

**T.C.  
ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
MALİYE ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**ZONGULDAK İLİ SINIRLARI İÇİNDE BELEDİYE  
HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN  
MÜKELLEFLERİN VERGİ UYUMUNA ETKİSİ**

**Burcu İnam**

**Zonguldak 2018**

**TC  
ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
MALİYE ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**ZONGULDAK İLİ SINIRLARI İÇİNDE BELEDİYE  
HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN  
MÜKELLEFLERİN VERGİ UYUMUNA ETKİSİ**

**Hazırlayan  
Burcu İnam**

**Tez Danışmanı  
Dr. Öğr. Üyesi Recep Yücedoğru**

**Zonguldak 2018**

## BİLİMSE ETİK BİLDİRİM BEYANI

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezi çalışmasının bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda enstitü yazım kılavuzuna uygun davranıldığını taahhüt ederim.

01/08/2018

Burcu İNAM

T.C.  
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüz Maliye Anabilim Dalında 155282107009 numaralı Burcu İNAM'ın hazırladığı "*Zonguldak İl Sınırları İçinde Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Mükelleflerin Vergi Uyumuna Etkisi*" konulu Yüksek Lisans tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 29/06/2018 Cuma günü saat 14:30'da yapılmış, sorulan sorular alınan cevaplar sonunda tezinin onayına ~~OYÇOKLUĞUYLA~~ / OYBİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan 

Prof. Dr. Özhan ÇETİNKAYA

Üye 

Doç. Dr. Gökhan DÖKMEN

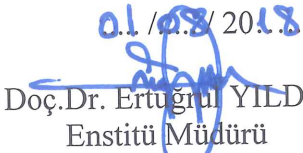
Üye 

Dr. Öğ. Üy. Recep YÜCEDOĞRU (Danışman)

Üye \_\_\_\_\_

Üye \_\_\_\_\_

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

01/08/2018  
  
Doç. Dr. Ertuğrul YILDIRIM  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

Kurum	: ZBEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı
Tez Başlığı	: Zonguldak İl Sınırları İçinde Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Mükelleflerin Vergi Uyumuna Etkisi
Tez Yazarı	: Burcu İnam
Tez Danışmanı	: Dr. Öğr. Üyesi Recep Yücedoğru
Tez Tütü, Yılı	: Yüksek Lisans Tezi, 2018
Sayfa Adedi	: 177

Mükelleflerin vergi uyumu birçok açıdan ele alınmıştır ve literatürde bu konuda yapılan çalışmaların sayısı oldukça fazladır. Fakat yerel yönetimlerin (belediyelerin) tahakkuk ve tahsil ettiği vergilere karşı mükelleflerin vergi uyumu üzerine yapılan bir çalışmaya yer verilmemiştir. Çalışmamız literatürde bulunan boşluğu doldurması açısından önem arz etmektedir.

Çalışmamızda Zonguldak ilinde hem vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini hemde vergi uyum düzeylerini ölçmek hedeflenmiştir. Birbirinden bağımsız gibi görünen bu iki durumun arasındaki etkileşimi ortaya koymaktadır. Yerel yönetimler merkezi yönetime kıyasla halka daha yakın yönetim birimleridir. Mükellefler belediye hizmetlerini yerinde gözlemleyebilirler ve bu durumun mükelleflerin vergi uyumunu etkilediği düşünölmektedir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arttıkça mükelleflerin vergi uyumunun da artacağı düşünölmektedir. Aynı şekilde mükelleflerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi azaldıkça vergi uyumunda da azalış beklenmektedir.

Çalışmamızda gerçekleştirilen anket Zonguldak ili ve yedi ilçesinde yapılmış olup sekiz belediye yönetimini kapsamaktadır. Birden fazla belediye yönetiminde uygulanmasının sebebi Zonguldak genelini temsil etmesi açısından önem arz etmektedir. Bununla birlikte farklı memnuniyet düzeylerine sahip ilçelerin vergi uyum düzeylerini karşılaştırma şansı tanımaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Vergi Uyumunu, Belediye, Memnuniyet

## ABSTRACT

Institution : ZBEU Institute of Social Sciences, Department of Finance  
Title : Effect of the satisfaction from municipality services on taxpayers tax compliance in Zonguldak  
Author : Burcu İnam  
Adviser : Dr. Assist. Prof. Recep Yücedoğru  
Type of Thesis, Year : Msc.Thesis, 2018  
Number of Pages : 177

Taxpayers' tax compliance is analyzed in various aspects and in literature there are many studies made about this topic. However, in local governments (municipality) it is not seen a study about taxpayers' tax compliance against collected and assest taxes. Our study have importance regards to fill the literatüre gap.

Our study measures both satisfacion level of individuals from municipality services and level of tax compliance in Zonguldak. Local governments are administrative units which are more closed to people compared to central government. Taxpayers can observe government services on-site and it is thought that this situation has impact on tax compliance. It is thought that the more satisfaction level of government services results the increase of tax compliance level. In the same direction, it is expected that decrease of taxpayers' satisfaction level from government services will resultdecrease in tax complinace.

Our study, made city of Zonguldak and its seven district, involves eight government administrative units. The reason of analyzing more than on egovernment units is to see the general results in Zonguldak. In addition, it creates cahnce of comparison of level in different satisfaction levels in different districts.

**Key Word:** Tax Compliance, Municipality, Satisfaction

## ÖNSÖZ

Bu çalışma planının yapılması ve çalışmanın gerçekleştirilme aşamasında her türlü yardım ve desteği göstererek, yüksek lisans tezimi tamamlamamda büyük emeği geçen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Recep YÜCEDOĞRU'ya; manevi desteği ile yoluma ışık tutan Prof. Dr. Naci Tolga SARUÇ'a; tez hazırlama sürecimde ve hayatımın her alanında ayağıma takılan taşları temizleyen, önüme çıkan tüm engelleri aşmamda yardımcı olan, benim için çok değerli beybabam İsmail İNAM'a; eğitim öğretim hayatım boyunca maddi ve manevi desteğini üzerimden esirgemeyen ellerini hiç üzerimden çekmeyen benim için çok kıymetli halam Songül İNAM DURDU'ya, tez aşamamda moral ve motivasyonumu en üst seviyede tutmama yardımcı olan uzakta da olsa hep yanımda olan değerli halam Hanife PONBE'ye, azmine ve başarısına gıpta ettiğim benim için yol haritası olan değerli eniştem Vedat PEHLİVAN'a, gerek öğrenim ve gerek tez çalışmam süresince bana destek veren ve sabır gösteren kıymetli annem Gülcan İNAM'a, tez sürecim boyunca benimle birlikte aynı stresi yaşayan Aydın GÖNÜLCAN'a çok teşekkür ederim.

# İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xiv</b>
<b>GRAFİKLER LİSTESİ</b> .....	<b>xv</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xvi</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>1. BELEDİYE İDARESİ VE MALİ YAPISI HAKKINDA KURAMSAL BİLGİLER</b>	<b>3</b>
1.1. Yerel Yönetim Tanımı .....	3
1.2. Yerel Yönetim Olarak Belediyeler .....	3
1.3. Belediyelerin Tarihçesi ve Belediye Kanunu'nun Değişim Süreci .....	4
1.3.1. Tanzimat'a Kadar Belediyeler .....	4
1.3.2. Tanzimat'tan Cumhuriyete Belediyeler .....	6
1.3.3. Cumhuriyetten Günümüze Belediyeler .....	9
1.4. 5393 Sayılı Kanun Kapsamında Belediyeler .....	11
1.4.1. Belediyelerin İdari Yapıları .....	12
1.4.1.1. Belediyenin Organları .....	12
1.4.1.2. Belediyenin Yetki ve İmtiyazları .....	13
1.4.1.3. Görev ve Sorumlulukları .....	14
1.4.2. Belediye Hizmetleri .....	15
1.4.2.1. İmar Şehircilik ve Kentsel Altyapı Hizmeti .....	16
1.4.2.1.1. İmar Görevleri .....	16
1.4.2.1.2. Su ve Kanalizasyon Hizmetleri .....	17
1.4.2.1.3. Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemi .....	17
1.4.2.1.4. Yıpranan Tarihi ve Kültürel Taşınmaz Varlıkların Korunması .....	18
1.4.2.1.5. Diğer Hizmetler .....	18
1.4.2.2. Ulaşım ile İlgili Hizmetler .....	18



1.4.2.3. Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmetleri .....	19
1.4.2.3.1. Sağlık Hizmetleri .....	20
1.4.2.4. Sosyal Hizmet ile Sosyal Yardım ile İlgili Hizmetler .....	21
1.4.2.5. Kültür, Sanat ve Turizm ile İlgili Hizmetler .....	21
1.4.2.6. Afet Yönetimi ve Güvenlik ile İlgili Hizmetler .....	22
1.4.2.7. Ticaret ve Ekonomi ile İlgili Hizmetler .....	22
1.4.3. Belediyelerde Hizmet Kalitesi .....	23
1.5. Belediyelerde Vergi Yönetimi .....	25
1.6. Vergilendirme Yetkisi .....	26
1.7. Belediye Gelirleri .....	30
1.7.1. Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Elde Edilen Pay .....	30
1.7.2. Belediye Öz Gelirleri .....	31
1.7.2.1. Vergi Gelirleri .....	31
1.7.2.1.1. Belediye Vergileri .....	31
1.7.2.1.1.1. Çevre Temizlik Vergisi .....	31
1.7.2.1.1.2. Eğlence Vergisi .....	32
1.7.2.1.1.3. İlan ve Reklam Vergisi .....	32
1.7.2.1.1.4. Haberleşme Vergisi .....	32
1.7.2.1.1.5. Yangın Sigortası Vergisi .....	33
1.7.2.1.1.6. Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi .....	33
1.7.2.1.2. Emlak Vergisi .....	34
1.7.2.1.3. Belediye Harçları .....	34
1.7.2.1.3.1. İşgal Harcı .....	35
1.7.2.1.3.2. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcı .....	35
1.7.2.1.3.3. Kaynak Suları Harcı .....	35
1.7.2.1.3.4. Tellallık Harcı .....	36
1.7.2.1.3.5. Hayvan Kesimi, Muayene ve Denetleme Harcı .....	36
1.7.2.1.3.6. Ölçü ve Tartı Aletleri Muayene Harcı .....	36
1.7.2.1.3.7. Bina İnşaat Harcı .....	37
1.7.2.1.3.8. Çeşitli Harçlar .....	38
1.7.2.2. Vergi Dışı Gelirler .....	38
1.7.2.2.1. Harcamalara Katılım Payları .....	38
1.7.2.2.1.1. Yol Harcamalarına Katılım Payları .....	38
1.7.2.2.1.2. Kanalizasyon Harcamalarına Katılım Payı .....	38

1.7.2.2.1.3. Su Tesisi Harcamalarına Katılım Payı.....	39
<b>2. VERGİ UYUMU VE BELEDİYELER AÇISINDAN İNCELEMELER .....</b>	<b>40</b>
2.1. Vergi Kavramı.....	40
2.2. Verginin Gelişimi.....	40
2.3. Osmanlı ve Türkiye’de Verginin Gelişimi.....	41
2.4. Vergi Uyumu.....	42
2.4.1. Ekonomik Modeller.....	43
2.4.2. Psikolojik ve Davranışsal Modeller.....	47
2.5. Dünya Literatüründe Vergi Uyumu Üzerine Yapılan Çalışmalar.....	50
2.6. Türkiye’de Vergi Uyumu Üzerine Yapılmış Çalışmalar.....	53
<b>3. BELEDİYE HİZMETLERİ VE VERGİ UYUMU ETKİSİ: ZONGULDAK İLİ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>57</b>
<b>4. BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN, MÜKELLEFLERİN VERGİ UYUMU ÜZERİNE ETKİSİ: ZONGULDAK İLİ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>60</b>
4.1. Araştırmanın Yöntemi.....	60
4.1. Araştırmanın Hipotezleri.....	67
4.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları .....	68
4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	69
4.5. Verilerin İstatistiksel Analizi .....	71
4.5.1. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi .....	71
4.6. Bulgular ve Yorumlar .....	72
4.6.1. Araştırmaya Katılan Mükelleflerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları.....	72
4.6.2. Mükelleflerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Yüzdeleri ile Ölçeklerin Ortalamaları ve Standart Sapma Değerleri .....	74
4.6.2.1. Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmeti ile İlgili Önergeler Hakkında İstatistikler.....	74
4.6.2.2. Ticari ve Ekonomik Yaşam Hizmeti ile İlgili Önergeler Hakkında İstatistikler .....	79
4.6.2.3. Kültür Sanat ve Turizm Hizmeti ile İlgili Önergeler Hakkında İstatistikler .....	81
4.6.2.4. Sosyal Hizmet ile İlgili Önergeler Hakkında İstatistikler.....	84

4.6.2.5. İmar ve Şehircilik Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler .....	86
4.6.2.6. Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler .....	90
4.6.2.7. Hizmet Kalitesi ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler.....	93
4.6.2.7. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler .....	96
4.6.3. Katılımcıların Açıklamaları .....	98
4.6.4. İlçe Bazında Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Analizi.....	100
4.6.5. Regresyon Analizi .....	132
4.6.6. Hipotezler .....	137
<b>SONUÇ.....</b>	<b>140</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>145</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>158</b>
Ek 1: Literatür Taraması .....	158
Ek 2: Bilimsel Etik Beyanı.....	173
Ek 3: Anket Soruları .....	174
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>1737</b>

## TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3.1: Zonguldak ili bütçe ve vergi gelirleri .....	57
Tablo 4.1: Anket soruları ve kaynakçaları .....	62
Tablo 4.2: İlçelere göre anket dağılımlarının nüfusa oranı .....	70
Tablo 4.3: Araştırmanın güvenilirlik katsayıları .....	71
Tablo 4.4: Mükellefin cinsiyet değişkenine göre dağılımı .....	72
Tablo 4.5: Mükellefin yaş değişkenine göre dağılımı .....	73
Tablo 4.6: Mükelleflerin eğitim durumu değişkenine göre dağılımları .....	73
Tablo 4.7: Mükelleflerin meslek grubu değişkenlerine göre dağılımı .....	74
Tablo 4.8: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	75
Tablo 4.9: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili bazı önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	78
Tablo 4.10: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili bazı önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, cinsiyet bazında istatistiksel verileri .....	79
Tablo 4.11: Mükelleflerin, ticari ve ekonomik yaşam hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	80
Tablo 4.12: Mükelleflerin, ticari ve ekonomik yaşam hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	81
Tablo 4.13: Mükelleflerin, kültür sanat ve turizm hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	82
Tablo 4.14: Mükelleflerin, kültür sanat ve turizm hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	84
Tablo 4.15: Mükelleflerin, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	85
Tablo 4.16: Mükelleflerin, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	86
Tablo 4.17: Mükelleflerin, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	88

Tablo 4.18: Mükelleflerin, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	90
Tablo 4.19: Mükelleflerin, afet yönetimi ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	91
Tablo 4.20: Mükelleflerin, afet yönetimi ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	93
Tablo 4.21: Mükelleflerin, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	94
Tablo 4.22: Mükelleflerin, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	95
Tablo 4.23: Mükelleflerin, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri .....	96
Tablo 4.24: Mükelleflerin, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri .....	98
Tablo 4.25: Katılımcıların, ilçe bazında, ayrı ayrı belediye hizmetlerinden memnuniyet oranları .....	100
Tablo 4.26: Katılımcıların, ilçe bazında, çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri .....	101
Tablo 4.27: Katılımcıların, ilçe bazında, ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri..	105
Tablo 4.28: Katılımcıların, ilçe bazında, kültür ve sanat hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri .....	109
Tablo 4.29: Katılımcıların, ilçe bazında, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri.....	113
Tablo 4.30: Katılımcıların, ilçe bazında, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri .....	117
Tablo 4.31: Katılımcıların, ilçe bazında, afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri .....	121
Tablo 4.32: Katılımcıların, ilçe bazında, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri.....	125
Tablo 4.33: Katılımcıların, ilçe bazında, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri.....	129

Tablo 4.34: İmar ve şehircilik hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	133
Tablo 4.35: Ulaşım hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi.....	133
Tablo 4.36: Sosyal hizmet ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi.....	133
Tablo 4.37: Çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	134
Tablo 4.38: Afet ve güvenlik hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	134
Tablo 4.39: Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	135
Tablo 4.40: Kültür sanat ve turizm hizmetleri ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	135
Tablo 4.41: Belediye hizmet kalitesi ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	135
Tablo 4.42: Tüm belediye hizmetleri ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi .....	136
Tablo 4.43: Regresyon Analizi .....	138

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1: Belediyelerde Vergilendirme Yetkisi Şeması .....	28
Şekil 3.1: Araştırma Modeli.....	58
Şekil 4.1: Hipotez Modeli .....	68
Şekil 4.2: Hipotez Modeli ve Regresyon Analizi Katsayıları .....	139
Şekil 5.1: Belediye Hizmetleri Vergi Uyumunu İlişkisi.....	141



## GRAFİKLER LİSTESİ

	<b><u>Sayfa</u></b>
Grafik 5.1: İlçeler Bazında Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet ve Vergi Uyumu İlişkisi.....	143
Grafik 5.2: Belediye Hizmet Kollarından Mükellefin Memnuniyet Oranı İle Vergi Uyumu İlişkisi.....	144





## KISALTMALAR LİSTESİ

M.O. : Memnun olmayan

M : Memnun olan

K : Karasız olan



## GİRİŞ

Küreselleşen ve gelişen dünyada kuşkusuz günümüz insanının ihtiyaçları da değişmekte ve artmaktadır. İnsan ihtiyaçlarının karşılanmasında merkezi yönetimin yanısıra yerel yönetimlerde oldukça önemli bir role sahiptir. Belediyeler sınırlı kaynaklar ile oldukça geniş kapsamlı olan belediye hizmetlerini sunmaya çalışmaktadır. Bu hizmetlerin finansmanında vergiler kullanılmaktadır. Merkezi yönetimin bütçesinde olduğu gibi belediyelerin bütçesinde de vergiler oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Belediyeler merkezi yönetim dışında vergiyi tahakkuk ve tahsil eden tek yerel yönetim yapılanmasıdır. Kabul edilen kanunlar çerçevesinde bazı vergilerin tahakkuku ve tahsili yerel düzeyde belediyelere bırakılmıştır.

Belediye gelir kaynakları içinde yer alan yerel vergilerin tahakkukları, tahakkuk/tahsilat oranlarının yüksek olması önemli bir husustur. Bunun için vatandaşların vergi uyumunun yüksek olması, vergi tahakkuk ve tahsilat oranlarının yüksek olmasını sağlayacaktır. Vatandaşların vergi uyumu ile belediyeler tarafından sunulan hizmetten memnuniyet yüzdelerinin pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğu düşünülmektedir. Vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyet oranları arttıkça vergi uyum yüzdelerinin de artacağı düşünülmektedir.

Belediyeler, sunduğu hizmetlerin günlük yaşam ile iç içe olması nedeniyle, hizmetlerinin niteliği ve niceliği halk tarafından doğrudan değerlendirilebilen idarelerdir. Bu nedenle, mükellefin aldığı hizmet ile vergi uyumu ilişkisinin belediye hizmetleri üzerinden incelenmesi makul görünmektedir.

Çalışmada vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile vergi uyumları arasında ki etkileşim incelenecektir. Çalışmanın ilk bölümünde yerel yönetim olarak belediyeler, belediyelerin tarihçesi, 5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında belediyeler, belediyelerin vergilendirme yetkisi tartışması, son olarak da belediyelerin mali yapısı incelenecektir.

Çalışmanın ikinci bölümünde vergi kavramı, verginin gelişimi, Osmanlı ve Türkiyede verginin gelişimi, vergi uyumu; ekonomik ve psikolojik modeller, vergi uyumu konusunda yapılan literatür taramasından söz edilecektir. Çalışmanın

üçüncü bölümünde araştırmanın sorunsalı üzerinde durulacaktır. Çalışmanın dördüncü ve son bölümünde 'Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Mükelleflerin Vergi Uyumuna Üzerine Etkisi: Zonguldak İli Örneği' başlığı altında yapılan anket çalışması ve araştırmanın yöntemi, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları, araştırmanın evreni ve örnekleme, verilerin istatistiksel analizi, son olarak da bulgular sunulacak ve yorumlar yapılacaktır.



# 1. BELEDİYE İDARESİ VE MALİ YAPISI HAKKINDA KURAMSAL BİLGİLER

Bu bölümde yerel yönetimin önemi ve tanımından sonra, varlık nedenleri yerel halka hizmet olan belediye kavramı ve tanımı, tarihçesi, idari yapısı ve mali yapısı açıklanmaya çalışılmıştır.

## 1.1. Yerel Yönetim Tanımı

Yerel yönetimler; “il, belediye veya köy halkının bölgesel ve ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş hakikati kanunla belirlenen ve karar organları yine kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilerdir.” olarak anayasanın 127. maddesinde tanımlanmıştır. Yerel yönetim, sözcük anlamı olarak bir hizmetin ya da işin yapıldığı yerde yönetilmesi olarak tanımlanır. Bununla birlikte merkezi yönetimin olumsuz yönlerini gideren ve eksik yanlarını tamamlayan bir yönetim şeklidir (Roy, 1999:99). Yerel yönetim; ortaçağın sonunda ortaya çıkmış mali kaynaklarını merkezi yönetimden ayrı kendi organlarının kararı ile kullanma yetkisi olan özerk bir mali yapıya sahip siyasal ve hukuki bir kavramdır (Ortaylı, 1985:9).

Yerel yönetimler ulaşılabilirlik açısından ele alındığında merkezi yönetime kıyasla halka daha yakın yönetim birimleridir.

## 1.2. Yerel Yönetim Olarak Belediyeler

Ülkemizde 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 3. maddesinde belediye, “belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisini ifade eder.” şeklinde tanımlanmıştır.

Yerel ihtiyaçların merkezi yönetim tarafından tespit edilmesi oldukça güçtür. Merkezi yönetimin yerel halkın acil ihtiyaçlarını hemen karşılayamaması durumunda yerel hizmetlerde aksama meydana gelebilir. Yerel hizmetlerin tümünün merkezi yönetim tarafından karşılanmaya çalışılması sebebiyle koordinasyon karmaşası yaşanabilir, bürokrasi genişler ve hizmetler olduğundan daha maliyetli hale gelebilir. (Günday, 2004:57). Merkezi yönetim tarafından

sağlanan kamu hizmetlerinin, halkın tüm ihtiyaçlarını karşılamasının beklenmesi makul değildir. Merkezi ve yerel yönetimlerin yanıt verdikleri kamu hizmetleri birbirinden ayrılmaktadır.

Merkezi yönetim tam kamusal hizmetlerini sunmaktadır. Tam kamusal hizmetleri; ülke sınırları içerisinde eşit dağılması gereken, kamusal faydanın söz konusu olduğu, kar amacı gütmeyen, finansmanı devlet ve kamu kesimi geliri olan, tüketiminde rekabet olmayan hizmetlerdir (Keleş,2009:23). Bunlar adalet, diploması, güvenlik vb. hizmetlerdir. Merkezi yönetim tam kamusal hizmetleri sunmakla yükümlüdür. Yarı kamusal hizmetler ise eğitim, sağlık vb. hizmetlerdir. Yarı kamusal hizmetler, hem merkezi yönetimin hem de özel sektörün sunduğu hizmetlere denilmektedir. Yerel yönetim ise o yöredeki halkın bölgesel ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Yerel yönetim kuruluşlarının her birinin hizmet alanları ve hizmet şekilleri birbirinden farklıdır. Belediyeler, beldedeki düzenden çevre temizlik park bahçe gibi halkın daha mahalli ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Merkezi yönetim ve yerel yönetim birbirini tamamlayan yönetim biçimleridir. İki yönetim biçiminin de eksik ve üstün özellikleri vardır. Birinin eksik yanı diğerinin üstün yanını oluşturur, bu unsur da iki yönetim biçiminin birbirini tamamlayıcı özelliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu sebepten ötürü ülkelerde bu iki yönetim biçimi birlikte kullanılır (Keleş, 2009:24).

### **1.3. Belediyelerin Tarihçesi ve Belediye Kanunu'nun Değişim Süreci**

#### **1.3.1. Tanzimat'a Kadar Belediyeler**

19. yüzyıla kadar Osmanlı idaresi, taşrada halkın yönetime dahil olmadığı, demokratik ve özgürlükçü olmayan bir yerel yönetim şekline sahipti. Böyle bir düşünce veya istek halk tarafından da bildirilmemiştir. Fakat Osmanlı devletinin bu kadar geniş sınırlar içerisinde idari-mali görevleri yerine getirmesi ve kontrolü sağlaması; öncelikle teknolojinin gelişmemiş olmasından, bürokratik kadroların yetersizliğinden dolayı olanaksızdı. Bu nedenle geleneksel dönem Osmanlı idaresinde taşra halkı, verginin konusunun belirlenmesi, vergilerin toplanması gibi problemlerde merkez yönetimine yardım ediyordu. Bu durum yerel yönetimin başlangıcı olmaktan daha çok, merkezi yönetimin arzuladığı ve düzenlediği bir usuldür (Ortaylı, 1985:15-16).

Osmanlı yönetiminde, şehrin idaresi ve yargı görevleri ilmiye sınıfından olan kadılara verilmiştir. Kadılar da bütün yönetici kesim gibi askeri sınıfın bir üyesidir. Vergiden muaf yönetici ayrıcalıkları ve yetkileri vardı. Merkezi yönetime karşı halkın sözcüsü, halka karşı merkezi hükümetin memuru konumundaydı. Kadılara siyasi ceza uygulanmazdı. Fakat bu durumun birkaç istisnası vardı. IV. Murat'ın Bağdat seferi sırasında yollar temizlenmediği için sorumlu kadıyı idam etmesi ve Kanuni Sultan Süleyman'ın Kızıl Yenicesi kadısını menzil parasını çalması yüzünden astırması dışında bu kuralın ihlaline pek rastlanmamıştır (Ortaylı, 2008:262).

Osmanlı şehirlerinin idaresi gerçekte kadılar tarafından gerçekleştirilmekteydi. Kadılar şehrin yargıcı, güvenlik işlerinin sorumlusu, vakıfların denetçisi, kentin mali otoritesi ve beledi hizmet görevlisi idi. Kadının bu görevleri yerine getirmesi için kendisine yardımcı olan başka görevliler ve kurumlar da vardır. Fakat öncelikle taşrada yaşayan halk ve tüccarlar bazı hizmetleri yerine getirmekle sorumludurlar. Osmanlı kadısı ve personeli bölgeye beledi hizmetleri getirmekten çok, bu hizmetleri halka yaptırmak ve bölgede yaşayan halkı örgütlemekten sorumluydu. Belediye hizmetleri yaptırmak için belediye örgütü ya da bu iş için ayrılan bir bütçe söz konusu değildir. Geleneksel Osmanlı şehrinde bu hizmetleri yürütmek demek bir yaptırım gücü uygulamak demektir. Kadı ve yardımcıları olan resmi personel aslında şehrin güvenlik sorumlularıdır. Yaptıkları iş de denetim ve cezalandırma üzerine yoğunlaşıyordu. Kadının ve personelin belli bir maaşı söz konusu değildir. Halktan alınan ceza ve vergiler ile gelir sağlanıyordu (Ortaylı, 2000:124-125).

Kadılar görev yerlerine kendi özel personeli ile gelir, gider veya gittiği yerde bazı kimseleri istihdam ederdi. Kadıların belediye ya da mahkeme gibi kurumsallaşmayı temsil eden binaları ya da ofisleri yoktu. Kadılar hangi binaya yerleşirse orası mahkeme ya da belediye binası sayılırdı (Ortaylı, 1977:246-247).

Yeniçeri ocağı kaldırıldığında, kadı halk üzerindeki otoritesini kaybetti. Yeniçeriler eyaletlerde sorumluluklarını yerine getirmeyen bir topluluk haline dönüşmüşlerdir. Şehrin yönetimi ve güvenliği pratikte mütesellim ve ayanlara geçmiştir. Bazı şehirlerde tüccar ve esnaf bu işleri kendileri yönetmeye başlamışlardır. Bu durumlar sebebiyle kadıların görevlerini yerine getirememesi

üzerine asıl amacı vergi toplamak olan yeni bir memur atanmıştır.1826 da ihtisab nazırlığı ve eyaletlerde ihtisab müdürlükleri kurularak kadıların sorumluluğunda olan esnafın teftişi, vergi toplanması ve güvenlik işleri bu memurlara devredilmiştir. Bunun üzerine kadı yargı organı, noter, vakıf denetçisi durumuna geldi. Daha sonraları kurulan evkaf nazırlığına vakıf işleri yüklenince kadılar sadece yargıç olarak kaldılar (Ortaylı, 2000:128-129).

Taşrada kadıların görev alanları giderek erimiş, görevleri yavaş yavaş farklı birimler arasında dağıtılmıştır. Zamanla sadrazamlıkla olan bağlantısı da kesilerek şeyhülislama bağlanmıştır. Kadıların görevlerinin dağıtıldığı birimler de başarılı olamamıştır. Yolsuzluk nedeniyle direnişler ve başkaldırışlar ortaya çıkmıştır. Bu birimlerin de başarılı olmadığı anlaşıldığında modern belediye idarelerinin bir an önce kurulması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Ortaylı, 2008:290).

### **1.3.2. Tanzimat'tan Cumhuriyete Belediyeler**

Tanzimat Dönemi'nde kentlerin gelişmesi, küreselleşmesi, mali idarenin yerleştirilme gereksiniminin doğması, azınlıkların siyasi ve idari iştirakinin sağlanması, dışarıdan uygulanan baskıların artması gibi sebeplerle yerel yönetimlerin kurulması gerekmiştir (Dursun, 1998:101). Fakat Tanzimat Dönemi'nde kurulan yerel yönetimler merkezi idarenin kararı ile oluştuğundan merkeziyetçi yapıya sahip olmuştur (Ünal, 2011:243).

Tanzimat Dönemi'nde Avrupa ile ilişkilerin arttığı bilinmektedir. İstanbul'a gelen Avrupalı ziyaretçiler, belediye teşkilatlarının kurulması için Osmanlı devletine tavsiyede bulunmaya başladılar. Bununla birlikte, kadının kontrolünden çıkarılıp birtakım kurumlara devredilen beledi hizmetlerden sonra; kaldırım, kanalizasyon, temizlik ve aydınlatma gibi önemli bazı hizmetler idare edilemez duruma geldi. Osman Ergin, bu önemli dört hizmetin yönetilememesi veya yönetimin ihmal edilmesinin, Osmanlı devletinde Avrupa usulü belediyelerin kurulmasına neden olduğunu ifade eder (Eryılmaz, 1992:200).

16 Ağustos 1854'te batılı anlamda ilk belediye olan İstanbul Şehremaneti kurulmuştur. İstanbul Şehremaneti Türk Belediyeciliğinin tarihi açısından oldukça önemlidir. Bu örgütün görevleri ve nitelikleri 1854'de bir nizamname ile

belirtilmiştir. Bu nizamnamede şehremanetinin merkezi idareye bağlı olduğu yer almaktadır (Ortaylı, 2000:133).

Bu dönemde İstanbul şehremanetine oldukça fazla görevler verilmiştir. Fakat bu görev ve yetkiler için aynı zamanda merkezi yönetiminin onayı gerekmektedir. Mali kaynakların yetersizliği ve bu hiyerarşik yapı, kurulduğu günden itibaren örgütü işleyemez hale getirmiş ve verilen görevlerin denetimden ileri gidememiştir (Ortaylı, 2000:139).

Şehremanetinin Avrupa standartlarına ulaşması ve belediye idaresinin yeniden yapılanması üzerine çalışmalar yapmak için 1855’de intizam-ı şehir komisyonu kurulmuştur (Yörükoğlu, 2009:8). İntizam-ı şehir komisyonunun gerçekleştirdiği çalışmalar neticesinde; 1857’de İstanbul, çevresiyle beraber ondört belediye bölgesine bölünmüştür. Altıncı Daire-i Belediye (Galata ve Beyoğlu bölgeleri) pilot bölge seçilerek, Şehremaneti’ne bağlı olarak kurulmuştur. Şehremaneti ve Altıncı Daire-i Belediye, 1877’de çıkarılan Dersaadet Belediye Kanunu ve Vilâyât Belediye Kanunu’na kadar bu şekilde çalıştılar (Kırmızı, Çalışkan, 2012:107).

Genellikle azınlıkların yer aldığı Galata ve Beyoğlu’na 1858’de Altıncı Daire-i Belediye kurulmuştur. Galata ve Beyoğlu’nda geleneksel yapıdan farklı bir yaşam tarzının olması, yabancı banka, okul ve elçiliklerin yer alması ve yaşam koşullarının daha iyi olması batıdaki şehirlere benzemektedir. Buraya kurulan belediye örgütünün temel sebepleri bu bölgede belediye örgütünün istenmesi ve buradaki halkın belediye hizmetlerine vakıf olmasından kaynaklanmaktadır. Halkın belli gelir düzeyine sahip olması kuşkusuz toplanan vergiler konusunda da zorluk çıkmayacağını düşündürmüştür (Ortaylı, 2000:143).

Altıncı Daire-i Belediyenin görevlerini düzenleyen 27 Ocak 1858 tarihli bir tüzük ile bu kurumun sınırlı düzeyde serbestliği bulunması ancak direk merkezi yönetime bağlı bir devlet bürosu gibi işlemesi belirtilmiştir (Ortaylı, 2000:147).

Altıncı Daire-i Belediye, hizmetlerini yerine getirebilmek için merkezi yönetimden aldığı kaynaklar dışında gelir tahsilatı yapabilen ilk yerel yönetim birimidir. Bu belediye, giderlerini, ev ve dükkânlardan alınan temizlik ve



aydınlatma resmi, yüzde 2'ye varan emlak vergisi ile bina tamir ve ruhsat harcıyla karşılamıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2004:154). Altıncı Daire-i Belediye yapısı Osmanlı devletinde batılı anlamda belediye örgütlenmesinin deneyimini oluşturmuştur. Bu deneyim sayesinde belediye örgütünün yaygınlaştırılması amaç edinilmiştir.

I.Meşrutiyet ile ilk yazılı anayasa olan 1876 Anayasası düzenlenmiştir. Bu anayasa ile belediyelerin özel bir kanunla düzenleneceği belirtilmiştir. Bahsi geçen kanun 1877 yılında kabul edilen ilk kanun olan "Dersaadet Belediye Kanunu"dur. Dersaadet Belediye Kanunu'na göre belediyeler belediye başkanı, belediye meclisi, belediye cemiyeti olarak üç organdan oluşmaktadır. Merkezi yönetim belediye başkanınca meclis üyeleri arasından seçilmektedir. Belediye teşkilatının nüfus sayımı, emlak yazımı gibi günümüzde merkezi idare tarafından görülen görevleri de vardır (Çelik, 1995:592).

II. Meşrutiyet'te çıkarılan belediye kanunu muvakkatı ile İstanbul belediye teşkilatında bazı yenilikler yapılmıştır. Bu yenilikler şehremini meclisinin yerini 'encümen' organının alması, var olan belediye dairelerinin yerini belediye şubelerinin almasıdır (Dönmez, 1995:170). 1877 yılında çıkarılan bu kanun, yapılan bazı farklılıklar ile 1930 yılına kadar uygulanmıştır (Yörükoğlu, 2009:10).

1877 Tarihli Belediye Kanunu ilk kez tek dereceli seçimi getirmekte olup bunu, gizli oy açık tasnif esasına dayandırmıştır. Kuşkusuz bu düzenleme Türk belediyecilik tarihi açısından oldukça önemli bir adımdır. (Ortaylı, 2000:190).

Tanzimat Dönemi'nden önce düzenli bir belediye örgütü söz konusu değildir (Çelik 1995:589). Belediye örgütünün sorumluluğunu yerine getiren birimler ise zamanla güç kaybetmeye başladı. Bununla birlikte modern bir belediyecilik ihtiyacı doğmuştur. Fakat Tanzimat Dönemi'nde de modern belediye anlayışına hemen geçildiği ve sistemin oturduğunu söylemek güçtür. Tanzimat Dönemi için modern belediyecilik anlayışının filizlendiğini dönem denilebilir. Tanzimat Dönemi'nde Avrupa'daki belediye sistemi örnek alınarak modern belediye sistemine geçilmeye çalışılmıştır. Fakat bu bir geçiş dönemi olduğu için tam anlamıyla sistemin oturduğunu söylemek zordur. Modern belediyecilik için ilk adımlar Tanzimat döneminde atılmıştır.

### 1.3.3. Cumhuriyetten Günümüze Belediyeler

Cumhuriyet dönemi, yeni bir devletin oluşmaya başladığı dönemdir. Türkiye, kurtuluş savaşı bitiminde Osmanlı'dan 389 adet belediye devir almıştır (Çelik, 1995:593). Cumhuriyet dönemine ulaşan bu 389 belediyeden; 4 belediyede elektrik donanımı, 20 belediyede tertipli içme suyu, 29 belediyede park ve bahçe, 17 belediyede kesimevi, 90 belediyede tertipli pazaryeri, 7 belediyede spor tesisi bulunduğu tespit edilmiştir (Bostanoğlu, 1990:79). Bu bilgiler doğrultusunda bu dönemin belediyelerinde düzgün bir altyapının olduğu söylenemez.

24 Nisan 1921 tarihli Teşkilatı Esasiye Kanunu'nda yerel yönetimlerden sözel olarak bahsedilmiştir (m.10-23). Fakat Cumhuriyet'in kuruluş yıllarında; savaşa bağlı oluşan yıkım ve bulaşıcı hastalıkların ciddi derecede olması, yerli müteşebbislerin bulunmaması ile sermaye birikimi ve siyasi düzeni dayanıklı hale getirme ihtiyacı ile merkezîyetçilik geleneği güçlenmiştir (Göymen, 1998:68).

Türkiye'nin başkenti Ankara olmuştur, 1924 yılında 417 sayılı Kanun ile ad değişikliğine gidilmiş ve "Ankara Şehremaneti" olarak değiştirilmiştir. Bu kanun ile başkent belediye idaresi diğer belediyelerden ayrılmış, kentsel politikaların geliştiği ve belediyecilik anlamında çeşitli uygulamalara öncülük eden bir yer olmuştur (Yörüköğlu, 2009:11).

Kanun'a göre özel bir yönetim şekline sahip olan Ankara Belediyesinde 24 üyeden oluşan bir encümen meclisi olacak ve bütçe bu meclis tarafından hazırlanacak ve İçişleri bakanlığının onayı ile yürürlüğe girecektir. Merkezi idare tarafından atanan memur maaşları İçişleri bakanlığı tarafından, geri kalan çalışanların maaşları belediye idaresi tarafından ödenecektir (Dönmez, 1995:171).

Ankara için denenen bu uygulama Cumhuriyet dönemi belediye örgütlenmesi için önemli bir örnek olmuştur ve elde edilen tecrübe 1580 sayılı Belediye Kanununda veri olarak kabul edilmiştir (Çelik, 1995:593).

1580 sayılı Kanun 1930 yılında yürürlüğe girmiştir, hemen arkasından halkın toplu olarak yaşadığı bölgelerin denetim yetkisini belediye örgütüne veren 1593 sayılı Kanun yürürlüğe girmiştir. 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yerel

hizmetlerin tümünü belediyenin görev ve sorumlulukları arasına koyması o dönemin ekonomik, mali ve sosyal yapısı dikkate alındığında önemli bir aşama olarak kabul edilmelidir (Yörükoğlu, 2009:12).

1580 sayılı Kanun'u takiben belediye idaresi hakkında yeni kanunlar kabul edilmiştir. Belediye gelirlerinin düzenlenmesi ve borçlanma imkanlarının artırılması amacıyla 1948 yılında 5237 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu çıkarılmıştır (Yörükoğlu, 2009:12). 1 Mart 1957 yılında il özel idare ve belediye birbirinden ayrılmıştır (Tuzcuoğlu, 2003:263). 1961 anayasası yerel yönetimlerle alakalı önemli yenilikler getirmiştir. 1961 Anayasası'nda yer verilen belediyelerin seçilmiş organlarının organlık niteliği konusundaki denetiminin sadece yargı aracılığıyla olacağı ve belediyelerinin görevleri ve gelirlerinin aynı oranda artması gerektiği hükme bağlanmıştır. 1963'e kadar belediye meclisleri tarafından seçilen belediye başkanlarının, 27 Temmuz 1963'te çıkartılan kanun ile serbest ve nispi temsil esasına göre seçimle göreve gelmeleri uygun görülmüştür (Yörükoğlu, 2009:14).

1980 yılında belediyecilik tarihinde yeni bir anlayışın tohumları atılmıştır. 12 Eylül 1980 darbesiyle başa gelen hükümet 1983 yılına kadar çeşitli düzenlemeler üzerinde çalışmıştır. Dönem koşulları göz önünde bulundurulduğunda belediyecilik anlamında kapsamlı bir düzenlemeye gidilememiştir, fakat bu konudaki bazı girişimler sonra gelen hükümetler tarafından devam ettirilmiştir (Tuzcuoğlu, 2003:268). Ayrıca büyük kentlerin çevresinde oluşmuş olan muhtelif sayıdaki belediyeler tek bir belediye haline getirilmiştir. 1984 yılında büyükşehir belediyesi anlayışı yürürlüğe girmiştir. 1982 Anayasası'nda da yer alan 127. maddedeki "Büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirilebilir." şeklindeki hüküm buna yasal dayanak olmuştur (Yörükoğlu, 2009:15).

24.12.2004 tarihinde yürürlüğe giren 5727 sayılı Belediye Kanunu Anayasa Mahkemesi tarafından şekil yönünden iptal edilmiştir. Bu kanundaki esas ve ilkeler aynı tutularak bazı farklılıklar getirilerek yerini 5393 sayılı Belediye Kanunu'na bırakmıştır. 1930 yılından 2000'li yılların başına kadar belediyeler için temel kanun olan 1580 sayılı Belediye Kanunu, ortaya çıkan yeni

şartlar nedeniylederini 2005 tarihli 5393 sayılı Belediye kanunu ile 2004 tarihli 5216 Büyükşehir Belediye Kanunu'nabırakmıştır (Yörükoğlu, 2009:17).

Belediyeler, tabi oldukları yeni kanunlarla halka daha yakın idareler haline gelmiştir. Günümüz çağdaş döneminde vatandaş odaklılık, katılımcılık ve şeffaflık gibi yönetim ilkeleri yerel yönetimleri de etkisi altına almıştır. E-belediyecilik yaygınlaşmış, sosyal belediye anlayışı gelişmiştir. Halkın sorunları ve talepleri için belediye bünyesinde beyaz masa adlı birimler oluşturulmuştur. Halka tanınan söz hakkı, kent konseyleri sayesinde güçlenmekte ve halkın sorunları ile daha yakından ilgilenilmektedir.

#### **1.4. 5393 Sayılı Kanun Kapsamında Belediyeler**

5393 sayılı Belediye Kanunu; altı kısım, 87 madde ve 5 geçici maddeden oluşmaktadır. Kanunun ilk kısmında genel hükümler yer almaktadır, ikinci kısmında belediye organları, üçüncü kısmında belediyenin teşkilatı, dördüncü kısmında belediyenin denetimi, beşinci kısımda mali hükümler ve altıncı kısımda çeşitli ve son hükümler yer almaktadır (Ökmen, Parlak, 2008:167).

Belediye idaresinin kurulabilmesi için<sup>1</sup>;

- Yerleşim biriminin nüfusunun 5.000 ve üzeri olması gerekmektedir ancak nüfusu 5.000 ve üzeri olan her yere belediye kurulamaz bunun yanında içme ve kullanma suyu havzaları olması ile sit ve diğer koruma alanlarında olmaması ve meskun sahası kurulu bir belediyenin sınırlarına 5.000 metreden daha yakın olan olmaması gerekir.
- Köylerin veya muhtelif köy kısımlarının birleşerek belediye kurabilmeleri için meskûn sahalalarının, merkez kabul edilecek yerleşim yerinin meskûn sahasına azami 5.000 metre mesafede bulunması ve nüfusları toplamının 5.000 ve üzerinde olması gerekir.
- Bir veya birden fazla köyün köy ihtiyar meclisinin kararı veya seçmenlerinin en az yarısından bir fazlasının mahallin en büyük mülkî idare amirine yazılı başvurusu ya da valinin kendiliğinden buna gerek görmesi durumunda,

---

<sup>1</sup> 5393 sayılı Belediye kanunu, m.4.

valinin bildirimine üzerine, mahallî seçim kurulları, 15 gün içinde köyde veya köy kısımlarında kayıtlı seçmenlerin oylarını alır ve sonucu bir tutanakla valiliğe bildirir.

- İşlem dosyası valinin görüşüyle birlikte İçişleri Bakanlığına gönderilir. Danıştay'ın görüşü alınarak müşterek kararname ile o yerde belediye kurulur.

#### **1.4.1. Belediyelerin İdari Yapıları**

Belediyelerin idari yapıları içerik olarak, belediye biriminin görev yetki ve sorumluluklarından, belediyenin yetki imtiyaz ve muafiyetinden son olarak belediyenin organlarından oluşmaktadır.

##### **1.4.1.1. Belediyenin Organları**

5393 sayılı Kanuna tabi olan belediye yönetimlerinin üç farklı yasal organı vardır. Bunlar;

- Belediye Meclisi
- Belediye Encümeni
- Belediye Başkanlığıdır.

##### *Belediye Meclisi*

Belediye meclisi belediyenin karar organıdır. Üyeleri halk tarafından belediye kanununda belirlenen usul ve esaslarla beş yılda bir seçilen kişilerden oluşur. Belediye meclisi üyesi olmak için 25 yaşını aşmış olmak ve en az altı ay ilgili beldede ikamet ediyor olmak gerekir. Siyasi partiler oy oranları ile doğru orantılı olarak belediye meclisinde üye bulundurlar. Belediye meclisinin üye sayısı ilgili beldenin nüfusuna göre belirlenmektedir (Tortop, Akyaç, Yayman, Özer 2008:340).

##### *Belediye Encümeni*

Belediye encümeni, belediye başkanının başkanlık ettiği, nüfusu 100.000 ve üzerindeki belediyeler ile il belediyelerinde 7, diğer belediyelerde 5 kişiden meydana gelir. 5393 sayılı kanun 33/a ve 33/b maddesinde belirtildiği üzerebu kişiler, belediye meclisinin kendi aralarından seçtiği üyeler, belediye başkanının

birim amirleri arasından seçtiği kişiler ve mali hizmetler birim amirinden meydana gelmektedir. Encümen,5393 sayılı Kanun, madde 35'de belirtildiği üzere, haftada en az bir kez toplanır ve gündemi belediye başkanı hazırlar.

#### *Belediye Başkanı*

Belediye başkanı, belediye tüzel kişiliğini temsil eden ve belediye yönetiminin en üst basamağındaki kişidir.5393 sayılı kanun, madde 37'de belirtildiği üzere belediye başkanı, görevi süresince herhangi bir siyasi partinin yönetim veya denetiminde yer alamaz ve herhangi bir profesyonel spor kulübünün başkanlığını ve yöneticiliğini yapamaz.

#### **1.4.1.2. Belediyenin Yetki ve İmtiyazları**

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15. maddesinde belediyelerin sahip olduğu yetki ve imtiyazlar yer almaktadır. Bunlar özetle:

- Beldede yaşayanların ortak-yerel gereksinimlerinin karşılanması amacıyla her çeşit girişim ve etkinlikte bulunmak,
- Yasalarla elde edilen yetkiler dahilinde yönetmelik oluşturmak, yasak koymak ve uygulamak, ceza kesmek,
- Kişilerin gerçekleştirdiği etkinlikler için yasalarla belirlenen ruhsat ve/veya izinleri vermek,
- Özel yasalarla belirtilen birtakım vergi, harç ve katkı-katılım paylarının tarh ve tahsili ile bunlar dışındaki doğal gaz, atık su, su ve hizmet karşılığı olan alacakları tahsil etmek veya tahsil edilmesini sağlamak,
- İçme suyu, kullanma suyu, endüstri suyu sağlama ve atık su ile yağmur sularını bertaraf etme amacıyla ihtiyaç duyulan her türlü tesisin kurulmasını ve işletilmesini sağlamak; kaynak sularının işletilmesini sağlamak,
- Her çeşit toplu taşıma sistemini işletmek veya bunların işletilmesini sağlamak,

- Ortak-yerel hizmetleri gerçekleştirmek maksadıyla belediye sınırları ve mücavir alanlarda yer alan taşınmazları alıp satmak, kiralamak vb yöntemlerle gelir elde etmek,
- Bağış kabul etmek ve borç almak,
- Hal, mezbaha, otobüs terminali, fuar, iskele ve yat limanı kurmak veya bunların kurulmasını sağlamak ve bu yerleri işletmek veya bu yerlerin işletilmesini sağlamak,
- Halka açık dinlenme ve eğlence mekânlarını ve sağlık dışı kuruluşları ruhsatlandırmak,
- İzin almadan satış yapan seyyar satıcıları satış işinden men etmek,
- Tanıtıcı tabela ve reklam panoları hakkında standartlar oluşturmak,
- Çevreye ve halk sağlığına etki eden sağlık dışı işyerlerini ve eğlence yerlerini şehrin belirli bölgelerine toplamak, çevre sağlığını tehdit edebilecek maddelerin depo ve satış alanlarını belirlemek,
- Toplu taşıma, servis, taksi sayılarını, ücret tarifelerini ve güzergâhlarını belirlemektir.

