

T.C.  
GAZI ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK  
LİSANS  
TEZİ

**TÜRK VERGİ İDARESİ OTOMASYON SİSTEMLERİNİN  
VERGİ MALİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ: KURUMSAL  
ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (KEYS)**

DEFNE AY

MALİYE ANABİLİM DALI

TEMMUZ 2019



**TÜRK VERGİ İDARESİ OTOMASYON SİSTEMLERİNİN VERGİ MALİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ: KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (KEYS)**

**Defne AY**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
MALİYE ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEMMUZ 2019**



Defne AY tarafından hazırlanan "Türk Vergi İdaresi Otomasyon Sistemlerinin Vergi Maliyetleri Üzerindeki Etkinliği: Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi(KEYS)" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile Gazi Üniversitesi Maliye Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Danışman:** Doç. Dr. Eren ÇAŞKURLU

Maliye Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum. /~~onaylamıyorum.~~

**Başkan:** Prof. Dr. Duran BÜLBÜL

Maliye Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/ ~~onaylamıyorum.~~

**Üye:** Doç. Dr. C. Barlas ARSLAN

Hukuk Fakültesi, Kırıkkale Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum. /~~onaylamıyorum.~~

Tez Savunma Tarihi: 16.07.2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

  
Prof. Dr. Figen ZAİF

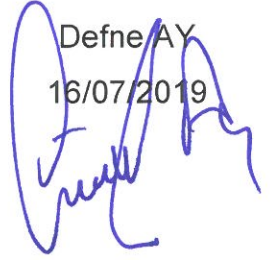
Enstitü Müdürü

## ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Defne AY

16/07/2019



TÜRK VERGİ İDARESİ OTOMASYON SİSTEMLERİNİN VERGİ MALİYETLERİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ: KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM  
SİSTEMİ (KEYS)  
(Yüksek Lisans Tezi)

Defne AY

GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
Temmuz 2019

**ÖZET**

Vergi idaresinin vergi maliyetlerini azaltmak, işlem hızını artırmak, vergi denetimlerini daha sistemli ve etkili gerçekleştirebilmek ve etkinliğini artırmak için bilişim teknolojilerinden faydalanması gerektiği kaçınılmaz bir durumdur. Bu nedenle Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen otomasyon sistemleri ile mükellefin üzerinde yük oluşturan uyum maliyetlerini ve devletin vergi toplama sürecinde katlandığı yönetim maliyetlerini azaltarak vergi idaresinin etkinliğini artırılması hedeflenmiştir. Gelir İdaresi Başkanlığı vergi yönetimi kapsamında teknolojiden yararlanarak geliştirdiği otomasyon sistemleri ile son yıllarda büyük bir ilerleme kaydetmiştir. 2009 yılında geliştirdiği Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS) ile etkinliği ve verimliliği artırma, teknolojik gelişmeler ile hesap verilebilirlik, standartlaşma, şeffaflık, maliyet, tasarruf (enerji, zaman, kağıt, alan), arşivleme, kolay yönetilebilirlik ve aranılan belgeye hızlı erişilebilirlik gibi birçok fayda sağlanmıştır. Çalışmada KEYS uygulamasının vergi maliyetleri üzerindeki etkisi incelenmektedir. Gelir İdaresi Başkanlığı veri tabanından alınan verilere göre KEYS uygulaması ile 137 adet ağaca eş değer kağıt ve zarf tasarrufu sağlanmıştır. Parasal olarak toplam tasarruf ise 9.050.325 TL olarak tespit edilmiştir. Ayrıca 353 kurum çalışanına yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması sonucunda vergi idaresinde kullanılan KEYS'in etkin ve verimli olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca KEYS'in tasarruf sağladığı ve yenilikçi bir uygulama olduğu düşünülmektedir. KEYS'e ilişkin tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Personelin KEYS kullanmaktan memnun olduğu ve KEYS'in işlerini kolaylaştırdığı saptanmıştır.

Bilim Kodu : 112004  
Anahtar Kelimeler : Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS),  
Otomasyon Sistemleri, Vergi Maliyetleri, Tasarruf  
Sayfa Adedi : 114  
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Eren ÇAŞKURLU

THE EFFECTIVENESS OF TAX ADMINISTRATION AUTOMATION SYSTEMS  
ON TAX COSTS: THE CORPORATE ELECTRONICS DOCUMENT  
MANAGEMENT SYSTEM (KEYS)

(M. Sc. Thesis)

Defne AY

GAZİ UNIVERSITY  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

July 2019

**ABSTRACT**

It is inevitable that the tax administration should utilize information technologies to reduce tax costs, increase transaction speed, make tax audits more systematically and effectively and increase its effectiveness. Therefore, with the automation systems developed by the Revenue Administration, it is aimed to increase the efficiency of the tax administration by reducing the costs of compliance with the burden on the taxpayer and the administrative costs incurred by the state during the tax collection process. Revenue Administration has made great progress in recent years with the automation systems developed by taking advantage of technology within the scope of tax management. With the Corporate Electronic Document Management System (KEYS) developed in 2009, increasing efficiency and efficiency, technological developments, accountability, standardization, transparency, cost, savings (energy, time, paper, space), archiving, easy manageability, and sought-after many benefits such as quick access to the document. In this study, the effect of KEYS on tax costs is examined. According to the data obtained from the Revenue Administration database, 137 paper trees and envelopes were saved with KEYS application. The total saving in monetary terms was determined as 9.050.325 TL. In addition, a questionnaire was conducted for 353 employees. As a result of the survey, KEYS used in tax administration was found to be efficient and efficient. Moreover, it is thought that KEYS is a saving and innovative application. A significant relationship was found between the level of savings and technological innovation with user satisfaction. The staff were pleased to use KEYS and it was found that KEYS facilitated their work.

Science Code : 112004  
Key Words : Corporate Electronic Document Management System, KEYS,  
Automation Systems, Tax Costs, Savings.  
Page Number : 114  
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Eren ÇAŞKURLU

## TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sırasında kıymetli bilgi, birikim ve tecrübeleri ile bana yol gösterici ve destek olan, kendisine ne zaman danışsam kıymetli zamanını ayırıp sabırla ve büyük bir ilgiyle bana faydalı olabilmek için elinden gelenden fazlasını sunan değerli danışman hocam sayın Doç. Dr. Eren ÇAŞKURLU'ya sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca yardım, bilgi ve tecrübeleri ile bana destek olan başta Prof. Dr. Hilmi ÜNSAL, Prof. Dr. Duran BÜLBÜL ve Doç. Dr. Fatih SARAÇOĞLU olmak üzere Maliye bölümündeki tüm hocalarıma teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca her sorun yaşadığımda yanına çekinmeden gidebildiğim, güler yüzünü ve samimiyetini benden esirgemeyen bilgi ve birikimleri ile bana destek olan Mukades ERCAN'a, gerekli tüm kolaylıkları sağlayan Gelir İdaresi Başkanlığı Uygulama ve Veri Yönetimi (I) Grup Başkanı Sayın Hüseyin AZİLİ ve Şube Müdürü Sayın Mahmut CEYLAN'a ayrıca istatistiki verilerle çalışmama katkı sağlayan tüm Gelir İdaresi Başkanlığı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü'nde çalışan arkadaşlarım ile Cybersoft yazılım şirketi mühendisi Tugay YILDIRIM ve ekibine teşekkür ederim.

Tez çalışmamın uygulama bölümünde yardımını hiç esirgemeyen değerli arkadaşım Halil KARLI ile çalışmalarım boyunca manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan annem Yıldız AY ve kardeşlerime de sonsuz teşekkürler ederim.



## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa</b>
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ .....	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ .....	xiii
SİMGELER VE KISALTMALAR .....	xiv
GİRİŞ.....	1

### 1. BÖLÜM

#### **VERGİ MALİYETLERİ, VERGİ UYGULAMASINDA İDARİ ETKİNLİK VE VERGİ PERFORMANSI**

1.1. Vergi Maliyetleri Kavramı ve İçeriği.....	5
1.1.1. Vergi Maliyetleri Kavramı.....	5
1.1.2. Vergi Maliyetlerinin İçeriği.....	6
1.1.2.1. Operasyonel (işlem) maliyetleri .....	6
1.1.2.1.1. Yönetim (idari/açık) maliyetleri .....	8
1.1.2.1.2. Uyum maliyetleri.....	9
1.1.2.2. Etkinlik maliyetleri .....	11
1.2. Vergi Uygulamasında İdari Etkinlik Ve Vergi Performansı .....	11
1.2.1. Genel Olarak Etkinlik Kavramı.....	12
1.2.2. Vergi Uygulamasında İdari Etkinlik .....	14
1.2.3. Vergi Maliyetlerinin İdari Etkinlik Üzerindeki Etkisi.....	15
1.2.4. Vergide İdari Etkinliğin Vergi Performansı Üzerindeki Etkisi.....	18

## 2. BÖLÜM

### TÜRK VERGİ İDARESİNDE ETKİNLİK SORUNU VE VERGİ İDARESİ OTOMASYON SİSTEMLERİ: KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (KEYS)

2.1. Türk Vergi İdaresinde Etkinlik Sorunu .....	23
2.1.1. Türk Vergi İdaresinde Etkinliği Belirleyen Faktörler .....	23
2.1.1.1. Vergi yapısı ve vergi adaleti .....	24
2.1.1.2. Vergi idaresi, kamu yönetimi ve ekonomik yapı .....	25
2.1.1.3. Vergi bilinci, vergi ahlakı ve vergi afları .....	29
2.1.2. Türk Vergi İdaresinde Etkinliği Artırma Çalışmaları .....	30
2.2. Türk Vergi İdaresinin Yeniden Yapılandırılma Süreci ve Gereği .....	36
2.2.1. Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılmasında Egemen Olan İlkeler .....	40
2.2.1.1. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın özerkliği .....	40
2.2.1.2. Fonksiyonel ve mükellef odaklı yapı .....	41
2.2.1.3. Performans yönetimi .....	41
2.2.1.4. Yeni teknolojilerin kullanımı .....	42
2.2.2. Türk Vergi İdaresinin Otomasyon Sistemlerine Geçiş .....	43
2.2.2.1. Vergi idaresinin yeniden yapılandırılmasında otomasyon sistemlerinin yeri ve önemi .....	46
2.2.2.2. Vergi maliyetlerinin azaltılmasında otomasyon sistemlerinin önemi .....	47
2.2.2.3. Elektronik belge yönetimi ile ilgili çalışmalar .....	50
2.3. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS) .....	51
2.3.1. Vergi İdaresinin Kurumsal Elektronik Belge Yönetimine Geçiş .....	51
2.3.2. KEYS'in İşlevi ve Uygulama Alanları .....	55
2.3.3. KEYS Uygulama Etkinliğine İlişkin Veriler .....	57
2.3.3.1. KEYS ile oluşturulan evrak sayıları .....	57

	<b>Sayfa</b>
2.3.3.2. KEYS uygulamasının faydaları ve tasarruf verileri.....	60
2.3.3.2.1. Zaman tasarrufu .....	61
2.3.3.2.2. Maliyet tasarrufu .....	61
2.3.4. KEYS Uygulamasının Entegre Çalıştığı Otomasyon Sistemleri ..	62
2.3.4.1. E-Tebliğat sistemi .....	63
2.3.4.2. Müdür denetim otomasyon sistemi (MDOS).....	66
2.3.4.3. Dava takip projesi (DATAP).....	68
2.3.4.4. İş takip sistemi .....	69
2.3.4.5. İnsan kaynakları programı (İNKA) .....	70
2.3.4.6. Taşınır kayıt ve yönetim sistemi .....	71

### **3. BÖLÜM**

#### **TÜRK VERGİ İDARESİNDE MALİYET ETKİNLİK DEĞERLENDİRMESİ: KEYS MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ**

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	73
3.2. Araştırmanın Örneklemi ve Kapsamı .....	74
3.3. Araştırma Modeli ve Analiz Yöntemleri .....	75
3.3.1. Anket Sonuçlarının Frekans Analizi.....	77
3.3.2. Tasarruf, Teknolojik Yenilik ve Memnuniyet Değişkenlerinin Ölçümü ve Güvenirlik Analizleri.....	85
3.3.2.1. Tasarruf ölçek kriterinin ölçümü.....	85
3.3.2.2. Teknolojik yenilik ölçek kriterinin ölçümü .....	87
3.3.2.3. Memnuniyet ölçek kriterinin ölçümü.....	89
3.3.3. T-Test ve One Way Anova Testi Sonuçları .....	90
3.3.3.1. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular .....	90

**Sayfa**

3.3.3.2. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular ...	91
3.3.3.3. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular	92
3.3.3.4. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular .....	93
SONUÇ .....	97
KAYNAKÇA .....	103
EKLER .....	111
EK-1. KEYS Memnuniyet Değerlendirme Anketi .....	112
ÖZGEÇMİŞ .....	114

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

<b>Çizelge</b>	<b>Sayfa</b>
Çizelge 1.1. Vergi maliyetleri ayrımı .....	6
Çizelge 1.2. Oliver ve Bartley'in vergi işlem maliyetlerinin dökümü .....	7
Çizelge 1.3. Genel bütçe vergi gelirleri tahsilatı ile gelir idaresi başkanlığı harcamalarının karşılaştırılması (2002-2018) .....	17
Çizelge 1.4. Genel bütçe vergi gelirleri tahsilat oranları ve dolaylı-dolaysız vergilerin toplam vergi gelirleri içindeki payı (%).....	20
Çizelge 1.5. Hedeflenen ve gerçekleşen bütçe vergi gelirleri (TL).....	21
Çizelge 2.1. GİB stratejik amaç ve hedefler (2018) .....	33
Çizelge 2.2. Elektronik belge yönetimi ile ilgili çalışmalar .....	50
Çizelge 2.3. KEYS uygulamasının yaygınlaştırıldığı iller .....	56
Çizelge 2.4. KEYS evrak sayıları.....	57
Çizelge 2.5. Birim bazında evrak sayıları (2016) .....	58
Çizelge 2.6. Birim bazında oluşturulan evrak sayıları (2017).....	59
Çizelge 2.7. KEYS kullanımındaki ayrıntılı tasarruf bilgisi (2017) .....	62
Çizelge 2.8. E-Tebliğat sayıları ve tasarruf tutarı (2016) .....	65
Çizelge 2.9. E-Tebliğat sayıları ve tasarruf tutarı (2017) .....	66
Çizelge 3.1. Araştırmanın hipotezleri.....	77
Çizelge 3.2. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular .....	78
Çizelge 3.3. KEYS zaman tasarrufu sağlamaktadır.....	79
Çizelge 3.4. KEYS iş yükünü azaltmaktadır. ....	79
Çizelge 3.5. KEYS kolay kullanılabilir bir uygulamadır .....	80
Çizelge 3.6. KEYS uygulaması beklentileri karşılamaktadır .....	80
Çizelge 3.7. KEYS uygulaması fiziksel arşivi azaltmaktadır. ....	80
Çizelge 3.8. KEYS maliyet tasarrufu sağlamaktadır. ....	81
Çizelge 3.9. KEYS kağıt israfını artırmaktadır. ....	81
Çizelge 3.10. KEYS işleri yavaşlatmaktadır.....	82



<b>Çizelge</b>	<b>Sayfa</b>
Çizelge 3.11. KEYS anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır .....	82
Çizelge 3.12. KEYS evrak takibini kolaylaştırmaktadır .....	82
Çizelge 3.13. KEYS yenilikçi bir şekilde tasarlanmıştır.....	83
Çizelge 3.14. Diğer sistemlerin KEYS'te yer alması işleri kolaylaştırmaktadır..	83
Çizelge 3.15. KEYS' kağıt evrakını ortadan kaldıracaktır. ....	84
Çizelge 3.16. KEYS sorunlarının çözümünde destek birimi yeterlidir. ....	84
Çizelge 3.17. KEYS kullanım memnuniyetine yönelik cevapların dağılım. ....	84
Çizelge 3.18. Tasarruf güvenilirlik istatistiği .....	86
Çizelge 3.19. Tasarruf kriterine ilişkin değişkenler .....	86
Çizelge 3.20. Teknolojik yenilik güvenilirlik analizi .....	88
Çizelge 3.21. Teknolojik yenilik kriterine ilişkin değişkenler.....	88
Çizelge 3.22. Memnuniyet güvenilirlik analizi.....	89
Çizelge 3.23. Memnuniyet kriterine ilişkin değişkenler .....	89
Çizelge 3.24. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ait t-testi sonuçları.....	90
Çizelge 3.25. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA testi sonuçları ....	91
Çizelge 3.26. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA testi sonuçları ....	92
Çizelge 3.27. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları.....	93
Çizelge 3.28. Tasarruf ve teknolojik yenilik ölçekleri ile memnuniyet ölçeğine ilişkin çoklu regresyon analizi.....	94

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 3.1. Araştırmanın modeli.....	76



## SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

<b>Kısaltmalar</b>	<b>Açıklamalar</b>
<b>CİMER</b>	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
<b>DATAP</b>	: Dava Takip Programı
<b>EBYS</b>	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
<b>E-ARŞİV</b>	: Elektronik Arşiv
<b>E-BEYANNAME</b>	: Elektronik Beyanname
<b>E-BİLET</b>	: Elektronik Bilet
<b>E-DEFTER</b>	: Elektronik Defter
<b>E-DENETİM</b>	: Elektronik Denetim
<b>E-DEVLET</b>	: Elektronik Devlet
<b>E-FATURA</b>	: Elektronik Fatura
<b>E-TEBLİGAT</b>	: Elektronik Tebligat
<b>E-TİCARET</b>	: Elektronik Ticaret
<b>E-YOKLAMA</b>	: Elektronik Yoklama
<b>E-VDO</b>	: Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu
<b>GİB</b>	: Gelir İdaresi Başkanlığı
<b>GÜMBS</b>	: Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi
<b>İNKA</b>	: İnsan Kaynakları Programı
<b>KEYS</b>	: Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi
<b>KDVİRA</b>	: KDV İadesi Risk Analiz
<b>MDOS</b>	: Müdür Denetim Otomasyon Sistemi
<b>MOTOP</b>	: Motorlu Taşıtlar Vergi Daireleri Otomasyonu
<b>KEYS</b>	: Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi
<b>TAKKOM</b>	: Takdir Komisyonu Otomasyonu
<b>VEDOS</b>	: Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemleri
<b>VEDOP</b>	: Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi
<b>VİMER</b>	: Vergi İletişim Merkezi
<b>VDK</b>	: Vergi Denetim Kurulu







## GİRİŞ

Kamu harcamalarının finansmanı için gerekli olan vergilerin konulmasından tahsilatına kadar her aşamada katlanılması gereken maliyetler bulunmaktadır. Vergileme maliyetleri olarak ifade edilen bu maliyetler; dolaysız (doğrudan) ve dolaylı maliyetler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Verginin kendisinin neden olduğu maliyetler dolaysız maliyetleri oluştururken, etkinlik maliyetleri ve devletin katlandığı yönetim maliyeti ile mükelleflerin katlandığı uyum maliyetlerinin birleşiminden oluşan operasyonel (işlem) maliyetleri ise dolaylı maliyetleri oluşturmaktadır.

Vergileme maliyetlerin her iki tarafa da yük getirmesi bir yandan mükellefin gönüllü uyumunun diğer yandan da vergi idaresinin etkinliğinin azalmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle Türk Vergi İdaresi, hem etkinliğini hem de mükellefin vergiye gönüllü uyumunun artırılması amacıyla çeşitli vergi politikaları uygulamaktadır. 1990'lı yılların başından bu yana vergi idaresindeki etkinlik ve verimliliğin artırılması için bilişim teknolojileri bir araç olarak kullanılmaktadır.

1998 yılında vergi idaresinin modernizasyonu kapsamında uygulamaya konulan VEDOP Projesi ile başlanılan otomasyon projeleri, mükellef ve diğer kurumlarla gerçekleştirilen işlerin elektronik ortamda yapılmasına olanak sağlamıştır. Hem ulusal hem de uluslararası gereklilikler göz önüne alınarak geliştirilen bu projeler ile uyum maliyetleri ve yönetim maliyetlerinin azaltılması hedeflenmiştir.

Bu çalışmada vergileme faaliyetinin mükellef ve üçüncü kişiler üzerinde yük oluşturan maliyetleri göz ardı edilip, devletin (vergi idaresinin) verginin tam ve eksiksiz tahsilatını sağlamasına katkıda bulunması için geliştirdiği otomasyon sistemlerinin vergi maliyetleri üzerindeki etkinliği incelenmektedir. Bu amaçla çalışmada, Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) tarafından geliştirilen otomasyon sistemlerinden biri olan Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)'nin devletin vergileme faaliyetleri sonucu katlandığı işlem maliyetler üzerindeki etkisi incelenecektir.

Fiziksel ortamda yapılan işlerin elektronik ortamda daha hızlı ve kolay erişilebilir olması elektronik belge yönetim sistemlerinin (EBYS) ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın bağılı kuruluşu olan GİB tarafından geliştirilen ve yürütölen KEYS, ilgili resmi belgelerin üretilmesi, kaydedilmesi ve arşivlenmesi aşamalarında vergi idaresinin etkinliğini artıran bir uygulama olarak düşünölmektedir. KEYS ile devletin katlandığı vergi maliyetlerinin düşürölmesi de amaçlanmıştır.

Çalışmamızda vergilemenin dolaylı maliyetlerinden birisi olan işlem maliyeti kavramı ve unsurları ele alınacak, bu kavram ve unsurlar çerçevesinde vergi idaresi tarafından geliştirilen otomasyon sistemlerinden biri olan KEYS uygulamasının işlem maliyetlerinin içinde yer alan yönetim (idari) maliyetlerinin üzerindeki etkisi incelenecektir. Uyum maliyetlerinin tahmininin oldukça zor olması nedeniyle, sadece vergi idaresi bünyesinde idari anlamdaki maliyetlerin vergi etkinliğine etkisi inceleneceğinden çalışmamızda uyum maliyetlerine sadece kavramsal olarak değinilmektedir. Bu kapsamda KEYS'in kurum içinde ne kadar etkin ve faydalı olduğunu araştırmaya yönelik bir çalışma yapılmasına karar verilmiştir. Bu çalışmada KEYS'in vergileme işlemi boyunca oluşan maliyetler üzerindeki etkisi hem GİB Uygulama ve Veri Yönetimi (I) Daire Başkanlığı'nın veri tabanından alınan gerçek istatistiki verilerin hem de anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analiz edilmesi ile tespit edilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde vergi maliyetleri, idari etkinlik kavramları ve vergi performansı kavramları bu kavramların birbiri ile ilişkileri açıklanacaktır.

Çalışmanın ikinci bölümünde Türk Vergi İdaresi'nde etkinlik sorunu ve vergi idaresinin otomasyon sistemlerine geçiş süreci hakkında bilgi verildikten sonra KEYS hakkında bilgiler ile KEYS'in yaygınlaştırıldığı iller ve bu illere KEYS ile gelen evrak, giden evrak, ön evrak ve iç yazıların toplam sayılarını gösteren istatistiki verilere yer verilecektir. Yine bu bölümde GİB'in veri tabanından alınan verilere göre KEYS'in faydaları rakamsal verilere dayanılarak ortaya konulacaktır. Son olarak KEYS'in entegre çalıştığı diğer otomasyon sistemlerine kısaca değinilecektir.

Çalışmanın uygulama bölümü olan üçüncü bölümde Ankara ve Eskişehir illerinde bulunan 353 vergi idaresi personeline yönelik yapılan anket çalışmasına ait veriler toplanarak, IBM SPSS 23 programı ile analiz edilecektir. Bu kapsamda "Güvenirlik

Analizi, Frekans Analizi, Anova Testi ve Çoklu Regresyon Analizi” yapılmıştır. Gerçekleştirilen analizler sonucunda gerekli değerlendirmeler yapılarak araştırma hakkında çeşitli öneriler getirilecektir.





## 1. BÖLÜM

### VERGİ MALİYETLERİ, VERGİ UYGULAMASINDA İDARİ ETKİNLİK VE VERGİ PERFORMANSI

#### 1.1. Vergi Maliyetleri Kavramı ve İçeriği

Vergiler kamu hizmetlerinin karşılanması ile ekonomik ve sosyal hayata müdahale etmek için kamu hukuku tüzel kişiliği tarafından gerçek ve tüzel kişilerden karşılıksız olarak alınan kamu gelirini ifade etmektedir<sup>1</sup>. Vergileme işlemi sırasında maliyetlerin oluşması kaçınılmazdır. Vergi maliyetleri dediğimiz bu maliyetler dolaysız ve dolaylı maliyetler olarak iki gruba ayrılmıştır<sup>2</sup>.

##### 1.1.1. Vergi Maliyetleri Kavramı

Devlet tarafından bir birim vergi toplanmak için yapılan giderler vergi maliyeti olarak ifade edilir<sup>3</sup>. Vergi maliyetlerinin en önemlisi dolaysız maliyet olarak tanımlanan verginin kendisi olup, mükellefin gelirini azalttığından mükellef üzerinde ağır bir yük oluşturabilmektedir<sup>4</sup>. Dolaysız maliyetler dışında etkinlik maliyetleri ve operasyonel (işlem) maliyetlerden oluşan dolaylı maliyetler de vergileme maliyetleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Etkinlik maliyetleri; vergi uygulamaları sonrası piyasa aktörlerinin gelir elde etme, tasarruf ve harcama alışkanlıklarında meydana gelen olumsuz değişimleri içermektedir<sup>5</sup>. İşgücü üzerinden alınan verginin artması sonucu geliri azalan kişinin işgücü veriminin düşmesi, etkinlik maliyetine örnek olarak verilebilir<sup>6</sup>. Vergilemenin işlem maliyeti; vergi idaresinin yüklendiği yönetim (idari) ve vergi mükelleflerinin katlandığı uyum maliyetinden oluşmaktadır. Bu işlem maliyetlerinin içerisinde yer

<sup>1</sup>Çaşkurlu, E. ve Arslan, C. B. (2017). *Kamu Maliyesine Giriş* (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitapevi, 177.

<sup>2</sup>Benk, S. ve Karayılmazlar, E. (2010, Temmuz-Aralık). "Vergilemenin Operasyonel Maliyetleri: Kavramsal Bir Değerlendirme". *Maliye Dergisi*, 159, 138.

<sup>3</sup>Çaşkurlu ve Arslan, 2017, 220.

<sup>4</sup>İnternet: Vaillantcourt, F. ve Clemens, C. (2008). *Compliance ve Administrative Cost of Taxation in Canada: The case for Flat Tax Reform*, Canada:The Fraser Institute, 55. Web: <https://bit.ly/2JaY1Hg> adresinden 03 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>5</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 137.

<sup>6</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 140.



alan idari maliyetleri ilgilendirdiğinden bu maliyet kalemi daha detaylı olarak ele alınacaktır.

### 1.1.2. Vergi Maliyetlerinin İçeriği

Etkin bir vergi uygulamasının temel unsuru vergilemede adalet ilkesi kapsamında gereken verginin en düşük maliyetle en fazla tutarda tahsil edilmesidir<sup>7</sup>. Verginin konulmasından toplanması aşamasına kadar birtakım maliyetler ortaya çıkmaktadır. Vergileme maliyetleri olarak ifade edilen bu maliyetler; dolaysız (doğrudan) ve dolaylı maliyetler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan en önemlisi dolaysız maliyet olarak tanımlanan verginin kendisi olup, geliri azalttığından mükellef üzerinde bir yük oluşturabilmektedir.

Ekinlik maliyetleri ve devletin katlandığı idari maliyetler ile mükellefin katlandığı uyum maliyetlerinin birleşiminden oluşan işlem maliyetleri ise dolaylı maliyetleri oluşturmaktadır<sup>8</sup>. İşlem maliyetlerini oluşturan yönetim ve uyum maliyetleri yerine bazı araştırmacılar tarafından gizli ve açık maliyet kavramları da kullanılmaktadır.

Çizelge 1.1. Vergi maliyetleri ayrımı

		Vergi Maliyetleri	
1	Dolaysız Maliyetler	Vergi	
2	Dolaylı Maliyetler	Etkinlik Maliyetleri	
		Operasyonel (işlem) Maliyetleri	
		Uyum(Gizli) Maliyetler	Yönetim(İdari/Açık) Maliyetler

Kaynak: Çeşitli okumalardan tarafımca oluşturulmuştur.

#### 1.1.2.1. Operasyonel (işlem) maliyetleri

<sup>7</sup>İnternet: Saydam, G. (2017, 5 Haziran). Vergilemede Etkinlik ve Vergi Reformu, *Kıbrıs Gazetesi*. Web:<https://www.kibrisgazetesi.com/yazarlar/goksel-saydam/vergilemede-etkinlik-ve-vergi-reformu/2461> adresinden 12 Nisan 2019' da alınmıştır.

<sup>8</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 138.

Dolaylı maliyetlerin etkinlik maliyetleri dışındaki diğer kısmını oluşturan işlem maliyetleri bazı araştırmacılar tarafından vergi uygulamalarının olmaması ya da vergilerin kaldırılması ile beraber hiç oluşmayacak maliyetler olarak tanımlanmaktadır<sup>9</sup>.

Vergilemenin işlem maliyeti vergi idaresinin yüklendiği yönetim (idari/açık) maliyeti ve vergi mükelleflerinin katlandığı uyum maliyetinden oluşmaktadır<sup>10</sup>. Devletin yüklendiği yönetim maliyetine vergilemenin açık maliyeti denilirken, mükellefin yüklendiği uyum (gizli) maliyetine ise vergilemenin gizli maliyeti de denilmektedir.

Yönetim maliyetleri ile uyum maliyetlerinin toplamını ifade eden işlem maliyetlerine yönelik sistematik olarak ilk atıf, on sekizinci yüzyılda Adam Smith'in "Ulusların Zenginliği" adlı eserinde yer alan vergileme ilkeleriyle yapılmıştır<sup>11</sup>. Yirminci yüzyıla kadar da araştırmacıların ilgisini çekmemiştir. Devletin gerçekleştirdiği vergisel işlemlerde ortaya çıkan maliyetlerin sınıflandırılmasıyla ilgili birçok çalışma olmasına rağmen bunlardan en çok bilineni ve açıklayıcı olanı Oliver ve Bartley'in çalışmasıdır<sup>12</sup>.

Çizelge 1.2. Oliver ve Bartley'in vergi işlem maliyetlerinin dökümü

Vergilerin işlem maliyetleri	Toplama maliyetleri	Uyum maliyetleri	Parasal	Zorunlu
				Gönüllü
		Yönetim maliyetleri	Parasal olmayan	Zorunlu
				Gönüllü
	Etkinlik maliyetleri			

Kaynak: Oliver, T. ve Bartley, S. (2005). *Tax System Complexity and Compliance Costs: Some Theoretical Considerations*, Economic Roundup, Winter. Web: <https://bit.ly/2IDbZ5i> adresinden 01 Mayıs 2019' da alınmıştır.

<sup>9</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 140.

<sup>10</sup>İnternet: Hazman, G. G. ve Aksu, Y. (2013). "Vergilemenin Operasyonel Maliyetleri: Mersin Vergi İdaresi Başkanlığı Örneği". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 111 Web: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ulikidince/article/view/5000113874/5000105963> adresinden 24 Şubat 2018'da alınmıştır.

<sup>11</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 137.

<sup>12</sup>Çelik, V. (2015). *Vergi Uyum Maliyetleri Ve Vergi Uyumu: Konya İli Küçük İşletmelere Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 35.

Çizelge 1.2.'de görüldüğü üzere Oliver ve Bartley, vergilemenin işlem maliyetlerini: toplama maliyetleri ve etkinlik maliyetleri olmak üzere iki ana gruba ayırmıştır. Daha sonrasında toplama maliyetlerini kendi içinde uyum ve yönetim maliyetleri olarak sınıflandırmıştır. Oliver ve Bartley' göre, vergi uyum maliyetleri hem parasal hem de parasal olmayan maliyetleri kapsamaktadır. Bunlardan bazıları; vergi sistemini anlamak için gerekli bilgiyi elde etmek, vergi muhasebesi ile ilgili işlem ve kayıtları derlemek, beyannameleri doldurmak vb. olarak gösterilebilir<sup>13</sup>. Son olarak, parasal ve parasal olmayan maliyetler de gönüllü ve zorunlu maliyet olarak kategorize edilmiştir.

Yeni vergilerin konulması sırasında, yönetim ve uyum maliyetleri artmaktadır<sup>14</sup>. Yeni bir vergi konulduğunda yeni vergi kanunlarının hazırlanması ve bu verginin yasalaştırılması ile ilgili maliyetler, vergi politikasının planlanması ve düzenlenmesi aşamasında katlanılan maliyetler, vergi sisteminin yönetim maliyetleri ve mükelleflerin bu verginin içeriğini öğrenmek için katlandığı maliyetler ortaya çıkacaktır<sup>15</sup>.

#### 1.1.2.1.1. Yönetim (idari/açık) maliyetleri

Verginin açık maliyeti olarak da bilinen yönetim maliyeti; devletin katlandığı personel ücreti, kullanılan malların bedeli, para ödmeden diğer kurumlardan alınan kaynaklar dahil tüm kaynak maliyetlerini içermektedir<sup>16</sup>. Bir başka ifade ile vergileme işlemlerinin uygulaması ve yönetilmesi sırasında oluşan vergi idaresi çalışanlarının maaşları, ulaşım, araştırma, temsil araştırma, mobilya, mefruşat, kırtasiye harcamaları, iletişim ücretleri, donanım, araç, gereç ve otomasyon sistemlerine ödenen ücretler ile yasalardan, vergi mevzuatından, vergi incelemelerinden dolayı devletin katlandığı maliyetler şeklinde örneklendirilebilir<sup>17</sup>. Bunların yanı sıra devletin mükellefin vergi uyumunu artırmak için katlandığı kitapçık basımı, telefonla

<sup>13</sup>Oliver, T. ve Bartley, S. (2005). Tax System Complexity and Compliance Costs Some Theoretical Considerations, Economic Roundup, Winter. Web: <https://bit.ly/2IDbZ5i> adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>14</sup>İnternet: Tran-Nam, B. (2000). The Implementation Costs of the GST in Australian: Concepts, Preliminary Estimates and Implications, Journal of Australian Taxation, 3(5), 331-343. Web: <http://www.austlii.edu.au/au/journals/JIATax/2000/23.html#Heading29> adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>15</sup>Tran-Nam, 2000, 333.

<sup>16</sup>Balkaya Akça, F. N. (1999). "Vergi Maliyeti Üzerine". *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 69.

<sup>17</sup>Akdoğan, A. (2009). *Kamu Maliyesi*. (13. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 175.

cevaplama, beyanname doldurma vb. maliyetlerde vergilemenin açık maliyetini oluşturur<sup>18</sup>.

### 1.1.2.1.2. Uyum maliyetleri

Vergi mükelleflerinin ve mali kuruluşlar ile işverenler gibi üçüncü kişilerin vergileme işlemleri ile ilgili katlandığı tüm maliyetler ise uyum maliyetini oluşturmaktadır<sup>19</sup>.

