

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**EKONOMİ FİNANS İNTERDİSİPLİNER ANABİLİM DALI**  
**2019 – YL-276**

**TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK DEVLET**  
**UYGULAMALARININ VERGİLENDİRME İŞLEMLERİNE**  
**YANSIMALARI**

**HAZIRLAYAN**  
**Ömer ADMİŞ**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Doç. Dr. Hamza KAHRİMAN**

**AYDIN-2019**

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Ekonomi Finans Interdisipliner Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ömer ADMİŞ tarafından hazırlanan “Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Vergilendirme İşlemlerine Yansımaları” başlıklı tez, .../.../2019 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

	Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan			
Üye			
Üye			

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun ..... tarih .....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ahmet Can BAKKALCI

Enstitü Müdürü V.

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

25/11 / 2019

Ömer ADMİŞ

## ÖZET

### TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARININ VERGİLENDİRME İŞLEMLERİNE YANSIMALARI

Ömer ADMİŞ

Yüksek Lisans Tezi, Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Hamza KAHRİMAN

2019, XV + 100 sayfa

Bu çalışmada küreselleşen dünyada sürekli gelişen bilgi teknolojileriyle birlikte ekonomik sistem içerisinde birçok sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de bilişim teknolojilerine ayak uydurarak kendi iç işleyişi ve vatandaşlarla olan iletişimin ağ teknolojileri yardımıyla geliştirmesinin nasıl olduğuna ve bunun vergisel sistemde etkilerine değinilmiştir.

Devletler kamu hizmetlerini sunarken ve ayrıca kamu gelirlerini sağlarken bunu en etkin, en hızlı şekilde ve en az maliyetle sağlama hedefi içerisinde. Bu anlamda elektronik devlet kavramı günümüzde ortaya çıkmış ve önemi de her geçen gün artmaktadır. Elektronik devlet vatandaş-devlet ilişkilerinin karşılıklı olarak ağ ortamında sağlandığı bir yapılanmadır.

E-devlet alanındaki uygulamalar kısa zamanda vergilendirme alanında kullanılmaya başlanmıştır. Elektronik vergileme, devleti vergi tahsilatları sırasında ağır iş yükü ve maliyetlerden kurtarmakta; mükellefin de vergi görevlerini yerine getirirken daha basit ve karmaşıklıktan uzak hızlı bir şekilde bunun uygulamasını sağlanmakta, devlet ve birey arasındaki iletişim kalitesini de artırmaktadır.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Elektronik Devlet, Vergilendirme İşlemleri, Elektronik Vergilendirme.

## **ABSTRACT**

### **THE REFLECTIONS OF ELECTRONIC STATE APPLICATIONS ON TAXATION PROCEDURES IN TURKEY**

Ömer ADMİŞ

Master's Thesis, Department of Economic and Finance

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Hamza KAHRİMAN

2019, XV + 100 pages

In this study, we will discuss how the public sector develops its inner dynamics and communication with citizens with the help of network technologies by keeping pace with new informatic technologies that takes a place in the globalized world, like many sectors in the economic system and its effects on the tax system.

Governments aim for the most efficient, fastest and least costly ways in the provision of public services as well as collection of public revenues. Within this context, the concept of electronic government has emerged and its significance is increasing day by day. The electronic government is a structure in which citizen-state relations are mutually carried out in the network environment.

Applications of the e-government system quickly began to be implemented in the field of taxation. Electronic taxation allows the government to get rid of the heavy workloads and costs that it has previously incurred when collecting taxes, moreover it provides a simpler, less complicated and faster way for the taxpayer in fulfilling their tax. It also increases the communication quality between the state and the individual.

**KEYWORDS:** Electronic Government, Taxation Procedures, Electronic Taxation.

## ÖNSÖZ

Bu tezin hazırlanmasında öncelikle fikirleri ve bilgileriyle bana yön veren ve desteğini hiç esirgemeyen saygıdeğer hocam Doç. Dr. Hamza KAHRİMAN' a çok teşekkür ederim.

Manevi ve maddi açıdan bugüne kadar bana desteğini hangi koşulda olursa olsun bir nebze olsa hiç esirgemeyen başta babam Abdulvehhap ADMİŞ ve annem Değile ADMİŞ'e, ayrıca bu tezi hazırlama süresi boyunca bana özellikle manevi anlamda zor zamanlarımda yanımda duran ablam Zeynep ADMİŞ'e ve diğer kardeşlerime teşekkürü bir borç bilir şükranlarımı sunarım.

Ömer ADMİŞ

# İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÖNSÖZ.....	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xv
GİRİŞ.....	1
<b>1. BÖLÜM</b> .....	4
1. DEVLET KAVRAMI VE ELEKTRONİK DEVLETE İLİŞKİN GENEL AÇIKLAMALAR .....	3
1.1. Devlet Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Devlet.....	3
1.1.1. Küreselleşme Sürecinde Devlet.....	4
1.1.2. Küreselleşmenin Temel Dinamikleri.....	5
1.1.2.1. Teknolojik Gelişme ve Bilgi Teknolojileri .....	5
1.1.2.2. Çok Uluslu Şirketlerin(ÇUŞ) Ortaya Çıkışı.....	6
1.1.2.3. Sermayenin uluslararasılaşması .....	6
1.1.2.4. Soğuk Savaş ve ABD'nin Dünya Liderliği.....	6
1.1.3. Küreselleşme Sonucu Devletin Yeniden Yapılandırılması ve Yeni Yönetim Yaklaşımlarının Kamu Hizmeti Anlayışına Etkisi.....	7
1.1.3.1. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkması .....	7
1.1.3.2. Yönetişim Anlayışı .....	8
1.1.3.3. Elektronik Devlet (E-Devlet)'e Geçiş .....	8
1.2. E-Devlet Kavramına İlişkin Açıklamalar .....	9
1.2.1. E-Devletin Amacı ve Faydaları .....	10
1.2.2. E-Devletin Temel Unsurları .....	11

1.2.2.1. Devlet .....	11
1.2.2.2. Vatandaş .....	12
1.2.2.3. Şirketler .....	13
1.2.2.4. Kurumlar .....	13
1.2.2.5. Kamu Çalışanları.....	14
1.2.3. E-Devletin Temel Etkileşim Alanları .....	14
1.2.3.1. Devletlerarası Etkileşim .....	15
1.2.3.2. Devlet ve Şirketler Arasındaki Etkileşim.....	15
1.2.3.3. Devlet ve Vatandaşlar Arasındaki Etkileşim .....	16
1.2.3.4. Devlet ve Çalışanlar Arasındaki Etkileşim .....	16
1.2.4. Teknolojik Gelişmelerin Devlet Hizmetlerinde Kullanılması.....	17
1.2.4.1. E-Devletin Gelişim Aşamaları .....	17
1.2.4.2. E-Devletin Kullanım Alanları .....	19
1.2.5. E-Devletin Ekonomiye Etkileri .....	20
1.2.5.1. Ticari Hayatın Kolaylaştırılması .....	20
1.2.5.2. Dış Pazarlara Açılmada Devlet Desteğinin artması .....	21
1.2.5.3. Girişimcilik Faaliyetlerinin Kolaylaştırılması.....	21
1.2.5.4. Ekonomik Potansiyelin Tanıtımında Kolaylık.....	22
1.2.5.5. Turizm Potansiyelin Tanıtımında Kolaylık.....	22
1.2.5.6. Kamu İşletmelerinin Etkinliğinin Artması.....	23
1.3.Çeşitli Bazı Ülkelerde E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Örnekler .....	23
1.3.1. ABD’de E-Devlet Uygulamaları .....	23
1.3.2. Kanada’da E-Devlet uygulamaları .....	24
1.3.2.1. Canada Benefits.....	25
1.3.2.2. GST/HST Netfile.....	25
1.3.2.3. Filing Centre.....	26
1.3.3. İngiltere’de E-Devlet Uygulamaları .....	26



1.3.4. Avustralya’da E-Devlet Uygulamaları .....	27
1.3.5. Malezya’da E-devlet Uygulamaları .....	28
1.4. 2008-2018 arası Seçilmiş Bazı Ülkelerde ve 2018 yılı itibariyle de Kıtasal anlamda Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi .....	28
1.5. Seçilmiş Bazı Ülkelerdeki E-Vergi Uygulamaları .....	31
1.5.1 E-Beyanname.....	31
1.5.2. E-Ödeme .....	33
1.5.3. E-Tebliğ .....	33
1.5.4. E-Belge .....	34
1.5.5. E-Defter .....	35
1.5.6. E-Haciz Sistemi .....	35
1.5.7. E-Denetim.....	36
<b>2. BÖLÜM</b> .....	<b>38</b>
<b>2. TÜRKİYEDE E-DEVLET UYGULAMALARI VE VERGİSEL İŞLEMLERDEKİ TÜRLERİ</b> .....	<b>38</b>
2.1. Türkiye de E-Devlete Geçiş Çalışmaları ve Geçiş Süreci.....	38
2.1.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları .....	40
2.1.1.1. MERNİS Projesi (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) .....	42
2.1.1.2. UYAP (Yargı Ağı).....	44
2.1.1.3. POLNET (Polis Ağı) .....	45
2.1.1.4. Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say 2000i).....	45
2.1.1.5. VEDOP.....	46
2.1.2. E-Devlet Kapsamında Sunulan Hizmetler ve Bu Hizmetlerin Vatandaşlar Tarafından Kullanım Oranı .....	46
2.2. Türkiye’de E-Vergilendirmeye Geçiş Süreçleri .....	48
2.2.1. VEDOP- 1.....	49
2.2.2. VEDOP- 2.....	50
2.2.3. VEDOP- 3.....	51

2.3. VEDOP İçinde Uygulanan E-Uygulamalar ve Projeler .....	51
2.3.1. Vergi Daireleri Otomasyonu (e-VDO) .....	52
2.3.2. İnternet Vergi Dairesi ve GİB İnternet Sayfası .....	52
2.3.3. Veri Ambarı (VERİA) .....	54
2.3.4. E-Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi (EMKAS).....	54
2.3.5. Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS) .....	54
2.3.6. Takdir Komisyonu Otomasyonu Projesi (TAKKOM) .....	55
2.3.7. Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK).....	55
2.3.8. E-Banka Tahsilatları İşleme Sistemi(EBTİS).....	55
2.4. Türkiye’de E-Vergi Uygulamaları Anlayışı ve E-Vergi Uygulamaları .....	56
2.4.1. E-Vergi Uygulamaları Anlayışı .....	56
2.4.2. Türkiye’de Vergi İdaresinin E-Vergi Uygulamaları.....	57
2.4.2.1. E-Beyanname.....	57
2.4.2.2. KDV İade Takip Sistemi .....	59
2.4.2.3. Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS) .....	60
2.4.2.4. E-ÖTV Takip Sistemi (E-ÖTV Takip Projesi) .....	60
2.4.2.5. E-Bilet Uygulaması .....	60
2.4.2.6. E-Tebliğ .....	61
2.4.2.7. E- Belge .....	62
2.4.2.8. E- Ödeme .....	63
2.4.2.9. E- Haciz .....	64
2.4.2.10. E-Fatura Uygulaması.....	64
2.4.2.11. E- Defter .....	65
2.4.2.12. E-Arşiv Uygulaması .....	66
2.4.2.13. E-Yoklama Sistemi.....	67
2.4.2.14. E- Denetim.....	67
2.5. Vergilendirme İşlemleri için Vatandaşlarla İletişimde Sosyal Medyanın Kullanımı..	69
2.5.1. Sosyal Medya.....	69

2.5.2. Kamu Kurumlarında Sosyal Medya Kullanımı .....	71
<b>3. BÖLÜM</b> .....	74
<b>3. E-VERGİLENDİRME İŞLEMLERİNİN SAĞLADIĞI YARARLAR</b> .....	74
3.1. E-Vergi Uygulamalarının Vergi Uyumuna Katkısı .....	74
3.1.1. Vergi Uyumunun Teorik Çerçevesi.....	74
3.1.2. Vergi Uyum Kavramının İncelenmesi.....	74
3.1.3. Vergi Uyumunun Unsurları .....	75
3.1.3.1. Kanunlara Uyuma Unsuru.....	76
3.1.3.2. Gerçek Vergi Yükümlülüğünü Yerine Getirme Unsuru .....	77
3.1.3.3. Cebir ve Gönüllülük Unsurları.....	78
3.1.3.4. Zaman Unsuru .....	79
3.1.4. Vergiye Uyumunu Belirleyen Faktörler .....	79
3.2. Vergi Uyumunu ve Bilincini Sağlama Kolaylığı Açısından E-Vergi Uygulamalarının Önemi .....	80
3.2.1. Vergi İdaresi ve Mükellefler Arasındaki İlişkinin Geliştirilmesi Anlamında Bilişim Teknolojilerinin Vergi Uyumuna Etkisi .....	80
3.2.2. Vergi İdaresinin E-Vergi Uygulamalarının Mükellefin Vergi Uyumuna Etkisi.....	81
3.2.3. Vergi Uyumunun Oluşumunda Ortaya Çıkan Sorunların Giderilmesi Noktasında E-Uygulamalarının Kullanımı.....	82
3.2.4. Vergi İdaresi ve Mükellefler Arasındaki İlişkinin Güçlendirilmesi Anlamında Vergi Uyumuna .....	82
3.2.5. Mükelleflere Eğitim Desteğinin Vergi Uyumuna Yansıması.....	83
3.3. E-Vergi Uygulamalarının Genel Olarak Sağladığı Faydalar.....	83
3.3.1. E-Devletin Tasarruf ve Maddi Anlamdaki Fayda Boyutu .....	85
3.3.2. Hata Oranlarının ve Kayıt Dışılığın Azaltılması.....	88
<b>4. TARTIŞMA VE SONUÇ</b> .....	90
<b>5. KAYNAKLAR</b> .....	94
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	100

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. 1. Türkiye’de İnternet Kullanımının Yıllara Göre Dağılımı .....	12
Şekil 1. 2. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) ve Etkileşim Alanları.....	15
Şekil 1. 3. E-Devlet Gelişim Aşamaları. ....	17
Şekil 1. 4. İhracatı Geliştirme Merkezi Web Sitesi .....	21
Şekil 1. 5. Türk Turizm Portal Örneği.....	23
Şekil 1. 6. Amerikan Gelir İdaresinin (Intemal Revenue Service) Resmi WEB Sayfası .....	24
Şekil 2. 1. MERNİS Projesinin Kamu Kurumları ile İlişkisi.....	43
Şekil 2. 2. UYAP Sisteminin İlgili Dış Kuruluşlarla Bütünleşmesi .....	44
Şekil 2. 3. VEDOP Gelişim Süreci.....	49
Şekil 2. 4. Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Vergi Dairesi Sayfası.....	52
Şekil 2. 5. 2011-2018 yılları itibarıyla internet vergi dairesi kullanıcı sayıları.....	53
Şekil 2. 6. Türkiye’de Elektronik Vergi Uygulamaları .....	57

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. 1. Küreselleşmenin Aşamaları .....	5
Tablo 1. 2. Geleneksel / E-Devlet Karşılaştırması .....	19
Tablo 1. 3. E-Devletin Kullanım Alanları .....	20
Tablo 1. 4. E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin Hesaplanmasında Kullanılan Formül.....	29
Tablo 1.5. Seçili Ülkelerde 2008 ile 2018 Yılları Arası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi ve Ülkelerin Sıralamaları .....	29
Tablo 1.6. 2018 Yılı İtibariyle Kıtasal Anlamda BM Elektronik Devlet Gelişmişlik Endeksi .....	31
Tablo 1. 7. ABD'de E-Beyanname Veren Mükellef Sayısı ve Yüzdesi (%).....	32
Tablo 2. 1. Türkiye'de E-devlet Çalışmaları .....	40
Tablo 2. 2. Türkiye'nin Yıllar İtibariyle BM Elektronik Devlet Gelişmişlik Endeksi.....	41
Tablo 2. 3. Türkiye'de En Son Kullanım Zamanına ve Cinsiyete Göre İnternet Kullanım Oranı .....	46
Tablo 2. 4. Kamu Kurum/Kuruluşlarıyla İletişimde İnterneti Kullanma Oranı ve Yürütülen Faaliyetler .....	47
Tablo 2. 5. Türkiye'de GEKSİS ile İlgili İstatistik Göstergeler.....	60
Tablo 2.6. Türkiye'de E-tebligat Sistemi ile Gönderilen Tebligat Sayıları ve Sağlanan Tasarruf Tutarları .....	62
Tablo 2. 7. Türkiye'de E-fatura Uygulamasına Kayıtlı Kullanıcı Sayıları ve Düzenlenen E-fatura Sayısı ve Tutarları .....	65
Tablo 2. 8. Türkiye'de Yıllar İtibariyle E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayıları .....	66
Tablo 2. 9. E-arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı ve Düzenlenen Faturaların Sayısı .....	66
Tablo 2.10. GİB Sosyal Medya İstatistikleri.....	73
Tablo 3.1. Yıllara Göre Elektronik Fatura Kayıt Sistemine Geçiş İle Arşivlenen Fatura Sayısı.....	87

## KISALTMALAR DİZİNİ

AATUHK	: Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun
AGIMO	: Avustralya Hükümeti Bilgi Yönetimi Ofisi
BTD	: Bilgi Toplumu Dairesi
ÇUŞ	: Çok Uluslu Şirketler
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EBTİS	: Elektronik Banka Tahsilatları İşleme Sistemi
E-DEVLET	: Elektronik Devlet
EMKAS	: Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi
GİB	: Gelir İdaresi Başkanlığı
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
GSMH	: Gayri Safi Milli Hâsıla
IMF	: International Monetary Fund
IRS	: Internal Revenue Service
KDVK	: Katma Değer Vergisi Kanunu
MERAK	: Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MOTOP	: Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
POLNET	: Polis Bilgi Ağı
Say2000i	: Saymanlık Otomasyon Sistemi
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
TAKKOM	: Takdir Komisyonu Otomasyon Projesi
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Dairesi Otomasyonu Projesi
VEDOS	: Vergi Denetim Otomasyonu
VERİA	: Veri Ambarı
VUK	: Vergi Usul Kanunu

# GİRİŞ

İletişim teknolojilerinde gerçekleşen atılımlarla beraber, globalleşen ekonomilerde kayda değer değişimler olmuştur. Bununla beraber bireylerin yaşam-çalışma tarzları, eğlence kültürleri ve ticari faaliyetlerinde de önemli değişiklikler olmuştur. İnternetin hayatımıza girmesiyle beraber hem zaman anlamında bir tasarruf hem de mekânsal anlamda nitelikler değişmiştir. Bu sayede içinde bulunduğumuz çağın ismi bilgi çağı olarak adlandırılmaktadır. Bilgi çağıyla birlikte yaşamın birçok alanında hızlı bir değişim ve dönüşüm yaşanmaya başlamıştır.

