

T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

**VERGİ İDARESİ VERGİYE DAYALI
ELEKTRONİK UYGULAMALARININ
VERGİYE GÖNÜLLÜ UYUM ÜZERİNDE
ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM İLİ
ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Nurcan ARICI

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Zülküf AYRANGÖL

Erzincan 2019

TEZ BİLDİRİMİ

" Vergi İdaresi Vergiye Dayalı Elektronik Uygulamalarının Vergiye Gönüllü Uyum Üzerinde Etkisinin İncelenmesi: Erzurum İli Örneği " isimli "**Yüksek Lisans**" tezim tarafımda intihal programı ile incelenmiştir. Buna göre tezimde bilimsel etik ihlali ve intihal olarak nitelendirilebilecek herhangi bir durum olmadığını taahhüt ederim.

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini; aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim. 22/08/2019

Nurcan ARICI



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Nurcan Arıcı'ya ait Vergi İdaresi Vergiye Dayalı Elektronik Uygulamalarının Vergiye Gönüllü Uyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Erzurum İli Örneği adlı çalışma, jürimiz tarafından İktisat Anabilim Dalı İktisat Bilim Dalında **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Danışman / Jüri : Dr. Öğretim Üyesi Zülküf AYRANGÖL



Jüri : Dr. Öğretim Üyesi Serkan DEMİRDÖĞEN



Jüri : Dr. Öğretim Üyesi Ercan SARICAOĞLU



**VERGİ İDARESİ VERGİYE DAYALI ELEKTRONİK
UYGULAMALARININ VERGİYE GÖNÜLLÜ UYUM ÜZERİNE
ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ**

Nurcan ARICI

**Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat
Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 2019**

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Zülküf AYRANGÖL

ÖZET

Vergi ülkenin kalkınması için önemli bir gelir kaynağıdır. Bu gelir kaynağının mükelleflerden doğru şekilde alınmasında Vergi İdaresi elektronik uygulamalarının payı büyüktür. Elektronik uygulamalar ile devlet kendine yarar sağlaması yanında vatandaşın anlayacağı ve vatandaşa en doğru şekilde hizmet sunacağı bir yapıyı oluşturmayı hedeflemektedir. Yani, devlet vatandaş memnuniyetiyle hizmette kaliteyi yakalamak adına mükellef odaklı hizmet anlayışını benimseyerek mükellefin vergiye karşı gönüllü uyum göstermesini sağlamaktadır.

Bugüne kadar yapılan çalışmalarda e-devlet uygulamalarına, kullanımlarına, bu konudaki tartışmalara değinilmiş olup e-devlet uygulamalarının kayıt dışı ekonomiyi azaltıcı vergiye gönüllü uyumu artırıcı etkisine dikkat çekilmemiş olması çalışmanın önemini artırmaktadır. Bu çalışma kapsamında vatandaşların elektronik uygulamalara olan bakış açısı buna bağlı olarak gelişen, uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisi değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın geleceğe yönelik katkısı, vergiye uyumu artırıcı e-devlet uygulamalarının daha etkin ve daha verimli olabilmesi için izlenecek yol haritasının belirlenmesiyle bu durumun sonucu

olarak haksız rekabetin, yasalara aykırı davranışların en aza indirilmesine ve toplumun ahlaki değerlerinin zedelenmemesine katkı sağlamaktır.

Günümüzde Vergi İdaresi nezdindeki elektronik uygulamaların, vatandaş memnuniyetini temel alan vatandaş odaklı hizmet anlayışı olmasından hareketle; bu çalışma kapsamında Erzurum ilinde Vergi İdaresine bağlı elektronik uygulamaların kamu personelleri tarafından ne kadar etkin ve verimli kullanıldığının ölçümü, kamu personellerinin elektronik uygulamalara olan bakış açısı buna bağlı olarak gelişen, elektronik uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisi değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmadaki veriler anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Elektronik devlet kavramının oluşmasının vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisi 5 Aralıklı Likert ölçeği kullanılıp Erzurum ilinin merkez ilçesi olan Yakutiye Vergi Dairesi Başkanlığında 205 kamu personeline anket uygulanarak yapılmıştır.

Çalışma neticesinde elektronik uygulamaların vergiye gönüllü uyumu artırdığı, zaman israfını önlediği, mükelleflerin memnuniyet düzeylerini yükselttiği, gereksiz bürokrasi ve kırtasiyeciliği ortadan kaldırdığı, maliyeti azalttığı, vatandaşlar arasında eşitlik düzeyini dengelediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: E-Devlet, VEDOP, Vergiye Gönüllü Uyum

**TAX ADMINISTRATION INVESTIGATION OF THE EFFECT OF TAX-
BASED ELECTRONIC APPLICATIONS ON TAX VOLUNTEERS:
ERZURUM PROVINCE**

Nurcan ARİCİ

Erzincan Binali Yıldırım University, Institute of Social Sciences,

Economics Department

M. A. Thesis, August 2019

Thesis Supervisor: Dr. Öğr. Üyesi Zülküf AYRANGÖL

ABSTRACT

Tax is an important source of income for our country's development. The electronic applications of the Ministry of Finance play an important role in obtaining this income from the taxpayers. With electronic applications, the state aims to create a structure which will be understood by the citizen and will provide them with the most right and relevant service as well as providing self-benefit. In other words, in order to reach the quality of service with citizen satisfaction, the state aims to make citizens be volunteer tax-compliance by providing taxpayer-oriented service.

Nowadays, since the electronic applications in the Tax Administration are based on citizen satisfaction, citizens-oriented service concept; In this study, it is tried to evaluate how effective and efficient use of electronic applications connected to Tax Administration in Erzurum province by public personnel, the effect of electronic applications on voluntary compliance to tax developed by public personnel's perspective on electronic applications. The data in the study were obtained by using survey method. The effect of the formation of the electronic state concept on voluntary compliance with tax was conducted by using a 5-point Likert scale and a questionnaire was applied to 205 public personnel in Yakutiye Tax Office which is the central district of Erzurum province.

As a result of the study, it was concluded that electronic applications increased voluntary compliance to tax, prevented waste of time, increased the level of satisfaction of taxpayers, eliminated unnecessary bureaucracy and stationery, reduced costs, and balanced equality among citizens.

Keywords: E-State, VEDOP, Voluntary Compliance With Tax



ÖN SÖZ

Tez çalışmamın gerçekleşmesinde, değerli katkı ve eleştirileri ile tez çalışmamın sonuca ulaşmasına yardımcı olan değerli hocam ve danışmanım sayın Dr. Öğr. Üyesi Zülküf AYRANGÖL' e, hayatımın her aşamasında yanımda olan ve eğitim süresince maddi ve manevi desteğini esirgemeyen ANNEM' e ve BABAM' a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.



İÇİNDEKİLER

TEZ BİLDİRİMİ	I
TEZ KABUL TUTANAĞI.....	II
ÖZET	III
ABSTRACT	V
ÖN SÖZ	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
KISALTMALAR.....	XI
ŞEKİL LİSTESİ.....	XII
TABLO LİSTESİ.....	XIII
GRAFİKLER.....	XIV
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

I. E-DEVLET KAVRAMI, VERGİ İDARESİNE BAĞLI ELEKTRONİK UYGULAMALAR	3
A. E- Devlet Kavramı ve Özellikleri	3
1. Elektronik İmza	6
a) Elektronik İmza Unsurları.....	7
B. E-Devletin Amaçları	8
C. Geleneksel Devlet ve e-Devlet Arasındaki Farklılıklar	11
D. e-Devlete Geçişte Başarının Sağlanmasında Rol Oynayan Etmenler.....	13
1. Ülkedeki Vatandaşların İnterneti Aktif Şekilde Kullanma Oranı	13
2. Elektronik Devletin Vatandaşlarda Güven Duygusu Oluşturması.....	13
3. Kamu Personellerine Elektronik Kamu Hizmetiyle İlgili Gerekli Eğitimin Verilmesi	15
4. Vatandaşların Anlayacağı Şekilde Elektronik Hizmet Sunulması.....	15
5. E-Devletin Vatandaş Talebine En Doğru Şekilde Cevap Vermesi	16
E. E-Devletin Sunmuş Olduğu Elektronik Hizmetler.....	16
1. Belediye Hizmetleri	19
2. Kurum Hizmetleri	20

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VERGİ İDARESİ VERGİYE DAYALI ELEKTRONİK UYGULAMALARININ VERGİYE GÖNÜLLÜ UYUM ÜZERİNDE ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ ANKET ÇALIŞMASI

A. ARAŞTIRMAYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER.....	57
1. Araştırmanın Önemi.....	57
2. Araştırmanın Problemi.....	57
3. Araştırmanın Amacı.....	58
4. Araştırmanın Yöntemi.....	58
5. Araştırmanın Kapsamı.....	58
6. Araştırmanın Metodolojisi.....	58
7. Literatür Taraması.....	59
B. ARAŞTIRMAYA AİT VERİLERİN ANALİZİ.....	61
1. Demografik Özelliklerin Anket Sonuçları.....	61
2. Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamaların Vergiye Gönüllü Uyum Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Maddelere İlişkin Sonuçlar.....	65
SONUÇ.....	93
KAYNAKLAR.....	96
EKLER.....	105

KISALTMALAR

ESHS	: Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı
GİB	: Gelir İdaresi Başkanlığı
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
PTT	: Posta Telgraf Teşkilatı
UETS	: Ulusal Elektronik Tebligat
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi



ŞEKİL LİSTESİ

		Sayfa No
Şekil 1	E-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi	14



TABLO LİSTESİ

		Sayfa No
Tablo 1	E-Devletin Yararları	5
Tablo 2	E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırılması	11
Tablo 3	Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları	18
Tablo 4	E-Fatura ve e-Arşiv Karşılaştırması	27
Tablo 5	E- Defter Uygulaması Süreci	29
Tablo 6	Etkin Bir Vergi Sistemi İçin Temel Yaklaşımlar	39
Tablo 7	Vergi Mükellefinin Psikolojisini Etkileyen Faktörler	39
Tablo 8	Kayıt Dışı İstihdama Etki Eden Durumlar	48
Tablo 9	VEDOP 1 ve VEDOP 2 Uygulamaları	54

GRAFİKLER

		Sayfa No
Grafik 1	Cinsiyet	60
Grafik 2	Yaş	61
Grafik 3	Eğitim Durumu	61
Grafik 4	Medeni Hal	62
Grafik 5	Mesleki Deneyim	62
Grafik 6	Gelir Düzeyi	63
Grafik 7	İnternet Vergi Dairesini Ortalama Kullanma Sıklığı	64
Grafik 8	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaların Ortaya Çıkışına Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	65
Grafik 9	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaların Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisine Göre Vergiye Gönüllü Uyum için Anket Sonuçları	66
Grafik 10	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaların Belgelerin Gizliliği ve Güvenliği Konusundaki Etkisine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	67
Grafik 11	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaların Ekonomiye Katkısı Üzerindeki Etkisine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	68
Grafik 12	Vergi Mükelleflerine Güvenilir Bir Hizmet Sunma Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum için Anket Sonuçları	69
Grafik 13	E- defterin Vergi Kaçakçılığını Önleme Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	70

Grafik 14	Beyannamelerin Elektronikleşmesinin Zamanın Etkin Kullanımına Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	71
Grafik 15	Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamalara Olan Katılımın Artışına Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	72
Grafik 16	Kamu Kurumlarına Olan Güvenilirliğin Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	73
Grafik 17	Vergi Denetiminin Bilgisayar Desteği Alınarak Yapılmasına Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	74
Grafik 18	Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamadaki Hizmet Anlayışına Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	75
Grafik 19	Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalar Rekabette Haksızlığı Engelleme Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	76
Grafik 20	Vergi İdaresi ve Vergi Mükellefleri Arasındaki İlişkilere Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	76
Grafik 21	Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarla Kişi Hak ve Özgürlüklerini Gözetmelerine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	77
Grafik 22	Teknolojik Açıdan İlerleyişe Bağlı Olarak Yönetim Yapısına Göre Vergiye Gönüllü Uyum için Anket Sonuçları	78
Grafik 23	Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamalarda Kayıt Dışı Yönetime Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	79

Grafik 24	E-fatura Sisteminin Kullanılmaya Başlanmasıyla Yanıltıcı Belge Kullanım Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum için Anket Sonuçları	80
Grafik 25	E-devlet Uygulamalarındaki Katılımcılığın Sağlanmasıyla Verilen Eğitimlere Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	81
Grafik 26	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaların Etkinlik ve Verimliliğine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	82
Grafik 27	E-devlet Uygulamalarına Verilen Öneme Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	83
Grafik 28	E-hizmetler ile Hizmette Kalite Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum için Anket Sonuçları	84
Grafik 29	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamalarda Devlet Nezdinde Vergi Mükellefinin Öneme Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	84
Grafik 30	Vergiye İdaresine Bağlı E-uygulamaların Hizmette Modernleşme Durumuna Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	85
Grafik 31	Vergiye İdaresine Bağlı E-uygulamalarda Bürokratik İşlerin İşlerliğine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	86
Grafik 32	E-vergilendirme Uygulamalarıyla Vatandaşlar Arası Eşitlik Düzeyine Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	87
Grafik 33	Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarına Verdiği Öneme Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	88
	Vergiye İdaresine Bağlı E- uygulamaları Rüşvet ve	

Grafik 34	Yolsuzluklarla Başa Çıkabilme Durumuna Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	89
Grafik 35	Vergiye İdaresine Bağlı E- Uygulamaları ile Her Vatandaşın Zaman ve Mekân Durumundaki Eşitliğe Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	89
Grafik 36	Vergiye İdaresine Bağlı E-uygulamalar Hizmette Kopukluk Yaşanıp Yaşanmama Durumuna Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	90
Grafik 37	Vergiye İdaresine Bağlı E-uygulamaları İle Vergi Alacaklarının Hızlı Temin Edilme Durumuna Göre Vergiye Gönüllü Uyum İçin Anket Sonuçları	91

GİRİŞ

Geçmişten günümüze tarım toplumundan sanayi toplumuna, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş görülmektedir. Teknolojik gelişmeler, bilgi toplumuna geçişi gerekli kılmaktadır. Teknolojideki bu gelişim ve değişimin bilgiye yansımaları bilgi teknolojilerini oluşturmaktadır. Oluşan bilgi teknolojisiyle, geleneksel devlet anlayışı yerini elektronik devlet anlayışına bırakmaktadır.

Elektronik devlete geçiş, devletin kamu hizmetlerini kesintisiz bir şekilde elektronik ortamda vatandaşlara sunması durumudur. Devlet bunu yaparken vatandaşlara müşteri gözüyle bakmakta ve müşteri odaklı elektronik hizmet sunmayı amaçlamaktadır (Kırçoğa, 2003; 13-15).

E-devlet, internet ve bilgisayar aracılığıyla devlet ve vatandaş arasındaki bağlantıyı sağlayan, zaman ve mekân ayrımı olmadan kamu hizmetlerinin sunulduğu bir düzendir. Bu düzenin gelişebilmesi vatandaşların elektronik devlet anlayışını benimseyip güven duymasına bağlıdır. Vatandaşlarda oluşan güven duygusu, devlete olan beklentilerinin artmasına sebep olmaktadır. E-devlet ile vatandaşların sınırsız beklentilerinin karşılanması, kamu hizmet kalitesinin artmasına olanak sağlamaktadır.

E- devleti sadece vatandaşlara kamu hizmeti sunan bir düzen olarak düşünmek yanlış olmaktadır. E-uygulamalar; devlet, vatandaşlar, işletmeler, kurumlar açısından zamandan tasarruf ederek bilgiye kolay erişimi sağlamakta, kâğıt bağımlılığını azaltmakta bu sayede verimliliği ve etkinliği artırmaktadır. Elektronik ortama kayıtlı vatandaşların, kurumların, işletmelerin kendileri ile ilgili bilgileri gerekli birimlere iletmelerine de yardımcı olmaktadır.

Geleneksel devlet anlayışına bağlı olarak yasal olmayan faaliyetlerin çeşitli nedenlerden dolayı artış göstermesi, yasalara uygun şekilde yapılan faaliyetlerin azalmasına yol açmakta buna bağlı olarak haksız rekabet ortaya çıkmaktadır. Mükellefler kayıt altına alınamayan devletten saklı yaptıkları faaliyetlerde gelir ve fayda elde etmeleri yanında bu elde ettikleri haksız kazançtan dolayı da

vergilendirilemezler. Bu hususta, geleneksel devlet anlayışından e-devlete geçiş, haksız kazancı önlemekte ve vergiye gönüllü uyumu gerekli kılmaktadır.

Araştırmanın temel amacı, Vergi İdaresi vergiye dayalı elektronik uygulamalarının incelenmesi, uygulamaların ortaya çıkardığı problemler, uygulamalardaki eksiklikler, elektronik uygulamalarla devlet ve vatandaş ilişkisinin değerlendirilmesi, uygulamanın Vergi idaresine bağlı kuruluşlardaki kamu personelleri tarafından nasıl karşılandığı ve bu durumun sonucu olarak uygulamaların vergiye uyum üzerinde yarattığı etki ortaya koyulmaya çalışılmaktadır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, e- devlet kavramı, özellikleri, amaçları, e-devleti iyi kavrayabilmek adına e- devletin geleneksel devlet anlayışı ile karşılaştırılması, e- devletin güvenilirliği sağlanması için en önemli parçalarından biri olan e- imza kavramı, e- devlete geçişte başarının sağlanmasında rol oynayan etmenler ele alınmaktadır. Yine bu bölümde, e-devletin sunduğu elektronik uygulamalar hakkında bilgi verilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, vergiye gönüllü uyumu etkileyen faktörler içerisindeki içsel faktörler adı altında mükellefin mesleği, şahsi özellikleri, eğitim düzeyi, aile yapısı ve vergi ödeme gücü ele alınmaktadır. Dışsal faktörler adı altında ise, vergi aflarının oluşturduğu olumsuz etkiler kayıt dışı ekonominin boyutu, vergi sistemindeki adaletsizlik, vergi denetim ve cezasındaki yetersizlik ele alınmaktadır. Son olarak, VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi)' ne değinilmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, demografik özelliklerin analizi ve Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerinde etkisini ölçmeye yönelik durumlara ilişkin sonuçlar ele alınmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

I. E-DEVLET KAVRAMI, VERGİ İDARESİNE BAĞLI ELEKTRONİK UYGULAMALAR

A. E- Devlet Kavramı ve Özellikleri

Önceden güçlü bir devlet, belirli bir toprak parçasına ve merkeziyetçi bir yapıya sahip olmakla ölçülürken, günümüzde teknolojiye ve demokratik yapıya sahip olmakla ölçülmektedir. Ülkedeki teknolojiye gerektiği kadar yararlanamamak farklı ülkelere nazaran teknolojik ilerleyişte geri kalma anlamı taşımaktadır. Güçlü bir devlet olmak için devletin, teknolojinin doğurduğu yeni imkânları doğru şekilde kullanması gerekmektedir. Bu ise devletin elektronikleşmesi gerektiği anlamı taşımaktadır (Delibaş, Akgül, 2010: 105-108).

Kamu yönetiminin kaliteli hizmet anlayışı adı altında vatandaşların sınırsız ihtiyaçlarına hızlı ve daha fazla tasarrufla cevap verebileceği devlet yapısı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Bu devlet yapısının oluşturulması için teknolojinin doğurduğu yeni imkânların kullanılması gerekmektedir. Oluşturulmak istenen devlet yapısının başarılı olabilmesi için daha az maliyetle daha çok iş başarıma eyleminin gerçekleşmesi gerekmektedir (Akçakaya, 2017: 13-17).

E-devlet yeni bir düzen olarak ortaya çıkmaktadır. Devletin, e-devlette güvenliği sağlayabilmesi, kaliteli hizmet sunabilmesi için belirli bir maliyetin yükünü omuzlaması gerekmektedir. Yeni bir düzeni topluma kabul ettirmek, kullanımda sürekliliği sağlamak, vatandaşta güven unsurunu oluşturmak gibi zaman gerektiren belirsiz bir süreç her türlü riski içinde barındırmaktadır (Ünal, Kiraz, 2016: 439-441).

Her vatandaş, toplumun çıkarından önce kendi çıkarını düşünmekte ve buna göre hareket etmektedir. Vatandaşların kendi çıkarlarına göre her türlü eylemi gerçekleştirmesi toplum içerisinde karmaşaya yol açmaktadır. Bunları belirli yaptırımlar çerçevesinde dizginleyebilecek olan en önemli unsur ise devlettir(Demir, 1997:5-10). Devlet kavramının oluşabilmesi için, bir yöneten ve yönetilen olması gerekmektedir. Belirli hukuki dayanaklara göre yaptırım uygulayan devletin, bir

toplumda olmayışı, barış ve güvenden uzak bir toplum doğurarak, toplumsal ahlaksızlığa sebebiyet vermektedir. Devlet kavramının oluşmasıyla bir yöneten ve yönetilenin olması, yönetenin yönetilene ezeceği bir sistemin de varlığını ortaya çıkarmaktadır. Yönetenin yönetilene ezdiği bir sisteme karşı geliştirilen elektronik devlet, bir nevi teşvik sayılmaktadır. E- devlette kamu sektörünün, vatandaşın olası talebine hızlı, kolay, anlaşılabilir şekilde cevap vermesi elektronik devletle mümkün olmakta, elektronik devletin iyi işlediği anlamı taşımakta ve bu durum, toplumsal katılımı artırıp ekonominin canlılığına katkı sağlamaktadır (Çoban, 2006: 12-15).

E- devlet, amaçları bakımından vatandaşlara hızlı, kolay, zaman kısıtlaması olmadan gerekli kamu hizmeti sağlayarak, vatandaş memnuniyetiyle hizmet kalitesini artırma hedefi olan bir düzendir. E- devlet, gelişen ve değişen teknolojiye bağlı olarak her zaman değişim ve gelişime açık bir düzen olarak ilerlemektedir Bu düzenin planlandığı şekilde olup olmayacağı elektronik devlete geçiş süreciyle anlaşılmaktadır. Bu sürecin planlandığı şekilde gitmesi için kâğıt üzerinde bulunan her bir bilginin bilgisayar ortamına doğru ve eksiksiz bir şekilde girilmesi, bu süreci yürütebilecek kamu personellerinin yetiştirilmesi ya da mevcut kamu personellerine eğitim verilmesi, verilen hizmetlerin vatandaşlar tarafından anlaşılır olması ve devlete karşı güven duygusunun oluşması gerekmektedir (İnce, 2001: 21).

E-devletin görevi, verdiği hizmeti vatandaşlar tarafından ulaşılabilir kılmaktan ziyade, hizmet güvenliğini sağlayarak vatandaşların hizmete olan bakış açılarını iyileştirmektir. Vatandaşın hizmete olan bakış açısının iyileşmesini, yalnızca hizmet güvenliğine bağlamak yanlış olmaktadır. Hizmete bakış açısı, devletin o hizmeti vatandaşlar tarafından anlaşılabilir ve buna bağlı olarak kullanılabilir şekilde sunmasıyla da alakalıdır (Ekinci, 2018: 337).

Tablo 1. E-Devletin Yararları

Kamu Personeli için	Vatandaş için
Anında Hizmet: İletişimde eskiye oranla iyileşme	Anında hizmet: Bilgiye hızlı ulaşabilme imkânı
Hızlı erişim: Bilgi erişiminde artma	Hızlı erişim: Bilgiye erişimde kolaylık
Derhal servis: Gecikmelerin yaşanmaması	Derhal servis: Hızlı çözüm ve sonuç
Vatandaş memnuniyetinin sağlanması: Hizmette kalite	İyi niyette artış: Vatandaşın devlete olumlu bakış açısı
Etkin iletişim: Yönetici ve dış birimler arasındaki iletişimin iyi olması	Hesap sorabilirlik: Vatandaşın söz sahibi olması
İşlemlerde yaşanan gelişim: İşlemlerde hız	Zaman ve mekân özgürlüğü: Her bilgiye istediği zaman erişim

Kaynak: Nohutçu ve Demirel (2004)

E- devlet, tek taraflı fayda sağlayan bir düzen olarak düşünülmemelidir. Vatandaşa erişim hızı ve kolaylığı sağlayıp yol maliyetini, kâğıt tüketim maliyetini ortadan kaldıran bir düzen, yalnızca vatandaşa değil devletin kendine de fayda sağlamaktadır. E- devlet, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi internet aracılığıyla iyileştirme politikası gütmektedir. Devlet vatandaşa karşı, vatandaşta devlete karşı sorumludur. E-devletle beklenen başarının gerçekleşmesi, devletin ve vatandaşın birbirlerine karşı sorumluluklarını yerine getirmesiyle sağlanmaktadır. E-devlet uygulamalarında başarının sürdürülmesi, vatandaşın bu uygulamayı sahiplenmesinden geçmektedir. Bu uygulamanın vatandaşlar tarafından sahiplenilmesi, bireysel ve toplumsal katılımı artırarak vatandaşın yönetimde söz hakkı elde etmesinde etkili olmaktadır (Sağsan, 2001: 5). Vatandaşın yönetimde söz sahibi olmasını yalnızca seçimlerde oy kullanma olarak düşünmek yanlıştır. Hiyerarşik bir yapıya sahip bir devlette vatandaşın söz sahibi olduğu yer seçimlerden öteye geçmemektedir. E-devlet ile bu durum değişmekte olup e-devlet direk vatandaşı hedef almakta ve vatandaşın taleplerini önemsemektedir (Ateş, 2002: 21-29).

Verilen hizmet ne ise, onu kabullenmek demokratik yönetimden uzak bir yapıyı temsil etmektedir. Bu hususta demokratikleşmeyi amacı olarak gören e- devlet uygulamasını vatandaşların yeterince sahiplenmesi gerekmektedir (Uçkan, 2003: 39).

1. Elektronik İmza

Devletin ve bazı kurumların bilgisayarda gerçekleştirdikleri her işlemin hukuki açıdan bir geçerliliği bulunmamaktadır. Bu yüzden bilgisayarda gerçekleştirdikleri her işlemin çıktısını alıp ilgili vatandaşlara imzalatıp dosyalamak gerekmektedir. Bu durum devlet ve kurumlar açısından işlerin yavaş ilerlemesine, zaman kaybına, kâğıt tüketiminin fazla olmasına ve buna bağlı olarak maliyetlerin artmasına yol açmaktadır (Uçmaz, 2009: 51-59).

Teknolojinin yaygınlaşmasıyla beraber devlet yapısı elektronikleşmektedir. Vatandaşların her türlü hizmeti elektronik olarak alması, işi kolaylaştırıp kâğıt kullanımını azaltıp maliyeti düşürmesi yanında elektronik ortamdaki belgelerin sonradan değiştirilip değiştirilmediği, gerçeği yansıtıp yansıtmadığı sorununun ortaya çıkarmaktadır. Bu yüzden elektronikleşen devletin güvenli oluşu, vatandaşın bu devlet yapısını benimsemesi ve kullanabilmesi için önem arz etmektedir (Saygılıoğlu, 2003: 35-45).

E-devlette vatandaşların gerçekleştirmiş oldukları işlemlerde mağdur duruma düşmemeleri ve e-devleti güvenerek kullanabilmeleri için e- imzaya ihtiyaç duyulmaktadır. Elektronik imza, şifre kullanarak bir belgeyi göndermek isteyen kişinin alıcının aldığından emin olması ve alıcının gönderilen belgenin gerçek kurumdan gelip gelmediğine emin olması için geliştirilen güvenilir bir yöntemdir. Vatandaşların kâğıt üzerine attığı imza gibi hukuki açıdan önem taşımaktadır. Elle kâğıda atılan imzanın belirli bir geçerlilik süresi vardır. Durum böyleyken elektronik imzanın da belli bir geçerlilik süresi bulunmaktadır. Aksi halde gönderen ve alıcının mağduriyetleri söz konusu olmaktadır (Erdal, 2003: 109-128).

E- imza da veri gönderen kişi gönderdiği veriyi alıcının anahtarını kullanarak şifreleyip göndermektedir. Alıcı ise, gönderen kişiye veriyi kendi anahtarını kullanarak elektronik imzası ile göndermektedir. Elektronik imzanın güvenilir

olmasındaki sebeplerden en önemlisi, elektronik sertifikayı içinde barındırmasıdır. Elektronik sertifika, Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısından temin edilen kimlik tespit etmeye yarayan güvenilir bir oluşumdur. Elektronik imzayı kullanmak isteyen vatandaşların elektronik sertifikaya ihtiyaçları vardır. ESHS, vatandaşlara elektronik sertifika verirken kendi özel anahtarını kullanmaktadır. Özel anahtarla, elektronik sertifika almak isteyen vatandaşın kimlik bilgileri alınarak ve açık anahtarına da imza atılarak bu şekilde güvenilir sistem oluşturulmaktadır. E-imzanın gerçeği yansıtıp yansıtmadığının kontrolü; kâğıt üzerinde değil, elektronik ortamdaki belgeler üzerinde yapılmaktadır (Biçkin, 2006: 110-115).

Elektronik sertifika, elektronik imzanın güvenilir olmasını sağlamaktadır. Sertifikanın benzerinin biri tarafından oluşturulup oluşturulmadığının garantisini ESHS vermektedir. Kurum bunu sağlayamadığı takdirde, güvenilirlik durumu sağlaması adına bir ayı geçmemek üzere mühlet verilmektedir. Eğer güvenlik problemlerinde bir düzelme sağlanamazsa çalışmalar sürdürülememektedir. Güvenlik problemlerinde düzelme sağlanırsa ESHS, faaliyete geçmek için kuruma bildirim göndermekte bu bildirimden 2 ay geçtikten sonra faaliyette bulunmaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 15-40).

E- imzaya geçmek isteyip gerekli teknolojik donanımına sahip olmayan kurumların teknolojik olarak yeterli olan kurumlara göre e-imza için gerekli altyapıyı oluşturması zordur (Kaya Benschir, Topcan, 2008; 99). Kurumların elektronik imzayı güvenilir şekilde kullanmaları için altyapı oluşumuna gereken hassasiyeti ve zamanı vermeleri gerekmektedir. Kurumlar ileride sıkıntı yaşamamak için herkes tarafından kabul görmüş ve kullanılan standart e-imza oluşturmaktadır. Her kurum standart e-imza oluşturursa e-imza ile mesaj, veri alışverişi de sorunsuz olmaktadır (Erturgut, 2003: 69-78).

a) Elektronik İmza Unsurları

(1) Aksi ispat edilmezlik

Normal koşullarda isteyerek ya da zorla kâğıda atılan imzanın sorumluluklarından kaçmak mümkün değildir. Bu durum elektronik imza içinde

geçerlidir. Elektronik imza da senet değeri taşıtmaktadır. Elektronik olarak yapılan işlemi yok saymak, aksini ispat etmek m¼mk¼n değildir.

(2)B¼t¼nl¼k

Sadece b¼t¼nl¼k unsurunun bulunduğu elektronik imza, basit elektronik imza olarak adlandırılmaktadır. G¼nderilen mesajın yazıldığı şekliyle karşı tarafa eksiksiz şekilde iletilmesi b¼t¼nl¼ę¼ ifade etmektedir. Bu gerçekleşmezse bundan sorumlu tutulan g¼nderendir.

(3)Kimlik Tespiti

B¼t¼nl¼ę¼n ve kimlik tespitinin olduğu elektronik imza, gelişmiş elektronik imza olarak adlandırılmaktadır. Mesajı g¼nderenin g¼nderdięi kişiden emin olması, alıcının ise g¼nderen kişiden emin olması açısından kimlik tespiti ¼nemli g¼r¼lmektedir.

(4)G¼venlik

T¼m unsurları içine alan bir unsur olarak g¼r¼lmektedir. Aksi ispat edilmeyen, kimlik tespiti m¼mk¼n olan ve b¼t¼nl¼ę¼n sağlandığı elektronik imza, g¼venilirlięi artırmaktadır. Ve bu imza, g¼venli elektronik imza olarak adlandırılmaktadır.

B. E-Devletin Amaçları

E-devletin başarıya ulaşması için amaçlarının doğru bir şekilde belirlenmesi ve bu amağlara uygun şekilde altyapı planlarının oluşturulması gerekmektedir. E-devletin amaçları şunlardır (Baştan, G¼kbunar, 2004: 71-86);

- Vatandaşın istediği zaman bir işleme başvurusunun ardından, işleminin hangi aşamada olduğunu takip edebileceği bir sistemin varlığını temsil eden devletin açık ve şeffaf olmasını sağlamak
- Keyfi kararların h¼kim olduğu en ¼st¼n en altı ezdiği bir d¼zenin varlığı yani hiyerarşik d¼zeni ortadan kaldırmak
- R¼řvet teklif ederek adam kayırma durumuyla başa ęıkmak

- Bürokrasi de işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirmek isteyen vatandaşların tanıdık personelleri devreye sokarak onlar aracılığıyla işlemlerini hızlandırmaları durumunu ortadan kaldırmak
- Bürokratik sürecin işlemesine bağlı olarak devlet içerisinde gizliliğin ve dışa kapalılığın olmasıyla rüşvet ve yolsuzluğun baş göstermesi durumunu ortadan kaldırılarak e- devletle beraber her vatandaşın istediği zaman istediği bilgiye ulaşması sağlanıp, yolsuzluğun ve rüşvetin önüne geçecek hesap verebilir devlet oluşturmak
- Kuralların hâkim olduğu insanı makineleştiren bir sistemin varlığını temsil eden bürokrasiyi ortadan kaldırmak
- Kâğıt kullanımını azaltarak maliyeti düşürüp tasarrufu artırmak
- Kâğıt kullanımına bağlı olarak gerçekleşen dosyalama işlemlerinin, dosyayı saklama ve gerekli görüldüğünde dosyayı tekrar bulabilme kamu personelleri açısından zaman kaybına yol açmakta olup daha verimli ve etkin devlet için zamandan tasarruf sağlamak
- Vatandaşların devleti sorgulayabilmesini yani demokratik devlet anlayışını, devletin bu sorgulamaya cevap vermesini yani hesap verebilirlik kavramını oluşturmak
- Vatandaşların devletle alakalı istek ve şikâyetlerinin dile getireceği bir mekanizma oluşturmak
- Diğer ülkelerle teknolojik olarak rekabet edebilmek için devlet yapısının iyileştirilmesi
- Toplumun ahlaki değerlerini zedeleyen, gelir dağılımını bozan, devleti güçsüz kılan, kalkınmayı yavaşlatan kayıt dışı faaliyetleri azaltmak
- Vatandaşların hizmette kesinti ve belli bir zaman aralığı olmadan hizmet alabilmelerini sağlamak
- Mekân unsurunu ortadan kaldırarak vatandaşa zamandan tasarruf sağlayıp belirli yol ve işlem maliyeti yüklemeyen her vatandaşa aynı koşullarda hizmet vermek

- Devlet tarafından vatandaşın bilgiye kolay, hızlı ve güvenli erişimi sağlanarak hizmet kalitesini artırmak
- Devlete olan beklentilerin karşılanmasıyla yaşam kalitesini artırmak
- Vatandaşın devlete olan güvenini artırarak bireysel ve toplumsal katılımı gerçekleştirmek
- Vatandaş memnuniyeti dikkate alınarak devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi güçlendirmek

Bürokrasinin hâkim olduğu yerde vatandaşın söz sahibi olması ya da devletin hesap verebilir olması mümkün gözükmemektedir. Buna bağlı olarak hesap veremeyen bir devlette gizlilik olmakta, keyfi davranışlar, altlık-üstlük ilişkisi, rüşvet baş göstermektedir. Bürokrasinin hâkim olduğu yerde hiyerarşik düzenin varlığı, demokratik devlet anlayışının var olmasını engellemektedir. Yine bürokrasinin hâkim olduğu devlet yapısında kâğıt tüketimi fazla olmakta ve maliyetleri artıran bir unsur olarak görülmektedir. Bu yüzden verimlilik ve etkinlik sağlanamamaktadır. Bürokrasinin var oluşu çoğu olumsuz durumu da beraberinde getirmektedir. E-devlet sayesinde bürokrasinin yol açtığı her türlü hantallıkla başa çıkmak çoğu sorunun çözümü niteliğinde görülmektedir (Balcı, 2003: 267).