#### **1.4.1.3. Görev ve Sorumlulukları**

Belediyelerin vatandaşlara sağladığı hizmetler, bulunulan zamana ve ülkeye göre farklılıklar göstermektedir. Belediyelerin yetki ve görevlerinde, refah devleti görüşünün ilerlemesi ile birlikte zamanla değişiklikler yaşanmıştır. Bununla birlikte, çeşitliliği ve niceliğinde artış olan kamu hizmetleri sayesinde belediyelerin verdiği hizmetler de artmıştır (Keleş, 2006:229). Kamu tarafından verilen bazı hizmetler, koşulların uygunluğuna ve teknik olanaklara bağlı olarak bazen merkezi yönetimce bazen de yerel yönetimlerce sunulmaktadır.

Belediyelerin görevleri özünde, beldeleri geliştirmek güzelleştirmek ve belde sakinlerinin yerel ortak gereksinimlerini karşılamaktır. Belediye, günlük hayatımızda içiçe olduğumuz en önemli yerel yönetimdir. Evde kullanılan suyun temini, çöplerin toplanması, sokakların temizliği, şehiriçi ulaşımına kadar daha bir

sürü hizmet belediyesinin görevleri arasındadır. 5393 Sayılı Belediye Kanun'unun 14. Maddesi hükmü ile belediyelere mahalli müşterek nitelikte olmak koşulu ile çeşitli görevler verilmiştir. Bu görevler (a) ve (b) bendi içinde sayılmış ve açıklanmıştır. Her iki bentte sayılan görevler, belediyelerin mali durumlarına göre yerine getirilebilecektir (Dönmez, 2016:95).

1580 sayılı Belediye Kanun'ununda belediyesinin görev ve sorumluluklarını tek tek belirten ve sınırlandıran liste usulü kullanılmaktadır. Ancak 5393 sayılı Belediye Kanun'unda 1580 sayılı Kanun kadar olmasa da liste usulünün ağırlığı devam etmektedir (Ökmen, Parlak 2008:170).

Belediyelerin görev ve hizmet bölüşümünde kullanılan üç metot vardır. Bunlar (Keleş, 2006:229);

- **Genellik İlkesi:** Genellik ilkesine göre belediyeler, kanunların yasaklamadığı ya da başka idarelerin görev ve sorumluluğu olmayan tüm görevleri yapmakla yükümlüdürler. Günümüzde Almanya ve Hollanda da uygulanmakta olan bu ilke, 'yerellik' ilkesinin de esin kaynağıdır.
- **Yetki İlkesi:** Yetki ilkesine göre belediyeler, merkezi idarenin yetki vermediği hizmetleri kendi istekleri doğrultusunda yapamazlar.
- **Liste İlkesi:** Liste ilkesine göre belediyelerin, yapacağı görev ve sorumluluklar kanunda belirtilmiştir. 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre hizmet alanları ve görev gurupları da belirtilmiştir. Bu durum liste ilkesi ve genellik ilkesinin ortak benimsenmesi olarak değerlendirilebilir.

Belediyesinin görev ve sorumlulukları 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde belirtilmiştir. Buna göre belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum veya kuruluşuna verilmeyen mahalli nitelikteki her türlü görev ve hizmeti yapar veya yaptırır, gerekli kararları alır, uygular ve denetler (Tortop, Aykaç, Yayman, Özer, 2008:337).

#### **1.4.2. Belediye Hizmetleri**

Belediye hizmet çeşitleri hizmetlerin içerik ve özelliklerine göre gruplandırılabilir bunlar;



- İmar Şehircilik ve Kentsel Altyapı Hizmeti
- Ulaşım ile ilgili hizmetler
- Çevre ve çevre sağlığı ile ilgili hizmetler
- Sosyal hizmet ile sosyal yardım hizmetleri
- Kültür, sanat ve turizm hizmetleri
- Afet yönetimi ve Güvenlik ile ilgili hizmetler
- Ticaret ve ekonomi ile ilgili hizmetler

olarak aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır.

#### **1.4.2.1. İmar Şehircilik ve Kentsel Altyapı Hizmeti**

Belediyenin tüm hizmetleri içerisinde imar, şehircilik ve kentsel altyapı ile ilgili hizmetleri önemli bir yere sahiptir. Bu hizmetler 5 alt başlıkta incelenmiştir. Bunlar:

##### **1.4.2.1.1. İmar Görevleri**

Belediyelerin varoluşunun ilk sıradaki sebebi, beldenin imarı ve beldenin ihtiyacı olan bayındırlık eserlerinin oluşturulmasıdır. Belediyelere 5393 sayılı Kanun'un 14. maddesinin a bendi ile 3194 sayılı kanun ve diğer bazı mevzuatlar aracılığıyla imarla ilgili birçok görev yüklenmiştir. Bunlar:

- Belde haritasının ve imar planının oluşturulması (3194 sayılı Kanun, m.10)
- İmar programının düzenlenmesi (3194 sayılı Kanun, m.7)
- Arazi ve arsaların düzenlenmesi (3194 sayılı Kanun, m.18)
- Parselasyon planlarının hazırlanıp onaylanması (3194 sayılı Kanun, m.19)
- İnşaat, onarım ve ilavelerin ruhsatlandırılması (3194 sayılı Kanun, m.21,22)
- Kanuna ve izne uygun olmayan yapıların önlenmesi, düzeltilmesi veya yıkılması (3194 sayılı Kanun, m.27-32)

- İnşaatı biten yapıların iskan izninin verilmesi (3194 sayılı kanun, m30; 1593 sayılı Kanun m.252)
- Otopark gereksinimi olan yapılara, otopark için gerekli yerin ayrılmaması durumunda yapı izninin, otopark yapılmadıkça da iskan izninin verilmemesi (3194 sayılı Kanun, m.37)
- Tehlike arz eden yapıların tehlikelerinin bertaraf edilmesi için tedbir alınması veya gerekirse yıkılmasının sağlanması (3194 sayılı Kanun, m.39)
- İçme suyu için gerekli tesislerin kurulması ve bakımının sağlanması
- Halihazırda bulunan gecekonduların iyileştirilmesi veya ortadan kaldırılması ve yeni gecekonduların inşasının engellenmesi (757 sayılı Kanun)

#### **1.4.2.1.2. Su ve Kanalizasyon Hizmetleri**

Belediyelerin esas görevlerinden biri olan bu hususta; belde sınırlarını kapsayan alanda, içme ve sanayi suyunun tedarik edilmesi, yağmur suyuyla atık suyun uzağa taşınması, bu işlemlerin yürütülmesi için gereken tesislerin kurulması ve işletilmesinin sağlanması, kaynak sularının işletilmesi, kanalizasyon hizmetlerinin düzenlenmesi yer almaktadır.

#### **1.4.2.1.3. Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemi**

Coğrafi ve kent bilgi sistemi, modern kentleşmenin yaşama geçirilmesinde ve kentsel işlevlerin daha etkin bir yapıya dönüşmesinde gerekli olan öğelerden biridir. Belediyelere; 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'yla, coğrafi ve kent bilgi sistemlerinin kurulması görevleri yüklenmiştir. Kentsel etkinliklerde en iyi kararın verilmesinde gerekli olan yönetsel bilgiler ile bazı temel hizmetlerin (sağlık, eğitim, güvenlik, turizm, mühendislik gibi) ivedi ve güvenilir biçimde irdelenmesinde gerek duyulan bilgi sistemidir. Coğrafi ve kent bilgi sistemi, bilgisayar teknolojisini kullanarak modern bir anlayışla, ulaşım, nüfus ve adli olayların çözümlemesinin yapılması, altyapı ve üstyapı sistemlerinin bakım ve yenileme çalışmalarının yapılması, kentin sosyokültürel evriminin takip edilmesi gibi konularda yardımcı olmaktadır.

#### **1.4.2.1.4. Yıpranan Tarihi ve Kültürel Taşınmaz Varlıkların Korunması**

5366 sayılı Yıpranan Tarihi Ve Kültürel Taşınmaz Varlıkların Yenilenerek Korunması Ve Yaşatılarak Kullanılması Hakkında Kanun ile belediyelere birtakım görevler verilmiştir. Bu alanların belirlenmesi hakkında ve bu alanlarla ilişkili yapılacak uygulamaların ayrıntıları hakkında hükümler 5366 sayılı kanunla detaylı bir şekilde belirtilmiştir.

#### **1.4.2.1.5. Diğer Hizmetler**

5393sayılı kanununun 73. maddesinde belediyelerin, kentsel dönüşüm ve gelişim projeleri yapılmasıyla ilgili görevleri tanımlanmıştır.

#### **1.4.2.2. Ulaşım ile İlgili Hizmetler**

5393 sayılı Belediye Kanunu gereğince belediyelerin ulaşım ile ilgili birtakım görevleri bulunmaktadır:

- Ulaşım ve şehir içi trafik hizmetlerinin yapılması ya da yapılmasının sağlanması (5393 sayılı Kanun m.14)
- Toplu taşıma hizmetinin sağlanması amacıyla; kara, deniz ve raylı sistemlerin kurulması veya kurulmasının sağlanması, bu sistemlerin işletilmesi veya işletilmesinin sağlanması (5393 sayılı Kanun m.15).
- Toplu taşıma sistemleri üzerinde kullanılacak araçların ve ticari taksilerin sayılarının, ücret tarifelerinin belirlenmesi, toplu taşıma araçlarının güzergahlarının belirlenmesi, park yerlerinin belirlenmesi ve bu park yerlerinin işletmesinin sağlanması (5393 sayılı Kanun m.15).
- Karayolu ile yolcu taşıma yetkisi olanlara, belediye sınırları ile mücavir alanlar içerisinde şehirlerarası otobüs terminali kurma ve işletme izni verilmesi (5393 sayılı Kanun m.80)

5393 sayılı Belediye Kanunu'na ek olarak 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu ile de belediyelere, şehir içi trafiğin düzenlenmesi amacıyla birtakım görevler verilmiştir. 2918 sayılı Kanun ile, İçişleri Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu

ölçütler göz önünde bulundurularak, her belediye bünyesinde belediye trafik memurluğu, şefliği veya şube müdürlüğü oluşturulması planlanmıştır.

#### **1.4.2.3. Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmetleri**

5393 sayılı Belediye Kanununun 14üncü maddesinin a bendiyle belediyelere; katı atık, temizlik ve çevre sağlığı hizmetlerinin yerine getirilmesinin sağlanması görevi verilmiştir.

2644 sayılı Tapu Kanununun 15. maddesiyle belediyelere; sağlık için kurutulması gerekli görüldüğü halde sahibince kurutulmayan bataklıkların kurutulması görevi verilmiştir.

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile de belediyelere bir takım görevler yüklenmiştir. Bu görevler şu şekilde sıralanabilir:

- Salgın ve bulaşıcı hastalıklarla savaşta görev almak (m. 20/10)
- Umumi kalınan yerlerin, umumi barınakların ve umuma açık alanların temizliği ve düzenini kontrol etmek (m. 20/8, 20/9, 181, 258, 261)
- Kaynak suları ile içme ve kullanma sularını sağlık açısından kontrol etmek (m. 236, 239, 240)
- Kanalizasyon ve çukurları kontrol etmek (m. 244, 245)
- Umumi yerlerin temizliğini sağlamak ve bunun dışında kişilerin çöplerini toplamak ve bertaraf etmek (m. 20/5, 248)
- Halka uygun yerlerde umumi tuvalet inşa etmek ve mevcut olanları da sağlık açısından kontrol etmek ( m. 249)

Çevre Kanunu'nun 8. maddesinde çevreyi kirletme yasağından bahsedilmektedir. Bahsi geçen maddeye göre; çevreyi kirleten ile birlikte, kirlenmeyi engelleyecek kurum olarak belediyeler de yükümlü tutulmuştur.

Çevre Kanunu'nun 11. maddesinin 4. fıkrasıyla belediyelere atık su altyapı sistemlerinin sağlanmasıyla ilgili görevler verilmiştir. Ayrıca belediyeler katı atık bertarafından da sorumludur.

Çevre Kanunu'nun 10. maddesine göre Çevresel Etki Değerlendirilmesi kapsamında bulunan projelerle ilgili proje sahipleri çevresel etki değerlendirmesi raporu hazırlamak zorundadır. Belediyeler, bu projelere izin verirken bahsedilen raporu göz önünde bulundurmak zorundadır.

5393 sayılı Belediye Kanunu ve Belediye Zabıtası Yönetmeliği ile belediyelere, insanların beden ve ruh sağlığını bozacak şekilde gürültü yapan kuruluşların yetkili birimlere bildirilmesi ile ilgili görevler verilmiştir.

06.06.2015 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Bitkisel Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği'nin 8. maddesi ile belediyelere bitkisel atık yağların kontrolüyle ilgili görevler verilmiştir.

#### **1.4.2.3.1. Sağlık Hizmetleri**

Sağlık ile ilgili olarak belediyelere çeşitli yasalarla birtakım görevler yüklenmiştir. Bunlar:

- Sağlık tesislerinin açılması ve işletilmesi (5393 sayılı Kanun, m. 14/b)
- Belde halkının ihtiyacı doğrultusunda belediye hastaneleri açılması ve işletilmesi (1593 sayılı Kanun, m. 20/13)
- Bulaşıcı hastalıkla savaşa destek olunması (1593 sayılı Kanun, m.20/10)
- Fuhuş kaynaklı bulaşıcı hastalıkların yayılmasının engellenmesi amacıyla alınması gereken önlemler için yapılan harcamalara katkı sağlanması (1593 sayılı Kanun, m 131)
- Belde halkının ihtiyaçları doğrultusunda mezarlık kurulması (1593 sayılı Kanun, m 212)
- Ölü muayenesinin yapılmasının sağlanmasıdır (1593 sayılı Kanun, m. 212, 216, 218)

#### **1.4.2.4. Sosyal Hizmet ile Sosyal Yardım ile İlgili Hizmetler**

Sosyal hizmetler; şahıs ve ailelerin, maddi, manevi ve sosyal mahrumiyetlerinin ortadan kaldırılması ile gereksinimlerinin giderilmesi, sosyal problemlerinin önüne geçilmesi veya mevcut problemlerini halledilmesi, yaşam şartlarının iyileştirilmesi amacıyla yürütülen hizmetlerin bütünüdür (2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu, md. 3/a).

5393 sayılı kanunun 14üncü maddesinin a bendinde belediyelerin; sosyal yardım, beceri ve meslek edindirme ile nikah hizmetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamasının gerektiği ifade edilmektedir.

Sosyal hizmet asıl olarak merkezi yönetimin görevi olsa da çeşitli yasalarla belediyelere bu hususta görevler verilmiştir. Bunlar:

- Sosyal hizmet ve yardım hizmetlerinin yapılmasını sağlamak (5393 sayılı Kanun, m. 14/a),
- Sosyal hizmet ve yardım hizmetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla belde de tenasüt ve iştirakin sağlanmasıyla, bu etkinliklerde görev alacak gönüllülerin katılımının artırılması amacıyla programlar yürütmek (5393 sayılı Kanun, m. 77),
- Şüpheli kuduz teması olan fakir kişilerin sağlık kuruluşuna ulaşmasını sağlamak (1593 sayılı Kanun, m. 75),
- Kimsesiz çocukların korunmasını veya bakımını sağlamak (1593 sayılı Kanun, m. 161),
- Muhtaç olan asker ailelerine yardım sağlamaktır (4109 sayılı Kanun).

#### **1.4.2.5. Kültür, Sanat ve Turizm ile İlgili Hizmetler**

5393 sayılı kanunun 14 maddesinde mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla belediyelere; kültür, sanat, turizm ve tanıtım hizmetlerinin sağlanması, kültür varlıklarının korunmasının sağlanması, tarihi açıdan mühim olan mekanların yapısının ve varsa işlevlerinin korunmasının sağlanması, bu amaçla bakım-tamiratlarının sağlanması veya korunması olanaklı olmayanların ise asıl yapısına uygun biçimde tekrardan inşasının sağlanması görevleri verilmiştir.

#### **1.4.2.6. Afet Yönetimi ve Güvenlik ile İlgili Hizmetler**

5393 sayılı Kanun'un 14. maddesiyle birlikte belediyelere; yerel ve ortak özellikte olan, kurtarma-ambulans, acil yardım, itfaiye, zabıta ve şehir içi trafik ile ilgili hizmetleri gerçekleştirme veya bunların gerçekleştirilmesini sağlama görevi verilmiştir.

11.04.2007 tarih ve 26490 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Belediye Zabıta Yönetmeliği'nde yer verildiği üzere zabıta; beldenin düzenini ve beldede yaşayan halkın sağlığını, huzurunu, esenliğini koruyan, yetkili kurumlarca bu doğrultuda alınan kararların uygulanmasını sağlayan birimdir.

21.10.2006 tarih ve 26326 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Belediye İtfaiye Yönetmeliği madde 6'da belediyelerin itfaiye birimlerinin görevleri yer almaktadır. Bu maddede yer alan görevlerin başlıcaları; yangınlara müdahale edilmesi, her türlü arama- kurtarma faaliyetlerinin (göçük, patlama, doğal afet, boğulma vb.) gerçekleştirilmesi ve ilk yardım hizmetinin sağlanması ile su baskınlarına müdahale edilmesidir.

Ayrıca 5393 sayılı Kanun'un 53. maddesinde açıkça belirtildiği üzere; belediyeler, beldenin özelliklerini göz önünde bulundurarak acil durum ve afet planlarını yapmak, bu durumlarda gerekli olan ekipmanları sağlamak görevindedir.

Belediyeler, 1593 sayılı Kanun'un 266. maddesiyle şehrin sağlığı ve temizliği ile ilgili konularda uyulması gerekenlerin yer aldığı, sağlık zabıta yönetmelikleri hazırlamakla görevli kılınmıştır.

#### **1.4.2.7. Ticaret ve Ekonomi ile İlgili Hizmetler**

Birçok kanunda belediyelere, ticaret ve ekonominin geliştirilmesi hususunda görevler yüklenmiştir. 5393 sayılı Kanun'un 70. maddesine binaen belediyeler; kendi görev ve hizmet sahasında, mevzuata uygun olacak şekilde şirket kurabilirler. 5393 sayılı Kanun'un 71. maddesiyle de belediyelere; İçişleri Bakanlığı'nın izni ile, özel gelir ve gider içeren hizmetlerini bütçe dahilinde işletme tesis ederek gerçekleştirebilme yetkisi verilmiştir. 5393 sayılı Kanun'un 69. maddesinde belediyelerin, sanayi ve ticaret alanı oluşturabilmesi amacıyla arsa ve konut üretebileceğine ve aynı kanunun 73. maddesinde yine belediyelerin

sanayi ve ticaret alanı oluşturabilmek amacıyla kentsel dönüşüm ve gelişim projeleri uygulayabileceği ifade edilmiştir. 4077 sayılı Kanun'un 12. maddesinde yer aldığı üzere belediyeler, perakende satılan ürünlerin fiyat, ayırıcı özellikleri ve üretim yeri ile ilgili bilgilerin vatandaşlar tarafından ulaşılabilir olmasını sağlamakla görevlidir. 3516 sayılı Kanun'un 21. maddesinde; Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile ortaklaşa olarak ölçü-tartı aletlerinin ayarlanmasını sağlamakla görevli olduğu yer almaktadır. 5957 sayılı Kanun'un 3. maddesiyle belediyelere, belediye sınırları dahilinde toptancı hali kurmak ve gerçek veya tüzel kişilerin toptancı hali kurmasına izin vermek gibi görev ve yetkiler verilmiştir. İlgili kanunun 7. maddesinde belediyelerin semt pazarları ve üretici pazarları kurulmasını sağlama ve bu pazaryerlerini düzenleme ve denetleme görevlerinden bahsedilmektedir.

#### **1.4.3. Belediyelerde Hizmet Kalitesi**

Belediye sınırlarında yaşayan halkın, zaman içerisinde yaşam şartları ve dolayısıyla meydana gelen ihtiyaçlarının özellikleri durağan olmadığı için, belediyeden beklediği hizmetler değişmektedir. Türlü beklentiler ve gereksinimlere karşın belediyelerin sahip olduğu sınırlı kaynaklardan dolayı belediyelerin sunduğu hizmetlerde kalite ve verimlilik ölçütleri öne çıkmaktadır. Belediyelerin varoluş amacı yerel halkın ortak gereksinimlerini sağlamak olduğu için belediyeler, beldedeki yaşam kalitesinin yükseltilmesi konusunda görevli ve yetkili birimler sayılmaktadır (Cankuş, 2008:10).

Geleneksel yönetim anlayışında kamu kurumları hizmet üretir ve halk o hizmeti tüketir. Ancak yerel yönetimlerin hizmet kalitesinde önemli olan konulardan biri de, geleneksel yönetim anlayışının aksine hizmetlere, halkın gereksinimlerine göre yön verilmesidir. Bu anlayış, sınırlı kaynakların verimli kullanılmasında en önemli basamağı meydana getirmektedir. Yani müşteri-hizmet veren ilişkisinde olduğu gibi, müşterinin yani beldede yaşayan halkın memnuniyeti hizmetin niteliklerini ve niceliklerini etkilemektedir. Bununla birlikte, hizmet kalitesi ve verimlilik etkilenmektedir (Ardıç vd, 2004:64).

Hizmette kalitenin belediyeler için anlamı, belediyenin gerçekleştirdiği etkinliklere tüm aşamalarda etki eden bir değerlendirme ölçütü ve belediyenin



sunduğu hizmetlerle halkın beklentileri arasındaki uyumluluktur (Peker, 1996:15-23). Ticari kuruluşlar, rekabet güçlerini diri tutmak, hedefledikleri miktarda kâr elde etmek amacıyla kaliteye önem vermek mecburiyetindedir. Belediyelerde, yani varoluş amacı kâr elde etmek olmayan ve devamlı bir rekabet durumu olmayan yönetim birimlerinde, kaliteli hizmet sunma gerekliliğinin sebebi ise vatandaştan elde edilen desteğin sürdürölmek istenmesi ve artırılmak istenmesidir (Azaklı, 2000:413). Belediye hizmet kalitesinin artırılmasında önemli noktalardan biri de belediyenin aldığı kararlara beldede yaşayan vatandaşların da iştirak etmesidir. Böylelikle hizmetler halkın isteklerinin ve gereksinimlerinin karşılanmasında daha etkin olur (Usta ve Memiş, 2010:336).

Hizmet verenlerin yaptıkları işten memnuniyet duyma düzeyi ile verilen hizmetler karşısında yurttaşların memnuniyet duyma düzeyleri birbiriyle ilişkilidir. Bundan dolayı hizmeti sağlayan ve hizmetten faydalanan kişilerin etkileşim kurduğu süreçte, iki tarafın duygu ve fikirleri ile bu iki etmen dolayısıyla sergiledikleri davranışlar mühimdir (Şahin ve Temizel, 2007;185).

Belediye hizmeti dendiğinde beldede yaşayan vatandaşa sunulan hizmetin yanında belediye içerisindeki etkinlikler, bir başka deyişle belediyenin kurumsal olarak işleyişi de akla gelmelidir. Bu iki farklı durum, iç hizmetler ve dış hizmetler olarak adlandırılabilir. Hizmet kalitesi her iki hizmet türünde de önemlidir (Öztemel, 2001:28).

Hizmet ve hizmet kalitesi genel olarak soyut yapılar olduğundan "hizmet kalitesi" terimi yerine "algılanan hizmet kalitesi" terimi tercih edilmektedir (Uyguç, 1998:28). Algılanan hizmet kalitesi, yurttaşın beklentisi ile hizmeti alırken yaşadığı tecrübenin karşılaştırılmasının bir neticesidir. Böylelikle vatandaş beklentisi-algılanan tecrübe ikilisinin arasındaki farklılığın ölçüsü, hizmet kalitesi olarak değerlendirilmektedir (Bulgan ve Gültekin, 2005:242). Bu bilgiler doğrultusunda, vatandaş memnuniyeti/tatmini ile hizmet kalitesi kavramları birbiriyle ilişkilidir ve çoğunlukla yazarlar bu iki kavramı birbirinin yerine kullanmaktadır (Ardıç vd, 2004:65).

## 1.5. Belediyelerde Vergi Yönetimi

Yerel yönetimlerin, üzerlerine düşen hizmetleri gerçekleştirebilmeleri için, bu ödevleriyle orantılı gelir kaynaklarının bulunması ve bu kaynakları etkili bir biçimde idare edebilmeleri gerekir. Vergi yönetimi; sadece vergilerin toplanmasını değil, vergilendirme sürecinden vergilerin toplanmasına kadar olan aşamaların tümünü içermektedir. Bu aşamalar; vergi oranlarının ve tarifelerinin tayin edilmesi, vergi tarhı, vergi tahakkuku, vergi tahsilatı ile vergi denetimi gibi faaliyetlerden oluşmaktadır ve bu aşamaların her birinde mükellef ilişkileri bulunmaktadır. Vergi yönetimi; vergilerin, kanunlara uygun olarak en etkili metotla ve az maliyetle tahsilatı amacıyla kullanılan araç, işlem ve tedbirler bütünüdür. Bu tarife göre vergi yönetimi, vergilerin toplanmasının vaktinde ve etkin biçimde gerçekleştirilmesinin dışında vergi uyumunun artırılmasını, vergiden kaçınılmasının engellenmesini ve vergi kaçakçılığıyla mücadeleyi de içermektedir (Jensen ve Wöhlbier, 2012: 7-8).Tüm bu sebeplerden dolayı vergi yönetimi, vergi idaresi veya vergi politikası kavramlarından daha kapsamlı bir kavramdır. Vergi yönetimi, vergi düşüncesinin ortaya çıkışından verginin sonlanmasına dek gerçekleştirilen bütün işlemleri ve bunları sağlayan örgütleri kapsamaktadır (Akdemir, 2014: 61).

Ülkemizde vergi gelirlerinin dağılımı incelendiğinde merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında pay edildiği görülmektedir. Vergi yönetimi açısından ele alındığında bazı vergilerin yönetiminin merkezi idareye bazı vergilerin yönetiminin yerel idarelere verildiği görülmektedir. Ülkemizde geniş tabanlı ve verimli kaynaklar merkezi yönetime dar tabanlı ve verimsiz kaynaklar yerel yönetimlere verilmiştir (Arıkboğa, 2015:7).Yerel yönetimlerin vergi mevzuatı 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu ve 1319 sayılı Emlak Vergisi Kanunu ile düzenlenmiştir. Bu kanunlarda verginin konusu, mükellefi, matrahı, nispet ve tarifesi, istisna ve muafiyetler gibi konular yer almaktadır. Vergi denetimi, vergi cezaları, vergi tahakkuk ve tahsilat ile ilgili hükümler merkezi idare ile aynı yasal düzenlemeye tabidir. Vergilerin tarhı, tahakkuk, denetim ve cezalar 213 sayılıVergi Usul Kanunu'nda yer almaktadır. Tahsilat şekilleri ise 6183 Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkındaki Kanunda yer almaktadır. Kanunun, vergi usul yasasının uygulanması bölümünde; belediye hesap işleri müdürüyle belediye

muhasebe birimlerinin, vergi dairesi müdürü yetkileri ve niteliklerinin bulunduğu; vergi usul yasasında, yörenin en üst düzey memurunun sahip olduğu vazife ve yetkilerin, belediye başkanlarınca kullanılacağı ifade edilmiştir.

Vergi idaresinin; vergi ceza sistemi, vergi güvenliği tedbirleri ve yönetsel süreç gibi unsurları vardır. Vergi idaresi, belediye adına vergileri tahsil eden birimdir. Gelir Müdürlüğü, Hesap İşleri Müdürlüğü'ne bağlı bulunarak bu işleri yapar. Bu işlerin gerçekleştirilmesi, belirli bir düzende olur. Vergilendirme aşamasında önce mükellefin tayin edilmesi ve vergi matrahının bildirim dayalı vergi düzeni yürürlükte ise, bu aşamada gerçekleştirilmesi gereken, mükellefin kendi yaptığı tarhiyatın doğruluğunun araştırılmasıdır. Vergi usul yasasının uygulanması bölümünde; belediye hesap işleri müdürüyle belediye muhasebe birimlerinin, vergi dairesi müdürü yetkileri ve niteliklerinin bulunduğu; vergi idaresinin en üst düzey memurunun sahip olduğu vazife ve yetkilerin, belediye başkanlarınca da kullanılacağı ifade edilmiştir. Sonraki aşamada, önceki dönemden ödenmemiş vergilerin tahsilatı ve en son aşamada ise vergi cezalandırmalarının yapılması bulunur. Vergi güvenliği tedbirleri aşamasında; verginin, adaletli ve ideal hasılanın gerçekleşeceği şekilde sağlanması hedeflenir. Vergi ceza sistemi aşamasında, para ödentisi, belediye adına tatbik edilebilecek en mühim aşamadır (Şahin, 1999:38).

Vergilerin tahsil edilmesi, vergilerden elde edilen gelirlerin bütçeye entegre edilmesi gibi mevcut düzende var olan eylemlerin dışında, belediyelerin vergilendirme aşamasındaki rolü, üzerinde durulması gereken bir konudur. Bundan sonraki başlıkta, belediyelerin vergilendirme yetkisinin zaman içinde değişimi anlatılmaktadır.

## **1.6. Vergilendirme Yetkisi**

Kamu hizmetlerinin yerine getirilebilmesi için merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında görev ve gelir dağılımı söz konusudur. Yerel yönetimlerin görev ve hizmet payındaki artış, gelir ihtiyacını da orantılı olarak artırmaktadır. Merkezi yönetimin olduğu gibi yerel yönetimlerin de gelirleri çoğunlukla vergiye dayanmaktadır. Anayasanın 73. Maddesinde herkesin kamu giderlerini karşılamak üzere mali gücüne göre vergi ödemekle yükümlü bulunduğu, vergi yükünün

adaletli ve dengeli dağılımının, maliye politikasının sosyal amacı olduğu, vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerin kanunla konulacağı, değiştirileceği veya kaldırılacağı öngörülerek Anayasa'nın 2. maddesinde nitelikleri belirtilen hukuk devleti ilkesi vergilendirme ilkeleri yönünden somut biçimde dile getirilmiştir (Öz, 2012:68).

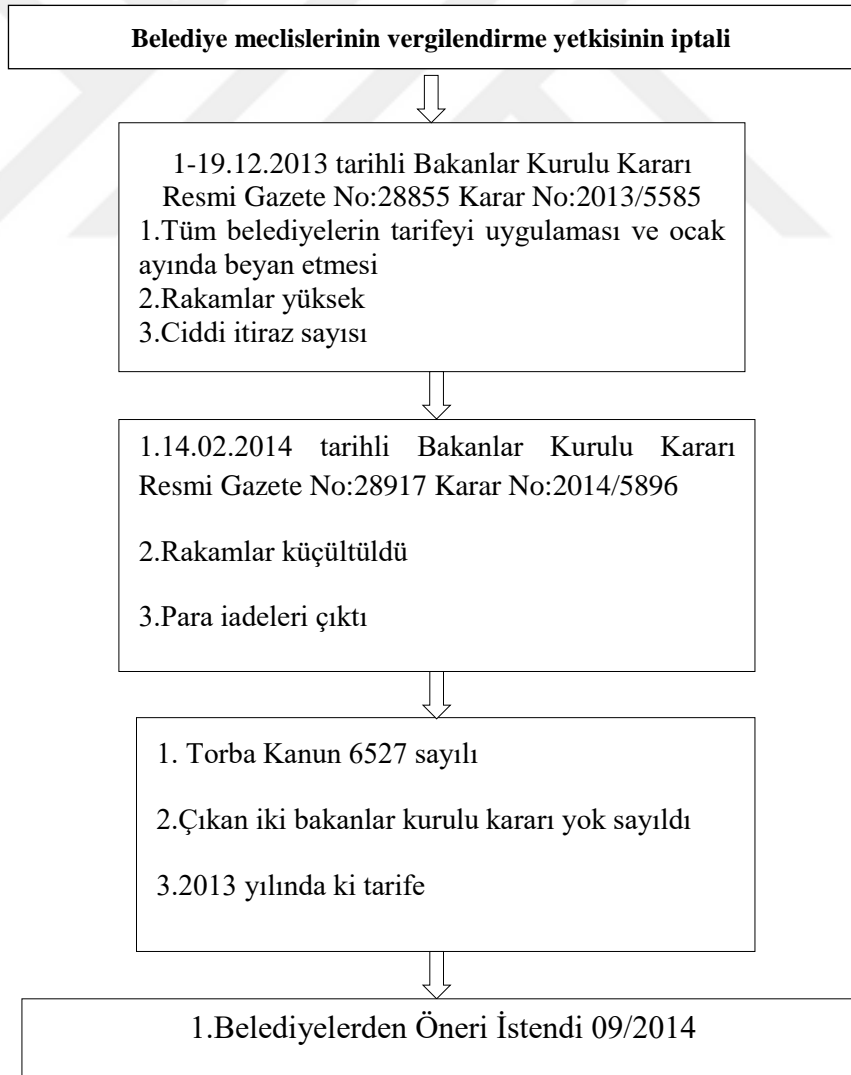
Geniş anlamda vergilendirme yetkisi, kamu giderlerini karşılamak için gerçek veya tüzel kişilerden tahsil edilen her türlü mali yaptırıma ilişkin yetkiyi ifade etmektedir. Dar anlamda vergilendirme yetkisi ise kamu gelirleri arasında sadece vergi belirleme (koyma) yetkisini ifade etmektedir (Çağan, 1984:171).

Vergilendirmenin; vergiyi ortaya çıkaran durumu, verginin matrahı ve nispeti, üst ve alt sınırı, tarhı ve tahakkuku, tahsilat yöntemleri, müeyyideleri ve zamanaşımı gibi temel unsurlarının, bireyin sosyal ve iktisadi durumuna etkide bulunabilecek keyfi uygulamalara sebebiyet vermemesi amacıyla, yasalarla tespit edilmesi gerekmektedir. Fakat yasa ile her durumu tüm kapsam ve detaylarıyla düzenlemenin mümkün olmadığı koşullarda, sınırları oluşturularak; bu sınırların aşılması şartıyla, uygulamayla ilgili hususlarda yürütme organına düzenleyici vasıfta idari işlem yapabilme yetkisi sağlanabilir. Belediyenin gelirleri içerisinde bulunan birtakım vergi ve harçların (Kaynak Suları Harcı, Ölçü ve Tartı Aletleri Muayene Harcı vb.) tarifelerini belirleme yetkisi, 2462 sayılı kanunun 96/B fıkrası ile belirtilen aşağı ve yukarı sınırlar arasında bulunmak koşuluyla belediye meclislerine verilmiştir (Öz, 2012:68).

Belediye hizmetlerinden faydalanan belde halkından bu hizmetlerin karşılığının parasal şekilde tahsil edilmesi, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun esasını oluşturmaktadır (Tezesen, Ağaçalı, 1995:258). Kanun; harçlar, vergi ve harcama katılma payları olmak üzere üç temel bölümden meydana gelmektedir. Bazı vergilerin oranları direk olarak 2464 sayılı Kanun ile tespit edilmiştir. Bazı vergilerin ve harç tarifelerinin oranları yasal limitler dahilinde olmak kaydıyla bakanlar kurulunca her belediye için beş farklı grup olacak şekilde ayrı ayrı belirlenir. Bu gruplar, belediyelerin nüfusu ve ekonomik yapılarına göre oluşturulmaktadır (M. 96/A). Bazı vergi ve harç oranları ise yine yasal limitler dahilinde kalmak kaydıyla belediye meclislerince belirlenmektedir (M. 96/B). Oran olarak belirlenen vergiler yasada açıkça tanımlanmış, tutar olarak

belirlenen vergiler ise yetkilendirilen Bakanlar Kurulu veya belediye meclislerince kararlaştırılmıştır. 2464 sayılı Kanun'dan önce yürürlükte olan 5237 sayılı Kanun ile (01/07/1948 tarihli), vergi miktarlarının belirlenmesinde belediye meclislerine verilen yetkiler, 1982 Anayasası ile birlikte değerlendirildiğinde anayasaya aykırı olduğu konusunda eleştirilere neden olmuştur (Öncel vdiğ., 2011:39).Anayasa Mahkemesinin E:2010/62 (2464 sayılı Kanun ile ilgili), K: 2011/175 sayılı kararı ile belediye meclislerinin vergilendirme yetkisi ile ilgili olan 2464 sayılı kanunun 96/B maddesi iptal edilmiştir. Yani söz konusu anayasa mahkemesi kararı ile belediye meclislerinin vergilendirme yetkisi olamayacağı böyle bir durumun anayasaya aykırı olduğu gerekçesi ile 2464 sayılı kanunun 96. Maddesi yeniden düzenlenmiştir. 96/B maddesinin iptali ve yerine yeniden düzenleme süreci başlamıştır. Bu süreç "Şekil 1.1" yardımıyla incelenmiştir.

### Şekil 1.1: Belediyelerde Vergilendirme Yetkisi Şeması



Anayasa Mahkemesi'nce, 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun 96/B fıkrasının iptaline dönük verilen karar sonrasında ilgili kanunun 96/A fıkrasında bir düzenlemeye gidilmiştir. Söz konusu düzenlemeyle; "Belediye meclisleri yetkilidir" ifadesi, "İlgili meclislerin önerisi, İçişleri Bakanlığı'nın görüşü ve Maliye Bakanlığı'nın teklifi üzerine Bakanlar Kurulu'nca tespit edilir" ifadesi ile değiştirilmiştir. Bu bahsedilen iptal ve ardından yapılan düzenleme sonrasında 28855 sayılı Resmi Gazete'de 2013/5585sayılı karar ile 19.12.2013 tarihli Bakanlar Kurulu kararı yayımlanmıştır. Yayımlanan tarife belediyelere iletilmiş ve belediyelerin bunu uygulamaya koyması istenmiştir. Tarifeyi hayata geçiren belediyelere giderek vatandaşlardan artan sayıda itirazların ulaşması üzerine 14.02.2014 tarihli Bakanlar Kurulu yeni bir karara imza atmıştır. 28917 numaralı Resmi Gazete'de yayımlanan 2014/5896 sayılı bu kararla, düzeyi yüksek bulunan rakamların düzeyi aşağı çekilmiştir. Bu düzenleme sonrası belediyelerin ödemesi gereken iadeler ortaya çıkmış olup belediyeler tarafından düzenlemeye yoğun itirazlar yapılmıştır. Yapılan bu itirazların akabinde, yayımlanan 6527 Sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile, bahsi geçen iki Bakanlar Kurulu kararı da yok sayılarak belediyelerin 2013 yılında kullanmış oldukları tarifeye dönülmesi kararlaştırılmıştır. Bununla birlikte belediyelerden, tarife hakkında öneri sunmaları istenmiştir. Ancak 26.02.2014 tarihinde yayımlanan 6527 Sayılı Kanun sonrasında henüz bir güncelleme gerçekleştirilmemiştir. Eski tarifeye dönülmesiyle birlikte belediyeler ciddi finansal kayıplar yaşamaya başlamıştır. Bu tarifeye ek olarak yeniden değerlendirme oranında dahi artış yapamayan ve hali hazırda finansal anlamda kaynak sorunu olan belediyeler tarafından söz konusu durum pek de hoş karşılanmamaktadır. Öte yandan belediyelerle bölgesel olarak bu durum görüşüldüğünde, bahsi geçen yasal düzenlemeleri güncel olarak takip etmedikleri görülmüştür. Örneğin Zonguldak merkez ve ilçe belediyelerinin çoğunun, vergilendirme yetkileri hala devam ediyor gibi kararlar alıp bu kararları meclisten geçirip uygulamaya koydukları, belediye idarelerinin ilgili yöneticileriyle yapılan görüşmelerde belirlenmiştir. Bürokrasinin yavaş işlemesi, küçük belediyelerin yeterli bilgiye sahip olmaması ve gelir kaybından kaçınılması gibi etmenlerin bu duruma sebep olduğu düşünülmektedir.

Yerelde piyasanın ve ticaretin durumuna belediyeler daha hakimdir. Bu yüzden; tüm belediyelerden, tahsil edilen yerel vergileri merkez tarafından belirlenen tek bir tarife ile uygulamasının talep edilmesi yerine belediyelerin, tahsil edilen yerel vergilerin değerinin belirlenmesinde söz sahibi yapılması daha makul bir yaklaşım olacaktır. Ayrıca, belediyelere istisnai özellik olarak takdir yetkisi tanınabilir. Verilen bu takdir yetkisi mutlaka denetim altında tutulmalıdır. Aksi halde hakkaniyete aykırıdır.

Bu konu ile ilgili yazılanlar doğrultusunda; yerelde uygulanan vergilerde önceki kanunların aksine belediyelerin, vergilendirme yetkisi yoktur. Bu yetki, merkezi yönetimdedir. Belediyeler, bu vergilerin vergilendirilmesinden sonraki aşamalarda (tahsil, denetim gibi) devreye girmektedir.

### **1.7. Belediye Gelirleri**

Maliye bilimi, kamu kesiminin gelir ve giderleri ve bu kalemlerin denk olması üzerinde durur. Belediyelerin mali yapısı, mahalli idareler maliyesinin önemli kısmını oluşturmaktadır (Çetinkaya, 2014:169). Belediyelerin 5393 sayılı Kanun ile verilmiş olan görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmesi için ihtiyaç duydukları gelir kaynakları vardır. Bunlar; genel bütçe vergi gelirlerinden elde edilen pay ve belediyelerin öz gelirlerinden oluşmaktadır.

Beldede sunulan hizmetin kalitesini, çeşitliliğini, boyutlarının sınırlarını çizen en önemli unsur belediyelerin gelir kaynaklarıdır. Bu gelir kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması da sunulan hizmetler açısından önemli rol oynamaktadır.

#### **1.7.1. Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Elde Edilen Pay**

Belediyelere genel bütçe vergi gelirleri içerisinde belirlenen oranlarda pay verilmektedir. 2380 sayılı Kanun ile yerel yönetimlerin çeşitli devlet vergilerinden farklı oranlarda aldıkları paylar yürürlükten kaldırılarak genel bütçe vergi gelirlerinden tahsil edilen toplam üzerinden belirlenen oranda pay verilmesine karar verilmiştir. 5779 sayılı İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun'a göre belediyelere genel bütçe vergi gelirleri tahsilatının

toplamından, vergi iadeleri düşüldükten sonra kalan net tutar üzerinden pay verilmesi, bu çerçevede genel bütçe vergi gelirlerinin tahsilatı toplamının;

-%1,50'i büyükşehir dışındaki belediyelere,

-%4,50'si büyükşehir ilçe belediyelerine (bu oranın %30'u büyükşehir belediye payı olarak), ayrılması hükme bağlanmıştır (Dönmez, 2013:874).

## **1.7.2. Belediye Öz Gelirleri**

Belediyelerin öz gelirleri 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu ve 1319 sayılı Emlak Vergisi Kanunu ile belirlenmiştir. Belediye öz gelirleri tahakkuk ve tahsili direkt olarak belediyeye ait olan gelirlerdir. Bu gelirler belediye bütçesi içerisinde iki kaleme ayrılmıştır. Bunlardan belediye vergileri ve belediye harçları 'vergi geliri' olarak adlandırılırken, harcamalara katılma payları, kurumlar hasılatı, işletme karları, belediye malları gelirleri, ücretler, cezalar ve borçlar 'vergi dışı gelirler' olarak adlandırılmıştır (Çınar, Güler, 2004:95). Bu kısımda önce vergi gelirleri daha sonra vergi dışı gelirler incelenecektir.

### **1.7.2.1. Vergi Gelirleri**

Belediyelerin elde ettiği vergi gelirleri, belediye vergileri, emlak vergisi ve belediye harçları olarak üç ana başlık altında sınıflandırılmaktadır.

#### **1.7.2.1.1. Belediye Vergileri**

Belediyelerin tahsil ettiği, öz gelirleri içerisinde; çevre temizlik vergisi, eğlence vergisi, ilan ve reklam vergisi, haberleşme vergisi, yangın sigortası vergisi ile elektrik ve havagazı tüketim vergisi bulunmaktadır. Emlak vergisi ayrı kanunla düzenlenmiş olup bu vergilerin dışında yer almıştır.

##### **1.7.2.1.1.1. Çevre Temizlik Vergisi**

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nda belirtildiği üzere, çevre temizlik vergisi; belediye sınırları içerisinde bulunan, belediyenin kontrol ve mesuliyeti altına verilmiş olan çevre temizlik hizmetinden yararlanan konut, işyeri ve diğer şekillerde kullanılan binaların tabi olduğu vergidir. Su tüketim miktarı esas alınmak üzere metreküp başına hesaplanır. Verginin alınabilmesi için belediyenin



çevre temizlik hizmetlerinden yararlanma şartı aranmaktadır. Bu hizmetler evsel katı atık toplama hizmeti, kanalizasyon hizmeti, atık su hizmetleridir. Çevre temizlik vergisi su tüketim maliyeti dikkate alınarak tahsil edilir (Acar, Aydın, 2013:76)

#### **1.7.2.1.1.2. Eğlence Vergisi**

Belediye sınırları ile mücavir alanlar içinde yer alan eğlence işletmelerinin faaliyetleri eğlence vergisine tabidir. Eğlence vergisi mükellefi, eğlence yerlerini çalıştıran gerçek ya da tüzel şahıslardır. Vergiye tabi olan eğlence yerleri küçük belediyelerde yok denecek kadar azdır. Bu nedenle bu vergi kalemi küçük belediyeler için anlam ifade etmemektedir (Çınar, Güler, 2004:103). Eğlence vergisi biletli olan eğlencelerde bilet fiyatına dahil edilerek hesaplanır ve belediye tarafından özel damga konulması esnasında tahsil edilir. Biletle girilmesi mecburi olmayan yerlerde her aya ait olan vergi o ayı takip eden ayın 20. günü akşamına kadar beyan edilir ve ödenir (Acar, Aydın, 2013:76).

#### **1.7.2.1.1.3. İlan ve Reklam Vergisi**

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun 12. maddesinde yer aldığı üzere; belediye sınırları ile mücavir sahalar içinde gerçekleşen her çeşit ilan ve reklam, İlan ve Reklam Vergisi'ne dahildir. Söz konusu verginin mükellefi, ülke dışı kaynaklı ilan ve reklamlar da içerisinde olmak üzere, ilan ve reklamı kendi için yapan ya da yaptıran gerçek veya tüzel şahıslardır. Meslek olarak ilan ve reklam işi yapan kişiler, başkaları için gerçekleştirdikleri ilan ve reklamlara ilişkin vergileri, mükellefler adına belediyeye ödemekle yükümlüdürler. Vergiye dahil ilan ve reklamlarda, ilan veya reklamı mükellef kendi adına yapıyorsa, ilan veya reklam yapılmadan evvel vergi, mükellefçe belediyeye ödenir. Eğer ilan veya reklamı, bu işi meslek olarak yerine getiren kişiler yapıyorsa, vergi; bu kişiler tarafından, ilan veya reklamın yapıldığı ayı takip eden ayın yirminci günü akşamına dek ulaştırılacak beyanname ile tarh ve tahakkuk ettirilir.

#### **1.7.2.1.1.4. Haberleşme Vergisi**

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun 29. maddesi doğrultusunda; Posta, Telgraf, Telefon işletmesince toplanan telefon, faksimile, teleks ve data

ücretleri (tesis, devir ve taşıma ücretleri dahil edilmeden), belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde Haberleşme Vergisi'ne dahildir. Söz konusu verginin mükellefi, bahsedilen telefon, faksimile, teleks ve data ücretlerini tahsil eden Posta Telgraf Telefon İdaresi'dir. Haberleşme Vergisi'nin matrahına gider vergileri ile tesis, devir ve nakil ücretleri dahil edilmez. Haberleşme Vergisi'nin oranı %1'dir. Fakat genel ve katma bütçeli müesseselerde, il özel idaresine ilişkin ve belediyeler ile bunlar tarafından kurulan birliklere ilişkin faksimile, teleks ve data ücretlerinden vergi alınmaz. Bir ay boyunca toplanan telefon, faksimile, teleks ve data ücretlerine karşılık gelen Haberleşme Vergisi, ilgili belediyeye, tahsilattan sonra gelen ayın sonuna kadar, bir beyanname aracılığı ile bildirilir ve aynı zaman zarfında ödeme yapılır.

#### **1.7.2.1.1.5. Yangın Sigortası Vergisi**

2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu'nun 40. maddesi doğrultusunda; Belediye sınırları ve mücavir sahalar dahilindeki taşınır veya taşınmaz varlıklar hakkında düzenlenen yangın sigortaları için toplanan primler, Yangın Sigortası Vergisi'ne tabidir. Yangın Sigortası Vergisi'nin mükellefi sigorta şirketleridir. Yangın Sigortası Vergisinin matrahı, düzenlenen yangın sigorta işlemleri nedeniyle toplanan primlerin toplam değeridir. Vergilendirme dönemi içerisinde iptal edilen yangın sigorta işlemlerine ilişkin primleri, sigorta şirketleri, iptalin gerçekleştiği döneme ait matrahtan çıkarabilirler. Tüm vergiler içerisinde Yangın Sigortası Vergisi'nin %10'luk bir oranı vardır. Mükellefler bir ay içindeki vergiye dahil işlemlerini sonraki ayın yirminci günü akşamına dek bağlı oldukları belediyeye bir beyanname aracılığı ile bildirmek ve tespit edilen vergiyi yine bu sürede ödemek zorundadırlar.

