlil ve reçeteler. **MHRS:** hastane randevusu.
- **Araç ve ehliyet** bilgileri, trafik cezası sorgulama.

**GÖRSEL 6.1**

SGK hizmet dökümü ve e-Nabız ekranlarından örnekler.

Sık hizmet ekranları.

### İPUCU

SGK hizmet dökümünüzü yılda bir kez kontrol edin; primlerinizin eksiksiz yatıp yatmadığını görürsünüz. Eksik bir dönem fark ederseniz, geç kalmadan işvereninize ve SGK'ya başvurabilirsiniz.

### Eskiden nasıl yapılırdı?

**DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden bu sorgulamalar nasıldı?

- SGK için sosyal güvenlik merkezine, vergi için vergi dairesine gitmek gerekirdi.
- Randevu ve sağlık kaydı için hastaneye gidip beklemek gerekirdi.
- Artık hepsi telefon/bilgisayardan, anında sorgulanıyor.

**Alıştırma**

10 dk

Sık hizmetleri deneyin:

- 1 SGK hizmet dökümünüzü görüntüleyin (varsa).
- 2 Vergi/trafik cezası sorgulama hizmetini açıp inceleyin.
- 3 e-Nabız veya MHRS'yi keşfedin.

**BÖLÜM 07**

# Güvenlik: Şifre, Sahte Site, Dolandırıcılık

e-Devlet kimliğiniz çok değerlidir; ele geçerse adınıza işlem yapılabilir. Birkaç temel kural, sizi sahte siteler ve dolandırıcılardan korur.

## Altın güvenlik kuralları

- Yalnızca **turkiye.gov.tr** ve resmî e-Devlet uygulamasını kullanın.
- e-Devlet şifrenizi, SMS doğrulama kodunuzu **kimseyle paylaşmayın** — hiçbir kurum bunu telefonda istemez.
- E-postayla/SMS'le gelen "e-Devlet" bağlantılarına tıklamayın; adresi elle yazın.
- Ortak/halka açık bilgisayarlarda giriş yapmaktan kaçının; yaptıysanız mutlaka çıkış yapın.

## Sık dolandırıcılık yöntemleri

- "e-Devlet'te işleminiz var, şu linke tıklayın" türü sahte mesajlar.
- Sizi arayıp "kurum görevlisiyim, şifrenizi/kodunuzu söyleyin" diyenler.
- Gerçeğine çok benzeyen **sahte giriş sayfaları** (adres çubuğunu kontrol edin).

**GÖRSEL 7.1**

Gerçek ve sahte bir giriş sayfasının adres çubuğu karşılaştırması.

Güvenlik / sahte site örneği.

**İPUCU**

Hiçbir resmî kurum sizden telefonda veya mesajla şifre, SMS kodu ya da kart bilgisi istemez. Böyle bir talep gelirse, **kesinlikle paylaşmayın** ve resmî kanaldan (ALO 160 e-Devlet) teyit edin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?**

DİJİTAL ÖNCESİ

Eskiden dolandırıcılık riski neredeydi?

- Yüz yüze işlemde sahte evrak ve kimlik riski vardı.
- Dijitalde risk, sahte site ve sosyal mühendisliğe (kandırma) kaydı.
- Bu yüzden bugün en büyük korumanız, bilinç ve dikkattir.

**Alıştırma**

8 dk

Güvenlik refleksi:

- 1 Bir giriş sayfasının adres çubuğunda "turkiye.gov.tr" yazdığını teyit edin.
- 2 Telefonunuzdaki "resmî" görünen şüpheli bir mesajı nasıl ayırt edeceğinizi yazın.
- 3 e-Devlet destek hattını (ALO 160) not edin.

**BÖLÜM 08**

# Mobil: e-Devlet Uygulaması

e-Devlet'in resmî mobil uygulamasıyla tüm hizmetlere telefonunuzdan ulaşır, belgeleri parmağınızın ucunda taşırsınız. Üstelik girişi daha pratik ve güvenli yöntemlerle yaparsınız.

## Uygulama ile neler kolaylaşır?

- Belgeleri telefonda oluşturup anında **paylaşırsınız** (PDF/karekod).
- Bildirimlerle işlemlerinizi **haberdar** olursunuz.
- Girişi **parmak izi/yüz tanıma** veya kayıtlı yöntemlerle hızlandırabilirsiniz.

## Güvenli mobil kullanım

- Uygulamayı yalnızca resmî uygulama mağazasından indirin.
- Telefonunuza ekran kilidi koyun; e-Devlet kimliğiniz telefonunuzda taşınır.
- Telefonu kaybederseniz, şifrenizi değiştirin ve oturumları kapatın.

**GÖRSEL 8.1**

e-Devlet mobil uygulaması ana ekranı ve belge paylaşımı.

Mobil uygulama ekranı.

**İPUCU**

Bir kuruma belge sunmanız gerektiğinde, mobil uygulamadan belgeyi oluşturup karekodunu gösterebilir veya PDF'i anında paylaşabilirsiniz. Yanınızda kâğıt taşımanıza gerek kalmaz.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden "yanınızda belge taşımak" nasıldı?

- Gereken her belgenin ıslak imzalı bir nüshasını yanınızda taşırdınız.
- Eksik/eski belge çıkarsa işlem yarım kalırdı.
- Artık güncel belgeyi anında üretip telefonda sunuyorsunuz.

**Alıştırma**

8 dk

Mobili kullanın:

- 1 e-Devlet mobil uygulamasını resmî mağazadan kurun.
- 2 Giriş yapıp bir belgeyi telefonda oluşturun.
- 3 Belgeyi kendinize paylaşın (PDF/karekod).

## SEVİYE 2

# Orta Düzey

İmza dünyası: e-İmza nedir ve nasıl alınır, e-imzayla belge imzalama, mobil imza, imza doğrulama ve türleri, KEP (kayıtlı elektronik posta).