Günümüzün bilgi çağı olması, insanların aynı anda ve hızlıca istediği bilgiye ulaşabilmesi, teknolojik gelişmelerin hızla ilerlemesi ve birçok sektörde kendi içerisinde bu gelişmelere bağlı olarak yeni dönüşümler ve yeni temellerin atılması anlamına taşımaktadır. Bu bağlamda devlet, özel sektör ve vatandaş ilişkilerini elektronik bir platform üzerinden sağlamayı hedefleyen yönetim modelinin önemli adımlarından birisi olan e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bilgi toplumunun oluşumuyla bireylerin devlet ile ilişkilerinin şeffaflaştırılması, kolaylaştırılması ve etkinleştirilmesi ihtiyacı, iletişim teknolojilerinin de yaygınlaşmasındaki gelişmeler e-devlet kavramının ortaya çıkmasını gerekli kılmıştır.

E- devlet, vatandaş ile devletin ilişkisinin elektronik ağ ortamında ve iletişim halinde sağlandığı bir yapılandırma. Elektronik devlet, kamu kurum ve kuruluşları hizmet sunma esnasında bu hizmetleri bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla daha kaliteli, daha hızlı ve daha şeffaf bir şekilde sunmasında karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzde devletlerin gerçekleştirmesi gereken amaçlarını sunarken bunu kaliteli bir şekilde sunması temel bir prensip olarak ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda hızlı ve en kısa bir şekilde sonuç alınması artık gerekli görülmektedir. Bu anlamda elektronik devletle birlikte çağa ayak uyduran devletler değer anlamında kendilerine pozitif anlamda bir artı değer katacaklardır.

Kamu kurum ve kuruluşları ortaya çıkma sebeplerini halka hizmet etme misyonundan alırlar. Söz konusu bu hizmetlerin kaliteli, verimli ve etkin sağlanabilmesi ise özellikle içinde bulunduğumuz dönemde üzerinde en çok durulan konu olarak gündeme taşınmıştır. Bu kaygı otoriteleri geçmişten bu yana yönetim alanında çeşitli düzenlemeler yapmaya zorlamıştır.

Gerek kamu yönetiminde gerekse yerel yönetim alanında elektronik anlamda dönüşümler, 2000’li yıllarda Türkiye’de yeni bir anlayışı yönetim alanına taşımıştır. E-Devlet halkın bilgiye daha çabuk ulaşmasını sağlayacak ağ bağlantılarının geliştirilerek, kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinin internete taşınması sadece halkın bilgi edinimini kolaylaştırmakla kalmayıp, vatandaş-yönetim etkileşimini de sağlamıştır. Bugün devletin tüm kuramlarının hizmetlerinden haberdar edebilmek için oluşturduğu web sitelerinin yanında, hem bu kurumlar hem de halkla birebir iletişim içinde hizmet sunmakta olan birimlerde hizmetlerin sunum biçimi de elektronik ortamda yapılmaktadır.

E-Devlet uygulamaları çerçevesinde devletlerin yeni dönüşümle birlikte e-vergileme adımına geçiş yapması ile beraber mükellef tarafından ödenen verginin etkin, en kısa sürede, en az maliyetle, tam, doğru ve kesintisiz olarak vergi yasalarına göre yerine getirilmesi sürecini ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu anlamda bir devlette bilgi teknolojisi seviyesinin yüksek olması, birey-devlet arasındaki ilişkinin teknolojiyle güçlenmesi elektronik uygulamaların etkin ve verimliliği açısından önemlidir.

Bu çalışmanın amacı; günümüzde teknolojik gelişmeler ile birlikte dijitalleşme ve elektronik uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarda kullanılması ve bu anlamda mükelleflerin vergilendirme işlemlerine yansımalarının değerlendirilmesidir.

Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Vergilendirme İşlemlerine Yansımaları isimli bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, küreselleşmeyi ve yarattığı etkilere, elektronik devletin genel tanımına, elektronik devletin amacına, faydalarına, temel unsurlarına, temel etkileşim alanlarına, ekonomiye etkilerine ve teknolojik gelişmelerin devlet hizmetlerinde kullanılmasına değinilecektir.

İkinci bölümde, Türkiye’de e-devlete geçiş ve uygulamalarına, Türkiye’de E-Vergi uygulamalarına, e-vergi anlayışına, sosyal medyaya ve sosyal medyanın kamu kurumlarında kullanımına değinilecektir.

Son bölümde ise, elektronik vergilendirme işlemlerinin sağladığı yararlar ve bunların vergi uyumuna olan katkılarına değinilecektir.



# 1. BÖLÜM

## 1. DEVLET KAVRAMI VE ELEKTRONİK DEVLETE İLİŞKİN GENEL AÇIKLAMALAR

### 1.1. Devlet Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Devlet

Devlet, Arapça kökenli bir deyim olan “devi” kelimesinin kökeninden gelmekte olup, ele geçen iktidar, saltanat gibi anlamalara gelmektedir<sup>1</sup>. Devlet kavramının ne olduğunun konusunda farklı farklı tanımlar görmek mümkündür. En genel haliyle devlet, toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasi örgütlü bir ulusun ya da uluslar topluluğunun oluşturduğu tüzel varlık olarak tanımlanabilir<sup>2</sup>. Devletin kökeni binlerce yıl öncesinden, Mezopotamya da ortaya çıkan ilk tarım topluluklarına dayanmaktadır. Mezopotamya’daki ilk devletlere nazaran Avrupa’daki ilk modern devletlerin oluşumu ise ancak dört-beş yüzyıllık bir tarihi geçmişe dayanır<sup>3</sup>.

Devletin kökeni konusunda çok çeşitli görüşler olmasına rağmen, genel kabul görmüş görüş, artan toplumsal karmaşa dolayısıyla sosyal ilişkilerin çıkmaza girmesi neticesinde, sosyal ilişkileri düzenlemek amacıyla devletin ortaya çıktığı yönündedir<sup>4</sup>. George Jellinek tarafından 1900 yılında “ üç unsur teorisi” ile açıklanmış olan teori devlet kavramı ile ilgili en bilinen teorilerdendir. Bu üç unsur; millet, ülke ve egemenliktir. Millet devleti oluşturan insan topluluğuna; Ülke devletin toprak unsuruna; egemenlik ise iktidar unsuruna denilmektedir<sup>5</sup>.

Çağdaş toplumlarda devlet, karmaşık bir örgütlenme biçim sahiptir. Günümüzde toplumlarında asayiş ve düzeni sağlayacak yegâne kurum olan devlet, aynı zamanda bir üretim ünitesi olarak, malların üretimine, bölüşümüne ve dağıtımına da etki eden birçok görevi yerine getirmektedir<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> Nevzat SAYGILIOĞLU & Selçuk ARI, Etkin Devlet: Kuramsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi, Sabancı Üniversitesi Yayını, İstanbul, 2003, s.18.

<sup>2</sup> Türk Dil Kurumu (TDK), Türkçe Sözlük, 11 Baskı, Ankara, 2011, s. 648.

<sup>3</sup> Francis FUKUYAMA, Devlet İnşası, Çev: Devrim Çetinkasap, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2008, s 13.

<sup>4</sup> SAYGILIOĞLU & ARI, a.g.e, s. 4.

<sup>5</sup> Kemal GÖZLER, Devletin Genel Teorisi, Dokuzuncu Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2018. s.4.

<sup>6</sup> Enver OZKALP, Sosyolojiye Giriş, 28 Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2018, s 225.

### 1.1.1. Küreselleşme Sürecinde Devlet

Küreselleşme: ekonomik, teknolojik, kültürel, sosyal, kültürel, politik ve çevreyle ilgili gibi konularda dayanışma, bütünleşme ve ilişkilerin artması anlamına gelir. Küreselleşmenin en önemli özelliği etkilerinin çok sayıda ve çeşitli olmasıdır. Genel olarak modernliğin ortaya çıkmasıyla birlikte anlam kazandığı görüşü ile ilişkilendirilen küreselleşme, dünya ölçeğinde farklı kültürlerin ya da toplulukların ilişkilerinin çokluğu, farklı devletlerin fiziki olarak kendisinden uzak olan olaylar veya sorunlarla bağdaştırıldığı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>7</sup>.

Günümüzde küreselleşme terimi sık sık kullanılmaktadır ama aslında dünyada ilk küreselleşme hareketleri 15. ve 16. yüzyıllarda itibaren başlamıştır. O dönemlerde var olan ülkelerin ilişkileri ve mal ticaretleri, küreselleşmeye dönük ilk adımlar olarak değerlendirilir. Buradan hareketle küreselleşmenin aşamalarından bahsetmek yanlış olmayacaktır. Küreselleşmenin birinci aşaması 1400'lü yılların sonlarında ortaya çıkan 'Birinci küreselleşme dalgası' olarak nitelendirilir. Bu aşama da 'Tarım Devrimi' ve 'Coğrafi Keşifler' önemli küreselleşme adımları olarak göze çarpmıştır. Özellikle Coğrafi Keşiflerle Avrupa Devletleri yeni pazar alanları bulmak için yeni yerler keşfetme yoluna gitmişlerdir. Daha sonra keşfettikleri bölgelerde ele geçirdikleri servetler 1. Sanayi Devrimin finans kaynağı olmuştur. Ele geçirilen servetlerin Avrupa'ya taşınmasıyla küresel ticarete hızlı bir gelişme ve genişleme olmuştur<sup>8</sup>.

İkinci aşama olarak 1870 yılından sonra başlayan Sanayi Devriminin küresel ticarete yarattığı etkiyle küreselleşme dönemi olmuştur. Özellikle 2.Sanayi Devriminin ve ardından oluşan teknolojik gelişme günümüzde de halen etkisini sürdürmüştür<sup>9</sup>.

Küreselleşmenin üçüncü aşaması olarak da 1970'lerde çok uluslu şirketlerin ortaya çıkması, 1980'lerde iletişim devrimi, 1990'larda Sovyetler Birliğinin dağılması tek kutuplu

---

<sup>7</sup> Meliha ENER ve Esra DEMİRCAN Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Küreselleşme Sürecinde Yeni Devlet Anlayışı ve Türkiye 2006 s.198-199.

<sup>8</sup> Feyza KOÇAR Küreselleşme sürecinin Türkiye Ekonomisini Etkileme Kanalları, Yüksek Lisans Tezi, 2006 s.5-6.

<sup>9</sup> Koçar a.g.e 2006 s. 9.

bir dünyanın oluşmasıyla hızlı bir küreselleşme süreci yaşanmıştır. Bu süreçte küreselleşmenin herkesin çıkarına olacağı görüşü artık yaygınlaşmaya başlamıştır<sup>10</sup>.

Tablo 1. 1. Küreselleşmenin Aşamaları

Aşamalar	Birinci Küreselleşme 1490	İkinci Küreselleşme 1890	Üçüncü Küreselleşme 1990
İtici Güç	Denizcilik alanındaki gelişmeler	Sanayileşme	1970lerde Çokuluslu Şirketler, 1980lerde İletişim Devrimi, 1990larda Batı'nın rakibinin kalmaması
Yöntem	Önce kâr, sonra askeri işgal	Önce misyonerler, sonra kâşifler, sonra ticari şirketler, en sonunda işgal	Kültürel-ideolojik etki
Haklı Gösteriş	Putperestlere tanrının dinini götürme	Beyaz adamın yükü, uygarlaştırıcı görev, ırkçı teoriler	En yüksek uygarlık düzeyi
Siyasi Yapı	İmparatorluklar ve Sömürgecilik	Ulus- Devletler	Bölgesel ve Ekonomik Entegrasyonla
Sonuç	Sömürgecilik	Emperyalizm	Küreselleşme

**Kaynak:** Feyza Koçar Küreselleşme Sürecinin Türkiye Ekonomisini Etkileme Kanalları Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Ana Bilim Yüksek Lisans Tezi 2006 s.16

Tablo 1. 1. de görüldüğü üzere birinci Küreselleşme 1490 yılları ile beraber denizcilik faaliyetlerinin gelişmesiyle başlamış, 1890 sanayi alanında atılımların olmasıyla birlikte de dünya üzerinde ikinci Küreselleşme sürecine geçilmiş var olan siyasi yapılar da değişmiştir. 1990 yıllarından sonra ise artık dünya da özellikle ekonomi ve iletişim anlamında büyük değişimler yaşanmış ve dünya da üçüncü Küreselleşme süreci başlamıştır.

### 1.1.2. Küreselleşmenin Temel Dinamikleri

Bu başlık altında küreselleşmenin ortaya çıkmasındaki temel dinamiklerden bahsedilecektir.

#### 1.1.2.1. Teknolojik gelişme ve bilgi teknolojileri

Ülkelerin gelişmesi, büyümesi ve kalkınması, teknolojik olarak ne kadar ileride olduğu gerçeği ile bağımlı olarak değişmektedir. Günümüz küreselleşen dünyada artık bir ülkenin yeni teknolojiler bulma, geliştirme, üretme ve bu teknolojiyi küresel alanda yayma becerisini gösterebilmesi bu ülkenin dünya ölçeğinde ekonomik olarak söz sahibi olmasını ve yaptırım gücünü eline almasını sağlamaktadır. Bu nedenle günümüzde artık gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler teknolojik alanlarda araştırma - geliştirmeye kaynak ayırma ve bilgi

<sup>10</sup> Koçar a.g.e.2006 s. 11.

teknolojisi anlamında da girişimciliği teşvik edici ve destekleyici politikalar uygular hale gelmişlerdir<sup>11</sup>.

### **1.1.2.2. Çok uluslu şirketlerin(ÇUŞ) ortaya çıkışı**

Küreselleşmenin hızlanmasını sağlayan en önemli etkenlerden bir tanesi de çok uluslu şirketlerdir(ÇUŞ). Bugün hemen hemen dünyadaki bütün ekonomik sistemi yürüten ve yöneten bir etkinliğe sahip olan ÇUŞ'lar dünyadaki bir çok devletten daha politik ve ekonomik güce sahiptir. Çok uluslu şirketler; bir ana merkez ve ona bağlı olarak çalışan, milliyet ve rejim farkı tanımaksızın çeşitli ülkelerdeki şubelerin oluşturduğu bir bütündür<sup>12</sup>.

### **1.1.2.3. Sermayenin uluslararasılaşması**

Ticaretin ve sermaye hareketlerinin önündeki engel durumların kalkması, piyasalarda oluşan küreselleşmeyle beraber sermayenin ulusal sınırları aşması, sermayenin uluslararasılaşması kavramının doğmasının önünü açmıştır<sup>13</sup>.

### **1.1.2.4. Soğuk savaş ve ABD'nin dünya liderliği**

Teknoloji devrimi ile özdeşleşen 21.yy'da küreselleşen dünyadaki yaşanan gelişmeler insanlık tarihinde görülen değişmelerin en büyüğü olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlık artık günümüzde hızlı bir teknoloji ile inovatif fikirler ortaya çıkarmakta, dünya yeni buluşlarla hızlı bir ilerleme kaydetmektedir<sup>14</sup>.

Soğuk savaş döneminde doğu blokuna karşı Batı ülkeleri kendi problemlerini bir kenara bırakıp ABD'nin liderliğinde ve entegre bir halde bir pozisyonda kalmışlardır.. Daha sonrasında ise doğu blokunun yıkılması ve daha önceden var olan tehdidin ortadan kalkması ile Batı ülkeleri böyle bir şemsiyeye gerek duymamışlardır. Batı bloğunda merkez konumda olan ülkelerin çoğu gelişmiş ve bilgi çağına girmiş olarak nitelendirilse de merkezin en zirvesinde yine ABD oturmaktadır<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> Haluk Tözüm, Küreselleşme Gerçek Mi, Seçenek Mi?, Doğu Batı Üç Aylık Düşünce Dergisi, Doğu Batı Yayınları, Sayı 18, 2.Baskı, Ankara, 2004, s. 151.

<sup>12</sup> Gülten Kazgan, Küreselleşme ve Ulus-Devlet, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 3. Baskı, İstanbul, 2002, s. 68.

<sup>13</sup> Halil SEYİDOĞLU; Uluslararası Finans, Kurtiş Matbaası, 3.Baskı, İstanbul, 2001 s. 479.

<sup>14</sup> Kazgan, a.g.e. 2017 s. 50.

<sup>15</sup> Kazgan a.g.e s.51-52.

### **1.1.3. Küreselleşme Sonucu Devletin Yeniden Yapılandırılması ve Yeni Yönetim Yaklaşımlarının Kamu Hizmeti Anlayışına Etkisi**

Tarihsel anlamda bakıldığında son dönemde küreselleşme, toplumsal yapının her katmanında görülmektedir. Küreselleşme olgusunun ortaya çıkmasıyla beraber devletler de kendi yapısı, niteliği ve işleyişi ile ilgili değişim ve dönüşümünü sürekli yapmaktadır<sup>16</sup>.

Bilgi teknolojilerinin tüm sektörlerde kullanılması, bilgisayar, iletişim alanlarında gerçekleştirilen büyük atılımlar sonucunda olmuştur<sup>17</sup>.

Küreselleşmenin ortaya çıkması ve yeni dönüşümlerin beraberinde getirmesiyle birlikte toplumda bir bilinçlenme ve kültürel seviye anlamından artmayı sağlamıştır. Bu doğrultuda toplum, devletten kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli olmasını ister hale gelmişlerdir<sup>18</sup>.

Küreselleşme ile birlikte kamusal alanda ve kamu hizmeti alan vatandaşın anlayışının gelişmesi ile birlikte karar verme sürecinde vatandaşın da bu sürece daha fazla katılımın sağlanması amaçlanmaktadır. Kamu yönetimin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken bunların şeffaf olarak vatandaşın da izlenebilmesi sağlanmaktadır. Bu anlamda da şeffaf yönetim anlayışının ortaya çıkması sağlanmıştır<sup>19</sup>.

