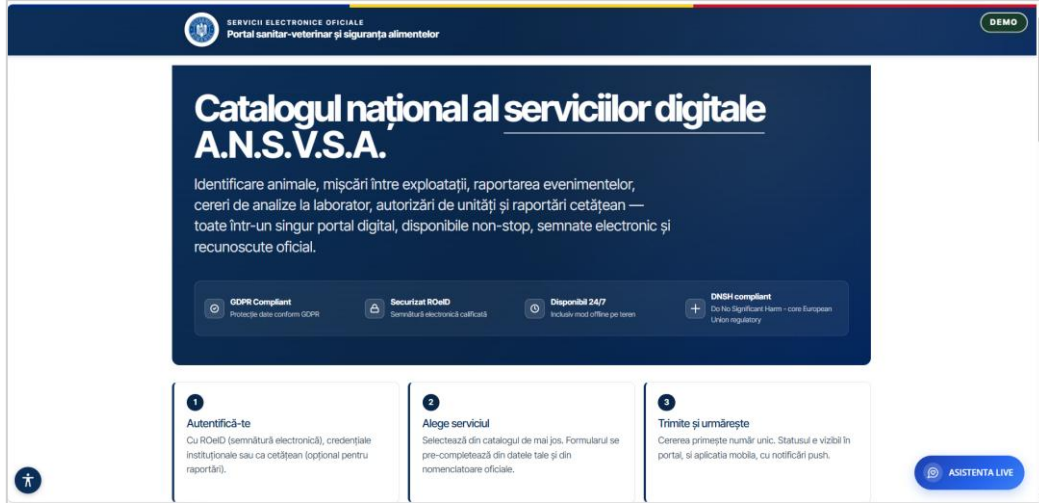


1. Genel Bakış

VOGO® eBS for eAdministration, kamu kurumları, vatandaşlar, işletmeler ve yetkili profesyoneller arasındaki ilişkiyi dijitalleştiren entegre, yapay zekâ destekli e-Yönetim paketidir. Platform, dijital hizmetlere tek giriş noktası olan modern bir Kamu Hizmetleri Portalı sunar; bunu akıllı bir form motoru (Forms), yapılandırılabilir hizmetler (Services), konuşmaya dayalı yapay zekâ desteği ve yerel mobil uygulamalar tamamlar — tümü Avrupa standartlarına uygun, güvenli ve ölçeklenebilir bir ekosistemde entegredir.



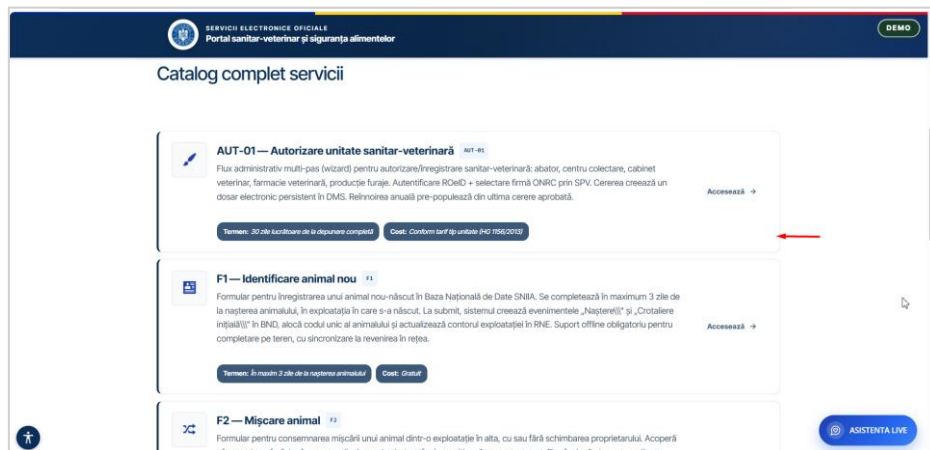
Şekil 1 — Örnek ulusal dijital hizmetler portalı: hizmet kataloğu, ROeID kimlik doğrulaması ve canlı yapay zekâ asistanı içeren ana sayfa

2. Kamu Hizmetleri Portalı

Birleşik Erişim ve Hizmet Kataloğu

Portal; vatandaşlar, işletmeler ve yetkili profesyoneller için kurumun tüm dijital kamu hizmetlerine açılan tek giriş noktasıdır.