**BÖLÜM 09**

# e-İmza Nedir?

Nitelikli elektronik imza (e-İmza), kâğıttaki ıslak imzanın dijital karşılığıdır ve yasal olarak ona eşdeğerdir. Bir belgeyi e-İmza ile imzalamak, elle imzalamakla aynı hukuki sonucu doğurur.

## Temel kavram

- e-İmza, kimliğinizi kanıtlayan bir **nitelikli elektronik sertifikaya (NES)** dayanır.
- Türkiye'de yasal dayanağı **5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu**'dur; ıslak imzaya eşdeğerdir.
- İmza, belgenin **kim tarafından imzalandığını** ve **sonradan değiştirilmediğini** kanıtlar.

## Nerelerde kullanılır?

- Resmî yazışmalar, sözleşmeler, başvurular.
- Kamu sistemlerine güvenli giriş ve işlem (e-Devlet, çeşitli portallar).
- Kurumsal onay süreçleri ve e-Tebliğat.

**GÖRSEL 9.1**

Bir belgeye eklenmiş nitelikli e-İmza ve doğrulama bilgisi.  
e-İmzalı belge örneği.

**İPUCU**

e-İmza ile "imza görüntüsü eklemeyi" karıştırmayın. Bir belgeye imzanızın resmini yapıştırmak yasal e-İmza değildir; gerçek e-İmza, nitelikli bir sertifikaya dayanır ve hukuken ıslak imzaya eşdeğerdir.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden imza ve onay nasıldı?

- Belgeyi yazdırır, ıslak imzayla imzalar, elden veya posta/kargoyla gönderirdiniz.
- Karşı tarafa ulaşması günler sürer, imzalı nüshalar saklanırdı.
- e-İmza ile aynı yasal güç, saniyeler içinde ve dijital olarak sağlanır.

**Alıştırma**

8 dk

Kavramı oturtun:

- 1 e-İmza ile basit imza görüntüsü arasındaki farkı kendi cümlelerinizle yazın.
- 2 İşinizde hangi belgelerin yasal (nitelikli) imza gerektirdiğini listeleyin.
- 3 e-İmzanın iki temel güvencesini (kimlik + değişmezlik) not edin.

**BÖLÜM 10**

# e-İmza Nasıl Alınır?

e-İmza, yetkili sağlayıcılardan (ESHS) başvuruyla alınır. Genelde bir USB token (akıllı kart) ile gelir ve bir PIN ile kullanılır. Süreci ve dikkat edilecekleri görelim.

## Nereden alınır?

- **Yetkili Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları (ESHS)**'ndan alınır (kamu ve özel sağlayıcılar vardır).
- Bireysel veya kurumsal olarak başvurabilirsiniz.
- Geçerlilik süresi vardır (genelde birkaç yıl); süresi dolunca yenilenir.

## Başvuru ve kurulum

- 1 Bir ESHS seçip **başvuru** yapın; kimlik doğrulaması gerekir.
- 2 Onay sonrası **USB token** ve sertifikanız size ulaşır (veya mobil imza olarak tanımlanır).
- 3 Sağlayıcının **imzalama yazılımını** ve sürücülerini bilgisayara kurun.
- 4 Token'ı takıp **PIN** belirleyin/kullanın; artık imzalamaya hazırsınız.

**GÖRSEL 10.1**

Bir e-İmza USB token'ı ve imzalama yazılımı kurulumu.

Token + kurulum ekranı.

**İPUCU**

PIN'inizi güvenli saklayın ve kimseyle paylaşmayın; PIN'i birkaç kez yanlış girerseniz token kilitlenebilir. Kurum adına imza atıyorsanız, hangi yetkiyle imzaladığınızı (vekalet/ yetki) netleştirin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden "imza yetkisi" nasıl belgelenirdi?

- İmza sirküleri ve noter onaylı belgelerle ıslak imza yetkisi kanıtlanırdı.
- Her imza için fiziksel evrak ve arşiv gerekirdi.
- e-İmza ile yetki dijital sertifikaya bağlanır; süreç hızlanır.

**Alıştırma**

8 dk

Edinme planı:

- 1 Bir ESHS'nin e-İmza başvuru adımlarını araştırıp yazın.
- 2 Bireysel mi kurumsal mı e-İmza gerektiğine karar verin.
- 3 Gereken belgeleri ve tahmini süreyi not edin (güncel bilgi için sağlayıcıyı kontrol edin).

**BÖLÜM 11**

# e-İmza ile Belge İmzalama

e-İmzanız hazır olduğunda bir PDF veya belgeyi imzalamak birkaç adımlık iştir. İmzalanan belge, yasal geçerli ve doğrulanabilir hale gelir.

## İmzalama adımları

- 1 İmzalama yazılımını (veya destekleyen uygulamayı) açın.
- 2 İmzalanacak belgeyi (genelde PDF) seçin.
- 3 Token'ı takıp **imzala** deyin ve **PIN**'inizi girin.
- 4 İmzalı dosyayı kaydedin; üzerinde imza ve zaman bilgisi yer alır.

## Zaman damgası ve saklama

- **Zaman damgası**, belgenin hangi anda imzalandığını güvence altına alır (bazı işlemlerde gerekir).
- İmzalı belgeyi **orijinal formatında** saklayın; yazdırılmış kopya imzayı taşımaz.
- İmzalı dosyayı paylaşırken formatını bozmayın (yeniden kaydetme imzayı geçersiz kılabilir).

**GÖRSEL 11.1**

Bir PDF'in e-İmza yazılımıyla imzalanması ve PIN ekranı.

İmzalama akışı.