#### **1.1.3.1. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkması**

Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan kavramlardan bir tanesi de yeni kamu yönetimi anlayışı olmuştur. Bu anlayışa göre artık günümüzde kamu kesiminin sağladığı hizmetlerin tek yolunun devlet eliyle olmaması bu bağlamda özel sektörün geliştirmiş olduğu esnek işletme sistemlerin de devlet tarafından benimsenerek bu yöntem ile kamu hizmetlerinin

---

<sup>16</sup> Ömer Köse, Küreselleşmenin Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları, A. Nohutçu ve A. Balcı (Editörler), Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması 2, Beta Yayıncılık, Birinci Baskı, İstanbul 2007.

<sup>17</sup> Köse a. g. m. s.3.

<sup>18</sup> Özcan Sezer "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş Odaklılık): Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, 2008, s.150.

<sup>19</sup> Mürteza Hasanoğlu, Küreselleşmenin Devlet Yönetimine Etkileri, Türk İdare Dergisi, Sayı 434, 2002 ss.171-186.

görülmesi anlayışı olarak ortaya çıkmıştır. Bu şekilde kamu yönetiminde etkin ve verimli bir mekanizma oluşturulmasının yolu açılacaktır.<sup>20</sup>

Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı ile özellikle 1970’li yıllarla birlikte ekonomik krizle beraber her alana müdahalesini hissettiren bu anlayış yerini Yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmıştır. Bu anlayış örgüt yapısının esnekliğini, hiyerarşinin biraz daha yumuşatıldığı bir anlayış olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anlayış tüm dünya da özellikle 1980’li yıllarda daha da önemli bir anlayış olarak ortaya çıkmıştır. Türkiye’ye Turgut ÖZAL zamanında uygulanmaya başlanılmıştır.<sup>21</sup>

### **1.1.3.2. Yönetişim Anlayışı**

Yönetişim kavramı devlet ile toplum arasındaki ilişki üzerinde yeniden düşünmeyi ve bu ilişkiyi yeniden ele alınmasını öneriyordu. Kavram devlet toplum karşıtlığının kaldırılmasını, ilişkilerin güçlendirilmesini ve devlet toplum birlikteliğini savunuyordu. Aslında bu kavram devlet toplum ilişkilerinin kurulması için bir model öneriyordu<sup>22</sup>.

Bu kavram yönetim fonksiyonunu sadece devlet tarafından yerine getirilen bir görev olmadığını bunun yanında özel sektörün ve sivil toplum örgütlerinin de bu göreve katılımını öngörüyordu.<sup>23</sup> Bu yönüyle kavram yönetim tanımlamasına yeni bir anlayış getirmiştir. Yönetişim devlet ve devlet dışı kurum-örgütler arasındaki işbirliği, devlet-özel sektörler arasında da ilişkilerinin geliştirilmesini sağlamaktadır<sup>24</sup>.

### **1.1.3.3. Elektronik Devlet (E-Devlet)’e Geçiş**

Küreselleşmeyle birlikte önemi daha da artan bilgi ve bilişim teknolojileri birçok alanda olduğu gibi devletin işleyiş yapısını da etkilemiştir. Bu etkilenme kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinin görülme yöntemlerinde e-devlet anlayışının ortaya çıkmasını sağlamıştır. E-devlet elektronik bilgi ve iletişim aracılığıyla kamu hizmetlerinin vatandaşlara,

---

<sup>20</sup> Fatih Yüksel, “Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı”, Kamu Yönetimi Ed.Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi 2004.

<sup>21</sup> <http://eyad.mu.edu.tr/index.php/eyad/article/view/37> erişim tarihi 28.11.2017.

<sup>22</sup> A. Birgül Güler “Yönetişim Tüm İktidar Sermayeye”, Praksis, Sayı: 9, Kış-Bahar, 2003 s. 93-116.

<sup>23</sup> Selime Güzelsarı, “ Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları”, Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları, Ed: M. Kemel Öktem, U.Ömürgönülşen, İmaj Yayınevi-Ankara 2004.

<sup>24</sup> Guadin, Jean-Pierre ( “Modern Governance, Yesterday and Today: Some Clarifications to Be Gained From French Government Policies”, International Scial Science Journal, 1998 s. 47-55.

özel sektör kuruluşlarına ve diğer kuruluşlara daha hızlı, kaliteli, etkin, şeffaf bir şekilde ve ayrıca düşük bir maliyetle sunulmasını sağlamıştır<sup>25</sup>.

Devletlerin kamu hizmetlerini uygulayabilmesi için buna yönelik tüm bilgilerin kaydedilmesi ve bu bilgilere erişimin sağlanması önem arz etmektedir. Kamu hizmetlerinin kaliteleştirilmesi mevcut değişen koşullara ayak uydurabilmesi ve vatandaşın hizmet sunma süreçlerine katılması gibi durumlar genel olarak e-devlet uygulamaları ile hayata geçirilmektedir<sup>26</sup>.

Geleneksel kamu hizmetlerine bakıldığında hizmeti sunan birimler görev, hiyerarşik ve örgütlenme bakımından birbirlerinden bağımsız ve tür olarak farklıdırlar buna karşın e-devlet uygulaması ile kamu hizmeti sunan birimler bir portalda bir araya gelen bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu da kamu hizmetlerinde belli bir bütünlüğü beraberinde getirmektedir<sup>27</sup>.

## 1.2. E-Devlet Kavramına İlişkin Açıklamalar

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler devletlerin bürokratik yapılarında da hızlı bir dönüşümün yolunu açmıştır. Daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle işlemlerin yürütüldüğü yeni bir yapı olarak karşımıza Elektronik Devlet, kısaca E-Devlet olarak ifade edilen kavramı çıkarmıştır. Günümüzde artık devletin neredeyse tüm işleyişine bilişim teknolojisi işlemiş her hizmetin başına “e” harfi yerleşir duruma gelmiştir<sup>28</sup>.

Kamusal bilgilere ulaşmada, vatandaşlara, işletmelere, kurumlara, diğer bağımlı ve bağımsız birim ve kuruluşlara kamusal hizmetlerin ulaştırılmasında bilgi teknolojilerinden ve internetten yararlanma sistemine E-devlet denilmektedir<sup>29</sup>.

---

<sup>25</sup> Ali Şahin, Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm E-Devlet, Çizgi Kitapevi, Konya 2008.

<sup>26</sup> Balcı, Asım ve Kırılmaz, Harun, “Kamu Yönetiminde Yeniden -Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, Sayı 463-464,2009 ss.45-70.

<sup>27</sup> Muhammet Kösecik ve Karkın, Naci(2004); “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, Kamu Yönetimi Ed.Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitapevi, Ankara, ss 97-129.

<sup>28</sup> OECD(a); “The e-Government Impertive: Main Findings, Policy Brief ’, OECD Observer, March 2003, s.29.

<sup>29</sup> Tekin Akdemir, Ersan Öz, “Elektronik Devlet ve Vergi Yonetimi”, Vergi Sorunlari Dergisi, Nisan 2004, Sayi 187, s. 133.

E-devlet, kişi ve devlet kurumları arasındaki iletişimini yer ve zaman bağlamında tümüyle değiştirerek kişinin kamu hizmetinden yararlanabilmesi için istediği yerde ve istediği zamanda kamu kurumları ile iletişimi sağlayıp hizmetten yararlanma olanağı tanımaktadır<sup>30</sup>.

### 1.2.1. E-Devletin Amacı ve Faydaları

Küreselleşmenin hızla arttığı bu dönemde teknolojik hareketlerle beraber devletlerin yeniden yapılandırılmasını, uluslararası boyutta rekabet edebilmesini sağlayan önemli noktalardan bir tanesi de elektronik devlet olabilme yani yeni teknolojiye ayak uydurabilmesinden geçmiştir. E-devlet 'in asıl amacı; devletler, akademik topluluklar ve diğer kamu-özel organizasyonları bir araya getirmek suretiyle katılımcı demokrasiye daha fazla yaklaşmak, bilgi değişimini şeffaf bir şekilde sağlamak suretiyle kamu yönetiminde saydamlığı gerçekleştirme, global işbirliği ve bilgi toplumunun gelişiminde nc rol oynayarak üst düzeyde bir iletişime imkan sağlamaktadır<sup>31</sup>.

E-devlet ile genel çerçevede oluşan faydalar şu şekilde belirtilebilir<sup>32</sup>;

- E-devlet, yarattığı fayda anlamında belki de en önemli sonuçlardan biri devletin kamu hizmeti sunarken katlanmak zorunda olduğu harcamaların maliyetlerinin kısılmasında görülür. Kâğıt kullanımının en aza düşürmesi, kamu kurum ve kuruluşlarının dosya yedekleme, arşivde tutma, iletişim ve haberleşmede, onay gibi süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla kamu maliyetlerinde azalış ve tasarruflarda da bir artış sağlamaktadır. Yaratılan bu tasarrufla beraber devletin vergi alma sürecinde önceden aldığı vergi miktarından daha düşük bir vergi olarak tüketim ve yatırıma teşvik ederek ekonomiyi pozitif anlamda iyileştirecektir.
- Dilediğin yerde ve zamanda kamu hizmetlerine ulaşabileceğinden dolayı devlet birey ilişkisi ve etkileşimi sağlanacak ve her düzeyde vatandaşın yönetime katılarak demokrasi tesis edilmiş olacaktır.
- Kamu hizmetlerine ulaşmada şeffaflık olacağından dolayı devlet ve birey arasında iletişim kalitesi artacak ve bireylerde güven duygusu gelişecektir.

<sup>30</sup> Akdemir a.g.m 2004 s. 134.

<sup>31</sup> zge nkan E-Devlet Uygulamalarının Vergileme Açısından Değerlendirilmesi (Türkiye rneği) Manisa Celal Bayar Üniversitesi SBE Maliye Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi 2013 s.6.

<sup>32</sup> nkan a.g.e.2013 s.7.



- Kurumlar arasında bilgi alışverişi hızlanacaktır. Bu da zamanın kazanılmasını sağlayacak, tekrar edilen, yinelenen veri alışverişinin önüne geçilecektir.

## 1.2.2. E-Devletin Temel Unsurları

Genel çerçevede bakıldığında geleneksel devlet anlayışında var olan temel unsurlar elektronik devlet anlayışında da aynen geçerlidir. Fakat bu unsurlar içerik bakımından değerlendirildiğinde, bilgi çağının getirdiği yeniliklerden dolayı bu unsurların tamamında farklı bir içerik ve boyutun olduğu görülür. Bu anlamda e-devlet ağ ve bilişim üzerinde yapılandırıldığından dolayı e-devleti oluşturan öğeler de ağ mantığı üzerinden çalışmaktadır<sup>33</sup>.

Devletin temel unsurları olan vatandaş, özel kurumlar ve kamu kuruluşları e-devlet mantığında kendini e-vatandaş, e-işletme ve e-kurum olarak göstermektedir. Bu unsurlardan her biri kendi oluşumunu birbirlerinden etkilenerek geliştirecek, zamanla ‘‘e’’ olgusunun yerleşmesini sağlayacak ve e-devlet mantığını oluşturacaktır<sup>34</sup>.

E-devlet aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır.

### 1.2.2.1. Devlet

Devletin birimleri, kurumları ve vatandaşları ile direkt bağlantılı şekilde götürdüğü hizmetlere bağlı tüm görevlerinin ağ üzerine alındığı duruma E-Devlet kavramının devlet ayağını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda devletin ürettiği hizmetler ve bu esnada kullandığı girdiler ayrıca da katlanmakta olduğu maliyetler bakımından devlet organizasyonu E-Devlet içinde en büyük ve en kapsamlı fonksiyon olarak değerlendirilmektedir<sup>35</sup>.

Vatandaşların almış olduğu kamu hizmetlerin yürütücüsü devlettir. Devlet bu ürün ve hizmetleri birçok kurum ve kuruluştan satın almaktadır. Devlet bu ürün ve hizmetleri vatandaşlara sunmadan önce bunun teknik altyapısı ve yasal düzenlemeleri yapması

<sup>33</sup> İbrahim Kırçova, E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İstanbul, Ticaret Odası Yayınları, 2003, s. 17.

<sup>34</sup> Cüneyt Sami Evcimen Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları, İstanbul Üniversitesi SBE. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2015 s.10.

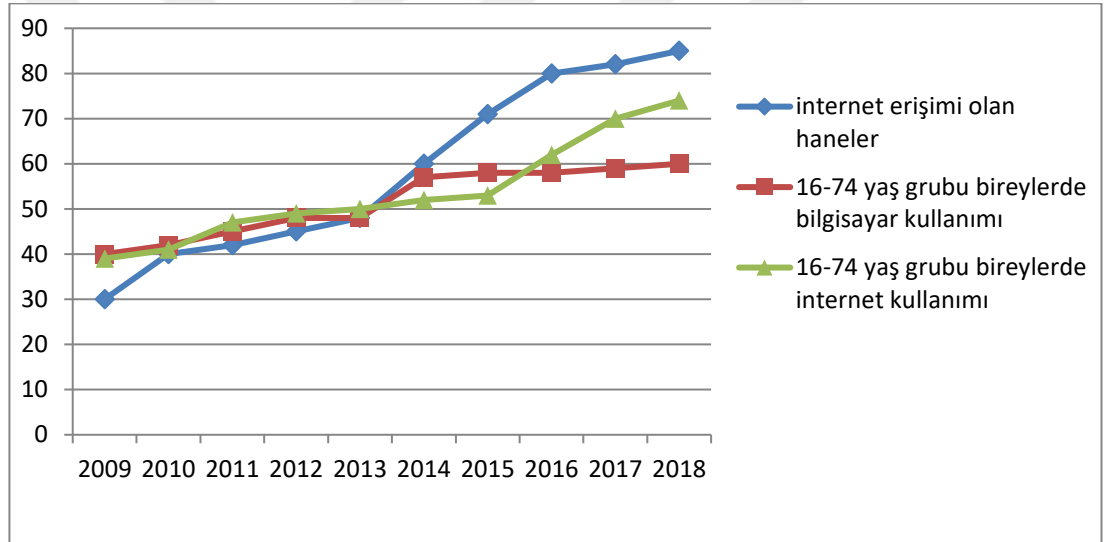
<sup>35</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s.18

gerekmektedir. Bunun yanında iletişim ve bilişim ağının kurulması ve nitelikli personelin yetiştirilmesi gerekli olmaktadır<sup>36</sup>.

### 1.2.2.2. Vatandaş

E-Devletin unsurlarından önemli olan bir tanesi de vatandaş fonksiyonudur. Bu noktada E-Devletin etkin ve verimli bir şekilde uygulanması için vatandaşın ağ ortamına bağlı olması gerçeği göze çarpılmaktadır. Çünkü ağa bağlı olan her vatandaş sunulan hizmete anında erişebilir, bu sonuç e-devletin etkinliği ve verimliliği açısından çok önemlidir. Bu bağlamda ortaya çıkan sorun ağa bağlanma oranıdır. Bu oranın yüksek olduğu ülkelerde e-Devletin uygulanabilirliği daha kolay ve daha. Gelişmiş ülkelerde bu oranlar yüksek noktalardadır<sup>37</sup>.

Türkiye de yıllara göre internet kullanımındaki dağılım Şekil 1. 1' de gösterilmiştir;



**Kaynak:** <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21779>

Şekil 1. 1. Türkiye’de İnternet Kullanımının Yıllara Göre Dağılımı

Türkiye’de internet kullanımının yıllara göre dağılımına bakıldığında ülkemizin internet kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir. Bilgisayar kullanımının son yıllarda aşağı yönde düşüşün nedenlerinden en önemlisi günümüzde hemen hemen bütün işlemlerin insanlar tarafından akıllı telefonlar yoluyla gerçekleştirdikleri gerçeği yatmaktadır.

### 1.2.2.3. Şirketler

<sup>36</sup> Evcimen a.g.e. 2015 s.11.

<sup>37</sup> Türkiye Bilişim Derneği, **e-Devlet**, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, 2002, s.9.

Şirketler bir ülkenin ekonomik yapısında rol oynayan en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Bir şirketin gelişen dünyaya ve değişen yeniliklere ayak uydurabilmesi ve benimsemesi devlet örgütlenmelerine nazaran daha kolay olmaktadır. Bu anlamda dünya ölçeğinde bakıldığında şirketler ağ ekonomisinde önemli katkılar yapmaktadır. Önceden askeri amaçlı kullanılan internet akademik birimlerin katılımıyla büyümüş, şirketlerin katılımıyla beraber ise bugünkü noktaya gelmiştir. Bugün itibariyle şirketler doğal bir durum olarak rekabetten kaynaklı birbirlerine üstünlük sağlamak için bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar. Hizmetlerin hedef kitleye ulaştırılmasında, ürünlerin tedarikinde ve üretiminde şirketler tarafından ağ teknolojilerine yapılan yatırımlar sonucunda internetin toplumun her kesimine ulaşmasını sağlamıştır. Bu anlamda şirketler önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>38</sup>.

Şirketlerin ağ teknolojisini benimsemesi diğer unsurlara göre daha hızlı ve kolay olmuştur. Şirketler bilgisayar 1970'li yıllardan itibaren iş alanında farklı amaçlar için kullanmışlardır. Ancak sonradan ağ teknolojilerinin ortaya çıkmasıyla ağ mantığını benimsemişlerdir. Bunun sonucunda da yeni iş modelleri ortaya çıkmıştır<sup>39</sup>.

#### **1.2.2.4. Kurumlar**

Elektronik ağ ortamını diğer unsurlar gibi tamamlayan diğer bir unsur da kurumlardır. Ağ ortamına taşınan kurumların vermiş olduğu çeşitli elektronik hizmetler hem iş yaşamında hem de günlük yaşamda önemli yararlar sağlamaktadır. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, diğer eğitim kurumları gibi kurumlar e-Devletin getirmiş olduğu işlevlerin yerine getirmek için ağ ortamında yer almaktadır<sup>40</sup>.

Kişilerin, şirketlerin talep etmiş olduğu hizmetleri ya da katlanmakta olduğu sorumlulukları daha rahat bir şekilde yerine getirebilmesi bu kurumlarında ağ ortamında olması zorunluluğunu getirmiştir. Çünkü çeşitli nedenlerle kişiler ve şirketler bu kurumlarla ilişki içine girmekte ya bir hizmet almakta ya da bir sorumluluğu yerine getirmektedir. Örneğin; öğrenciler ağ ortamında üniversiteye kayıt yaptırabilmekte ve notlarını öğrenebilmekte, vatandaşlarda ağ ortamında bağlı bulunmuş olduğu hastanede istediği

---

<sup>38</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s. 20-21.

<sup>39</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s.20-21.

<sup>40</sup> Evcimen a.g.e. 2015 s. 13.

polikliniğe randevu alabilmekte ya da aynı şekilde ağ ortamında arabasının vize ettirmek için araç muayene istasyonlarında randevu alabilmektedir<sup>41</sup>.