#### **1.7.2.1.1.6. Elektrik ve Havagazı Tüketim Vergisi**

Verginin içeriği; belediye sınırları ile mücavir alanlar dahilindeki elektrik, havagazı ve sıvı petrol gazı istihlakidir (2464 sayılı Kanun, 34 ve 39. m.). Bahsedilen hizmetleri temin ederek tüketenler, bu verginin mükellefidir. Mücavir alanlardan verginin temin edilebilmesi için bu alanlara belediye hizmetlerinin ulaştırılmış olması şartı bulunmaktadır (İçişleri Bakanlığı, 2 seri numaralı Belediye Gelirleri Kanunu Genel Tebliği'nde bu şartlar yer almaktadır). Kar amacı

bulunmayan sağlık-sosyal yardım kuruluşları, enternasyonal fuarlar, ibadethaneler ve elektrik ile havagazı üretimi gerçekleştiren müesseseler bu vergiden muaf tutulmuştur. Verginin oranı; üretim, taşıma/yükleme, soğutma, telgraf ve telefon işlerindeki tüketimlerden %1, bunların dışında kalan tüketimlerde ise %5 olarak uygulanmaktadır (Acar, Aydın, 2013:60). Vergiyi, belediyeler adına, bu hizmetleri sağlayan kuruluşlar tahsil edip takip eden ayın yirminci günü akşamına kadar belediyeye ulaştırmak zorundadır.

#### **1.7.2.1.2. Emlak Vergisi**

Osmanlı imparatorluğu zamanında komşuluk vergisi<sup>2</sup> olarak tahsil edilmeye başlanan emlak vergisi 11 Aralık 1985 tarihine kadar merkezi yönetimin bütçesi içerisinde yer alıp yapılan değişiklik ile yerel yönetime devredilmiştir. Emlak vergisi kendi içinde arazi ve bina vergisi olarak ikiye ayrılmaktadır. Emlak vergisinin konusu, Türkiye sınırları içinde yer alan bina, arazi ve arsa olarak belirlenmiştir. Bina vergisi kara veya denizde her türlü sabit inşaatın tamamını kapsamaktadır. Bununla birlikte yurt dışında ikamet eden vatandaşlarımızın yaşadıkları ülkedeki bina arazi ve arsalar konu dışında kalmaktadır (Çınar, 2004:100).

Emlak vergisi<sup>3</sup>dört yılda bir takdir işlemlerinin yapıldığı yılı takip eden bütçe yılının Ocak- Şubat aylarında yıllık olarak tarh edilen bir vergidir. Vergi iki taksitte ödenmektedir. Birinci taksiti Mayıs ayının sonuna kadar ikinci taksit ise Kasım ayının sonuna kadar ödenmek zorundadır. Emlak vergisinin matrahı bina ve arazinin beyan tarihindeki alım satım bedelidir. Konutlarda vergi oranı normal alım satım bedelinin binde 1'i, konut dışındaki binaların binde 2'si arsalarda binde 3'ü ve arazilerde binde 1'i kadardır. Bu oranlar büyükşehir olan illerde iki kat olarak uygulanmaktadır.

#### **1.7.2.1.3. Belediye Harçları**

Harçlar, Türk Dil Kurumu İktisat Terimleri Sözlüğü'nde; 'Yasalarla tayin edilen, birtakım kamu hizmetlerinden faydalanmaya karşılık tahsil edilen vergi' olarak tanımlanmıştır. Harçlar vergiye kıyasla karşılıklıdır, özel fayda söz

<sup>2</sup> Osman Özkan, 'Emlak Vergisi', Yerel Gündem Dergisi, S.11, Kasım-200, s.17

<sup>3</sup> 1319 sayılı Emlak Vergisi Kanunu

konusudur faydalanma ilkesine dayanır. Vergiler; karşılıksızdır, özel fayda elde edilmez, ödeme gücü ilkesine dayanır.

Belediyelerin kanunlarda öngörülen belediye harçları; işgal harcı, tatil günlerinde çalışma ruhsatı harcı, kaynak suları harcı, tellallık harcı, hayvan kesimi muayene ve denetleme harcı, ölçü ve tartı aletleri muayene harcı, bina inşaat harcı ve çeşitli harçlar başlığından oluşmaktadır.

#### **1.7.2.1.3.1. İşgal Harcı**

İşgal Harcı; pazaryerleri, meydanlar, mezar yerleri, yol, iskele gibi yerlerin işgali durumunda metrekare üzerinden günlük hesaplanan bir harçtır. İşgal harcını, işgali harca tabi yerleri işgal edenler ödemekle mükelleftir. İşgal harcı belediyenin yetkili kılacakları memur veya kişilere makbuz karşılığında ödenir.

#### **1.7.2.1.3.2. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 58. maddesine göre; Hafta tatili ve ulusal bayram günlerinde çalışmaları belediyelerce izne bağlı işyerlerine ruhsat verilmesi, Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcına tabidir. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcının mükellefi kendisine çalışma ruhsatı verilen gerçek ve tüzel kişidir. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcı, işin mahiyetin göre yılda 20 TL'den az; 800 TL'den çok olmamak üzere belediye meclislerince tespit edilir. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcının mükellefiyet dönemi, çalışma izninin kullanılacağı takvim yılıdır. Tatil Günlerinde Çalışma Ruhsatı Harcı, makbuz karşılığında peşin olarak alınır. Harcı ödenmemiş ruhsatlar geçerli değildir.

#### **1.7.2.1.3.3. Kaynak Suları Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 63. maddesine göre; Özel kaplara doldurulup satılacak olan kaynak sularının (işlenmiş sular dahil) belediyelerce denetlenip hangi kaynaklara ait olduklarını gösterecek şekilde bu kaplara özel işaret konulması Kaynak Suları Harcına tabidir. Kaynak Suları Harcını, kaynak sularını özel işaretli kaplara doldurup satanlar ödemekle mükelleftirler. Kaynak Suları Harcı, bu suların satışa arzı için kaplara doldurulmasını müteakip, kaplar üzerine özel işaret konulması sırasında bu işi yapan belediyeye özel makbuz

karşılığı peşin olarak ödenir. Başka bir belediye sınırları ve mücavir alanları içinde satışa arz edilen kaynak sularından ikinci bir harç alınmaz.

#### **1.7.2.1.3.4. Tellallık Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 67. maddesine göre; Belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde belediyelere ait hal, balıkhane, mezat yerleri ve ilgilinin isteğine bağlı olarak belediye münadisi veya tellalı bulundurulan sair yerlerde, gerçek veya tüzel kişiler tarafından her ne surette olursa olsun her çeşit menkul ve gayrimenkul, mal ve mahsullerin satışı, Tellallık Harcına tabidir. Tellallık Harcını, mal ve mahsullerini satan gerçek veya tüzel kişiler ödemekle mükelleftirler. Gerçek veya tüzel kişiler yapacakları satışları, satış yapmadan önce belediyeye veya mahallindeki belediye ilgililerine haber vermekle ödevlidirler. Haber verilmediği takdirde harç yüzde 50 fazlasıyla tahsil olunur. Tellallık Harcının matrahı, harcın konusuna giren satışların gayri safi tutarıdır. Bu tutardan hangi ad ile olursa olsun hiçbir indirim yapılmaz. Tellallık Harcının nispeti, %2'dir. 100 TL'yi aşan satışlarda aşan kısım için nispet %1'dir. Tellallık Harcı, belediyelerce görevlendirilecek yetkililer tarafından makbuz mukabili tahsil olunur.

#### **1.7.2.1.3.5. Hayvan Kesimi, Muayene ve Denetleme Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 72. maddesine göre; Belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde, belediye veya yetkili mercilerce verilen izne dayanılarak özel kişi ve kuruluşlarca tesis edilen mezbaha ve kanaralarda kesilen hayvanların kesim öncesi ve sonrası muayenesi veya belediye sınırları ve mücavir alanlar dışında kesilmiş olup da belediye sınırı içinde satışa arz edilecek etlerin sağlık bakımından muayene ve denetlenmesi, Hayvan Kesimi, Muayene ve Denetleme Harcına tabidir. 2678 sayılı Kanuna göre kurulan resmi ve özel kombinalar bu harçtan muaftır. Harcı hayvan veya et sahipleri ödemekle yükümlüdür. Harç, makbuz mukabilinde peşin olarak alınır.

#### **1.7.2.1.3.6. Ölçü ve Tartı Aletleri Muayene Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 76. maddesine göre; Ölçü ve tartı alet ve vasıtaları ile ölçeklerin ilgili kanun ve tüzük hükümlerine göre belediyelerce

damgalanması, Ölçü ve Tartı Aletleri Muayene Harcına tabidir. Bu harç, ölçü ve tartı alet ve vasıtaları ile ölçeklerin belediyelerce damgalanması karşılığında alınır. Bu harç damgalanma sırasında makbuz karşılığında ödenir.

#### **1.7.2.1.3.7. Bina İnşaat Harcı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun mükerrer yedinci bölüm ek maddelerine göre; Belediye ve mücavir alanlar içinde yapılan her türlü bina inşaatı (ilave ve tadiller dahil), inşaat veya tadilat ruhsatının alınmasında Belediye Gelirleri Kanunu'nda yer alan tarifede gösterilen nispet ve hadlerde bina inşaat harcına tabidir. Konut veya iş yerlerinin kullanılış tarzlarının değiştirilmesi (konutun işyerine veya harca tabi olmayan işyerinin harca tabi işyerine dönüştürülmesi) halinde bu değişiklik tadilat sayılarak ek harca tabi tutulur. İnşaata ruhsatsız başlanması halinde de harç alacağı doğmuş sayılır. Bu hükümlerin yürürlüğe girmesinden önce inşa edilmiş olan binaların yüzölçümlerine ilave veya binada tadilat yapılması halinde harç, binanın toplam yüzölçümüne göre tabi olduğu tarife esas alınarak ve yalnız ilave edilen kısmın yüzölçümü üzerinden hesaplanır. Bu hükümlerin yürürlüğe girdiği tarihten sonra inşa edilmiş olan binalarda tadil veya ilaveler yapılması halinde harç, binanın önceki yüzölçümü ile ilave kısmın yüzölçümü toplamı üzerinden hesaplanır. Ancak, daha önce aynı konut ve işyeri birimleri için ödenmiş bulunan bina inşaat harcı yeniden hesaplanan harçtan mahsup edilir. Bina inşaat harcını inşaat, ilave veya tadilat için inşaat ruhsatı alanlar öder. İnşaata ruhsatsız başlanılmasında mükellef, inşaat ruhsatı almak mecburiyetinde olanlardır. Binanın kullanılış tarzının değiştirilmesi halinde mükellef binanın sahipleridir. Bina İnşaat Harcının matrahı, her bir konut veya işyeri biriminin ayrı ayrı inşaat sahasının yüz ölçümleridir. Konut inşaatlarında inşaat alanının tespitinde sığınak, merdiven sahanlığı, müşterek garaj, depo, kalorifer ve kapıcı dairesi gibi ortak yerlerden gelen paylar ile kömürlükler hariç tutulur, özel garaj ve özel depo gibi müştemilat dahil edilir. İşyeri inşaatlarında, inşaat alanında müştemilat ve ortak yerlerden gelen hisselerin tümü dahildir. Matrahın hesaplanmasında metrekare kesirleri atılır. Bina İnşaat Harcı, inşaat ruhsatının alınmasından önce makbuz karşılığında ilgili belediyeye ödenir. İnşaatın kısmen yapılması veya hiç yapılmaması halinde inşaat ruhsatı kısmen

veya tamamen iptal edilirse, daha önce ödenmiş olan harçta gerekli düzeltme ve iadeler yapılır.

#### **1.7.2.1.3.8. Çeşitli Harçlar**

Belediyelerin kanunlarda öngörülen diğer harçları; kayıt ve suret harcı, imar ile ilgili harçlar, işyeri açma izin harcı, muayene ruhsat ve rapor harcı, sağlık belgesi harcı, işgal harcı, tatil günlerinde çalışma ruhsatı harcı, kaynak suları harcı ve tellallık harcından oluşmaktadır.

#### **1.7.2.2. Vergi Dışı Gelirler**

Belediye öz gelirleri içerisinde yer alan bu gelirlerin içerisinde; harcamalara katılım payları, yol harcamalarına katılım payları, kanalizasyon harcamalarına katılım payı ve su tesisi harcamalarına katılım payı yer almaktadır.

##### **1.7.2.2.1. Harcamalara Katılım Payları**

Harcamalara katılma payları üç türdür. Bunlar; yol, kanalizasyon ve su tesisleri harcamalarına katılma paylarıdır.

##### **1.7.2.2.1.1. Yol Harcamalarına Katılım Payları**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 86. maddesine göre; belediyelerce veya belediyelere bağlı müesseselerce inşa, tamir ve genişletilmeye tabi tutulan yolların iki tarafında bulunan veya başka bir yola çıkış olmaması dolayısıyla bu yoldan yararlanan gayri menkullerin sahiplerinden Yol Harcamalarına Katılma Payı alınır. Bu harçlar; yeni yol açılması, mevcut yolların yüzde 40 nispetinde veya daha fazla genişletilmesi, kaldırımsız ve bakımsız bulunan yolların, kaldırım veya parke kaldırım haline getirilmesi veya asfalt yapılması, kaldırım veya şose halindeki yolların da parke, beton veya asfalta çevrilmesi, mevcut kaldırım veya parkelerin sökülüp yeniden düzenlenmesi durumlarında alınır.

##### **1.7.2.2.1.2. Kanalizasyon Harcamalarına Katılım Payı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 87. maddesine göre; Belediyelerce ve belediyelere bağlı müesseselerce, kanalizasyon tesisi yapılması halinde, bunlardan

faýdalanan gayri menkullerin sahiplerinden, Kanalizasyon Harcamalarına Katılma Payı alınır.

#### **1.7.2.2.1.3. Su Tesis Harcamalarına Katılım Payı**

Belediye Gelirleri Kanunu'nun 88. maddesine göre; Belediyelerce veya belediyelere bağlı müesseselerce beldede yeni içme suyu şebeke tesisleri yapılması, mevcut şebeke tesislerinin tevsi ve ıslahı gibi şekillerde su tesisleri yapılması halinde, dağıtımın yapıldığı saha dahilindeki gayri menkullerin sahiplerinden, su tesisleri harcamalarına katılma payı alınır.





## 2. VERGİ UYUMU VE BELEDİYELER AÇISINDAN İNCELEMELER

Bu bölümde önce vergi kavramı, sonra verginin toplumsal açıdan gelişimi, Osmanlı ve Türkiyede verginin gelişimi kısaca incelenecektir. Vergi uyumu kavramı üzerinde durulacaktır. Vergi uyumu kavramı, ekonomik modeller ve psikolojik modeller olarak iki başlık altında incelenecektir. Son olarak da Türkiye’de ve Dünya’da yapılan çalışmaların literatür taramaları yer alacaktır.

### 2.1. Vergi Kavramı

Vergi; devletin kamu giderlerini karşılamak için egemenlik yetkisine dayanarak karşılıksız ve mükelleflerin mali gücüne göre alınan herkesin ödemekle yükümlü olduğu en önemli gelir kaynağıdır.

Vergi ile ilgili olarak 1982 Anayasası'nın 73. maddesinde, *'Herkes, kamu giderlerini karşılamak üzere, mali gücüne göre, vergi ödemekle yükümlüdür. Vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımı, maliye politikasının sosyal amacıdır. Vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülükler kanunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır. Vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerin muaflık, istisnalar ve indirimleriyle oranlarına ilişkin hükümlerinde kanunun belirttiği yukarı ve aşağı sınırlar içinde değişiklik yapmak yetkisi Bakanlar Kuruluna verilebilir.'* ifadesi yer almaktadır. Bu maddeden de anlaşılacağı üzere kamu hizmetlerini karşılamak üzere herkes maddi imkânlarıyla doğru orantılı olmak üzere adaletli ve dengeli bir yapı içerisinde vergi ödemek zorundadır. 73. Maddenin 3. Fıkrasında ise verginin anayasal bir zorunluluk olduğu üzerinde durulmuştur. Ayrıca vergilendirme yetkisinin kanun koyucuya ait olduğu ve sadece alt ve üst sınırlar içinde bakanlar kuruluna istisna verilebileceği başka bir organın böyle bir yetkisi olmadığı vurgulanmıştır.

### 2.2. Verginin Gelişimi

Vergi, birçok basamaktan geçmiş, birçok farklı ögenin tesiriyle meydana gelmiş tarihsel bir varlıktır. Verginin tarihi de devletlerin tarihi kadar geçmişten başladığı için vergi farklı dönemlerde farklı biçimlerde değerlendirilmiş;

ekonomik, ahlaki, hukuksal ve sosyal anlamda kompleks bir hal almıştır (Nadaroğlu, 1981:217).

Bir devletin varlığını devam ettirebilmesi ve işlevlerini gerçekleştirebilmesi için vergi, elzem bir faktördür ve tarihte vergi toplamayan bir devlet bulunmamaktadır (Pehlivan, 2009:92).

Ekonomik, sosyal ve politik ilişkiler açısından günümüzde gerekli olan birtakım ihtiyaçlar insanlığın ilk dönemlerinde bulunmadığından, bir arada yaşamak için gerekli olan bazı mal ve hizmetlere ihtiyaç duyulmamıştır. Fakat zaman ilerledikçe, insanların beraber yaşamaya başlaması, söz konusu ilişkileri doğurmuş ve bu ilişkilerin doğurduğu gereksinimlerin giderilmesi amacıyla finansal kaynaklara ihtiyaç meydana gelmiştir (Akdoğan, 2009:123). Sümer, Roma ve Yunan uygarlıklarında vergi örneklerine rastlanmaktadır. Topluluğun bulunduğu devre göre kabile reisi, kral veya derebeyi gibi yöneticilere sunulan yardım hediyeler ilk vergi biçimlerindedir. Yani bu yöneticilerin temel gelir kaynakları kendi mülkleri dışında bu yardım ve hediyelerden oluşmaktaydı. Bu küçük çaptaki gelirler, kamusal hizmetlerin fazla gelişmemiş olması sebebiyle yeterli olmaktaydı. Ancak zamanla artan kamusal harcamalardan ötürü gelirler yetersiz kalmış olup isteğe bağlı olan yardım ve hediyeler giderek zorunlu bir hal almıştır (Erkinay, 1985:37-38).

Verginin evriminde, vergilerin tahsilat şekillerinin de zamanla değiştiği görülmektedir. Ekonomik mübadelenin gelişmediği zamanlarda kamu ihtiyaçları bireylerin emekleri kullanılarak giderilmekteydi. Ancak ileriki dönemlerde *aynî* mübadele adı verilen, malın malla değiş tokuş edilmesi önem kazanarak vergiler emek olarak değil "mal" olarak toplanmaya başlanmıştır (Pehlivan, 2009:92).

### **2.3. Osmanlı ve Türkiye’de Verginin Gelişimi**

İslamiyet’le yönetilen bir ülke olarak Osmanlı devletinde diğer tüm hukuki konular gibi Vergi hukuku konusunda da şer’i hukuk uygulanmaktaydı. Vergi sistemi esas olarak ihtiyaç fazlası mal ve gelirlerin muhtaç kişilere dağıtılmasını amaçlamaktadır. Vergi düzenini İslami sistem üzerine oturtan gruplarda zekât, gelirden en fazla paya sahiptir. Buna göre İslam devletlerinde zekatın en büyük gelir kaynağı olduğu söylenebilir (Çoban, 2004:16). Zekat, haraç, öşür ve cizye

gibi İslamiyet'e uygun düzende toplanan vergilere şer'i vergiler denilmektedir. Vergilerin şer'i olanlarının haricinde kalanlarına ise örfi vergiler denilmektedir. Örfi vergilerin tarihinde örf ve adetlere uyulurdu bu sebepten dolayı bölgesel olarak farklılıklar gerçekleşebilirdi (Öncel, 1985:10). Cumhuriyetin kurulmasından hemen sonrakazanç vergisi gibi bazı vergilerde yapılan değişiklikler Türk Vergi Sisteminin temelini oluşturmuştur (Akdoğan, 1998:123). Daha sonra (1950) yürürlüğe giren Gelir Vergisi Kanunu, Kurumlar Vergisi Kanunu, Vergi Usul Kanunu ile 1985 yılında kabul edilen Katma Değer Vergisi, Kanunu Türk Vergi Sistemi'ningelişimini sürdürmesine katkı sağlamıştır (Çoban, 2004:17).

#### **2.4. Vergi Uyumu**

Bireylerin vergiye uymak ya da uymamak yönündeki kararlarını nasıl aldıklarını açıklama çabası farklı bilimsel disiplinlerden istifade eden, oldukça geniş bir vergi uyum literatürü yaratmıştır. Batı literatüründe vergiyi gönüllü ödeme isteği olarak tanımlanan "Tax Compliance" kavramının dilimizde tam bir karşılığı bulunmamaktadır. Türkçe literatürde bu kavram genellikle vergi uyumu olarak kullanılmaktadır (Güner, 2008:11). Vergi uyumu vergisel sorumlulukların tam olarak gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir (İpek- Kaynar, 2009:117). Vergi uyumunda dört unsurdan söz edilmektedir. Bunlar; vergiye tabi gelirin tam olarak eksiksiz beyanı, gelirden düşülecek unsurların doğru bildirilmesi, vergi bildirisinin zamanında yapılması, vergi ödemelerinin zamanında doğru yapılmasıdır (Roth ve diğ., 1989:20). Vergi uyumsuzluğu ise sözü edilen ifadelerin tam tersi olarak, vergi sorumluluğunu olduğundan az yada fazla beyan etmektir. Farkında olarak yapılan yanlış beyanlar düşük beyanlar cezaya tabidir. Fakat mükellefin ödemesi gereken vergi miktarını yasalara uygun olarak azaltmak vergi uyumsuzluğu demek değildir (Roth ve diğ., 1989:2). Mükelleflerin vergi uyumlarını artırmak, vergi uyumlarını etkileyen unsurlara hakim olmakla mümkün olabilmektedir. Bu nedenle bu modelleri teori ve yaklaşımları bir sonraki başlıklarda inceleyeceğiz.

### 2.4.1. Ekonomik Modeller

Klasik ekonomik teoriye göre mükellefler vergilerini eksiksiz ödediklerinde olumlu bir hissiyat yaşamadığı gibi vergi kaçırdıklarında da utanç yaşamamaktadırlar. Bu durum dünyadaki ekonomistlerin ilgisini çekmiş bu konuda teori ve modeller geliştirilmiştir. Geliştirilen ekonomik modellerde genel olarak vergi mükelleflerinin vergi uyumunu, vergi cezaları ve vergi denetiminin sıklığı gibi değişkenlerin etkilediğini ortaya koymuşlardır. Allingham ve Sandmo, Becker'in 1968 yılında oluşturduğu vergilemede hukuki yaptırımlar ve risk teorisini işleyen modelini geliştirmişlerdir. Allingham ve Sandmo 1972 yılında yarar maksimizasyonunu kullanarak bu konudaki ilk çalışmayı gerçekleştirmişlerdir. Bu model kendisinden sonra yapılan çalışmalar için önemli bir yer tutmaktadır. Allingham ve Sandmo bu çalışmada, vergi mükelleflerinin vergi beyanının bazı faktörlerden etkilendiğini savunmuşlardır. Bu faktörler vergi oranı ve ceza miktarı denetim oranı gibi faktörlerdir. Ceza kavramını ise 3'e ayırmışlardır bunlar yasal yaptırımlar, sosyal ayıplama ve suçluluk duygusudur. Allingham ve Sandmo'ya göre mükellef vergi kaçırıp kaçırılmama konusunda tüm farklı seçenekleri değerlendirir ve beklenen faydasının en yüksek olduğu seçeneğe göre davranır. Fakat denetimler ve cezalar ağır olursa yani mükellefler vergi kaçırdıklarının da edebilecekleri kar oranı yakalandıklarında ki ceza miktarından daha az olursa kişilerin vergiye uyum göstereceklerini ortaya koymaktadırlar. Allingham ve Sandmo'nun bu modeli temel teşkil etmektedir. Daha sonra ilerleyen yıllar da dahil olmak üzere bu model geliştirilmeye çalışılmıştır. Söz konusu modele farklı değişkeler ekleyerek çalışmalar yapmışlardır. Bu çalışmalardan bazıları şöyledir;

- Yitzhaki (1974) Alingham ve Sandmo'nun geliştirdikleri modelde beyan edilmeyen matrah üzerinden alınan ceza yerine kaçırılan vergi üzerinden alınan ceza oranını eklemiş ve vergi oranlarındaki artış kaçırılan vergiyi azaltacaktır sonucuna ulaşmıştır.
- Christiansen (1980) Alingham ve Sandmo'nun modelini geliştirerek denetim olasılığı ile ceza oranı arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Bu analiz sonucunda düşük denetleme oranı ile yüksek ceza oranının, yüksek denetleme oranı ile düşük ceza oranının etkili olup olmayacağını araştırmıştır. Ağır cezaların

mükellefler üzerinde vergi kaçırmayı azaltıcı etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

- Witte ve Woodbury (1985) Allingham ve Sandmo'nun modelini artan oranlı vergi tarifesiyle uygulayarak ve mükelleflerin dört olası durumla karşılaşacağını varsayarak geliştirmişlerdir. Bu olası durumlar; denetim olmaması, denetim olması ama ceza olmaması, denetim sonucu para cezası olması ve denetim sonucu hapis cezası olması durumlarıdır. Ulaştıkları sonuç ise denetim oranlarındaki artışın vergi uyumunu artırdığı ve para cezasından daha etkili olduğudur.
- Cowell ve Gordon (1988) kamu mal ve hizmetlerindeki artışın kişiyi daha fazla vergi kaçırmaya yönlendireceğini ortaya koymuşlardır. Mükellef vergi oranı sabitken kamu mal ve hizmetinde ki artış kullanılabilir gelirini artıracığını ve eğer mükellef kendi vergi kaçakçılığın toplam kamu mal hizmet arzını etkilemediğini düşünürse kişinin kaçıracağı vergi miktarının artacağını düşünmüşlerdir.

Ekonomik modellerin ortaya çıkardığı teoriler birçok açıdan eleştiri almıştır.

Allingham ve Sandmo'nun ekonomik modeline genel olarak yapılan eleştirilerin temelinde vergi uyumunun sadece vergi oranları, denetimler ve cezalara bağlı olmadığı yönündedir. Vergi uyumunu etkileyen algılar; tutumlar, sosyal normlar, güven, eşitlik, adalet, ahlakı değerler ve demografik değişkenler gibi birçok faktörün etkilediği düşünülmektedir. Bu yüzden ekonomik modelin gerçeği yansıtmadığı yetersiz olduğu savunulmaktadır. Ekonomik modele göre ceza ve denetim oranı düşük olan ülkelerde vergi mükelleflerinin büyük bir çoğunluğu vergi kaçırmayı gerektirdi, fakat günümüzde vergi kaçırma oranlarına bakıldığında birçok ülkede düşük ceza ve denetim oranını rağmen vergi kaçırma oranı yok denecek kadar azdır. dolayısıyla ekonomik modelin tek başına yetersiz ve anlamsız olduğu sonucuna varılabilir. Ekonomik modele yapılan başlıca eleştiriler aşağıda gibidir.

- Alm (2012:65)'e göre vergi uyum teorisi karışık olmasının yanında basittir. Basit modellerde etmenlerin vergi uyumuna etkisi hakkında kesin neticelere

ulaşılabilir de bu modeller gerçekçi olmamaktadır. Bireyin vergi uyumunu daha kapsamlı, multifaktöriyel inceleyen modeller gerçekçi olsa da bunlardan elde edilen neticeler belirsiz hale gelmektedir. Birçok deneysel çalışma, vergi uyumunda ceza ve denetim dışındaki faktörlerin de etkili olduğunu belirtmektedir. Eğer standart ekonomik modellerde olduğu gibi bu faktörler göz ardı edilseydi vergi kaçırma oranı mevcut durumdan çok daha fazla olurdu.

- Feld ve Frey (2002) bahsedilen sebeplerden dolayı vergi uyumunun analiz edilmesinde standart modelin başarısız olduğunu ifade etmektedir.
- Dean, Keenan ve Kenney (1980) basit ekonomik modelin bireyleri, yalnızca faydasına göre hareket eden robotlar şeklinde ele aldığını ve vergi ahlakı gibi diğer faktörleri değerlendirmeye katmadan bu modelin gerçek dışı olacağını ifade etmişlerdir.
- Cullis, Jones ve Lewis (2006), deneysel çalışmaların vergi kaçırma davranışını açıklayabildiğini ancak neoklasik modelin bu konuda güvenilir bir açıklama getiremediğini ifade etmişlerdir.

Ekonomik modele yapılan bu eleştirileri genel itibari ile 4 başlık da toparlayabiliriz. Bunlar;

#### *Yanlış Algılama*

Söz konusu ekonomik modelde vergi mükelleflerinin denetim oranı, vergi oranı ve ceza miktarlarına tam anlamıyla hâkim olduğu varsayılmaktadır. Bu yaklaşımın gerçekçi olmadığı düşünülmektedir. Bunun nedeni olarak da denetim oranlarının rastgele olamadığı ve devletin farklı gruplar için farklı denetim oranları geliştirebileceği düşünülmektedir.

Devlet denetim oranlarını genellikle kamuoyuna duyurmaz. Fakat vergi mükelleflerinin ait olduğu grup için denetim oranlarına tam anlamıyla hakim olsa bile gerçek denetim oranından farklı algılayabilir. Vergi mükellefinin geçmişinde geçirdiği denetimler, çevresinin geçirdiği denetimler kişinin denetim algısını etkilediği düşünülmektedir. Yanlış algılama konusunda yapılan çalışmalarda vergi

mükelleflerinin vergi denetimi ile ilgili tam olarak bilgilendirilse bile mükelleflerin oranları daha yüksek algıladıkları anlaşılmıştır. Bu çalışmanın aksine başka bir çalışmada tam aksine bir sonuç elde edilmiştir. Fakat mevcut durumda dahil olmak üzere mükelleflerin denetim oranlarını daha yüksek algıladıkları daha yoğun olarak düşünülmektedir ve üzerine çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmalar sonucunda düşük denetim oranları ve düşük cezalar olmasına rağmen düşük vergi kaçırma oranını biraz da olsa açıklamaktadır (Saruç, 2013:58).

### *Tercihler*

Yapılan bazı çalışmalar sonucunda vergi mükelleflerinin ekonomik modelin varsaydığı gibi davranmadığını ortaya koymuştur. Bu çalışmalara göre tercih edilenin aksine davrandığı kanıtlanmıştır. Örneğin bireylere sunulan iki seçenek olduğunu varsayalım, birinci seçenek küçük bir ödülü yüksek olasılıkla kazanma seçeneği olsun, ikinci seçenek ise büyük bir ödülü düşük bir olasılıkla kazanma seçeneği olsun. Bireylerin yüksek oranda ilk seçeneği tercih ettiği fakat ikinci seçeneğe daha çok maddi değer sarf ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Slovic, Lichtenstein, 1983:581). Bu durum ne yazık ki klasik ekonomik modellerle açıklanamamaktadır.

### *Toplumsal Gelenekler ve Ruhsal Maliyetler*

Yapılan çalışmaların önemli bir kısmında sosyal normların ve ruhsal maliyetlerin vergi uyumunda ciddi unsurlar olduğunu bulmuşlardır. Oysaki ekonomik modelde ruhsal maliyetler ve sosyal normlar dikkate alınmamaktadır. Ekonomik modelde Yitzaki (1974)'nin çalışmasına ruhsal maliyetleri ekleyerek Gordon (1989) kaçırılan vergi miktarının artış gösterdiğinde ruhsal maliyetlerin (huzursuzluk, suçluluk vb.) de artış gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Böylece model bazı mükelleflerin neden vergi kaçırmadıkları konusunu açıklayabilmektedir.

### *Kamusal Mallar ve Adalet*

Ekonomik modelin bir diğer eleştirisi aldığı yanı sıra kamu hizmetlerinin vergi kaçırma etkilemediği varsayımdır. Oysa ki vergi gelirleri sonucunda sunulan kamu hizmeti ve kamusal mallar bireylere fayda sağlamaktadır. Bir diğer

husus ise vergi mükelleflerinin ödedikleri vergiler ile fayda sağladıkları kamu hizmetleri vergi sisteminin algılanan vergi adaletini etkilemektedir.

#### **2.4.2. Psikolojik ve Davranışsal Modeller**

Vergi konusundaki güncel gelişmelere rağmen, ekonomik modeller tek başına vergi kaçırma davranışını açıklamada yetersiz kalmaktadır. Bunun sonucunda vergi kaçırma davranışıyla aynı zamanda psikoloji, sosyoloji ve kriminoloji gibi bilimler de ilgilenmiştir.

Grasmick ve Bursik'in 1990 yılındaki çalışmasında, caydırıcı etmenler üç temel sınıfta incelenmiştir. Bunlar: kanuni müeyyideler, sosyal ayıplama ve suçluluk duygusudur.

Vogel'in 1974 yılındaki çalışmasına göre vergi etiği ve vergi kaçakçılığını belirleyen üç temel faktör vardır. Bu faktörler: Değişim endeksi, sosyal uyum endeksi ve yasa dışı fırsat endeksidir. Değişim endeksinde bireyin ödemekle yükümlü olduğu vergiler ile aldığı kamusal hizmetler incelenir. Sosyal uyum endeksinde vergilerle alakalı farkındalık ve sosyal sınıf gibi etmenler yer almaktadır. Yasa dışı fırsat endeksinde ise vergi kaçırma fırsatı değerlendirilir.

Vogel'e göre kişiler davranışlarında; uyum, özdeşleme ve özümseme özellikleri sergileyebilmektedir. Olumlu tepki almak amacıyla diğer kişilerin tesiri altında davranış sergilediğinde uyum olur. Diğer bireylerin davranışlarına göre davranışlarını düzenlediğinde özdeşleme olur. Özümsemede ise bireyin diğer kişilerden etkilenmesi kendi değer yargılarıyla uyumludur. Her üç sınıf da "konformist" ve "olağan dışı" şeklinde alt gruplar içerir. Bu genel sınıflamaya göre konformist alt grupları vergi kaçırmaz, olağan dışı alt grupları ise vergi kaçırmaz. Uyumcu alt grupları için caydırıcılık etmenleri, özdeşçi alt grupları için sosyal normlar ve özümseyici alt grupları için ise vergi sistemine olan inanç ile adalet kavramı önemlidir.

Song ve Yarbrough (1978)'a göre vergi etiği, bireylerin devletle arasındaki ilişkiyi belirleyen bir davranış normu olup vergi uyumunu belirleyen bir etmendir. Vergi ahlakı ile vergi uyumu arasındaki bu ilişki Song ve Yarbrough'un, mükellef tutumlarını inceledikleri vergi uyumu davranış modelinde görülmektedir. Modele



göre gönüllü vergi uyumunu oluşturan üç temel faktör bulunmaktadır. Bunlar; yasal çerçeve, vergi ahlakı, yere ve zamana göre değişen durumsal etmenlerdir (Gelir düzeyi, vergi oranı, işsizlik oranı, vergi idaresinin faaliyeti). Modelde, vergi ahlakının vergi uyumuna dönük kayda değer bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır (Song ve Yarbrough, 1978:444).

Cullis, Soliman ve Jones (2012)'in yaptıkları deneysel çalışmaların sonucunda nefret etkisinin geçerli olduğu görülmektedir. Bu nefret etkisinde; devlet, denetimleri sıkılaştırdığında, birey ile arasındaki güven zarar görecektir. Bunun sonucunda da bireyin vergi ödevi ve vergi ahlakı bozulacak, birey daha fazla vergi kaçırabilecektir.

Eşitlik teorisinde; birey, katkıda bulunduğu kadar yarar sağlıyorsa bu ilişkinin eşit olduğu varsayılır (Adams, 1965 ve Lewis, 1982). Eşitsiz bir ilişki var ise birey, bulunduğu katkının miktarıyla oynayarak "eşitliği" sağlamaya çalışacaktır. Vergide eşitlik kavramı; dikey eşitlik, yatay eşitlik ve mübadele eşitliği olmak üzere üç farklı grupta incelenebilir. Dikey eşitlikte gelir ve servet düzeyi farklı olan kişilerin ödediği vergi oranlarının düzey farklılığıyla benzer oranda olması söz konusudur. Yatay eşitlikte gelir ve servet düzeyi aynı olan bireylerin aynı oranda vergi ödemesi durumu mevcuttur (Jackson ve Brown, 1990; Jones ve Cullis, 1998). Mübadele eşitliği ile bahsedilen ise bireyin ödediği vergi miktarı ile kamusal hizmetlerden sağladığı yararın uyumlu olmasıdır (Lundstedt ve Spicer, 1976).

Klasik ekonomik model ile eşitlik teorisinin vergi kaçırma konusunda öngörüsü ters bir ilişkiye sahiptir. Eşitlik teorisine göre bireyin faydalandığı kamusal hizmet ve malların düzeyindeki artış ile vergi kaçakçılığı oranında düşüş olacaktır. Benzer biçimde birey diğer bireylerin devletle olan ilişkilerini kendisinin devletle olan ilişkisiyle de mukayese edecektir (Robben vdğ., 1990).

Mark, Wartiek ve Fischer, 1992 senesinde yaptıkları çalışmalarında vergi uyumuna etkide bulunan faktörleri dört ayrı sınıfta incelemişlerdir. Bunlar: Demografik parametreler, davranış ve algılar, vergi kaçırabilme fırsatı ile vergi sisteminin sahip olduğu yapıdır. Bu sınıflamadan anlaşılacağı üzere çalışmacıların oluşturduğu model; sosyolojik, psikolojik ve ekonomik etmenleri kapsamaktadır.

2009 yılında Chau ve Leung, yaptıkları çalışmada, söz konusu modele etik değerler ve sosyal norm gibi faktörleri de ekleyerek modeli geliştirmişlerdir.

Alm, Kirchler ve Muehlbacher'in 2012'de yaptıkları çalışmada vergi ikliminden bahsedilmektedir. Bu iklimi, vergi uyumu konusunda rol oynayan aktörlerin birbirleri arasındaki ilişkileri meydana getirmektedir. Bu aktörler de; hükümet, vergi idaresi, muhasebeciler ve mükelleflerdir. 1970'li yıllarda yapılan çalışmalarda ekonomik faktörlerin öneminden daha çok bahsedilmiş, mükellefler bencil kişiler olarak değerlendirilmiştir. Ancak günümüze yakın çalışmalarda, vergi uyumunda, bireyin psikolojisi ile sosyal normların da önemi vurgulanmaktadır.

2007 yılında Kirchler'in oluşturduğu "Kaygan Yamaç Çerçevesi" modeli ile zorunlu vergi uyumu ile gönüllü vergi uyumu incelenmiştir. Bu modelde vergi otoritesi ile mükellefler arasındaki güvene dayalı ilişkinin önemi öne çıkmaktadır. Kirchler, Wahl ve Hoelzl'in 2008'deki çalışmasının sonucunda da; bireyin vergi kaçırmasında kendi karakteri ve sosyal çevrenin etkili olmasının yanında vergi idaresinin davranışlarının da önem arz ettiği ifade edilmektedir.

Kaygan Yamaç Gönüllü Vergi Uyumu'na göre gönüllü vergi uyumunu etkileyen etmenler; vergi ahlakı, bireysel ve sosyal normlar, vergi sisteminin karmaşıklığı, adalet algısı ile vergi tutum ve algılarıdır.

Kaygan Yamaç Zorunlu Vergi Uyumu'na göre zorunlu vergi uyumunu etkileyen etmenler; vergi oranları, gelir, denetim ve ceza oranları, önceden denetim yapıp yapılmaması ve çerçeve etkisidir (Yapılan ikinci işin getirdiği gelir, stopaj, vb.).

Kaygan yamaç modelinde vergi uyumunu etkileyen iki farklı durum vardır; otoriteye duyulan güven ve otoritenin gücü. Otoriteye duyulan güven, gönüllü vergi uyumuna, otoritenin gücü ise zorunlu vergi uyumuna sebep olmaktadır. Otoritenin gücü ile otoriteye duyulan güven en alt seviyede olursa vergi uyumu düşük olacak ve bireyler fayda maksimizasyonu yapacaklardır.

Vergi idaresine olan güvenin artması ve vergi idaresinin gücünün artması vergi uyumunun artmasını sağlayacaktır. Buna karşın vergi idaresinin fazla güç

uygulaması da birey ile arasında güvensizliğe sebep olacaktır (Wahl vdiğ., 2010:386).

Güç kullanımı ya da güven duygusu üç farklı sonuç doğurabilir. Bunlar; zorunlu uyum, gönüllü uyum ve vergiye uyumsuzluktur (Kirchler, 2009). Vergi idaresi ile mükellef arasında; hizmet alımı-müşteri ilişkisine benzer bir ortam vergi uyumuna katkıda bulunacakken, hırsız-polis ilişkisine benzer ortam da vergi uyumunu azaltacaktır (Kirchler, 2009:4).

Barbuta-Mișu'nun 2011 yılında yaptığı çalışmada vergi uyumunda etkili olan ekonomik (Para cezaları, vergi oranı, denetim olasılığı, vs.) ve ekonomik olmayan (Vergilere karşı davranışlar, vergi sistemindeki adaletin algılanması ile kişisel, sosyal ve milli normlar) etmenler incelenmiştir.

2012 yılında Aktan'ın gerçekleştirdiği çalışmada da vergi uyumunu etkileyen ekonomi dışı etmenler 8 grupta incelenmiştir. Bunlar; ahlaki, kültürel, dini, psikolojik, idari, siyasal, hukuki ve kurumsal faktörlerdir.

## **2.5. Dünya Literatüründe Vergi Uyumunu Üzerine Yapılan Çalışmalar**

1974 yılında Vogel, İsveç'te, 1796 vergi mükellefi ile yapılan mülakatın yer aldığı bir çalışma yayınlamıştır. Mülakatta katılımcılara 200 soru yöneltilmiştir. Mülakatların değerlendirilmesi sonucunda, kadınların vergiye uyumunun erkeklerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca elde edilen bir diğer sonuca göre mükellefin yaşının arttıkça vergiye uyumu artmaktadır.

Song ve Yarbrough'un 1978 yılında yayınlanan, çoğunlukla vergi etiğini inceledikleri bir çalışma mevcuttur. Çalışmada ABD'nin Kuzey Karolina eyaletinin doğusunda yaşayan 278 katılımcıya mülakat ve anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda, insanlara düşük güven sergileyen bireylerin ve politikacıların vergi etiği düşük bulunmuştur. Öte yandan yüksek gelir ve yüksek eğitim grubundaki kişilerin vergi etiği yüksek bulunmuştur. Ayrıca elde edilen bir sonuca göre de katılımcılar, diğer suçlara kıyasla vergi kaçakçılığını ciddi bir suç olarak görmemektedir.

1980 yılında Dean, Keenan ve Kenney'in gelir vergisine karşı insanların tutumlarını ölçmeyi amaçladıkları bir çalışma yayınlamıştır. Çalışma

kapsamında araştırmacılar, İskoçya'nın Fife kentinde 424 akşam okulu öğrencisine anket uygulamışlardır. Soruları yanıtlayanların büyük kısmı, yakalanma ihtimallerinin düşük olduğu durumlarda vergi kaçıracaklarını ifade etmiştir. Bununla birlikte vergi kaçırmının ahlaki olarak kınanması düşük boyutta bulunmuştur. Ayrıca katılımcılar gelir vergisi konusunda yüksek düzeyde yatay ve dikey eşitsizlik algıladıklarını ifade etmiştir.

Title tarafından 1980 yılında vergi kaçıırma konusunda caydırıcı durumların incelendiği bir çalışma yapılmıştır. Çalışma kapsamında New Jersey, Iowa ve Oregon (ABD)'da 1993 kişi ile mülakat gerçekteştirilmiştir. Çalışmaya göre toplumsal baskı gibi resmi olmayan yaptırımlar caydırıcılık bakımından, algılanan tutuklama oranından çok daha etkilidir. Bununla birlikte caydırıcı etkisinin olabilmesi için resmi olmayan yaptırımlarla karşılaşma olasılığının oldukça yüksek algılanması gerekirken, yasal müeyyidelerin de çok yüksek algılanması gerekmektedir.

Elffers, Weigel ve Hessing tarafından 1987 yılında vergi kaçakçılığını etkileyen faktörler üzerine bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada Hollanda'nın Rotterdam kentinden 155 vergi mükellefi ile mülakat gerçekteştirilmiştir. Gerçekteştirilen mülakatlar ile katılımcıların vergi beyannamelerinden toplanan bilgiler birlikte değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda, mülakatta belirtilen vergi kaçakçılığı ile gerçekte olan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Ayrıca mülakatta belirtilen vergi kaçakçılığını etkileyen durumlar ile gerçekte olan vergi kaçakçılığını etkileyen durumlar birbirinden farklı bulunmuştur. Denetimlerde vergi kaçırmadığı saptanan kişilerin %25'i mülakatta verdikleri cevaplarda gelirlerini dürüst beyan etmediklerini itiraf etmişlerdir.

1991 yılında Feinstein tarafından yayınlanan bir çalışmada 1982 ve 1985 yıllarına ait TCMP (Taxpayer compliance measurement program/Mükellef Uyumu Ölçüm Programı) verilerinden toplam 5317 beyanname kullanılarak vergi oranlarının, vergi kaçırmaya ve vergi uyumuna etkisi incelenmiştir. 1982 ile 1985 yılları arasında marjinal vergi oranları değiştiği için vergi oranlarının bağımsız etkisini test etmek mümkün olmuştur. Çalışma sonucunda, marjinal vergi oranlarının vergi kaçıırma üzerine negatif etkisi saptanmıştır. Öte yandan gelirin

vergi kaçırma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Tarım ve işletme geliri olanların ile evli olanların vergi kaçırma oranı daha yüksek bulunmuş olup 65 yaş üzerindekiilerin ise vergi uyumu daha yüksek bulunmuştur.

Coleman tarafından 1997 yılında yayınlanan, büyük çaplı bir araştırmanın sonuçlarının yer aldığı bir çalışma mevcuttur. ABD'nin Minnesota eyaletinde, rastgele seçilen 47000 vergi mükellefinin dahil edildiği bir alan araştırmasıdır. Araştırma, vergi idaresinin işbirliği ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya dahil edilen; düşük, orta ve yüksek düzey gelir beyan eden vergi mükelleflerinin bir kısmına vergi beyannamelerinin detaylı bir şekilde inceleneceğine dair bir mektup yollanmıştır. Kontrol grubundaki mükelleflere ise mektup yollanmamıştır. Bir sonraki yılda, mektup yollanan düşük ve orta düzey geliri olan mükellefler kontrol grubuna göre beyan ettikleri geliri artırmışlardır. Bahsedilen artışlar özellikle vergi kaçırma fırsatı yüksek olan mükelleflerde (işletme geliri elde eden vb.) daha çoktur. Öte yandan yüksek vergi beyan edip de mektup yollanan mükellefler için böyle bir sonuca ulaşılamamıştır.

2004 yılında Wenzel tarafından yayınlanan çalışmada, Avustralya'da bir kurumun gerçekleştirdiği, 1306 katılımcının yer aldığı bir anketin verileri kullanılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre, kişisel normlar (vergi ödeme hakkındaki pozitif etik düşünceleri vs.) vergi uyumunu önemli ve pozitif şekilde etkilemektedir.

Torgler ve scheider'in 2007 yılında yayınladıkları çalışmada, Dünya Değerler Anketi ve Avrupa Değerler Anketi çalışmasının verilerini kullanarak İspanya, Belçika Ve İsviçre için gerçekleştirdikleri analizler yer almaktadır. Çalışmada vergi ahlakını etkileyen faktörler incelenmiştir. Çalışmadan veriler; Demokrasi yanlısı tutum, ulusal gurur, devlete ve yasal sisteme güvenin vergi ahlakı üzerinde olumlu etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Torgler'in 2012 yılında yayınladığı çalışmada Avrupa Birliği'ne 2004 ile 2007 yılları arasında katılan 10 Doğu Avrupa ülkesinin vergi ahlakının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda; algılanan hükümet kalitesi, adalet sistemine ve hükümete güven ile vergi ahlakı arasında pozitif

korelasyonsaptanmıştır. Öte yandan Doğu Avrupa ülkelerinin %70'inin vergi ahlakı 1999 ile 2008 yılları arasında azalmıştır.

2013 yılında yayınlanan, Ho, Ho ve Young tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Çin'de 152 gelir vergisi mükellefinin katılımı ile anket uygulanmıştır. Yazarlar gelir vergisi sisteminin değerlendirilmesi için şeffaflık, basitlik, adalet gibi konularda sorular yöneltmişlerdir. Yerel vergi idarelerinin değerlendirilmesi için ise vergi idarelerinin mükellefe duyduğu güven ve hesap verilebilirlik konularında ve algılanan yatay, dikey ve mübadelede eşitlik konusunda sorular yöneltmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler doğrultusunda Çin vergi sisteminin algılanan adalet düzeyi düşüktür, katılımcılar vergi sisteminin basit ve şeffaf olmadığını düşünmektedirler. Ayrıca yerel vergi idarelerinin algılanan adalet düzeyi de düşüktür. Öte yandan vergi idarelerinin mükellefe duyduğu güven duygusu algısı göreceli olarak yüksektir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda; yatay, dikey ve mübadelede, algılanan yüksek düzeyde eşitsizlik olduğu görülmüştür. Çalışmada vergi uyumunda referans grubunun etkisinin düşük olduğu gözlenmesine karşın, yapılan regresyon çalışmasında grup normu ve algılanan adalet düzeyi vergi uyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Lemoine ve Roland-Levy tarafından 2013 yılında yayınlanan,320 Fransız üniversite öğrencisi ile Kirchler'in "Kaygan Yamaç" modelini test etmek amacıyla farazi bir senaryo kullanarak gerçekleştirdikleri bir çalışma mevcuttur. Bilindiği üzere "kaygan yamaç" vergi idaresine olan güven artışı veya vergi idarelerinin gücündeki artışın daha yüksek vergi uyumuna yol açacağını ifade etmektedir. Söz konusu çalışmanın sonuçları da modeli destekler niteliktedir.