**İPUCU**

e-İmzalı bir belgeyi yazdırıp taramak, imzayı yok eder; yazdırılan kâğıt yalnızca bir görüntüdür. Yasal geçerlilik için belgeyi her zaman **dijital imzalı orijinal dosya** olarak saklayın ve paylaşın.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden imzalı belge dolaşımı nasıldı?

- Islak imzalı belge elden/kargoyla dolaşır, her aşamada gecikme olurdu.
- Birden çok imzacı varsa belge fiziksel olarak elden ele geçerdi.
- e-İmza ile belge dijital dolaşır; çok daha hızlı ve izlenebilir.

**Alıştırma**

10 dk

İmzalama provası:

- 1 (e-İmzanız varsa) bir test PDF'ini imzalayın.
- 2 İmzalı dosyayı kaydedip imza bilgisini görüntüleyin.
- 3 İmzalı belgeyi neden yazdırıp taramamanız gerektiğini yazın.

**BÖLÜM 12**

# Mobil İmza

Mobil imza, e-İmzanın SIM kart tabanlı sürümüdür: USB token taşımadan, telefonunuzla yasal olarak imza atarsınız. Operatörünüz üzerinden tanımlanır.

## Mobil imza nedir?

- Nitelikli imza yeteneği **SIM kartınıza** tanımlanır; ayrı cihaz gerekmez.
- Yasal olarak e-İmza ile **aynı geçerliliğe** sahiptir.
- Operatörünüzden (GSM şirketi) başvurarak edinilir.

## Nasıl kullanılır?

- 1 Bir işlemi/belgeyi imzalamak istediğinizde sistem telefonunuza istek gönderir.
- 2 Telefonunuzda bir **imza PIN**'i girersiniz.
- 3 Onaylayınca imza tamamlanır; token takmanıza gerek kalmaz.

**GÖRSEL 12.1**

Mobil imza onay ekranı ve PIN girişi.

Mobil imza akışı.

**İPUCU**

Mobil imza, sık imza atan ve token taşımak istemeyenler için çok pratiktir. Telefonunuzun ve imza PIN'inizin güvenliği kritik olur; telefon kaybında derhal operatörünüze bildirin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden "her yerde imza" mümkün müydü?

- İmza için belgenin ve kişinin fiziksel olarak bir arada olması gerekirdi.
- Şehir dışındaki bir imzacı işi günlerce bekletebilirdi.
- Mobil imza ile nerede olursanız olun, telefonla yasal imza atarsınız.

**Alıştırma**

8 dk

Mobil imzayı değerlendirin:

- 1 Mobil imza ile token'lı e-İmza arasındaki farkları yazın.
- 2 Sizin için hangisi daha uygun, gerekçelendirin.
- 3 Operatörünüzün mobil imza başvuru adımlarını araştırın.

**BÖLÜM 13**

# İmza Doğrulama ve Türleri

Size gelen e-imzalı bir belgenin imzasını doğrulamak, imzanın gerçek ve geçerli olduğunu teyit eder. Ayrıca farklı imza türlerinin yasal ağırlığını bilmek önemlidir.

## İmza türleri ve ağırlığı

- **Basit elektronik imza:** imza görüntüsü/işaret; kolay ama zayıf kanıt.
- **Gelişmiş/dijital imza:** sertifikaya dayanır, kimlik ve değişmezlik kanıtı sunar.
- **Nitelikli e-İmza (NES):** en güçlüsü; ıslak imzaya yasal eşdeğer.

## Doğrulama

- 1 İmzalı belgeyi bir **imza doğrulama** aracında/yazılımında açın.
- 2 Sistem, imzanın **geçerli** ve belgenin **değiştirilmemiş** olduğunu gösterir.
- 3 İmzacının kimliğini ve sertifikanın geçerlilik durumunu kontrol edin.

**GÖRSEL 13.1**

Bir e-imzanın doğrulama sonucu: geçerli imza ve imzacı bilgisi.

İmza doğrulama ekranı.

**İPUCU**

Size gelen önemli bir e-imzalı belgeyi imzalandığı gibi (orijinal dosya olarak) alın ve doğrulayın. Doğrulama "geçersiz" derse, belge imzalandıktan sonra değiştirilmiş veya imza bozulmuş olabilir.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden imza gerçekliği nasıl anlaşılırdı?

- Islak imza karşılaştırması ve noter onayına başvurulurdu; tartışmalı olabilirdi.
- Bir imzanın sahteliğini kanıtlamak uzun bilirkişi süreçleri gerektirirdi.
- e-İmza doğrulaması, geçerliliği saniyeler içinde matematiksel kesinlikle gösterir.

**Alıştırma**

8 dk

Doğrulamayı kavrayın:

- 1 Üç imza türünü yasal ağırlığına göre sıralayın.
- 2 (Bir e-imzalı belge varsa) doğrulama aracında açıp sonucu görün.
- 3 Hangi işlerinizin nitelikli imza gerektirdiğini belirleyin.

**BÖLÜM 14**

# KEP: Kayıtlı Elektronik Posta

KEP, gönderdiğiniz e-postanın yasal olarak "gönderildi ve ulaştı" kanıtını sağlayan resmî e-posta sistemidir. İadeli taahhütlü mektubun dijital, hızlı karşılığıdır.

## KEP nedir, ne sağlar?

- Gönderinin **kim tarafından, kime, ne zaman** yapıldığını ve içeriğini **yasal delil** niteliğinde kayıt altına alır.
- Resmî bildirim, ihtar, başvuru gibi yasal sonuç doğuran yazışmalarda kullanılır.
- Bir **KEP hesabı** (yetkili sağlayıcıdan) gerektirir; sıradan e-postadan farklıdır.

## Nasıl kullanılır?

- Yetkili bir KEP sağlayıcısından (örn. PTT KEP) hesap açarsınız.
- KEP'ten KEP'e (veya yetkili adreslere) gönderim yasal delil oluşturur.
- Gönderi ve teslim için sistem size **delil kayıtları** sunar.