Sosyal adalet kavramının yerleşmesine izin vermeyen, devletin uyguladığı vergilerden kaçmak isteyen vatandaşların, kayıt dışı faaliyetlere yönelimi bulunmaktadır. Devletin elektronikleşmesi, denetim kolaylığı sağlamak ve e-devletin var oluşuyla birlikte kayıt dışılıkla mücadele olumlu sonuç vermektedir. E-devletin oluşturulup bahsedilen amaçların gerçekleşmesiyle kayıt dışı faaliyete yönelim önemli ölçüde azaltılmaktadır. Kayıt dışı faaliyetlerin azalması vatandaşların devlete olan bağlılığını artırmaktadır (Işık, Acar, 2003: 121-122).

E-devletin etkinliği ve verimliliği ne derece artırdığı, vatandaş memnuniyetine bağlı olarak toplumsal katılımı sağlayıp sağlayamadığının değerlendirilip başarı faktörlerinin neler olduğu belirlenerek e-devletin eksik yanları tamamlanmalıdır.

C. Geleneksel Devlet ve e-Devlet Arasındaki Farklılıklar

Ülkede yaşayan insanların birlik ve dirlik içerisinde hayatlarını sürdürebilmeleri için devlete her daim ihtiyaç duyulmaktadır. Devlet kavramı geçmişten günümüze değişen ve gelişen bir yapıyla ortaya çıkmakta, geleneksel devlet anlayışıyla başlayıp feodal devlet, mutlak devlet ve modern devlet şeklinde devam etmektedir (Fadhıl, 2014: 25-50)

Ülkelerde geleneksel devlet anlayışının sürdürülüp sürdürülmediği, o ülkenin gelişip gelişmediğiyle alakalıdır. Gelişen bir ülkede modern devlet anlayışı hâkimken, gelişmeyen ya da az gelişmiş ülkelerde geleneksel devlet anlayışı varlığını sürdürmektedir (Şahin, Örselli, 2003: 52-68)

Tablo 2. E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırılması

	Klasik Yönetim	E- devlet
Yurttaşların Rolü	Pasif yurttaş	Aktif yurttaş, müşteri
İletişimin Temeli	Evrak üzerinde ya da yüz yüze iletişim	Elektronik iletişim
Örgütsel Yapı	Dikey örgütlenme, hiyerarşi	Yatay Örgütlenme, Koordineli Ağ yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk İlişkisi	Katılım ilişkisi

Kaynak: BALCI, A., vd., “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.

Geleneksel devlet anlayışında, halk görevine uygun hareket etmeyen iktidara karşı söz sahibi değildir. Burada, devleti yönetenlerin gücü ve yetkilerinin sınırsız olması güçlü olanın güçsüzü ezme durumunu yani hiyerarşiyi ortaya çıkarmaktadır. Hiyerarşi denilen bu yapı, üstte bulunan yöneticinin yardımıyla işinde yetenekli olan insanların yerini yeteneksiz insanların almasına diğer bir ifadeyle adam kayırma durumuna sebep olmaktadır. Geleneksel devlet anlayışında devleti yönetenlerin belli kurallar çerçevesinde hareket etme zorunluluğu vardır. Bürokrasi ve kırtasiyecilik

hâkimdir. Vatandaşlara eşit haklar ve söz hakkı verilmemektedir. Bu yüzden çabuk karar alma söz konusudur (Aktan, 2011: 192-200).

Geleneksel devlet anlayışında, kamu personeli teknolojiye yararlanıp vatandaşa gerekli bilgiyi ulaştırmaktadır. Kısacası, vatandaş belirli bir yol maliyetine katlanarak kamu personelinin aracı olmasıyla bilgi edinip hizmet almaktadır. Fakat gelişen ve değişen teknolojiye, geleneksel devlet anlayışı vatandaşların taleplerine cevap vermekte yetersiz kalmaktadır. Vatandaş taleplerine cevap verememe ülkede karmaşayı beraberinde getirmektedir. Bürokratik sürecin artarak devam etmesine yol açmaktadır (Erdem, 2004: 17-25)

Geleneksel devlet anlayışı hâkimken, ülkede giderek artan nüfus, kamu hizmetleri üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu baskı kamu hizmetlerinin olduğundan daha yavaş ilerlemesine yol açmaktadır. Bu yüzden teknolojiye faydalanan bir devlet yapısına ihtiyaç vardır. Nüfusun her geçen gün arttığı bir ülkede teknolojinin gelişimi ve devlet yapısına yansımaları, o ülkedeki devlet, kurum ve vatandaşlar açısından kolaylık sağlamaktadır (Demirel, 2010: 35-50).

Elektronik devlet, vatandaşların beklentilerine teknolojiyi kullanarak hızlı ve güvenilir şekilde cevap veren yapıdır. Elektronik devlette vatandaş ve ulaşmak istediği bilgi arasında hiçbir aracı olmadan istediği zaman istediği şekilde devletten hizmet alabilmektedir. Elektronik devlet vatandaşlarla yüz yüze hizmet vermemesinden dolayı, geleneksel devlet anlayışında işlerin ağır ilerliyor olmasından kaynaklanan kamu personelleri ve vatandaşlar arasındaki olası gerilimi önlemektedir. Vatandaş memnuniyeti ne kadar iyi sağlanırsa devlet ve vatandaş etkileşimi o kadar başarılı olmaktadır. Vatandaş memnuniyeti, devlete bağlılığı beraberinde getirmektedir. Vatandaş taleplerine önem vermek, kolay, hızlı erişimi ve iletişimi sağlamak, denetimin tarafsızlık özelliği çığırından çıkarmadan kaliteli hizmet sunmak gibi amaçların gerçekleştirilmesi neticesinde vatandaş memnuniyeti sağlanmaktadır (Demirel, 2010: 87-88).

Bir ülkenin sınırlarının güvenliği ne kadar önemliyse elektronik devlet yapısının güvenliği o kadar önemlidir. E-devlet, tek bir noktadan tüm kamu hizmetlerini gerçekleştirdiği için bu durum olası riskleri beraberinde getirmektedir.

Bu yüzden elektronik devlet yapısında siber saldırılara karşı gerekli güvenliğin sağlanması, geleneksel devlet anlayışında vatandaşların aldığı kamu hizmetine ait belgelerin dosyalanıp güvenli şekilde saklanması durumundan daha zor olmaktadır. Fakat elektronik devlet yapısı denetim konusunda, geleneksel devlet anlayışından daha hızlı ve kayıt dışı faaliyetleri ortaya çıkarmada daha başarılı sayılmaktadır (Çetin, Yücedağ, 2010: 94)

D. e-Devlete Geçişte Başarının Sağlanmasında Rol Oynayan Etmenler

1. Ülkedeki Vatandaşların İnterneti Aktif Şekilde Kullanma Oranı

İnterneti aktif olarak kullanan vatandaşların her türlü kamu hizmetini internet aracılığıyla gerçekleştirme isteği, elektronik devlete olan eğilimi önemli ölçüde artırmakta ve kamu hizmetine nitelik kazandırmaktadır. Vatandaşların gelirlerinin internet erişimini temin edecek düzeyde olmaması sebebiyle interneti aktif olarak kullanamayan vatandaşlar, geleneksel devlet anlayışıyla kamu hizmetlerinden yararlanmaya devam etmektedir. Bu durumun sonucu olarak, interneti aktif olarak kullananlar kullanmayanlara göre hizmete kolay erişim sağlamakta ve az maliyetle kamu hizmetlerinden yararlanmaktadırlar. Bu ise, eşitsizliğe yol açmaktadır. İnterneti kullanma oranı ne kadar fazla ise, e-devlete katılımı da o kadar fazla olmaktadır. Fakat her interneti aktif olarak kullanan e-devleti kullanıyor anlamı taşımamaktadır. Bu durum belirli yaş aralığına göre değişiklik göstermektedir (Erdal, 2003: 109-128).

2. Elektronik Devletin Vatandaşlarda Güven Duygusu Oluşturması

Vatandaşın e-devletten hizmet alabilmesi için kişisel bilgileriyle e-devlete giriş yapması gerekmektedir. Çoğu vatandaş, kişisel bilgilerini paylaşmaktan çekindiği için e-devlete sıcak bakmamaktadır. Vatandaşın elektronik devlete güven duyabilmesi, devletin bu hususta gizlilik ve güvenliği yeterli ölçüde sağlamasından geçmektedir. Bu yüzden devletin her şeyden önce vatandaşa, vatandaşın kişisel bilgilerinin üçüncü şahısların eline geçmeyeceğine dair garanti vermesi gerekmektedir. Elektronik devlette güvenlik önemlidir. Bu güvenliği en iyi şekilde sağlamakta belirli bir maliyete katlanmayı gerektirmektedir. Katlanılan maliyet,

önem derecesine göre artıp azalmaktadır. Ve buda hukuki düzenlemelerle gerçekleşmektedir (Köseçik ve Karkın, 2004: 99)

Şekil 1. E-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi

The image shows the login interface of the e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi. The page is titled 'e-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi' and features the URL 'www.turkiye.gov.tr'. The interface includes a navigation bar with icons for 'e-Devlet Şifresi', 'Mobil İmza', 'e-İmza', 'T.C. Kimlik Kartı', and 'İnternet Bankacılığı'. Below the navigation bar, there is a text block explaining the login process: 'T.C. Kimlik Numaranızı ve e-Devlet Şifrenizi kullanarak kimliğiniz doğrulandıktan sonra işeminize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz. e-Devlet Şifresi Nedir, Nasıl Alınır?'. The main form area contains two input fields: '* T.C. Kimlik No' and '* e-Devlet Şifresi'. Each field has a 'Sanal Klavye' button and a 'Şifremi Unuttum' button. At the bottom of the form, there are two buttons: 'İptal Et' and 'Sisteme Giriş Yap'. The footer of the page includes the copyright notice '© 2017, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır' and the text 'Gizlilik ve Güvenlik | Hızlı Çözüm Merkezi'.

Kaynak: <https://giris.turkiye.gov.tr/Giris/> (19.02.2019)

E devlet üzerinden vatandaşlara verilen kamu hizmetlerinin güvenliği için e-devlet kapısından hizmet alabilmek adına başvuru yapan vatandaşlara özel şifreler oluşturulmaktadır. Oluşturulan bu şifreler PTT Merkez Müdürlüklerinden temin edilmektedir. Vatandaş, kamu hizmetinden yararlanabilmek için TC kimlik numarası ve PTT Merkez Müdürlüklerinden aldığı bu şifre ile giriş yapmaktadır. Verilen bu geçici şifreyi vatandaş dilerse değiştirebilmektedir. E-devlete girişin güvenli olabilmesi için vatandaş tarafından oluşturulan e-devlet şifresinde büyük harf, küçük harf, sayı, noktalama işaretleri kullanılması zorunlu hale getirilmeli, şifrelerini değiştirmek isteyen vatandaşların ilkin kullandıkları şifrelerini kullanmamaları için gerekli erişim güvenliği sağlanmalıdır (Efendioğlu, Sezgin, 2007; 223).

E-devletten kamu hizmeti almak isteyen vatandaşların T.C. kimlik numaraları ve PTT Merkez Müdürlüklerinden aldığı şifreleriyle giriş yapmaları dışında geliştirilen başka araçlarla da e-devlete giriş gerçekleşmektedir. İlk olarak, kimlik

bilgilerini doğrulayarak giriş yaptıkları, GSM işletmecilerinin oluşturduğu mobil elektronik imza ile e-devlete cep telefonu ve GSM SIM kartıyla kimlik doğrulayarak giriş yapılmaktadır. İkinci olarak, sadece T.C. kimlik kartının üzerindeki bilgileri kullanarak giriş yapılmaktadır. Üçüncü olarak, İnternet bankacılığı aracılığıyla kimlik doğrulayarak giriş yapılmaktadır. Son olarak, e- devlet üzerinden daha güvenli kamu hizmeti almak isteyen vatandaşlar, belirli ücret karşılığı elektronik imza ile kimlik bilgilerini doğrulayarak e- devlete giriş yapmaktadır.

3. Kamu Personellerine Elektronik Kamu Hizmetiyle İlgili Gerekli Eğitimin Verilmesi

Geleneksel devlet anlayışında kamu personelleri, vatandaşa yüz yüze, belirli bir zaman aralığında kâğıt üzerinde hizmet vermektedir. Geleneksel devlet anlayışında vatandaşa verilen kamu hizmetinin ağır ilerliyor olması, buna uyumlu çalışan kamu personellerinin zaman ve mekân sınırı olmadan hizmet veren e-devlet anlayışına uyum sağlamalarını zorlaştırmaktadır. E- devlet, kamu personellerinin verilen eğitimlerle bilgisayar sistemini anlayıp deneyimledikten sonra vatandaşa hizmet verirken konuyu algılama, karar ve tepki seçimi, tepkiyi gerçekleştirme sürelerinin kısa olması gerekmektedir. Bu sayede e-devletin amaçlarından biri olan kamu hizmetinde hızlilik gerçekleşmektedir. E-devletin yaygın hale gelmesiyle baş gösteren güvenlik probleminin engellenmesi için kamu personellerine bu konuda da büyük rol düşmektedir. Bunlar için kamu personellerine gerekli eğitimin verilmesi gerekmektedir (Demirhan, Türkoğlu, 2014: 22).

4. Vatandaşların Anlayacağı Şekilde Elektronik Hizmet Sunulması

Vatandaş, geleneksel devlet anlayışında hizmet alacağı kurumla yüz yüze görüşerek gerekli kamu personeli vasıtasıyla kamu hizmeti almaktadır. Kısacası, vatandaşın geleneksel devlet anlayışında, hizmet almak için kuruma gitmesi yeterli olmaktadır. Fakat odağına vatandaşı alan e-devlet, hizmeti elektronik yollarla karşılıklı olarak gerçekleştirdiği için vatandaşın almak istediği hizmeti alabilmesi ya da doğru şekilde alabilmesi elektronik devletin anlaşılabilir olmasına bağlıdır. Verilen kamu hizmetinde anlaşılabilir olmak kullanılabilir olmanın gerekli bir ölçütü

olarak görülmektedir. Bu ise, kişisel katılımı önemli derece de artırmaktadır (Çelen, 2003).

5. E-Devletin Vatandaş Talebine En Doğru Şekilde Cevap Vermesi

Devletin yapı taşı vatandaşdır. Devlet, vatandaşın her türlü talebine cevap vermekten sorumlu bir yapı olarak görülmektedir. Devletin vatandaş talebine doğru şekilde cevap vermesi, devletin ne derece hızlı, kolay, güncel bir hizmet sunduğuyla, vatandaşın her türlü talebine ne derece cevap verdiğiyle bir nevi vatandaş memnuniyetiyle ölçülmektedir. Geleneksel devlet anlayışında devletin kendini sürekli yenilemesi zor gözükmekte hal böyleyken bu devlet anlayışında güncellikten uzak olan bilginin doğru olup olmadığı ihtimaller çerçevesinde değerlendirilmektedir. Devletin elektronikleşmesiyle vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmek elektronik devletin uzun soluklu bir devlet yapısı olacağı anlamı taşımaktadır. Çünkü vatandaş memnuniyeti devlete siyasi, sosyal, ekonomik olarak getiri sağlamaktadır. Her türlü hizmeti içinde barındıran elektronik devletin, vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmesi ve buna bağlı olarak toplumsal katılımı artırması için elektronik devletin vatandaş talebine en doğru şekilde cevap vermesi gerekmektedir (Kırçova, 2003: 17-22).

E. E-Devletin Sunmuş Olduğu Elektronik Hizmetler

Her tüketim ihtiyaç sonucu oluşmaktadır. Her ihtiyaç, o ihtiyacın karşılanmasıyla yeni bir ihtiyaç doğurmaktadır. Vatandaşlar, her zaman tüketmeye eğilimlidir ve tükettikçe tüketmek isterler. Bir ülkede tüketebilen vatandaş ne kadar fazla ise, modernleşmeye istek o kadar fazla ve modernleşme süreci o kadar hızlı olmaktadır. Tüketimin yeterince olmadığı bir ülkede yoksulluk, işsizlik, durgun bir ekonomi hâkim olup kalkınmadan söz edilemez hale gelmektedir (Balcı, 2003: 267).

Yenilik beklentiyi, beklenti ise sürekli bir yenilik doğurmaktadır Teknolojideki yeniliklerin günden güne artması, insanların beklentilerinin artmasıyla doğru orantılıdır. Vatandaşın beklentisinin yüksek oluşu, gelişmeye ve değişmeye açık bir devlet modelinin var oluşunu gerekli kılmaktadır. Teknolojik yeniliklerin baş göstermesiyle yeniliğe alışan vatandaş, hep daha iyisini, kolayını, kaliteliğini

devletten talep etmektedir. Devlet ise, bu taleplere en iyi şekilde cevap vermeye gayret ederek hizmette kaliteyi yakalamak, vatandaşın devlete olan güvenini artırmak bunun gibi çoğu amacı gerçekleştirmek maksadıyla vatandaşa elektronik hizmet sağlamaktadır.

İnsanların üşengeçlik durumlarını ortadan kaldıran, her konuda bilgi sahibi olmalarına ve kamu hizmetinden uzaktan yararlanmalarına imkân tanıyan elektronik devletin sunduğu elektronik hizmetler, insanların hayatında kolaylık sağlamaktadır. Her türlü kamu hizmetini elektronik olarak sağlama girişiminin başarılı olup, hizmetlere katılımın artması için, bu elektronik hizmetlerin vatandaşa güven vermesi gerekmektedir. Bunun için devletin gerekli her türlü altyapıyı oluşturması gerekmektedir. Bir altyapının oluşması o altyapının kesintiye uğramayacağı, güvenlik problemleriyle karşılaşılmayacağı anlamı taşımamaktadır. Önemli olan belirli bir maliyete katlanıp altyapı oluşturmak değildir. Oluşturulan altyapının kaliteli olması da önem arz etmektedir. Kalite ne kadar iyi olursa katlanılan maliyette o kadar fazla olmakta ve karşılaşılan güvenlik problemlerinde de o derece iyileşme görülmektedir. Buradan çıkacak sonuç ise, bir oluşumun sürdürülebilmesi için kaliteli altyapı şarttır (Özsağır ve Küllük, 2002).

E- Devlet, belli başlı bakanlıkların ya da kurum ve kuruluşların hizmet verebileceği bir yapıyı değil, aksine tüm bakanlıklara, kurum ve kuruluşlara kapısı açık olan bir yapıyı ifade etmektedir.

Tablo 3. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	İş hayatı Konut Eğitim Sağlık Kültür Ulaşım Çevre vs. hakkında bilgiler	Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık İş ya da konut ilanları E-posta iletişimi	Elektronik ortamda bilet alma ve rezervasyon yaptırma Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	Kamu hizmetleri rehberi İdari süreçler için kılavuz Kamu kayıtları ve veri tabanı	Kamu görevlileri ile e- posta iletişimi	Elektronik ortamda formların doldurulması
Politik Katılım	Yasal düzenlemeler Meclis kayıtları Siyasi programlar Görüş belgeleri Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	Siyasi konulara ilişkin tartışmalar Politikacılarla e- posta iletişimi	Referandum Seçimler Anketler

Kaynak: İnce, 2001: 9-10.

Tablodan da anlaşılacağı üzere e-devlet yalnızca kamu hizmeti vermekle kalmayıp politikacılarla e-posta iletişimi, anket, siyasi konularda tartışmalar gibi

vatandaşın katılım sağlayıp fikirlerini rahatlıkla dile getireceği, her türlü bilgiye ulaşacağı demokratik temellere dayalı açık bir devlet modeli sunmaktadır.

1. Belediye Hizmetleri

Vatandaşa hizmet sunmakla, vatandaşın her türlü istek ve şikâyetini dikkate alıp değerlendirmekle sorumlu olan belediyelerdir. E- devlet daha geneli kapsarken e-belediye daha özeli kapsamaktadır. Kişiyeye özel olmayan, herkesin aynı hizmetten yararlanması e-devlet ile mümkünken e-belediye her vatandaşın yaşadığı ildeki belediye hizmetlerini kapsamaktadır (Erdal, 2002: 168).

Ülkedeki nüfusun her geçen gün artmasıyla belediyelerin vatandaşın istek ve şikâyetini dikkate alması ve değerlendirmesi zorlaşmaktadır. Bu yüzden yerel yönetimde, e-devlet uygulamalarından yararlanıp vatandaş ile doğru, hızlı, kolay iletişim kurmayı amaçlamaktadır. Vatandaş e- belediye uygulamalarıyla su, elektrik vb. borçlarını belediyeye gitmeden öğrenmekte ve ödemesini de yine elektronik ortamda yapmaktadır (Mecek, 2017;1817).

Belediyeler interneti kullanarak yalnızca buldukları şehirlerde gerçekleştirmiş oldukları hizmetleri görünür kıлып belediyenin boş durmadığını vatandaş için çabaladığını göstermek amacıyla ve vatandaşlar tarafından siyasi açıdan dönüş sağlamak adına kendilerini tanıtmaktadırlar. Bu yüzden e-belediyecilik kavramı yanlış anlaşılabilir çoğu belediye asıl amacından sapmaktadır (Uçkan, 2003: 309).

E-belediye hizmetlerinde asıl amacının ne olduğunun anlaşılması gerekmektedir. E- belediye yalnızca maliyetleri azaltıp belediye yararını gözetmek değil, vatandaşa karşı sorumluluğu yerine getirerek vatandaş memnuniyetini sağlamaktır. Hizmette vatandaşa yakınlık, e-belediye hizmetlerinin vatandaşın taleplerine önem vermesiyle ölçülmektedir. Bunun yanında e-belediye, denetimi kolaylaştırıp yönetimi iyileştirme amacı gütmektedir. Denetimin de elektronikleşmesiyle kayıt dışı faaliyetlere yönelimin azalması yönetimi iyileştirme amacının sonuç verdiğini göstermektedir (Saraçbaşı, 2010: 1-55).

E-devletin oluşum aşaması büyük bir maliyet gerektirdiği gibi e-belediyelerin oluşması için de büyük bir maliyete katlanması, güvenlik problemiyle karşılaşmamak için ise kaliteli altyapının sağlanması gerekmektedir. Küçük belediyelerin, Büyükşehir belediyelerine göre bu maliyete katlanması zor ve altyapı problemiyle karşılaşması daha kolaydır. Küçük belediyelerde bulunan vatandaşların gelir durumu, gelişime ve değişime açık olmaması bir nevi isteksizliği ve bilinçsizliği küçük belediyelerin gelişmesini olumsuz etkilemektedir.

2. Kurum Hizmetleri

Her lke kendinde ne eksikse onu tamamlamak adına e- devlet anlayışıyla ortaya çıkmaktadır. Elektronik devlet, birden bire oluşturulabilecek bir düzen değildir. Belirli altyapı, aşamalı bir süreç gerektirmektedir. E- devlet genel bir altyapıyı oluşturduğuna göre e-devlette hizmet verecek olan belediyelerin, kurum ve kuruluşların vs. kendi altyapılarını kendileri oluşturmaları gerekmektedir. Bunu yaparken her kurum, kuruluş, belediye vs. nem derecesine göre altyapı maliyetine katlanmaktadır. Örneğin; e- devlette adalet başlığı altında sunulan hizmetlerin diğer başlıklar altında sunulan hizmetlere oranla daha çok kişisel bilgilerin kullanılması ve buna bağlı olarak güvenlik problemlerinin yaşanma olasılığı açısından altyapının diğer hizmetlere göre daha kaliteli ve buna bağlı olarak maliyetli olması gerekmektedir (Kösecik ve Karkın, 2004: 10-30) .

Kurum hizmetleriyle alakalı devletin ilgili sitesinde (e-Devlet Kapısı) verilen hizmetler řu şekilde sıralanmıştır;

a) Adalet Başlığı Altında Sunulan Hizmetler

- Adalet Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Anayasa Mahkemesi Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Yargıtay tarafından sunulan elektronik hizmetler

b) Güvenlik Başlığı Altında Sunulan Elektronik Hizmetler

- Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Milli Savunma Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi tarafından sunulan elektronik hizmetler

- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler

c) Çevre, Tarım, Hayvancılık Başlığı Altında Sunulan Elektronik

Hizmetler

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Eti Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Tarım Sigortaları Havuzu tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler

d) Sağlık Başlığı Altında Sunulan Elektronik Hizmetler

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sağlık Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sunulan elektronik hizmetler

e) Eğitim Başlığı Altında Sunulan Elektronik Hizmetler

- Ahmet Yesevi Üniversitesi tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Anadolu Üniversitesi tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler

- Avrupa Birliği Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Milli Eğitim Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Türkiye İş Kurumu (İşKUR) tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Yurt Dışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler

f) Vergi, Harç ve Cezalar Başlığı Altında Sunulan Hizmetler

- Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Karayolları Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- PTT tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler

g) Trafik ve Ulaşım Başlığı Altında Sunulan Hizmetler

- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Karayolları Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler

- Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Millî Savunma Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- PTT tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- TCDD Taşımacılık A.Ş. Genel Müdürlüğü tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Ticaret Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından sunulan elektronik hizmetler

Yukarıdaki hizmetleri veren çoğu kurum ve kuruluş tek bir alanda hizmet vermemektedir. Örneğin; Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı güvenlik, eğitim, vergi, harç, cezalar ve trafik, ulaşım başlıkları altında elektronik hizmet sunmaktadır. Elektronik hizmetlerin e-devlet tarafından sunulmasıyla vatandaş ve devlet etkileşimi iyileşmekte ve e-vatandaş kavramı ortaya çıkmaktadır. Elektronik hizmetler aracılığıyla e- vatandaş kavramının oluşması, vatandaşları elektronik hizmetlerde daha aktif olmaya itmektedir.

II. GİB Tarafından Uygulanan Elektronik Uygulamalar

GİB tarafından kullanılan elektronik uygulamalar, e-devlet kapsamı içerisinde geliştirilmektedir. Kişisel çıkarlara hitap eden elektronik uygulamaların amaçlarından biri toplumsal katılımı artırıp toplumsal çıkarları gözetmektir. Normalde geleneksel devlet anlayışında kişisel çıkarlar kayıt dışılığa sebep olup toplumsal çıkarı olumsuz etkilemektedir. E- Devlette ise, e- devleti kişisel çıkarları için kullanan vatandaşlar, kişisel çıkarları yanında toplumsal çıkar da sağlamaktadır. Yani, e-devlette kişisel çıkarlar, toplumsal çıkarların gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bunun sebebi, vatandaşa her türlü kolaylığı, hızı, güvenilirliği sağlamaya çabalayan e-devletin kişisel çıkarları desteleyecek amaçlarının olmasıdır (Maraş, 2011:122-130)

E- Devletin oluşturulmasıyla birlikte kâğıt üzerinde yapılan tüm işlemlerin internet ortamına aktarılması buna bağlı olarak gelişen e-fatura, e- arşiv, e- defter, e-

beyanname, e- tebligat, e- yoklama gibi elektronik uygulamaların GİB tarafından hayata geçirilerek e- devlet projesinin güçlendirilmesi sağlanmaktadır. GİB tarafından kullanılan elektronik uygulamalara aşağıda değinilmektedir.

A. E-Fatura

Her satıcı sattığı mal ve yaptığı hizmetlerin karşılığı olarak bir bedel almaktadır. Satıcı malına ya da hizmet verdiği karşılık bu bedeli aldığını hukuki açıdan ispat etmekle yükümlüdür. Çünkü her vatandaşın aldığı ürün devlet tarafından vergilendirilmektedir. Bu vergilerin devletin eline geçmesi için satıcının sattığı her malı belgelendirmesi gerekmektedir. Bu ise, fatura kavramını ortaya çıkarmaktadır. Buna bağlı olarak, satıcı fatura ya da fişi alıcıya vermekle hukuki olarak zorunlu tutulmakta olup alıcının ise, faturayı alması hukuki açıdan zorunlu değildir. Eğer alıcı faturayı almakta sorumsuz davranırsa, satıcı vermekle yükümlü olduğu faturayı vermemekte bunu alışkanlık haline getirip bu durumdan kar elde etmektedir. Bu da vergi kaçakçılığına sebep olmaktadır. Bazı durumlarda faturayı satıcıdan almakta yetmemekte alıcının satıcıdan aldığı faturayı herhangi bir mağduriyet yaşamaması adına kontrol etmesi gerekmektedir (Gökçen, Özdemir, 2016: 143-146).

Teknolojinin gelişmesiyle Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından e-fatura hizmeti sunulmaktadır. E- Fatura, normal faturayla işleyiş yönüyle benzer olmakta, tek farkı bu işleyişin GİB aracılığıyla elektronik olarak yapıp doğru ve güvenilir şekilde kayıt altına alınmasıdır. Mükelleflerin e- faturayı kullanabilmek için kayıt yaptırmaları gerekmekte ve e- faturaya kaydı olmayan mükellefler adına e- faturada herhangi bir işlem yapılamamaktadır. E- Faturayı kullanmayan mükelleflerin kullananlarla iletişimi ise e-fatura üzerinden değil de kâğıt üzerinde fatura ile gerçekleşmek durumundadır. Buradan da anlaşılacağı üzere yalnızca e- faturaya kayıtlı alıcı ve satıcılar arasında iletişim gerçekleşmektedir (Yıldırım,2013: 115-140)

Elektronik uygulamalarda güvenlik problemiyle karşılaşmamak, yapılan işlemlerin hukuki açıdan geçerliliği olabilmesi için faturalar e- imza ve mali mühürle dokunulamaz, değiştirilemez hale getirilmektedir. Bu durumun kontrolünü ise alıcı üstlenmektedir. Satıcı e-faturayı göndermekle sorumluyken alıcı ise, bu faturayı

kontrol edip kabul, ret ya da iade etmekle sorumlu tutulmaktadır (Şençiçek, 2013: 92).

E-Fatura, farklı yöntemlerle kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Bir kullanıcının aylık az sayıda fatura düzenlemesi, e-Fatura Portal yöntemiyle yapılmaktayken çok sayıda fatura düzenleyen kullanıcılar ise Entegrasyon yöntemi ya da Özel Entegrasyon yöntemiyle fatura düzenlemesi yapmaktadır. Sınırlı sayıda fatura düzenleyen e- Fatura Portal yöntemini bilgi sistemleri alt yapısı olmayan küçük işletmeler kullanmaktadır. Ayrıca e-Fatura Portal yönteminden kullanıcı ücretsiz şekilde faydalanmaktadır. Entegrasyon yöntemi, alt yapı problemi yaşamayan büyük işletmeler tarafından kullanılan bir yöntemdir. Özel Entegrasyon yöntemi ise, uzmanlık gerektiren işlemler için alt yapı yetersizliği olan büyük işletmelerin kullandığı bir yöntemdir. Kullanıcı Özel Entegrasyon yönteminden ise GİB tarafından özel izinle faydalanmaktadır (Doğan, 2013: 81-89).

GİB Portalında satıcının gönderdiği ya da alıcının aldığı e- faturalar, 6 aydan önce posta kutusundan silinmekte bu yüzden alıcı aldığı ve satıcı göndermiş olduğu faturaya 6 aydan sonrada ulaşabilmek için faturayı bilgisayarına indirmesi gerekmektedir. Bu durum tamamen kullanıcının mesuliyetindedir.

Fatura satıcı tarafından hazırlanıp alıcıya ulaştırılması için kargoya verilir. Alıcının bunu görüp alması, kontrol etmesi ve faturayı kendi muhasebe düzeneğine işlemesi zaman almaktadır. Genel olarak bakıldığında, faturanın alıcıya ulaşması belirli bir yol maliyeti ve zaman kaybına yol açmaktadır. E- faturanın oluşturulmasıyla satıcının faturayı hazırlayıp elektronik ortamda alıcıya ulaştırması zamandan tasarruf edilmesini ve yol maliyetinin ortadan kalkmasını sağlamaktadır (Yıldırım, 2013: 116)

2010 yılında geliştirilen e- fatura uygulaması, 2014'te 19.375, 2015' te 46.800, 2016'da 61.013, 2017'de 72.036, 2018'de 88.837 mükellef sayısı ile zamanla mükellefler tarafından benimsenen bir uygulama haline gelmektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı 2018 Yılı Faaliyet Raporu).