## **2.6. Türkiye'de Vergi Uyumuna Üzerine Yapılmış Çalışmalar**

Türkiye de vergi uyumu konusunda yapılan çalışmalardan biri, 1993 yılında Muter, Sarkınç ve Çelebi Manisa ilinde vergiye karşı tutum ve davranışları araştırmak amacıyla 505 mükellef ile yapılan anket çalışmasıdır. Yapılan çalışma sonucunda mükelleflerin öğrenim seviyeleri arttıkça kamu harcamalarını takip etme ve değerlendirme hassasiyeti de artış göstermektedir. Kamu hizmetleri ile ödedikleri vergi arasında ilişki kurabilen yükümlülerin vergi kaçakçılığına

gösterdikleri reaksiyon daha olumsuzdur. Mükellefler karşılaştıkları cezaların derecesi yükseldikçe ve vergi yükleri arttıkça, vergi kaçakçılığına daha sıcak bakmaktadırlar. Mükelleflerin gelir seviyelerindeki farklılıklar vergi kaçıran diğer mükelleflerin tutumunu değerlendirmelerinde ayırt edici bir faktördür. 1998 yılında Gerçek ve Yüce, Bursa Ticaret ve Sanayi Odasına kayıtlı 235 vergi mükellefini kapsayan anket çalışması yapmıştır. Mükelleflerin vergiye bakışlarını etkileyen unsurları incelemiştir. Yapılan çalışma sonucunda vergi kaçakçılığının esas sebepleri kamu harcamalarında savurganlık (%26), oturmamış bir belge sistemi olması (%20.9), vergi idaresi ile denetimin yetersiz olmasıdır (%18,6). 1999 yılında Demir'in, Afyonkarahisar'da mükelleflerin vergi tutumlarını anket yöntemiyle araştırdığı çalışmada mükelleflerin %40'ı vergi kaçıranları hırsızolarak nitelendirmektedir. Ayrıca katılımcıların %33,7'si vergilerin tamamıyla ödenmeme sebebi olarak vergi oranlarının yüksek olmasını göstermektedir. Çalışmada tespit edilen diğer bir bilgiye göre, en sık vergi kaçırma yöntemi olarak, vergi doğuracak ticari işlemleri kayıtlara geçirmemeye başvurulmaktadır.

Savaşan ve Odabaş (2005) 534 serbest muhasebeci ve mali müşavir (SMMM) ile vergi denetim elemanına anket uygulayarak vergi kaybındaki sebepleri tespit etmeyi amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda elde ettikleri verilere göre vergi kayıpları; caydırıcı olmayan vergi cezaları, verginin hizmet veya mal olarak geri dönmemesi, etkin bir denetimin olmaması, verginin geniş bir tabana yayılmamış olması ve vergi bilinciyle vergi ahlakının oluşmamış olması ile ilişkili bulunmuştur.

Tuay ve Güvenç'in (2007) çalışmasında vergi tutumuyla ilgili gerçekleştirdiği katılımcı sayısı açısından oldukça geniş bir çalışma mevcuttur. Çalışmada vergi mükelleflerinin vergiye dönük tutumları araştırılmıştır. Çalışmada kullanılan anket 73 sorudan oluşmaktadır. Anket, 18 farklı ilde 6546 katılımcıya uygulanmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre vergi kaçırma artıran birkaç durum öne çıkmaktadır. Bu durumlar; vergi politikalarının adil olmaması, tahsil edilen vergilerin kamusal hizmet şeklinde geri dönmemesi, vergi yükünün ve vergi oranlarının yüksek olması, sık vergi affı çıkarılması şeklinde özetlenebilir.

Çelikkaya ve Gürbüz (2008) mükelleflerin vergiye karşı tutum ve davranışlarında etkili parametrelerin belirlenmesi amacıyla yaptığı çalışmada, Eskişehir'de 1750 vergi mükellefine anket uygulanmıştır. Çalışmadan elde edilen bir sonuca göre mükellefin yaşı azaldıkça vergi affına karşı olma fikri azalmaktadır. Elde edilen bir diğer sonuca göre de; vergi affının, pozitif politikalar üretilmesinde ve kayıt dışı ekonominin ortadan kaldırılmasında bir gereç olarak değerlendirilebileceği fikri, mükellefin eğitim seviyesi arttıkça belirginleşmektedir.

Çiçek ve Herek (2012) Antalya'da 452 vergi mükellefiyle bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmayla; verginin anlamı, vergi kayıp/kaçakları ve vergi cezaları algısının incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre mükelleflerin %32'si verginin zorunlu bir ödeme olduğunu, %34'ü ise verginin kamu hizmetlerinin bir karşılığı olduğunu düşünmektedir. Ayrıca çalışmada incelenen hususlardan biri de vergi kaçırın mükelleflerin, vergi kaçırma yöntemi olarak neyi kullandığıdır. Buna göre mükelleflerin %40'ı muhasebe hilesi yaptığını, %44'ü de vergi doğuran ticari işlemleri kayıtlara geçirmeme yöntemine başvurduğunu söylemiştir.

Korlu, Çetinkaya ve Gerçek (2016) yaptıkları çalışmada, belediyelere vergi ödeyen vatandaşların yerel vergi bilinci konusundaki algıları ile bunu belirleyen faktörler incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmacılar, çalışmada 664 kişiye anket uygulamışlardır. Çalışmada yapılan "Faktör Analizi" sonucunda vatandaşlar açısından yerel vergi bilincini belirleyen en önemli etmenin adalet ve eşitlik olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın diğer bir sonucuna göre vatandaşlar bir taraftan yerel vergiler ile ilgili kanunların ve uygulamaların adil olması gerektiğini, diğer taraftan ise ödenen yerel vergiler ile belediyeden alınan hizmetler arasında bir denge bulunması gerektiğini istemektedirler.

Vergi uyumu konusundaki çalışmalar dünyada 70'li yıllarda, Türkiye'de ise 90'lı yıllarda yapılmaya başlanmıştır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu çalışmalarda; vergi uyumu konusunda mükelleflerin çeşitli demografik değişkenleri (gelir düzeyleri, cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim seviyesi vb.) üzerinden çeşitli çalışmalar yapıldığı, aynı zamanda mükelleflerin vergi bilinci, vergi ahlakı, vergi etiği gibi kavramlar üzerinden ölçümlerle, vergi uyum



düzeyleyile vergi kaçırma davranışını tetikleyen ve engelleyen davranış şekilleri üzerinde durulduğu görülmektedir. Vergi cezalarının ve denetim sıklığının mükellef üzerindeki etkilerinin de araştırıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Fakat yapılan literatür taramamızın sonucunda belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile vergi uyumu arasındaki etkileşimi araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Hem dünyada hem de ülkemizde yapılmış böyle bir çalışma olmaması nedeniyle, çalışmamız önem arz etmektedir. Yerel vergiler üzerine yapılan alan çalışmasının, merkezi yönetimin tahsil ettiği vergilere kıyasla daha doğru sonuç vereceği düşünülmektedir. Bunun nedeni; vatandaşların, vergi ödedikleri kurum ve bu kurumun hizmetleri ile iç içe olmalarıdır. Birçok vatandaş belediyenin hizmet verip vermediği konusunda fikir beyan edebilir. Mükellefler, hizmet alamadıkları bir kuruma vergi öderken, vergi uyumlarının olumsuz yönde etkileneceği düşünülmektedir. Yerel yönetimlerde yapılan vergi uyumu saha çalışmasının, vatandaşların davranışlarını daha net ve daha rasyonel yansıtaçağı düşünülmektedir. Çünkü vatandaşlar vergiyi tahsil eden yönetimle dolaylı değil doğrudan ilişki içindedir.

Yapılması planlanan çalışmanın literatüre katkıları; yerel halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve belediye hizmet kalitesinin ölçülmesi, vergi uyumunu etkileyen belediye hizmetlerinin tespiti, yerel halkın vergiye karşı tutum ve davranışlarının belirlenmesi, bölgedeki vergi uyumunun tespiti ile vatandaşların vergiye bakış açılarının belirlenmesi olacaktır.

Vergi uyumundan bahsedilen bu bölümden sonra çalışmanın üçüncü bölümünde araştırma sorunsalına yer verilmiştir.

### 3. BELEDİYE HİZMETLERİ VE VERGİ UYUMU ETKİSİ: ZONGULDAK İLİ ÖRNEĞİ

Yerel yönetim olarak belediyelerin gelirleri; merkezi bütçeden ayrılan pay ile, merkezi yönetim tarafından tahsil ve tahakkuk yetkisi verilen, bölüm 1.7’de ayrıntılı anlatılan, belediye vergi ve harçlarından oluşmaktadır. Belediye vergileri, belediyenin gelir kalemleri arasında önemli bir yere sahiptir.Tablo 3.1’de Zonguldak Belediyesi'nin 2006-2016 yılları arasında, merkezi yönetimden aldığı, bütçe gelirleri ile belediye vergi gelirleri raporlanmıştır.

**Tablo 3.1: Zonguldak İli Bütçe ve Vergi Gelirleri**

YILLAR	BÜTÇE GELİRİ (Bin TL)	VERGİ GELİRİ (Bin TL)
2006	187,601	72,876
2007	453,455	53,064
2008	571,245	58,914
2009	551,683	43,029
2010	796,789	96,109
2011	964,280	101,642
2012	1,007,029	111,228
2013	1,095,948	118,395
2014	1,244,676	119,536
2015	1,452,376	111,431
2016	1,463,033	118,061

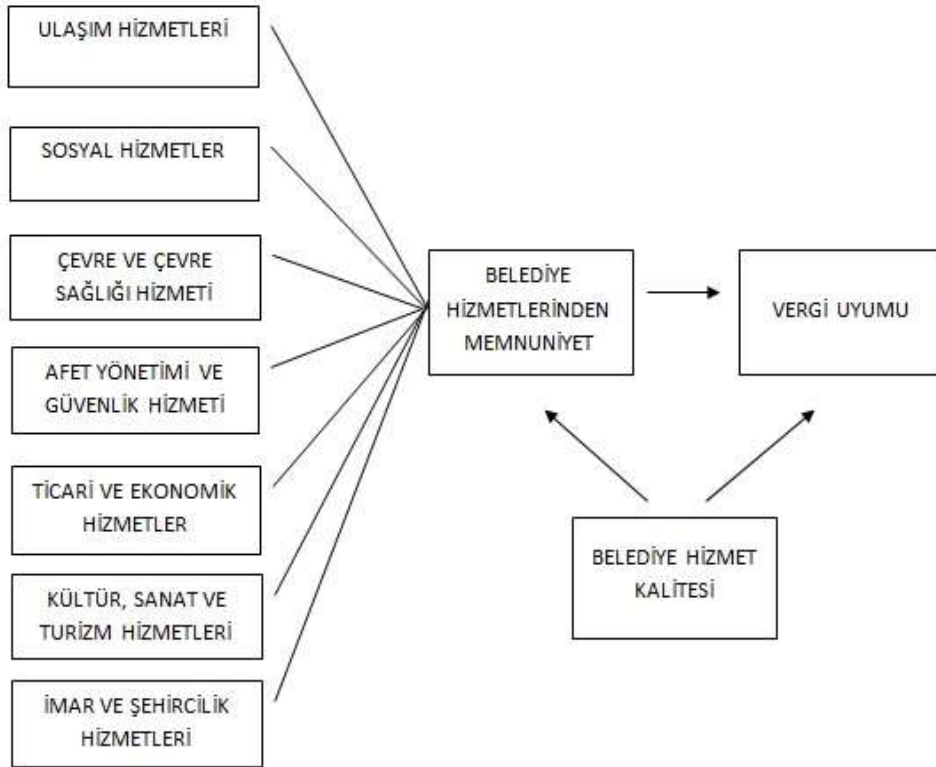
**Kaynak:**<https://www.muhasabat.gov.tr/content/genel-yonetim-mali-istatistik-detayi?tabId=2&pageId=2> (12.01.2018)

Belediye vergilerini ödemekle yükümlü olan mükelleflerin vergi uyumlarını, bazı faktörlerin etkilediği düşünülmektedir. Bu faktörler, belediye hizmetleri ve belediye hizmet kalitesi olarak ele alınmıştır. Yerel yönetimlerin, merkezi yönetime kıyasla halka daha yakın olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bu durum, vatandaşların sunulan hizmeti analiz etmesini de kolaylaştırır. Vatandaşlar, ikamet ettikleri şehrin belediye hizmetlerini, günlük hayatlarında bir çaba sarf etmeden gözlemleyebilmektedir. Buna örnek olarak, çevre ve sağlık hizmetlerinden biri olan, çöp toplama hizmeti verilebilir. Çöplerin toplanmadığını vatandaşlar kolaylıkla gözlemleyebilmektedir. Bu örnekler genişletilip belediyelerin tüm hizmet kolları bu genellemenin içine alınabilir. Belediye

hizmetleri, bölüm 1.5.2’de detaylı olarak işlendiği gibi, oldukça kapsamlı ve fazladır. Belediyelerin bu hizmetleri yerine getirmek için finansal kaynağa ihtiyacı bulunmaktadır. Vergiler ve harçlar, bu finansal kaynaklardır. Vergi ve harçların eksiksiz ve kayıpsız alınabilmesi için vatandaşların vergi uyumu büyük önem teşkil etmektedir.

Çalışmamızın amacı; belediyelerde vergi uyumu ile mükelleflerin belediye hizmetlerinden ve hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyi arasındaki etkileşimi araştırmaktır. Vatandaşların vergi uyum düzeylerini, vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin etkilediği düşünülmektedir. Vatandaşların, belediye hizmetlerinden herhangi birinden memnun olmamasının, vatandaşın vergi uyum düzeyini etkilediği düşünülmektedir. Belediye hizmetlerinin işleyişinin düzgün ya da aksak olması, vatandaşların memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetleri veya memnuniyetsizliklerinin, vergi uyum düzeylerini etkilediği düşünülmektedir. Belediye hizmet kalitesinin ise, hem vatandaşların memnuniyet düzeyleri hem de vergi uyumu ile etkileşim halinde olduğu düşünülmektedir.

**Şekil 3.1:Araştırma Modeli**



Çalışmanın 1. bölümünde belediyelerin görev ve sorumlulukları, yetki imtiyazlarını, idari ve mali yapıları ile belediye hizmetleri ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Çalışmanın 2. bölümünde de vergi kavramı ve vergi uyumu konusu üzerinde durulmuştur. Bu bölümlerde belediye hizmetleri ve vergi uyumu konuları ayrı ayrı incelenmiştir. Çalışmanın 4. bölümünde ise bu iki konu birlikte yapılan alan çalışmasının sonucuna göre ayrıntılı olarak değerlendirilecektir.

Araştırma sorusu: "*Zonguldak il sınırları içinde Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin mükelleflerin vergiuyumuna etkisi nedir?*" olarak belirlenmiştir. Çalışmamızda belediye hizmetlerinden memnuniyet ile vergi uyumu arasındaki etkileşim değerlendirilecektir.



## **4. BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN, MÜKELLEFLERİN VERGİ UYUMU ÜZERİNE ETKİSİ: ZONGULDAK İLİ ÖRNEĞİ**

Bu bölümde; Zonguldak ilinde yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile vergi uyumları arasındaki etkileşimi belirlemeye yönelik olan anket çalışmamızın analizi neticesinde elde ettiğimiz bulgular üzerine değerlendirmeler yer almaktadır.

### **4.1. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmamızda veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket formu hazırlanırken daha önce bu alanda yapılmış çalışmalar incelenmiştir (Kabasakaloğlu, 2016:251-253 ve Alptürker, 2010:98-99). Konu ile ilgili, literatürde yer alan sorular üzerinde çalışılmıştır. Anketteki bölümler; belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ölçen, belediyenin hizmet kalitesini ölçen, katılımcıların vergi uyumunu ölçen ve kişisel bilgilerin yer aldığı bölümler olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır. Anket uygulamamızda sorulan sorular Ek-3'de ayrıntılı olarak verilmiştir. Ayrıca soruların kaynağı, Tablo-2'de listelenmiştir. Anket formunda 51 tane soru bulunmaktadır. Sorulara ek olarak da kişisel bilgilerin yer aldığı bir bölüm bulunmaktadır. Soru 1 ve soru 7 aralığında, vatandaşların çevre ve çevre sağlığı hizmetlerinden memnuniyet düzeyi sorgulanmıştır. Bu hizmetten, Bölüm 1'deki 1.5.2.3 numaralı başlıkta ayrıntılı olarak bahsedilmiştir. Soru 8 ve soru 13 aralığında, vatandaşların sosyal hizmetlerden memnuniyet düzeyi sorgulanmıştır. Bu hizmet ile ilgili ayrıntılı bilgiye, Bölüm 1'deki 1.5.2.4 numaralı başlık altında yer verilmiştir. Soru 14 ile soru 20 aralığında ve soru 26 ile soru 28'de, vatandaşların imar ve şehircilik hizmetinden memnuniyet düzeyi sorgulanmıştır. Bu hizmet ile ilgili ayrıntılı bilgiye, Bölüm 1'deki 1.5.2.1 numaralı başlık altında yer verilmiştir. Soru 21 ve soru 25 aralığında vatandaşların vergi uyum düzeyleri sorgulanmıştır. Vergi uyumu konusuna Bölüm 2'de detaylı olarak yer verilmiştir. Soru 27 ile soru 29 aralığında ve soru 36 ile soru 39 aralığında vatandaşların, afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Bu hizmet ile ilgili

ayrıntılı bilgiye, Bölüm 1'deki 1.5.2.6 numaralı başlık altında yer verilmiştir. Soru 40 ve 44 aralığında vatandaşların ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri sorgulanmıştır. Bu hizmet ile ilgili ayrıntılı bilgiye, Bölüm 1'deki 1.5.2.2 numaralı başlık altında yer verilmiştir. Soru 45 ve 52 aralığında belediye hizmetlerinin kalite düzeyi sorgulanmıştır. Belediye hizmetlerinin kalitesi ile ilgili ayrıntılı bilgiye, Bölüm 1'deki 1.5.3 numaralı başlıkta yer verilmiştir. Anket formunda 7'li likert tipi anket kullanılmıştır.

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak üç yol izlenmiştir. Birinci yolda, <http://www.surveey.com> sitesinde online anket formu hazırlanmıştır. Hazırlanan bu anket formları, araştırmacı tarafından sosyal medya aracılığı ile dağıtılmıştır. Online anket sistemi üzerinden, toplam 206 adet anket formu elde edilmiştir. Bu anket formlarının 111 tanesi, Çaycuma ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 46 tanesi Zonguldak ili merkez ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 22 tanesi Ereğli ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 13 tanesi Devrek ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 6 tanesi Kilimli ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 5 tanesi Gökçebey ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından, 2 tanesi Alaplı ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından ve 1 tanesi de Kozlu ilçesinde yaşayan vatandaşlar tarafından doldurulmuştur. İkinci yolda, anket formları, doldurulmak üzere; şehrin merkezi kabul edilen ve yoğun yaya trafiğinin olduğu yerlerde rastgele dağıtılmıştır. Daha sonra doldurulan anket formları toplanmıştır. Üçüncü yolda ise, Zonguldak ili merkez ilçe ile Zonguldak iline bağlı 7 ilçe merkezinde; araştırmacı ve anketörler tarafından, basit tesadüfi yöntemle seçilen kişilere anket formları, yüz yüze anket yöntemi kullanılarak uygulanmıştır. Ankete, gönüllülük esası ile katılım sağlanmıştır. Seçilen kişilere, ankete katılım için ısrar edilmemiş ve herhangi bir zorlamada bulunulmamıştır. Kişilere öncelikle, araştırma ve araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra anketin nasıl doldurulacağı ve ankette yer alan soruların içeriği hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Ayrıca anketin yer aldığı çalışmanın, etik kurul onayından geçtiği de belirtilmiştir.

**Tablo 4.1: Anket soruları ve kaynakçaları**

Sorular	Yapı	Şekil	Kaynakça
1.Şehrimiz/İlçemiz temizdir	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
2.Sokakların temizliğinden memnunum	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
3.Çöp toplama hizmetinden memnunum	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
4.Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
5.Şebeke suyunu güvenerek rahatlıkla içebilirim	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
6.Başboş kedi ve köpeklerin rehabilitasyonundan ve toplanmasından memnunum	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
7.İlaçlama hizmetinden memnunum	Çevre ve Sağlık Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
8.Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
9.Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
10.Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Alptürker 2014)
11.Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Alptürker 2014)
12.Nikâh hizmetinden memnunum	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
13.Cenaze defin hizmetinden memnunum	Sosyal Hizmet	1-7 likert	(Alptürker 2014)
14.İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)

**Tablo 4.2: (Devamı)**

Sorular	Yapı	Şekil	Kaynakça
15.Bisiklet için yeterli yollar mevcuttur	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
16.Yolların yapımından ve bakımından memnunum	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
17.Belediye park ve çocuk alanlarını yeterince sağlar	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
18.Şehrimizin mimarisinden memnunum	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
19.Kaçak yapılarla gerektiği gibi mücadele edilir	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
20.Belediye yeşil alanların oluşturulmasına gereken önemi verir	Kentsel Altyapı ve İmar Şehircilik Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
21.Vergilerimi iyi niyetli öderim	Vergi Uyumu	1-7 likert	(Kirchler ve Wahl 2010)
22.Belediye vergilerini gönüllü bir şekilde öderim	Vergi Uyumu	1-7 likert	(Kirchler ve Wahl 2010)
23.Belediye vergilerini ( emlak vergisi, çevre temizlik vergisi vb.) ödemek doğru bir davranıştır	Vergi Uyumu	1-7 likert	(Kirchler ve Wahl 2010)
24.Vergilerimi ödemek benim için vatandaşlık görevidir	Vergi Uyumu	1-7 likert	(Kirchler ve Wahl 2010)
25.Belediye vergisi ödemek belediyenin yararlı hizmette bulunmasına yardımcı olmaktadır	Vergi Uyumu	1-7 likert	(Kirchler ve Wahl 2010)



**Tablo 4.3: (Devamı)**

Sorular	Yapı	Şekil	Kaynak
26.Semt pazarları yeterli ve büyüktür	Ticari ve Ekonomik Hizmet	1-7 likert	(Alptürker 2014)
27.Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır	Ticari ve Ekonomik Hizmet	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
28.Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir	Ticari ve Ekonomik Hizmet	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
29.Zabıta hizmetleri yeterlidir	Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
30.Belediye hizmetlerinden memnunum	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
31.Belediyemiz ilimiz / ilçemizi yeterince tanıtmaktadır	Kültür ve Turizm Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
32.Belediyemiz ilimiz / ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür	Kültür ve Turizm Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
33.Belediyemiz ilimiz/ ilçemizde turizme gerekli önemi verir	Kültür ve Turizm Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
34.Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir	Kültür ve Turizm Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
35.Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum	Kültür ve Turizm Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
36.İlimiz/ İlçemiz güvenlidir	Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
37.Mobese hizmetlerinden memnunum	Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)

**Tablo 4.4: (Devamı)**

Sorular	Yapı	Şekil	Kaynakça
38.İtfayeye güvenirim	Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
39.Yangınla mücadele ve korunma hizmetinden memnunum	Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
40.Kentimizde yeterince otopark yeri vardır	Ulaşım Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
41.Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz	Ulaşım Hizmeti	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
42.Şehiriçi toplu ulaşım hizmetinden memnunum	Ulaşım Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
43.Otagar / Terminal hizmetinden memnunum	Ulaşım Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
44.Yaya geçitleri ve trafik ışıkları yeterlidir	Ulaşım Hizmeti	1-7 likert	(Alptürker 2014)
45.Belediye hizmetlerinden genelde memnunum	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
46.Belediyeden hiç şikayet etmem	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
47.Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	Araştırma Esnasında Geliştirilmiştir
48.Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)

**Tablo 4.4: (Devamı)**

<b>Sorular</b>	<b>Yapı</b>	<b>Şekil</b>	<b>Kaynakça</b>
49.Belediye çalışanlarının halka karşı tutum ve davranış şekillerinden memnunum	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
50.Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyetinden nezaketinden memnunum	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
51.Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti herşeyin üzerinde tutar.	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)
52.Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır	Hizmet Kalitesi	1-7 likert	(Kabasakaloğlu 2016)

#### **4.1. Araştırmanın Hipotezleri**

H1: İmar ve şehircilik ile ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler

H2:Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

H3:Sosyal hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

H4:Çevre ve çevre sağlığı hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

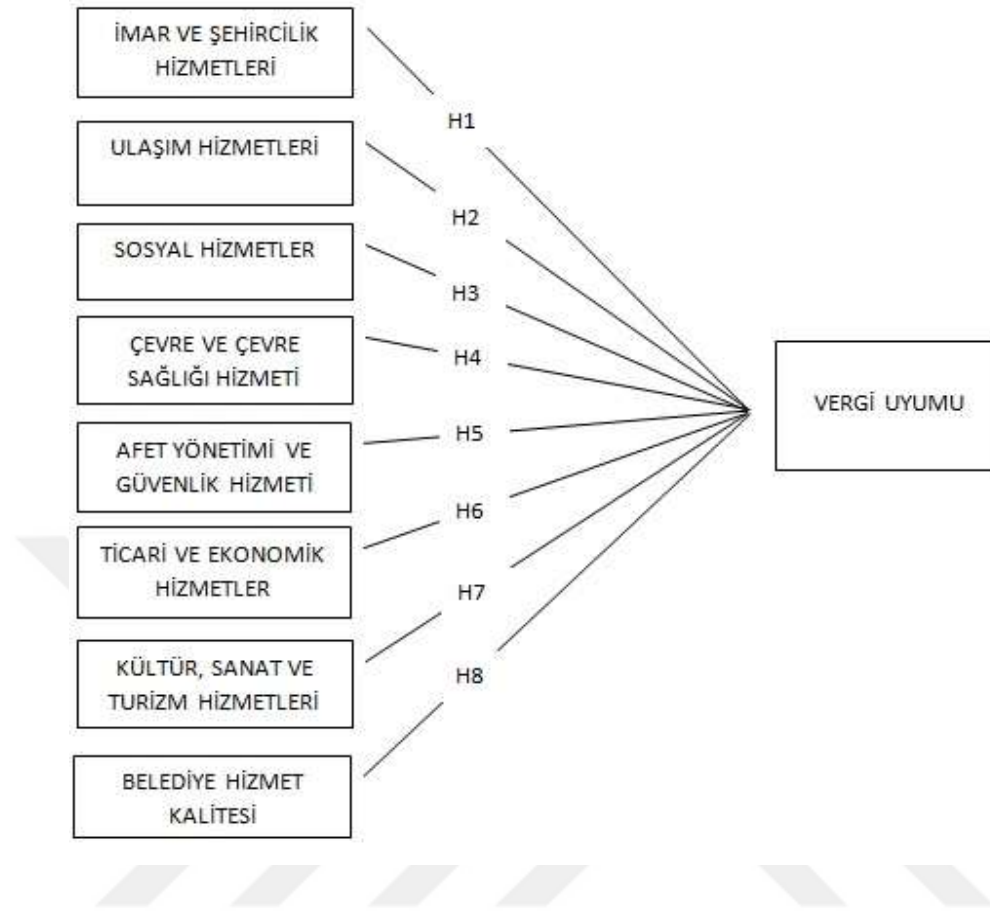
H5:Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

H6:Ticari ve ekonomik hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

H7:Kültür ve sanatla ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

H8: Belediye hizmetlerinin hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.

**Şekil 4.1:Hipotez modeli**



#### **4.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları**

Bu araştırmanın kapsamını; Zonguldak sınırları içerisinde yer alan, 7 ilçe belediyesi ve 1 merkez ilçe belediyesi olmak üzere, 8 belediye idaresinin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan vergi mükelleflerinin, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve vergi uyum düzeylerinin değerlendirilmesi oluşturmaktadır.

Araştırma verileri toplanırken; Zonguldak genelinde belediye hizmetlerinden yararlanan tüm vatandaşlara ulaşmanın zorluğu ile zaman ve finansman kaynaklarının kısıtlı olması gibi nedenlerle basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma, 1000 katılımcıdan oluşan örneklem ile sınırlıdır. Araştırmanın başka bir sınırlılığı ise katılımcıların yanıtlarının samimi ve gerçek olduğu varsayımdır. Bu durumlara ek olarak, araştırma belirli bir zaman içerisinde yapıldığı için ve zaman içerisinde katılımcıların algılarının değişebileceği ihtimali olduğu için araştırma, yalnızca yapıldığı zaman ile sınırlıdır. Kişilerin gerçek düşüncelerini ifade ettiği ve samimi cevaplar verdiği varsayılmıştır. Uygulanan anket çalışmasında; kişilerden isim ve telefon numarası

gibi bilgilerinin istenmemesinin, kişilerde olumlu bir algı yarattığı düşünülmüştür. Bunun yanında katılımcılar arasında yaklaşık yüzde beş civarında bir kesim, anket sorularını uzun bulup cevaplamaktan kaçınanlar da olmuştur. Belediye hizmetleri konusunda, belediyelerin bir siyasi partiyi temsil ettiği düşüncesi sebebi ile, anket sorularını cevaplamaktan kaçınan, yaklaşık yüzde on oranında, katılımcı ile karşılaşmıştır. Çalışmanın anket kısmını uygularken karşılaşılan bir diğer kısıt da katılımcıların bir kısmının, gerekli açıklamanın yapılmasına rağmen, çalışmayı, belediyenin yaptırdığı bir anket çalışması olarak algılayıp çalışmaya katılım sağlamak istememesi olmuştur. Bu çalışma, Zonguldak il merkezinde ve Çaycuma, Kozlu, Ereğli, Kilimli, Gökçebey, Devrek ile Alaplı ilçelerinde yaşayan vatandaşların algısını ortaya koymakta olup Türkiye genelini kapsamamaktadır. Bu da çalışmamızın en önemli sınırlamalarından biridir.

#### **4.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme**

Araştırmanın ana kütlesi (evren), Zonguldak ili ile Zonguldak iline bağlı ilçelerde yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan insanlar olarak belirlenmiştir. Örnekleme yönetimi olarak, araştırma sonuçlarının genellenebilmesi ve genellemenin daha sağlıklı yapılabilmesi için kotalı basit tesadüfi yöntem (örneklem evreninde katmanlı yapıyı yansıtan örneklem seçimi yapılır) kullanılmıştır. Kotalı örnekleme yöntemi ile Zonguldak il merkezi ve 7 ilçe merkezi gruplandırılmıştır. Kotalı örnekleme yönteminde araştırma evreni, belirli özellikleri bakımından gruplara ayrılır. Bu gruplar çalışmanın amacına ve evrenine göre belirlenmiştir. Çalışmadaki 1000 kişiden oluşan örneklem, kotalı örnekleme yönetimi ile ilçe ilçe gruplara ayrılıp hangi ilçede kaç adet anket uygulanması gerektiği bilgisine ulaşılmıştır. Kotalı örnekleme yöntemi uygulanırken, ilçelerin en son nüfus sayımları dikkate alınmıştır. Nüfusu dikkate alınarak ilçenin, örneklem sayısına göre anket katılım oranı hesaplanmıştır. Aşağıda verilen tabloda, ilçelere göre uygulanan anketlerin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 4.2: İlçelere Göre Anket Dağılımlarının Nüfusa Oranı**

İlçeler	Nüfus sayıları	Belirlenen örneklem sayısı (1000) içindeki oran	Uygulanacak anket sayısı
Ereğli	174.619	% 29,22	292
Merkez	126.404	% 21,15	212
Çaycuma	91.099	% 15,25	153
Devrek	56.886	% 9,52	95
Kozlu	46.204	% 7,73	77
Alaplı	43.966	% 7,36	74
Kilimli	37.213	% 6,23	62
Gökçebey	21.133	% 3,54	35
Toplam	597.524	% 100	1000

8 ayrı belediye için uygulanan anket çalışmasına katılacak bireylerin örneklem seçiminde ise, basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örneklem yönteminin seçilme nedeni, o ilçede yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan kişilerin hepsini kapsamı ile herkese eşit şans verilmesidir. Araştırmanın örneklem hacmi 1000 bireyden oluşmaktadır. Anket, Kasım-Aralık 2017 tarihleri arasında tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen vatandaşlara uygulanmıştır.

Toplanan anket formlarının incelenmesi sonucunda, boş cevap sayısı yarıdan fazla olan veya cevaplarda tutarsızlık tespit edilen anketler çalışmaya dâhil edilmemiştir. Bunun sonunda 1000 anket formu, analizler için değerlendirmeye alınmıştır. Bu anlamda analizlerde yapılan çıkarsamalar, 1000 katılımcının üzerinden, Zonguldak il merkezi belediyesi ve 7 ilçe belediyesinde yaşayan insanları temsil etmektedir.

Tez kapsamında planlanan istatistiksel çıkarsamalara uygun olması açısından veriler, 7'li likert ölçeğinde anket yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmanın içeriğine uygun olarak oluşturulan önerme ve sorular vasıtasıyla geliştirilen anket örneği; özellikle anket ölçüm güvenilirliğini artırmak amacıyla; Çaycuma, Devrek, Merkez, Ereğli, Alaplı, Gökçebey ilçelerinde yaşayan toplam 440 kişiye pilot olarak uygulanmıştır. Yapılan pilot uygulama, tez danışmanı tarafından incelenmiştir. Tüm bunlar sonucunda, revize edilen anket formu, 1000 kişiye uygulanmıştır.

## 4.5. Verilerin İstatistiksel Analizi

Bu bölümde, anket uygulamasından elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yer almaktadır.

### 4.5.1. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Bu bölümde, çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği, vatandaşların her bir belediye hizmet grubundan memnuniyeti ve vergi uyumlarının Cronbach's Alpha Katsayıları aracılığıyla analiz edilmiştir.

**Tablo 4.3: Araştırmanın Güvenilirlik Katsayıları**

Boyutlar	Cronbach's Alpha
Çevre Temizliği ve Sağlığı Hizmetinden Memnuniyet	,871
Sosyal Hizmetten Memnuniyet	,834
İmar Ve Şehircilik Hizmetinden Memnuniyet	,884
Ticari Ve Ekonomik Yaşama İlişkin Hizmetlerden Memnuniyet	,738
Ulaşım Hizmeti	,834
Kültür Truzim Ve Sanat Hizmetlerinden Memnuniyet	,900
Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmetinden Memnuniyet	,756
Belediye Hizmetlerinin Kalitesinden Memnuniyet	,938
Mükelleflerin Vergi Uyumları	,871

Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri (Özdamar, 2004);

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Cronbac's Alpha Katsayısı değerlendirmesine göre ölçeklerimiz oldukça güvenilir ve yüksek derecede güvenilirdir.



## 4.6. Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde; araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan Zonguldak’da yaşayan vatandaşlardan, ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

### 4.6.1. Araştırmaya Katılan Mükelleflerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Araştırmaya katılan mükelleflerin cinsiyet değişkenine göre dağılımları: 730’u (%68,6) erkek katılımcı 328’i (%30,8) kadın katılımcıdır. 6 (%0,6) katılımcı ise anket formunun cinsiyet kısmını boş bırakmıştır.

**Tablo 4.4: Mükellefin cinsiyet değişkenine göre dağılımı**

GRUPLAR	FREKANS	YÜZDE
ERKEK	730	68.6
KADIN	328	30.8
BOŞ	6	0.6
TOPLAM	1064	100

Çalışmaya katılan mükelleflerin yaş değişkenine göre dağılımı:18 yaş altı 12 (%1.2) katılımcı, 18-25 yaş aralığında 219 (%20.5) katılımcı, 26-35 yaş aralığında 257 (%24.1) katılımcı, 36-45 yaş aralığında 174 (%16.3) katılımcı, 46-55 yaş aralığında 145 (%13.4) katılımcı, 56-65 yaş aralığında 81 (%7.6) katılımcı, 66 yaş ve üstü aralığında 25 (%2.5) katılımcı şeklindedir. 151 (%14.2) katılımcı anket formunun yaş kısmını boş bırakmıştır.

Çoğunluğun erkeklerden oluştuğu gözlenen örneklemimizde bu durum Türkiye’de vergi mükelleflerindeki cinsiyet dağılımı da düşünüldüğünde temsil kabiliyeti yüksek bir örnekleme ulaştığımız söylenebilir.

**Tablo 4.5: Mükellefin yaş değişkenine göre dağılımı**

GRUPLAR	FREKANS	YÜZDE
18 Yaş Altı	12	1.2
18-25 Yaş	219	20.5
26-35 Yaş	257	24.1
36-45 Yaş	174	16.3
46-55 Yaş	145	13.4
56-65 Yaş	81	7.6
65 Yaş Üstü	25	2.5
Boş	151	14.2
Toplam	1064	100

Mükelleflerin eğitim durumu değişkenine göre dağılımı: ilkokul 96 (%9), ortaokul 121 (%14,4), lise 357 (%33.6), ön lisans 165 (%15.5), üniversite 276 (25.9), lisansüstü 42'si (%3.9) eğitim düzeyi şeklindedir. 7 (%0.7) katılımcı anket formunun eğitim kısmını boş bırakmıştır.

Yüzde 80'i 18-65 yaş aralığında olan örneklemimizin, en yüksek katılım çoğunlu ise 18-35 yaş aralığındadır.

**Tablo 4.6: Mükelleflerin eğitim durumu değişkenine göre dağılımları**

GRUPLAR	FREKANS	YÜZDE
İlkokul	96	9
Ortaokul	121	14.4
Lise	357	33.6
Önlisans	165	15.5
Üniversite	276	25.9
Lisansüstü	42	3.9
Boş	7	0.7

Mükelleflerin meslek grubu değişkenlerine göre dağılımı: mermur 174 (%16.4), işçi 159 (%14.6), emekli 99 (%9.3), serbest meslek 269 (%25.3), öğrenci 114 (%10.7), ev hanımı 23 (%2.2), diğer 43 (%4), işsiz 30 (%2.8) şeklindedir. 153 (%14.4) katılımcı anket formunun meslek kısmını boş bırakmıştır.

Eğitim durumu değişkenine göre yapılan sınıflandırmada en fazla lise mezunu düzeyinde, en az ise lisans mezunu katılımcı olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.7: Mükelleflerin meslek grubu değişkenlerine göre dağılımı**

GRUPLAR	FREKANS	YÜZDE
Memur	174	16.4
İşçi	159	14.9
Emekli	99	9.3
Serbest Meslek	269	25.3
Öğrenci	114	10.7
Ev Hanımı	23	2.2
Diğer	43	4
İşsiz	30	2.8
Boş	153	14.4
Toplam	1064	100

Katılımcıların meslek sınıflandırmasında en fazla serbest meslek mensunu olduğu en az ise ev hanımlarının olduğu belirlenmiştir.

#### **4.6.2. Mükelleflerin Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Yüzdeleri ile Ölçeklerin Ortalamaları ve Standart Sapma Değerleri**

Bu başlık altında; belediye hizmetlerinden memnuniyetin, katılımcıların demografik özellikleri gibi değişkenler bazında, detaylı analizlerine yer verilmiştir. Bu hizmetler, özelliklerine göre gruplandırılarak ayrı ayrı incelenmiştir.

##### **4.6.2.1. Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler**

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin bir kolu olan 'Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmeti' ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Şehrimiz/ilçemiz temizdir." önermesine vatandaşların %53.46'sı katılmış olup %40.68'si katılmamıştır. Vatandaşların %5.22'si ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalamasının orta düzeyde olduğu ( $4.15 \pm 2.141$ ) görülmektedir. "Sokakların temizliğinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %51.35'i buna katıldığını, %8.15'i kararsız olduğunu, %43.02'si ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalamasının orta düzeyde olduğu ( $4.05 \pm 2.114$ ) görülmektedir. "Çöp toplama hizmetinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %58.85'i önermeye katıldığını, %9.72'si kararsız olduğunu, %31.47'si de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması da diğer

önermelerle benzer şekilde orta düzeydedir (4.53±2.006). "Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır." önermesine vatandaşların %57.97'si katıldığını, %33.23'ü ise katılmadığını belirtmiştir. %8.73'ü ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalamasının da orta düzeyde olduğu (4.41±2.039) görülmektedir. "Şebeke suyunu güvenerek/rahatlıkla içebilirim." önermesi ile ilgili vatandaşların %29.07'si önermeye katıldığını, %17.06'sı kararsız olduğunu ve %48.53'ü ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalamasının da ortadüzeyde olduğu (3.26±2.091) görülmektedir. "Başboş kedi köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunuz." önermesi ile ilgili vatandaşların %36.06'sı söz konusu önermeye katıldığını, %9.95'i kararsız olduğunu, %53.97'si ise bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalamasının da orta düzeyde olduğu (3.65±2.180) görülmektedir. " İlaçlama hizmetinden memnunuz." önermesi ile ilgili vatandaşların %38.21'i bu önermeye katıldığını, %45.31'i buna katılmadığını ve %16.46'sı ise kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması da orta düzeydedir (3.84±2.111).

**Tablo 4.8: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

ÇEVRE ve ÇEVRE SAĞLIĞI HİZMETİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Şehrimiz ilçemiz temizdir	53,46	5,22	40,68	2,141	4,15
2.Sokakların temizliğinden memnunuz	51,35	8,15	43,02	2,114	4,05
3.Çöp toplama hizmetinden memnunuz	58,85	9,72	31,47	2,006	4,53
4.Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır	57,97	8,73	33,23	2,039	4,41
5.Şebeke suyunu güvenerek/rahatlıkla içebilirim	29,07	17,06	48,53	2,091	3,26
6.Başboş kedi köpeklerin toplanmasından rehabilitasyonundan memnunuz	36,06	9,95	53,97	2,180	3,65
7.İlaçlama hizmetinden memnunuz	38,21	16,46	45,31	2,111	3,84

Çevre ve çevre sağlığı hizmeti vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 3 önermeye Tablo 4.9'da yer verilmiştir. Tablo 4.9'a göre, Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, "Şehrimiz ilçemiz

temizdir" önermesi hakkında %24,7'lik kısmı önermeye katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Merkez ilçeden olan katılımcıların %37,8'i memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Merkez ilçede, "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %25,1'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında, %67,9'luk kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Ereğli ilçesinde katılımcıların %71,2'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Ereğli ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %51,2'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %92'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Çaycuma ilçesinde vatandaşların %90,8'i memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Çaycuma ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %65'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %55,2'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Devrek ilçesinde vatandaşların %55,2'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Devrek ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %29,9'luk kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %72,3'lük kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Alaplı ilçesinde vatandaşların %74,5'i memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Alaplı ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %24,1'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %34'lük kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Merkez ilçede vatandaşların %45,6'lık kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Kozlu ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında,

vatandaşların %27,8'lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %26,7'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Kilimli ilçesinde vatandaşların %39,9'u memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Kilimli ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %30'u kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların "Şehrimiz ilçemiz temizdir" önermesi hakkında %55'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Çöp toplama hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında, Gökçebey ilçesinde vatandaşların %55,2'i memnun olduğunu belirtmiştir. Yine Gökçebey ilçesinde "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından, rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında, vatandaşların %29,9'luk kısmı memnun olduğunu belirtmiştir.

Bu tablo incelendiğinde vatandaşların %50 'den fazla oranda dört adet önermeye katıldıkları görülmektedir. Bunların ikisi, "Şehrimiz ilçemiz temizdir." ve "Çöp toplama hizmetinden memnunum." önermeleridir. Bunun yanında "Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından rehabilitasyonundan memnunum." önermesine ise en az katılım sağladıkları görülmektedir. Bu nedenle bu önermelere ilçeler bazında da bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.9: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili bazı önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmeti	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1.Şehrimiz ilçemiz temizdir	%24,7	%67,9	%92	%55,2	%72,3	%34	%26,7	%55
2.Çöp toplama hizmetinden memnunum	%37,8	%71,2	%90,8	%55,2	%74,5	%45,6	%39,9	%55,2
3.Başiboş kedi ve köpeklerin toplanmasından rehabilitasyonundan memnunum	%25,1	%51,2	%65	%29,9	%24,1	%27,8	%30	%29,9

Çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili anket formunda yer alan bazı önermeler hakkında katılımcılar tarafından ifade edilen görüşleri, katılımcıların cinsiyetlerine göre analiz etmek amacıyla T testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların, cinsiyet bazında, sadece ‘Çöp toplama hizmetinden memnunum’ önermesi ile ‘İlaçlama hizmetinden memnunum’ önermesinde ayrıldığı gözlenmiştir. Çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili yer alan diğer sorularda cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Tablo 4.10'da belirtildiği üzere, ‘Çöp toplama hizmetinden memnunum’ önermesinde erkek katılımcıların sig. (2-tailed) değeri 0,582'dir. Bu önermede erkeklerin ortalaması ise 4,51'dir. Kadın katılımcıların ise ‘Çöp toplama hizmetinden memnunum’ önermesinde sig. (2-tailed) değeri 0,566'dır. Bu önermede kadınların ortalaması ise 4,58'dir. Bu veriler, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre, çöp toplama hizmetinden daha fazla memnun olduğunu göstermektedir. "İlaçlama hizmetinden memnunum" önermesinde erkek katılımcıların sig. (2-tailed) değeri 0,802'dir. Bu önermede, erkeklerin ortalaması ise 3,82'dir. Kadın katılımcıların da bu önermede sig. (2-tailed) değeri 0,800'dür. Bu önerme hakkında kadınların ortalaması ise 3,86'dır. Bu veriler, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre ilaçlama hizmetinden daha fazla memnun olduğunu göstermektedir. Yapılan t testi anlamlıdır.

**Tablo 4.10: Mükelleflerin, çevre ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili bazı önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, cinsiyet bazında istatistiksel verileri**

Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmeti	ERKEK		KADIN	
	Sig. (2-tailed)	Mean	Sig. (2-tailed)	Mean
1.Çöp toplama hizmetinden memnunum	,582	4,51	,566	4,58
2.İlaçlama hizmetinden memnunum	,802	3,82	,800	3,86

#### **4.6.2.2. Ticari ve Ekonomik Yaşam Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler**

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan,"Ticari ve Ekonomik Yaşam" ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Semt pazarları yeterli ve büyüktür." önermesine vatandaşların %61.98'i katılmış olup %27.77'si bu önermeye katılmamıştır. Vatandaşların %10.05'i ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $2.048 \pm 4.65$ 'dir. "Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır." önermesi ile ilgili, vatandaşların %47.36'sı buna katıldığını, %14.58'i kararsız olduğunu, %37.93'ü ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $2.118 \pm 4.07$  'dir. "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir." önermesi ile ilgili vatandaşların % 43.22'si önermeye katıldığını, % 12.58'i kararsız olduğunu, % 44.12'si de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $2.124 \pm 3.88$ 'dir.



**Tablo 4.11: Mükelleflerin, ticari ve ekonomik yaşam hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

TİCARİ EKONOMİK YAŞAM	Memnun Olan (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Semt pazarları yeterli ve büyüktür	61,98	10,05	27,77	4,65	2,048
2.Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır	47,36	14,58	37,93	4,07	2,118
3.sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir.	43,22	12,58	44,12	3,88	2,124

Ticari ve Ekonomik Yaşam Hizmeti ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 2 soruya Tablo 4.12’de yer verilmiştir. Tablo 4.12’ye göre Merkez ilçede yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %60’lık kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Merkez ilçede yaşayanların %27,6’sı memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %56,3’lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Ereğli ilçesinde yaşayanların %48,6’lık kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %94,1’lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Çaycuma ilçesinde yaşayanların %75,5’i memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan vatandaşların, “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %68,9’luk kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Devrek ilçesinde yaşayanların %40,3’lük kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %56,3’lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Alaplı ilçesinde yaşayanların %39’u memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %40,5’lik kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Kozlu ilçesinde yaşayanların %39,3’lük kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Semt pazarları yeterli ve

büyüktür” önermesi hakkında, %62’lik kısmı, katıldığını belirtmiştir. . “Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Kilimli ilçesinde yaşayanların %37,3’ü memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların“Semt pazarları yeterli ve büyüktür” önermesi hakkında, %58,8’lik kısmı, katıldığını belirtmiştir.“Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir” önermesi hakkında, Gökçebey ilçesinde yaşayanların %38,2’si memnun olduğunu belirtmiştir.

Bu tablo incelendiğinde vatandaşların en fazla Semt pazarları yeterli ve büyüktür ve Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır önermelerine katıldıkları görülmektedir. Bunun yanında Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir önermesine ise en az katılım sağladıkları görülmektedir. Bu nedenle bu önermelere ilçeler bazında da bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.12: Mükelleflerin, ticari ve ekonomik yaşam hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Ticari Ekonomik Yaşam	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1.Semt pazarları yeterli ve büyüktür	%60	%56,3	%94,1	%68,9	%56,3	%40,5	%62	%58,8
2.Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir.	%27,6	%48,6	%75,5	%40,3	%39	%39,3	%37,3	%38,2

#### 4.6.2.3. Kültür Sanat ve Turizm Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan ‘Kültür Sanat ve Turizm Hizmeti’ ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtmaktadır." önermesine vatandaşların %42.43’ü katılmış olup %45.91’i bu önermeye katılmamıştır. Vatandaşların %11.23’i ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması 3.74±2.194'dir. "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür." önermesi ile ilgili vatandaşların %42.37’si önermeye katıldığını, %13.16’sı kararsız olduğunu, %44.46’sı de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması 3.76±2.196'dir. "Belediyemiz

ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir." önermesine vatandaşların % 38.26'sı katıldığını, % 49.33'ü katılmadığını belirtmiştir. % 12.41'i ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.63 \pm 2.160$ 'dir. "Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir." önermesi ile ilgili vatandaşların %52.23'ü buna katıldığını, %13.15'i kararsız olduğunu, %34.63'ü ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.31 \pm 2.108$ 'dir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %43.78'i önermeye katıldığını, %23.71'i kararsız olduğunu ve %44.97'si ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.88 \pm 2.170$ 'dir.