**GÖRSEL 14.1**

Bir KEP gönderisi ve teslim delili.

KEP ekranı.

**İPUCU**

Yasal sonuç doğuracak (ihtar, fesih, resmî başvuru) yazışmalarda sıradan e-posta yeterli olmayabilir; KEP, "gönderdim/ulaştı" tartışmasını ortadan kaldıran yasal delil sağlar. Kurumunuzun KEP adresi var mı, öğrenin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden resmî bildirim nasıldı?

- İadeli taahhütlü mektup veya noter ihtarını gönderilirdi; günler sürer, masraflı olurdu.
- "Ulaştı mı" tartışmaları yaşanabilirdi.
- KEP ile aynı yasal güç, dakikalar içinde ve dijital delil ile sağlanır.

**Alıştırma**

8 dk

KEP'i değerlendirin:

- 1 KEP ile normal e-posta arasındaki farkı yazın.
- 2 Hangi yazışmalarınızın KEP gerektirebileceğini listeleyin.
- 3 Kurumunuzun/sizin KEP ihtiyacınızı değerlendirin.

## SEVİYE 3

# İleri Düzey

Hizmetlerde derinleşin: SGK ve çalışma hayatı, vergi ve mali hizmetler, sağlık (e-Nabız/MHRS), adli-hukuki hizmetler, tapu-araç-ehliyet ve işletmeler için e-Devlet.

**BÖLÜM 15**

# SGK ve Çalışma Hayatı Hizmetleri

Çalışma hayatına dair pek çok işlem artık e-Devlet üzerinden yürür: sigortalılık dökümü, işe giriş-çıkış, İŞKUR hizmetleri ve daha fazlası.

## Başlıca hizmetler

- **SGK hizmet dökümü:** 4A (işçi), 4B (Bağ-Kur), 4C kapsamındaki prim ve gün bilginiz.
- **İşe giriş-çıkış** bildirimleri ve sigortalılık durumu.
- **İŞKUR:** iş arama, başvuru ve destek hizmetleri.
- Emeklilik ve hizmet birleştirme sorgulamaları.

## Ön muhasebe/idari kullanım

- Personelin sigortalılık durumunu (yetki dahilinde) kontrol etmek.
- Kendi hizmet dökümünüzü düzenli takip edip eksik prim olup olmadığını görmek.
- İŞKUR teşvik ve destekleri hakkında bilgi almak.

**GÖRSEL 15.1**

SGK hizmet dökümü ve sigortalılık sorgu ekranı.

SGK hizmet ekranı.

### İPUCU

Hizmet dökümünüzü yılda en az bir kez kontrol edin; eksik yatan bir prim dönemi, ileride emeklilik hesabınızı etkiler. Eksiklik fark ederseniz geç kalmadan işvereninize ve SGK'ya başvurun.

### Eskiden nasıl yapılırdı?

**DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden SGK işlemleri nasıldı?

- Sosyal güvenlik merkezine gidip sıra beklemek ve evrakla işlem yapmak gerekirdi.
- Hizmet dökümü almak için bizzat başvuru şarttı.
- Artık döküm anında, ekrandan alınıyor.

**Alıştırma**

10 dk

Çalışma hayatı hizmetleri:

- 1 SGK hizmet dökümünüzü açıp prim gün sayınıza bakın.
- 2 İŞKUR hizmetlerine göz atın.
- 3 Bir eksiklik fark ederseniz izleyeceğiniz adımları yazın.

**BÖLÜM 16**

# Vergi ve Mali Hizmetler

Vergiyle ilgili sorgulama ve ödemelerin çoğu e-Devlet ve Gelir İdaresi (GİB) sistemleri üzerinden yapılır. İdari ve ön muhasebe işlerinde sık kullanılır.

## Başlıca hizmetler

- **Vergi borcu sorgulama ve ödeme** (GİB ile bağlantılı).
- **Beyanname** ve mükellefiyet bilgileri (genelde GİB/İnteraktif Vergi Dairesi üzerinden).
- **e-Fatura/e-Arşiv** ve e-dönüşüm sistemlerine erişim.
- Motorlu taşıt vergisi, trafik cezası gibi ödemeler.

## Pratik kullanım

- Vergi borcunu düzenli sorgulayıp son ödeme tarihlerini kaçırmamak.
- İnteraktif Vergi Dairesi ile beyan ve başvuruları yürütmek (yetki/mali müşavirle).
- Resmî ödemeleri güvenli biçimde çevrimiçi yapmak.

**GÖRSEL 16.1**

Vergi borcu sorgulama ve ödeme ekranı.  
Vergi hizmet ekranı.

**İPUCU**

Vergi beyan ve ödemelerinin asıl sorumluluğu ve uzmanlığı mali müşavirdedir; siz sorgulama ve takip için e-Devlet/GİB'i kullanır, son tarihleri izlersiniz. Tereddütte mutlaka mali müşavirinize danışın.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden vergi işlemleri nasıldı?

- Vergi dairesine gidip kuyrukta beklemek ve elden işlem yapmak gerekirdi.
- Borç sorgulama ve ödeme için bankaya/daireye gitmek gerekirdi.
- Artık sorgulama ve ödeme anında, çevrimiçi yapıyor.

**Alıştırma**

10 dk

Mali hizmetler:

- 1 Vergi/MTV/trafik cezası sorgulama hizmetlerinden birini açın.
- 2 İnteraktif Vergi Dairesi'nin ne işe yaradığını araştırın.
- 3 Takip etmeniz gereken vergi son tarihlerini not edin (mali müşavirle teyit).