Kurumların da ağ ortamına taşınıp e-devlet organizasyonunun içinde yer alması devlet-vatandaş ilişkilerini tamamlayacak, var olan bürokratik engelleri ortadan kaldıracak ve sivil toplum örgütlerinin de etkinliğini arttıracak bu yolla vatandaşın yönetime katılma süreci hızlanacaktır<sup>42</sup>.

### 1.2.2.5. Kamu çalışanları

E-devlet kavramının gelişmesinde kamu çalışanları önemli bir yere sahiptir. Ağ teknolojilerini kullanıcılara sunmak bunu uygulayabilmek için kamu çalışanlarına ihtiyaç vardır. Burada kamu çalışanları nicel olarak değil nitelik olarak ön plana çıkmaktadır. 2019 itibariyle ülkemizde 3.390.738 milyon kişi kamu kesiminde çalışmaktadır. Nüfusun 82 milyon olduğu düşünüldüğünde bir kamu personeli ortalama 41 vatandaşa hizmet vermek durumundadır. Bu rakamlar gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında yüksek rakamlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin 58,6 milyon nüfusa sahip İngiltere’de 1984 yılında yapılan toprak reformu sonucu kamuda çalışan sayısı 600 bin rakamlarına düşürülmüştür. Kamuda, çalışan sayısını yüksek olması devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde yürüyeceği anlamına gelmemektedir. Daha nitelikli ve bilgi teknolojilerine hâkim çalışanların kadrolarda çalışma gereksinimi atmaktadır<sup>43</sup>.

### 1.2.3. E-Devletin Temel Etkileşim Alanları

Elektronik devletin temel etkileşim alanlarını aşağıdaki gibidir;

- Devletlerarası etkileşim (**Government-to Government: G2G**) ilişkiler
- Devlet ve şirketler arasındaki etkileşim (**Government-to Business: G2B**) ilişkiler
- Devlet ve vatandaşlar arasındaki etkileşim (**Government-to Citizen: G2G**)
- Devlet ve çalışanlar arasındaki etkileşim(**Government-to Employee:G2E**)
- 

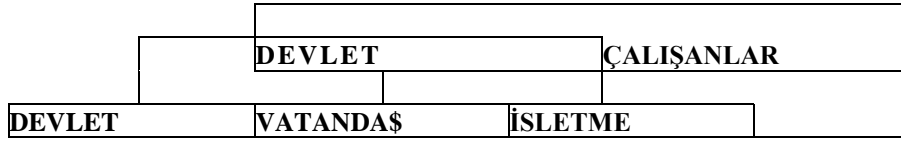
---

<sup>41</sup> Evcimen a.g.e. 2015 s.14.

<sup>42</sup> Meghan E. Cook-Mark F. LaVigne-Christina M. Pagano-Sharon S. Dawes-Theresa A. Pardo, Making a Case for Local E-Government, (Qevrimi9i) <http://www.ctg.albay.edu>, Erisim Tarihi: .22.12.2017.

<sup>43</sup> Kırçova a.g.e 2003 s. 22.

olmak üzere dört temel e-devlet etkileşim alanına dayanmaktadır<sup>44</sup>.



**Kaynak:** Murat Erdal, Elektronik Devlet E- Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm İstanbul, Filiz Kitabevi, 2004, s.4.

Şekil 1. 2. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) ve Etkileşim Alanları

Şekil 1.2 de gösterildiği üzere devletten devlete, vatandaşa, işletmelere ve çalışanlara karşılıklı bir iletişim söz konusu olmaktadır.

### 1.2.3.1. Devletlerarası etkileşim

Devlet kurumlarının kendi aralarında yapmış olduğu bilgi-belge akışı, işbirliği ve koordinasyon için ihtiyaç duyulan ağ sistemlerine devletten devlete uygulamalar olarak adlandırılır. Devletin bünyesinde olan ve fonksiyonları bakımından birbirleriyle çalışmaları zorunlu olan farklı birimlerin aynı veri tabanını birbirleriyle paylaşmaları gereklidir. Örneğin Hazine ve Maliye Bakanlığı fonksiyon olarak farklı birimlerde olmasına karşın birbirleriyle ortak paylaşımları olduğundan dolayı aynı veri tabanlı ağ sistemini kullanmaları gerekecektir. Bu bağlamda kurumların birbiriyle bütünleşmesi, ortak bir alt yapının oluşturulması gerekmektedir<sup>45</sup>.

### 1.2.3.2. Devlet ve şirketler arasındaki etkileşim

Devlet modellerinden olan geleneksel modelde bir devlet politikası olarak devlet ekonomik hayata müdahalede bulunarak düzenleyici, denetleyici, engelleyici ya da teşvik edici müdahalelerde bulunmaktadır. Bu durum liberal politikalarla yönetilen devletlerde farklılık göstermektedir. Ancak uygulanan model ne olursa olsun bir devletin içindeki var olan şirketlerle o devletin ilişkileri her anlamda vardır ve önemlidir. Yeni kurulacak bir şirketin kurulmasına izin verilmesi, tescili, ticari faaliyetlerinin denetlenmesi, tahakkuku ve tahsilatı gibi faaliyetler şirketin devletle olan ilişkisinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda karşılaştırıldığında geleneksel devlet yapılarında bu işlemlerin yapılması çok

<sup>44</sup> Murat Erdal: Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.s. 2-3.

<sup>45</sup> Erdal a.g.e. 2004 s.3-4.

fazla miktarda bürokrasi ve kırtasiyecilik durumunun ortaya çıkmasına neden olacaktır. Ancak gelişen ağ sistemleriyle beraber bu gibi sorunlar ortadan kalkacaktır<sup>46</sup>.

### **1.2.3.3. Devlet ve vatandaş arasındaki etkileşim**

Devlet ve vatandaş arası ağ sistemleri üzerindeki etkileşim diğer etkileşimlere göre farklılık göstermektedir. Çünkü burada söz konusu olan her bir vatandaşın kişisel bilgisayarının olmaması devletin ağ sistemleri üzerinden vereceği kamu hizmetlerinde bir engel teşkil etmektedir. Bu yönüyle devlet kamu hizmetlerini vatandaşlara ulaştırması noktasında zorlanmaktadır<sup>47</sup>.

Yaşamın her alanında her bir vatandaş devletle bir ilişki içindedir. Askerlik işlemleri, yargı işlemleri, vergi ödeme işlemleri ve benzeri gibi işlemlerle vatandaş kamu hizmetlerinden yararlanmakta ve sorumluklarını yerine getirmektedir. Bu işlemlerini mümkün olan en kısa zamanda bitirmesini ve sonuca bağlanılmasını istemektedir. Çok sayıda bireyin işlemlerinin bir arada yapılması çeşitli aksaklıklara ve devlet bürokrasisinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kayıt işlemleri, imzalar, form doldurma gibi daha çok işleyişi aksatacak problemler meydana gelmektedir.

Tüm kamu kurumların yer aldığı yeni ağ sistemiyle beraber vatandaşların işlemleri kısa sürede görülmekte, fiziki olarak kuyrukta beklemeleri önlenmekte, dolayısıyla zaman kaybetme durumu olmamaktadır. Bu bağlamda kırtasiyecilik ve bürokrasi de bir gerileme söz konusu olmakta bu da kamu hizmeti sunulurken katlanılan maliyetler de azalış ve kaynakların etkin kullanılmasını sağlamaktadır<sup>48</sup>.

### **1.2.3.4. Devlet ve çalışanlar arasındaki etkileşim**

E-Devlet modelindeki diğer önemli etkileşim de devlet ve çalışanlar arasındaki etkileşimdir. Kamu çalışanlarının, hizmetin belli süreçlerden geçerek yerine getirilmesi anlamında önemli bir rolü vardır. Devlet tarafından kamu çalışanlarının belli bir eğitim programından geçirilmesi gerekmektedir. Çünkü e-devlet sisteminin uygulanması

---

<sup>46</sup> Chua Jek Hang, e-Procurement and Government to Business, ICA 35. Conference, Berlin:2001. s.3.

<sup>47</sup> Kırçova a.g.e 2003 s. 55.

<sup>48</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s. 56.

noktasında rol oynayan personelin daha öncekinden daha fazla bilgili, teknoloji kullanan hizmet üretim süreçlerine katılan ve benzeri gibi özellikler taşıması gerekmektedir<sup>49</sup>.

#### 1.2.4. Teknolojik Gelişmelerin Devlet Hizmetlerinde Kullanılması

Günümüzde iletişim araçlarının gelişen teknolojiyle beraber bilgisayar sistemleriyle bütünleşmesiyle sayısal verilerin daha hızlı, daha güvenilir bir şekilde iletimi bunun sağlayıcısı olan devletin etkinliğini ve verimliliğini arttırmaktadır. Bilişim teknolojisinin bu denli gelişmesinin temelinde mikro elektronikte meydana gelen gelişmelerdir. Süper iletkenlerin bulunmasıyla birlikte bilgisayar ve mikro-chip teknolojisinde yeni bir dönemin açılmasını sağlamıştır<sup>50</sup>.

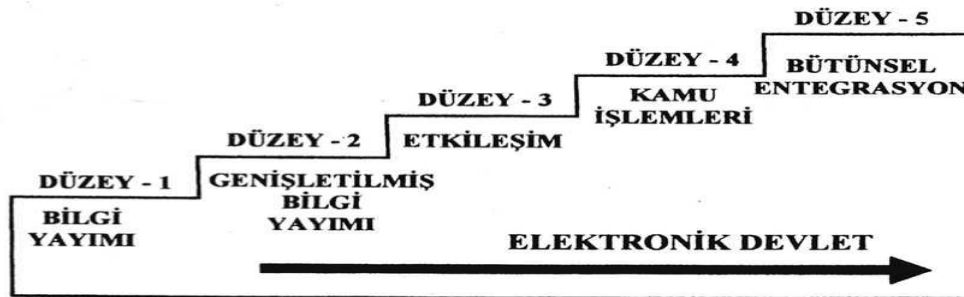
E-devlete giden yolda atılan adımları şu şekilde sıralanmaktadır<sup>51</sup>;

- **İnternet Kullanımı (1993-1998):**
- **Online İşlem Sistemiyle Hizmet:**
- **Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001- günümüze):**

##### 1.2.4.1. E-Devletin gelişim aşamaları

Devlet, organizasyonu içerisinde bulunan etkileşimlerin değişmesi, ağ teknolojilerine uyum sağlama gibi gelişmeler bir anda olmamakta belirli bir süreçte değişik aşamalardan geçerek bir sonuca ulaşmaktadır.

Bu anlamda bu aşamaları aşağıdaki şekilde görebiliriz<sup>52</sup>;



**Kaynak:** Erdal a.g.e s.11. 2004

Şekil 1. 3. E-Devlet Gelişim Aşamaları.

<sup>49</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s.60.

<sup>50</sup> Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2003a, s.45.

<sup>51</sup> Uçkan a.g.e. 2003 s.46 – 47.

<sup>52</sup> Erdal a.g.e 2004 s.11.

**1. Bilgi yayımı aşaması:** Devletin birimleri içinde vatandaşlara bilgilendirme amacıyla ya da duyuru amacıyla kullanıldığı resmi web siteleridir.

**2. Genişletilmiş bilgi yayımı aşaması:** Bu aşamada da devletten vatandaşlara doğru bir bilgi akışı sağlanır. Buradaki web siteleri bir önceki aşamada var olan sitelerden sayı olarak daha fazla ve daha düzenli olarak güncellenen sitelerdir.

**3. Etkileşim aşaması:** Bu aşamada artık karşılıklı bir etkileşim vardır. Vatandaşlar yani kullanıcılar yetkili birimlere şikâyetlerini, isteklerini e-posta yolu ile iletebilmektedir. Ayrıca bu süreçte genel bilgilere ulaşma imkanı vardır.

**4. Kamu işlemleri aşaması:** Kamu işlemleri aşamasında kullanıcılar birtakım resmi işlemlerini (vergi ödeme, pasaport başvurusu, hastane randevu gibi) ağ ortamında gerçekleştirebilmektedir.

**5. Bütünsel entegrasyon aşaması:** Bu aşamada kamu idare birimleri arasında bilgi ve işlemler ortak bir paydada birleşmektedir. Burada söz konusu olan ortak kamu hizmet portalı arka planda kullanıcılar tarafından görülmesi de kamu hizmetlerinin tam bir bütünleşmesini sağlamakta bütün kamu hizmetlerinin tek bir portalda birleştirmektedir.

#### - Geleneksel devletten e-devlete geçiş

Günümüzde ağ teknolojilerine geçişle birlikte artık geleneksel iş görme teknikler yerini daha çok ağ tabanlı iş görme tekniklerine bırakmıştır. Buna göre özel sektördeki şirketler temel amacı olan az maliyetle daha çok kar ile iş yapmak amacıyla bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar. Bu bağlamda müşteri memnuniyeti çerçevesinde daha nitelikli, hizmet daha nitelikli personel ortaya çıkmaktadır<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> Philip Kotler, Marketing Management, Millennium ed. Prentice Hall. New York 2000, s. 134.



Tablo 1. 2. Geleneksel / 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	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman-temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/ çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş /Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
<b>Kapalı Devlet</b>	<b>Açık Devlet</b>

**Kaynak:** Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2003a, s.47

Bu türden uygulamaların kullanılması hizmetlerde büyük ölçüde kolaylaştırıcı etki yapmaktadır. Ay şekilde kamu hizmetlerinin sunulmasında hem devlet kurumları hem de yerel yönetimler tarafından benimsenmeye başlanmıştır. Burada da aynı şekilde vatandaş memnuniyeti kavramı kullanılmaya başlanmıştır. Bu kurumların da vatandaş memnuniyeti kavramını benimseme başlamasıyla birlikte iç işleyişlerinde ve yapılarında farklılıklar oluşmaya başlamıştır<sup>54</sup>.

#### 1.2.4.2. E-Devletin kullanım alanları

Avrupa Komisyonunun 1998 yılında içinde e-devletin de yer aldığı kamu sektörü bilgisi hakkındaki çalışmasında e-devletin kullanım alanları; günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır. Çalışmada yer alan e-devletin kullanım alanları Tablo 1. 3' de gösterilmiştir.

<sup>54</sup> Implementing Successful e-Government, www.i-document ssystems.com 30.12.20017.

Tablo 1. 3. E-Devletin Kullanım Alanları

	<b>Bilgi Verme Hizmetleri</b>	<b>İletişim Hizmetleri</b>	<b>Online İşlem Hizmetleri</b>
Gündelik yaşam	İş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür, ulaşım, vergi, çevre, vs.	Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık, iş ya da konut ilanları, elektronik posta iletişimi	Bilet Rezervasyonu, çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan yönetim	Kamu hizmetleri rehberi, idari süreçler için kılavuz, kamu kayıtları ve veri taban	Kamu görevlileriyle elektronik posta iletişimi	Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik katılım	Yasal düzenlemeler, meclis kayıtları, siyasi programlar, görüş belgeleri, karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	Siyasi konulara ilişkin tartışmalar, politikacılarla elektronik posta iletişimi	Referandum, seçimler, anketler

**Kaynak:** European Commission; Public Sector Information: AKey Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998-585 s.8.

### 1.2.5. E-Devletin Ekonomiye Etkileri

E-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesiyle birlikte toplumsal alanlarda gelişmeler olmasının yanında ekonomik alanda da önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Ağ sistemlerinin küresel sistemde etkili olmasıyla e-Devlet kavramı daha da önemli bir kavram olmaya başlamıştır. Bireyler ve kurumlar arasındaki etkileşiminin fazla olmasını, online toplumların oluşması sosyal hassasiyetin artmasına e-demokrasi gibi yeni alanların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bunun yanında ekonomik düzlükte de kayda değer tekâmüller yaşanmaktadır. Bu tekâmüllerden bazıları şunlardır<sup>55</sup>;

#### 1.2.5.1. Ticari hayatın kolaylaştırılması

Ticari etkinliklerin bilişim ortamına taşınmasıyla bu faaliyetlerin hızlı ve aktif bir şekilde gerçekleşmesi söz konusu olmaktadır. Hızlı, kolay, her alanda yoğun ve yakın işbirliği ile ekonomik faaliyetler artmakta ve bu faaliyetlerden alınan verim de daha etkili olmasını sağlamaktadır. Bir şirketin kurulabilmesi için yapılması gereken kuruluş işlemlerinin ağ sistemleriyle yapılması, şirket kurma süresinin kısılmasını sağlayacak gereksiz zaman harcaması problemi ortadan kalkacaktır<sup>56</sup>.

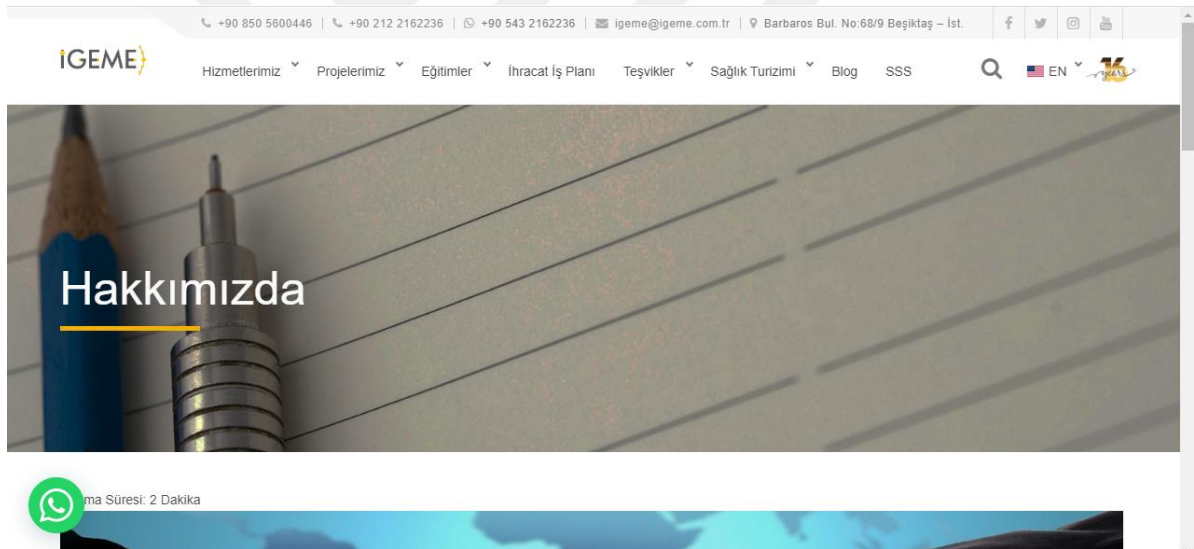
<sup>55</sup> Kırçova a.g.e. 2003 s. 114.