Vergilemenin açık maliyetleri olarak da bilinen vergi uyum maliyetleri, Sandford tarafından “vergi mükelleflerinin vergi kanunları ve gelir makamları tarafından kendilerine uygulanan şartları yerine getirirken karşılaştıkları maliyetler” olarak tanımlanmıştır<sup>20</sup>.

Mükellefin yargı aşamasına gelen davalarda katlandıkları giderler, faaliyetlerini sürdürmek için katlandıkları bina, demirbaş, mefruşat, mobilya, temizlik, ısıtma, aydınlatma ve ulaşım giderleri gibi maliyet unsurları vergilemenin gizli maliyetini oluşturmaktadır<sup>21</sup>.

Mükelleflerin vergisel yükümlülükleri için çalıştırdıkları personele ödedikleri maaş ve ücretler ile bu yükümlülükler için yapılan iletişim, kırtasiye, ulaşım ve danışma maliyetleri de vergilemenin açık maliyetlerine örnek gösterilebilir<sup>22</sup>.

Uyum maliyetlerini genel olarak aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz<sup>23</sup>:

- Mükellefin vergisel yükümlülüklerinin yerine getirmek için katlandığı parasal maliyetler.

<sup>18</sup>İnternet: Roth, J., Scholz, J. ve Witte A. D. (1989). Tax payers Compliance, An Agenda for Researchers, Vol. I, Pensilvanya, Amerika Birleşik Devletleri, University Of Pennsylvania Pres, 32. Web: <http://0fs.me/2595977> adresinden 24 Şubat 2018’de alınmıştır.

<sup>19</sup>İnternet: Slemrod, J. Ve Sorum, N. (1984). The Compliance Cost Of The U.S. Individual Income Tax System, **National Bureau Of Economic Research**, NBER Working Paper 1401, 2. Web: <https://www.nber.org/papers/w1401.pdf> 24 Nisan 2019’da alınmıştır.

<sup>20</sup>İnternet: Lignier, P. Ve Evans, C. (2012). The rise and rise of tax compliance costs for the small business sector in Australia, Australian Tax Forum, 27, 618. Web: <https://bit.ly/2V9U3pw> adresinden 01 Mayıs 2019’da alınmıştır.

<sup>21</sup>Akdoğan, A. (2019). **Kamu Maliyesi**. (19. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 180-181.

<sup>22</sup>Çaşkurlu ve Arslan, 2017, 221.

<sup>23</sup>Hazman ve Aksu, 2013, 115.

- Vergisel yükümlülüklerin yerine getirilmesi için mükellef tarafından harcanılan zaman,
- Vergilerin etkinlik maliyetleri yüzünden mükelleflerin yüklendikleri uyum maliyetleri,
- Mükelleflerin bu yükümlülükleri için hissettikleri korku, endişe, öfke vb. psikolojik durumlardan kaynaklı psikolojik maliyetler.

Vergileme faaliyetleri ile mükellefler üzerinde hissedilen uyum maliyetlerinin yüksekliğine birçok çalışmada vurgu yapılmaktadır. Ayrıca söz konusu maliyetlerin düşürülmesinin vergisel politikalarının objektif hedefleri içerisinde yer aldığı ifade edilmektedir. Vergisel düzenlemeler yapılırken hangi mükellefe ne kadar mali yük getireceği de hesaba katılmalıdır. Yüksek uyum maliyeti mükellefin daha çok zaman, para ve emek harcamasına neden olacağı için kişinin vergiden kaçınmasına, vergi kaçırmasına veya gelir elde etmekten vazgeçmesine neden olabilir<sup>24</sup>. Vergi yükünün toplumda eşit dağıtılmadığını düşünen mükellefler, vergisel yükümlülüklerini azaltmak için vergi mevzuatı uzmanlarına danışarak artan uyum maliyetini verginin kendisinden tasarruf etme yoluna gidebilmektedir<sup>25</sup>. Birçok maliyet kalemi kapsayan uyum maliyetlerinin parasal maliyetleri; vergi sistemi hakkında gerekli bilgileri elde etmek veya vergi iade formlarının doldurulması için uzman ve danışmanlara yapılan ödemeler, kayıtları derlenmesi, vergi muhasebesi sistemlerinin elde edilmesi, çalışanlara ve ciroya uygulanan vergileri toplamak için katlanılan maliyetler şeklinde sayılabilir<sup>26</sup>. Parasal olmayan maliyetler ise verginin zaman maliyetleri ve psikolojik maliyetleri şeklinde sıralanabilir. Vergi beyannamelerini doldurmak, hazırlamak ve ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için harcadığımız saatler zaman maliyetlerini oluşturmaktadır<sup>27</sup>. Psikolojik maliyetler ise mükelleflerin vergi kanunu ile uymak zorunda olduğu ödevler karşısında endişe ve gerginlik gibi davranışlarında meydana gelen değişiklikleri içerir<sup>28</sup>.

---

<sup>24</sup>Balkaya Akça, 1999, 71.

<sup>25</sup>Balkaya Akça, 1999, 71.

<sup>26</sup>İnternet: Oliver, T. ve Bartley, S. (2005). *Tax System Complexity and Compliance Costs Some Theoretical Considerations*, Economic Roundup, Winter. Web: <https://bit.ly/2IDbZ5i> adresinden 25 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>27</sup>İnternet: Lopes, C. ve Martins, A. (2013). The Psychological Costs of Tax Compliance: Some Evidence from Portugal *Journal of Applied Business and Economics*, 14(2), 53. Web: [http://t.www.na-businesspress.com/JABE/MartinsA\\_Web14\\_2\\_.pdf](http://t.www.na-businesspress.com/JABE/MartinsA_Web14_2_.pdf) adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>28</sup>Oliver ve Bartley, 2005, 55.



### 1.1.2.2. Etkinlik maliyetleri

Etkinlik, eldeki mevcut kaynaklarla belirlenen amaçlara ulaşma derecesidir. Etkinlik maliyetleri ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Devletin vergileme işlemleri sonucu oluşan etkinlik maliyeti, vergi sonucu piyasadaki aktörlerin davranışlarında meydana gelen olumsuz değişimleri ifade etmektedir<sup>29</sup>. Mükelleflerin vergi sonrası kararlarını değiştirmesi, üretim ve tüketim tercihleri ile fiyat yapısının değişmesi ve ekonomideki gayri safi milli hâsılanın (GSMH) azalmasına neden olan maliyetlerdir<sup>30</sup>. Bir başka ifadeyle vergisel işlemler sonucunda mükelleflerin gelir elde etme, harcama ve tasarruf yapma davranışlarında meydana gelen olumsuz değişimler etkinlik maliyeti olarak tanımlanabilir. Bir verginin doğrudan yüküne ek olarak bireylere uygulanan maddi olmayan maliyetler olarak da tanımlanan etkinlik maliyetleri, bireylerin davranışlarını değiştirmektedir ve bozabilmektedir<sup>31</sup>. Bu durumu bir iktisat kavramı olan ikame etkisi ile örneklendirebiliriz. Gelir vergisi oranının artırılması sonucunda işgücü üzerindeki vergi yükünde artışlar oluşur. Bu da işgücünün eline geçen ücretin düşmesine neden olacağından zamanla işgücü verimi azalacaktır. Hatta bazı işçilerin çalışmamayı tercih etmelerine de sebep olabilecektir. Kısaca işçilerin rasyonel olduğu varsayımından hareketle marjinal faydalarını maksimize etmek için çalışmamayı, çalışmaya tercih edeceklerdir. Yüksek vergi oranlarının etkileri hem işlem maliyetleri hem de etkinlik maliyetlerini etkiler. Ancak yapılan araştırmalarda birçok firmanın bu iki maliyeti birbirinden ayıramadıkları ifade edilmiştir. İngiltere’de yapılan bir araştırmada firmaların %18’i yüksek KDV oranlarından dolayı belli tutarların altındaki satışlardan kaçındıkları tespitini buna örnek olarak verilebilir<sup>32</sup>.

## 1.2. Vergi Uygulamasında İdari Etkinlik Ve Vergi Performansı

Vergi performansı ve vergi idaresinin etkinliği birbiri ile yakından ilişkili iki kavramdır. Bu bölümde öncelikle etkinlik ve vergi performansı kavramları açıklanacaktır. Daha sonra vergi uygulamalarında vergi maliyetlerin idari etkinlik üzerindeki etkisi ve vergi

<sup>29</sup>İnternet: Creddy, J. (2009). The Distortionary Costs of Taxation, New Zealand Treasury, 1. Web: <http://www.victoria.ac.nz/sacl/centres-and-institutes/cagtr/twg/publications/5-the-distortionary-costs-of-taxation-johncreddy.pdf>, 02 Mayıs 2019’da alınmıştır.

<sup>30</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 140.

<sup>31</sup>Creddy, 2009, 1.

<sup>32</sup>Benk ve Karayılmazlar, 2010, 140.

performansı ile idari etkinlik arasında ilişkiye değinilecektir. Son olarak idari etkinliğin vergi performansı üzerindeki etkisi anlatılacaktır.

### 1.2.1. Genel Olarak Etkinlik Kavramı

Ülke ekonomisi açısından kaynakların sınırlı oluşu özel sektörle beraber kamu sektörünün de bu kaynakları optimal şekilde etkin ve verimli kullanılması gerektiğini göstermiştir<sup>33</sup>. Bir örgütün veya işletmenin tanımlanmış amaçlarına ve stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla gerçekleştirdiği faaliyetlerin sonucunda, bu amaç ve hedeflere ne derece ulaştığını gösteren bir performans boyutuna etkinlik denir<sup>34</sup>.

İngilizce "efficiency" olarak yazılan etkinlik kavramı on dokuzuncu yüzyılın sonlarında mühendislikte, yirminci yüzyılın başında işletme biliminde kullanılmış daha sonra da iktisat biliminde kullanılmaya başlanmıştır<sup>35</sup>. Klasik iktisadın önemli teorisyeni Adam Smith 1776 tarihli "Ulusların Zenginliği" adlı eserinde etkinlik kavramını kullanmıştır. Türkçe dilinde etkinlik olarak ifade ettiğimiz ve tam olarak açık olmayan bu kavram kamu maliyesinde çok sonradan kullanılmaya başlanmıştır. Kamu maliyesinde kullanılan etkinlik kaynak tahsisindeki etkinlik ve vergilemede etkinlik şeklinde kullanılmaktadır<sup>36</sup>. Bir maliye politikası aracı olarak vergi ile maliye politikasında öngörülen amaçlara ne kadar ulaşıldığı vergilemede etkinliği göstermektedir. Her vergi türü aynı amaca hizmet etmediği için vergi sistemimizin etkin olup olmadığı da tüm vergilerin teker teker incelenmesiyle bulunabilir. Vergilemede etkinlik mükellef üzerindeki yük ile ilişkilidir. Mükellef satın alma gücünün bir kısmını vergi olarak kamuya aktardığından vergi ödedikten sonra refah seviyesi vergi öncesi durumuna göre azalmaktadır<sup>37</sup>. Etkin bir vergi sistemi mükellefe ek yük doğurmayan vergi yapısı ile mümkün olmaktadır. Kamu maliyesinde kaynak tahsisinde etkinlik ise kamu sektörü tarafından üretilen mal ve hizmetlerin marjinal sosyal faydasının marjinal sosyal maliyetine oranının özel kesim tarafından üretilen mal ve hizmetin marjinal sosyal faydasının marjinal sosyal

<sup>33</sup>Ertuğrul, İ. ve Işık, A. T. (2008). "İşletmelerin VZA ile Mali Tablolarına Dayalı Etkinlik Ölçü: Metal Ana Sanayiinde Bir Uygulama". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, X(1), 202.

<sup>34</sup>Arslan, A. (2002, Mayıs-Ağustos). "Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim". *Maliye Dergisi*, 140, 4.

<sup>35</sup>Nadaroğlu, H. (1987). *Vergi Sistemimizin Etkinliği*, Türkiye II. Maliye Eğitim Sempozyumu (Kamusal Finansman Sorunları). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 3.

<sup>36</sup>Nadaroğlu, 1987, 4.

<sup>37</sup>Genç, Y. ve Yaşar, R. (2009). "Vergilemede Adalet ve Etkinlik İlişkisi". *Vergi Dünyası*, 338, 38.

maliyetine oranına eşit olmasıdır<sup>38</sup>. Kısaca kaynakların kamu kesimi ile özel kesim arasında optimal dağılımı ve kaynakların bir diğer kesime geçmesi halinde toplumsal faydayı olumsuz etkilememesi durumudur.

Kıt kaynakların bütçe fonksiyonlarını sağlayacak şekilde ekonomik, etkili ve verimli bir şekilde kullanılarak en yüksek getiriye sağlanması bütçe etkinliği olarak ifade edilir<sup>39</sup>. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun birinci maddesinde de kamu kaynaklarının etkili, verimli ve ekonomik kullanımı "amaç" başlığı altında belirtilerek etkinlik kavramına vurgu yapılmıştır. Yine bu kanunun beşinci maddesinin (f) bendinde "Kamu malî yönetimi ekonomik, sosyal ve malî ve etkinliği beraber sağlayacak şekilde kamusal tercihlerin oluşması için gerekli ortamı yaratır." ifade yer almaktadır. Bu da etkinliğin ekonomik, mali ve sosyal olmak üzere üç yönünün olduğunu göstermektedir.

Ekonomik etkinlik, kaynak ve ihtiyaçların arasındaki anlamlı ilişkiyi göstererek mevcut bir kaynakla mümkün olan en çok ihtiyacın karşılanması ya da belli ihtiyaçların mümkün olan en az kaynakla karşılanması şeklinde ifade edilebilir<sup>40</sup>. Bu da plan-bütçe dengesinin iyi kurulması ve bütçe hazırlama sürecinde yer alan kurumlar arasındaki birleştirilmiş örgütsel yapı ile yakından ilişkilidir<sup>41</sup>. Ülkemizde bütçe hazırlama sürecinde birçok kuruma (Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı vb.) çeşitli görevler verilmesi örgütsel dağınıklığı gösterse de bunların rasyonel bir örgüt altında birleştirilmesi gerekmektedir<sup>42</sup>. Rasyonel mali etkinlik, gelir ve harcama ilişkisini göstermektedir<sup>43</sup>.

Kaynak ve harcama dengesinin zaman ve mekan yönünden sevk ve idaresi, nakit ve ödenek uyumu diğer bir ifadeyle ihtiyaçların en uygun zamanda borçlanma

<sup>38</sup>Nadaroğlu, 1987, 1.

<sup>39</sup>Mutluer, M. K. Erdoğan, Ö. ve Kesik, A. (2005). **Bütçe Hukuku**. (1. Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 78.

<sup>40</sup>Söyler, İ. (2006). "Kamu Mali Yönetim Sisteminin Bütçe İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi (Eleştirel ve Normatif Bir Yaklaşım)". **Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, 8(1), 201.

<sup>41</sup>Söyler, 2006, 201.

<sup>42</sup>Söyler, 2006, 205.

<sup>43</sup>Söyler, 2006, 202.

olmadan ya da düşük seviyedeki bir borç ile karışlanması mali etkinlik için büyük önem taşır<sup>44</sup>.

Sosyal etkinlik ise ekonomik ve mali etkinlik kadar kolay hesaplanan bir etkinlik türü değildir. Sosyal etkinlik için kaynak-harcama ilişkisinde sosyal faydanın sosyal maliyetten yüksek olması ve toplumun değer yargılarına uygun olması gerekmektedir. Refahın artırılması, gelir dağıtımında adaletin sağlanması, transfer harcamaları ile ihtiyacı olan kişilere yardım edilmesi şeklinde düzenlemeler sosyal etkinliği sağlamaktadır.

### 1.2.2. Vergi Uygulamasında İdari Etkinlik

Vergi gelirleri ülkemizde kamu gelirlerinin %85-90 gibi önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu da ülkemizde vergi performansının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Vergi Performansı ülkedeki vergi kapasitesini kullanmak ve böylece tahsilat bakımından etkinliği sağlamaktır<sup>45</sup>.

Vergi idaresi tarafından verginin mali, psikolojik, ekonomik ve siyasi sınırları göz önünde bulundurularak optimal bir vergi kapasitesi belirlenmelidir. Vergi uygulamalarında yer alan idari etkinlik vergi performansını etkileyen faktörlerden biri olduğundan hedeflenen vergi kapasitesine ulaşma derecesi de vergi performansını ve dolayısıyla idari etkinliği etkileyecektir.

Vergi uygulamalarında etkinlik meselesinin özü, vergiden elde edilecek tutarın ne kadar olduğu ve ne kadarının tahsil edildiğidir<sup>46</sup>. Dolayısıyla aradaki fark gelir idaresinin ne kadar etkin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu fark azaldığı ölçüde gelir idaresinin etkinliği artmaktadır.

Etkin vergi idaresinde en fazla geliri tahsil etmenin yanında gelirin nasıl oluştuğu da yani vergi gelirini üreten çabanın eşitlik, hükümetlerin politika yapma süreleri ve

---

<sup>44</sup>Söyler, 2006, 202.

<sup>45</sup>Rakıcı, C. Ve Aydoğdu, C. (2017). "2000 Yılı Sonrası Türkiye'de Vergi Performansının Değerlendirilmesi". *Sosyoekonomi Dergisi*, 25(33), 222.

<sup>46</sup>İnternet: Karaca, Y. (2006, 10-14 Mayıs). Gelir İdarelerinde Reform: Bağımsızlık-Yarı Bağımsızlık Tartışmaları, Dünyada Neler Oluyor? Türkiye'ye Yansımaları Neler?, 21. Maliye Sempozyumu, Antalya, 65. Web: [http://www.maliyesempozyumu.org/wp-content/uploads/2017/10/Maliye\\_Sempozyumu\\_21\\_65\\_70.pdf](http://www.maliyesempozyumu.org/wp-content/uploads/2017/10/Maliye_Sempozyumu_21_65_70.pdf), 03 Mayıs 2019'da alınmıştır.

ekonomik refahın düzeyi üzerindeki etkileri de önemlidir<sup>47</sup>. Bunlarla beraber vergi maliyetleri, mükellefin gönüllü uyumu ve idarenin vergi kanunlarını hayata geçirmedeki zorlayıcılığı da vergi uygulamalarında idari etkinliği etkilemektedir.

### 1.2.3. Vergi Maliyetlerinin İdari Etkinlik Üzerindeki Etkisi

Verimli ve bütünsel bir vergi sisteminin kurulmasında etkin bir vergi idaresinin payı çok yüksektir<sup>48</sup>. Vergi sisteminin etkinliğinin belirlenmesinde vergileme maliyetlerinin rolü büyüktür. Etkin bir vergi idaresi belirlediği vergi politikaları ve uygulamalarıyla vergi gelirlerini azamileştirmeye ve eksiksiz tahsil etmeye çalışır. Ancak vergi maliyetlerinin oluşması ve bu maliyetlerin yüksekliği idari etkinliği olumsuz etkilemektedir. Bu durumu vergi maliyetleri ile yakından ilgili olan ve idari etkinliği değiştirebilen faktörlerden biri olan vergi mevzuatının karmaşıklığını örnek vererek açıklayalım. Vergi mevzuatının karmaşıklığı hem idareye hem de mükellefe ek maliyetler yükleyebilmektedir. İdare vergi mevzuatının tam olarak anlaşılması için kurum içinde eğitim vererek, açıklayıcı yazılı kaynaklar çıkartarak maliyetini artırmakta iken; mükellef de mevzuatı anlayabilmek için uzmanlara ve yayınlara daha fazla ödeme yapmaktadır. Türk vergi mevzuatının karmaşıklığı mükellefin bu uygulamaları anlayabilmek için uzmanlara başvurmasına bunlarla ilgili yayınları satın almasına, ulaşım harcamaları yapmalarına neden olduğundan vergiye uyum maliyetini artırmaktadır<sup>49</sup>. Artan uyum maliyetleri de vergiye gönüllü uyumu azaltarak mükellefin vergisel ödevlerini tam ve zamanında yapmamasına veya eksik yapmasına neden olmaktadır. Bu da elde edilmesi gerekenden daha az verginin tahsil edilmesine yol açarak idari etkinliği azaltmaktadır. Ancak idarenin mükellefi bilgilendirmek amacıyla ücretsiz kaynak dağıtması ve daha çok personel çalıştırması bazı mükellefler için uyum maliyetini azaltırken, idarenin yönetim maliyetini artırmaktadır. Diğer taraftan stopaj sisteminde olduğu gibi yönetim maliyetini azaltıp, uyum maliyetini artıran uygulamalar da mevcuttur<sup>50</sup>. Vergi idaresi

<sup>47</sup>İnternet: Öz, E. ve Karakurt B. (2007). "Türk Gelir İdaresinde Yeniden Yapılanma ve Gelinek Nokta". *İstanbul Okan Üniversitesi Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(510), 81 Web: [http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/files/articles/152820003938\\_5.pdf](http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/files/articles/152820003938_5.pdf) adresinden 20 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>48</sup>İnternet: Gökbunar, A. R. ve Utkuseven, A. (2007). "Geçiş Ekonomilerinde Vergi İdaresi'nin Yeniden Yapılandırılması Üzerine". *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(508), 65 Web: <https://bit.ly/2VqMtX0> adresinden 27 Şubat 2018' de alınmıştır.

<sup>49</sup>Balkaya Akça, 1999, 69.

<sup>50</sup>Balkaya Akça, 1999, 72.

daha basit ve anlaşılır bir mevzuat ile vergi toplama maliyetlerini düşürebileceği gibi mükellefin üzerindeki mali yükü de azaltarak uyum maliyetlerini de azaltabilir. Bu da vergi maliyetlerinin idari etkinlik üzerindeki olumsuz etkisini bastıracaktır.

Devletin elde etmesi gereken vergiyi en yüksek miktarda tahsil edilmesi tek başına vergi idaresinin etkin olduğunun göstermez<sup>51</sup>. İdarenin bu vergiyi toplamasında maliyetlerin ortaya çıkması kaçınılmaz bir sonuçtur. Diğer koşullar sabitse idare yönetim maliyetini uyum maliyetine tercih etmelidir. Çünkü yönetim maliyeti genel ve eşit vergi politikası çerçevesinde mükelleflerden toplanan vergilerle karşılanmakta ve uyum maliyetine oranla daha kolay hesaplanabilmektedir<sup>52</sup>. Böylece mükellef uyumu ve memnuniyeti de sağlanmış olacağından vergi idaresinin etkinliğe yaklaşmasını sağlayacaktır<sup>53</sup>. Uyum maliyetinin herkese eşit dağıtılamaması, tersine artan oranlı olabilmesi nedeniyle yönetim maliyetinden daha fazla olması mükellefin vergisel yükümlülüklerini yerine getirme isteğini azaltabilir<sup>54</sup>. Bu da vergi maliyetlerinin vergi hasılatını etkilediğini göstermektedir.

Yönetim maliyetlerinin artması kamu kaynaklarının israf edilmesine neden olurken, uyum maliyetlerinin artması da vergiden kaçınmaya ve vergi kaçırmaya neden olabilmektedir. Bundan dolayı vergi idaresi sadece en yüksek vergi tahsilatını gerçekleştirmeyi değil, aynı zamanda mükellef odaklı bir yaklaşım gözeterek, vergi mevzuatındaki değişikliklerin mükellef tarafından daha kolay anlaşılmasını sağlamalıdır. Bu da mükellefin bu düzenlemeleri anlamak için daha az harcama yapmasını sağlayarak uyum maliyetini azaltacaktır. Vergi idaresi de bu düzenlemeler için kurum içi eğitim yapmasına gerek kalmayacağından kamu kaynaklarını da israf etmeyecektir. Azalan vergileme maliyetleri ile beraber bir yandan mükelleflerin vergisel yükümlülükleri tam ve zamanında yerine getirme isteği artabilecek, diğer yandan idarenin kaynak israfı engellenerek vergi idaresinin daha etkin çalışması sağlanabilecektir. Vergi maliyetleri hususunda başka önemli konu

---

<sup>51</sup>Güner, Ü. (2008). *Türkiye’de Vergi Bilincinin Ve Vergi Ahlakının Oluşmasında Gelir İdaresinin Rolü*, Yüksel Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 40.

<sup>52</sup>Balkaya Akça, 1999, 72.

<sup>53</sup>Güner, 2008, 40.

<sup>54</sup>Balkaya Akça, 1999, 72.

ise GİB tarafından vergileme faaliyetleri için yapılan harcamalar ve gerçekleşen tahsilat tutarları arasındaki ilişkidir.

Çizelge 1.3. Genel bütçe vergi gelirleri tahsilatı ile gelir idaresi başkanlığı harcamalarının karşılaştırılması (2002-2018)

Yıllar	Vergi Gelirleri (Bin TL)	Gelir İdaresi Harcamaları (Bin TL)	100 TL Vergi Toplamak İçin Yapılan Harcama (TL)
2002	65.188.479	471.361	0,72
2003	89.893.112	666.651	0,74
2004	111.335.368	922.286	0,83
2005	131.948.778	1.042.775	0,79
2006	151.271.701	1.152.887	0,76
2007	171.098.466	1.274.631	0,74
2008	189.980.827	1.420.975	0,75
2009	196.313.308	1.607.396	0,82
2010	235.714.637	1.637.613	0,69
2011	284.490.017	1.935.998	0,68
2012	317.218.619	2.179.670	0,69
2013	367.517.727	2.095.646	0,57
2014	401.683.956	2.313.804	0,58
2015	465.229.389	2.471.875	0,53
2016	529.607.901	2.875.482	0,54
2017	626.082.415	3.091.677	0,49
2018	737.954.270	3.362.397	0,46

Notlar:  
1- Vergi gelirleri rakamları brüt olup, mahalli idare ve fon payları ile red ve iadeler dahil tutarlardır.  
2- 2008-2018 yılları vergi gelirleri içerisindeki gelir vergisi tevkifat rakamına asgari geçim indirim tutarı dahildir.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019, İstatistikler, Çeşitli Vergi İstatistikleri, Web: [https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/CVI/Tablo\\_73.xls.htm](https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/CVI/Tablo_73.xls.htm) adresinden 05 Mayıs 2019'da alınmıştır.

2008-2018 yılları arasında, vergi idaresi tarafından 100 TL vergi geliri toplamak için yapılan harcama tutarı, 72 kuruştan 46 kuruşa düşmüştür. Bu durum vergi yönetiminde idari etkinliğin arttığına bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca, verginin yönetim maliyetlerindeki bu düşüşün önemli sebeplerinden biri otomasyon sistemlerinin ülke genelinde yaygınlaştırılması ve ödemelerin sadece vergi idaresi vezneleri dışında bankalar ve internet vergi dairesi aracılığıyla gerçekleştirilebilmesi olduğunu söyleyebiliriz. Çizelgeye bakıldığında vergi maliyetlerinin yıllar itibarıyla azalmasından dolayı artan vergi karlılığı vergi performansı bakımından olumlu bir gelişme olarak görülebilir.

#### 1.2.4. Vergide İdari Etkinliğin Vergi Performansı Üzerindeki Etkisi

Adalet ve etkinliğin optimal bileşimi dikkate alınarak vergi kapasitesinin en yüksek düzeyde gerçekleşmesini sağlayan vergi performansı iki farklı ölçüye dayanır<sup>55</sup>. Bunlardan ilki vergi kapasitesi (vergi potansiyeli/sınırı) ikincisi ise vergi gayretidir<sup>56</sup>. Vergi kapasitesi hükümetin gelir artırma kabiliyetinin ölçümünü, vergi gayreti ise hükümetin mevcut vergi tabanını ne ölçüde araştırdığını ve vergi kapasitesinin ne ölçüde kullandığını ifade eder<sup>57</sup>. Vatandaşın vergiye dayanma gücünün sınırını ifade eden, kişilerin asgari düzeyde yaşamalarını sağlayan harcamaların üzerindeki kısmı yansıtan vergi kapasitesi; bir ülkede, belli bir dönemde tüm mükelleflerin vergi ödeme güçlerinin toplamı şeklinde tanımlanabilir<sup>58</sup>. Literatürde bir ülkede belli bir dönemde toplanan vergi gelirlerinin, vergi idaresi tarafından aynı dönemde toplanmak istenen maksimum vergi gelirlerine oranı vergi gayreti olarak tanımlanır<sup>59</sup>. Vergi gayretini kısaca, bir ülkede bulunduğu tahmin edilen vergi kapasitesi ile fiili vergi hasılatının arasındaki oransal ilişki şeklinde de tanımlayabiliriz<sup>60</sup>. Vergi performansı, vergi hasılatını en yüksek seviyeye çıkartmak ve vatandaşların gelirlerinin büyük bir kısmına el koymak değil, vergi potansiyelinin tamamını kullanmak ve tahsilat açısından etkinliği sağlamaktır. Bu nedenle hükümet tarafından mevzuat da yer alan vergilerin mali, ekonomik, psikolojik ve siyasi sınırlarını dikkate alarak optimal bir vergi kapasitesi belirlenmelidir. Vergi kapasitesi varsayımsal belirlendiği için birçok çalışmada farklı faktörlere bakılarak hesaplanmaktadır. Genel olarak bir ülkede vergi kapasitesi büyüklüğü; gelir dağılımı, nüfus, GSYİH, ekonominin parasallaşma derecesi gibi iktisadi faktörlerden etkilenir<sup>61</sup>. Bunların yanı sıra; toplumun tüketim alışkanlıkları, mali sistemdeki ekonomik ve politik tutumlar, ekonominin sektörel yapısı, vergi ahlakı, vergi bilinci, kayıt dışı ekonominin büyüklüğü, vergi idaresinin vergi toplamadaki samimiyeti ve istekliliği gibi birçok faktöre göre belirlenir<sup>62</sup>. Diğer taraftan vergi idaresinin etkinliği,

<sup>55</sup>Rakıcı ve Aydoğdu, 2017, 222.

<sup>56</sup>Rakıcı ve Aydoğdu, 2017, 222.

<sup>57</sup>İnternet: Qian, W., Shen, C. ve Zou, H. (2009). "Local Government Tax Effort in China: An Analysis of Provincial Tax Performance", *Région at Développement*, No.29, 205. Web:<http://aeconf.com/Articles/Nov2017/aef180205.pdf>adresinden 05 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>58</sup>Saraçoğlu, F. Çaşkurlu, E. ve Ejder, H. L. (2014). *Maliye Yazıları*. (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 95.

<sup>59</sup>Qian, Shenve Zou, 2009, 205.

<sup>60</sup>Akdoğan, 2019, 189.

<sup>61</sup>Saraçoğlu, Çaşkurlu ve Ejder, 2014, 96.

<sup>62</sup>Qian, Shen ve Zou, 2009, 205.



mali yargının etkinliği, mali mevzuat, mükellef ile vergi arasındaki ilişkilerde eğitim düzeyi ve idareye duyulan tepkiler gibi unsurlar ise vergi gayretini etkileyen unsurlardandır<sup>63</sup>. Bu kapsamda vergi idaresinin etkinliği vergi gayreti aracılığıyla vergi performansını etkilemektedir. Vergi idaresinin etkinliği arttıkça vergi gayreti de artacağından vergi performansının da artmasına katkı sağlayacaktır. Vergi idaresini etkileyen unsurların aynı zamanda vergi performansını da etkilediği unutulmamalıdır. Bu faktörlere örnek olarak vergi yapısı, vergi oranları, kayıt dışı ekonomi, vergi affı, gelir idaresi, ekonomik yapı, vergi ahlakı ve bilinci verilebilir. Vergi afları bir yandan vergi uyumunu etkilerken diğer yandan da vergi gelirlerini etkilemektedir<sup>64</sup>. Devletin tek taraflı olarak alacağından vazgeçmesi demek olan af, vergi cezalarını sona erdirse de bazen cezanın yanında vergi aslının bir kısmının da affedildiği bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>65</sup>. Vergi affı ile devlet vergi cezalarını toplama hakkından gönüllü olarak vazgeçerek, vergi kaçırانların sisteme dâhil olmalarını sağlayan bir şans tanımaktadır<sup>66</sup>. Affa yönelik yapılan düzenlemeler sıklaştığından, vergisini zamanında ödemeyen mükellefler af beklentisine girerek vergisel ödevlerini yerine getirmeme alışkanlığı oluştururken; vergi borcunu zamanında ödeyen mükelleflerin kendilerinin mağdur edildiğini düşünmelerinden dolayı gönüllü uyumunu düşürebilmektedir. Af kanunu döneminde vergi gelirleri artsa da aslında ilerleyen zamanlarda azalan gönüllü uyum beraberinde daha düşük tahsilat/tahakkuk oranı getirmesi de muhtemel bir sonuçtur. Düşük vergi tahsilatı vergi idaresinin etkinliğini ve vergi gayretinin azalmasına neden olacaktır. Sonuç olarak af beklentisi bir yandan idarenin etkinliğini azaltırken diğer taraftan vergi performansının da azalmasına neden olmaktadır.

Vergi performansının düzeyi özellikle tahsil/tahakkuk oranının artmasını sağlayarak, istikrarlı bir mali yapı, ekonomik ve faiz dışı fazla, sürdürülebilir borçlanma, gibi temel ekonomik unsurları da olumlu yönde etkileyebilecektir. Vergi gelirlerin tahsil/tahakkuk oranı hem idari etkinlik hem de vergi performansının en önemli

<sup>63</sup>Rakıcı ve Aydoğdu, 2017, 222.

<sup>64</sup>Kaya, A. (2014). "Vergi Aflarının Vergi Gelirlerine Etkisi Türkiye'de Amprik Bir Analiz." *Maliye Dergisi*, 167,186.

<sup>65</sup>Kargı, V. (2011). "Türkiye'de Vergi Aflarının Vergi Gelirlerine Etkisi". *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 105.

<sup>66</sup>İnternet: Kellner, M. (2004). Tax Amnesty 2004/2005-An Appropriate Revenue Tool? German, 5 (4),339.Web:[https://germanlawjournal.com/wpcontent/uploads/GLJ\\_Vol\\_05\\_No\\_04\\_Kellner.pdf](https://germanlawjournal.com/wpcontent/uploads/GLJ_Vol_05_No_04_Kellner.pdf)adresinden 06 Mayıs 2019'da alınmıştır.

göstergelerinden olduğu için yüksek vergi performansı ile tahakkuk ettirilen verginin tahsilatının yüksek oranda gerçekleşmesi sağlanabilecektir. Bu nedende verginin tahakkuku önemli olsa da tahakkuk eden verginin ne kadarının ödendiği daha da önemlidir. Bir vergi sistemindeki tahsil/tahakkuk oranının yüksekliği, temelde dolaylı vergilerin ve kaynakta kesilen vergilerin toplam vergi gelirleri içindeki payının yüksek olmasına; tersi durum vergi idaresinin etkin olmayışı ve kayıt dışı ekonomi gibi nedenlere bağlıdır<sup>67</sup>.