**BÖLÜM 17**

# Sağlık: e-Nabız ve MHRS

Kişisel sağlık bilgileriniz ve hastane randevularınız e-Devlet ile bütünleşik sistemlerden yönetilir: e-Nabız sağlık kayıtlarınızı, MHRS randevularınızı tutar.

## e-Nabız

- Tahlil sonuçları, reçeteler, raporlar, hastane ziyaretleri gibi **sağlık kayıtlarınız** tek yerde.
- Kayıtlarınızı hekiminizle (izinizle) paylaşabilirsiniz.
- Geçmiş sağlık verinize her yerden erişirsiniz.

## MHRS (randevu)

- **Merkezî Hastane Randevu Sistemi** ile devlet hastanesi/aile hekimi randevusu alırsınız.
- Tarih, saat ve hekim seçerek randevu oluşturursunuz.
- Randevularınızı görüntüler, iptal eder veya değiştirirsiniz.

**GÖRSEL 17.1**

e-Nabız sağlık özeti ve MHRS randevu ekranı.

e-Nabız + MHRS.

### İPUCU

Sağlık verileriniz son derece özeldir (KVKK kapsamında "özel nitelikli veri"). e-Nabız erişiminizi koruyun ve kayıtlarınızı yalnızca güvendiğiniz hekim/kurumlarla, kendi onayınızla paylaşın.

### Eskiden nasıl yapılırdı?

**DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden sağlık kaydı ve randevu nasıldı?

- Tahlil sonuçları kâğıt olarak alınır, sağlık geçmişi dağınık kalırdı.
- Randevu için hastaneye gidip sıra almak veya telefonla uğraşmak gerekirdi.
- Artık kayıtlar tek yerde, randevu birkaç tıkla alınıyor.

**Alıştırma**

8 dk

Sağlık hizmetleri:

- 1 e-Nabız'ı açıp sağlık özetinize bakın (varsa).
- 2 MHRS'de örnek bir randevu akışını inceleyin.
- 3 Sağlık verisi gizliliği için bir kuralınızı yazın.

**BÖLÜM 18**

# Adli ve Hukuki Hizmetler

Adli sicil kaydından dava dosyası takibine, yasal bildirimlerden (e-Tebliğat) çeşitli hukuki sorgulamalara kadar pek çok adli işlem e-Devlet ve bağlı sistemlerden yürür.

## Başlıca hizmetler

- **Adli sicil kaydı (sabıka kaydı):** anında belge olarak alınır.
- **UYAP / Vatandaş:** dava dosyalarınızı (taraf olduğunuz) takip etme.
- **e-Tebliğat (UETS):** resmî tebliğatların elektronik ortamda yapılması.

## e-Tebliğat'ın önemi

- Bazı kişi ve kurumlar için e-Tebliğat **zorunlu** olabilir; tebliğatlar elektronik adrese gelir.
- e-Tebliğat **okunmasa bile** belirli sürede yapılmış sayılabilir; bu yüzden düzenli kontrol şarttır.
- Yasal süreler işlediğinden, e-Tebliğat kutunuzu ihmal etmeyin.

**GÖRSEL 18.1**

Adli sicil belgesi ve e-Tebliğat (UETS) kutusu.

Adli/hukuki ekranlar.

**İPUCU**

e-Tebliğatınız varsa düzenli kontrol edin; bir tebliğat, siz açmasanız bile yasal olarak "tebliğ edilmiş" sayılabilir ve süreler işlemeye başlar. Önemli hukuki konularda mutlaka bir avukata danışın.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden tebliğat ve adli işlemler nasıldı?

- Tebliğatlar posta/memur eliyle yapılır, günler sürer, "ulaşmadı" itirazları olurdu.
- Adli sicil için adliyeye gidip belge almak gerekirdi.
- e-Tebliğat ve e-Devlet ile bu işlemler hızlandı ve izlenebilir oldu.

**Alıştırma**

8 dk

Adli hizmetler:

- 1 Adli sicil kaydınızı belge olarak alın.
- 2 e-Tebliğat'ın ne olduğunu ve neden düzenli kontrol gerektiğini yazın.
- 3 Hukuki konularda kime danışacağınızı (avukat) not edin.

**BÖLÜM 19**

# Tapu, Araç ve Ehliyet İşlemleri

Taşınmaz (tapu), araç ve sürücü belgesiyle ilgili pek çok sorgulama ve bazı işlemler e-Devlet üzerinden yapılır. Sık ihtiyaç duyulan, pratik hizmetlerdir.

## Tapu ve taşınmaz

- **Tapu bilgilerinizi** sorgulama, taşınmaz listesi.
- Tapu randevusu ve bazı başvurular.
- Web-Tapu gibi sistemlerle belirli işlemler.

## Araç ve ehliyet

- **Araç tescil/ruhsat** bilgileri ve **sürücü belgesi (ehliyet)** bilgileri.
- **Trafik cezası** sorgulama ve ödeme.
- Araçla ilgili çeşitli sorgulamalar (muayene tarihi vb.).

**GÖRSEL 19.1**

Araç/ehliyet bilgileri ve tapu sorgu ekranı.  
Tapu/araç ekranları.

**İPUCU**

Tapu ve araç gibi yüksek değerli işlemlerde e-Devlet'i öncelikle **sorgulama ve doğrulama** için kullanın; resmî devir/satış gibi işlemlerin güncel kurallarını ilgili kurumdan (Tapu Müdürlüğü, Noter) teyit edin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden bu işlemler nasıldı?

- Tapu/trafik tescil müdürlüklerine gidip sıra beklemek ve evrakla uğraşmak gerekirdi.
- Bilgi sorgulamak için bizzat başvuru şarttı.
- Artık sorgulama anında; bazı işlemler online randevu/başvuruyla hızlandı.