E- Faturanın ortaya çıkışı (Yanık ve Karadaş, 2013: 136);

- Faturanın elektronikleşmesiyle kâğıt maliyetinin azalmasını
- Faturayı sorunsuz, hızlı bir şekilde oluşturmayı
- Alıcı ve satıcıların istedikleri anda faturalara ulaşımını
- Alıcı mağduriyetinin azalmasını ya da ortadan kalkmasını
- Satıcı ve alıcı arasındaki iletişimi iyileştirmeyi
- Vergi denetimin kontrol altına alınmasını bu sayede vergi kaçakçılığının önlenmesini ve kayıt dışı faaliyetlerin azalmasını
- Toplumun ahlaki durumunu düzeltmeyi
- Ülke ekonomisini iyileştirmeyi mümkün kılmaktadır.

Tüm e- uygulamalarda olduğu gibi e-fatura uygulamasının da yararları yanında riskleri vardır. Bunlar; maliyete bağlı olarak altyapı yetersizliği ve yine buna bağlı olarak baş gösteren güvenlik problemleri.

Yasal olmayan faaliyetlerin çeşitli nedenlerden dolayı artış göstermesi yasalara uygun şekilde yapılan faaliyetlerin azalmasına yol açmakta buna bağlı olarak haksız rekabet baş göstermektedir. Haksız rekabetin önemli ölçüde artmış olması toplumun ahlaki normlarına zarar vermektedir. Yasalara aykırılık ve toplumun ahlaki yapısı birbirine bağlı olmakla birlikte yasa dışı bir faaliyetin neticesi, toplumun ahlaki değerlerini zedelemekte ya da tamamen ortadan kaldırmaktadır (Aykın, 2017: 2). Suç oranlarındaki artışı dizginleyebilmek ve buna bağlı olarak toplumdaki ahlaki değerleri koruyabilmek, yalnızca e- fatura uygulamasının ortaya çıkışıyla değil, tüm elektronik uygulamaların olumlu sonuç vermesiyle mümkündür.

B. E-Arşiv

Fatura iki nüsha şeklinde hazırlanıp ilk yani asıl olan nüsha elektronik ortamda alıcıya gönderilmekte ikinci nüshada ise mali mühür ve zaman damgası kullanılarak satıcı tarafından e- arşivde muhafaza edilmektedir. Muhafaza edilmesi yetmemekte e- arşiv faturalarının belirli zaman aralığında arşiv raporu hazırlanarak iptal edilen faturalar da dâhil olmak üzere GİB' e bildirim sağlanmak zorundadır.

30.12.2013 tarihinde 433 sıra numaralı Vergi Usul Kanununu genel tebliğ ile düzenlenen e- arşiv uygulaması ve bu uygulamadan yararlanan mükellef sayısı 2016'

da 6.161, 2017' de 11.306, 2018' de 24.030' dur. Buradan hareketle diğer yıllara oranla 2018' de artış yaşanmaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı 2018 Yılı Faaliyet Raporu).

E-Fatura kullanmayan mükellefler, e- arşivden yararlanamamaktadır. Yani, e- faturayı kullanmakta zorunlu olan mükelleflerin e- arşivi de kullanmaları gerekmektedir. E- arşivi kullanabilmek için yalnızca e-faturaya kayıtlı olmak yetmemekte mükellefin GİB den izin alması gerekmektedir. Mükelleflerin belirli bir yılın gelir tablosu brüt satış hasılatı tutarı belirlenen miktarın üzerinde ise belirlenen tarihe göre mükellefler e-arşiv uygulamasına geçmek zorundadır. Yani e- faturada olduğu gibi e arşivi de kullanmakta zorunlu mükellefler bulunmaktadır. Bunun yanında kullanmakta zorunlu olmayıp kullanmak isteyen mükelleflerin de GİB' den izin alması gerekmektedir.

E- arşive kayıtlı mükellef, fatura vermesi gereken mükellefin e- arşive kayıtlı olup olmadığını sorgulamasına gerek olmadan e-arşivden mükellefe fatura gönderebilmektedir.

Tablo 4. e-Fatura ve e-Arşiv Karşılaştırması

E-FATURA	E- ARŞİV
Sistem içerisinde yer alanlar	Sistem içerisinde yer alanlar ve almayanlar kullanır
GİB e- fatura da merkezdir.	GİB e e- arşiv faturaları raporlanır
GİB portalı kullanılabilir.	GİB portalı kullanılamaz

Kaynak: <http://archive.ismmmo.org.tr/docs/YAYINLAR/kitaplar/e-uygulamalar.pdf>
(18.02.2019)

E-fatura ve E- arşiv arasındaki farklılıklar ortaya konulduğunda (Öz, Bozdoğan, 2012: 67-92) ;

- E- arşivde faturaların geçerliliği için zaman damgası kullanılırken, e- fatura da zaman damgası olmayıp faturaların geçerliliği için tüzel kişiler mali mühür, gerçek kişiler ise e- imza kullanmaktadır.

- E- arşiv Özel Entegrasyon ve GİB’ e endekli kurum altyapısı yöntemlerini kullanırken e- fatura GİB Portalı, GİB’ e endekli kurum altyapısı ve Özel Entegrasyon yöntemlerini kullanarak mükellefe hizmet vermektedir.
- E- arşivde arşivlenmiş olan e- faturalar belirli gün aralığında GİB’ e raporlanmakta, e- faturada ise GİB alıcı ve satıcı arasındaki iletişimde merkez görevi görmektedir.
- E- arşive kaydolup kullanabilmek için e- faturaya kayıtlı olma şartı aranmakta, e- faturada ise şart aranmamakta dileyen herkes kullanabilmektedir.
- E arşivde faturalar mükellefe kâğıt üzerinden ya da elektronik olarak iletebilmekte, e- fatura da fatura yalnızca elektronik şekilde mükellefe ulaşmaktadır.

C. E-Defter

Mükellefler elde ettiği gelir karşılığında devlet tarafından vergilendirilmektedir. Bunun denetimini sağlamanın, vergi kaçakçılığının olup olmadığını anlamak adına verginin doğru hesaplanıp hesaplanmadığının tespit edilmesi mükelleflerin tutmuş olduğu defterler vasıtasıyla mümkündür. Defteri tutan mükellef tarafından düşünüldüğünde ise (Ertürk, 2012: 28-35) ;

- Ödemekle yükümlü olduğu vergi borcunu bilmektedir
- Herhangi bir duruma karşı ispat gücü elde etmektedir
- Önceki dönem ve bu dönemin mukayesesini yapıp eksiklerini görerek onları iyileştirme gayreti içerisine girmektedir.
- İşletmesinin kar-zarar durumunu analiz etme imkânı bulmaktadır.

Teknolojinin ilerleyişiyle tüzel ve gerçek kişiler defterlerini elektronik ortamda kolayca muhafaza etmek, kontrol etmek, ibraz etmek maksadıyla e-defter uygulamasını kullanmaktadır. Devlet e- defter adı altında 1 Ocak 2012 tarihinden beri vergi mükelleflerine elektronik hizmet sunmaktadır. Böyle bir elektronik uygulamanın var oluşu hem devlet hem de vergi mükellefleri açısından büyük kolaylık sağlamaktadır (Acar, Öksüz, 2013: 62-89). Yukarıda devlet ve vergi

mükellefleri açısından defterin ne gibi kolaylıklar sağladığından bahsedilmektedir. Defterin elektronikleşmesi ile yukarıda bahsedilen kolaylıklar daha hızlı, ulaşılabilir, anlaşılabilir şekilde ortaya çıkmaktadır. E- Defterin yevmiye defteri ve büyük defter için uygulanan elektronik hizmet oluşu elektronik devletin dezavantajı olarak görülmektedir (Öz, 2004: 15-25).

Diğer elektronik uygulamalarda olduğu gibi e- defteri de tutmakla zorunlu olan mükellefler vardır ve bu mükelleflerin defteri elektronik ortam dışında kâğıt üzerinde tutmasının hukuki açıdan hiçbir ehemmiyeti yoktur. E- defter tek başına da anlam ifade etmemekte e-defter berat dosyasının olması ve bunun e-imza ve mühürle onaylanması gerekmektedir (Tektüfekçi, 2014: 66-78).

Kullanımı isteğe bağlı olan herhangi bir riske karşılık, defterin olması gerektiği zaman oluşturulduğuna dair bir nevi ispat gücü sayılabilen uygulamaya zaman damgası adı verilmektedir. Bu uygulama e-fatura da kullanılmayan e- devlet ve e-arşiv de rahatlıkla kullanılacak bir uygulamadır (Öz, 2004: 15-25).

Önceden e-defter kullanabilmek için e- fatura uygulamasına kayıtlı olmak gerekmektedir. Fakat bu şart ortadan kalkarak e- faturaya kayıtlı mükelleflerin e-deftere, e-deftere kayıtlı mükelleflerin ise e- faturaya kayıtlı olma zorunluluğu yoktur (Türkay, 2014: 60-70)

Tablo 5. E- Defter Uygulaması Süreci

Defterin Hazırlanması	Defterin Mühürlenmesi	Defter Beratı	Defterin Saklanması
Mükellef	Mükellef	Gelir İdaresi Başkanlığı	Mükellef

Kaynak: <https://www.ismmmo.org.tr>

TUBİTAK tarafından üretilen mali mühür, tüzel kişiler tarafından kullanılan nitelikli elektronik sertifika görevi görmektedir. Elektronik uygulamalara başvuru yapabilmek ve elektronik uygulamaları kullanabilmek için tüzel kişilerin mali

mühür, gerçek kişilerin ise elektronik imzayı temin etmeleri gerekmektedir. Mali mühür ya da e-imza temin eden mükellef yazılımla uyumlu şekilde defteri kendisi hazırlayıp berat dosyasını, temin ettiği mali mühür ya da e- imza ile onaylayıp bu defteri kendisinin hazırladığını ispat etmektedir. “www. edefer.gov.tr” adresine girerek bu belgeleri yüklemektedir.

Diğer elektronik uygulamalardan farklı olarak e- deftere özel zorunluluk, berat dosyasının olmasıdır. E- defter dosyalarının hazırlanma aşamasında firma bilgileri, defterle alakalı bilgiler e-defter beratını oluşturmaktadır. Vergi Usul Kanunu ve Ticaret Kanununa göre e-defterin geçerlilik şartı e- defter beratıdır. E-defter beratının geçerli sayılabilmesi ve güven verebilmesi için e-imza ya da mali mühürle imzalanması gerekmekte ve sonrasında GİB’e gönderilmektedir. GİB’te gönderilen e-defter berat dosyasını mali mühür ile imzalayıp elektronik ortama aktararak defter sahiplerinin defterlerine erişimini sağlamaktadır. Mükellefler defterleriyle beraber berat dosyalarını yasal süreç kapsamında arşivlemekten sorumlu tutulmaktadır. Mükellefin yasal olarak muhafaza etme süresi Vergi Usul Kanunda asgari 5 yılken Ticaret Kanununda ise asgari 10 yıldır.

E- defterde berat dosyasının mali mühür ya da e- imza ile onaylanması ve bunun her ay GİB’ e yüklenmesinin yapılması büyük önem arz etmektedir. O ay için defter kaydı yoksa bile mutlaka imzalanan ya da mühürlenmiş berat dosyasının GİB’ e gönderimi gerçekleşmelidir. Bu durum gerçekleşmediği takdirde artık GİB’ den o ay için defter beratı temin edilememektedir (Topkan, 2016: 15-60)

E- defter berat dosyasının GİB’ e sunulmasının sebebi; yazılımın formata uygunluk durumunu test etmesi, e- defter berat dosyasının gerçek kişiye ya da tüzel kişiye ait olup olmadığının tespiti gibi durumları denetleyerek mali mühürle imzalamasıdır. GİB tarafından imzalanan e-defter beratı üzerinde herhangi bir işlem yapılamamakta ve e- defter beratında yanlış yapılan kayıtlardaki düzeltmeler cari ay içerisinde yapılabilmektedir.

E-defterin ortaya çıkışıyla (Ertürk, 2012: 24-35);

- Mükellefler defterlere kolaylıkla ulaşım zamandan tasarruf sağlamaktadır.

- Kâğıt üzerinde gerçekleşen defterlerin her dönemde onayı için katlanılan maliyet e-defter uygulamasının kullanılmaya başlanmasıyla ortadan kalkmaktadır.
- Defterlerde yapılan tek bir hatanın elektronik ortamda düzeltilmesi daha kolay olmaktadır.
- Kâğıt tüketimin azalması çevreye katkı sağlamaktadır
- Vergi denetimini kolaylaştırıp vergi kaçakçılığını önlemektedir.

Elektronik uygulamalar, elektronik denetim kavramını ortaya çıkarmaktadır. Elektronik denetim, denetim süresini olumlu yönde etkilemekte, iyi bir denetimin yapılması her türlü kayıt dışı faaliyeti gözler önüne sererek tüzel ve gerçek kişilerin, denetimin iyi yapılmasından dolayı kayıt dışı faaliyete yönelimini azaltmaktadır (Çelik, Güney, 2017: 214-223)

Gelir oluşturmayan bir faaliyet kayıt dışı ekonomi içerisinde yer almaz. Buradan hareketle, bireyin yaptığı faaliyette kayıt dışı alana yönelmesinin en önemli nedeni, gelir elde ediyor olmasıdır. Bir faaliyet bireye ve kuruma herhangi bir fayda vermiyor bir gelir sağlamıyorsa birey ve kurum bu faaliyeti gerçekleştirmek istemez ve bu faaliyet kayıt dışı nitelik taşımaktadır. Bu yönüyle değerlendirildiğinde gelir yaratıcı olan kayıt dışı alana yönelim arttıkça gelir dağılımında denge bozulmakta bu ise sosyal adaleti olumsuz etkilemektedir (Şahin, 2006: 48). Tüm elektronik uygulamalar aynı amaca hizmet etmektedir. E- Defter, e- fatura, e- arşiv gibi elektronik uygulamaların ortak amaçlarından biri olan kayıt dışı faaliyetleri önleyebilmek çoğu problemin çözümünde etkili olmaktadır. Bunlardan biri ise, haksız kazancı ortadan kaldırıp sosyal adaleti sağlamaktır (Arısoy, Özdemirci, 2017: 50-70).

213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 242. Maddesinin 2. Fıkrasına 5766 sayılı Kanunun 17. Maddesi ile eklenen hükme göre e-defter tutma ve e fatura kullanma zorunluluğu olan mükellefleri Hazine ve Maliye Bakanlığına devredilmektedir. Hazine ve Maliye Bakanlığı bu yetkisine binaen 14.12.2012 tarihinde yayımlanan 421 sıra numaralı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğ ile yukarıda belirtilen zorunluluk altında bulunan mükellefleri belirlenmektedir. Vergi

Usul Kanunu Genel Tebliği ile belirlenen, e defter tutma ve e fatura kullanma zorunluluğu olan mükellefler şunlardır:

- Petrol Piyasası Kanunu kapsamında madeni yağ lisansına sahip olanlar,
- Petrol Piyasası Kanunu kapsamında madeni yağ lisansına sahip olanlardan 2011 takvim yılında mal alan mükelleflerden 31/12/2011 tarihi itibarıyla asgari 25 Milyon TL brüt satış hasılatına sahip olanlar,
- Özel Tüketim Vergisi Kanununa ekli (III) sayılı listedeki malları imal, inşa veya ithal edenler,
- Özel Tüketim Vergisi Kanununa ekli (III) sayılı listedeki malları imal, inşa veya ithal edenlerden 2011 takvim yılında mal alan mükelleflerden 31/12/2011 tarihi itibarıyla asgari 10 Milyon TL brüt satış hasılatına sahip olanlar,
- 2014 veya müteakip hesap dönemleri brüt satış hasılatı 10 Milyon TL ve üzeri olan mükellefler

D. E-Beyanname

Kişi ya da kurumun bir konu hakkındaki durumu yetkili makamlara bildirmesine beyanname adı verilmektedir. Çeşitli konularda beyannameler mevcuttur. Ve bu beyannamelerin süreleri ise beyannamenin çeşidine göre farklılık göstermektedir. Örneğin; Mükellefler muhtasar beyannamelerde takip eden ayın 26'sında bu beyannameyi vermek ve yine aynı şekilde takip eden ayın 26'sında ödemek durumundadır. Bir başka örneğe göre, beyannameler içerisinde sürekli olarak kurumlar vergisine tabi olan mükelleflerin nisan ayının son günü beyanname vermeleri ve ödemeleri zorunludur (VUK\115: 2019).

Vergi mükellefi olarak adlandırılan vatandaşlar; gelir, servet ve harcamalar üzerinden vergilendirilmektedir. Bu vatandaşlar beyanname vererek ödedikleri vergilerin gelirlerine uygun alınıp alınmadığının bildirimini sağlayarak devlet ve vergi mükellefi arasındaki iletişimin iyileşmesini sağlamaktadır. Mükellefler

tarafından verilen beyannamelerin doğru verilip verilmediğinin tespiti ise vergi idaresi açısından zorlayıcı olmaktadır (Beylik, 2004: 55).

Beyannamelerin elektronikleşmesiyle birlikte vergi mükelleflerinin e-beyannameden faydalanabilmeleri için bağlı oldukları vergi dairesine bir defalığına mahsus başvurup kullanıcı kodu, parola temin etmeleri gerekmektedir (VergiPortalı, 2005: 8). GİB tarafından sunulan e- beyanname hizmeti kapsamında beyanname sorgulama, gönderme ve düzenleme işlemleri mükellef hizmetine sunulmaktadır. Beyanname düzenleme işlemi GİB' te bulunan bu hizmetin bilgisayara indirilmesiyle gerçekleşebilmektedir. Düzenlenip gönderilen beyannamenin hatasız olması durumunda vergi personelleri tarafından elektronik ortamdan PDF şeklinde tahakkuk fişi mükellefe iletilmektedir. Düzenlenip gönderilen beyannamenin hatalı çıkması durumunda yine aynı şekilde elektronik ortamda mükellefe bildirim gerçekleştirilip mükellef tarafından düzeltilmesi gerçekleştirilmektedir (VergiPortalı, 2005: 10-11).

E-Beyannamenin sağlamış olduğu avantajlar (Turan, Özgen, 2009: 137-139);

- Mükellefin vergi dairesine gidip sıra bekleme derdi olmadan zaman tasarrufu sağlamaktadır.
- Yanlış beyanların verilmesi durumuna karşı iyi bir denetimin yapılmasını sağlamaktadır.
- Gönderilen beyannamelere istenildiği zaman bakılabilmektedir.
- İş yükü azalmakta, işgücü tasarrufu artmaktadır
- Kâğıt maliyetini azaltmakta ve çevreye katkı sağlamaktadır.

E. E- Tebligat

Tebligat, bilgilendirme ve belgelendirme hizmeti olup kişi ve kurumlar hakkında yapılan hukuki işlemlerin kendilerine bildirilmesi durumunu ifade etmektedir.

Elektronik tebligat, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu ve 456 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hükümlerine göre tebliği gereken belgelerin, 7201 sayılı Tebligat Kanunu ve 06.12.2018 tarihinde yayınlanan Elektronik Tebligat Yönetmeliğine uygun olarak elektronik ortamda yapılan tebligatı ifade etmektedir.

Adrese gönderilen tebligat ile elektronik tebligat aynı amaca hizmet etmekte ve aynı sonucu doğurmaktadır.

Başvuru yaparak e- tebligattan yararlanabilmek mümkündür. Başvuruyu mükellefin kendisi, kanuni temsilcisi veya e tebligat ile ilgili işlemleri yapmak üzere noterden vekâletname ile atayacağı vekil tarafından yapılabilmektedir. Ulusal Tebligat Sistemine kaydedilen tebligat adresi, PTT tarafından gerçek kişilere kimlik bilgileriyle, tüzel kişilere ise tabi oldukları sistem bilgileriyle oluşturulmaktadır. E-tebligat sistemine dâhil olmak zorunda olan mükellefler, süresinde bildirimde bulunmak zorundadır. Bildirimde bulunmayan mükellefler, Vergi Usul Kanununun Mükerrer 355. maddesi uyarınca özel usulsüzlük cezası ile cezalandırılır. Gerek zorunlu olarak gerekse ihtiyari olarak sisteme dâhil olan mükellefler zorunlu haller dışında sistemden çıkamamaktadır (Varol, Baştürk, 2015). Söz konusu zorunluluk halleri; ölüm, gaiplik veya tüzel kişiliklerde ticaret sicil kaydının silinmesi örnek gösterilmektedir.

Muhatap elektronik tebligata üç farklı şekilde erişim sağlamaktadır. Bunlar; elektronik imza kullanılması, E Devlet üzerinden kimlik doğrulaması yapılması ve son olarak da PTT tarafından verilen şifre ile birlikte telefonuna kısa mesajla gelen tek kullanımlık doğrulama kodunu kullanılması (Dalkılıç, 2014: 107-124).

Tebligat çıkarmaya yetkili makam ve merci, elektronik tebligat mesajını hazırlayarak, Ulusal Elektronik Tebligat (UETS) 'ye teslim etmektedir. UETS, elektronik tebligat mesajını zaman damgasıyla ilişkilendirerek muhatabın elektronik tebligat adresine ulaştırmaktadır. Gizliliğin sağlanması amacıyla tebliğ edilecek içerikler UETS tarafından şifrelenir ve bunlar ancak muhatap tarafından görülmektedir (Yurtsever, 2016: 18-40).

Elektronik tebligat, muhatabın adresine ulaştığı anda PTT tarafından muhataba bilgilendirme mesajı iletilmekte ancak belirtmek gerekir ki, bu bilgilendirme mesajının muhataba gönderilememiş veya geç gönderilmiş olması tebligatın geçerliliğini etkilememektedir. Ayrıca e- tebligat' a İnteraktif Vergi Dairesi ya da İnternet Vergi Dairesi vasıtasıyla da ulaşılabilmektedir (Arslan, Biniş, 2016: 300-317).

Elektronik tebligatın kullanımı, 2016' dan 2018' e kadar artış göstermektedir. Bu artıştan sağlanan tasarruf ise, 2018'in sonunda 482.774.836 TL olmaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı 2018 Yılı Faaliyet Raporu).

F. E- Yoklama

Türk Vergi Sistemi; mükellefin beyanı esasına dayanmaktadır. Beyan esasına göre, mükellef elde ettiği gelirleri idareye bildirmektedir. Ayrıca beyan esasında; vergi matrahı mükellef tarafından tespit edilmektedir. Beyan esasını tamamen mükellefin idareye bildiriminden kaynaklandığı için; bünyesinde, mükellefin bildirimlerinin gerçeğe ve yasaya aykırı olma riskini barındırmaktadır. Bu riski bertaraf edebilmek için 213 sayılı Vergi Usulü Kanununda yoklama sistemi öngörülmektedir. Vergi Usul Kanununa göre, yoklama denetim aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. Vergi Usul Kanunu madde 127'ye göre; yoklamadan maksadın; mükellefi ve mükellefiyetle ilgili maddi olayları, kayıtları ve konuları araştırmak ve tespit etmek olduğu belirtilmektedir.

Ülkemizdeki gelişmeye paralel olarak mükellef sayısı da artış göstermektedir. Mükellef sayısında artış olduğu gibi, gelişen iş ve ekonomik fırsatların sonucu olarak mükellefiyete ilişkin işlemler de artmakta ve daha da karmaşık bir yapıya bürünmektedir. Bu artış ve karmaşık yapı karşısında; Vergi Usul Kanununda düzenlenen yoklama denetim aracının yeterli olmadığı görünmektedir. Bu sebeplerdir ki, yoklama işlemlerin elektronik ortamda yapılabilmesi için 27.03.2015 tarihli 6637 sayılı Kanunun 6. Maddesi ile Vergi Usul Kanuna elektronik yoklama başlıklı 13/A maddesi eklenmiştir (Yurteri, 2012: 10-30). Bu sistem sayesinde yoklamaya ilişkin farklı işlemler elektronik ortamda yapılabilmektedir. Bu işlemler belirli bir süreç içinde gerçekleşmektedir. Buna göre elektronik yoklama sistemi sayesinde; elektronik yoklama talebinin oluşturulması; oluşturulan bu talebin yoklamaya yetkili memura iletilmesi; yoklama tutanağının oluşturulması; kayıt altına alınması ve onaylanması ile elektronik yoklama tutanağının ilgisine iletilmesi faaliyetleri elektronik ortamda yapılmaktadır. 1 Eylül 2015'ten itibaren uygulanagelen elektronik yoklama sistemi ile yoklamaya ilişkin işlemler elektronik ortamda, mobil

cihazlar (tablet vs.) yapılmaktadır.

Ayrıca bu sistem; yoklama işlemleri sonucunda kayıt altına alınan delil niteliğindeki verilerin Gelir İdaresi Başkanlığı ve ilgisine elektronik ortamda iletilmesi konusunda kolaylık sağlamaktadır. Elektronik Yoklama Sistemine göre; yoklama fişleri elektronik oluşturulup kayıt altına alınmaktadır. Bu fişler e- imza araçları ile onaylanmaktadır. Yapılacak işin niteliği gereği elektronik ortamda yapılamayacak iş ise veya o an için teknik imkânsızlık sebebiyle elektronik yoklama yapılamaması ihtimalinde; yoklama fişi kâğıt ortamında 3 örnek olarak düzenlendikten sonra nezdinde yoklama yapılan veya yetkilisine imzalatılmaktadır (Gülten, 2015: 15). Önemle belirtilmelidir ki; kâğıt ortamındaki yoklama fişi en geç düzenleme tarihini izleyen iki iş günü sonuna kadar elektronik ortama kaydedilir. Sonuç olarak, vergi kamu harcamalarının finansmanı niteliğindedir. Ayrıca beyan esasının riskini azaltan yoklamanın etkinliğini ve verimliliğini artırmak amacıyla, bilgi ve işlem teknolojilerinin kullanılması ve sonucunda elektronik yoklama sistemine geçilmesi, yoklamanın etkin biçimde yapılması için son derece etkili olmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

VERGİYE GÖNÜLLÜ UYUM

A. Vergiye Gönüllü Uyum Kavramı

Kamu hizmetlerini karşılamak amacıyla vatandaşlardan kanun yoluyla toplanan paraya vergi denir. Vergi ödemek vatandaşın en önemli görevidir. Vatandaş vergi ödesin ödemesin devletten her daim hizmet beklemektedir. Devlet vatandaşların ihtiyaçlarına göre bu hizmetleri yerine getirmekten sorumludur. Kamu hizmetleri kamu harcamaları ile karşılandığı için kamu harcamalarının finansmanında verginin payı yüksektir (Engin, 2006: 23-34). Kamu harcamalarıyla karşılanan kamu hizmetlerinin, aksamadan vatandaş memnuniyetiyle gerçekleştirilebilmesi için her vatandaşın yükümlü olduğu vergiyi zamanında, eksiksiz ödemesi gerekmektedir. Sosyal bir olgu olarak görülen vergi, aslında temelinde psikolojik bir olgudur. Ve bu yüzden mükellefin vergiyi ne şekilde algıladığı önem arz etmektedir. Mükellefin vergiye bakışı, vergi karşısındaki tutum ve davranışını belirlemektedir. Mükellefin tutum ve davranışı tam olarak vergiye gönüllü uyum gösterip göstermediğiyle alakalıdır.

Vergiye gönüllü uyum, mükellefin vergiyi ödeme ve ödememe gibi bir ikilem yaşamadan üzerine düşen yükümlülüğü isteyerek yerine getirmesidir (Kahriman, 2016: 230).

Mükellef vergi öderken bu verginin kendi cebinden devletin cebine aktarıldığını ve bunun sadece devlete yarar sağlayacağını düşünmekte ve bu düşünceyle hareket etmektedir. Vergi neden ödenir? Ödenen vergiler ne için kullanılır? Vergi ödememe neticesinde hangi durumlar ortaya çıkar? Bu durum devleti ve vatandaşları ne derece etkiler? Bu soruları kendine yöneltebilen ve bu soruların cevaplarını arayan bilinçli vatandaşlara ihtiyaç vardır. Sorgulayan vatandaş, bilinçli vatandaş olarak nitelendirilmektedir. Bilinçli vatandaş, devlete güven duygusu besleyen, ödemesi gereken vergilerin toplum için devlet için en önemlisi de kendisi için yararını kavrayabilen insandır. Vergiye gönüllü uyumun sağlanması bilinçli mükelleflerin var oluşuyla mümkündür. Vergisini ödeyen her mükellef

bilinçlidir ya da bu mükellef vergiye gönüllü uyum göstermektedir denemez. Bu yüzden mükelleflerin vergiyi, devletin yaptırımlarından korkarak ödemesi vergiye gönüllü uyumdan uzak bir yapıyı ifade etmektedir (Demir, 2013: 45).

Mükellefler vergiyi ödeme ya da ödememe gibi iki türlü tutum sergilemektedir. Bu iki türlü tutumu öğretide iki teoriyle açıklamak mümkündür. İlk teori, rasyonel tercih modeli ve buna göre, vergi mükellefi yakalanma olasılığı ile yakalandığı takdirde alacağı cezayı mukayese ederek vergi ödeme ya da ödememe kararını kendisi belirler. Diğer teori ise, ahlaki duygular teorisi ve buna göre vergi mükellefinin vergiyi ödeme ve ödememe kararı ödemediği takdirde elde edeceği faydayı düşünmeden kendi ahlaki duygusuna bağlı olarak şekillenmektedir.

Verginin ödenmemesi durumunda ülkeye ve vatandaşlara verilen zararların vatandaşlar tarafından bilinebilmesi için vergi bilincinin topluma aşılması gerekmektedir. Mükellef için vergi kaçırabilecek bir fırsat oluştuğunda bu fırsatı değerlendirmeyip vergisini ödemeye devam etmesi mükellefin vergi bilincine sahip olduğunun ve ahlaki duygularının ön planda olduğunun göstergesidir. Ahlaki duygulardan yoksun ve vergi bilincine sahip olmayan vatandaş ise, cebinden eksilen para olarak gördüğü vergiyi ödeme mecburiyetinin olmadığını düşünerek ödemeye yanaşmamaktadır (Göktepe, 2014: 58).

Vergi mükellefinin vergi yükümlülüklerini yerine getirmeyip kanunlara aykırı davranış göstermesi, vergi uyumsuzluğunu doğurmaktadır. Vergi uyumsuzluğu kasıtlı ve kasıtsız olmak üzere iki türlü gerçekleşmektedir. Mükellefin iradesiyle yapmış olduğu vergi uyumsuzluğu kasıtlı olarak değerlendirilip, mükellefin gelirini eksik beyan etmesi ya da hiç beyan etmemesi vb. durumlarını kapsamaktadır. Mükellefin iradesi dışında gayri iradi olarak yapmış olduğu vergi uyumsuzluklarında kasıt aranmamakta ve buna göre, mükellefin vergi hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması ya da verginin yanlış hesaplanması vb. durumları kapsamaktadır.

Vergi kamusal ihtiyaçların vazgeçilmez bir unsurudur. Bu açıdan bakıldığında vergi uyum ve uyumsuzlukları etkileyen faktörlerin irdelenmesi ve kamusal ihtiyaçların karşılanması için bu faktörlerin ışığında gerekli tedbirlerin alınması, teşvik edici çalışmaların yapılması, gerekli politikaların üretilmesi gerekmektedir

(Saygılıoğlu, 1990). Buna 6rnek verildiğinde, 6oğu vergi m6kellefi vergi ka6ırma neticesinde karşılaşacağı yaptırımdan habersiz olduğundan dolayı vergi ka6ırmada teredd6t etmemektedir. Bu y6zden vergi m6kelleflerine eğitim verilerek vergi cezaları hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmalıdır.

Vatandaşların beyanname vererek devleti 6demesi gereken vergiden haberdar etmesi ve vergi dairesi tarafından vatandaş beyanının doğruluğunun tespit edilmesi aşamaları son derece 6nemlidir. Vergi m6kellef sayısı n6fusun artışıyla birlikte artış g6stermekte ve vergi dairesinin her vatandaşın beyanlarının doğru olup olmadığını tespit etmesi zorlaşmaktadır (Batirel, 1985: 31-32). Bu zorlukta vatandaşın yanlış beyanının vergi dairesinin g6z6nden ka6masıyla vergi ka6ak6ılığı ger6ekleşmektedir. Vergi ka6ak6ılığı, ger6eği yansıtmayan beyanlar ile tabi olduğu vergi borcunu az 6deyerek ya da 6demeyerek kanunlara aykırı şekilde davranmayı ifade etmektedir (Erginay, 1972:141). Devlet bu gibi durumlarda denetimi artırma, yaptırım uygulama, vergi dairesi personel sayısını artırma gibi durumları geliştirerek vatandaşlar tarafından verilen beyanların doğru şekilde verilmesi ve iyi incelenebilmesini sağlamaktadır. Fakat devletin, vergi m6kellefine vergi bilincini aşılması hepsinden daha 6ok 6nem arz etmektedir. Bu durumun sağlanmasıyla m6kellefin vergi ka6ırmaya eğilimi azalmakta ve bu sayede vergi dairesinin işi kolaylaşmaktadır (Teyyare, Kumbaşlı, 2016: 3-9).

Vatandaşların kişisel 6ıkarları toplumsal 6ıkarların her zaman 6n6ndedir. Her vatandaşın kendi 6ıkarlarına g6re hareket ettiği bir 6lkede adaletten s6z etmek m6mk6n g6z6kmemektedir. Bunun sebebi, devlete vergi borcunu d6zenli olarak 6deyen m6kelleflerinde adaletsizlik karşısında vergi ka6ak6ılığına y6nelmesidir (Sağbaş ve Başoğlu, 2005:126)

Vatandaşların vergi ka6ırmadan 6demelerini ger6ekleştirebilmeleri i6in devlet tarafından hukuki yaptırımlar ve vazge6irici politikalar uygulanması vergi ka6ak6ılığının azalmasını sağlamakta fakat ortadan kaldırmaya yetmemektedir. Devletin cezai yaptırım uygulayarak m6kellefi vergi 6demeye zorunlu hale getirmesi vergiye g6n6ll6 uyumu sağlamayıp vergiye zorunlu uyumu sağlanmaktadır. Devlet vergide g6n6ll6 uyumu sağlayıp k6kten 66z6m elde etmek yerine vergide zorunlu

uyumu sağlayıp geçici olarak vergi kaçakçılığını önlenmeye çalışmaktadır. Kökten çözüm için Tablo 7’ de gösterildiği gibi etkin bir vergi sistemine ihtiyaç vardır. Ve devlet tarafından vergiye gönüllü uyumu sağlayacak faktörlerin iyi araştırılması ve bu faktörlerin de devlet tarafından geliştirilmesi gerekmektedir (Aktan, 2006: 196).