**Tablo 4.13: Mükelleflerin, kültür sanat ve turizm hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

KÜLTÜR SANAT ve TURİZM HİZMETİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtmaktadır.	42,43	11,23	45,91	2,194	3,74
2.Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür.	42,37	13,16	44,46	2,196	3,76
3.Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir.	38,26	12,41	49,33	2,160	3,63
4.Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir.	52,23	13,15	34,63	2,108	4,31
5.Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum.	43,78	23,71	44,97	2,170	3,88

Kültür Sanat ve Turizm Hizmeti ile ilgili, vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 2 soruya Tablo 4.14'de yer verilmiştir. Tablo 4.14'e göre Merkez ilçde yaşayan vatandaşların, "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %19,4'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi

hakkında Merkez ilçede yaşayanların, %37'si memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan vatandaşların, "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %47,3'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Ereğli ilçesinde yaşayanların %43'lük kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan vatandaşların "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %86,3'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Çaycuma ilçesinde yaşayanların %85,5'i memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan vatandaşların "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %36,4'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Devrek ilçesinde yaşayanların %44'lük kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan vatandaşların, "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %44,8'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Alaplı ilçesinde yaşayanların %52,9'u memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan vatandaşların, "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %21,5'lik kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Kozlu ilçesinde yaşayanların %52,9'luk kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan vatandaşların "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %23,4'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Kilimli ilçesinde %37,38'i memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan vatandaşların "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında, %32,3'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesi hakkında, Gökçebey ilçesinde yaşayanların %23,5'i memnun olduğunu belirtmiştir.

Bu tablo incelendiğinde vatandaşların en fazla Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum önermeine katıldıkları görülmektedir. Bunun yanında Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir. önermesine ise en az

katılım sağladıkları görülmektedir. Bu nedenle bu önermelere ilçeler bazında da bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.14: Mükelleflerin, kültür sanat ve turizm hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Kültür Sanat ve Turizm Hizmeti	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1.Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir.	% 19,4	%47,3	%86,3	%36,4	%44,8	%21,5	%23,4	%32,3
2.Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum.	%37	%43	%85,5	%44	%52,9	%26,6	%37,8	%23,5

#### 4.6.2.4. Sosyal Hizmet ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan 'Sosyal Hizmet' ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum." önermesine vatandaşların % 38.93'ü katılmış olup %39.92'si katılmamıştır. Vatandaşların %21.13'ü ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.85 \pm 1.987$ 'dir. "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %41.38'i önermeye katıldığını, % 14.02'si kararsız olduğunu, %44.06'sı de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.78 \pm 2.059$ 'dur. "Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar." önermesine vatandaşların %43.91'i katıldığını, %35.46'sı ise katılmadığını belirtmiştir. %20.66'sı ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.08 \pm 1.989$ 'dur. "Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %45.97'si buna katıldığını, % 22.45'i kararsız olduğunu, % 31.61'i ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.37 \pm 1.951$ 'dir. "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların % 62.26'sı önermeye katıldığını, % 21.53'ü kararsız olduğunu ve % 18.11'i ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.91 \pm 1.833$ 'dür.

**Tablo 4.15: Mükelleflerin, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

SOSYAL HİZMET	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum.	38,93	21,13	39,92	1,987	3,85
2.Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum.	41,38	14,02	44,06	2,059	3,78
3.Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar.	43,91	20,66	35,46	1,989	4,08
4.Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum.	45,97	22,45	31,61	1,951	4,37
5.Nikâh hizmetinden memnunum.	62,26	21,53	18,11	1,833	4,91

Sosyal hizmet ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 2 soruya Tablo 4.16’da yer verilmiştir. Tablo 4.16’ya göre Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %26’4’lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Merkez ilçede yaşayanların %26,6’sı memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan vatandaşların “Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %49,2’lik kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Ereğli ilçesinde yaşayanların %57,4’lük kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %72,3’lük kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Çaycuma ilçesinde yaşayanların %65,1’i memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların “Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %31,2’lik kısmı, katıldığını belirtmiştir. “Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Devrek ilçesinde yaşayanların %37,7’lik kısmı memnun olduğunu

belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların“Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %52,3'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir.“Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Alaplı ilçesinde yaşayanların %53,9'u memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların“Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %34,3'lük kısmı, katıldığını belirtmiştir.“Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Kozlu ilçesinde yaşayanların %32,9'luk kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların“Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %31,1'lik kısmı, katıldığını belirtmiştir.“Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Kilimli ilçesinde yaşayanların %27,9'u memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların“Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum” önermesi hakkında, %38,1'lik kısmı, katıldığını belirtmiştir.“Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar” önermesi hakkında, Gökçebey ilçesinde yaşayanların %47,1'i memnun olduğunu belirtmiştir.

Bu tablo incelendiğinde ortalaması en yüksek olan Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar önermesi ile ortalaması en düşük olan Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum önermesinin ilçe bazında bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.16: Mükelleflerin, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Sosyal Hizmet	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1. Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum.	%26,4	%49,2	%72,3	%31,2	%52,3	%34,3	%31,1	%38,1
2. Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar.	%22,6	%57,4	%65,1	%37,7	%53,9	%32,9	%27,9	%47,1

#### 4.6.2.5. İmar ve Şehircilik Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan 'İmar Ve Şehircilik Hizmeti' ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Cenaze

defin hizmetinden memnunum." önermesine vatandaşların %71.08'i katılmış olup %14.41'i katılmamıştır. Vatandaşların %14.52'si ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $5.30 \pm 1.782$ 'dir. " İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır." önermesi ile ilgili vatandaşların % 63.06'sı önermeye katıldığını, %6.05'i kararsız olduğunu, %30.81'i de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.75 \pm 2.126$ 'dır. "Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur." önermesine vatandaşların %41,8'i katıldığını, %47.86'sı ise katılmadığını belirtmiştir. %10.28'i ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.00 \pm 2.305$ 'dir. "Yolların yapımından ve bakımından memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %41.42'si buna katıldığını, %8.75'i kararsız olduğunu, %49.81'i ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.60 \pm 2.330$ 'dur. "Belediye park ve çocuk oyun alanlarını yeterince sağlar." önermesi ile ilgili vatandaşların %47.65'i önermeye katıldığını, %10.61'i kararsız olduğunu ve %41.72'si ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.11 \pm 2.207$ 'dir. "Şehrimizin mimarisinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %34.45'i söz konusu önermeye katıldığını, %10,5'i kararsız olduğunu, %55.05'i ise bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.46 \pm 2.210$ 'dur. "Kaçak yapılarla gerektiği gibi mücadele edilir." önermesi ile ilgili vatandaşların %31.55'i bu önermeye katıldığını, %45.73'ü buna katılmadığını ve %19.47'si ise kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.66 \pm 2.130$ 'dur. "Belediye yeşil alanların oluşturulmasına gereken önemi verir." önermesi ile ilgili vatandaşların %48.03'ü bu önermeye katıldığını, %37.65'i buna katılmadığını ve %14.31'i ise kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.16 \pm 2.154$ 'tür.



**Tablo 4.17: Mükelleflerin, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

İMAR VE ŞEHİRCİLİK HİZMETİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Cenaze defin hizmetinden memnunum	71,08	14,52	14,41	1,782	5,30
2.İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır.	63,06	6,05	30,81	2,126	4,75
3.Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur.	41,8	10,28	47,86	2,305	4,00
4.Yolların yapımından ve bakımından memnunum.	41,42	8,75	49,81	2,330	3,60
5.Belediye park ve çocuk oyun alanlarını yeterince sağlar.	47,65	10,61	41,72	2,207	4,11
6.Şehrimizin mimarisinden memnunum.	34,45	10,5	55,05	2,210	3,46
7.Kaçak yapılarla gerektiği gibi mücadele edilir.	31,55	19,47	45,73	2,130	3,66
8.Belediye yeşil alanların oluşturulmasına gereken önemi verir.	48,03	14,31	37,65	2,154	4,16

İmar ve Şehircilik Hizmeti ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 4 soruya Tablo 4.18’de yer verilmiştir. Tablo 4.18’e göre Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %50’lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Merkez ilçede yaşayanların %25,5’i memnun olduğunu belirtmiştir. “Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %11,4’lük kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %15,3’lük kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %68,3’lük kısmı katıldığını belirtmiştir. “Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur”

önermesi hakkında, Ereğli ilçesinde yaşayanların %63,1'i memnun olduğunu belirtmiştir.“Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %50,3'lük kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %47,7'lik kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %90,8'lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Çaycuma ilçesinde yaşayanların %95,4'ü memnun olduğunu belirtmiştir.“Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %85,1'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %75'lik kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Devrek ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %61,2'lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Devrek ilçesinde yaşayanların %44,2'si memnun olduğunu belirtmiştir. “Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %46,1'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %15,6'lık kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %72,1'lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Alaplı ilçesinde yaşayanların %37,9'u memnun olduğunu belirtmiştir.“Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %52,8'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %49,4'lük kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %52'lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Kozlu ilçesinde yaşayanların %24'ü memnun olduğunu belirtmiştir.“Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %24,1'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %21,6'lık kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %63,3'lük kısmı katıldığını belirtmiştir. “Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Kilimli ilçesinde yaşayanların %26,7'si memnun olduğunu

belirtmiştir.“Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %23,4'lük kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %26,6'lık kısmı katıldığını belirtmişlerdir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır” önermesi hakkında, %61,2'lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur” önermesi hakkında, Gökçebey ilçesinde yaşayanların %17,6'sı memnun olduğunu belirtmiştir. “Yolların yapımından ve bakımından memnunum” önermesine, vatandaşların %38,2'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. “Şehrimizin mimarisinden memnunum” önermesine vatandaşların %29,4'lük kısmı katıldığını belirtmişlerdir.

İmar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermelerde en yüksek ve en düşük memnuniyet oranlı sorulara ilçe bazlı bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.18: Mükelleflerin, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

İmar ve Şehircilik Hizmeti	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1.İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır.	%50	%68,3	%90,8	%61,2	%72,1	%52	%63,3	%61,2
2.Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur.	%25,5	%63,1	%95,4	%44,2	%37,9	%24	%26,7	%17,6
3.Yolların yapımından ve bakımından memnunum.	%11,4	%50,3	%85,1	%46,1	%52,8	%24,1	%23,4	%38,2
4.Şehrimizin mimarisinden memnunum.	%15,3	%42,7	%75	%15,6	%49,4	%21,6	%26,6	%29,4

#### 4.6.2.6. Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan ‘Afet Yönetimi Ve Güvenlik Hizmeti’ ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Zabıta hizmetlerinden memnunum." önermesine vatandaşların %47.22'si katılmış olup %38.57'si katılmamıştır. Vatandaşların %14.23'ü ise kararsız olduklarını ifade

etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.06 \pm 2.112$ 'dir. "İlimiz/ilçemiz güvenlidir." önermesi ile ilgili vatandaşların %56,1'i önermeye katıldığını, %10,12'si kararsız olduğunu, %33,62'si de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.60 \pm 3.004$ 'tür. "Mobese hizmetinden memnunum." önermesine vatandaşların %48,98'i katıldığını, %32,62'si ise katılmadığını belirtmiştir. %18,36'sı ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $4.38 \pm 1.998$ 'dir. "İtfaiyeye güvenirim." önermesi ile ilgili vatandaşların %66,76'sı buna katıldığını, %14,48'i kararsız olduğunu, %18,68'i ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $5.07 \pm 1.845$ 'dir. "Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %63,65'i önermeye katıldığını, %15,03'ü kararsız olduğunu ve %21,37'si ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.86 \pm 1.946$ 'dır.

**Tablo 4.19: Mükelleflerin, afet yönetimi ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

AFET YÖNETİMİ VE GÜVENLİK HİZMETİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Zabıta hizmetlerinden memnunum	47,22	14,23	38,57	2,112	4,06
2.İlimiz/ilçemiz güvenlidir.	56,1	10,12	33,62	3,004	4,60
3.Mobese hizmetinden memnunum.	48,98	18,36	32,62	1,998	4,38
4.İtfaiyeye güvenirim.	66,76	14,48	18,68	1,845	5,07
5.Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum.	63,65	15,03	21,37	1,946	4,86

Afet yönetimi ve güvenlik hizmeti ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek için seçilen 2 soruya Tablo 4.20'de yer verilmiştir. Tablo 4.20'ye göre Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, "İlimiz/ilçemiz güvenlidir" önermesine, %47'lik kısmı katıldığını belirtmiştir. "Mobese hizmetinden memnunum" önermesi hakkında Merkez ilçede yaşayanların %41,1'i memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan

vatandaşlarınvatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %66,6’lık kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Ereğli ilçesinde yaşayanların %61’lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %87,7’lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Çaycuma ilçesinde yaşayanların %77,4’ü memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %55,3’lük kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Devrek ilçesinde yaşayanların %56,6’lık kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %64,6’lük kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Alaplı ilçesinde yaşayanların %49,4’ü memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %35,5’lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Kozlu ilçesinde yaşayanların %29,5’lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %48’lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Kilimli ilçesinde yaşayanların %41,6’sı memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların, “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesine, %44,1’lik kısmı katıldığını belirtmiştir.“Mobese hizmetinden memnunum” önermesi hakkında Gökçebey ilçesinde yaşayanların %35,3’ü memnun olduğunu belirtmiştir.

Afet yönetimi ve güvenlik hizmetinde kararsız olan katılımcı yüzdesi en yüksek iki önermeye ilçeler bazında bakılmasında yarar görülmüştür.

**Tablo 4.20: Mükelleflerin, afet yönetimi ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Afet Yönetimi ve Güvenlik Hizmeti	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1,İlimiz/ilçemiz güvenlidir,	%47	%66,6	%87,7	%55,3	%64,6	%35,5	%48	%44,1
2, Mobese hizmetinden memnunum,	%41,1	%61	%77,4	%56,6	%49,4	%29,5	%41,6	%35,3

#### 4.6.2.7. Hizmet Kalitesi ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların "Hizmet Kalitesi" ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar." önermesine vatandaşların %46,2'si katılmış olup %38.92'si katılmamıştır. Vatandaşların %14.88'i ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.81 \pm 2.110$ 'dur. "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %40.71'i önermeye katıldığını, %15.61'i kararsız olduğunu, %43.61'i de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.70 \pm 2.098$ 'dir. "Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şeklinden memnunum." önermesine vatandaşların %46.51'i katıldığını, %36.03'ü ise katılmadığını belirtmiştir. %17.41'i ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.97 \pm 2.087$ 'dir. "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %50.38'i buna katıldığını, %15.84'ü kararsız olduğunu, %33,7'si ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.12 \pm 2.115$ 'dir. "Belediye, hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutar." önermesi ile ilgili vatandaşların %44.31'i önermeye katıldığını, %15.56'sı kararsız olduğunu ve %40.08'i ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.91 \pm 2.120$ 'dir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi ile ilgili vatandaşların %40.63'ü söz konusu önermeye katıldığını, %12.76'sı kararsız olduğunu, %46.33'ü ise bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.65 \pm 2.218$ 'dir.

**Tablo 4.21: Mükelleflerin, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

HİZMET KALİTESİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar.	46,2	14,88	38,92	2,110	3,81
2.Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum	40,71	15,61	43,61	2,098	3,70
3.Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şeklinden memnunum	46,51	17,41	36,03	2,087	3,97
4.Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum.	50,38	15,84	33,7	2,115	4,12
5.Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutar.	44,31	15,56	40,08	2,120	3,91
6.Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır.	40,63	12,76	46,33	2,218	3,65

Hizmet kalitesi ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek amacıyla seçilen 2 önermeye Tablo 4.22’de yer verilmiştir. Tablo 4.22’ye göre Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %14.9’luk kısmı, "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Merkez ilçeden katılımcıların %22,7’si memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşlar "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesi için %40,5’lik oranda katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Ereğli ilçesinde katılımcıların %87,2’lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %81,4’lük kısmı "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi için Çaycuma ilçesinde katılımcıların %76,7’si memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek

ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %34,7'lik kısmı "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi için Devrek ilçesinde %35,1 oranında katılımcı, memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %56,3'lük kısmı "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Alaplı ilçesinden katılımcıların %55,1'i memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %34,2'lik kısmı "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Kozlu ilçesinden olan katılımcıların %26,6'lık kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %34,4'lük kısmı, "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Kilimli ilçesinden katılımcıların %34,4'ü memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebeş ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %29,3'lük kısmı "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Belediye, sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında Gökçebeş ilçesinden katılımcıların %35,3'ü memnun olduğunu belirtmiştir.

Hizmet kalitesi önermelerinin en yüksek memnun olmayan katılımcı oranlarına göre iki önermenin Tablo 4.22'de ilçe bazlı incelenmesinde yarar görülmüştür.

**Tablo 4.22: Mükelleflerin, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Hizmet Kalitesi	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebeş
1. Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum	%14,9	%40,5	%81,4	%34,7	%56,3	%34,2	%34,4	%29,3
2. Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır.	%22,7	%87,2	%76,7	%35,1	%55,1	%26,6	%34,4	%35,3



#### 4.6.2.7. Ulaşım Hizmetleri ile İlgili Önermeler Hakkında İstatistikler

Araştırmaya katılan vatandaşların, belediye hizmetlerinin diğer bir kolu olan 'Ulaşım Hizmetleri' ile ilişkili memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla yüzde analizi yapılmıştır. Bu analizlere göre, "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine vatandaşların %39.32'si katılmış olup %52.73'ü katılmamıştır. Vatandaşların %8.86'sı ise kararsız olduklarını ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.45 \pm 2.199$ 'dur. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi ile ilgili vatandaşların %36.23'ü önermeye katıldığını, %9.41'i kararsız olduğunu, %54.01'i de bu önermeye katılmadığını belirtmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.25 \pm 2.199$ 'dur. "Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum." önermesine vatandaşların %50.81'i katıldığını, %38,9'u ise katılmadığını belirtmiştir. %10.2'i ise bu önerme hakkında kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu önermenin ortalaması  $3.98 \pm 2.204$ 'tür. "Otogar/Terminal hizmetinden memnunum." önermesi ile ilgili vatandaşların %51.43'ü buna katıldığını, %10.21'i kararsız olduğunu, %38.28'i ise önermeye katılmadığını belirtmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $4.04 \pm 2.174$ 'tür. "Yaya geçitleri ve trafik ışıkları yeterlidir." önermesi ile ilgili vatandaşların %47.97'si önermeye katıldığını, %9.52'si kararsız olduğunu ve %49.61'i ise önermeye katılmadığını ifade etmiştir. Söz konusu önermenin ortalaması  $3.90 \pm 2.178$ 'dir.

**Tablo 4.23: Mükelleflerin, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının istatistiksel verileri**

ULAŞIM HİZMETLERİ	Memnuniyet (Yüzde)	Kararsız (Yüzde)	Memnun Olmayan (Yüzde)	Standart Sapma	Ortalama
1.Kentimizde yeterince otopark yeri vardır.	39,32	8,86	52,73	2,199	3,45
2.Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz.	36,23	9,41	54,01	2,199	3,25
3.Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum.	50,81	10,2	38,9	2,204	3,98
4.Otogar/Terminal hizmetinden memnunum.	51,43	10,21	38,28	2,174	4,04
5.Yaya geçitleri ve trafik ışıkları yeterlidir.	47,97	9,52	49,61	2,178	3,90

Ulaşım Hizmetleri ile ilgili vatandaş memnuniyetini ilçe bazında değerlendirmek amacıyla seçilen 2 önermeye Tablo 4.24’de yer verilmiştir. Tablo 4.24’e göre Merkez ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %23.7’lik kısmı, "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Merkez ilçeden katılımcıların %19’u memnun olduğunu belirtmiştir. Ereğli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşlar "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesi için %34’lük oranda katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Ereğli ilçesinden katılımcıların %30’luk kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Çaycuma ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %62,3’lük kısmı "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi için Çaycuma ilçesinden katılımcıların %60’ı memnun olduğunu belirtmiştir. Devrek ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %64’lük kısmı "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi için Devrek ilçesinden %39.5 oranında katılımcı, memnun olduğunu belirtmiştir. Alaplı ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %39’luk kısmı "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Alaplı ilçesinden katılımcıların %34’ü memnun olduğunu belirtmiştir. Kozlu ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %27,8’lik kısmı "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Kozlu ilçesinden olan katılımcıların %34,2’lik kısmı memnun olduğunu belirtmiştir. Kilimli ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %34,4’lük kısmı, "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Kilimli ilçesinden katılımcıların %35’i memnun olduğunu belirtmiştir. Gökçebey ilçe belediyesinde yaşayan vatandaşların %29,4’lük kısmı "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır." önermesine katıldığını belirtmiştir. "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz." önermesi hakkında Gökçebey ilçesinden katılımcıların %38,2’si memnun olduğunu belirtmiştir.

Ulaşım hizmeti önermelerinin en yüksek memnun olmayan katılımcı oranlarına göre iki önermenin Tablo 4.23’de ilçe bazlı incelenmesinde yarar görülmüştür.

**Tablo 4.24: Mükelleflerin, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki memnuniyet durumlarının, ilçe bazında istatistiksel verileri**

Ulaşım Hizmetleri	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kozlu	Kilimli	Gökçebey
1. Kentimizde yeterinde otopark yeri vardır.	%23,7	%34	%62,3	%64	%39	%27,8	%34,4	%29,4
2. Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz.	%19	%30	%60	%39,5	%34	%34,2	%35	%38,2

#### *Değerlendirme*

Yapılan anket çalışması sonucunda bölüm 4.6.2’de incelendiği gibi Zonguldak ilinin yüzde ellisini geçen oranla memnun olmadığı dört tane hizmet kolu vardır bunlar; şehrin mimarisi, başıboş kedi ve köpeklerin rehabilitasyonu, trafik sorunu ve otopark sorunudur.

#### **4.6.3. Katılımcıların Açıklamaları**

Anketin sonunda katılımcılara, görüşlerini bildirebilecekleri açık uçlu bir soru sunulmaktadır. "Lütfen eklemek istediğiniz hususları belirtmekten çekinmeyin" şeklinde sunulan bu soruya verilen cevaplarda, katılımcıların odaklandıkları birkaç konu göze çarpmaktadır.

Merkez ilçede katılımcıların, çevre temizliğinden (şehrin içinden geçen derenin, yolların temizliği gibi) oldukça fazla yakındıkları dikkat çekmektedir. Trafik lambaları, yaya geçitleri, yol-kaldırım yapımı ve bakımı gibi trafik hizmetleri ile şehir içi ulaşım hizmetlerinden yakınan katılımcı sayısı da oldukça fazladır. Ayrıca birçok katılımcı içme suyu hizmetinin, alınan vergilerden dolayı, olması gerekenden çok daha pahalı olduğunu ifade etmiştir.

Kilimli ilçesinde de katılımcıların görüşlerinin birçoğu Merkez ilçedeki katılımcıların görüşleriyle benzer nitelikler taşımaktadır. Bunlar; yol-kaldırım

yapımının ve bakımının yetersiz olduğu, çevre temizliğinin uygun düzeyde sağlanamadığı şeklinde özetlenebilir. Kilimli'deki katılımcılar ayrıca; ilçedeki otobüs ve minibüs terminalinin yetersiz olduğundan, çevre aydınlatmasının yetersiz olduğundan, pazar yerinin bakımsız ve yetersiz olduğundan, sokak hayvanlarıyla ilgili gerekli önlemlerin alınmadığından da yakınmaktadır.

Alaplı ilçesindeki katılımcıların görüşleri de diğer ilçelerdeki genel yakınmalarla paralellik göstermektedir. Yol yapımı yetersizliği, çevre temizliği yetersizliği, trafik ve otopark sorunu, başıboş sokak hayvanları ile ilgili sorunlar bunların en başında gelmektedir.

Çaycuma ilçesinden olan katılımcılar ise genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olduklarını ancak belediye tarafından; kültürel-sosyal faaliyetlere daha fazla önem verilmesi gerektiği, kent merkezindeki otopark sorununun çözülmesi gerektiği görüşlerini bildirmişlerdir. Ereğli ilçesinden katılımcıların yakınmalarının arasında ilk olarak otopark sorunu ve trafik düzenlemesi ile ilgili sorunlar dikkat çekmektedir. Katılımcıların çoğu bu iki konu ile ilgili yakınmalarını iletmiştir. Ayrıca katılımcılar tarafından; sosyal ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili olarak, mevcut belediye yönetiminin bir önceki belediyeye kıyasla oldukça geride kaldığı da çok sık ifade edilmiştir.

Devrek ilçesinden olan katılımcıların yakınmaları da genel yakınmalarla paralellik göstermektedir. Yol yapımı ile bakımının yetersiz olduğü ve ciddi otopark sorunu olduğü birçok katılımcı tarafından ifade edilmiştir. Ayrıca katılımcıların görüşleri incelendiğinde; belediyenin, gerçekleştirdiği projelerde park ve yeşil alanların korunması ile ilgili yeterli hassasiyeti göstermediği de ortak eleştiriler içerisinde göze çarpmaktadır. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcılar da diğer ilçelerde yaşayanlarla benzer sorunlardan yakınmışlardır (Otopark sorunu, yol yapımı ve bakımında yetersizlik, sokak aydınlatmalarında yetersizlik, sokak hayvanlarıyla ilgili çözüm bulmada yetersizlik gibi).

Gökçebey ilçesinden hiçbir katılımcı, anketteki açık uçlu soruya cevaben Gökçebey Belediyesi ile ilgili görüş bildirmemiştir.

#### 4.6.4. İlçe Bazında Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Analizi

Bu bölümde Zonguldak'daki ilçe belediyelerinin, ilçe bazında memnuniyet oranı yüksek olan hizmetlerin yüzdeleri ve memnuniyet oranı düşük olan hizmetlerin yüzdeleri yer almaktadır. Ayrıca Zonguldak genelindeki ilçe belediyelerinin tamamının karşılaştırmalı olarak genel memnuniyet yüzdeleri ile ilçe ilçe genel memnuniyet yüzdeleri yer almaktadır.

##### *Genel çerçevesi ile belediye hizmetlerinden memnuniyet analizi*

Zonguldak ilinde en yüksek memnuniyet oranına sahip ilçe Çaycuma ilçesidir. En düşük memnuniyet yüzdesine sahip ilçe ise merkez ilçe belediyesidir. Tablo 4.25'de belediye hizmet kollarının ilçe bazında memnuniyet oranları ve ilçelerin toplam memnuniyet yüzdesi yer almaktadır.

**Tablo 4.25: Katılımcıların, ilçe bazında, ayrı ayrı belediye hizmetlerinden memnuniyet oranları**

	Merkez	Ereğli	Çaycuma	Devrek	Alaplı	Kilimli	Gökçebey	Kozlu
<b>Çevre ve çevre sağlığı hizmeti</b>	%27.9	%58	%78	%39.7	%55	%32	%43	%34
<b>Ticari ve ekonomik yaşam hizmeti</b>	%41	%50.7	%84.86	%49.93	%47.43	%46.43	%49	%36.73
<b>Kültür sanat ve turizm hizmeti</b>	%22.58	%48.54	%88.38	%42.2	%53.3	%33.56	%36.42	%25.58
<b>Sosyal hizmet</b>	%33.02	%56.52	%72.82	%45.26	%54.56	%33.88	%39.38	36.52
<b>İmar ve şehircilik hizmeti</b>	%32	%65	%98	%45	%65	%43	%46	%39
<b>Afet yönetimi hizmeti</b>	%48.62	%63.64	%84.7	%60.72	%63.56	%45.8	%45.26	%40.12
<b>Hizmet kalitesi</b>	%24.56	%51.36	%80.06	%39.91	%50.7	%38.3	%41.58	%34.85
<b>Ulaşım hizmeti</b>	%32.7	%38.36	%76.84	%49.68	%49.2	%31.6	%41.98	%40.78
<b>Toplam</b>	<b>%33</b>	<b>%54</b>	<b>%83</b>	<b>%47</b>	<b>%55</b>	<b>%38</b>	<b>%43</b>	<b>%36</b>

Bu bölümde belediye hizmet kollarına ait olan önermelere, katılımcıların ilçe bazında ayrı ayrı memnuniyet (M) oranları, kararsızlık (K) oranları ve memnun olmama (M.O) oranları detaylı olarak incelenecektir.

**Tablo 4.26: Katılımcıların, ilçe bazında, çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Çevre ve çevre sağlığı hizmeti	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Şehrimiz ilçemiz temizdir	24,7	7,9	67,4	67,9	5,1	27,1	92	0,7	6,5	55,2	3,9	27,6	72,3	8	19,4	26,7	4,4	54,4	55	2,9	41,1	36,7	8,9	54,4
Sokakların temizliğinden memnunum	22,4	8,3	69,3	62,6	8,9	28,6	92,8	2,6	4,6	40,3	10,4	49,4	64,4	9,2	26,3	26,7	5,6	57	50	8,8	41,2	31,7	11,4	41,8
Çöp toplama hizmetinden memnunum	37,8	8,8	53,5	71,2	7,3	21,6	90,8	0,7	8,6	55,2	14,5	14,5	74,5	12,8	12,8	39,9	12,2	47,8	55,8	8,8	8,8	45,6	12,7	7,6
Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır	46,1	5,3	48,6	63,9	6,3	28,6	86,2	1,3	12,5	44,2	16,9	39	63,9	11,6	24,5	56,6	3,3	40,1	59,9	17,6	22,5	43	7,6	49,4
Şebeke suyunu güvenerek/ rahatlıkla içebilirim	16,7	11	72,3	38,4	11,1	50,5	47,7	21,6	30,7	24,7	15,6	59,7	37,9	8	54,1	23,3	8,9	67,8	23,6	23,5	52,9	20,3	10,1	69,6
Başboş kedi köpeklerin toplanmasından rehabilitasyonundan memnunum	25,1	9,7	65,2	51,3	11,5	37,2	65	7,8	27,2	29,9	11,7	58,4	24,1	11,5	64,4	30	6,7	63,3	35,3	11,8	52,9	27,8	8,9	63,3
İlaçlama hizmetinden memnunum	22,8	14,9	62,3	51,8	14	34,2	71,9	10,5	17,6	28,4	24,3	47,3	40,1	19,5	40,4	26,6	11,1	62,3	23,5	23,5	53	40,6	13,9	45,5

Tablo 4.26'ya göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %27,9'dur. Merkez ilçeden katılımcıların bu hizmet ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %62,7'dir. %9.4 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %72,3'ü bu hizmet ile ilgili "Şebeke suyunu güvenerek rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %46,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %58,2'dir. Ereğli ilçesinden katılımcıların, bu hizmet ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %32,5'dir. %9.3 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinden katılımcıların %50'si söz konusu hizmet ile ilgili "şebeke suyunu güvenerek rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Ayrıca katılımcıların %71,2'si yine bu hizmet ile ilgili "Çöp toplama hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %78.1'dir. Çaycuma ilçesinden katılımcıların, bu hizmet ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %15,4'dür. %6.5 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %30,7'si bu hizmet ile ilgili, "şebeke suyunu güvenerek rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %92,2'si yine bu hizmet ile ilgili "Sokakların temizliğinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %39.7'dir. Devrek ilçesinde ikamet eden

vatandaşların çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %42.3'dür. %18 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %59.7'si çevre çevre sağlığı hizmeti ile ilgili 'şebeke suyunu güvenerek rahatlıkla içebilirim' önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %55.2'si yine bu hizmet ile ilgili 'Şehrimiz ilçemiz temizdir' önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %53,9'dur. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %3,6'dır. %11.5 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %64,4'ü çevre çevre sağlığı hizmeti ile ilgili, "Başiboş kedi köpeklerin toplanmasından rehabilitasyonundan memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %74,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Çöp toplama hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %32,8'dir. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %59.7'dir. %7.5 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %67'si çevre çevre sağlığı hizmeti ile ilgili "Şebeke suyunu günerek/rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %56,6'sı yine bu hizmet ile ilgili "Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %43,2'dir. Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %57,1'dir. %13.8 katılımcı ise



kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %52,9'u çevre çevre sağlığı hizmeti ile ilgili "Şebeke suyunu günerek/rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %59'u yine bu hizmet ile ilgili "Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.26'ya göre Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %35,1'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %54,4'dür. %10,5 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %69,6'sı çevre çevre sağlığı hizmeti ile ilgili "Şebeke suyunu günerek/rahatlıkla içebilirim" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %45,6'sı yine bu hizmet ile ilgili "Çöp toplama hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.27: Katılımcıların, ilçe bazında, ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Ticari Ve Ekonomik Yaşama Dair Hizmetler	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Semt pazarları yeterli ve büyüktür	60	7	33	55,3	12,1	32,6	94,1	2	3,9	68,9	11,7	19,4	56,3	14,9	28,8	62	10	28	58,8	8,8	32,4	40,5	13,9	45,6
Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır	37,7	15,8	46,5	48,2	13,7	38,1	85	8,6	6,4	40,6	21,6	37,8	47	14,9	38,1	40	12,2	47,8	50	14,7	35,3	30,4	15,2	54,4
Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir.	27,6	11,4	39	48,6	13,7	37,7	75,5	10,6	13,9	40,3	15,6	44,1	39	13,8	47,2	37,3	11,1	51,6	38,2	11,8	50	39,3	12,7	48

Tablo 4.27'ye göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %41,8'dir. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %46,6'dır. %11.4 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %46,5'iticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %60'ı yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %50,7'dir. Ereğli ilçesinden katılımcıların bu hizmet ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %36,1'dir. %13.2 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinden katılımcıların %38,1'ibu hizmet ile ilgili "Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %55,3'ü yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %84,9'dur. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %8'dir. %7.1 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %13,9'uticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %94,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %49,9'dur.Devrek ilçesinde

ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %33,8'dir. %16.3 katılımcı kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %44,1'iticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %68,9'u yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %47,4'dür. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %38,1'dir. %14.5 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %47,2'siticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %56,3'ü yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %46,4'dür. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %42,5'dir. %11.1 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %51,6'sı ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %62'si yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %49'dur. Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması

%39,2'dir. %11,8 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %50'si ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %58,8'i yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.27'ye göre Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %36,7'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların yine bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %49,4'dür. %13,9 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %48'i ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile ilgili "Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %40,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Semt pazarları yeterli ve büyüktür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.28: Katılımcıların, ilçe bazında, kültür ve sanat hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Kültür ve Sanat Hizmeti	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtılmaktadır.	19,4	7,5	73,1	43,2	11,7	45,1	89,2	5,4	41,6	10,4	48	52,8	11,4	35,8	31,1	18,9	60	38,1	17,6	34,3	24,1	16,5	59,4	
Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür.	15,5	12,8	71,7	45,1	12,1	42,8	90,5	4,1	5,4	40,3	18,2	41,5	58,6	13,8	27,6	32,2	25,6	62,2	35,3	23,5	41,2	21,5	15,2	63,3
Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir.	14,1	8,4	77,5	47,3	11,8	40,9	86,3	6,8	6,9	36,4	19,5	44,1	44,8	18,4	36,8	23,4	46,7	69,9	32,3	17,6	50,1	21,5	10,1	68,4
Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir.	26,9	17,5	65,6	64,1	10,8	25,1	90,4	3,4	6,2	48,7	17,6	33,7	57,4	16,1	26,5	43,3	37,8	48,9	52,9	20,6	26,5	34,2	11,4	54,4
Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunuz.	37	6,6	56,4	43	12,1	44,9	85,5	7,6	6,9	44	16	40	52,9	13,8	33,3	37,8	33,3	58,9	23,5	17,6	58,9	26,6	12,7	60,7

Tablo 4.28'e göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %22.58'dir. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %68.86'dır. %8.56 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %77,5'i Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %37'si yine bu hizmet ile ilgili "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Ereğli ilçesinde olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %48.54'dür. Ereğli ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %39.76'dır. %11.7 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %45,1'i Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtmaktadır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %67'si yine bu hizmet ile ilgili "Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Çaycuma ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %88.38'dir. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %6.16'dır. %27.3 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %6,9'u Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %90,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Devrek ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu

memnuniyet görüşünün ortalaması %42,2'dir. Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %41.46'dır. %16.34 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçede yaşayan katılımcıların %35,8'i Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtmaktadır" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %48,7'si yine bu hizmet ile ilgili "Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Alaplı ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %53,3'dür. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %32'dir. %14.7 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %36,8'i Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %44,8'i yine bu hizmet ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Kilimli ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %33.56'dır. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %59.98'dir. %6.46 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %69,9'u Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %44,8'i yine bu hizmet ile ilgili "Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Gökçebey ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %36.42'dir. Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş



olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %48.2'dir. %21.38 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %58,9'u Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum" nermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %50,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" nermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.28'e göre Kozlu ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %25.58'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların bu hizmet ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %61.24'dr. %13.18 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %68,4'u Kültür ve Sanat Hizmeti ile ilgili "Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir" nermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %34,2'si yine bu hizmet ile ilgili "Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir" nermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.29: Katılımcıların, ilçe bazında, sosyal hizmet ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Sosyal Hizmet	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum.	26,4	22,9	50,7	49,9	17,8	32,3	62,8	14,9	22,3	40,3	29,9	29,8	44,8	19,5	35,7	26,7	17,8	55,5	35,2	32,4	32,4	25,4	13,9	60,7
Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum.	22,6	14,2	61,2	49,2	14,3	36,5	72,3	9,5	18,2	31,2	23,4	45,4	52,3	11,6	36,1	31,1	8,9	60	38,1	17,6	44,3	34,3	12,7	53
Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar.	29,3	23,9	47,8	57,4	11,8	30,8	65,1	15,4	19,5	37,7	33,8	28,5	53,9	20,7	25,4	27,9	16,7	55,4	47,1	26,5	26,4	32,9	16,5	50,6
Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum.	36,3	29,2	34,5	58,4	19,4	22,2	78,8	11,6	9,6	53,4	32	14,6	52,9	17,2	29,9	28,1	18	53,9	20,6	29,4	50	39,3	22,8	37,9
Nikâh hizmetinden memnunum.	50,5	24,8	24,7	67,7	13	19,3	85,1	7,4	7,5	63,7	22,1	14,2	68,9	17,2	13,9	55,6	17,8	26,6	55,9	29,4	14,7	50,7	25,3	24

Tablo 4.29'a göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %33'dür. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %43,8'dir. %23.2 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %61,2'si Sosyal Hizmetler ile ilgili "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Buna karşın katılımcıların %50,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %56,5'dir. Ereğli ilçesinden katılımcıların bu hizmet ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %28,2'dir. %18.3 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %36,5'i Sosyal Hizmetler ile ilgili "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %67,7'si yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %72,8'dir. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %15,4'dür. %11.8 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %22,3'ü Sosyal Hizmetler ile ilgili "Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %85,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %45,3'dür. Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların

Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %28,3'dür. %26.4 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %45,4'ü Sosyal Hizmetler ile ilgili "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %63,7'si yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %54,6'dır. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %28,2'dir. %17.8 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %36,1'i Sosyal Hizmetler ile ilgili "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %68,9'u yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %33,9'dur. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %50,3'dür. %15.8 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %60'ı Sosyal Hizmetler ile ilgili "Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %55,6'si yine bu hizmet ile ilgili "Nikâh hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Gökçebeş ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %39,4'dür. Gökçebeş ilçesinde ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %33,6'dır. %27 oranında katılımcı ise

kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebeş ilçesinde yaşayan katılımcıların %50'si Sosyal Hizmetler ile ilgili “Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum” önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %55,9'u yine bu hizmet ile ilgili “Nikâh hizmetinden memnunum.” önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.29'a göre Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan Sosyal Hizmetler ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %36,5'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların Sosyal Hizmetler ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %45,2'dir. %18.3 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %60,7'si Sosyal Hizmetler ile ilgili “Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum.” önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %50,7'si yine bu hizmet ile ilgili “Nikâh hizmetinden memnunum.” önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.30: Katılımcıların, ilçe bazında, imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

İmar ve Şehircilik Hizmeti	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
<b>Cenaze defin hizmetinden memnunum</b>	54,6	26	19,4	79,1	7,3	13,6	88	6,7	5,3	74,1	5,6	20,3	79,3	13,8	6,9	64,4	15,6	20	73,5	14,7	11,8	55,7	16,5	27,8
<b>İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır.</b>	50	6,2	43,8	68,3	8,6	23,1	90,8	2,6	6,6	46,8	7,8	45,4	72,1	7	20,9	63,3	1,1	35,6	61,2	8,8	30	52	6,3	41,7
<b>Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur.</b>	25,5	7	67,5	63,1	7,3	29,6	95,4	0	4,6	44,2	19,5	36,3	37,9	14,9	47,2	26,7	3,3	70	17,6	17,6	64,8	24	12,7	63,3
<b>Yolların yapımından ve bakımından memnunum.</b>	11,4	3,5	85,1	50,3	8,3	41,4	85,1	2,6	12,3	46,1	11,8	42,1	52,8	11,5	35,7	23,4	7,8	68,8	38,2	11,8	50	24,1	12,7	63,2
<b>Belediye park ve çocuk oyun alanlarını yeterince sağlar.</b>	25	9,2	65,8	61	9,2	29,8	91,3	0,7	8	38,1	14,5	47,4	66,6	12,6	20,8	34,4	7,8	57,8	39,5	18,2	42,3	25,3	12,7	62
<b>Şehrimizin mimarisinden memnunum.</b>	15,3	6,6	70,1	42,7	15,3	42	75	8,6	16,4	15,6	16,9	67,5	49,4	10,3	40,3	26,6	5,6	67,8	29,4	11,8	58,8	21,6	8,9	69,5
<b>Kaçak yapılarla gerektiği gibi mücadele edilir.</b>	16,2	17,5	66,3	40,3	18,2	41,5	75,1	14,4	10,5	27,9	25,3	46,8	35,5	21,8	42,7	26,6	17,8	55,6	23,5	29,4	47,1	33	11,4	55,6
<b>Belediye yeşil alanların oluşturulmasına gereken önemi verir.</b>	30,8	10,1	59,1	51,4	16,2	32,4	88,2	3,3	8,5	28,6	19,5	51,9	61,6	17,4	21	38,9	12,2	48,9	44,2	20,6	35,2	40,6	15,2	44,2

Tablo 4.30'a göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %28,6'dır. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %59,6'dır. %11.8 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %85,1'i imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Yolların yapımından ve bakımından memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Buna karşın katılımcıların %54,6'ı yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %57'dir. Ereğli ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %31,7'dir. %11.3 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %42'si imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Şehrimizin mimarisinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Buna karşın katılımcıların %79,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %86,1'dir. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %9'dur. %4.9 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %16,4'ü imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Şehrimizin mimarisinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %95,4'ü yine bu hizmet ile ilgili "Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %40,2'dir.Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %44,7'dür. %15.1 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %67,5'iimar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Şehrimizin mimarisinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %74,1'si yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %56,9'dur.Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %29,4'dür. %13.7 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %47,2'siimar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %79,3'ü yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %38'dir. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %53,1'dir. %8.9 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %70'iimar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %64,4'ü yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.



Tablo 4.30'a göre Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %40,9'dur. Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %42,5'dir. %16.6 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %64,8'i imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %73,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.30'a göre Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %34,5'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %53,4'dür. %12.1 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %69,5'i imar ve şehircilik hizmeti ile ilgili "Şehrimizin mimarisinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %55,7'i yine bu hizmet ile ilgili "Cenaze defin hizmetinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.31: Katılımcıların, ilçe bazında, afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Afet ve Güvenlik Hizmeti	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Zabıta hizmetlerinden memnunum	33,4	13,2	53,4	49,1	14	36,9	84,9	6,6	8,5	44,8	22,4	32,8	47,1	20,7	32,2	42,2	6,7	51,1	38,3	17,6	44,1	38	12,7	49,3
İlimiz/ilçemiz güvenlidir.	47	6,2	46,8	66,6	9,9	23,5	87,7	7,5	4,8	55,3	14,5	30,2	64,6	6,9	28,5	48	4,4	47,6	44,1	8,8	47,1	35,5	22,8	41,7
Mobese hizmetinden memnunum.	41,1	25,7	33,2	61	13,4	25,6	77,4	11	11,6	56,6	15,8	27,6	49,4	21,8	28,8	41,6	19,1	39,3	35,3	20,6	44,1	29,5	19,2	51,3
İtfaiyeye güvenirim.	64,7	13,2	22,1	74,8	8,9	16,3	86,4	8,8	4,8	75,4	13	11,6	75,5	14	10,5	48,3	18,4	39,3	58,3	20,6	21,1	57,7	19	23,3
Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum.	56,9	15,9	27,2	66,7	14,7	18,6	87,1	18,8	4,1	71,5	18,2	10,3	81,2	7,1	11,7	48,9	14,4	36,7	50	23,5	26,5	46,9	17,7	35,4

Tablo 4.31'e göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %48.62'dir. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %36.54'dür. %14.84 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %53,4'ü afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Zabıta hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %64,7'si yine bu hizmet ile ilgili "İtfaiyeye güvenirim" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Ereğli ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %63.64'dür. Ereğli ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %24.18'dir. %12.18 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %36,9'u afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Zabıta hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %74,8'i yine bu hizmet ile ilgili "İtfaiyeye güvenirim" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Çaycuma ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %84,7'dir. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %6.76'dır. %8.54 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %11,6'sı afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Mobese hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %87,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Alaplı ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %63.56'dir. Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların

afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %22,5'dir. %16.78 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %32,8'si afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Zabıta hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %75,4'ü yine bu hizmet ile ilgili "İtfayeye güvenirim" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Devrek ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %60.72'dir. Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %22.34'dür. %16.94 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %32,2'si afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Zabıta hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %75,5'ü yine bu hizmet ile ilgili "İtfayeye güvenirim" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Kilimli ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %45,8'dir. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %42,8'dir. %11.14 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %51,1'si afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili "Zabıta hizmetlerinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %48,9'u yine bu hizmet ile ilgili "Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Gökçebeş ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %45.26'dır. Gökçebeş ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %36.58'dir.