- ▶ Her hizmet için açıklama, süreler, maliyetler ve gerekli belgelerle, kategorilere göre düzenlenmiş eksiksiz bir dijital hizmet kataloğu sunar
- ▶ 4 adımlı sihirbaz akışıyla her kamu hizmetine erişim sağlar: Açıklama → Form → Önizleme → Gönderim
- ▶ İnternete bağlı her cihazdan — bilgisayar, tablet, cep telefonu — erişilebilir; ekran boyutlarına otomatik uyum sağlayan tamamen duyarlı tasarım
- ▶ Farklı dil ortamlarından gelen kullanıcılar için çok dilli özellikler sunar



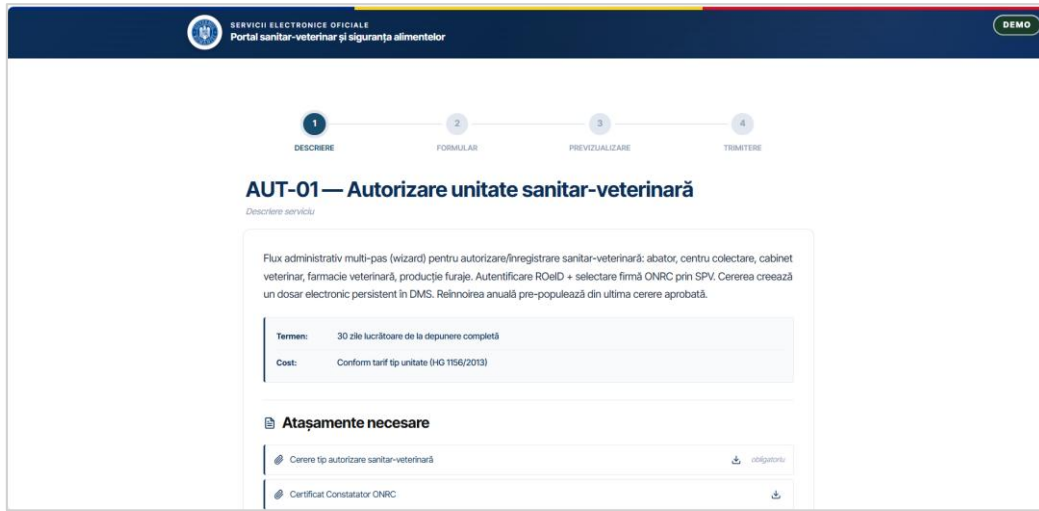
Şekil 2 — Eksiksiz hizmet kataloğu: süreler, maliyetler ve yayın durumuyla AUT-01, F1, F2