<sup>56</sup> Canan Çakır E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi- ISSN: 2147- 415X <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumusgjebs/issue/7495/98756> s.42 2015 Erişim Tarihi: 01.11.2018.

### 1.2.5.2. Dış pazarlara açılmada devlet desteğinin artması

Genellikle birçok ülkede bir devlet politikası olarak ülkeye yabancı sermaye girişini arttırmak için ihracatçılara doğrudan ya da dolaylı bir şekilde bir destek verme durumu söz konusu olmaktadır. Bu kapsamda ihracatçılara pazar bilgisinin sağlanması, ihracatın basitleştirilmesi, yurt dışı fuarlara katılmasında gibi konularda yardım etmesi durumu ortaya çıkmaktadır. Bu gibi faaliyetlerin uygulanması geleneksel devlet modelinde bürokratik işlemler gerektiğinden ihracatın etkin ve verimli olmasına engel olmaktadır<sup>57</sup>.

Bu faaliyetlerin ağ ortamından verilmesi çok daha kolay olmaktadır. Ülke içindeki her şirket istediği zamanda alıcı veya satıcı bulabilmekte ayrıca o ülke hakkında ekonomik verilere ulaşabilmektedir. Bu portalla amaç ülke içindeki şirketlerin dış pazarlara açılmasını sağladığından ülke içindeki küçük ve orta ölçekli şirketlerin de dış pazarlara yönelmesini sağlamakta bu şekilde ihracatta bir genişleme sağlanmaktadır<sup>58</sup>.



**Kaynak:** <https://www.igeme.com.tr/> 06.01.2018

Şekil 1. 4. İhracatı Geliştirme Merkezi Web Sitesi

### 1.2.5.3. Girişimcilik faaliyetlerinin kolaylaştırılması

Girişimci olmak isteyen kişilerin temel bazı problemlerinden bir tanesi de belirlediği işe başlamadan önceki karşılaştığı bürokrasi ve kırtasiye problemleridir. Karşılaştığı bu problemler karşısında çoğu zamanda ulaşmak istediği hedefinden vazgeçmekte, istediği işi yapamamaktadır. Öncesinde bir şirketin kurulabilmesi için geçilecek aşama 19 idi. 2003 yılı

<sup>57</sup> Çakır a.g.e 2015 s.42.

<sup>58</sup> Kırçova a.g.e. 2013 s.116.

Haziran ayı başında çıkarılan yasa ile bu aşama 3'e indirilmiştir. Ancak bu işlemlerin ağ ortamına değil de fiziksel ortamda yapılması aşamanın üç olmasına rağmen gene de şirket kurmakta zorluk yaşanmasına neden olmaktadır. Bu işlemlerin ağ ortamına taşınması zorlukların aşılmasını sağlayacak ayrıca ülke içinde girişimciliğin önü açılmış olacaktır<sup>59</sup>.

#### **1.2.5.4. Ekonomik potansiyelin tanıtımında kolaylık**

Bir firmanın sahip olduğu ekonomik potansiyelin dış pazarlara tanıtılmasında ağ teknolojilerinin önemi büyüktür. Geleneksel devlet yöntemlerinde bir firmanın ya da şirketin alıcılar bulabilmesi için dış pazara fiziki olarak gezi düzenlemesi yaparak bu şekilde bu alıcıların bulunduğu ülkelere gidecek ya da belirli fuarlara katılması gereklilik arz etmektedir. Bu durum firmanın ya da şirketin maliyetlerinde artış yaratmaktadır. Özellikle çoğu durumlarda küçük ve orta ölçekli şirketlerin bu maliyetleri karşılamaya güçleri yetmemektedir<sup>60</sup>.

Birçok alanda şirketler mal ve hizmet üretimlerini dış pazarlara yollamak için önemli maliyetlere girmektedir. Ancak dünyanın farklı bir yerindeki bir alıcı ile dünyanın herhangi başka bir yerindeki bir satıcı ağ ortamında karşılıklı işlemlerini gerçekleştirebilmektedir, bunun için belirtilen yere gitmeye gerek olmamaktadır. Ağ sistemleriyle beraber bugün dünya devletleriyle iletişimi az olan birçok devlet kendi bünyesinde web siteleriyle kendi ekonomik potansiyelini tanıtmakta, uluslararası pazarlara bu şekilde açılmaktadır<sup>61</sup>.

#### **1.2.5.5. Turizm potansiyelin tanıtımında kolaylık**

Turizm potansiyeline sahip ülkelerin turizm ekonomisini canlandırmak adına kendi değerlerini dünya pazarına sunmaları, yerli ve yabancı turistlerin ilgisini çekmek gibi nedenler çerçevesinde ülkenin turizm potansiyelinin tanıtımı çok önemlidir. Turizm sektöründe yer alan tüm şirketlerin, işletmelerin, doğal ve tarihi yerlerin bulunduğu bir web sitesi bu anlamda önem teşkil etmektedir. Ayrıca online bilet ve rezervasyon gibi işlemlerin de bu web sitesi üzerinden yapılması turizmin canlanması için kayda değer bir uygulama olarak öne plana çıkmaktadır<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> Arif ÖZSAĞIR ve Metin KÜLLÜK E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 17-18 Mayıs 2003 s.570.

<sup>60</sup> Özsağır a.g.e 2003 s.571.

<sup>61</sup> Kırçova a.g.e 2003 s.120.

<sup>62</sup> Kırçova a.g.e 2003 s.121.



24.12.2019

5 Sacred Travel Destinations Around Turkey to Get You Into The Christmas Spirit



17.10.2019

2 Days in Gaziantep



09.10.2019

How To Get Around Turkey Traveling Long Distance



**Kaynak:** <http://www.hometurkey.com/> 07.01.2018 Erişim Tarihi: 22.07.2018

Şekil 1. 5. Türk Turizm Portal Örneği

### 1.2.5.6. Kamu işletmelerinin etkinliğinin artması

Devletin ekonomik faaliyetlerin içinde bulunması durumu etkinlik ve verimlilik açısından çoğu zaman tartışılan bir konu olmuştur. Bu anlamda devletin kamu hizmetlerini ifa ederken bu hizmetleri etkinlik ve verimlilik çerçevesinde sunması önem arz etmektedir. Birbirleriyle ilişkili ya da ilişkisiz mallar üreten ve hizmet ifa eden kamu işletmelerinin aynı veri tabanını kullanmaları işbirliği ve etkileşim konularında büyük verim sağlayacaktır<sup>63</sup>.

## 1.3. Çeşitli Bazı Ülkelerde E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Örnekler

Gelişen bilgi teknolojileriyle birlikte ortaya çıkan e-Devletin tarihi çok uzun yıllara dayanmasa da ağ teknolojilerinin gelişmiş olan devletlerde kayda değer ve başarılı çalışmalar yapılmıştır. Aşağıda e-Devlet uygulamalarıyla başarı sağlayan dünya örneklerinden çeşitli ülkelerin uygulamaları özetlenmiştir.

### 1.3.1. ABD’de E-Devlet Uygulamaları

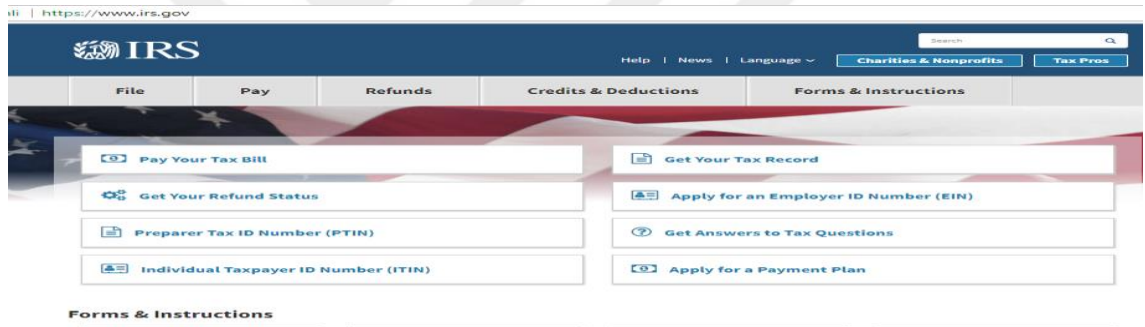
Günümüzde ABD hükümeti e-devlet uygulamaları alanında önemli gelişmeler kaydederek öncülüğünü sürdürmektedir. Bu kapsamda teknolojik ve ekonomik gelişmişliğin avantajlarından yararlanarak e-Devlet projelerini geliştiren ilk ülke olmuştur. Bu sürecin başlamasını sağlayan ilk önemli girişim 1993 Mart – Eylül döneminde Beyaz Sarayda 200 e yakın memurun ABD de devlet süreçlerini sorgulayarak Başkan yardımcısına 1200 e yakın

<sup>63</sup> Özsağır a.g.e 2003 s.572.

öneriyi vermesiyle olmuştur. Bu doğrultuda çalışmalara bağlı olarak işlemler elektronik ortama taşınmaya başlanmış ve kısa sürede önemli mesafeler alınmıştır<sup>64</sup>.

ABD’de ‘Access America’ denilen e-devlet programı çerçevesinde 1993’de başlatılmıştır. Bu program ile kamu hizmetlerinin bir internet portal üzerinden verilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda www.first.gov adı ile bir internet portal tasarlanmıştır. Bu portal 2001 yılında hizmete girmiştir. Daha sonra tam işleyişine 2003 yılında başlamıştır<sup>65</sup>.

ABD ile ilgili önemli konulardan bir tanesi de Amerikan Gelir İdaresini (Internal Revenue Service) – (IRS) elektronik anlamdaki yapısı ve işleyişidir. 1950’lerde IRS, uzman işçileri himaye politikasıyla önemli bir reform süreci yaşamıştır. 1998 yılında ise Yeniden Yapılanma ve Reform kanunuyla IRS’nin yapısında o zamana kadarki en kapsamlı değişiklikler yapılmıştır. IRS, yapısını, kendisini müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda organize eden özel sektör modeline yaklaştırmaya çalışmıştır<sup>66</sup>.



**Kaynak:** <https://www.irs.gov/> 12.01.2018

Şekil 1. 6.Amerikan Gelir İdaresinin (Internal Revenue Service) Resmi WEB Sayfası

### 1.3.2. Kanada’da e-devlet uygulamaları

Kanada elektronik devlet uygulamalarında çok önemli bir ülke konumundadır. Bunun sağlayıcısı olan temel nedenlerin başında Kanada’nın uygulanan hizmetlerin tasarım ve tevzi etmesinde insanlara ve büyük işletmelere danışmasıdır. Kanada da e- Devlet hizmetlerinde en çok kullanılan Canada Benefits, GST/HSTNetfile ve Filing Centre hizmetleri olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>67</sup>.

<sup>64</sup> Nur Boz Amerikan Birleşik Devletlerinde E-Devlet Uygulamaları <http://slideplayer.biz.tr/slide/1982478/> 10.01.2018.

<sup>65</sup>Hilal Yıldırım, Elif Karakurt, “e-Devlet ve Uygulamaları” <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/11.pdf>, 12.01.2018.

<sup>66</sup> IRS; “BriefHistory ofIRS”, <http://Av\vw.irs.&ov/uac/Brief-Historv-of-IRS>. 12.01.2018.

<sup>67</sup> Dundeewealth; “History of Taxes in Canada”, <http://www.dundeewealth.com/adv/historvof taxes.pdf>.

Canada Benefits sitesinde devlet tarafından sunulan ekonomik yardımlar hakkında bilgi alınabilir. Ayrıca bu site üzerinden bu yardımlara başvuru yapılabilir ve başvuru akıbetiyle ilgili takip etme hizmetleri sunulmaktadır. GST/HSTNetfile sitesi ülke içerisindeki belirli şirketlerin üretmiş olduğu mal ve hizmetlerin vergisini ve satışlarının vergilerini gösteren sitedir. Filing Centre ise ülke içerisindeki var olan şirketlerin işletmeleriyle ilgili olarak bilgilendirme, beyan verme gibi şirket ile ilgili danışma gibi hizmetler veren bir site olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>68</sup>.

### 1.3.2.1. Canada Benefits

Bu site Kanada'da vatandaşlara hususi avantajlar ile ilgili bilgi vereceği bir site olarak hizmet vermektedir. Sitede yer alan belirli programlar ve hizmetler şunlardır<sup>69</sup>;

Devlet öğrenci kredileri;

- Kamu emeklilik planları
- Sosyal sigortalar
- İşsizlik sigortası
- Ev yardımı
- Sosyal yardım
- Ebeveynlere, göçmenlere, tutuklulara, engellilere, gazilere, atlet ve sanatçılara ödemeler ve finansal yardımlar.

### 1.3.2.2. GST/HST Netfile

Netfile Kanada Devletinin ağ üzerinden vatandaşlara sunduğu elektronik şekilde vatandaşların vergi beyannamelerini doldurduğu dosyaları ve bu beyanname dosyalarını Kanada Gümrük ve Gelir Dairesine ağ üzerinden gönderme imkânı verdiği bir hizmettir. Bu sistemin faydaları aşağıdaki gibidir<sup>70</sup>;

- Güvenli ve gizli
- Hızlı iade (genellikle iki hafta)
- Daha doğru bilgi (yazılım yardımı ile hataların azaltılması)
- Belge postalanmasına son

<sup>68</sup> İbrahim Kırçova, a.g.e., s.153.

<sup>69</sup> www.canadabenefits.gc.ca 13.01.2018.

<sup>70</sup> www.netfile.gc.ca 13.01.2018.

- Fatura elektronik ortamda gönderilir.
- Vergi iadesi alındığına dair anında onay.

### 1.3.2.3. Filing Centre

Bu site ise herhangi bir özel sektör şirketinin kuruluştan başlamak üzere işlerinin genişlemesine, yeni pazarlara girmesi, büyümesi ve tasfiyesi gibi iş hayatıyla ilgili olarak bilgi alabilecekleri bir e-Devlet hizmeti olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hizmetin verilmesinde görevli kişi sayısı 4000 üzerindedir<sup>71</sup>.

Kanada’da elektronik devlet kapsamında verilen hizmet açısından vatandaşların bu hizmetlere duyulan güveni üst düzeydedir. Bunun nedeni ise Kanada hükümetinin çıkarmış olduğu ‘‘Mahremiyet Yasasıdır.’’ Bu yasa ile kişilerin özel verilerinin korunması özel şifreleme yöntemleriyle kullanıcıların kimliklerinin doğrulanması bu kanunla birlikte güvence altına alınmaktadır<sup>72</sup>.

### 1.3.3. İngiltere’de E-Devlet Uygulamaları

İngiltere’de elektronik devlet kapsamındaki ilk gelişmeler 1999 yılında Elektronik Temsilcilik Dairesinin kurulmasıyla başlamıştır. Bu dairenin kurulmasında önemli rol üstleyen birim Performans ve Inovasyon birimi olmuştur<sup>73</sup>.

Elektronik Temsilcilik Dairesi, stratejilerin üretilmesi, bunun koordinesinin sağlanması ve yürütülmesi konularında görevli daire olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu daire bugüne kadar elektronik ticaret, elektronik devlet ve elektronik demokrasi gibi konularda önemli stratejiler geliştirmiş ve uygulamıştır<sup>74</sup>.

İngiltere’nin e-Devlet stratejisi Kamu Dönüşümü Stratejisi olarak 2017-2020 yılları arasında yayınlanmış, bu anlamda 5 temel hedef belirlenmiştir<sup>75</sup>;

- Günümüz dünya ölçülerinde dijitalleşmeye ve bu anlamda kamu işleyişinin de dijitalleşmesine devam etmek

<sup>71</sup> Kırçova, a.g.e., s.155.

<sup>72</sup> Evcimen a.g.e 2015 s.26.

<sup>73</sup>İngiltere Elektronik Temsilcilik Dairesi, <https://www.gov.uk/government/organisations> Erişim Tarihi:12.11.2019.

<sup>74</sup> Uçkan, a.g.e. s. 82.

<sup>75</sup> Dijital Akademi sitesi <https://www.dijitalakademi.gov.tr/ingiltere#1487858395592-e5fe2f7e-97d0> Erişim Tarihi: 12.11.2019.



- Toplumun ve yetkililerin arasında doğru maharetlerin ve kültürün geliştirmek
- Kamu personellerin etkinliğinin sağlanması için daha iyi iş aletlerinin ve sũreçlerin geliştirilmesi
- Elde edilen bilgilerin daha etkili kullanımının sağlanması
- Ortak paylaşımlı platformlarının geliştirilmesi, işletilmesi ve kullanımını sağlamak

#### 1.3.4. Avustralya’da E-Devlet Uygulamaları

Avustralya 2002 yılında çevrimiçi işlemler ve buna bağlı hizmetler ile ilgili bir çok konuda önemli adımlar atmıştır. Devlet 1998 yılında genel olarak politikasını ‘ iyi hizmet iyi devlet’ yerine ‘bilgi ekonomisi için stratejik yapı’ olarak değiştirmiştir. Burada amaç vatandaşların devletin sunacağı hizmetlere kolay ulaşmalarını sağlamak, verimlilik ve yatırımlardan beklene oranı arttırmak istemeleridir<sup>76</sup>.

Avustralya’da Maliye bakanlığı elektronik devlet uygulamaları ile ilgili politikardan sorumludur. Maliye Bakanlığının bünyesi altında AGIMO(Avustralya Hükümeti Bilgi Yönetimi Ofisi) denilen bir ofis bulunmaktadır. Bu ofis 204 yılından bu yana kurumların iletişiminde ve bilgi teknolojilerinde daha etkin ve verimliliğin yükseltilmesi amacıyla faaliyet yürütmektedir<sup>77</sup>.

AGIMO tarafından hazırlanan ve işletilen “govshare.gov.au” internet sitesinde bütün kamu kurum ve kuruluşları ce ayrıca çalışanlarının kullanımına sunulmaktadır. Bu ortamda tüm kurumların çevrimiçi hizmetlerini görebilecekleri, belli düzlüklerde profesyonelleşmiş kişileri öğrenebilecekleri ve forumlarda görüşünü paylaştığı ortam sağlanmaktadır<sup>78</sup>.