%18.16 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %47,1'iafet ve güvenlik hizmeti ile ilgili “İlimiz/ilçemiz güvenlidir” önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %58,3'ü yine bu hizmet ile ilgili “İtfayeye güvenirim” önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.31'e göre Kozlu ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %40.12'dir.Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %40,2'dir. %19.68 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %51,3'ü afet ve güvenlik hizmeti ile ilgili “Mobese hizmetlerinden memnunum” önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %57,7'si yine bu hizmet ile ilgili “İtfayeye güvenirim” önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.32: Katılımcıların, ilçe bazında, hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Hizmet Kalitesi	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar.	23,7	7,5	68,8	39,8	16,9	43,3	86,6	5,4	8	43,9	22,7	33,4	55,1	20,7	24,2	33,4	10	56,6	52,9	11,8	35,3	34,2	24,1	41,7
Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum	14,9	12,7	72,4	40,5	15	44,5	81,4	9,3	9,3	34,7	24	41,3	56,3	17,2	26,5	34,4	6,7	58,9	29,3	23,5	47,2	34,2	16,5	49,3
Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şeklinden memnunum	27,6	16,7	55,7	45,2	12,7	42,1	80	7,3	12,7	40,3	19,5	40,2	55,1	24,1	20,8	44,4	14,4	41,2	44	29,4	26,6	35,5	15,2	49,3
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum.	32,4	15,4	52,2	49,7	14,3	46	79	8,7	12,3	44,2	16,9	38,9	58,6	21,8	19,6	46,6	14,4	39	47	17,6	35,4	46,5	17,7	35,8
Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutar.	26,1	15	58,9	45,8	15	39,2	76,7	8,7	14,6	41,3	16	42,7	54	20,7	25,3	36,6	16,7	46,7	41	14,7	44,3	33	17,7	49,3
Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır.	22,7	12,3	65	87,2	12,4	0,4	76,7	7,3	16	35,1	15,6	49,3	55,1	11,5	33,4	34,4	12,2	53,4	35,3	11,8	52,9	26,6	19	54,4

Tablo 4.32'ye göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %24,6'dır. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %62,1'dir. %13.3 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %72,4'ü hizmet kalitesi ile ilgili "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Buna karşın katılımcıların %32,4'ü yine bu konu ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye göre Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %51,4'dür. Ereğli ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %35,9'dir. %12.7 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %46'sı hizmet kalitesi ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Buna karşın katılımcıların %87,2'si yine bu konu ile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye göre Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %80,1'dir. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %12,2'dir. %7.7 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %16'sı hizmet kalitesi ile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %86,6'ü yine bu konu ile ilgili "Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet

görüşünün ortalaması %39,9'dur.Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %41'dir. %19.1 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %49,3'ühizmet kalitesi ile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %44,2'si yine bu konu ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'ye Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %55,7'dir. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %25'dir. %19.3 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %33,4'ühizmet kalitesi ile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %58,6'sı yine bu konu ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %38,3'dür. Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesi ile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %49,3'dir. %12.4 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %58,9'ühizmet kalitesi ile ilgili "Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %46,6'sı yine bu konu ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum ." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesi ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %41,6'dır.Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların



hizmet kalitesiile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %40,3'dür. %18.1 oranında katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %52,9'u hizmet kalitesiile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %52,9'u yine bu konu ile ilgili "Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.32'ye Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların, ankette yer alan hizmet kalitesiile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %35'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların hizmet kalitesiile ilgili, ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %46,6'dır. %18.4 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %54,4'ü hizmet kalitesiile ilgili "Belediye sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır." önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %46,5'i yine bu konu ile ilgili "Belediye çalışanlarının vatandaşa karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunuz." önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

**Tablo 4.33: Katılımcıların, ilçe bazında, ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkındaki görüşlerinin istatistikleri**

Ulaşım hizmetleri	Merkez			Ereğli			Çaycuma			Devrek			Alaplı			Kilimli			Gökçebey			Kozlu		
	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O	M	K	M.O
<b>Kentimizde yeterince otopark yeri vardır.</b>	23,7	8,4	67,9	34	6,7	59,3	62,3	8,9	28,8	64	6,7	29,3	39	12,6	48,4	34,4	7,8	57,8	29,4	5,9	64,7	27,8	13,9	58,3
<b>Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz.</b>	19	7	74	30	7	63	60	7,6	32,4	39,5	13,2	47,3	34	14,9	51,1	35	10	55	38,2	2,9	58,9	34,2	12,7	53,1
<b>Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum.</b>	35,5	5,8	68,7	45,4	11,2	43,4	89,5	2,1	8,4	56,5	13,2	30,3	56,9	15,1	28	26,7	8,9	64,4	52,9	8,8	38,3	43,1	16,5	40,4
<b>Otogar/Terminal hizmetinden memnunum.</b>	49,1	8,4	42,5	39,2	11,8	49	83	7,7	9,3	49,4	15,6	35	58,6	11,5	29,9	33,3	7,8	58,9	47	8,8	44,2	51,9	10,1	38
<b>Yaya geçitleri ve trafik ışıkları yeterlidir.</b>	36,5	8,4	55,1	43,2	9,6	47,2	89,4	4,2	6,4	39	15,6	45,4	57,5	9,2	33,3	28,9	4,4	66,7	42,4	12,1	45,5	46,9	12,7	40,4

Tablo 4.33'e göre Merkez ilçeden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %32,7'dir. Merkez ilçede ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %61,7'dir. %5.6 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Merkez ilçede yaşayan katılımcıların %74'ü ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %49,1'i yine bu hizmet ile ilgili "Otogar/Terminal hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Ereğli ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %38.36'dır. Ereğli ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %52.38'dir. %9.26 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Ereğli ilçesinde yaşayan katılımcıların %63'ü ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %45,4'i yine bu hizmet ile ilgili "Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Çaycuma ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %76.84'dür. Çaycuma ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %17,6'dır. %5.56 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Çaycuma ilçesinde yaşayan katılımcıların %32,4'ü ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %89,5'i yine bu hizmet ile ilgili "Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Devrek ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet

görüşünün ortalaması %49.68'dir.Devrek ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %37.46'dır. %12.86 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Devrek ilçesinde yaşayan katılımcıların %47,3'ü ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %64'ü yine bu hizmet ile ilgili "Kentimizde yeterinde otopark yeri vardır" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Alaplı ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %49,2'dir. Alaplı ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %38.14'dür. %12.66 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Alaplı ilçesinde yaşayan katılımcıların %51,1'i ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %58,6'sı yine bu hizmet ile ilgili "Otogar/Terminal hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Kilimli ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %31,6'dır.Kilimli ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %60.56'dür. %7.84 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kilimli ilçesinde yaşayan katılımcıların %64,4'ü ulaşım hizmeti ile ilgili "Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %35'i yine bu hizmet ile ilgili "Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Gökçebey ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %41.98'dir. Gökçebey ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu

memnun değilim görüşlerinin ortalaması %50.32'dir. %8.3 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Gökçebey ilçesinde yaşayan katılımcıların %64,7'si ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %52,9'u yine bu hizmet ile ilgili "Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 4.33'e göre Kozlu ilçesinden olan katılımcıların, ankette yer alan ulaşım hizmetleri ile ilgili önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnuniyet görüşünün ortalaması %40.78'dir. Kozlu ilçesinde ikamet eden vatandaşların ulaşım hizmetleri ile ilgili ankette yer alan önermeler hakkında bildirmiş olduğu memnun değilim görüşlerinin ortalaması %46.04'dir. %13.18 katılımcı ise kararsız olduğunu bildirmiştir. Kozlu ilçesinde yaşayan katılımcıların %58,3'si ulaşım hizmeti ile ilgili "Kentimizde yeterince otopark yeri vardır" önermesi hakkında olumsuz görüş bildirmiştir. Öte yandan katılımcıların %51,9'u yine bu hizmet ile ilgili "Otogar/Terminal hizmetinden memnunum" önermesine olumlu görüş bildirmiştir.

#### **4.6.5. Regresyon Analizi**

Regresyon analizi iki veya daha çok değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan analiz metodudur. Çalışmamızda vergi uyumu ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişkiyi ölçmek için regresyon analizi metodu kullanılmıştır.

İmar ve şehircilik hizmeti, vatandaşların vergi uyumunu 15,1 oranında açıklamaktadır. Eğer imar ve şehircilik hizmeti, belediye hizmetleri arasında yer almasa vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 3,826 olmaktadır. İmar ve şehircilik hizmeti halka sunulduğunda vatandaşların vergi uyumunda 37,4'lük bir artış söz konusudur. Dolayısıyla bu veriler, "***H1: İmar ve şehircilik ile ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.***" hipotezimizi doğrulamaktadır. İmar ve şehircilik hizmeti ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.34: İmar ve şehircilik hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

	R	R SQUARE	B	SİG
İmar ve şehircilik hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,388 <sup>a</sup>	,151	3,826	,000
			,374	

Ulaşım hizmeti, vatandaşların vergi uyumunun 6,4'ünü açıklamaktadır. Eğer belediye hizmetleri arasında ulaşım hizmeti olmasaydı, vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 4,517 olmaktadır. Ulaşım hizmeti halka sunulduğunda vergi uyumunda 23'lük bir artış gerçekleşmektedir. Dolayısıyla bu veriler, **“H2:Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.”** hipotezimizi doğrulamaktadır. Ulaşım hizmetleri ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.35: Ulaşım hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

	R	R SQUARE	B	SİG
Ulaşım hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,263 <sup>a</sup>	,064	4,517	,000
			,230	

Sosyal hizmet, vatandaşların vergi uyumunun 17,2'sini açıklamaktadır. Eğer sosyal hizmet, belediye hizmetleri arasında yer almasa vatandaşların sabit vergi uyum değeri 3,604 olmaktadır. Sosyal hizmet vatandaşa sunulduğunda, vatandaşların vergi uyumunda regresyon artışı 42'dir. Dolayısıyla bu veriler, **“H3:Sosyal hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.”** hipotezimizi doğrulamaktadır. Sosyal hizmet ile vatandaşların vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.36: Sosyal hizmet ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

	R	R SQUARE	B	SİG
Sosyal hizmetin vergi uyumu üzerindeki etkisi	,415 <sup>a</sup>	,172	3,604	,000
			,420	

Çevre ve çevre sağlığı hizmeti, vatandaşların vergi uyumlarının 13,2'sini açıklamaktadır. Çevre ve çevre sağlığı hizmeti, belediye hizmetleri arasında yer almasa vatandaşların sabit vergi uyum değeri 3,948 olmaktadır. Çevre ve çevre sağlığı hizmetleri vatandaşa sunulduğunda vatandaşın vergi uyumu 35,7 artmaktadır. Dolayısıyla bu veriler, **“H4:Çevre ve çevre sağlığı hizmetlerinden**

*memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.*” hipotezimizi doğrulamaktadır. Çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile vatandaşların vergi uyumları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.37: Çevre ve çevre sağlığı hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmetinin Vergi Uyumu Üzerindeki Etkisi	R	R SQUARE	B	SİG
	,363 <sup>a</sup>	,132	3,948	,000
			,357	

Afet ve afet güvenliği hizmeti, vatandaşların vergi uyumunun 19,2’sini açıklamaktadır. Eğer belediye hizmetleri arasında, afet ve güvenlik hizmeti yer almasa vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 3,412 olmaktadır. Afet ve güvenlik hizmetleri halka sunulduğunda vatandaşların vergi uyumunda 42,7’lik bir artış meydana gelmektedir. Dolayısıyla bu veriler, *“H5:Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.”* hipotezimizi doğrulamaktadır. Afet ve güvenlik hizmeti ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.38: Afet ve güvenlik hizmeti ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

Afet ve güvenlik hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	R	R SQUARE	B	SİG
	,438 <sup>a</sup>	,192	3,412	,000
			,427	

Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler, vatandaşların vergi uyumunun 12,7’sini açıklamaktadır. Eğer ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler, belediye hizmetleri arasında yer amasa, vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 4,010 olmaktadır. Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler halka sunulduğunda vatandaşların vergi uyumunda 32,4’lük bir artış gerçekleşmektedir. Dolayısıyla bu verilerle, *“H6:Ticari ve ekonomik hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.”* hipotezimiz doğrulanmaktadır. Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.39: Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetler ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetlerin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	R	R SQUARE	B	SİG
	,356 <sup>a</sup>	,127	4,010	,000
			,324	

Kültür sanat ve turizm hizmeti, vatandaşların vergi uyumunun 12,8'ini açıklamaktadır. Eğer kültür sanat ve turizm hizmeti, belediye hizmetleri arasında yer almasa, vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 1,587 olmaktadır. Kültür sanat ve turim hizmetleri halka sunulduğunda vergi uyumunda 42,4'lük bir artış meydana gelmektedir. Bu verilerle "*H7:Kültür ve sanatla ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler*" hipotezimiz doğrulanmaktadır. Kültür sanat ve turizm hizmetleri ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.40: Kültür sanat ve turizm hizmetleri ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

Kültür sanat ve turizm hizmetlerinin vergi uyumu üzerine etkisi	R	R SQUARE	B	SİG
	,358 <sup>a</sup>	,128	1,587	,000
			,424	

Belediye hizmet kalitesi, vergi uyumunun 12,3'ünü açıklamaktadır. Hizmet kalitesi faktörü mevcut olmasa, vatandaşların sabit vergi uyumu değeri 4,246 olmaktadır. Hizmet kalitesi arttıkça vatandaşların vergi uyumunda 29,2'lik bir artış söz konusudur. Dolayısıyla bu veriler, "*H8: Belediye hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.*"hipotezimizi doğrulamaktadır. Hizmet kalitesi ile vergi uyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**Tablo 4.41: Belediye hizmet kalitesi ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

Belediye hizmet kalitesinin vergi uyumu üzerine etkisi	R	R SQUARE	B	SİG
	,351 <sup>a</sup>	,123	4,246	,000
			,292	



Belediye hizmetlerinin her bir grubunun vergi uyumu ile etkileşiminin ayrı ayrı regresyon analizi yukarıda yapılmıştır. Son olarak tüm hizmet kalemlerinin ortalaması alınarak vergi uyumu ile etkileşiminin regresyon analizi de yapılmıştır. Belediye hizmetleri vergi uyumunun 19,8'ini açıklamaktadır. Belediye hizmetleri faktörü ortadan kalkarsa vatandaşların sabit vergi uyumu 1.956 olmaktadır. Belediye hizmetlerinden biri halka sunulduğunda vergi uyumunda 39,3'lük artış gerçekleşmektedir. Dolayısıyla bu veriler, belediye hizmetleri vergi uyumunu etkiler hipotezlerimizi doğrulamaktadır.

**Tablo 4.42: Tüm belediye hizmetleri ile vergi uyumu etkileşiminin regresyon analizi**

	<b>R</b>	<b>R SQUARE</b>	<b>B</b>	<b>SİG</b>
<b>Belediye hizmetlerinin tamamının vergi uyumuna etkisi</b>	,443 <sup>a</sup>	,196	1,956	,000
			,393	

Bir sonraki başlıkta çalışmanın hipotezleri değerlendirilecektir.

#### 4.6.6. Hipotezler

H1: İmar ve şehircilik ile ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H2:Ulaşım hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H3:Sosyal hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H4:Çevre ve çevre sağlığı hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H5:Afet yönetimi ve güvenlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H6:Ticari ve ekonomik hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H7:Kültür ve sanatla ilgili hizmetlerden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL
H8: Belediye hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleri mükelleflerin vergi uyumunu etkiler.	➔	KABUL

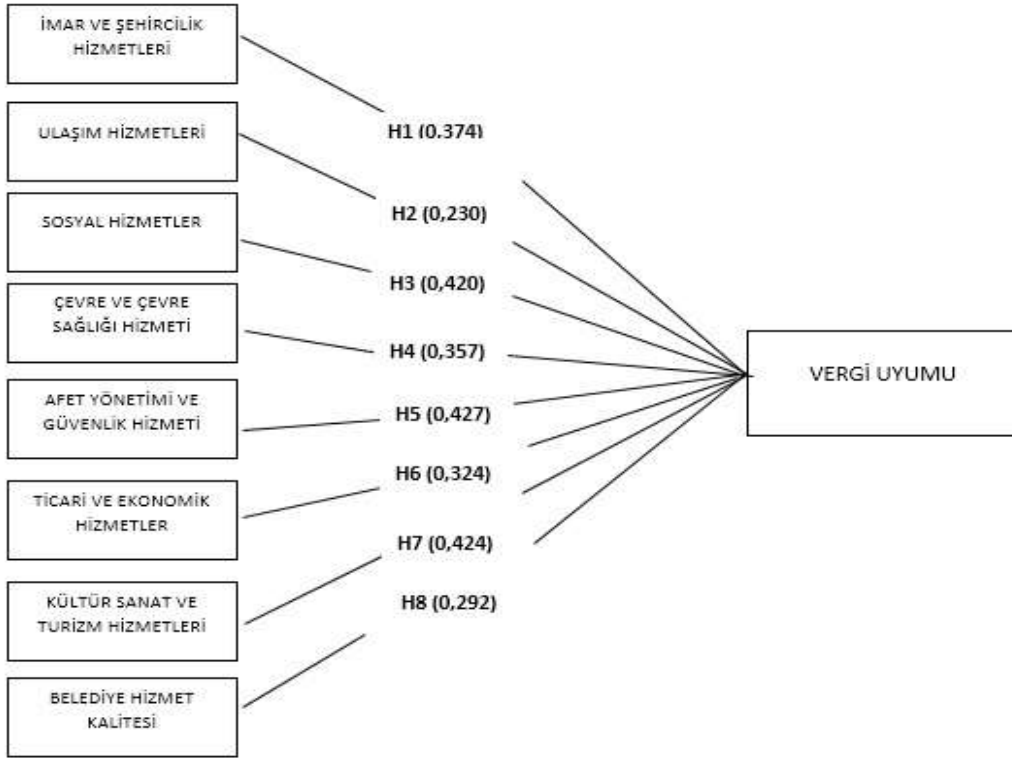
Çalışmamızda belirlenen sekiz hipotez kabul edilmiştir. Başlık 4.6.5’de yapılan regresyon analizinin sonucunda belirlenen hipotezlerin tamamı anlamlı çıkmıştır. Regresyon analizinin sonucunda elde edilen verilere göre vergi uyumunu etkileme şiddeti olarak her bir hipotez birbirinden farklı katsayısı vardır.

**Tablo 4.43: Regresyon Analizi**

REGRESYON ANALİZİ	R <sup>2</sup>	B Sabit	Katsayı	Sig
Belediye hizmetlerinin tamamının vergi uyumuna etkisi	,196	1,956	,393	,000
İmar ve şehircilik hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,151	3,826	,374	,000
Ulaşım hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,064	4,517	,230	,000
Sosyal hizmetin vergi uyumu üzerindeki etkisi	,172	,3,604	,420	,000
Çevre ve Çevre Sağlığı Hizmetinin Vergi Uyumu Üzerindeki Etkisi	,132	3,948	,357	,000
Afet ve güvenlik hizmetinin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,192	3,412	,427	,000
Ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetlerin vergi uyumu üzerinde ki etkisi	,127	4,010	,324	,000
Kültür sanat ve turizm hizmetlerinin vergi uyumu üzerine etkisi	,128	1,587	,424	,000
Belediye hizmet kalitesinin vergi uyumu üzerine etkisi	,123	4,246	,292	,000

Tablo 4.43’de regresyon katsayıları belirtilmiştir. Vergi uyumunu regresyon katsayılarına göre en çok etkileyen belediye hizmeti, 427 katsayısı ile afet ve güvenlik hizmetidir. Daha sonra kültür sanat ve turizm hizmeti, 424 katsayısı ile vergi uyumunu etkileyen ikinci hizmettir. Üçüncü olarak, 420 katsayısı ile sosyal hizmet vergi uyumunu etkilemektedir. İmar şehircilik ve altyapı hizmeti, 374 ile vergi uyumunu en çok etkileyen dördüncü hizmet koludur. Çevre ve çevre sağlığı hizmeti, 357 katsayısı ile vergi uyumunu etkileyen beşinci hizmet koludur. Vergi uyumunu, 324 katsayısı ile en çok etkileyen altıncı hizmet kolu ise ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetlerdir. Belediye hizmet kalitesi ve ulaşım hizmetleri katsayıları 0,3’ün altında kalmıştır ve zayıf etkiye sahip hizmetlerdir.

**Şekil 4.2: Hipotez modeli ve regresyon analizi katsayıları**



0,3 ve Altı → Zayıf Etki  
0,3-0,4 Arası → Orta Derece Etki  
0,4 ve üzeri → Kuvvetli Etki

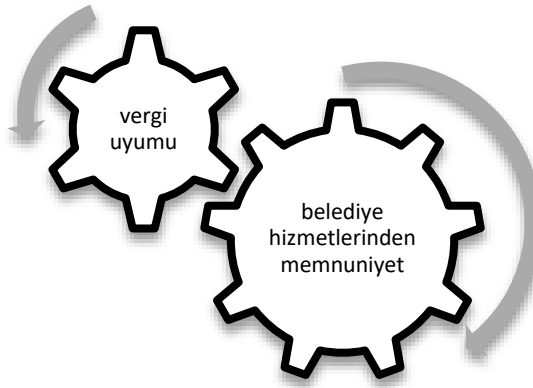
## SONUÇ

Dünyada ve ülkemizde, mükelleflerin vergi uyumunu etkileyen faktörler üzerine oldukça fazla çalışma yapılmıştır. Yaptığımız literatür taraması sonucunda, yerel vergi mükelleflerinin vergi uyumu ile ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır. Literatürde yer alan bu boşluğu doldurması ve yapılacak diğer çalışmalara kılavuzluk etmesi bakımından çalışmamız büyük önem arz etmektedir.

Mükelleflerin, tahsil edilen vergilere olan uyumunu etkileyen faktörler, yerel ile merkezi yönetimler için birbirinden farklıdır. Literatürde; mükelleflerin, merkezi yönetim tarafından tahsil edilen vergilere olan uyumunu etkileyen faktörler hakkında, psikolojik ve ekonomik modeller mevcuttur. Bu modeller; mükelleflerin sosyal yaşamları, dini inançları, gelir seviyeleri, eğitim seviyeleri, cinsiyetleri ile merkezi yönetimin uyguladığı denetimler, uygulanan denetimlerin sıklığı ve vergi cezaları gibi birçok faktörü barındırmaktadır. Yerel yönetimlerin tahsil ettiği vergilere olan uyumu etkileyen faktörlerde, farklılıklar mevcuttur. Çalışmamızda bu faktörler incelenmiştir. Kısaca "yerel vergiler" olarak bahsedilen bu vergilerde, mükelleflerin vergi uyumunu etkileyen en önemli faktör olarak, mükelleflerin belediye hizmetlerinden memnuniyeti karşımıza çıkmaktadır.

Yerel vergiler söz konusu olduğunda mükelleflerin vergi uyumu ile belediye hizmetlerinden memnuniyet oranları birbirinin ikamesi olmayan yapı taşlarıdır. Biri olmadan diğerinin maksimum performans sergilemesi mümkün değildir. Şekil 4.1’de görüldüğü gibi vergi uyumu ve belediye hizmetlerinden memnuniyeti dışlılara bezetirsek küçük olan dışlı de vergi uyumu yer alır bunun sebebi belediye hizmetlerinin vergi uyumunu daha çok etkilediği içindir.

### Şekil 5.1: Belediye hizmetleri vergi uyumu ilişkisi



Belediye hizmetlerinden memnuniyetin, mükellefin vergi uyumunu bu denli etkilemesinin başlıca sebeplerinden biri, belediyelerin vatandaşa en yakın yönetim birimi olmasıdır. Belediye hizmetleri, vatandaşların gündelik yaşantısıyla oldukça iç içedir. Bu yakınlık dolayısıyla vatandaşlar, belediye hizmetlerini kolayca denetleyebilmektedir. Belediye hizmetlerinden memnun olmayan mükelleflerin yerel vergileri ödemekte istekli olmayacakları veya memnun olan mükelleflerin yerel vergileri ödemekte daha istekli olacakları yönündeki hipotezlerimiz kabul edilmiştir.

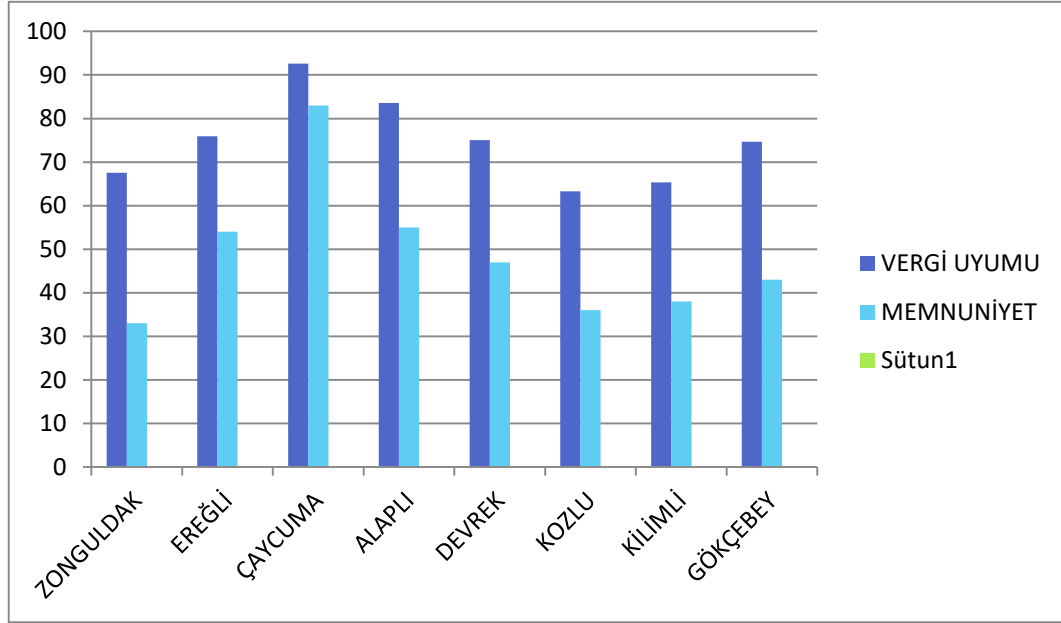
Başlık 4.6.6'da bahsedildiği üzere, kurmuş olduğumuz sekiz hipotez de; Zonguldak il sınırları içinde belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin, mükelleflerin vergi uyumuna etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda kabul edilmiştir.

Araştırma içerisinde yer alan değerlendirmelerle, vergi uyumu üzerinde en çok etkisi olan hizmet kollarının; sosyal hizmet, afet ve güvenlik hizmetleri ile kültür, sanat ve turizm hizmetleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bahsedilen bu üç hizmetin de vergi uyumu üzerine etkisinin %42 olduğu belirlenmiştir. Mükelleflerin vergi uyumunu bu hizmetlerin yanı sıra; imar, şehircilik ve kentsel altyapı hizmetlerinin %37, çevre ve çevre sağlığı hizmetinin %35, ticari ve ekonomik yaşama dair hizmetlerin %32 ve de belediye hizmetlerinin hizmet kalitesinin %29 oranında etkiledikleri saptanmıştır.

Zonguldak genelinde yapılan çalışmamız,1 il ve 7 ilçe belediyesini kapsamaktadır. Yapılan çalışmanın içeriği ve sonuçları, Zonguldak ile sınırlı olup çalışmanın sonuçları, yalnızca Zonguldak için genellenebilmektedir. Çalışmanın sonuçları; çalışmanın yapıldığı il, ilin nüfusu ve coğrafyası, o ilde yaşayanların eğitim düzeyi gibi faktörlere göre farklılık gösterebilir. Araştırmaya katılan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri değerlendirildiğinde genel olarak bu düzeyin beklenilenin altında olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların belediye hizmetlerine büyük önem gösterdikleri anlaşılmıştır. Özellikle, imar çalışmaları ile çevre, ulaşım ve kültür içerikli konularda katılımcıların düşük oranlı memnuniyet düzeyleri olduğunu görmek mümkündür. Zonguldak ilinin genel değerlendirmesinde vatandaşların otopark sorunu yaşadığı, şehrin mimarisinden rahatsız olduğu, başıboş kedi ve köpeklerin rehabilitasyonunu yeterli bulmadığı, yolların bakım ve onarımını yeterli bulmadığı, trafik sorunu yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma içerisindeki sonuçlardan da anlaşılacağı üzere şehir halkı bu ve benzeri hizmetlerin her birine büyük önem vermektedir. Genel çerçevede araştırmacılar nezdinde ele alınacak olursa Zonguldak merkez belediyesi, Kilimli, Kozlu, Gökçeşey ve Devrek ilçelerinde belediyenin tutumuna dair ciddi memnuniyetsizlik durumu söz konusu iken özellikle Çaycuma, Alaplı ve Ereğli ilçelerinde ise olumlu bir algının bulunduğu ve memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Tüm bu sonuçlara bakılarak; mükelleflerin kendilerini güvende hissettiklerinde, sosyal ve kültürel faaliyetler açısından zengin bir ilçede yaşadıklarında, vergi uyum düzeylerinin neredeyse yarı yarıya bir artış gösterdiğini söyleyebiliriz. Hemen arkasından; yolların bakım ve onarımını düzenli olarak yapıldığında, kentin mimarisine önem gösterildiğinde, yeşil alan ve oyun alanları ile bisiklet yolları artış gösterdiğinde mükelleflerin vergi uyumlarının %37 artış gösterdiği görülmektedir. Şehrin temizliğinden, sokakların aydınlatılmasından, şebeke suyunun temizliğinden, çöp toplama hizmetlerinden memnuniyet ile başıboş kedi ve köpeklerin rehabilitasyonundan duyulan memnuniyet düzeyinin de vergi uyumunu %35 etkilediği görülmektedir.

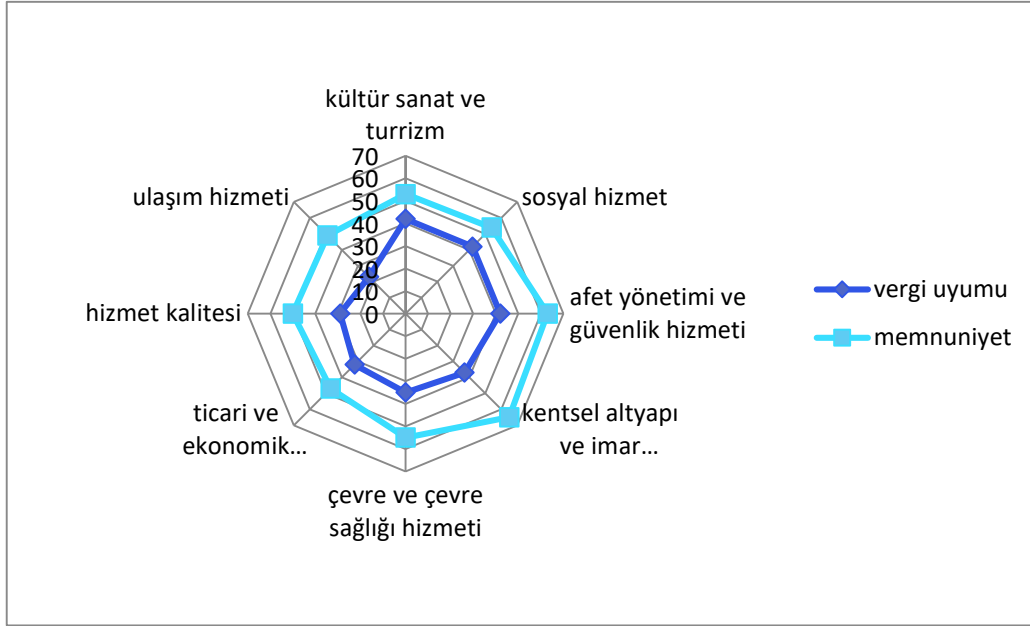
**Grafik 5.1: İlçeler bazında belediye hizmetlerinden memnuniyet ve vergi uyumu ilişkisi**



Belediye hizmetlerinden memnuniyet oranının en yüksek olduğu Çaycuma ilçesinde mükelleflerin vergi uyum düzeylerinin de en yüksek olduğu yukarıdaki tabloda görülmektedir. Memnuniyet oranları ile vergi uyumları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Aynı şekilde vergi uyum düzeyinin en düşük olduğu ilçelerde memnuniyet düzeyinin de düşük olduğu görülmektedir. Aynı zamanda belediye hizmetleri hiç olmadığına vatandaşın hiç hizmet sunulmadığı varsayımında da mükelleflerin sabit bir vergi uyumu olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyleri ile vergi uyum oranları arasında ki fark bu şekilde açıklanabilir.



**Grafik 5.2: Belediye hizmet kollarından mükellefin memnuniyet oranı ile vergi uyumu ilişkisi**



Yukarıdaki tabloda belediye hizmetleri ile vergi uyumu arasında ki etkileşim görülmektedir.

### **neriler**

Belediye hizmetlerinin sunumunda belediyeler zgr bırakılmıştır. ncelik sırası belediye yönetiminin insiyatifindedir. Bu sebeptendir ki yolları bozuk altyapı ve üst yapıda ciddi sorunları olan belediyeler farklı hizmetlere yönelebilmektedir. ncelik sırası bakımından belediye yönetimlerine her yıl hizmet listesi sunulabilir. Bu hizmet listesini oluşturacak komisyonun yeleri merkezi yönetimin görevlendirdiği üyeler valilikten ve kaymakamlıktan üyelerden ve muhtarlardan oluşabilir. Bu sayade halkın nabzı ihtiyaçları daha kolay karşılanabilir. Kent konseyleri daha aktif çalışarak halkın ihtiyaçları belediye yönetimine iletilebilir. Belediyelerin kalite algısı artırılabilir. Yerel yönetimlerin merkezden aldıkları bütçe payı artırılabilir.

## KAYNAKÇA

- Acar, Fatih ve Fazıl Aydın (2013) *Tüm Yönleri İle Belediye Gelirleri -Vergiler, Harçlar, Ücretler, Katılım Payları*, Türkiye Belediyeler Birliği Yayınları, Ankara.
- Adams, J. S. (1965). " Inequility in Social Exchange, *Advances in Experimental", Social Psychology*, 2 (267-299).
- Akdemir, Tekin (2014); *Yerel Vergi Yönetimi: Teori ve Kavramsal Açıklamalar*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Akdoğan, Abdurrahman (2009); *Kamu Maliyesi*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Akdoğan, Abdurrahman, (1999); *Kamu Maliyesi*, Gazi Kitabevi, Ankara,
- Aktan, C. C. (2010). "Vergi Psikolojisinin Temelleri ve Vergi Ahlakı", [http://www.canaktan.org/ekonomi/kamu\\_maliyesi/vergi-psiko/vergi-psik.pdf](http://www.canaktan.org/ekonomi/kamu_maliyesi/vergi-psiko/vergi-psik.pdf), (04.10.2013)
- Allingham, M.G.,& Sandmo, A. (1972). "Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis", *Journal of Public Economics*, 1, 323-338.
- Alm, J. (2012). "Measuring, explaining, and controlling tax evasion: lessons from theory, experiments, and field studies", *International Tax and Public Finance*, 19 (1), 54-77.
- Alm, J., Kirchler, E., & Muehlbacher, S. (2012). "Combining Psychology and Economics in the Analysis of Compliance: From Enforcement to Cooperation", *Economic Analysis & Policy*, 42 (2):133-151.
- Andersen, P. (1977). "Tax Evasion and Labor Supply", *Scandinavian Journal of Economics*, 79, 375-383.
- Antonides, Gerrit, and Henry SJ Robben (1995); "True positives and false alarms in the detection of tax evasion." *Journal of Economic Psychology* 16.4 , 617-640.
- Arıkboğa, Ülkü (2015); "Türkiyede Yerel Vergi Yönetimi", *Maliye Dergisi*, Sayı 168, s 1-19.
- Barbuta-Mișu, N. (2011). "A Review of Factors for Tax Compliance", *Economics and Applied Informatics* 1:69-76.
- Başaran, İbrahim Ethem (1991); *Örgütsel davranış-insanın üretim gücü*, Gül Yayınevi, Ankara.
- Bayraklı, Hasan Hüseyin, İsa Sağbaş ve Lütfi Ural (2004); "Vergi Kaçırma Eğilimini Etkileyen Faktörlerin incelenmesi: Uşak ili Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, s. 197-214.

- Bayraklı, Hasan Hüseyin, N. Tolga Saruç, ve İsa Sağbaş (2004); "Vergi Kaçırılmayı Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi ve Vergi Kaçaklarının Önlenmesi: Anket Çalışmasının Bulguları." *19. Türkiye Maliye Sempozyumu* s. 204-254.
- Beron, Kurt, Ann D. Witte, and Helen V. Tauchen. *The effect of audits and socio-economic variables on compliance*. Slemrod, J. (ed.), *Why People Pay Taxes: Tax Compliance and Enforcement*, University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Bilgin, Handan Kaynar, (2011); "Türkiye’de vergi ahlakının belirleyicileri." *ODTÜ Gelişme Dergisi* 38
- Blumenthal, Marsha, Charles Christian, and Joel Slemrod (1998); *The determinants of income tax compliance: Evidence from a controlled experiment in Minnesota*. No. w6575. National Bureau of Economic Research.
- Bobek, D. DİĞ., Hageman, A. M., & Kelliher, C. F. (2013). Analyzing the Role of Social Norms in Tax Compliance Behavior, *Journal of Business Ethics*, 1-18.
- Bostanoğlu, Özer (1990); "Türk Belediyeciliğinde Güncel Tarihsellik", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 23, Sayı 2, s 74-93.
- Brosio, Giorgio, Alberto Cassone, and Roberto Ricciuti, (2012); "Tax evasion across Italy: Rational noncompliance or inadequate civic concern?." *Public Choice* 112.3, 259-273.
- Brown CV.,& Jackson PM. (1990). *Public Sector Economics*, 4th ed. Oxford: Basil Blackford.
- Bunescu, Liliana, and Carmen Comaniciu (2011); "Romanian Taxpayers’inclination To Tax Cheating." *Studies in Business and Economics* 6.1, 19-29.
- Calderwood, Gary, and Paul Webley, (1992);"Who responds to changes in taxation? The relationship between taxation and incentive to work." *Journal of Economic Psychology* 13.4, 735-748.
- Cansız, Harun, (2006);"Vergi Mükelleflerinin Vergiyi Algılama Hakkındaki Görüşleri: Afyonkarahisar İli Örneği".
- Carroll, John S. (1992); "How taxpayers think about their taxes: Frames and values", Slemrod, Joel (ed.), *Why people pay taxes: Tax compliance and enforcement*. University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Chau, G.,& Leung, P. (2009). "A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model: A Research Synthesis". *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), 34-40.

- Christiansen, V, (1980). "Two Comments on Tax Evasion", *Journal of Public Economics*, 13, 389-393.
- Clotfelter, Charles T. (1993); "Tax evasion and tax rates: An analysis of individual returns." *The review of economics and statistics*, 363-373.
- Coleman, Stephen. (1997); "Income tax compliance: A unique experiment in Minnesota." *Government Finance Review* 13, 11-16.
- Cowell, F., A. (1990). *Cheating the Government: The Economics of Evasion*, MIT Press, Cambridge (MA).
- Cowell, F., A. & Gordon, J., P., F. (1988). "Unwillingness to Pay: Tax Evasion and Public Good Provision", *Journal of Public Economics*, 36, 305-321.
- Cox, Dennis. (1984); "Raising revenue in the underground economy." *National Tax Journal* 37.3, 283-288.
- Crane, Steven E., and Farrokh Nourzad (1998); "Analyzing income tax evasion using amnesty data with self-selection correction: the case of the Michigan tax amnesty program."
- Crane, Steven E., and Farrokh Nourzad, (1986); "Inflation and tax evasion: An empirical analysis." *The Review of Economics and Statistics*, 217-223.
- Crane, Steven E., and Farrokh Nourzad, (1990); "Tax rates and tax evasion: evidence from California amnesty data." *National Tax Journal* , 189-199.
- Criteria for Successful Policies*, European Economy Occasional Papers No:114, s 1-42.
- Cullis, J. G., & Jones, P. (1998). *Public Finance and Public Choice*, Oxford University Press, New York.
- Cullis, J. G., Jones, P., & Soliman, A. (2012). "Spite Effects in Tax Evasion Experiments", *The Journal of Socio-Economics*, 41 (4), 418-423.
- Cullis, J., Jones, P. and Lewis, A., (2006), Tax framing, instrumentality and individual differences: Are there two different cultures? *Journal of Economic Psychology*, 27 (2), 304-320.
- Çelik, Behiç (1995); "Türk Belediyeciliğinin Tarihsel Gelişimi", *Yeni Türkiye*, Yıl 1, Sayı 4, s 588-597.
- Çelikkaya, Ali, and Hüseyin Gürbüz (2008); "Mükelleflerin Vergiye Karşı Tutum ve Davranışlarını Etkileyen Çeşitli Değişkenler Arasındaki İlişkinin Analizi." *Sosyoekonomi* 8.8.
- Çetinkaya, Özhan (2014); *Mahalli İdareler Maliyesi*, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Çevik, Savaş (2013); "Mükellefin Devlet ve Toplumla Etkileşimi, Bireysel Normlar ve Vergi Ahlakı", *Maliye Dergisi*, Sayı: 163, s. 258-289.

- Çınar, Tayfun ve Birgül A. Güler (2004); *Yerel Maliye Sistemi*,TODAİE yayınları, Ankara.
- Çiçek, Hüseyin Güçlü, and Hatice Herek. "Türkiye'deki Vergi Suç ve Cezalarının Değerlendirilmesi: Antalya İli Örneği." *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 32.1 (2012): 311-342.
- ÇOBAN, Hilmi (2004), *Vergi Mükelleflerinin Vergi Mükelleflerinin Vergi Karşısındaki Davranışları Üzerine Ampirik Bir İnceleme:Denizli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DAŞTAN, Abdulkerim (2011); "Muhasebe Meslek Mensuplarının Vergi Kayıp Ve Kaçaklarının Önlenmesindeki Rolü: Doğu Karadeniz Bölgesine Yönelik Bir Araştırma." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 25.2
- De Juan, Ana, Miguel A. Lasheras, and Rafaela Mayo. (1994)"Voluntary tax compliant behavior of Spanish income tax payers." *Public Finance= Finances publiques*49.Supplement : 90-105.
- Dean, P., Keenan, T., & Kenney, F, (1980). "Taxpayers' Attitudes to Income Tax Evasion: An Empirical Survey", *British Tax Review*, 1, 28-44.
- Dean, Peter, Tony Keenan, and Fiona Kenney (1980); "Taxpayers Attitudes To Income-Tax Evasion-An Empirical-Study." *British Tax Review* 1, 28-44.
- Demir, İhsan Cemil (1999); "*Mükelleflerin Vergi Karşısındaki Davranışları: Afyon İli Anket Çalışması*", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Demir, İhsan Cemil (2008)"Vergi Ahlakı ve Belirleyenleri Ege Bölgesi Örneği." *Doktora Tezi, Danışman: Mehmet Tosuner, Dokuz Eylül Üniv., İzmir*
- Dornstein, Miriam. (1976) "Managerial theories, social responsibility, and goal orientations of top-level management in state-owned enterprise." *Journal of Behavioral Economics* 5.2 : 65-91.
- Doyle, Elaine, et al. (2009)"Procedural justice principles and tax compliance in Ireland: A preliminary exploration in the context of reminder letters." *Journal of Finance and Management in Public Services* 8.1 : 49-62.
- Dönmez, Mustafa (2016); *Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu*, Ankara Yayınevi, Ankara.
- Dubin, Jeffrey A., and Louis L. Wilde. (1988) "An empirical analysis of federal income tax auditing and compliance." *National tax journal*, 61-74.

- Dubin, Jeffrey A., Michael J. Graetz, and Louis L. Wilde. (1987) "Are we a nation of tax cheaters? New econometric evidence on tax compliance." *The American Economic Review* 77.2: 240-245.
- Dursun, Davut (1998); *Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Doğuşu ve Siyasi/İdari Gelişme*, İlke Yayınları, İstanbul.
- Elffers, Henk, H. S. J. Robben, and Dick J. Hessing. (1991) "Under-Reporting Income: Who is the Best Judge--Tax-Payer or Tax Inspector?." *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (Statistics in Society)*, 125-127.
- Elffers, Henk, Russell H. Weigel, and Dick J. Hessing. (1987) "The consequences of different strategies for measuring tax evasion behavior." *Journal of Economic Psychology* 8.3: 311-337.
- Erard, Brian. (1990); *The influence of tax audits on reporting behavior*.
- Eren, Hüseyin (1994); "Yönetimde Merkeziyetçilik, Adem-i Merkeziyetçilik ve
- Erginay, Akif (1985); *Kamu Maliyesi*, Savaş Yayınevi, Ankara.
- Eryılmaz, Bilal (1992); *Osmanlı Devletinde Millet Sistemi*, Ağaç Kitabevi, İstanbul.
- Feinstein, Jonathan S. (1991): "An econometric analysis of income tax evasion and its detection." *The RAND Journal of Economics* 14-35.
- Feld, L., P., & Frey, B., S. (2000) Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated, *Economics of Governance*"
- Feld, Lars P., and Benno Torgler. (2007). "Tax morale after the reunification of Germany: results from a quasi-natural experiment."
- Feld, Lars P., and Bruno S. Frey. (2002b): "Trust breeds trust: How taxpayers are treated." *Economics of Governance* 3.2 87-99.
- Feld, Lars P., and Bruno S. Frey. (2000a): "Trust breeds trust: How taxpayers are treated." CESifo Working Paper Series 322,
- Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. M. (1992). Detection Probability and Taxpayer Compliance: A Review of The Literature, *Journal of Accounting Literature*, 11 (1), 1-46.
- Frey, Bruno S. (1997). "Not just for the money." *Books*
- Geeroms, Hans JA, and Hendrik Wilmots. (1985): "An empirical model of tax evasion and tax avoidance." *Public Finance= Finances publiques* 40.2 190-209.
- Gerçek, Adnan ve Mehmet Yüce (1998); *Mükelleflerin Vergiye Yaklaşımı Açısından Türk Vergi Sisteminin Değerlendirilmesi*", Bursa Ticaret ve Sanayi Odası, Bursa.

- Gordon, J., P., F. (1989). "Individual Morality and Reputation Costs as Deterrents to Tax Evasion", *European Economic Review*, 33, 797-805.
- Gökbunar, Ali Rıza, Sibel Selim, and Halit Yanikkaya (2007): "Türkiye'de Vergi Ahlakını Belirleyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma." *Ekonomik Yaklaşım* 18.63 69-94.
- Grasmick, H., & Bursik, R. (1990). "Conscience, Significant Others, and Rational Choice: Extending the Deterrence Model", *Law and Society Review*, 24 (3), 837-861.
- Grasmick, Harold G., and Donald E. Green. (1980): "Legal punishment, social disapproval and internalization as inhibitors of illegal behavior." *J. Crim. L. & Criminology* 71, 325.
- Grasmick, Harold G., and Wilbur J. Scott. (1982): "Tax evasion and mechanisms of social control: A comparison with grand and petty theft." *Journal of Economic Psychology* 2.3, 213-230.
- Groenland, Edward AG, and Gery M. Van Veldhoven. (1983): "Tax evasion behavior: A psychological framework." *Journal of Economic Psychology* 3.2 129-144.
- Günday, Metin (2004); *İdare Hukuku*, İmaj Yayınevi, Ankara.
- GÜNER, Ümit (2008), *Türkiye'de Vergi Bilincinin ve Vergi Ahlakının Oluşmasında Gelir İdaresinin Rolü*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hanousek, J., and F. Palda. (2002a). "Why people evade taxes in the Czech and Slovak Republics." *Centre for Studies of Democracy, The Informal Economy in the EU Accession Countries. Sofia*
- Hanousek, Jan, and Filip Palda. (2002s): "The evolution of tax evasion in the Czech Republic: a Markov chain analysis." *Journal of Public Economic* 36 57-72.
- Ho, Diğ., Ho, D. C. K. & Young, A. (2013). "A Study of the Impact of Culture on Tax Compliance in China", *International Tax Journal*, Mayıs- Haziran 2013, 33-44.
- Hume, Evelyn C., Ernest R. Larkins, and Govind Iyer. (1999): "On compliance with ethical standards in tax return preparation." *Journal of Business Ethics* 18.2 229-238.
- Isachsen, A. J. & Strom, S. (1980). "The Hidden Economy: The Labor Market and Tax Evasion", *Scandinavian Journal of Economics*, 82, 304-311.
- İPEK, Selçuk ve İlknur Kaynar (2009), "Demografik Faktörlerin Vergi Uyumuna Etkisi: Bir Anket Çalışmasının Sonuçları", *Maliye Dergisi*, Sayı:157, Temmuz-Aralık.

- Jensen, Jonas ve Florian Wöhlbier (2012); *Improving Tax Governance in EU Member States*:
- Kamdar, Nipoli. (1995): "Information reporting and tax compliance: An investigation using individual TCMP data." *Atlantic Economic Journal* 23.4 278-292.
- Keenan, Anthony, and Peter N. Dean. (1980): "Moral evaluations of tax evasion." *Social Policy & Administration* 14.3 209-220.
- Keleş, Ruşen (2009); *Yerinden yönetim ve siyaset*, Cem Yayınevi, İstanbul.
- Kırmızı, Zikrullah ve Fehime Tunalı Çalışkan (2012); *İstanbul Ulaşım Zaman Dizini*, Cinius Yayınları, İstanbul.
- Kinsey, K. A. (1992). "Deterrence and Alienation Effects of IRS Enforcement: An Analysis of Survey Data", Slemrod, Joel (ed.), *Why people pay taxes: Tax compliance and enforcement*. University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*, Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl E., & Wahl, I. (2008). "Enforced versus Voluntary Tax Compliance: The "Slippery Slope Framework", *Journal of Economic Psychology*, 29:210-225.
- Klepper, Steven, and Daniel Nagin. (1989): "The criminal deterrence literature: implications for research on taxpayer compliance", Roth, J.A. & Scholz, J.T. (eds.), *Taxpayer compliance*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia 126-155.
- Kołodziej, Sabina. (2011): "The role of education in forming voluntary tax compliance." *General and Professional Education* 2011.1 22-25.
- Korlu, Rükân Kutlu, Özhan Çetinkaya, ve Adnan Gerçek. (2016): "Yerel Vergi Bilincinin Faktör Analizi ile Değerlendirilmesi: Bursa Örneği\*/Evaluation Of Local Tax Awareness By Factor Analysis: A Case From Bursa." *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi* 14.28 443.
- Lago-Peñas, Ignacio, and Santiago Lago-Peñas. (2010): "The determinants of tax morale in comparative perspective: Evidence from European countries." *European Journal of Political Economy* 26.4 441-453.
- Lemoine, J.,& Roland-Levy, C. (2013) "Are Taxpayers, Who Pay Their Taxes, all Cooperative Citizens?", *Citizenship Teaching & Learning*, 8 (2), 195-213.
- Lewis, A. (1982). *The Psychology of Taxation*, Martin Robertson, Oxford.
- Lewis, Alan. (1979): "An empirical assessment of tax mentality." *Public Finance= Finances publiques* 34.2 245-57.



- Madeo, Silvia A., Albert Schepanski, and Wilfred C. Uecker (1987); "Modeling judgments of taxpayer compliance." *Accounting Review* 323-342.
- Mason, Robert, and Lyle D. Calvin. (1978): "A study of admitted income tax evasion." *Law & Soc'y Rev.* 13: 73.
- Mason, Robert, and Lyle D. Calvin. (1984): "Public confidence and admitted tax evasion." *National Tax Journal* 489-496.
- McGee, Robert W. (1999). "Why people evade taxes in Armenia: A look at an ethical issue based on a summary of interviews."
- Mohd Ali, N. R. (2013). *The Influence of Religiosity on Tax Compliance in Malaysia*, Ph. D. Curtin University, Curtin Business School, School of Economics and Finance.
- Mork, Knut Anton. (1975): "Income tax evasion: some empirical evidence." *Public Finance= Finances publiques* 30.1 70-76.
- Muter, Naci B., Süreyya Sakınç, ve Kemal Çelebi (1993); "Mükelleflerin vergi karşısındaki tutum ve davranışları araştırması", *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, Maliye Bölümü*, Manisa.
- Nadaroğlu, Halil (1981); *Kamu Maliyesi Teorisi*, Sermet Matbaası, İstanbul.
- Organ, İbrahim, ve Baki Yegen (2013) "Vergi Bilinci Ve Vergi Ahlakı Oluşumunda Muhasebe Meslek Mensuplarının Rolü: Adana Örneği." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 27.4.
- Ortaylı, İlber (1985); *Tanzimat'tan Cumhuriyet'e Yerel Yönetim Geleneği*, Hil Yayınları, İstanbul.
- Ortaylı, İlber (1995); "Devraldığımız Miras", *Yeni Türkiye Dergisi*, Sayı 4, s. 552-558
- Ortaylı, İlber (2000); *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri (1840-1880)*, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.
- Ortaylı, İlber (2008); *Tarihimiz ve Biz*, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Orviska, M., and J. Hudson. "J. (2002) Tax Evasion, Civic Duty and the Law Abiding Citizen." *European Journal of Political Economy* 19: 83-102.
- Ökmen, Mustafa ve Bekir Parlak (2013); *Kuram ve Uygulamada Yerel Yönetimler - Kavramlar, Yaklaşımlar, Yapılar ve Mevzuat*, Orion Kitabevi, Ankara.
- Ömürbek, Nuri, Hüseyin Güçlü Çiçek, and Serdar Çiçek (2007): "Vergi bilinci üzerine bir inceleme: üniversite öğrencileri üzerinde yapılan anketin bulguları." *Maliye Dergisi* 153: 102-107.
- Öncel, Yenal (1994), *"Vergiye Karşı Tepkiler ve Türkiye'de Vergi Kaçakçılığı"*, Basılmamış Doçentlik Tezi, İstanbul.

