



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**VERGİLEMEDE E-DEVLET UYGULAMALARININ VERGİ  
TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ VE  
VERGİ MALİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ**

**Hazırlayan**  
Celal ALTINTAŞ

Maliye Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

**Danışman**  
Dr. Öğr. Üyesi Doğan BOZDOĞAN

TOKAT – 2019



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**VERGİLEMEDE E-DEVLET UYGULAMALARININ VERGİ  
TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ VE  
VERGİ MALİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ**

**Hazırlayan**  
Celal ALTINTAŞ

Maliye Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

**Danışman**  
Dr. Öğr. Üyesi Doğan BOZDOĞAN

TOKAT – 2019

## BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Dr. Öğr. Üyesi Doğan BOZDOĞAN danışmanlığında hazırlamış olduğum “Vergilemede E-Devlet Uygulamalarının Vergi Tahakkuku, Vergi Tahsilatı, Vergi Denetimi ve Vergi Maliyeti Üzerine Etkisi” adlı Yüksek Lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

.../.../...  
Celal ALTINTAŞ

**VERGİLEMEDE E-DEVLET UYGULAMALARININ  
VERGİ TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ  
VE VERGİ MALİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ**

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 26 / 08 / 2019

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Doğan BOZDOĞAN

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Yusuf TEMÜR

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Bünyamin DEMİRGİL

İmzası



\*Bu tez, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 01 / 08 / 2019 tarih ve 45-33 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü: **Prof.Dr.İlhan EROĞLU**  
Enstitü Müdürü



## TEŞEKKÜR

Çok uzun bir dönemi kapsayan tez sürecimin son dönemine bir şans olarak karşıma çıkan, kıymetli bilgileri ve tecrübeleriyle beni yönlendirerek; kısa sürede toparlanmamı sağlayan değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Doğan BOZDOĞAN'a çok teşekkür ediyor, saygılarımı sunuyorum.

Tez jürimde yer alarak tezime yaptıkları değerli katkılardan dolayı Dr. Öğr. Üyesi Yusuf TEMÜR'e ve Dr. Öğr. Üyesi Bünyamin DEMİRGİL'e, bu süreçte yaptıkları motivasyonlarla manevi katkı sağlayan kıymetli hocam Prof. Dr. Serpil AĞCAKAYA'ya, Prof. Dr. İbrahim Attila ACAR'a, Doç. Dr. Fatih POLAT'a, Öğr.Gör. Tarık DAL'a, Öğr Gör. Berrin DAL'a, Öğr. Gör. Umut SARAY'a ve görüşlerine çok müracaat ettiğim ve bu süreçte desteğini fazlasıyla hissettiren Öğr. Gör. Erdem KANIŞLI'ya teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Beni bugünlere getiren, maddi manevi destek veren, daima yanımda hissettiğim sevgili babam Hamza ALTINTAŞ'a, sevgili annem Suna ALTINTAŞ'a teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Lisans döneminden bugüne kadar, sürekli desteğini arkamda ve varlığını yanımda hissettiren ve varlığı ile bana yaşama sevinci veren sevgili eşim Şefika ALTINTAŞ'a ve tabi ki sevgili çocuklarım Almila Berra'ya ve Arda'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**VERGİLEMEDE E-DEVLET UYGULAMALARININ  
VERGİ TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ VE  
VERGİ MALİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ**

**ÖZET**

Teknolojik gelişmeler ile birlikte ortaya çıkan gerek ekonomik gerekse de sosyal yapıda değişime neden olan dönüşüm aşamalarının odağında gelişmiş bilişim ve iletişim teknolojilerinin var olduğu bilinmektedir. Globalleşme süreci, beraberinde piyasalardaki rekabeti şiddetli hale getirmiş, özellikle kamu olmak üzere özel sektörün de kurumsal açıdan yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz kılmıştır.

Bilişim teknolojileri adı verilen telekomünikasyon, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler bilginin, emek ve sermaye gibi yeni bir üretim faktörü olmasına neden olmuştur. İnternet kullanımının hızla yaygınlaşması ve kamu yönetiminin yeniden yapılanması, beraberinde devlet ve internet kavramlarının bir arada kullanılmasına yol açmıştır. Böylece yeni bir sürece girilmiş ve E-Devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmıştır. Bu gelişmelerle birlikte Dünya’da olduğu gibi Türkiye’de de e-devlet projeleri hayata geçirilmeye başlanmıştır. E-maliye uygulamaları da bu dönüşümün bir parçasıdır.

Çalışmanın birinci bölümünde elektronik devlet kavramsal bir çerçeve olarak bütün yönleriyle ele alınmış, e-devlet modeli, modelin amaçları ve e-devletin etkinliğini belirleyen faktörlere değinilmiştir.

İkinci bölümde Dünyadaki ve Türkiye’deki internet ve bilgisayar kullanım oranları dikkate alınarak e-devlet kullanım düzeylerine değinilmiştir. Ayrıca e-devlet kullanımında ülkelerin başarı sıralaması ve ülkemizin durumu ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Maliye Bakanlığı e-devlet uygulaması olan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi açıklanmıştır. Bu bölümde VEDOP’un faydaları ve getirdiği yenilikler açıklanmıştır.

Çalışmanın son bölümünde ise E-Devlet uygulamalarının vergi tahakkuklarını, vergi tahsilâtlarını, vergi denetimlerini ve vergi toplama maliyetlerini ne ölçüde etkilediği üzerinde durulmuş ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** E-Devlet, Bilişim, VEDOP, E-Vergi, Etkinlik

**THE EFFECT OF E-GOVERNMENT APPLICATIONS ON TAX ACCRUAL,  
TAX COLLECTION, TAX CONTROL AND TAX COST IN TAXATION  
ABSTRACT**

Together with the emerging technological developments, both economic as well as the changing social structure in the center of the transformation process is seen as an advanced information and communication technologies. Today, the political, economic, social and technological developments are no longer imagining. The process of globalization together with the intensification of competition in the markets has become inevitable particularly in the institutional restructuring of the public to the private sector.

Information technology, called the telecommunications, computer and communication technology developments have led information to a new production factor such as labor and capital. These radical changes and prevented the rise of knowledge began to change in the shape of states management in time has led to the use a long with a combination of state and internet concepts. Thus, has entered in to a new process and has emerged the concept of e-government spontaneously. With these improvements in Turkey as in the world e-government projects began implementation.

In the first study all aspects of electronic government as a conceptual framework is discussed, e-government model the model of factors that determine the objectives and the effectiveness of e-government are mentioned.

In the second study, taking in to account the e-government applications in the world and in Turkey; explained that the application Tax Office Automation Project in Turkey. The world in terms of e-government that is strong in the country, examples of applications are mentioned.

In the last part of the study, it is emphasized to what extent e-government affects tax accruals, tax collections, tax audits and tax collection costs.

**Key Words:** E-Government, IT, VEDOP, E-Tax, Tax Audit, Efficiency

## İÇİNDEKİLER

	<b><u>Sayfa</u></b>
Bilimsel Etik Sayfası.....	<b>i</b>
Teşekkür.....	<b>iii</b>
Özet .....	<b>iv</b>
Abstract .....	<b>v</b>
İçindekiler .....	<b>vi</b>
Tablolar Listesi.....	<b>xi</b>
Şekiller Listesi.....	<b>xii</b>
Kısaltmalar .....	<b>xiv</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: ELEKTRONİK DEVLETİN TEORİK ÇERÇEVESİ.....</b>	<b>2</b>
1.1. E-DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE KAPSAMI.....	<b>2</b>
1.1.1.E-Devletin Tanımı .....	<b>2</b>
1.1.2. ElektronikDevletin Gereklikleri .....	<b>4</b>
1.1.3. Elektronik Devletin Özellikleri.....	<b>4</b>
1.1.3.1. Bilgi Devleti Olma.....	<b>5</b>
1.1.3.2. Teknik Devlet Olma.....	<b>7</b>
1.1.4. Elektronik Devletin Temel Unsurları .....	<b>7</b>
1.1.4.1. Devlet.....	<b>8</b>
1.1.4.2. Vatandaş.....	<b>8</b>
1.1.4.3. Şirket/İşletme .....	<b>8</b>
1.1.4.4. Kamu Kurumları .....	<b>8</b>
1.1.4.5. Kamu Çalışanları .....	<b>9</b>
1.1.5. Elektronik Devlet Etkileşim Yönü ve Etkileşim Alanları .....	<b>9</b>
1.1.5.1. Devlet – Vatandaş Arası (G2C) İlişkiler.....	<b>10</b>
1.1.5.2. Devlet – İşletmeler Arası (G2B) İlişkiler.....	<b>11</b>
1.1.5.3. Kamu Kurumları Arasındaki (G2G) İlişkiler.....	<b>11</b>
1.1.5.4. Devlet ve Tedarikçiler Arasındaki (G2C) İlişkiler .....	<b>12</b>
1.1.6. Elektronik Devlet Gelişim Aşamaları.....	<b>12</b>
1.1.6.1. Bilgi Aşaması.....	<b>13</b>



1.1.6.2. Etkileşim Aşaması .....	13
1.1.6.3. İşlem Aşaması.....	13
1.1.6.4. Dönüşüm Aşaması .....	13
1.2. GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET ANLAYIŞI.....	14
1.2.1. Geleneksel Devlet - E-Devlet Karşılaştırması .....	14
1.2.2. E-Uyum.....	15
1.3. E-DEVLETİN AMAÇLARI .....	16
1.3.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması .....	17
1.3.2. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması .....	17
1.3.3. Şeffaflık .....	17
1.3.4. Hizmet Kalitesi .....	18
1.3.5. 7/24 Kamu Hizmeti.....	19
1.3.6. Vatandaş Katılımının Arttırılması .....	19
1.3.7. Kolay ve Hızlı Erişim İmkânı.....	20
1.3.8. E-Devletin Sağlayacağı Diğer Faydalar .....	20
1.4. E-DEVLETİN ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER .....	21
1.4.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı .....	22
1.4.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre (Ortam).....	22
1.4.3. Mali Kaynaklar .....	22
1.4.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri İle İlişkisi .....	22
<b>BÖLÜM 2: DÜNYADA ve TÜRKİYE’DE E-DEVLET .....</b>	<b>24</b>
2.1. DÜNYADA E-DEVLET .....	24
2.2. ÜLKELERİN E-DEVLET GELİŞMİŞLİK DÜZEYLERİ .....	25
2.2.1. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi .....	26
2.2.1.1. BM 2008 Yılı Endeksi .....	26
2.2.1.2. BM 2010 Yılı Endeksi .....	27
2.2.1.3. BM 2012 Yılı Endeksi .....	27
2.2.1.4. BM 2014 Yılı Endeksi .....	28
2.2.1.5. BM 2016 Yılı Endeksi .....	29
2.2.1.6. BM 2018 Yılı Endeksi .....	29
2.2.2. Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması .....	30
2.2.2.1. Waseda Üniversitesi & IAC 2012 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	30

2.2.2.2. Waseda Üniversitesi & IAC 2013 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	31
2.2.2.3. Waseda Üniversitesi & IAC 2014 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	31
2.2.2.4. Waseda Üniversitesi & IAC 2015 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	31
2.2.2.5. Waseda Üniversitesi & IAC 2016 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	32
2.2.2.6. Waseda Üniversitesi & IAC 2017 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	32
2.2.2.7. Waseda Üniversitesi & IAC 2018 Yılı E-Devlet Sıralaması .....	33
2.3. TÜRKİYE’DE İNTERNET KULLANIMI E-DEVLET UYGULAMALARI	33
2.3.1. Türkiye’de İnternet Kullanımı .....	33
2.3.2. Türkiye’de E-Devlet Kullanımı .....	36
2.3.3. Uluslararası Kuruluşlar Gözünden Türkiye’nin E-Devlet Görünümü.....	39
2.3.3.1. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine Göre Türkiye’nin Genel Görünümü.	39
2.3.3.2. Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması’na Göre Türkiye’nin Genel Görünümü .....	39
2.3.3.2.1. 2013 Yılı Araştırma Özeti .....	40
2.3.3.2.2. 2015 Yılı Araştırma Özeti .....	41
2.3.3.2.3. 2017 Yılı Araştırma Özeti .....	41
2.3.3.3. Waseda Üniversitesi &IAC Araştırması’na Göre Türkiye’nin Genel Görünümü .....	43

<b>BÖLÜM 3: E-DEVLET UYGULAMALARI KAPSAMINDA VEDOP PROJESİ.....</b>	<b>45</b>
3.1. E-DEVLET UYGULAMALARI VE GELİR İDARESİ .....	45
3.1.1. Gelir İdaresinde Reform .....	46
3.1.2. E-Kurum Olarak Gelir İdaresi Başkanlığı .....	48
3.2. E-VERGİ .....	48
3.3. VEDOP .....	49
3.3.1. Vedop I .....	50
3.3.2. Vedop II .....	51
3.3.3. Vedop III.....	53
3.3.4. Vedop’un İş Fonksiyonları (VEDOP Kapsamındaki Projeler) .....	54
3.3.4.1. E-Beyanname .....	54
3.3.4.2. E-Fatura.....	57
3.3.4.3. E-Arşiv .....	58

3.3.4.4. Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi (EBTİS) .....	59
3.3.4.5.E-Haciz.....	60
3.3.4.6. İnternet Vergi Dairesi .....	61
3.3.4.7. E-Defter.....	61
3.3.4.8. Özelge Otomasyon Sistemi.....	62
3.3.4.9. Vergi Dairesi Başkanlığı / Defterdarlık Gelir Müdürlüğü Otomasyonu (DEFGEL).....	62
3.3.4.10.Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi (TAKKOM) .....	63
3.3.4.11.Veri Ambarı Projesi (VERİA) .....	63
3.3.4.12.Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK) .....	64
3.3.4.13.Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS) .....	64
3.3.4.14.Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS).....	66
3.3.5. VEDOP'un Yararları .....	67
3.3.5.1. Gelir İdaresi Yönünden.....	67
3.3.5.2. Mükellef Yönünden .....	69
3.3.5.3. İş Dünyası Yönünden.....	70
3.3.6. VEDOP'a Yöneltilen Eleştiriler .....	70

## **BÖLÜM 4:E-DEVLET UYGULAMALARININ VERGİ TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ VE VERGİ MALİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ .....**

4.1. VERGİ TAHAKKUKU VE TAHSİLATI ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ.....	72
4.1.1.Etkinlik, Tahakkuk ve Tahsilat Kavramları.....	73
4.1.1.1. Etkinlik.....	73
4.1.1.2. Verginin Tahakkuku .....	73
4.1.1.3. Verginin Tahsili .....	73
4.1.2.Etkinliğin Ölçülmesi.....	73
4.2. VERGİ DENETİMLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ .....	76
4.2.1.Denetim Kavramı ve Vergi Denetimi.....	76
4.2.2. Vergi Denetiminde Etkinliğin Ölçülmesi .....	77
4.3. VERGİ MALİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ .....	80
4.3.1. Vergi Toplama Maliyeti .....	80
4.3.1.1. Verginin Açık Maliyeti .....	80

4.3.1.2. Verginin Gizli (Saklı) Maliyeti .....	80
4.3.2. Vergi Maliyeti Etkinliğinin Ölçülmesi .....	80
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>82</b>
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>85</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>92</b>



## TABLOLAR LİSTESİ

<b><u>Tablo No</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
Tablo 1.1: Elektronik Ortamda Devletin Etkileşim Yönü, Etkileşim Alanları ve Avantajlar.....	10
Tablo 1.2: Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması .....	14
Tablo 2.1: Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Hesaplaması.....	26
Tablo 2.2: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2008).....	26
Tablo 2.3: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2010).....	27
Tablo 2.4: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2012).....	28
Tablo 2.5: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2014).....	28
Tablo 2.6: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2016).....	29
Tablo 2.7: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2018).....	29
Tablo 2.8: Waseda Üniversitesi & IAC 2012 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	30
Tablo 2.9: Waseda Üniversitesi & IAC 2013 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	31
Tablo 2.10: Waseda Üniversitesi & IAC 2014 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	31
Tablo 2.11: Waseda Üniversitesi & IAC 2015 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	32
Tablo 2.12: Waseda Üniversitesi & IAC 2016 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	32
Tablo 2.13: Waseda Üniversitesi & IAC 2017 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	33
Tablo 2.14: Waseda Üniversitesi & IAC 2018 Yılı E-Devlet Sıralaması.....	33
Tablo 2.15: Ulusal Enformasyon Altyapısı Hizmetlerine İstek .....	34
Tablo 2.16: Brown Üniversitesi Ülkelerin E-Devlet Performans Araştırması .....	36
Tablo 2.17: İnternet Erişimi Sağlayan Hanehalkı Oranı ve E-Devlet Kullanım Oranı ..	37
Tablo 2.18: AB E-Devlet Araştırması Değişkenleri .....	40
Tablo 2.19: AB E-Devlet Araştırması Özeti (2013) .....	40
Tablo 2.20: AB E-Devlet Araştırması Özeti (2015) .....	41
Tablo 2.21: AB E-Devlet Araştırması Özeti (2017) .....	42

<b><u>Tablo No</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
Tablo 3.1: 2004 – 2018 Yılları Arası Kağıt Beyanname ve E-Beyanname Verilme Oranı.....	56
Tablo 3.2:2010-2018 yıllarında E- Fatura Uygulamasına Kayıtlı Kullanıcı Sayıları, Fatura Sayıları, Fatura Miktarı.....	57
Tablo 3.3: 2010-2018 yıllarında E- Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı ve Düzenlenen Fatura Sayısı .....	58
Tablo 3.4:2010-2018 Tahsilat İşlem Sayısı .....	59
Tablo 3.5: 2013-2017 Sanal POS ile Tahsil Edilen Toplam Tutar .....	60
Tablo 3.6: 2010-2018 Yılları İtibariyle İnternet Vergi Dairesi Kullanıcı Sayıları .....	61
Tablo 3.7: 2012-2018 yıllarında E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı.....	62
Tablo 4.1:1999 – 2018 Vergi Tahakkukları, Tahsilat/Tahakkuk Oranları ve 2010 – 2018 Vadesinde Tahsil Edilen Verginin Tahakkuk Eden Vergiye Oranı .....	74
Tablo 4.2:1984 – 2018 Yılları Arası Toplam Mükellef Sayısı, İncelenen Mükellef Sayısı ve Denetim Oranı .....	78
Tablo 4.3:1997 – 2018 Vergi Gelirleri ve Vergi Toplama Maliyetleri.....	81

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil No</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 1.1: Geleneksek Devlet-Elektronik Devlet Bilgi Alışveriş Sistemleri.....	6
Şekil 1.2:E-Devletin Unsurları.....	7
Şekil 1.3: Elektronik Devlet Gelişim Aşamaları.....	12
Şekil 1.4: Geleneksel (Klasik) Devlet Yapısından, Uyumlu E-Devlete Geçiş .....	15
Şekil 2.1: Ükelere Göre İnternet Kullanıcı Sayısı En Yüksek Yirmi Ülke Sıralaması (2019).....	24
Şekil 2.2: Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması.....	35
Şekil 2.3: İnternet Erişimi Sağlayan Hanehalkı Oranı ve E-Devlet Kullanım Oranı Eğilimi.....	38
Şekil 2.4: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine Türkiye'nin Yıllara Göre Eğilim Doğrusu .....	39
Şekil 2.5: AB Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Göre Puanları.....	43
Şekil 2.6: Waseda Üniversitesi & IAC Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Göre Puanları .....	43
Şekil 2.7: Waseda Üniversitesi & IAC Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Sıralaması.....	44
Şekil 4.1: Vergi Tahakkukundaki Değişim, Vergi Tahsilindeki Değişim, Tahakkuk/Tahsilat Oranları ve Büyüme Oranları İlişkisi.....	75
Şekil 4.2: 1984 – 2018 Yılları Arası Toplam Mükellef Sayısındaki Değişim ve Denetim Oranındaki Değişim .....	79

## KISALTMALAR LİSTESİ

- AB:** Avrupa Birliği
- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
- ASPA:** Amerikan Kamu Yönetim Platformu
- ASAL:** Asker Alma
- BİMER:** Başbakanlık İletişim Merkezi
- BİT:** Bilgi İletişim Teknolojisi
- BM:** Birleşmiş Milletler
- BTD:** Bilgi Toplumu Dairesi
- CRM:** Müşteri İlişkileri Yönetimi
- DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı
- EBTİS:** Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi
- EFT:** Elektronik Fon Transferi
- EMKAS:** Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi
- ETA:** Elektronik Vergi Dairesi
- E-VDO:** İnternet Tabanlı Vergi Daireleri
- GGM:** Gelirler Genel Müdürlüğü
- GİB:** Gelir İdaresi Başkanlığı
- GİMOP:** Gümrük İşlemleri Merkezi Otomasyon Projesi
- GÜMBS:** Gümrük Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi
- G2C:** Government to Citizen
- G2B:** Government to Business
- G2G:** Government to Government
- G2E:** Government to Employee
- IMF:** International Monetary Fund (Uluslar arası Para Fonu)



**IRS:** Federal Gelirler Dairesi

**IT:** Bilgi Teknolojileri

**KPS:** Kimlik Paylaşım Sistemi

**MEBBİS:** Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri

**MEDULA:** Medikal Ulak

**MERAK:** Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma

**MERNİS:** Merkezi Nüfus İşlemleri Sistemi

**META – DATA:** Ortak Veri Formu Standardı

**MIS:** Management Information Systems

**MOBESE:** Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu

**POLNET:** Polis Bilgi Sistemi

**ROK:** Rapor Okuma Komisyonu

**SAY2000:** Saymanlık Otomasyon sistemi

**TAKKOM:** Takdir Komisyonu Otomasyon Projesi

**TOBB:** Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

**TUENA:** Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı

**TÜBİTAK:** Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

**TÜSİAD:** Türkiye Sanayiciler ve İşadamları Derneği

**UBK:** Ulusal Bilgi Komitesi

**ULAKBİM:** Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi

**UYAP:** Ulusal Yargı Ağı Projesi

**VDO:** Vergi Dairesi Otomasyonu

**VEDOP:** Vergi Dairesi Otomasyon Projesi

**VEDOS:** Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi

**VERİA:** Veri Ambarı

**VUK:** Vergi Usul Kanunu

## GİRİŞ

Bir ülkede devlet tarafından vatandaşa sunulan kamu hizmetlerinin etkinliği, ülkelerin gerek sosyal gerekse de ekonomik yaşamı üzerinde önemli bir paya sahiptir. Bu nedenle kamu hizmetlerinin, günümüz bilişim teknolojileri kullanılarak, etkin bir biçimde vatandaşa sunulması kaçınılmazdır. Tabii ki bu olgu gerçekleştirilirken de vatandaşın ihtiyaçları doğrultusunda adımlar atılmalıdır. Ancak elektronik hizmetler, vatandaşa etkin hizmet sunmanın yanı sıra verimli iş süreçleri yaratmakta ve kurumlar arası iş birliğini güçlendirmektedir.

Günümüzde dünya genelinde hızlı bir şekilde bilgi toplumuna geçiş süreci yaşanmaktadır. Evrenselliğin önemli boyutlara ulaştığı günümüz şartlarında bilgi ve iletişim teknolojileri inanılmaz bir hızla gelişmektedir. Bu gelişmelerle birlikte hayatın birçok alanında değişiklikler meydana gelmektedir. Ayrıca bilişim teknolojisinin bu denli artış göstermesi gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki bilişim açığını da giderek arttırmaktadır. Ülkemizin de hiç kuşkusuz ki, bu değişime ayak uydurması gerekliliği tartışılmaz. Dolayısıyla Türkiye’de vatandaşa hizmeti ön plana çıkaran e-devlet olgusu modeli ortaya çıkmıştır. Devlet bünyesinde meydana gelen bilişim alanındaki bu gelişmeler, devleti şeffaflandırmakta, verimliliği arttırmaktadır. Beraberinde birçok proje getiren e-devlet maliye alanında da bir çok yeniliğin getirilmesinde etkili olmuştur. E-defter, e-fatura, e-haciz vb. uygulamalar bunlardan sadece birkaçıdır.

Bu çalışmanın amacı; e-devlet kavramının önemini ortaya koyarak; özellikle e-devletin en önemli adımlardan biri olan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)’un sağladığı faydaları belirtip genel bir değerlendirmede bulunmaktır. Bu amaçla çalışmanın son bölümünde e-devlet uygulamalarının vergi tahakkuku, vergi tahsili, vergi denetimleri ve vergi toplama maliyetlerini nasıl ve ne ölçüde etkilediği ortaya konularak E-devletin sağladığı faydalar bu kriterler ölçütünde değerlendirilmiştir.

# 1. BÖLÜM

## ELEKTRONİK DEVLETİN TEORİK ÇERÇEVESİ

### 1.1. E-DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE KAPSAMI

#### 1.1.1. E-Devletin Tanımı

Günümüz toplumsal yapısını ve yaşayış biçimine tesir eden en önemli faktörlerden birisi internetin ve internet sitelerinin temsil ettiği ‘Bilgi İletişim Teknolojileri’ (BİT)’dir. Bu teknolojik gelişmelerin, bilginin üretilmesinden kullanılmasına kadar geçen sürede birçok değişimi de beraberinde getirmiştir. Yaşanılan bu hızlı değişim ülke önceliklerini etkileyerek; BİT altyapılarını oluşturmak, geliştirmek ve güçlendirmek birçok ülkenin öncelikli politikası haline gelmiştir (Çiçek, 2008: 3)

Bir ülke için devlet, yeryüzündeki en etkili ve en önemli teşkilat olarak tanımlanabilir. Devletler her ne kadar güç sahibi olsalar dahi meydana gelen değişimlerle beraber ortaya çıkan toplumsal talepleri göz ardı etmemeli, bu taleplere karşı duyarsız kalmamalıdır.

21. yüzyıl bilgi çağında kamu yönetimi alanında birçok köklü değişiklikler yaşanmaktadır. Meydana gelen bu değişimler, toplumsal modernleşme taleplerini de beraberinde getirmektedir. Kamu hizmetleri sunum şeklinin değişmesi ile birlikte, devletler daha modern hizmet sunmaları gerektiğinin farkına varmışlardır. Çünkü köklü değişikliklerin yaşandığı bu süreçte geleneksel devlet anlayışı, toplumdan gelen hizmet taleplerini yeterince karşılayamayacaktır. Artık çağımızda toplumlar bilgi toplumu, devletlerse bilgi devletidir (İnce, 2001: 21).

Bunların yanı sıra devlet tarafından vatandaşa sunulan hizmetin anlaşılır olması ve hepsinden önemlisi verilen hizmetin ölçülebilir nitelikte olması gerekmektedir. Bir başka deyişle vatandaşa sunulan kamusal hizmetin, vatandaşın hizmet ihtiyacını ne ölçüde giderebildiği ölçülmelidir. Bu sayede kamusal hizmetlerde verimlilik sağlanabilecektir. Bütün sayılan bu unsurlar ‘Elektronik Devlet’ kavramını ön plana çıkarmaktadır (Balcı ve diğerleri, 2003: 266).

Elektronik devletin dünyadaki gelişimine bakıldığında, özellikle 1960 ve 1970’li yılların genelinde, bilgi teknolojilerinin yalnızca bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda

kullanıldığı gözlemlenmektedir. Elektronik devlet ile ilgili ilk önemli ve büyük adımın kişisel bilgisayarların yaygınlaştığı 1980’li yıllarda atıldığını söyleyebiliriz. 1990’lardaysa internetin hızlı bir biçimde dünya üzerinde yayılması ve bu sayede önceki dönemlere oranla çok büyük miktarda bilgi üretilmesi ve dağıtılması; yönetim bilgi sistemleri “Management Information Systems (MIS)” kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu kavram e-devlet sürecinin en önemli ve en büyük adımının atılmasını tetiklemiştir (Çiçek ve diğerleri, 2007: 202).

Bugün, dünyada “Elektronik Devlet” kavramı, çok ciddi bir şekilde irdelenmekte ve bu kavramın birçok farklı tanımları ortaya atılmaktadır. Elektronik devlet kavramı tartışılırken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, bu kavramı belirli kalıplar içerisine sokmak yerine, ülkelerin kendilerine özgü yapılarını dikkate alarak değerlendirme yapmaktır.

Genel olarak elektronik devlet, kamuya ait bilgilere erişilmesinde ve vatandaşlara, kamu çalışanlarına, diğer kurum ve kuruluşlara kamusal hizmetlerin sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik imkânların kesintisiz ve güvenli bir şekilde kullanılmasıyla performans ve verimliliği sağlayan bir sistem olarak ifade edilebilir (Tataroğlu ve Bayram: 166).

Elektronik Devlet, ‘E-Devlet’ olarak kısaltılarak kullanılmakta ve dijital devlet, akıllı devlet olarak isimlendirilmektedir. Varlığını enformasyon teknolojilerindeki gelişmelere borçlu olan ve bu sayede ayakta duran bir kamu yönetim mekanizması, bileşimindeki çeşitli faktörlerle bağlantılı olarak ‘e-Devlet’ kavramı ile ifade edilmektedir (Aktel, 2003: 103).

E-Devlet kavramında gücün, ondan faydalanan müşterilerde yani millette olması esas alınmaktadır. Halk, internet teknolojisinin kullanıcılara sunduğu kolaylık sayesinde dilediği zaman, istediği yerden kamu hizmet sunucusu tarafından kendilerine sağlanan bilgilere, belgelere ve servislere ulaşabilecektir.

Kamusal bilgilere ulaşma imkanı, elektronik devletin yalnızca belirli bir kısmını ifade etmektedir. E-devlet, toplumun bilgiye ulaşım isteklerini yerine getirmekle beraber, kamusal hizmetlerin elektronik ortamda yerine getirilmesi, kişilerin şahsi bilgilerini problemsiz ve rahat bir şekilde konuyla alakalı birimlere yönlendirilmesini de içermektedir (Mutioğlu, 2001: 962). “*E-Devlet aslında bir vizyondur ve devletin*

*vatandaşlarına daha etkin hizmet verebilmesi için gerekli bir araçtır. Bu kavram devlete yeni bir tanım getirmemektedir. Sadece, devletin iş yapma şeklini farklı bir boyuta taşımaktadır”(Erdal, 2004: 1)*

### **1.1.2. Elektronik Devletin Gereklilikleri**

Günümüzde oldukça hızlı bir şekilde gelişen teknoloji, piyasa ekonomisinin yaygınlaşması ve küreselleşme üzerinde önemli bir etkide bulunarak ekonomik ve sosyal değişimin temel unsurlarından bir tanesi olmuştur. Bu teknolojik gelişim piyasa ekonomisinin yanı sıra kamusal alanda da önemli değişimlerin meydana gelmesini sağlamıştır.

Geleneksel devletin hantallığı, görev ve hizmet maliyetlerinin gün geçtikçe artış göstermesi, kamu kurumlarında gözetim ve denetim işlevlerinin zayıflaması sonucu etkili iletişim vasıtalarının kullanılması gerekliliği doğurması, karar alma süreçlerinin daha yalın bir hale getirilmesi ihtiyacı, vatandaşların kültür seviyesinin artırılması gerekliliği, kamu yararı odaklı hizmetin gerekliliği, devletin bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum sağlama gerekliliği, e-devletin varlığını zorunlu hale getirmektedir (İnce, 2001: 23).

İletişim teknolojilerindeki gelişmeleri göz önünde bulunduran e-Devlet uygulamaları, yeni demokratik yönetim biçimlerinin açılımını mecbur kılarak demokratik katılıma da olanak sağlayacaktır. Bu yönüyle ele alındığında ise e-devlet, halkın demokratik süreçlere katılmasını kolay hale getirecek ve aynı zamanda politik sürecin izlenmesine olanak sağlayacaktır. Tüm bunlar demokrasiye katılımın derinleşmesi ve geliştirilmesine yardımcı olacaktır (Aktan ve Tunç, 1998: 134-136).