Çizelge 1.4. Genel bütçe vergi gelirleri tahsilat oranları ve dolaylı-dolaysız vergilerin toplam vergi gelirleri içindeki payı (%)

Yıl	Tahsil/Tahakkuk Oranı (%)	Dolaylı Vergiler(%)	Dolaysız Vergiler (%)
2000	90,5	60,9	39,1
2001	90,3	59,8	40,2
2002	91,4	65	35
2003	92,5	67,2	32,8
2004	93,0	68,9	31,1
2005	92,0	69,3	30,7
2006	92,2	70,7	29,3
2007	91,1	68,1	31,9
2008	89,7	66,9	33,1
2009	87,4	66,9	33,1
2010	86,2	71,4	28,6
2011	85,6	70,1	29,9
2012	86,4	69,2	30,8
2013	86,8	71,8	28,2
2014	85,2	69,9	30,1
2015	84,7	70,8	29,2
2016	81,2	70	30
2017	82,3	69,5	30,5
2018	81,4	67,3	32,7

Not: 1- 1970-2005 Yılları Tahsilat Oranları Mahalli İdare Ve Fon Payları Hariç,

2- 2006 - 2018 Yılları Tahsilat Oranı Mahalli İdare Ve Fon Payları İle Red Ve İdeler Dahil Tutarlara Göre Alınmıştır.

3- 2008-2018 Yılları Vergi Gelirleri İçerisindeki Gelir Vergisi Tevkifat Rakamına AGİ Dahildir

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019, İstatistikler, Bütçe Gelirleri, İstatistikler Web: [https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/GBG1.htm](https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/GBG1.htm) adresinden 05 Mayıs 2019'da alınmıştır.

<sup>67</sup> Rakıcı ve Aydoğdu, 2017, 234.

Çizelge 1.4'e göre, 2000-2007 yılları arasındaki tahsil/tahakkuk oranı %90'ın üzerinde olup, yüksek bir seviyededir. Ancak, 2007 yılından sonra Türkiye'de tahsil/tahakkuk oranında azalma meydana gelmiştir. Söz konusu gelişmelerin etkisinin, hedeflenen ve gerçekleşen bütçe gelirleri üzerinde de hissedildiği ifade edilebilir.

Çizelge 1.5. Hedeflenen ve gerçekleşen bütçe vergi gelirleri (TL)

Yıl	Bütçe Kanunu	Gerçekleşen Tahsilat	Tahsilatta Bir Önceki Yıla Göre Artış Yüzdesi	Fark
2000	24.000.000.000	26.503.698.413	79,1	2.503.698.413
2001	31.777.000.000	39.735.928.150	49,9	7.958.928.150
2002	37.710.000.000	59.631.867.852	50,1	2.025.928.150
2003	57.911.000.000	84.316.168.756	41,4	1.720.867.852
2004	85.955.000.000	101.038.904.000	19,8	-1.638.831.244
2005	99.173.000.000	131.948.778.000	18,5	1.865.904.000
2006	146.449.000.000	151.271.701.000	14,6	4.822.701.000
2007	173.861.616.000	171.098.466.000	13,1	-2.763.150.000
2008	187.504.321.000	189.980.827.000	11,0	-2.703.966.000
2009	220.602.859.000	196.313.308.000	3,3	-30.639.316.000
2010	212.555.871.000	235.714.637.000	20,1	15.742.928.000
2011	250.769.413.000	284.490.017.000	20,7	24.928.539.000
2012	300.995.224.000	317.218.619.000	11,5	5.349.502.000
2013	347.890.019.000	367.517.727.000	15,9	6.816.427.000
2014	378.016.251.000	401.683.956.499	9,3	9.056.175.000
2015	427.048.060.000	465.229.389.397	15,8	20.924.888.000
2016	504.450.400.000	505.743.850.959	8,7	1.293.450.959
2017	564.746.658.000	598.162.618.676	18,2	33.415.960.676
2018	667.319.541.000	705.500.916.170	17,9	38.181.375.170

Not: 2005 yılı ve öncesi Mahalli İdare ve Fon Payları İle Red ve İadeler Dahil Olmayan Tutarlara Göre Alınmıştır.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019, İstatistikler, Çeşitli Vergi İstatistikleri, Web: [https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/GBG/Tablo\\_9.xls.htm](https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/GBG/Tablo_9.xls.htm) adresinden 05 Mayıs 2019'da alınmıştır.

Çizelge 1.5'e baktığımızda 2000-2009 dönemine baktığımızda 2007 ve 2009 yılı dışında gerçekleşen tahsilatın bütçe kanunundaki tutarı aştığını görmekteyiz. Özellikle 2009 yılında tahsilatta 30.639.316.000 TL'lik farkın 2008 krizinden kaynaklı olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca 2008 küresel finansal krizi sonrasında hedeflenen ve gerçekleşen vergi gelirleri arasındaki olumsuz fark dikkat çekmektedir. 2018 yılına

kadar genel olarak baktığımızda vergi tahsilat tutarları yanında yer alan tutarları aşmaktadır. Çizelge 1.4 incelendiğinde, 2000-2008 dönemlerine aynı döneme ait tahsil/tahakkuk oranlarının yüksek olduğu takip eden yıllarda ise, belli bir büyüklüğe ulaşıldığından oransal artışların yüksek derecede olmadığı görülmektedir.



## 2. BÖLÜM

### TÜRK VERGİ İDARESİNDE ETKİNLİK SORUNU VE VERGİ İDARESİ OTOMASYON SİSTEMLERİ: KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETEMİ SİSTEMİ (KEYS)

#### 2.1. Türk Vergi İdaresinde Etkinlik Sorunu

Vergi sistemi ekonomik, politik ve mali güçler yoluyla etkilenebilmektedir. İyi bir vergi sisteminin oluşturulması, vergi mevzuatının başarılı bir şekilde uygulanması ve iktisadi, ahlaki ve sosyal açıdan etkin olmayan vergi tekniklerini ortadan kaldırmak amacıyla vergileme ilkeleri geliştirilmiştir<sup>68</sup>. Vergileme ilkelerinden biri olan etkinlik ilkesi vergi sonrası duruma göre mükellefin refah düzeyinde değişim yaratmaması durumudur. Etkin bir vergi sistemi gelir etkisi dışında mükellefe ek yük doğurmayan bir diğer ifade ile çeşitli mal ve hizmet kullanımı konusundaki tercihlerin vergi nedeniyle değişmemesi ile sağlanır. Ancak bu durum sadece baş vergisi gibi tarafsız vergilerde mümkün olur. Çünkü gelir vergisi gibi dolaysız vergiler bile bir şekilde mükellefe ek yük doğuracaktır.

Bu çalışmada vergileme ilkelerinden ziyade vergi mevzuatının uygulanmasından ve vergi toplama faaliyetinden sorumlu olan vergi idaresinin kamu kaynaklarının kullanımı sırasındaki etkinliği ele alınmaktadır. Kamu kaynaklarının etkin bir şekilde sağlanmasında üç faktörden bahsedilebilir. Bunların ilki vergi idaresi ile mükellefler arasındaki bilgi akışı ve örgütün varlığı; ikincisi profesyonel vergi danışmanları ve mesleki örgütler; üçüncüsü ise kayıt dışı ekonominin boyutudur<sup>69</sup>.

#### 2.1.1. Türk Vergi İdaresinde Etkinliği Belirleyen Faktörler

Türkiye’de uygulanan vergi politikaları ve uygulamalarına bakıldığında vergi etkinliğini belirleyen çeşitli faktörlerin olduğu görülmektedir. Vergi yapısı ve vergi adaleti ile ilgili sorunlar, vergi idaresi, kamu yönetimi ve ekonomik yapıdan kaynaklanan sorunlar, teknolojik altyapı yetersizliği ile vergi affı, vergi bilinci ve vergi

<sup>68</sup>Genç ve Yaşar, 2009, 34.

<sup>69</sup>Söyler, 2006, 200.

ahlakı ile ilgili sorunlar bu faktörlerden en önemlileri olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>70</sup>. Bu çalışmada ele alınan konu itibarıyla söz konusu faktörlerden vergi idaresindeki etkinliği belirleyen unsurlar ayrıntılı olarak diğerleri ise özet olarak ele alınacaktır.

### 2.1.1.1. Vergi yapısı ve vergi adaleti

Vergi yapısı kavramı ile bir vergi sisteminde dolaylı ve dolaysız vergilerin bileşimi ve ağırlıkları anlatılmak istenir. Türk vergi yapısı incelendiğinde en önemli sorunlardan birinin dolaylı vergilerin oranının dolaysız vergilerin oranından çok yüksek olmasından kaynaklanan vergi adaletsizliği olduğu görülmektedir<sup>71</sup>. 2017 yılına ilişkin açıklanan vergi gelirinin 536 milyar lira olması ve bu rakamın 360 milyarının Katma Değer Vergisi (KDV) ve Özel tüketim Vergisi (ÖTV) başta olmak üzere dolaylı vergilerden oluşması vergi adaletsizliğini göstermektedir. 2018 yılında ise 2017 yılına göre bir nebze daha ılımlı olsa da adaletsizlik yine devam etmektedir. Bu yılda vergi gelirleri 599,4 milyar TL olup, bu tutarın 320.3 milyar TL'lik kısmını KDV ve ÖTV oluşturmaktadır<sup>72</sup>. Bir diğer adaletsizlik ise ücretlilerden alınan verginin kurumlardan alınan vergiden yüksek olması şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Yine 2017 yılı vergi rakamlarına baktığımızda kurumlar 52,9 milyar vergi öderken, ücretliler 60,1 milyar lira vergi ödemiştir. Bu da mükellefler arasında olumsuz tepkilere neden olmaktadır. Bunun da nedeni dolaysız verginin tabanın dar olmasından dolayı verginin kayıtlı mükellef üzerinde kalması ve dolaylı vergilerin oranının yukarıda da belirtildiği gibi dolaysız vergilerin oranından çok olmasından kaynaklanmaktadır. Bu da toplam vergi yükü içerisinde dolaylı vergilerdeki vergi yükünü aşırı yüksek olduğuna dair algı yaratmaktadır. Aslında bu algının nedeni devletin toplayabileceği maksimum vergiyi toplayamamasından dolayı dolaylı vergilere ağırlık vermesi ve bu vergilerin oranının yüksek olmasından

<sup>70</sup>İnternet: Şahin, M. (2016). "Türkiye'de Vergi Uygulamalarında Etkinlik Sorunu". *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (ISR)*, 1(3), 32. Web: <https://bit.ly/2GBn2Zc> adresinden 5 Nisan 2018 tarihinde alınmıştır.

<sup>71</sup>Şahin, 2016, 32-33.

<sup>72</sup>İnternet: Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü, *Vatandaş Bütçe Rehberi 2018, Vergi Gelirleri*. Web: <https://www.bumko.gov.tr/TR,8115/vergi-gelirleri.html> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.

kaynaklanmaktadır<sup>73</sup>. Vergi yükünün özellikle dolaylı vergilerde sabit ve dar gelirlili kişiler üzerinde olması da vergi sistemimizin bir başka sorunudur<sup>74</sup>.

Vergi yapısı ve vergi adaleti ile ilgili vergi etkinliğini etkileyen bir diğer sorun ise ülkemizde var olan kayıt dışı ekonomi ve vergi kaçakçılığı da toplam vergi gelirleri içerisindeki dolaysız vergi oranlarının düşmesine neden olmaktadır. Çünkü devlet toplayabileceği verginin tamamını toplayamamaktadır. Türkiye’de vergi oranlarının yüksekliği ve kişilerin gelirlerini artırma isteği kayıt dışılığın ortaya çıkmasının en önemli nedenlerindedir. Özellikle işgücünün brüt ücretinden yapılan vergi ve kesintilerin fazlalığı hem işgücü hem de işveren üzerinde vergi yükü oluşturabilmektedir. 2019 yılı brüt asgari ücret 2.558,40 TL olup, bu tutarın 729,38 TL’si SGK kesintileri 326,20 TL’sini ise gelir vergisi oluşturmaktadır. Yani brüt ücretin yaklaşık %42’si vergi ve kesintilerden oluşmaktadır. Kısaca, işgücü üzerindeki vergi, sigorta ve benzeri mali yükümlülükler kayıtlı ekonomiden kayıt dışı ekonomiye geçişi hızlandırmaktadır diyebiliriz<sup>75</sup>.

### 2.1.1.2. Vergi idaresi, kamu yönetimi ve ekonomik yapı

Kamusal faaliyetlerin sürdürülebilmesi için vergi gelirleri gerekli ve önemlidir. Vergilerin tam ve etkin şekilde tahsil edilebilmesi içinse güçlü ve etkin bir vergi idaresinin varlığı zorunludur.

Etkin bir vergi sisteminin var olması için öncelikle vergi idaresinin etkin olması gerekmektedir. Etkin bir vergi sistemi ile üretimi saptırmayan vergilerin salınması ve vergi toplamanın en düşük maliyetle gerçekleştirilmesi kastedilmektedir<sup>76</sup>. Özellikle gelişmekte olan bazı ülkelere baktığımızda vergi hasılatının düşük olduğunu görürüz ki bunun önemli nedenlerinden biri de vergi idaresinin etkin olmamasıdır.

<sup>73</sup>Nadaroğlu, 1987, 33.

<sup>74</sup>Susam, N. Ve Oktayer, N. (2007). “Türkiye Ekonomisinde Genel Bütçe Vergi Gelirleri İçinde Dolaylı ve Dolaysız Vergiler(1995-2005)”. *İstanbul Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 106.

<sup>75</sup>Sarıllı, M. A. (2002). “Türkiye’de Kayıt dışı Ekonominin Boyutları, Nedenleri Etkileri ve Alınması Gereken Tedbirler”. *Bankacılar Dergisi*, 41, 39.

<sup>76</sup>Buluş, A. (2010). “Vergi Toplamanın Özerkleştirilmesinin Vergi Toplamanın Etkinliğine Katkısı: İltizam Sistemi ile Bir Mukayese”. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 84.

Bir ülkede %20 ile %40 arasında vergi kayıp ve kaçığı varsa vergi idaresinin etkin olmadığı öne sürülmektedir<sup>77</sup>. Vergi kaybının az olduğu ülkelerde vergi sistemindeki değişimler, mükelleflerdeki gönüllü uyumun korunması ve vergilerin uyum ve tahsilât masraflarının azaltılmasına yönelik iken, vergi kaybının yüksek olduğu ülkelerde daha radikal değişimlere ihtiyaç duyulmaktadır<sup>78</sup>. Vergi kayıp ve kaçığını en aza indirmek, idarenin gelir toplamadaki yetersizliğini gidermek, mükellefe daha iyi hizmet vermek ve yetersiz olan teknolojik altyapı yüzünden gerçekleştirilen etkinsiz ve verimsiz vergi kontrol ve denetimlerini etkin hale getirmek gibi nedenler vergi idarelerinin yeniden yapılandırılması gereğini ortaya çıkartmaktadır<sup>79</sup>.

Vergi idaresinin geliri tahsil etmek ve vergi sistemindeki işleyişini tamamlamak gibi amaçlarına ulaşabilmesi için Türkiye’de gelir idaresinin yeniden yapılandırılması kapsamında 5345 sayılı 16.05.2005 tarihli kanun ile Gelirler Genel Müdürlüğü’nün yerine Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) kurulmuştur<sup>80</sup>. Merkez ve taşta teşkilatı olan GİB’in taşra teşkilatı, doğrudan merkeze bağlı “vergi dairesi başkanlıkları” ile vergi dairesi başkanlığı kurulmayan yerlerde kurulan “vergi dairesi müdürlüklerinden” oluşurken, Vergi Dairesi Başkanlığı kurulmayan illerde bulunan birimler (Vergi Dairesi Müdürlükleri, Gelir Müdürlükleri ve Mal Müdürlükleri’ne bağlı Gelir Servisleri) defterdarlıklara bağlı olarak görevlerine devam etmektedirler<sup>81</sup>. Vergi dairesi başkanlıklarının kuruluş yerlerini ve sayılarını belirlemeye Bakanlar Kurulu, vergi dairesi başkanlıklarına bağlı vergi dairesi müdürlükleri ile şubeler kurulmasına ise Hazine ve Maliye Bakanı yetkili kılınmıştır.

Vergi mevzuatımızda vergi idaresi kavramının tanımı yapılmamıştır. Türkiye’de Hazine ve Maliye Bakanlığının bağlı kuruluşu olan Gelir İdaresi Başkanlığı vergi idaresi olarak görev yapmaktadır.

05.05. 2005 tarih ve 5345 sayılı kanun ile Maliye Bakanlığı’nın bağlı kuruluşu olarak kurulan GİB’in anılan kanunun 4. maddesine göre görevleri kısaca; devletin gelir politikasını uygulamak, kamu gelirlerini en az maliyetle toplamak, mükellef odaklı bir

---

<sup>77</sup>Buluş, 2010, 103.

<sup>78</sup>Buluş, 2010, 103.

<sup>79</sup>Buluş, 2010, 103.

<sup>80</sup>Ulukaya, 2007, 39.

<sup>81</sup>Sara, Z. (2012). *Gelir İdaresi Perspektifinden Türk Vergi Sisteminin Sorunları: Ampirik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon, 15.



yaklaşım ile mükellef haklarını gözeterek vergiye gönüllü uyumu sağlamak, yükümlülerin tam ve zamanında yerine getirilmesi için çalışmalar yapmaktır. Ayrıca verimlilik, saydamlık, hesap verilebilirlik ve etkinlik ilkeleri doğrultusunda görevleri yerine getirmesi de sayılan görevler arasındadır.

04.01.1961 tarih ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu (VUK) vergi idaresi yerine vergi dairesinin tanımını yapmıştır. Anılan kanunun 4. maddesine göre vergi dairesi, mükellefi tespit eden, vergi tarh eden, tahakkuk ettiren ve tahsil eden daire şeklinde tanımlanmıştır. Vergi dairesinin ilk fonksiyonu mükellefi tespit etmek ve mükelleflerin vergi matrahının hesaplanmasını sağlamaktadır. İkinci fonksiyonu hesapladığı vergi matrahını tahakkuk etmektir.

Modern vergi sistemlerinde beyan usulü kullanılmaktadır. Ülkemizde de beyan usulü kullanılarak mükellefler tarafından beyan edilen kazanç üzerinden vergi tarh edilerek tahakkuk işlemi yapılır. Vergi dairelerinin bir diğer fonksiyonu ise tahakkuk ettiği vergilerin tam ve usulüne uygun olarak tahsilini sağlamaktır. Bunu yaparken tahsil ettiği vergilere ait beyanların da doğruluğunu da araştırmaktadır. Kısaca vergi idaresinin bir birimi olan vergi dairesi müdürlükleri, mükelleflerin vergileme ile ilgili işlemlerini vergi idaresi adına yapmaktadır. Vergi dairesinin amacı mevzuatta yer alan vergileri vergi kanunlarına uygun bir şekilde devlet adına toplayarak etkin ve verimli bir şekilde tahsil etmektir<sup>82</sup>.

Vergi idaresinin etkinliğinin artırılması radikal değişimler ile birlikte vergi sisteminde yapılacak düzenlemelerle sağlanabilmektedir. Ancak Türk vergi mevzuatının karmaşıklığı vergi idaresi etkinliğinin artırılmasını engelleyen en önemli sorunlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Vergi mevzuatının karmaşık olması mükellefin, bu uygulamaları anlayabilmek için uzmanlara başvurmasına bunlarla ilgili yayınları satın almasına, ulaşım harcamaları yapmalarına neden olduğundan vergiye uyum maliyetini artırmaktadır<sup>83</sup>.

<sup>82</sup>İnternet: Sarılı, M. A. ve Hiperlink. (2003). *Türkiye'de Gelir İdaresi ile Vergi Denetiminin Sorunlar Çözüm Önerileri ve Yeniden Yapılandırılması*. E-kitap, Hiperlink MLA (Modern Language Assoc.), İstanbul, 21.

<sup>83</sup>Balkaya Akça, 1999, 69.

Vergi mevzuatının karmaşıklığı sorunundan sonra vergi adaletsizliği de vergi idaresinin etkinliğini etkileyen bir başka faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde dolaylı vergilerinin toplam vergi gelirleri içindeki payının %70'i oranında olması vergi adaletsizliğini göstermektedir. Vergi yükündeki artışın dolaylı vergilerle gerçekleştirilmesi gelirin büyük bir kısmını tüketime ayırmak zorunda kalan alt ve orta gelir grupları üzerindeki vergi baskısının arttırdığından beyana dayanan vergilemede istenilen seviyenin çok gerisinde kalınmaktadır<sup>84</sup>.

Vergilerin adil olması; devlet tarafından alınan kararların meşruluğunun sağlanması, vergi gelirlerinin artırılması ve devletin vergileme maliyetlerini azaltılmasında önemli işlev görmektedir<sup>85</sup>. Çağdaş vergi hukuku sistemine sahip ülkelerde halkın vergilemeye yönelik tutum ve davranışları, devletin vergi politikası kararlarında önemli bir husustur. Toplum bireylerinin vergi adaleti konusundaki olumsuz algıları, vergilemede sorunlara neden olmaktadır<sup>86</sup>. Bu da vergiye gönüllü uyumu olumsuz yönde etkilemektedir. Ülkemizde devletin vatandaşla olan etkileşimi, kamu hizmetlerinin kalitesi, siyasal karar alma sürecindeki uygulamalar ve alınan siyasal kararlar mükellefin vergiye uyumunu etkileyen diğer unsurlardır.

İyi bir vergi sisteminde vergilerin adil olması, basit, anlaşılır ve idari maliyetlerin düşük olması yeterli olmayıp, bunların yanı sıra ekonomik etkinliği bozmaması ve esnek olması da gerekmektedir<sup>87</sup>. Vergi değişen ekonomik koşullara uyum sağlamalıdır. Çünkü ülkemizdeki ekonomik yapı da vergi etkinliğini belirleyen bir unsurdur. Özellikle son zamanlarda yaşanan yüksek enflasyon oranları nedeniyle oluşan enflasyon vergisi devlete katkı sağlasa da toplum açısından yüksek maliyetlere neden olmuştur. Yaşanan ekonomik krizlerde vatandaşın vergi uyumunu güçleştirmektedir<sup>88</sup>. Çünkü kriz sonrası uygulamaya konulan vergi düzenlemeleri vergi yükünü arttırdığından vatandaş kayıt dışı ekonomiye doğru sürüklenmektedir.

---

<sup>84</sup>Genç ve Yaşar, 2009, 38.

<sup>85</sup>Topal, M. H. (2016), "Vergi Adaleti Algısı: Gelir Vergisi Mükellefleri Üzerine Bir Araştırma". **Muhasbe ve Vergi Uygulamaları Dergisi**, 2, 150.

<sup>86</sup>Topal, 2016, 151.

<sup>87</sup>İnternet: Elçin, A. B. ve Saraçöz, M. M. (2012). "Vergileme ve İktisadi Etkinlik", *Merit YMM*, 3. Web:<http://www.meritymm.com/wp-content/uploads/2013/05/vergilemeetkinlik.pdf> 20 Mayıs 2018'de alınmıştır.

<sup>88</sup>Nadaroğlu, 1987, 35.

Özellikle işgücü üzerindeki vergi yükü, işletmelerin maliyetlerini artırarak kayıt dışı ekonominin artmasına neden olmaktadır.

Vergi sistemini ve idarenin etkinliğini belirleyen diğer bir faktörde teknolojik altyapının geliştirilmesidir. Vergi idaresinin işlem hızını artırmak, vergi denetimlerini daha sistemli ve etkili gerçekleştirebilmek için bilişim teknolojilerinden faydalanması kaçınılmaz bir hal almıştır. Özellikle web tabanlı elektronik uygulamalara yönelik projeleri hem işlem hızını artırmakla birlikte daha özerk bir vergi idaresinin kurulmasını sağlamıştır.

### 2.1.1.3. Vergi bilinci, vergi ahlakı ve vergi afları

Vatandaşların vergisel kurallara uyması ve vergi ile ilgili ödevlerini zamanda yerine getirmeleri vergi bilinci ve vergi ahlakına bağlıdır<sup>89</sup>. Vergi bilinci ve ahlakı da aslında mükelleflerin vergi algısı ve tutumlarıyla ilgilidir. Türkiye’de vergileme işleminin beyana dayalı olması; bildirim görevi, kayıt ve belge düzenine uyma, beyanname verme, vergi ödeme gibi vergisel ödevlerin mükellef tarafından bizzat yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Bunların gönüllü olarak yapılması sistemin daha iyi işlemlenmesini sağlayacaktır. Vergi ahlakı, mükelleflerin vergi kanunlarında yer alan ödevlerini, gerçek durumu ve kanunlara uygun bir şekilde yerine getirmedeki davranış düzeyleri olarak ifade edilebilir<sup>90</sup>. Vergi bilincini, devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi için mükellefin elde ettiği gelirlerden veya servetlerinden kanunlarda belirtilen usul, esas ve oranlara göre katkıda bulunmaları gerektiğini bilme, fark etme ve hatırlama yeteneğine sahip olmaları şeklinde tanımlayabiliriz<sup>91</sup>. Vergi bilinci arttıkça vergi ahlakı da artar<sup>92</sup>.

Ülkemizde vergi bilinci ve vergi algısı ile ilgili araştırmalar 1990 yılından bu yana yoğunlaşmaktadır. Nuri Ömürbek, H. Güçlü Çiçek ve Serdar Çiçek tarafından 2007 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi dördüncü sınıf öğrencilerine yönelik vergi

<sup>89</sup>Sağlam, M. (2013-1). “Vergi Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Anketin Bulguları”. *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 19(19), 315.

<sup>90</sup>Çaşkurlu ve Arslan, 2017, 219.

<sup>91</sup>Ömürbek, N. Çiçek H. G. ve Çiçek, S. (2007). “Vergi Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Anketin Bulguları”. *Maliye Dergisi*, 153,121.

<sup>92</sup>Çaşkurlu ve Arslan, 2017, 219.

bilincini incelemek için bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonuçlarına göre; kişilerin fiş ve fatura alma durumunun beklenilenin çok üzerinde çıktığı, erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre vergiye daha uyum gösterdikleri, vergiyi vatandaşlık görevi olarak gördükleri tespit edilmiştir<sup>93</sup>.

Savaşan ve Odabaş (2005) tarafından vergi kayıp ve kaçakçılığının nedenleri üzerinde yapılan çalışmada serbest muhasebeci mali müşavirlere yönelik yaptığı anket çalışmasında vergi kaçakçılığın çok yüksek olduğu bunun nedeninin de vergi de adaletsizlik ve vergi bilincinin eksikliği ile vergi yükünün yüksekliği olduğu tespit edilmiştir<sup>94</sup>.

Devletin ekonomik, siyasal ve sosyal sebeplerle vergi aslı ve cezalarından vazgeçmesi vergi affını ifade eder.<sup>95</sup> Vergi aflarının kısa ve uzun dönemdeki etkisi farklı olabilmektedir. Kısa dönemde bir yandan vergi gelirlerini ve idarenin etkinliğini artırırken diğer yandan mükellefin uyumunu arttırmaktadır<sup>96</sup>. Uzun dönemde ise mükelleflerin vergi denetimlerinin azaldığını düşünmelerine neden olarak vergi kaçırma oranlarının artmasına dolayısıyla uyumun azalmasına neden olabilmektedir<sup>97</sup>.

Affa yönelik yapılan düzenlemeler sıklaştığından, vergisini zamanında ödemeyen mükellefler af beklentisine girerek vergisel ödevlerini yerine getirmeme alışkanlığı oluşturabilmektedir. Diğer taraftan, vergi borcunu zamanında ödeyen mükelleflerin kendilerinin mağdur edildiğini düşünmelerine neden olabilmektedir. Mükellefler Bu da vergiye gönüllü uyumu azalmasına neden olabilecektir.

### 2.1.2. Türk Vergi İdaresinde Etkinliği Artırma Çalışmaları

Vergi yapısı, vergi adaleti, kayıt dışı ekonomi, gelir idaresi, kamu yönetimi, ekonomik yapı, teknolojik altyapı, vergi bilinci, vergi ahlakı ve vergi algısı gibi birçok faktör Türk

<sup>93</sup>Ömürbek, Çiçek H. G. ve Çiçek, 2007, 120-121.

<sup>94</sup>Savaşan, F. ve Odabaş, H. (2005). "Türkiye'de Vergi Kayıp Ve Kaçaklarının Nedenleri Üzerine Ampirik Bir Çalışma". *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 25-26.

<sup>95</sup>Çaşkurlu ve Arslan, 2017, 209.

<sup>96</sup>Saraçoğlu, Çaşkurlu ve Ejder, 2014, 157-158.

<sup>97</sup>İnternet: Mattiello, G. (2005). Multiple Tax Amnesties And Tax Compliance (Forgiving Seventy Times Seven). 4. Web: [https://www.unive.it/media/allegato/DIP/Economia/Working\\_papers/Working\\_papers\\_2005/0506.pdf](https://www.unive.it/media/allegato/DIP/Economia/Working_papers/Working_papers_2005/0506.pdf) adresinde 16 Mayıs 2019'da alınmıştır.

vergi idaresinin etkinliğini belirler. Bu faktörlerle ilgili sorunları minimuma indiren bir vergi idaresinin etkinliğini artırması kaçınılmazdır. Türk vergi idaresinde etkinliği sağlamak ve vergi sistemindeki diğer sorunların çözümlenmesi amacıyla öncelikle gelir idaresinin yeniden yapılandırılması gereği ortaya çıkmaktadır. 1950'li yıllara dayanan Türk vergi idaresinde yeniden yapılandırma çalışmaları, 1990'lı yılların sonuna gelindiğinde, uluslararası kuruluşların da etkisiyle gelir idaresine ilişkin yeniden yapılandırılma konusu yeniden gündeme getirilerek, 2002 yılına kadar vergi idaresinin güçlendirilmesinin şart olduğu konusunda devam etmiştir. Daha sonra IMF ile özerklik konusu konuşulmuştur. Hem niyet mektuplarında hem de IMF uzman raporlarında bu konuya yer verilmiştir. Yapılan tüm tartışma ve çalışmaların sonucunda 2004 yılına gelindiğinde Maliye Bakanlığı'na bağlı olarak sürekli kurul şeklinde doğrudan Bakan'a bağlı "Vergi Konseyi" kurulmuştur.

2005 yılında yürürlüğe giren 5345 Sayılı Kanun ile Maliye Bakanlığı bünyesindeki Gelirler Genel Müdürlüğü taşra teşkilatı ile birlikte kaldırılmış, Bakanlığın bağlı kuruluşu olarak doğrudan merkeze bağlı ve taşra teşkilatına olan "Gelir İdaresi Başkanlığı" kurulmuştur<sup>98</sup>. Gelir politikalarının geliştirilmesi görevi Maliye Bakanlığı merkez teşkilatında kalırken, bu politikaların uygulanması ve bölge temelinde vergi denetimi yapma görevleri GİB'e verilmiştir. GİB mükellef haklarını gözeterek vergide gönüllü uyumu ve hizmet kalitesini artırmayı amaçlamıştır. Mükellef hakları ile birlikte bir yandan vergi idaresinin sunduğu hizmetlerin standartları ve kalitesi belirlenmeye çalışılmış, diğer yandan ise mükelleflere ödev ve yükümlülükleri hatırlatılmıştır<sup>99</sup>. Vergi mükelleflerinin hakları ve ödevleri arasında bir denge kurulmadan vergileme sisteminin etkin ve verimli işlemesi mümkün olmayacağından mükelleflerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirmeleri ancak onlara verilecek haklar ile birlikte gerçekleşebilecektir<sup>100</sup>. Bu amaçla 2004 yılında Mükellef Hakları Bildirgesi yayınlanmıştır. Mükellef hakları Bildirgesi, GİB'in merkez ve taşra teşkilatlarında hem çalışanların hem de mükelleflerin görebileceği şekilde duvarda asılı olarak bulundurulmaktadır. Ayrıca GİB'in internet sayfasında yer alan "Mükellefin Hakları

<sup>98</sup>Barbak, A. (2010). "Gelir İdaresinde Yeniden Yapılanma ve Özerklik Tartışmaları (1980-2010)". Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı Seminer Çalışmaları, Sayı 8, 36.

<sup>99</sup>Gerçek, A. (2006). "Vergilemede Mükellef Hakları ve Türkiye'nin Durumunun İncelenmesi". *Vergi Sorunları Dergisi*, 209, 148.

<sup>100</sup>Gökbunar, R. ve Çetin, G. (2010). "Mükellef Haklarına Vergi İdaresi Çalışanlarının Bakışı". *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim Ekonomi Dergisi*, 17(1), 43.

ve Ödevleri Rehberi” mükellefler için küçük kitapçık şeklinde basılarak vergi dairesi başkanlıkları, vergi dairesi müdürlükleri ve defterdarlıklara bağlı gelir müdürlüklerinde bulundurulacak, mükelleflerin bu rehberine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

VUK’tan doğan mükellef hakları; özel ve genel haklar olmak üzere ikiye ayrılır. Bunlardan ilki “Genel haklar” (temel haklar) vergi kanunlarının uygunluğu, temel işleyişi ve geçerliliği ile ilgili mükelleflerin görmek istedikleri doğruluk ve etkinliği içermektedir. Bu haklar vergi idaresi ile mükellef arasındaki ilişkilerde ortaya çıkar. İkincisi ise “Özel haklar” (ikincil haklar) vergi kanunlarındaki özel durumlar, işlemler ve uygulamalarda esas alınacak usullerle ilgili olarak. Tüm mükelleflere tanınan haklar olan genel haklar; dilekçe hakkı ve bilgi edinme hakkı, kamu denetçisine başvurma hakkı, dava açma hakkı, temsil hakkı, eşit muamele görme hakkı ve mükellef memnuniyeti hakkı olmak üzere altı tanedir. Özel haklar ise, mükelleflerin karşılaştığı özel durumlarla ilgili haklardır. Özel haklar genel olarak; uzlaşma hakkı, düzeltme talebi hakkı, pişmanlık hakkı, ödeme emrine itiraz hakkı, cezalarda indirim hakkı, şikayet yolu ile müracaat hakkı, vergi mahremiyeti hakkı, tecil-taksitlendirme hakkı, vergi incelemesi sırasındaki haklar, özelge (mukteza) talep hakkı, vergi ödeme hakkı ve mahsup ve iade talep hakkı olmak üzere on başlık altında toplanmıştır.

Hak ve ödevlerinin bilincinde olan mükelleflerin gönüllü uyumlarının artması ile birlikte vergi bilinci ve vergi algısı açısından da olumlu etkiler ortaya çıkmaktadır. GİB tarafından her yıl performans programı yayınlanarak, belirlenen stratejik amaç ve hedeflere ulaşmak için yapılan ve yapılacak olan çalışmalara ve bu çalışmalar sonucunda elde edilen performans verileri paylaşılmaktadır.