**Alıştırma**

8 dk

Tapu/araç hizmetleri:

- 1 Araç/ehliyet bilgilerinizi (varsa) sorgulayın.
- 2 Trafik cezası sorgulama hizmetini inceleyin.
- 3 Tapu sorgulama hizmetine göz atın.

**BÖLÜM 20**

# İşletmeler için e-Devlet

e-Devlet yalnızca bireyler için değil; işletmeler için de güçlü bir araçtır. Şirket kuruluşundan sicil sorgusuna, teşviklerden resmî başvurulara kadar pek çok iş dijitalleşti.

## İşletme hizmetleri

- **MERSİS:** Merkezî Sicil Kayıt Sistemi; şirket kuruluş ve sicil işlemleri.
- **Ticaret sicil** sorguları ve belgeleri.
- **Teşvik, destek ve başvurular** (çeşitli kurumlar).
- Vergi, SGK ve e-dönüşüm sistemlerine bağlantılar.

## Kurumsal kullanım

- Şirket adına işlemler genelde **kurumsal e-İmza** ve yetkilendirme gerektirir (Seviye 4).
- İdari personel, yetki dahilinde sorgu ve başvuruları yürütür.
- Resmî yazışmalar için KEP ve e-Tebliğat kullanılır.

**GÖRSEL 20.1**

MERSİS ve ticaret sicil sorgu ekranları.  
İşletme hizmet ekranları.

**İPUCU**

İşletme işlemlerinde "kim, hangi yetkiyle" sorusu kritiktir. Şirket adına e-Devlet/e-İmza işlemleri yapacak kişilerin yetkisini net tanımlayın; yetkisiz işlem hem geçersiz hem riskli olur.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden işletme işlemleri nasıldı?

- Şirket kuruluşu ve sicil için ticaret odası/sicil müdürlüğüne defalarca gitmek gerekirdi.
- Evrak yoğunluğu ve bekleme süreleri yüksekti.
- MERSİS ve e-Devlet ile birçok adım çevrimiçi ve hızlı hale geldi.

**Alıştırma**

8 dk

İşletme hizmetleri:

- 1 MERSİS'in ne işe yaradığını araştırıp yazın.
- 2 İşletmenizin e-Devlet'te kullanabileceği 3 hizmeti listeleyin.
- 3 Kimin hangi yetkiyle işlem yapacağını netleştirin.

## SEVİYE 4

# Uzman · Güç Kullanıcı

Kurumsal ve güvenli kullanım: kurumsal e-İmza ve yetkilendirme, e-imzalı iş akışları, e-Tebliğat, güvenlik-KVKK-sahtecilik, sorun giderme ve uçtan uca dijital devlet akışı.

**BÖLÜM 21**

# Kurumsal e-İmza ve Yetkilendirme

Şirket adına atılan imzalar, "kimin hangi yetkiyle imzaladığı" sorusunu doğru yanıtlamayı gerektirir. Kurumsal e-İmza ve yetkilendirme, bu güveni sağlar.

## Kurumsal imza mantığı

- Şirket adına işlem yapacak kişilere, yetkileri dahilinde e-İmza/mobil imza tanımlanır.
- İmza, kişiye aittir; ama o kişi **şirketi temsil yetkisiyle** imzalar.
- Yetki sınırları (hangi belgeyi, hangi tutara kadar) net tanımlanmalıdır.

## Yetkilendirme ve vekalet

- İmza yetkisi, şirketin **imza sirküleri** ve yetki belgeleriyle desteklenir.
- Bazı sistemlerde dijital **yetkilendirme/vekalet** tanımlanabilir.
- Yetkisi biten kişinin imza yetkisi/sertifikası zamanında **iptal** edilmelidir.

**GÖRSEL 21.1**

Kurumsal imza yetkisi ve yetkilendirme şeması.  
Yetkilendirme şeması.

**İPUCU**

İşten ayrılan veya yetkisi değişen bir personelin e-İmza/sistem yetkilerini **derhal** güncelleyin/iptal edin. Açık kalan bir yetki, şirket adına yetkisiz işlem riski demektir.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden kurumsal imza yetkisi nasıldı?

- Islak imza sirküleri ve noter onaylı vekaletlerle yürürdü; her değişiklik yeni evrak gerektirirdi.
- Yetki kontrolü yavaş ve hataya açıktı.
- Dijital yetkilendirme ile süreç hızlandı; yine de net kayıt şarttır.

**Alıştırma**

10 dk

Yetki sistemini kurun:

- 1 Şirkette kimin hangi belgeyi imzalayabileceğini bir tabloya yazın.
- 2 Yetki başlama/bitme durumlarında yapılacakları belirleyin.
- 3 Ayrılan personel için bir "yetki iptal" kontrol listesi yazın.

**BÖLÜM 22**

# e-İmza ile İş Akışları

Bir belgenin birden çok kişi tarafından, belirli bir sırayla imzalanması gereken durumlarda e-imzalı iş akışları devreye girer. Süreç hem hızlanır hem izlenebilir olur.

## Çok imzalı süreçler

- Bir belge **sırayla** (önce uzman, sonra müdür) veya **paralel** imzalanabilir.
- Her imzacı kendi e-İmzasıyla onaylar; süreç dijital olarak ilerler.
- Belgenin hangi aşamada olduğu izlenebilir.

## İş akışı araçları

- Kurumlar genelde bir **EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)** veya imza akış aracı kullanır.
- Akış, belgeyi otomatik olarak bir sonraki imzacıya iletir.
- İmzalar tamamlandıca belge yasal olarak hazır ve arşivlenebilir hale gelir.

**GÖRSEL 22.1**

Sıralı imza akışı: taslak → imza 1 → imza 2 → tamamlandı.

İmza iş akışı.

**İPUCU**

Çok imzalı bir belgede sırayı ve sorumluları baştan netleştirin; "kim, ne zaman, ne için imzalıyor" belli olsun. İyi tanımlanmış bir akış, belgenin bir imzacıda takılıp kalmasını önler.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden çok imzalı belge nasıl dolaşırdı?