Kimlik Doğrulama ve Dijital Kimlik

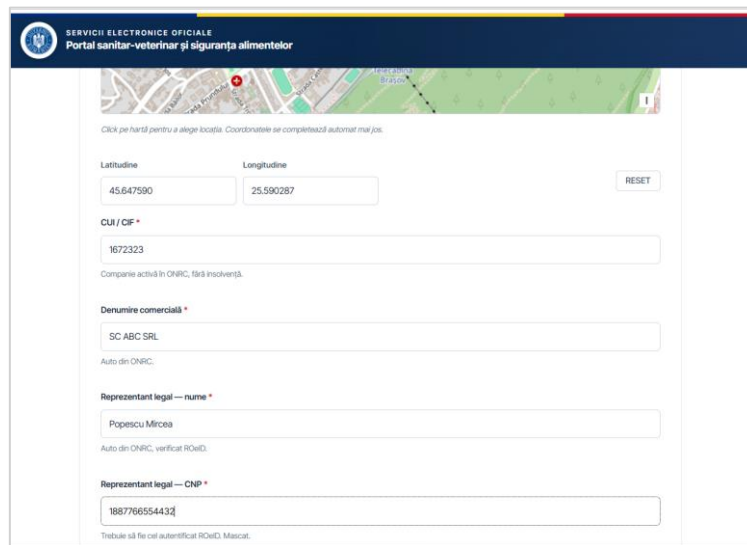
- ▶ Gerçek kişilerin dijital kimlik tespiti için ROeID ile entegre olur; ROeID profil verileri formlara otomatik olarak önceden doldurulur
- ▶ Elektronik kimliğin Avrupa düzeyinde tanınması için eIDAS ile entegre olur
- ▶ SPV seçimi aracılığıyla şirket verilerinin (unvan, vergi numarası, yasal temsilci) otomatik alınması için ONRC ile entegre olur
- ▶ Profile göre farklılaştırılmış hesaplar sunar: vatandaş, veteriner hekim, ticari şirket — her profile özgü işlev ve bilgilerle
- ▶ Kullanıcı adı ve parolayla kimlik doğrulamaya veya anonim erişime izin verir; doğrulanmış bir ROeID hesabına yükseltme olanağı sunar

Uçtan Uca Dijital Akış — Talepten Onaya

- ▶ Kullanıcıyı görsel ilerleme göstergeli, sezgisel çok adımlı bir sihirbazla yönlendirir
- ▶ Form alanlarını ROeID ve ONRC verileriyle otomatik doldurarak gereksiz manuel girişi ortadan kaldırır
- ▶ Gerekli belgelerin doğrudan tarayıcıdan, dosya türü ve boyutu doğrulamasıyla eklenmesini sağlar
- ▶ Taleplerin coğrafi konumu için entegre bir GIS harita alanı içerir (koordinatlar haritaya tıklandığında otomatik doldurulur)



Şekil 3 — Adım 1/4: Sihirbaz akışı, süreler ve gerekli eklerle AUT-01 hizmet açıklaması

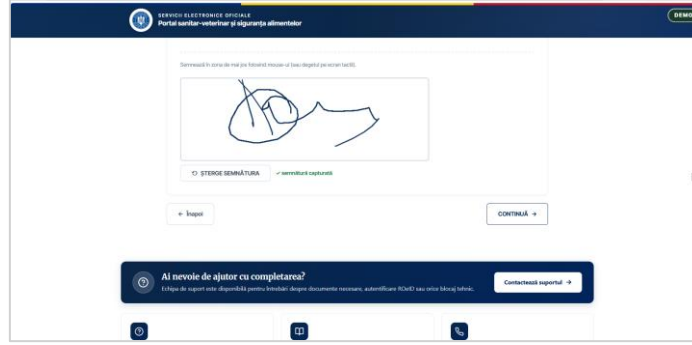


Şekil 4 — Adım 2/4: GIS haritasıyla form doldurma; CUI/CIF, ONRC ve ROeID verilerinden otomatik doldurulur

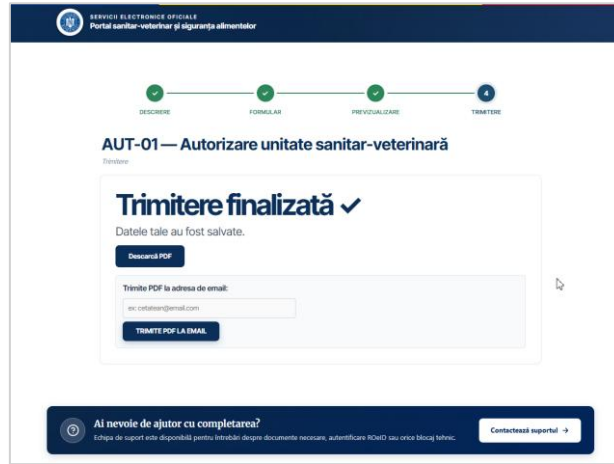
Dijital El Yazısı İmza ve Tamamlama

- ▶ Doğrudan tarayıcıda, fareyle veya dokunmatik ekranda parmakla atılan dijital el yazısı imza modülü içerir