### **1.1.3. Elektronik Devletin Özellikleri**

Elektronik Devlet, yeni ortaya çıkan bir kavram olarak ifade edilse bile, esasta burada yeni olarak ifade edilen durum e-devletin, geleneksel devletten farklı olarak, fonksiyonunu yeni vasıtalarla yerine getirdiğidir. Bu kapsamda, elektronik devletin özelliklerini iki başlık altında sınıflandırabiliriz (Nohutçu ve Balcı, 2005: 135).

### ***1.1.3.1. Bilgi Devleti Olma***

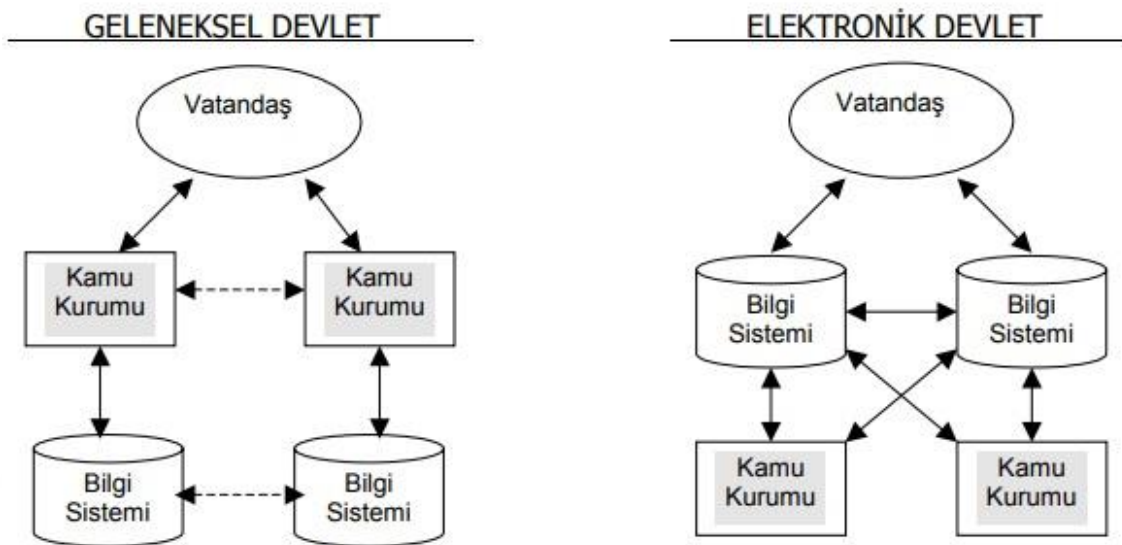
Geleneksel devletten, e-devlete geçiş sürecinde kullanılan bilgi sistemlerinin önemi göz ardı edilemez. Temelde bilgi elektronik devletin bir yapıtaşdır. BİT, bilginin etkin kullanımı ve paylaşımı sayesinde şeffaflığı arttırarak, ülkelerin rekabet güçlerinin artırılmasında önemli rol oynamıştır. Aynı zamanda BİT, teknoloji yoksunu birçok ülke açısından ise önemli bir tehlike arz etmekte ve büyük bir tehdit oluşturmaktadır.

Devletler BİT yardımıyla ve e-devlet aracılığıyla, gün geçtikçe daha fazla kamusal bilgiyi web ortamına taşımaktadırlar. Böylece hantal ve ağır işleyen bürokratik işlemler en basit halini alarak, vatandaş ile devlet arasında önemli bir etkileşim süreci oluşturmaktadır (Nohutçu ve Balcı, 2005: 135-136).

Kamu, toplumsal hayatta bilgilerin en fazla üretildiği, yayıldığı, kullanıldığı ya da birtakım nedenlerle depolanarak saklandığı sosyal olgudur. Bu bilgiler arasında, vatandaşların kişisel verileri, firmalara ilişkin veriler ile ekonomik ve sosyal hayata ilişkin bilgiler olmasının yanı sıra başka ülkelere ait bilgiler de bulunabilmektedir. E-devlet sayesinde vatandaşlar söz konusu bu bilgilere yetkileri oranında ulaşabilmektedirler. Vatandaşlar kamu bilgilerine ulaşmalarının yanında, kendileri hakkındaki bilgilere de -ihtiyaç duymaları halinde- ilgili kamu birimlerine rahatlıkla aktarabilmektedirler (İnce, 2001: 22-23).

E-devlet yapısı içerisinde vatandaşın, devletin kurum ve kuruluşları ile yüz yüze görüşmesi mümkün değildir. Bilgi iletişim altyapısı ve sistemin yönlendirmesiyle istenilen kamusal hizmete ulaşılmaktadır. Böylelikle vatandaş, herhangi bir işlemi gerçekleştirmek için kamu kurumuna gitmek yerine, bilgi sistem altyapılarını aracı olarak kullanarak işlemi gerçekleştirebilecektir. Bu noktadan hareketle aslında elektronik devletin geleneksel devlete rakip olmadığını, sadece verilen hizmetin şeklinde birtakım farklılıklar olduğunu söyleyebiliriz (Gökbunar ve Baştan, 2004: 72). Elektronik devlet ve geleneksel devlet yapısı içerisinde vatandaşın devlet ile olan bilgi alışveriş süreci Şekil 1.1’de gösterilmiştir.

Şekil 1.1: Geleneksel Devlet-Elektronik Devlet Bilgi Alışveriş Sistemleri



**Kaynak:**(İnce, 2001: 24)

Geleneksel devlet modelinde; bürokratik süreçler, kâğıda dayalı işlemler, yinelemeler, zaman kaybı, kamu kurumlarıyla halk arasındaki uyumsuzluklar kaçınılmaz olacaktır. E-Devlet modelinde ise vatandaşın bilgiye doğrudan erişiminin sağlanmasıyla beraber vatandaş ile kamu kurumunun iletişiminin geliştirilmesinin yanı sıra kamu kurumlarının kendi aralarındaki iletişimin gelişmesi ve kurumsal bilgi ağının da bir bütün olması sağlanmıştır. Böylelikle bürokrasi süreçleri, kâğıda dayalı işlemler, zaman kayıpları ve vatandaş ile kamu kurumu arasındaki uzlaşmazlıklar önemli ölçüde azalma göstermiştir. Vatandaş için gerekli olan çoğu bilgi ve belgeler e-devlet sistemi içerisinde kullanıma hazır bir şekilde en güncel haliyle yer almaktadır. Vatandaşın diğer talepleri ise bilgi sistemleri aracılığı ile kamu kurumlarına aktarılmakta ve kurum tarafından talepte bulunan vatandaşa geri dönüş yapılmaktadır. Bu gelişmeler ile birlikte devlet dairelerinde herhangi bir işlem gerçekleştirebilmek için kuruma gidip oluşan uzun kuyruklarda bekleme dönemi büyük ölçüde sona ermiştir (İnce, 2001: 25).

Kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliği sağlamakla birlikte, hem devlet açısından hem de vatandaş açısından daha az maliyet (zaman, emek, para) anlamına gelmektedir (Uçkan, 2014: 3).

### 1.1.3.2. Teknik Devlet Olma

Elektronik devlet teknik üstünlüğü olan bir hizmeti ifade etmekle birlikte en son teknolojiyi kullanmaktadır. Yeni teknolojiler üst yöneticilerden beklentileri arttırmakta ve kamu faaliyetlerini gizlilik politikasından biraz olsun uzaklaştırmaktadır. Bu sayede gerek vatandaşlar, gerekse kamu çalışanları ihtiyaç duymaları ve talep etmeleri halinde devletin herhangi bir biriminden sağlıklı bir bilgi alma hakkını kazanmaktadırlar (Ateş, 2002: 967).

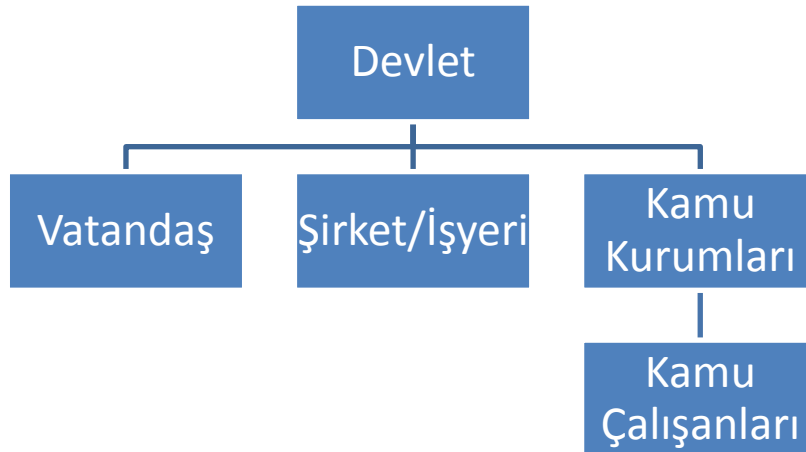
Günümüzde en son çıkan teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir belgenin kamu kurumlarına ulaştığı andan, en son işlem aşamasına gelene kadar her hususta bilgi edinme ve inceleme imkanı veren yapısıyla teknik üstünlüğünü ortaya koymaktadır.

### 1.1.4. Elektronik Devletin Temel Unsurları

Geleneksel devletin temel öğeleri e-devlet içinde aynen geçerli durumdadır. Fakat bilgi çağının bir gerekliliği olarak e-devletteki bu öğeler, geleneksel devlete göre farklı içeriklerde ve farklı boyuttadırlar. E-devlet belirli bir internet ağı üzerinde yapılandırıldığından e-devlet bünyesinde oluşturulan diğer tüm unsurlarda aynı ağ üzerinden eşgüdümlü bir şekilde çalışmaktadır (Kırçova, 2003: 17). Böylece kamu kurum ve kuruluşları arasında eşgüdüm daha kolay bir hale gelmektedir.

Geleneksel devlet için devletin temel öğeleri olan vatandaş, kamu kuruluşları ve özel kuruluşlar, e-devlette; e-vatandaş, e-kurum ve e-şirkete dönüşmektedir. E-devleti oluşturan temel unsurları Şekil 1.2’de gösterilmiştir.

Şekil 1.2:E-Devletin Unsurları



**Kaynak:** Elektronik devletin unsurları göz önünde bulundurularak tarafıma oluşturulmuştur.



#### ***1.1.4.1. Devlet***

Elektronik devletin vatandaşlar, kurumlar ve işletmelerle ilgili olan ve bilişim teknolojilerinden yararlanarak internet ortamında gerçekleştirilen uygulamaları, elektronik devlet kavramının devlet kısmını oluşturmaktadır. Üretilen hizmet ve hizmet üretimi sırasında kullanılan girdiler göz önüne alındığında devlet, en kapsamlı organizasyon konumundadır. Devletin üzerine düşen işlevleri yerine getirebilmesi için gerekli teknik ve hukuksal altyapının oluşturulması gereklidir (Koçak ve diğerleri, 2002: 9).

#### ***1.1.4.2. Vatandaş***

Elektronik devletin temel unsurlarından biri olan vatandaşın internet hizmetinden faydalanan olması gereklidir. İnternete bağlı olan vatandaş bu kanal vasıtasıyla sunulan her hizmetten rahatlıkla yararlanabilecektir. Kısacası bu unsur için önemli olan internete erişim olanağıdır. İnternete erişim olanağı ise ülkenin gelişmişlik düzeyi ve bilgisayar sahipliği oranıyla yakından ilgilidir. Gelişmiş ülkelerde bilgisayar sahipliği ve kullanma oranları diğer ülkelere (az gelişmiş ve gelişmekte olan) oranla daha yüksektir (Koçak ve diğerleri, 2002: 10).

#### ***1.1.4.3. Şirket/İşletme***

Elektronik devletin en önemli üyelerinden bir tanesi de işletmelerdir. İşletmeler zorlu rekabet koşullarında ayakta kalabilmek adına -özellikle- teknolojik gelişmeleri vatandaşlardan ve devletten daha iyi takip etmekte ve daha kolay adapte olabilmektedirler (Koçak ve diğerleri, 2002: 10).

Günümüzde e-ticaret kavramı önemini iyice arttırmış durumdadır. İşletmeler devlet ile olan ilişkilerinde de internetten yararlanmakta, bir taraftan devletten hizmet sağlarken diğer yandan da sorumluluklarını (SSK primi, beyanname verme, vergi ödeme gibi) bu kanal vasıtasıyla daha hızlı ve verimli bir şekilde yerine getirmektedir (Koçak ve diğerleri, 2002: 10).

#### ***1.1.4.4. Kamu Kurumları***

E-Devletin diğer bir önemli unsuru ise kamu kurum ve kuruluşlarıdır. Kamu kurumları, insan hayatının her aşamasında etkin olan ve etkinliğini koruyan yapıya

sahiptirler. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler ve benzeri kurumlar e-devlet organizasyonu içinde yer alan ve onu tamamlayan unsurlardır (Koçak ve diğerleri, 2002: 11).

Bireyler çeşitli nedenlerle bu kurumlarla etkileşim içerisine girmekte, bu etkileşim ile ya kamu kurumlarından hizmet almakta ya da yasal bir yükümlülüğünü bilgi teknolojileri vasıtasıyla yerine getirmektedir. Kurumların elektronik ağ ortamına taşınmasıyla birlikte vatandaş – devlet ilişkisi daha sıkı bir hal almıştır.

#### **1.1.4.5. Kamu Çalışanları**

E-devlet modelinin oluşturulmasında kamu çalışanlarının rolü yadsınamayacak kadar büyüktür. Bilişim teknolojileri ne ölçüde gelişmiş olursa olsun, bu teknolojileri uygulayacak bireyler olmadığı sürece bir anlam ifade etmeyecektir. Bu nedenle bu teknolojilerin uygulanabilmesi için kamu çalışanlarına ihtiyaç vardır. Kamu hizmetinin elektronik ağ üzerinden vatandaşa etkin bir şekilde sunulabilmesi için nitelikli insan gücüne ihtiyaç vardır. Bu nedenle hizmetin yerine getirilmesi çalışmalarında e-devlet modelini oluşturan kamu çalışanlarının sayısal çoğunluğundan ziyade, nitelikli olmaları göz önünde bulundurulmalıdır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 79).

#### **1.1.5. Elektronik Devlet Etkileşim Yönü ve Etkileşim Alanları**

E-devleti oluşturan unsurlar arasındaki etkileşim yönü (Erdal, 2004: 4);

- Devlet ve vatandaş arası (**Government to Citizen: G2C**) ilişkiler,
- Devlet ve işletmeler arası (**Government to Business: G2B**) ilişkiler,
- Kamu kuruluşları arası (**Government to Government: G2G**) ilişkiler
- Devlet ve tedarikçiler arası ilişkiler (**Government to Supplier: G2S**) olmak üzere, dört temel E-Devlet etkileşim yönü bulunmaktadır.

E-devletin etkileşim yönünü ve etkileşim yönü çerçevesinde ortaya çıkan etkileşim alanları ile birlikte birtakım avantajları Tablo 1.1’de belirtilmiştir.

**Tablo 1.1: Elektronik Ortamda Devletin Etkileşim Yönü, Etkileşim Alanları ve Avantajlar**

Etkileşim Yönü	Etkileşim Alanları	Avantajlar
<b>Devletten Vatandaşa</b>	Bilgilendirme Sağlık Vergi Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
<b>Devletten İşletmelere</b>	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkili etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
<b>Kamu Kuruluşları</b>	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkili bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı
<b>Devletten Tedarikçilere</b>	E-satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri

**Kaynak:**(Çoban, 2006: 17)

#### **1.1.5.1. Devlet – Vatandaş Arası (G2C) İlişkiler**

Devlet, hayatımızın her alanında irtibat kurduğumuz ve hizmet talebinde bulunduğumuz büyük organizasyon yapısına sahiptir. Vatandaşların, geleneksel devlet bakış açısı çerçevesinde kamu kurumlarıyla etkileşimi doğmadan önce başlamakta ve ölüm sonrasında dahi sürmektedir (Erdal, 2004: 5).

E-devlet ile vatandaşın etkileşiminde en önemli nokta ağa bağlı olma gerekliliğidir. Ağa bağlı olan her vatandaş elektronik ortamda sunulan hizmetlere rahatlıkla erişebilir. Kişisel bilgisayar sayısındaki değişim, bilgisayarı kullanabilme yüzdesi, ağa ulaşım olanakları ve ağa ulaşım oranı vb. etmenler e-devlet sisteminin uygulanabilme düzeyine direkt etki etmektedir (Kırçova, 2003: 18).

Doğum öncesi süreçte, “nasıl çocuk sahibi olunur? Gebelik döneminde nelere dikkat edilmelidir?” gibi temel sorulara ilgili bakanlık ve kurumlar (Sağlık Bakanlığı, Üniversite Hastaneleri v.b.), resmi ve yarı resmi kurumların internet sayfaları ile özel kurum ve doktor web sitelerinden yanıt bulunabilir. Doğumla birlikte kişinin e-devlet ile tanışma süreci, ölüme kadar olan sürede birçok alanda (vergi ödemesi, öğrencilik işlemleri, sigorta işlemleri, nüfus işlemleri, vb.) devam etmektedir. (Erdal, 2004: 3).

E-devlette devletin, vatandaş etkileşim yönlü kurduğu ilişkide bilgilendirme, vergi, sağlık, kültür ve eğitim alanlarında bir etkileşim oluşabilir. Oluşan bu etkileşim

farklı dağıtım olanaklarının kullanılması, şahsileştirilmiş hızlı ve kolay hizmetler, şeffaflık, işlem maliyetlerinin düşüklüğü gibi bir takım avantajları da beraberinde getirmektedir.

### ***1.1.5.2. Devlet – İşletmeler Arası (G2B) İlişkiler***

Geleneksel devlet anlayışında, devlet ekonomik hayatın içinde düzenleyici, denetleyici bazen de teşvik edici olarak yer almaktadır. Günümüzde liberalizmin gelişmesiyle birlikte devletin ekonomik hayattaki rolü nispeten azalmasına rağmen, yine de ekonomide en büyük aktörlerden biri olarak varlığını devam ettirmektedir. Çünkü ekonomide uygulamaya konulan sistem her ne olursa olsun devlet o ekonominin en önemli öğelerinden biridir (Kızılyel, 2007: 55).

İşletmeler daha kurulmadan önce devletten hizmet alabilmek adına devlet ile ilişkiye girmeye başlar. Devletin değişik kurumlarından, yatırım yapılacak yerin yasal statüsü, ulaşım olanakları vb. hakkında bilgi alır. Daha sonra işletmenin kurulmasıyla birlikte ticaret siciline kayıt, vergi mükellefi olmak, vergi ödemesi, çalışanların sigorta primlerinin ödenmesi, şirketin başka şirketle birleşmesi vb. konularla ilgili olarak elektronik ortamda hizmet alabilmekte, sorumluluklarını yerine getirebilmektedir. Vergi dairesine gitmeden beyannamesini doldurabilmekte, vergi ve SSK primi gibi ödemeleri yapabilmekte, kendisine gerekli olan bilgilere rahatça ulaşabilmektedir. Dolayısıyla e-devlet işletmelere büyük kolaylıklar sağlamaktadır (Erdal, 2004: 5-6).

E-devlette devletin, işletmeler yönlü kurduğu ilişkide destek programları, öneri ve yol göstermeler, çeşitli düzenlemeler ve vergilerle bir etkileşim oluşabilir. Oluşan bu etkileşim, daha az bürokrasi ve düşük işlem maliyetleri gibi bir takım avantajlar sağlamaktadır.

### ***1.1.5.3. Kamu Kurumları Arasındaki (G2G) İlişkiler***

Firmaların ve yurttaşların bulunduğu ağ ortamının başka bir ögesi de kurumlardır. Devletin, açık devlet olma yolunda mesafe kat etmesi ve daha etkin çalışmalar gerçekleştirmesinin yanı sıra, diğer kamu idareleri ile bilgi bütünlüğünü sağlaması gerekmektedir. Dolayısıyla devlet kurumlarının, işlevlerini gerçekleştirirken diğer kurumlar ile aynı veri tabanını paylaşması şarttır. Bu sağlanabilmesi ise kurumların birbirleriyle bütünleşik hale gelmesi ve kolektif bir alt yapının

oluşturulmasıyla mümkündür. Bu tür işbirliğini sağlayacak ortak bir veri tabanı oluşturmak için çeşitli kaynaklardan edinilen bilgilerin bir arada toplanması, ayıklanması, sınıflandırılması ve açıklanması gerekmektedir. Bu sayede meydana getirilen profillerle bilginin daima güncel tutulması problemi ortadan kalkacak ve sağlıklı bir veri tabanından daha etkin hizmet sunumu gerçekleştirilecektir. Böylelikle kamu kurumlarının kendi aralarındaki iletişim ile merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim kuvvetli bir hale gelerek verimlilikte artış, etkili bilgi paylaşımı, esnek çalışma ortamı gibi avantajlar sağlayacaktır.

#### ***1.1.5.4. Devlet ve Tedarikçiler Arasındaki (G2C) İlişkiler***

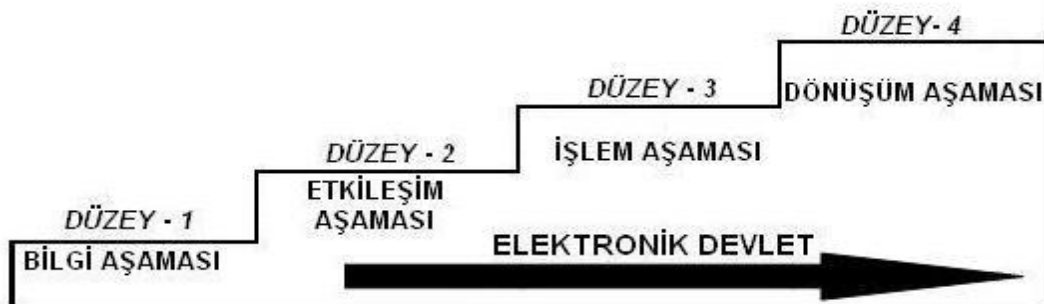
Kamu kurum ve kuruluşları, nitelik ve nicelik olarak daha iyi hizmet vermek için sürekli mal ve hizmet satın alma eğilimindedirler. Kurumlar bu mal ve hizmetleri tedarikçi olarak ifade ettiğimiz araçlardan, kalite ve uygun fiyat unsurunu göz önünde bulundurarak satın almaktadırlar.

Devletin mal ve hizmet satın aldığı tedarikçiler ile kurmuş olduğu etkileşim, e-satın alma olgusunu ön plana çıkararak, verimliliğin artmasını ve işlem maliyetlerinin düşmesini sağlamıştır.

#### **1.1.6. Elektronik Devlet Gelişim Aşamaları**

Kamu yönetiminde iş aşamalarının tekrar düzenlenmesi ve elektronik dönüşüm uzun soluklu çalışmalar ile mümkün hale gelmektedir. E-devlette bakış açısı ve uygulamalar için birçok gelişim aşamasından geçilmektedir. Bu aşamalar, bilgi aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşaması ve dönüşüm aşaması olarak karşımıza çıkmaktadır (Uçkan, 2014: 49).

**Şekil 1.3: Elektronik Devlet Gelişim Aşamaları**



**Kaynak:** (Erdal, 2004: 11)

#### **1.1.6.1. Bilgi Aşaması**

Kamu kurumlarının internette sadece bilgi verme amacıyla yayın yaptığı sınırlı sayıdaki resmi internet siteleridir. Bilgilerle dolu olan bir internet sayfasına sahip olma bu ilk aşama için yeterlidir (Uçkan, 2014: 49).

#### **1.1.6.2. Etkileşim Aşaması**

Bu aşamada karşılıklı etkileşim söz konusudur. Kullanıcılar yetkililerle elektronik ortamda iletişim kurabilir, web sayfası içerisindeki arama bölümlerinde diledikleri şahsi (vergi borcu, nüfus kaydı vb.) ya da genel bilgileri (sistemin sorgulanmasına olanak tanıdığı bilgiler) sorgulayabilir, resmi veya özel işlemlerinde kullanacakları form ve belgelere erişebilirler. Hatta bu konuda uzman desteği de alabilirler.

#### **1.1.6.3. İşlem Aşaması**

Kamu biriminin internet sayfasının etkileşim seviyesi artarak daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur (Uçkan, 2014: 49). Bu aşamada kullanıcılar çeşitli kamusal işlemlerini (vergi ödeme, pasaport başvurusu, nüfus kayıtları vb.) ağ ortamında gerçekleştirebilmektedir.

#### **1.1.6.4. Dönüşüm Aşaması**

Elektronik devletin son aşaması olan bu aşamada, kamu idareleri arasında bilgi ve işlemler ortak bir ortamda ve hizmet alacakların rahatlıkla erişebileceği bir konumda yer almaktadır. Geri planda, uygulamalar arası entegrasyon sağlanarak işlem süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve hizmetin sadece bir kamu hizmet kapısı üzerinde toplanması söz konusudur.

E-devlet ülkemizde bilgi, etkileşim ve işlem aşamalarından geçerek dönüşüm aşamasına ulaşmıştır. E-devletin etkileşim yönlerini oluşturan vatandaşlar, işletmeler, tedarikçiler ve kamu idareleri arasında bir bilgi ağı oluşturularak erişilebilir hale getirilmiştir.

## 1.2. GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET ANLAYIŞI

### 1.2.1. Geleneksel Devlet - E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel devlet yaklaşımına karşıt bir kavram olarak, E-devletin uygulamaya geçirilmesinin özünde yönetim kavramı yer almaktadır. Uygulamada yöneten ve talep eden geleneksel devlet, karşılıklı yönetilen ve taleplere en etkin bir biçimde cevap veren bir yapıya dönüşmektedir. Böylelikle çeşitli kamu birimlerinde üretilen veya toplanan bilgilerin kurumlar, bireyler ve özel kesim tarafından ortak paylaşımı ile “karşılıklı yönetme” eylemi kendiliğinden gerçekleşecektir (Kuran, 2005: 62).

Tablo 1.2’de geleneksel devlet ve kamusal hizmet sunumuna farklı bir boyut kazandıran elektronik devletin karşılaştırmasını görmekteyiz.

**Tablo 1.2: Geleneksel Devlet – E-Devlet Karşılaştırması**

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri – Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey Hiyerarşik Yapılanma	Yatay – Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Eleman/Birey Yanıtı	Otomatik Sesli Posta – Çağrı Merkezi vs
Eleman Temelli Denetim	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Kesintisiz Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Eleman Yardımı	Uzman Yardımı
Kapalı Devlet	Açık Devlet

**Kaynak:**(Kuran, 2005: 62)

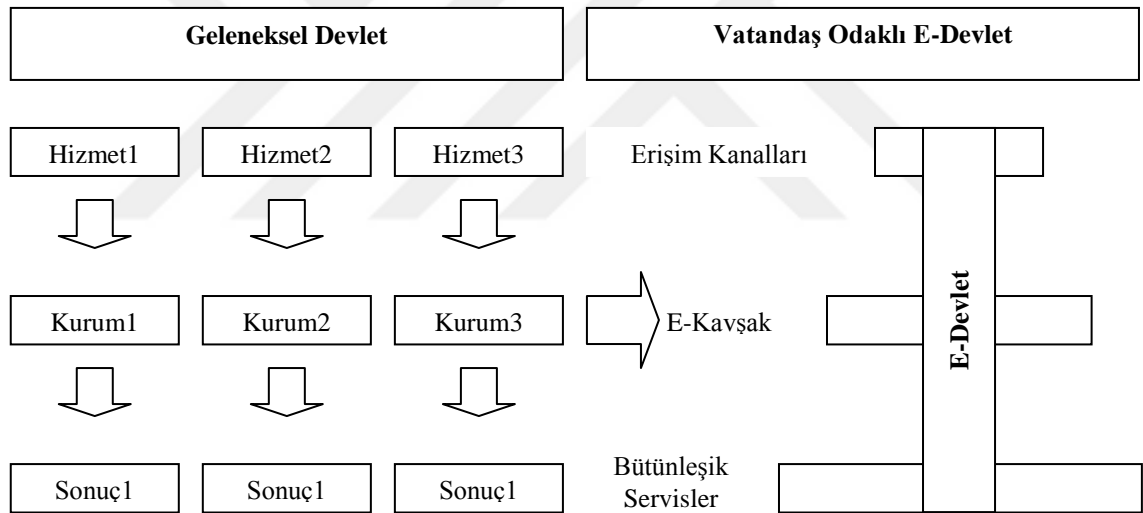
Geleneksel devlet anlayışında kamu idaresi, vatandaşla onun talep ettiği bilgi arasında yer almaktadır. E-devlette ise vatandaş ile idare arasında bir bilgi sistemi vardır ve bu bilgi sistemi sayesinde hem vatandaş talep ettiği hizmeti rahat bir şekilde alabilmekte hem de idare vatandaş bilgi sistemleri vasıtasıyla çeşitli çözüm kanallarına yönlendirebilmektedir (Karakaya ve diğerleri, 2004: 5-10).

Geleneksel devlet anlayışında vatandaş bir bilgi talebinde bulunduğu karşısında bir görevli bulmaktadır. Görevli, vatandaşa istediği hizmete ulaşması noktasında bir köprü vazifesi görmekte olup; vatandaş bu görevli sayesinde o hizmete

ulaşabilmektedir. Dolayısıyla vatandaş, idarenin çalışanı ile doğrudan muhatap olmaktadır. E-Devlette ise vatandaş bilgiye hiçbir aracı olmaksızın ulaşabilmektedir. Bilgi sistemi vatandaş ile kurum arasına yerleşmiştir. Yavaş işleyen geleneksel devlet anlayışından e-devlet anlayışına adım atılması ile birlikte vatandaşlar daha aktif bir hale gelebilecek ve bu sayede devlet de daha dinamik bir yapıya ulaşacaktır (İnce, 2001: 24-26).

Klasik devlet anlayışında her talep edilen bir hizmet için farklı bir kuruma gitmek gerekmektedir. Her bir kamu kurumu diğerinden bağımsız bir şekilde hizmet oluşturmakta ve yine birbirinden bağımsız bir şekilde bu hizmeti sunmaktadır. Hâlbuki vatandaş odaklı e-devlet yapısında hizmet tek bir elden sunulduğu için vatandaşların farklı kurumlara gitmesine gerek kalmaz. (Şekil 1.4)

**Şekil 1.4: Geleneksel (Klasik) Devlet Yapısından, Uyumlu E-Devlete Geçiş**



**Kaynak:**(Kuran, 2005: 65)

### 1.2.2. E-Uyum

E- devletin hayatımızda önemli bir yer tutması ile birlikte hizmetlerin tek bir elden sunumu gerçekleşti ve vatandaşın bir işlem için birden fazla kamu kurumuna gitme gereği ortadan kalktı (Kuran, 2005: 64). Bu kolaylık ise kamu kurumlarının elektronik ortamda birlikte çalışma gerekliliği ile ortaya çıktı.

Kamu kurumlarının uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlayacak e-uyum yapısı, e-devlet yapısının temelini oluşturan bir sistemdir (Kuran, 2005: 64-65).

E-uyum, kamu kurumları arasındaki bilgi alışverişinin yanı sıra;



- Devlet –vatandaş
- Devlet – şirketler,
- Devlet – yerel yönetimler,
- Devlet – dış dünya arası ilişkileri de kapsamaktadır.

E-uyum yapısının temelinde, bütün devlet işlerinin elektronik ortamda yapılması bulunmaktadır. Bu sistem bünyesine, sadece, standartlara uygun olan sistemleri kabul edecektir. E-uyum ile ayrıca, kamu hizmetlerinin ‘meta-data’ (ortak veri formatı standardı) yapısı ile uyumlu standartları belirlenecek; böylelikle vatandaşın, devletin bilgi kaynaklarına daha kolay ulaşımı sağlanacaktır (Kuran, 2005: 65).