GİB’in öncelikli amaçlarından biri tahsilat oranlarını artırmak olduğundan, cebri takibata başvurulmadan önce mükelleflerin vergi borçları hakkında bilgilendirmeler yapılmaktadır. Amme alacaklarının takibinin gecikmeksizin sağlanması için yeni teknolojilerin kullanılması ile geliştirilen analiz ve takip sistemi aracılığıyla tahsilat birimlerine verilen hedeflerin gerçekleşmeleri takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

Amme borçlusunun tüm mal varlığına ilişkin bilgilere elektronik ortamda ulaşılabilmesine imkan sağlamak üzere ilgili kurumlarla işbirliği yapılmaktadır.

Amme alacaklarının süresinde, daha kolay ve düşük maliyetle tahsilatını gerçekleştirebilmek için banka tahsilat kanallarının geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesine ilişkin çalışmalar kapsamında; banka ortamlarında program geliştirme, bankalarda Web-Banka-Tahsilatları modelinin geliştirilmesi, bankaların internet şubelerinden ve Otomatik Para Çekme Makinelerinden (ATM) vergi tahsilatı yapılmasının yaygınlaştırılması çalışmaları devam etmekle birlikte benzeri alternatif ödeme imkanları da genişletilmeye çalışılmaktadır.

Çizelge 2.1. GİB stratejik amaç ve hedefler (2018)

Stratejik Amaç	Stratejik Hedefler
1-Vergi ve diğer kamu gelirlerini toplamada etkinliği sağlamak	1-Vergi ve diğer mali yükümlülüklerin kanunda yer alan zamanda ödenmesini sağlamak için tahsilat etkinliği artırılabacaktır.
2-Kayıt dışı ekonomi ile mücadele etmek	1-Kayıt dışı ekonominin GSYH'ye oranı 5 puan düşürülecektir.
3- Mükellefin gönüllü uyumunu artırmak	1-Vergileme faaliyetinde toplumsal farkındalık oranı ve vergi bilinci artırılabacaktır. 2-Mükelleflerin memnuniyeti artırılabacaktır
4-Kaliteli hizmet sunumunu artırmak	1-Otomasyon sistemleri ve bilim teknoloji kapsamında uygulamalar geliştirilecektir. 2-Vergi mevzuatının sadeleştirme çalışmaları tamamlanarak vergisel yükümlülükler anlaşılır bir hale getirilecektir. 3-Kamu hizmetlerinde verimlilik artışı sağlanarak maliyetler düşürülecektir. 4-Kurumsal organizasyon daha verimli ve etkin hale getirilecektir. 5-Ulusal ve uluslararası alanda işbirlikleri artırılabacaktır.
5-Kurumsal gelişimi artırmak amacıyla çalışan memnuniyetini artırmak	1-Personelin memnuniyeti artırılabacaktır. 2-Çalışma ortamı ve hizmet alanları iyileştirilecektir.

Kaynak: İnternet: Gelir idaresi Başkanlığı 2018 yılı Performans Programı, 26. Web: [https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib\\_2017\\_Performans\\_Programi.pdf](https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2017_Performans_Programi.pdf) adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.

2009 yılından bu yana yayınlanan tüm performans programlarında mükellefin gönüllü uyumu artırma ile hizmet kalitesini artırma ve kayıt dışı ekonomiyi azaltma amaçları yer almaktadır. GİB'in neredeyse tüm performans programlarında kayıt dışı ekonomi ile mücadele çalışmaları kapsamında yaptığı ve yapacağı çalışmalar bulunmaktadır. 5345 sayılı Kanun ile verilen görevler kapsamında vergi kayıp ve kaçığının önlenmesi konusunda gerekli tedbirlerin alınması, kayıt dışı ekonomiyle

mücadele kapsamında vergi kanunlarında yer alan hükümlerin uygulanması ve yürütülen mücadelenin daha etkin bir şekilde ilerlemesi amacıyla yıllık programlarda belirtilen esaslara uygun olarak diğer kuruluşlarla koordineli bir şekilde çalışmalar sürdürülmektedir.

GİB kapsamında vergi etkinliğini artırmaya yönelik bu çalışmanın da temelini oluşturan özellikli bir amaç da geliştirilen ve yürütülen otomasyon sistemleri ile kurumlar arası veri paylaşımı ve koordinasyonun artırılmasını sağlamaktır.

GİB tarafından e-Tebliğat Otomasyon Sistemi kurularak sistemin KEYS uygulamasıyla entegrasyonu sağlanmıştır. Böylece tebliğat masrafları önemli derecede azalmıştır. İnternet vergi dairesi ve interaktif vergi dairesi otomasyon sistemleri işlem maliyetlerini azaltarak vergiye gönüllü uyumun ve dolayısıyla idari etkinliğin artırılmasına katkı sağlamaktadır. GİB, vergi bilincinde ve verginin gönüllü uyumunda toplumsal farkındalığı artırmak için internet, sosyal medya posta, telefon ve yüz yüze görüşme gibi her türlü iletişim kanalını kullanmaktadır. Vergi bilincinin toplumun tüm kesimlerine benimsetilmesine ve vergiyi gönüllü olarak ödeme alışkanlığının artırılmasına yönelik kampanyalar düzenlenmekte, vergi konulu paneller gerçekleştirilmekte, meslek odaları ile vergi konusunda işbirliği yapılmakta ve medya araçları ile verginin önemi vurgulanmaktadır. Ayrıca Başkanlığın mevcut mükellef potansiyelinin vergi bilincinin artırılmasının yanında, geleceğin mükelleflerine yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bu kapsamda Milli Eğitim Bakanlığı ile koordineli çalışarak, ilköğretimde vergi bilincinin geliştirilmesine yönelik eğitimler düzenlenmektedir.

Kamu kurumları ile meslek odalarının temsilcileri ve akademisyenler ile birlikte hazırlanan iki yıllık dönemler kapsayan "Vergi Bilincinin ve Gönüllü Uyumun Artırılması Eylem Planları" ile GİB tarafından bir yandan toplumdaki vergi bilincinin ve farkındalığının artırılması, diğer yandan da mükelleflerin vergiye gönüllü uyum seviyelerinin mümkün olan en üst seviyeye çıkarılması hedeflenmektedir. Yine mükellef memnuniyetini artırmak ve geri bildirim almak için Vergi İletişim Merkezi (VİMER), Başbakanlık İletişim Merkezi 24 (BİMER), Mükellef Geri Bildirim Sistemi (MÜGEB) kurulmuştur.



GİB'in 2017 yılı Performans Programı'nda yer alan 2017-2019 yıllarını kapsayan orta vadeli planda; vergi politikası ile üretim ve istihdamın artırılması, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması, Ar-Ge, tasarım ve teknolojik yeniliklerin desteklenmesi, yabancı yatırımların ülkeye çekilmesi, enerji verimliliğinin artırılması, cari açıkla mücadele edilmesi konularında etkin bir araç olarak kullanılacağı hususları yer almaktadır. Ayrıca vergileme işlemlerinde kaliteli hizmet sunumunun artırılması suretiyle mükelleflerin memnuniyetinin artırılması ve gönüllü uyumun artırılmasına yönelik politikaların uygulanmasının sürdürüleceği belirtilmektedir. Bunların yanı sıra vergi mevzuatının daha basit ve etkin hale getirilmesine yönelik çalışmaların devam ettiği belirtilmektedir.

Çalışan memnuniyetinin sağlanması ve iletişimin güçlendirilmesi amacıyla Gelir İdaresi Başkanlığı çalışanlarının "Çalışan Öneri Sistemi" ve "Çalışan İletişim Platformu" uygulaması hayata geçirilmiştir. Çalışan Öneri Sistemi; tüm çalışanlar tarafından mevzuat, çalışma ortamı ve iş süreçleri ile ilgili konularda mevcut durumun iyileşmesine yönelik yeni fikirlerin önerildiği, gelen önerilerin değerlendirildiği bir uygulamadır. Bu sistem ile kurumsal iç iletişimin güçlendirilmesi, çalışanların katılımının ve yetkinliğinin geliştirilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, sahip olunan kaynakların daha rasyonel kullanılarak tasarruf sağlanması amaçlanmaktadır. Çalışan İletişim Platformu üzerinden ise; mevzuat ve çalışma konularına dair paylaşımların yanı sıra duyurulara da yer verildiğinden güncel iletişim imkanı sağlanarak kurum içi iletişim artırılmıştır.

2014-2018 yıllarını kapsayan onuncu kalkınma planı kapsamında gerçekleştirilen "Kamu Gelirlerinin Kalitesinin Artırılması Programı" ile vergileme faaliyetlerinde kaliteli hizmet sunumunun artırılması ve kamu gelirlerinin sağlıklı ve sürekli kaynaklardan elde edilmesi hedeflenmiştir. Bu programın bileşimleri ise; istisna, muafiyet ve indirimlerin tekrar incelenmesi, vergi idaresinin etkinliğinin artırılması, kamu gelirleriyle ilgili istatistiklerin etkinleştirilmesi vergilemede uygulanabilirliğin ve öngörülebilirliğin artırılması şeklinde sıralanmıştır.

## 2.2. Türk Vergi İdaresinin Yeniden Yapılandırılma Süreci ve Gereği

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde vergi gelirleri tam olarak toplanamamakta ve vergi idaresi etkin çalışmamaktadır. Bu ülkelerin birçoğu ya vergi idaresi görev bilincinin tam olarak farkında olamamakta ya da mükellefle arasındaki uyumsuzlukları gidermekte başarılı olamamaktadır<sup>101</sup>. Bu ülkeler birçok vergi reformu gerçekleştirdiler de etkin bir vergi idaresine sahip olmadıkları için başarısız olmaktadır. Çünkü etkin bir vergi sistemi sadece uygun yasal mevzuatla değil aynı zamanda etkin bir vergi idaresi ile mümkün olur<sup>102</sup>.

Etkin bir vergi idaresi, yüksek vergi tahsilatını gerçekleştiren ve mükellefin vergiye gönüllü uyumunu artıran modern bir vergi idaresi ile sağlanmaktadır. Bununla birlikte özellikle 1990'lı yıllarda başlayan kamu kesimi açıklarının süreklilik arz etmesi, vergilerin yeterince toplanamaması ve borçlanmanın sürekli artış göstermesi de güçlü bir gelir yönetimine duyulan ihtiyacı açıkça ortaya koymaktadır.

Ülkemizde gelir idaresinin yeniden yapılandırılması için 1950 yılından itibaren çeşitli görüşler ileri sürülmüştür. Bu görüşlerin ilki 1951 yılında James Martin ve Frank Cush tarafından Maliye Bakanlığı'na sunulmuş olan "Maliye Bakanlığı Kuruluş ve Çalışmaları Hakkındaki Rapor" olup, ilgili raporda; personel, bütçe, muhasebe, gelir, merkezi yönetim ve taşra yönetimine ilişkin sorunlara ve bunlara yönelik çözüm önerileri değinilip, bakanlığın sadece mevzuata yoğunlaşmaması gerektiği ayrıca yönetime de önem vermesi gerektiği belirtilmiştir<sup>103</sup>. Daha sonra 1963 yılında Frank White tarafından hazırlanan "Türkiye'de Vergi İdaresi" isimli rapor bakanlığa sunulmuş olarak Gelir İdaresi'nin bağımsız bir örgütlenme yapısına kavuşturulması gerektiğinin altı çizilmiştir<sup>104</sup>.

Türkiye'de ise ilk çalışma 1964 yılında Vergi Reform Komisyonu tarafından bakanlığa sunulan "Gelir İdaresi Başkanlığı" isimli kanun taslağı olup, bu tarihten sonra 1985 yılına kadar yapılan birçok çalışma gerçekleştirilmemiştir.

---

<sup>101</sup>Gökbunar ve Utkuseven, 2007, 64.

<sup>102</sup>Gökbunar ve Utkuseven, 2007, 64.

<sup>103</sup>Sara, 2012, 11.

<sup>104</sup>Sara, 2012, 11.

1990'lı yıllarda yaşanan kamu açıklarının finansmanı sorunu Gelir İdaresi'nin yapılandırılması konusunu tekrar gündeme getirmiştir. 1991 yılında Marmara Üniversitesi Maliye Araştırma ve Uygulama Merkezi, "Türk Gelir İdaresi'nin Yeniden Yapılanması" konulu panelde katılımcılar tarafından etkin bir gelir idaresinin nasıl oluşturulacağı dile getirilirken, 1992 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) tarafından hazırlanan Vergi Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 1992 yılında TOBB bünyesinde oluşturulan işçi-işveren-esnaf kesimi temsilcileriyle, Maliye Bakanlığı uzmanları ve öğretim üyelerinin katıldığı Vergi Özel İhtisas Komisyonu'nun raporu ve 2001 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından hazırlanan Vergi Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda Gelir İdaresi'nin sorunlarına ele alınmıştır<sup>105</sup>.

2007-2013 yıllarını kapsayan Dokuzuncu Kalkınma Planı çerçevesinde vergi konusu ile ilgili rapor hazırlamak üzere Vergi Özel İhtisas Komisyonu raporunda durum analizi yapılmıştır. Bu rapor içerisinde; Avrupa Birliği'ne ortak vergi sistemine uyum sağlanmasına ve vergi sisteminin Türk ekonomisinin büyümesine ve kalkınmasına katkı sağlayıcı bir nitelik kazanmasına yönelik görüş ve öneriler ile Türkiye'de vergi kayıp ve kaçığı, vergi mevzuatı, vergi yükü, vergi idaresi vergi teşvikleri ile ilgili istatistiksel bilgilere, Türk Vergi Sistemi'nin güçlü ve zayıf yönleri de dahil olmak üzere Gelir İdaresi'nin taşıdığı önem üzerinde durulmuş ve etkinliğine yönelik tespitlere yer verilmiştir<sup>106</sup>.

Gelir İdaresi'nin yapılandırılmasına yönelik olan tüm bu çalışmalarda ortak kurumların üst yapısına ilişkin genel çerçevenin yeniden oluşturulmasının amaçlanmış olup, idarenin güçlendirilmesi, teknolojik altyapısının geliştirilmesi, örgüt yapısının fonksiyonel hale getirilmesi, taşra ve merkez ilişkisinin yeniden kurulması ve mükellef odaklı bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Yapılan bu çalışmalar sonucunda değişim ve gelişim çabaları sürekli devam etse de gerek Türkiye'nin AB'ye uyum sürecine ilişkin yayınlanan ilerleme raporlarında gerekse IMF ile olan ilişkilerde Türk Vergi İdaresinin zayıf olduğu belirtilerek daha etkin ve verimli bir örgüt yapısına kavuşturulması gerektiği vurgulanmıştır. Özellikle IMF'nin 2001 yılındaki gözden geçirme raporunda bilgisayar altyapısının daha iyi yararlanılması, mükellefe ait verilerin paylaşılması ve

<sup>105</sup>Barbak, 2010, 9-10.

<sup>106</sup>Sara, 2012, 12.

izlenmesi amacıyla vergi idaresine ait veri işleme merkezlerinin birleştirilmesi dile getirilirken 2002 yılından sonraki raporlarda Gelir İdaresinin özerklik tartışmaları gündeme geldiğinden vergi idaresinin yeniden örgütleneceği belirtilmiştir<sup>107</sup>.

2003 yılındaki niyet mektuplarında daha somut ifadelere yer verilmiştir. Bu niyet mektuplarında; Gelirler Genel Müdürlüğünün Maliye Bakanı'na karşı hesap verilebilirliğinin olduğu bir yapı içerisinde etkinliğinin artırılacağı, vergi mükelleflerine verilen hizmetlerin iyileştirileceği, vergi denetçilerinin sayısının artırılacağı, taşradan merkeze doğru dikey yapılanma içinde hesap verebilirliğin sağlanacağı, denetime yönelik bilişim teknolojilerinin geliştirileceği ve personele daha çok önem verileceği hususlarına yer verilmiştir<sup>108</sup>.

2004 ve 2005 yıllarında IMF'ye verilen niyet mektuplarında ise vergi idaresinin Maliye Bakanlığı bünyesinde doğrudan Maliye Bakanına bağlı yarı özerk bir yapı haline getirileceği belirtilmiştir. Bu kapsamda kurulacak yeni birimin işlevsel olarak yeniden örgütleneceği, vergi politikasının Maliye Bakanlığı'na; vergi dairelerinin ise yeni birime devredileceği belirtilmiştir.

Bunların yanı sıra Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve sivil toplum kuruluşları da gelir idaresinin yeniden yapılandırılması sürecine hazırladıkları çalışmalar ile katkıda bulunmuşlardır. TÜSİAD ve Vergi Konseyi tarafından hazırlanan "Türk Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Temel Tasarım" isimli çalışmada, fonksiyonel bir organizasyon ve mükellef odaklı bir alt yapılanma önerilmiştir<sup>109</sup>. Yapılan çalışmalarda gelir idaresinin yeniden yapılandırılmasını gerekli kılan nedenler şu şekilde ifade edilmiştir<sup>110</sup>.

- Gelir İdaresine ve vergiye gerekli önem verilmemektedir.
- Gelir İdaresi'nin merkez ve taşra teşkilatında ihtiyaçların karşılandığı fonksiyonel bir örgütlenme yapısı bulunmamaktadır. Ayrıca merkez ve taşra teşkilatında yer alan örgütlenmede hiyerarşik problemler vardır.

<sup>107</sup>Barbak, 2010, 17-18.

<sup>108</sup>Barbak, 2010, 18.

<sup>109</sup>İnternet: TÜSİAD ve Vergi Konseyi. (2003). *Türk Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Temel Tasarım*, İstanbul, 1-96. Web: <https://www.tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/1903turk-geliridaresinin-yeniden-yapilandirilmesi-temel-tasarim-2003-aralik> adresinden 17 Nisan 2019'da erişildi.

<sup>110</sup>Öz ve Karakurt, 2007, 83-84.

- Gelir İdaresinin merkez ve taşra teşkilatındaki görev, yetki ve sorumluluklar net bir şekilde belirlenmemiştir.
- Gelir İdaresinde uygun performans denetimi ve değerlemesi yapılmamaktadır.
- Vergi daireleri müdürlükleri, kendi yetki bölgeleri içerisinde yer alan mükelleflerin faaliyetlerini yakından takip edememektedir.
- Vergi uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yeterli ölçüde yararlanılamamaktadır.
- Gelir idaresinin faaliyetleriyle ilgili olarak kamuoyunun yeterli ve düzenli bilgi alamamaktadır.
- Gelir İdaresinin inisiyatif kullanmasını sağlayacak yol gösterici, eğitici, yapıcı ve iç denetim anlayışı bulunmamaktadır.
- Gelir İdaresinin kaliteli ve nitelikli personel eksikliği ile atanan personelin yükseltme ve ek ücret ödemelerinde objektif kriterleri kullanma sorunları mevcuttur.

Gelir İdaresi'nin yeniden yapılanma süreci, 16 Mayıs 2005 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5345 Sayılı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile başlamıştır<sup>111</sup>. Böylece Türk Vergi İdaresi'nde ilk defa bütüncül bir bakış açısıyla yeniden yapılanma süreci başlatılmıştır.

İdarenin kanunda yer alan amaçlarına ulaşabilmesi için Türkiye'de gelir idaresinin yeniden yapılandırılması kapsamında 5345 sayılı kanunla Gelirler Genel Müdürlüğü'nün yerine Gelir İdaresi Başkanlığı kurulmuştur.<sup>112</sup> 2006 yılında 5452 Sayılı Kanun ile Maliye Bakanlığı'nın ana hizmet birimi olarak kurulan "Gelir Politikaları Genel Müdürlüğü ile devlet gelir politikasının plan, program, ekonomik politika ve stratejiler çerçevesinde geliştirmek görevinin yerine getirilmesi amaçlanmıştır<sup>113</sup>. Böylece yeni yapılanmada gelir politikalarını üretme süreci Maliye

<sup>111</sup>İnternet: Ulukaya, A. (2007). *Türk Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılmasında Denetim Müessesesi*, Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 39. Web: <https://bit.ly/2IU1hH7> adresinden 26 Nisan 2019 'da alınmıştır.

<sup>112</sup>Öz ve Karakurt, 2007, 85.

<sup>113</sup>Barbak, 2010, 29.

Bakanlığı bünyesinde bırakılırken, bu politikaların uygulanması ve gelirlerin tahsilatını gerçekleştirmek görevleri ise GİB tarafından yerine getirilecektir<sup>114</sup>.

### 2.2.1. Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılmasında Egemen Olan İlkeler

GİB'in yeni yapılandırılmasında temel alınan en önemli ilkeler; belli ölçülerde özerklik, fonksiyonel ve mükellef odaklı yapı, performans yönetimi ile yeni teknolojileri kullanımı şeklinde sıralanabilir<sup>115</sup>.

#### 2.2.1.1. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın özerkliği

Özerklik kendi kendini yönetme, bağımsızlık ve sadece kendi koyduğu kurallarla çalışmak şeklinde tanımlanmaktadır<sup>116</sup>. GİB, Merkez Bankası gibi tam özerkliğe sahip olmayıp yarı özerkliğe sahiptir<sup>117</sup>. Bu yarı özerklik GİB'in finansman ve personel politikası yönünden genel kamu kesiminin sahip olduğu kuralların dışında bir uygulamayı ifade etmektedir<sup>118</sup>.

Özerk gelir idareleri ile yönetsel etkinliğin geliştirilmesi, mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulması, kamu harcamaları, mali yönetim ve kamu personel rejimi ile ilgili sınırlamalara tabi olmadan etkin ve verimli idarelerin oluşturulması amaçlanmaktadır<sup>119</sup>. Aynı şekilde GİB'in bu özerkliği ile idareyi kamu personelinin ve bütçe rejiminin aksak ve bürokratik işleyişinden kurtarmak, siyasi etkileri minimuma düşürmek, idareye yönetsel bir esneklik kazandırmak, mükelleflerin uyum maliyetlerini azaltmak, mükelleflere sunulan hizmet kalitesini arttırmak, vergi ve mükelleflerle ilgili bilgilerin entegrasyonunu sağlamak ve bunların sonucunda gelir idarelerinin etkinliğini ve verimliliğini arttırmak amaçlanmaktadır<sup>120</sup>.

---

<sup>114</sup>Barbak, 2010, 30.

<sup>115</sup>Güner, 2008, 98.

<sup>116</sup>Batırel, Ö. F. (2005). "Gelir İdaresinin Özerkliği Üzerine Bazı Düşünceler". *Vergi Dünyası*, 282, 22.

<sup>117</sup>Öz ve Karakurt, 2007, 85.

<sup>118</sup>Güner, 2008, 98.

<sup>119</sup>Çelik, F. (2006). Türkiye'de Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Çalışmaları ve Dünya Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 125

<sup>120</sup>Çelik, 2006, 125-126.

### 2.2.1.2. Fonksiyonel ve mükellef odaklı yapı

Fonksiyonel yapı personelin; kayıt, bilgi işlem, ihtilaflı işler, tahsilat, muhasebe, denetim gibi fonksiyonel gruplar halinde organize edildiği ve genellikle tüm vergilerle personelin çalıştığı bir modeldir. Böylece iş süreçlerinde daha büyük bir standartlaşmayı sağlamak, mükelleflere yönelik düzenlemeleri kolaylaştırmak ve bilgisayarlaşmayı basitleştirmek ile genel olarak organizasyon verimliliğini artırmak için iş tanımları yapılmaktadır<sup>121</sup>. Fonksiyonel yapıdan sonra karşımıza mükellef odaklı bir gelir idaresi çıkmaktadır. Mükelleflerin küçük/orta ve büyük işletmeler ile ücret kazananlar şeklinde gruplandığı ve buna göre gelir idaresinin organize edildiği bir model olan mükellef odaklı yapıda birçok avantaj mevcuttur.

Mükellef odaklı organizasyon modelinin avantajlı yönleri şunlardır<sup>122</sup>:

- Mükellef ile yapıcı işbirliği imkanı sağlanması,
- Mükellef ihtiyaçlarına eskisinden daha hızlı cevap verebilmesi,
- Mükellefin vergiye gönüllü uyumunu ve memnuniyetini artması,
- Mükelleflerin gruplara ayrılabilmesi, riskleri itibariyle gruplandırılabilmesi ve kaynakların daha riskli alanlara kaydırılabilmesi,
- Segmente edilen mükellef grupları ve mükellefler arasında karşılaştırmalara olanak sağlaması ve böylece vergi kayıp ve kaçaklarının daha aza indirilebilmesi,
- Mükelleflerin buldukları gruplar itibariyle ihtisaslaşmaya olanak sağlaması
- Vergi yönetiminin, eğitim ve yönlendirici fonksiyonuna en yakın model olması yönleri ile avantajlıdır.

### 2.2.1.3. Performans yönetimi

Performans yönetimi, kurum personelinin belirlenen hedeflere başarılı bir şekilde ulaşması için yapılan çalışmalar şeklinde ifade edilmektedir. Bu kapsamında, hedefler konulmakta ve bu hedeflere ulaşmada başarıyı ölçecek kriterler

<sup>121</sup>İnternet: OECD. (2004). Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series. 13 Web: <https://bit.ly/2XMGN7o> adresinden 19 Nisan 2019'da erişildi.

<sup>122</sup>Güner, 2008, 101.

belirlenerek, bir taraftan kurumun ve çalışanlarının ne derecede başarılı olduğu ölçülmekte, diğer taraftan başarıya ulaşma konusunda çalışanlara destek verilmektedir<sup>123</sup>. 5345 sayılı kanunun birçok maddesinde performans yönetimi ile ilgili ifadeler yer alsa da bu maddeler içinde ilk sırada “Performans Yönetimi” başlığını taşıyan 30. madde gelmektedir.

5345 sayılı Kanunun, “Performans Yönetimi” başlığını taşıyan 30. madde hükmünde; *“Başkanlık personelinin; mükellef memnuniyeti, uyum oranı, vergi gelirlerindeki tahakkuk ve tahsilat artış oranı, vergi toplama maliyeti ve benzeri genel performans ölçütleri ve hedefleri Başkan tarafından belirlenir. Uyum oranından maksat, mükellef beyanlarının vergi kanunlarına uygunluğu ölçüsüdür. Başkan, performans modeli çerçevesinde bireylerin ve birimlerin genel performans hedeflerini gerçekleştirmek üzere özel performans ölçütleri ve hedeflerini belirler. Personel bazındaki bireysel performanslar merkezdeki personel ve vergi dairesi başkanları için Başkan, taşradaki personel için vergi dairesi başkanları tarafından belirlenir.”* denilerek performans yönetiminin işleyişi hakkında açıklamalarda bulunmaktadır.

Anılan maddeye göre performans ölçütlerini ve hedeflerini belirleme görevi gelir idaresi başkanına verilmiş, 17. maddesi ise performans ölçütlerini geliştirme, izleme ve değerlendirme görevi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı’na verilmiştir. Ayrıca 21. maddede Performans değerlendirmelerini koordine etme görevi İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı’na verilmiştir.

#### **2.2.1.4. Yeni teknolojilerin kullanımı**

Günümüzde vergileme hizmetinin sunulmasında yeni teknolojilerden faydalanılması vergi idaresinin etkinliğinin artırılması ve yeni yönetim anlayışının yerleşmesi açısından vazgeçilmez bir destek unsurudur. Mükellef odaklı bir yaklaşımla hizmet sunan bir vergi idaresinin bilişim teknolojilerinden faydalanması kaçınılmazdır.

Vergi kayıp ve kaçaklarının azaltılması, vergi gelirlerinin güvence altına alınması, mükellef memnuniyetini sağlanması, idari etkinliğin artırılması, hizmet kalitesinin

---

<sup>123</sup>Güner, 2008, 101.



artırılması ve daha hızlı işlem yapılabilmesi gibi birçok amaç için yeni teknolojilerin kullanılması gerekmektedir<sup>124</sup>. Vergi idaresinde bilişim teknolojilerinin kullanılması sayesinde mükelleflerin vergileme faaliyetiyle ilgili işlem ve sorunlarının daha etkin ve hızlı bir şekilde çözümlenmesi sağlanmaktadır. Ayrıca mükelleflerle ilgili veri tabanları oluşturularak, mükellefler hakkında tam ve güvenli bilgilerin anında elde edilmesi mümkün hale gelmektedir.

Vergi idaresinin yeniden yapılandırılma çalışmalarında yeni teknolojilerin kullanılmasını temel ilke olarak yukarıda sayılan birçok hedefi gerçekleştirmek için birçok otomasyon sistemi geliştirmiştir.

5345 sayılı kanunla GİB'in ana hizmet birimlerinden olan Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı'na, işlemlerin etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmesi için gerekli bilgi işlem sistemlerini geliştirme, teknolojik gelişmelere ayak uydurma ve bilişim faaliyetlerini yürütme görevleri verilmiştir.

### **2.2.2. Türk Vergi İdaresinin Otomasyon Sistemlerine Geçişi**

Sanayi devriminin etkisiyle geçmişte ekonomik, siyasal, sosyal ve kültürel alanda yaşanan dönüşümler günümüzde teknolojik gelişmeleri ifade eden teknoloji devrimi (bilgi toplumu) ile yaşanmaktadır<sup>125</sup>. Sanayi toplumunda sanayi mallarının ve hizmetlerin üretimi yapılırken; bilgi toplumunda bilgi ve teknolojinin üretimi olan bilgisayar, elektronik haberleşme, robotlar, iletişim ve elektronik araçlar, yeni malzeme teknolojileri geliştirilmekte olup, dünyanın her tarafına iletişim teknolojisi aracılığıyla yayılmaktadır<sup>126</sup>. Böylece ekonomik, sosyal ve siyasal alandaki önceliklerde teknolojik gelişmeler takip edilerek bilgi üretimi ve kullanımı önem kazanmıştır<sup>127</sup>.

<sup>124</sup>İnternet: Öz, E. ve Bozdoğan, D. (2012). "Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 88-89. Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/194395> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>125</sup>İnternet: Aktan, C.C. ve Vural, İ. Y. (2016). "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi". *Yeni Türkiye*, Bilim ve Teknoloji Özel Sayısı, 1(88), 2.

<sup>126</sup>Aktan, Vural, 2016, 4-5.

<sup>127</sup>Aktan, Vural, 2016, 7.

Ülkemizde de birçok alanda olduğu gibi kamu kurumlarında teknolojik gelişmeler takip edilerek çeşitli dönüşümlere zemin hazırlamıştır. Özellikle dünyada yeni yönetim anlayışının ortaya çıkmasıyla da her ülkede modernizasyon dediğimiz yeniden yapılandırma faaliyetleri önem kazanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerin kullanımı ile maliyetlerde meydana gelen azalmalar teknolojiyi bir ihtiyaç haline getirmiştir<sup>128</sup>.

Türk vergi idaresinde de yeniden yapılandırma gerekliliği yeni yönetim anlayışı çerçevesinde ortaya çıkmıştır. Güçlü bir vergi idaresinin kurulabilmesi ve mükelleflerin bu idarenin verimliliğine, etkinliğine ve güvenilirliğine inanması da ancak vergi idaresinin tam olarak otomasyona geçmesi ile mümkün olabileceği düşünülmüştür<sup>129</sup>. Bu da kurum içindeki verilerin düzenli ve güvenli bir şekilde saklanabilmesi ve bu verilere hızlı bir şekilde erişimi mümkün kılan, otomasyon sistemlerinin vergileme süreci içerisinde kullanılması gerektiğini göstermektedir<sup>130</sup>.

Dünyadaki yeni yönetim anlayışı olarak ifade edilen kamuda verimlilik, etkinlik ve kaliteli hizmet sunumu çerçevesinde sonuç odaklılık ve hesap verme sorumluluğunun yerleştirilmesi, vergileme faaliyetlerini de etkilemiştir<sup>131</sup>. Vergi idaresinin yaptığı tüm işlemlerini bilgisayar ortamına aktarıp iş yükünü azaltma, etkinlik ve verimliliği artırma ve sisteme yüklenen verilerden düzgün çalışan bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulmasını hedefleyen ilk proje 1998 tarihinde uygulamaya konulan Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi (VEDOP)'dir. VEDOP ile vergi dairesi fonksiyonlarını tümünü içine alan bilgi işlem uygulamasının vergi dairelerine yaygınlaştırılması sağlanmıştır<sup>132</sup>. Kurumsal bir sistemin oluşturulması amacıyla oluşturulan VEDOP'un merkezi bir yapıya geçirilmesi için yeniden geliştirilen Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu (e-VDO) uygulamaya konularak 2005-2009 yılları arasında tüm vergi dairelerinde yaygınlaştırılmıştır.

---

<sup>128</sup>Kocamış, T. U. ve Kekeç, M. (2017). *Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği*, International Conference On Eurasian Economies, Session 4b: Finans II, 276. Web: <https://www.avekon.org/papers/1911.pdf> adresinden 20 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>129</sup>Karyağdı, N. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Vergi İdaresi*. Ankara: Ankara Sanayi Odası Yayınları(ASO), 110.

<sup>130</sup>Allahverdi, M. (2012). "Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerindeki Etkisi". *Mali Çözüm*, 112, 167.

<sup>131</sup>Beşel, F. ve Çokgezer, C. (2015). "Maliye Alanında e- Teknolojiler ve Etkinliği". *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 13.

<sup>132</sup>Şakar, A.Y. (2011). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E- Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar". *Mali Çözüm Dergisi*, 71.

Vergi Daireleri Otomasyon projesi ile vergi daireleri tarafından yapılan tahakkuk, tahsilat, sicil, takip, iade, düzeltme ve muhasebe gibi birçok işlem bilgisayar ortamında yapılarak bu işlemlerde kullanılan defter, belge ve raporlar bilgisayar ortamında hazırlanmaktadır<sup>133</sup>.

Nihayetinde 2013 yılına gelindiğinde GİB'te otomasyona geçmeyen birim kalmamıştır. E-VDO'yu Motorlu Taşıtlar Vergi Daireleri Otomasyonu (MOTOP), Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemleri (VEDOS), e-arşiv, e-fatura, e-yoklama, e-ticaret, e-denetim, İnsan Kaynakları Otomasyon Projeleri (İNKA), Takdir Komisyonu Otomasyonu (TAKKOM), Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS), Müdür Denetim Otomasyon Sistemi (MDOS), Dava Takip Projesi (DATAP) ve e-tebligat gibi birçok sistem takip etmiştir.

Bunların yanı sıra denetimde etkinliği artırmak için KDV İadesi Risk Analiz (KDVİRA) Sistemi, Riskli İade Takip ve Analiz Sistemi, Sahte Belge Risk Analiz Programı, Özel Esas Uygulama Sistemi, Elektronik ÖTV Takip Sistemi geliştirilmiştir.

Bu sistemler kurumun içinde kullanılan projeler olup, bunlar dışında diğer kurumlara ve mükellefe yönelik projelerde hazırlanıp geliştirilmiştir. Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBBS), Elektronik Banka Tahsilat Sistemi, e-tahsilat, e-haciz diğer kurumlara yapılan işlemler için kullanılırken İnternet Vergi Dairesi, İnteraktif Vergi Dairesi, e-beyanname, e-fatura, e-bilet, e-defter gibi projelerde mükellefe yönelik geliştirilen projelere örnek olarak verilebilir.