- Doldurulan ve imzalanan formun gönderimden önce tam önizlemesini sağlar
- İmzalı talebin PDF'ini otomatik oluşturur; dosya indirilebilir veya e-postayla gönderilebilir
- Gönderimi bir kayıt numarasıyla onaylar ve talep durumunun takibini sağlar



Şekil 5 — Dijital el yazısı imza: fare veya dokunmatik ekranla doğrudan tarayıcıda alınır



Hizmet kataloğu — Önceden yapılandırılmış kamu hizmetleri

Mevzuata uygun, etkinleştirilmeye hazır 50'den fazla dijital kamu hizmeti — her biri açıklama, süreler, maliyetler ve gerekli belgelerle.

57 hizmet · 8 alan

Nüfus ve medeni hal kayıtları (SPCLEP): 1. Kimlik kartı — randevu ve belge teslimi · 2. İkamet / geçici ikamet kaydı · 3. Medeni hal belgelerinin tescili · 4. Doğum belgesi — düzenleme / ikinci nüsha · 5. Evlilik belgesi — düzenleme / ikinci nüsha · 6. Ölüm belgesi — düzenleme / ikinci nüsha · 7. Resmî nikâh randevusu · 8. İdari boşanma

Yerel vergiler ve harçlar (DAPL / DITL): 1. Bina / arazi / taşıt beyanı · 2. Taşıt kaydının silinmesi · 3. Vergi borcu yoktur belgesi · 4. Yerel vergi ve harçların çevrim içi ödenmesi · 5. Ödenen tutarların iadesi / mahsubu · 6. Özel kategoriler için vergi muafiyetleri · 7. Vergi borçlarının taksitlendirilmesi / indirimi · 8. Tabela / reklam vergisi beyanı ve ödemesi

İzinler, ticaret ve yerel ulaşım: 1. İşletmeler için faaliyet izni · 2. Pazar / seyyar satış / tezgâh izni · 3. Çalışma saatleri onayı · 4. Mevsimlik teras izni · 5. Taksi / yerel ulaşım lisansı · 6. Açık hava reklamı / billboard izni

Evrak kayıt ve vatandaş ilişkileri: 1. Elektronik evrak kaydı — genel talep gönderimi · 2. 544/2001 sayılı Kanun kapsamında kamuya açık bilgi talebi · 3. Durum takipli çevrim içi dilekçe ve şikâyetler · 4. Görüşmeler — çevrim içi randevu · 5. Çeşitli belgelerin düzenlenmesi

Sosyal yardım (DAS): 1. Çocuk bakım ödeneği — başvuru · 2. Devlet çocuk yardımı — başvuru · 3. Sosyal yardım / Asgari Katılım Geliri (VMI) · 4. Aile destek ödeneği · 5. Isınma yardımı / enerji desteği · 6. Engelliler için ödenek / kişisel asistan · 7. Sosyal inceleme — talep · 8. Sosyal / eğitim kuponları · 9. Engelli park kartı · 10. Acil yardım / cenaze yardımı

İmar ve mekânsal planlama: 1. İmar durumu belgesi · 2. Yapı ruhsatı · 3. Yıkım ruhsatı · 4. İmar durumu belgesi / yapı ruhsatı süre uzatımı · 5. İşe başlama / bitiş bildirimi · 6. Yapı tamamlama belgesi · 7. Belediye başkanı görüşü / PUG-PUZ istişaresi · 8. Sokak adlandırma — adres belgesi · 9. PUZ hazırlığı için uygunluk görüşü · 10. İş bitiminde kabul tutanağı