### **1.3. E-DEVLETİN AMAÇLARI**

E-devlet sistemi, kamu yönetiminin toplum ihtiyaçların karşılamak ve üstlendiği görevleri en etkin bir şekilde yerine getirmek esaslarına dayanmaktadır. Bu sistemle vatandaşlar, işlerini kamu dairelerinde sıra beklemeksizin, internet ortamından yapacaklardır.

Kamusal hizmetlerinin sunulmasında internet teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte kamu sektöründeki işleyiş daha verimli bir hale gelirken, devlet vatandaşına "bir tık" kadar yakın bir konuma gelmiştir.

Hizmet alma ve bilgi alma talebinde bulunan herkesin yılın her günü ve günün her saati hizmet alabileceği veya bilgiye ulaşabileceği ve vatandaşların tüm konularda kendilerini daha rahat bir şekilde ifade edebileceği bir ortam oluşmuştur. Bu sistem ile "devlet-vatandaş" ilişkileri farklı bir boyut kazanarak "halk için var olan devlet" kavramı güç kazanacaktır (İş Gücü Derneği, 2005).

E-Devlet; kamu kurum ve kuruluşları, yurttaşlar ve ticari işletmeler arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması yoluyla performans ve verimlilik artışı sağlanmasını hedeflemektedir.

E-devletteki temelde gaye işlemlerin internet ortamına taşıyarak, bürokrasiyi azaltmak olsa da, e-devlet gelişmiş bir altyapı ile daha süratli ve güvenli işleyen bir kurumsallaşma kimliğinin yerleşmesine de olanak sağlayacaktır (Çakıroğlu, 2006).

E-Devlet uygulamalarının amaçlarını şöyle sıralayabiliriz;

- Harcamalarda tasarruf sağlanması,
- Kâğıt işlemlerinin kontrol altına alınması,
- Şeffaflık,
- Hizmet kalitesi,
- 7/24 kamu hizmeti,
- Vatandaş katılımının artırılması,
- Kolay ve hızlı erişim.

### **1.3.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması**

Devlette yük olan bazı harcamaların, e-devlet sistemine geçilmesiyle birlikte, bu harcamaların önemli ölçüde düşürülmesi sağlanmıştır (TÜSİAD, 2001: 135). Buna Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın SRC türü mesleki yeterlilik belgesi vermesi, özmal taşıt ilavesi, özmal taşıt düşümü, kiralık taşıt ilavesi ve kiralık taşıt düşümünü kapsayan yedi hizmetinden sağlanan tasarrufu örnek gösterebiliriz. Bu hizmetlerin e-devlete aktarılmasıyla toplamda 84 milyon 557 bin 66 Türk Lirası civarında tasarruf edildiği belirtilmektedir (Yeni Asya, 2019).

### **1.3.2. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması**

Geleneksel devlette, yapılan her işlem; oy verme, sağlık, vergi, belediye hizmetleri, nüfus ve gümrük işlemleri vs. kâğıt üzerinde gerçekleştirilmekteydi. E-devlet anlayışı ile birlikte bu durum büyük ölçüde ortadan kalktı. Tüm belgeler elektronik ortama aktarılarak, bu belgelerin takip edilmesine ve kontrol edilmesine de olanak sağlandı. Bu etmen, vatandaşların bilgiye kısa süre içerisinde ulaşmasını da sağlamaktadır. Kağıda dayalı işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla, arşivlerde fiili olarak kağıt üzerinde saklanan bilgilerin elektronik ortama aktarılması sağlanmıştır. Bu husus devletin, etkin ve bilgiye kolay erişilebilir bir arşivleme sistemi oluşturulmasına da olanak sağlamıştır (TÜSİAD, 2001: 135).

### **1.3.3. Şeffaflık**

E-devlet uygulamalarının temel hedeflerinden bir tanesi de şeffaflıktır. Şeffaflık, e-devlet sistemi üzerinde yapılan işlemlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik

sınırlamalarını olabildiğince alt seviyelere indirmekle beraber, vatandaşların bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracaktır. Bu sayede bilginin topluma yayılması hız kazanacak ve toplumu oluşturan ilgili tüm kesimler bu bilgilerden istifade edebilecektir. Dolayısıyla, devlet ile yurttaşlar arasındaki yapay engeller de zamanla ortadan kalkmaya başlayacaktır (Karkın, 2003: 63-64).

E-devletin amaçlarından olan şeffaflık, bir amaç olmaktan da öte e-devlet uygulamalarının bir sonucudur. Çünkü vatandaşın dilediği bilgi belgeye internet üzerinden ulaşılabilmesi “şeffaf devlet” anlayışını da beraberinde getirmiş ve bunun sonucu olarak da devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşımıştır (TÜSİAD, 2001: 136).

Devlet idaresinde şeffaflık ve hesap verebilirlik var ise siyasi bozukluklar hemen ortaya çıkar. Bu nedenle yolsuzlukların önlenmesinin en etkili yolu şeffaf yönetim anlayışının benimsenmesidir. Şeffaf yönetim anlayışı sayesinde halk, seçtiği temsilcileri izler ve kontrol eder (Aktan, 2009).

Şeffaf devlet, vatandaşın ödediği verginin nerelere harcandığını ve iktidarın kamu kaynaklarını nasıl kullandığını öğrenme ve sorgulama hakkını doğurur. Devletin geleceğe yönelik ne tür planlar ve programlar geliştirdiği, hangi politikaları benimseyeceği, üretmiş olduğu projeler, vb. günümüz insanının merak ettiği konulardır.

Şeffaf ve hesap verebilir devlet anlayışında, gerçekler daha net ve daha iyi bir şekilde anlaşılır. Ortada dolaşan söylenti, vesvese ve iddialar devleti ve kurumlarını yıpratmaz. Saydam, huzurlu ve güvenli bir devlet anlayışının olduğu ortamda devletin saygınlığı artar ve vatandaşın devletine olan güveni de artar. Ayrıca vakıflar, dernekler, sivil toplum örgütleri, siyasi partiler de şeffaf ve hesap verebilir olmak zorundadır. Faaliyetlerini geniş toplum kesimlerine duyurmalı ve toplumun katılımını ve desteğini almalıdırlar. Elde ettikleri gelirleri ve bu geliri nerede ve hangi amaç için kullandıklarını, ilgili tüm taraflara duyurmalıdır. Bu demokratik sürecin daha sağlıklı işlenmesini sağlayacaktır (Yıldırım ve diğerleri, 2003: 111-112).

#### **1.3.4. Hizmet Kalitesi**

Belirli standartlarda ve belirli kalitede hizmet, internet ortamında çeşitli servisler aracılığıyla hizmet almak isteyen herkese eşit olarak sunulacaktır. İnsanların, işlem

sonuçlarını kısa süre zarfında elde etmek ve işlerini daha hızlı halletmek için kartvizitle ve rüşvetle iş yaptırma devri de son bulacaktır. Böylece hizmetler hızlı, düşük maliyetli, kaliteli ve etkin bir şekilde yerine getirilecektir (Şentürk, 2003: 51).

### **1.3.5. 7/24 Kamu Hizmeti**

Etkin devlet anlayışı, vatandaşların devletle olan ilişkilerinde ve işlemlerinde arandığı istikrar, güvenilirlik ve hızlı olma ilkelerini barındıran, müteşebbisleri ve diğer ilgili kimseleri destekleyici bir yapıya sahip anlayıştır. Etkin devlette mevcut ilişkiler ve işlemlerde kurulacak iletişim kolaylıkları olmalı ve bunu sağlanabilmesi için de en üst düzey teknolojiden yararlanarak bağlantılar kurtulmalıdır. Bu durum beraberinde etkin bir devlet arayışında, etkili iletişim olanağını ve iletişim güvenliği açısından da güven duygusunu arttıracak ve maliyetleri düşürücü etkiler yaratacaktır (Demirel, 2007: 113).

Hizmet kalitesinin artmasının yanı sıra devlet, zaman ve mekân sınırı tanımaksızın vatandaşlarına 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.7/24 kamu hizmeti geleneksel devlet anlayışındaki kamu hizmetleri sunumundan şikâyeti olanlar için radikal bir değişim olmuştur. Böylelikle devletin vatandaşıyla her zaman birlikte olması sağlanmıştır.

### **1.3.6. Vatandaş Katılımının Arttırılması**

E-devlet kullanıcılarının birbirleri arasında, özel kuruluşlarla ve kamu kuruluşlarıyla süratli ve kolay bir şekilde iletişim sağlayabilmeleri ve bu iletişim maliyetinin düşük olması ağ teknolojilerinin sağladığı en önemli faydalardandır (Kırçova, 2003: 28).

Ağ ortamının hızla yayılan önemli unsurlarından biri, tartışma platformlarıdır. İlgili alanları aynı ya da benzer olan üyelerin toplanarak oluşturdukları gruplar ağ ortamlarında çok fazla etki yaratmaktadırlar. Aynı anda binlerce kişinin mesaj yazabildiği platformlarda üyelerin düşünce üretimi ve paylaşımı konusunda katkıları çok önemlidir. Dünyada birbirinden farklı ilgi alanlarına sahip çok sayıda haber platformu bulunmaktadır. Bu platformlara üye kimseler, istedikleri alanlardaki gruplara katılarak, fikirlerini diğer platformun diğer üyeleriyle özgürce paylaşabilmektedir. Bu platformlar bireylerin katılımcı ve paylaşımcı kültürünün gelişmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Sivil örgütlenmeyi ve baskı grubu oluşturulmasını sağlayan bu

platformlar birtakım hizmetlerin yerine getirilmesi adına önemli işlevler yüklenmişlerdir. Bu platformlar ile devlet yönetiminde ihtiyaç duyulan vatandaş katılımı önemli ölçüde sağlanmıştır. Kamu hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan geri dönüşler, elektronik haber platformları aracılığıyla kolaylıkla sağlanmaktadır (Kırçova, 2003: 28-29).

Kamu hizmetlerinde yaşanan yenilikler, getirilen birtakım kolaylıklar düşük iletişim maliyetleri ve demokratik süreç bireylerin yönetime katılımını artırarak yeni bir toplum anlayışı meydana getirecektir (TÜSİAD, 2001: 136).

### **1.3.7. Kolay ve Hızlı Erişim İmkânı**

Devletin vatandaşına hizmet sunarken, bu hizmetin sunumunda internet teknolojilerini kullanması, “devlet kapısı”nı bir “devlet portalı” haline getirmiştir. İsteyen herkes günün her saatinde dünyanın her yerindeki bilgiye ulaşmakta ve işlemlerini hızlı, rahat ve kolay bir şekilde gerçekleştirmektedir. Böylece devletler ülkenin her köşesine aynı kalitede servisi götürebilmektedir (Altıntaş, 2003: 23).

### **1.3.8. E-Devletin Sağlayacağı Diğer Faydalar**

E-devlet temelde vatandaşa sunulan hizmetlerin bilgi ve iletişim araçları kullanılarak daha süratli, entegre bir şekilde, verimli ve düşük maliyetli sunulmasını amaçlamaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 157). Bu durumda;

- Daha verimli hızlı, düşük maliyetli hizmetler sunulacak ve zamansal kazanç sağlanacak. Ayrıca ekonomide rekabetçi bir yapı oluşturulacaktır.
- Vatandaşlar talep ettikleri bilgi ve belgeye daha az bürokrasiye maruz kalarak hızlı bir şekilde ulaşacaktır (Şahin ve Örselli, 2003: 349).
- E-devletin devleti saydamlaştırmasıyla birlikte devlet, yurttaşlarına olabildiğince yakın, yeterince şeffaf ve mümkün olan en üst seviyede verimli hizmet sunmaktadır (Yüçetürk, 2002: 153).
- E-devlet süreciyle birlikte vatandaşların bir müşteri gibi görünmesi, vatandaş ihtiyaçlarının karşılanması olasılığını daha da artırmıştır. (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 135).

- Kamusal hizmetlerin sunumunda e-devlet sayesinde düşen hizmet maliyetleri ve düşük harcamalar daha az finansmana ihtiyaç duymasına anlamına gelmektedir. Bu durum vatandaşın üzerindeki vergi yükünü azaltıcı bir etki ortaya çıkaracaktır (Büke, 2002: 19).
- E-devlet süreciyle devletin kurumları arasında bilgi ve veri transferinin hızlanması sonucu kurumlardaki karar alma organları, karar süreçlerini hızlandıracaktır. (Ulusoy ve ve Karakurt, 2002: 137).
- Vatandaşların yönetim sürecine katılımının kolaylaştırılmasıyla e-demokrasi olgusu hakim olacak ve politik süreç izlenebilecektir (Büke, 2002: 13).
- E-devletin ilerleyen safhalarda gelişmesi ile vatandaşın resmi kurumların karar alma sürecine katılabilmesi sağlanabilecektir. Bunun için öncelikle siber-demokrasinin gerçekleşmesi ve seçim sistemlerinin internet yordamıyla gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Sağsan, 2001: 92).
- Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iş birliğinin artmasıyla her kurumun faaliyet alanı ve amaçları bilinecektir. Bu sayede vatandaş hangi kurumun ne tür görevler üstlendiğini ve kurum fonksiyonlarının ne olduğu konusunda bilgi sahibi olacaktır. Bu husus beraberinde merkezi ve yerel idarelerin iş birliğini artıracaktır (Sağsan, 2001: 92).
- E-devlet süreci elektronik arşivleme sayesinde doküman yönetimini kolaylaştıracak ve böylelikle geleneksel devletin bir unsuru olan ilkel depolama ve arşivleme yöntemleri zamanla tarihe karışacaktır. Bunun yerine daha kullanışlı, daha teknolojik ve daha modern depolama ve arşivleme teknolojisi kullanılacaktır (Yüçetürk, 2002: 147).

#### **1.4. E-DEVLETİN ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER**

E-Devletin etkinliğini belirleyen faktörler; telekomünikasyon altyapısı, yasal düzenleyici ortam, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan bağlılığı olmak üzere dört başlık altında açıklanabilir (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 139).

#### **1.4.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı**

Gelişmekte olan ülkelerin en önemli etkenlerinden bir tanesi de ülkedeki telekomünikasyon altyapısıdır. Eğer bir ülkenin internet teknolojisi iyi düzeyde değilse o ülkede internet kullanımı ve e-devlet kullanımı imkânsız hale gelecektir. Bu nedenle internet altyapısının üst düzeyde olması, internet erişiminin süratli ve kesintisiz bir şekilde sağlanması gereklidir. Bunun içinse ülkenin fiziki durumuna uygun yeraltı ve yerüstü teknik donanımın tamamlanmış olması gerekir (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 139).

#### **1.4.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre (Ortam)**

Telekomünikasyon altyapısındaki genişleme yâda yükselme çok büyük yatırımları gerektirmektedir. Ancak bu yatırımları sadece devletten beklemek olası değildir. Çünkü telekomünikasyon yatırımları çok pahalı yatırımlardır. Dolayısıyla gelişmekte olan ülkelerde bu yatırımlara gerekli bütçeyi ayıracak yeterli kaynak bulmak güçtür. Bu yüzden, özel yatırımları teşvik edecek, yasal ve düzenleyici reformlar yapmak gerekmektedir. İlgili alanlarda kanuni düzenlemeler yapılarak, yerel telekomünikasyon ve internet servis sağlayıcıları arasındaki rekabet arttırılabilir (Akdemir, 2008: 45-46).

#### **1.4.3. Mali Kaynaklar**

Kamusal hizmetler, e-devlet tarafından sağlanırsa, kamu kurumları hizmetleri sunmak için fiyat talep edemeyecekler dolayısıyla mali kayıplar yaşanacaktır ya da hizmet teslimi özel sektör tarafından yerine getirilecektir. Bu yüzden e-devlete geçişte ve sonrasında mali yüklerin finanse edilebilmesi için özel ve kamusal düzenlemeler yapılmalıdır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 139).

#### **1.4.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri İle İlişkisi**

Tüm faktörler yerine getirilse dahi esas olarak e-devletin etkinliğinin belirlenmesinde, kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileriyle olan ilişkileri en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Organizasyonel yönetimin kalitesi ve organizasyon üyelerinin performansı, yani insan unsuru ve bilgi teknolojileri ile ilişkisi, kamusal organizasyonların etkinliğinde üzerinde önemle durulması gereken konulardır.

Buna göre e-devletin etkinliğini belirleyen faktörleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Hinnant ve Moon, 2001: 10-12; Ulusoy ve Karakurt, 2002: 140).

- Organizasyonun bilgi sistemlerine olan bağlılığı,
- Bilgi sistemi organizasyonunun bireylerin ve kurumların taleplerini karşılayıp karşılayamadığının farkına varılması,
- Kamu organizasyonunca verilen bilginin kalitesi,
- Hizmetlerden faydalananların organizasyonun yeniliklere adapte olması için yaptığı baskıların düzeyi,
- Dış aktörler ile organizasyonun bilgi paylaşım düzeyi,
- Kanuni engeller ve iç politik destek düzeyine bağlıdır.



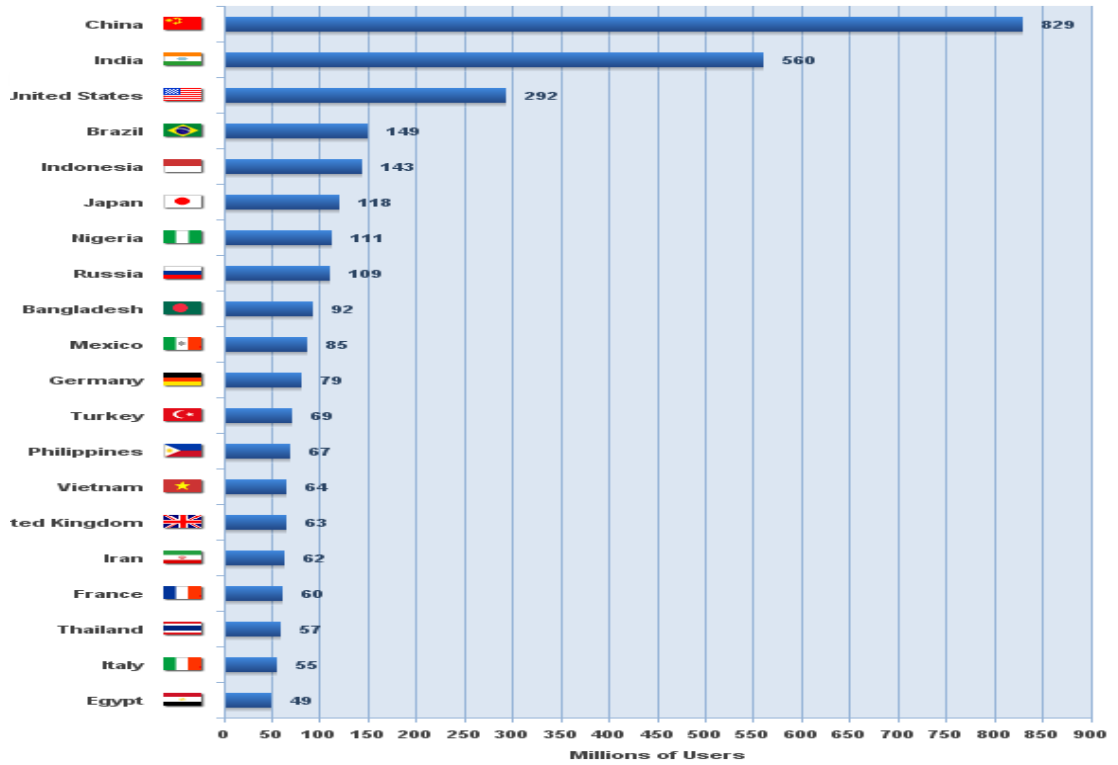
## 2. BÖLÜM

### DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET

#### 2.1. DÜNYADA E-DEVLET

Dünyada e-devlet konusuna değinmeden önce ülkelerin internet kullanımına değinmek gerekir. 2019 yılı internet kullanıcı sayıları en yüksek yirmi ülke sıralaması aşağıda Şekil 2.1’de verilmiştir;

**Şekil 2.1: Ülkelere Göre İnternet Kullanıcı Sayısı En Yüksek Yirmi Ülke Sıralaması (2019)**



**Kaynak:**(Top 20 Internet Countries-2019 With the Highest Number of Internet Users, 2019).

Dünya üzerinde en fazla internet kullanıcısı olan ilk yirmi ülkenin 2019 yılı sıralamasına bakıldığında, ilk üç sırayı dünya nüfusun büyük bir bölümünü oluşturan Çin, Hindistan ve Amerika Birleşik Devletleri’nin aldığını görüyoruz. İlk üç sırada yer alan ülkelerin toplam internet kullanıcı sayısı yaklaşık 1 milyar 681 milyondur. Tablo 2.1’de Türkiye 69 milyon kullanıcı ile 12. sırada yer almaktadır. Bir başka ifade ile ülkemiz dünya üzerinde en fazla internet kullanıcısı olan 12. ülke konumundadır. İlk yirmi listesinin son sırasında ise 49 milyon kullanıcı ile Mısır yer almaktadır.

Dünya üzerinde e-devlet yaklaşımları öncelikle yerel yönetimlerdeki bir takım uygulamalarla hayata geçmiştir. Öte yandan Batı toplumlarındaki devlet-vatandaş ilişkisinde var olan “beyan edilen bilginin doğru olduğu” güvenine dayalı ilişki, e-devlete geçiş sürecini hızlandırmakta ve oluşturulan güvenli sistem, bilgilerin sadece yetkili olanlarca kullanılması üzerine tasarlanmaktadır.

Gelişmiş birçok ülkede çeşitli üniversitelerde e-devlet uygulamaları konusunda araştırma projeleri gerçekleştirilmektedir. Washington State, California, Texas ve Boston Üniversiteleri’nde konu ile ilgili önemli projeler yürüten üniversitelerden sadece bir kaçıdır (Arifoğlu, 2004: 37).

İngiltere ve Kanada’da e-devlet sürecine geçiş hazırlıkları 1990’ların ortalarında başlamıştır. Bu ülkelerin çalışmalarını, sivil toplum örgütlerinin görüşleri ile yerel yönetimlerin bilgi teknolojileri (IT) sektöründen nasıl etkilendiğini ve beklentilerin neler olduğunu belirlemek şekillendirmiştir. Dünya üzerinde yapılan e-devlet çalışmalarında aşağıdaki sıralanan yaklaşımlar etkili olmuştur (İş Gücü Derneği, 2005):

- E-devlet hizmet önceliklerinin tespiti,
- E-devlet hizmetlerinin sunumunda sivil toplum örgütlerinin rolünün belirlenerek, katılımlarının sağlanması,
- Özel kesimin e-devletteki yerinin belirlenmesi,
- Sektörler arasında güvenilir bağların oluşturulması,
- E-devlet organizasyonunda yer almayan ya da yer almak istemeyen bireylerin haklarının korunması.

## **2.2. ÜLKELERİN E-DEVLET GELİŞMİŞLİK DÜZEYLERİ**

Dünyada e-devlet gelişmişliğini ülkeler bazında ölçen ve/veya bu ülkeleri değerlendiren çeşitli kuruluşlar bulunmaktadır. Bu kuruluşlar içerisinde Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliği gibi kapsamlı kuruluşlar bulunmakla birlikte Waseda Üniversitesi gibi üniversite değerlendirmeleri de bulunmaktadır.

### 2.2.1. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

E-devlet gelişmişlik endeksi, Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı (UNPAN-United Nations Public Administration Network) tarafından iki yıllık periyotlarla yayımlanmaktadır. Bu ağ, 2018 yılı itibariyle 193 ülkeyi değerlendirerek e-devlet endeks puanı vermektedir. E-devlet Gelişmişlik Endeksi'nde değerlendirilen her ülkeye 0 ila 1 aralığında hesaplanan değerlerle puanlar verilmektedir. Söz konusu değer 1'e her ne kadar yakınsa e-devlet gelişmişlik düzeyi o denli fazladır. Endeks hesaplanırken üç farklı etken göz önünde tutulmaktadır. Bunlar;

- Çevrimiçi hizmetlerin kapsamı ve kalitesi,
- Telekomünikasyon altyapısının gelişme durumu,
- İnsan kaynakları.

Endeks 3 alt endeksin normalleştirilmiş ağırlıklı ortalamasından oluşur:

**Tablo 2.1: Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Hesaplaması**

Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Hesaplaması	
	(1/3*online hizmetler endeksi)+
	(1/3*telekomünikasyon altyapı endeksi)+
	(1/3*insan sermaye endeksi)

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 338).

#### 2.2.1.1. BM 2008 Yılı Endeksi

Birleşmiş Milletler Gelişmişlik Endeksi hesaplamasında yer alan hususlar göz önüne alınarak hazırlanan 2008 yılı BM E-devlet Gelişmişlik Endeksi Tablo 2.2'de verilmiştir.

**Tablo 2.2: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2008)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	İsveç	0,9157
2	Danimarka	0,9134
3	Norveç	0,8921
<b>76</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>0,4834</b>
192	Zimbabve	0,3000

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 339).

2008 yılı BM e-devlet gelişmişlik endeksi özet değerlendirmesinin yer aldığı Tablo 2.2'ye baktığımızda 192 ülkenin bu değerlendirmeye dâhil edilerek sıralamaya girdiğini görmekteyiz. 2008 endeksine göre e-devlet konusunda en gelişmiş ülke İsveç

olurken; onu 2. sırada yer alan Danimarka ve 3. sırada yer alan Norveç takip etmiştir. 2008 yılı raporunda dikkat çeken en önemli detay endekste ilk üçü Kuzeybatı Avrupa Ülkeleri'nin oluşturmasıdır. Endeksin son sırasında Afrika ülkesi Zimbabve yer aldığı görülmektedir. Zaten raporun genelinde son sıraları Afrika ülkelerinin oluşturduğu açıktır. Ülkemiz ise bu endekste 2008 yılı için 76. sırada yer almıştır. Türkiye'de E-devletin henüz kullanılmaya başlandığı düşünülürse bu sıralama kötü olarak değerlendirilmemelidir.

### 2.2.1.2. BM 2010 Yılı Endeksi

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2010 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.3'de verilmiştir.

**Tablo 2.3: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2010)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyet	0,8785
2	Amerika Birleşik Devletleri	0,8510
3	Kanada	0,8448
<b>69</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>0,4780</b>
183	Nijer	0,1098

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 339).

2010 yılı BM e-devlet gelişmişlik endeksi özet değerlendirmesinin yer aldığı Tablo 2.3'e baktığımızda 2008 yılına göre değerlendirmeye alınan ülke sayısı azalarak 183 olduğu gözlemlenmektedir. 2010 endeksine göre e-devlet konusunda en gelişmiş ülke, bir önceki endekste 6.sırada yer alan Güney Kore Cumhuriyeti olurken; onu 2. sırada yer alan Amerika Birleşik Devletleri ve 3.s yer alan Kanada takip etmiştir. Endeksin son sırasında, yine bir önceki endekste olduğu gibi, bir Afrika ülkesi olan Nijerya'nın yer aldığı görülmektedir. Ülkemiz ise bu endekste 2010 yılı için bir önceki endekse göre puanını düşürmesine rağmen yedi basamak yükselerek 69. sırada yer almıştır.

### 2.2.1.3. BM 2012 Yılı Endeksi

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2012 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.4'de verilmiştir.

**Tablo 2.4:BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2012)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyeti	0,9283
2	Hollanda	0,9125
3	Birleşik Krallık ve Kuzey İrlanda	0,8960
<b>80</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>0,5281</b>
190	Somali	0,0640

**Kaynak:**(Ekinci, 2018; 339-340).

Tablo 2.4'e bakıldığında 2012 yılı itibariyle e-devlet gelişmişlik düzeyi en yüksek olan ülke Güney Kore Cumhuriyeti olurken; onu 2. sırada yer alan Hollanda ve 3'ncülüğü paylaşan Birleşik Krallık ve Kuzey İrlanda takip etmiştir. Endeksin son sırasında Somali'nin yer aldığı görülmektedir. Ülkemiz ise bu endekste puanını yükseltmesine rağmen 80. sıraya gerilemiştir.

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2014 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.5'de verilmiştir.

#### 2.2.1.4. BM 2014 Yılı Endeksi

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2014 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.5'de verilmiştir.

**Tablo 2.5: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2014)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyeti	0,9462
2	Avusturya	0,9103
3	Singapur	0,9076
<b>71</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>0,5443</b>
193	Somali	0,00139

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 340).

2014 raporunda değerlendirmeye alınana ülke sayısı 3 artarak 193 ülkeye ulaşmıştır. Tablo 2.5'e bakıldığında 2014 yılı itibariyle e-devlet gelişmişlik düzeyi en yüksek olan ülke bir önceki raporda olduğu gibi Güney Kore Cumhuriyeti olurken; onu 2. sırada yer alan Avustralya ve 3. sırada yer alan Singapur takip etmiştir. Endeksin son sırasında yine Somali'nin yer aldığı görülmektedir. Ülkemiz ise bu endekste 2012 yılına göre puanını yükseltip dokuz basamak yükselerek 71. sırada yer almıştır.

### 2.2.1.5. BM 2016 Yılı Endeksi

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2014 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.6’da verilmiştir.

**Tablo 2.6:BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2016)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Birleşik Krallık	0,9193
2	Avusturya	0,9143
3	Güney Kore Cumhuriyeti	0,8915
<b>68</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>0,5900</b>
193	Somali	0,0270

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 340).

Tablo 2.6’ya bakıldığında 2016 yılı itibariyle e-devlet gelişmişlik düzeyi en yüksek olan ülke Birleşik Krallık olurken; onu 2. sırada yer alan Avustralya ve bundan önceki üç raporun zirvesinde alan ancak bu raporda kendisine 3. sırada yer bulan Güney Kore Cumhuriyeti takip etmiştir. Endeksin son sırasında yine Somali’nin yer aldığı görülmektedir. Ülkemiz ise bu endekste 2014 yılına göre puanını arttırıp, üç basamak yükselerek 68. sırada yer almıştır.

### 2.2.1.6. BM 2018 Yılı Endeksi

BM e-devlet gelişmişlik endeksi 2018 yılı değerlendirmesinin yer aldığı tablo, aşağıda yer alan Tablo 2.7’de verilmiştir.

**Tablo 2.7: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2018)**

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Danimarka	0,9150
2	Avustralya	0,9053
3	Güney Kore Cumhuriyeti	0,9010
<b>53</b>	<b>Türkiye</b>	<b>0,7112</b>
193	Somali	0,0566

**Kaynak:** (United Nations, 2018: 226).

Tablo 2.7’ye bakıldığında 2018 yılı itibariyle e-devlet gelişmişlik düzeyi en yüksek olan ülke Danimarka olurken; onu 2. sırada yer alan Avustralya ve önceki rapordaki sırasını koruyarak 3. sırada yer bulan Güney Kore Cumhuriyeti takip etmiştir. Endeksin son sırasında yine Somali’nin yer aldığı görülmektedir. Ülkemiz ise bu endekste 2016 yılına göre puanını önemli ölçüde arttırarak; büyük bir sıçrama yapmış ve tam 15 basamak yükselerek 53. sırada yer almıştır.

### 2.2.2. Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi, Japonya'nın Tokyo şehrinde faaliyet gösteren köklü üniversitelerden bir tanesidir. Bu üniversite e-devlet üzerinde araştırmalar yapmak için kendi bünyesinde bir araştırma merkezi bulundurmaktadır. Waseda Üniversitesi yine Japonya'da bulunan uluslararası değerlendirme kuruluşu IAC ile ülkelerin e-devlet gelişim seviyelerini araştırmakta ve incelemeleri neticesinde yıllık düzenli rapor yayınlamaktadır. Bu raporlarda çeşitli kriterlere göre değerlendirme yapılarak ülkelerin e-devlet gelişimleri 0-100 puan aralığında puanlanarak bir sıralama yapılmaktadır. Değerlendirilen ülkeler arasında Türkiye de yer almaktadır (Türk Bilişim Derneği Kamu-BİB, 2013: 20). Waseda Üniversitesi ve IAC'nin rapor hazırlığında veri kabul ettiği 10 değişken bulunmaktadır. Bu değişkenler; ağ altyapısı, yönetimin etkinliği, çevrimiçi hizmetler, e-devlet kapısı, bilişim yöneticiliği, e-devlet teşviki, e-katılım, bilgi edinme düzeyi, siber güvenlik ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimidir (Ekinci, 2018: 344). Her bir değişkenin puanı bağımsız olarak hesap edilmekte ve sonrasında bu puanların ağırlıklarıyla genel puan bulunmaktadır. Ülkeler bu puana göre sıralanmaktadır (Waseda-IAC, 2016: 268-270).