2010 yılında GİB Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı bünyesinde kurulan Geliştirme Projeleri Müdürlüğü ve Cybersoft yazılım firması işbirliği ile geliştirilen KEYS uygulaması sayesinde 2017 yılsonu itibariyle 30 vergi dairesi başkanlığı 1034 tane vergi dairesi müdürlüğü ile bağlı vergi daireleri tam otomasyona geçirilmiştir.

2018 yılında bağlı vergi dairelerinin de tam otomasyona geçiş süreci hızlı bir şekilde başlamıştır.2018 Ekim ayı sonu itibariyle Türkiye geneli 52 Defterdarlık bünyesinde bulunan mal müdürlükleri olarak bilinen bağlı vergi dairelerinde KEYS açılmıştır.

---

<sup>133</sup>Beşel ve Çokgezer, 2015, 14.

### 2.2.2.1. Vergi idaresinin yeniden yapılandırılmasında otomasyon sistemlerinin yeri ve önemi

Küreselleşen dünyada en büyük değişim ve gelişim olan e-dönüşüm, rekabeti artırarak kamu ve özel sektörün yeniden yapılanmasını zorunlu hale getirmiştir<sup>134</sup>.

Vergi idaresinin yeniden yapılandırılma sürecinde etkinliğin artırılması için bilişim sistemlerinden azami şekilde yararlanılması gerektiği, IMF'ye verilen niyet raporlarında da yer almıştır. Türk vergi idaresi, modernizasyonu sürecindeki amaçlarına ulaşmak için 1990'lı yılların başından itibaren yeni teknolojileri kullanarak uygulamaya koyduğu bir dizi otomasyon projesi ile uyum ve yönetim maliyetlerini minimize etme, çalışmalarında etkinlik ve verimliliği artırma ile sağladığı verilerle güçlü bir karar destek ve yönetim bilgi sistemi oluşturma sürecini başlatmıştır<sup>135</sup>. Bu amaçla GİB; bir yandan vergi daireleri ile arasında bilgi alışverişine olanak tanıyan kurumsal, bir yandan bankalar ve gümrük idaresi gibi ortak işlem yaptığı kurumlarla bilgi alışverişine imkan sağlayacak kurumlar arası ve bir yandan da doğrudan vatandaşlara yönelik projeler geliştirmiştir.<sup>136</sup>

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler beraberinde devlet-vatandaş ilişkisini de değiştiren e-devlet uygulamalarını geliştirmiştir. E-Devlet uygulamaları ile vatandaş pasif rolden çıkmış, aktif, katılımcı, sorgulayıcı rollere sahip olmuştur. Yeni devlet anlayışı devletin vatandaşla olan vergi ilişkisini de etkileyerek, mükellefin vergiye gönüllü uyumunu ve kuruma olan güvenini artırmak için yeni arayışlara girilmesini sağlamıştır<sup>137</sup>. Mükellef açısından baktığımızda vergi uyum maliyeti, vergi idaresi açısından baktığımızda ise yönetim maliyetlerinin azaltılması bu yeni devlet anlayışının hedeflerindedir.

1990'lı yıllarda kamu mali yönetimi ile ilgili kurumların etkinliğini ve verimliliğini artırmak amacıyla başlatılan ve dış finansmanı Dünya Bankası'ndan sağlanan,

<sup>134</sup>İnternet: Uğur, A. ve Çütcü İ. (2009). "E- Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi (Online)*, 1(2), 1. Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/117222> adresinden 24 Mayıs 2018'da alınmıştır.

<sup>135</sup>Çetin, G. (2010). "Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Vergilemede Kayıt Düzeni ve Denetim Uygulamalarına Etkisi". *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2(1), 82.

<sup>136</sup>İnternet: Cenikli, E. ve Şahin, D. (2013). "Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri". *İnternet Uygulamaları ve Yönetim Dergisi (IUYD)*, 4(1), 37-38. Web: <https://bit.ly/2GyKuXe> adresinden 26 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>137</sup>Cenikli ve Şahin, 2013, 38.

Kamu Mali Yönetim Projesi'nin vergi idaresinin merkez ve taşra teşkilatının reorganizasyonu, istihbarat sisteminin geliştirilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimlere uyumlu hale getirilmesi, otomasyonun modernizasyonu ve vergi politikası analiz fonksiyonunun güçlendirilmesi çalışmaları yer almıştır<sup>138</sup>.

Daha sonra OECD'nin mali işler komitesi CFA tarafından 1998 yılında hazırlanan raporunda da etkin bir vergi denetiminin sağlanabilmesi için uygun teknolojilerin kullanılması, vergi idarelerince mükellef hizmetlerinin geliştirilmesi ve mükelleflere ilişkin ispat edilebilir, gerekli ve güvenilir bilgilerin sağlanması ve saklanması konusunda yeterlilik kazanılması ve uygun teknolojilerden faydalanmak için özel yazılımların kullanılması gerektiği dile getirilmiştir<sup>139</sup>. Böylece Türkiye'de gelir idaresinin yeniden yapılanma sürecinin bir ayağı olan otomasyon projeleri de hız kazanarak gerekli altyapı projeleri tamamlanarak bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle vergi dairesi işlemleri arasında paralellik sağlanmıştır.

Vergi uygulamalarını otomasyona bağlı bir sistem içerisinde gerçekleştirmek isteyen vergi idaresi bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadır. Ayrıca internet vergi dairesi, interaktif vergi dairesi, defter-belge sistemi, b-trans, hazır beyan sistemi, iadem nerede, e-tebligat, e-beyanname, e-fatura, e-tebligat, e-defter, e-yoklama ve daha birçok proje GİB'in internet sayfasında mükellef kullanımına açılarak mükellefin vergileme faaliyetleri ile ilgili işlemlerini zaman ve maliyet kaybı yaşamadan daha hızlı ve kaliteli gerçekleştirmesine olanak sağlanmıştır.

#### **2.2.2.2. Vergi maliyetlerinin azaltılmasında otomasyon sistemlerinin önemi**

1990'lı yıllardan sonra internet ve bilgisayar kullanım oranlarının artmasıyla bazı kamu kurumları da işlemlerini elektronik ortamda yapmaya başlamıştır<sup>140</sup>. Kamu yönetiminde yeni teknolojilerin araç olarak kullanılması ile idare açısından maliyetlerde azalma, hizmet kalitesinde ve kaynakların sürdürülebilirliğinde artış

<sup>138</sup>Cenikli ve Şahin, 2013, 39.

<sup>139</sup>İnternet: OECD. (1998). *Electronic Commerce: Taxation Framework*, A Report by the Committee on Fiscal Affairs, 5. Web: <https://www.oecd.org/tax/consumption/1923256.pdf>, adresinden 19 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>140</sup>Sevinç, İ. Ve Şahin, A. (2013). "Kamu Çalışanlarının E-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesinde İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(2), 198.

sağlarken, vatandaş için ise para, zaman ve emek gibi maliyetlerde azalma; güven, memnuniyet ve katılım da bir artış anlamına gelmektedir<sup>141</sup>.

Kamu kurum ve kuruluşlarında işlemlerin elektronik ortama aktararak devam ettirilmesi hem vergi güvenlik sistemi hem de mükellef memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlayacaktır. Örnek vermek gerekirse, banka tahsilatlarının elektronik ortamda vergi idaresinin ekranlarına aktarılması sağlanarak daha hızlı ve güvenilir işlemlerin yapılması sağlanırken, bilgi kaynaklarının bilgisayar ortamında erişiminin sağlanması, mükelleflerin memnuniyetini artırmaktadır<sup>142</sup>.

Devlet vergi kayıplarını önlemek ve vergi etkinliğini sağlamak için hem vergi idaresi çalışanları hem de mükellefler için çeşitli vergi politikaları uygulamaktadır. Vergi idaresi tarafından yürütülen otomasyon sistemleri de etkinliği sağlayacak bir politika aracı olmuştur. Otomasyon sistemleri ile mükellefin üzerinde yük olan uyum maliyetlerinin ve devletin vergi toplama sürecinde katlandığı yönetim maliyetlerinden tasarruf edilmesi ve böylece etkin bir vergi idaresi tasarımı hedeflenmiştir. Kısaca elektronik uygulamalar sayesinde mükellef vergileme faaliyetleri ile ilgili işlemlerden daha hızlı yararlanacak, devlet ise daha az maliyetle daha kaliteli hizmet sunmuş olacaktır<sup>143</sup>.

Elektronik uygulamalardaki amaçlar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır<sup>144</sup>:

- Vergi idaresi çalışanlarının gelişen bilgi teknolojilerinden yararlanmasını sağlamak,
- Belge ve dokümanların hızlı, ekonomik kolay ve güvenilir bir şekilde idareye intikalini sağlamak,
- Mükellef mağduriyetini önlemek,
- Mükellefe hızlı ve verimli hizmet sunmak,

<sup>141</sup> Cenikli ve Şahin, 2013, 37.

<sup>142</sup> Egeli H. ve Diril, F. (2014). "Vergi Bilincinin Oluşumunda Bilişim Teknolojilerinin Rolü: İzmir İli İçin Bir Uygulama". *Sosyoekonomi Dergisi*, 22(22). Web: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/197787> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>143</sup> İnternet: Güzeloğlu, H. (2016). *Elektronik Vergi Uygulamalarında Türkiye'nin Durumu*, KPMG Türkiye, 111, Web: <https://home.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/tr-sorumlu-vergicilik-hakan-guzeloglu.pdf> adresinden 12 Haziran 2018'da alınmıştır.

<sup>144</sup> Sevinç ve Şahin, 2013, 199-200.

- Kırtasiyeciliği ve vergi toplama maliyetlerini azaltmak<sup>145</sup>,
- Zaman ve emekten tasarruf etmek,
- Çalışanların iş yükünü azaltmak vb.

Yukarıda maddeler halinde sıralanan hedeflerin gerçekleştirilmesi için birçok otomasyon sistemi geliştiren ve bu sistemleri kurum içinde yaygınlaştıran GİB, yazışmalarda kullandığı KEYS uygulaması ile bu hedeflerin çoğunu gerçekleştirmiştir.



---

<sup>145</sup>Turan, A. K. (2008). *Vergi Gelirlerinin Artırılmasında Meslek Mensuplarının Rolü ve Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 98.

### 2.2.2.3. Elektronik belge yönetimi ile ilgili çalışmalar

Bu başlıkta daha önce elektronik belge yönetimi ile ilgili yapılan bazı çalışmaların özeti ve sonuçlarına tarih sırasıyla yer verilecektir.

Çizelge 2.2. Elektronik belge yönetimi ile ilgili çalışmalar

2008	Odabaş, H. "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları Ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2)	Bu çalışmada elektronik ortamda hazırlanan ve kaydedilen belgelerin tüm özelliklerine muhafaza ettiğini, özgünlüğünü koruyabildiğini, işlem hızının artırdığı, belge üzerinde değişiklik yapılamadığı için daha güvenli olduğu gibi sonuçlara ulaşarak elektronik belge yönetim sistemlerinin elektronik dokümanlardan ayrılan yönlerini avantajlı yönleri ile birlikte değerlendirmiştir.
2011	Kandır, H. "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları". Bilgi Dünyası, 12(1).	Çalışmada, Türkiye'de elektronik belge yönetimine geçişte kamu kurumlarının farkındalığının artırılması için yapılan uygulamaların kamu kurumlarında ne gibi bir etkisi olduğunu göstermek amaçlanmıştır. Sonuca elektronik belge yönetimi kamu kurum ve kuruluşları açısından henüz tam olarak benimsenmiş bir uygulama değildir. Ancak sunulan öneriye göre, kamu kurumlarının bu uygulamayı stratejik bir planlamayla ele almaları gerekmektedir.
2014	Egeli, H. Ve Diril, F. "Vergi Bilincinin Oluşumunda Bilişim Teknolojilerinin Rolü: İzmir İli İçin Bir Uygulama". Sosyoekonomi, 22(22).	Çalışmada vergi bilincinin oluşumunda bilişim teknolojilerinin önemini araştırmak için müşavirlere yönelik bir anket yapılmıştır. Anket çalışması sonucunda, GİB tarafından yapılan otomasyon sistemlerinin vergi bilincinde olumlu yönde katkısının olduğu, elektronik sistemlerle yapılan kodlamalarda mükelleflerin vergi dairelerine gitmeden de bilgilendirildikleri ve vergileme işlemlerini alternatif kanallarla gerçekleştirmelerinin kolaylaştığı, mükellef odaklı yaklaşımı artırdığı sonuçlarına varılmıştır.
2014	Demirtel, H. ve Bayram, Ö.G. "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı: Kalkınma Bakanlığı Örneği", Bilgi Dünyası, 15(1).	Bu çalışmada, elektronik belge yönetim sisteminin Kalkınma Bakanlığı'nda ne kadar verimli kullanıldığını ortaya çıkaran bir anket yapılmıştır. Anket sonucuna göre; elektronik belge yönetim sistemi kurum içinde verimli olup, kişilere, kuruma ve topluma birçok yönden katkı sağlamıştır.
2017	Turma, H. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Bir Araştırma: Karabük Üniversitesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.	Çalışmada, Karabük Üniversitesi bünyesinde kullanılan EBYS ile ilgili personelin algısı ortaya konulmaya çalışılmış ve bunun için bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonucuna göre; üniversitede kullanılan EBYS otomasyon sisteminin etkin kullanıldığı ve otomasyon sisteminin üniversite bünyesindeki birimlerin gereksinimlerini üst düzeyde karşıladığı ortaya çıkmıştır.



## Çizelge 2.2. (devam) Elektronik belge yönetimi ile ilgili çalışmalar

2015	Saydam, V. "Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.	Çalışmada Marmara Üniversitesi ve İstanbul Bağcılar Belediye'sinde EBYS geçişlerinde yaşanan korku, endişe ve beklentileri araştırması amacıyla yapılan anket çalışması sonucunda personel farkındalığı değişim yönetimi çerçevesinde ele alınmış olup, iki kurumda da EBYS farkındalığı yüksek çıkmıştır.
2018	Cibaroğlu, M. O. Ve Turan, A.H. "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli Temelinde Kullanımı: Ampirik Bir Değerlendirme". Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(2).	Çalışmada Sakarya Üniversitesi'nde kullanılmakta olan EBYS'nin çalışanlar tarafından benimsenmesine yönelik önemli noktaları açıklamak amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonucunda EBYS'yi benimseme ve kullanımına etki eden en önemli faktörün uygulamaya dair algılanan fayda olduğu, işle ilgili faktörünün algılanan fayda üzerinde; algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının da niyet faktörü üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.
2018	Kavaslar, B. Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Çanakkale 18 Mart Üniversitesi'nden Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.	Çalışmada, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi'nin idari ve akademik personeline yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Anket sonucuna göre elde edilen verilere göre üniversite personelinin EBYS'den bekledikleri hizmet kalitesi ile cinsiyet ve eğitim durumu arasında; EBYS'den algıladıkları hizmet kalitesi ile yaş, cinsiyet, meslek, eğitim ve unvan durumları arasında; memnuniyet düzeyleri ile eğitim, meslek ve unvanları ve bilgisayar eğitimi alıp almadıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca analiz sonuçlarına göre beklenen hizmet kalitesi ile memnuniyet ve algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

### 2.3. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)

Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS), resmi yazışmaların elektronik ortamda hazırlanması, kaydedilmesi, gönderilmesi ve muhafaza edilmesi ve arşivlenmesi işlemlerini gerçekleştiren ve kayıtlı bilgilerden olabildiğince etkili bir biçimde yararlanılmasını sağlayan GİB tarafından geliştirilen ve yönetilen bir uygulamadır.

#### 2.3.1. Vergi İdaresinin Kurumsal Elektronik Belge Yönetimine Geçiş

E-Devlet; emek, zaman ve parasal tasarruf sağlamayı güden; devlet, vatandaş, bürokrasi ve özel sektör arasında elektronik olarak bağlantı sağlayan bir

organizasyon yapısındadır<sup>146</sup>. E-Devlet; kamu hizmetlerinin hazırlanması ve vatandaşa sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması şeklinde tanımlanabilir<sup>147</sup>. E-Devlet, devletin verimliliğini, etkinliğini, şeffaflığını ve güvenilirliğini artırmak için bilgi ve yönetim teknolojilerinin kamuda kullanılmasına verilen addır<sup>148</sup>. Hem dünyada hem de ülkemizde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler elektronik devlet (e-devlet) uygulamalarını yaygınlaştırarak belge yönetimine de yeni bir bakış açısı kazandırmıştır<sup>149</sup>.

1934 yılından bu yana bir disiplin olarak adından söz ettiren belge yönetimi, 1990'lı yıllarda uluslararası nitelik kazanmaya ve uluslararası düzeyde tartışılmaya başlanmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarında verimliliği artırmaya, belge ve bilgileri yönetmeye yönelik bir yaklaşım olarak gelişme göstermiştir<sup>150</sup>.

Fiziksel ortamda yapılan işlerin elektronik ortamda daha hızlı ve kolay erişilebilir olması elektronik belge yönetim sistemlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Belge yönetiminin elektronik ortamda sağlanması, elektronik devlet uygulamalarını da zorunlu hale getirmiştir. Bilgi ve belge yönetiminin elektronik ortamda yürütülmesi, bu işlerin hukuki geçerlilik sağlaması açısından beraberinde elektronik imza gerekliliğini de ortaya koymuş ve bu nedenle 2004 yılında Elektronik İmza Kanunu yürürlüğe girmiştir. Elektronik İmza Kanunu'nun amacı, "elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemek" olarak belirlenmiştir. Elektronik belgelere yasal içerik kazandırma amacını güden bu kanun elektronik imzanın hukuki yapısını, elektronik sertifika sağlayıcılarının faaliyetlerini ve farklı ortamlarda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsamaktadır<sup>151</sup>. Kamuda çalışanların ürettikleri belgeleri kayıt altına almaları ve bu belgeleri muhafaza ederek gelecek nesillere aktarmaları yıllardır yapılan yaygın bir

---

<sup>146</sup>Erdem, E. (2014). "E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734.

<sup>147</sup>İnternet: Ekinci, T. A. (2018). "Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 334. Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/473553> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.

<sup>148</sup>Allahverdi, 2012, 162.

<sup>149</sup>Beşel ve Çokgezer, 2015, 13.

<sup>150</sup>Özdemirci, F. (2008, 05-07 Haziran). *Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) Geliştirme ve Uygulama Projesi: Bir İşbirliği Örneği*, Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi ve Belge Yönetimi ve İşbirliği'nde Balkan Ülkelerinde Kütüphaneler Arasında Bilgi-Dokümantasyon Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri, Edirne, 227.

<sup>151</sup>Külcü, Ö. (2007). "Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar". *Bilgi Dünyası*, 8(2), 269.

çalışmadır. Tüm kamu kurumlarında kullanılan belge yönetim sisteminin temel amaçları aşağıdaki şekilde sıralanabilir<sup>152</sup>:

- Kurumsal kaynakların nasıl sağlandığını ve kullandığını belgelemesi,
- Kurum çalışanlarının ve hizmet edilen grubun haklarının korunması,
- Yapılan işin kurum mevzuatına uygunluğunu kanıtlaması,
- Kurumsal devamlılığı sağlamasıdır.

Belge yönetiminden sonra literatüre giren kurumsal belge yönetimi kavramı ise daha geniş anlam taşımaktadır. Kurumsal belge yönetimi; kurumsal faaliyetler için hazırlanan ve bunları kanıtlayan belgelerin yanı sıra kurumun veri tabanında yer alan tüm bilgileri, kullanılan tüm dokümanlar ile hukuki, mali ve idari açıdan zamanaşımına uğrayan belgelerin bulunduğu arşiv bölümünü de kapsamaktadır<sup>153</sup>. Belge ve arşiv alanında teknolojik etkenlerin 80'li yıllarda hızlandığı, 90'lı yıllarda çalışmaların önemli bir bölümünün elektronik ortama taşınmaya başladığı, 2000'li yıllarda küresel ticaretin sanal ortama kayması ile belge ve arşiv çalışmalarında standartlaşmanın gelişmesi ve yakın gelecekte belge yönetiminin bütünüyle kâğıtsız ortama taşınacağı düşünülmektedir<sup>154</sup>.

Elektronik belge yönetimine geçilmeden önce oluşturulan belgelerle ilgili geriye dönük sayısal analizler yapmak neredeyse imkansızdır. Bu nedenle kurumların e-belge uygulamalarına geçmesi bir ihtiyaç haline gelmiştir. Gerekli teknik yapı, yasal düzenlemeler ve Devlet Teşkilatı Veri Tabanı'nın belli bir olgunluğa ulaşmasıyla beraber elektronik belge yönetimine geçişler hızlanmıştır<sup>155</sup>.

Elektronik belge yönetimi ile nicel analizler yapılarak elektronik belge yönetimi öncesi alınamayan raporlar detaylı bir şekilde hazırlanmaya başlanmıştır. Bunun yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarında yapılan işlemlere ait belgelerin kayıt altına

<sup>152</sup>Kandur, H. (2011). "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları". *Bilgi Dünyası*, 12(2), 3.

<sup>153</sup>Kandur, 2011, 3.

<sup>154</sup>Külcü, 2007, 234.

<sup>155</sup>Demirtel, H. ve Bayram, Ö. G. (2014). "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı". *Bilgi Dünyası*, 15(1), 92.

alınması ve bu belgelerin istenildiği anda erişilebilir şekilde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Ülkemizde elektronik belgelerin kayıt altına alınması, arşivlenmesi ve kullanılması işi ile görevli kurum Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM) olup, ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından oluşturulacak elektronik belge yönetim sistemlerinde, TSE 13298 no'lu standardına göre işlem yapılması gerektiği 16 Temmuz 2008 günü yayımlanan Elektronik Belge Standartları Genelgesi'nde yer almaktadır<sup>156</sup>. TSE13298 no'lu standardını baz alan Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli, elektronik belgelerin arşiv belgesi niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi amacıyla, uluslararası standartlara uygun olarak 2005 yılında hazırlanmıştır<sup>157</sup>.

2014-2018 yıllarını kapsayan Onuncu Kalkınma Planında da kamu kurumlarının resmi yazışmalarının elektronik ortamda yapılması için e-yazışma sistemlerinin yaygınlaştırılacağı ifadesinin yer alması ile GİB'in elektronik belge yönetimini yaygınlaştırma çalışmaları hızlanmıştır. Yapılan çalışmalar sonrası ilk olarak 2009 yılında özelge sisteminde kullanılan KEYS, 2013 yılında GİB merkez birimlerindeki tüm yazışma ve gelen evrak işlemlerinde kullanılmaya başlanmıştır<sup>158</sup>. KEYS uygulaması ile fiziksel belge yönetimi birçok yönden farklılık göstermektedir.

Bu farklılıklar aşağıdaki gibidir:

- KEYS kullanılarak sonlanan evraklarda hiç kimse değişiklik yapamaz.
- İşlemi sonlanan evraklar imha edilemez ve bu belgelerin saklama planı mevcuttur.
- KEYS ile üretilen belgelerin arşivlenmesi de elektronik ortamda gerçekleştirildiğinden bu evrakların takibi ve bu evraklara e-arşivden hızlıca ulaşma olanağı mevcuttur.
- KEYS ile oluşturulan evraklar güvenli bir şekilde korunmaktadır.

---

<sup>156</sup>Külcü, 2007, 276.

<sup>157</sup>Önaçan, M., B., K., Medeni, T., D., ve Özkanlı Ö.(2012, Nisan-Haziran). "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırılmaya Yönelik Bir Yol Haritası". **Sayıştay Dergisi**, 85, 8.

<sup>158</sup>İnternet: GİB. (2017). *2016 Yılı Faaliyet Raporu*, 129. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 12 Nisan 2019'da alınmıştır.

- KEYS kullanan birimlerde kağıt, zarf, yazıcı, pul, posta ve kurye kullanma ihtiyacı kalmamaktadır.

KEYS 2018/Ekim ayı itibariyle GİB, tüm vergi dairesi başkanlıkları ve vergi dairesi müdürlükleri ve Defterdarlıklara bağlı çoğu bağlı vergi dairelerinde yaygınlaştırma çalışmaları tamamlanmıştır.

### **2.3.2. KEYS'in İşlevi ve Uygulama Alanları**

TSE 13298/T1 belgesine sahip bir uygulama olan KEYS ile gelen evrak, giden evrak ve iç yazışma süreçleri elektronik ortamda hazırlanıp yönetilmektedir. KEYS ile yürütülen işlemler bu sistemde güvenli bir şekilde muhafaza edilerek arşivlendiğinden kağıt nüshalarının alınması gereğini ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca tekrardan ıslak imza ile aynı evrakın oluşturulmasına da gerek yoktur. Çünkü 15.01.2014 tarih ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 5. Maddesine göre "güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğurur" hükmü yer almaktadır.

GİB tarafından EBYS ve Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğe uygun olarak hazırlanan ve üretilen elektronik imzalı belgeler 27.07.2016 tarihinde aktif edilen <https://ebelgedogrulama.gib.gov.tr> internet sayfasından ilgililerce doğrulanabilmektedir. Yapılan geliştirme tüm kamu kurumlarına, bankalara ve GİB birimlerine resmi yazı ile bildirilmiştir.

KEYS uygulamasının yaygınlaştırma çalışmaları ve vergi idaresi kullanıcı eğitimleri, GİB'e bağlı Uygulama ve Veri Yönetimi(I) Daire Başkanlığı bünyesinde yer alan Geliştirme Projeleri Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

30 vergi dairesi başkanlığı merkez biriminde KEYS kullanılmaktadır. Vergi dairesi müdürlüklerinde 290 birimde aktif kullanım yaygınlaştırması tamamlandı. KEYS uygulamasının 2018/Ocak ayı itibariyle 20000 aktif kullanıcısı bulunmaktadır. Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı'nda da 2017/Ocak ayı itibariyle KEYS uygulaması kullanımına geçilmiştir.12/01/2017 tarihinden itibaren VDK-KEYS entegrasyonu

sağlanmış olup, hazırlanan yazılar(raporlar) sistem üzerinden vergi dairelerine gönderilmiştir.

Çizelge 2.3. KEYS uygulamasının yaygınlaştırıldığı iller

NO	İL	VERGİ DAİRESİ	TARİH
1	Eskişehir	(Tek Vergi Dairesi) 1	02/2015
2	BMVDB	(V.D. Başkanlığı) 1	04/2015
3	Gaziantep	8	08/2015
4	Konya	14	09/2015
5	İstanbul	60	02-08/2016
6	Ankara	33	03-04/2016
7	Muğla	7	05/2016
8	Aydın	8	05/2016
9	Denizli	11	06/2016
10	Antalya	12	07/2016
11	İzmir	20	10/2016
12	Manisa	14	12/2016
13	Balıkesir	12	12/2016
14	Bursa	10	01/2017
15	Kayseri	8	04/2017
16	Mersin	10	04/2017
17	Kocaeli	11	05/2017
18	Şanlıurfa	5	05/2017
19	Kahramanmaraş	5	05/2017
20	Tekirdağ	8	05/2017
21	Edirne	6	05/2017
22	Sakarya	3	06/2017
23	Malatya	2	07/2017
24	Adana	7	08/2017
25	Trabzon	2	12/2017
26	Samsun	3	12/2017
27	Erzurum	2	12/2017
28	Zonguldak	3	12/2017
29	Hatay	1	12/2017
30	Diyarbakır	1	12/2017

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü KEYS birimi veri tabanı.

KEYS uygulamasının 2018 yılı itibari ile ülke geneli tüm defterdarlık gelir müdürlükleri ve bağımsız vergi dairelerinde de kullanımı için yaygınlaştırma çalışmaları devam etmiştir. E-Tebligat entegrasyonu tamamlanmış olup; Vergi Kimlik Numarası ve/veya T.C. Kimlik Numarası olanlardan e-Tebligat aktivasyonu

yaptıran mükellefler için KEYS üzerinden oluşturulan resmi yazılar sistem üzerinden gönderilmeye başlanmıştır. Bunun yanında yaygınlaştırma çalışmaları devam etmekte olup, yaygınlaştırma takvimi kapsamında ihtiyaç duyulacak donanımların (tarayıcılar ve barkod yazıcıların) temini yapılarak birimlere dağıtımı sağlanmıştır.

### 2.3.3. KEYS Uygulama Etkinliğine İlişkin Veriler

Bu bölümde KEYS ile üretilen gelen/giden evrak sayıları, iç yazışma sayıları ve tasarruf verileri detaylı bir şekilde incelenecektir.

#### 2.3.3.1. KEYS ile oluşturulan evrak sayıları

2016 yılının sonuna gelindiğinde 13 vergi dairesi başkanlığı ile bu başkanlıklara bağlı 104 vergi dairesi müdürlüğü tarafından kullanılmakta olan KEYS uygulamasının 13.000 aktif kullanıcısı ve 6.500 anlık kullanıcısı bulunmaktadır<sup>159</sup>. Çizelge 2.4'te 2016, 2017 ve 2018 yıllarında KEYS uygulamasında işlem gören evrak sayıları yer almaktadır. Çizelge 2.4'ten de anlaşılacağı üzere, 2016 yılında KEYS uygulamasında "iç yazışma ve KEYS de teslimi sağlanan evrak" sayısı 1.032.413 adet olup, sistemin kullanımı ile zarf, kağıt, posta gideri ve toner kullanımı gibi alanlarda israfın önüne geçilerek, yaklaşık 4.666.520 TL tasarruf edilmesi sağlanmıştır<sup>160</sup>. 2017 yılında "iç yazışma ve KEYS de teslimi sağlanan evrak" sayısı 1.998.706 adettir.

#### Çizelge 2.4. KEYS evrak sayıları

Birim	Gelen Evrak	Giden Evrak	İç Yazışma	KEYS Teslimi Sağlanan Evrak Sayısı
2016	5.498.202	1.437.243	863.591	1.032.413
2017	9.069.521	3.333.148	1.632.114	1.998.706
2018	21.302.685	6.004.085	2.529.772	437.426

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü KEYS birimi veri tabanı.<sup>161</sup>

<sup>159</sup>GİB, 2017, 129.

<sup>160</sup>İnternet: GİB. (2018). *2017 Faaliyet Raporu*, 127. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 12 Nisan 2019'da alınmıştır.

2018 takvim yılı başında bağlı vergi dairelerinde KEYS'in yaygınlaştırma çalışmaları hızlı bir şekilde devam ettirilerek, 2018/ Ekim ayı sonu itibarıyla 30 Vergi Dairesi Başkanlığı ve 52 Defterdarlık bünyesinde 450 Vergi Dairesi Müdürlüğünde gelen evrak, iç yazı ve giden evrakı kapsayacak şekilde elektronik imza entegrasyonu ile bir arada etkin bir şekilde kullanılmakta ve e-tebligat entegrasyonu sayesinde vergi dairesi başkanlıklarında hazırlanan resmi yazılar e-tebligat ile tebliğ edilebilmektedir<sup>162</sup>. 2018 yılında "KEYS ile teslimi sağlanan evrak" sayısı 437.426 adettir<sup>163</sup>.

Çizelge 2.4 incelendiğinde 2018 yılında KEYS ile teslim sayılan evrak sayılarının 2016 ve 2017 yılından az olduğu görülmektedir. Bunun nedeni KEYS ile yapılan iç yazışmalara ait evrak sayısını içermemesidir. Çizelge 2.5'te 2016 yılında KEYS uygulaması ile oluşturulan evrak sayılarının birim bazında ayrıntısı yer almaktadır.

Çizelge 2.5. Birim bazında evrak sayıları (2016)

Birim	Gelen Evrak	Giden Evrak	İç Yazı	Ön Evrak
GİB	221.325	143.855	81.249	19.592
İstanbul	1.429.891	273.011	285.267	19.483
Ankara	1.481.195	450.137	262.328	14.772
Eskişehir	256.107	82.096	38.537	2.074
Gaziantep	434.651	59.778	36.631	2.077
Konya	488.254	103.629	43.692	2.924
BMVDB	71.958	24.779	14.293	2.653
Muğla	249.916	85.988	26.621	2.786
Aydın	213.444	89.580	23.403	2.622
Denizli	177.074	51.910	14.722	2.203
Antalya	357.904	60.886	24.431	5.032
İzmir	35.897	8.944	12.093	10.676
Manisa	2.624	240	125	2.248
Balıkesir	2.371	188	97	2.110
Dağıtım Ön Evrak				77.570
Toplam	5.421.911	1.435.021	863.489	168.822

Kaynak: <https://gibkeys.wordpress.com/2018/01/04/2018-baslar-baslamaz-keys-de-onemli-yenilikler> 25 Şubat 2018'de alındı.

<sup>162</sup>İnternet: GİB. (2019). *2018 Yılı Faaliyet Raporu*, 119. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 14 Nisan 2019' da alınmıştır.

<sup>163</sup>GİB, 2019, 111.



Çizelgeye baktığımızda 2016 yılında 14 birimde KEYS uygulamasının kullanıldığını görmekteyiz. 2016 yılında KEYS'e gelen toplam evrak sayısı 5.421.911 adet, KEYS'ten giden evrak sayısı 1.435.021 adet ve kurum içinde KEYS üzerinden oluşturulan iç yazı sayısı ise 863.489 adettir.

Çizelge 2.6. Birim bazında oluşturulan evrak sayıları (2017)

Birim	Gelen Evrak	Giden Evrak	İç Yazı	Gelen Ön Evrak
GİB	235238	161000	89396	69233
Ankara	1430643	524171	301113	54538
Mersin	286743	123122	42671	12065
Erzurum	9104	2050	911	3989
Bursa	408147	135999	63155	17746
Eskişehir	221875	72989	34414	6707
Malatya	48170	22771	6309	4600
Kayseri	223733	69115	31775	7982
İstanbul	2368416	607029	507823	92366
Denizli	248317	121548	28128	7471
Kocaeli	133465	57158	28806	16649
Samsun	13761	2932	1352	6702
Hatay	8521	406	462	8267
Tekirdağ	139241	47938	19819	8101
Kahramanmaraş	94992	47472	12705	5346
Sakarya	65132	17371	6580	6633
Edirne	73790	37924	7987	4247
Konya	428790	130390	49104	10639
Trabzon	6568	2461	600	4570
İzmir	386687	188763	106868	39172
Gaziantep	378566	66999	42593	8509
Zonguldak	7019	1685	1086	4408
Antalya	608583	225516	67732	18634
Manisa	244574	181596	33836	9561
Balıkesir	191791	112322	26725	8546
Aydın	254413	136093	35814	9440
Muğla	277483	148784	38216	10383
Diyarbakır	8555	564	415	6270
Adana	89686	36854	19524	13668
Şanlıurfa	102220	24693	12372	7122
Büyük Mükellefler	75298	25433	13823	11665
Dağıtımli Ön Evrak				127141
TOPLAM	9.069.521	3.333.148	1.632.114	622.370

Kaynak: <https://gibkeys.wordpress.com/2018/01/04/2018-baslar-baslamaz-keys-de-onemli-yenilikler-25-Nisan-2018/> de alınmıştır.