Avustralya da nüfusun internete giriş oranı %62.72’dir Bu oran diğer ülkelerle karşılaştırıldığında en yüksek oran olarak göze çarpmaktadır. Taylor Nielson Sofres araştırmacıları tarafından 2002 Kasım ayında yapılan bir araştırmaya göre İnternet kullanıcılarının %72’si devlete online bir şekilde erişmişlerdir. Bu oranlar gösteriyor ki yeni vizyonla beraber gelişen hizmetler oranlara da büyük fayda getirmektedir<sup>79</sup>.

<sup>76</sup>Dijital Akademi sitesi <https://www.dijitalakademi.gov.tr/australya#1487858395592-e5fe2f7e-97d0> Eriim Tarihi: 14.01.2018 .

<sup>77</sup> dijital akademi a. g. m. 14.01.2018.

<sup>78</sup>a.g.m. 14.01.2018.

<sup>79</sup> Taylor Nielsen Sofres Global E-commerce Report 2002.

### 1.3.5. Malezya’da E-devlet Uygulamaları

Malezya devleti 1990 yılında bilgi toplumunda daha ileri gitmek ve çağa ayak uydurabilmek için Vizyon 2020 Projesini hayata geçirmiştir. Bu proje, Malezya devletinin bilgi toplumuna gitme yolunda e-devlet kavramını devletin bir politikası olarak belirlediğinin belgesi olarak göze çarpmaktadır<sup>80</sup>.

Malezya’da dijital dönüşüm politikalarını geliştirilmesinde ve yürütülmesinde Başbakanlığa bağlı bir birim olan MAMPU (Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit) sorumludur. Bunun yanında veri merkezi ve ayrıca diğer altyapıdaki var olan çalışmalar da bu merkezin koordinasyonundan sorumlu olmaktadır<sup>81</sup>.

Malezya’da KamuNet olarak tanımlanan ilk başlarda adı Electronic Government Net iken, zamanla kurumların arasındaki iletişimde bir artışla beraber ve ayrıca veri merkezinin de kurulumu ile ismi 1Gov\*Net adını alan kamu hizmetlerinin sunumunu desteklemek için merkezi olarak yönetilen Hükümetin Bütünleşik Telekomünikasyon ağı kurulmuştur<sup>82</sup>.

### 1.4. 2008-2018 arası Seçili Ülkelerde ve 2018 yılı itibariyle de Kıtasal anlamda Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, 0 ila 1 aralığında hesaplanan değerlerle hazırlanmaktadır. Değer 1’e ne kadar yakınsa e-devlet gelişmişlik düzeyi o kadar üst seviyededir. Endeksin hesaplanmasında üç farklı değişken kullanılmaktadır. Bu değişkenler aşağıdaki gibidir;

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

Endeksin hesaplanması bir formüle dayanmaktadır. Bu formül aşağıdaki gibidir<sup>83</sup>;

---

<sup>80</sup> Uçkan, a.g.e. s. 92-93.

<sup>81</sup> Uçkan, a.g.e. s. 93.

<sup>82</sup> <http://www.mampu.gov.my/en/1gov-net-services> 15.01.2018.

<sup>83</sup> TÜİK E-Devlet Kalkınma Endeksi (EGDI)

[http://www.tuik.gov.tr/menu/ist\\_endeks\\_tem.jsp?metod=istendeks&d-5442-p=1](http://www.tuik.gov.tr/menu/ist_endeks_tem.jsp?metod=istendeks&d-5442-p=1) 2014 Erişim Tarihi: 06.09.2019.

Tablo 1. 4. E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin hesaplanmasında kullanılan formül

$$\begin{aligned} & \text{E-Devlet Gelişmişlik Endeksi} = \\ & \left(\frac{1}{3} * \text{Online Hizmetler Endeksi}\right) + \\ & \left(\frac{1}{3} * \text{Telekomünikasyon Altyapı Endeksi}\right) + \\ & \left(\frac{1}{3} * \text{İnsan Sermaye Endeksi}\right) \end{aligned}$$

**Kaynak:** TBD Kamu-BİB, 2013: 17-18

Tablo 1. 4 de görülen üç alt endeksin 0 ile 1 arasında bir değere indirilmesi ve aritmetik ortalamalarının alınmasıyla E-Devlet Gelişmişlik Endeksi hazırlanmaktadır. 1'e yakın değerler daha gelişmiş olarak kabul edilmektedir.

Aşağıda 2008 ile 2018 yılları arasında Birleşmiş Milletler tarafında hazırlanan dünyadaki elektronik devlet uygulamalarının ülkelerin e-devlet gelişmişlik endeksleri ve sıralamaları tabloda gösterilmektedir. Burada Birleşmiş Milletlerin hazırlamış olduğu rapordan alınan seçili ülkelere değinilmektedir.

Tablo 1. 5. Seçili Ülkelerde 2008 ile 2018 yılları arası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi ve Ülkelerin Sıralamaları

ÜLKELER	2008 Sıralama/ Endeks	2010 Sıralama/ Endeks	2012 Sıralama/ Endeks	2014 Sıralama/ Endeks	2016 Sıralama/ Endeks	2018 Sıralama/ Endeks
İsveç	(1) 0,9157	(12) 0,7474	(7) 0,8599	(14) 0,8225	(6) 0,8704	(5) 0,8882
Danimarka	(2) 0,9134	(7) 0,7872	(4) 0,8889	(16) 0,8162	(9) 0,8510	(1) 0,9150
Norveç	(3) 0,8921	(6) 0,8020	(8) 0,8593	(13) 0,8357	(18) 0,8117	(14) 0,8557
ABD	(4) 0,8644	(2) 0,8510	(5) 0,8687	(7) 0,8748	(12) 0,8420	(11) 0,8769
Hollanda	(5) 0,8631	(5) 0,8097	(2) 0,9125	(5) 0,8897	(7) 0,8659	(13) 0,8757
Güney Kore	(6) 0,8317	(1) 0,8785	(1) 0,9283	(1) 0,9462	(3) 0,8915	(3) 0,9010
Kanada	(7) 0,8172	(3) 0,844	(11) 0,8430	(11) 0,8418	(14) 0,8285	(23) 0,8258
Avustralya	(8) 0,8108	(8) 0,7863	(12) 0,8390	(2) 0,9103	(2) 0,9143	(2) 0,9053
Fransa	(9) 0,8038	(10) 0,7510	(6) 0,8635	(4) 0,8938	(10) 0,8456	(9) 0,8790
Birleşik Krallık	(10) 0,7872	(4) 0,8147	(3) 0,8960	(8) 0,8695	(1) 0,9193	(4) 0,8999
Japonya	(11) 0,7703	(17) 0,7152	(18) 0,8019	(6) 0,8874	(11) 0,8440	(10) 0,8783
İsviçre	(12) 0,7626	(18) 0,7136	(15) 0,8134	(30) 0,7267	(28) 0,7525	(15) 0,8520
Estonya	(13) 0,7600	(20) 0,6965	(20) 0,7987	(15) 0,8180	(13) 0,8334	(16) 0,8486
Lüksemburg	(14) 0,7512	(25) 0,6672	(19) 0,8014	(24) 0,7591	(25) 0,7705	(18) 0,8334

Tablo 1. 5. Seçili Ülkelerde 2008 ile 2018 yılları arası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi ve Ülkelerin Sıralamaları (devamı)

<b>Finlandiya</b>	(15) 0,7488	(19) 0,6967	(9) 0,8505	(10) 0,8449	(5) 0,8817	(6) 0,8815
<b>Avusturya</b>	(16) 0,7428	(24) 0,6679	(21) 0,7840	(20) 0,7912	(16) 0,8208	(20) 0,8301
<b>İsrail</b>	(17) 0,7393	(26) 0,6552	(16) 0,8100	(17) 0,8162	(20) 0,7806	(31) 0,7998
<b>Yeni Zelanda</b>	(18) 0,7392	(14) 0,7311	(13) 0,8381	(9) 0,8644	(8) 0,8653	(8) 0,8806
<b>İrlanda</b>	(19) 0,7296	(21) 0,6866	(34) 0,7149	(22) 0,7810	(26) 0,7689	(22) 0,8287
<b>İspanya</b>	(20) 0,7228	(9) 0,7516	(23) 0,7770	(12) 0,8410	(17) 0,8135	(17) 0,8415
<b>İzlanda</b>	(21) 0,7176	(22) 0,6697	(22) 0,7835	(19) 0,7970	(27) 0,7662	(19) 0,8316
<b>Almanya</b>	(22) 0,7136	(15) 0,7309	(17) 0,8079	(21) 0,7864	(15) 0,8210	(12) 0,8765
<b>Singapur</b>	(23) 0,7009	(11) 0,7476	(10) 0,8474	(3) 0,9076	(4) 0,8828	(7) 0,8812
<b>Belçika</b>	(24) 0,6779	(16) 0,7225	(24) 0,7718	(25) 0,7564	(19) 0,7874	(27) 0,8080
<b>Liechtenstein</b>	(49) 0,5486	(23) 0,6694	(14) 0,8264	(35) 0,6982	(32) 0,7313	(25) 0,8204
<b>Bahreyn</b>	(42) 0,5723	(13) 0,7363	(36) 0,6946	(18) 0,8089	(24) 0,7734	(26) 0,8116

**Kaynak:** <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2010> kaynağından erişilerek yazar tarafından hazırlanmıştır. Erişim Tarihi: 09.09.2019

Tablo 1. 5 de görüldüğü üzere 2008 Endeksine göre e-devlet konusunda en gelişmiş üç ülke İsveç, Danimarka ve Norveç'tir. İlk üçte yer alan ülkelerin Kuzeybatı Avrupa ülkeleri olması dikkat çekmektedir.

2010 raporunda 183 ülkenin dâhil olmasıyla hazırlanmıştır. Bu raporda önceki rapora göre birtakım değişiklikler içermektedir. Bu değişikliklerden en göze çarpanı, Güney Kore Cumhuriyeti'nin iki yılda altıncılıktan birinciliğe çıkmasıdır.

190 ülkenin dâhil edilmesiyle hazırlanan 2012 endeksi, önceki raporlara göre bazı farklılıklar içermektedir. Bunların en göze çarpanları; Asya ülkelerinin ilk 10'daki sayılarının artması özellikle de Singapur'un ilk 10'a girmesi, Hollanda ve Fransa'nın ilk 10'da daha üst sıralara tırmanması, Ayrıca ilk 10'da İskandinav ülkelerinin tamamının yer aldığı görülmektedir,

2014 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde de 193 ülke raporda görülmektedir. Bu raporda da göze çarpan en önemli detay; Asya ve Avusturalya kıtası ülkelerinin ilk 10'da çoğunluğu ele geçirmeleridir. Japonya ve Yeni Zelanda ilk 10'da yer almıştır. Güney Kore Cumhuriyeti önceki iki raporda olduğu gibi yine birinci sırada yer almıştır. Güney Kore Cumhuriyeti önceki iki raporda olduğu gibi yine birinci sırada yer almıştır.

2016 raporunda ise önceki raporda olduğu gibi 193 ülke raporda yer almıştır. 2010 Raporundan itibaren zirvede bulunan Güney Kore Cumhuriyeti, üçüncü sırada yer alarak ilk

kez düşüş yaşamıştır. Zirvede ise daha önceki raporlarda genellikle ilk 10’da bulunan Birleşik Krallık yer almaktadır.

2018 ve son yayınlanan raporda ise tekrar 193 ülke dâhil olmuştur. Bu rapordaki en önemli gelişme Danimarka’nın önceki raporda dokuzuncu sıradan bu raporda ilk sıraya yükselmesi olmuştur. Ayrıca Avustralya ikinci sırada ve Güney Kore’de üçüncü sıradaki yerini korumuştur.

Tablo 1. 6. 2018 yılı itibariyle Kıtasal Anlamda BM Elektronik Devlet Gelişmişlik Endeksi

<b>Afrika</b>	0.3423
<b>Amerika</b>	0.5898
<b>Asya</b>	0.5779
<b>Avrupa</b>	0.7727
<b>Okyanusya</b>	0.4611

**Kaynak:** <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2010>

Tablo 1.6 da görüldüğü üzere dünya da kıtalar arasında elektronik devletin gelişmişlik endeksi bakımından en yüksek olduğu ülke Avrupa kıtası olarak göze çarpmaktadır. Bu anlamda en düşük kıta ise Afrika kıtası olarak görülmektedir.

## 1.5. Seçilmiş Bazı Ülkelerdeki E-Vergi Uygulamaları

Dünyadaki birçok devlet günümüz koşullarına ayak uydurabilmek ve bu koşulların gerisinde kalmamak için, kendilerini günümüzde adeta bir gereklilik durumu halini almış e-teknoloji ve e-devlet gibi uygulamaları kapsamında yeniden yapılandırmak zorunda kalmışlardır. Bu anlamda e-Devlet sistemi içinde yer alan e-Vergileme de belirli bir önem teşkil etmektedir. Ülkeler artık elektronik beyanname, elektronik ödeme gibi uygulamalarla yeniden bir yapılandırma ile vergi toplama yoluna gitmişlerdir. Bu daha hızlı, daha kaliteli ve daha etkin bir vergi toplamayı sağlamıştır.

### 1.5.1. E-Beyanname

E-beyanname, genel olarak, elektronik vergi doldurma (e-tax filling) veya elektronik doldurma (e-filling) olarak isimlendirilmektedir. Türkiye’de ise bu işlem daha açık bir ifadeyle “e-vergi beyanname doldurma” ya da kısaca “e-beyanname” olarak

adlandırılmaktadır. Ayrıca dünya ölçeğinde mobil ya da bilgisayarların kullanılması ile vergi bilgilerinin doğrudan vergi idaresine iletilmesi olarak bilinmektedir<sup>84</sup>.

E-Beyanname; mükelleflere veya vergi sorumlularına vergi beyannamelerini vergi dairesine fiziki olarak değil, elektronik olarak iletmeleri konusunda imkân sağlayan uygulama olarak tanımlanabilir. Bu yolla vergi ile bağlantılı olan ne tür bilgi varsa vergi beyannamesini hazırlayan taraf ya da vergiyi ödeyenler tarafından vergi idaresini bu anlamda kâğıt kullanmadan elektronik ortamda aktarılması yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>85</sup>.

ABD vergileme konusunda ağ sistemlerini kullandığı yıldan itibaren çeşitli aşamalardan geçmiş bu yönde çalışmalar yürütmüştür. 1998 yılında IRS'nin Yeniden Yapılanmasına dair kanunda amaç 2007 yılına kadar vergi beyannamelerinin %80'nin elektronik ortamda doldurulmasıydı. Ancak 2007 yılında bu hedef gerçekleştirilememiştir<sup>86</sup>.

Aşağıdaki tabloda 2007-2012 yılları arasında elektronik ortamda beyanname gönderen mükellef sayısı ve vergi beyannamelerinin elektronik ortamda doldurulma yüzdesi gösterilmektedir.

Tablo 1. 7. ABD'de E-Beyanname Veren Mükellef Sayısı ve Yüzdesi (%)

Yıllar	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Elektronik Ortamda Beyanname Gönderen Mükellef Sayısı (milyon)	135	151	139	137	140	142
Beyannamelerin Elektronik Ortamda Doldurulma Yüzdesi	58	59	67	71	78	82

**Kaynak:** GAO (United States General Accounting Office); 2012 Tax Filing- IRS Faces Challenges Providing Service to Taxpayers and Could Collect Balances Due More Effectively, GAO-13-156, Washington D.C, December 2012, s. 1.

Tablo 1.7.görüldüğü gibi IRS 'nin 2007 de belirlediği vergi beyannamelerinin elektronik ortamda doldurulmasının %80' i aşacağı şeklindeki hedefi, hedeflenen tarihten beş yıl sonra yani 2012 yılında %82 şeklinde gerçekleşmiştir. Genel olarak bakıldığında ise elektronik ortamda beyanname gönderen mükellef sayısında 2007'den 2010'a kadar iniş çıkışlar şeklinde dalgalanmaların olduğu ancak 2010'dan sonraki yıllarda bir yükselişin olduğu görülmektedir.

<sup>84</sup> J.F Petersen, K.A Washington; "Why electronic tax filling hot". Journal of Accountancy, October, 1993'den aktaran Aykut Hamit Turan, Ferhat Başkan Özgen; "Türkiye'de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi; Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik Bir Çalışma", Doğu Üniversitesi Dergisi, 10(1), 2009, s. 136.

<sup>85</sup> Petersen a.g.e. 2009 s. 137

<sup>86</sup> GAO (United States General Accounting Office); Electronic Tax Return Filing-Improvements Can be Made Before Mandate Becomes Fully Implemented. GAO-1 1-344, Washington D.C, March 2011, s.2.

ABD’de beyannamelerin vergi uzmanları ve kişisel bilgisayarlar yoluyla verilmesi uygulamasından başka diğer bir uygulama olan ve IRS tarafından 2005 yılında kaldırılan TELEFILE uygulaması olmuştur. TELEFILE uygulaması kağıdın kullanılmadığı bir sistemdir. Bu sistem, telefon üzerinden e- dosyalama sürecinin başlatıldığı ve verginin otomatik olarak hesaplandığı interaktif bir bilgisayar sistemidir. Bu sistemle beyanname verme süresi 10 dakika, vergi iadeleri de üç haftayı buluyordu. Sonuç olarak telefile uygulamasının artan maliyetlerinin artması ayrıca da bu sistemi kullanan sayısındaki düşüşler nedeniyle IRS tarafından 16 Ağustos 2005 tarihinde kaldırılmıştır<sup>87</sup>.

Elektronik Beyanname doldurma sistemlerinde iki tür sistem vardır. Bunlar online-web tabanlı ve bilgisayar-program tabanlı sistemlerdir. Bu sistemler içerisinde online-web tabanlı sistemler daha gelişmiş düzeydedir. Bunun yanı sıra bazı ülkelerde e- beyanname hazırlama ve gönderme süreçlerinde gelişmişlik düzeylerine bağlı olarak farklılık söz konusudur. Bazı ülkelerde sadece beyanname hazırlama varken, bazı ülkelerde ise hem hazırlama hem de gönderme seçenekleri vardır. Bu, ülkenin içinde bulunduğu teknolojik gelişme ile ilişkili bir durumdur<sup>88</sup>.