Tablo 6. Etkin Bir Vergi Sistemi İçin Temel Yaklaşımlar

Yönetimde Başarı ve İstikrar		Mükellefin Başarılı Psikolojik Analizi
Düzenli İşleyen Ekonomik Yapı	Başarılı Vergi Politikası	Hukuksal Mevzuat ve Adalet Sisteminde İyileşme
Teknolojik Altyapı ve Etkin Çalışan Vergi Dairesi	Vergi Bilincinin Vergi Mükelleflerine En İyi Şekilde Aşılması	Kayıt dışı Faaliyetlerle Etkin Bir Mücadele

Kaynak: Çomaklı, 2007: 65

B. Vergiye Gönüllü Uyumu Etkileyen Faktörler

Vergiye gönüllü uyumu etkileyen faktörler içerisinde yer alan vergi mükellefi psikolojisi ve bunu etkileyen faktörler aşağıdaki tablo da gösterilmektedir.

Tablo 7. Vergi Mükellefinin Psikolojisini Etkileyen Faktörler

İÇSEL FAKTÖRLER	DIŞSAL FAKTÖRLER
a. Gelir Düzeyi	a. Vergi İdaresi ve İşleyişinden Kaynaklanan Faktörler
b. Aile Durumu	
c. Vergi ahlakı	
d. Eğitim Seviyesi	b. Ekonominin Geçerli Durumundan Kaynaklanan Faktörler (Enflasyon ortamındaki düzenlemeler, fiyat değişmelerine bağlı olarak istisna meblağları)
e. Devleti Benimseme Durumu	
f. Siyasi İktidarı Kabullenme	
g. Vergi Mükellefinin Diğer Mükelleflerle İlişkisi	
h. Vergi Mükellefinin Verilen Kamu Hizmetine Karşı Memnuniyeti	c. Siyasal Yapıdan Kaynaklanan

1. Kamu Gelirlerinin Doğru Kullanımı i. Mükellefin Mesleği j. Diğer Özellikler(yaş, din)	Faktörler (vergi politikasının saptanması, halkın benimseyip katılımı)
---	---

Kaynak: ŞENYÜZ, Doğan, ‘‘Vergilendirmede Yükümlü Psikolojisi’’, Bursa, 1995

Vergiler, tamamen kişinin içsel ya da dışsal etkenlerin ışığında neyi ne şekil algıladığıyla alakalıdır. Vergi mükellefi, algıladığıyla vergiye gönüllü uyum, zorunlu uyum göstererek ya da hiçbir uyum göstermeyip vergi kaçakçılığına yönelmektedir. Mükellefin algısını şekillendirip vergiye uyumunu etkileyen bazı faktörler söz konusudur. Vergi mükellefinin cinsiyeti, yaşı, eğitimi, devlete olan bakış açısı, vergi mükellefinin vergi öderken birbirlerinden etkilenmeleri, siyasi iktidara bakış açısı içsel faktörleri oluşturmaktadır. Vergi cezaları, kayıt dışı ekonomi, vergi aflarının uygulanması ise dışsal faktörleri oluşturmaktadır (Şenyüz, 1995: 41). Bunlara değinilecek olursa;

1. İçsel Faktörler

a) Mükellefin Mesleği ve Şahsi Özellikleri

Devletin en önemli görevlerinden biri, vergi mükelleflerinin vergi yükümlülüklerini noksansız şekilde yerine getirmesini sağlamaktır. Bir nevi vergiye gönüllü uyumu sağlamaktır (Kahriman, 2016).

Her vatandaş mesleğine göre farklı gelirler elde etmektedir. Ve bu gelirlere göre de farklı farklı vergilendirilmektedir. Fiziksel işgücü uygulayarak mesleğini icra eden mükellefler diğer mükelleflerle mesleklerini, gelirlerini, vergilerini mukayese edince vergilendirmeyi adil bulmayarak vergiye uyum göstermemektedir (Taytak, 2010: 496-512).

Literatürde yer alan çalışmalarda, cinsiyetin vergiye gönüllü uyum üzerinde etkisi görülmektedir. Kadınlar, erkeklere göre vergi kaçırmaları neticesinde yakalanma olasılıklarının fazla olduğunu düşünmekte ve bu konuda cesaretsiz olabilmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere, erkekler bayanlara göre daha fazla vergi kaçırmaya eğilimlidir. Medeni durumun vergiye gönüllü uyum üzerinde etkisine bakıldığında ise, evli vergi mükellefleri, bekârlara nazaran

sorumluluklarının fazla olmalarından dolayı vergi vererek gelirlerinde bir azalış yaşamak istememektedir. Ve evlilerin ev halkına olan sorumluluğu devlete olan sorumluluğunun önüne geçmektedir. Bekârlar ise, belli bir sorumluluğa sahip olmadığından kazancının kendine yetmesinden dolayı vergiyi yük olarak görmemektedir. Bu yüzden evli vergi mükellefinin bekârlara göre vergi kaçırma eğilimleri daha yüksek olmaktadır. Bunun tam tersi de mümkündür. Belli bir sorumluluğa sahip olmayan bekâr mükelleflerin vergi kaçırıp yakalanma neticesinde, cezaya katlanma durumu evli mükelleflere nazaran daha yüksektir. Cezaya katlanma durumu ile risk faktörü yani vergi kaçırma eğilim arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna bağlı olarak, evli mükelleflerin bekâr mükelleflere göre vergi kaçırma eğilimleri düşüktür (İpek, Kaynar, 2009: 118-120).

Vergi mükellefi olan genç kesim, yaşlı kesime göre vergiye gönüllü uyum göstermekte zorlanmaktadır. Bunun başlıca sebebi, genç kesimin vergi ödeyerek gelirlerinde oluşan eksilme ile ulaşmak istediği arzusunu yerine getirememesidir. Arzularına ulaşmış olan yaşlı kesim ise, vergiye gönüllü uyum göstermektedir.

b) Mükellefin Eğitim Düzeyi

Bireyin sahip olduğu eğitim seviyesiyle vergiye uyum arasında iki türlü bir ilişki bulunmaktadır. Eğitim seviyesi arttıkça mükellefler vergi konusunda daha bilinçli olmakta ve ona göre de vergiye gönüllü uyum göstermektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan bir diğer kesim ise, vergi kanunlarındaki ya da cezalarındaki açıkları fark ederek ona göre tavır takınıp vergi kanunlarını ve cezalarını ezip geçmektedir (Göksu, Saruç, 2015) .

c) Mükellefin Aile Yapısı ve Anlayışı

Vergiyi her mükellefin ne şekilde idrak ettiği vergisini ödeme ya da ödememe durumuyla yakından ilgilidir. İdrak edebilme durumu yaşadığı aileye, çevreye bağlı olarak şekillenmektedir. Örneğin; vergi kaçırın bir ailede yetişen birey, vergi mükellefi olduğunda vergi kaçırma o mükellef için meşru bir hal almaktadır. Tam tersi de mümkündür. Ailesi vergiye gönüllü uyum gösteren bir bireyin, vergi

mükellefi olması durumunda vergi kaçırmaya cesaretinin olmadığı, vergi kaçırmayı ahlaki açıdan da doğru bulmadığı görülmektedir (İpek, Kaynar, 2009: 116-136).

d) Mükellefin Vergi Ödeme Gücü

Vergi ödemenin gelirlerini azaltacağını düşünen mükellefler vergi ödemek istememektedir. Ve bu durumun sonucunda kayıt dışına yönelmek kaçınılmaz olmaktadır. Bunu önlemek ya da en aza indirebilmek için, vergilerin ödenmemesi durumunda ortaya çıkacak sorunların mükelleflere iyi bir şekilde anlatılması gerekmektedir (Işık ve Acar,2003: 117-136). Bazı mükellefler vergi kaçırma sonucunda ortaya çıkabilecek olumsuzluklardan dolayı vergilerini düzenli ödeme kararı alırken bazı mükelleflerse herkesin vergi ödememek adına kayıt dışı faaliyeti gösterdiğini yalnızca bu faaliyeti gösterenin kendisi olmadığını öne sürerek haksız kazanç elde etmeye devam etmektedir. Bir kısım mükellef ise devlete karşı güven problemi yaşamakta ve bağlılık duygusu taşımadığı için vergi ödemeye yanaşmamaktadır.

Mükellefler arasında gelir eşitsizliği arttıkça vergi hasılatında azalış yaşanmakta ve vergiye gönüllü uyum bu durumdan kötü etkilenmektedir. Bu durum enflasyonist dönemlerde daha çok belirgin hale gelmektedir. Vatandaş gelirine göre bu durumdan kötü etkilenmektedir. Yüksek gelir elde eden kesim, enflasyon karşısında çoğu zaman kendilerini koruyabilmekte düşük gelirli kesim ise bu imkâna sahip değildir (Şentürk, 2014:129-143). Enflasyonun hâkim olduğu ortamlarda düşük gelirli vergi mükellefi olan vatandaşlar reel gelirleri artmasa bile vergi ödemek zorunda kalmaktadır. Enflasyonist zamanlarda vergi mükelleflerinin satın alma gücündeki azalış devlete olan vergi borçlarını ödeyememe halini ortaya çıkarmaktadır. Bu durum ise düşük gelire sahip mükellefler için vergi kaçakçılığına yönelmeyi gerekli kılmaktadır (Işık ve Acar, 2003: 117-136).

Vergi mükellefi için bir verginin devlete yalnızca gelir sağladığını düşünmek vergi mükellefinin vergi kaçırmayı için sebep olarak görülmektedir. Bu yüzden her açıdan düşünüldüğünde vergi mükellefinin geliri iyi olsun olmasın vergi ödemeye yanaşmamaktadır. Mükellef için asıl olan, devletin mükellefin geliri üzerinden vergi alırken gelir elde etmesinin yanında harcamada da bulunduğunu düşünmektir. Bir

nevi mükellefin ödediği verginin ona tekrar kamu hizmeti olarak geri döndüğü bilincinde olmasıdır.

e) Mükellefin Bireysel Vergi Yükü

Mükelleflerin vergiye olan bakış açıları değişken ve çoğu zaman kontrol edilemez haldedir (Barone, Mocetti, 2009: 5-6). Vergi, bazı mükellefler tarafından mükellefin gelirinden kısarak devlete yapmış olduğu bir fedakârlık olarak görülmektedir. Mükellef görev, yükümlülük olarak değil de fedakârlık olarak gördüğü vergiyi yük saymakta ve vergiye gönüllü uyum göstermekte zorlanmaktadır.

Kişinin ödediği verginin yüksek olması sonucunda gelir, harcama ve servetinde meydana gelen azalma vergi yükünü ifade etmektedir. Bir vergi mükellefinin vergiyi ödeme gücü ne kadar fazla ise vergi yükü o kadar az, vergiyi ödeme gücü ne kadar az ise, vergi yükü o kadar fazla olmaktadır. İşte bu vergi yükündeki artış ise, kişiyi kanun dışı faaliyette bulunmaya zorlamaktadır (Ignacio, Santiago, 2010: 442-43)

f) Mükellefin Din ve İnançlarının Etkisi

Dini inanışların kişinin ahlakı üzerinde etkisi büyüktür. Genel bir durumu ifade eden ahlak, vergi ahlakını da içine almaktadır. Bu yüzden din, vergiye uyumu etkileyen önemli bir faktördür. Her mükellefin birbirinden etkilenecek göstermiş olduğu kanun dışı hareket, dine bağlı hayat süren mükellefleri etkilememektedir. Bu gibi mükellefler hak kavramına, günah kavramına önem vermekte ve diğer mükellefleri de vergiye uyum göstermeleri konusunda etkilemeye çalışmaktadır (Demir, 2009:5). Mükelleflerin çoğu, ülkedeki adaletsiz vergi sistemini öne sürerek hak ve günah kavramlarının ilk önce devlet tarafından dikkate alınması gerektiğini vergiden kaçma durumuna kendisini itenin yine devlet olduğunu ileri sürerek hak ve günah kavramlarının vicdani yükünden kurtulmaya çalışmaktadır.

Her ülkede vergiye gönüllü uyum farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde vergi cezalarının hafif olmasına rağmen vergiye gönüllü uyumun sağlandığı görülmektedir. Bunun sebebi, mükelleflerin toplumun refahını kişisel çıkarları önünde tutması ve toplumsal refah sağlandığı zaman ülkenin ekonomik olarak gelişme göstermesidir. Bir diğer sebebi ise, kişi başına düşen gelir ne kadar fazla

olursa mükellefin katlandığı verginin gelir içindeki payı mükellefe az gözükp mükellefe yük olmaktan çıkmaktadır (Topkan, 2016: 192).

Bu demek oluyor ki, bir ülkede toplumsal refah sağlanmışsa ekonomik gelişmeden söz edilebilmektedir. Refahın sağlanması, vergi mükelleflerinin yükümlülüklerini yerine getirmesiyle mümkündür. Refahın sağlanmasıyla oluşan ekonomik gelişme ise, kişi başına düşen milli geliri olumlu etkilediğinden vergi bir yük olmaktan çıkmakta vergiye gönüllü uyumu artırmaktadır. Refahın olmadığı ve buna bağlı olarak ta ekonomik gelişmenin sağlanamadığı ülkelerdeki az gelirli mükellefler ödemesi gereken vergilere yük olarak bakmaktadır. Ve bu bakış açısında olan bir mükellef yük olduğunu düşündüğü vergiden kurtulmak istemekte ve vergi kaçakçılığına yönelmektedir (Topkan, 2016: 100).

2. Dışsal Faktörler

a) Vergi Aflarının Oluşturduğu Olumsuz Etkiler

Vergi ödemek zorunda olan her mükellef vergi kanunlarını dikkate alarak ödemesini yapmakla sorumludur. Buna aykırı hareket eden mükellefler ise belirli yaptırımlara maruz kalmaktadır. Devletin bu yaptırımları kısmen ya da tamamen yok sayması vergi affi ile ifade edilmektedir (Edizdoğan, Gümüş, 2013: 15-30)

Vergisini zamanında ödemeyen mükellefler vergi gelirleri ile kamu hizmeti sunmaya çalışan devleti zor durumda bırakmaktadır. Kamu hizmeti vermekte zorlanan devlet, vergi affıyla hem vergi mükellefi yararını hem de devlet yararını gözetmektedir.

Vergisini ödemeyen mükellef vergi affını bir fırsat olarak görerek gerekli başvuruyu yapıp bu fırsattan yararlanmaktadır. Vergisini düzenli şekilde geciktirmeden ödeyen mükellefler ise, devlet tarafından uygulanan vergi affından etkilenerek bundan sonraki süreçte vergi affından yararlanmak için vergilerini geciktirmeye başlamaktadır (Tekin, 1978: 244). Devlete ve vergisini zamanında ödemeyen mükellefe vergi affı yarar sağlarken bu durum vergisini zamanında ödeyen mükellefleri olumsuz etkileyerek vergi kaçakçılığı ya da mükellefin vergisini

bilerek geç ödeme durumuna yol açıp ekonomik açıdan devleti zora sokmaktadır (Pehlivan, 2014: 10-45).

Vatandaşların vergiye bakış açılarını olumlu yönde etkileyebilmek için pek çok nedenden kaynaklı vergi affı oluşturulmaktadır. Bunlara kısaca değinirsek;

- Siyasi açıdan bakıldığı zaman, vergi afları çoğu zaman siyasi çıkarlar sağlamak amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Siyasi iradelerin oy potansiyelini, vergi aflarından faydalanacak mükelleflerin artıracacağı düşünülmektedir. Bu durum oy potansiyelini artırırken vergi mükellefi olan ve bu sorumluluğunu her koşulda yerine getiren kişileri vergilerini geciktirmeye ve hatta ödememeye itmektedir (Ayrangöl, Tekdere, 2013: 259)
- Ekonomik açıdan bakıldığı zaman, vergi affı ile verginin yapılandırılarak taksitlendirilmesi kayıt dışı ekonominin azalması için çözüm niteliğinde görülmektedir. Bunun yanı sıra ülkede yaşanan ekonomik krizin vatandaşları, işletmeleri olumsuz etkileyerek bu durumun vatandaşların ve işletmelerin vergi ödemelerine engel teşkil etmesi neticesinde vergi affına başvurulmaktadır (Çetin, 2007: 173).
- Mali açıdan bakıldığı zaman, devlet finansman ihtiyaçlarını karşılamadığı zaman acil ihtiyacı olan miktarı vergi mükellefinden hemen temin edebilmek için vergi affına başvurarak taksitlendirme yolu ile vergi mükellefinin kolayca ödeme yapması sağlanmaktadır. Aynı zamanda normal şartlarda vergi kaçırın mükelleflere uygulanan cezaların, vergi mükelleflerinin vergi kaçırıp gönüllü olarak yaptıkları bu kayıt dışı faaliyeti beyan etmeleri neticesinde cezalarının affedilerek vergi gelirlerini artırmak amaçlanmaktadır.
- Psikolojik açıdan bakıldığı zaman, vergisini düzenli şekilde ödemeyen mükelleflerin vergi borçları biriktikçe bu durum mükellefe psikolojik bir baskı oluşturup çalıştığı işe olan isteksizliğinin artmasına yol açmakta buna bağlı olarak verimsiz iş hayatının olması durumunu ortaya çıkarmaktadır.

Sonuç olarak, vergi afları iki durum yaratmaktadır. Birincisi, vergisini zamanında ödeyen mükellefleri vergi kaçırma konusunda cesaretlendirmekte ve vergi cezalarının caydırıcılığını olumsuz etkilemektedir. Yani, Af beklentisi içinde

olan mükellef, vergisini, yükümlülüklerini vs. af çıktığı zaman ödeyeceğini bunların karşılığı olan miktarı da karlı çıkmak adına yatırım için ayıracağı düşüncesi içerisinde olup vergi mükellefi olan kişilerin ödemeyi geciktirip aftan yararlanmak istemesi sonucunu doğurmaktadır (Sugözü, 2010: 184). Bu da vergi kaçakçılığına yönelimi artırmakta vergiye gönüllü uyumu azaltmaktadır. İkincisi, yakalanma riskini göze alıp vergi kaçırarak mükelleflerin, devletin vergi affı uyguladığı zamanlarda yakalanma riskini göze alamayıp vergi affından yararlanmak için vergi kaçakçılığına yönelimleri azalmakta ve bir nevi mükellefler vergi affı süresince vergiye gönüllü uyum göstermektedir.

b) Kayıt Dışı Ekonominin Boyutu

Kayıt dışı ekonomi, gerçekte fiili olarak yapılmasına rağmen GSMH hesapları içerisinde görülmeyen, devlet bilgisi dışında, denetimin mümkün olmadığı, ahlaki olmayan ekonomik faaliyettir. Kayıt dışı ekonomi kavramı en genel ifadeyle, gerek vergisel nedenlerden gerekse vergi dışındaki yasaklardan ve müdahalelerden kaçmak amacıyla resmi kayıtlara aktarılmayan faaliyetleri tanımlamak için kullanılmaktadır.

Kayıt dışı ekonomi yasal olduğu kadar yasa dışı faaliyetleri de kapsamaktadır. Bunların bazı örnekleri şöyledir; yasa dışı olup kayıt dışı ekonomi içerisinde yer alan faaliyetler; vergi kaçırma, tefecilik, uyuşturucu alım satımı vb. Yasal olmasına rağmen kayıt dışı ekonomi içerisinde yer alan faaliyetler ise; part-time çalışanlar, özel ders veren öğretmenler, hamallar vb. örnek gösterilebilmektedir. Buradan yola çıkarak, yasalara aykırı olan ya da yasalara uygun olduğu halde bilinçli olarak kayda alınmayan kayıt dışı faaliyetlerde mükellefler gelir elde etmektedir. Bu yüzden devlet, vergi mükellefleri tarafından elde edilen bu haksız kazanç üzerinden vergilendirme yapamamaktadır (GİB, 2009).

Kayıt dışı ekonomi genel bir olgudur. Ve bu olgu içerisinde vergi kaçakçılığını da almaktadır. Vergi sistemindeki açıklıklar vergi kaçakçılığına yol açmaktadır. Ve kayıt dışı ekonomi içerisinde önemli bir yere sahip olan vergi sistemindeki açıklıkların dikkatle irdelenerek çözüme kavuşturulması kayıt dışı ekonomide de önemli ölçüde düzelme sağlanmaktadır. Önlem alınmadan, gerekli teşvikler ve çalışmalar

yapılmadan kayıt dışı faaliyetlerin artışını izlemek zamanla kayıt dışı faaliyetleri meşrulaştırmaktadır. Bu durum ise, ekonomiyi durgunluğa sürüklemektedir.

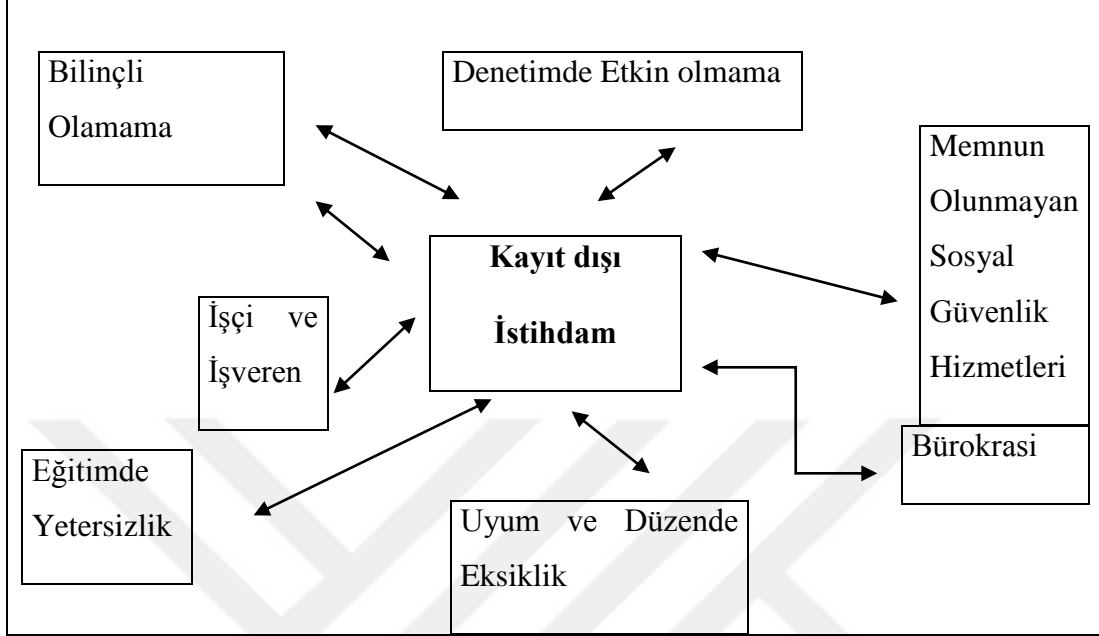
Faaliyetlerini kayıt altına almadan gerçekleştiren birimler, bu faaliyetlerden elde etmiş oldukları gelirleriyle faaliyetlerini kayıt altında yapan birimlere karşı rekabet gücü elde etmektedir. Ve bu durum haksız rekabet ortaya çıkarmaktadır. Haksız rekabet sonucunda her faaliyetini kayıt altına alan birimin ayakta kalabilmesi için kayıt dışı faaliyete yönelmesi gerekmektedir. Kayıt dışı alanlara yönelen mükelleflerin çoğu, haksız rekabet ile başa çıkamayıp ya da devletin uyguladığı vergilerden kaçmak maksadıyla bu alana yönelmektedir. Çoğu mükellefin kayıt dışı faaliyetlere yönelme potansiyelleri vergi cezaları ile de paralellik göstermektedir. Bu yüzden vergi cezaları ne kadar ağır olursa kayıt dışı faaliyete yönelim o kadar düşük ve vergi uyumu o kadar yüksek olmaktadır (Aykın, 2017: 2).

Kayıt dışılık günden güne artış göstermektedir. Bunun sebeplerine değinilecek olunursa;

- Toplumda oluşmayan vergi farkındalığı
- Buna bağlı olarak vatandaşa oluşmayan vergi bilinci
- Vergi bilincine bağlı olarak oluşmayan vergi ahlakı

Vergi bilincine ve ahlakına sahip olan ve buna göre hareket edip vergisini ödeyen mükelleflerin devlet tarafından mükâfatlandırılması vergisini aksatmadan düzenli şekilde ödeyen mükellefi olumlu yönde etkilediği gibi vergi kaçırarak kayıt dışı faaliyete yönelen mükelleflerinde bu durumdan vazgeçmelerinde etkili olmaktadır.

Tablo 8. Kayıt Dışı İstihdama Etki Eden Durumlar



Kaynak: Aktaran: Çomaklı, 2007: 243

Köyden kente göç olduğu zaman nüfus artışı yaşanmakta buna bağlı olarak ortaya çıkan iş gücü arzındaki artış istihdam gücünü yaratmaktadır. Bu yüzden kamu otoritesi denetimde yetersiz kalmaktadır. Göç eden işsiz kesim, para kazanmak adına kayıt dışı çalışmaya razı olmakta, işveren kesim ise, kendi çıkarını düşünerek niteliksiz olan bu iş gücünü düşük ücret karşılığında çalıştırmaya razı olmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumunun bilgisi ve denetimi olmadan oluşan bu durum ise kayıt dışı istihdamı ifade etmektedir.

Kriz dönemlerinde maliyetlerini azaltmak isteyen işsiz kesim, kayıt dışı alana yönelmektedir. Bu yüzden ortaya çıkan haksız kazanç sonucunda gelir dağılımında oluşan adaletsizlik, faaliyetlerini yasalara uygun bir şekilde kayıt altında ve düzenli yapan mükellefleri haksız kazanç elde etmeye itmektedir (Çetintaş ve Vergil, 2003: 15-30). Netice itibariyle kamuda gelir-gider dengesi sağlanamayarak, vergi bilinci ve toplumsal değerler yok olmaktadır.

e) Vergi Oranlarının Yüksek Olması

Vergi oranlarındaki artışın vergi gelirlerini artırdığı düşünülmektedir. Fakat gerçekte bu durumu ele alındığında, vergi oranlarındaki artış, mükellefleri vergi

konusunda olumsuz düşünmeye itmektedir. Bu durumun sonucu olarak ta vergi kaçırma ve vergiden kaçınma durumları ortaya çıkmaktadır. Buradan yola çıkarak, vergi oranlarındaki artış ve azalışın vergi gelirlerini etkilediği söylenebilmekte fakat vergi gelirleri vergi oranları ile aynı oranda sürekli artış ve azalış göstermemektedir. Vergi oranlarının artırılması mükelleflerce vergiye iyimser bakmayı zorlaştırmaktadır (Tuay, Güvenç,2007: 31). Bu ise, devlete olan bağlılığı olumsuz etkileyen vatandaş kanun dışı hareket etmeye iten bir sebep olarak görülmektedir.

Vergi oranları artırılrsa bile vergi gelirlerinde aynı düzeyde bir artışın olmaması durumunu ifade eden bazı sınırlamalar mevcuttur. Bu sınırlamaların vergiye tabi mükelleflerce bilinmesiyle vergi konusunda oluşan yanlış algıların önüne geçilmektedir. Bu durum, vergi bilincini artırarak vergiye uyum hatta vergiye gönüllü uyumu sağlamaktadır (Mukhtar, Wayne, Knoblett, 2001). Vergi sınırlamalarına örnek olarak, mükelleflerin hukuki açıdan haklarının korunduğunu bilmesi vergilemede mükellefin devlete karşı güven duymasını sağlamakta ve bu durum hukuki sınırı ortaya koymaktadır. Vergilemede psikoloji sınırına bakıldığında, geniş, kişiden kişiye değişen bir durumu ifade etmektedir. Dolaylı vergilerin ve dolaysız vergilerin ödeme durumlarına göre psikolojik sınırları görülmektedir. Dolaylı vergiler, herhangi bir yerden alınan ürünün içerisinde olduğu için ödeme yapıldığında bu vergi vatandaşın gözüne görünmemekte ve mükellefe vergi yükü oluşturmamaktadır. Dolaysız vergiler ise vatandaşın gelirin'e göre şekillenmekte ve vergi yükü oluşturmaktadır.

d) Vergi Sistemindeki Adaletsizlik

Vergilerde adalet kavramının oluşması son derece önemlidir. Vergide adaletsizlik, gelirleri eşit düzeyde olmayan iki vatandaşın devletin aynı vergiye tabi tutması durumunu ifade etmektedir. Örneğin: 4000 TL maaş alan bir vatandaş ile 2000 TL maaş alan bir vatandaşın market alışverişinde aldıkları her üründe aynı vergilendirme oranına tabi olması. Dolaylı vergi olarak tabir edilen bu vergileme satın alınan mal ya da devlet tarafından verilen bir hizmetin vergilendirilmesini ifade etmektedir.

Gelirler dikkate alınmadan dolayı vergilerin her vatandaştan talep edilmesi adaletsiz vergilemenin yapıldığının kanıtı niteliğindedir. Dolaysız vergiler, dolaylı vergilere göre adaletli bir biçimde vatandaşların gelirleri ve servetlerine göre alınmaktadır (Sugözü, 2010: 25). Herkesin gelirlerine göre alınan ve adaletin sağlanarak devletin vatandaştan talep ettiği dolaysız verginin, vergi gelirleri içerisindeki payının artırılıp herkese aynı oranda uygulanan dolaylı vergilerin ise payının azaltılması gerekmektedir. Bu durum adalet kavramının oluşmasını sağlamaktadır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 143).

Anayasanın 73. Maddesinde “ herkes ödeme gücüne göre vergi öder” ibaresi geçmektedir. Mükellefin ödeme gücü dikkate alınmaksızın alınan dolaylı vergiler dolaysız vergilerden fazla ise bu durum sosyal devlet ilkesine ve Anayasanın 73. Maddesine aykırı bir durum teşkil etmektedir. Ayrıca dolaylı vergilerde görülen artış adaletten uzak bir vergi sisteminin varlığına işarettir.

Vergi adaleti kavramının belirli bir ölçütü yoktur bu kavram kişiden kişiye farklı yorumlanmaktadır. Aynı maaşı alan iki meslek grubundan vatandaşın mesleğini yaparken harcadığı emek kadar emek harcamayan farklı meslek grubundaki vatandaş ile aynı maaşı alıp ve bu gelir üzerinden aynı oranda vergilendirilmeleri bazı vatandaşlar tarafından vergi adaletsizliği olarak değerlendirilmektedir. Bu yüzden vergi adaletsizliği göreceli bir kavram olup vatandaşın nasıl ve ne şekilde algıladığı ile alakalıdır. Vergide adalet kavramı toplum içerisinde yaşayan vatandaşlar tarafından farklı algılanabildiği gibi toplumdaki topluma bu kavram farklı algılanabilmektedir. Örneğin; Hristiyan toplumunda din ile ilgilenen ve bunu meslek edinen sınıfın devlete vergi ödememesi o topluma göre adil sayılırken, Müslüman toplumlarda böyle bir uygulama yoktur ve bu durum adaletten uzak görülmektedir (Şentürk, 2014: 20-45)

Ülkede vergi adaletinin sağlanması vergide eşitlik kavramıyla mümkündür. Bu eşitlik tüm vatandaşların aynı oranda vergi vermesini ifade etmemekte, bu vergide eşitlik ile gelirleri eşit olan vatandaşların aynı oranda vergi vermesinden söz edilmektedir. Bunun sağlanamaması fakiri daha fakir, zengini ise daha zengin yapmaktadır (Bilici, 2000: 69) .

e) Vergi Denetim ve Cezalarının Yetersizliği

İşlenen bir suçun cezalandırılabilmesi için bu suça ait cezanın kanunlarda yer almış olması gerekmektedir. Durum böyleyken, vergi cezası, hukukla bağdaşmayan kamu düzenini bozan vergi suçlarına ve kabahatlerine karşı uygulanmaktadır. Vergi cezası, kanun dışı tavır sergileyen mükelleflerin bu davranışlarından vazgeçmelerini sağlamak ve toplumdaki adalet kavramının oluşturularak kamu düzenini sağlamak maksadı ile uygulanan yaptırımdır (Türk, 2010: 168).

Vergi cezaları, vergi kabahatleri ve vergi suçları olarak iki türdedir. Vergi kabahati, vergiyi zamanında ödememe, eksik ödeme gibi durumları kapsamaktadır. Vergi kabahati işleyen bir mükellef kabahatin durumuna göre para cezasına tabi tutulur. Vergi suçları ise, kaçakçılık, vergi mahremiyeti, bazı memurların mükelleflerin özel işleriyle ilgilenmesi gibi durumları kapsamaktadır (Bilici, 2010: 87). Vergi suçu işleyen mükellefler suçun durumuna göre para cezası ya da hapis cezasına tabi tutulmaktadır. Hal böyleyken bazı mükellefler bu cezaları umursamadan vergi suçu ve kabahati işlemeye devam etmekte bazıları ise, yakalanma olasılığını düşünerek alacağı ceza ile vergi kaçırdığı zaman elde edeceği karını kıyaslayarak vergi konusunda kendisine davranış belirlemektedir.

Vergi cezalarının caydırıcılığı mükellefin vergiye uyumunda önemli bir yere sahiptir. Vergi cezalarının caydırıcılığını etkileyen önemli bir konu vergi cezalarının netliğidir. Yani mükellef tarafından yoruma açık olan bir vergi cezasının caydırıcılık yönünden etkisi azalmaktadır. Çünkü yoruma açık net bir cezanın olmaması uygulanmasına engel teşkil etmektedir. Bu yüzden vergi cezalarının yargı organları tarafından bile yorumlanmayacak netlikte olması gerekmektedir. Net düzenlenen vergi cezalarında asıl marifet vergi cezalarının iyi bir şekilde uygulanabilmesindedir (Saban, 2004: 157-158).