- Öz, Semih, (2012), "Anayasa Mahkemesinin Belediye Meclislerinin Vergilendirme Yetkisiyle İlgili Kararına İlişkin Bir Değerlendirme" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 67, No. 4, s. 63-88
- Özdemir, Ali Rıza, ve Hasan Ayvalı (2007); "Vergi Bilincine Sahip Bireylerin Fiş veya Fatura Alma Duyarlılığını Etkileyen Faktörler." *Maliye Dergisi* 153, 51-73.
- Pehlivan, Osman (2009); *Vergi Hukuku, Genel İlkeler ve Türk Vergi Sistemi*, Derya Kitabevi, Trabzon
- Pencavel, J. H. (1979). "A Note on Income Tax Evasion, Labor Supply, and Nonlinear Tax Schedules", *Journal of Public Economics*, 12, 115-124.
- Porcano, Thomas M. (1988): "Correlates of tax evasion." *Journal of Economic Psychology* 9.1: 47-67.
- Riahi-Belkaoui, Ahmed (2008); "Bureaucracy, corruption and tax compliance." *Taxation and public finance in transition and developing economies*. Springer US, 3-10.
- Richards,P.,& Title, R. (1981). 'Gender and Perceived Changes of Arrest', *Social Forces*, 59 (4), 1182-1199.
- Ritsema, Christina M., Deborah W. Thomas, and Gary D. Ferrier. (2003); "Economic and behavioral determinants of tax compliance: evidence from the 1997 Arkansas Tax Penalty Amnesty Program." *IRS research Conference*.
- Robben, H. S. J., Webley, P., Weigel, R. H., Warneryd, K., Kinsey, K. A., Hessing, D. J., Martin, F. A., Elffers, H., Wahlund, R., van Langenhove, L., Long, S. B. & Scholz, J. T. (1990); "Decision Frame and Opportunity As Determinants of Tax Cheating: An International Experimental Study", *Journal of Economic Psychology*, 341-364.
- Roth, Jeffrey A., T. Schulz ve A.D. Witte (1989), *Taxpayer Compliance*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press, Vol. 1, An Agenda for Research.
- Roy, Bahl (1999); *Implementation Rules for Fiscal Decentralization*, International Studies Program Working Paper, Georgia,
- Sâ, C., Martins, A., Gomes, C. (2013) Tax Morale, Occupation and Income Level: An Analysis of Portuguese Taxpayers. <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/23936> (Erisim 10.2017)
- Saad, Natrah (2012): "Tax Non-Compliance Behaviour: Taxpayers View." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 65 344-351.
- Sağbaş, İsa, ve Adem Başoğlu. (2005); "İlköğretim çağındaki öğrencilerin vergileri algılaması: afyonkarahisar ili örneği."

- Sağbaşı, İsa, ve N. Tolga Saruç (2003); "Vergi Politikalarının Seçmenlerin Parti Tercihini Üzerindeki Etkisi: Ankete Dayalı Bir Çalışma", *Vergi Sorunları Dergisi*, Sayı 180, s. 130-146.
- Sağlam, Metin (2013). "Vergi algısı ve vergi bilinci üzerine bir araştırma: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinde vergi algısı ve bilinci." *Sosyoekonomi*19.19
- Saraçoğlu, Fatih (2008): "Yaş-cinsiyet-medeni durum ve eğitim durumunun vergiye karşı tutum üzerine etkilerinin anket sonuçları çerçevesinde değerlendirilmesi." *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2008.216-34.
- Sarı, Burak (2016); *Türkiye’de tarım kesiminde vergi uyumu, vergi bilinci ve tarım kesiminin vergilendirilmesi: Malatya Merkez ilçe örneği*. MS thesis. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Saruç, Naci Tolga ve Sağbaşı İsa (2004); "Mükelleflerin Vergi Eşitliğini Algılaması Vergi Kaçırma Eğilimi İlişkisi", *Finansal - Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, Sayı 482, s. 64-74.
- Saruç, Naci Tolga, (2013); *Vergi Uyumu: Türkiye ve Dünyada Güncel Gelişmeler*, 58.
- Savaşan, Fatih ve Hakkı Odabaşı (2005); "Türkiye’de Vergi Kayıp Ve Kaçaklarının Nedenleri Üzerine Ampirik Bir Çalışma." *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt5, Sayı 10, s. 1-28.
- Savaşan, Fatih (2006). "Vergi Afları: Teori Ve Türkiye Uygulamaları (“Vergi Barışı” Uygulama Sonuçları)."
- Schmölders, Günter (1976); *Genel Vergi Teorisi*, (Çev.: S. Turhan), İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Scholz, John T., and Mark Lubell (1998); "Adaptive political attitudes: Duty, trust, and fear as monitors of tax policy." *American Journal of Political Science* 903-920.
- Scholz, John T., and Mark Lubell (1998); "Trust and taxpaying: Testing the heuristic approach to collective action." *American Journal of Political Science* 398-417.
- Scholz, John T., and Neil Pinney (1995); "Duty, fear, and tax compliance: The heuristic basis of citizenship behavior." *American Journal of Political Science* 490-512.
- Scott, Wilbur J., and Harold G. Grasmick (1981); "Deterrence and income tax cheating: Testing interaction hypotheses in utilitarian theories." *The Journal of Applied Behavioral Science* 17.3 395-408.

- Selçuk İpek, ve İlknur Kaynar. (2009); "Vergiye Gönüllü Uyum" Konusunda Çanakkale İline Yönelik Ampirik Bir Çalışma." *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16.1 173-190.
- Sheffrin, Steven M., and Robert K. Triest (1992); "Can brute deterrence backfire." *Perceptions and Attitudes in Taxpayer Compliance*", Slemrod, Joel (ed.), *Why people pay taxes: Tax compliance and enforcement*. University of Michigan Press, Ann Arbor
- Slemrod, Joel (1989); "The return to tax simplification: An econometric analysis." *Public Finance Quarterly* 17.1 3-27.
- Slovic, P.,& Lichtenstein, S. (1983). "Preference Reversals: A Broader Perspective", *American Economic Review*, 73, 596-605.
- Smith, K. W. (1992);"Reciprocity and fairness: Positive incentives for tax compliance in Slemrod J (ed), *Why people pay taxes, tax compliance and enforcement.*" *Ann Arbor MI: University of Michigan Press* 223
- Song, Y. DİĞ.,& Yarbrough, T. E. (1978). "Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey", *Public Administration Review*, 38, 442-452.
- Song, Young-dahl, and Tinsley E. Yarbrough, (1978); "Tax ethics and taxpayer attitudes: A survey." *Public administration review* 442-452.
- Spicer, M. W.,& Lundstedt, S. B. (1976). "Understanding Tax Evasion", *Public Finance*, 31 (2), 295-305.
- Spicer, Michael W., and Scott B. Lundstedt (1976); "Understanding tax evasion." *Public Finance* 31.2 295-305.
- Stack, Steven, and Augustine Kposowa (2006); "The Effect of Religiosity on Tax Fraud Acceptability: A Cross-National Analysis." *Journal for the scientific study of religion* 45.3 325-351.
- Steenbergen, Marco R., Kathleen M. McGraw, and John T. Scholz. (1992); "Taxpayer Adaptation to the 1986 Tax Reform Act: Do New Tax Laws Affect the Way Taxpayers Think About Taxes?." *Why people pay taxes: tax compliance and enforcement* 9.9.
- Şahin, Nevzat (1999); *Belediyelerde Mali Yönetim ve Sorunları*, İçişleri Bakanlığı
- Taytak, Mustafa, (2010); "İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinde Vergi Bilincinin Tespiti: Ampirik Bir Araştırma." *Maliye Dergisi* 158 496-512.
- Thurman, Quint C. (1991); "Taxpayer noncompliance and general prevention: an expansion of the deterrence model." *Public Finance= Finances publiques* 46.2, 289-98.

- Thurman, Quint C., Craig St John, and Lisa Riggs. (1984); "Neutralization and Tax Evasion: How effective would a moral appeal be in improving compliance to tax laws?." *Law & Policy* 6.3, 309-327.
- Tittle, Charles R. (1980); "Sanctions and social deviance: The question of deterrence." 45-60.
- Torgler, Benno, and Friedrich Schneider (2007); "What shapes attitudes toward paying taxes? Evidence from multicultural European countries." *Social Science Quarterly* 88.2, 443-470.
- Torgler, Benno, et al. (2008); "Causes and consequences of tax morale: An empirical investigation." *Economic Analysis and Policy* 38.2 , 313-339.
- Torgler, Benno. (2012); "Tax morale, eastern Europe and European enlargement." *Communist and Post-Communist Studies* 45.1, 11-25.
- Torgler, Benno. (2006); "The importance of faith: Tax morale and religiosity." *Journal of Economic Behavior & Organization* 61.1, 81-109.
- Tortop, Nuri, Burhan Aykaç, Hüseyin Yayman ve Akif Özer (2008); *Mahalli İdareler*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tosuner, Mehmet ve İhsan Cemil Demir (2008); "Ege Bölgesi'nin Vergi Ahlâk Düzeyi", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, s. 355-373.
- Tuay, Elif, and İnci Güvenç. *Türkiye'de mükelleflerin vergiye bakışı*. Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007.
- Turhan, Salih (1998); *Vergi Teorisi Ve Politikası*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Tuzcuoğlu, Ferruh (2003); *Metropolitan Yönetim*, Sakarya Kitapevi, Sakarya.
- Ulusoy, Ahmet ve Tekin Akdemir (2004); *Mahalli İdareler Maliyesi*, Seçkin Yayınları, Ankara.
- User, İnci (1992); *"Vergilemenin Sosyal Psikolojik Sınırı"*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünal, Feyzullah (2011); "Tanzimat'tan Cumhuriyete Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 30, s. 241- 248.
- Varma, Kimberly N., and Anthony N. Doob. (1998); "Deterring economic crimes: The case of tax evasion." *Canadian J. Criminology* 40 165.
- Vogel, Joachim. (1974); "Taxation and public opinion in Sweden: An interpretation of recent survey data." *National Tax Journal* 499-513.
- Vogel, K. R. (1974). "Taxation and Public Opinion in Sweden: An Interpretation of Recent Survey Data", *National Tax Journal*, 27 (4), 499-513.

- Wahl, I., Kastlunger, B., & Kirchler, E. (2010); "Trust in Authorities and Power to Enforce Tax Compliance: An Empirical Analysis of the "Slippery Slope Framework". *Law & Policy*, 32 (4), 383-406.
- Wahlund, Richard (1992); "Tax changes and economic behavior: The case of tax evasion." *Journal of Economic Psychology* 13.4 , 657-677.
- Wallschutzky, Ian Gregory (1984); "Possible causes of tax evasion." *Journal of economic psychology* 5.4 , 371-384.
- Wärneryd, Karl-Erik, and Bengt Walerud. (1982); "Taxes and economic behavior: Some interview data on tax evasion in Sweden." *Journal of Economic Psychology* 2.3: 187-211.
- Wenzel, Michael (2004); "An analysis of norm processes in tax compliance." *Journal of economic psychology* 25.2 , 213-228.
- Witte, A. Diğ., & Woodbury, D.F. (1985); "The Effect of Tax Laws and Tax Administration on Tax Compliance: The Case of the U.S. Individual Income Tax", *National Tax Journal*, 38, 1-13.
- Witte, Ann Diğ., and Diane F. Woodbury. (1985); "The effect of tax laws and tax administration on tax compliance: The case of the US individual income tax." *National Tax Journal*, 1-13.
- Yeşilyurt, Şahin. (2015) "Vergi Bilincinin Vergi Ahlakı Üzerindeki Etkisi: Maliye ve İlahiyat Bölümü Öğrencileri Örneği/The Impact of Tax Conscious on the Tax Ethics: Department of Public Finance and Theology Students Sample." 36-56.
- Yıldırım, Selahattin (2013); *Osman Nuri Ergin'den Türk Belediyecilik ve Şehircilik Tarihi Üstüne Seçmeler*, Çankaya Belediyesi Yayınları, Ankara.
- Yıldız, Abdunnur, Mehmet Karakaş ve Halit Çiçek (2008); *Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde vergi yükümlülerinin vergiyi algılama ve tutum analizi: Bir alan araştırması*.
- Yıldız, Habib, Naci Tolga Saruç, (2014); "Mükelleflerin Algıladıkları Vergi Adaleti Ölçümüne Yönelik Bir Çalışma: Sakarya İli Örneği."
- Yitzhaki, S. (1974). " A Note on Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis", *Journal of Public Economics*, 3, 201-202.
- Yörükoğlu, Fuat (2009); "Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci", *Mevzuat Dergisi*, Sayı 135, s. 1-18.
- Yurdakul, Ali. (2013); *Vergi ahlâkı ve vergi ahlâkını belirleyen faktörlerin analizi: Bursa ili örneği*.

## EKLER

### Ek 1: Literatür Taraması

Yazar	Yıl	Metodoloji	Bulgu
Muter, Sakıncı ve Çelebi	1993	Manisa'da anketle mükelleflerin vergiye karşı tutum ve davranışlarını araştırmışlardır. Anket çalışması 505 mükellef ile yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Öğrenim seviyeleri arttıkça mükelleflerin, kamu harcamalarını takip etme ve değerlendirme hassasiyeti de artmaktadır.</li><li>• Yükümlülerin, gelir seviyelerindeki farklılıklar, vergi kaçırmanın diğer mükelleflerin tutumunu değerlendirmelerinde ayırt edici bir faktördür.</li><li>• Mükellefler; karşılaştıkları cezaların derecesi yükseldikçe ve vergi yükleri arttıkça, vergi kaçırma eğilimine daha sıcak bakmaktadırlar.</li><li>• Kamu hizmetleri ve ödedikleri vergi arasında ilişki kurabilen yükümlülerin vergi kaçırma eğilimine gösterdikleri reaksiyon daha olumsuzdur.</li></ul>
Gerçek ve Yüce	1998	Bursa Ticaret Ve Sanayi Odası'na kayıtlı 235 vergi mükellefini içeren anket uygulaması yaparak, mükelleflerin vergiye bakışını etkileyen etkenleri (vergi bilinci gibi) incelemiştir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergi kaçırma eğiliminin esas sebepleri: Kamu harcamalarında savurganlık (% 26), oturmamış bir belge sistemi olması (%20,9), vergi idaresi ile denetiminin yetersiz olması (%18,6).</li><li>• Vergi suçlarına; %40,4 oranında katılımcı para cezası, % 29,8 oranında kullanıcı teşhir cezası ve %16,6 oranında kullanıcı ise hapis cezası verilmesi gerektiğini düşünmektedir.</li><li>• Yükümlülerin %54,5'i vergi kaçırma eğilimine negatif yaklaşırken, kayda değer bir kısmı pozitif bakmaktadır.</li></ul>
Demir	1999	Afyonkarahisar örneğinde mükelleflerin vergilere karşı tutumlarını anket metodu ile araştırmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gelir vergisi yükümlülerinin en sık verdiği yanıt (%40): "vergi kaçırmanın birisi hırsızdır." şeklindedir.</li><li>• Vergilerin tamamıyla ödenmemesi sebebiyle, vergi oranlarının yüksek olması (%33,7) ifade edilmiştir.</li><li>• Vergi kaçırma eğiliminin esas iki sebebi olarak; kamu harcamalarındaki savurganlık (%22,6) ve vergi kanunlarının vergi kaçırma eğilimine müsait olması (%21,6) bulunmuştur.</li><li>• En sık vergi kaçırma yöntemi, vergi doğuracak ticari işlemleri kayıtlara geçirmemektir (%48,4).</li></ul>
Saruç ve Sağbaş	2003	480 vergi yükümlüsü ile çalışma yaparak, vergi etliğinin ölçülmesi ve bunun vergi kaçırma eğilimine etkisini araştırmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mükellefler arasında vergi etliğinin yüksek olmadığı bulunmuştur.</li><li>• Vergi etliği yüksek olanların vergi kaçırma eğilimi daha düşüktür.</li><li>• Eğitim düzeyi yüksek olanların etik skorlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.</li><li>• Kadınların vergi etliği erkeklerinkinden daha yüksektir.</li></ul>
Bayraklı, Saruç ve Sağbaş	2004	Vergi kaçırma üzerinde etkili olan etmenlerin saptanmasında önü yapılan araştırmada, vergi kaçırmanın altında yatan sebepler ortaya konmuştur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bireyin vergi yükü arttıkça vergi kaçırma ihtimali artmaktadır.</li><li>• Vergi sisteminin adaletsiz olduğunu düşünenlerin vergi kaçırma ihtimali diğerlerine göre daha fazladır.</li><li>• Vicdan azabı, vergi kaçırmanın önüne geçmede etkilidir.</li><li>• Maruz kalınacak mali yaptırımın yüksek olduğunu savunanlar genelde vergi kaçırma eğilimi düşük olduğunu düşünenler vergi kaçırma eğilimindedir.</li></ul>
Saruç ve Sağbaş	2004	481 vergi mükellefi ile yapılan bir çalışma gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergi yükümlüleri, vergi sisteminin adaletsiz olduğunu düşünmektedirler.</li><li>• Mükellefin eğitim durumu ile vergi kaçırma eğilimi arasında ters, gelir seviyesi ile vergi kaçırma eğilimi arasında ise doğru orantı vardır.</li></ul>
Bayraklı, Sağbaş ve Ural	2004	Uşak'da farklı sektörlerden 302 mükellef ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergi bilinci düşük olan mükelleflerin vergi kaçırma eğilimi daha yüksek bulunmuştur.</li><li>• Vergi sisteminin adaletsiz algılanması vergi kaçırma eğilimine katkı yapmaktadır.</li><li>• Vergi yükünün ağır olduğunu düşünenlerde vergi kaçırma eğilimi daha yüksektir.</li></ul>

Savaşan ve Odabaş	2005	Vergi kayıbdaki sebeplerin, uygulayıcılarca değerlendirilmesi maksadıyla toplam 534 serbest muhasebeci ve mali müşavir (SMMM) ile vergi denetim elemanına (% 60'ı SMMM ve %40'ı vergi denetim elemanı) anket uygulanmıştır.	Vergi kayıpları ile; <ul style="list-style-type: none"> <li>• vergi cezalarının caydırıcı olmaması,</li> <li>• verginin hizmet veya mal olarak geri dönmemesi,</li> <li>• etkin denetim olmaması,</li> <li>• verginin geniş bir tabana yayılmamış olması</li> <li>• vergi bilinciyle vergi ahlakının oluşmamış olması arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.</li> </ul>
Sağbaş ve Başoğlu	2005	Afyonkarahisar'da 170 ilköğretim öğrencisiyle anket ve mülakat çalışması gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergi dendiğinde akla "devlete, karşılıksız ve zorunlu ödenen para" gelmektedir.</li> <li>• Öğrencinin eğitim seviyesive cinsiyeti, verginin doğru algılanmasında belirleyici bir parametre değildir.</li> <li>• Ailenin gelir seviyesinin, öğrencinin vergiyi doğru algulamasını olumlu etkilediği saptanmıştır.</li> <li>• İnsanların vergi ödemesinin sebebi olarak;</li> <li>• %60,5'lik bir oranda vatandaşlık görevi olduğu,</li> <li>• %42,3'lik bir oranda ise devletin sunduğu hizmetlerin karşılığı olarak yanıtlarını vermişlerdir.</li> <li>• Vergisini ödemeyen birisinin nasıl biri olduğu sorusuna öğrencilerin %59,4'lük kısmı, kötü bir vatandaş yanıtı vermiştir.</li> </ul>
Cansız	2006	Yükümlülerin vergi algılarını araştırmaya dönük Afyonkarahisar'da 816 vergi yükümlüsüyle çalışma gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ülkede vergi denetimlerinin aktif yapılmadığı (%53,5)</li> <li>• Vergi ödemenin yurttaşlık ödevi olduğu (%65,3)</li> <li>• Vergi bilincinin yeterince gelişmediği (%57,4)</li> <li>• Vergi oranlarının vergi kaçırılmaya yönlendirdiği (%48,5)</li> <li>• Cezaların yeterince aktif uygulanmadığı (%65,3)</li> <li>• Vergi kaçırılanların toplumca ayıplanması gerektiği (%81,2)</li> <li>• Oranların azalmasını, vergi ödeme isteğini arttıracacağı (%44,6) söylenmiştir.</li> </ul>
Savaşan	2006	Türkiye'de aftan yararlanan yükümlüler ile yararlanmayanlar arasındaki esas farkları tespit etmek için 1.674 katılımcı ile anket yapılmıştır. Veri analizinde ikili ve çoklu 'ayrışım analizi' kullanılmıştır.	Aftan faydalananların; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigorta prim affından faydalanmış olmak</li> <li>• Daha evvel vergi görevlerinde gecikme yaşamış olmak</li> <li>• Önceden denetime tabi olmak gibi özellikleri öne çıkmaktadır.</li> </ul>
Tuay ve Güvenç	2007	Türkiye'deki yükümlülerin vergiye dönük tutumlarının araştırılması amacıyla 73 sorudan oluşan anket, 18 ilde 6546 mükellefe uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergi politikalarının adaletli olmaması</li> <li>• Tahsil edilen vergilerin kamusal hizmet şeklinde geri dönmemesi</li> <li>• Vergi yükünün ve oranlarının yüksek olması</li> <li>• Sık vergi affı çıkartılmasının vergi kaçırılmayı arttırdığı tespit edilmiştir.</li> </ul>
Ömürbek, Çiçek ve Çiçek	2007	İktisadi ve idari bilimler fakültesinde okuyan 316 öğrenciyle çalışma gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hesap verebilirlik ve şeffaflığın yaygın olması</li> <li>• Vergilerin adaletli dağılımı</li> <li>• Yükümlülerin verdiği vergilerin karşılığını hizmet ya da mal şeklinde geri alabilmesi</li> <li>• Eğitim seviyesinin artması vergi bilincini yükseltmektedir.</li> <li>• Kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre vergi uyumu daha düşüktür.</li> </ul>
Gökbunar, Selim ve Yanıkaya	2007	Türkiye'de vergi ahlakında etkili etmenlerin tespiti amacıyla, "European Value Survey" verileri kullanılarak çalışma gerçekleştirilmiştir. Anket, 2001 yılında 18 yaş ve üzeri 1206 kişiye uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yaş artışı ile vergi ahlakı da artmaktadır.</li> <li>• Kadınların vergi ahlak düzeyi erkeklere göre daha yüksektir.</li> <li>• Serbest meslek sahiplerinin vergi ahlak düzeyi diğer mesleklerden daha düşüktür.</li> <li>• Mükelleflerin demokrasiye bağlılıkları ile dindarlık seviyeleri yükseldikçe vergi ahlakları artmaktadır.</li> </ul>
Saruç ve Yıldız	2007	Sakarya ile çevresinde 181 gelir vergisi yükümlüsüne anket uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En adaletli algılanan, gelir vergisidir.</li> <li>• Mükelleflerin dörtte üçüne yakını, vergi oranlarını yüksek algılamaktadır.</li> <li>• Vergilerden elde edilen gelirlerin etkin kullanılmadığı,</li> <li>• Gelir vergisinin; geniş tabanlı ve kapsamlı oluşturulmadığı,</li> <li>• Vergi sisteminin çok karmaşık olduğu,</li> <li>• Vergi cezalarının adaletli uygulanmadığı algısı mevcuttur.</li> </ul>



Özdemir ve Aydalı	2007	113 maliye öğretim elemanına uygulanan anketlerin sonuçlarını "sıralı logit modeli" ile inceleyerek çalışmayı gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi ahlakı, bilinci ve sorumluluğunun bulunması ile fiş alma sıklığı arasında beklenen yönde anlamlı ilişki saptanmıştır.</li> <li>Evli olanlar bekarlardan,</li> <li>Yüksek gelirli düşük gelirlilerden,</li> <li>Teşviklerden faydalananlar faydalanmayanlardan,</li> <li>Vergi yükünü hafif algılayanlar, hafif algılamayanlardan daha sık fiş almaktadırlar.</li> </ul>
Saraçoğlu	2008	494 kişiye anket uygulanan çalışmada, mükelleflerin vergiye uyumu analiz edilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>%75.9'una göre vergi sistemi adaletsizdir.</li> <li>% 43.7'sine göre vergi oranları çok yüksektir.</li> <li>%61.9'una göre vergi gelirleri yanlış harcanmaktadır.</li> <li>%48.6'sına göre vergiler kamu hizmeti şeklinde geri dönmektedir.</li> <li>Mükellefin eğitim seviyesinin düşüklüğü, denetimlerin yetersizliği ve yüksek vergi oranları, vergi kaçırmaı artırmaktadır.</li> </ul>
Demir	2008	Ege Bölgesi'nde (İzmir, Aydın, Manisa, Afyonkarahisar, Denizli, Uşak) 640 gelir vergisi mükellefi ile yapılan anket çalışmasıyla, vergi ahlakında etkili etmenler araştırılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erkeklerin vergi uyumu kadınlarınkinden düşük bulunmuştur.</li> <li>Evlilerin vergi uyumu bekarlara göre daha yüksek bulunmuştur.</li> <li>Vergi ahlakının, vergi kaçakçılığını azaltmada önemli olduğu istatistiksel olarak kanıtlanmıştır.</li> </ul>
Çiçek, Karakaş ve Yıldız	2008	Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nden 1361 vergi yükümlüsüne anket uygulanarak çalışma yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ağırlığı en fazla hissedilenin, gelir vergisi olduğu saptanmıştır.</li> <li>Vergilerin tam ödenme sebebinin; katılımcıların %46'sı vergi oranlarının yüksekliği, %30'u vergi bilincinin düşüklüğü olarak göstermiştir.</li> </ul>
Çelikkaya ve Gürbüz	2008	Yükümlülerin vergiye karşı tutum ve davranışlarında etkili parametreleri tespit etmek amacıyla Eskişehir'de, 1750 gelir vergisi yükümlüsüyle anket çalışması gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mükelleflerin yaşları azaldıkça vergi affına karşı olma fikri azalmaktadır.</li> <li>Eğitim seviyesinin artması; vergi affının, pozitif politikalar üretilmesinde ve kayıt dışı ekonominin ortadan kaldırılmasında bir gereç olarak değerlendirilebileceği fikrini daha belirginleştirmektedir.</li> </ul>
İpek ve Kaynar	2009	Araştırma, vergiye gönüllü uyum ile ilgili yapılmış olup araştırmanın esas kitlesini Çanakkale merkez ilçesinden ticaretle uğraşan gelir vergisi yükümlüleri oluşturmaktadır.	<p>Çalışmaya katılan mükelleflere göre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi ödemek devlete bir bağlılıktır.</li> <li>Vergiler kamusal hizmet şeklinde dönmektedir.</li> <li>Vergi sistemi adaletsizdir.</li> <li>Sık uygulanan vergi afları, vergi kaçırmaıya sebep olmaktadır.</li> <li>Vergi politikaları tespit edilirken mükelleflerin gereksinimleri göz ardı edilmektedir.</li> </ul>
Taytak	2010	Vergi bilinc seviyesini belirlemek ve vergi bilincinin meydana gelmesinde etkili faktörleri belirlemek için 410 ilköğretim 2. Kademe öğrencisi ile anket çalışması yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi sözcüğü ilk olarak ailelerden öğrenilmektedir.</li> <li>Vergi ile kamu hizmetleri arasındaki ilişki doğru algılanmaktadır.</li> <li>Verginin devlet için elzem olduğu söylenmiştir.</li> <li>Vergi ödemeyen şahısların kötü yurttaş ve hırsız olduğunu düşünmektedirler.</li> </ul>
Kaynar Bilgin	2011	Word Value Survey/2007 çalışmasından elde edilen veri setiyle bir çalışma yapılmıştır. Bu set, Ocak-Mart 2007 arasında Boğaziçi Üniversitesi'nden Yılmaz Esmer'in başkanlık ettiği, 18 yaş ve üzeri 1346 kişiye uygulanan, anket çalışmasının verilerini barındırmaktadır.	<p>Vergi ahlakını istatistiksel olarak anlamlı etkileyen değişkenler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politika, din ve demokrasinin önemi</li> <li>Demokrasi seviyesi</li> <li>Hükümete güven</li> <li>Dindarlık</li> <li>Milli onur</li> </ul>
Daştan	2011	33 serbest muhasebeci (SM), 107 serbest muhasebeci ve mali müşavir (SMMM) ve 4 yeminli mali müşavir (YMM) ile vergi kaçak ve kayıplarının engellenmesinde muhasebe mesleğinin rolünün analizi için bir anket çalışması yapılmıştır.	<p>Vergi kaçak ve kayıp sebepleri olarak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etkisiz vergi denetimi</li> <li>Adaletsiz vergileme anlayışı</li> <li>Adaletsiz gelir dağılımı</li> <li>Düşük gelir seviyesi</li> <li>Yüksek vergi oranları</li> <li>Toplumsal ve vergiyle ilgili ahlaki seviyenin düşüklüğü saptanmıştır.</li> </ul> <p>Üniversite muhasebe öğrencilerinin eğitiminde, vergi kaçak ve kayıplarıyla mücadeleye yeterli önem verilmediği düşünülmektedir.</p>

Çevik	2012	Word Value Survey/2007 çalışmasının verileri analiz edilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Güven ve vergi ahlakı arasında negatif ilişki saptanmıştır.</li> <li>Demokrasiyi önemseyenlerin vergi ahlakı seviyeleri yüksek saptanmıştır.</li> <li>Vergi ahlakı düzeyi yüksek olan katılımcıların olarak mutluluk düzeyleri de yüksek saptanmıştır.</li> <li>Başkalarının fikirlerine daha fazla hassasiyet gösterenlerin vergi ahlakı daha yüksek saptanmıştır. Dindarlık eğilimi yüksek olanların vergi ahlakı düzeyi de yüksek saptanmıştır.</li> </ul>
Çiçek ve Herak	2012	Antalya'da 452 mükellef ile; verginin anlamı, vergi kayıp /kaçakları ve vergi cezaları algısının incelenmesi amacıyla çalışma yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>%32'si vergiyi "zorunlu bir ödeme",</li> <li>%34'ü ise "kamu hizmetlerinin karşılığı" olarak tanımlamaktadır.</li> <li>Vergi kaçırma yöntemleri olarak ankete katılanların %40'ı "muhasabe hilesi yaparak",</li> <li>%44'ü "vergi doğuran ticari işlemleri kayıtlara geçirmemek" olarak ifade etmişlerdir.</li> </ul>
Sağlam	2013	330 öğrenci ile vergiye ilişkin algıları ve vergi bilincini ölçmeye yönelik anket yapmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sonuçlar verginin bir vatandaşlık görevi olduğu, vergi ödemenin toplum yararına olduğu, vergi kaçırmanın ahlaksızlık olduğu, verginin kamu hizmetlerinin karşılığı olduğu; verginin ahlaki bir konu olduğunun kesin bir şekilde kabul edildiğini göstermektedir.</li> <li>Vergi bilincine ilişkin bireyin vergi yükümlülüğünü vicdanında hissetmesi, vergi ödemesi gerektiği duygusuna sahip olması, eğitim ve kültür seviyesinin artması, devletin şeffaf olması ve vergi ödemeyenlere yaptırım uygulanmasının vergi bilincini artacağı genel olarak kabul edilmektedir.</li> <li>Kamu harcamalarının şeffaf olması ve kamu hizmetlerinin artmasının vergi bilincini artacağı, vergi ödemeyenlerin afaft yararlandırılmasının ise vergi bilincini azaltacağı çok güçlü bir şekilde kabul edilmektedir.</li> <li>Cinsiyet, yaş, başarı ortalaması, ailenin yaşadığı yer, ailenin gelir düzeyi faktörleri gibi demografik faktörlerin öğrencilerin vergiye bakış açısını etkilemediği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Organ ve yeğen	2013	Adana ili merkez ilçede ikamet eden ve bağımsız şekilde etkinlikte bulunan, yeminli mali müşavir ile serbest muhasebeci mali müşavir olan 100 meslek mensubunun katılımı ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muhasebe mesleğini icra edenlerin vergi bilincine ilişkin vergi ahlaklarının yüksek çıktığını göstermektedir.</li> <li>Çok sık uygulanan finansal afların vergi ödeme isteğini azaltacağını belirtmişlerdir.</li> <li>Mükellef ile meslek mensupları arasındaki çıkar çatışması olduğu belirtilmiştir.</li> <li>Meslek mensupları genel olarak kendilerinin mükellefin vergi ahlakı üzerindeki etkisinin olumlu olduğunu belirtirken aynı soru başka meslek mensupları için yönelttiğinde onların etkisinin olumsuz olabileceğini belirttiktedirler.</li> </ul>
Yurdakul	2013	Bursa'da ikamet eden mükelleflerin vergi ahlakı düzeyleri ve vergi ahlakını etkileyen faktörleri analiz etmek amacıyla 626 kişi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yaş ve vergi ahlakının, doğru orantıya sahip bir ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır.</li> <li>Eğitim seviyesi ile cinsiyet faktörünün vergi ahlakı üzerinde istatistiksel anlamlı etkisi bulunmamıştır.</li> <li>Bekârların vergi ahlak düzeyi evlilerden daha düşük bulunmuştur.</li> <li>Mükellefin gelir miktarı ve vergi ahlakının istatistiksel anlamlı bir ilişkisi yoktur. Fakat bireylerin dini katılım düzeyleri ve vergi ahlakı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.</li> </ul>
Yeşilyurt	2015	Bülent Ecevit Üniversitesi ilahiyat bölümü ile maliye bölümü öğrencilerinden toplamda 473 öğrenciye anket uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>maliye bölümü öğrencilerinin vergi bilinci ile vergi ahlakına dönük ifadelerle ilahiyat bölümü öğrencilerine kıyasla daha az düzeyde katıldıkları tespit edilmiştir.</li> </ul>

Sarı	2016	Malatya merkez ilçede 264 zirai meslek mensubu mükellefinin vergi bilincini ve vergi uyumunu ölçmek için anket uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Türkiye’de önemli bir sektör olan tarım sektörünün,vergilendirilmesinde hedeflenen sonuçlara ulaşabilmek için çiftçilerin, vergiye yöneliktutum ve davranışlarını şekillendiren bilinç düzeylerinin yükseltilmesi gerektiği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Korlu, Çetikaya, Gerçek	2016	Yerel yönetimin sunduğu hizmetlerden faydalanmanın bir zorunluluğu olarak belediyelere vergi ödemekte olan mükelleflerin yerel vergi bilinci ile ilgili alguları ve bunu etkileyen faktörler için664 kişi üzerinde anket uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerçekleştirilen “Faktör Analizi” neticesinde mükellefler bakımından yerel vergi bilincini etkileyen en mühim etmenin, “adalet ve eşitlik” olduğu belirlenmiştir.</li> <li>Mükellefler; bir yandan yerel vergilerle alakalı yasaların ve uygulamaların adaletli olmasını, diğer yandan da ödenen yerel vergiler ve belediyelerden temin edilen hizmetler arasında bir dengenin olması gerektiğini düşünmektedir.</li> </ul>
Vogel	1974	İsveç de 1796 mükellef ile mülakat çalışması yapılmıştır. Mülakat soru listesinde 200 soru yer almıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kadınlarda vergi uyumu oranının erkeklerden daha fazla olduğu bulunmuştur.</li> <li>Yaş arttıkça da vergi uyumu artmıştır</li> </ul>
Mork	1975	Norveç vergi beyannamelerini ve norveç mesleki yaşam tarih çalışması'nın mülakat verilerini kullanarak regresyon çalışması gerçekleştirmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüksek gelirli grup düşük gelirli gruba göre oransal olarak daha çok vergi kaçırmışlardır.</li> </ul>
Dornstein	1976	İsrail vergi idaresinden elde edilen,2500 adet,serbest meslek sahibi mükelleflerin vergi beyannameleri incelenerek gerçekleştirilmiştir . Bağımlı değişken olarak mükellefe vergi mevzuatına uyması için yapılan bildirim sayısı kullanılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>İsrail vatandaşları ve gelişmiş ülkelerden göç eden yabancıların vergi uyumu, gelişmemiş ülkelerden göç edenlerden daha yüksek bulunmuştur.</li> <li>Vergi uyumuyla yaş arasında ters yönlü bir bağ bulunmuştur.</li> </ul>
Spicer ve Lundstedt	1976	Ohio (ABD) 'da 130 aile reisi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>İdrak edilen yaptırım oranıyla vergi uyumunun istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır.</li> <li>Algılanan denetim oranı yükseldikçe vergi kaçakçılık düzeyi düşmektedir.</li> </ul>
Song ve yargbrough	1978	Kuzey Doğu Carolina (ABD) 278 katılımcıya mülakat ve anket yapılmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politikacıların ve insanlara düşük güven sergileyen bireylerin vergi etiği de düşük bulunmuştur.</li> <li>Yüksek gelir ve yüksek eğitim grubundaki kişilerin vergi etiği düzeyi yüksek bulunmuştur.</li> <li>Anketin uygulandığı vatandaşlar; diğer suçlara kıyasla vergi kaçakçılığını ciddi bir suç olarak görmemektedir.</li> <li>Çalışmada katılımcıların ortalama vergi etiği de düşüktür.</li> </ul>
Mason ve Calvin	1978	Oregon (ABD) 800 kişi ile mülakat çalışması yapılmıştır. 3 ayrı vergi kaçakçılığı türü bağımlı değişken olarak kullanılmıştır: beyanname vermeme, giderleri olduğundan yüksek gösterme, düşük gelir bildirimini.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Değişkenlerin içerisinde en kuvvetli ilişki, algılanan tutuklanmama ihtimali ve kabullenilen vergi kaçakçılığı arasındadır.</li> <li>Finansal ile cezai müeyyidelerin caydırıcılığı bulunamamıştır.</li> <li>Gelirin az olması, yaşın küçük olması, erkek cinsiyete sahip olunması faktörleri ile vergi kaçakçılığının istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi olduğu saptanmıştır.</li> </ul>
Lewis	1979	Bath (İngiltere) şehrinde 200 erkek mükellef ile yaptıkları anket ve mülakat çalışmasıdır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılımcıların çoğu, yüksek miktarlardaki vergi kaçakçılığı yapılmasını onaylamadıklarını, bunu yaptığı tespit edilenlere ağır biçimde cezalar verilmesinin lüzum ettiğini belirtmişlerdir.</li> <li>Küçük ölçekli vergi kaçakçılığının hoşgörü ile karşılanması gerektiğini ifade etmişlerdir.</li> <li>Vergi oranlarını azaltmanın, mükelleflerin kaçıracağı verginin tutarını düşürmeyeceği görüşündedir.</li> </ul>
Dean, Keenan, Kenney	1980	Fife (İskoçya)'de 424 akşam okulu öğrencisine anket uygulamıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnsanların gelir vergisiyle ilgili tavrını ölçen bir çalışmadır.</li> <li>Katılanlar, tespit edilme olasılığı az olan durumda vergi kaçırabileceklerini ifade etmiştir.</li> <li>Vergi kaçırma eyleminin ahlaki biçimde ayıplanmasının düşük boyutta olduğu tespit edilmiştir.</li> <li>Katılımcılar, fazla miktarda yatay ile dikey eşitsizlik algıladığını belirtmiştir.</li> </ul>

Keenan ve dean	1980	Fife (İskoçya)'de 424 akşam okulu öğrencisine anket uygulamıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mükellefler, kısmi zamanlı gelirler ile ilgili gerçekleştirilen vergi kaçaklıklarına daha ılımlı bakmaktadır.</li> <li>Ankete katılanlar, eşitsizlik algısının ortadan kaldırılmasına dönük gerçekleştirilmiş olsa dahi vergi kaçırma eyleminin tasvip edilemeyeceği görüşündedir.</li> <li>Yaşlılar ve erkekler vergi kaçırmaı daha az tasvip etmektedirler.</li> </ul>
Grasmick ve green	1980	Southwest (ABD)'de 390 kişiyle bireysel ve telefon aracılığıyla mülakat gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi uyumunun; ahlak değerleri, toplum baskısı ve de cezai müeyyidelerle olumlu ilişkisi saptanmıştır.</li> <li>İllegal etkinlikler; kanuni yaptırımlar, suçlu olma hissi ile sosyal baskıdanönemli düzeyde etkilenmektedir.</li> </ul>
Title	1980	ABD'de New Jersey, Iowa ve Oregon'da 1993 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gayriresmi müeyyideler (toplum baskısı, vb.) vazgeçirme açısından, duyulan tutuklanma algısından oldukça fazla etkiye sahiptir.</li> <li>Vazgeçirme bakımından, değerlerin mühim olduğu tespit edilmiştir.</li> <li>Vazgeçirici etkide bulunmasında, gayriresmi müeyyidelere rastlama ihtimalinin fazla algılanması ve kanuni yaptırımların ise çok yüksek algılanması gerekmektedir.</li> </ul>
Richards ve Title	1981	ABD'de New Jersey, Iowa ve Oregon'da 1993 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Her çeşit illegal etkinlik için objektif müeyyide olasılığı kadınlarda daha düşük olsa da, kadınların algılamış olduğu risk, erkek katılımcılara kıyasla bir hayli fazla tespit edilmiştir.</li> <li>Bu; kadınların, kendini daha göz önündeymiş gibi hissetmesi ve kanunlara uyulmadığı takdirde kaybetme ihtimalinin yüksek düzeyde algılanması durumu ile izah edilmiştir.</li> </ul>
Scott ve Grasmick	1981	Oklahoma (ABD)'da telefon rehberinden rastgele seçilen 329 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toplum tepkisi, vicdan azabı duygusu ve cezai yaptırımlar ile vergi uyumu, pozitif ilişkili bulunmuştur. Mübadelede eşitsizlik algısı, vergi uyumuna olumsuz etkide bulunmaktadır.</li> </ul>
Grasmick ve Scott	1982	Oklahoma (Abd)'da telefon rehberinden rastgele seçilen 401 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daha önceden yapmış olduğu vergi kaçaklığı ve yapmayı planladığı vergi kaçırma ile vatandaşın gelir seviyesi ilişkisi saptanmıştır.</li> <li>Vicdan azabı hissi, toplum baskısı ile kanuni cezaların ciddiyeti; vergi kaçırmaı olumsuz yönde tesir etmektedir.</li> <li>Algılanan yaptırım şiddetinin, geçmişte yapılan kıyasla gelecekte hedeflenen vergi kaçırma ile daha yakından ilişkili bulunmuştur.</li> </ul>
Warneryd ve Walerud	1982	İsveç'de 426 İsveçli erkek ile yaptığı telefon mülakatı yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi kaçırmaı etki eden en mühim etmenler; mükellefin yaşı, vergi kaçırma fırsatı ve vergi suçlarına karşı takınılan tutum olarak bulunmuştur.</li> <li>Vergi kaçırma ile alakalı algılanan ceza riski düzeyi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.</li> </ul>
Clotfelter	1983	47000 mükellef hakkında bilgi içeren 1969 temp verisini kullanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artan gelir ve vergi oranının vergi kaçırmaı artırdığı saptanmıştır.</li> <li>Orta yaş grubunun, genç ve yaşlılara göre çok daha yüksek miktarda vergi kaçırmaı bulunmuştur.</li> </ul>
Groenland ve Vanveldhoven	1983	Tilburg (Hollanda) şehrinde meslek sınıflamasına göre seçilen 111 mükellef ile mülakat çalışması yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aynı miktarda parasal getiri sağlayan mali suçlarla (ekstra geliri beyan etmeme, faturasız alışveriş gibi) iktisadi suçlar (rüşvet, zenginlerden çalma gibi) kıyaslanınca finansal suçta meyil daha fazla düzeyde tespit edilmiştir.</li> <li>Serbest meslek erbapları diğerlerine göre finansal meselelerde daha bilgili bulunmuştur. Eğitim düzeyi alçak olanlar daha düşük düzeyde vergi kaçırmaı yapmaktadır.</li> </ul>
Wallschutzky	1984	Avustralya'da 420 civarında mükellefe vergi kaçırma konusunda anket yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mübadelede eşitsizlik, mükellefin neden vergi kaçırmaı açıklama baş vurduğu en önemli sebep olmuştur.</li> <li>Vergi kaçırmaı genellikle yaşı ileri olanlarda, gelir düzeyi düşük olmayanlarda, serbest meslek erbapı olanlar ile Avustralya'da doğmayalardatespit edilmiştir.</li> </ul>

Mason ve Calvin	1984	ABD Oregon İki farklı bağımsız örnekleme kullanılmıştır. 1975'de 800 kişi ve 1980'de 801 kişi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi sistemindeki eşitsizlik algısı, 1975 yılından 1980'e kadar kayda değer bir artış göstermiştir</li> <li>Denetim miktarı ve gelir seviyesinin, vergi uyumuyla istatistiksel anlamlı, pozitif bir ilişkisi bulunmaktadır.</li> <li>Kanuni müeyyidelerle karşılaşma endişesi ile vergi uyumu arasında güçlü pozitif korelasyon saptanmıştır.</li> </ul>
Thurman, St. John ve Riggs	1984	Southwest (ABD)'deki Polkcity telefon rehberinden seçilerek ulaşılan 350 kişi ile mülakat yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suçluluk duygusunu, savunma mekanizmaları kullanarak azaltabilme yeteneği, suçluluk duygusunun vergi kaçırmayı önleyici etkisini büyük oranda azaltmıştır.</li> <li>Suçluluk duygusunu azaltabilme yeteneğinin suçluluk duygusunun şiddetinden bağımsız olduğu sonucuna varılmıştır.</li> </ul>
Cox	1984	1979 temp verisini analiz etmiştir. Veri 55000 mükellefin bilgilerini içermektedir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranlarının vergi uyumu üzerinde bir etkisi bulunmamıştır.</li> </ul>
Witte ve Woodbury	1985	1969 yılı TCMP verisinin analizi yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi cezalarının caydırıcı etkisinin sadece yüksek gelir ve serbest meslek sahibi olanlar için geçerli olduğu bulunmuştur.</li> <li>Yüksek denetim oranları ve vergi uyumu arasında negatif ilişki bulunmuştur.</li> <li>Vergi kaçırma fırsatları ve vergi uyumu arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.</li> </ul>
Slemrod	1985	ABD gelir idaresi'nden rastgele seçilen 23111 vergi beyannamesi verisi ile çalışma yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranları, medeni durum, yaş ve vergi kaçırma fırsatlarının vergi uyumu üzerine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.</li> <li>Yazara göre; birçok vergi mükellefi, artan oranlı vergi sisteminde bir önceki vergi diliminin yukarı sınırlarında yer alacak kadar vergi kaçıracaktı.</li> </ul>
Geeroms ve Wilmots	1985	Belçika'da 311 kişiye anket yapılmıştır. Örnek kitleağırlıklı olarak; vergi kaçırma fırsatı yüksek olduğu düşünülen serbest meslek sahipleri ve yüksek gelir grubundakilerden oluşmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>İstatistiksel olarak anlamlı olmasa da yüksek vergi oranlarının vergi kaçırma oranını azalttığı tespit edilmiştir.</li> <li>Vergi kaçırılması ihtimali, diğerlerinin vergi kaçırmış olduğu görüşüyle doğru orantılı bir şekilde yükselmektedir.</li> <li>Cezalar, istatistiksel olarak anlamlı etkide bulunmamıştır.</li> </ul>
Crane ve Nourzad	1986	ABD gelir idaresi ve ekonomi analiz bürosu'ndan elde edilen veriler ile 1941-1987 seneleri için zaman serisi analizi gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranlarının vergi kaçırma miktarı üzerinde pozitif etkisi bulunmuştur. Enflasyon oranları nominal ve reel olarak vergi kaçırmayı artırmıştır.</li> <li>Denetim ve ceza oranlarının vergi kaçırma üzerinde caydırıcı etkisi olduğu bulunmuştur.</li> <li>Gelirin, maaş olarak alınan kısmı arttıkça vergi kaçırma da azalmaktadır.</li> <li>Gelirdeki artışlar, kaçırılan mutlak gelir miktarını artırırken, oransal olarak kaçırılan gelir yüzdesini azaltmaktadır.</li> </ul>
Madeo, Schepanski ve Uecker	1987	ABD 1980 TCMP verileriyle 65 mali müşavir ile gerçekleştirilen "karar deney" verisi kullanılmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi kaçırmayı etkileyen en önemli faktör, gelir kaynağı olarak bulunmuştur.</li> <li>Gelir kaynağı, ikinci önemli faktör olan ceza miktarından 3 kat daha etkili bulunmuştur.</li> <li>Serbest meslek sahipleri maaşlı çalışanlara göre daha az vergi uyumu göstermektedirler.</li> <li>Gelir ile vergi uyumu arasında pozitif ilişki bulunmuştur.</li> </ul>
Dubin, Graetz ve Wilde	1987	ABD gelir idaresi'nden 1977-1985 yılları için toplanan verilerle zaman serisi analizi gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetim oranlarının içsel olduğu ve vergi idaresinin beklenen geliri artıracak şekilde denetim oranlarını gruplar arasında ayarladığı bulunmuştur.</li> <li>Denetim oranlarının vergi kaçırma üzerinde caydırıcı etkisi olduğu bulunmuştur. Gelir ile vergi uyumu artsa da bu artış azalan orandadır.</li> </ul>
Elffers, Weigel ve Hessing	1987	Rotterdam (Hollanda)'dan 155 kişi ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Bu kişilerin vergi beyannamelerinden toplanan bilgiler de kullanılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mülakatta ifade edilen ile gerçekte olan vergi kaçırma oranının istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi saptanmamıştır.</li> <li>Mülakatta ifade edilen vergi kaçırma oranına etki eden durumlar ve gerçekte olan vergi kaçırma oranına etki eden durumların aynı olmadığı tespit edilmiştir.</li> <li>Denetimde vergi kaçırdığı tespit edilmemesine rağmen kişilerin dörtte biri mülakatta, gelirini doğru bildirmediklerini söylemiştir.</li> <li>Tespit edilen sonuç, resmi verilerin güvenilirliğine gölge düşürmektedir.</li> </ul>