Çizelge 2.6'da 2017 yılında KEYS uygulaması ile oluşturulan evrak sayılarının birim bazında ayrıntısı yer almaktadır. KEYS 2017 yılı itibariyle 30 Vergi Dairesi Başkanlığı, 288 Vergi Dairesi Müdürlüğü tarafından kullanılmaktadır. 20.000 aktif kullanıcısı olan sistemin, 14.000 anlık kullanıcısı bulunmaktadır<sup>164</sup>.

Çizelgeye baktığımızda 2017 yılında KEYS'e gelen toplam evrak sayısı 9.069.521 adet, KEYS'ten giden evrak sayısı 3.333.148 adet ve kurum içinde KEYS üzerinden oluşturulan iç yazı sayısı ise 1.632.114 adettir. 2016 yılı birim bazında evrak sayıları ile kıyasladığımızda 2017 oluşturulan işlemlere ait evrak sayılarının neredeyse 1 katı oranında artış olduğunu söyleyebiliriz (Bkz. Çizelge 2.4).

### 2.3.3.2. KEYS uygulamasının faydaları ve tasarruf verileri

KEYS uygulamasının maliye teşkilatında bu kadar yaygınlaştırmasının çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlerden bazıları; etkinliği ve verimliliği artırma, standartlaşma ve teknolojik gelişme sağlama, maliyet avantajı, tasarruf (enerji, zaman, kağıt, alan) sağlama, şeffaflık, hesap verilebilirlik, arşivleme, kolay yönetilebilirlik ve aranılan belgeye hızlı erişilebilirlik şeklinde sıralanabilir.

KEYS'in, Ekim 2012 tarihinden itibaren GİB'in merkez birimlerinde kullanılmasıyla Başkanlık birimleri arasındaki iletişimin artması sağlanmış, kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesiyle de aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları ve kağıda dayalı işlemler azalmış ve dijital arşiv oluşmaya başlamıştır. Burada dikkat edilmesi gereken önemli konulardan biride kağıda dayalı işlemlerin azalmasının sadece maliyet tasarrufu olarak düşünülmemesi gerektiğidir. Çünkü kağıt ağaçtan elde edilmektedir. Ağaçlar sadece parasal yönden değerli değildir. Bunun dışında sosyokültürel, psikolojik, estetik ve ekolojik gibi çok yönlü faktörler açısından da değerlidir<sup>165</sup>. Ağaçlar birçok toplumda kutsal sayılmıştır. Hava kirliliğinin giderilmesi, karbon salınımının azaltılması, toprak ve su dengesinin sağlanması, toz, gaz ve rüzgar zararlarını önleme, estetik açıdan doğayı güzelleştirme, gürültüyü azaltma

<sup>164</sup>GİB, 2018, 127.

<sup>165</sup>Dirik, H. Erdoğan, R. Altınçekiç, H. S. ve Altınçekiç, H. (2014). "Kent Ağaçlarının İşlevleri, Koruma Önemi ve Değer Belirleme Yaklaşımları". *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 15(2), 161.

ve daha sayamadığımız birçok yönden faydası bulunmaktadır<sup>166</sup>. Gelecek nesillere temiz ve yaşanılabilir bir çevre bırakmak için ağaç kesmenin önüne geçmemiz mecburidir. GİB hayata geçirdiği otomasyon sistemleri de bu faydalara katkı sağlamaktadır. KEYS'in birçok faydası olsa da çalışmamızın bu bölümünde 2017 yılı baz alınarak zaman ve maliyet tasarrufundaki faydasına ait verilere yer verilecektir. 2017 yılını seçme nedenimiz ise bu yılsonunda tüm vergi dairesi başkanlıkları ve vergi dairesi müdürlüklerinin KEYS kullanımına tamamen geçmiş olmasıdır.

### **2.3.3.2.1. Zaman tasarrufu**

KEYS uygulaması ile 2017 yılında teslimi sağlanan evrak sayısı 1.998.706 adettir. Ayrıca KEYS kullanmayan diğer kurumları Kayıtlı e-Posta (KEP) sistemi ile giden 92.179 adet evrak ile Vergi Denetim Kurulu'nun KEYS entegrasyonu ile WEB servisi aracılığıyla giden 75.465 adet evrakı da sayarsak elektronik ortamda oluşturulan toplam evrak sayısı 2.166.350 adet olmaktadır<sup>167</sup>.

KEYS uygulaması kullanılsaydı bu evraklar kurye ve posta yoluyla mükellefe gönderilecekti. Bu teslimin 8 saat içinde gerçekleştirildiğini farz edelim. Bu durumda tasarruf edilen saat/zaman 17.330.800 saat olarak hesaplanmaktadır.

### **2.3.3.2.2. Maliyet tasarrufu**

GİB veri tabanından elde edilen verilere göre, KEYS ile 1.998.706 adet evrak sistemde üretilip sistemde teslim edilmiştir. Her bir evrak 1 üst yazı, 1 paraf nüshası, 1 ek ve 1 adet taslak çalışması sürecinde kağıt harcandığı varsayılırsa toplam 7.994.706 adet kağıt tasarrufu sağlanmış ve bu da 137 adet ağaca eş değerdir. Çizelge 2.7'de KEYS kullanımı sonrasında 2017 yılında kağıt tasarrufu, posta tasarrufu ve toner tasarrufu ayrıntılı olarak yer almaktadır. Özellikle devlet dairesindeki çalışanlar kağıt tüketiminde israf etmekten kaçınmamaktadır. Vergi idaresi çalışanları tarafından KEYS kullanılan yerlerde 2017 yılı için GİB'e bağlı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü veri tabanından talep edilerek alınan istatistiki

<sup>166</sup>Dirik, Erdoğan, Altınçekiç, ve Altınçekiç, H., 2014, 163.

<sup>167</sup>GİB, 2018, 127.

verilere göre, kullanılan A4 kağıt topları, zarf ve toner ücretlerinden yola çıkılarak yapılan hesaplamalar sonucu, 159.890,00 TL kağıt ücreti tasarrufu, 499.676,00 TL zarf ücreti tasarrufu, 8.094.759 iade taahhütlü posta gideri tasarrufu ve 296.000,00 TL toner ücreti tasarrufu olmak üzere parasal olarak toplam tasarrufu ise 9.050.325 TL olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 2.7. KEYS kullanımındaki ayrıntılı tasarruf bilgisi (2017)

Tasarruf (sayı)	Açıklama
1.998.706	Adet evrak sistemde üretilip sistemde teslim edilmiştir (e-Evrak)
7.994.824	Adet kağıt tasarrufu: her bir evrak 1 üstyazı 1 paraf nüshası 1 ek ve 1 adet taslak çalışması sürecinde kağıt harcadığı varsayılırsa (e-Evrakx4)
110	Adet ağaca eşdeğer kağıt tasarrufu: 1 adet çam ağacından 73.000 adet A4 kağıt üretilmekte. (e-Evrakx4/73000)
27	Adetağaca eşdeğer zarf tasarrufu: 1 adet çam ağacından 73.000 adet A4 kağıt üretilmekte. (e-Evrak/73000)
137	Adet ağaca eşdeğer kağıt ve zarf tasarrufu
15.989	Top A4 kağıt (her top 500 adet A4 kağıt içermekte)
159.890	TL kağıt ücreti tasarrufu
499.676	TL zarf ücreti tasarrufu (0,25TL)
659.566	TL kağıt ve zarf ücreti tasarrufu
5.796.247	TL iade taahhütlü posta gideri tasarrufu (1.023.413/2)*5,8 (50gr kadar)
2.298.512	TL iade taahhütlü posta gideri tasarrufu (1.023.413/2)*2,3
8.094.759	TL toplam posta gideri tasarrufu
1.600	Adetlaser toner
296.000	TL Toner ücreti tasarrufu (185TL)*826

Kaynak: <https://gibkeys.wordpress.com/2018/01/04/2018-baslar-baslamaz-keys-de-onemli-yenilikler> 25 Şubat 2018 tarihinde alındı.

### 2.3.4. KEYS Uygulamasının Entegre Çalıştığı Otomasyon Sistemleri

GİB Uygulama ve Veri Yönetimi Daire Başkanlığı'na bağlı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü tarafından geliştirilen ve yönetilen KEYS uygulaması ile entegre çalışan farklı otomasyon sistemleri geliştirilmiştir. Her biri vergi dairelerinin ilgili bölümlerinde kullanılıp, vergisel işlemlerin etkinliğini artırmak için geliştirilmiştir. Bunlar; e-Tebliğat Sistemi, Müdür Denetim Otomasyon Sistemi (M-DOS), İş Takip Sistemi, İnsan Kaynakları Programı (İNKA), Taşınır Kayıt Sistemi ve Dava Takip Sistemi.

### 2.3.4.1. E-Tebligat sistemi

Elektronik tebligat (e-tebligat), 213 sayılı VUK ve 456 sıra no'lu VUK Genel Tebliği hükümlerine göre tebliği gereken belgelerin, e-tebligat sistemi ile mükelleflerin elektronik adreslerine tebliğ edilmesidir.

01.04.2016 tarihinde kurumlar vergisi mükellefleri için açılmış olan e-tebligat sistemi 05.08.2016 tarihi itibarıyla gerçek kişi mükellefler için tüm illerde uygulamaya konulmuştur. Böylece sisteme başvuruda bulunan tüm mükellefler adına düzenlenen ödeme emirleri ve ihbarnameler elektronik ortamda tebliğ edilmeye başlanmıştır. E-tebligat başvurusunu, mükelleflerin ister kendisi isterse de kanuni temsilcileri aracılığıyla yapabilecekleri gibi e-tebligat ile ilgili işlemleri yapmak üzere noterden alınmış vekâletnameyle vekilleri aracılığı ile de yapabilirler. E-tebligat sistemi ile beraber mükelleflerin cep telefonu ve e-posta gibi bilgilerinin tutulması ve yönetilebilmesi sağlanmıştır.

213 sayılı VUK'un 107/A maddesinde yer alan hükme göre, e-tebligat sistemi ile gönderilen belgeler, mükellefin elektronik ortamdaki mail adresine ulaştığı tarihi izleyen beşinci günün sonunda tebliğ edilmiş sayılır. Ayrıca posta yoluyla tebligat yapılmaz. Mükellefler e-tebligat kapsamında gönderilen işlemlere GİB'in internet vergi dairesi sistemine giriş yaparak ulaşabilir.

Vergi dairelerinde çok fazla sayıda memur eli ve posta yolu ile yapılmakta olan tebligat ve gayri resmi bildirimler bulunmaktadır. Personel emeği, tebligatın etkinliği ve maliyetler gibi hesaplamalar neticesinde GİB'in sahip olduğu yasal yetkilere dayanarak bir elektronik tebligat sistemi kurulmuş ve böylece tebligatlarda ucuzluk, hızlilik ve etkinlik hedeflenmiştir.

E- tebligat sistemine geçilmeyen 2015 yılında vergi daireleri tarafından düzenlenen ödeme emri sayısı 8.410.670 adet ve buna ait posta masrafı 75.696.030 TL olup, aynı şekilde 2015 yılında düzenlenen ihbarname sayısı 1.172.962, buna ilişkin posta masrafı 10.556.658 TL'dir<sup>168</sup>. Yaklaşık olarak sadece posta yolu ile ödenen toplam masraf 86.252.688 TL olmaktadır. Bu yönüyle e-tebligat yukarıda sayılan kağıt,

---

<sup>168</sup>GİB, 2017, 106.

işgücü, enerji, zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak bütçeye katkı sağlamaktadır. KEYS üzerinden de e-tebligata tabi mükelleflerin yazıları e-tebligat ile sevk etmek mümkündür. Ancak bu resmi yazıların hukuk sonuç doğurması için gönderilecek resmi yazıların VUK da sıralanan vergileme işlemleri ile ilgili yazılardan olması zorunludur. Bununla beraber vergi dairelerinden e-tebligat kapsamında gönderilecek bildirimlerin elektronik imza, zaman damgası gibi aşamaları içerecek şekilde tebliğ edilebilir hale gelmesi sağlanmıştır.

KEYS ile düzenlenen belgenim gönderileceđi mükellef e-tebligata tabi ise sistem otomatik bunun bilgisini vererek belgeyi e-tebligat sistemine aktararak göndermenizi sağlar.

Böylece:

- Mükelleflere gönderilen belgelerin ulaşım sorunlarının ortadan kaldırılması,
- Posta yoluyla yapılan resmi tebligat masraflarını azaltılması,
- Tebligat işlemlerinin merkez tarafından takibe uygun hale getirilmesi,
- Tebligat ile ilgili ilişkin istatistiki verilere kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- Tebligat usullerinin çeşitliliğinden kaynaklı bilgi karmaşasının ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.

27.08.2015 tarihli, 29458 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 456 Sayılı VUK Genel Tebliği'ne göre Elektronik Tebligat Sistemi (e-tebligat) uygulaması usul ve esasları belirlenmiştir.

01.04.2016 tarihi itibariyle ödeme emri ve vergi ceza ihbarnameleri, 05.08.2016 tarihi itibariyle 2 No'lu ihbarnameler, 01.09.2016 tarihi itibariyle ise KDV eksiklik yazıları e-tebligat sistemi ile gönderilmeye başlanmıştır.

Sistemin kurulum aşaması tamamlanmış olup, gönderilecek belge türlerinde artış yapılarak geliştirilmesi yönünde çalışmalar devam etmektedir. Elektronik tebligat sisteminin faydaları aşağıdaki şekilde sıralanabilir<sup>169</sup>:

---

<sup>169</sup>GİB, 2018, 103.

- Kişisel verilerin korunmasını ve bilgi güvenliğini sağlar.
- Hizmetin kalitesini arttırmaktadır.
- Hazırlanan belgelerin içeriğinin başkaları tarafından değiştirilmesine imkan vermediği için güvenilirdir.
- Fiziki ortamda çok uzun zamanda yapılan tebligat işlemi, e-tebligat sistemi ile saniyeler içinde gerçekleştirilir.
- E-tebligat ile tebligatın hangi tarihte yapıldığı, gönderenin ve alıcının kim olduğu, ayrıca gönderilen tebligat evrakının ve eklerinin görüntülenebilmesinden dolayı herhangi bir ihtilafa yer bırakmaz.
- Fiziki tebligatların aksine e-Tebligat ile yapılan tebliğ işlemlerinde herhangi bir masraf olmadığından bütçeye katkı sağlanmaktadır.
- E-Tebligat sistemiyle yapılan tebligatlar, enerji, kâğıt ve zaman tasarrufu sağladığından insanlığın, doğanın ve yeşilin dostudur.

Aşağıdaki tabloda 2016 yılı e-tebligat sistemi ile tebliğ edilen belge sayısı ve bu tebligatlardan dolayı elde edilen tasarruf tutarı yer almaktadır. 2016 yılında e-Tebligat Sistemi ile gönderilen tebligat sayısı: 3.694.753 adet olup, bu yıl için tebligat gönderim ücreti 11.00 TL'dir. 2016 yılında e-tebligat ile gönderilen belgelerin posta ile gönderim maliyeti 40.642.316 TL olup, elde edilen kazanım ile milli bütçeye katkı sağlanmıştır<sup>170</sup>.

Çizelge 2.8. E-Tebligat sayıları ve tasarruf tutarı (2016)

<b>Belge</b>	<b>Adet</b>	<b>Tasarruf (TL)</b>
İhbarname	470.146	5.171.606
Ödeme Emri	3.223.931	35.463.241
2 no.lu İbarname	679	7.469
<b>Toplam</b>	<b>3.694.753</b>	<b>40.642.316</b>

Kaynak: GİB. (2017). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, 106.

2017 yılında e-Tebligat sistemi ile gönderilen tebligat sayıları ve sağlanan tasarruf tutarı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

<sup>170</sup>GİB, 2017, 106

## Çizelge 2.9. E-Tebligat sayıları ve tasarruf tutarı (2017)

Sonuç Özeti		İç Maliyet		İdari Yük Miktarı
Sıra No	Gönderilen Belge Türü	Adet	Tarife	Tasarruf (TL)
1	Ödeme Emri	12.806.290	12.50	160.078.625
2	İhbarname	706.824	12.50	8.835.300
3	İki No.lu İhbarname	27.352	12.50	341.900
4	KEYS ile gönderilen belge	188.726	12.50	2.359.075
5	İade mahsup	72.372	12.50	904.650
6	YMM bilgi isteme yazısı	34.617	12.50	432.712,5
7	KDV belge talebi	459	12.50	5.737,5
8	Tenzil bloke	62	12.50	775
9	İade red	48	12.50	600
	Toplam	13.836.750		172.959.375

Kaynak: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyetraporlari> (20.04.2019 tarihinde erişildi)

Not: \*Zaman ile ilgili ölçümlene yapılamadığından hesaplamalara katılmamıştır.

\* Tarife fiyatı olarak 2017 yılı posta ücreti olan 12.5 TL baz alınmıştır.

2017 yılında e-Tebligat ile gönderilen belgelerin posta ile gönderim maliyeti 172.959,375 TL olup, bu tutar bütçeye katkı sağlamıştır.

2018 yılında 18.059.125 adet belge e-tebligat sistemi ile tebliğ edilmiş olup, 482.774.836,00 TL tasarruf sağlanarak bütçeye katkı sağlanmıştır. 2018 yılı posta ücreti 12.5 TL olarak baz alınmıştır.

### 2.3.4.2. Müdür denetim otomasyon sistemi (MDOS)

Müdürler tarafından hazırlanan vergi inceleme raporları, disiplin soruşturma raporları ile ihbar ve şikayetlerin mevzuatta belirtilen ilgili komisyonlara gönderilmesi, iş ve işlem akışlarının basitleştirilmesi, uygulama birliğinin sağlanması amacıyla hazırlanan programdır. MDOS uygulamasına GİB Portal sayfasına giriş yapılarak ulaşılabilir.

Vergi dairesi başkanlıklarına, Vergi dairelerine yapılan ihbar ve şikayetler ile müdürler tarafından hazırlanan vergi inceleme raporları, vergi tekniği raporları, vergi



suçu raporlarının, disiplin amirleri tarafından hazırlanan disiplin soruşturma raporlarının sisteme kaydedilerek bunlarla ilgili iş akışının tamamlanmasını içermektedir.

MDOS, 5345 Sayılı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunu'nun 11. maddesi ile 213 Sayılı VUK'un 140. maddesi ile 31.10.2011 tarihli ve 28101 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Vergi İncelemelerinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Rapor Değerlendirme Komisyonlarının Oluşturulması ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

MDOS projesi dört bölüme ayrılmıştır.

**İhbar ve Şikayetler:** Vergi Dairesi Başkanlıklarına, Vergi Dairelerine, Kamu kurumlarına ve Vergi İletişim Merkezi'ne yapılan ihbarlar ve şikâyetlerin değerlendirilerek yoklama, denetim veya inceleme işlemlerine yönlendirilmesi, ihbar ve şikâyetlerle ilgili çalışmaların aşamaları ve sonuçlarının elektronik ortamda yapılarak izlenebilmesini sağlamaktadır.

**Vergi İnceleme:** Vergi incelemelerinin daha verimli bir şekilde yürütülmesi amacıyla Vergi Dairesi Müdürleri tarafından hazırlanan Vergi İnceleme Raporları, Vergi Tekniği Raporları, Vergi Suçu Raporlarının e-imzalı olarak elektronik ortamda üretilmesi sağlamaktadır.

**Disiplin Raporları:** Başkanlığa bağlı personelin disipline aykırı olan fiilinden dolayı disiplin soruşturması yapılması ve soruşturma sonucunda düzenlenecek raporların elektronik ortamda yapılması amaçlanmıştır. Ancak bu alan henüz tam olarak faaliyete geçmemiştir

**İzaha Davet:** Vergi idaresi ile vergi mükellefleri arasındaki uyuşmazlıkların azaltılması, mükelleflerin vergileme ile ilgili süreçlerin açıklığa kavuşturulmasına katkıda bulunması, gönüllü uyumun artırılması ve vergi denetimlerinin kısa zamanda sonuçlanması gibi amaçlarla "İzaha Davet Müessesesi" ihdas edilmiştir. Bu amaçlarla İzaha Davet Otomasyon Programı geliştirilmiş olup 2018 yılında MDOS

kullanıcı eğitimi ile beraber bu programlarında eğitimleri verilmiştir<sup>171</sup>. Uygulama pilot olarak sürdürülmektedir.

GİB'e bağlı Geliştirme Projeleri Müdürlüğü MDOS ekibinden alınan bilgilere göre MDOS uygulamasının sağlayacağı kolaylıklar aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Yapılan ihbar ve şikâyetlerin değerlendirilerek yoklama, denetim ve/veya inceleme işlemlerine yönlendirilmesi,
- İhbar ve şikâyetlerle ilgili çalışmaların aşamaları ve sonuçlarının izlenebilmesi,
- İstatistiki veri sağlanması,
- İnceleme sonucunda düzenlenen rapor ve eklerinin elektronik ortamda izlenebilmesi,
- Verilerin daha kolay ve hızlı bir şekilde elde edilmesi,

gibi birçok kolaylık sağlamaktadır.

Tüm Vergi Dairesi Başkanlıkları ve Defterdarlık gelir birimlerindeki eğitim ve altyapı çalışmalarının tamamlanmış olup, kullanıma açılmıştır. Programın uygulama birimlerinden gelen geliştirme önerileri karşılanmaya devam etmektedir.

#### **2.3.4.3. Dava takip projesi (DATAP)**

GİB Merkez ve Taşra'nın taraf olduğu idari ve adli dava ve icra işlemlerinin yürütülmesi için 30.09.2013 tarihinden itibaren Vergi Dairesi Başkanlıklarında kullanıma açılan bir uygulamadır. Bu uygulama ile tüm dava takip işlemlerinin avukatlara verilen e-imza yardımıyla herhangi bir zaman ve yerde avukatlarca dizüstü bilgisayarlarla yapılabilmesi ve bütün davaların Vergi Dairesi Başkanlığı'nda toplanmasının yanı sıra KEYS, DATAP ve UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) entegrasyonunun sağlanması amaçlanmıştır.

---

<sup>171</sup>İnternet: GİB. (2019). *2018 Yılı Faaliyet Raporu*, 111. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 14 Nisan 2019' da alınmıştır.

DATAP'a ihtiyaç duyulmasının nedenleri:

- GİB Merkez ve taşra teşkilatının taraf olduğu davalarda benzer konularda farklı yargı kararlarının verilmesi.
- Yurt çapında adli ve idari dava sonuçlarına ait istatistiksel verilerin, dilekçe ve savunmaların yer aldığı örnek havuzunun olmaması.
- Davaların hazine aleyhine sonuçlanması.
- E-VDO'da dava takibi ile ilgili bölümün savunma etkinliğini sağlamaktan uzak olması.
- E-VDO'nun yazılımının eski olması nedeniyle güncel teknolojik gelişmelere cevap verememesi.
- Merkezi bir kontrol mekanizmasına gereksinim duyulmasıdır.

DATAP Projesinin amaçları şunlardır:

- Dava takip işlemlerinin merkezi bir kontrol mekanizması altında yürütülmesi.
- Davalara ait yapılan savunma faaliyetlerinde etkinliği artırmak.
- Savunma stratejilerinde yeknesaklığı sağlamak.
- İhtilafları asgari düzeye indirmeye katkı sağlamak.
- İçtihat havuzu ve istatistik oluşturup, rapor alabilmektir.

#### **2.3.4.4. İş takip sistemi**

İş Takip, mükelleflerin (kamu ve tüzel kişiler dâhil) vergi dairesine yaptığı herhangi bir başvuru için "iş takip numarası" oluşturularak tüm ara adımların takip edilebilmesini sağlayan bir uygulamadır.

Mükellefe yönelik yapılan inceleme ve raporlar ile VİMER ve CİMER'e yapılan ihbar ve şikayetlerin, Vergi Dairesi Başkanlıklarında elektronik ortamda değerlendirilmesini, dava dosyalarının bilgi ve belge istemlerini elektronik ortamda yapılmasını ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca tüzel kişilerin işe başlamalarını elektronik ortamda vergi dairesi müdürlüklerince yapılmasını sağlamaktadır. Söz konusu sistem mükelleflerin başvurularına ilişkin; ayrı ayrı iş takip numarasının oluşturulmasını, işlemlerin ister şubelerce ister merkez birimlerince yapıyor

olmasına bakılmaksızın yapılan tüm iş adımlarının iş takip numarası ile izlenmesini sağlamaktadır. Ayrıca evrakların hangi personelde, hangi aşamada olduğuna, evrakla ilgili yapılan işlemlere ait açıklama ve belgelerin eklenmesini de sağlayarak işlerin daha hızlı ve güvenilir bir şekilde takip edilmesini sağlamaktadır. Bunun yanı sıra evrakla ilgili işlemler tamamlandıktan sonra mükellefe bilgi mesajının gönderilmesi ile mükelleflerin vergi dairesine uğramadan işlerini takip etmelerine imkan sağlanmıştır. İş Takip Sistemi'nin çalışması şekli ve sağladığı kolaylıklar aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- İş takip sisteminde gerçekleştirilen her işlemde tüm ara adımların takip edilebilmesi sağlanacaktır.
- İster şube isterse merkezde yapılıyor olsun, tüm ara adımlar bu "iş takip numarası" ile ilişkilendirilecektir.
- Daire içi belge dolaşımı engellenecek/en aza indirgenecektir.
- Tüm çalışanlar kendi iş yükünün ne olduğuna hâkim olabilecektir.
- İşin hangi aşamada ve kimin üzerinde olduğu vergi dairesinden veya daha üst otoriteden izlenip görülebilecektir.
- Mükellef vergi ile ilgili işlemleri internet vergi dairesinden takip edebilecek ve talebinin ne aşamada olduğunu görebilecektir.
- SMS ile mükellefe süreç hakkında bilgi mesajları gönderilecektir.

İş Takip Sistemi GİB tarafından geliştirilen diğer sistemlerle iç içe kullanılmaktadır. DATAP, MDOS, İnteraktif Vergi Dairesi ve KEYS uygulamalarında ara adım olarak kullanılmaktadır. Otomasyon sistemlerinde bu entegre sistemin yer alması kullanıcılar açısından işlerin daha hızlı ve kolay yapılmasını sağlamaktadır.

#### **2.3.4.5. İnsan kaynakları programı (İNKA)**

GİB merkez ve taşra teşkilatında görev yapan personelin; kadro kayıtları, intibak, atama, terfi vb. tüm özlük işlemleri İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi Programı (İNKA) kullanılarak yapılmaktadır. Gelen talepler ve teknolojiye yeni gelişmeler doğrultusunda yeni program yazılımı yapılmış ve 16.01.2017 tarihinde kullanıma açılmıştır.

Programda görülen aksaklıkların giderilmesi ve tereddüt edilen hususların açıklığa kavuşturulması amacıyla, yetkili firma tarafından Vergi Dairesi Başkanlıkları ve İl Defterdarlıklarında programı kullanan personele Ankara'da eğitim verilmiştir.

İnsan Kaynakları Daire Başkanlığınca, taşra teşkilatında İNKA programının kullanımını yerinde görmek amacıyla ekipler oluşturulmuş ve bu ekipler tarafından zaman zaman Vergi Dairesi Başkanlıkları ile Defterdarlıklara gidilerek görevli personele destek verilmektedir.

İNKA ile ilgili kalkınma planı ile belirlenen hedefler doğrultusunda; iş süreçlerinin elektronik ortamda daha sağlıklı ve verimli bir şekilde uygulanarak zaman ve emekten tasarruf sağlanması amaçlanmaktadır.

#### **2.3.4.6. Taşınır kayıt ve yönetim sistemi**

GİB'e ait taşınır malların ilgili yönetmeliğe göre takibinin yapıldığı web tabanlı uygulamadır. Geliştirme Projeleri Müdürlüğü'nden elde edilen bilgilere Taşınır Kayıt ve Yönetim Sistemi'nin sağlayacağı avantajlar şunlardır:

- Bir kullanıcının birden fazla harcama birimine tanımlanması ve işlem yaptığı harcama birimini ekranda görebilmesi sağlanacaktır.
- Veri girişlerinde fonksiyonel kolaylıklar sağlanacaktır.
- Taşınır kayıt kontrol görevlilerine yetki verme işleminin kullanıcı yönetimi birimine bildirmeye gerek olmadan program içinden yapılması sağlanacaktır.
- Rol tanımlamaların ihtiyaçlara göre yeniden tasarlanması sağlanacaktır.
- Değer artışı modülünün yapılması sağlanacaktır.
- Sayım tutanağı işleminin yeni ihtiyaçlara göre yeniden tasarlanması sağlanacaktır.
- Zimmet fişleri girişinin veya zimmet iptalinin yeni ihtiyaçlara uygun olarak yeniden tasarlanması sağlanacaktır.
- Taşınır kayıt kontrol yetkilisinin iletişim bilgilerinin tarih bazlı alındığı ve değiştirilebildiği bir mekanizma kurulacaktır.

- Merkez kullanıcıları için yönetim ekranları tasarlanacaktır. Bu ekran vasıtası belli dönemlerde taşınır kayıt kontrol yetkilisinin işlem yapma yetkisinin geçici süre ile durdurulması sağlanacaktır.
- Taşınır defterlerinin yeni parametreler ile güncel ihtiyaçlara cevap verir nitelikle çalışması sağlanacaktır.
- Duyuru ekranları ve Kullanıcı Kılavuzunun merkez tarafından yüklenmesi, değiştirilmesi ve silinmesine olanak sağlanacaktır.
- Taşınır çıkışları yapılırken taşınırların tümünün seçilmesini sağlayan menünün eklenmesi gerekmektedir.

Sistem; 19.09.2016 tarihinde pilot uygulama kapsamında GİB Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı birimleri ile Ankara, İzmir ve Konya Vergi Dairesi Başkanlıkları'nda uygulamaya geçilmiştir. GİB tarafından, mevcut taşınır kayıt verileri yeni sisteme aktarılmıştır. Kullanıcı dostu olarak tasarlanan yeni sistemde; veri girişlerinde fonksiyonel kolaylıklar sağlanmış, rol tanımlamaları, sayım tutanağı, zimmet fişleri girişi ve iptali vb. menüler yeniden güncellenmiş ve taşınır defterlerine yeni parametreler eklenmiştir. Merkez kullanıcılar için yönetim ekranları yapılarak kontrolün sağlanması, duyuru ekranları, kullanıcı kılavuzu gibi birçok fonksiyonlar eklenerek sistem daha işlevsel, istatistiki verilere daha çabuk ulaşabilme olanağı sağlayan bir yapıya kavuşturularak 14.08.2017 tarihinde tüm birimlerde kullanılmaya başlanmıştır. Eski sistemdeki hesap hataları düzeltilerek yeni sisteme aktarılmıştır. Taşınır İstek Fişi, barkod yazıcıdan barkod yazdırma, zimmet ekranları vb. işlemler tamamlanmıştır. Tüm birimlerin hesapları ve cetveller tutturularak yıl devri yapılmıştır. Şu anda 1322 adet vergi idaresi çalışanı bu sistemi kullanmaktadır.

### 3. BÖLÜM

## TÜRK VERGİ İDARESİNDE MALİYET ETKİNLİK DEĞERLENDİRME- MESİ: KEYS MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ ANALİZİ

### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Daha önce belirttiğimiz gibi GİB yeniden yapılandırılmasında dikkate aldığı temel ilkelere biri de yeni teknolojilerin kullanılmasıydı. Bu çalışmada GİB tarafından geliştirilen otomasyon sistemlerinden biri olan KEYS'in vergi maliyetlerini azaltarak bütçeye sağladığı katkı ve dolayısıyla vergi idaresinin etkinliğine olan katkısı da ortaya çıkarılmaktadır. Bu anket çalışmasının amacı, KEYS'in kurum içinde ne kadar etkin çalıştığını, eksikliklerini, geliştirilmesi gereken yönlerini, vergi maliyetlerine katkısını ve çalışanların sistemden ne kadar memnun olduğunu ortaya çıkarmaktır. Fiziksel ortamda yapılan işlerin elektronik ortamda daha hızlı ve kolay erişilebilir olması nedeniyle birçok kamu kurumu tarafından elektronik belge yönetim sistemleri kullanılmaktadır. Hazine ve Maliye Bakanlığı gibi mevzuat ağırlıklı çalışan bir kurumda kullanılan KEYS'in vergi idaresi çalışanlar tarafından mükellefin vergi ile ilgili işlemlerini yaparken en çok kullanılan sistem olması ve bu sistem ile ilgili yapılan GİB'te başka bir çalışma olmadığından dolayı bu konu çalışmak istenmiştir. Diğer taraftan bu kurumun bir çalışanı olarak bu konu ile ilgili ihtiyaç duyulan her türlü istatistik verilerine ulaşma imkanının daha kolay olması da bu çalışma da ayrıntılara yer verilmesini sağlayacaktır. Bu çalışma KEYS ile ilgili ilk ve tek çalışma olduğu için KEYS'in geliştirilmesine yardımcı olması açısından da önemlidir.

Araştırmanın amacına uygun olarak şu sorulara yanıt aranmıştır:

- KEYS kullanan vergi idaresi personelinin yaş gruplarına göre "tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet düzeyi değişmekte midir?
- KEYS kullanan vergi idaresi personelinin cinsiyetlerine göre "tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet düzeyi değişmekte midir?
- KEYS kullanan vergi idaresi personelinin eğitim seviyelerine göre "tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet düzeyi değişmekte midir?

- KEYS kullanan vergi idaresi personelinin unvanlarına göre “tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet düzeyi değişmekte midir?
- KEYS’e ilişkin tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

### 3.2. Araştırmanın Örnekleme ve Kapsamı

Zaman maliyeti ve parasal maliyetten dolayı oldukça masraflı olan bilimsel araştırmaların belirli bir zaman dilimi içinde yapılması gerektiğinden, araştırmacılar tarafından araştırılan konuda bulunan bütün deneklerin (araştırmanın evreni) araştırmaya dâhil edilmesi çok zordur. Bu nedenle, araştırmacılar araştırdıkları alanı temsilen küçük bir grup (örnek kütle/örneklem) üzerinde yürütürler. Bu örnekleme ilişkin bulgularını ise evrene genellerler.

“KEYS Memnuniyet Değerlendirme Anketi” Ankara ve Eskişehir illerini kapsayacaktır. Bu iki ili seçmemin birkaç nedeni bulunmaktadır. Ankara’da hem merkez hem taşra birimlerinin yer alması, Eskişehir de ise tek vergi dairesi modeline geçilmiş olması bu nedenlerin başında gelmektedir.