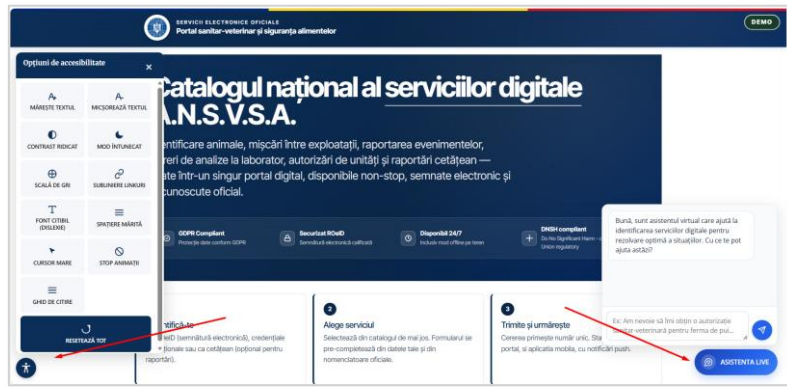
Belediye hizmetleri, kamu alanı ve tarım sicili: 1. Belediye hizmeti bildirimleri: çukurlar, sokak aydınlatması, temizlik, yeşil alanlar · 2. Kamu alanında kazı izni / ruhsatı · 3. Üretici belgesi ve satış karnesi · 4. Tarım sicili — APIA belgeleri dahil beyanlar ve belgeler · 5. Kamu alanının kiralanması / imtiyazı

Diğer idari hizmetler: 1. Altyapı şebekesi çalışmaları izni / altyapı onayları · 2. Kurum arşivinden belge suretlerinin verilmesi · 3. Çevrim içi gişe / çağrı merkezi randevusu · 4. İdari para cezalarının çevrim içi ödenmesi · 5. GDPR hak talebi — verilere erişim / düzeltme / silme

3. WCAG Erişilebilirliği ve Canlı Yapay Zekâ Asistanı

Platform, web erişilebilirliği için WCAG standardına uyar ve kullanıcılara sürekli açık, konuşmaya dayalı bir yapay zekâ asistanı içerir.

- ▶ Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'na ve BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 9. Maddesi'ne uyar
- ▶ Kapsamlı bir erişilebilirlik seçenekleri paneli sunar: metin yakınlaştırma/uzaklaştırma, yüksek kontrast, karanlık mod, gri tonlama, okunaklı yazı tipi, altı çizili bağlantılar, büyük imleç, animasyonları durdurma
- ▶ Ekran okuyucuyu, yalnızca klavyeyle gezinmeyi ve ayarlanabilir kontrastı destekler
- ▶ Sayfa köşesinde 7/24 etkin, kullanıcıyı her hizmeti tamamlamada yönlendirmeye hazır Canlı Yapay Zekâ Asistanı içerir
- ▶ Yapay Zekâ Asistanı Human-in-the-Loop (HITL) modunda çalışır: durum gerektirdiğinde görüşmeyi bir insan operatöre aktarabilir