- Belge fiziksel olarak elden ele gezer, her durakta günler kaybedilirdi.
- Bir imzacı yoksa süreç dururdu; belge kaybolabilirdi.
- e-imzalı akışla belge anında ilerler, durumu izlenir.

**Alıştırma**

10 dk

Bir akış tasarlayın:

- 1 Kurumunuzda çok imza gerektiren bir belge türü seçin.
- 2 İmza sırasını ve sorumluları yazın.
- 3 Bir imzacı yoksa ne olacağını (yedek/vekil) belirleyin.

**BÖLÜM 23**

# e-Tebligat ve Yasal Bildirimler

e-Tebligat (UETS), resmî bildirimlerin elektronik ortamda, yasal geçerlilikle yapılmasıdır. Belirli kişi ve kurumlar için zorunlu olabilir ve ciddi yasal sonuçları vardır.

## e-Tebligat nasıl işler?

- Kurum/kişiye bir **elektronik tebligat adresi (UETS)** tanımlanır.
- Resmî tebligatlar (mahkeme, kurum) bu adrese gönderilir.
- Tebligat, belirli süre içinde **okunmasa bile** yasal olarak yapılmış sayılabilir.

## Sorumluluklar

- e-Tebligat kutunuzu **düzenli kontrol edin**; süreler tebligatla işlemeye başlar.
- Önemli tebligatları zamanında ilgili birime/avukata iletin.
- Zorunluluk kapsamındaysanız, adresinizi aktif ve erişilebilir tutun.

**GÖRSEL 23.1**

Bir UETS e-Tebligat kutusu ve gelen tebligat.  
e-Tebligat ekranı.

**İPUCU**

e-Tebligat'ı "sıradan e-posta" gibi görmeyin; bir tebligat geldiğinde yasal süre başlar ve gecikme hak kaybına yol açabilir. Kutuyu düzenli kontrol etmeyi bir rutine bağlayın ve önemli konularda avukata danışın.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DİJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden tebligat nasıldı?

- Tebligat memur/posta eliyle yapılır, "ulaşmadı/bulunamadı" sorunları yaşanırdı.
- Süreç yavaş ve maliyetliydi.
- e-Tebligat ile bildirim hızlı, kesin ve izlenebilir; ama sorumluluk da artıyor.

**Alıştırma**

8 dk

e-Tebligat disiplini:

- 1 e-Tebligat'ın neden düzenli kontrol gerektirdiğini yazın.
- 2 Kurumunuzun/sizin e-Tebligat zorunluluğu var mı, araştırın.
- 3 Bir "tebligat kontrol rutini" (ne sıklıkta, kim) tanımlayın.

**BÖLÜM 24**

# Güvenlik, KVKK ve Sahtecilikle Mücadele

Dijital devlet işlemleri, kişisel ve resmî verilerle çalışır. Bunları korumak; güçlü güvenlik alışkanlıkları, KVKK bilinci ve dolandırıcılığı tanımakla mümkündür.

## Güvenlik alışkanlıkları

- Şifre, PIN ve SMS kodlarını **asla paylaşmayın**; hiçbir kurum bunları istemez.
- Yalnızca resmî adres/uygulamaları kullanın; bağlantılara tıklamak yerine adresi elle yazın.
- e-İmza token'inizi ve PIN'inizi güvende tutun; kayıpta derhal iptal ettirin.

## KVKK ve sahtecilik

- İşlediğiniz kişisel verileri (kendi ve başkalarının) **KVKK** kapsamında koruyun; yalnızca gereken kadar ve yetkiyle.
- Sahte e-Devlet siteleri, sahte "kurum görevlisi" aramaları ve oltalama (phishing) mesajlarına karşı uyanık olun.
- Şüpheli durumda resmî kanaldan (ALO 160 / ilgili kurum) teyit edin ve gerekirse bildirin.

**GÖRSEL 24.1**

Güvenli kullanım ve sahte mesaj tanıma kontrol listesi.

Güvenlik kontrol listesi.

**İPUCU**

Dolandırıcıların en büyük silahı acele ettirmektir: "hemen tıklayın, yoksa işleminiz iptal olacak". Resmî kurumlar sizi böyle sıkıştırmaz. Acele ettiren her mesaja şüpheyile yaklaşın ve durup teyit edin.

**Eskiden nasıl yapılırdı?**

DİJİTAL ÖNCESİ

Eskiden güvenlik riski neredeydi?

- Sahte evrak, kimlik ve imza taklidi başlıca risklerdi.
- Dijitalde risk; sahte site, ortalama ve sosyal mühendisliğe kaydı.
- Bugün en güçlü korumanız bilinç, dikkat ve doğru alışkanlıklardır.

**Alıştırma**

10 dk

Güvenlik sistemi:

- 1 Kişisel bir "asla paylaşmam" listesi yazın (şifre, PIN, SMS kodu...).
- 2 Bir ortalama mesajını nasıl tanıyacağınızı 3 maddeyle yazın.
- 3 Şüpheli durumda izleyeceğiniz adımları (teyit/bildirim) belirleyin.

**BÖLÜM 25**

# Sorun Giderme ve Destek

e-Devlet ve e-İmza kullanırken zaman zaman sorunlar çıkar: token tanınmaz, PIN kilitlenir, giriş yapılamaz. Çoğunun bilinen ve hızlı çözümü vardır.