Ankara merkez birim olarak Gelir İdaresi Başkanlığı, taşra birimi olarak Dikimevi Vergi Dairesi örneklem olarak seçilmiştir. Eskişehirde ise taşra birimi olarak Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı örneklem olarak seçilmiştir. GİB’te geçici personel dahil 2007 personel, Dikimevi Vergi Dairesinde 112 personel ve Eskişehir VDB’de ise 526 personle bulunmaktadır. Kota örnekleme yönteminde göre örneklem sayısı hesaplanmış ve 353 kişilik örneklem sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan KEYS uygulamasına geçen ilk vergi daireleri bu iki ilde yer almaktadır. Diğer illerde yer alan vergi dairesi başkanlıklarında KEYS yaygınlaştırılması 2017/Aralık ayı itibariyle tamamlanmıştır. Dolayısıyla KEYS uygulamasının vergi idaresinde ne kadar etkin çalıştığına yönelik yapılacak ankette aynı dönemlerde bu uygulamayı kullanmaya başlayanyerlerin ele alınması daha doğru olacaktır. Bu nedenle örneklemeimizde sadece bu iki il ele alınmış olup, diğer illerde bulunan vergi idaresi çalışanlarına uygulanmayacaktır. Bu kapsamda araştırmaya katılan 353 personelin KEYS Memnuniyet Değerlendirme Anketi’ne



verdiği yanıtlar frekans dağılımı yapılarak belirlenen ölçüm kriterlerine göre analiz edilmiştir.

### 3.3. Araştırma Modeli ve Analiz Yöntemleri

Çalışmamızda veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın amacına uygun olarak önceki çalışmalar incelenerek ve GİB Geliştirme Projeleri Müdürlüğü'nün KEYS uygulamasını geliştiren uzmanların görüşleri dikkate alınarak anket oluşturulmuştur. Oluşturulan anketin geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçlarını belirlemek amacıyla Şubat 2018'de ön uygulama yapılmıştır. Bu analizlerin sonucunda ölçeklerin yüksek derecede güvenilir bulunması ile de Mart 2018'de araştırmanın amacı ve araştırmada seçilen örneklem büyüklüğü dikkate alınarak anket çalışması yapılmış ve bu çerçevede veriler toplanmıştır.

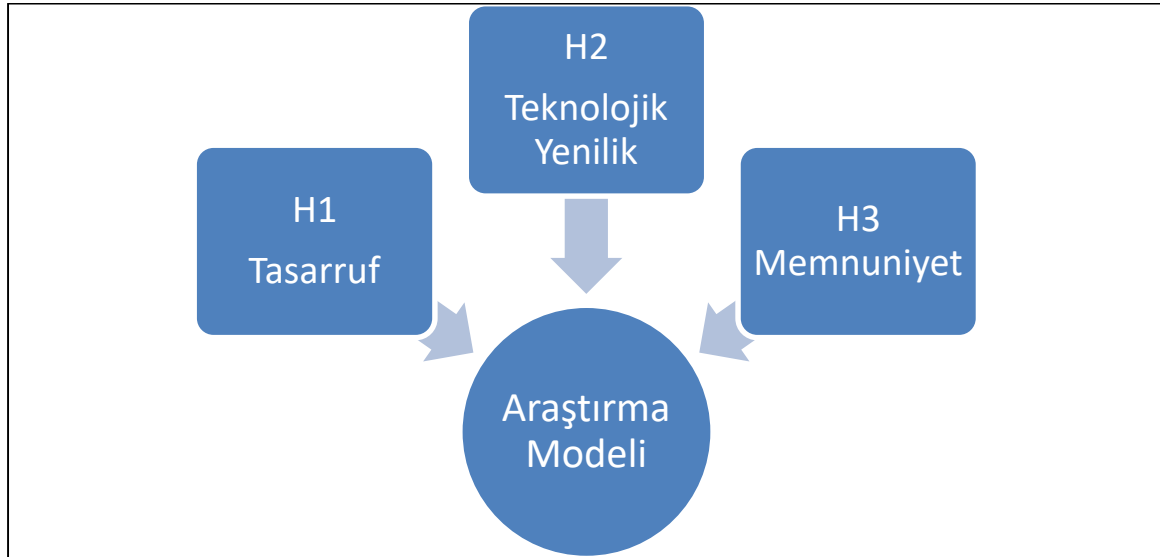
Araştırmada verilerin analizinde "IBM SPSS 23 version" programı ve Microsoft Office Excel 2007 kullanılmıştır. Güvenirlik Analizi, Frekans Analizi, T- Test ve Anova Testi yapılmıştır. Ankette yer alan 19 sorudan 15'i beşli likert ölçeği tipi sorulardan oluşmaktadır. Anket çalışması sonuçlarında cevaplanmayan soru bulunmamaktadır. Anket çalışması 02-25 Mart 2018 tarihleri arasında Eskişehir ve Ankara'da KEYS'i kullanan vergi idaresi personeline internet, telefon ve yüz yüze görüşme kanallarından uygun olanların kullanımı ile gerçekleştirilmiştir.

Ek-1'de yer alan anket formu şunları içermektedir;

- 1-2-3 ve 4'ncü sorular vergi idaresi çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik sorular içermektedir
- 5-6-12-9-11-17-10 sorular KEYS uygulamasının tasarruf sağlayıp sağlamadığına yönelik soruları içermektedir.
- 7-13-14-15 ve 16'nci sorular KEYS uygulamasının teknolojik yenilik sağlayıp sağlamadığına yönelik soruları içermektedir.
- 8-18-19'nci sorular vergi idaresi çalışanlarının KEYS uygulamasından memnun olup olmadıklarına yönelik sorular içermektedir.

Anket formunda yer alan soruların tamamı ölçmek istediğimiz kriterlere yönelik tarafımızca düzenlenmiş olup, herhangi bir bilimsel modele bağlı kalmamıştır.

Bu çalışmada yer alan sorular “tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet” ölçek kriterleriyle ilgili sorulardan oluşmaktadır. Anket analizi ve değerlendirmeler için öncelikle belirlediğimiz ölçek kriterlerine ait sorular gruplara ayrılarak SPSS programında grupların ortalaması alındıktan sonra diğer analizler yapılmıştır. “Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet” ölçek kriterleri katılımcıların demografik özelliklerine göre One Way Anova ve T-Test analizleri uygulanarak değerlendirilmiştir. Bu iki analiz dışında “Güvenirlilik, Frekans ve Çoklu Doğrusal Regresyon” analizleri de yapılmıştır. Tamamen özgün olan bu çalışma da KEYS uygulamasının ne kadar verimli ve etkin çalıştığı ikinci bölümde verilen KEYS’te işlem gören detaylı evrak sayıları ile tasarruf (enerji, zaman, kağıt, alan) verilerinden anlaşılmaktadır. GİB, geliştirdiği otomasyon sistemleri ile vergi maliyetleri üzerindeki etkinliğini artırmayı hedeflemektedir ve bunda da başarılı olduğu söylenebilir. Tüm otomasyon sistemleri her çalışan tarafından kullanılmadığı için bu çalışma için en yaygın ve en çok kullanılan sistem olduğu için KEYS seçilmiştir.



Şekil 3.1. Araştırmanın modeli

Çizelge 3.1. Araştırmanın hipotezleri

No	Hipotezler
H1	Tasarruf ölçeği ile ankete katılan personelin demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık vardır.
H1a	Tasarruf ölçeği ile ankete katılan personelin cinsiyeti arasında anlamlı farklılık vardır.
H1b	Tasarruf ölçeği ile ankete katılan personelin yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.
H1c	Tasarruf ölçeği ile ankete katılan personelin unvanları arasında anlamlı farklılık vardır.
H1d	Tasarruf ölçeği ile ankete katılan personelin mezun oldukları okul arasında anlamlı farklılık vardır.
H2	Teknolojik yenilik ölçeği ile ankete katılan personelin demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık vardır.
H2a	Teknolojik yenilik ölçeği ile ankete katılan personelin cinsiyeti arasında anlamlı farklılık vardır.
H2b	Teknolojik yenilik ölçeği ile ankete katılan personelin yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.
H2c	Teknolojik yenilik ölçeği ile ankete katılan çalışanları personelin unvanları arasında anlamlı farklılık vardır.
H2d	Teknolojik yenilik ölçeği ile ankete katılan personelin oldukları okul arasında anlamlı farklılık vardır.
H3	Memnuniyet ölçeği ile ankete katılan personelin demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık vardır
H3a	Memnuniyet ölçeği ile ankete katılan personelin cinsiyeti arasında anlamlı farklılık vardır.
H3b	Memnuniyet ölçeği ile ankete katılan personelin yaş grupları arasında anlamlı farklılık vardır.
H3b	Memnuniyet ölçeği ile ankete katılan personelin unvanları arasında anlamlı farklılık vardır.
H3d	Memnuniyet ölçeği ile ankete katılan personelin mezun oldukları okul arasında anlamlı farklılık vardır.
H3e	KEYS'e ilişkin tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3.3.1. Anket Sonuçlarının Frekans Analizi

KEYS'in kullanıcı memnuniyetine katkısı, vergi maliyetleri üzerindeki etkinliği ve dolayısıyla vergi idaresinin etkinliğine olan katkısını araştırmak için yaptığımız anket çalışmasında yer alan sorulara göre katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlara ait frekans analizi çizelgeler halinde tek tek açıklanmaktadır. Çizelge 3.2'de anket çalışmasına katılan Eskişehir ve Ankara illerinde vergi idaresinde çalışan personelin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri yer almaktadır.

Çizelge 3.2. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Demografik Özellikler		F	%
Cinsiyet	Kadın	199	56,4
	Erkek	154	43,6
Yaş	20-29	130	36,8
	30-39	109	30,9
	40-49	65	18,4
	50-59	47	13,3
	60+	2	0,6
Unvan	VHKİ	31	8,8
	Uzman/Uzman Yrd.	322	91,2
Eğitim	Yüksek Lisans	60	17
	Lisans	280	79,3
	Önlisans	13	3,7
Toplam		353	100

Yapılan çalışmada yer alanların %43,6'sı erkek, %56,4'ü kadındır. Sayısal olarak ifade etmek gerekirse katılımcıların 154'ü erkek, 199'u ise kadındır.

Çalışmaya katılanların % 36,8'i 20-29 yaş aralığında %30,9'u 30-39 yaş aralığında, %18,4'ü 40-49 yaş aralığında, %13,3'ü 50-59 yaş aralığında bulunup, %0,06'sı ise 60 yaş ve üzerindedir.

Anket çalışmasına katılanların % 8,8'i veri hazırlama kontrol işletmeni (VHKİ), %91,2'si Uzman veya Uzman Yardımcısı kadrosunda yer almaktadır. Katılımcıların 353 kişinin 31' VHKİ iken 322 kişisi ise uzman veya uzman yardımcısı kadrosunda yer almaktadır şeklinde de ifade edilebilir.

Çalışmada yer alanların %79,3'ü lisans, %3,7'si önlisans, %17'si ise yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların 280' lisans, 13'ü önlisans 60'ı yüksek lisans mezunudur şeklinde de ifade edilebilir.

Çizelge 3.3. KEYS zaman tasarrufu sağlamaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	14	4,0
Katılmıyorum	10	2,8
Kararsızım	14	4,0
Katılıyorum	216	61,2
Kesinlikle katılıyorum.	99	28,0
Total	353	100,0

KEYS'i zaman tasarrufu sağladığına yönelik verilen cevapların %89,2'sininolumlu yönde olduğu görülmektedir. Olumsuz olarak verilen cevaplar ise çalışmaya katılanların %6,8 oranındadır.

Çizelge 3.4. KEYS iş yükünü azaltmaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	7	2,0
Katılmıyorum	22	6,2
Kararsızım	40	11,3
Katılıyorum	212	60,1
Kesinlikle katılıyorum.	72	20,4
Total	353	100,0

KEYS'in iş yükünü azalttığına yönelik verilen cevaplar ile zaman tasarrufu sağlamasına yönelik verilen cevaplar arasında paralellik olup çalışmaya katılanlarının büyük çoğunluğunun olumlu cevap verdiği ancak %8,2 oranında olumsuz cevapların olduğu görülmektedir. Katılımcıların 29'unun KEYS'in iş yükünü azalttığına düşünmediği, 284'ünün iş yükü azalttığını düşündüğü ve 40'ının da bu konuda kararsız olduğunu görmekteyiz.

Çizelge 3.5. KEYS kolay kullanılabilir bir uygulamadır

<b>Cevap</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Kesinlikle katılmıyorum	6	1,7
Katılmıyorum	26	7,4
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	204	57,8
Kesinlikle katılıyorum.	81	22,9
Total	353	100,0

Çalışmaya katılanların 385'i yani %80,7'sine göre KEYS'in kolay kullanılabilen bir sistem olduğu verilen cevaplarda görülmektedir. 32 anket katılımcısı yani %9,1'i olumsuz cevap vermekte, %10,2'sininde bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.6. KEYS uygulaması beklentileri karşılamaktadır

<b>Cevap</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Kesinlikle katılmıyorum	7	2,0
Katılmıyorum	46	13,0
Kararsızım	94	26,6
Katılıyorum	169	47,9
Kesinlikle katılıyorum.	37	10,5
Total	353	100,0

KEYS'in beklentileri karşıladığına yönelik soruya verilen cevapların %58,4'ü olumlu yönde olurken, %15'i ise olumsuz yönde cevap verdiği görülmektedir. Bu konuda kararsız kalanları oranı ise %41,6'dır.

Çizelge 3.7. KEYS uygulaması fiziksel arşivi azaltmaktadır.

<b>Cevap</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Kesinlikle katılmıyorum	23	6,5
Katılmıyorum	59	16,7
Kararsızım	26	7,4
Katılıyorum	131	37,1
Kesinlikle katılıyorum.	114	32,3
Total	353	100,0

KEYS ile oluşturulan evraklar sistemde yer alıp personelin kağıt ortamında çıktı almasına gerek kalmamaktadır. Ancak kamu personelinin buna rağmen kağıt ortamda çıktı alma alışkanlığı tamamen ortadan kalkmamıştır. Bu nedenle KEYS'in fiziksel arşivi azalttığına yönelik verilen cevapların %69,4'ü (245 kişi) olumlu cevap verirken, %23,2 (82kişi) oranında olumsuz cevap verildiği görülmektedir. Bu konuda kararsız olan katılımcı oranı ise %7,4'tür.

Çizelge 3.8. KEYS maliyet tasarrufu sağlamaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	6	1,7
Katılmıyorum	19	5,4
Kararsızım	49	13,9
Katılıyorum	168	47,6
Kesinlikle katılıyorum.	111	31,4
Total	353	100,0

Maliyet tasarrufu sağlandığına yönelik verilen cevapların %74'ü olumlu cevap verdiği görülmektedir. Çalışmaya katılanların %7,1'i KEYS'in maliyet tasarrufu sağlamadığı kanaatinde olup, %13,9 oranında katılımcının bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.9. KEYS kağıt israfını artırmaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	104	29,5
Katılmıyorum	156	44,2
Kararsızım	37	10,5
Katılıyorum	49	13,9
Kesinlikle katılıyorum.	7	2,0
Total	353	100,0

Çalışmaya katılanların 260'ı yani %73,7'sinin KEYS'in kağıt israfını artırdığına yönelik sorulan soruya katılmadığı, 56'sı yani %15,9'unun katıldığı ve 49'u yani %10,5'inin kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.10. KEYS işleri yavaşlatmaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	82	23,2
Katılmıyorum	200	56,7
Kararsızım	34	9,6
Katılıyorum	25	7,1
Kesinlikle katılıyorum.	12	3,4
Total	353	100,0

Katılımcıların %79,9'u KEYS'in işleri yavaşlattığına katılmadığı, %10,4'ünün katıldığı ve %9,6'sının bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.11. KEYS anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	11	3,1
Katılmıyorum	28	7,9
Kararsızım	59	16,7
Katılıyorum	208	58,9
Kesinlikle katılıyorum.	47	13,3
Total	353	100,0

KEYS ekranının anlaşılır bir şekilde tasarlandığına yönelik verilen cevapların %72,2'si olumlu yönde olurken, %11'i ise olumsuz yönde cevap verdiği görülmektedir. Bu konuda kararsız kalanları oranı ise %16,7'dir.

Çizelge 3.12. KEYS evrak takibini kolaylaştırmaktadır

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	2	,6
Katılmıyorum	17	4,8
Kararsızım	23	6,5
Katılıyorum	199	56,5
Kesinlikle katılıyorum.	111	31,6
Total	353	100



Çalışmaya katılanların %88,1'i KEYS'in evrak takibini kolaylaştırdığına yönelik sorulan soruya olumlu cevap verdiği, %5,2'sinin olumsuz cevap verdiği ve %6,5'inin kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.13. KEYS yenilikçi bir şekilde tasarlanmıştır.

Cevap	Frekans	&
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,5
Katılmıyorum	30	8,5
Kararsızım	88	25
Katılıyorum	190	53,8
Kesinlikle katılıyorum.	36	10,2
Total	353	100,0

Çalışmaya katılanların %64'ü KEYS ekranının yenilikçi bir şekilde tasarlandığına yönelik sorulan soruya olumlu cevap verdiği, %11'inin olumsuz cevap verdiği ve %25'inin kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.14. Diğer sistemlerin KEYS'te yer alması işleri kolaylaştırmaktadır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	9	2,5
Katılmıyorum	10	2,8
Kararsızım	51	14,4
Katılıyorum	229	64,9
Kesinlikle katılıyorum.	54	15,3
Total	353	100,0

KEYS uygulamasının Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen diğer elektronik sistemlerle aynı ekranda yer almasının işleri kolaylaştırdığı sorusuna çalışmaya katılanların %80,2'sinin olumlu cevap verdiği, %5,3'ünün ise olumsuz cevap verdiği görülmektedir. Bu konuda kararsız olanların oranı ise %14,4'tür.

Çizelge 3.15. KEYS' kağıt evrakını ortadan kaldıracaktır.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	15	4,2
Katılmıyorum	42	11,9
Kararsızım	98	27,8
Katılıyorum	140	39,7
Kesinlikle katılıyorum.	58	16,4
Total	353	100,0

Çalışmaya katılanların %56,1'ine göre KEYS kullanımı ile kağıt evrakı tamamen ortadan kalkacaktır. Katılımcıların %16,1'i ise bu konuda olumsuz cevap verdiği, %27,8'inin kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.16. KEYS sorunlarının çözümünde destek birimi yeterlidir.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	16	4,5
Katılmıyorum	71	20,1
Kararsızım	75	21,2
Katılıyorum	153	43,3
Kesinlikle katılıyorum.	38	10,8
Total	353	100,0

Genel olarak KEYS uygulamasının kullanımında yaşanan sorunların çözümünde alınan destek hizmetinin yeterli bir düzeyde olup olmadığına yönelik sorulan soruda çalışmaya katılanların %54,1'inin bu konuda olumlu cevap verdiği, %24,6'sının olumsuz cevap verdiği ve %21,2'sinin bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.17. KEYS kullanım memnuniyetine yönelik cevapların dağılımı.

Cevap	Frekans	%
Kesinlikle katılmıyorum	4	1,1
Katılmıyorum	9	2,5
Kararsızım	23	6,5
Katılıyorum	233	66,0
Kesinlikle katılıyorum.	84	23,8
Total	353	100,0

Anket katılımcılarının 317'si yani %89,8'inin KEYS kullanmaktan memnun olduğu, 11'nin yani %3,6'sının olumsuz memnun olmadığı ve %6.5'inin karasız olduğu görülmektedir.

### 3.3.2. Tasarruf, Teknolojik Yenilik ve Memnuniyet Değişkenlerinin Ölçümü ve Güvenirlik Analizleri

Bu bölümde araştırma modelimizde yer alan “tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet” ölçekleri için belirlediğimiz sorulara 353 katılımcı tarafından verilen cevapların ortalamaları ve standart sapmalarına yer verilecektir. Anket çalışmasında bulunan 15 adedi likert ölçekli sorulara “tasarruf, memnuniyet ve teknolojik yenilik” ölçek kriterlerine göre ayrı ayrı güvenirlik analizi yapılmıştır.

Yapılan anket çalışmasının geçerliliğini ve güvenirliliğini ölçmek için kullanılan en yaygın testlerden biri Chronbach's Alpha ( $\alpha$  değeri) testidir. Cronbach's Alpha katsayısı objektif olması, daha az öznel yargı içermesi, kolay yanılma olasılığının düşük olması gibi nedenlerden dolayı en çok kullanılan güvenirlik belirleme testidir<sup>172</sup>.

Güvenirlik katsayısı daima 0 ile 1 arasında değer alır. Katsayı 1'e yaklaştıkça ölçekte yer alan maddelerin iç tutarlılığının yüksek olduğu sonucuna ulaşılır. Güvenirlik (iç tutarlık) düzeyi ideal kabul edilebilmesi için genellikle istenen kritik alpha değeri 0,70 ve üzeridir.

#### 3.3.2.1. Tasarruf ölçek kriterinin ölçümü

KEYS uygulamasının tasarruf üzerindeki etkisini ölçmek üzere geliştirilen 7 soruluk ölçek 5'li likert ölçeği ile katılımcılara yöneltilmiştir. Bu ölçeğe göre denekler, sorulara 1 (kesinlikle katılmıyorum)'dan 5 (kesinlikle katılıyorum)'a uzanan bir aralıkta bir cevap vermektedir. Çizelge 3.18'de tasarruf kriteri için ölçekte kullanılan soruların güvenirlik analizi verilmiştir. Buna göre 353 vergi idaresi çalışanın

<sup>172</sup>Kartal, S.K.ve Dirlik, E. M. (2016). “Geçerlik Kavramının Tarihsel Gelişimi Ve Güvenirlikte En Çok Tercih Edilen Yöntem: Cronbach Alfa Katsayısı”. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1869.

katılımcı olduğu anketimizde tasarruf kriteri için geliştirilen ölçek 0,969 Cronbach's Alpha değeri ile yüksek derecede güvenilirdir.

Çizelge 3.18. Tasarruf güvenilirlik istatistiği

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items(Soru Sayısı)
,969	7

Çizelge 3.19'da ölçekteki soruların ortalama değerleri ve standart sapmalarını göstermektedir.

Çizelge 3.19. Tasarruf kriterine ilişkin değişkenler

Değişken	Ortalama	St. Sapma
KEYS uygulaması zaman tasarrufu sağlamaktadır.	4,065155807	0,887894305
KEYS uygulaması iş yükünü azaltmaktadır.	3,90651558	0,85929909
KEYS kullanımı işlerimi yavaşlatmaktadır.(ters s.)	2,107648725	0,952846952
KEYS uygulaması fiziksel arşivi azaltmaktadır.	3,71954674	1,25593492
KEYS uygulaması maliyet tasarrufu sağlamaktadır.	4,016997167	0,907509731
KEYS uygulaması kağıt israfını artırmaktadır.(ters s.)	2,147308782	1,055747182
KEYS uygulaması yakın zamanda kağıt evrakını tamamen ortadan kaldıracaktır.	3,521246459	1,036398171

“KEYS uygulaması zaman tasarrufu sağlamaktadır” sorusunun ortalaması 4,06 civarındadır. Bu soru için anket katılımcıları ortalama olarak “katılıyorum” demiştir. “KEYS uygulaması iş yükünü azaltmaktadır.” sorusunun ortalaması 3,90 civarındadır. Bu soruya cevapların ortalamasının “katılıyorum” seviyesine çok yakın olduğu söylenebilir.

“KEYS kullanımı işlerimi yavaşlatmaktadır.” sorununun ortalaması 2,10 civarındadır. Bu soru anket formunda ters soru olarak sorulmuş ancak analizde ters kodlanmış olarak dâhil edildi. Bu soruya göre cevap veren personel ortalama olarak “katılıyorum” seviyesine yaklaşmıştır.

“KEYS uygulaması fiziksel arşivi azaltmaktadır.” sorununa göre ortalaması 3,71 civarındadır. Bu soruya göre katılımcılar ortalama olarak “kararsızım” ile “katılıyorum” arasında kaldığı görülmektedir. Cevapların ortalaması “katılıyorum” seçeneğine yaklaşmıştır.

“KEYS uygulaması maliyet tasarrufu sağlamaktadır.” sorusunun ortalaması 4,01 civarındadır. Bu soruya cevap veren personel ortalama olarak “katılıyorum” demiştir.

“KEYS uygulaması kağıt israfını artırmaktadır.” sorununa göre ortalaması 2,14 civarındadır. Bu soru anket formunda ters soru olarak sorulmuş ancak analizde ters kodlanmış olarak dâhil edildi. Bu soruya göre katılımcıların ortalama olarak “katılıyorum” seviyesine yakın olduğu görülmektedir.

“KEYS uygulaması yakın zamanda kağıt evrakını tamamen ortadan kaldıracaktır.” sorununa göre ortalaması 3,52 civarındadır. Bu soruya göre personelin ortalama olarak “kararsızım” ile “katılıyorum” arasında kaldığı görülmektedir.

### **3.3.2.2. Teknolojik yenilik ölçek kriterinin ölçümü**

KEYS uygulamasının teknolojik yenilikler üzerindeki etkisini ölçmek üzere geliştirilen 5 soruluk ölçek 5’li likert ölçeği ile katılımcılara yöneltilmiştir. Bu ölçeğe göre denekler, sorulara 1 (kesinlikle katılmıyorum)’dan 5 (kesinlikle katılıyorum)’a uzanan bir aralıkta bir cevap vermektedir. Ankette yer alan demografik sorular dışındaki sorulara tek tek uygulanmıştır. Çizelge 3.20’de teknolojik yenilik değişkeni için ölçekte kullanılan soruların güvenirlik analizi verilmiştir. Buna göre 353 vergi idaresi çalışanının katılımcı olduğu anketimizde teknolojik yenilik ölçek kriteri için geliştirilen ölçek 0,934 Cronbach’s Alpha değeri ile yüksek derecede güvenilirdir.

Çizelge 3.20. Teknolojik yenilik güvenilirlik analizi

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items(Soru Sayısı)
,934	5

Çizelge 3.20'de ölçekteki soruların ortalama değerleri ve standart sapmalarını göstermektedir.

Çizelge 3.21. Teknolojik yenilik kriterine ilişkin değişkenler

<b>Değişken</b>	<b>Ortalama</b>	<b>St. Sapma</b>
KEYS kolay kullanılabilir bir uygulamadır.	3,92917847	0,88103352
KEYS uygulamasının ekranı anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır.	3,71388102	0,904694171
KEYS uygulaması evrak takibini kolaylaştırmaktadır.	4,136363636	0,779828576
KEYS uygulamasının ekranı yenilikçi bir şekilde tasarlanmıştır.	3,606232295	0,876243093
KEYS uygulamasının Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen diğer elektronik sistemlerle aynı ekranda yer alması işlerimizi kolaylaştırmaktadır.	3,875354108	0,791495242

“KEYS kolay kullanılabilir bir uygulamadır” sorusunun ortalaması 3,92 civarındadır. Bu soruyu yanıtlayanlar ortalama olarak “katılıyorum” seviyesine çok yaklaşmıştır.

“KEYS uygulamasının ekranı anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır.” sorusunun ortalaması 3,71 civarındadır. Bu soruya cevapların ortalamasının “katılıyorum” seviyesine yakın olduğu söylenebilir.

“KEYS uygulaması evrak takibini kolaylaştırmaktadır.” sorununun ortalaması 4,13 civarındadır. Bu soruya göre kullanıcılar ortalama olarak “katılıyorum” demiştir.

“KEYS uygulamasının ekranı yenilikçi bir şekilde tasarlanmıştır.” sorununa göre ortalaması 3,60 civarındadır. Bu soruya göre yanıtların ortalama olarak “kararsızım” ile “katılıyorum” arasında kaldığı görülmektedir. Cevapların ortalaması “katılıyorum” seçeneğine yaklaşmıştır.

“KEYS uygulamasının Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen diğer elektronik sistemlerle aynı ekranda yer alması işlerimizi kolaylaştırmaktadır.” sorusunun ortalaması 3,87 civarındadır. Bu soruyu yanıtlayanlar ortalama olarak “katılıyorum” seviyesine çok yakın olduğu söylenebilir.

### 3.3.2.3. Memnuniyet ölçek kriterinin ölçümü

Vergi idaresi çalışanlarının KEYS uygulamasına yönelik memnuniyeti ölçmek üzere geliştirilen 3 soruluk ölçek 5’li likert ölçeği ile katılımcılara yöneltilmiştir. Bu ölçeğe göre denekler, sorulara 1 (kesinlikle katılmıyorum)’dan 5 (kesinlikle katılıyorum)’a uzanan bir aralıkta bir cevap vermektedir. Tablo 3.22’de “Memnuniyet” ölçek kriteri için ölçekte kullanılan soruların güvenirlik analizi verilmiştir. Buna göre 353 vergi idaresi çalışanının katılımcı olduğu anketimizde memnuniyet kriteri için geliştirilen ölçek 0,819 Cronbach’s Alpha değeri ile yüksek derecede güvenilirdir.

Çizelge 3.22. Memnuniyet güvenirlik analizi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items(Soru Sayısı)
,819	3

Çizelge 3.23’te ölçekteki soruların ortalama değerleri ve standart sapmalarını göstermektedir.

Çizelge 3.23. Memnuniyet kriterine ilişkin değişkenler

Değişkenler	Ortalama	St. Sapma
KEYS uygulaması beklentilerimi karşılamaktadır.	3,5184136	0,9172127
Genel olarak KEYS uygulamasının kullanımında yaşadığım sorunların çözümünde aldığım destek yeterli bir düzeydedir.	3,35694051	1,0593542
Genel olarak KEYS uygulamasını kullanmaktan memnunum.	4,08781869	0,7076642

“KEYS uygulaması beklentilerimi karşılamaktadır.” sorusunun ortalaması 3,51 civarındadır. Bu soruya göre cevaplayıcıların ortalama olarak “kararsızım” ile “katılıyorum” arasında kaldığı görülmektedir.

“Genel olarak KEYS uygulamasının kullanımında yaşadığım sorunların çözümünde aldığım destek yeterli bir düzeydedir.” sorusunun ortalaması 3,35 civarındadır. Bu soruya cevapların ortalamasının “kararsızım” ile “katılıyorum” arasında kaldığı görülmektedir. Ancak “kararsızım” seviyesine daha yakın olduğu söylenebilir.

“KEYS uygulaması evrak takibini kolaylaştırmaktadır.” sorununun ortalaması 4,08 civarındadır. Bu soruya göre cevaplayıcılar ortalama olarak “katılıyorum” demiştir.

### 3.3.3. T-Test ve One Way Anova Testi Sonuçları

Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet ölçeklerinin ortalamaları alındıktan sonra belirlediğimiz hipotezlere göre T-Test ve One Way Anova analizleri ile test yapılmıştır.

#### 3.3.3.1. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular

Çizelge 3.24'te anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 3.24. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ait t-testi sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	N	X	SS	T	P
Tasarruf	Kadın	199	3,41	0,40	3,085	,002
	Erkek	154	3,28	0,39		
Teknolojik Yenilik	Kadın	199	3,90	0,67	1,48	,139**
	Erkek	154	3,78	0,84		
Memnuniyet	Kadın	199	3,79	0,74	4,014	,000*
	Erkek	154	3,46	0,77		

\*P< 0,005 ve \*\*p>0,005

Çizelgede gösterilen sonuçlara göre, tasarrufu ölçeğinin ( $p=0,002 < p=0,005$ ) ve memnuniyet ( $p=0,000 < p=0,005$ ) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterirken teknolojik yenilik ( $p=0,139 > p=0,005$ ) durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı



farklılık göstermemektedir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde, vergi idaresi personelinin KEYS ile ilgili tasarruf ve memnuniyete ilişkin değerlendirmeleri cinsiyet durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Kadınların KEYS ile ilgili tasarruf ve teknolojik yenilik değerleri ( $X=3,41$  ve  $X=3,90$ ), erkeklerinkinden daha fazladır.

### 3.3.3.2. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular

Çizelge 3.25'te anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait One Way Anova Testi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 3.25. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Yaş	N	F	P	Çoklu Karşılaştırma (Tamhane' T2)
Tasarruf	20-29	130	182,472	,000*	1-2 1-3 1-4 1-5
	30-39	109			
	40-49	65			
	50-59	47			
	60+	2			
	Toplam	353			
Teknolojik Yenilik	20-29	130	155,896	,000*	2-1 2-3 2-4 2-5
	30-39	109			
	40-49	65			
	50-59	47			
	60+	2			
	Toplam	353			
Memnuniyet	20-29	130	118,439	,000*	
	30-39	109			
	40-49	65			
	50-59	47			
	60+	2			
	Toplam	353			

\*P<0,005

Çizelgeye göre, personelin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet ( $p=0,00<0,05$ ) algılamalarında yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını görebilmek için çoklu karşılaştırma testi (Tamhane's T2) sonuçlarına bakmak gerekir. Yaşa göre tasarruf,

teknolojik yenilik ve memnuniyet farklılıkları 20-29, 30-39, 40-49, 50-59 ve 60+ yaş gruplarından kaynaklanmaktadır.

### 3.3.3.3. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular

Çizelge 3.26'da anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ait One Way Anova Testi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 3.26. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin eğitim gruplarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Eğitim	N	F	P	Çoklu Karşılaştırma (Tamhane's T2)
Tasarruf	Önlisans	13	51,153	0,00*	1-3 ve 1-2
	Lisans	280			2-1
	Yüksek Lisans	60			3-1
Teknolojik Yenilik	Önlisans	13	116,001	0,00*	1-2 ve 1-3
	Lisans	280			2-1
	Yüksek Lisans	60			3-1
Memnuniyet	Önlisans	13	90,984	0,00*	1-3 ve 1-2
	Lisans	280			2-1
	Yüksek Lisans	60			3-1

\*P<0,005

Çizelgede gösterilen sonuçlara göre, personelin memnuniyet, teknolojik yenilik ve tasarruf ( $p=0,000<0,001$ ) düzeylerinde eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığını görebilmek için çoklu karşılaştırma testi (Tamhane's T2) sonuçlarına baktığımızda; personelin memnuniyet, teknolojik yenilik ve tasarruf düzeylerindeki farklılıklar önlisans ile lisans ve yüksek lisans yüksek lisans arasındadır. Buna göre, önlisans mezunlarının diğer mezunlara göre KEYS'ten beklentileri daha düşük kalmıştır. Diğer bir ifade ile yüksek lisans ve lisans mezunu olan personelin KEYS'ten memnuniyet, teknolojik yenilik ve tasarruf yönünden algılamaları önlisans mezunu çalışanlara göre daha fazladır.