Porcano	1988	Midwestern (ABD) şehrinin telefon rehberinden seçilen 142 kişi ile anket gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir değişken, ayrı vergi kaçakçılığı çeşidine ayrı etkide bulunmaktadır.</li> <li>Vergi kaçırınların çoğunun ortak özellikleri; erkek olmak, takip edilmesi kolay olmayan kazanç kaynağına sahip olmak ile vergi yükümlüsü ve idare ilişkisini adaletli algılamamaktır.</li> </ul>
Dubin ve Wilde	1988	1969 TCMP verilerini analiz etmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yedi farklı denetim oranı grubunun beşinde denetim oranlarının endojen olduğu bulunmuştur.</li> <li>Buna göre vergi kaçırmanın yüksek olduğu gruplarda vergi idaresi daha fazla denetim gerçekleştirmiştir.</li> <li>Endojen denetimler dikkate alınmca denetimlerin vergi kaçırma üzerindeki caydırıcı etkisi yalnızca bir grup için bulunabilmiştir.</li> </ul>
Klepper ve Nagin	1989	1982 TCMP verileri kullanılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Üçüncü kişiler tarafından bildirilmesi zorunlu olan gelir türlerinde vergi uyumunun, bildirilmesi zorunlu olmayanlara oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur.</li> <li>Ancak bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.</li> </ul>
Crane ve Nourzad	1990	Kaliforniya vergi muafiyet bürosu'ndan elde edilen ve 123 mükellefin, daha önceki beyan ettikleri beyannamelerde yaptıkları değişiklikleri içeren veri seti ile çalışmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranları vergi kaçırma üzerinde, çok küçük de olsa, istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi olduğu bulunmuştur.</li> <li>Geliri artan mükellefin vergi kaçırma miktarı artmaktadır.</li> <li>Denetim oranlarının caydırıcı etkisi bulunmuştur. Ancak bu etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.</li> <li>Meslek sınıflamasına göre yapılan ayırmada istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.</li> </ul>
Grasmick ve Bursik	1990	Southwest (ABD) şehrinde rastgele seçilen 360 kişi ile mülakat çalışması gerçekleştirilmiştir. Denetlenme oranı algısının zamanla farklılaşabileceği fikriyle, bağımsız değişken olarak önceden gerçekleştirilmiş vergi kaçakçılığı değil ileride yapılması planlanan vergi kaçakçılığı fikri yer almıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi kaçakçılığıyla alakalı en mühim caydırıcı etmenin, şahsın kendine karşı gerçekleştirdiği yaptırım olan utanma hissi olduğu, bunun ardından ise kanuni yaptırımların geldiği bulunmuştur.</li> <li>Toplum baskısının tesiri, beklendiği şekilde çıkmış olup istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.</li> <li>Önceden yapılmış olan vergi kaçakçılığı, ileride yapılması tasarlanan vergi kaçakçılığı ile pozitif ilişkili saptanmıştır.</li> </ul>
Dubin, Graetz ve Wilde	1990	1977 - 1986 arası 500 gözlemin yer aldığı, eyaletler düzeyinde yatay kesit zaman serisi veri kullanarak analizleri gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetim oranlarının endojen olduğu bulunmuştur.</li> <li>Üçüncü kişiler tarafından vergi idaresine bildirilmesi gereken bilgileri içeren beyannamelerin denetim oranının çok daha düşük olduğu görülmüştür.</li> <li>Denetim oranlarının beyan edilen vergi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.</li> <li>Gerçek gelirdeki artış vergi uyumunu artırırken işsizlik oranlarındaki artış vergi uyumunu azaltmaktadır.</li> </ul>
Eiffers, Robben ve Hessing	1991	Hollanda maliye bakanlığı ile birlikte 413 gerçek beyanname üzerinde çalışma gerçekleştirilmiştir. Beyannameleri önce bir vergi müfettişi incelemiş, ardından başka bir müfettiş incelemiş ve sonunda da üç kişilik uzmandan oluşan bir grup incelemiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi uyumsuzluğu miktarında bulunan sonuçlarda büyük farklılıklar olduğunu göstermektedir.</li> <li>Farklı uzmanların yaptığı incelemelerin farklı sonuçlar doğurması, denetimlerin geçerliliği ve güvenilirliğinin düşük olduğunu göstermektedir.</li> </ul>
Feinstein	1991	1982 ve 1985 TCMP verisinden toplam 5317 beyannamesi kullanılarak çalışılmıştır. 1982 ile 1985 yılları arasında marjinal vergi oranları değiştiği için bu çalışmada vergi oranlarının bağımsız etkisini test etmek mümkün olmuştur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marjinal vergi oranlarının vergi kaçırma üzerine negatif etkisi varken, gelirin istatistiksel anlamlı bir etkisi bulunamamıştır.</li> <li>Tarım ve işletme geliri olanlar daha fazla vergi kaçırmaktadır.</li> <li>Evlilerin vergi kaçırma oranı, 65 yaş üzerindekiilerin de vergi uyumu oranı daha yüksek çıkmıştır.</li> </ul>
Thurman	1991	Oklahoma (ABD)'de rastgele seçilen 296 kişi ile mülakat ve anket gerçekleştirilmiştir. Bağımsız değişken olarak, ileride yapılması tasarlanan yanlış gelir beyanı ve gerçekten daha yüksek gider beyanı yer almıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicdan azabı; eksik bildiri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemezken, gerçekten daha yüksek miktarda gider beyanını engelleyen tesir göstermiştir.</li> <li>Vergi uyumsuzluğu genel anlamıyla; eskiden gerçekleştirilen vergi kaçakçılığı tutumunun, risk etmeni ile suçluluk hissini azaltabilme becerisinin bir işlevi olduğu neticesine varılmıştır.</li> </ul>

Calderwood ve Webley	1992	İngiltere'nin Exeter ve Plymouth şehirlerindeki şirketlerde çalışan 153 kişi ile anket ve mülakat yapılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mükelleflerin büyük kısmı vergi düzeni ile ilgili yetersiz bilgiye sahiptir. Vergi oranı artışları, vergi kaçakçılığı oranını yükseltmektedir.</li> <li>Posta anketinin ardından on tane katılımcıya uygulanan mülakatla, araştırmanın geçerliliğinin yüksek olmadığı belirlenmiştir.</li> </ul>
Carroll	1992	ABD'de Boston bölgesinden 100 mükellefe iki mülakat uygulamıştır; biri vergi yılının başlangıcında öteki de bitiminde. Mülakata katılanlar, her gün vergi konularıyla alakalı fikir ile davranışlarını günlüğe aktardılar. Beyannamelerini bir araştırmacının gözetiminde tamamlayan katılımcılardan, sesli düşünmesi talep edilerek fikirleri kaydedildi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Birçok mükellef, vergi kaçırmasına rağmen (olduğundan az gelir ya da olduğundan fazla gider göstererek), devletten gelir gizlemediğini ifade etmiştir.</li> <li>Alçak gelir düzeyi, gelir kaynağının küçük kısmının stopaja dahil bulunması ile günlük içinde yer alan zaman tasarrufunun ehemmiyeti ve korkusuzlukla alakalı görüşler, eksik beyanla pozitif ilişkili saptanmıştır.</li> <li>Ayrıca, "giderlerin şişirilmesi yöntemi ile vergi kaçırma faaliyeti" ve vergi hususunda dost ile akrabalarından fikir alınması etmeni yakın ilişkili saptanmıştır.</li> <li>Data elde edilmesinde günlük tutulması metodu enteresan ve yararlı görünmektedir. ancak, güvenilirliği belirlemek güçtür.</li> </ul>
Wahlund	1992	İsveç'te 1427 erkek vergi mükellefinin gelir vergisi ile ilgili devlet istatistik bilgilerini kullanarak ve aynı kişilere telefon mülakati ve anket uygulayarak çalışma yapmıştır. İsveç'te 1983-1985 seneleri arasında marjinal vergi oranları azaltılmıştır. Araştırmada totalde dört anket uygulanmış, anketler vergi miktarındaki azalma öncesi ile azalma esnasında gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranlarının, gerçekleştirilen vergi kaçakçılığı adedine etki etmediği saptanmıştır.</li> <li>Buna rağmen oranların değişmesinin kaçırılan vergi miktarına etkide bulunması mümkündür, fakat ankette kaçırılan vergi miktarı ölçümü yöntemine başvurulmamış olduğundan bununla ilgili, çalışmada bilgi sunulmamaktadır.</li> </ul>
Steenbergen, Mcgraw ve Scholz	1992	ABD, New York'dan 359 vergi mükellefi ile 1986 vergi reformu yarasından önce ve sonra olmak üzere kişisel mülakat ve telefon mülakati gerçekleştirmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi düzeninde gerçekleştirilen farklılıklar mükelleflerin vergi ve vergi uyumuyla ilgili fikirlerine etkide bulunmamaktadır.</li> <li>Yine bu çalışmada da sonuçlar dikkatli bir biçimde değerlendirilmelidir; anketi cevaplamayanların oranı bir hayli fazladır, bu yüzden çalışmanın sonuçlarında sapma olması mümkündür.</li> </ul>
Sheffrin ve Triest	1992	ABD'de 1444 mükellef ile Louis Harris ve ortakları şirketi aracılığıyla gelir idaresi için gerçekleştirilen anket verisini kullanmış ve birincil veri olarak da 324 ekonomi öğrencisiyle deney yapmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetlenme oranı algısının vergi uyumunu pozitif etkilediği tespit edilmiştir.</li> <li>Diğer bireylere ya da devlete karşı güvensizlik hisseden mükelleflerin algıladığı vergi denetim oranının, devlete ve başka bireylere güven duyan mükelleflerin algıladığından çok daha az düzeyde olduğu saptanmıştır.</li> <li>Bununla birlikte, diğer bireylerin gelir idaresiyle problemi olduğunun farkında olan mükelleflerin algıladıkları denetim oranı düzeyinin daha az olduğu saptanmıştır.</li> <li>Araştırmacılar bu veriyi, denetim oranlarının artırılmasının vergi kaçığını artırabilmesi gibi ters yönde bir netice oluşturabileceği biçiminde yorumlamıştır.</li> </ul>
Smith	1992	1558 ABD vergi mükellefi ile anket verisini kullanarak bir çalışma gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi mükellefine karşı duyarlı olan ve prosedürel eşitliğe önem veren vergi idaresi, vergi uyumuna olan bağlılık üzerine pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı biçimde etkide bulunmaktadır.</li> </ul>
Kinsey	1992	ABD Minnesota araştırma merkezi aracılığıyla 1202 katılımcıyla gerçekleşen telefon anketi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hem mükellefe yaptırım gerçekleştirmek için vergi idaresinin uyguladığı bireysel ilişkinin tesiri hem de diğerlerine uygulanan bu şekilde ilişkiden haberdar olmanın tesiri, mükellefin ileride denetime uğrayacağıyla ilgili fikrini artırmaktadır.</li> <li>Öte yandan, bu ilişkiler mükellefin kendilerinin vergi kaçığının ortaya çıkarılacağına ilişkin algılarını da netleştirmektedir. Ancak, bireysel ilişki mükellefin gelecekte vergi kaçırma ihtimalini azaltarak vergi uyumunu yükseltirken, başkalarından haberdar olmanın bu tarz bir tesiri bulunmamaktadır.</li> </ul>
Beron,	1992	1969 yılı TCMP verisi, 1970	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetim oranlarının endojen olduğu ve caydırıcı</li> </ul>

Tauchen ve Witte		nüfus sayımı ve vergi idaresinin resmi belgelerindeki bazı bilgileri kullanarak 858 mükellef üzerinde yapılan bir çalışmadır.	<p>etkisinin sadece bazı denetim sınıfları için söz konusu olduğu ortaya konulmuştur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelirdeki artışlar vergi uyumunu artırmaktadır, öte yandan, eğitim seviyesindeki artış uyumu azaltmaktadır.</li> <li>• Fakat, eğitim ile gelir arasında çoklu doğrusallık problemi mevcuttur, yazarlar geliri modelden çıkardıklarında eğitim etkisi pozitif olmaktadır.</li> <li>• Erkekler ve yabancılar daha fazla vergi kaçırırken, yaşlılar daha az vergi kaçırmaktadırlar.</li> <li>• Denetim oranlarının vergi uyumu üzerindeki etkisi çok kısıtlı bulunmuşsa da, vergi idaresinin diğer faaliyetleri örneğin beyanname başına vergi idaresi çalışan sayısı, vergi uyumunu artırmaktadır.</li> </ul>
Erard	1992	1982 ve 1985 TCMP verisinden 14700 beyanname ile çalışmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denetimlerin bir sonraki yıl üzerinde caydırıcı etkisi bulunmasına karşın bu etki çok küçük ve istatistiksel olarak anlamlı değildir.</li> <li>• Daha önce denetlenen ile denetleme geçirmemiş mükelleflerin vergi uyumu davranışının farklılık gösterip göstermediğini inceleyen yazarlar, istatistiksel anlamlı bir fark bulamamışlardır.</li> <li>• Yani daha önce denetim geçiren mükelleflerin vergi uyum oranı daha yüksek değildir.</li> </ul>
Crane ve Nourzad	1992	Michigan vergi affı programı verisi kullanarak yaptıkları çalışma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hem eyaletler düzeyinde hem de federal düzeyde yüksek gelir ve vergi kaçırma fırsatındaki artışların vergi uyumunu azalttığını bulmuşlardır.</li> <li>• Cinsiyet veya medeni durumun vergi uyumu üzerinde herhangi bir etkisi bulunmazken, federal marjinal vergi oranlarındaki artışın vergi kaçırma artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>
De Juan, Lasheras ve Mayo	1994	İspanya'da 2406 vergi mükellefi ile yaptığı anket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anketin sonuçları klasik ekonomik teori bulgularıyla uyum göstermektedir. Fazla miktarda denetlenme ile ceza oranı algısı olan mükelleflerin vergi kaçırma meyili daha az saptanmıştır.</li> <li>• Üniversite mezunlarının vergi kaçırma meyili ortalamadan daha alt düzeydedir. Mükellefin algılamış olduğu vergi adaleti ile vergi kaçırma eğilimi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.</li> <li>• Bununla birlikte, normalden daha az vergi verdiği fikrine sahip olan mükelleflerin vergi kaçırma ihtimali ortalamanın altında saptanmıştır.</li> </ul>
Scholz ve Pinney	1995	ABD Long Island'dan 445 vergi mükellefi ile yaptıkları mülakat verisi ve 1984 ile 1987 seneleri arasında vergi idaresi aracılığıyla sağlanan vergi beyanname verisini kullanmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araştırmaya dahil edilen temel grup olan yüksek-orta gelir seviyesindeki mükellefler hakkında tarafsız denetim oranının, algılanan denetim oranına etkide bulunmadığı saptanmıştır.</li> <li>• Yüksek gelire sahip olanlar (vergi kaçırma eğilimi yüksek olanlar) hakkında tarafsız denetim oranları, algılanan denetim oranıyla istatistiksel anlamlı ilişkili saptanmıştır.</li> <li>• Öte yandan vergi mevzuatı hakkında bilgi sahibi olmanın, denetim oranını azalttığı saptanmıştır.</li> <li>• Vergi idaresi ile mükellefin ilişki kurmasının, denetim oranı algısını yükselttiği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Antonides ve Robben	1995	Hollanda'nın iki güney ilinden 188 katılımcı ile mülakat ve deney verisi ve hollanda vergi idaresinden sağlanan resmi veri kullanarak bir çalışma yapmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Katılımcıların ankette ifade ettiği vergi kaçığı ve reeldeki arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.</li> <li>• Beyanname doldurma tecrübesindeki artışın istemsizce gerçekleştirilen hataları azalttığı tespit edilmiştir.</li> <li>• Vergi ödemeyle ilgili pozitif değer yargıları vergi kaçırma ihtimalini düşürürken, gelir kaynağını saklayabilme imkanının yüksekliğinin vergi kaçırma ihtimalini yükselttiği tespit edilmiştir.</li> <li>• Kaynakta kesme metodunun vergi kaçakçılığına tesiri belirlenememişken, eşitlik ya da özgeci değer yargıları vergi kaçakçılığıyla ilişkili saptanamamıştır.</li> <li>• Araştırma 3 metodolojiyi de (anket, deney ile resmi data) eş zamanlı işlenmesi açısından mühim bir çalışmadır. Datanın büyük bir zaman periyodunda toparlanmış olması, araştırmanın önemini yükseltmektedir.</li> </ul>



Kamdar	1995	1971 TCMP verisinden 2047 vergi mükellefinin beyannamesini bireysel düzeyde analiz etmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi idaresine üçüncü kişiler tarafından yapılması gereken bilgi bildiriminin vergi uyumunda çok etkili ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır.</li> <li>Öte yandan, mükellefin gelirindeki artış vergi kaçırma artırmaktadır. Son olarak vergi oranları ile vergi uyumsuzluğu arasında tersine bir ilişki bulunmuştur.</li> </ul>
Frey	1997	İsviçre'ye ait 1965, 1970 ve 1978 yılları arasındaki resmi veriyi kullanarak yaptıkları çalışmadır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokrasinin hâkim olduğu kantonlarda vergi kaçırma daha azken, daha az doğrudan demokrasi olan kantonlarda daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.</li> <li>Maaş dışı ücretlerin artması vergi kaçırma artırmaktadır. Yapılan giderlerin beyan edilen gelirden indirilebilmesine olanak sağlanması vergi uyumunu olumlu yönde etkilemektedir.</li> <li>Denetim oranlarının veya ceza miktarının vergi uyumu üzerinde bir etkisi bulunmamıştır.</li> </ul>
Coleman	1997	Minnesota'da rastgele seçilen 47000 vergi mükellefi ile alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma vergi idaresinin işbirliği ile yapılmış ve düşük, orta, ve yüksek düzeyde gelir beyan eden vergi mükelleflerine vergi idaresi beyannamelerinin detaylı bir şekilde inceleneceğine dair mektup yollanmıştır, kontrol grubunda olanlara ise her hangi bir mektup yollanmamıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bir sonraki yılda mektup yollanan düşük ve orta düzey gelirli mükellefler kontrol grubuna göre beyan ettikleri geliri artırmışlardır, bu artışlar özellikle vergi kaçırma fırsatı yüksek olan mükelleflerde (işletme geliri elde eden, vs.) Daha çoktur.</li> <li>Öte yandan yüksek vergi beyan edipte mektup yollanan mükellefler için böyle bir sonuca ulaşamamıştır.</li> <li>Vergi ödeme sosyal normunu oluşturmak için mükelleflere yollanan mektuplar da vergi uyumunu artırmada belirli oranlarda etkili olmuştur.</li> <li>Son olarak, vergi idaresinin telefon ile kapsamlı bir danışma hizmeti sunması sağlanmıştır, fakat bu hizmetten yararlanan mükellef sayısı düşük olmuştur ve beyan edilen gelir üzerinde bir etkisi olmamıştır.</li> </ul>
Blumenthal, Christian ve Slemrod	1998	Minnesota'da rastgele seçilen 47000 vergi mükellefi ile alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma vergi idaresinin işbirliği ile yapılmış ve düşük, orta, ve yüksek düzeyde gelir beyan eden vergi mükelleflerine vergi idaresi beyannamelerinin detaylı bir şekilde inceleneceğine dair mektup yollanmıştır, kontrol grubunda olanlara ise her hangi bir mektup yollanmamıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi idaresinden mektup gönderilen düşük ve orta gelirli vergi mükellefleri beyan ettikleri geliri artırmışlardır, bu artış özellikle vergi kaçırma fırsatı yüksek olan mükellef grubunda çok daha belirgindir.</li> <li>Fakat yüksek gelir grubundaki mükellef için bunun tam tersi sonuçlar bulunmuştur; kendilerine mektup yollanan yüksek gelir grubundaki vergi mükellefleri beyan ettikleri geliri düşürmüşlerdir, bu düşük özellikle vergi kaçırma fırsatı yüksek olan mükelleflerde daha belirgindir.</li> </ul>
Scholz ve Lubell	1998a	Scholz ve Pinney'in (1995) örnek kitlesinden 299 katılımcının verisi ve 1984 ile 1987 seneleri arasında vergi idaresince hazırlanan vergi beyannameleri verisini kullanmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Devlet ile öteki yurttaşlara duyulan itimat, vergi uyumsuzluk ihtimalini azaltmaktadır.</li> <li>Eşitlik ile vergi adaleti vergi uyumuyla ilişkili saptanmamıştır. Vergi vazifesi hissiyatının tesiri istatistiksel olarak anlamlı olup vatandaşlık vazifesinin (seçimlerde oy verme ile vatana bağlılık duygusu) vergi uyumuyla ilişkisi saptanmamıştır.</li> <li>Siyasi anlamda faydasızlık hissiyatı, istatistiksel olarak anlamlı şekilde vergi uyumsuzluğu düzeyini yükselttiği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Scholz ve Lubell	1998b	Scholz ve Pinney'in (1995) örnek kitlesinden 299 katılımcının verisi ile 1984 ve 1987 seneleri arasında vergi idaresince hazırlanan vergi beyannameleri verisini kullanmışlardır. 1986'daki vergi reformu kanununun vergi davranışlarına etkisini araştırabilmek amacıyla tabii bir deney sistemi oluşturulmuştur. Araştırma; bu sistemin avantajından, zengin anket datası ve resmi datayı kombine ederek faydalanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi oranlarındaki azalma, sorumluluk hissiyatı ile vergi kaçırma nedeniyle yakalanma endişesini yükseltmektedir ve öteki bireylere duyulan itimatsızlık düzeyini düşürmektedir.</li> <li>Öznel yakalanma riski ve nesnel risk arasında bir ilişki bulunmamasına rağmen öznel risk ve sorumluluk hissiyatı arasında bağlantı saptanmıştır.</li> </ul>

Varma ve Doobi	1998	Kanada'da York Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen ankette 1908 mükellef ile telefon mülakatları yapılmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi cezalarını ağır bulan mükelleflerin vergi kaçırma ihtimali düzeyinin daha fazla olduğu saptanmıştır.</li> <li>Ayrıca, yakalanma ihtimalinin tesiri beklendiği gibi tespit edilmiştir.</li> <li>Bağımlı olmayan değişkenler katılımcıların düşük gösterilebilecek giderlerini olması gerekenden yüksek gösterip göstermediğini, gelirlerini alçak bildirip bildirmediklerini ve beyanname teslim edip etmediklerini ölçmesine rağmen kaçırılan miktarlar konusunda bir ölçüm gerçekleştirilememiştir.</li> </ul>
Hume, Larkins ve Lyer	1999	California'dan 164 muhasebeci ve yeminli mali müşavir ile anket yapmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi uygulamalarında sorumluluk tertiplenmeleri, vergi etiği hususunda yeminli mali müşavirlerle rehber niteliğe sahiptir.</li> <li>Muhasebeciler ile yeminli mali müşavirlerin çoğunun, mükellefin vergi beyanmelerini düzenlerken vermek zorunda olduğu etiksel hükümlerde bu tertiplenmeleri izlediği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Mcgee	1999	Ermenistan'da yaptığı kişisel mülakatlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnsanlar vergi ödemiyorlar çünkü vergi idaresi vergi toplamak için etkin bir yapıya sahip değildir.</li> <li>Ayrıca devletin yolsuzluk içinde olması dolayısıyla kamu mal ve hizmetleri sunulmamakta ve bu yüzden de insanlar vergi ödememenin etik olduğunu düşünmektedir.</li> </ul>
Feld ve Frey	2000a	26 İsviçre kantonundaki vergi idaresine anket yollamışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğrudan demokrasi ile yönetilen kantonlarda vergi idareleri vergi mükellefine daha fazla güven duymaktadır, bu kantonlarda vergi mükellefine daha alakalı davranıldığı ve vergi idaresi yaptırımlarının daha az yoğun olduğu görülmektedir, fakat vergi beyanında bulunmayan mükelleflere yine bu kantonlarda çok daha yüksek cezalar verilmektedir.</li> <li>Yazarlar çalışmanın sonucunu yorumlayarak vergi idaresi ile mükellef arasındaki güvenin ne derece önemli olduğunu belirtmektedirler.</li> <li>Bu güvenin psikolojik bir sözleşme gibi düşünülebileceğini, ve bu sözleşme bozulduğunda mükellefin vergi ödemedeki içsel motivasyonunun dışlanacağını ve artık beyanmesini doldururken rasyonel davranacağı ifade edilmektedir.</li> </ul>
Orviska ve Hudson	2002	İngiltere'de devletin ve özel sektörün desteğiyle 860 civarında katılımcı ile gerçekleştirilen anket verilerini kullanmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yurttaşlık görevi ile yasalara biat etme güdüsünün vergi uyumun etkide bulunan önemli etmenlerden biri olduğunu göstermektedir.</li> <li>Yaşı daha büyük olan vatandaşların vergi kaçırmaktan ötürü yakalandıklarında meydana gelecek problemlerden daha çok korktuklarından ve de bu bireylerde vergi kaçakçılığının doğru olmadığına ilişkin kanı daha fazla bulunduğundan dolayı, yaşı daha ileri olan bireylerde vergi kaçırma ihtimali, yaşı daha küçük olan bireylerden daha düşük bulunmuştur.</li> <li>Çalışma psikolojik etmenleri ele almasından dolayı önem arz etmektedir. Yasalara biat etme etmeni 'belirli bir husustaki kanun yanlış dahi olsa, bütün yasalara sürekli uyulmalı' önermesine verilen cevaplarla değerlendirilmiş ve vergi kaçakçılığı teorisinde yasalara biat etme hissiyatının mühim bir yere sahip olduğu bilgisi literatüre girmiştir.</li> </ul>
Brosio, Cassone ve Ricciuti	2002	İtalya'da gerçekleştirdikleri çalışmada vergi kaçırma nedenlerinden önemli bir tanesinin kamu mallarının dağıtımına tepki olabileceğini ifade ettiler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Güneydeki fakir bölgelerde vergi kaçırma miktarı kuzeydeki zengin bölgelerden çok daha yüksek bulunmuştur.</li> <li>Buna göre fakir bölgeler düşük vergi yükü ve düşük kamu hizmeti miktarını tercih etmektedirler.</li> </ul>

Feld ve Frey	2002b	İsviçre’de 26 kantonunun vergi idaresi’ne anket uygulanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mükellef alçak düzeyde bildirim yaptığında, direk demokrasinin yer aldığı kantonlardaki vergi idareleri mükellefe daha az kuşkuyla yanaşmaktadır.</li> <li>Direk demokrasinin yer aldığı kantonlarda mükellefe daha saygılı bir tutum sergilenmesine karşın, beyanname teslim etmeyen bireyler bu demokrasilerde temsili demokrasiye kıyasla daha ciddi cezalandırılıyorlar.</li> <li>Ayrıca, direk demokrasinin yer aldığı kantonlardaki vergi idareleri mükelleflerin gerçekleştirdikleri küçük uyumsuzluklara iyi niyetle bakmaktadır.</li> <li>Araştırma vergi ödemenin yalnızca finansal etmenlerle izah edilemeyeceğini, mükellefler ve vergi idaresi arasında kapalı psikolojik bir anlaşma bulunduğunu, bu anlaşmanın itimata dayandığını belirterek, mükellefin siyasi karar verme aşamasındaki tesiri ne ölçüde fazla olursa vergi ahlakı ile psikolojik anlaşmanın o ölçüde kuvvetli olacağını ifade etmektedir.</li> </ul>
Hanousek ve Palda	2002a	1062 Çek Cumhuriyeti vatandaşı ve 524 Slovak Cumhuriyeti vatandaşı ile anket yapmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi ahlakının ve gelir seviyesinin vergi kaçakçılığı sayısına etkide bulunduğu saptanmıştır. Çek Cumhuriyeti’nde vergi oranlarının Slovak Cumhuriyeti’ne kıyasla az olmasının bu iki devlet arasındaki vergi kaçakçılığı sayısındaki ayrımı izah etmede mühim bir etkisinin bulunmadığı; Çeklerin, Slovaklara kıyasla daha çok vergi kaçırmadaki sebebin, Çeklerin ortalama gelir düzeyinin fazlalığından sebeb olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</li> <li>Gelişmekte olan ülkelerde gerçekleştirilmiş bir vergi kaçakçılığı araştırması olduğundan dolayı önem arz etmektedir.</li> </ul>
Hanousek ve Palda	2002b	1062 Çek Cumhuriyeti vatandaşı ile anket yapmışlardır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kabaca kadınların erkeklere kıyasla daha az vergi kaçırma eğiliminin bulunduğu tespit edilmiştir.</li> <li>Kayıtdışı ekonomiden mal ve hizmet temini bireyi vergi kaçırmaya yönlendiren mühim sebeplerden biri olduğu tespit edilmiştir.</li> <li>Vergi kaçakçılığı cezası algısının fazla olmasının vergi kaçırmaya engel olduğu neticesine varılmıştır.</li> <li>Öte yandan, finansal vaziyeti kötüye giden mükelleflerin vergi kaçırma ihtimallerinin arttığı tespit edilmiştir.</li> </ul>
Ritsama, Thomas ve Ferrier	2003	Üç kaynaktan veri kullanmışlardır; 1997 arkansas vergi affi programından elde edilen veri, federal veri paylaşım listesi verisi ve 2097 vergi mükellefi ile gerçekleştirilen anket. Üç değişik kaynaktan data toplanması neticesinde bir haylifazla sayıda etmenin vergi uyumuna etkisi incelenmiştir. Vergi affi programına katılan tüm mükelleflere vergi idaresinden anket gönderilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kasti olarak vergi kaçırmanın içerisinde orta gelir seviyesindeki mükelleflerinin vergi kaçırma eğiliminin daha fazla olduğu saptanmıştır.</li> <li>Ayrıca, vergi kaçırma imkanının da kaçırılan vergi düzeyine etkide bulunan mühim bir etmen olduğu neticesine varılmıştır.</li> <li>Eski araştırmaların aksine orta yaş grubunda bulunan mükelleflerin daha düşük düzeyde vergi kaçırdığı neticesine varılmıştır.</li> <li>Mükellefler, vergi kaçırma sebebi olarak gelir yetersizliğini iddia etmişer, ahlaki değerlerin af programına başvurmada mühim bir etkide bulunmadığı, aile ile dostların bu kararı almada mühim olduğu saptanmıştır.</li> <li>Vergi düzeninin adil olmadığı algısının, vergi uyumuna olumsuz etkisinin olduğu neticesine varılmıştır.</li> </ul>
Wenzel	2004	Avustralya’da bir kurumun gerçekleştirdiği 1306 kişiden oluşan anket verisini kullanmışlardır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kişisel normların (vergi ödemeye ilişkin olumlu etik düşünceleri vs.) vergi uyumuna önemli ve pozitif etkisi bulunmaktadır.</li> <li>Toplumsal normlar da yalnızca bireyin şahsını toplumun bir parçası olarak addettiği vaziyetlerde vergi uyumunu etkilemekte, birey içerisinde olduğu toplumla özdeşleşmediğinde toplumsal normların vergi uyumunu yükseltici etkisi görülmemektedir.</li> </ul>
Stack ve Kposowa	2006	Dünya değerler anketi verilerini kullanarak 36 farklı ülkeden 45728 bireyin verileri ile yatay kesit analizi gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılımcıların dindarlık düzeyleri arttıkça vergi hilelerinin kabul edilebilirliğinin azaldığını göstermektedir.</li> </ul>
Torgler	2006	30 ülke için dünya değerler anketini kullanarak yaptığı analiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dindarlık ve vergi ahlakı arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir bağlantının varlığını ortaya koymuştur.</li> </ul>

Torgler ve Scheider	2007	Dünya değerler anketi ve avrupa değerler anketi çalışmasının verilerini kullanarak İspanya, Belçika ve İsviçre için gerçekleştirdikleri analizler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokrasi yanlısı tutum, ulusal gurur, devlete ve kanuni düzene güvenin vergi ahlakı üzerinde pozitif etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.</li> </ul>
Feld ve Torgler	2007	Dünya değerler anketi ve avrupa değerler anketi 1990 ve 1999 yılları arası verileri kullanarak Doğu ve Batı Almanya'da vergi ahlakı üzerine analizler gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doğu Almanya'da vergi ahlakının batı almanya'ya göre çok daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.</li> <li>Yazarlar bunun nedenini doğu almanya'da denetim oranlarının daha yüksek ve vergi kaçırma fırsatlarının düşük olmasına bağlamaktadırlar</li> </ul>
Torgler, Demir, Macintyre ve Schaffner	2008	ABD'de 1990 yılında gerçekleşen mükellef kanaat anketi ve 2007-2008 yıllarında türkiye'de uygulanan yüz yüze mülakat görüşmelerinden oluşan veri setini kullanarak yaptıkları analizler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergi ahlakı ile vergi kaçırma arasında istatistiksel anlamlı bir bağlantı bulunmuştur.</li> <li>Vergi ahlakına etkiye bulunan etmenler incelendiğinde yani vergi ahlakı bağımlı değişken olarak model oluşturulduğunda bulunan sonuçlara göre vergi sistemine ve vergi idaresine güven vergi ahlakını artırmaktadır.</li> <li>Benzer şekilde diğer kişilere ve devlete olan güven ve vergi ahlakı arasında olumlu bağlantı bulunmaktadır. Ayrıca, algılanan vergi yükü, vergi bilinci ve dindarlık vergi ahlakını etkilemektedir.</li> </ul>
Riahi-Belkaoui	2008	Gelişmiş ve gelişmekte olan 30 ülkenin verilerini küresel rekabet raporu ve dünya bankasından edinerek vergi uyumu, bürokrasi ve yolsuzluk arasındaki ilişkileri incelemiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yolsuzluk miktarı ve bürokrasi yüksek olan ülkelerde vergi uyumunun düşük olduğunu göstermektedir.</li> <li>Yazar vergi ahlakının oluşabilmesi için özellikle gelişmekte olan ülkelerde yolsuzlukların ve bürokrasinin düşürülmesi gerektiğini ancak bu yolla vergi gelirlerinde ve ekonomik büyümede beklenen artışın gerçekleşebileceğini ifade etmektedir.</li> </ul>
Doyle, Gallery ve Coyle	2009	İrlanda'da prosedürel adaletin vergi uyumu üzerindeki etkisini araştırmak için bir alan deneyi çalışması gerçekleştirmişlerdir. Vergi beyannamesini zamanında yollamayan 347 vergi mükellefine üç çeşit hatırlatma yazısı yollanmıştır. Kontrol grubu olarak 86 mükellefe herhangi bir hatırlatıcı mektup yollanmazken, ikinci gruba (86 kişi) vergi idaresi tarafından kullanılan standart hatırlatma yazısı yollanmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>% 30 beyanname verme oranı prosedürel adaletle dikkat edilen grupta, % 25 oran üçüncü grupta (direkt mektup), % 21 oran vergi idaresinin yolladığı standart mektup ve son olarak hiç mektup yollanmayan grupta % 15 beyanname verme oranına ulaşılmıştır.</li> <li>Fakat bu farklar yapılan istatistiksel testlerde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Yazarlarında dile getirdiği gibi sonuçların istatistiksel olarak anlamlı çıkmamasının nedeni örneklem sayısının düşüklüğü olabilir.</li> </ul>
Kolodziej	2011	2011 yılında toplam 100 kişi ile Polonya'da gerçekleştirilen çalışma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kişinin ekonomi konusundaki bilgisi (ekonomik hakları vs.) ile vergi ödevine bağlılık arasında istatistiksel anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur</li> </ul>
Bunescu ve Comanicu	2011	2005-2008 yılları arasında romanya için yapılan dünya değerler anketinin sonuçlarını analiz etmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılımcıların yaklaşık %76'sı vergi kaçırmanın haklı gösterilemeyeceğine inanmaktadırlar.</li> <li>Yaş ile vergi ahlakı arasındaki ilişki doğru orantılıdır. Vergi sistemi hakkında bilgi seviyesi arttıkça vergi kaçırma eğilimi de yükselmektedir.</li> </ul>
I. Lago-Peñas ve S. Lago-Peñas	2010	Avrupa sosyal araştırmalar (2004-2005) çalışması tarafından elde edilen veriler kullanılmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avrupa ülkelerindeki vergi ahlakının sosyo-demografik özellikler, kişisel mali deneyimler, politik tutumlar, bölgesel gayrisafi milli hasıla ve vergi düzenlemelerinden etkilendiği tespit edilmiştir.</li> </ul>
Saad	2012	Yeni Zelanda'da 8 farklı bölgede 30 mükellef ile detaylı telefon mülakatları gerçekleştirmişlerdir. Katılımcılar vergi uyumunda gelir kaynağının önemini özellikle belirtmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ücret ve maaş alan mükelleflerin kaynakta kesinti nedeniyle vergi uyum problemlerinin düşük olduğu fakat işyeri sahiplerinin kendi üzerlerine düşen vergi ödevini tam ve adil olarak yerine getirmediği konusunda bir algı söz konusudur.</li> <li>Özellikle ücret ve maaş geliri elde eden mükellefler serbest meslek sahiplerinin vergi kaçırma fırsatlarının ve dolayısıyla kaçırarak vergi miktarının yüksek olduğunu düşünmektedirler.</li> </ul>

Torgler	2012	Avrupa Birliği'ne 2004 ile 2007 yılları arasında katılan 10 doğu avrupa ülkesinin vergi ahlakının analiz edilmesi amaçlanmıştır	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algılanan hükümet kalitesi, adalet sistemine ve hükümete güven ile vergi ahlakı arasında pozitif korelasyon saptanmıştır.</li> <li>Doğu avrupa ülkelerinin %70'inin vergi ahlakı 1999 ile 2008 yılları arasında azalmıştır.</li> </ul>
Ho, Ho, ve Young	2013	Çin'de 152 gelir vergisi mükellefinin katılımı ile anket gerçekleştirmişlerdir. Yazarlar gelir vergisi sisteminin değerlendirilmesi için şeffaflık, basitlik, adalet gibi konularda sorular yöneltmişlerdir. Yerel vergi idarelerinin değerlendirilmesi için ise vergi idarelerinin mükellefe duyduğu güven ve hesap verilebilirlik konularında ve algılanan yatay, dikey ve mübadelede eşitlik konusunda sorular yöneltmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eğitim düzeyi, cinsiyet gibi faktörlerin vergi uyum niyeti üzerinde istatistiksel anlamlı bir etkisi bulunamamıştır</li> <li>Çin vergi sisteminin algılanan adalet düzeyi düşüktür, ayrıca katılımcılar vergi sisteminin basit ve şeffaf olmadığını düşünmektedirler.</li> <li>Yerel vergi idarelerinin algılanan adalet düzeyi de düşüktür.</li> <li>Vergi idarelerinin mükellefe duyduğu güven duygusu algılaması göreceli olarak yüksektir.</li> <li>Yatay, dikey ve mübadelede, algılanan yüksek düzeyde eşitsizlik olduğu görülmüştür.</li> <li>Çalışmada vergi uyumunda referans grubunun etkisinin düşük olduğu gözlenmesine karşın, yapılan regresyon çalışmada grup normu ve algılanan adalet düzeyi vergi uyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.</li> <li>Regresyon çalışmasında da yaş, eğitim ve cinsiyet faktörlerinin etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.</li> </ul>
Bobek, Hageman ve Kelliher	2013	Sosyal normların vergi uyumu üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla çalışma gerçekleştirmişlerdir. Oluşturulan farazi bir vergi kaçırma senaryosuna 174 tecrübeli vergi mükellefinin katılımıyla çalışma gerçekleştirilmiştir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosyal normun vergi uyumunu belirlemede önemli bir faktör olduğunu ortaya çıkarmıştır.</li> <li>Çalışma yasal caydırıcı faktörleri de (denetim oranı ve ceza miktarı) kontrol değişkeni olarak kullanmış, bu değerlerdeki artışın vergi uyumunu pozitif etkilediğini ortaya koymuştur.</li> </ul>
Lemoine ve Roland-Levy	2013	320 Fransız üniversite öğrencisi ile Kirchler'in "kaygan yamaç" modelini test etmek amacıyla farazi bir senaryo kullanarak gerçekleştirdikleri çalışma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışma modeli doğrular niteliktedir.</li> <li>Bilindiği üzere "kaygan yamaç" vergi idaresine olan güven artışı veya vergi idarelerinin gücündeki artışın daha yüksek vergi uyumuna yol açacağını ifade etmektedir.</li> </ul>
Mohdali	2013	Üç yüz vergi mükellefi ile Malezya'da gerçekleştirdiği anket çalışması	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dini duyguların vergi uyumu üzerinde önemli ve istatistiksel anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur.</li> </ul>
Sâ, Martins ve Gomes	2013	2008 tarihli Avrupa değerler anketindeki 1514 Portekizli mükellefin verisini kullanarak faktör analizi gerçekleştirmişlerdir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokrasiyi destekleyen, hayatlarından memnun diğer bireylerinde adil olduğuna inanan fertlerin vergi uyumu konusunda içsel motivasyonlarının yüksek olduğu göstermektedir.</li> </ul>

## Ek 2: Bilimsel Etik Beyanı

Kayıt Tarihi: 22.12.2016

Protokol No: 174

29/12/2016



T.C

### BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARARI

<b>ÇALIŞMANIN TÜRÜ:</b>	Anket
<b>BAŞLIK:</b>	Zonguldak İli ve İlçesi Belediyelerinde Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Ölçümü
<b>SORUMLU ARAŞTIRMACI:</b>	Yrd. Doç. Dr. Mehmet CURAL
<b>KARAR:</b>	UYGUN

#### ETİK KURUL ÜYELERİ

- 1- Prof. Dr. Hamza ÇEŞTEPE (Başkan)
- 2- Yrd. Doç. Dr. Hasan SANKIR (Başkan Yrd.)
- 3- Doç. Dr. Ali ARSLAN (Başkan Yrd.)
- 4- Doç. Dr. Rıza YILMAZ
- 5- Doç. Dr. İlhan KARATAŞ
- 6- Doç. Dr. Ertuğrul YILDIRIM
- 7- Yrd. Doç. Dr. Hasan ÖZER

#### İMZA

29.05.2014 tarih ve 2014/08-13 sayılı Senato Kararı ile kabul edilmiştir.

### Ek 3: Anket Soruları

#### VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Katılımcı,

Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen ve Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından onaylanan araştırmamız, Zonguldak ili ve ilçeleri belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile vatandaşların vergi uyumu arasındaki ilişkiyi incelemektir. Elde edilecek veriler, yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Verdiğiniz bilgiler yukarıda amacı açıklanan araştırma konusunun ampirik analizinde kullanılacak, sizin kimliğinizi (TC no, adı, soyadı, memleketi vb.) açıklayacak hiçbir bilgi araştırmada kullanılmayacaktır. Araştırmanın doğru ve geçerli sonuçlara ulaşabilmesi için vereceğiniz yanıtların ÖNEMİ çok büyüktür.

1.Cinsiyetiniz:  Kadın  Erkek

2.Doğum Yılıınız: 19. .

3.Mesleğiniz:

Memur  Serbest Meslek  İşsiz  Ev hanımı  
 İşçi  Diğer:.....

4.Eğitim Durumunuz:

İlkokul  Ortaokul  Lise  Ön lisans  
 Lisans  Yüksek Lisans  Doktora

5. Aylık toplam gelir miktarınız:

.....

6. Aylık ortalama ne kadar su faturası ödüyorsunuz?

.....

7.Zonguldak'ın hangi ilçesinde yaşıyorsunuz?

Merkez  Kilimli  Alaplı  Çaycuma  
 Ereğli  Devrek  Gökçebey

8.Kaç yıldır burada yaşıyorsunuz?

.....yıl.

BELEDİYE HİZMETLERİ	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	1.Şehrimiz / ilçemiz temizdir.	7	6	5	4	3	2
2.Sokakların temizliğinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
3.Çöp toplama hizmetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
4.Sokaklarımız gece yeterince aydınlatılmaktadır.	7	6	5	4	3	2	1
5. Şebeke suyunu güvenerek/rahatlıkla içebilirim.	7	6	5	4	3	2	1
6.Başboş köpek ve kedilerin rehabilitasyonu ve toplanmasından memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
7.İlaçlama hizmetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
8.Belediye meslek edindirme kurslarından memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
9.Gençlere yönelik spor faaliyetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
10. Belediye ihtiyaç sahiplerine gerekli yardımı yapar.	7	6	5	4	3	2	1
11. Yaşlı sağlığı ve huzurevi hizmetinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
12. Nikah hizmetinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
13. Cenaze defin hizmetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
14. İlimiz/ilçemizde yeterince yeşil alan vardır.	7	6	5	4	3	2	1
15.Bisikletler için yeterli yollar mevcuttur.	7	6	5	4	3	2	1
16.Yolların yapımından ve bakımından memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
17.Belediye park ve çocuk oyun alanlarını yeterince sağlar.	7	6	5	4	3	2	1
18.Şehrimizin mimarisinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
19.Kaçak yapılarla gerektiği gibi mücadele edilir.	7	6	5	4	3	2	1
20.Belediye yeşil alanların oluşturulmasına gereken önemi verir.	7	6	5	4	3	2	1
21.Vergilerimi iyi niyetle öderim.	7	6	5	4	3	2	1
22.Belediye vergilerini gönüllü bir şekilde öderim.	7	6	5	4	3	2	1
23.Belediye vergilerini(emlak vergisi, çevre temizlik vb.) ödemek doğru bir davranıştır.	7	6	5	4	3	2	1
24.Vergilerimi ödemek benim için vatandaşlık görevidir.	7	6	5	4	3	2	1
25.Belediye vergisi ödemek belediyenin yararlı hizmette bulunmasına yardımcı olmaktadır.	7	6	5	4	3	2	1
26.Semt pazarları yeterli ve büyüktür.	7	6	5	4	3	2	1
27.Seyyar satıcılar için gerekli denetimler yapılır.	7	6	5	4	3	2	1
28.Sanayi sitesi kentimize yakışacak şekilde düzenlenmiştir.	7	6	5	4	3	2	1
29.Zabıta hizmetlerimiz yeterlidir.	7	6	5	4	3	2	1
30.Belediye Hizmetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
31. Belediyemiz ilimiz/ilçemizi yeterince tanıtmaktadır.	7	6	5	4	3	2	1
32.Belediyemiz ilimiz/ilçemizi sevdirmek için gerekli faaliyetleri yürütür.	7	6	5	4	3	2	1



	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
33.Belediyemiz ilimiz/ilçemizde turizme gerekli önemi verir.	7	6	5	4	3	2	1
34.Bayramlarda ve ramazan ayında halka gerekli hizmetler verilir.	7	6	5	4	3	2	1
35.Tiyatro konser vb. sosyal etkinliklerden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
36.İlimiz/ilçemiz güvenlidir.	7	6	5	4	3	2	1
37.Mobese hizmetinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
38.İtfaiyeye güvenirim.	7	6	5	4	3	2	1
39.Yangınla mücadele ve korunma hizmetlerinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
40.Kentimizde yeterinde otopark yeri vardır.	7	6	5	4	3	2	1
41.Kentimizde trafik sorunu yaşamıyoruz.	7	6	5	4	3	2	1
42.Şehir içi toplu ulaşım hizmetinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
43.Otogar/Terminal hizmetinden memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
44.Yaya geçitleri ve trafik ışıkları yeterlidir.	7	6	5	4	3	2	1
45.Belediye hizmetlerinde genelde memnunum.	7	6	5	4	3	2	1
46.Belediyeden hiç şikayet etmem.	7	6	5	4	3	2	1
47.Belediye genelde bizim için iyi olan hizmetler yapar.	7	6	5	4	3	2	1
48.Belediye idaresinin sorunları çözme hızından memnunum	7	6	5	4	3	2	1
49.Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şeklinden memnunum	7	6	5	4	3	2	1
50.Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı samimiyeti ve nezaketinden memnunum .	7	6	5	4	3	2	1
51.Belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini her şeyin üstünde tutar.	7	6	5	4	3	2	1
52. Belediyenin sunduğu hizmetlerde tarafsız davranır.	7	6	5	4	3	2	1

Lütfen eklemek istediğiniz hususları belirtmekten çekinmeyin.

## ÖZGEÇMİŞ

Burcu İNAM 1992’de Zonguldak’ın Çaycuma ilçesinde doğdu. İlk ve orta eğitimini Çaycuma ilçesinde tamamladı. Çaycuma Anadolu lisesi’nden mezun olduktan sonra 2010 yılında Sakarya Üniversitesi maliye bölümünü kazandı.2014 yılında mezun olduktan sonra 2015 yılında Bülent Ecevit üniversitesi’nde yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

### **ADRES BİLGİLERİ:**

Adres: Çay mahallesi malçık sokak no:7 ÇAYCUMA/ZONGULDAK

Tel: (+90) 55514457210

E-posta: burcuinam@gmail.com