### **1.5.2. E-Ödeme**

Vergi idaresi ile mükellefleri karşı karşıya getiren durumlardan bir tanesi de vergi ödemeleri safhası olmaktadır. Teknolojinin gelişmesi, bilişim alanında küresel ölçekte yaşanan gelişmeler ile elektronik ödeme artık günümüzde vazgeçilmez bir yöntem olarak dikkat çekmektedir. Şu an da dünya da bazı ülkeler vergisel anlamda ödemeleri tamamen elektronik olarak tahsil etmektedir. Bazıları ise tamamen manuel olarak yapmaktadır. Bazı ülkeler ise hem manuel hem de elektronik olarak tahsilat sağlamaktadır

### **1.5.3. E-Tebliğ**

Türk Vergi Hukukunda mükellef ödeyeceği vergiyi hazırlamış olduğu beyannamesinde hesaplamasını yaparak vergi dairesine sunmaktadır. Bu beyana dayanılarak yapılan tarhiyatlar geçerlidir. Bu anlamda vergi dairesi de buna istinaden tahakkuk fişi

---

<sup>87</sup> IRS; IRS to Discontinue TeleFile, Internal Revenue Bulletin: 2005-17, Announcement 2005-26, April 25, 2005, <http://Avvvvv.irs.gov/irb/-2005-17 IRJB/ar 13.html>. 12.01.2018.

<sup>88</sup> Ferhal Başkan Özgen(a); “Kamu Hizmet Arzında Verimlilik Açısından E-Vergilendirme Uygulamaları (Türkiye’de E-Beyanname Sistemi Üzerine Bir İnceleme)”, 6. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Grand Cevahir Otel, Şişli - İstanbul, 26-28 Aralık 2007. ,Sözlü Sunum ,27/12/2007.

hazırlamaktadır. Beyanname elektronik ortamda hazırlanıp iletilmesi durumunda tahakkuk fişi elektronik alanda düzenlenmesi yapılmakta ve mükellefe elektronik alanda gönderilmektedir. Bu gönderi, tahakkuk fişinin mükellefe tebliği yerine geçmektedir. Beyana dayalı olarak yapılan tarhiyatlarda tarh, tebliğ ve tahakkuk işlemi aynı anda gerçekleşmektedir<sup>89</sup>.

Dünya ülkelerinde elektronik ortamda gerçekleştirilen vergisel işlemlerde de aynı durum söz konusudur. Elektronik ortamda gönderilen beyannamelerde, işlem gerçekleştirildikten sonra mükellefe gönderilen onay kodu, dünyada tahakkuk fişi yerine geçmektedir<sup>90</sup>.

Kanada, Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık gibi ülkelerde, mükellef beyannamesini gönderdikten sonra, mükellefe beyannamesini gönderdiğine dair bir onay kodu gönderilmektedir. Bu onay kodu, tahakkuk fişinin elektronik ortamda tebliğ edilebilirliğini göstermektedir. Avusturya vergiyle ilgili işlemlerini özel bir portalden edinilen mail yoluyla gerçekleştirmektedir. Şili ve Japonya ise güvenilirlik düzeyi yüksek devlet sitelerinden vergilendirme işlemlerini gerçekleştirmektedir<sup>91</sup>.

Mükellefler önceden doldurulmuş vergi beyannamesini internet üzerinden, telefonla, kısa mesajla ya da kâğıt ortamında kabul edebilmektedir. Danimarka’da, mükellefler önceden doldurulmuş vergi beyannamesini kabul ettiğine ilişkin cevap vermek zorunda değildir, cevap vermeme beyannamenin kabul edildiği anlamına gelmektedir<sup>92</sup>.

#### **1.5.4. E-Belge**

Genel anlamda belgenin, belirli bir düzende tutulması gereken muhasebe ve diğer mali dokümanlar olarak tanımlaması yapılmaktadır. Elektronik belge ise kamu kurumlarının veya resmi kurumların kendi bünyesi içinde kayıt altında tutmak istedikleri ve gerekli gördükleri evrakların bilgisayar ortamındaki versiyonları olarak tanımlanmaktadır<sup>93</sup>.

---

<sup>89</sup> Mehmet Tosuner, Zeynep Arıkan; Vergi Usul Hukuku, Dokuz Eylül Üniversitesi Maliye Bölümü Masüstü Yayıncılık Birimi, İzmir, 2008. s.79.

<sup>90</sup> Uğur Doğan, Nilüfer Kibar; “Önceden Doldurulmuş Vergi Beyannamesi Sistemleri: Danimarka ve İsveç Yaklaşımları”, Vergi Sorunları, Sayı:238, Temmuz 2008, s.95.

<sup>91</sup> OECD (g); Using Third Party Information Reports to Assist Taxpayers Meet their Return Filing Obligations—Country Experiences With the Use of Pre-populated Personal Tax Returns, Prepared by Forum on Tax Administration Taxpayer Services Sub-group, CTPA(Centre for Tax Policy and Administration), March 2006, s.11.

<sup>92</sup> Uğur Doğan, Nilüfer Kibar; “Önceden Doldurulmuş Vergi Beyannamesi Sistemleri: Danimarka ve İsveç Yaklaşımları”, Vergi Sorunları, Sayı:238, Temmuz 2008, s.95.

<sup>93</sup>Canada Revenue Agency; Keeping Records, RC4409(E ) Rev. It. Ottawa, Canada, s.4. , <http://www.cra-arc.gc.ca/E/Duh/tii/rc4409/rc4409-1 le.ndf>. 2018.Erişim Tarihi: 01.02.2018



ABD’de, nakit kayıtları, kişinin bankada olan parasının çıktı özeti, makbuz listeleri, her çeşit fatura, kredi kartı çıktıları, günlük müşteri listesi (otel ve pansiyon gibi yerler için) elektronik belge olarak elektronik defterlere kaydedilebilmektedir<sup>94</sup>.

Birleşik Krallık ‘da ise çek defterleri, makbuzlar ve faturaları elektronik satış kayıtları, yol masraflarını içeren belgeler, bankalardan gelen çıktı özetleri, maaş bordrosu belgesi (eğer çalışan ise), mal alış kayıt belgeleri elektronik belgelere örnek gösterilebilmektedir. Kanada’da elektronik kayıtların yanı sıra manuel yöntem de kullanılmaktadır. Kanada’da da elektronik belge olarak nitelendirilebilecek belgelere, satış faturaları, alış makbuzları, bankadaki mevcut nakitlerin çıktı özeti, iptal edilmiş çekler, nakit kayıt çıktıları, kredi kartı makbuzları, ileti çıktıları ve elektronik muhasebe evrakları örnek gösterilebilir<sup>95</sup>.

### **1.5.5. E-Defter**

Bir işletmenin varlıkları, borçları, işletmenin öz sermayesi, gelir ve giderleriyle ilgili kayıt işlemlerini o şirketin defterinde yani muhasebe literatüründe defteri kebir olarak tanımlanan büyük defterde kaydedilmektedir. Bu anlamda büyük defter işletme açısından önemlidir.<sup>96</sup>

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte bilgisayarlı muhasebe sistemleri ortaya çıkmış bu da elektronik muhasebe kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Elektronik muhasebe, muhasebeyle ilgili bütün işlemlerin bilgisayarın veri tabanına kaydedilmesi olarak tanımlanmaktadır. Elektronik muhasebe ile beraber elektronik defter kavramı da doğal olarak ortaya çıkmıştır. Elektronik defter de elektronik muhasebenin bir parçasıdır, elektronik muhasebenin merkezinde elektronik defter bulunmaktadır<sup>97</sup>.

### **1.5.6. E-Haciz Sistemi**

Haciz herhangi bir sebeple mükellef, verginin tebliğinden sonra vergiyi ödemediğinde ihmalde bulunur veya vergiyi ödemeyi reddederse, ödenecek miktar (faiz, ilave vergi veya cezaları, tahakkuk edebilen maliyetlerin hepsini içeren), ülkenin lehinde mükellefe ait, taşınır

---

<sup>94</sup> IRS; Starting a Business and Keeping Records, Department of the Treasury Internal Revenue Service, Publication 583. (Rev. December 2011), Cat. No. 15150B, February7 2012, s.1 1-12.

<sup>95</sup> Canada Revenue Agency a.g.e. s.4

<sup>96</sup>Muhasebe Dersleri sitesi <https://www.muhasabedersleri.com/genel-muhasebe-2/buyuk-defter.html> Erişim Tarihi: 01.11.2019.

olsun ya da olmasın, mükellefin bütün mülklerine veya mülklerine dair haklarına ipotek konulması suretiyle elde edilmekte ve haciz işlemi gerçekleştirilmektedir<sup>98</sup>.

Dünyada vergileme açısından elektronik işlemler ilk defa ABD’de başlamıştır. Bu nedenle vergileme üzerinde e-haciz uygulaması en çok ABD tarafından yapılmıştır. ABD’de var olan elektronik haciz sistemi (Automated Lien System- ALS), Federal vergi haczi bildirimini doldurulması için gerekli vergi mükellefi hesap bilgilerini otomatik tahsilat sistemi (Automated Collection System-ACS)’den sağlamaktadır<sup>99</sup>.

Amerika’da vergisini ödemeyen mükelleflerin maaşlarına, banka hesaplarına, aldıkları sosyal güvenlik yardımlarına ve emeklilik maaşlarına kadar haciz konabilmektedir<sup>100</sup>.

### 1.5.7. E-Denetim

Vergi denetimi, kanun koyucular tarafından konulan vergi yasaları ve bu yasalara tabi olan mükellefler ile vergi idaresi arasında ilgili vergi sisteminde var olan kurallara göre işlem yapıp yapmadıklarını incelemeye esas alarak vergi idaresi tarafından uygulanan işlemlerin tümü olarak tanımlanabilmektedir. Elektronik vergi denetimi ise, vergi idaresi tarafından yapılan denetim işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir<sup>101</sup>.

Vergi denetiminin elektronik olarak yapılması bu işlemlerin sırasında ve içeriğinde değişiklik yapmaz, ancak belirtilen işlemler de elektronikleşmektedir. Belge, defter, kayıt, beyanname ve denetim olarak sayılan işlemlerin elektronik olarak tanımı ve düzeni şu şekilde belirtilebilir<sup>102</sup>:

- E-Belge: Bütün mal ve hizmet alımının elektronik olarak belgelenmesi,
- E-Defter: Elektronik belgelerin elektronik deftere kayıt edilmesi ,

---

<sup>98</sup> IRS(rapor a); National Taxpayer Advocate- 2009 Annual Report to Congress, Volume Two: Research and Related Studies, Publication 2104B. December 31. 2009, s.3.

<sup>99</sup> IRS; IT Modernization Vision & Strategy, Washington, October, s.3L. <http://www.irs.aov/pub/newsroom/mvs.pdf>. 2007.

<sup>100</sup> Mehmet Ünsal Memiş; “E-Accounting: An Evaluation on the Turkish Case”, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, ISSN 1450-2275, Issue 38. 2011, s. 156.

<sup>101</sup> MUHASEBETÜRK; “Vergi Denetimi Nedir. Ne Demek?”, <https://www.muhasebeturk.org/nedir/vergi-denetimi-nedir-ne-demek> Erişim Tarihi: 01.06.2018.

<sup>102</sup> Deniz Umut Erhan: “Yeni Türk Ticaret Kanunu Ortamında Elektronik Raporlama Tekniklerinin Finansal Raporlama ve Denetime Katkısı”, Mödav, 2012.

- E-Kayıt: Yevmiye kayıtlarının muhasebe kayıt kontrol numaralı olarak “E-Deftere” “değiştirilemeyen, silinemeyen bir şekilde “E-Kayıt” olarak kaydedilmesi,
- E-Beyanname: E-Defter ve E-Kayıt ile dönem sonuçlarının otomatik olarak vergi idaresine gönderilmesi,
- E-Denetim: E-Defter ve E-Kayıt, E-Beyanname ile diğer verilerin değerlendirilerek E-Denetlemenin yapılması.

Belge, defter, kayıt ve beyanname işlemlerinden sonra tüm bu işlemlerin son ayağı olan denetimle birlikte muhasebe işlemlerinin bir bütünü oluşturmakta olduğu görülmektedir.



## 2. BÖLÜM

### 2. TÜRKİYEDE E-DEVLET UYGULAMALARI VE VERGİSEL İŞLEMLERİNDEKİ TÜRLERİ

Bu başlık altında Türkiye'deki önemli elektronik devlet uygulamalarını ve ayrıca vergisel anlamdaki türlerine değinilecektir.

#### 2.1. TÜRKİYEDE E-DEVLETE GEÇİŞ ÇALIŞMALARI VE GEÇİŞ SÜRECİ

Dünya 2000'li yıllara geldiğinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemi daha da ortaya çıkmıştır. Avrupa Konseyi Lizbon'da Mart 2000'de bir toplantı organize etmiştir. Bu toplantı da 15 AB ülkesinin başkanları bir araya gelerek Avrupa'nın ileriki on yıl içerisinde dünyada dinamik olarak bilgiye dayanan ekonomiler oluşturma hedefini ortaya koymuşlardır. Bu hedefin yerine getirilebilmesi için de zaman kaybedilmeden özellikle internet ve ağ teknolojisi yoluyla bu hedefin yerine getirilmesi amaçlanmıştır. Bundan dolayı da Haziran 2000 tarihinde Feira'da e- Avrupa 2002 Eylem Planı kabul edilmiştir<sup>103</sup>.

Türkiye'nin de içinde yer aldığı aday ülkeler e-Avrupa eylem planına bağlı kalarak kendi içlerinde e-Avrupa Girişimini başlatmışlardır. Aday ülkelerin Avrupa Komisyonu destekli hazırladıkları e-Avrupa eylem planında e-devlet uygulamalarına yönelik hedeflerine de yer vermişlerdir. Bu hedefleri kısaca şöyle sıralamak mümkündür<sup>104</sup>;

- Aday olan devletlerin kamu hizmetlerinde elektronik iletişimin kullanması.
- Aday ülkelerin çevrimiçi temel kamu verileri sağlaması.
- İşletmeler için basit çevrimiçi idari prosedürlerin sağlanması.
- Kamu sektöründe e-devlette başarılı uygulamaların kullanılması.
- Kamu sektöründe e-imza kullanımının desteğinin sağlanması.
- Kamuda e-alımlar için bir e-pazar kurmak.
- Kamu mekânlarında internet erişim terminallerinin bulunması.

Türkiye e-Avrupa çalışmaları çerçevesinde Haziran 2001'de bu çalışmalara dâhil olmuştur. Bu kapsamda Başbakanlık koordinasyonunda e-Türkiye çalışması başlatılmıştır. E-

<sup>103</sup> Önkan a.g.e.2013 s.9.

<sup>104</sup> Tahir Erdem; "E-Devlet, E-Dönüşüm, E-Beyan ", Vergi Sorunları, Sayı: 194, Kasım 2004, s.97.

Türkiye projesi çerçevesinde 13 çalışma grubu oluşturulmuş, bu çalışma grubuyla vatandaş-devlet ilişkisinin e-devlet mekanizmasına dönüşmesi hedeflenmiştir. Daha sonra e-Türkiye projesi kapsamında 13 çalışma grubu 8 çalışma grubuna dönüştürülerek e-Dönüşüm Türkiye projesine karar verilmiştir<sup>105</sup>.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin en önemli uygulamalarından biri olan e-devlet kapısı projesi, Ekim 2005 yılında Türk Telekom ve DPT ile birlikte hazırlanan ihaleyi kazanan Türksat A.Ş tarafından yürütülmüştür ve 18 Aralık 2008 tarihinde de e-devlet kapısı hizmete açılmıştır<sup>106</sup>.

Kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görevini Başbakanlık adına Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından gerçekleştiren e-devlet kapısında, aşağıdaki kamusal uygulamalar yer almaktadır<sup>107</sup>.

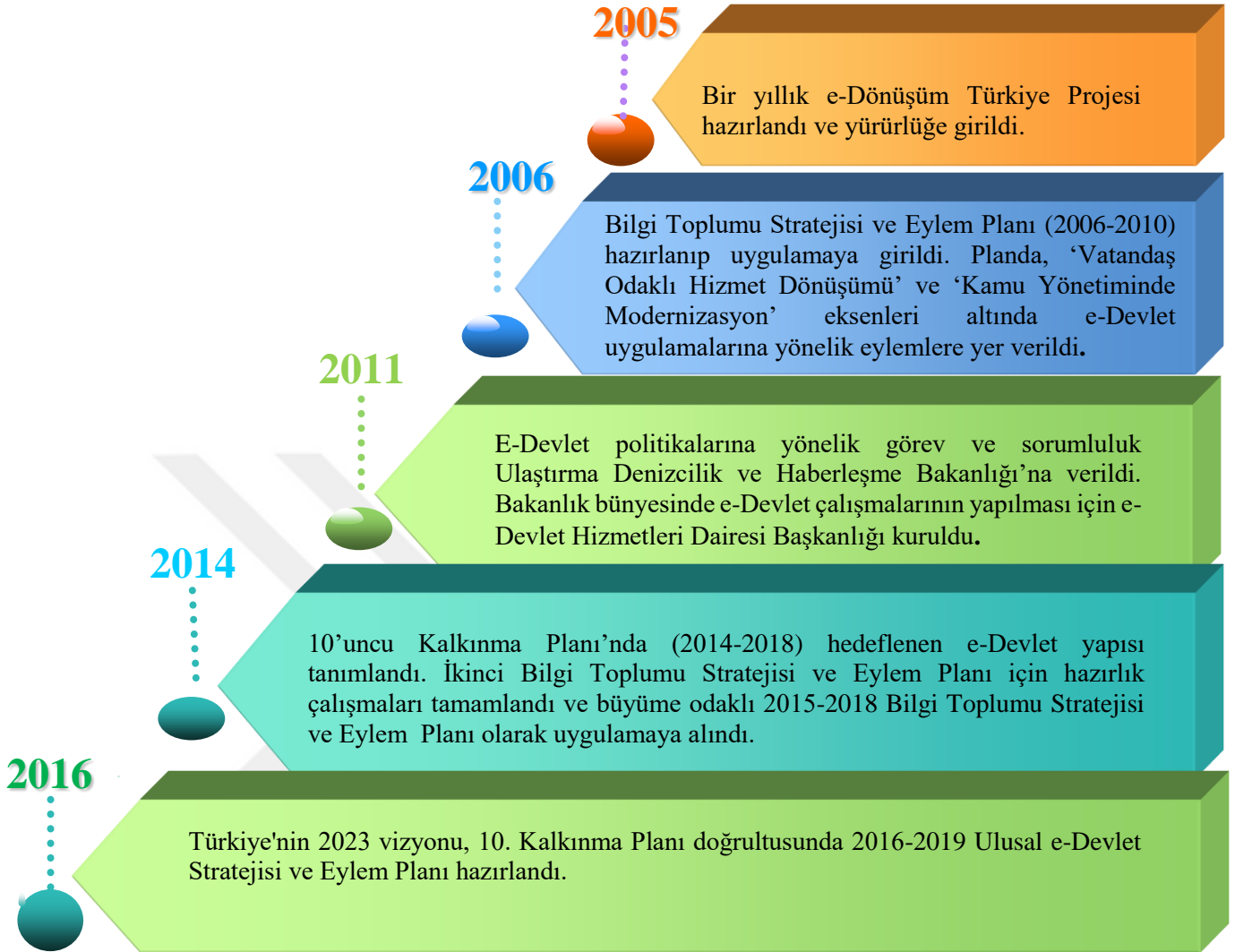
- Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS),
- Kimlik Paylaşım Sistemi,
- Adres Kayıt Sistemi,
- Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP I-II),
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP),
- Polis Bilgi Ağı (POLNET),
- Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000i),
- E-Bildirge,
- Medula (Genel Sağlık Sigortası, Emekli Sandığı, BAĞ-KUR, Sosyal Sigortalar Kurumu ve Yeşil kart uygulamalarının yürütülmesi) uygulamaları,
- Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi

<sup>105</sup> Tahir Erdem; "E-Devlet, E-Dönüşüm, E-Beyan", **Vergi Sorunları**, Sayı: 194, Kasım 2004, s.97.