Nüfusun her geçen gün artışıyla birlikte kamu harcamaları da artmaktadır. Bu kamu harcamaları artışının karşılanabilmesi daha doğru bir tabir ile devletin yükümlü olduğu hizmeti vatandaş memnuniyetini sağlayarak verebilmesi vatandaşın yükümlü olduğu vergiyi ödemesine bağlıdır. Mükellefin vergiye karşı nasıl tutum sergilediği

irdelendiğinde ve tespiti yapıldığında kamusal ihtiyaçların finansmanı için gerekli olan verginin hasılatı da o düzeyde artış göstermektedir.

Vergi dairesinin hiçbir faaliyette bulunmadan vergi mükelleflerinin vergiye gönüllü uyum göstermesini beklemesi ve mükellefin vergi kaçırarak kamu hizmetinin düzgün olmamasından yakınması bir anlam ifade etmemektedir (Erginay, 1998: 52). Tek taraflı vergiye gönüllü uyumun sağlanması mümkün değildir. Vergi dairesi, gerekli teşvikleri ve çalışmaları yapmak durumundadır. Mükellef ise, vergi bilinciyle hareket ederek vergisini gönüllü olarak eksiksiz ödemek durumundadır (Türkay, 2013:155).

Vergi denetiminin vergi kaçakçılığı üzerindeki etkisine bakıldığında denetleyenlerin tarafsız olması şarttır. Eğer denetçi taraflıysa vergi denetimi herkese aynı şekilde uygulanmıyor demektir. Bu da genellik ilkesinden uzak olduğu anlamına gelmektedir. Denetimin tarafsızlık özelliği çığnenmiş adam kayırma durumu ortaya çıkmışsa burada vergi kaçakçılığında söz edilmektedir (Tekin, Çelikkaya, 2015: 83-99). Bu yüzden denetimin aksaması sosyal uyumsuzluk yaratıp vergi kaçakçılığının yapılıp yapılmadığını ortaya çıkaramamakta bu durumda vergi cezalarının da uygulanmasını engellemektedir (Torgler, Schaffner, Macintyre, 2007)

Mükellefi vergiye gönüllü uyumdan uzaklaştırıp vergi kaçakçılığına iten sebeplere bakıldığında (Kazıcı, 1993: 26) ;

- Mükellefin vergi kaçırması, göze aldığı vergi cezalarını ödemeye razı olduğunu vergi mükellefinin siyasi olarak savunduğu kişilerin iktidara gelmemesi durumunda mükellefin iktidara gelen siyasilerin politikalarını desteklememesi
- Vergi mükellefi olduğu halde vergi kaçakçılığına yönelen mükellefin, vergi mükellefi olan yakın çevresini etkilemesi
- Devlet mükellefin gelirlerine göre vergi oranı belirlediğinde bu vergi oranlarının mükellef tarafından yüksek olarak değerlendirilmesi
- Vergi ödeyen mükellef ile vergi dairesi arasındaki iletişimin kötü olması
- Vergi denetim tekniklerinin ve yöntemlerinin yeterince gelişmemesi

- Mükellefin geliri azaldıkça verginin bir yük haline gelmesi
- Gelir dikkate alınmadan her vatandaş tarafından ödenen dolaylı vergilerde artışın olması

göstermektedir. Mükelleflerin vergi kaçakçılığı yaparak yakalanma durumunda ödemeyi göze aldıkları vergi cezalarının devlet tarafından ağırlaştırılması, geçici çözüm olarak görülmekte fakat kökten çözüm için etkin bir nitelik taşımamaktadır (Külekcı, 2011: 188).

C. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

Bilgi teknolojilerinin kullanılarak (<http://www.gib.gov.tr>);

- Denetimin etkin şekilde yapılması
- Mükellefin kamu hizmetine kolay erişimin sağlanması
- Tüm mükellef bilgilerinin ve işlemlerin tek bir çatı altında olması
- Her vatandaşın aynı hizmete tabi olması
- Mekân sınırı olmadan her vatandaşın istediği yerden kamu hizmeti alması amaçlanmaktadır.

Hedeflenen bu durumlara ulaşabilmek için Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) geliştirilip bu sayede vatandaş memnuniyeti sağlanarak ve kamu personellerinin etkin ve verimli çalışmasıyla ekonomik durgunluğun önüne geçmek amaçlanmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla Gelir İdaresi Başkanlığının altyapısı değişime uğramaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanımıyla yaşanan değişim sadece vergi dairesinde değil, mükellefte de değişimi zorunlu kılmaktadır. Bu değişimin mükellef tarafından benimsenmesi bu projenin kullanılabilirliğiyle alakalıdır. Her işlemin kısa yoldan az maliyetle ve zamandan tasarruf sağlanarak gerçekleşmesi mükellefi bu yöne iterek projenin kullanılabilirliğini artırmaktadır (Özbek, 2007: 120).

VEDOP 1995 te pilot bir proje olarak başlamaktadır. Pilot projenin sonuç vermesinden sonra VEDOP daha da geliştirilerek 1998 yılında VEDOP 1, 2004

yılında VEDOP 2, 2007 yılında ise, VEDOP 3 başlatılarak belirli süreler zarfında tamamlanmaktadır (Akdemir, 2008: 50-100).

VEDOP 1, 1998 de 22 il merkezinden 155 vergi dairesinde 5 defterdarlıkta uygulamaya sokularak hedeflenen durumların gerçekleşip gerçekleşmediği ölçülmeye çalışılmaktadır. Aşama aşama ilerleyen ilerledikçe de geliştirilen VEDOP, VEDOP 1 ile kurum olma yolunda ilk adımı tamamlamaktadır (GGM Faaliyet Raporu, 2004: 75).

VEDOP 2, 2004 te uygulamaya sokularak 579 gelir dairesinde uygulamaya konulmuştur. Bu proje, e-devletle bütünleşerek elektronik kurumun etkin hale gelmesi için bu yönde oluşturulacak projelere öncü olmaktadır. Ve VEDOP 1 e göre uygulama alanı geniştir(Akdemir, 2008: 179).

Tablo 9. VEDOP 1 VE VEDOP 2 Uygulamaları

TAHAKKUK	VERGİ KİMLİK
TAHSİLAT	İNTERNET VD.
MUHASEBE	YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

VEDOP-1

VERİ AMBARI	DENETİM OTOMASYONU
E-BEYANNAME	E-VDO
ÇAĞRI MERKEZİ	BÜRO OTOMASYONU

VEDOP-2

Vergi gelirlerinin artırılabilmesi, devletin mükelleften vergileri etkin şekilde toplamasına bağlı olarak gerçekleşmektedir. Bu etkinliğin sağlanabilmesi kurumun elektronikleşip işlemlerin daha kolay tespit edilmesiyle mümkündür. Uygulanabilirliğini ve kullanılabilirliğini ölçmek maksadıyla oluşturulan bilgisayar destekli VEDOP 1, çalışma ortamı ve altyapı oluşturulması durumlarını içerirken, VEDOP 2 de daha çok mükellefin memnuniyetine ve denetimi sağlayacak altyapının oluşmasına yönelik durumları içermektedir. Bilgisayar desteği sağlanarak oluşturulan bu proje, mükellefleri olumlu etkilemesi yanında, vergi dairesi personellerini iş

yükünden kurtarıp işlerini verimli şekilde gerçekleştirmelerini önemli ölçüde sağlanmaktadır (Cütçü, 2010: 101).

VEDOP 3, son aşamadır. Ve bu aşamada elektronik imza gibi uygulamalar oluşturularak tam otomasyonun gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu proje ile çok sayıda vergi dairesi yenilenerek bilgi teknoloji yardımıyla web tabanlı yapı haline almaktadır. Bu proje, çok kapsamlı olması koşuluyla vergi kayıp ve kaçakçılığını ortaya çıkarmakta da etkin bir rol oynamaktadır (<http://www.siemens.com.tr>).

Projenin amaçlarına bakıldığında (Karatay, 2009: 61);

- Teknolojinin vergi dairesi işlemleri için kullanılıp altyapı haline dönüştürülmesiyle çağdaş bir yönetim anlayışı oluşturması
- Mükellef için kamu hizmeti sunulması ve bu durumun vergiye gönüllü uyumu etkilemesi
- Kayıt dışı ekonomi ile mücadele de etkin bir vergi sistemi oluşturarak denetimde üstünlük sağlaması
- Mükellef tarafından vergi beyannamelerinin mükellefi yol maliyetine sokmadan internet vasıtası ile verilmesi
- Kamu harcamalarını azaltmak
- Kurumlar arası etkin iletişim ve veri paylaşımı
- Hizmette kaliteyi yakalamak
- Hizmetteki iyileşmeyle vergi gelirlerinde artış sağlamak

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VERGİ İDARESİ VERGİYE DAYALI ELEKTRONİK UYGULAMALARININ VERGİYE GÖNÜLLÜ UYUM ÜZERİNDE ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ ANKET ÇALIŞMASI

A. ARAŞTIRMAYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1. Araştırmanın Önemi

Günümüzde Vergi İdaresi nezdindeki elektronik uygulamaların, vatandaş memnuniyetini temel alan vatandaş odaklı hizmet anlayışı olmasından hareketle; bu çalışma kapsamında vatandaşların elektronik uygulamalara olan bakış açısı buna bağlı olarak gelişen, uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisi değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın geleceğe yönelik katkısı, vergiye uyumu artırıcı e-devlet uygulamalarının daha etkin ve daha verimli olabilmesi için izlenecek yol haritasının belirlenmesiyle bu durumun sonucu olarak haksız rekabetin, yasalara aykırı davranışların en aza indirilmesine ve toplumun ahlaki değerlerinin zedelenmemesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca bugüne kadar yapılan çalışmalarda e-devlet uygulamalarına, kullanımlarına, bu konudaki tartışmalara değinilmiş olup e-devlet uygulamalarının kayıt dışı ekonomiyi azaltıcı vergiye gönüllü uyumu artırıcı etkisine dikkat çekilmemiş olması çalışmanın önemini artırmaktadır.

2. Araştırmanın Problemi

Araştırmanın problemi; Erzurum ilinde elektronik uygulamaların vatandaşlar tarafından ne kadar etkin ve verimli kullanıldığının ölçülmesi ve vatandaşlar üzerinde vergiye gönüllü uyumu artırıcı, azaltıcı etkilerinin tespiti.

3. Araştırmanın Amacı

Vergi İdaresi elektronik uygulamalarının incelenmesi, uygulamadan kaynaklanan sorunlar, uygulamaların eksik ve yetersiz yanları, eksik ve yetersizliğin giderilmesine ilişkin öneriler, toplum çıkarları üzerinde yarattığı etkinin irdelenmesi, elektronik uygulamalarla devlet ve vatandaş ilişkisinin değerlendirilmesi, uygulamanın Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı kuruluşlardaki kamu personelleri tarafından nasıl karşılandığı ve bu durumun sonucu olarak uygulamaların vergiye uyum üzerinde yarattığı etkinin belirlenmesi bu çalışmanın amaçlarını oluşturmaktadır.

4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmadaki veriler anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Elektronik devlet kavramının oluşmasının vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisi 5 Aralıklı Likert ölçeği kullanılıp anket formu ile Erzurum ilindeki vergi dairesi personellerine uygulanarak gerçekleştirilmiştir.

5. Araştırmanın Kapsamı

Vergi İdaresi vergiye dayalı elektronik uygulamalarının vergiye gönüllü uyum üzerinde etkisini araştırıp değerlendirmeyi amaçlayan bu çalışma; Erzurum ilinin merkez ilçesi olan Yakutiye Vergi Dairesi Başkanlığında 205 kamu personeline anket uygulanarak yapılmıştır. Yapılan anketlerde 15 adet anket hatalı olduğundan, analize 190 adet anket dâhil edilmiştir. 205 kişi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evrenin tümü araştırma kapsamına dâhil edildiğinden dolayı çalışmada herhangi bir örnekleme yöntemine gidilmemiştir.

6. Araştırmanın Metodolojisi

30 sorudan oluşan anket formu, Vergi İdaresine bağlı kuruluşlar içerisindeki kamu personellerine yöneltilmiştir. Vergiye dayalı elektronik uygulamalarla ilgili sorulan sorularda kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, fikrim yok, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum cevapları alınarak değerlendirme yapılmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sosyo-demografik faktörleri analiz etmeye yönelik sorular sorulmuştur. İkinci bölümünde ise, Vergi İdaresine bağlı elektronik uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Sorular ve temsil ettiği bölümler Ek: 1' de verilmektedir.

7. Literatür Taraması

Abdullah TÜRK (2010)'ün, "Elektronik Vergi Denetiminin Vergi Kaçırma Eğilimlerini Azaltmadaki Rolü Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasında 384 Pamukkale Vergi Dairesi mükelleflerine 22 soru yöneltilerek vergi denetiminin vergi kaçırma üzerindeki etkisi irdelenmeye çalışılmıştır. Anket sonuçlarına göre, elektronik faturaların alım-satım durumunda kullanılması, e- beyannamelerin kullanımı vb. durumların kısaca her türlü elektronik hizmet vergi kayıp kaçağı üzerinde etki doğurmaktadır. Vergiye dayalı her işlemin elektronikleşmesi mükellefin az maliyetle gerçekleştirdiği işlemlerde karlılık düzeyini artıracak ve bundan da devlet yarar sağlayarak vergi kayıp kaçaktaki azalma bütçe gelirlerini artıracaktır.

Nihat EDİZDOĞAN'e, Erhan GÜMÜŞ (2013)'ün, "Vergi Afları ve Türkiye 'de Vergi Aflarının Değerlendirilmesi" adlı çalışmasında, vergi aflarının sık sık yapılması durumu eleştirilerek bu durumun vatandaşta vergi bilincinin oluşmasını engellediğini ve af beklentisinin, mükellefte vergiyi ödeme isteği doğurmadığı ifade edilmektedir. Bu yüzden kamu alacaklarının tahsili yapılamamaktadır. Tahsili yapılamayan kamu alacakları, devleti yeni bir vergi affı uygulamaya sürükleyecektir. Bu durum bir döngü halinde devam edecektir. Vergi affı çıkarıldığı zaman, devletin bu hususta yapması gereken, bundan sonraki süreçte vergi affının çıkarılmayacağına dair mesaj vermesidir.

Suzan ALKAN (2019)'ın, "Vergi Suçları ve Denetimin Vergiyi Tahsil Edebilme Üzerindeki Etkisi" adlı çalışmasında, 250 vergi mükellefine uygulanan anket, vergi suçlarının nedenlerini ve denetimdeki etkinlik konusunda bu suçların işlenebilirliği hakkında değerlendirmelerde bulunmuştur. Araştırma sonucu neticesinde denetimin kontrol altına alınması,

vergi konusunda oluşacak her türlü suçların önüne geçilmesi açısından önemlidir. Devletin kalkınması için vergi gelirlerinde artış olması gerekmektedir. Denetim gerekli bir ihtiyaçtır.

Suat Hayri ŞENTÜRK (2014)'ün yayımlanan “Vergiye Gönüllü Uyum Sağlanmasında Fayda İlkesinin Rolü” çalışmasında, vergilerin kamu mallarından sağlanan faydalar doğrultusunda olmasını ifade eden, fayda ilkesinin vergiye gönüllü uyum derecesini arttıracığı ifade edilmektedir. Şentürk'e göre; kamu mallarından sağlanan fayda arttıkça mükellefin ödediği verginin bu faydanın karşılığı olduğu algısı oluşmakta ve bunun sonucunda vergiye gönüllü uyumun derecesi de aynı şekilde artmaktadır.

Ali ÇETİNKAYA (2002) tarafından “Mükelleflerin Vergiye Gönüllü Uyumunu Etkileyen Faktörler” başlıklı çalışmasında; Çetinkaya vergiye gönüllü uyum oranının artırılması için mükelleflerin vergi hakkındaki düşüncesini değiştirmek için çalışmaların yapılmasının ve vergiye gönüllü uyumu etkileyen etmenler açısından ayrı ayrı deneysel çalışmalar yapılmasının yararlı olduğu düşüncesindedir.

Hamza KAHRİMAN (2016)'ın, “Vergiye Gönüllü Uyum Çerçevesinde Türkiye’de Gelir İdaresinin Organizasyon Yapısı Üzerine Değerlendirme” adlı çalışmasında; vergiye gönüllü uyumun sadece mükellef açısından değil, vergi idaresi açısından da birtakım yükümlülükler barındırdığını belirtmiştir. Kahrıman'a göre İdare, mükellefin vergiye gönüllü uyum imkânlarını artırma noktasında, bilgi teknolojileri ve internet yoluyla, mükellefe kolaylık sağlayacak çalışma ve organizasyonları yapmalıdır. Ayrıca Kahrıman, Türkiye’deki modern bir gelir idaresi oluşturma konusunun sonucu olarak 29 ilde 30 vergi dairesi başkanlığının aktif olduğunu, ancak kalan 52 ilde bağımsız vergi odaklı teşkilatlanmanın olmadığını ve vergiye gönüllü uyum için sağlam ve kalıcı bir vergi teşkilatlanmasının gerekli olduğunu belirtmiştir.

SARUÇ ve GÖKSU'nun 2015'te yaptığı “Türkiye’de Vergiye Gönüllü Uyum: Mülakat Çalışması” başlıklı makale de vergiye gönüllü uyum meselesinin ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği, gelişmiş ülkelerde gönüllü

uyum seviyesinin yüksek olduğu belirtilmiştir. Çalışmada; mükellef, akademisyen ve vergi müfettişlerinden oluşan üç gruba aynı sorular sorulmuş ve sorulara verilen yanıtların farklı olduğu gözlemlenmiştir. Örneğin, vergi oranları sorusuna; mükellefler çok yüksek olduğunu belirtmiş, akademisyenler ve müfettişler ise soruyu dolaylı, dolaysız vergiler açısından ele almış, dolaysız vergi oranının yüksek olduğunu belirtmiştir. Ancak katılımcılar; vergiye karşı bilincin düşüklüğünü, vergi adaletinin tam olarak sağlanamadığını, vergi aflarının adeta vergiyi ödeyen mükelleflere ceza niteliğinde olup, afların doğru olmadığını belirtmiştir. SARUÇ ve GÖKSU' da bu cevaplardan yola çıkarak Türkiye'de vergiye gönüllü uyum konusunda ciddi eksiklikler olduğunu belirtmiştir.

Oğuzhan ÇARIKÇI (2010)' a göre "Türkiye' de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma" çalışmasında, kamu hizmetinin tek bir merkezden yönetilmesi, vatandaşların yapmak istediği her türlü işlemin erişimini kolaylaştırdığını ifade etmektedir. Bu çalışma, Isparta ili merkez ilçesinde yapılan araştırma da e- devleti kullanan kişilerin oranları, demografik özellikler nezdinde kişilerin e- devlet kullanımındaki farklılıkları üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre, vatandaş e- devlet hakkında ne kadar bilgili olursa tutum ve davranışları da buna göre şekillenmektedir.

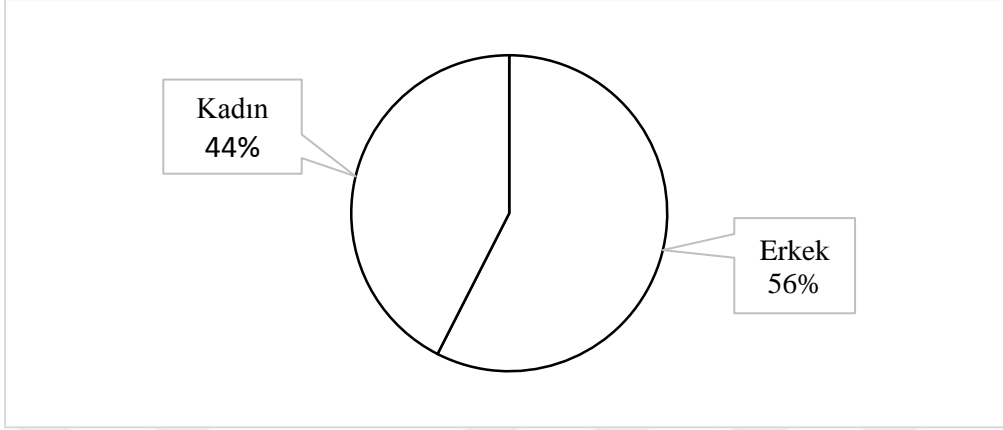
B. ARAŞTIRMAYA AİT VERİLERİN ANALİZİ

Çalışma kapsamında yapılan analizler aşağıda gösterilmiştir. Bunlar;

1. Demografik Özelliklerin Anket Sonuçları

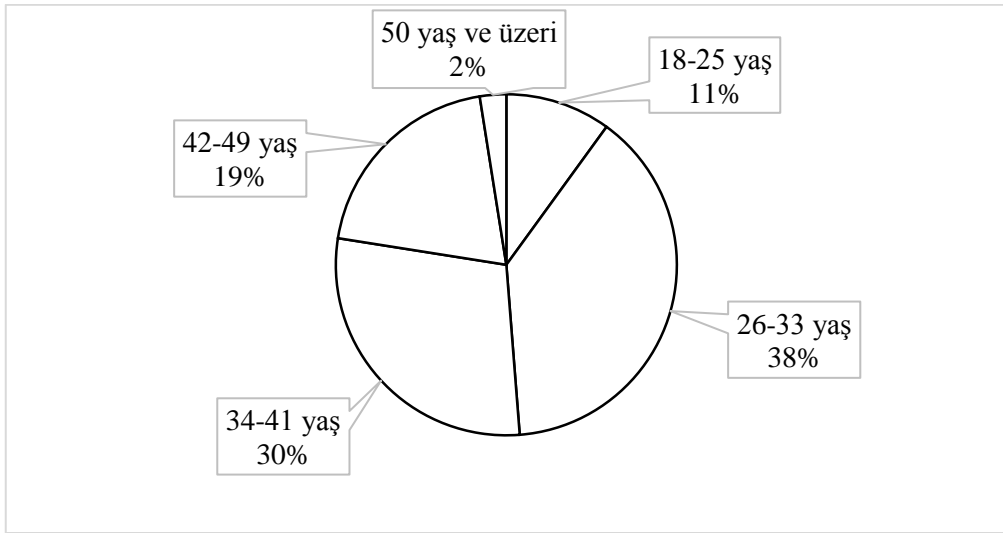
Ankete katılan 190 kişinin 83'ünün (% 44) kadın ve 107'si (%56) erkekten oluştuğu Grafik 1'de gösterilmiştir.

Grafik 1: Cinsiyet



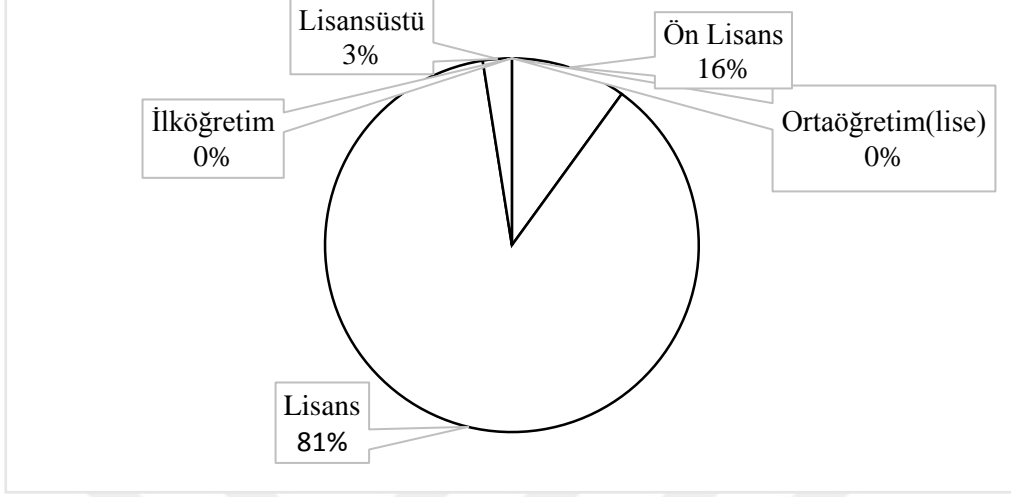
Ankette vergi dairesi personellerinin yaş aralıkları beş grup halinde verilmiştir. 18-25 yaş aralığında 21 kişi (%11), 26-33 yaş aralığında 72 kişi (%38), 34-41 yaş aralığında 56 kişi (%30), 42-49 yaş aralığında 37 kişi (%19), 50 yaş ve üzeri 4 kişi (%2) olarak ankete katılım göstermiştir. Ankete en fazla katılım gösteren yaş aralığı 34-41'dir. Bu sonuçlar Grafik 2'de gösterilmiştir

Grafik 2: Yaş



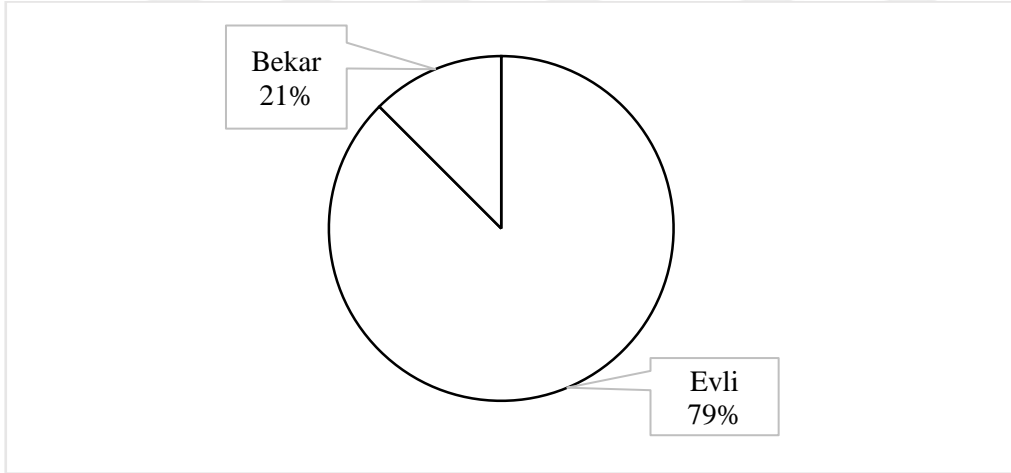
Ankete katılan vergi dairesi personellerinin eğitim düzeyine bakıldığında zaman ön lisans eğitimi alan 31 kişi (%16), lisans eğitimi alan 153 kişi (%81), lisansüstü eğitimi alan 6 kişi (%3) olduğu, vergi personelleri içerisinde sadece ilköğretim, ortaöğretim (lise) eğitimi alan kimsenin olmadığı Grafik 3' de gösterilmiştir.

Grafik 3: Eğitim Durumu



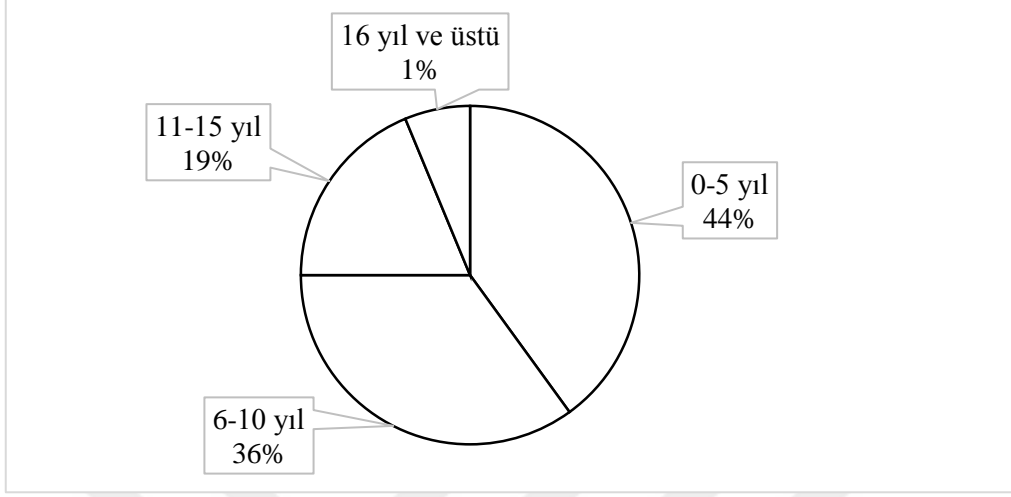
Ankete katılan vergi dairesi personellerinin 150' sinin (%79) evli olduğu ve 40'ının (%21) ise bekâr olduğu Grafik 4'te gösterilmiştir.

Grafik 4: Medeni Hal



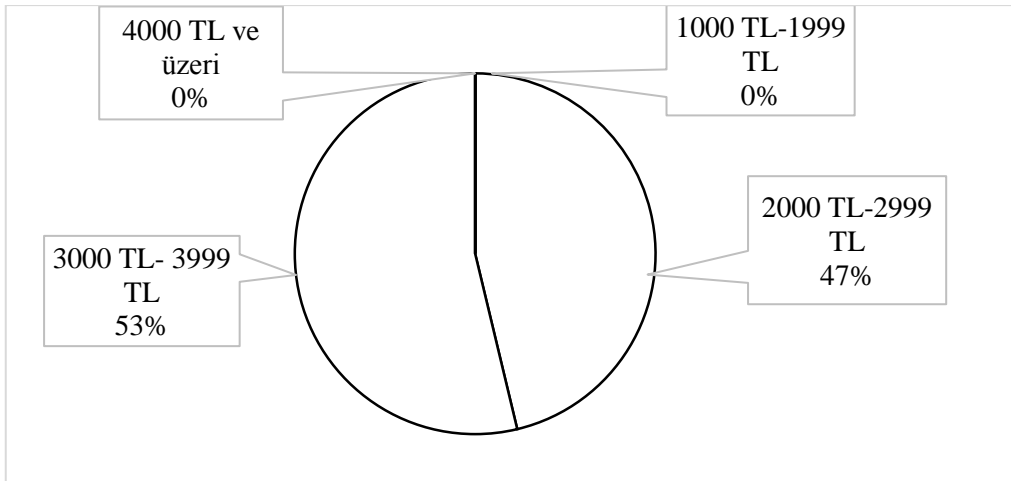
Ankete katılan vergi dairesi personellerinin mesleki deneyimlerine bakıldığı zaman, 79 kişinin (%44) 0-5 yıl arası, 66 kişinin (% 36) 6-10 yıl arası, 35 kişinin (%19) 11-15 yıl arası, 10 kişinin (%1) 16 yıl ve üstü deneyime sahip olduğu Grafik 5'de gösterilmiştir.

Grafik 5: Mesleki Deneyim



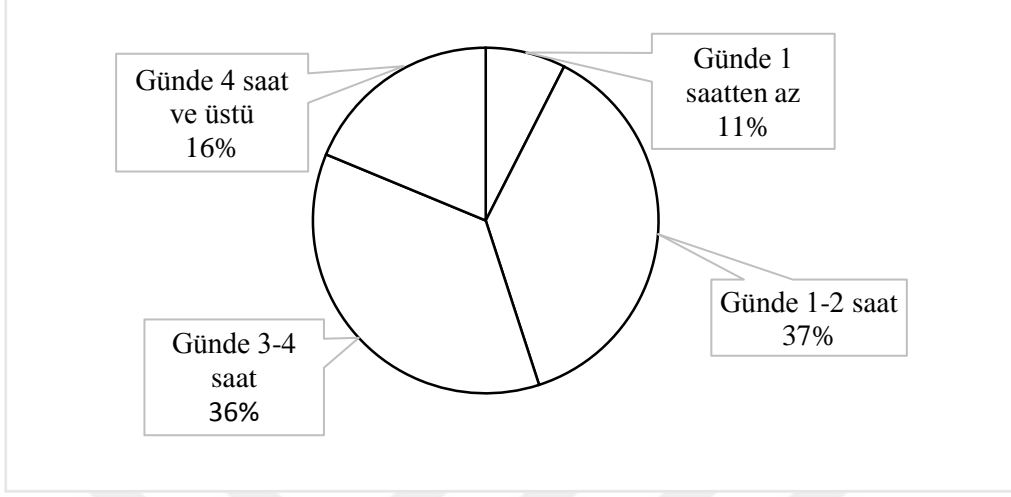
Ankete katılan vergi dairesi personellerinin gelir düzeyi 4 grup halinde verilmiştir. Ankete katılanlar içerisinde 1000 TL-1999 TL ve 5000 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip kimse bulunmamaktadır. 89 kişi (% 47) 2000 TL-2999 TL, 101 kişi (%53) 3000 TL- 3999 TL gelir düzeyine sahiptir. Bu durum Grafik 6' da gösterilmiştir.

Grafik 6: Gelir Düzeyi



Ankete katılan vergi dairesi personellerinin internet vergi dairesini ortalama kullanma sıklığına bakıldığı zaman, 22 kişi (%11) günde 1 saatten az, 70 kişi (% 43) günde 1-2 saat, 68 kişi (%36) günde 3-4 saat, 30 kişi (% 16) günde 4 saat ve üstü kullandığı Grafik 7' de gösterilmiştir.