#### 2.2.2.1. Waseda Üniversitesi & IAC 2012 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 55 ülkenin yer aldığı 2012 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında Singapur 93,8 puanla ilk sırada yer alırken, ABD yaklaşık aynı puanla 2. sırada, Güney Kore Cumhuriyeti ise 91,5 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye almış olduğu 61 puanla listede 30. sırada yer almıştır. Sıralamada Gürcistan 36,8 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2012). 2012 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.8'de verilmiştir.

**Tablo 2.8:Waseda Üniversitesi & IAC 2012 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	93,8
2	Amerika Birleşik Devletleri	93,8
3	Güney Kore Cumhuriyeti	91,5
<b>30</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>61,0</b>
55	Gürcistan	36,8

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2012)

### 2.2.2.2. Waseda Üniversitesi & IAC 2013 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 55 ülkenin yer aldığı 2013 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında bir önceki yıl da olduğu gibi Singapur 94 puanla ilk sırada yer alırken, Finlandiya 93,18 puanla 2. sırada, bir önceki yıl 2. sırada yer alan Amerika ise 93,18 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını arttırarak 67,1 puana ulaşmış ve 7 basamak yükselerek listede 23. sırada yer almıştır. Sıralamada Özbekistan 30,35 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2013). 2013 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.9’da verilmiştir.

**Tablo 2.9: Waseda Üniversitesi & IAC 2013 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	94,0
2	Finlandiya	93,18
3	Amerika Birleşik Devletleri	93,12
<b>23</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>67,10</b>
55	Özbekistan	30,35

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2013)

### 2.2.2.3. Waseda Üniversitesi & IAC 2014 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve yine 55 ülkenin yer aldığı 2014 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında ABD 94 puanla ilk sırada yer alırken, Singapur 93,77 puanla 2. sırada, Güney Kore Cumhuriyeti ise 92,39 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını düşürmüştü ancak 23. sıradaki yerini korumuştur. Sıralamada İran 29,02 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2014). 2014 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.10’da verilmiştir.

**Tablo 2.10: Waseda Üniversitesi & IAC 2014 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Amerika Birleşik Devletleri	94,0
2	Singapur	93,77
3	Güney Kore Cumhuriyeti	92,39
<b>23</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>62,65</b>
55	İran	29,02

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2014)

### 2.2.2.4. Waseda Üniversitesi & IAC 2015 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 63 ülkenin yer aldığı 2015 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında Singapur 93,8 puanla ilk sırada yer alırken, ABD



93,58 puanla 2. Sırada, Danimarka ise 92,39 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını düşürmüştür ve sıralamada 42. sıraya gerilemiştir. Sıralamada Kenya 29,02 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2015). 2015 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.11’de verilmiştir.

**Tablo 2.11: Waseda Üniversitesi & IAC 2015 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	93,80
2	Amerika Birleşik Devletleri	93,58
3	Danimarka	91,25
<b>42</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>51,31</b>
63	Kenya	29,02

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2015)

#### 2.2.2.5. Waseda Üniversitesi & IAC 2016 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 65 ülkenin yer aldığı 2016 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında Singapur 91 puanla ilk sırada yer alırken, ABD 90,2 puanla 2. Sırada, Danimarka ise 88,8 puanla 3. Sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını yükseltmesine rağmen sıralamadaki yeri değişmeyerek 42. sırada yer almıştır. Sıralamada Nijerya 32 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2016). 2016 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.12’de verilmiştir.

**Tablo 2.12: Waseda Üniversitesi & IAC 2016 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	91,0
2	Amerika Birleşik Devletleri	90,2
3	Danimarka	88,8
<b>42</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>52,3</b>
65	Nijerya	35,0

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2016)

#### 2.2.2.6. Waseda Üniversitesi & IAC 2017 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 65 ülkenin yer aldığı 2017 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında Singapur 91 puanla ilk sırada yer alırken, Danimarka 88,7 puanla 2. sırada, ABD ise 88,8 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını az da olsa yükselterek 39. sıraya yükselmiştir. Sıralamada Nijerya 33,8 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2017). 2017 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.13’de verilmiştir.

**Tablo 2.13:Waseda Üniversitesi & IAC 2017 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	91,0
2	Danimarka	88,7
3	Amerika Birleşik Devletleri	87,1
<b>39</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>55,5</b>
65	Nijerya	33,8

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2017)

### 2.2.2.7. Waseda Üniversitesi & IAC 2018 Yılı E-Devlet Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC yayınlanan ve 65 ülkenin yer aldığı 2018 yılı e-devlet gelişmişlik sıralamasında Danimarka 94,81 puanla ilk sırada yer alırken, Singapur93,84 puanla 2. sırada, Birleşik Krallık ise 91,92 puanla 3. sırada yer almıştır. Türkiye bir önceki yıla göre puanını yükseltmesine rağmen iki sıra gerileyerek 41. sırada yer almıştır. Sıralamada Venezuela 41,30 puanla son sırada yer almıştır (Waseda-IAC, 2018). 2018 yılı e-devlet sıralaması genel görünümü Tablo 2.14’de verilmiştir.

**Tablo 2.14:Waseda Üniversitesi & IAC 2018 Yılı E-Devlet Sıralaması**

Sıra	Ülke	Puan
1	Danimarka	94,81
2	Singapur	93,84
3	Birleşik Krallık(UK)	91,92
<b>41</b>	<b>Türkiye Cumhuriyeti</b>	<b>59,48</b>
65	Venezuela	41,30

**Kaynak:**(Waseda-IAC, 2018)

## 2.3. TÜRKİYE’DE İNTERNET KULLANIMI E-DEVLET UYGULAMALARI

Türkiye’de internete erişim imkânı olan hane sayıları, bilgisayar kullanım oranları, e-devlet kullanım oranları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

### 2.3.1. Türkiye’de İnternet Kullanımı

İnternetle 1993 yılında tanışan Türkiye’de e-devlet, ilk önceleri kamu kurumlarının birbirlerinden bağımsız bir şekilde web sayfaları oluşturmaları ve kurum içi ihtiyaçları karşılamaya yönelik bazı uygulamalar geliştirmeleri ile başlamıştır. Bu çabaların daha bilinçli bir şekilde yönlendirilmesi ve temel e-devlet projelerinin geliştirilmesine ise ancak 1990’lı yılların sonlarında başlanabilmektedir. Nitekim proje bazlı çalışmalardan ilkinin 1997 yılında başlatılan ve Ulaştırma Bakanlığının

koordinatörlüğünde yürütülen “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Plânı (TUENA)” olduğu belirtilmektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005: 35). TUENA, Türkiye’nin enformasyon teknolojisi alanındaki durumunu tespit etmek, dünyadaki gelişimini gözlemlemek, Türkiye’nin ihtiyaçlarını belirlemek, enformasyon teknolojisi alt yapısını oluşturmak için öneri sunmak için yapılan araştırmadır. Araştırma sonuç raporu 1999 yılında yayınlanmıştır. Kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve ucuz sunulması ve devlet-vatandaş arasındaki engelin kaldırılabilmesi için önemli olan araştırma sonucunda; Nüfusun %65’ini oluşturan 20 binin üzerinde nüfusa sahip olan yerlerde bireylerden örneklem yoluyla seçilen kişilere 11 maddelik hizmet listesi sunulmuş ve talepleri için fikir edinilmeye çalışılmıştır. Aşağıdaki Tablo 2.15’de 11 maddelik hizmet sunumunun sonuçları yer almaktadır (T.C.Ulaştırma Bakanlığı, 1999: 11).

**Tablo 2.15: Ulusal Enformasyon Altyapısı Hizmetlerine İstek**

Önerilen Hizmetler	İsteklilik %	Sıralama
Tel, vergi, su vs borcu öğrenmek, ödemek	82,6	1
Dilekçe vermek, cevap almak	75,5	2
Lise/üniv. diploması/kurs belgesi almak	66,8	6
İş başvurusunda bulunmak	57,2	10
Banka/borsa işlemleri yapmak	58,5	9
Rezervasyon yaptırmak ve bilet almak	73,5	3
Eşya görüp satın almak	62,0	8
Bilgi alışverişinde bulunmak	73,2	4
Tartışmalara, oylamalara katılmak	69,6	5
Film/müzik ve diğer sanatsal etkinlikler	73,2	4
Kütüphane, müze ve sanat galerine	64,9	7

**Kaynak:**(T.C.Ulaştırma Bakanlığı, 1999: 11)

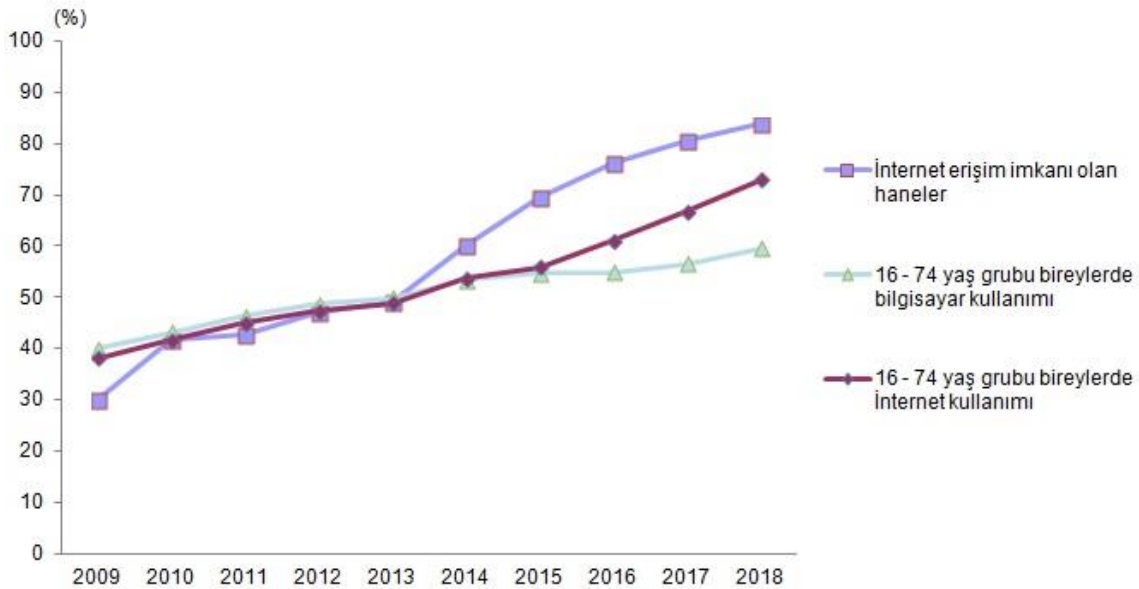
1998 yılında Bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyonun sağlanması, vatandaş ve kamu personelinin bilişim teknolojilerinin kullanımı konusunda tecrübe kazandırmak için bakanlık bünyesinde Kamu-Net Kurulu kurulmuştur (Odabaş, 2009: 381).

1999 yılında Avrupa Birliği E-Avrupa girişimini başlatmıştır. “Herkes İçin Bilgi Toplumu” amacıyla başlatılan girişim ile birlikte Türkiye 2001 yılında dâhil olmuştur. E-Avrupa adlı girişimden sonra e-devlet çalışmaları hız kazanmıştır. E-Avrupa hedeflerinin (uygun fiyatlı iletişim hizmetleri, e-ticaret, e-devlet bilgi toplumuna uyum,

ucuz ve hızlı internet.) gerçekleştirilebilmesi için bilişim teknolojilerine önem verilmiştir (T.C.Ulaştırma Bakanlığı, 1999: 12).

E-devlet çalışmalarının tümünün bir arada yapılması için 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda E- Dönüşüm Türkiye Projesine yer verilmiştir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu yürütmek üzere Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur. BTD aynı zamanda, kamu idarelerinin bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejileri belirlemekle görevlendirilmiştir (T.C.Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi, 2014).2011 yılında DPT'nin Kalkınma Bakanlığına dönüşmesi sonrasında kurumun yetki ve sorumlulukları yeniden düzenlenerek Kalkınma Bakanlığına verilmiştir (T.C.Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi, 2013). Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre hazırlanan Türkiye'deki 16-74 yaş grubu bireylerin bilgisayar kullanımı, internet kullanımı ve internet erişimi olan hane oranını Şekil 2.2'de gösterilmiştir;

**Şekil 2.2: Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**



**Kaynak:** (TÜİK, 2018; TÜİK, 2017; TÜİK, 2016; TÜİK, 2015; TÜİK, 2014; TÜİK, 2013; TÜİK, 2012; TÜİK, 2011)

Geniş bant ile internet erişim imkanı olan hane halkı sayısı 2009 yılından 2018 yılı Nisan Ayı'na kadar sürekli artış göstermiştir.2009 yılında %30'lar seviyesinde olan

bu oran geçen yıl Nisan Ayı itibariyle %82,5 seviyelerine kadar ulaşmıştır. İnternet kullanımı da internet erişim imkanıyla aynı doğrultuda bir artış göstermiştir. Her iki değişkende de 2013 yılı sonrası yaşanan hızlı yükseliş dikkat çekmektedir. İnternete erişim ve internet kullanımı konusunda yüksek seviyelerde olan ülkemiz bilgisayar kullanımı konusunda ise ancak 2017 yılı sonu itibariyle %50'lerin üzerine çıkabilmiştir.

### 2.3.2. Türkiye'de E-Devlet Kullanımı

Günümüz dünyasında tüm ülkeler, kamusal işlemlerin büyük bir bölümünün internet üzerinden sunulduğu bir elektronik devlet modeli oluşturma gayesi ile yoğun bir çaba harcamaktadırlar. Bilgisayar ve internet kullanımında çok da iyi seviyelerde olmayan Türkiye e-devlet gelişmişliği ve e-devlet kullanımı açısından iyi durumdadır (West, 2007).

Brown Üniversitesi'nin 2007 yılında kamusal web sayfaları üzerinde yaptığı e-devlet araştırmasında Türkiye'nin göstermiş olduğu başarı göze çarpmaktadır. Araştırma sonucuna göre; Asya ülkelerinden üç ülke ilk dörde girmiştir. Sıralamada birinciliği Güney Kore alırken; onu Singapur, Tayvan ve ABD takip etti. Ülkemiz ise büyük bir başarı göstererek, 198 ülke arasında 9. sırada yer aldı (TOBB, 2007).

Brown Üniversitesi tarafından yapılan değerlendirmeler sonrası oluşan sıralamanın özeti tabloda belirtilmiştir. Tablo 2.16'da değerlendirmeye tabi olan ülkelerin 2007 özet sıralaması ve 100 üzerinden verilen notlar yer alıyor.

**Tablo 2.16: Brown Üniversitesi Ülkelerin E-Devlet Performans Araştırması**

Sıra	Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan
1	Güney Kore	74,9	28	Brunei	36,5
2	Singapur	54	29	KKTC	36,4
3	Tayvan	51,1	30	Liberya	36
4	ABD	49,4	71	Swaziland	32
5	B. Britanya	44,3	72	Tacikistan	32
6	Kanada	44,1	73	Botswana	32
7	Portekiz	43,8	74	Kıbrıs	32
8	Avustralya	43,5	75	Ghana	32
<b>9</b>	<b>Türkiye</b>	<b>43,5</b>	195	Tuvalu	16
10	Almanya	42,9	196	Komor	12
11	İrlanda	42,4	197	Gonor	12
12	İsviçre	42,3	198	Kiribati	8

**Kaynak:**(West, 2007)

Bu raporlar ışığında ülkemizin gerçekleştirdiği e-devlet çalışmaları irdelendiğinde, ülkemizin e-devlet çalışmalarına kayıtsız kalmayarak, gerekli gayreti gösterdiği gözlemlenmektedir. Türkiye'nin e-devlet çalışmalarına verdiği önem günümüz e-devlet istatistiklerinden de anlaşılmaktadır.

Türkiye'de e- devlet kapısı ile kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan erişim sağlanabilmektedir. Ülkemizde Temmuz 2019 itibariyle e-devlet'in kullanıcı sayısı 42.947.124, toplam hizmet sayısı 4.793, mobil hizmet sayısı 2.267 ve kurum sayısı 605'dir (E-Devlet Platformu, 2019).

Türkiye'de internet erişimi sağlayan hane halkı oranı ve e-devlet kullanım oranı Tablo 2.17'de verilmiştir;

**Tablo 2.17: İnternet Erişimi Sağlayan Hane Halkı Oranı ve E-Devlet Kullanım Oranı**

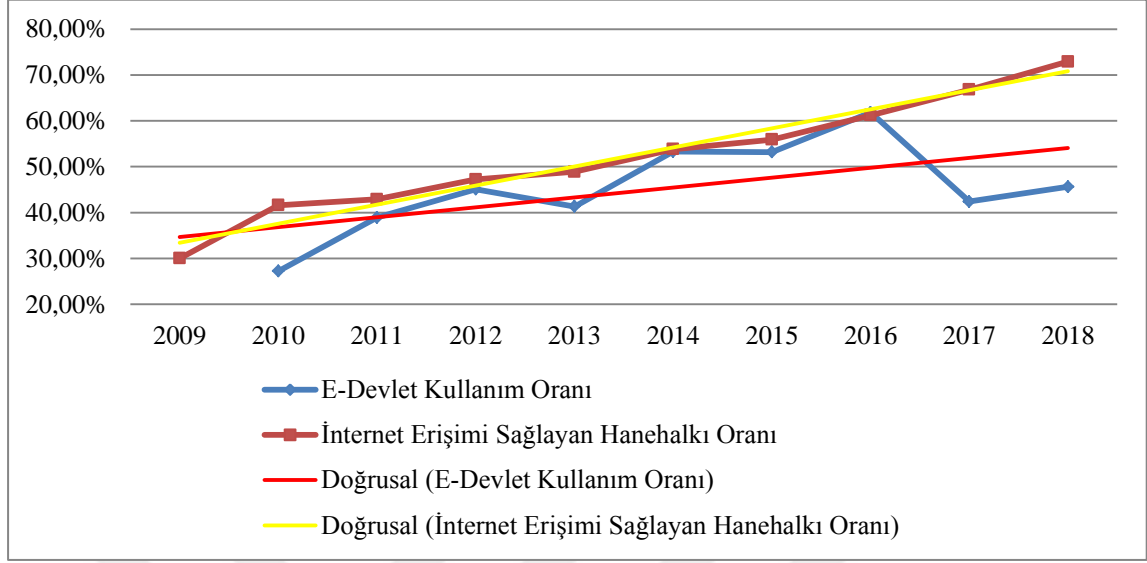
Yıllar	E-Devlet Kullanım Oranı % (16-74 yaş grubu)	İnternete Erişim Sağlayan Hanelerin Oranı (16-74 yaş grubu)
2009	-*	30
2010	27,2	41,6
2011	38,9	42,9
2012	45,1	47,2
2013	41,3	48,9
2014	53,3	53,8
2015	53,2	55,9
2016	61,8	61,2
2017	42,4	66,8
2018	45,6	72,9

**Kaynak:** : (TÜİK, 2018; TÜİK, 2017; TÜİK, 2016; TÜİK, 2015; TÜİK, 2014; TÜİK, 2013; TÜİK, 2012; TÜİK, 2011)

\*Veri elde edilememiştir.

Tablo 2.17 incelendiğinde Türkiye'de internete erişim sağlayan 16-74 yaş arası hane halkı oranının sürekli artan bir eğilim izlediği görülmektedir ki bu oran %30'lardan 10 yıl içerisinde %73'lere ulaşmıştır. E-devlet kullanım oranına bakıldığında da 2016 yılına kadar hemen hemen her yıl artış görünmesine karşın 2016 yılından sonra e-devlet kullanım oranında önemli ölçüde düşüş yaşandığı görülmektedir. Türkiye'de internet erişimi sağlayan hane halkı oranı ve e-devlet kullanım oranı eğilimi Şekil 2.3'de gösterilmiştir.

**Şekil 2.3: İnternet Erişimi Sağlayan Hane Halkı Oranı ve E-Devlet Kullanım Oranı Eğilimi**



**Kaynak :** (TÜİK, 2018; TÜİK, 2017; TÜİK, 2016; TÜİK, 2015; TÜİK, 2014; TÜİK, 2013; TÜİK, 2012; TÜİK, 2011)

Türkiye’de bütün merkezi yönetim birimlerinin birer büyük e-devlet projesi bulunmaktadır. Bu projelerin en önemlileri şu şekilde sıralanabilir;

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), ve Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS),
- Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri,
- Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP),
- Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000),
- Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- Başbakanlık Bilgi İşlem Merkezi Projesi (BİMER),
- Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi,
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı e-Bildirge ve MEDULA Projeleri,
- Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi,
- Milli Eğitim Bakanlığı MEBBİS ve e-Okul Projesi,
- Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi,

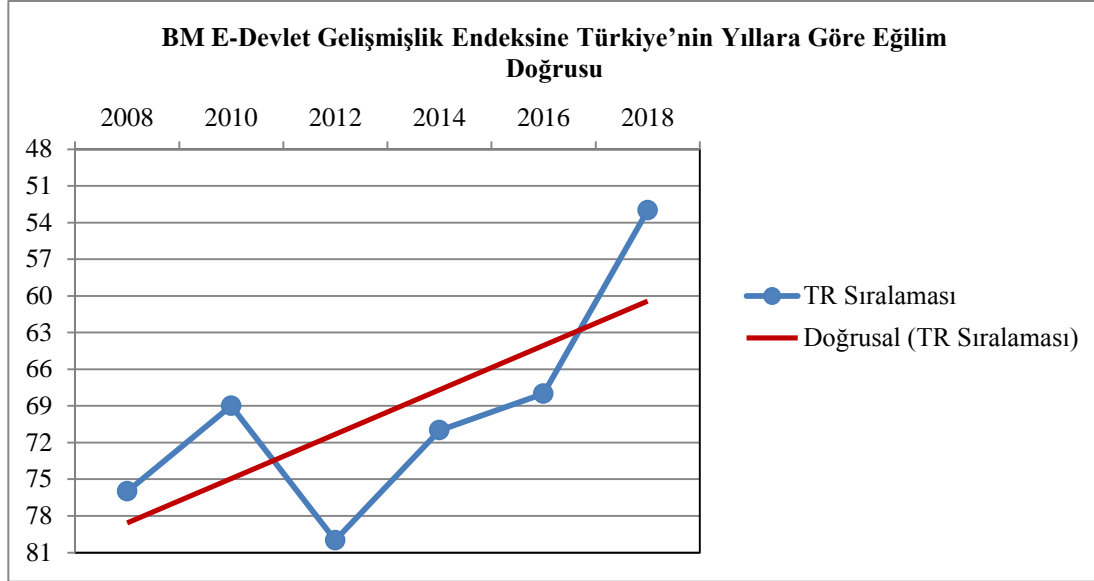
- Dışişleri Bakanlığı e-Dışişleri Projesi,
- Gümrük Müsteşarlığı GİMOP Projesi ve
- TÜBİTAK, ULAKBİM Projesidir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014; 242).

### 2.3.3. Uluslararası Kuruluşlar Gözünden Türkiye'nin E-Devlet Görünümü

#### 2.3.3.1. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine Göre Türkiye'nin Genel Görünümü

BM'nin son yayınladığı altı rapor göz önüne alınarak bir değerlendirme yapıldığında Türkiye'nin genel olarak gelişme eğiliminde olduğu söylenebilir. Özellikle 2012 yılı sonrası kaydedilen gelişme kayda değer ölçüdedir. Türkiye bu endekste zirve noktasına son yıl raporu olan 2018 yılında ulaşmıştır. Aşağıda verilen Şekil 2.4'de Türkiye'nin bu altı rapordaki genel durumu ele alınmıştır.

Şekil 2.4: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine Türkiye'nin Yıllara Göre Eğilim Doğrusu



Kaynak:(Ekinci, 2018: 339-340; United Nations, 2018: 226).

#### 2.3.3.2. Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması'na Göre Türkiye'nin Genel Görünümü

Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması, Avrupa Komisyonu tarafından ikişer yıllık dönemlerde raporlanmaktadır. 2000 yılında yayınlamaya başlayan raporlar Capgemini tarafından Avrupa Komisyonu adına yayınlanmaktadır (Temur, 2013: 41).Araştırma, Avrupa Birliği'ne üye konumdaki 28 ülke ile Türkiye'nin de içinde bulunduğu aday durumunda bulunan beş ülke de dâhil olmak üzere 33 ülkeyi kapsamaktadır.



Araştırmanın ana hattını dört önemli ana başlık oluşturmaktadır. Bunlar; kullanıcı odaklılık, şeffaflık, sınır ötesi hareketlilik ve kolaylaştırıcılardır (Avrupa Komisyonu, 2017). Bu dört kategori kendi içinde çeşitli kriterleri barındırmaktadır. Bahsi geçen dört değerlendirme kategorisi ve alt kriterlere ilişkin bilgiler Tablo 2.18’deki gibidir;

**Tablo 2.18: AB E-Devlet Araştırması Değişkenleri**

<b>Kullanıcı Odaklılık</b>	<b>Şeffaflık</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevrimiçi Erişilebilirlik</li> <li>• Kullanışlılık</li> <li>• Kullanım Kolaylığı</li> <li>• Kullanım Hızı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hizmet Sunumu</li> <li>• Kamu Kurumları</li> <li>• Kişisel Veriler</li> </ul>
<b>Sınır Ötesi Hareketlilik</b>	<b>Kolaylaştırıcılar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevrimiçi Erişilebilirlik</li> <li>• Kullanışlılık</li> <li>• Kullanım Kolaylığı</li> <li>• Kullanım Hızı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronik Kimlik</li> <li>• Elektronik Belgeler</li> <li>• Güvenilir Kaynakları</li> <li>• Elektronik Güvenlik</li> <li>• Tek Oturuşla Çoklu Erişim</li> </ul>

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 341).

Yukarıdaki belirtilen kriterlere göre yapılan ülke incelemeleri sonucunda tüm ülkelere 0 ila 100 aralığında puan verilmiştir. Raporlar ise 33 ülkenin ortalamasının alınması suretiyle ülke puanlarının bulunan ortalama ile karşılaştırılması suretiyle oluşturulmuştur. Ayrıca ülkelerin aldıkları puanlar dört farklı kategoriye ayrılmaktadır. Puanı 0 ila 25 arası olan ülkeler yetersiz, 25 ila 50 arası olan ülkeler düzenlenebilir, 50 ila 75 arası olan ülkeler makul ve 75 ila 100 arası olan ülkeler ise iyi olarak nitelenmektedir (European Commission, 2016).

#### 2.3.3.2.1. 2013 Yılı Araştırma Özeti

2013 yılı Avrupa Birliği araştırma Özeti Tablo 2.19’de aşağıda belirtilmiştir;

**Tablo 2.19: AB E-Devlet Araştırması Özeti (2013)**

	AB Ortalaması	Türkiye	
Kullanıcı Odaklılık	70	82	İyi
			İyi
Şeffaflık	48	51	Düzenlenebilir
			Makul
Sınır Ötesi Hareketlilik	44	12	Düzenlenebilir
			Yetersiz
Kolaylaştırıcılar	49	54	Düzenlenebilir
			Makul

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 342).

Tablo 2.19’a bakıldığında Türkiye, kullanıcı odaklılıkta, şeffaflıkta ve kolaylaştırıcılarda AB’ye üye ülkeler ve tüm aday ülkelerin ortalamasının üzerinde puan almıştır. Bahsi geçen kategoriler içerisinde Türkiye’nin “Kullanıcı Odaklılık” kategorisinde üst seviyelerde olduğu söylenebilir. Raporla göre Türkiye’nin en başarısız

olduğu kategori sınır ötesi hareketlilik kategorisidir. Sınır ötesi hareketlilik; AB üyesi ve aday ülke vatandaşlarının AB sınırlarında dolaşımı esnasında e-devlet hizmetlerine erişim düzeylerini ifade etmektedir ki AB ortalamasının da bu konuda çok da iyi olmadığı görülmektedir. Ancak Türkiye bu kategoride AB ortalamasının oldukça altında yer almıştır. Türkiye kullanıcı odaklılık bakımından iyi, şeffaflık bakımından makul, sınır ötesi hareketlilik bakımından yetersiz ve kolaylaştırıcılar bakımından makul görülmektedir (Ekinci, 2018: 342).

### 2.3.3.2.2. 2015 Yılı Araştırma Özeti

2015 yılı Avrupa Birliği araştırma Özeti Tablo 2.20’de aşağıda belirtilmiştir;

**Tablo 2.20: AB E-Devlet Araştırması Özeti (2015)**

Kullanıcı Odaklılık	AB Ortalaması	77	İyi
	Türkiye	86	İyi
Şeffaflık	AB Ortalaması	55	Makul
	Türkiye	56	Makul
Sınır Ötesi Hareketlilik	AB Ortalaması	55	Makul
	Türkiye	35	Düzenlenebilir
Kolaylaştırıcılar	AB Ortalaması	54	Makul
	Türkiye	49	Düzenlenebilir

**Kaynak:**(Ekinci, 2018: 343)

Tablo 2.20’ye bakıldığında Türkiye, kullanıcı odaklılıkta ve şeffaflıkta AB’ye üye ülkeler ve tüm aday ülkelerin ortalamasının üzerinde puanlar almıştır. Bahsi geçen kategoriler içerisinde Türkiye’nin “Kullanıcı Odaklılık” kategorisinde 2013 yılı değerlendirmesinde olduğu gibi üst seviyelerde olduğu söylenebilir. Bu raporda 2013 yılından farklı olarak “Kolaylaştırıcılar” kategorisinde gerileme yaşayarak; puanının düştüğünü ve AB ortalamasının altında kaldığını söyleyebiliriz. Rapora göre Türkiye’nin en başarısız olduğu kategori, 2013 yılı raporunda olduğu gibi, sınır ötesi hareketlilik kategorisidir. AB ortalamasının 2013 yılı raporuna göre artış gösterdiği gözlemlenmektedir. Aynı şekilde Türkiye de bu kategoride puanını oldukça yükseltmiş ancak yine de AB ortalamasının oldukça altında yer almıştır. Türkiye kullanıcı odaklılık bakımından iyi, şeffaflık bakımından makul, sınır ötesi hareketlilik ve kolaylaştırıcılar açısından düzenlenebilir görülmektedir.