## Sık sorunlar ve çözümler

- **Giriş yapılamıyor:** şifre yanlışsa "şifremi unuttum" veya PTT'den yeni şifre; tarayıcıyı/uygulamayı güncelleyin.
- **Token tanınmıyor:** sürücü/yazılım kurulu mu, doğru USB portu mu, yazılım açık mı kontrol edin.
- **PIN kilitlendi:** birkaç yanlış denemeden sonra kilitlenebilir; sağlayıcının PUK/çözüm yöntemini izleyin.
- **İmza geçersiz görünüyor:** belge imzadan sonra değişmiş veya sertifika süresi dolmuş olabilir.

## Destek kanalları

- **e-Devlet:** ALO 160 ve resmî yardım sayfaları.
- **e-İmza:** sertifika sağlayıcınızın (ESHS) destek hattı.
- **Mobil imza:** operatörünüzün müşteri hizmetleri.

**GÖRSEL 25.1**

Bir sorun giderme akışı ve destek kanalları listesi.

Sorun giderme.

**İPUCU**

Bir sorunu sağlayıcıya bildirmeden önce temel kontrolleri yapın: yazılım güncel mi, token doğru takılı mı, internet var mı? Sorunların çoğu bu basit adımlarla çözülür; çözülmezse destek hattını net bir hata açıklamasıyla arayın.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden "sorun" nasıl çözüldü?

- İşlem aksarsa daireye tekrar gidip baştan uğraşmak gerekirdi.
- Kime sorulacağı çoğu zaman belirsizdi.
- Bugün net destek kanalları (ALO 160, sağlayıcı, operatör) var.

**Alıştırma**

8 dk

Destek hazırlığı:

- 1 Kullandığınız sistemlerin destek kanallarını (numara/site) bir yere yazın.
- 2 Sık 3 sorun için kendi çözüm adımlarınızı not edin.
- 3 Bir sorunu bildirirken vereceğiniz bilgileri (hata, ekran) listeleyin.

**BÖLÜM 26**

# Uçtan Uca Dijital Devlet İş Akışı

Tüm öğrendiklerinizi birleştirip dijital devlet işlerinizi sistemli yürütürsünüz: doğru kanaldan giriş, belge alma-doğrulama, e-imzayla imzalama, KEP/e-Tebliğat ile resmî iletişim ve güvenli arşiv. Bu bölüm bir özet ve uygulamadır.

## Tipik bir dijital işlem akışı

- 1 **Giriş:** turkiye.gov.tr veya resmî uygulamadan güvenli giriş yapın.
- 2 **Belge/işlem:** gereken belgeyi alın veya işlemi başlatın; belgeyi **doğrula**ın.
- 3 **İmza:** gerekiyorsa e-İmza/mobil imza ile yasal olarak imzalayın.
- 4 **Resmî iletişim:** yasal bildirim için KEP kullanın; e-Tebliğat kutunuzu kontrol edin.
- 5 **Arşiv:** imzalı orijinal dosyaları ve delilleri güvenli, düzenli saklayın.

## Akışı sürdürmek

- Güvenlik kurallarını (şifre/PIN paylaşma, sahte site) her zaman uygulayın.
- Yetki ve sorumlulukları (kim, ne için) net tutun.
- e-Tebliğat ve vergi/SGK gibi süreli yükümlülükleri düzenli takip edin.
- Güncel adımlar için her zaman resmî kaynakları esas alın.

**GÖRSEL 26.1**

Giriş → belge/doğrulama → imza → resmî iletişim → arşiv akışı.

Uçtan uca dijital devlet akışı.

**İPUCU**

Dijital devlet, doğru kullanıldığında size büyük zaman ve güven kazandırır. Anahtar; güvenli alışkanlıklar, doğru imza türü, süreli yükümlülükleri kaçırmamak ve her zaman resmî kaynağı esas almaktır.

**Eskiden nasıl yapılırdı?****DIJİTAL ÖNCESİ**

Eskiden tüm bu süreç nasıldı?

- Her adım için ayrı daireye gitmek, sıra beklemek, ıslak imza ve posta gerekirdi.
- Bir işlem günler/haftalar sürebilirdi.
- Bugün aynı işi büyük ölçüde evden, dakikalar içinde ve güvenle yapıyorsunuz.

**Alıştırma**

15 dk

Kendi akışınızı kurun:

- 1 Sık yaptığınız bir resmî işi seçin (örn. belge alıp imzalı gönderme).
- 2 Onu giriş→belge→doğrula→imza→ilet→arşiv adımlarıyla yazın.
- 3 Her adımda hangi aracı/kanalı kullanacağınızı belirleyin.
- 4 Bir güvenlik ve bir takip (sürelî yükümlülük) kuralı ekleyin.

## EK

# Hızlı Terimler ve Bağlantılar

e-Devlet ve e-İmza dünyasında en sık geçen terimler. Bu sayfayı yazdırıp masanızın yanında bulundurabilirsiniz.

turkiye.gov.tr	Tek resmî e-Devlet adresi	e-Devlet şifresi	PTT'den alınan giriş şifresi
e-İmza (NES)	Nitelikli elektronik sertifika	Mobil imza	Operatör SIM'iyile e-imza
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta	Belge doğrulama	Barkod/kod ile gerçeklik teyidi
Karekod	Belgeyi okutarak doğrulama	e-Nabız	Kişisel sağlık kayıt sistemi
MHRS	Merkezî Hastane Randevu Sistemi	UYAP / e-Tebliğat	Adli sistem / yasal bildirim
MERSİS	Merkezî Sicil Kayıt Sistemi (işletme)	ALO 160	e-Devlet destek hattı



## Dijital devletin özeti

ÖZET

Eskiden her iş için ayrı daireye gidip sıra bekler, ıslak imzalı belge alırdınız. Bugün **turkiye.gov.tr** ile belge alıp doğrular, **e-İmza/mobil imza** ile yasal olarak imzalar, **KEP** ile resmî bildirim gönderirsiniz — çoğu işi evden, dakikalar içinde. Güncel adımlar için her zaman resmî siteyi esas alın.