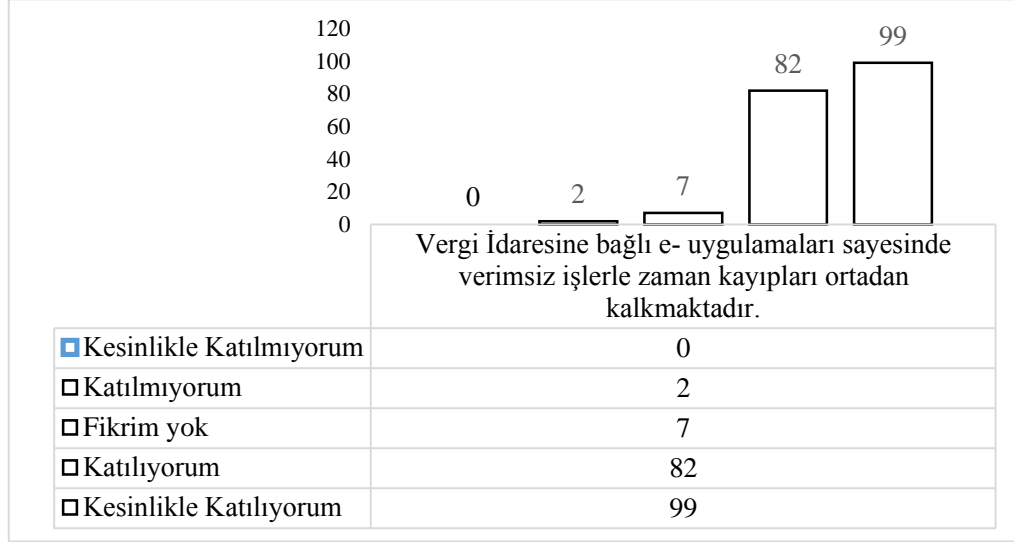
Grafik 7: İnternet Vergi Dairesini Ortalama Kullanma Sıklığı



2. Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamaların Vergiye Gönüllü Uyum Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Maddelere İlişkin Sonuçlar

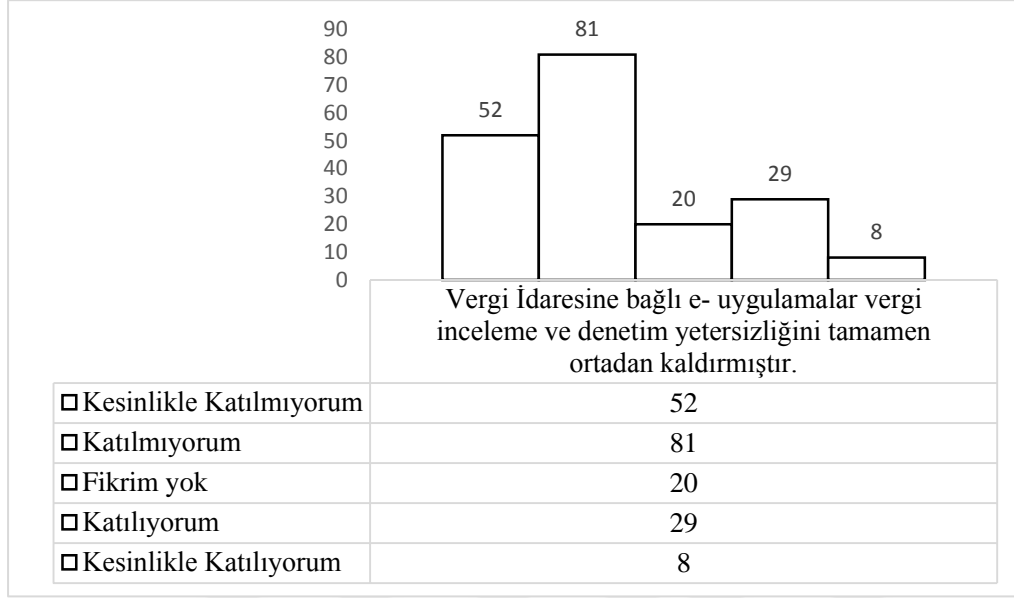
Grafik 8’ de geçen önerme için, ankete katılanların % 1’i (2 kişi) bu önermeye katılmamakta ve %4’ünün (7 kişi) ise, bu önerme hakkında fikri bulunmamaktadır. Ankete katılanların %43’ü (82 kişi) bu önermeye katıldığını ve %52’si (99 kişi) kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %95’i (181 kişi) vergiye dayalı e- uygulamaların verimsiz işlerle zaman kaybını ortadan kaldırdığı görüşündedir. Bu önermede ki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Balcı, 2003: 267) tarafından değinilmiş olan e- uygulamaların zaman kaybını ortadan kaldırıp zamandan tasarruf sağladığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 8’ de gösterilmiştir.

Grafik 8: Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamaların Ortaya Çıkışı Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 9’ da geçen önerme için, ankete katılanların %27’si (52 kişi), bu önermeye kesinlikle katılmadığını %43’ü (81 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda % 70’i (133 kişi) vergiye dayalı e-uygulamalarının vergi inceleme ve denetim yetersizliğini tamamen ortadan kaldırmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %11’i (20 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %15 ‘i (29 kişi) bu önermeye katıldığını, %4’ü (8 kişi) ise, kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %19’u (37 kişi) vergiye dayalı e- uygulamaların vergi inceleme ve denetim yetersizliğini tamamen ortadan kaldırdığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Çelik, Güney, 2017: 214-223) tarafından değinilmiş olan e- uygulamaların inceleme ve denetim yetersizliği konusunda olumlu etkisinin büyük olduğu fakat bu durumu tamamen ortadan kaldırmasının günümüz şartları içerisinde mümkün olmadığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 9’ da gösterilmiştir.

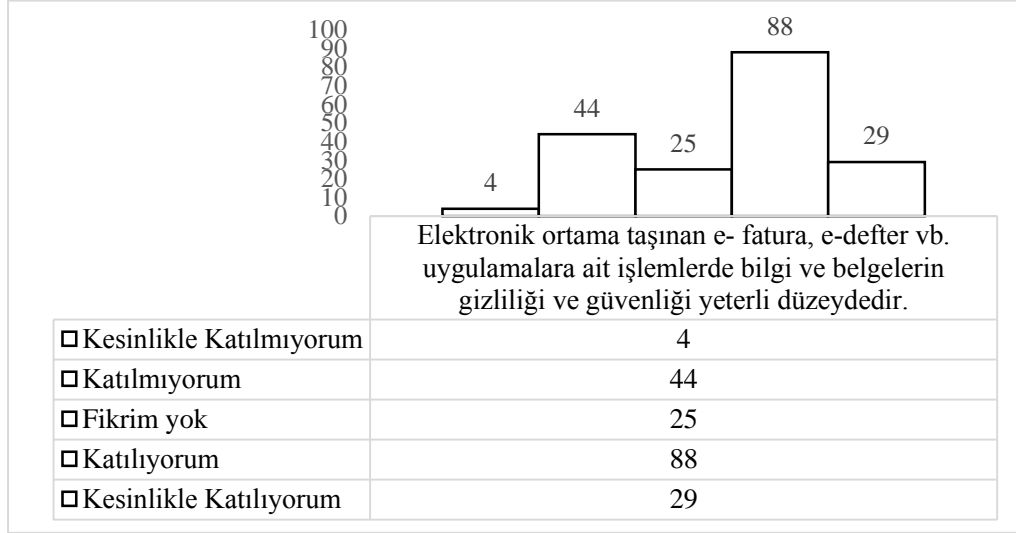
Grafik 9: Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamaların Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi



Grafik 10' da geçen önerme için, ankete katılanların %2'si (4 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını %23'ü (44 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %25'i (48 kişi) e- fatura, e-defter gibi elektronik ortama taşınan uygulamalara ait işlemlerde bilgi ve belgelerin gizliliği ve güvenliği yeterli düzeyde olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %13'ü (25 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %47'si (88 kişi) bu önermeye katıldığını, %15'i (29 kişi) ise, kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %62'si (117 kişi) e- fatura, e-defter gibi elektronik ortama taşınan uygulamalara ait işlemlerde bilgi ve belgelerin gizliliği ve güvenliği yeterli düzeyde olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Köseçik, Karkın, 2004) tarafından değinilmiş olan Vergi İdaresine bağlı elektronik uygulamaları olan e- defter, e- fatura gibi uygulamaların gizlilik ve güvenlik açısından yeterli düzeyde olmadığı ve her türlü siber saldırıya açık olabildiği bu hususta geliştirilmesi, güvenlik ve gizlilik konusundaki hassasiyetin daha çok sağlanması gerektiği görüşünü destekler nitelikte değildir. Aksine anket sonucuna göre vergi dairesi kamu personelleri, bu uygulamalarda gizlilik ve güvenlik

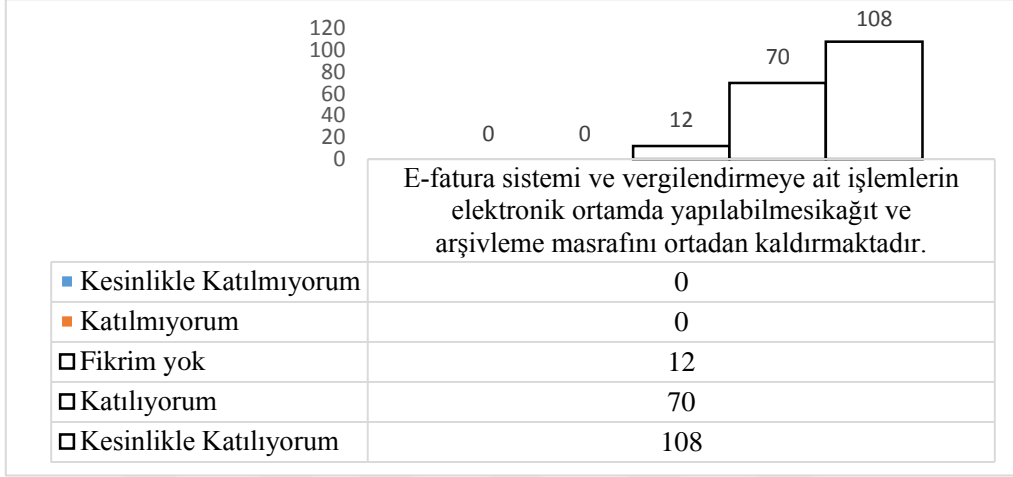
açıklarının olmadığı, gizlilik ve güvenliğin yeterli düzeyde olduğu kanaatindedir. Bu durum Grafik 10’ da gösterilmiştir.

Grafik 10: Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamaların Belgelerin Gizliliği ve Güvenliği Konusu Üzerindeki Etkisi



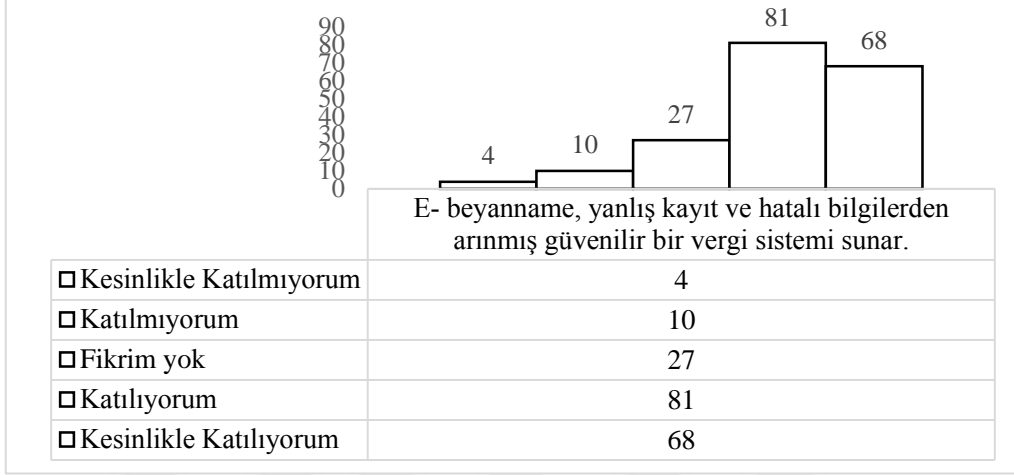
Grafik 11’ de geçen önerme için ankete katılanların %6’sı (12 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %37’si (70 kişi) bu önermeye katıldığını, %57’si (108 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %94’ü (178 kişi) e- fatura sistemi ve vergilendirmeye ait her türlü elektronik işlemlerin kâğıt ve arşivleme masrafını ortadan kaldırdığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Yanık, Karadaş, 2013: 136) tarafından değinilmiş olan elektronik ortama taşınan her türlü bilgi ve belgenin kâğıt masrafını azaltarak maliyeti düşürdüğü görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 11’de gösterilmiştir.

Grafik 11: Vergi İdaresine Bağlı Elektronik Uygulamaların Ekonomiye Katkısı Üzerindeki Etkisi



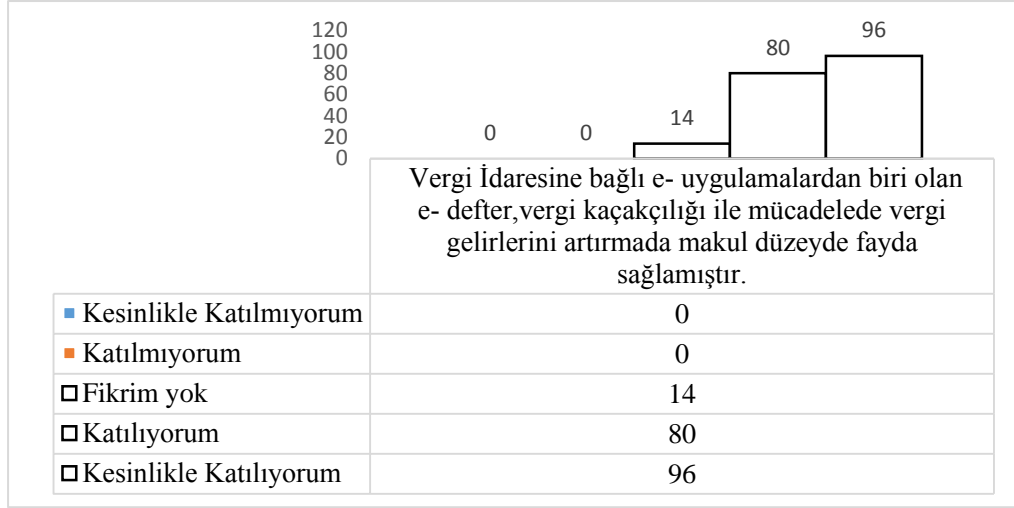
Grafik 12’de geçen önerme için ankete katılanların %2’si (4 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, %5’i (10 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %7’si (14 kişi) e- beyannamenin yanlış kayıt ve hatalı bilgilerden arınmış bir vergi sistemi olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %14’ü (27 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %43’ü (81 kişi) bu önermeye katıldığını, %36’sı (68 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 79’u (149 kişi) e- beyannamenin yanlış kayıt ve hatalı bilgilerden arınmış bir vergi sistemi olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Turan, Özgen, 2009: 137-139) tarafından değinilmiş olan e-beyannamenin yanlış ve hatalı bilgilerden arınmış bir vergi sistemi olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 12’de gösterilmiştir.

Grafik 12: Vergi Mükelleflerine Güvenilir Bir Hizmet Sunma Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



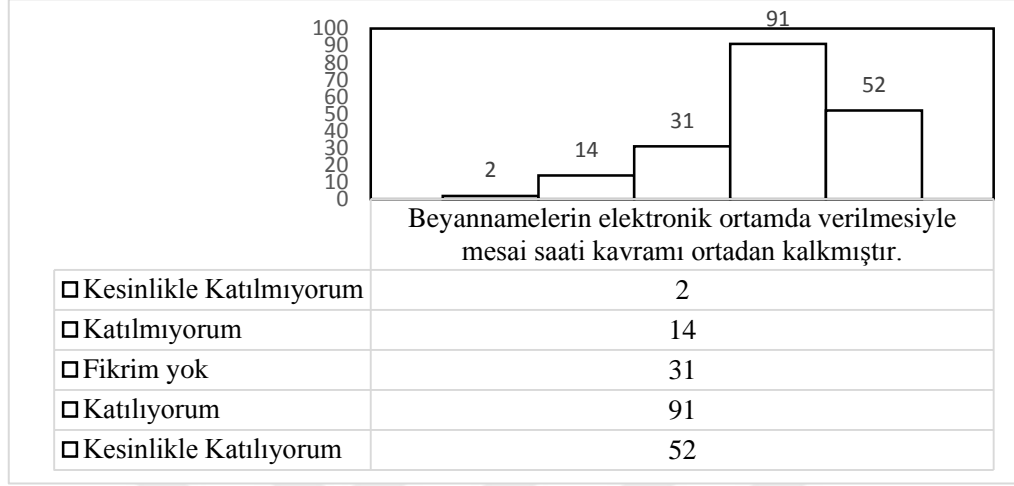
Grafik 13 'de geçen önerme için, ankete katılanların %7'si (14 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %42'si (80 kişi) bu önermeye katıldığını, % 51'i (96 kişi) ise, kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %93'ü (176 kişi) e- defterin vergi kaçakçılığı ile mücadelede vergi gelirlerini artırmada yeterli düzeyde fayda sağladığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Kösecik, Karkın, 2004: 99) tarafından değinilmiş olan elektronik defter ve diğer elektronik ortama taşınan her türlü belge, vergi kaçıran mükelleflerin tespitini kolaylaştırdığını ve mükelleflerin vergi kaçırma eğilimlerini azalttığını destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 13 'de gösterilmiştir.

Grafik 13: E- defterin Vergi Kaçakçılığını Önleme Düzeyi Üzerinde Etkisi



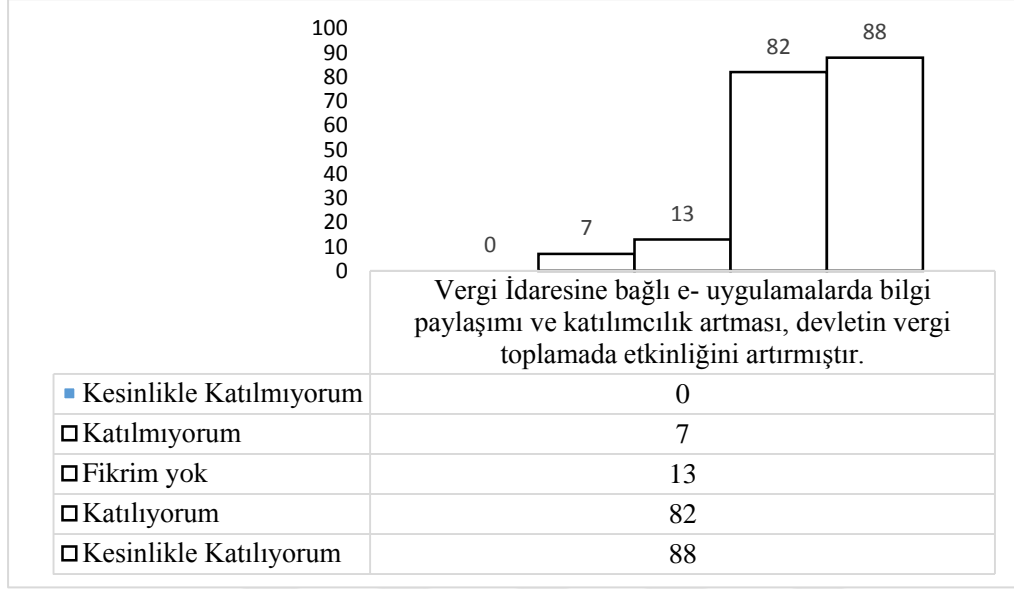
Grafik 14' te geçen önerme için ankete katılanların %1'i (2 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 8'i (14 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %9' u (16 kişi) beyannamelerin elektronik ortamda verilmesiyle mesai saati kavramının ortadan kalkmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %16'sı (31 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %48'i (91 kişi) bu önermeye katıldığını, %27'si (52 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 75'i (143 kişi) beyannamelerin elektronik ortamda verilmesiyle mesai saati kavramının ortadan kalktığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan beyannamelerin internet aracılığı ile elektronik şekilde verilmesi, mükellefi ve personelleri zamandan tasarruf sağlayarak verimsiz işlerden ve zaman alıcı süreçlerden uzaklaştırdığı ve elektronikleşmenin artmasıyla mesai saati kavramının azaldığı hatta ortadan kalktığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 14'de gösterilmiştir.

Grafik 14: Beyannamelerin Elektronikleşmesinin Zamanın Etkin Kullanımı Üzerinde Etkisi



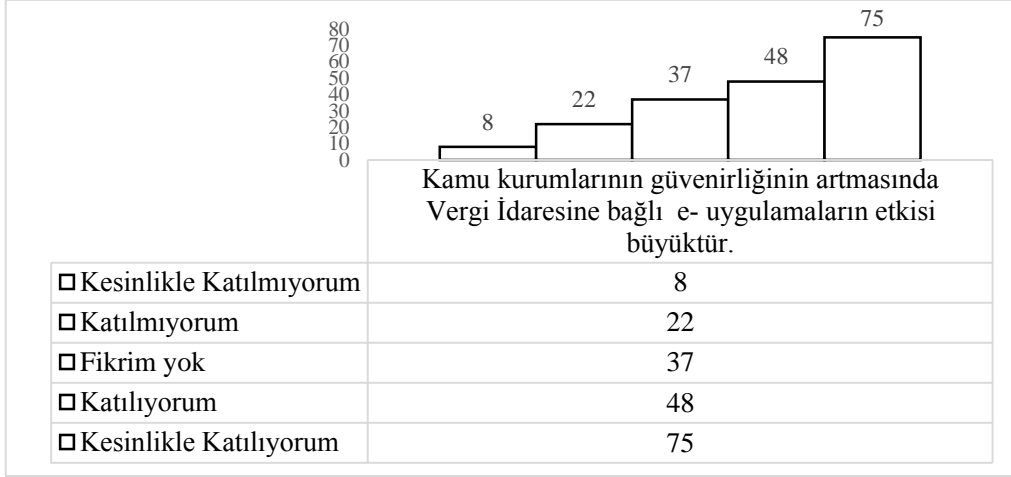
Grafik 15’de geçen önerme için ankete katılanların % 4’ü (7 kişi) bu önermeye katılmadığını yani vergiye dayalı e- uygulamalar da bilgi paylaşımı ve katılımcılığın artması devlet açısından vergi toplamadaki etkinliği artırmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %7’si (13 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %43’ü (82 kişi) bu önermeye katıldığını, %46’sı (88 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 89’u (170 kişi) vergiye dayalı e- uygulamalar da bilgi paylaşımı ve katılımcılığın artması devlet açısından vergi toplamadaki etkinliği artırdığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu çalışmanın teori kısmında (Balcı, 2003: 267) tarafından değinilmiş olan, mükellefin devlete olan bağlılığı katılımcılığı artıran en önemli unsurdur ve katılım sağlayan mükelleflerin vergi gelirlerini artırdığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 15’de gösterilmiştir.

Grafik 15: Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamaların Katılımcılığa Etkisi



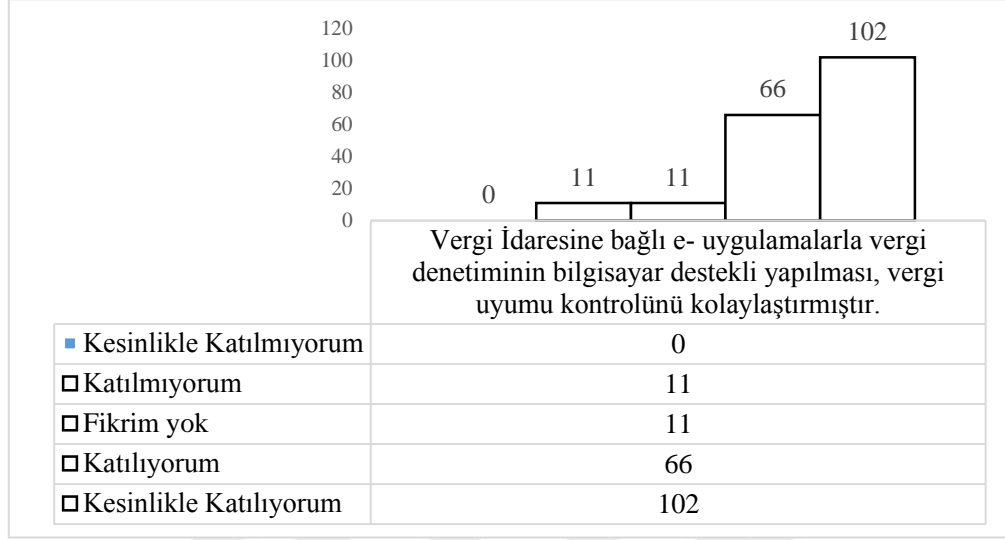
Grafik 16’da geçen önerme için ankete katılanların %4’ü (8 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 12’si (22 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %16’sı (30 kişi) kamu kurumlarının güvenilirliğinin artmasında vergiye dayalı elektronik uygulamaların etkisinin olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %20’si (37 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %25’i (48 kişi) bu önermeye katıldığını, %39’u (75 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %64’ü (123 kişi) kamu kurumlarının güvenilirliğinin artmasında vergiye dayalı elektronik uygulamaların etkisinin büyük olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan kamu kurumlarının yaptığı çalışmaların, geliştirdiği sistemlerin kamu personelleri üzerindeki etkisinin büyük olduğu bu durumun devlete olan inancı sağladığı görüşünü destekler niteliktedir. Bunun yanında bir kısım vatandaşın devlet tarafından yeni geliştirilen sistemi benimsemesi, güvенеbilmesi ve buna bağlı olarak kullanabilmesi zaman almaktadır. Bu durum Grafik 16’da gösterilmiştir.

Grafik 16: Kamu Kurumlarına Olan Güvenilirliğin Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



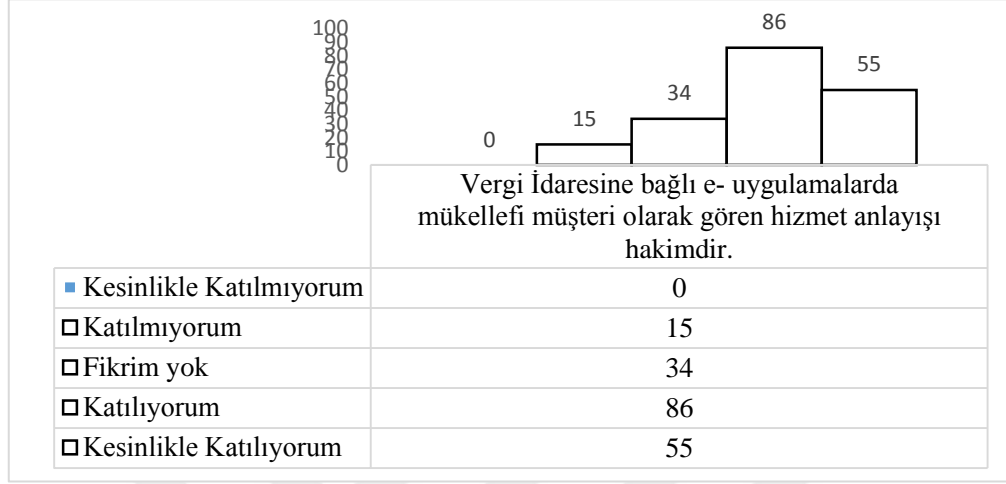
Grafik 17’de geçen önerme için ankete katılanların % 6’sı (11 kişi) bu önermeye katılmadığını yani vergiye dayalı elektronik uygulamalarda vergi denetiminin bilgisayar destekli yapılması vergi uyumu kontrolünü kolaylaştırmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %6’sı (11 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %35’i (66 kişi) bu önermeye katıldığını, %53’ü (102 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 88’i (168 kişi) vergiye dayalı elektronik uygulamalarda vergi denetiminin bilgisayar destekli yapılması vergi uyumu kontrolünü kolaylaştırdığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan elektronikleşmenin artışıyla denetim olanağının artışının paralellik gösterdiği ve buna bağlı olarak vergi uyumun artış gösterdiği görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 17’de gösterilmiştir.

Grafik 17: Vergi Denetiminin Bilgisayar Desteği Alınarak Yapılması Üzerine Bir Değerlendirme



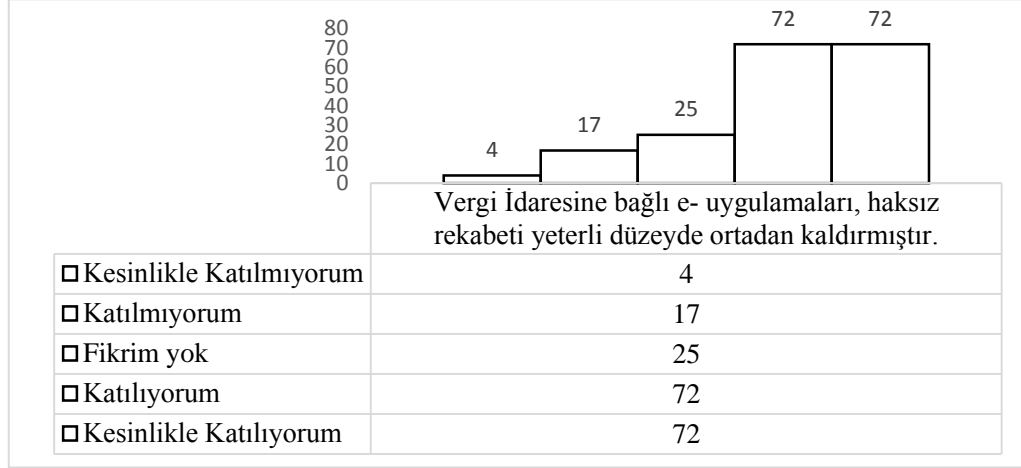
Grafik 18’de geçen önerme için ankete katılanların % 8’i (15 kişi) bu önermeye katılmadığını yani vergiye dayalı e- uygulamalarda vergi mükellefini müşteri olarak gören hizmet anlayışının olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %18 ’i (34 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %45’i (86 kişi) bu önermeye katıldığını, %29’u (55 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 74’ü (141 kişi) vergiye dayalı e- uygulamalarda vergi mükellefini müşteri olarak gören hizmet anlayışının olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan vatandaş odaklı hizmet anlayışından hareketle mükellefi müşteri olarak gören bir hizmet anlayışının var olduğunu destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 18’de gösterilmiştir.

Grafik 18: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamadaki Hizmet Anlayışı Üzerine Bir Değerlendirme



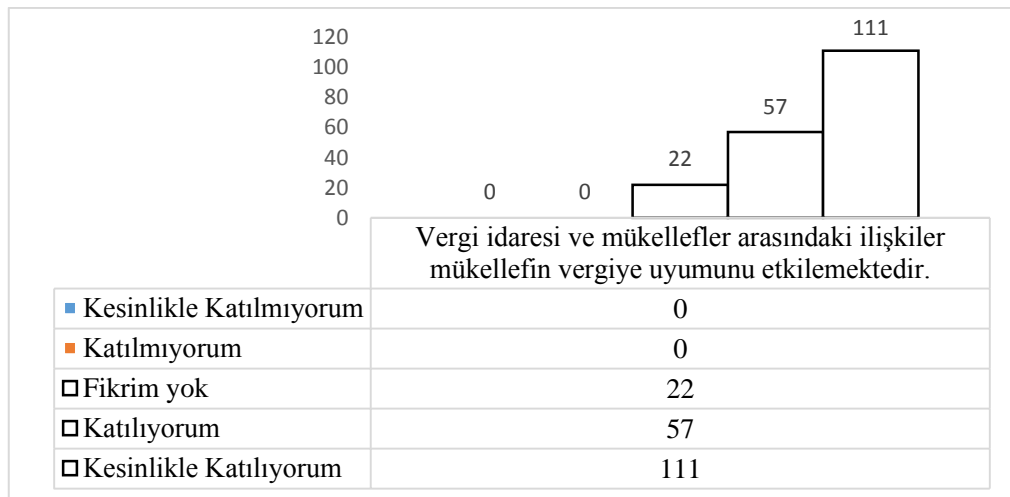
Grafik 19’ da geçen önerme için ankete katılanların %2’si (4 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 9’u (17 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %11’i (21 kişi) e- vergilendirme uygulamalarının haksız rekabeti yeterli düzeyde ortadan kaldırmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %13’ü (25 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %38’i (72 kişi) bu önermeye katıldığını, %38’i (72 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 76’sı (144 kişi) e- vergilendirme uygulamalarının haksız rekabeti yeterli düzeyde ortadan kaldırdığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Arısoy, Özdemirci, 2017: 50-70) tarafından değinilmiş olan vergilendirmenin elektronikleşmesiyle vergi kaçırın mükelleflerin tespitinin, elektronikleşme öncesi döneme göre daha kolay olduğu ve haksız rekabet eden mükelleflerde ise elektronikleşme öncesi döneme göre azalma görüldüğü görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 19’de gösterilmiştir.

Grafik 19: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalar Rekabette Haksızlığı Engelleme Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 20 'de geçen önerme için, ankete katılanların %12'si (22 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %30'u (57 kişi) bu önermeye katıldığını, % 58'i (111 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %88'i (168 kişi) vergi idaresi ve mükellefler arasındaki ilişkilerin mükellefin vergiye uyumunda etkili olduğu görüşündedir. Bu durum Grafik 20 'de gösterilmiştir.

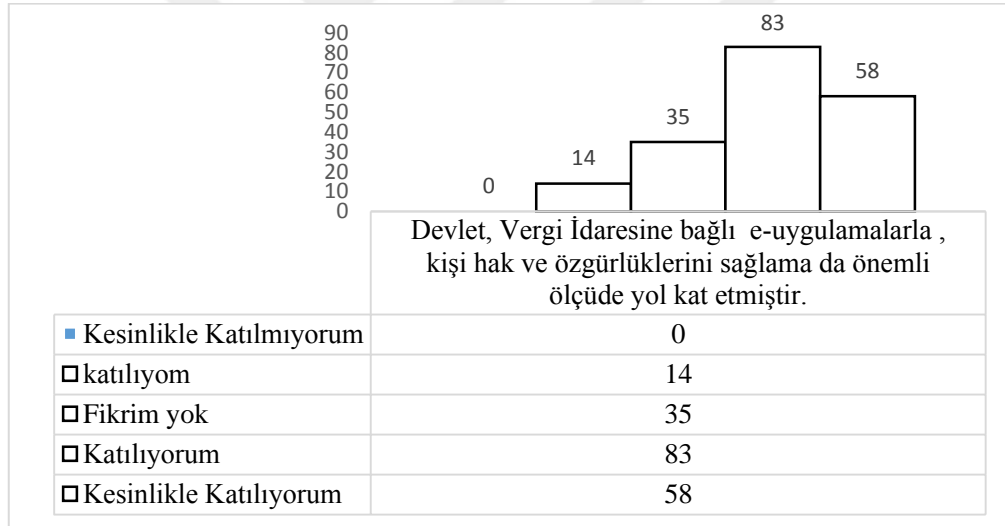
Grafik 20: Vergi İdaresi ve Vergi Mükellefleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 21'de geçen önerme için ankete katılanların % 4'si (14 kişi) bu önermeye katılmadığını yani devletin vergiye dayalı e- uygulamalarla kişi hak

ve özgürlüklerini sağlamada önemli bir yol kat etmediği görüşündedir. Ankete katılanların %18'i (35 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %44'ü (83 kişi) bu önermeye katıldığını, %31'i (58 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 75'i (141 kişi) devletin vergiye dayalı e- uygulamalarla kişi hak ve özgürlüklerini sağlamada önemli bir yol kat ettiği görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan gelişen ve değişen bir toplumda yani elektronikleşme sürecinde her aşamada kişinin, haklarının savunucusu, özgürlüğünün düşkünü olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 21'de gösterilmiştir.