### 2.3.3.2.3. 2017 Yılı Araştırma Özeti

2017 yılı Avrupa Birliği araştırma Özeti Tablo 2.21’de aşağıda belirtilmiştir;

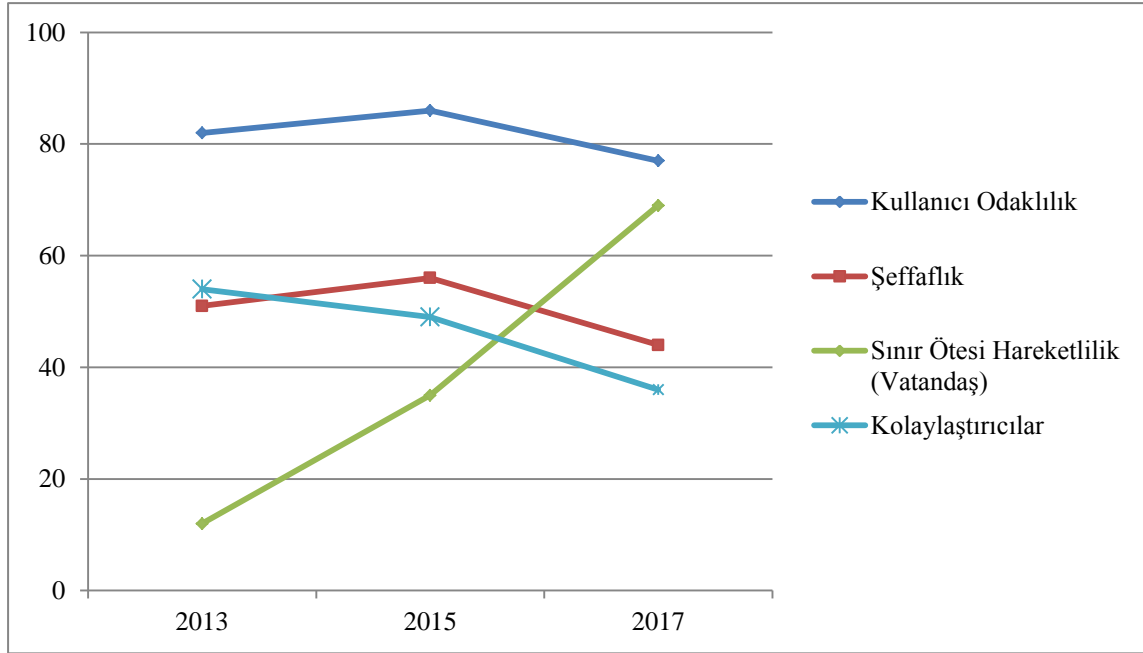
**Tablo 2.21:AB E-Devlet Araştırması Özeti (2017)**

Kullanıcı Odaklılık	AB Ortalaması	80	İyi
	Türkiye	77	İyi
Şeffaflık	AB Ortalaması	59	Makul
	Türkiye	44	Düzenlenebilir
Sınır Ötesi Hareketlilik	AB Ortalaması	61	Makul
	Türkiye	69	Makul
Kolaylaştırıcılar	AB Ortalaması	65	Makul
	Türkiye	8	Yetersiz

**Kaynak:** (Ekinci, 2018: 343).

Tablo 2.21'e bakıldığında Türkiye'nin tüm daha önce AB ortalamasının üzerinde olduğu kategorilerde önemli ölçüde kan kaybı yaşadığı söylenebilir. Türkiye, kullanıcı odaklılıkta, şeffaflıkta ve kolaylaştırıcılar kategorisinde AB'ye üye ülkeler ve tüm aday ülkelerin ortalamasının altında puanlarda kalmıştır. Ancak önceki raporlarda AB ortalamasının altında yer aldığı "Sınır Ötesi Hareketlilik" kategorisinde ise büyük bir sıçrama yaparak 69 puana ulaşmış ve AB ortalamasının üzerine çıkmayı başarmıştır. Bu raporda en dikkat çekici husus ise "Kolaylaştırıcılar" kategorisinde yaşanan büyük ölçekli gerilemedir. Bu kategoride ülkemiz 41 puan kaybederek 100 üzerinden 8 puan alabilmiştir. Ülkemizin bu raporda en başarısız olduğu kategori de kolaylaştırıcılar kategorisi olmuştur. Türkiye kullanıcı odaklılık bakımından iyi, şeffaflık bakımından düzenlenebilir, sınır ötesi hareketlilik bakımından makul ve kolaylaştırıcılar açısından yetersiz görülmektedir.

**Şekil 2.5: AB Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Göre Puanları**

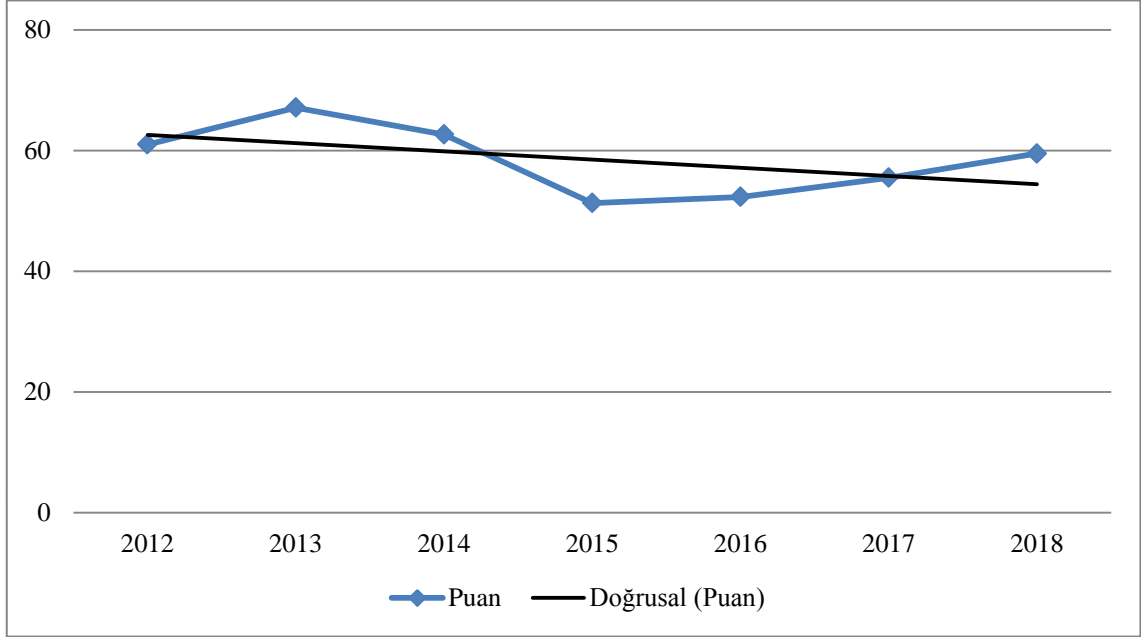


**Kaynak:**(Ekinci, 2018: 344).

### **2.3.3.3. Waseda Üniversitesi & IAC Araştırması'na Göre Türkiye'nin Genel Görünümü**

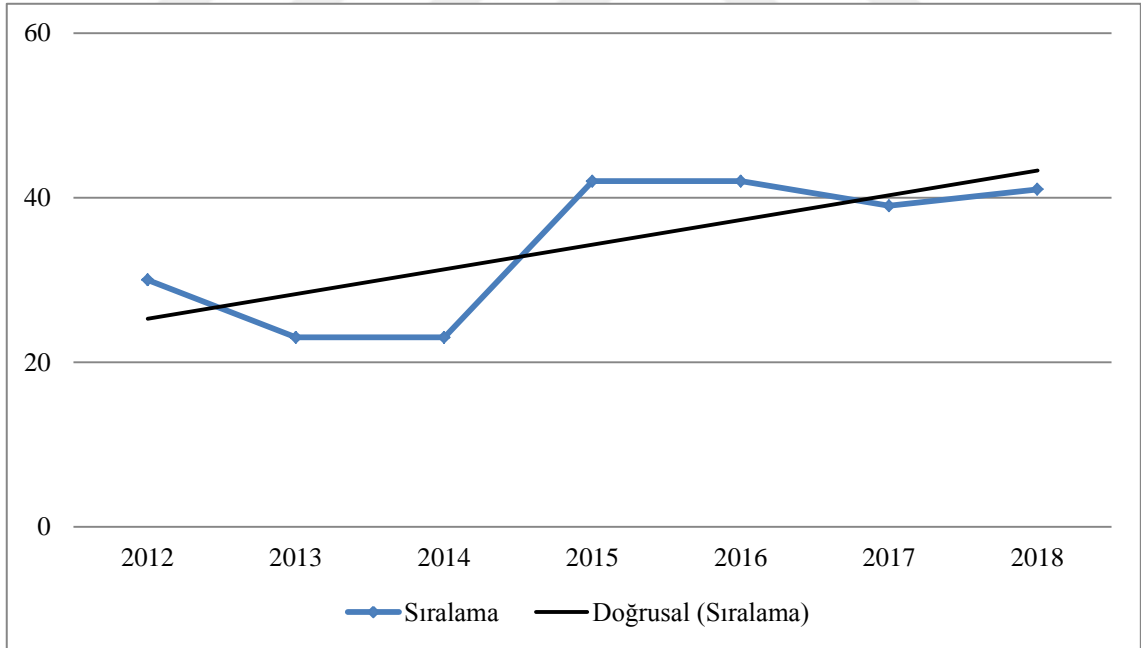
Waseda Üniversitesi ve IAC tarafından yayınlanan yedi rapor incelenerek bir değerlendirme yapıldığında Türkiye'nin genel olarak inişli çıkışlı bir grafik izlediği ve düşen bir eğilim izlediği görülmektedir. Ancak ülke sıralamaları bazında bir değerlendirme yaptığımızda Türkiye'nin e-devlet gelişimi konusunda pes etmeyerek sürekli gelişime açık ve istekli olduğu söylenebilir. Türkiye bu araştırmada en yüksek puanına 67,10 ile 2013 yılında ulaşmış ve ilgili yılda ve bir sonraki yılda en sıralamadaki en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Aşağıda verilen Şekil 2.6'da Türkiye'nin bu yedi rapordaki genel puan durumu ve Şekil 2.7'de ise yıllara göre sıralaması ele alınmıştır.

**Şekil 2.6: Waseda Üniversitesi & IAC Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Göre Puanları**



**Kaynak:** (Waseda-IAC, 2012; Waseda-IAC, 2013; Waseda-IAC, 2014; Waseda-IAC, 2015; Waseda-IAC, 2016; Waseda-IAC, 2017; Waseda-IAC, 2018).

**Şekil 2.7: Waseda Üniversitesi & IAC Değerlendirmesinde Türkiye'nin Yıllara Göre Sıralaması**



**Kaynak:** (Waseda-IAC, 2012; Waseda-IAC, 2013; Waseda-IAC, 2014; Waseda-IAC, 2015; Waseda-IAC, 2016; Waseda-IAC, 2017; Waseda-IAC, 2018).

### 3. BÖLÜM

## E-DEVLET UYGULAMALARI KAPSAMINDA VEDOP PROJESİ

#### 3.1. E-DEVLET UYGULAMALARI VE GELİR İDARESİ

Türkiye'nin Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından kabul edilerek, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu belirlenmiştir. Bu vizyon; *“Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak”* şeklinde belirlenmiştir (DPT, 2006: 1).

Türkiye’de bilim ve teknoloji çalışmalarının kapsamlı olarak ele alınışı 1983 yılında olmuştur. “Türk Bilim Politikası: 1983 – 2003” başlıklı bu çalışmanın önemli sonuçlarından birisi, “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” (BTYK) kurulmasıdır. Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmıştır. E-devlet uygulamaları ile ilgili çalışmalara ise 1998 yılında başlandığı söylenilebilir. Kamunun bilgisayar ile tanışması, maaş bordrolarıyla gerçekleşmiş, bu uygulamayı personel bilgi sistemi izlemiştir. Proje bazlı çalışmalardan ilki 1997’de başlatılan “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)” projesi olmuştur. Türkiye’deki e-devlet çalışmaları, Avrupa Birliği (AB) tarafından yürürlüğe konulan “E-Avrupa” girişimi ile hareketlenmiş ve 15–16 Haziran 2001 tarihinde E-Avrupa girişimine katıldığımız resmen bildirilmiştir. Türkiye’nin E-Avrupa sürecindeki sorumluluklarını yerine getirebilmesi amacıyla TÜBİTAK liderliğinde e-Türkiye ya da e-devlet adı verilen birtakım çalışmalar başlatılmıştır (Tümer, 2004: 3).

21. yüzyılda; kamu yönetiminde saydamlık, hesap verme sorumluluğu, müşteri odaklılık, diyalog, kalite, katılımcılık, hizmet sunumunda rekabet ve siyasal ahlak kavramları ön plana çıkmıştır. Kamu yönetimlerinde yeniden yapılanma sürecinde vergi idaresinin de etkinliği doğrultusunda çok sayıda ülkede idarelerin yapısını, mükelleflerin haklarını ve idare – mükellef arası iletişimi yeni bir perspektifle düzenleyen yasal ve yönetsel bazı düzenlemelere gidilmiştir. Örnek olarak; ABD’de Gelir İdaresi (IRS)’nin Yeniden Yapılanması ve Reform Kanunu 22 Temmuz 1998’de

Kongre tarafından kabul edilmiştir. Bu kanunla idarenin görevi yeniden şekillenmiş ve vergi toplamaktan öte, kaliteli hizmet sunmakta amaç edinilmiştir. “Fransa’nın gelir dairesi basitlik, şeffaflık, yeni teknolojilerin adaptasyonu ve yapılandırılması, diyalog ve deneyimler eksenindeki reformlara ağırlık vermiştir.” Bir başka gelişmiş ülke; “İngiltere’de 1999–2000 döneminden itibaren internet üzerinden beyanname düzenleme ve tevdi etme sistemi başlatılmıştır (Ay, 2006: 67).”

“Türk Gelir İdaresinin yeniden yapılanması konusu, 1950’li yılların başından bu yana zaman zaman tartışılmış ve çeşitli çalışmalara da konu edilmiştir.” Bu konudaki görüş ve öneriler, yurtdışı ve yurtiçi kaynaklı olarak sınıflandırılmıştır. Yurtdışı kaynaklı öneriler, Amerikan İç Gelir İdaresi (IRS) ile uluslararası kuruluşlar olan IMF ve Dünya Bankası uzmanları tarafından; yurtiçi kaynaklı öneriler ise meslek kuruluşları, sivil toplum örgütleri (TOBB ve TUSİAD) ve 7 ile 8’inci Beş Yıllık Kalkınma Planlarında ve Vergi Özel İhtisas Komisyonları tarafından ifade edilmiştir (Karayılan ve Alantar, 2003: 73).

### **3.1.1. Gelir İdaresinde Reform**

Vergileme alanında tüm dünyada yaşanan küresel eğilimler birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede olduğu gibi Türk vergi idaresini de önemli ölçüde etkilemiştir. Dünyada yeni yönetim felsefesi ışığında kamu yönetimlerinin yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir. Yeni yönetim felsefesi kamuda verimlilik, etkinlik ve hizmet kalitesi temelinde sonuçlara odaklanmayı ve kamuda hesap verme sorumluluğunun yerleştirilmesini esas almaktadır. Türk vergi idaresinde de bilgi teknolojisinin kullanımına yönelik geliştirilen bir takım projelerde; saydam, etkin ve verimli gelir idaresi, doğru bilgiyi zamanında üretme ve yönetime sunma, kurumlar arası bilgi ve uygulama değişimini sağlayacak ve mükellefleri vergi dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar altyapısını oluşturma vizyonunu hayata geçirmeyi amaçlamıştır. Ayrıca mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulmasını, hizmetlerin sunumunda tasarruf sağlanmasını, karar verme ve denetim mekanizmalarının iyileştirilmesini hedeflemiştir (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 12).

16 Mayıs 2005 tarihinde yayınlanan 5345 sayılı kanun ile Gelirler Genel Müdürlüğü kaldırılarak yerine Maliye Bakanlığı bünyesinde Gelir İdaresi Başkanlığı kurulmuştur (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 13).

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın amacı; vergi mevzuatının uygulanmasında adalet, etkinlik ve verimlilik ilkeleri gözetilerek mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu sağlamaktır. Gelir İdaresi; Kamu gelirleri politikasını hazırlar ve uygulamaya koyar, kamu gelirlerine yönelik gerekli kanun ve tüzükleri hazırlar, vergi inceleme ve denetimini gerçekleştirir, devlet alacaklarının tahsilini sağlar, gelirlerle ilgili her türlü kanun, teklif ve tasarıları inceler ve uygunluğunu sağlar, Avrupa Birliği, uluslararası kuruluşlar ve diğer devletler ile görev alanına giren konularda işbirliği yapar, insan kaynakları ile ilgili politikaları yürütür, bütün mükellefler için daha adil ve etkin bir vergileme anlayışını hayata geçirir (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 5). 5345 Sayılı yasa ile yapılan düzenlemelerde; Gelirler Genel Müdürlüğü daha özerk bir yapıda doğrudan Bakana bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı şeklinde kurulurken, 29 ilde de bulunduğu ilin adıyla Vergi Dairesi Başkanlıkları kurulmuştur. Vergi Dairesi Başkanlıkları doğrudan Gelir İdaresi Başkanlığına bağlı olarak çalışacaklardır. Taşrada daha önce Defterdarlık bünyesinde yer alan ve faaliyet gösteren tüm vergi daireleri, gelir birimleri, Gelirler Bölge Müdürlükleri ve Defterdarlıklar emrinde çalışan tüm vergi denetmenleri Başkanlık bünyesinde faaliyet gösterecektir şeklinde ifade edilmiştir (Acar, 2015).

Günümüzde Gelir İdaresi'nin web sayfasında; teşkilat yapısı, amaçları, görevleri, vergi takvimi ve istatistikleri yayınlanmakla birlikte vergi mevzuatları ve beyanname rehberlerine de yer verilmektedir. İlgili web sayfasında internet vergi dairesine ulaşılmakta ve e-beyanname uygulaması üzerinden beyanname iletilerek ödeme işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.

Gelir idaresi beyanname verilmesinden denetim sürecine kadar tüm işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmektedir. E-kimlik, e-beyanname, e-defter, e-kayıt, e-fatura, e-belge, e-mükellef uygulamaları ile vatandaşın ve devletin işlem maliyetlerini azaltarak, daha hızlı ve daha kolay bir şekilde tüm işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.



### 3.1.2. E-Kurum Olarak Gelir İdaresi Başkanlığı

E-kurum, iş süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirmek üzere kurumsal dönüşümünü tamamlamış bir yapıdır. E-Kurum dediğimizde ise bunu gerçekleştiren kurumlar anlaşılır. E-Dönüşümü sağlamış kuruluşlarda bütün hizmetler elektronik ortamda yürütülür, bilgiye ve belgeye web üzerinden tek bir kaynaktan ulaşılır.

E-Kurumların kendi bünyelerindeki iletişim ve paylaşımın yanı sıra, etkileşim içerisinde olduğu diğer kurum ve bireylerle de işbirliği sağlayacak ve entegrasyonu artıracak biçimde ortak paylaşım alanları ortaya koyması gerekmektedir. E-Kurum ile entegre bilgi sistemleri, kurumsal bilginin internet ortamına aktarılması, karar destek ve yönetim bilgi sistemi, iletişim altyapısı (intranet), eğitim almış bilgisayar kullanan personel ve mevcut personelin uzmanlık gerektiren işlemlerde değerlendirilmesi hedefleri yerine getirilmelidir.

T.C.Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın e-kurum olarak e-devlete katkısı Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP)'dur. Bu proje ile Gelir İdaresi, e-devletin hayata geçirilmesi için öncelikle gerekli olan kurum içi otomasyon sistemini önemli ölçüde tamamlayarak, e-kurum olma yolunda önemli bir aşama kat etmiştir (Demirbaş ve diğerleri, 2012: 61).

### 3.2. E-VERGİ

Verginin konusuyla alakalı tarh, tebliğ, tahakkuk ve tahsil işlemlerinin tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi işlemine e-vergi işlemleri denir. Türk vergi sistemimizde beyan ve tahsilat süreçleri birbirinde farklı 30'un üzerinde vergi türü yer almaktadır. Bu kadar çeşitli vergi türünün beyanı, işlemlerinin tamamlanması ve tahsili ile ilgili işlemler uzun bir süreç almakta ve taraflara ciddi maliyetleri olmaktadır (Özgen, 2008: 2-3). Kâğıt üzerinden gerçekleştirilen işlemler mükellef ve personelin zaman kaybetmesine ve aynı zamanda idarenin veriminin düşmesine sebep olmaktadır. E-vergi projesiyle tüm vergi daireleri arasında süratli ve etkin iletişim sağlanması için ağ kurularak hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi sağlanmıştır. Vergileme sürecinde istenilen bilgilerin tekrar tekrar kaydedilmesinin önüne geçilerek vergi tahsilâtındaki kayıpları minimuma inecek ve personeller daha verimli bir şekilde çalışması sağlanmıştır. E- vergi kapsamındaki çeşitli projeler ortaya konulmuştur. Bunlar;

- Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
- Veri Ambarı Projesi (VERIA)
- Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK)
- İnternet Vergi Dairesi
- E-Fatura Uygulaması
- E-Defter Projesi
- E-Tahsilat
- E-Arşiv Projesi

### 3.3. VEDOP

Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü (GGM), bilişim politikasını ve Bilgi Teknolojileri yatırımlarını aşağıdaki vizyonu hayata geçirmek üzere planlayıp uygulamaktadır:

- Mükellefe verilen hizmette müşteri odaklı anlayış,
- Şeffaf, verimli, etkin ve hesap verebilir Gelir İdaresi,
- Bilgiyi doğru bir şekilde üretmek ve yönetime sunmak,
- Etkin bir denetim anlayışı,
- Teknolojiyi takip eden bir idare,
- Mükellefleri mümkün olduğunca vergi dairesine getirmeden, kurumlar arası bilgi/uygulama değişimini sağlayacak ve süratli ve güvenli hizmet sunmayı sağlayacak bilişim altyapısı.

Bu hedeflere erişmek üzere GİB, Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) ile birlikte vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılmasını sağlayan, entegre bir bilgi sistemi proje kapsamında gerçekleştirmiştir.

Maliye Bakanlığı, GİB tarafından uygulamaya konulan VEDOP ile vergi dairelerinin gerçekleştirdiği işlemlerin tamamının bilgisayar ortamında gerçekleştirilerek vergilemede iş yükünün hafifletilmesi, vergi dairesi çalışmalarında

verimliliğin en üst düzeye çıkarılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması amaçlamıştır.

VEDOP, ilk olarak 1995 yılında vergi dairelerinin otomasyonu amacıyla bir pilot proje olarak başladı. Projenin temel amaçları şöyle özetlenebilir:

- Toplanan vergi hasılatının artırılması,
- Vergi mükelleflerine sunulan hizmet kalitesinin artırılması,
- Maliye Bakanlığı ile sürekli iletişim içinde olan Bankalar ve Gümrük Müsteşarlığı gibi kurumlarla bilgi sistemleri anlamında birlikte etkin çalışabilirliğin sağlanması,
- Vergi politikalarının ve denetim stratejilerinin belirlenmesinde karar vericilerin ihtiyacı olan bilginin sağlanması.

Pilot projenin başarılı olması ile birlikte projenin uygulanmasına karar verilmiştir. Vergi dairesinin otomasyon projesi üç aşamada gerçekleşmiştir. Bunlar 1998-2001 arası dönem VEDOP I, 2004-2006 yılı arası dönem VEDOP II ve 2007 sonrası ise VEDOP III'dür.

### **3.3.1. Vedop I**

Vergi dairesi gerçekleştirmiş olduğu işlemlerin tamamının bilişim teknolojileri vasıtasıyla otomasyon sistemine aktararak iş yükünün hafifletilmesi, vergi dairesi çalışanlarının etkinlik ve verimliliğinin artırılması ile toplanan bilgiler ışığında sağlıklı bir karar destek mekanizması hedeflenerek VEDOP I Projesi hayata geçirilmiştir. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) 1998 yılında; 22 il merkezinde, 155 vergi dairesinde ve 5 defterdarlıkta uygulamaya geçirilmiştir (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2014: 75).

Şekil 3.2. VEDOP I'in Kapsama Alanı



**Kaynak:**(T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2014: 94).

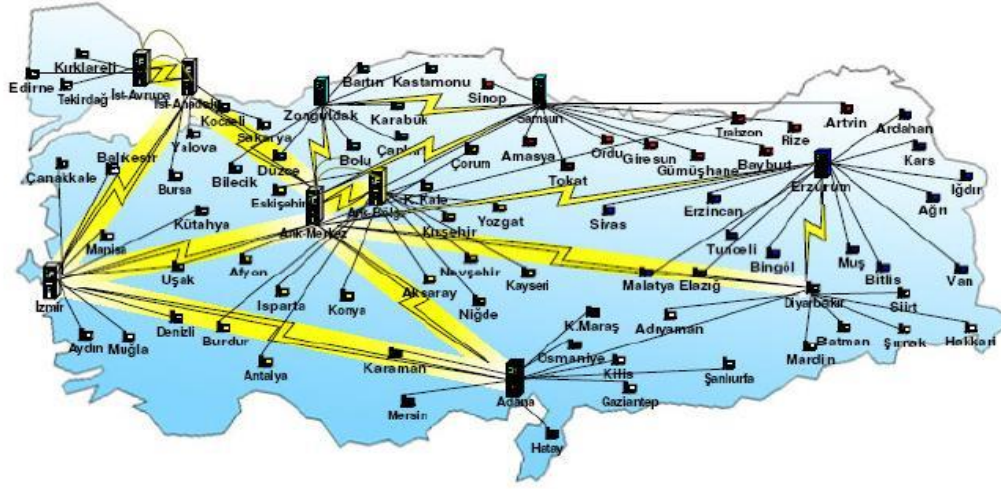
Gelir İdaresi; VEDOP I ile E-Kurum olma sürecini tamamlamış, VEDOP II ile ise E-Devlete uyum sürecini tamamlamıştır.

### 3.3.2. Vedop II

2004 yılı içerisinde uygulamaya konulan ve 64 milyon dolar bütçeli VEDOP II ile birlikte otomasyona geçen vergi dairesi sayısının artırılması amaçlanmıştır. Bu proje ile birlikte kağıt olarak alınan beyannamelerin internet ortamında alınmasına başlanmıştır.

153 vergi dairesinde kullanılmakta olan Vergi Dairesi Tam Otomasyon (VDO) yazılımının 138 vergi dairesine daha yaygınlaştırılması hedeflenmiştir. VEDOP II ile GİB tarafından VEDOP birinci aşama çerçevesinde otomasyona geçirilen 22 ildeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığa ilaveten; Otomasyona geçmemiş bulunan 81 ildeki 125 Vergi Dairesi, küçük illerde Defterdarlık binaları içinde, büyük illerde ise ayrı binalarda bulunan Takdir Komisyonu Başkanlıkları, Defterdarlığa bağlı Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Gelir Müdürlükleriyle, Ankara Vergi İstihbarat Merkezi, 6 ildeki Bölge Müdürlükleri ve Bölge Müdürlüklerine bağlı illerdeki Vergi Denetmenleri Birim Başkanlıkları dahil olmak üzere 579 gelir idaresi birimi otomasyon kapsamına alınmıştır. Bu hizmet binalarına ait yerleşim durumu tespit edilmiş olup, konu ile ilgili çalışmalar tamamlanmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 12).

Şekil 3.3. VEDOP II Kapsama Alanı



**Kaynak:**(Çütçü, 2010: 67)

E-Devlete giden yolda Gelir İdaresi Başkanlığı VEDOP–2 kapsamında aşağıdaki projeleri gerçekleştirmiştir (Çütçü, 2010: 67).

- Beyannamelerin internet ortamında alınması: e-beyanname uygulaması,
- Etkin bir vergi denetimi sağlayacak vergi denetmenleri birimlerinin otomasyona geçirilmesi,
- Tüm Türkiye'ye hizmet sunacak web tabanlı E-VDO uygulaması,
- Veri transferlerinin elektronik ortamda gerçekleşmesi (e-kurumlarla çevrim içi veri alış-verişi),
- Vergi tabanını genişletmek, kayıt dışı ekonomiyi önlemek için Veri Ambarı (VERİA) uygulamasının geliştirilmesi,
- Mükellefi "Müşteri" olarak benimseyen anlayış kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) hizmeti de sunacak olan çağrı merkezi uygulaması,
- Bakanlıkça tespit edilen mükelleflere ait defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesi ve analizlerinin gerçekleştirildiği Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sisteminin (EMKAS) oluşturulması,
- Yeni vergi dairelerinin VEDOP bünyesine dâhil edilmesi,

- Vergi Kimlik Numarası uygulaması için yedekleme sisteminin geliştirilmesi,
- Vergi Kimlik Numarası ile T.C. Kimlik Numarasının birleştirilmesi,
- Türkiye genelindeki tüm vergi dairelerinin iletişim ağına dâhil edilmesi.

### 3.3.3. Vedop III

T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülen ve Türkiye'nin kamu sektöründeki en büyük bilgi teknolojileri projesi olarak tanımlanan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi VEDOP III'ün ihalesini Siemens almıştır. Projenin Temmuz 2007 de başlanmış ve 23 ayda tamamlanmıştır. Türkiye'nin en kapsamlı iletişim teknolojisi projesi olan VEDOP III çerçevesinde, Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir servisinin yeniden yapılandırılması, vergi dairesi otomasyon uygulamalarının tamamının web tabanlı yapıya dönüştürülmesi sağlanmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 8).

Yeni sistem ile oluşturulan "Türkiye Vergi Dairesi" yaklaşımı ile birlikte mükellefler kayıtlı oldukları vergi daireleri dışındaki vergi dairelerinden de hizmet alabilmektedir. (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 8).

Vergi dairelerinin büyük bir kısmı server (sunucu), üzerinden çalışmakta ve yapılan işlemler gün sonunda Gelir İdaresi Başkanlığı'na aktarılmaktadır. Bazı mal müdürlükleri de Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'ne bağlıdır ve vergi daireleri gibi çalışmaktadır. VEDOP III "web" tabanlıdır ve online sistem üzerinden çalışmaktadır. VEDOP III ile birlikte vergi dairelerinin tümünün ağ kapsamına girmesi ve işlemlerin anlık olarak takip edilebilmesi sağlanmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 8).

Ayrıca il veya ilçelerdeki 550 mal müdürlüğünün de sisteme bağlanması sağlanmıştır. Motorlu taşıtlar vergisinin tahsili ve tüm beyannamelerin durumu anlık olarak tespit edilebilecektir. VEDOP III yapılan işlemleri günlük olarak takibe alacaktır. Ayrıca tam otomasyonla birlikte eskiyen bilgisayarların da yenilenmesi sağlanmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 8).

Mükelleflerin bilgi alma, ihbar, vergi borcu sorgulama ve mükelleflere borçlarını hatırlatma ve ödemesini sağlama ile mükellefe erteleme ve vade konusunda yol gösterici nitelikteki hizmetleri telefon aracılığıyla veren vergi iletişim merkezi 2007 yılı sonunda kurulmuştur. Vergi Dairesi kayıtlarında yer alan tahakkuk ve tahsilâta yönelik bilgiler Mükellef Cari Hesabı adıyla tek bir hesapta toplanarak; tahsilâta etkinliğin sağlanabilmesi için risk analizlerine dayanan bir yönetim modeli oluşturulmuştur.

VEDOP III ile Gelir İdaresi Başkanlığı, vergi kayıpları ve kaçakları ile daha etkin bir şekilde mücadele etmek için "borç takip sistemi, E-haciz ve cep telefonlarıyla sorgulama" gibi çeşitli projeleri uygulamaya geçirmiştir. E-imzanın hayata geçirilmesiyle birlikte vergi borcu olan mükelleflerin tüm bankalardaki hesaplarına anında 'E-haciz' uygulanabilmektedir. Proje ile birlikte, vergi borcu olanların listesi, gerekli işlemlerin yapılmasının ardından e-imza ile elektronik ortamda bankalara gönderilmekte bankalar da, ilgili kişilerin hesabı olup olmadığını kontrol ederek gerekli haciz işlemini gerçekleştirmektedir.

VEDOP III projesi ile birlikte Türkiye'de 30.06.2019 tarihi itibarıyla; 426 vergi dairesi, 19 KDV İhtisas Vergi Dairesi ve 575 mal müdürlüğü otomasyon kapsamında bulunmaktadır (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019).

### **3.3.4. Vedop'un İş Fonksiyonları (VEDOP Kapsamındaki Projeler)**

#### **3.3.4.1. E-Beyanname**

Elektronik beyanname uygulaması mükelleflerin tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine elden veya posta ile verdikleri beyanname, bildirim, gelir tablosu, bilanço ve eklerini elektronik ortamda vermelerine imkan sağlayan bir düzenlemedir. E-beyanname uygulamasının amacı, mükelleflerin vergilendirmeye yönelik yükümlülüklerini yerine getirmesinde, bilişim teknolojilerinden faydalanmak, vergi beyannameler ile bildirim ve eklerinin kolay, hızlı, düşük maliyetli ve güvenli bir şekilde intikal etmesini sağlamak, beyannamelerin doldurulmasında meydana gelebilecek hataları azaltarak mükellefin mağduriyetinin önüne geçmek, vergi dairelerinin beyanname kabul, tarh, tahakkuk, tahsilât işlemlerini en aza indirerek iş ve işlemleri kolaylaştırmak ve diğer tüm alanlarda mükelleflere daha kaliteli hizmet verilmesine olanak sağlamaktır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 86).