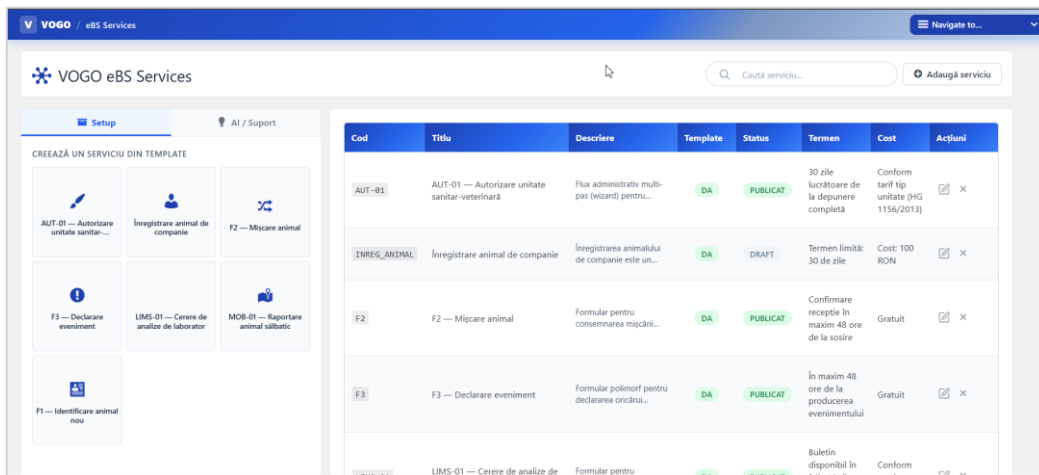


Şekil 7 — WCAG erişilebilirlik paneli ve etkin Canlı Yapay Zekâ Asistanı (HITL)

4. Yönetim ve Arka Uç — VOGO eBS Services

Platform, yöneticilere dijital hizmetleri oluşturmak, yapılandırmak ve yayımlamak için kapsamlı bir arka uç sunar.

- ▶ Kod yazmadan, önceden tanımlı şablonlardan veya sıfırdan hizmet oluşturmayı sağlar
- ▶ Her hizmet için süreleri, maliyetleri, gerekli belgeleri, form şablonlarını ve onay akışlarını yapılandırır
- ▶ Her hizmetin durumunu ayrıntılı görünürlük denetimiyle yönetir: Taslak → Yayımlandı
- ▶ Platform performansı izleme araçları, trafik ve kullanım raporları sunar
- ▶ Kullanıcı hesaplarının, izinlerin ve erişim profillerinin yönetilmesini sağlar
- ▶ Kamuya açık bilgilerin teknik müdahale olmadan hızla güncellenmesi için bir İçerik Yönetim Sistemi (CMS) içerir



5. Mobil Uygulama — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

VOGO eBS Gov Series™, aynı portal ekosistemine bağlı, vatandaşlar için yerel iOS ve Android mobil uygulamaları içerir.

- ▶ Portaldaki tüm ilgili kamu hizmetlerine doğrudan mobil cihazdan erişim sağlar
- ▶ Telefon ve tablet ekran boyutlarına otomatik uyum sağlayan tamamen duyarlı tasarım
- ▶ Çevrim dışı çalışmaya olanak tanır: veri girişleri ve olaylar cihazda yerel olarak kaydedilir, bağlantı kurulunca otomatik eşitlenir
- ▶ Vatandaşa taleplerindeki her değişiklik veya ilerleme için anlık bildirim gönderir
- ▶ Terminal ile sunucular arasında yalnızca güvenli kanallar (SSL/TLS) üzerinden iletişim sağlar
- ▶ Çiftçinin 3 veriyle kimlik doğrulamasını sağlar: işletme kodu, kişisel kimlik numarasının son haneleri, sicildeki hayvan küpesi
- ▶ Güncel işletme siciline, çevrim dışı modda da erişim sağlar
- ▶ Doğrudan mobil cihazın dokunmatik ekranında dijital el yazısı imzayı destekler
- ▶ İmzalı PDF'leri uygulamadan oluşturur ve doğrudan e-postayla gönderir



Duyarlı tasarım — mobil görünüm

6. Güvenlik ve GDPR Uyumluluğu

- ▶ Farklılaştırılmış profillerle güçlü kimlik doğrulama ve yetkilendirme uygular: vatandaş, yetkili profesyonel, ticari şirket
- ▶ Kullanıcı ile sunucular arasındaki tüm iletişimi SSL/TLS ile şifreler
- ▶ Kişisel ve ticari verileri periyodik denetimler ve gelişmiş izleme mekanizmalarıyla güvenli saklar
- ▶ Kişisel verilerin korunmasına ilişkin GDPR gerekliliklerine tamamen uyar
- ▶ Platformdaki tüm işlemlerin eksiksiz denetim kaydını sağlar
- ▶ Ulusal ve Avrupa düzeyinde doğrulanmış dijital kimlik tespiti için ROeID ve eIDAS'ı entegre eder