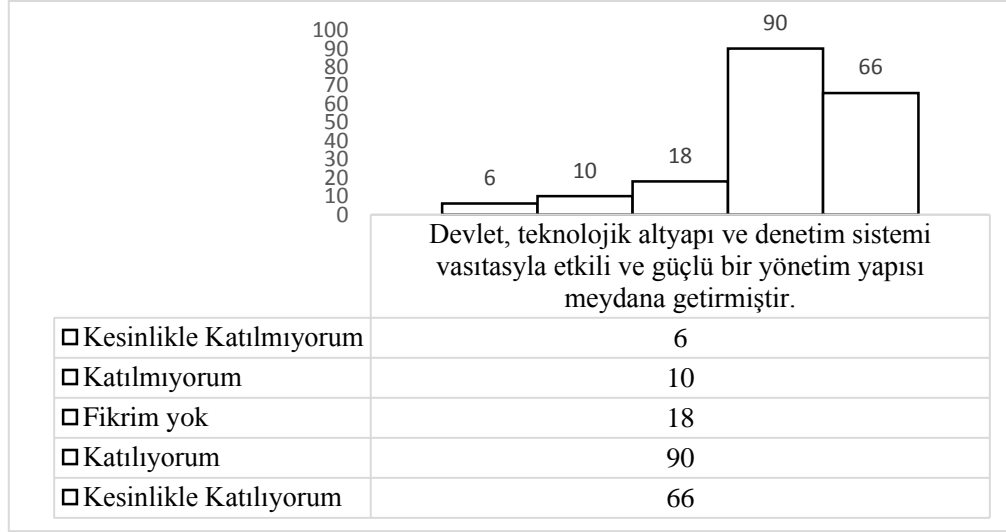
Grafik 21: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarla Kişi Hak ve Özgürlüklerini Gözetmeleri Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 22' de geçen önerme için ankete katılanların %3'ü (6 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 5'i (10 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %8'i (16 kişi) devletin teknolojik altyapı ve denetim sistemi vasıtasıyla etkili ve güçlü yönetim yapısına sahip olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %10'u (18 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %47'si (90 kişi) bu önermeye katıldığını, %35'i (66 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 82'si (156 kişi) devletin teknolojik altyapı ve denetim sistemi vasıtasıyla etkili ve güçlü yönetim yapısına sahip olduğu görüşündedir. Bir gelişim ve değişimin sonuç vermesi, güvenliğin yeterli

düzyeyde olabilmese için; gerekli altyapının oluşturulması gerekmektedir. Bu ise, güçlü bir yönetim yapısının varlığına işaret etmektedir. Fakat bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Demirel, 2010: 87-88) tarafından değinilmiş olan ülkede yeterli düzeyde güçlü bir yönetim yapısının olmadığı görüşünü destekler nitelikte değildir. Bu durum Grafik 22’de gösterilmiştir.

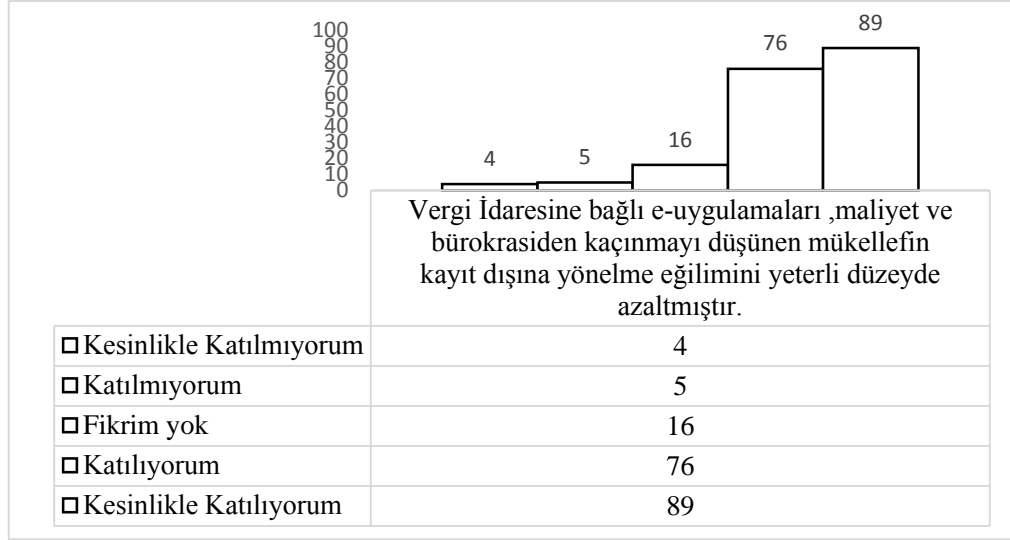
Grafik 22: Teknolojik Açıdan İlerleyişe Bağlı Olarak Yönetim Yapısı Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 23’ de geçen önerme için ankete katılanların %2’si (4 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 3’ü (5 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %5’i (9 kişi) e- vergilendirme uygulamalarının, maliyet ve bürokrasiden kaçınmayı düşünen mükellefin kayıt dışına yönelme eğilimini yeterli düzeyde azaltmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %8’i (16 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %40’ı (76 kişi) bu önermeye katıldığını, %47’si (89 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 87’si (165 kişi) e- vergilendirme uygulamalarının, maliyet ve bürokrasiden kaçınmayı düşünen mükellefin kayıt dışına yönelme eğilimini yeterli düzeyde azalttığı görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Balcı, 2003:267) tarafından değinilmiş olan mükellefe zamandan mekândan tasarruf sağlayan, maliyetini azaltan bir hizmetin varlığı onu kanun dışı hareket

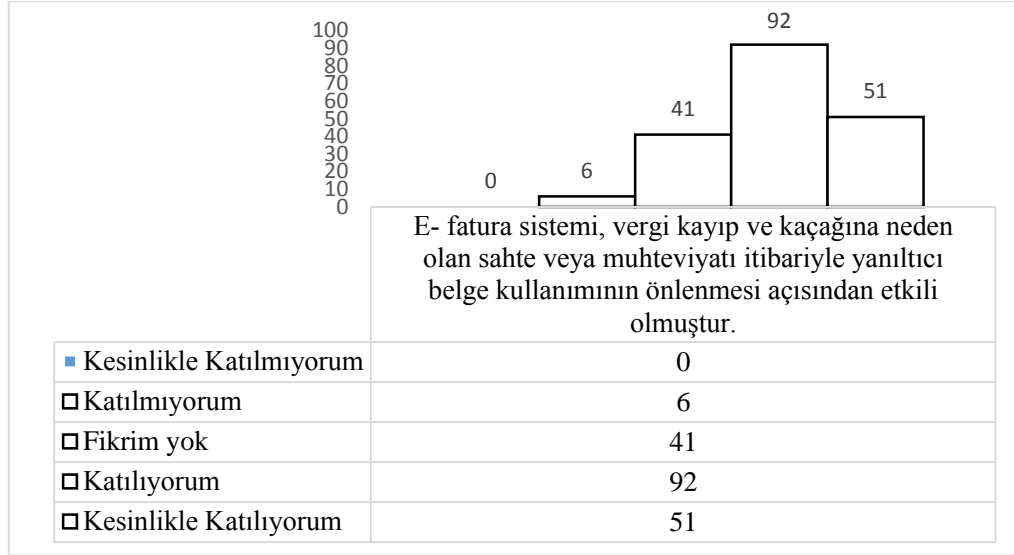
etmekten alı koyduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 23’de gösterilmiştir.

Grafik 23: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarında Kayıt Dışı Yönelim Üzerine Bir Değerlendirme



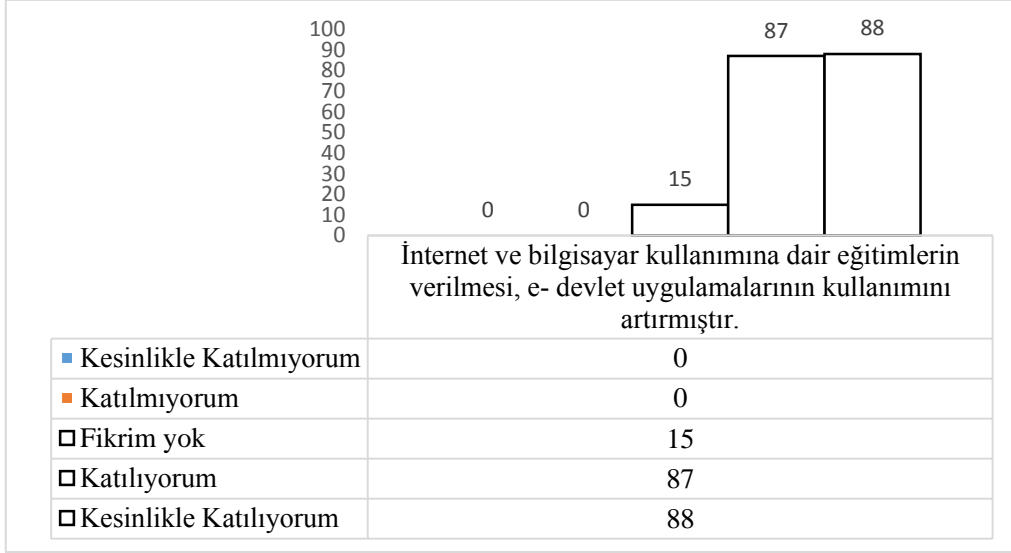
Grafik 24’de geçen önerme için ankete katılanların % 3’ü (6 kişi) bu önermeye katılmadığını yani e-fatura sisteminin vergi kayıp ve kaçığına neden olan sahte ve muhteviyatı itibari ile yanıltıcı belge kullanımının önlenmesinde etkili olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %22’si (41 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %48’i (92 kişi) bu önermeye katıldığını, %27’si (51 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 75’i (143 kişi) e-fatura sisteminin vergi kayıp ve kaçığına neden olan sahte ve muhteviyatı itibari ile yanıltıcı belge kullanımının önlenmesinde etkili olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Yanık, Karadaş, 2013: 136) tarafından değinilmiş olan e- fatura sistemiyle elektronik ortama aktarılan belgelerin üzerinde değişiklik yapılmasının, sahte belge hazırlamanın mümkün olmadığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 24’de gösterilmiştir.

Grafik 24: E-fatura Sisteminin Kullanılmaya Başlanmasıyla Yanıltıcı Belge Kullanım Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



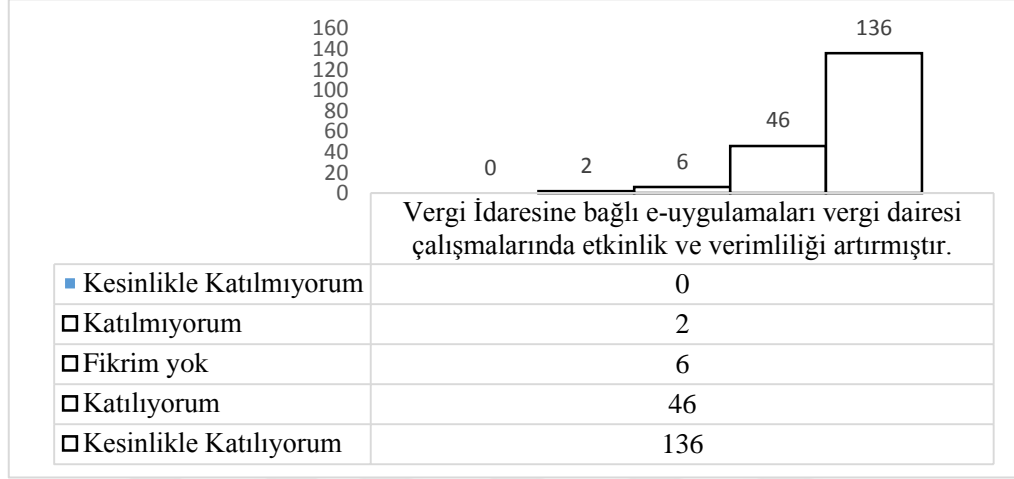
Grafik 25 'de geçen önerme için, ankete katılanların %8'i (15 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %46'sı (87 kişi) bu önermeye katıldığını, % 46'sı (88 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %92'si (175 kişi) internet ve bilgisayar kullanımına ait eğitimlerin verilmesi e- devlet uygulamalarının kullanımını artırdığı görüşündedir. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Demirhan, Türkoğlu, 2014: 22) tarafından değinilmiş olan mükellefin ya da kamu personelinin yeni bir sistemin varlığını benimsemesi, o sistemi iyi anlamasına ve kullanabilecek kadar bilgisinin olmasına bağlı olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 25'de gösterilmiştir.

Grafik 25: E-devlet Uygulamalarındaki Katılımcılığın Sağlanmasıyla Verilen Eğitimler Üzerine Bir Değerlendirme



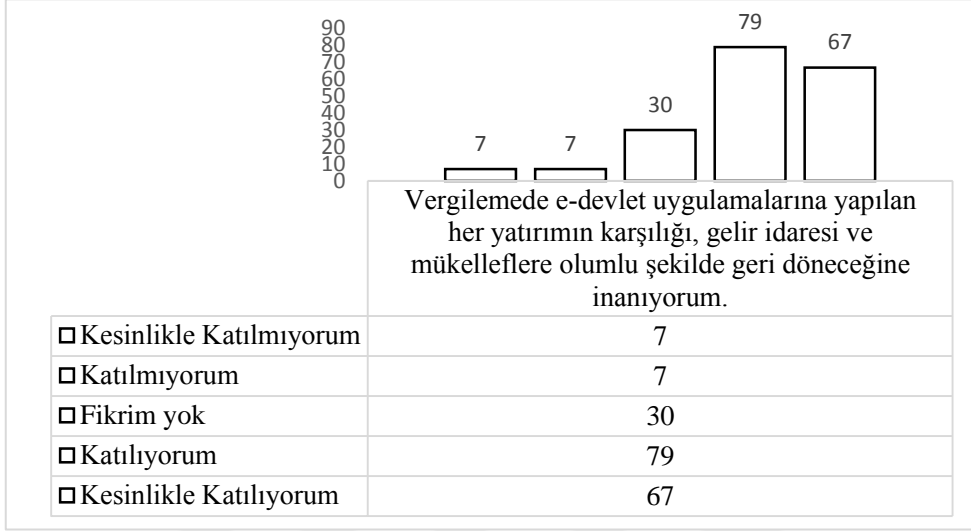
Grafik 26'da geçen önerme için ankete katılanların % 1'i (2 kişi) bu önermeye katılmadığını yani e- vergilendirme uygulamalarının vergi dairesi çalışanlarında etkinlik ve verimliliği etkilemediği görüşündedir. Ankete katılanların %3' ü (6 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %24'ü (46 kişi) bu önermeye katıldığını, %72'si (136 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 96'sı (182 kişi) e- vergilendirme uygulamalarının vergi dairesi çalışanlarında etkinlik ve verimliliği artırdığı görüşündedir. Bu durum Grafik 26'da gösterilmiştir.

Grafik 26: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarının Etkinlik ve Verimliliği Üzerine Bir Değerlendirme



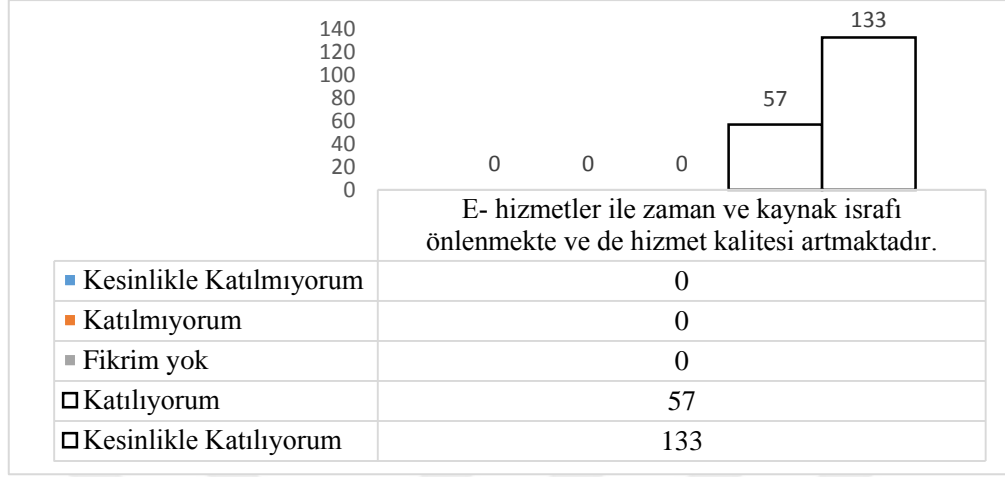
Grafik 27’ de geçen önerme için ankete katılanların %4’ü (7 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 4’ü (7 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %8’i (14 kişi) vergilemede e-devlet uygulamalarına yapılan her yatırımın karşılığının gelir idaresi ve mükelleflere olumlu şekilde geri dönmeyeceği görüşündedir. Ankete katılanların %16’sı (30 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %41’i (79 kişi) bu önermeye katıldığını, %35’i (67 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 76’sı (146 kişi) vergilemede e-devlet uygulamalarına yapılan her yatırımın karşılığının gelir idaresi ve mükelleflere olumlu şekilde geri döneceği görüşündedir. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan vergilemede elektronik uygulamalara yapılan her bir yatırım, mükelleflerin devlete olan bağlılığını ve inancını etkilediği buna bağlı olarak ta vergiye gönüllü uyum gösterdiği görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 27’de gösterilmiştir.

Grafik 27: E-devlet Uygulamalarına Verilen Önem Üzerine Bir Değerlendirme



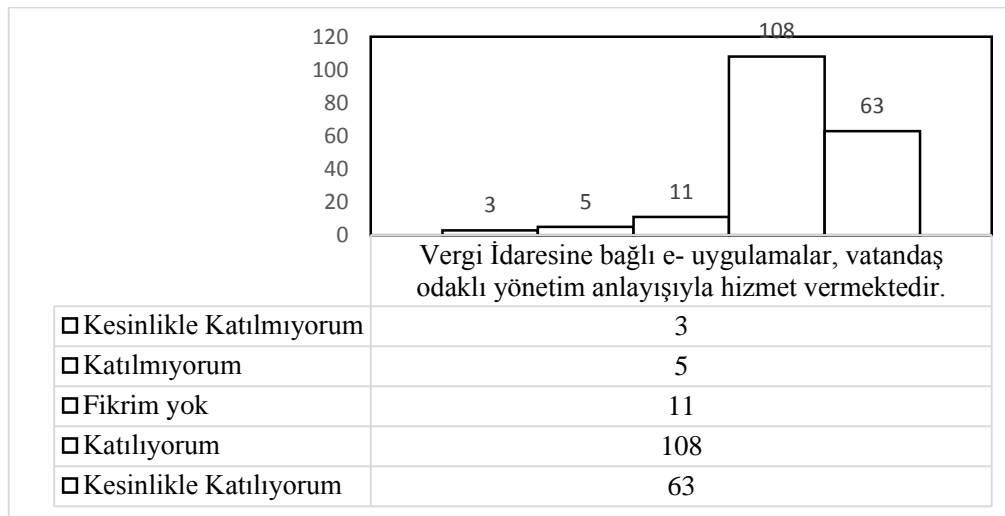
Grafik 28' de geçen önerme için ankete katılanların %30'u (57 kişi) bu önermeye katıldığını, %70'i (133 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 100'ü (190 kişi) e-hizmetler ile zaman ve kaynak israfının önlediği ve hizmet kalitesini artırdığı görüşündedir. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Uçmaz, 2009: 51-59) tarafından değinilmiş olan vergilemedeki elektronikleşme, zamandan ve kaynaktan tasarruf sağlayarak etkinliği ve verimliliği artırdığı gibi buna bağlı olarak hizmette kaliteyi de sağladığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 28'de gösterilmiştir.

Grafik 28: E-hizmetler ile Hizmette Kalite Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



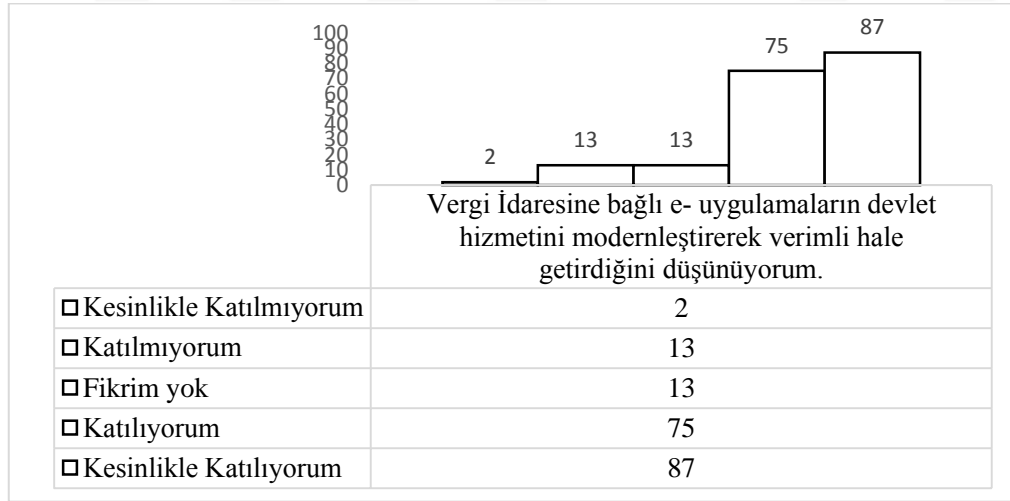
Grafik 29’ de geçen önerme için ankete katılanların %1’i (3 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 3’ü (5 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %4’ü (8 kişi) vergiye dayalı e-uygulamaların vatandaş odaklı yönetim anlayışıyla hizmet vermediği görüşündedir. Ankete katılanların %6’sı (11 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %57’si (108 kişi) bu önermeye katıldığını, %33’ü (63 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 90’nı (171 kişi) vergiye dayalı e-uygulamaların vatandaş odaklı yönetim anlayışıyla hizmet verdiği görüşündedir. Bu durum Grafik 29’de gösterilmiştir.

Grafik 29: Vergi İdaresine Bağlı E- uygulamalarda Devlet Nezdinde Vergi Mükellefinin Önemi Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 30’ da geçen önerme için ankete katılanların %1’i (2 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 7’si (13 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %8’i (15 kişi) vergiye dayalı e-uygulamaların devlet hizmetini modernleştirerek verimli hale getirdiği görüşünde değildir. Ankete katılanların %7’si (13 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %39’u (75 kişi) bu önermeye katıldığını, %46’sı (87 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 85’i (162 kişi) vergiye dayalı e-uygulamaların devlet hizmetini modernleştirerek verimli hale getirdiği görüşündedir. Ülkelerle rekabet modernleşme üzerine kuruludur. Modernleşme ise teknolojinin yeterli düzeyde kullanımı, gelişime ve değişime açık bir toplum yapısını temsil etmektedir. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan modernleşmenin elektronikleşmeye bağlı olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 30’da gösterilmiştir

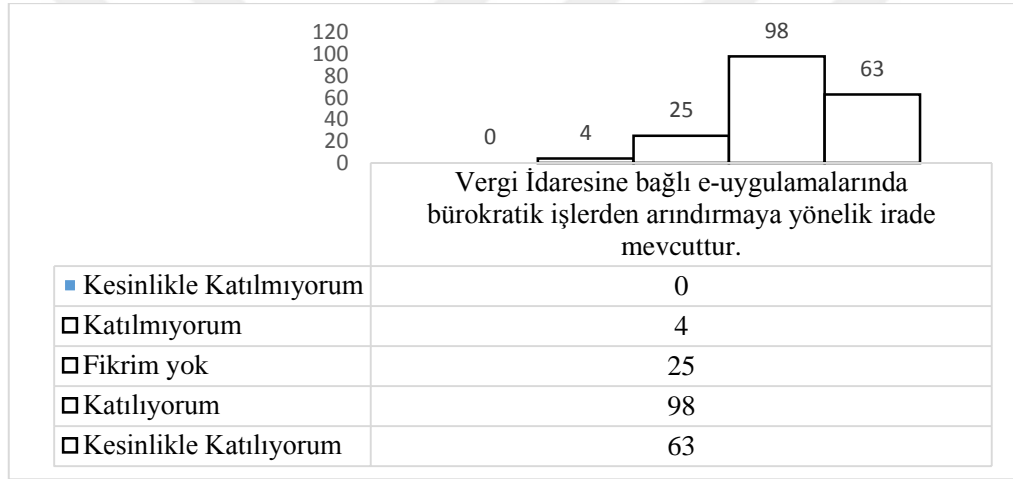
Grafik 30: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamaların Hizmette Modernleşme Durumu Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 31’de geçen önerme için ankete katılanların % 2’si (4 kişi) bu önermeye katılmadığını yani e-vergilendirme uygulamalarında bürokratik işlerden arındırmaya yönelik bir iradenin olmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %13’ ü (25 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %52’si (98 kişi) bu önermeye katıldığını, %33’ü (63 kişi) ise kesinlikle katıldığını

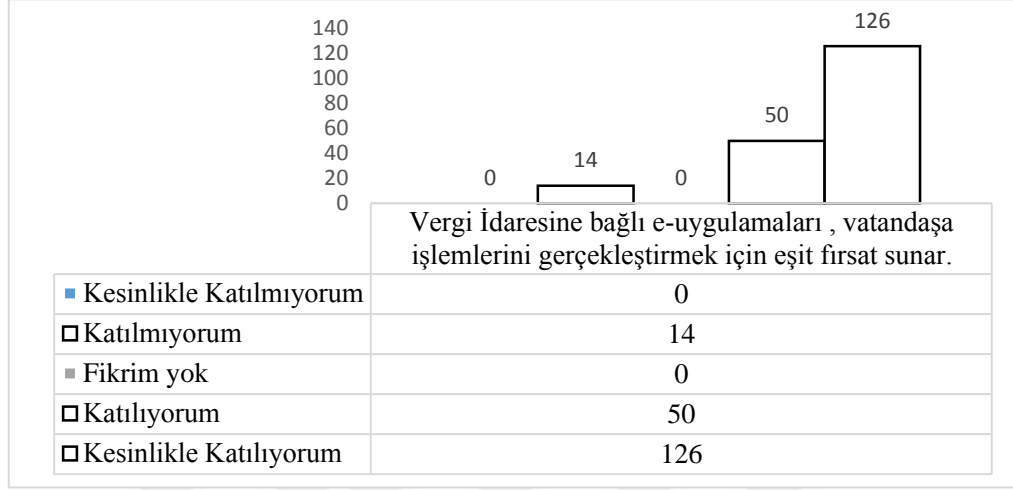
belirterek toplamda % 85'i (161 kişi) e-vergilendirme uygulamalarında bürokratik işlerden arındırmaya yönelik bir iradenin olduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Erdem, 2004: 17-25) tarafından değinilmiş olan bürokratik işlerin hâkim olduğu yerde adam kayırma, rüşvetin vb. durumların söz konusu olduğu bir ülkede elektronik vergilendirmenin bahsedilen durumları ortadan kaldırdığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 31'da gösterilmiştir.

Grafik 31: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarda Bürokratik İşlerin İşlerliği Üzerine Bir Değerlendirme



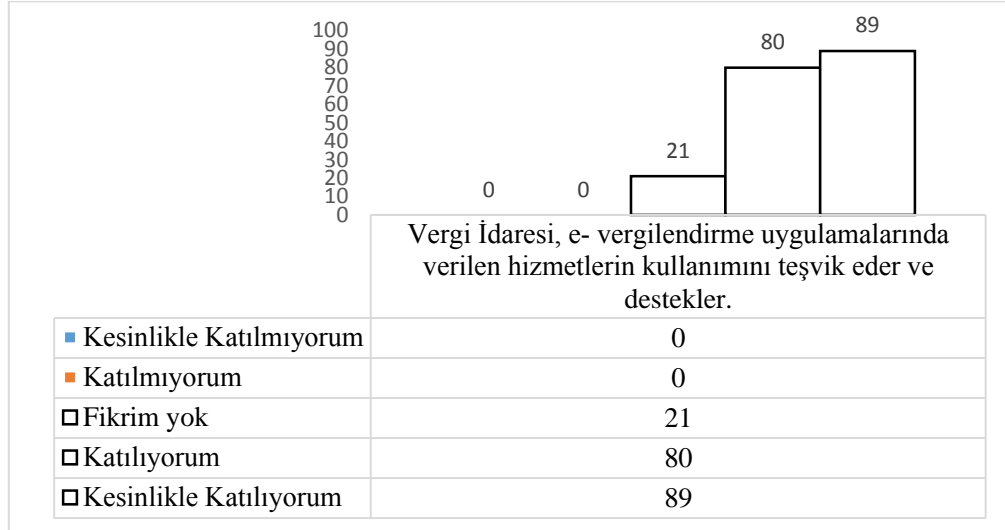
Grafik 32'de geçen önerme için ankete katılanların % 8'i (14 kişi) bu önermeye katılmadığını yani e-vergilendirme uygulamaları vatandaşlara işlemlerini gerçekleştirmek adına eşit fırsatlar sunmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %26'sı (50 kişi) bu önermeye katıldığını, %66'sı (126 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 92'si (176 kişi) e-vergilendirme uygulamaları vatandaşlara işlemlerini gerçekleştirmek adına eşit fırsatlar sunduğu görüşündedir. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Erdal, 2002: 168) tarafından değinilmiş olan zaman ve mekândan bağımsız istedikleri bilgiye anında ulaşabilecekleri e- vergilendirme sisteminin varlığının her mükellefe eşit fırsatlar sunduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 32'de gösterilmiştir.

Grafik 32: Devletin Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarıyla Vatandaşlar Arası Eşitlik Düzeyi Üzerine Bir Değerlendirme



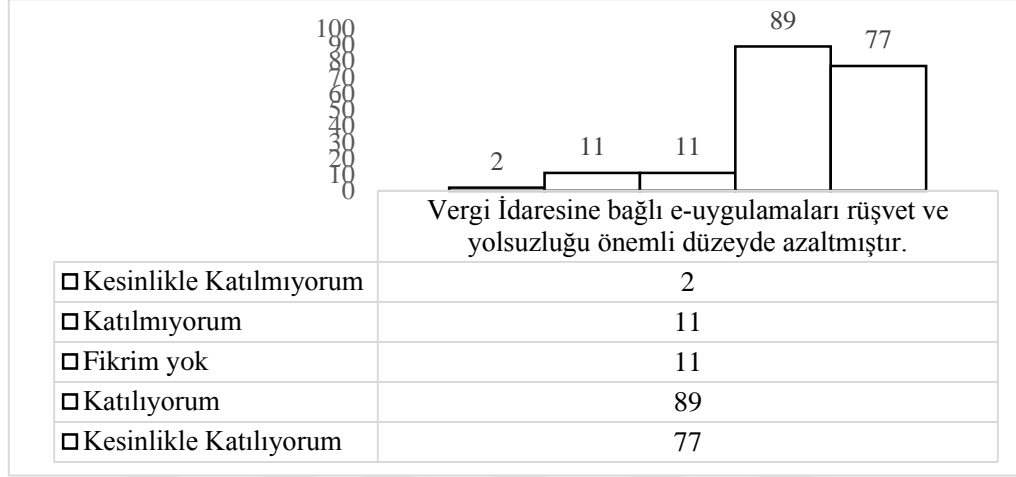
Grafik 33'de geçen önerme için, ankete katılanların %11'i (21 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %42'si (80 kişi) bu önermeye katıldığını, %47'si (89 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %89'u (169 kişi) Vergi İdaresinin, e-vergilendirme uygulamalarında verilen hizmetlerin kullanımını teşvik ettiği ve desteklediği görüşündedir. Devlet, Vergi İdaresine bağlı e- uygulamalarla belli maliyetlere katlanarak yeni oluşturduğu bir vergi sistemini vatandaşa tanıtmak ve kullana bilirliğini artırmak için eğitimlerle, teşviklerle bu e- vergilendirme sistemini desteklemektedir. Çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan bu görüş, önermenin anket sonucu ile bağdaşmaktadır. Bu durum Grafik 33'de gösterilmiştir.

Grafik 33: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamalarına Verdiği Önem Üzerine Bir Değerlendirme



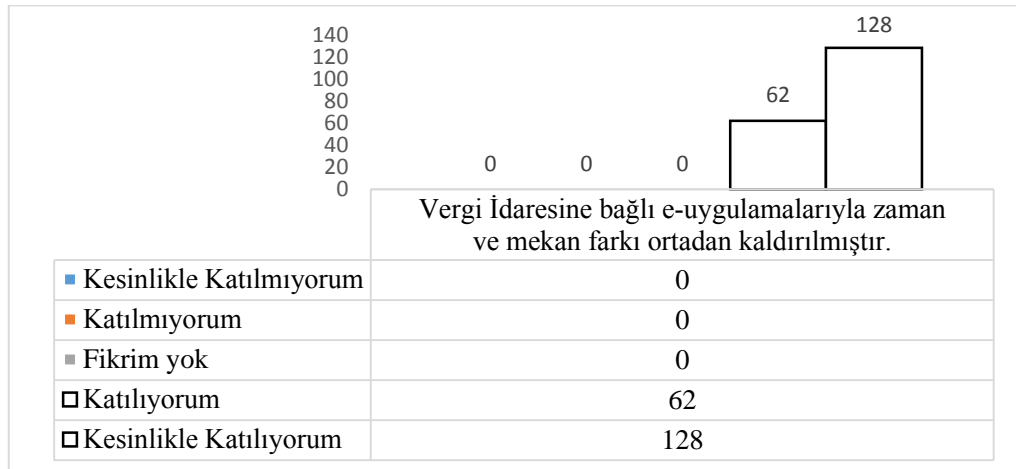
Grafik 34’ de geçen önerme için ankete katılanların %1’i (2 kişi) bu önermeye kesinlikle katılmadığını, % 6’sı (11 kişi) ise, katılmadığını belirterek toplamda %7’si (13 kişi) e-vergilendirme uygulamalarının rüşvet ve yolsuzluğu önemli düzeyde azaltmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %6’sı (11 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %47’si (89 kişi) bu önermeye katıldığını, %40’ı (77 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 87’si (166 kişi) e-vergilendirme uygulamalarının rüşvet ve yolsuzluğu önemli düzeyde azalttığı görüşündedir. Vergilendirmenin elektronikleşme sürecinden önce mükelleflerin vergi dairesi personelleriyle yüz yüze görüşerek işlemlerini hızlı gerçekleştirmek isteyişleri rüşvet ya da adam kayırma durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu önermenin anket sonucu, çalışmanın teori kısmında (Baştan, Gökbnar, 2004: 71-86) tarafından değinilmiş olan e- vergilendirmenin ortaya çıkışıyla yüz yüze görüşmelerin olmadığı ve buna bağlı olarak ta rüşvet ve adam kayırma durumlarının önemli ölçüde azaldığı görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 34’de gösterilmiştir.