### 3.3.3.4. Anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular

Çizelge 3.27’de anket çalışmasına katılan vergi idaresi personelinin Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 3.27. Tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları

Ölçekler	Unvan	N	X	SS	T	P
Tasarruf	VHKİ	31	2,73	0,41	-10,14	,000*
	Uzman/Uzman Yrd.	322	3,41	0,34		
Teknolojik Yenilik	VHKİ	31	2,50	0,82	-12,43	,000*
	Uzman/Uzman Yrd.	322	3,97	0,60		
Memnuniyet	VHKİ	31	2,35	0,74	-10,33	,000*
	Uzman/Uzman Yrd.	322	3,77	0,65		

\*P< 0,005 ve \*\*p>0,005

Çizelgede gösterilen sonuçlara göre, KEYS’e ilişkin olarak tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet ölçeklerinin ( $p=0,000 < p=0,005$ ) düzeyi vergi idaresinde çalışan personelin unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Uzman ve uzman yardımcısı kadrosunda bulunan çalışanların KEYS ile ilgili tasarruf ( $X=3,41$ ), memnuniyet ( $x=3,77$ ) ve teknolojik yenilik ( $x=3,97$ ) değerleri, VHKİ’lerden daha fazladır.

Regresyon analizinde model, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklaması üzerine kurulmaktadır. Oluşturulan regresyon modelleri araştırmacıya ilişkinin şeklini, yönünü ve bilinmeyen değerlere ait tahminleri verir.

Buna göre Tablo 3.28’de tasarruf ve teknolojik yeniliğin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu analizde; tasarruf ve teknolojik hizmet kalitesi bağımsız değişkenler, memnuniyet bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.

Çizelge 3.28. Tasarruf ve teknolojik yenilik ölçekleri ile memnuniyet ölçeğine ilişkin çoklu regresyon analizi

Model	Standardize Edilmemiş Beta ( $\beta$ )	Standardize Edilmiş Beta ( $\beta$ )	T	p (katsayı)	Regresyon Modeline İlişkin Değerler		
					Adj. R square	F	p (ANOVA)
Sabit	-0,885		-5,31	0,00	0,795	682,861	0,00
Tasarruf Ort.	0,652	0,339	8,01	0,00			
Teknolojik Yenilik Ort.	0,611	0,592	13,99	0,00			

Bağımlı değişken: Memnuniyet

Tasarruf ve teknolojik yenilikleri ölçeklerinin kullanıcı memnuniyeti ölçeği arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasına yönelik denklem aşağıda gösterilmiştir.

X1: 1. Bağımsız değişken (tasarruf)

X2: 2. Bağımsız değişken (teknolojik yenilik)

Bağımlı değişken:  $a + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2$

Memnuniyet:  $-0,88 + 0,652 \cdot \text{Tasarruf} + 0,611 \cdot \text{Teknolojik Yenilik}$

Çizelgedeki sonuçlar, oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğunu ( $F=682,861$ ;  $p<0,001$ ) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranının Adjusted R square değerinin 0,795 düzeyinde olduğu görülmektedir. Kısaca, tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi kullanıcı memnuniyetindeki değişimi %0,795 oranında açıklamaktadır. Buna göre, araştırma modelinde sunulan “KEYS’e ilişkin tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklindeki H3e kabul edilmektedir.

Diğer bir ifadeyle belirtmek gerekirse, modele ilişkin bulunan en az bir regresyon katsayısı sıfırdan farklıdır. Bu farklılık, değişkenler arasında ilişkinin bulunduğunu

ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda tasarrufun ( $p=0,000$ ) ve teknolojik yeniliklerin ( $p=0,00$ ) memnuniyet üzerinde çok önemli bir etkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. Çizelgede gösterilen çoklu belirlilik (determinasyon) katsayısı (Adj. R square=0,805) dikkate alındığında memnuniyetteki toplam varyansın (değişkenliğin) %80'ine yakını tasarruf ve teknolojik yenilik boyutlarından kaynaklandığı söylenebilir.





## SONUÇ

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde devlet, vatandaş odaklı bir hizmet ile vatandaşlara daha kaliteli ve aracsız hizmet alma yolunu açmıştır. Teknolojinin hızla gelişmesi ve e-devlet ile geleneksel devlet yönetimi anlayışı yerini bilgi teknolojileri yönetim anlayışına bırakmıştır. E-devlet dönüşümlü uygulamalar hem dünyada hem de Türkiye’de birçok kurum ve kuruluş tarafından kullanılmaktadır. Özellikle devlet dairelerinde yeni teknolojilerin kullanılmasıyla geliştirilen bu uygulamalar harcamalarda tasarruf sağlama, kağıt işlemlerini kontrol altına alma, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli sunumuna, ekonomik gelişmeyi artırma gibi amaçların gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bir kamu kurumu olan vergi idaresi de mükellef odaklı çalışarak daha hızlı, kaliteli ve daha az maliyetle olan elektronik uygulamaları kullanmaktadır.

Devlet bu kapsamda elektronik uygulamalar geliştirmek için harekete geçmiştir. Özellikle bilgi teknolojilerini son yıllarında hızlı bir gelişme sağlması kamu kurumlarında bilgi ve belge yönetim sistemlerine olan ihtiyacını artırmıştır. Kurumsal iş süreçlerinde iç ve dış yazışmalarının hazırlanmasını sağlayan bunları dosyalama ve saklama işlemlerini de gerçekleştiren elektronik belge yönetim sistemlerine yönelik yasal zeminler tamamlandıktan sonra kamu kurumlarında uygulamaya konulmuştur.

Diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizdeki vergi sisteminde de, gerçekleşen ekonomik hareketliliklerin takip edebilmesi, veri kayıt ve denetimde bilgisayar ortamından yararlanması açısından yeni teknolojilerin kullanımı önem taşımaktadır. Kamudaki bilgi kaynaklarının kaydedilmesi, gelecek nesillere aktarılması, bilgi çağının gereklerinden biridir. GİB’in yeniden yapılandırılma sürecinde yeni teknolojilerin kullanılması gerekliliği elektronik belge yönetim çalışmalarını beraberinde getirmiştir. Ülkemizde vergileme faaliyetlerindeki maliyetleri düşürmek ve teknolojik gelişmelerden faydalanmak için otomasyon sistemleri geliştirilmektedir.

GİB tarafından geliştirilen ve yürütülen elektronik vergi uygulamaları içerikli otomasyon sistemleri sayesinde hem devletin katlandığı yönetim maliyetleri hem de mükellefin katlandığı uyum maliyetlerinde azalış göstermektedir. Bununla beraber

sunulan hizmet kalitesi de artmaktadır. GİB vergi yönetimi kapsamında yeni teknolojilerin kullanımı ile ilgili son yıllarda büyük ilerlemelerin kaydedildiği çalışmalar, sadece mükellef açısından değil beraberinde kurum çalışanları açısından da önemli faydaların elde edilmesini sağlamıştır. Özellikle kurum çalışanları tarafından, mükelleflerin vergi ile ilgili işlemlerine yönelik hazırlanan doküman ve belgeye dayalı işlemlerde yeni teknolojiler kullanılarak zamandan tasarruf edilmesi sağlamaktadır. Bu otomasyon sistemlerinden biri olan KEYS, ilk olarak 2009 yılında özelge sisteminde kullanılmış olup, 2013 yılında GİB merkez birimlerinde, 2017 yılında Vergi Dairesi Başkanlıkları ve vergi dairesi müdürlüklerinde, 2018 yılında ise Defterdarlık Gelir Müdürlüklerinde yaygınlaştırma çalışmaları ve kullanıcı eğitimleri tamamlanarak uygulanmıştır.

KEYS'in, uygulamada yaşanan değişimlerin ötesinde içsel bir değişimi ortaya koyması, belgelerin özgün, güvenilir, kanıtlanabilir nitelikte olmasını sağlaması ve hızlı, etkin, kolay, çoklu erişim, arşivleme ve saklama kolaylığı, kâğıt tüketimini minimuma düşürmesi gibi özellikleri vergi idaresinin merkez ve taşra teşkilatında yaygınlaşmasını hızlandırmıştır.

Geliştirme Projeleri Müdürlüğü tarafından geliştirilen ve yönetilen KEYS uygulaması ile entegre çalışan otomasyon sistemlerinin her biri vergi dairelerinin ilgili bölümlerinde kullanılıp, vergisel işlemlerin etkinliğini artırmak için geliştirilmiştir. Bu sistemlerde KEYS ile birlikte vergi maliyetlerinde sağladığı tasarrufla bütçeye katkı sağlamaktadır.

2017 yılında KEYS ile teslim edilen 1.998.706 adet evrak için Geliştirme Projeleri Müdürlüğü veri tabanından alınan istatistiki verilere göre, kullanılan A4 kağıt topları, zarf ve toner ücretlerinden yola çıkılarak yapılan hesaplamalar sonucu parasal olarak toplam tasarrufu 9.050.325 TL olarak tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra her bir evrakta; 1 üstyazı, 1 paraf nüshası, 1 ek ve 1 adet taslak çalışması sürecinde kağıt harcandığı varsayılırsa toplam 7.994.706 adet kağıt tasarrufunun sağlandığı ve bunun da 137 adet ağaca eş değer olduğu tahmin edilmektedir. KEYS uygulaması kullanılsaydı bu evraklar kurye ve posta yoluyla mükellefe gönderilecektir. Bu teslimin 8 saat içinde gerçekleştirildiği varsayıldığında tasarruf edilen saat/zaman 17.330.800 saat olarak hesaplanmaktadır. KEYS ile sağlanan maliyet ve zaman



tasarrufu istatistiki olarak elde edilmesi kolay olsa da kurum çalışanlarının bu sistemden memnun olup olmadıkları ancak yapılacak bir memnuniyet anketi ile ortaya çıkabilmektedir. Öncelikle ön anket uygulaması yapılmış ve ölçekler “**yüksek derece güvenilir**” bulunduktan sonra seçilen örnekleme yer alan personel üzerinde anket uygulanmıştır. Bu amaçla Ankara ve Eskişehir illerinde çalışan 353 kurum çalışanına KEYS Memnuniyet Değerlendirme Anketi yapılmıştır (Bkz. Ek 1).

Araştırmaya katılan personelin KEYS'in tasarruf sağlayıp sağlamadığına yönelik algısını ölçmek için 7 tane 5'li likert ölçekli sorular sorulmuştur. Elde edilen verilere göre vergi idaresi personeli KEYS'in tasarruf sağladığına, iş yükünü azalttığına ve kağıt evrakı ortadan kaldırarak fiziksel arşivi azalttığını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Yine aynı örneklem grubuna teknolojik yenilik düzeyi ile ilgili algıları ölçülmüştür. KEYS uygulama ekranının yeni teknolojilere uygun olarak anlaşılabilir bir şekilde tasarlandığını, kolay kullanılabildiği düşünülmektedir. Ayrıca katılımcılar KEYS ile entegre çalışan diğer otomasyon sistemlerine farklı bir uygulama ekranından giriş yapmadıkları için KEYS'in işlerini kolaylaştırdığını düşünmektedirler. Kullanıcı memnuniyetini ölçmeye yönelik sorulan sorularda ise personelin KEYS kullanmaktan memnun olduğu, KEYS ile ilgili sorunlarının çok çabuk çözüldüğü ve KEYS'in tüm beklentilerini karşıladığı saptanmıştır.

Araştırmaya katılan personelin, KEYS ile ilgili tasarruf, teknolojik yenilik ve memnuniyet düzeyleri demografik özelliklerine göre karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonuçlarına göre, kadınların KEYS ile ilgili tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi erkeklere göre daha fazladır. Ancak teknolojik yenilik katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Yaşa göre kıyaslandığında 20-29, 30-39, 40-49, 50-59 ve 60+ arasında anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların unvanlarına göre karşılaştırılma yapıldığında ise uzman ve uzman yardımcısı kadrosunda bulunan personelin KEYS ile ilgili tasarruf, memnuniyet ve teknolojik yenilik düzeyi, VHKİ'lerden daha fazladır. Uzman ve uzman yardımcılarının KEYS'ten daha çok memnun oldukları söylenebilir. Yine uzman ve uzman yardımcılarının göre KEYS daha çok tasarruf sağlamaktadır.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre kıyaslama yapıldığında önlisans mezunlarının diğer mezunlara göre KEYS'ten beklentileri daha düşük kalmıştır. Diğer bir ifade ile yüksek lisans ve lisans mezunu olan personelin KEYS'ten memnuniyet, teknolojik yenilik ve tasarruf yönünden algılamaları önlisans mezunu çalışanlara göre daha fazladır.

Araştırmada tasarruf ile teknolojik yenilik ölçeklerinin memnuniyet ölçeği arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını öğrenmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, KEYS'e ilişkin tasarruf ve teknolojik yenilik düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. KEYS'in maliyet tasarrufu dışında enerji, kağıt, zaman, memnuniyet gibi birçok alanda da fayda sağlayarak vergi idaresinin etkinliğini artırmaya katkı sağladığını söylenebilir. Ancak otomasyon sistemlerinin başarısı tek başına vergi idaresin etkinliğini sağlamaz. Çalışmamızda KEYS'in vergi maliyetleri üzerindeki etkisinin vergi idaresinin etkinliğini nasıl ve ne yönden etkileyeceği üzerinde durulmuştur.

Ancak daha önce ifade edildiği üzere vergi idaresini etkileyen faktörlerin küçümsenmeyip etkinlik sorununu minimuma düşürülmesi için vergi idaresinin yapması gereken birçok faaliyet bulunmaktadır. Vergi mevzuatının karmaşıklığı mükellefin uyum maliyetini artırdığından öncelikle mevzuatın sadeleştirilmesi ve basitleştirilmesi çalışmaları hızlandırılmalıdır. Mükelleflerin af beklentisi ortadan kaldırılmalıdır. Çünkü üst üste yapılan vergi afları mükellefte af beklentisi oluşturarak, vergilerin zamanında ödenmemesine neden olduğundan bu aflar hem vergi performansını hem de vergi idaresinin etkinliğini düşürmektedir. Yine vergi idaresinin etkinliğinin sağlanmasında vergi denetiminin etkinliği son derece önemlidir. Son yıllarda vergi denetimi noktasında önemli adımlar atılmış olsa da, ülkemiz nüfusu ve faal mükellef sayısı düşünüldüğünde denetim konusuna daha da ağırlık verilmesi gerekmektedir. Vergi kayıp ve kaçığının düşük olduğu bir ülkede daha çok uyum, daha çok tahsilat oluşacağından artan vergi performansı beraberinde etkin bir daireyi ortaya çıkaracaktır.

Vergi idaresi KEYS uygulamaları bir bütün olarak değerlendirildiğinde sistem çoğunlukla etkin ve verimli işlese de sistemin kendinden beklenen faydayı daha çok artırması için bazı yeni güncellemelerin yapılması gerekmektedir. Dış giden evrakta

fiziki ortamda gönder seçeneğinin altına üst yazılı veya üst yazısız şekilde evrak numarası almak için seçenekler yer almalıdır. Aksi takdirde çalışanlar herhangi bir belgeye bağlı olmaksızın istedikleri kadar evrak numarası alabilecektir. Yazılan servis notlarının mükellef hesap kartında gözükmesi arşive kaldırma aşamasında değil de yazıldığı anda açılacak bir kulakçıkla onay verilerek görünmesi sağlanmalıdır. Düzeltme işlemleri manuel yerine KEYS üzerinden idare onayına sunulması gerekmektedir. Takdir Komisyonu'na sevk etme işleminde KEYS üzerinden protokol numarası alınırken Komisyon'a gidecek evrakların eklenmesini sağlayacak bir kulakçık eklenerek belgelerin kaybolmasını engellenebilir. Böylece sistemin verimliliği, etkinliği ve işlevselliği artacaktır.





## KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. (2009). *Kamu Maliyesi*. (13. Baskı), Ankara: Gazi Kitapevi, 175.
- Akdoğan, A. (2019). *Kamu Maliyesi*. (19. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 180-189.
- Allahverdi, M. (2012). Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerindeki Etkisi. *Mali Çözüm Dergisi*, 162-167.
- Arslan, A. (2002, Mayıs-Ağustos). "Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim". *Maliye Dergisi*, 140, 4
- Balkaya Akça, F. N. (1999). "Vergi Maliyeti Üzerine". *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 69-72.
- Barbak, A. (2010). "Gelir İdaresinde Yeniden Yapılanma ve Özerklik Tartışmaları (1980-2010)". Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı Seminer Çalışmaları, 8, 9-36.
- Batırel, Ö. F. (2005). "Gelir İdaresinin Özerkliği Üzerine Bazı Düşünceler". *Vergi Dünyası*, 282, 22.
- Benk, S. ve Karayılmazlar, E. (2010/Temmuz-Aralık). "Vergilemenin Operasyonel Maliyetleri: Kavramsal Bir Değerlendirme". *Maliye Dergisi*, 159, 137-140.
- Beşel, F. ve Çokgezer, C. (2015). "Maliye Alanında e- Teknolojiler ve Etkinliği". *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 13.
- Buluş, A. (2010). "Vergi Toplamanın Özerkleştirilmesinin Vergi Toplamanın Etkinliğine Katkısı: İltizam Sistemi ile Bir Mukayese". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 84-103.
- Çaşkurlu, E. ve Arslan, C. B. (2017). *Kamu Maliyesine Giriş* (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitapevi, 177-221.
- Çelik, F. (2006). *Türkiye'de Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Çalışmaları Ve Dünya Uygulamaları*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 125.
- Çelik, V. (2015). *Vergi Uyum Maliyetleri Ve Vergi Uyumu: Konya İli Küçük İşletmelere Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 35.
- Çetin, G. (2010). "Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Vergilemede Kayıt Düzeni ve Denetim Uygulamalarına Etkisi". *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2(1), 82
- Demirtel, H. ve Bayram, Ö. G. (2014). "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı". *Bilgi Dünyası*, 15(1), 92.

- Dirik, H., Erdoğan, R. Altınçekiç, H., S. ve Altınçekiç, H. (2014). "Kent Ağaçlarının İşlevleri, Koruma Önemi ve Değer Belirleme Yaklaşımları". *Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 15(2), 161.
- Erdem, E. (2014). "E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734.
- Ertuğrul, İ. ve Işık, A. T. (2008). "İşletmelerin VZA ile Mali Tablolarına Dayalı Etkinlik Ölçü: Metal Ana Sanayiinde Bir Uygulama". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(1), 202.
- Genç, Y. ve Yaşar, R. (2009). "Vergilemede Adalet ve Etkinlik İlişkisi". *Vergi Dünyası*, 338, 34-40.
- Gerçek, A. (2006). "Vergilemede Mükellef Hakları ve Türkiye'nin Durumunun İncelenmesi." *Vergi Sorunları Dergisi*, 209, 148.
- Gökbunar, R. ve Çetin, G. (2010). "Mükellef Haklarına Vergi İdaresi Çalışanlarının Bakışı". *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim Ekonomi Dergisi*, 17(1), 43.
- Güner, Ü. (2008). *Türkiye'de Vergi Bilincinin Ve Vergi Ahlakının Oluşmasında Gelir İdaresinin Rolü*, Yüksel Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 40-101.
- İnternet: Aktan, C.C. ve Vural, İ. Y. (2016). "Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi". *Yeni Türkiye*, Bilim ve Teknoloji Özel Sayısı, 1(88), 2.
- İnternet: Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü, *Vatandaş Bütçe Rehberi 2018, Vergi Gelirleri*. Web: <https://www.bumko.gov.tr/TR,8115/vergi-gelirleri.html> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Cenikli, E. ve Şahin, D. (2013). "Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri". *İnternet Uygulamaları ve Yönetim Dergisi (IUYD)*, 4(1), 37-38. Web: <https://bit.ly/2GyKuXe> adresinden 26 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Credly, J. (2009). The Distortionary Costs of Taxation, New Zealand Treasury, 1. Web: <http://www.victoria.ac.nz/sacl/centres-and-institutes/cagtr/twg/publications/5-the-distortionary-costs-of-taxation-johncreedy.pdf> adresinden 02 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Egeli H. ve Diril, F. (2014). "Vergi Bilincinin Oluşumunda Bilişim Teknolojilerinin Rolü: İzmir İli İçin Bir Uygulama". *Sosyoekonomi Dergisi*, 22(22). Web: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/197787> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Ekinci, T. A. (2018). "Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış". *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 334. Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/473553> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.

- İnternet: Elçin, A. B. ve Saraçöz, M. M. (2012). "Vergileme ve İktisadi Etkinlik", *Merit YMM*, 3. Web: <http://www.meritymm.com/wp-content/uploads/2013/05/vergilemeetkinlik.pdf> 20 Mayıs 2018'de alınmıştır.
- İnternet: GİB. (2017). *2016 Yılı Faaliyet Raporu*, 106-129. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 12 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: GİB. (2018). *2017 Faaliyet Raporu*, 103-127. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 12 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: GİB. (2019). *2018 Yılı Faaliyet Raporu*, 111-119. Web: <https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari> adresinden 14 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Gökbunar, A. R. ve Utkuseven, A. (2007). "Geçiş Ekonomilerinde Vergi İdaresi'nin Yeniden Yapılandırılması Üzerine". *Finans Politik&Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(508), 64-65. Web: <https://bit.ly/2VqMtX0> adresinden 27 Şubat 2018'de alınmıştır.
- İnternet: Güzeloğlu, H. (2016). *Elektronik Vergi Uygulamalarında Türkiye'nin Durumu*, KPMG Türkiye, 111, Web: <https://home.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/tr-sorumlu-vergicilik-hakan-guzeloglu.pdf> adresinden 12 Haziran 2018'de alınmıştır.
- İnternet: Hazman, G. G. ve Aksu, Y. (2013). "Vergilemenin Operasyonel Maliyetleri: Mersin Vergi İdaresi Başkanlığı Örneği". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11), 111-115. Web: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ulikidince/article/view/5000113874/500010596> 3 adresinden 24 Şubat 2018'de alınmıştır.
- İnternet: Karaca, Y. (2006, 10-14 Mayıs). Gelir İdarelerinde Reform: Bağımsızlık-Yarı Bağımsızlık Tartışmaları, Dünyada Neler Oluyor? Türkiye'ye Yansımaları Neler?, 21. Maliye Sempozyumu, Antalya, 65. Web: [http://www.maliyesempozyumu.org/wp-content/uploads/2017/10/Maliye\\_Sempozyumu\\_21\\_65\\_70.pdf](http://www.maliyesempozyumu.org/wp-content/uploads/2017/10/Maliye_Sempozyumu_21_65_70.pdf), 03 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Kellner, M. (2004). Tax Amnesty 2004/2005-An Appropriate Revenue Tool? German 5(4),339. Web:[https://germanlawjournal.com/wpcontent/uploads/GLJ\\_Vol\\_05\\_No\\_04\\_Kellner.pdf](https://germanlawjournal.com/wpcontent/uploads/GLJ_Vol_05_No_04_Kellner.pdf) adresinden 06 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Kocamış, T. U. ve Kekeç, M. (2017). *Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği*, International Conference On Eurasian Economies, Session 4b: Finans II, 276. Web: <https://www.avekon.org/papers/1911.pdf> adresinden 20 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Lignier, P. ve Evans, C. (2012). The rise and rise of tax compliance costs for the small business sector in Australia, Australian Tax Forum, 27, 618. Web: <https://bit.ly/2V9U3pw> adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.

- İnternet: Lopes, C. ve Martins, A. (2013). The Psychological Costs of Tax Compliance: Some Evidence from Portugal *Journal of Applied Business and Economics*, 14(2), 53. Web: [http://t.www.na-businesspress.com/JABE/MartinsA\\_Web14\\_2\\_.pdf](http://t.www.na-businesspress.com/JABE/MartinsA_Web14_2_.pdf) adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Mattiello, G. (2005). Multiple Tax Amnesties And Tax Compliance (Forgiving Seventy Times Seven). 4. Web: [https://www.unive.it/media/allegato/DIP/Economia/Working\\_papers/Working\\_papers\\_2005/0506.pdf](https://www.unive.it/media/allegato/DIP/Economia/Working_papers/Working_papers_2005/0506.pdf) adresinde 16 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: OECD. (2004). Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series. 13 Web: <https://bit.ly/2XMGN7o> adresinden 19 Nisan 2019' da alınmıştır.
- İnternet: OECD. (1998). *Electronic Commerce: Taxation Framework*, A Report by the Committee on Fiscal Affairs, 5. Web: <https://www.oecd.org/tax/consumption/1923256.pdf>, adresinden 19 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Oliver, T. ve Bartley, S. (2005). Tax System Complexity and Compliance Costs Some Theoretical Considerations, *Economic Roundup*, Winter. Web: <https://bit.ly/2IDbZ5i> adresinden 01 Mayıs 2019' da alınmıştır.
- İnternet: Oliver, T. ve Bartley, S. (2005). *Tax System Complexity and Compliance Costs Some Theoretical Considerations*", *Economic Roundup*, Winter. Web: <https://bit.ly/2IDbZ5i> adresinden 25 Nisan 2019' da alınmıştır.
- İnternet: Öz, E. ve Bozdoğan, D. (2012). "Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 88-89. Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/194395> adresinden 27 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Öz, E. ve Karakurt, B. (2007). "Türk Gelir İdaresinde Yeniden Yapılanma ve Gelinek Nokta". *İstanbul Okan Üniversitesi Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(510), 81. Web: [http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/files/articles/152820003938\\_5.pdf](http://www.ekonomikyorumlar.com.tr/files/articles/152820003938_5.pdf) adresinden 20 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Qian, W., Shen, C. ve Zou, H. (2009). "Local Government Tax Effort in China: An Analysis of Provincial Tax Performance". *Région at Développement*, No.29,205. Web: <http://aeconf.com/Articles/Nov2017/aef180205.pdf> adresinden 05 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Roth, J., Scholz, J. ve Witte A. D. (1989). Tax payers Compliance, An Agenda for Researchers, Vol. I, Pensilvanya, Amerika Birleşik Devletleri, University Of Pennsylvania Pres, 32. Web: <http://ofs.me/2595977> adresinden 24 Şubat 2018'de alınmıştır.



- İnternet: Sarılı, M. A. ve Hiperlink. (2003). *Türkiye'de Gelir İdaresi ile Vergi Denetiminin Sorunlar Çözüm Önerileri ve Yeniden Yapılandırılması*. E-kitap, Hiperlink MLA (Modern Language Assoc.), İstanbul, 21.
- İnternet: Saydam, G. (2017, 5 Haziran). Vergilemede Etkinlik ve Vergi Reformu, *Kıbrıs Gazetesi* Web: <https://www.kibrisgazetesi.com/yazarlar/goksel-saydam/vergilemede-etkinlik-ve-vergi-reformu/2461> adresinden 12 Nisan 2019' da alınmıştır.
- İnternet: Slemrod, J. Ve Sorum, N. (1984). The Compliance Cost Of The U.S. Individual Income Tax System, *National Bureau Of Economic Research*, NBER Working Paper 1401, 2 Web: <https://www.nber.org/papers/w1401.pdf> 24 Nisan 2019' da alınmıştır.
- İnternet: Şahin, M. (2016). "Türkiye'de Vergi Uygulamalarında Etkinlik Sorunu". *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (ISR)*, 1(3), 32-33. Web: <https://bit.ly/2GBn2Zc> adresinden 5 Nisan 2018'de alınmıştır.
- İnternet: Tran-Nam, B. (2000). The Implementation Costs of the GST in Australian: Concepts, Preliminary Estimates and Implications, *Journal of Australian Taxation*, 3(5), 331-343 Web: <http://www.austlii.edu.au/au/journals/JIATax/2000/23.html#Heading29> adresinden 01 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- İnternet: TÜSİAD ve Vergi Konseyi. (2003). Türk Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Temel Tasarım, İstanbul, 1-96. Web: <https://www.tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/1903turk-geliridairesinin-yeniden-yapilandirilmasi-temel-tasarim-2003-aralik> adresinden 17 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Uğur, A. ve Çütcü İ. (2009). "E- Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi (Online)*, 1(2), 1 Web: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/117222> adresinden 24 Mayıs 2018'de alınmıştır.
- İnternet: Ulukaya, A. (2007). *Türk Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılmasında Denetim Müessesesi*, Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 39. Web: <https://bit.ly/2IU1hH7> adresinden 26 Nisan 2019'da alınmıştır.
- İnternet: Vaillantcourt, F. ve Clemens, C. (2008). *Compliance ve Administrative Cost of Taxation in Canada: The case for Flat Tax Reform*, Canada: The Fraser Institute, 55. Web: <https://bit.ly/2JaY1Hg> adresinden 03 Mayıs 2019'da alınmıştır.
- Kandur, H. (2011). "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları". *Bilgi Dünyası*, 12(2), 3.
- Kargı, V. (2011). "Türkiye'de Vergi Aflarının Vergi Gelirlerine Etkisi." *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 105.

- Kartal, S. K. ve Dirlik, E. M. (2016). "Geçerlik Kavramının Tarihsel Gelişimi Ve Güvenirlikte En Çok Tercih Edilen Yöntem: Cronbach Alfa Katsayısı". *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1869.
- Karyağdı, N. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Vergi İdaresi*. Ankara: Ankara Sanayi Odası Yayınları(ASO), 110.
- Kaya, A. (2014). "Vergi Aflarının Vergi Gelirlerine Etkisi Türkiye'de Ampirik Bir Analiz." *Maliye Dergisi*, 167,186.
- Külcü, Ö. (2007). "Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar". *Bilgi Dünyası*, 8(2), 234-276.
- Mutluer, M. K., Erdoğan, Ö. ve Kesik, A. (2005). *Bütçe Hukuku* (1.Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 78.
- Nadaroğlu, H. (1987). *Vergi Sistemimizin Etkinliği*, Türkiye II. Maliye Eğitim Sempozyumu (Kamusal Finanman Sorunları), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 3-33.
- Ömürbek, N. Çiçek H. G. ve Çiçek, S. (2007). "Vergi Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Anketin Bulguları". *Maliye Dergisi*, 153,120-121.
- Önaçan, M., B., K., Medeni, T., D., ve Özkanlı Ö. (2012, Nisan-Haziran). "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası". *Sayıştay Dergisi*, 85, 8.
- Özdemirci, F. (2008, 05-07 Haziran). *Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) Geliştirme ve Uygulama Projesi: Bir İşbirliği Örneği*, Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi ve Belge Yönetimi ve İşbirliği'nde Balkan Ülkelerinde Kütüphaneler Arasında Bilgi-Dokümantasyon Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri, Edirne, 227.
- Rakıcı, C. ve Aydıgdu, C. (2017). "2000 Yılı Sonrası Türkiye'de Vergi Performansının Değerlendirilmesi". *Sosyoekonomi Dergisi*, 25(33), 222-234.
- Sağlam, M. (2013-1). "Vergi Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Anketin Bulguları". *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 19(19), 315.
- Sara, Z. (2012). *Gelir İdaresi Perspektifinden Türk Vergi Sisteminin Sorunları: Ampirik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon, 15.
- Saraçoğlu, F. Çaşkurulu, E. ve Ejder, H. L. (2014). *Maliye Yazıları*. (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 95-158.
- Sarıllı, M. A. (2002). "Türkiye'de Kayıt dışı Ekonominin Boyutları, Nedenleri Etkileri ve Alınması Gereken Tedbirler". *Bankacılar Dergisi*, 41, 39.

- Savaşan, F. ve Odabaş, H. (2005). "Türkiye'de Vergi Kayıp ve Kaçaklarının Nedenleri Üzerine Ampirik Bir Çalışma". *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 25-26.
- Sevinç, İ. Ve Şahin, A. (2013). "Kamu Çalışanlarının E-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesinde İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(2), 198.
- Söyler, İ. (2006). Kamu Mali Yönetim Sisteminin Bütçe İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi(Eleştirel ve Normatif Bir Yaklaşım), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(1), 200-205.
- Susam, N. ve Oktayer, N. (2007). "Türkiye Ekonomisinde Genel Bütçe Vergi Gelirleri İçinde Dolaylı ve Dolaysız Vergiler (1995-2005)". *İstanbul Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 106.
- Şakar, A.Y. (2011). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E- Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar." *Mali Çözüm Dergisi*, 71.
- Topal, M. H. (2016), "Vergi Adaleti Algısı: Gelir Vergisi Mükellefleri Üzerine Bir Araştırma". *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 2, 150-151.
- Turan, A.K. (2008). *Vergi Gelirlerinin Artırılmasında Meslek Mensuplarının Rolü ve Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 98.





## EK-1. KEYS Memnuniyet Değerlendirme Anketi

A. Demografik Bilgiler						
1	İdari unvanınızı seçiniz.	Memur	Uzman/Uzman yardımcısı	Müdür Yardımcısı/ Müdür/Grup Müdürü	Grup Başkanı/Daire Başkanı	Başkan yardımcısı/Başkan
2	Yaş aralığınızı seçiniz.	20-29	30-39	40-49	50-59	60+
3	Cinsiyetinizi seçiniz	Kadın Erkek				
4	Eğitim durumunuzu seçiniz.	Lise	Önlisans	Lisans	Yüksek lisans	Doktora
B. Likert Ölçekli Sorular						
	Açıklama	1	2	3	4	5
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
5.	KEYS uygulaması zaman tasarrufu sağlamaktadır.					
6.	KEYS uygulaması iş yükünü azaltmaktadır.					
7.	KEYS kolay kullanılabilen bir uygulamadır.					
8.	KEYS uygulaması beklentilerimi karşılamaktadır.					
9.	KEYS uygulaması fiziksel arşivi azaltmaktadır.					
10.	KEYS maliyet tasarrufu sağlamaktadır.					
11.	KEYS uygulaması kağıt israfını artırmaktadır.					
12.	KEYS kullanımı işlemlerimi yavaşlatmaz.					
13.	KEYS uygulamasının ekranı anlaşılır bir şekilde tasarlanmıştır.					
14.	KEYS uygulaması evrak takibini kolaylaştırmaktadır.					
15.	KEYS uygulamasının ekranı yenilikçi bir şekilde tasarlanmıştır.					

### EK-1. (devam) KEYS memnuniyet değerlendirme anketi

	Açıklama	1	2	3	4	5
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
16	KEYS uygulamasının GİB tarafından geliştirilen diğer elektronik sistemlerle aynı ekranda yer alması işlerimiz kolaylaştırmaktadır.					
17	KEYS uygulaması yakın zamanda kağıt evrakını tamamen ortadan kaldıracaktır.					
18	Genel olarak KEYS uygulamasının kullanımında yaşadığım sorunların çözümünde aldığım destek yeterli bir düzeydedir.					
19	Genel olarak KEYS uygulamasını kullanmaktan memnunum.					

Kaynak: Tarafımızca hazırlanmıştır.

## ÖZGEÇMİŞ

Soyadı, adı : AY, Defne  
Uyruđu : T.C.  
Dođum tarihi ve yeri : 23.04.1988, Bismil  
Medeni hali : Bekar  
Telefon : 555 861 9964  
e-posta : defneay2133@gmail.com



### Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi/Maliye	Devam Ediyor
Lisans	Çukurova Üniversitesi/İşletme(İngilizce)	2012
Lisans	Anadolu Üniversitesi/Halkla İlişkiler ve Tanıtım	2010
Lise	Şevket Pozcu Lisesi(YDA)	2006

### İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2018-devam ediyor	Vergi Denetim Kurulu	Vergi Müfettiş Yrd.
2014-2018	Gelir İdaresi Başkanlığı	Gelir Uzmanı

### Hobiler

Ahşap ve seramik boyama, Kitap okuma, bisiklet sürme.





*GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..*