7. Desteklenen Entegrasyonlar

ROeID	Gerçek kişilerin dijital kimlik tespiti, form verilerinin önceden doldurulması, maskelenmiş kimlik numarası
eIDAS	Elektronik kimliğin Avrupa düzeyinde tanınması
ONRC / SPV	Şirket verilerinin otomatik alınması: unvan, vergi numarası, yasal temsilci
GIS Modülü	Formlarda etkileşimli harita alanı, adres coğrafi kodlama, talep konumu
DMS	Başvuru sahibi başına, tüm platform modüllerinde görünen kalıcı elektronik dosya
Yapay Zekâ Sohbet Botu	7/24 canlı asistan, HITL, form doldurma rehberliği, çok kanallı destek
E-posta / SMS	Otomatik talep durumu bildirimleri, imzalı PDF teslimi, onaylar
Ödeme Sistemi	Hizmetlere ilişkin harç ve ücretlerin doğrudan portaldan ödenmesi

Sektörler ve Yaygın Uygulamalar

e-Yönetim modülü en sık, vatandaşlar ve iş dünyasıyla yoğun ilişki yöneten kuruluşlarda talep edilir — tekrarlayan etkileşimlerin ve standartlaştırılabilir formların yoğun olduğu, Avrupa direktiflerinden kaynaklanan dijitalleşme baskısının bulunduğu yerlerde:

- ▶ **Yerel ve Merkezi Kamu Yönetimi;** Belediyeler, il meclisleri, valilikler — yapı ruhsatı ve imar durumu belgesi düzenleme, etkinlik kaydı, bilgi edinme talepleri, yerel vergi ve harçların çevrim içi ödenmesi vb.
- ▶ **Halk ve Veteriner Sağlığı;** birimlerin, hastanelerin, hekimlerin yetkilendirilmesi, randevular, raporlama, resmî denetim ve kontroller, belge düzenleme, izlenebilirlik, halk sağlığıyla ilgili unsurlar.
- ▶ **Tarım ve Çevre;** destek başvuruları, tarım arazisi beyanları, çevre raporları, çevre izinleri, çiftlik izleme, çiftçi sicilinin yönetimi.
- ▶ **Eğitim;** Okul müfettişlikleri, üniversiteler — çevrim içi kayıt, burs başvuruları, diploma denkliği, istatistik raporlar, veli ve öğrencilerle iletişim, akademik belgelerin yönetimi.
- ▶ **İnsan Sağlığı;** İl sağlık sigortası kurumları, kamu hastaneleri — çevrim içi randevular, geri ödeme talepleri, sağlık hizmeti sağlayıcılarının kaydı, Sağlık Sigortası Kurumu ile sözleşmesel raporlama.
- ▶ **Kamu Hizmetleri ve Altyapı;** Su, ısınma ve temizlik işletmecileri — bağlantı talepleri, arıza bildirimleri, çevrim içi sayaç okuma, fatura ödemeleri, hizmet kesintisi bildirimleri, vatandaş portalı.
- ▶ **Kamu Düzeni ve Güvenliği;** Yerel polis, acil durum hizmetleri, sivil savunma — etkinlik izni başvuruları, olay bildirimi, yüksek riskli faaliyetler için izin talepleri, müdahale dosyalarının yönetimi.
- ▶ **Ulusal Siciller ve Mesleki Lisanslama;** Meslek odaları (hekimler, avukatlar, mimarlar, eczacılar) — üye kaydı, yetki yenileme, CPD raporlaması, üyelerle iletişim, kamu sicillerinin yayımlanması.
- ▶ **Ulaşım ve Kamu Lojistiği;** karayolu idareleri, liman/havalimanı idareleri, kamu kurumları — taşıma izinleri, teknik muayeneler, işletmeci lisansları, olay bildirimi, araç uygunluk belgeleri.
- ▶ Sektörünüz yukarıda yer almıyorsa daha fazlası için bize sorun