Grafik 34: Vergi İdaresine Bağlı E-uygulamaları ile Rüşvet ve Yolsuzluklarla Başa Çıkabilme Durumu Üzerine Bir Değerlendirme



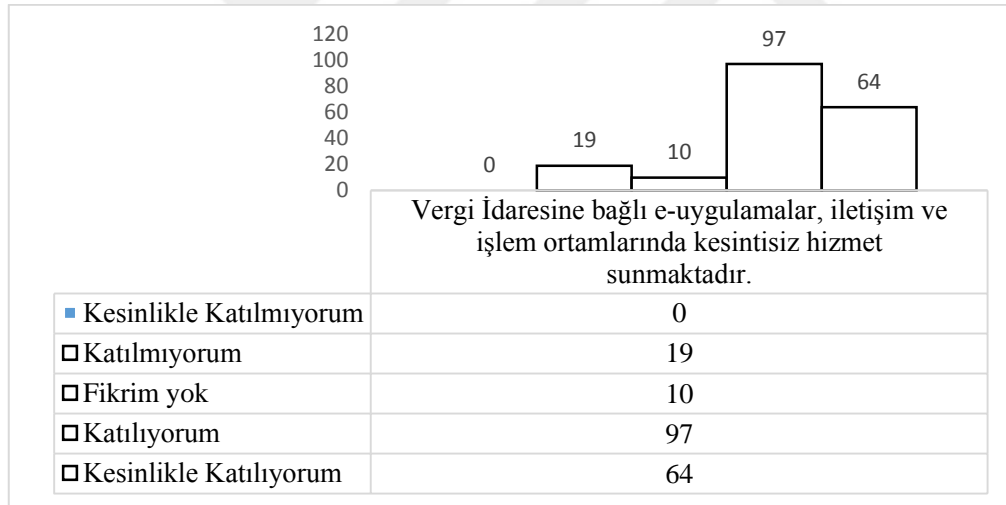
Grafik 35’de geçen önerme için ankete katılanların %33’ü (62 kişi) bu önermeye katıldığını, %67’si (128 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 100’ü (190 kişi) e-vergilendirme uygulamalarıyla zaman ve mekân farkının ortadan kalktığı görüşündedir. Çalışmanın teori kısmında (Erdal, 2003: 109-128) tarafından değinilmiş olan Vergi İdaresine bağlı e- uygulamaların zamandan ve mekândan bağımsız olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 35’de gösterilmiştir.

Grafik 35: Vergiye İdaresine Bağlı E-uygulamalar ile Her Vatandaşın Zaman ve Mekân Açısından Eşit Olması Durumu Üzerine Bir Değerlendirme



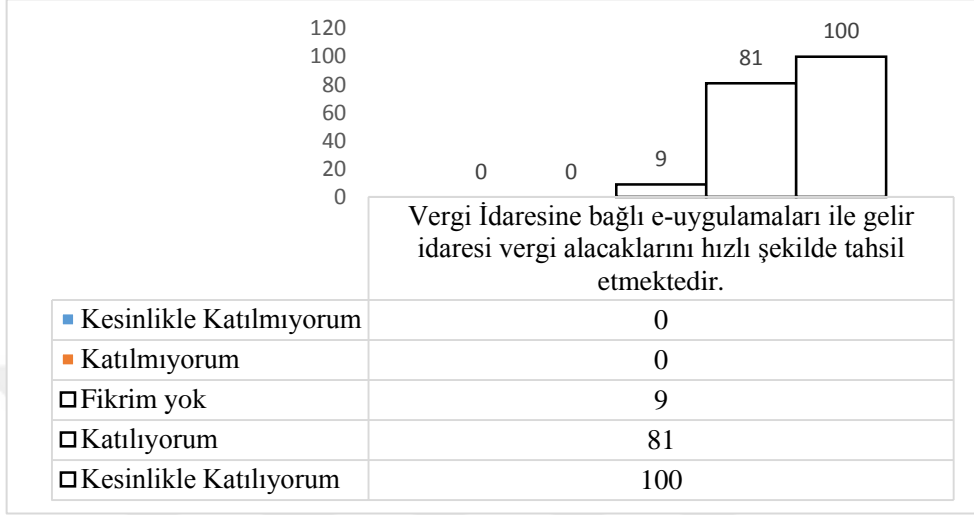
Grafik 36’da geçen önerme için ankete katılanların % 10’u (19 kişi) bu önermeye katılmadığını yani vergiye dayalı e-uygulamaların iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz hizmet sunmadığı görüşündedir. Ankete katılanların %5’i (10 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %51’i (97 kişi) bu önermeye katıldığını, %34’ü (64 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda % 85’i (161 kişi) vergiye dayalı e-uygulamaların iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz hizmet sunduğu görüşündedir. Bu önermedeki anket sonucu, çalışmanın teori kısmında değinilmiş olan e- vergilendirme uygulamalarının vergi mükellefine hızlı ve kesintisiz hizmet sunduğu görüşünü destekler niteliktedir. Bu durum Grafik 36’da gösterilmiştir.

Grafik 36: Vergi İdaresine Bağlı Elektronik Uygulamalarda Hizmette Kopukluk Yaşanıp Yaşanmama Durumu Üzerine Bir Değerlendirme



Grafik 37 ‘de geçen önerme için, ankete katılanların %5’i (9 kişi) önerme hakkında fikrinin olmadığını, %42’si (81 kişi) bu önermeye katıldığını, % 53’ü (100 kişi) ise kesinlikle katıldığını belirterek toplamda %95’i (181 kişi) e-vergilendirme uygulamaları ile gelir idaresi, vergi alacaklarının hızlı şekilde tahsil edileceği görüşündedir. Bu durum Grafik 37’ de gösterilmiştir.

Grafik 37: Devletin, Vergi İdaresine bağlı E-uygulamaları İle Vergi Alacaklarının Hızlı Temin Edilme Durumu Üzerine Değerlendirme



SONUÇ

İnsan ilişkilerinin ekonomik, siyasi, sosyal açıdan yaygın hale gelmesi, bilişim teknolojisine olan ihtiyacı artırmaktadır. Bu ihtiyaca karşılık vatandaş, yeni bir oluşum görmediği takdirde devlete olan bağlılığını yitirerek kanun dışı davranmaya başlamaktadır. Devlet bunu önleyebilmek adına artan vatandaş beklentisini karşılamaya çalışarak sunduğu hizmetleri iyileştirme yoluna gitmektedir. Bu durum bilişim teknolojisinin kamu sektöründeki işlemlere uygulanması sonucunu doğurmakta ve e- devlet uygulaması ortaya çıkmaktadır.

E- devlet uygulamasının ortaya çıkışı, tek başına bir anlam ifade etmemektedir. Devlet tarafından belirli zaman ve maliyete katlanılarak oluşturulan bu uygulamanın başarılı sayılabilmesi vatandaşlar tarafından benimsenmesine bağlıdır. Bilinmeyen, devlet tarafından yeni oluşum içerisine giren bir uygulama, vatandaş gözünde risk taşımakta ve vatandaş bu uygulamayı kullanmaya yanaşmamaktadır. Devletten sürekli yeni hizmet görmek isteyen vatandaşların devlet tarafından oluşturulan elektronik yeni bir hizmeti benimseyememesi, sürekli yenilik bekleyen fakat yeniliğe açık olmayan toplum yapısına işaret etmektedir.

E- devlet uygulamasının olumlu sonuç vermesi neticesinde, bu durum zamanla vergilendirme işlemlerinin de elektronikleşme gereksinimini ortaya çıkmaktadır. Bu gereksinimle, devletin en önemli gelir kaynağı olan vergilerin, kontrol altına alınmasını ve bu sayede vergi kaçırın mükelleflerin daha kolay tespit edilmesi amaçlanmaktadır. E- vergilendirme uygulamalarının asıl amacı, her vatandaşın eşit şartlarda hizmet alacağı, zaman ve mekândan bağımsız kolay, hızlı, güvenilir, mükellefin zamandan tasarruf sağlayacağı, yol maliyetinden kurtulacağı bir hizmet sunarak vergiye gönüllü uyumu sağlamaktır. Yani, devlet, E- vergilendirme uygulamaları ile mükelleflere bazı kolaylıklar getirerek mükellefteki memnuniyeti artırmayı buna bağlı olarak mükelleflerin vergiye gönüllü uyum göstermelerini beklemektedir.

Tüm işlemlerin elektronik ortamda yönetilebildiği bu uygulama, devletin kolaylıklar getirerek amaçlamış olduğu vergiye gönüllü uyumdan ziyade, mükellefin

vergi kaçırma neticesinde yakalanma olasılığında artış sağlayarak, mükellefi vergiye uyum göstermekte gönüllü hale değil zorunlu hale getirmektedir.

Çalışmanın amacı, e-uygulamaların Erzurum ili merkez ilçesindeki Vergi İdaresine bağlı kuruluştaki çalışan kamu personelleri tarafından nasıl karşılandığı ve bu durumun sonucu olarak uygulamaların vergiye gönüllü uyum üzerinde yarattığı etki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma kapsamında, devletin vergiye gönüllü uyum için amaçladığı çoğu kolaylıkların gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Devlete ve vatandaşa yarar sağlayan bu uygulama, uzun kuyruklarda sıra bekleme derdinin ortadan kalkmasını, eksik, hatalı bilgilerden arınmayı, rüşvet, yolsuzluk, adam kayırma durumlarının azalmasını, vergi alacaklarının hızlı tahsil edilmesini, haksız rekabetin ortadan kalkmasını sağlamaktadır. Vergi idaresi e- uygulamalarla kamu yönetiminde iş yapma biçimlerinde farklılaşma olmaktadır. İşler daha basit ve hızlı biçimde ilerlemektedir. Bunların sağlanmasıyla devlete olan bağlılığın artması paralellik göstermektedir. Devlete olan bağlılıktaki artış, çoğu mükellefin vergiye gönüllü uyum göstermesini sağlamaktadır.

Vergi İdaresi vergiye dayalı e- uygulamalar, çoğu problemin çözümü niteliğindedir. Bu problemler; aşırı bürokrasi, kayıt dışı ekonomi, tekrarlanan işlerin çokluğu, etik olmayan tutum ve davranış, kamu yönetiminde etkinlik ve verimlilik problemi, sağlıklı verilere ulaşamama durumu olarak açıklanabilir.

Çalışmanın sonucuna göre; e-defter, e-fatura gibi uygulamalar sayesinde vergi idaresi verimsiz işlerle uğraşmayarak zamandan tasarruf etmiştir. Bu uygulamalar sayesinde, ayrıca kâğıt ve arşivleme gibi masrafların da önüne geçilmiştir. E-defter uygulamasının vergi kaçakçılığı ile mücadelede etkin rol aldığı ve vergi gelirlerini de artırdığı anlaşılmıştır. E-uygulamalarla, vatandaşın nazarında kamu kurumlarının güvenilirliği de artmıştır. Vergi denetim ve kontrolünün bilgisayar destekli yapılması vergiye gönüllü uyumu da olumlu anlamda etkilemiştir. Elektronik uygulamalarla, mükelleflerin kayıt dışına yöneliminin ve vergi kaçakçılığına neden olan yanıltıcı belge kullanımının önüne geçilmiştir. E- devlet uygulamalarının artması neticesinde ise; hem zaman ve kaynak israfı önlenmiş, hizmet kalitesi artmış hem de vergi

daireesi çalışanlarının etkinlik ve verimliliği de artmıştır. Buradan da; e-devlet uygulamalarına yapılan her yatırımın, gelir idaresi ve mükelleflere olumlu şekilde geri döneceği anlaşılmaktadır. Bunun yanında vergiye dayalı e-uygulamalar; devlet hizmetini modernleştirmiş ve verimli hale getirmiştir. E-vergi uygulamaları; bürokratik işlerden arınma amaçlı olarak planlanmış ve bu irade sonucu yukarıda da değinildiği üzere zaman, kaynak tasarrufu sağlanmış ve ayrıca vatandaşa eşit hizmetin sunulmasının önü açılmıştır. Ayrıca; e-vergileendirme uygulamaları sayesinde; rüşvet ve yolsuzluk önemli düzeyde azaltılmış, vergi alacakları da hızlı bir şekilde tahsil edilmeye başlanmıştır.

Vergi idaresine dayalı elektronik uygulamaların varlığı mükelleflerin kamu harcamalarının etkinliğine olan inancını artırdığını ve vergi sisteminin mükellefin beklentilerine ve ihtiyaçlarına cevap verdiğini söylemek mümkündür. Bu sayede vergi İdaresi elektronik uygulamalarının vergiye gönüllü uyum üzerinde etkisinin büyük olduğu söylenebilir. Fakat tamamıyla vergiye gönüllü uyumu sağladığı sonucuna ulaşamaz. Elektronik uygulamaların tam anlamıyla istenileni vermesi zaman ve sürekli gelişim istemektedir. Bu yüzden devlet, e- vergileendirme hususunda sürekli değişime ve gelişime açık olmalıdır. Devlet, e- uygulamaları, sürekli güncelleyerek sistemdeki açıkların onarımını sağlamalıdır.

Vergi idaresi vergiye dayalı e-uygulamaların tam anlamıyla hayata geçirilmesi devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimin sürekliliğine bağlıdır. Bu süreklilik, gerçek verimlilik ve etkinliği sağlamaktadır. Etkinlik ve verimlilikteki gerçek bir artışın sağlanması için toplumun her kesiminin bu uygulamalardan yararlanması sağlanmalı ve etkin bir yapı oluşturulmalıdır.

KAYNAKLAR

- ACAR Vedat, ÖKSÜZ Ömer, “Finansal Bilgilerin Elektronik Ortamda Paylaşımı ve E-Defter Uygulamaları”, *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, , 5(8), 2013, s.62-89.
- ACAR Mustafa, IŞIK Nihat, “Kayıt Dışı Ekonomi: Ölçme Yöntemleri, Boyutları, Yarar ve Zararları Üzerine Bir Değerlendirme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S: 21, 2003
- AKTAN Can Coşkun, “Toplam Ahlak Felsefesi ve Toplam Ahlak Yönetimi” *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, C.3, S. 2, 2011
- AKÇAKAYA Murat, AKSAKALOĞLU Yağız, “Kamu Hizmeti Kapsamında Yeni Kamu Yönetiminin Vatandaşlık Anlayışı” *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C:19, S:1, 2017, s:42-71
- AKDEMİR Nurhan, “E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi”, Dumlupınar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2008
- ARISOY Yunus Emre, ÖZDEMİRCİ Fahrettin, “Kurum ve Kuruluşların Bakış Açısından E- belgelerin Arşivlenmesi”, *DTCF Dergisi* 57.2, s: 1250-1270, 2017
- ARSLAN Mehmet, BİNİŞ Mine, “Türk Vergi Sisteminde Tebligat ve Elektronik Tebligat”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 2016, s: 300-317.
- ATEŞ Orhan, “Katılımcı Demokrasi ve E-devlet Uygulamalarının Türkiye’de Demokratik Yönetime Etkileri”, Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2009
- AYKIN Hasan, “Türk Vergi Hukukunda Elektronik Defter, Belge ve Kayıt Kavramları”, *Yaklaşım Dergisi*, S. 110, 2002, s:138-146.
- AYRANGÖL Zülküf, TEKDERE Mustafa, “Potansiyel Etkileri ve Gönüllü Uyum Açısından Vergi Afları: 6111 Sayılı Kanunun İrdelenmesi”, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2013

- BALCI, A., “*Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.
- BARONE Guglielmo, MOCETTİ Sauro, “Intergenerational Mobility in the Very Long Run: Florence 1427-2011”, April 2016
- BAŞTÜRK İhsan, VAROL Asaf, “Hukuki ve Teknik Boyutuyla Elektronik Tebligat ile Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi”, *Ankara Barosu Dergisi*, 2015/1
- BAŞTAN Serhat, GÖKBUNAR Ramazan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 2004, s.71-89.
- BATIREL Ömer Faruk, “Vergi Harcamaları, Mali Saydamlık İlkesi ve Anayasaya Uygunluk”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* S: 24 2013/2 s. 13-20.
- BENGŞİR Kaya Türksel, “Devlet Vatandaş İlişkisinde E-Posta”, *Amme İdaresi Dergisi*, C. 33, S. 4, Aralık 2000
- BENGŞİR Türksel, TOPCAN Ferda, “Türkiye’de E-İmza Altyapısı ve Kamu Kurumlarında Uygulamalar”, *Amme İdaresi Dergisi*, 2010 Ankara: TODAİE
- BEYLİK Ali, “Vergi Yönetiminde Gelişmeler E-Beyanname”, *Vergi Dünyası Dergisi*, S. 279, 2004
- BİÇKİN İnci, “Elektronik İmza ve Elektronik İmza ile İlgili Yasal Düzenlemeler”, *TBB Dergisi*, S. 63, 2006
- BJÖRK, Bo-Christer, “Electronic Document Management in Construction: Research Issues and Results”, *ITcon*, 8, 2003, s:105-117.
- ÇARIKÇI Oğuzhan, “Türkiye’ de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.12, 2010/2,
- ÇELEN Fatma Kübra, ÇELİK Aygül, SEFEROĞLU Süleyman Sadi, “Çocukların İnternet Kullanımları ve Onları Bekleyen Çevrim-İçi Riskler”, *Akademik*

- Bilişim'11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 2 İnönü Üniversitesi, Malatya 2011
- ÇELİK Elif, GÜNEY Ahmet, “Kayıt Dışı İstihdam Olgusu Ve Türkiye’de Kayıt Dışı İstihdam”, *İktisadiyat*, 1(1), 2017, s. 213-248
- ÇETİN Adnan, YÜCEDAĞ İbrahim, “Modern- Geleneksel Ayrımın Bilgi- İktidar İlişkisi Bağlamında Değerlendirilişi”, *Mukaddime*, S. 1, 2010
- ÇETİNTAŞ Hakan, VERGİL Hasan, “Türkiye ‘ de Kayıt dışı Ekonominin Tahmini”, *Doğuş Üniversite Dergisi 4*, 2003, 15-30
- ÇOBAN Gökhan, “E-devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması”, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2006
- ÇÜTCÜ İbrahim, “E-Devlet ve Kamu Harcamaları Tasarruf Etkisi: VEDOP-MERNİS-TAKBİS Uygulamaları”, Gaziantep Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep 2010
- DALKILIÇ Elvin Evrim, “Elektronik Tebligatın İdari İşlemler Bakımından Değerlendirmesi”, *Hacettepe HFD*, 4(1), 2014, s:107–124
- DELİBAŞ Kayhan, AKGÜL Ali Erdem, “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 2010, s:101–144
- DEMİR Onur, “E- devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Tarafından Benimsenmesi: Gaziantep Vergi Dairesi Örneği”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2017
- DEMİREL Demokaan, “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, *Türk İdare Dergisi*, S: 466, 2010
- DEMIRHAN Yılmaz, TÜRKÖĞLU İrfan, “Türkiye’ de E-devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Proje Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, C.10, S. 22, 2014

- EDİZDOĞAN Nihat, GÜMÜŞ Erhan, “Vergi Afları ve Türkiye’de Vergi Aflarının Değerlendirilmesi”, *Maliye Dergisi*, S:164, 2013
- ERDAL, Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, *2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi, 2003, s: 539-548
- ERDEM, T., “E-Devlet, E-Dönüşüm , E-Beyan”, *Vergi Sorunları Dergisi*, Sayı 194, Kasım, 2004.
- EFENDİOĞLU Akın, SEZGİN Emre, “E- devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği “, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.16, S. 2, 2007
- EKİNCİ Tarık Anıl, “Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 32, 2018
- ERTÜRK Abdulkadir, “E-Defter Uygulamasına İlişkin Hususlar ile E-Defter Müessesesinin Güçlü ve Zayıf Noktaları”, *Yaklaşım Dergisi*, S:230, 2012
- ERGİNAY A., 1972, “Kamu Maliyesi”, Sevinç Matbaası, Ankara
- ERTURGUT, Mine; “Elektronik İmza Kanunu Bakımından E-belge ve E-imza”, *Bankacılar Dergisi*, S.48, 2003
- FADHIL Wadullah Majeed, SÖKMEN Alptekin, EKMEKÇİOĞLU Emre Burak, “Geleneksel Devlet Anlayışından E-devlete: Türkiye ve Irak e-devlet Algısı Karşılaştırması”, *Gazi Üniversitesi Bilişim Teknolojileri Dergisi*, C:7, S:3, 2014, s:23-32
- FİSTİKÇİOĞLU Reşit, “E-Devlet Uygulamaları ve E-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep 2007
- GÖKÇEN Gürbüz, ÖZDEMİR Mustafa, “Türkiye’ de Muhasebe Uygulamalarından E-defter ve E-fatura Uygulaması”, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, C:12, 2016, s:46

- GÖKSU Gonca Güngör, SARUÇ Tolga, “Türkiye’ de Vergiye Uyum: Mülakat Çalışması”, *Mevzuat Dergisi*, 2015, s:176
- GÖKTEPE Candan, “E-Devlet uygulaması ve muhasebe mesleği açısından bir değerlendirilmesi”, Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2014
- GÜLTEN Selçuk, “Adım Adım E- fatura ve E- defter Uygulamaları”, Ankara SMMM Odası Yayın No: 99, Ankara, Kasım 2015
- İŞİK Nihat, ACAR Mustafa, “Kayıt Dışı Ekonomi: Ölçme Yöntemleri, Boyutları, Yarar Ve Zararları Üzerine Bir Değerlendirme,” *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S: 21, 2003
- İNCE Murat, “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar”, DPT, Mayıs 2001, s: 7.
- İPEK Selçuk, KAYNAR İlknur, “Demografik Faktörlerin Vergi Uyumuna Etkisi, Bir Anket Çalışmasının Sonuçları”, *Maliye Dergisi*, S:157, 2009, s:116-136
- KAHRİMAN Hamza, “Vergiye Gönüllü Uyum Çerçevesinde Türkiye’ de Gelir İdaresinin Organizasyon Yapısı üzerine Bir Değerlendirme”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 12, S: 1, 2016
- KARATÖY Bahadır, “Vergiye Gönüllü Uyumu Sağlamaya Hizmet Edecek Vergi Uygulamaları ve Politikaları”, *Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul 2009
- KIRÇOVA, İ., “E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 2003, s. 17-22.
- KÖSECİK Muhammed, KARKIN Naci, “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-devlete Bakışı: Denizli Örneği”, *Türk İdare Dergisi*, 2004, 76(443)
- KÜLEKÇİ Cansu, “Türkiye’de Vergi Mükelleflerinin Vergiye Gönüllü Uyumunu Belirleyen Faktörler”, Celal Bayar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Manisa 2011

- MARAŞ Gökçe, “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:37, 2011, s:121-144
- MECEK Mehmet, “E-devlet ve E-belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’ de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, , C.22, Kayfor15 Özel Sayısı, Y.2017
- MUKHTAR M. Alı, H. WAYNE Cecil, AND James A. Knoblett, “The Effects of Tax Rates and Enforcement Policies on Taxpayer Compliance: A Study of Self-Employed Taxpayers”, *AEJ*: June 2001, Vol. 29, No. 2
- NOHUTÇU Ahmet, DEMİREL Demokaan, “Türkiye’deki e-Devlet Uygulamaları” *Türk İdare Dergisi*, 2005, s:447
- ÖZ Ersan, “Vergilemede Kanunilik İlkesi ve Türk Vergi Sistemi”, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004
- ÖZ Ersan, BOZDOĞAN Doğan, “Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, C:17, S:2, 2012, s: 67-92
- ÖZBEK Mahmut, “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “ VEDOP “ Projesi”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2007
- ÖZSAĞIR Arif ve KÜLLÜK Metin, “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi, II. Ulusal Bilgi”, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 17-18 Mayıs, 2003
- PEHLİVAN Osman, “Vergi Hukuku”, Celepler Matbaacılık, 2014
- SAĞSAN, Mustafa, “E-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı mı?”, *Stratejik Analiz Dergisi*, ASAM Yayınları, Cilt: 2, Sayı: 19, Kasım 2001
- SAĞBAŞ İsa, BAŞOĞLU Adem, “İlköğretim Çağındaki Öğrencilerin Vergileri Algılaması: Afyonkarahisar İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, C.VII, S. 2, 2005, s. 123- 144

- SARAÇBAŞI Yasemin, “*Türkiye’de E-Belediyeçilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2010
- SAYGILIOĞLU, Nevzat ve ARI Selçuk, “Etkin Devlet”, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2003
- SUGÖZÜ İbrahim Halil, “Kayıt Dışı Ekonomiye Önlemede Vergi Politikaları(1980-2004) Türkiye Örneği”, Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, S:19, 2010, s.171-193
- ŞAYLAN, G., “*Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*”, İmge Kitabevi, Ankara, Ocak 1995
- ŞAHİN, A., “*Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E- devlet*”, Konya: Çizgi Kitabevi. 2008
- ŞAHİN Ali, ÖRSELLİ Erhan, “E-devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2003, 9, s: 343-356.
- ŞENTÜRK Suat Hayri, “Vergiye Gönüllü Uyum Sağlanmasında Fayda İlkesinin Rolü”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(3), s: 129- 143, 2014
- ŞENYÜZ Doğan, “Vergilemede Yükümlü Psikolojisi”, 1995, Bursa.
- TAYTAK Mustafa, “İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinde Vergi Bilincinin Tespiti: Ampirik Bir Araştırma”, *Maliye Dergisi*, S. 158, 2010, s. 496-512.
- TEKİN Fazıl, ÇELİKKAYA Ali, “Vergi Denetimi”, Seçkin Yayıncılık, 2016
- TEKTÜFEKÇİ ŞENÇİÇEK Fatma, “Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Muhasebe Uygulamalarına Etkisi: E-Muhasebe”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, C: 5, 2013
- TEYYARE Erdoğan KUMBAŞLI Ensar, “Vergi Bilinci ve Vergi Ahlakının Gelişmesinde Maliye Bölümü Eğitiminin Rolü”, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2016, C:16, S: 4, s:1-29

- TUAY Elif, GÜVENÇ İnci, “Türkiye’ de Mükelleflerin Vergiye Bakışı”, Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007, Yayın No:51 s:19-30
- TURAN Aykut Hamit, ÖZGEN Ferhat Başkan, “Türkiye’ de E- beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik Bir Çalışma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10 (1), 2009
- TÜRK Abdullah, “*Elektronik Vergi Denetiminin Vergi Kaçırma Eğilimlerini Azaltmadaki Rolü ve Bir Araştırma*”, Dumlupınar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2010
- TÜRKAY İmdat, “E-defter Uygulamasına Geçiş Süreci Netleşiyor”, *Lebib Yalkın Mevzuat Dergisi*, 2014
- TOPKAN Zeynep, “*Gönüllü Vergi Uyumu ve Türkiye’ de Gelir İdaresinin Rolü*”, Trakya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Edirne 2016
- TORGLER Benno, SCHAFFNER, MARKUS Macintyre Alison, “Tax Compliance, Tax Compliance, Tax Morale, and Governance Quality”, December 2007
- UÇKAN, Ö. , “E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin, Strateji ve Politikalar – I”, Literatür Yayıncılık, 2003
- UÇMAZ Mustafa , “Türkiye’de Sayısal İmza (E-İmza) ve Adalet Bakanlığı’nda E-İmza Kullanımının Değerlendirilmesi”, *AKÜ Fen Bilimleri Dergisi* 2009 s: 51-59
- ÜNAL Feyzullah, KİRAZ İbrahim, “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal bilimler dergisi*, 2016, s: 437 - 450
- YANIK Ramazan, KARADAŞ Abdulkadir, “E-Faturanın Türkiye Muhasebe Standartları Uyum Sürecine Uygun Düzenlenmesine İlişkin Bir Öneri”, *Ekev Akademi Dergisi*, 2013, S: 57
- YILDIRIM Mehmet, “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11/1, 2010

YURTSEVER Hatice, “Vergi Hukukunda Tebligatta Yeni Bir Uygulama: Elektronik Tebligat”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, C.23, S.2, 2016.

YURTERİ İsmet, “Vergi Sisteminde Yoklama ve Yaygın Yoğun Vergi Denetimi”, *TBB Dergisi*, 2012 (100).



EKLER

Ek -1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anketin amacı, Hazine ve Maliye Bakanlığı elektronik uygulamalarının Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı kuruluşlardaki kamu personelleri tarafından nasıl karşılandığı ve bu durumun sonucu olarak uygulamaların vergiye uyum üzerinde yarattığı etkinin irdelenmesidir. Bilimsel nitelikteki araştırmanın amacına ulaşması sizin özenle vereceğiniz cevaplarla sağlanacaktır.

Araştırmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederim.

Lütfen ifadelere katılım düzeyinizi kutucuklara “X” işareti koyarak belirtiniz.

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Yaşınız:

18-25 yaş 26-33 yaş 34-41 yaş 42-49 yaş 50 yaş ve üzeri

3. Eğitim Durumunuz:

İlköğretim Ortaöğretim(lise) Ön lisans Lisans
 Lisansüstü

4. Medeni Haliniz:

Evli Bekâr

5. Mesleki Deneyiminiz:

0-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 ve üstü

6. Gelir Düzeyiniz:

1000 TL- 1999 TL 2000 TL- 2999 TL 3000 TL- 3999 TL 4000 TL ve üzeri

7. İnternet Vergi Dairesini Ortalama Kullanma Sıklığımız:

() Günde 1 saatten az () Günde 1-2 saat () Günde 3-4 saat ()
Günde 4 saat ve üstü

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına "X" işareti koymak suretiyle belirtiniz.	1	2	3	4	5
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Vergi İdaresi e- uygulamaları sayesinde verimsiz işlerle zaman kayıpları ortadan kalkmaktadır.					
2. Vergi İdaresi e-uygulamalar vergi inceleme ve denetim yetersizliğini tamamen ortadan kaldırmıştır.					
3. Elektronik ortama taşınan e-fatura, e-defter vb. uygulamalara ait işlemlerde bilgi ve belgelerin gizliliği ve güvenliği yeterli düzeydedir.					
4. E-fatura sistemi ve vergilendirmeye ait işlemlerin elektronik ortamda yapılabilmesi kâğıt ve arşivleme masrafını ortadan kaldırmaktadır.					
5. E- beyanname, yanlış kayıt ve hatalı bilgilerden arınmış güvenilir bir vergi sistemi sunar.					
6. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalardan biri olan e-defter, vergi kaçakçılığı ile mücadelede vergi gelirlerini artırmada makul düzeyde fayda sağlamıştır.					
7. Beyannamelerin elektronik ortamda verilmesiyle mesai saati kavramı ortadan kalkmaktadır.					

8. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalarda bilgi paylaşımı ve katılımı artması, devletin vergi toplamada etkinliğini artırmıştır.					
9. Kamu kurumlarının güvenilirliğinin artmasında Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaların etkisi büyüktür.					
10. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalarla vergi denetiminin bilgisayar destekli yapılması, vergi uyumu kontrolünü kolaylaştırmıştır.					
11. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalarda mükellefi müşteri olarak gören hizmet anlayışı hâkimdir.					
12. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaları, haksız rekabeti yeterli düzeyde ortadan kaldırmıştır.					
13. Vergi idaresi ve mükellefler arasındaki ilişkiler mükellefin vergiye uyumunu etkilemektedir.					
14. Devlet, Vergi İdaresine bağlı elektronik uygulamalarla, kişi hak ve özgürlüklerini sağlama da önemli ölçüde yol kat etmiştir.					
15. Devlet, teknolojik altyapı ve denetim sistemi vasıtasıyla etkili ve güçlü bir yönetim yapısı meydana getirmiştir.					
16. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaları, maliyet ve bürokrasiden kaçınmayı düşünen mükellefin kayıt dışına yönelme eğilimini yeterli düzeyde azaltmıştır.					
17. E-fatura sistemi, vergi kayıp ve kaçığına neden olan sahte veya muhteviyatı itibarıyla yanıltıcı belge kullanımının önlenmesi açısından etkili					

olmuştur.					
18. İnternet ve bilgisayar kullanımına dair eğitimlerin verilmesi, e-devlet uygulamalarının kullanımını artırmıştır.					
19. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaları vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliği artırmıştır.					
20. Vergilemede e-devlet uygulamalarına yapılan her yatırımın karşılığı, gelir idaresi ve mükelleflere olumlu şekilde geri döneceğine inanıyorum.					
21. E-hizmetler ile zaman ve kaynak israfı önlenmekte ve de hizmet kalitesi artmaktadır.					
22. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalar, vatandaş odaklı yönetim anlayışıyla hizmet vermektedir.					
23. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaların devlet hizmetini modernleştirerek verimli hale getirdiğini düşünüyorum.					
24. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalarında bürokratik işlerden arındırmaya yönelik irade mevcuttur.					
25. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaları, vatandaşlara işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sunar.					
26. Vergi İdaresi, e- vergilendirme uygulamalarında verilen hizmetlerin kullanımını teşvik eder ve destekler.					
27. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamaları rüşvet ve yolsuzluğu önemli düzeyde azaltmıştır.					
28. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalarıyla zaman ve mekân farkı ortadan kaldırılmıştır.					

29. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalar, iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz hizmet sunmaktadır.					
30. Vergi İdaresine bağlı e-uygulamalar ile gelir idaresi vergi alacaklarını hızlı şekilde tahsil etmektedir.					