Aktif büyüklükleri veya net satış hâsılatları dolayısıyla beyannamelerini meslek mensuplarına imzalatma zorunluluğu bulunan mükellefler, tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine verilecek olan beyannamelerini, yetki almış meslek mensupları aracılığıyla gönderebilmektedirler. Beyannamelerini meslek mensubuna imzalatma zorunluluğunda olmayan mükellefler ise beyannamelerini elektronik ortamda kendileri gönderebilecekleri gibi yine meslek mensupları vasıtasıyla da gönderebilmektedirler. Bu şekilde mükellefin yıllar itibarıyla cirosu, aktifleri, kaynakları ve diğer verileri Maliye Bakanlığı'nın veri ambarına aktarılacaktır. E-Beyanname uygulaması ile şu beyannameler gönderilmektedir. Katma Değer Vergisi Beyannameleri (1 ve 2 No.lu), Katma Değer Vergisi Tevkifatı (9015) (KDV9015), Özel Tüketim Vergisi (I Sayılı Liste: Petrol Ürünleri Doğalgaz İle Diğer Malların Teslimleri İçin) (OTV1), Özel Tüketim Vergisi (II Sayılı Liste: Kayıt ve Tescile Tabi Olmayan Motorlu Taşıtlar İçin) (OTV2B), Özel Tüketim Vergisi (III Sayılı Liste: Alkollü İçkiler İçin) (OTV3A), Özel Tüketim Vergisi (III Sayılı Liste: Tütün Mamulleri İçin) (OTV3B), Özel Tüketim Vergisi (III Sayılı Liste: Kolalı Gazozlar İçin) (OTV3C), Özel Tüketim Vergisi (IV Sayılı Liste: Dayanıklı Tüketim ve Diğer Malların Teslimi İçin) (OTV4), Muhtasar Beyanname (MUH), Muhtasar Beyanname (G.V.K. Geçici 67'nci Maddesine Göre Yapılan Tevkifatlar İçin) (MUH67), Muhtasar Beyanname (K.V.K. 15 inci ve 30 uncu Maddesine Göre Yapılan Tevkifatlar İçin) (MUH30), Muhtasar Beyanname (K.V.K. 24 ncü Maddesine Göre Yapılan Tevkifatlar İçin) (MUH24), Muhtasar Beyanname (G.V.K. Geçici 67'nci Maddesine Göre Yapılan Tevkifatlar İçin Ek 2 ve Ek 3) (MUH67EK), Muhtasar Beyanname (G.V.K. Geçici 70'nci Madde Kapsamı İçin) (MUH70), Noter Harçları Vergisi (NOTER), MEP İştirakçileri Kurumlar Vergisi (MEPKURUM), Banka Muameleleri Vergisi (BANKA), Sigorta Muameleleri Vergisi (SIGORTA), Damga Vergisi (DAMGA), Özel İletişim Vergisi (OIV), Şans Oyunları Vergisi (SANS), Yıllık Gelir Vergisi (GELİR),Kurumlar Vergisi Mükellefleri İçin Geçici Vergi (KGECICI),Gelir Vergisi Mükellefleri İçin Geçici Vergi (GECICI), Kurumlar Vergisi (KURUM), BA Formu (FORMBA), BS Formu (FORMBS), Kaynak Kullanımını Destekleme Fonu Kesintisi (KKDF),Araçları Muayene Yetkisi Verilen Gerçek ve Tüzel Kişilerce Ödenmesi Gereken Hazine Payına İlişkin Bildirim elektronik ortamda gönderilmektedir. Süresinde verilen beyanname, bildirim ve ekler dışında pişmanlık talepli ve kanuni süresinden sonra kendiliğinden verilen beyannamelerin



elektronik ortamda alınmasına ilişkin uygulamada başlatılmıştır (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019).

Beyannamenin kanuni süresinde verilen beyanname olarak kabulü için onaylama işleminin en geç beyannamenin verilmesi gereken son gün saat 24.00'den önce tamamlanmış olması gerekmektedir. Kullanıcı gönderdiği beyannamelerin doğruluğunun ve ulaşıp ulaşmadığının takibini yapmak zorundadır. Paketler transfer aracıdır. Paketlere ait sadece bir paket numarası kaydı tutulmaktadır. Bakanlık için beyannamenin onaylandığı tarih ve saat esastır. Onaylanan beyannamelere ait bir kayıt numarası tutulmaktadır ve kullanıcılar Beyanname Doldurma Programının E-Beyanname sitesinde yayınlanan son sürümünü kullanmakla yükümlüdürler. Beyannamenin gönderilmesi teknik bir problem nedeniyle gerçekleşmezse, yasal sürenin sonuna kadar bağlı olunan vergi dairesine elden veya taahhütlü posta yoluyla ulaştırılması gerekmektedir. Tablo 3.1'de 2004 – 2018 yılları arası kağıt beyanname ve e-beyanname verilme oranı verilmiştir;

**Tablo 3.1: 2004 – 2018 Yılları Arası Kağıt Beyanname ve E-Beyanname Verilme Oranı**

Yıllar	Kağıt Beyanname %	Elektronik Beyanname %
2004	%99,5	%0,5
2005	-*	-*
2006	-*	-*
2007	-*	-*
2008	-*	-*
2009	%1	%99
2010	%2	%98
2011	-*	-*
2012	-*	-*
2013	%0,15	%99,85
2014	%0,2	%99,8
2015	-*	-*
2016	%0,3	%99,7
2017	%0,3	%99,7
2018	%0,39	%99,61

**Kaynak:**(T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019:88; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018: 88; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 95; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016: 98)

\*Veri elde edilememiştir.

Tablo3.1'e göre; 2004 yılı içerisinde manuel olarak elden verilen kâğıt beyanname alınma oranı %99,5 oranındayken; elektronik beyannamede bu oran %0,5 düzeyindeydi. E-beyanname sistemine geçilen 2004 yılından 2018 yılı sonuna kadar geçen yaklaşık 14 yıllık süre zarfında kâğıt beyanname alınma oranı %0,39 oranına gerilerken, elektronik beyanname alınma oranı %99,61 seviyelerine çıkmıştır. 2018 yılı sonu itibariyle yaklaşık 94 milyon beyanname elektronik ortamda alınmıştır. E-beyanname sistemi ile kâğıt beyanname sayısında önemli bir azalış meydana gelmiştir (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 88).

### 3.3.4.2. E-Fatura

E-Fatura uygulaması VUK'a göre düzenlenmesi zorunlu bulunan faturanın elektronik ortamda düzenlenmesi ve arşivlenmesini sağlayan bir sistemdir. 2010 yılında geçilen E-Fatura uygulamasıyla fatura oluşturma, gönderme, muhafaza ve istendiğinde ibraz edilmesi elektronik ortamda ve kağıt kullanmaksızın gerçekleşmektedir.

Tablo 3.2'de 2010-2018 yıllarında E-Fatura uygulamasından yararlanan mükellef sayısı, düzenlenen fatura sayısı ve fatura miktarları gösterilmektedir.

**Tablo 3.2:2010-2018 yıllarında E- Fatura Uygulamasına Kayıtlı Kullanıcı Sayıları, Fatura Sayıları, Fatura Miktarı**

Yıllar	E- Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef		Düzenlenen Fatura			
	Sayısı	Değişimi	Sayısı	Değişimi	Tutarı	Değişimi
2010	114	-	8.275	-	146.108.422	-
2011	3.024	2553%	312.532	3677%	5.406.011.606	3600%
2012	3.182	5%	874.710	180%	15.218.034.821	182%
2013	16.270	411%	2.118.001	142%	48.654.104.462	220%
2014	19.375	19%	72.463.951	3321%	1.127.236.091.091	2217%
2015	46.800	142%	113.713.039	57%	1.180.957.808.191	5%
2016	61.013	30%	163.456.644	44%	1.974.549.748.742	67%
2017	72.036	18%	177.485.032	9%	2.637.574.673.267	34%
2018	88.837	23%	220.286.825	24%	3.651.595.777.463	38%

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016)

Tablo 3.3'de 2010-2018 yıllarında e- fatura uygulamasına kayıtlı kullanıcı sayıları, fatura sayıları, fatura miktarının sürekli artış gösterdiği gözlemlenmektedir.

15.04.2019 tarihinde yayımlanan taslak tebliğe göre; 5 Milyon TL ve üzeri olan brüt satış hasılatı (veya satışları ile gayrisafi iş hasılatı) şartını 2018 hesap döneminde sağlayan mükellefler 01/01/2020 tarihinden itibaren, 2019 veya müteakip hesap dönemlerinde sağlayan mükellefler ilgili hesap dönemini izleyen ikinci yılın başından itibaren, elektronik fatura (e-Fatura) ve elektronik defter (e-Defter) uygulamalarına geçmek zorundadır (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019).

### 3.3.4.3. E-Arşiv

Vergi Usul Kanununun Maliye Bakanlığına tanıdığı yetkilere istinaden gerekli şartları sağlayan mükelleflerin ikinci nüsha belgelerini elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edebilmelerine imkân tanımak amacıyla “Elektronik Arşiv Projesi” geliştirilmiştir. E-Arşiv 2013 yılında uygulanmaya başlanmıştır. E-Fatura uygulamasını kullanan mükelleflerin 2016 yılında E-Arşiv uygulamasına geçme zorunluluğu getirilmiştir.

Tablo 3.3’de E-Arşiv uygulamasından yararlanan mükellef sayısı ve düzenlenen fatura sayıları gösterilmektedir.

**Tablo 3.3: 2010-2018 yıllarında E- Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı ve Düzenlenen Fatura Sayısı**

Yıllar	E-Arşiv Uygulamasından Faydalanan Mükellef		Düzenlenen Fatura	
	Sayısı	Değişim	Sayısı	Değişim
2010		-		-
(2008-2009 Dahil)	6(EFKS)	-	2.487.427.929	-
2011	6(EFKS)	-	946.489.796	-
2012	6(EFKS)	-	979.993.695	4%
2013	6(EFKS)	-	975.754.192	0%
2014	17	183%	1.038.320.533	6%
2015	1.915	11165%	594.842.313	-43%
2016	6.161	222%	1.043.384.973	75%
2017	11.306	84%	1.236.469.920	19%
2018	24.030	113%	1.709.500.104	38%
<b>Düzenlenen Toplam Fatura Sayısı</b>			<b>11.012.183.455</b>	

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 93; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 103)

Tablo 3.3’e göre e-arşiv uygulamasından yararlanan mükellef sayısı ve düzenlenen fatura sayısında yıllar itibariyle artış yaşanmıştır. Bu artış da sistemin mükellefler tarafından benimsenmeye başladığının bir göstergesidir.

### 3.3.4.4. Elektronik Banka Tahsilat İşleme Sistemi (EBTİS)

Bankalarca toplanan vergi tahsilatlarına ilişkin bilgi ve belgelerin elektronik ortamda GİB'e aktarılmasıdır. Öncesinde vergi ödeme kayıtları, mükellef hesaplarına bankadan kâğıt ortamında gelen dekontların elle girişi yapılmak suretiyle sağlanmaktaydı. EBTİS uygulaması ile birlikte banka makbuzlarının tekrar elle girilmesi önlenerek vergi dairelerinde ciddi bir işgücü tasarrufu sağlamıştır.

E-tahsilat vergi dairelerinin iş yükünün hafifletilmesi ve yükümlülere ödeme konusunda kolaylık sağlanmasını sağlamak amacıyla, vergi borcunun finansal kurumlar aracılığıyla ödenmesine olanak sağlayan bir projedir. E- tahsilat uygulaması ile devlet vergi alacaklarını hızlı bir şekilde tahsil etmektedir.

E-tahsilat uygulamasıyla daha önce yetkili bankaların yaptığı tahsilatların mükellef hesaplarına işlenmesinde doğabilecek gecikmeleri ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır. Gelir idaresinin anlaşmalı olduğu bankalar ile yapmış olduğu protokol çerçevesinde bankaların mükellefin borç bilgilerini sorgulayarak tahsilatlarını gerçekleştirmesini ve gerçekleştirilen vergi tahsilatlarının mükellef hesaplarına anlık olarak işlenmesini sağlayan sistem 29 banka ve PTT vasıtasıyla yürütülmektedir.

Tablo 3.4'de 2010-2018 yılları arasında banka ve PTT Anonim Şirketi ile vergi tahsilatı yapılan işlem sayısı verilmiştir;

**Tablo 3.4:2010-2018 Tahsilat İşlem Sayısı**

Tahsilat Yılı	Tahsilat İşlem Sayısı	Tahsilat İşlem Sayısındaki Değişim
2010	38.534.879	-
2011	46.949.062	22%
2012	47.986.638	2%
2013	50.330.526	5%
2014	50.737.435	1%
2015	63.507.753	25%
2016	70.482.100	11%
2017	78.946.668	12%
2018	80.039.568	1%
<b>Toplam</b>	<b>527.514.629</b>	

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 113; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 122)

Tablo 3.4'e göre anlaşmalı banka ve PTT aracılığıyla yapılan tahsilat işlem sayısının her geçen yıl arttığı görülmektedir. 2010 yılında banka ve PTT aracılığıyla

38.534.879 adet tahsilat işlemi yapılmıştır. 2018 yılında ise 80.039.568 adet tahsilat işlemi yapılmıştır. 2010-2018 yılları arasında toplam 527.514.629 adet tahsilat işlemi yapılmıştır.

Mükelleflerin vergilerini ödemeleri için sunulan internet bankacılığı, kredi kartı, banka kartı ve banka şubesi gibi çeşitli ödeme seçeneklerine sanal POS ile ödeme seçeneği de sunulmuştur (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 113).

GİB internet sayfası üzerinden 2011 – 2017 yılları arası sanal POS uygulaması ile gerçekleştirilen tahsilât tutarları Tablo 3.5’de verilmiştir;

**Tablo 3.5: 2011-2017 Sanal POS ile Tahsil Edilen Toplam Tutar**

Yıllar	Tahsil Edilen Toplam Tutar(TL)	Tahsil Edilen Toplam Tutardaki Değişim
2011	380.532.243	-
2012	406.373.823	7%
2013	300.287.320	-26%
2014	297.801.808	-1%
2015	1.033.797.330	247%
2016	1.097.008.253	6%
2017	1.933.248.410	76%
<b>Toplam</b>	<b>4.662.143.121</b>	

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 120; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 122)

Son yedi yılda sanal POS uygulaması ile gerçekleşen işlem sayısı her geçen yıl artış göstermiştir. Sanal POS uygulaması ile son yedi yıl içerisinde toplam 4.662.143.121 TL tahsil edilmiştir.

### 3.3.4.5. E-Haciz

Kamu alacaklarının hızlı bir şekilde tahsili, takip masraflarının (posta, kırtasiye vb.) düşürülmesi ve ilgili kurumların iş yükünün hafifletilmesi, zamandan tasarruf sağlanması ve haciz işlemlerinin elektronik ortamda yapılması amacıyla elektronik haciz (e-haciz) projesi uygulamaya konulmuştur. Proje ile vergi daireleri tarafından düzenlenen haciz bildirimlerinin ilgili birimlere elektronik ortamda aktarılması e-imza ile sağlanmaktadır.

Bu kapsamda, kamu alacaklarının takibi için borçlunun sahip olduğu ve Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’ne bağlı tapu müdürlüklerince tutulan sicil nezdinde gayrimenkullerin haczine yönelik işlemlerin elektronik ortamda yapılmasına ilişkin

olarak GİB ile Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü arasında 22/11/2018 tarihinde protokol imzalanmış olup, vergi borçlularının gayrimenkulleri elektronik ortamda haczedebilir hale gelmiştir.

### 3.3.4.6. İnternet Vergi Dairesi

İnternet Vergi Dairesi, 2000 yılında kurumlar vergisi 2001 yılında gelir vergisi mükellefleri ile uygulanmaya başlamıştır. Bu uygulama ile mükellefler; mükellef kimlik bilgilerini, 2000 yılında ve sonrasında yapılan işlemlerle ilgili tahakkuk, tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini, bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalen ve re'sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini, son 1 ay içerisindeki tahakkuk, tahsilat ve düzeltme işlemlerini, yurt dışı çıkış yasağı ile ilgili detay bilgilerini, gümrük çıkış beyannameleri tescil numarasını, gümrük idaresi kapanma tarihi bilgilerini, işlenemeyen ödemelerini; vergi ödemelerinde bilgi eksikliği, yanlışlıklar ya da fazla ödeme olması gibi nedenlerle hesaplara işlenemeyen kayıtlarını öğrenebilmektedirler (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019). Tablo 3.6'da 2010 – 2018 yılları arası internet vergi dairesi kullanıcı sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.6: 2010-2018 Yılları İtibariyle İnternet Vergi Dairesi Kullanıcı Sayıları**

Yıl	Kullanıcı Sayıları	Kullanıcı Sayılarındaki Değişim
2010	737.779	-
2011	1.005.665	36%
2012	1.631.925	62%
2013	1.844.197	13%
2014	2.085.039	13%
2015	2.728.494	31%
2016	3.118.056	14%
2017	3.705.566	19%
2018	4.232.226	14%

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 25; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 16)

### 3.3.4.7. E-Defter

E-Defter uygulaması; mükellefin tutmak zorunda olduğu defterlerin; elektronik ortamda tutulması, tasdik işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması imkânı verilerek defterlerin kaynak ve bütünlüğünü garanti altına almaktadır.

Tablo 3.7’de 2012-2018 yıllarında e-defter uygulamasından yararlanan mükellef sayıları verilmiştir;

**Tablo 3.7: 2012-2018 Yıllarında E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı**

Yıl	Mükellef Sayısı	Mükellef Sayısındaki Değişim
2012	28	-
2013	47	68%
2014	18.500	39.262%
2015	45.321	145%
2016	59.451	31%
2017	70.495	19%
2018	86.901	23%

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 94; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 75)

2013 yılından itibaren 2018 yılı sonuna kadar e- defter uygulaması kullanmak amacıyla başvuru yapan ve e- defter kullanma izni verilen mükellef sayısı 86.901’dir.

#### **3.3.4.8. Özelge Otomasyon Sistemi**

213 sayılı Vergi Usul Kanununun 413. maddesi doğrultusunda Vergi Dairesi Başkanlıkları/Defterdarlıklarca mükelleflerden alınan özelge taleplerinin cevaplandırılmasına ilişkin geliştirilmiş olan Özelge Otomasyon Sistemi, 16.01.2010 tarihinden itibaren Türkiye genelinde uygulamaya konulmuştur.

Mükelleflerin gelir idaresinden isteyecekleri özgelere idarece elektronik ortamda oluşturulan bir özelge havuzunda toplanmasını sağlayan bir uygulamadır. Uygulama ile yetkili birimlerin bu özgelere görmeleri ve daha sonraki talepler için örnek olarak almaları mümkün olmaktadır. Proje ile mükelleflere kısa süre zarfında doğru ve net cevaplar vermek, muhatabın teke indirgenmesi, başvuruların ve cevapların bir standarda kavuşturulması, internetten yayın yaparak şeffaflığı sağlamak, mükellefin uyum maliyetini düşürmek, idarenin iş yükünü azaltmak, bürokrasiyi ve kırtasiyeciliği minimum düzeye indirerek kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak hedeflenmektedir. (Cenikli ve Şahin, 2013: 44).

#### **3.3.4.9. Vergi Dairesi Başkanlığı / Defterdarlık Gelir Müdürlüğü Otomasyonu (DEFGEL)**

30 Vergi Dairesi Başkanlığı ile 52 Defterdarlık gelir müdürlüğünün evrak, tarhiyat öncesi ve tarhiyat sonrası uzlaşma işlemleri, yaygın yoğun denetim işlemleri,

anlaşmalı matbaalar işlemleri, personel işlemleri gibi uygulamaları otomasyon kapsamına alınmış olup, vergi mevzuatı ve uygulamada yapılan değişiklikler doğrultusunda projenin geliştirilmesine devam edilmektedir (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 119).

#### **3.3.4.10. Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi (TAKKOM)**

TAKKOM vergi dairesi takdire sevk işlemleri uygulama yazılımları ile entegre çalışacak bir şekilde hazırlanmış olup, mevcut vergi dairesi takdire sevk işlemleri uygulama yazılımlarında da yeni düzenlemeler yapılmıştır. Vergi dairesince düzenlenen takdire sevk fişleri elektronik ortamda komisyona, bunlara bağlı olarak verilen kararlar da elektronik ortamda vergi dairesine gönderilmektedir. TAKKOM uygulaması 2018 yılında vergi dairesi ve mal müdürlüğü bünyesinde 708 Geçici Takdir Komisyonu uygulamaları güncellenmiştir (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 88).

#### **3.3.4.11. Veri Ambarı Projesi (VERİA)**

Veri ambarı, bir firmanın ya da kuruluşun farklı birimleri tarafından canlı sistemler aracılığı ile toplanan bilgilerinin, ileride kullanılabilir ya da değerlendirilebilecek olanlarının geri planda üst üste toplanarak birleştirilmesinden oluşan büyük ölçekli bir veri deposudur. Veri ambarına bir karar destek sistemi de diyebiliriz. Canlı sistemlere kaydedilen veriler belirli periyotlarla veri ambarlarına aktarılırlar. Bu periyodun seçimi bütünüyle veri ambarını kullanan kurumun ihtiyaçları doğrultusunda belirlenir ve 1 gün ya da 1 ay gibi çok değişken olabilmektedir. Yani veri ambarları offline (çevrimdışı) olarak çalışırlar. Veri ambarı içindeki kayıtlar da genellikle güncel veriler değildir (Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilgi İşlem Merkezi Yöneticileri Birliği, 2010).

VEDOP projesi çerçevesinde yürütülen Veri Ambarı (Veria) uygulamaları, vergi denetimlerinin risk analizlerine dayalı olarak planlı ve koordineli bir biçimde yürütülmesini sağlamak amacıyla yönelik destek uygulamalarıdır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007: 22).

Gelir İdaresi Başkanlığı, veri ambarı (Veria) projesine Vedop II ile 2004 yılında başlamıştır. Veri ambarı sistemi, kayıt dışı ekonomi ile mücadele için kamu kurumları,



işletimsel birimler ve dış kaynaklardan gelen toplanmış verilerin işlenmesini sağlayan bir sistemdir. Teknolojik altyapı ve denetim sistemi vasıtasıyla etkili ve güçlü bir yönetim yapısı meydana getirmek, kayıt dışı mükelleflerin kimliğini belirlemek ve gerekli zabıt işlemlerinin uygulanmasını sağlamak, beyannamelerin sınıflaması ve kontrolü, vergi mükelleflerinin ihbarnamelerinin çapraz kontrolünün yapılması, vergi mükelleflerinin özgeçmişlerini ve eğilimlerini belirlemek, sektörel ortalamaların hesaplanması, yönetim ve denetim için raporların ve istatistiksel bilgilerin üretimi veri ambarının amaçlarıdır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007: 22).

#### **3.3.4.12. Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK)**

Maliye Bakanlığı'nın etkinliğinin ve mükelleflerin vergiye uyumunun artırılması ile incelenecek mükelleflerin nesnel risk analizlerine dayalı olarak seçilmesi ve mükelleflerin bölgeler ve/veya sektörler bazında gruplara ayrılması ve böylece mükellefleri belirlenen veriler ekseninde büyüklüklerine göre katmanlaştırıp bu katmanlara göre risk analizine tabi tutulmaları maksadıyla Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK) geliştirilmiştir (Bakar ve Gerçek, 2016: 183).

İncelenecek mükelleflerin belirlenmesinde birincil olarak yüksek risk seviyesindeki mükelleflerin belirlenmesini amaçlayan bu uygulamada; mükelleflere ait veri ambarındaki veriler istatistiksel ve matematiksel yöntemlerle değerlendirilmektedir. Uygulama öncelikli olarak mükellefleri; sektörel (NACE) ve/veya bölgesel (NUTS) bazda gruplara ayırmaktadır. Sektör ve/veya bölgeler itibarıyla gruplara ayrılan mükelleflerin bilanço, gelir tablosu, beyanname ve e-VDO verileri ile üçüncü taraf bilgileri baz alınarak büyüklükleri tespit edilmekte ve tespit edilen bu büyüklüklere göre katmanlara ayrılmaktadır. Böylece, ilgili sektör ve/veya bölgesel kombinasyonda mükellefler en büyük/büyük/orta/küçük katmanlarına göre, her biri kendi sınıfında analize tabi tutulmakta ve bütünüyle matematiksel ve istatistiksel yöntemler ve hesaplamalarla her mükellefe bir risk puanı verilmektedir (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 10).

#### **3.3.4.13. Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS)**

VEDOS; Vergi Denetmenlerinin, yapmakta oldukları vergi incelemesi neticesinde tanzim etmiş oldukları Vergi İnceleme Raporları, Kaçakçılık Suçu Raporları

ve diğer inceleme raporlarını ve bu raporlar üzerinden mükellefler adına tarh edilen vergiler ve cezaların nev'i ve tutarları ile yoğun ve yaygın vergi denetimi çalışmalarına ilişkin denetlenen mükellef sayıları, denetim sonucu kesilen cezalar ve yapılan işlemlere ilişkin istatistik sonuçlarının Gelir İdaresi Başkanlığı'na doğrudan otomasyon sistemi içinde iletilmesidir. Bu sistemde, mükellefler hakkındaki geçmiş bilgiler, sektöre dayanan denetim sonuçları ve vergi çeşitleri, Rapor Okuma Komisyonunca (ROK) okunan, işleme konulması gereken veya düzeltilmesi gereken Raporların durumu, görevler ve raporlarla ilgili zaman sapmaları, Vergi daireleri ve vergi denetmenlerinin istatistikleri aynı anda Gelir İdaresi Başkanlığı'nca değerlendirilebilir durumdadır (İnce, 2009: 244).

VEDOS, vergi denetim politikalarının oluşturulması, planlanması ve sonuçlarının izlenmesine yönelik olarak vergi yönetiminde tutarlı ve isabetli bir karar alabilmesini kolaylaştırıcı bir neticeye yol açmıştır. Diğer yandan Türkiye'nin herhangi bir yerinde yapılan bir vergi incelemesinde ihtiyaç duyulan karşıt incelemeler ve diğer illerde faaliyet gösteren diğer mükelleflere ilişkin bilgiler de yazışmaya ihtiyaç duyulmaksızın sistemin sağladığı bilgilerden temin edilebilmektedir.

Vergi Denetmenleri Otomasyon Projesi 14 Şubat 2005 tarihi itibarıyla Ankara Vergi Dairesi Başkanlığı ve bağlı Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Birimlerinde pilot uygulama olarak başlatılmıştır. 252 Pilot uygulama sonrası 27 Haziran 2005 tarihinden itibaren Eskişehir ve Kocaeli Vergi Dairesi Başkanlıklarında başlayarak bütün illerdeki Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıklarına yaygınlaştırılmıştır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 59).

Vedos ile Evrak işlemleri, Görevlendirme işlemleri, Denetim işlemleri, İdare işlemleri, İstatistik işlemleri, Özlük işlemleri, ROK işlemleri, Tarhiyat Öncesi Uzlaşma işlemleri, Turne işlemleri, Yazışma işlemleri, Yardımcı hesaplama işlemleri (Gelir Vergisi Hesaplama, Kurumlar Vergisi Hesaplama, Gecikme Zammı/Faizi Hesaplama, Vergi Ziyatı Hesaplama, Amortisman Hesabı, Adatlandırma Hesabı, Reeskont Hesaplaması, Maliyet Artış Fonu Hesabı, KDV Tablosu Düzeltme, Enflasyon Düzeltmesi) elektronik ortamda yapılabilecek şekilde otomasyon kapsamına alınmıştır.

Denetim otomasyonu ile her bir vergi denetmeninin iş miktarı, şimdiki görevleri ve dosyaların numarası, yapılan tüm çalışmalar Gelir İdaresi Başkanlığı'nca

izlenebilmekte, vergi incelemesi, teftiş, soruşturma ve cari denetim sonuçları istenen tarih aralığında her birim veya Türkiye genelinde; global ve spesifik olarak alınabilmektedir.

Vedos ile resmi dokümanlar ve prosedürlerin doldurulması, istatistiklerin üretimi, tüm denetim yazışmaları ve raporları, vergi denetmenlerinin çalışmaları, mükellef dosyalarının oluşumu standartlaştırılmıştır. Yanlışların düzeltilmesi ve raporların değerlendirilmesinin kolaylaştırılması sağlanmıştır. Vergi Denetmenleri sistem içindeki bilgi paylaşımı ile mükellefler hakkındaki mevcut tüm bilgilere (Vedop sayesinde), ROK (Rapor Okuma Komisyonu)' un onaylaması ile önceki sektör raporlarına, yönetmelik, mevzuat ve internete erişebilir (İnce, 2009: 245).

#### **3.3.4.14. Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS)**

Maliye Bakanlığı'nca belirlenen işlem hacmi büyük kurumsal mükelleflere ait tüm mali defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak kâğıt yerine manyetik ortamlarda arşivlenmesini ve analizlerinin gerçekleştirilmesini sağlayan sistemdir (Yaranlı, 2007).

213 sayılı Vergi Usul Kanununun Mükerrer 242'nci maddesinin 2 numaralı fıkrası hükmü ile Maliye Bakanlığı; elektronik defter, kayıt ve belgelerin oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası, ibrazı, defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması ve düzenlenmesi uygulamasına ilişkin usul ve esasları belirlemeye yetkili kılınmıştır. Elektronik ortamda tutulmasına ve düzenlenmesine izin verilen defter ve belgelerde yer alması gereken bilgileri internet de dâhil olmak üzere her türlü elektronik ortamda Maliye Bakanlığına veya belirleyeceği gerçek veya tüzel kişilere aktarma zorunluluğunu yerine getirmeye, bilgi aktarımında uyulacak format ve standartlar ile uygulamaya ilişkin usul ve esasları tespit etmeye ve bu kanun kapsamına giren işlemlerde elektronik imza kullanım usul ve esaslarını düzenleme ve denetlemeye de yetkili kılınmıştır (Maliye Bakanlığı, 2006). Böylece, Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS) projesi hayata geçirilmiştir. Ayrıca, Vergi Usul Kanunu uyarınca kâğıt ortamında düzenlenen, tutulan, muhafaza ve ibraz edilen defter ve belgeler yerine, aynı bilgileri içeren elektronik defter ve belgelerin oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası ve ibrazına ilişkin usul ve esaslar da kanun maddelerinde belirlenmiştir.

EMKAS sistemine giren belge tipleri şunlardır (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 59); Adisyon, Adisyon Tipi Perakende Satış Fişi, Ambar Tesellüm Fişi, Amortisman Bilgileri, Banka Dekontu, Bordro Diğer İndirim ve Muafiyetler Kartı, Bordro Bilgileri, Damga Vergisi Defteri, Dip Koçanlı Perakende Satış Fişi, Döviz Alım Belgesi, Döviz Satım Belgesi, Elektronik Yolcu Bileti, Fatura, Fatura – Çek, Gelir Tablosu, Gider Pusulası, Giriş Bileti, Günlük Müşteri Listeleri, Hesap Bildirim Cetveli, İmalat Defteri, İrsaliyeli Fatura, İşlem Sonuç Belgesi, Kar Dağıtım Tablosu, Maliyet Muhasebesi Dağıtım Bilgileri, Menkul Kıymet Değerlemesi, Mizan, Muhasebe Fişi, Mükellef Veri Bilgisi, Müstahsil Makbuzu, Nakit Akım Tablosu, Ödeme Kaydedici Cihaz Fişi, Ödünç Sözleşmesi, Orman Kooperatifleri Ödeme Cetveli, Özel Fatura, Öz Kaynaklar Değişim Tablosu, Perakende Satış Fişi, Reeskont Bilgileri, Satışların Maliyet Tablosu, Serbest Meslek Makbuzu, Sevk İrsaliyesi, Sigorta Komisyon, Sigorta Poliçesi, Taşıma İrsaliyesi, Uygunluk Belgesi, Yevmiye Defteri, Yolcu Listeleri, Yolcu Taşıma Bileti.

### **3.3.5. VEDOP'un Yararları**

VEDOP; vatandaşın yaşamında, vergi ile ilgili kurumların işleyişinde ve iş dünyası için pek çok fayda sağlamıştır. Gelir İdaresi, vatandaş ve iş dünyası açısından sağlanan ve beklenen faydaları şu şekilde sıralamak mümkündür.

#### **3.3.5.1. Gelir İdaresi Yönünden**

Gelir İdaresi, herhangi bir mükellefin vergi numarasını girip, ardından da döküm tuşuna bastığında, o mükellefin vergiye ilişkin tüm parasal hareketlerini anlık olarak ekranda görebilmektedir. Getirilen tek sicil uygulaması ile vergi kayıp ve kaçakları en aza indirilmiştir. VEDOP ile birlikte hem zamandan hem personelden hem araç gereçten büyük bir tasarruf sağlanmıştır.

Vergi tabanının yaygınlaşması, kayıt dışı gelirin ve vergi kaçakçılıklarının azaltılması, vergi sisteminin sadeleştirilmesi, sürekli ve etkin vergi denetimi yapılmasına ilişkin Veri Ambarı oluşturulması projenin en önemli faydalarındandır. “Veri ambarı” yoluyla artık mükelleflerin cirosuyla beyannamesinin, cirosuyla banka hesabının ve kredi kartı kullanımının uyumlu olup olmadığı kontrol edilmektedir. Sahte ve tutarsız beyan veren mükelleflere elektronik ortamda mektup ulaştırılarak, gerekli

düzeltilmelerin yapılması talep edilmektedir. Düzeltme yapılmadığı durumlarda haklarında inceleme başlatılmaktadır (Hürriyet Gazetesi, 2006).

Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi'nin "gerçekleştirilmesi ile yıllık yaklaşık 19.000 ton kâğıt (355.000 ağaç) tasarruf yapılacaktır. Bu tasarrufun ekonomik değeri yaklaşık yıllık 8,7 milyon dolardır (Uğur ve Çütücü, 2009: 16). EMKAS ile özellikle faturaların ikinci kopyalarının basılması yerine elektronik ortamda kopyalarının Gelir İdaresi Başkanlığı'na gönderilmesi ve saklanması sağlanmıştır.

Etkin denetim planlarının uygulanabilmesi, eş zamanlı yürütülebilmesi imkânı, Vergi Denetmenleri tarafından gerçekleştirilecek çalışmalarda büro işlemlerinde uygulama bütünlüğü, izleyerek ve değerlendirerek Vergi Denetmenleri'nin performanslarının artırılması ve daha verimli çalışmalarının sağlanması ise Vergi Denetmenleri Otomasyon Sisteminin (VEDOS) faydalarıdır. Ayrıca, tüm mükellef ve istihbarat bilgilerine online erişim sağlanarak hızlı ve etkin denetim sağlanmakta ve bu sayede zaman kayıplarının önüne geçilmiştir. Diğer kurum/kuruluşlardaki sistemlerle entegre çalışma olanağı sağlamıştır. Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi ile hazırlanan iç genelgelerle, vergi dairelerinin merkezi gümrük sorgulamalarına resmi evrak statüsü kazandırılmış, böylece vergi daireleri ile gümrük idareleri arasında yıllık ortalama bir milyon yazışma gerekliliği ortadan kaldırılarak mükelleflerin vergi dairelerindeki hizmet süreleri çok önemli ölçüde azaltılmış, işlemlere hız ve güvenlik kazandırılmıştır (Yaranlı, 2007).

EBTİS ile otomasyona geçen vergi dairelerinde her yıl yaklaşık 34 milyon banka makbuzunun yeniden manuel olarak girilmesi ve bu safhada oluşabilecek hata payları ile zaman kayıpları bertaraf edilmiştir. Ayrıca EBTİS ile makbuz bilgilerinin elle girişinin önlenmesi neticesinde vergi dairelerinde her yıl yaklaşık 2000 Adam/Ay'lık bir iş gücü tasarrufu sağlanmıştır. Böylece işlemler daha düzgün ve hızlı yapılmaya başlanmış, idare de büyük ölçüde tasarruf sağlamıştır. E-Beyannamelere dair tahakkuklar otomatik olarak üretilmekte ve mükelleflerin hesabına işlenerek, tahsilâtları banka vasıtasıyla gerçekleştirilen mükellefler için vergi dairesine gelme zorunluluğu tümüyle ortadan kalkmakta ve beyanname bilgilerinin manyetik ortamda taşınması rahatlıkla mümkün olmaktadır (Yıldırım, 2005: 75). Vergi dairelerinde beyanname kabul ve tahakkuk işlemlerinin otomatik yapılması neticesinde yıl içerisinde önemli

boyutta bir personel gücü tasarrufu sağlamakta böylece işlem yükü azalan vergi daireleri idari etkinlik için uzmanlık konusu olan diğer işlemler üzerinde yoğunlaşabilmektedir. Vergi dairelerinin işgücü tasarrufunun parasal boyutu yılda 4,2 Milyon \$ olarak hesaplanmaktadır (Uğur ve Çütücü, 2009: 16).

Ayrıca Maliye Bakanlığı için yıllık 75.000.000 beyannamenin internet ortamına alınması sağlanmakta, “her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik işlenmesi ile 4000 Adam/Ay’lık işgücü kazancı hedeflenmektedir (Uğur ve Çütücü, 2009: 16).”

İnternet tabanlı merkezi vergi daireleri (E-VDO) uygulaması ile vergi dairesi duvarlarının kalkarak, Türkiye Vergi Dairesinin gerçekleştirilmesi gibi somut faydaları söz konusudur. Tam otomasyonlu vergi daireleri ile ülke genelinde hizmet sunması, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve süreç yönetimlerinde etkinliğin artırılmasına imkân veren teknolojik altyapının oluşturulması ve yönetim süreçlerine kapsamlı, sürekli ve sağlıklı bilgi akışı sağlanmıştır. Gelişmiş güvenlik altyapısı, standart veri paylaşım arabirimleri ile E-Devlet dönüşümü projelerine zemin hazırlanmasında öncü ve diğer projeler ile de bütünün bir parçası haline gelmiştir. Aynı zamanda içeriği ve sağladığı faydalar itibariyle benzer yapıdaki ülkelerde uygulanabilir (ihraç edilebilir) bir projedir. Ayrıca on beş bin Gelir İdaresi çalışanının bilgisayar okuryazarlığı konusunda eğitimi ile “Bilgi Toplumu”na geçişte önemli bir katkı sağlamıştır (Uğur ve Çütücü, 2009: 17).

### **3.3.5.2. Mükellef Yönünden**

Tek sicilde vergileri birleştirilen mükelleflere daha hızlı ve daha iyi bir hizmet sunulmuş ve mükelleflerin vergi sistemine olan güvenlerinin artması sağlanmıştır. Mükelleflerin vergi dairesine gitmeden, vergi dairesinde geçirdikleri zamanı minimuma indirerek kendilerine ait bilgileri kolay bir şekilde izleyebilmeleri sağlanmıştır. Aynı zamanda mükellefler vergi dairelerinde adlarına yapılan işlemleri şeffaf bir şekilde izleyebilme ve inceleyebilme imkânına kavuşmuştur.

Mükelleflerin vergisel işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilir olması ile birlikte; zaman ve yer koşulu aranmadan rahat, hızlı, etkin bir şekilde yapılması sağlanmıştır. İnternet Vergi Dairesi mükelleflerine, 7 gün 24 saat kesintisiz ve yüksek performansla pek çok hizmet sunmaktadır. Mükelleflerin her türlü dilekçelerinin

idareye ulaşması sağlanmış ve mükelleflere standartlaştırılmış olarak geri bildirim yapılmıştır. Yapılan her hizmetin kayıt altında olmasından dolayı mükellef ve idare açısından ispat yükümlülüğü kolaylaşmıştır.

Sistemin e-beyanname uygulaması ile 2018 yılında yaklaşık 94 milyon adet beyanname elektronik ortamda alınmıştır. Toplam alınan beyannamelerin %99,61'inin elektronik ortamda alınması ekonomik ve doğal kaynaklara katkı sağlamıştır.

Kağıt ortamında düzenlenen faturaların yerine e-fatura düzenlenmesi, kağıt ortamında tutulan defterlerin e-defter uygulamaları ile elektronik ortamda tutulması ile mükelleflere zaman, yer bakımından avantaj sağlamıştır.

### **3.3.5.3. İş Dünyası Yönünden**

İnternet vergi dairesi mükelleflere sunduğu hizmetlerin yanında kurum ve kuruluşlara da pek çok hizmet ve kolaylık sağlamıştır. VEDOP projesi; işverenleri, mali müşavir ve muhasebecileri de yakından ilgilendirmektedir. Projenin hayata geçmesiyle şirketlerin zaman ve işgücü kaybı da önemli ölçüde azalmıştır.

### **3.3.6. VEDOP'a Yöneltilen Eleştiriler**

VEDOP projesi, vergi hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak bu alanda pek çok yarar sağlamıştır. Ancak bu projeye, bazı nedenlerden dolayı birtakım eleştiriler yöneltilmiştir.

Öncelikle, projenin kişisel bilgilerin korunması konusunda yeterli güvenliği sağlayamadığı iddia edilmiştir. Özellikle devletin üst düzey yetkililerinin usulsüzce sorgulanması gündeme gelmiştir. Birçok siyasi, gazeteci, işadamı ve büyük şirketler hakkında kanun dışı şekilde "mal varlığı ve vergi sorgulaması" yapıldığına ilişkin tespitler yapıldığı belirtilmiştir (Dünya Bülteni, 2018).

Şifre ve sorgulama yetkisinin çok fazla kişiye verilmiş olması diğer bir eleştiri konusu olmuştur. Bu yetkinin Maliye Bakanı ve Teftiş Kurulu Başkanı ile sınırlı sayıda tespit edilmiş 18 kişiyi geçmemesi gerektiği ve şifre ve sorgulama yetkisinin sistem dışındaki başka hangi nokta ve bilgisayarlardan yapılabildiğinin denetlenmesine ilişkin görüşler de söz konusudur. Özellikle mal varlıklarının tartışıldığı Şubat-Mart 2006 dönemlerinde sorgulamaların yoğunlaşmasının bilgilerin siyasi amaçlı kullanılmak

istendiğinin göstergesi olduğu belirtilmekle beraber, bazı Şirketler, yöneticiler ve iŐadamlarına ilişkin bilgilerin sorgulanmasıyla da olayın sadece siyasi değil, ekonomik istihbarat amacı taŐıdđı da ileri sürülmüŐtür. Kullanıcı kodu bölümünde sahte isimler kullanılarak hatta emekli personelin Őifresinin girilerek dahi sorgulama yapıldđının saptandığı belirtilmiştir. Bu da sistemde güvenlik aŐıklarının olduğu hususunu gündeme getirmiştir (Dünya Bülteni, 2018).





## **4. BÖLÜM**

### **E-DEVLET UYGULAMALARININ VERGİ TAHAKKUKU, VERGİ TAHSİLATI, VERGİ DENETİMİ VE VERGİ MALİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ**

Dijitalleşen çağımızda devletinde vergileme süreçlerindeki iş ve işlemleri elektronik devlet çerçevesinde dijital ortama taşınması kaçınılmaz olmuştur. E-devlet'in vergileme süreçlerini internet ortamına taşıyan projesi ise VEDOP'dur.

Ülkemiz vergi tarihinde bir devrim olarak nitelendirilen VEDOP ile vergi dairelerinde yapılan iş ve işlemlerin elektronik ortama taşınması mükellefin vergi dairesiyle daha az muhatap olmasına, gerçekleştireceği işlemleri daha kolay ve daha hızlı bir şekilde yapmasına olanak sağlamıştır. Projenin temel amaçları vergilemede denetim, tahakkuk, tahsilat ve vergi toplama maliyetleri süreçlerinde etkinliği arttırmaktır. VEDOP ile amaçlanan bu hedeflere ne ölçüde ulaşıldığının anlaşılması söz konusu unsurlar üzerinde yapılacak etkinlik ölçümleri ile anlaşılabilir.

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın uygulamaya koyduğu VEDOP'un tahakkuk, tahsilat, vergi denetimi ve vergi maliyetlerindeki etkinliği hususu; tahsilat/tahakkuk oranları, incelenen mükellef oranları ve 100 TL vergi toplamak için yapılan harcamalar dikkate alınarak ölçülecektir. VEDOP'un hayatımıza girdiği yıllarda bu değişkenler üzerinde önemli bir değişim olup, olmadığı irdelenerek; projenin söz konusu hususlarda yarattığı etki ortaya konacaktır.

#### **4.1. VERGİ TAHAKKUKU VE TAHSİLATI ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ**

Vergi idarelerinin performans göstergelerinden bir tanesi tahsilat/tahakkuk oranıdır. Bu nedenle vergilemede tahakkuk ettirilen verginin mükelleften tahsil edilmesi büyük önem arz etmektedir. Özellikle tahakkuk ettirilen verginin kanuni süresi içerisinde (vadesinde) tahsil edilebilmesi idare açısından bir başarı göstergesidir.

#### **4.1.1. Etkinlik, Tahakkuk ve Tahsilat Kavramları**

##### **4.1.1.1. Etkinlik**

Etkinlik bir kurumun, önceden tespit edilen ve gerçekleştirmeyi arzu ettiği amaçlara ve stratejik hedeflere ulaşması amacıyla yaptığı faaliyetlerin sonucunda, bu hedeflere ne ölçüde ulaşabildiğinin derecesinin belirlendiği bir performanstır. Etkinliğin araştırılmasının amacı kurumların karar alma mekanizmalarının güçlenmesini, kurumda verimliliğin artmasını, yeni politikaların belirlenmesini, amaçlara uygun kaynakların seçilmesini ve israf edilmemesini sağlamaktadır.

##### **4.1.1.2. Verginin Tahakkuku**

Vergileme sürecinin bir parçası olan ve incelemelerde tutarın esas kabul edildiği aşamadır. Vergi tahakkuku, hesaplanan ve bildirilen verginin ödeme safhasına geldiği aşamayı ifade eder (Akdoğan, 2007: 230).

##### **4.1.1.3. Verginin Tahsili**

Vergilemede ve denetimde etkinliğin ölçülmesinde esas alınan kıstaslardan biride tahakkuk/tahsilat oranıdır. Bu nedenle daha önceden açıklanan vergi tahakkuku kavramının yanı sıra verginin tahsili kavramının da bilinmesi gerekir. Verginin tahsili, vergi mükellefi veya sorumlusuna tebliğ edilen verginin ilgili idarece tahsil edilmesi aşamasını ifade eder (Akdoğan, 2011: 62).

#### **4.1.2. Etkinliğin Ölçülmesi**

Etkinliğin ölçülmesinde tahsil/tahakkuk oranları dikkate alınmaktadır. Tahsil edilen verginin tahakkuk eden vergiye oranı ne kadar yüksek ise idare, vergilemede o denli başarılı olmuş ve etkinlik o denli yüksek demektir.

Tablo 4.1'de 1999 – 2018 yılları arası tahakkuk ettirilen vergi tutarı, tahsilat/tahakkuk oranları ve buna ilaveten 2010 – 2018 yılları arası kanuni süresinde (vadesinde) ödenen verginin tahakkuk ettirilen vergiye oranı verilmiştir.

**Tablo 4.1:1999 – 2018 Vergi Tahakkukları, Tahsilat/Tahakkuk Oranları ve 2010 – 2018 Vadesinde Tahsil Edilen Verginin Tahakkuk Eden Vergiye Oranı**

Yıl	Tahakkuk	Tahsilat	Tahsilat/Tahakkuk Oranı	Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Vadesinde Yapılan Tahsilatın Oranı (%)
1999	17.058.659	14.802.280	87%	-*
2000	29.273.625	26.503.698	91%	-*
2001	43.990.362	37.735.928	86%	-*
2002	65.245.173	59.631.868	91%	-*
2003	91.117.632	84.316.169	93%	-*
2004	108.691.848	101.038.904	93%	-*
2005	142.262.028	131.948.778	93%	-*
2006	164.101.909	151.271.701	92%	-*
2007	187.768.858	171.098.466	91%	-*
2008	211.887.601	189.980.827	90%	-*
2009	224.504.298	196.313.308	87%	-*
2010	273.471.884	235.714.637	86%	87,84
2011	332.491.753	284.490.017	86%	86,83
2012	366.963.795	317.218.619	86%	78,24
2013	423.438.661	367.517.727	87%	87,43
2014	471.415.754	401.683.956	85%	87,02
2015	549.259.835	465.229.389	85%	88,59
2016	652.160.685	529.607.901	81%	77,92
2017	760.632.703	626.082.415	82%	79,93
2018	906.332.363	737.954.270	81%	76,93

**Kaynak:** (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 124; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018: 133; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017; 133; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016: 102; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2015: 112; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2014: 39; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2013: 39; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2012; 23; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 73).

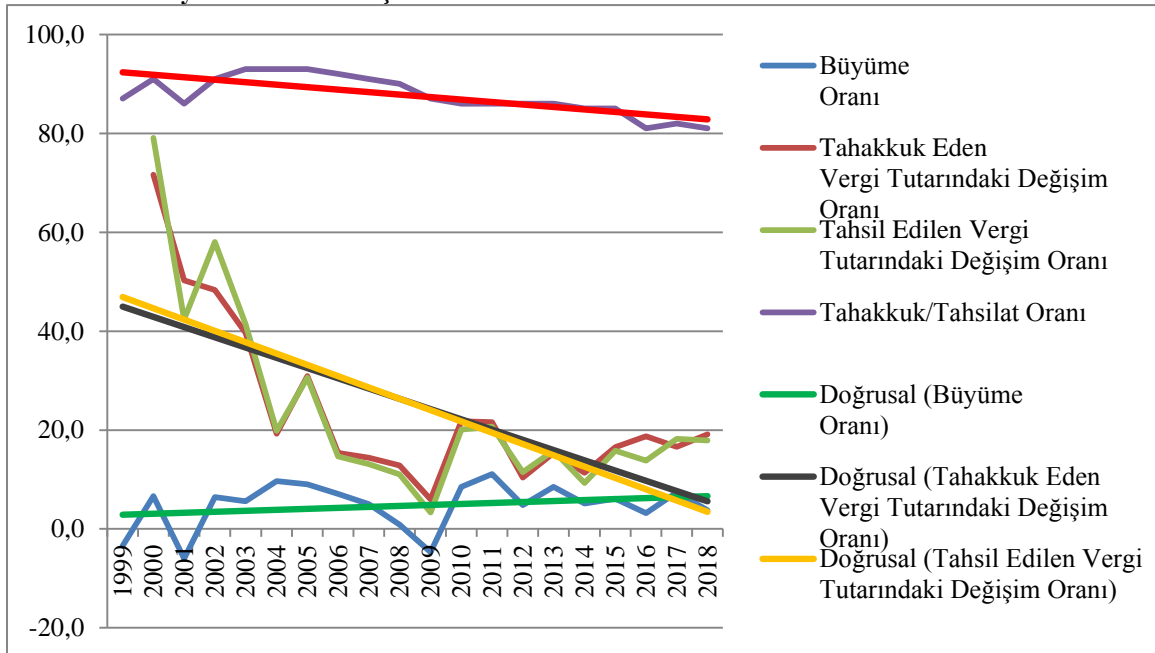
\*Veri elde edilememiştir.

Tablo 4.1'e baktığımızda tahakkuk eden vergi tutarının 1999 yılından 2018 yılına kadar sürekli artış gösterdiği gözlemlenmektedir. Vergi tahakkuklarındaki artışa bağlantılı olarak tahsil edilen vergi tutarı da yıllar itibariyle rakamlar bazında sürekli artış göstermiştir. Tabloyu tahsilat/tahakkuk oranı kapsamında incelediğimizde ise VEDOP'un ilk aşaması olan VEDOP-I ile birlikte tahsilat/tahakkuk oranının %90'ların üzerinde seyrettiği ve 2001 yılı hariç olmak üzere 2009 yılına kadar bu oranların altına düşmediği görülmektedir. 2001 yılı içerisinde ülkemizde hissedilen ekonomik krizden dolayı bu yıl içerisinde bahsi geçen oranın %90'nın altına düşmesi doğal karşılanabilir.

Amerika'da başlayarak tüm dünyayı etkileyen 2008 küresel ekonomik krizinin ülkemizi de önemli ölçüde etkilediği tablodan anlaşılmaktadır. Kriz yıllarında %87'lere gerileyen tahsilat/tahakkuk oranı 2016 yılına kadar %85 seviyelerinde seyretmiştir. 2016 yılında ise ülkemize yönelik gerçekleştirilen darbe girişimi ekonomideki dengeleri bozmuş ve mükellefe tahakkuk ettirilen verginin tahsili oranını düşürmüştür. Bu yılda %4'lük bir düşüş yaşanarak bu oran %81 seviyesine düşmüştür ve sonraki iki yılda da bu düzeyde devam etmiştir. Aynı nedenle mükellefe tahakkuk ettirilen verginin 2016 ve sonrasındaki süreçte vadesinde tahsil edilmesinin de daha güç bir hale geldiği görülmektedir. 2010 – 2016 arası tahakkuk ettirilen verginin, vadesinde tahsil edilen vergiye oranı -2012 yılı hariç olmak üzere- %86'ların altına düşmezken, 2016 ve sonrasında bu oran %76'lara kadar gerilemiştir.

Yukarıdaki tablonun değerlendirmeleri yapılırken Türkiye'nin büyüme oranlarını da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Çünkü ülkenin büyüme oranları ile tahakkuk ettirilen vergi ve tahsil edilen vergi arasında doğru bir orantı vardır (Ekici, 2009: 206). Aşağıda verilen Şekil 4.2'de bu bağlamda bir değerlendirme yapmak mümkündür.

**Şekil 4.1: Vergi Tahakkukundaki Değişim, Vergi Tahsilindeki Değişim, Tahakkuk/Tahsilat Oranları ve Büyüme Oranları İlişkisi**



**Kaynak:** (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019: 124; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018: 133; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 133; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016: 102; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2015: 112; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2014: 39; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı,

2013: 39; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2012; 23; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2011: 73).

Şekil 4.2 incelendiğinde tahakkuk eden vergi oranındaki artış ile tahsil edilen vergi oranı arasında, genel olarak, anlamlı bir değişimin olduğu gözlemlenmektedir. Bir başka ifade ile tahakkuk eden vergideki değişim ile tahsil edilen vergideki değişim arasında bir paralellik söz konusudur. Bu durum bu iki değişkenin doğrusal eğrilerinin eğimlerinden de anlaşılmaktadır. Aynı zamanda bu iki değişkendeki değişim eğilimi Türkiye'nin büyüme oranları ile de bir anlamlılık göstermektedir. Bu değişkenlerin büyüme oranlarındaki değişimle hemen hemen paralel bir değişim gösterdiği şekilden anlaşılmaktadır.

Yıllar bazında bir değerlendirme yapıldığında; VEDOP'un, VEDOP-II ile birlikte ülke genelinde yaygınlaşmaya başladığı 2004 – 2007 yılları aralığında ve tüm ülke geneline yayıldığı 2007 yılı sonrasında bu değişkenlerde önemli bir değişim yaşanmadığı gözlemlenmektedir. Bahsi geçen yıllarda meydana gelen değişimlerin Türkiye'nin büyüme oranı ile ilişkili olduğu söylenebilir. Buradan hareketle e-devlet kapsamında getirilen VEDOP uygulamalarının vergi tahakkuk ve tahsilatlarını arttırma noktasında olumlu veya olumsuz bir etkisinin olmadığı söylenebilir.

## **4.2. VERGİ DENETİMLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ**

Vergilemede en önemle unsurlardan bir tanesi de vergi denetimleridir. Vergi denetimleri, özellikle beyan esasına dayalı tarhiyatın uygulandığı vergi sistemlerinde, hem vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi açısından, hem de vergi kayıp ve kaçaklarının tespiti açısından büyük önem arz etmektedir.

### **4.2.1. Denetim Kavramı ve Vergi Denetimi**

Denetim kelimesi Türk Dil Kurumu'na göre; “Kamu ya da özel bir kuruluşa ilişkin bilgilerin önceden belirlenmiş ölçütlere uygunluğunun saptanması ve rapor edilmesi amacı ile bir uzman birimi tarafından kanıt toplama ve değerlendirme süreci.” olarak tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2019).

Vergi Usul Kanunu'nun 134. Maddesinde; “*Vergi incelemesinden maksat, ödenmesi gereken vergilerin doğruluğunu araştırmak tespit etmek ve sağlamaktır*” (T.C. Maliye Bakanlığı, GİB, 2019), ifadesi yer almaktadır. TDK'nın denetim tanımı ile VUK'un vergi incelemesi tanımı incelendiğinde vergi denetimi, mükelleflerin vergi

kanunlarına ve yasal düzenlemelere uygun hareket edip etmediklerinin belirlenmesi olarak tanımlanabilir.

#### **4.2.2. Vergi Denetiminde Etkinliğin Ölçülmesi**

VEDOP ile birlikte gelen E-Arşiv ve VERİA projeleri sayesinde mükellef belge ve kayıtları elektronik ortamda depo edilmekte ve bu hususun denetimde etkinliği sağlanması beklenmektedir. Vergi denetimindeki etkinliğin ölçülmesindeki en önemli kıstas ise incelenen mükellef sayılarındaki değişim oranlarıdır. Bu çerçevede, Tablo 4.2’de yıllar itibariyle toplam mükellef sayıları, incelenen mükellef sayısı ve mükellef denetim oranları verilmiştir.



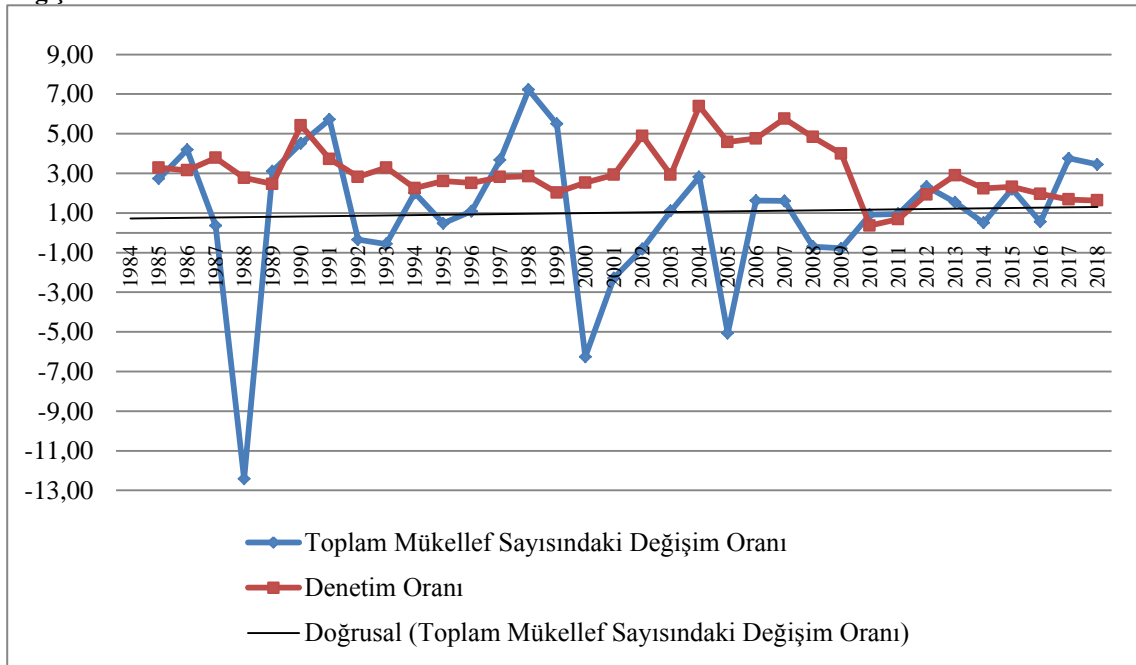
**Tablo 4.2:1984 – 2018 Yılları Arası Toplam Mükellef Sayısı, İncelenen Mükellef Sayısı ve Denetim Oranı**

Yıllar	Toplam Mükellef Sayısı	İncelenen Mükellef Sayısı	Denetim Oranı
1984	1.975.209	33.072	1,67%
1985	2.029.051	66.681	3,29%
1986	2.114.096	66.551	3,15%
1987	2.121.608	80.264	3,78%
1988	1.858.034	51.495	2,77%
1989	1.915.839	47.225	2,46%
1990	2.002.319	108.574	5,42%
1991	2.116.737	78.803	3,72%
1992	2.109.306	59.378	2,82%
1993	2.097.344	68.954	3,29%
1994	2.139.475	48.056	2,25%
1995	2.149.693	56.096	2,61%
1996	2.173.144	54.536	2,51%
1997	2.253.041	63.198	2,81%
1998	2.415.771	68.748	2,85%
1999	2.548.418	51.731	2,03%
2000	2.388.850	60.335	2,53%
2001	2.334.209	68.132	2,92%
2002	2.315.241	113.244	4,89%
2003	2.340.742	68.251	2,92%
2004	2.406.661	153.881	6,39%
2005	2.284.665	104.578	4,58%
2006	2.321.700	110.442	4,76%
2007	2.358.935	135.847	5,76%
2008	2.342.544	113.073	4,83%
2009	2.324.094	92.752	3,99%
2010	2.345.325	8.524	0,36%
2011	2.367.721	16.267	0,69%
2012	2.422.975	46.845	1,93%
2013	2.460.281	71.352	2,90%
2014	2.472.658	55.284	2,24%
2015	2.527.084	58.676	2,32%
2016	2.541.016	49.817	1,96%
2017	2.636.370	44.182	1,68%
2018	2.727.208	44.376	1,63%

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2019: 46; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2017: 45; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2014: 45; Aytekin, 2007: 101)

Tablo 4.2 incelendiğinde yıllar itibariyle mükellef sayılarında, bir iki yıldaki değişim hariç olmak üzere, sürekli bir artış olduğu gözlemlenmektedir. 1980'lerin ortalarında 1.975.209 olan mükellef sayısı, geçtiğimiz yılsonu itibariyle 2.727.208'e ulaşmıştır. Ulusal ve global krizlerin yaşandığı yıllar mükellef sayısının az da olsa azalış gösterdiği yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. İncelenen mükellef sayısına bakıldığında ise mükellef sayısından bağımsız olarak sürekli dalgalanma olduğu görülmektedir. Buna bağlı olarak incelenme oranlarında da bir dalgalanma olduğu söylenebilir. Bu iki değişimdeki artış ve azalış düzeyleri Şekil 4.3'de gösterilmiştir.

**Şekil 4.2: 1984 – 2018 Yılları Arası Toplam Mükellef Sayısındaki Değişim ve Denetim Oranındaki Değişim**



**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2019: 46; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2017: 45; T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı, 2014: 45; Aytekin, 2007: 101)

Şekil 4.3 incelendiğinde, inceleme sayısındaki değişimin toplam mükellef sayısından bağımsız olarak değişim gösterdiği görülmektedir. Bu husus denetim oranındaki değişimlerden de gözlemlenmektedir. VEDOP'un vergi denetimlerini kolaylık sağlayan 2004 yılında yürürlüğe giren E-Arşiv ve 2013 yılında yürürlüğe giren VERİA projelerinin denetim oranını etkilemediği gözlemlenmektedir. Buradan hareketle denetim ile ilgili getirilen VEDOP uygulamalarının vergi denetimine bir etkisinin olmadığı söylenebilir.



### 4.3. VERGİ MALİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİNLİĞİ

Vergi idarelerinin performans göstergeleri içerisinde yer alan unsurlardan bir tanesi de vergi toplama maliyetleridir.

#### 4.3.1. Vergi Toplama Maliyeti

Vergi maliyeti kavramı vergilemenin maliyetine katlanan taraf açısından iki farklı şekilde ele alınabilir.

##### 4.3.1.1. Verginin Açık Maliyeti

Verginin açık maliyeti, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın vergileme işlemleri dolayısıyla katlandığı giderlerini (binaların yapım, mal ve hizmet alımı, kiralama işlemleri, genel giderler, personel giderleri, v.b.) ifade etmektedir. Çalışmada maliyet etkisini incelerken de üzerinde duracağımız maliyetler, verginin kurumsal boyutunu ilgilendiren verginin açık maliyetleridir (Vergi Akademi, 2014).

##### 4.3.1.2. Verginin Gizli (Saklı) Maliyeti

Verginin gizli (saklı) maliyeti, vergi mükelleflerinin vergiye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirirken yaptıkları harcamaları ifade etmektedir. Bunlar, muhasebe ücretleri, vergi işlerini yürüten personele yapılan ödemeler, ulaşım maliyetleri gibi gider unsurları olabilir. Burada mükellef, devlete ödediği verginin yanı sıra, vergi mevzuatından kaynaklanan yükümlülüklere uyabilmek için de bir takım giderlere katlanır (Vergi Akademi, 2014). Ancak bu çalışmada, vergi toplama maliyetinden kastımız, verginin açık maliyetleri, bir başka ifadeyle devletin vergi toplamak için katlandığı maliyettir.

#### 4.3.2. Vergi Maliyeti Etkinliğinin Ölçülmesi

Vergi idarelerinin performans göstergeleri içerisinde yer alan unsurlardan bir tanesi de vergi toplama maliyetleridir. İdareler bu performans ölçütünü 100 TL vergi toplamak için yapılan harcama tutarını hesaplamak suretiyle ölçerler. 100 TL vergi toplamak için harcanan para ne kadar az ise idarenin vergileme performansı o kadar yüksek demektir. Tablo 4.3'de 1997 – 2018 yılları arası vergi gelirleri, gelir idaresi harcamaları ve 100 TL toplamak için yapılan harcamaların tutarları gösterilmektedir.

**Tablo 4.3:1997 – 2018 Vergi Gelirleri ve Vergi Toplama Maliyetleri**

Yıl	Vergi Gelirleri (Bin TL)	Gelir İdaresi Harcamaları (Bin TL)	100 TL Toplamak İçin Yapılan Harcama (TL)
1997	5.679.804	50.969	0,90
1998	10.862.779	96.416	0,89
1999	17.188.408	204.439	1,19
2000	30.869.214	255.59	0,83
2001	46.165.050	372.668	0,81
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

**Kaynak:** (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2019:164; T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, 2006: 189)

Tablo 4.3 incelendiğinde Gelir İdaresi'nin harcamaları her ne kadar yıllar itibariyle artıyor olarak görünse de harcamalardaki bu artışı vergi gelirlerindeki artışla kıyasladığımızda idarenin, 100 TL toplamak için yapmış olduğu harcamanın, 1999 yıllarındaki artış hariç olmak üzere, genel olarak düştüğü görülmektedir. 1999 yılında 100 TL toplamak için 1,19 TL harcanması gerekirken, bu harcama rakamı 2018 yılında 0,46 TL'ye düşmüştür. Tabloda görülen özellikle 2010 ve 2013 yılları vergi toplama maliyetlerindeki büyük düşüş, idarenin e-fatura ve e-arşiv uygulamasına geçtiği yıllar olarak dikkat çekmektedir. Bu iki hususta göstermektedir ki VEDOP'un hayata geçmesi ile birlikte idarenin 100 TL vergi toplamak için yaptığı harcama giderek azalmış ve 22 yıllık süreçte yarıya kadar inmiştir. Buradan hareketle VEDOP'un beraberinde getirdiği birtakım yeniliklerin, vergi toplama maliyetlerini önemli ölçüde düşürdüğünü söyleyebiliriz.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

İnsan yaradılışı gereği birçok istek ve ihtiyacını gidermek için sürekli mücadele içinde olmuştur. Kişisel ihtiyaçlarını hayatın içerisinde kendi çabalarıyla gidermeye çalışan insanların, toplum halinde yaşama gereklilikleri kolektif ihtiyaçları da ortaya çıkarmıştır. Kolektif ihtiyaçların karşılanması için ise gerçek kişi olmayan, kişi ve grup ayrımı yapmayacak, toplum üzeri bir tüzel kişiliğe ihtiyaç duyulmuştur. Devlet kavramı da tam bu noktada ortaya çıkmıştır. Devlet, bir ulusun ya da uluslar birliğinin toprak bütünlüğü ile alakalı olarak gelişen ve siyasal örgütlenen bir tüzel varlık olarak nitelendirilebilir.

Çağlar boyunca devlete yüklenen görevler sürekli artmış ve çağın gerekliliklerine göre farklılık göstermiştir. Devlet de tıpkı bir gerçek kişi gibi çağın gerekliliklerine ayak uydurmuş, aslında ayak uydurmak zorunda kalmıştır.

Dünya üzerinde özellikle son 30 yılda birçok alanı etkileyen bilimsel ve teknolojik gelişmeler yaşanmıştır. Özellikle bilişim sektöründe yaşanan gelişmeler ve değişimler çok dikkat çekicidir. Son 30 yılda internet kullanımı dünya genelinde oldukça yaygınlaşmıştır. İnsanlar özel bir takım ihtiyaçlarını doğrudan internet üzerinden sağlamaktadır. Devletlerin de teknoloji ve bilişim alanlarında yaşanan değişim ve gelişimlere kayıtsız kalması düşünülemezdi. Bu sebepten dolayı birçok devlet, gelişen bilişim sektörünün bir gereği olarak; insanların kolektif ihtiyacı olan kamu hizmetlerini online olarak vatandaşlarına sunma yoluna gitmiştir. Böylelikle devletler, artık birer elektronik devlet (e-devlet) olma yoluna girmişlerdir.

Tüm dünya ülkelerinin dijitalleşme çabasına girdiği e-devlet süreci Türkiye’de 1980’li yılların ortalarında başlayan uygulamalar ile hayata geçmeye başlamıştır. Ancak e-devlet uygulamalarının ciddi bir şekilde gündeme gelmesi 1990’lı yıllarda bilişim alanına gerçekleştirilen yatırımların etkisi ile ortaya çıkmıştır. Bu yatırımlarla birlikte internet ve kişisel bilgisayar kullanım oranları artmış ve bazı devlet kurumları vatandaşlara verdikleri hizmeti elektronik ortamda vermeye başlamışlardır. 2000’li yıllarda ise artık e-devlet uygulamaları daha farklı bir boyut kazanarak devlet politikaları içinde kendine yer edinmiştir. Benimsenen politikalarla birlikte birçok kurum kendilerine özgü e-devlet plan ve projeleri ortaya koymaya başlamıştır.

Ülkemizde kurumlar tarafından geliştirilen en önemli e-devlet projelerinden bir tanesi de T.C. Maliye Bakanlığı tarafından geliştirilen ve 1998 yılında pilot uygulama olarak uygulamaya konulan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)'dir. VEDOP, vergi dairelerinde yapılan iş ve işlemlerin elektronik ortama taşınmasını sağlayan bir e-devlet projesidir. VEDOP ile birlikte beyanname verme, arşiv kaydı, muhasebe defterlerinin saklanması, riskli mükellef tespiti ve takibi, tahsilat, vb. birçok işlem elektronik ortama taşınarak; vatandaşların vergi daireleri ile daha az muhatap olması, tahakkuk ve tahsilatta etkinlik sağlanması, vergi denetimlerinde etkinliğin artırılması, verilen hizmette tasarruf sağlanarak vergi toplama maliyetlerinin düşürülmesi hedeflenmiştir.

Projenin uygulamaya başlandığı günden günümüze kadar geçen süreçteki rakamları incelediğimizde; VEDOP projesinin hedeflerinden biri olan tahakkuk edilen vergiyi arttırmak ve vadesinde tahsilatı gerçekleştirmek hedeflerine çok da ulaşamadığı görülmektedir. Bu amaç çerçevesinde proje geliştirilmesine rağmen, vergi tahsilat/tahakkuk oranının düşmesi sonucu, hedefe ulaşamamasının ulusal ve uluslararası birçok etkisi bulunduğunu da unutmamak gerekir. Ülkemizde yaşanan 2001 Krizi, 2008 Küresel Ekonomik Krizi ve ülkemize yönelik gerçekleştirilen 15 Temmuz 2016 darbe girişimi bu etkenlerden bir kaçıdır.

Vergileme alanında uygulanan e-devlet uygulamalarını, vergi denetimlerinin etkinliğini artırma hedefi bağlamında değerlendirecek olursak; vergi denetiminde etkinlik sağlanamadığı söylenebilir. Söz konusu hususa ilişkin rakamlar, mükellef sayısı her geçen yıl artmasına rağmen; denetime tabi tutulan mükellef sayısında oransal olarak genel itibariyle bir artış olmadığını göstermektedir ki bazı yıllarda büyük düşüşlerin yaşandığı da görülmektedir. Bu bağlamda VEDOP'un vergi denetimlerinin etkinliğinin artırılması hususunda hedeflerine ulaşamadığı söylenebilir.

Ülkemizde vergi alanında geliştirilen e-devlet uygulamalarının hedeflerinden bir tanesi de kamu harcamalarında tasarruf sağlanarak vergi toplama maliyetlerinin düşürülmesidir. VEDOP'un uygulamaya konulduğu yıllarda 100 TL vergi toplamak için devletin yapmış olduğu harcama 1,00 TL düzeyindeyken günümüzde bu rakam 0,46 TL seviyelerine gerilemiştir. Bir başka ifadeyle devlet vergi toplama maliyetlerine yarıya indirmiştir. Vergi idaresi 1990'lı yıllardan günümüze hizmet alanını genişletmesine

karşın, vergi toplama maliyetleri sürekli düşme eğiliminde olmuştur. Bu maliyet düşüşünde VEDOP projesinin payı yadsınamaz düzeydedir. Çünkü Projenin sadece yıllık iş gücü tasarruf düzeyi 4,2 milyon dolar seviyelerindedir. İşgücü tasarrufunun yanı sıra kırtasiye giderleri de önemli ölçüde azalarak toplam tasarruf düzeyine önemli ölçüde katkı sağlamıştır. Bu verilerden hareketle VEDOP'un kamu hizmetlerinin sunumunda tasarruf sağlayarak, vergi toplama maliyetlerinin düşürülmesi hedefinde başarıya ulaştığı söylenebilir.

Sonuç olarak; vergilemede e-devlet uygulamaları geliştirilirken ortaya konulan hedeflerin kısmen de olsa gerçekleştiği söylenebilir. Ulaşılamadığı düşünülen tahakkuk ve tahsilat düzeyini arttırmak hedefinin ise ülkedeki ekonomik dalgalanmanın son bulunduğu dönemde tekrar gözden geçirilmesi gerekmektedir. Bu projede özellikle vurgu yapılması gereken unsur vergi denetimi unsurudur. Çünkü projenin vergi denetiminde herhangi bir etkisinin olmadığı açıktır. Bu denetimler uluslararası faktörlerden bağımsız olarak yapılan ve diğer değişkenlere çok da bağımlı olmayan denetimlerdir. Bu nedenle Gelir İdaresi Başkanlığı'nın VEDOP'u etkin bir şekilde değerlendirip, vergi denetimini arttırıcı tedbirler alarak; vergi kayıp - kaçaklarını önleyici ve tespit edici uygulamalar geliştirmelidir. Vergilemede e-devlet uygulamalarının unsurlarından olan e-tahsilat, e-denetim vb. uygulamalar, hem vergi gelirlerinde artış sağlayacak, hem vergi denetim etkinliğini arttıracak, hem de vergileme maliyetlerini düşüreceklerdir. Bu nedenle bu uygulamaların hem hukuki, hem de teknik altyapısının iyileştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca Vergi İdaresi'nin elektronik platform üzerinden geliştirdiği ihbar bildirimini daha işler hale getirilip; bu mekanizma sayesinde denetim süreçleri iyileştirebilir. Bu sistemin iyileştirilmesi sayesinde denetim sadece idare tarafında değil, tüketici tarafından da gerçekleşmiş olacaktır. Tüm bu sıralanan faktörlerin sonucu olarak da idarenin vergi kayıp ve kaçakları azalacak, aynı zamanda vergi toplama maliyetleri kısılmış olacaktır. Böylelikle vergi yükü mükellefler üzerine dahi adil yayılarak; diğer mükelleflerin üzerindeki vergi baskısı da hafifletilecektir. Vergi baskısı azalan mükelleflerin ise vergiye gönüllü uyumu artacaktır.

## KAYNAKLAR

- ACAR, F. (2015). *5345 Sayılı Yasa İle Yeniden Yapılanan Gelir İdaresi ve Beklenen Gelişmeler*.  
[https://www.muhasabenet.net/makale\\_fatih\\_acar\\_5345%20sayili%20yasa%20ile%20yeniden%20yapilanana%20gelir%20idaresi.html](https://www.muhasabenet.net/makale_fatih_acar_5345%20sayili%20yasa%20ile%20yeniden%20yapilanana%20gelir%20idaresi.html), (29.06.2019).
- AKDEMİR, N. (2008). *E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Vedop Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulanmasının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKDOĞAN, A. (2007). *Kamu Maliyesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Vergi Hukuku ve Türk Vergi Sistemi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- AKTAN, C. C., TUNÇ, M. (1998). Bilgi Toplumu ve Türkiye. *Yeni Türkiye Dergisi*. 3 (19): 134-144.
- \_\_\_\_\_ (2009). *Devlet Yönetiminde Şeffaflık ve Saydamlık Üzerine*.  
[http://www.canaktan.org/can-aktan-yasam-felsefesi/canaktan\\_personal/aktan-seyyah/hayat\\_hakikat/seffaflik.html](http://www.canaktan.org/can-aktan-yasam-felsefesi/canaktan_personal/aktan-seyyah/hayat_hakikat/seffaflik.html), (25.03.2019).
- AKTEL, M. (2003). *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- ALTINTAŞ, H. (2003). Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar. *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 19-30), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 17-18 Mayıs 2003.
- ARİFOĞLU, A. (2004). *E-Dönüşüm, Yol Haritası, Dünya*. Ankara: Sas Bilişim Yayınları.
- ATEŞ, H. (2002). Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 965-976), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 10-11 Mayıs 2002.
- AVRUPA KOMİSYONU. (21.09.2017). *e-Devlet Kıyaslama (eGovernment Benchmark) Raporu Çalışmaları*. <http://www.edevlet.gov.tr/2017/09/21/avrupa-komisyonu-e-devlet-kiyaslama-egovernmentbenchmark-raporu-calismalari/>, (25.06.2019).
- AY, H. M. (2006). Türkiye’de Kayıtdışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 2006 (2): 57-82.
- AYTEKİN: (2007). *Türkiye’de Vergi Gelirleri ile Vergi Denetimi Arasındaki Nedensellik İlişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAKAR, F., GERÇEK, A. (2016). Vergi Denetiminde Risk Analizinin Yeri: Bazı Ülke Uygulamaları ve Türkiye İçin Bir Değerlendirme. *International Journal of Public Finance*. 1 (2): 168-193.
- BALCI, A., ve diğerleri. (2003). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- BÜKE, A. (2002). *Bilisim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye*. İzmir: İzmir Ticaret Odası Yayınları.
- CENİKLİ, E., ŞAHİN, D. (2013). Türk Gelir İdaresinde Otomasyon Projeleri. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*.1 (4): 37-51.

- ÇAKIROĞLU: (2006).  
[http://www.cakiroglu.net/salih/salih\\_cakiroglu\\_tez\\_tamami.pdf?phpMyAdmin=0206e1f3540b821e34bd5d951fdb629c&phpMyAdmin=a21lO0dOIcSTYkIt739IFR2wLuf](http://www.cakiroglu.net/salih/salih_cakiroglu_tez_tamami.pdf?phpMyAdmin=0206e1f3540b821e34bd5d951fdb629c&phpMyAdmin=a21lO0dOIcSTYkIt739IFR2wLuf),  
 (12.03.2019).
- ÇİÇEK, S., ÇİÇEK H. G., ÇİÇEK U. (2007). Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri. XXII. Ulusal Maliye Sempozyumu (ss.201-220), Süleyman Demirel Üniversitesi Maliye Bölümü. Antalya. 09-13 Mayıs 2007.
- ÇİÇEK, U. (2008). *Kamu Hizmetlerinin Etkin Sunumunda E-Devlet Uygulamalarının Rolü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇOBAN, G. (2006). *E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇÜTÇÜ, İ. (2010). *E-Devlet ve Kamu Harcamaları Tasarruf Etkisi: VEDOP-MERNİS-TAKBİS Uygulamaları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEMİRBAŞ, T., ve diğerleri. (2012). Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 31 (1): 59-84.
- DEMİREL, D. (2007). Küreselleşme, Etkin Devlet Ve Türkiye. *Türk İdare Dergisi*. (456): 107-128.
- DEMİRHAN, Y., TÜRKÖĞLU, İ. (2014). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*.10 (22): 235-256.
- DPT. (28.07.2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*.  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7-1.doc>, (09.06.2019)
- DÜNYA BÜLTENİ. (06.07.2018). *Maliye Bakanlığı Skandalı Büyüyor*.  
<https://www.dunyabulteni.net/arsiv/maliye-bakanliginbspkandali-buyuyor-h7967>,  
 (06.07.2019).
- E-DEVLET PLATFORMU. (2019). *E-Devlet İstatistikleri*. <https://www.turkiye.gov.tr>,  
 (08.07.2019).
- EKİCİ, M. S. (2009). Vergi Gelirlerini Etkileyen Ekonomik ve Sosyal Faktörler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*.8 (30): 200-223.
- EKİNCİ, T. A. (2018). Türkiye’nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (32): 333-351.
- ERDAL, M. (2004). *Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- EUROPEAN COMMISSION. (2016). Country Factsheets-eGovernment Benchmark Report 2016. [http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=17894](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=17894), (25.06.2019).
- GİB. (2007). *2007 Yılı Birinci Altı Aylık Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu*. Ankara: Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

- GİB. (2019). *Sık Sorulan Sorular (Internet VD)*. [https://intvrg.gib.gov.tr/sss\\_ivd\\_tr.html](https://intvrg.gib.gov.tr/sss_ivd_tr.html), (07.03.2019).
- GÖKBUNAR, R., BAŞTAN: (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 19 (1): 71-89.
- HİNNANT, C. C., MOON, M. (2001). The Pursuit of E-Government: What Determines Perceptions of E-Government Effectiveness?. *6 th. National Public Management Research Conference* (ss. 1-28), India University. Bloomington.
- HÜRRİYET GAZETESİ. (21.02.2006). *20 Bin Mükellefe Sms*. <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/20-bin-mukellefe-sms-3966122>. (06.07.2019).
- INTERNET WORLD SATS. *Top 20 Internet Countries-2019 With the Highest Number of Internet Users*. (31.03.2019). <http://www.internetworldstats.com/top20.htm>, (22.06.2019).
- İNCE, N. İ. (2009). Elektronik Vergi Denetimine Doğru. *Mali Çözüm* (94): 243-255.
- İNCE, N. M. (Mayıs 2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*. [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat\\_Ince\\_E-Devlet.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf), (19.02.2019).
- İŞ GÜCÜ DERNEĞİ. (2005). *E-Devletin Amaçları*. [www.isgucdergi.org](http://www.isgucdergi.org), (24.02.2019).
- KARAKAYA, Z., ve Diğerleri. (2004, Mart). *E-Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı*. [https://eski.tbd.org.tr/usr\\_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP2-2004.pdf](https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP2-2004.pdf), (24.02.1019).
- KARAYILAN, İ., ALANTAR, D. (2003). Gelir İdaresinin Yeniden Yapılanması. *Yaklaşım Dergisi*. (127): 71-77.
- KARKIN, N. (2003). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*. (Yayanlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KİRÇOVA, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- KIZILYEL: (2007). E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı. *Türk İdare Dergisi*. (456): 55-79.
- KOÇAK, G., ve diğerleri. (2002). *E-Devlet: T.C.Kimlik Numarasının Kullanımı Çalışma Grubu Raporu*. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.
- KURAN, N. H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- MALİYE BAKANLIĞI. (11.07.2006). *Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği*. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060711-14.htm>, (06.07.2019).
- MUTİOĞLU, H. (2001). Küreselleşme ve E-(tik) Devlet. *I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 937-963), Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. Kocaeli. 10-11 Mayıs 2002.
- NOHUTÇU, A., BALCI, A. (2005). *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I*. İstanbul: Beta Yayınları.



- \_\_\_\_\_, DEMİREL, D. (2005). Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*. (447): 35-58.
- ODABAŞ, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.
- ÖZGEN, F. B. (2008). İnternet-Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye'de E-Vergilendirme Sistemi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. (21): 195-214.
- SAĞSAN, M. (2001). E-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı mı? *Stratejik Analiz Dergisi*.2 (19): 88-97.
- SAYGILIOĞLU, N., ARI: (2003). *Etkin Devlet*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- ŞAHİN, A., ÖRSELLİ, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi S.B.E. Dergisi*. (9): 343-356.
- ŞENTÜRK, Ü. (2003). Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları. *II.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 35-56), Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Kocaeli. 17-18 Mayıs 2003.
- T.C. HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI VERGİ DENETİM KURULU BAŞKANLIĞI. (2014). *Faaliyet Raporu 2013*. Ankara: Strateji, İş Geliştirme ve Kontrol Şube Müdürlüğü.
- T.C. HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI VERGİ DENETİM KURULU BAŞKANLIĞI. (2017). *Faaliyet Raporu 2016*. Ankara: Strateji, İş Geliştirme ve Kontrol Şube Müdürlüğü.
- T.C. HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI VERGİ DENETİM KURULU BAŞKANLIĞI. (2019). *Faaliyet Raporu 2018*. Ankara: Strateji, İş Geliştirme ve Kontrol Şube Müdürlüğü.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2006). *2005 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2011). *2010 yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2012). *2011 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2013). *2012 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2014). *2013 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2015). *2014 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2016). *2015 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2017). *2016 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2018). *2017 yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.

- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). *2018 Yılı Faaliyet Raporu*. Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). Genel Bütçe Vergi Gelirleri Tahakkukunda Gelişmeler.  
[https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/GBG/Tablo\\_57.xls.htm](https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/GBG/Tablo_57.xls.htm), (01.07.2019).
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). Genel Bütçe Gelirleri Tahsilatı.  
[https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/GBG/Tablo\\_1.xls.htm](https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/GBG/Tablo_1.xls.htm), (01.07.2019).
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). *Elektronik Defter ve Belge Uygulamalarına İlişkin Genel Tebliğlerin Birleştirilmesi Amacıyla "Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğ Taslağı" Hazırlanmıştır*. <https://www.gib.gov.tr/node/138105>, (03.07.2019).
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2006). *Gelir İdaresi Başkanlığı 2007 Yılı Birinci Altı Aylık Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu*. Ankara: Gelir İdaresi Başkanlığı.
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). *T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı*.  
[https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user\\_upload/VI/IOD/TABLO\\_40.xls.htm](https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/IOD/TABLO_40.xls.htm), (05.07.2019).
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019). *T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı*.  
<https://ebeyanname.gib.gov.tr/sss.html>, (25.04.2019).
- T.C. MALİYE BAKANLIĞI GİB. (01.09.2019). *Vergi Usul Kanunu*. 07 08, 2019 tarihinde  
<https://www.gib.gov.tr/taxonomy/term/80326>, (08.07.2019).
- T.C.CUMHURBAŞKANLIĞI STRATEJİ VE BÜTÇE BAŞKANLIĞI BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ. (2013). <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/bilgi-toplumu-dairesi-hakkinda/>, (25.06.2019).
- T.C.CUMHURBAŞKANLIĞI STRATEJİ VE BÜTÇE BAŞKANLIĞI BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ. (2014). <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, (25.06.2019).
- T.C.MALİYE BAKANLIĞI GİB. (2019).  
[https://www.gib.gov.tr/fileadmin/user\\_upload/VI/GBG/Tablo\\_17.xls.htm](https://www.gib.gov.tr/fileadmin/user_upload/VI/GBG/Tablo_17.xls.htm), (01.07.2019).
- T.C.ULAŞTIRMA BAKANLIĞI. (1999). *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Plânı Sonuç Raporu*. Ankara: T.C. Ulaştırma Bakanlığı.
- TATAROĞLU, M., BAYRAM, C. (2005). *Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açından İrdelenmesi*. <http://www.etiksempozyumu.sakarya.edu.tr/etik/2.1/Tataroglu.pdf>, (19.02.2019).
- TEMUR, N. (2013). Kamuda E-Dönüşüm Araştırmaları Ve Türkiye İçin Sonuçlar. *Polis Bilimleri Dergisi*.1 (15): 31-62.
- TOBB. (Eylül 2007). *Global E-Devlet Araştırması*.  
[https://www.tobb.org.tr/BilgiHizmetleri/Documents/Bulten/2007\\_09.pdf](https://www.tobb.org.tr/BilgiHizmetleri/Documents/Bulten/2007_09.pdf), (26.06.2019).
- TÜİK. (2017). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2017*.  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24862>, (25.03.2019).

- TÜİK. (2018). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2018*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27819>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2011). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2011*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=8572>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2012). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2012*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2013). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2013*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2014). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2014*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2015). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2015*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>, (25.03.2019).
- TÜİK. (2016). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21779>, (25.03.2019).
- TÜMER, T. (2004). Türk Bilim ve Teknoloji Politikasının Dünü, Bugünü ve Yarını. *I. Ulusal Mühendislik Kongresi* (ss. 1-5), Mühendislik Dekanları Konseyi. İzmir. 20-21 Mayıs 2004.
- TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ Kamu Bilgi İşlem Merkezi Yöneticileri Birliği. (2010). *Kamuda Karar Destek Sistemlerinin Kullanımı ve Bir Model Önerisi*. Antalya.
- TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği. (2013). *E-Devlet Hizmetlerinin İnternet Vasıtasıyla Sunumunun Değerlendirilmesi*. [http://www.tbd.org.tr/usr\\_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP3B-2013.pdf](http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP3B-2013.pdf), (25.06.2019).
- TÜRK DİL KURUMU. *Etkinlik Kavramı*. [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelime=88169](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelime=88169), (08.07.2019).
- TÜSİAD. (2001). *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye*. İstanbul: TÜSİAD Yayınları.
- UÇKAN, Ö. (11.11.2014). *E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü*. <http://cybr-dmkrsty.blogspot.com/2014/11/e-devlet-e-demokrasi-ve-e-yonetisim.html>, (20.02.2019)
- UĞUR, A. A., ÇÜTCÜ, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*.1 (2): 1-20.
- ULUSOY, A., KARAKURT, B. (2002). Türkiye'nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*(ss. 131-144). Kocaeli Üniversitesi. İzmit. 10-11 Mayıs 2002.
- UNITED NATIONS. (2018). *E-Government Survey 2018*. New York: United Nations.
- VERGİ AKADEMİ. (2016). *Vergi Maliyeti Kavramı*. <https://vergidosyasi.com/2018/01/10/vergi-maliyeti-kavrami/>, (09.07.2019).
- WASEDA-IAC. (2015). *2015 Waseda-IAC International e-Government Rankings*. Tokyo: Waseda-IAC.

- WASEDA-IAC. (2016). *2016 Waseda-IAC International e-Government Rankings*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WASEDA-IAC. (2017). *2017 Waseda-IAC International e-Government Rankings*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WASEDA-IAC. (2018). *2018 Waseda-IAC International e-Government Rankings*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WASEDA-IAC. (2012). *The 2012 Waseda University International e-Government Ranking Released*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WASEDA-IAC. (2013). *The 2013 Waseda University International e-Government Ranking Released*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WASEDA-IAC. (2014). *The 2014 Waseda University International e-Government Ranking Released*. Tokyo: Waseda-IAC.
- WEST, D. M. (2007). *Kamu İnternet Sitesi Yıllık Değerlendirme Raporu*. Providence: Brown Üniversitesi.
- YARANLI, İ. O. (2007). *E-Devlete Doğru Ödüllü Bir Proje: VEDOP İnternet Vergi Dairesi*. <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc>, (29.06.2019).
- YENİ ASYA. (21.05.2019) *E-Devlet ile 84,6 Milyon Lira Tasarruf Sağlandı*. [https://www.yeniasya.com.tr/ekonomi/e-devlet-ile-84-6-milyon-lira-tasarruf-saglandi\\_494136](https://www.yeniasya.com.tr/ekonomi/e-devlet-ile-84-6-milyon-lira-tasarruf-saglandi_494136), (21.05.2019).
- YILDIRIM, A. (2005). E-Beyanname ya da Vedop Etkin Bir Gelir İdaresi İçin Yeterli Mi. *Vergi Dünyası Dergisi*. (281): 70-77.
- YILDIRIM, H. ve Diğerleri. (2003). *Her Şeyi e-Leştirdik*. Ankara: Macar Yayıncılık.
- YÜCETÜRK, E. (2002). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği. *I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 145-163), Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli. 10-11 Mayıs 2002.

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı** : Celal ALTINTAŞ

**Doğum Yılı ve Yeri** : 1986 / YOZGAT

### Eğitim Durumu

2016 - .....

#### **Lisansüstü**

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı (Tez)

2004 – 2008

#### **Lisans**

Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Maliye Bölümü (Başarı

Belgesi)

2000 – 2004

#### **Ortaöğretim**

Yavuz Sultan Selim Anadolu Lisesi (Ankara)

1992 – 2000

#### **İlköğretim**

Ahmet Bahadır İlhan İlköğretim Okulu (Ankara)

### **Yabancı Dili**

:İngilizce

### **Bilimsel Faaliyetleri**

Dal Berrin,Kızılaslan Halil,Altıntaş Celal,Dal Tarık (2018). Tüketicilerin Balık Tüketim Tercihleri Ve Bunu Etkileyen Kriterlerin Analitik Hiyerarşik Süreç(Ahs) Yöntemi İle Belirlenmesi (Tokat İli Almus İlçesi Örneği),. II. International Scientific And Vocational Studies Congress (Tam Metin Bildiri) (Yayın No:4650114)

Altıntaş Celal,Alan Çağatay (2017). Almus Meslek Yüksekokulu Öğrenci Harcamalarının Analizi Ve Yerel Ekonomiye Etkileri. I. Uluslararası Bilimsel Ve Mesleki Çalışmalar Sempozyumu (Özet Bildiri) (Yayın No:3673759)

Alan Çağatay,Altıntaş Celal (2017). Türkiye De Sosyal Devletin Yoksullara Yönelik Sosyal Politikaları: Almus Sosyal Yardım Ve Dayanışma Vakfı Örneği. I. International Scientific And Vocational Studies Congress (Özet Bildiri) (Yayın No:3690347)

Altıntaş Celal İşletmelerde Tersine Lojistik Faaliyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma Bir Örnek. III. Ulusal Lojistik Ve Tedarik Zinciri Kongresi (Tam Metin Bildiri) (Yayın No:1024410)

### **İş Deneyimleri**

12/03/2015 - .....

#### **Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi**

Almus Meslek Yüksekokulu/Sosyal Güvenlik Programı (Öğretim Görevlisi)

2010 - 2015

#### **Gümüşhane Üniversitesi**

İrfan Can Köse Meslek Yüksekokulu (Öğretim Görevlisi)

### **İletişim**

E-Posta Adresi

: celal.altintas@gop.edu.tr