<sup>106</sup> E-Devlet; "Sunulan Hizmetler", <https://www.turkiye.aov.tr/hizmetler>. 10.01.2018.

<sup>107</sup> Oğuzhan ÇARIKÇI Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2010 sayı 12 s. 103.

Tablo 2. 1. Türkiye’de E-devlet Çalışmaları



**Kaynak:** Ankara Sanayi Odası Yayın Organı ‘Dijital Dönüşüm Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları’ s.12 Eylül-Ekim 2017

### 2.1.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının tarihsel geçmişine bakıldığında zaman aslında bunun ilk adımının Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS ) olduğu görülmektedir. Bu proje Maliye Bakanlığına bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından 1970 yıllarda başlatılmıştır. Bu proje ile nüfus idaresinin tam anlamıyla bilgisayarlaşması ve tüm ülke genelinde birbirlerine bağlı hale gelmesi amaç edinmiştir. Bu proje zaman içinde ülke

içinden ve ülke dışından kaynakların desteği ile yakın bir tarihte tam olarak tamamlanmıştır. Şu anda da ülkemizin önemli elektronik devlet uygulamalarından biri halini almıştır<sup>108</sup>.

Ülkemizde artık günümüzde kamu kurumlarının bütün elektronik işlemlerinin bir tek elden yani tek bir kamu internet sayfası adından verilmesi mümkün hale gelmiştir Bu anlamda 18 Aralık 2008 de açılan ‘türkiye.gov.tr’ sayfasından artık neredeyse bütün kurumlarının işlemlerini bu siteden erişimin sağlanarak yapılması sağlanmıştır. Kolay, hızlı ve kaliteli şekilde işlemlerin yapılabilmesi sayesinde bu sisteme kayıt edenlerin sayısında hızlı bir artışı da beraberinde getirmiştir. Bu anlamda e-devlet kapısının faaliyete geçtiği 2008 yılında 22 hizmet kalemiyle 10.000, 2010 yılı sonunda 246 hizmet kalemiyle 1.950.000 kullanıcısı olmuştur.<sup>109</sup> 2013 Mayıs ayı itibariyle 699 hizmet kaleminde toplam 14.590.955 kullanıcıya hizmet vermiştir. Devlet kurumlarının birçoğunun işlemlerini bünyesinde bulunduran e-devlet’in bugün itibariyle de 44 milyon 13 bin 723 kullanıcısı bulunuyor. 628 kuruma ait işlemlerin yapılabildiği e-devlet’te toplam hizmet sayısı ise 4 bin 936’ya mobil hizmetler de 2 bin 366 ya yükselmiştir<sup>110</sup>.

Birleşmiş Milletler tarafından iki yılda bir hazırlanan raporlarda da Türkiye’nin yıllar itibariyle önemli mesafeler kat ettiği endeks değerlerinden anlaşılmaktadır. Aşağıdaki tabloda 2008 ile 2018 yılları arasında Türkiye’nin e-devlet Gelişmişlik bakımından dünya ülkeleri arasında sıralaması ve endeks değerleri gösterilmektedir. BM e-devlet gelişmişlik endeksi 0 ile 1 arasında olmakta, 1’e yakın olması daha gelişmiş olduğu 0’a yakın olması da az gelişmiş olması anlamına gelmektedir.

**Tablo 2. 2. Türkiye’nin Yıllar İtibariyle BM Elektronik Devlet Gelişmişlik Endeksi**

<u>Yıllar</u>	<u>Endeks Puanı</u>	<u>Sıralama</u>
<b>2008</b>	0,4834	76
<b>2010</b>	0,4780	69
<b>2012</b>	0,5281	80
<b>2014</b>	0,5443	71
<b>2016</b>	0,5900	68
<b>2018</b>	0.7112	53

**Kaynak:** BM Elektronik Devlet ile ilgili 2008-2018yılları arası yıllık raporlar

<sup>108</sup> O. Çarıkçı Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122 2010.

<sup>109</sup> DPT *Bilgi toplumu istatistikleri* Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı, Yayın No: 2826. 2011.

<sup>110</sup> <https://www.turkiye.gov.tr> adresinden 21.09.2019 tarihinde erişilmiştir.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere Türkiye 2008 yılında 192 ülke arasında 76. sırada yer almıştır. 2008 yılı düşünüldüğünde bu tarihte Türkiye’de elektronik devlet uygulamasının vatandaşlar tarafından yeni yeni kullanılmaya başlanmış olması aslında bu sonucun Türkiye için olumsuz bir sonuç olmadığı yargısına ulaşılabilmektedir. 2010 yılına gelindiğinde ise ülkemiz adına e-devlet uygulamalarının olumlu yansımalarının endekse yansıdığını ve sıralamayı pozitif yönde değiştirdiği göze çarpmaktadır. Bu endekste Türkiye, bir önceki endeks puanını düşürmesine rağmen 76. sıradan 69. sıraya yükselmiştir. 2012 yılında ise Türkiye’nin endeks puanını yükseltmesine rağmen 80. sıraya gerilemiştir. Türkiye de 2014’te ise hem endeks puanını yükseltmiş hem de daha üst sıralarda, dokuz basamak yükselerek 71. sırada kendine yer bulmuştur. 2016 da ise Türkiye bir önceki döneme göre hem endeks puanını yükseltmiş hem de daha yüksek bir sıralamaya sahip olmuştur. 68. sırada yer alan Türkiye endeks puanını 0,6 seviyesine yaklaştırmıştır. Türkiye 2012 Raporuyla başlayan istikrarlı yükselişini sürdürmüştür. 2018 yılında ise Türkiye 0,6 seviyesi ile birlikte endeks puanını 0,7 seviyesinde kırarak 53. sırada kendine yer bulmuştur.

Sonuç olarak BM e-devlet gelişmişlik endeksine bakıldığında Türkiye’nin tarihler itibariyle gözle görülür şekilde elektronik uygulamalarda önemli bir gelişme yaşadığı ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda Türkiye’nin elektronikleşme ve bilişim teknolojilerinde önemli yatırımlarla ar-ge çalışmalarını geliştirdiği ve önümüzde yıllarda da bu anlamdaki konumunu daha da ileriye götüreceği görülmektedir.

Ülkemizde e-dönüşüm Türkiye projesi, Şubat 2003 tarihi ile çeşitli e-devlet uygulamaların da ortaya çıkmasını sağlamıştır. Türkiye’de e-devlet hizmetleri incelenirken öncelikle bugünkü duruma geliş sürecinde yaşananlar ve geliştirilen uygulamaların incelenmesinde yarar vardır. Bu konu başlığı altında bu uygulamaların neler olduğunu göreceğiz<sup>111</sup>.

#### **2.1.1.1. MERNİS Projesi (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi )**

Devletin kayıt altında tutması gereken, hukuki anlamda da kişilerin var olmasını sağlayan ayrıca resmi olarak da sunulan bilgi ve belgelerin, devletin vatandaşlarla olan

---

<sup>111</sup>“Kalkınma Bakanlığı; E-Dönüşüm Türkiye Projesi; <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSIJ9QPS0xJk1PRKU9UFVCTEITSEVEXIZFUINJT04> Erişim Tarihi: 10.07.2019.



ilişkilerinde rol oynayan devletin bir birimi olan nüfus birimi önemli bir birim olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mernis projesi 1972 yılında başlatılmıştır. İlk defa 1997 yılında ise bilgi girilmeye başlanmış ve 2002 yılında ise tam olarak uygulama geçilmiştir. Bu projenin ilk ortaya çıktığı zamanlarda aslında bir e-devlet projesi olmamasına rağmen Türkiye'nin elektronik devlet yolundaki önemli bir ayağı olmuştur. Mernis uygulaması sayesinde diğer kamu kurumlarını işlemleri sırasında bilgilerini Mernis ile doğrulamakta buna istinaden işlemlerine devam etmektedirler. Ayrıca bu sayede de diğer kurumlar tarafından Mernisten alınan bilgileri tekrar üretme ya da saklama gibi iş yükü oluşturacak mükerrer işlemlere girmiş olmamaktadırlar. Bu da kamu açısından artı bir tasarruf sağlamaktadır<sup>112</sup>.

MERNİS, Türkiye'deki vatandaşların kamu kurumları tarafından tanımlanmasının yapılabilmesi için 'TC Kimlik Numarası' ile işlem yapan bir projedir. Bu anlamda TC Kimlik numarası kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi alışverişi sağlanması noktasında bunu gerçekleştirmeyi ve anahtar olarak rol olarak görev yapmasına olanak sağlamıştır<sup>113</sup>.



Şekil 2. 1. MERNİS Projesinin Kamu Kurumları ile İlişkisi

**Kaynak:** [http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/ProjeIer.Memis\\_Genel.html?pageindex=3](http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/ProjeIer.Memis_Genel.html?pageindex=3) 18.07.2018

### MERNİS projesinin amaçları

MERNİS projesinin genel anlamda şu amaçları vardır<sup>114</sup>;

- Nüfus ve vatandaşlık işlerinin güncel tutulmasının sağlanması,
- Elektronik veri tabanının oluşturulması,
- Nüfus belgelerin elektronik ortamda tutulması,
- Vatandaşlık hizmetlerinin optimizasyonu,

<sup>112</sup> Tuğba Eroğlu; "E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler", **Sayıştay Dergisi**, Sayı:62 Temmuz-Eylül 2006, s 87.

<sup>113</sup> Eroğlu a.g.e 2006 s. 89.

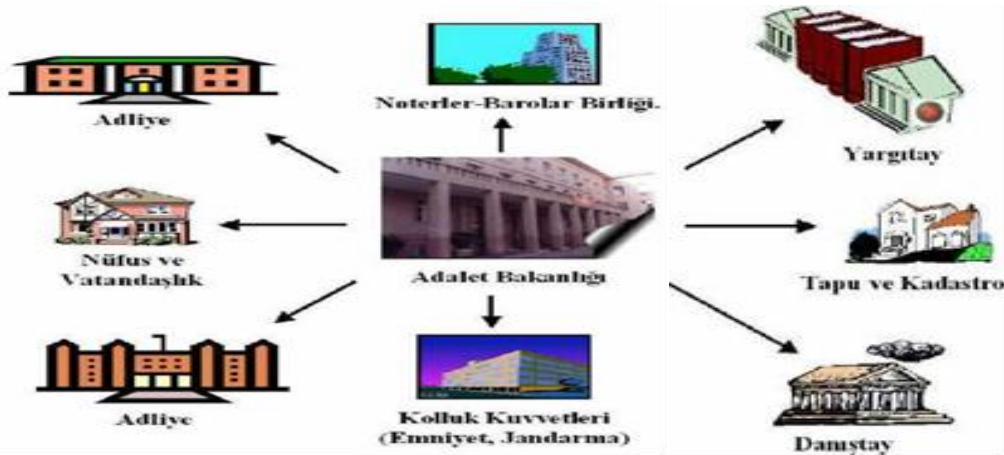
<sup>114</sup> İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, MERNİS, Ankara, 1998, s. 25.

- Kalıcı kimlik numaralarının verilmesi,
- İstatistik üretiminin otomasyonu,
- Diğer kuruluşlara verilen bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Ulusal ağı kurulması,
- Sayısallaştırma alt sisteminin oluşturulması,
- Kişisel kimlik numaralarının verilmesi,
- Sahtecilik ve dolandırıcılığı azaltan yeni nüfus cüzdanlarının hazırlanması gibi amaçları bulunmaktadır

### 2.1.1.2. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Adalet Bakanlığına bağlı UYAP ile gerçekleştirilmektedir. Bu projenin amaçları; yargıya olan güvenin en üst düzeyde tutulması, ayrıca verilen bilgilerin doğruluğunun güvenilirliğinin sağlanması aynı zamanda da işleyişinin hızlandırılmasıyla vatandaşın bu bilgiler ışığında doğru bir şekilde bilgilendirmesinin yapılmasıyla şeffaflığın sağlanması olarak amaçlanmaktadır<sup>115</sup>.

UYAP tam olarak kendi içinde ve diğer kurumlarla ve ayrıca merkezi elektronik ortamda yer alan bilgi arşivi sayesinde sunulan bilgiler doğru ve güvenilir bilgiler olarak ortaya çıkmaktadır. İlgili mevzuatın vermiş olduğu yetkiler bakımından hâkimlere, savcılara ve yargı personeli olmak üzere tüm kullanıcıların paylaşımına sunulmuştur<sup>116</sup>.



Şekil 2. 2. UYAP Sisteminin İlgili Dış Kuruluşlarla Bütünleşmesi

**Kaynak:** [http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK\\_UYAP\\_bildiri\\_Oc08.doc](http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK_UYAP_bildiri_Oc08.doc)

<sup>115</sup> Prof. Dr. Aydın Köksal Bilişim Ltd. Yönetim Kurulu Başkanı Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Onursal Başkanı Türkiye'nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm de Önemli Bir Adım: UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi [http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK\\_UYAP\\_bildiri-Oc08.doc](http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK_UYAP_bildiri-Oc08.doc) Erişim Tarihi: 24.05.2019.

<sup>116</sup> Köksal a. g. m. s.8.

### 2.1.1.3. POLNET (Polis Ağı)

2002 yılından itibaren açılan POLNET uygulaması bünyesinde 35 ana uygulamanın olduğu, 51 tane sorgu programı, 20 lokal uygulama ve çok sayıda da istatistik programı hizmet vermektedir. Bu projenin amaçları şu şekilde sıralanabilir<sup>117</sup>;

- Polisin, görevi için istediği ya da gerekli görmüş olduğu tüm bilgilere en hızlı şekilde kolay bir şekilde ulaşmayı sağlamak,
- Birimleri arası koordinasyonu daha hızlı sağlamak ve zaman-mekân sınırını oradan kaldırmak,
- Balistik karşılaştırmalarda, kan ve dokuların tahlillerinde ya da parmak izi raporlarında görüntüleme sağlamak
- Bürokrasinin azaltılması, işlemlerin daha hızlı sağlanması ayrıca giderlerin düşürülmesi
- Vatandaşların anlık olarak bilgiye ulaşma durumunun sağlanması
- Trafikteki denetimlerin daha sık ve hızlı şekilde yürütülmesi
- Pasaport ve ruhsat işlemlerin hızlı şekilde yapılabilmesi olarak sıralanabilir.

### 2.1.1.4. Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say 2000i)

Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon projesi SAYOTO 'nin uygulamaya başlanması 1985 yılından olmuştur. Bu projesi ile Türkiye'de ülkenin gelir ve gider ile ilgili hesaplamasını yürüten saymanlıklar otomasyona geçilmiş, kendi aralarında ve merkezle sürekli bir iletişim sağlanmıştır. Ayrıca bu proje ile kamuda çalışan personel ve maaş bilgileri de tek bir veri tabanında tutulması sağlanmıştır<sup>118</sup>.

Maliye Bakanlığı bünyesinde Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından tüm Türkiye'de toplamda sayısı 1457 saymanlık olmak üzere 1536 tane birim içerisinde günlük olarak yapılan işlemlerin internet ve bilgisayar vasıtasıyla toplu olarak bir veri merkezinde toplanması ve bu sayede devletin hesaplarının günlük olarak izlenebilmesi amacıyla bu proje uygulamaya konulmuştur<sup>119</sup>.

<sup>117</sup> Hüseyin N. Kuran "Türkiye için E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi", Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005.

<sup>118</sup> Kuran a.g.e. 2005

<sup>119</sup> Abdullah Gökgez; "Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi Üzerine" <http://strateji.balikesir.edu.tr/documents/wts.pdf>. 2011 Erişim Tarihi: 12.08.2018.

### 2.1.1.5. VEDOP

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) 1998 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Projedeki amaç vergisel işlemlerin yürütülmesinde rol oynayan vergi dairesinin işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılmasının sağlanmasıdır. VEDOP ile ilgili tezimin ilerleyen bölümlerinde yer verilecektir.

### 2.1.2. E-Devlet Kapsamında Sunulan Hizmetler ve Bu Hizmetlerin Vatandaşlar Tarafından Kullanım Oranı

TÜİK verilerine göre Türkiye’de İnternet kullanım oranı 2019 yılına bakıldığında 16-74 yaş grubundaki insanlarda %75,3 olduğu görülmektedir. Bu oran bir önceki yıl %72,9’du. İnternet kullanım oranları 16-74 yaş grubundaki erkeklerde %81,8 iken kadınlarda %68,9 oldu. Hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre hanelerin %88,3’ünün evden İnternete erişim imkânına sahip olduğu gözlemlendi. Bu oran bir önceki yılda %83,8 idi.

Tablo 2. 3. Türkiye’de En son kullanım zamanına ve cinsiyete göre İnternet kullanım oranı

En son kullanım zamanı	Toplam(%)		Erkek(%)		Kadın(%)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
İnternet kullananlar	72,9	75,3	80,4	81,8	65,5	68,9
Son üç ay içinde	71,0	74,0	78,2	80,4	63,9	67,6
Üç ay ile bir yıl arasında	0,9	0,6	1,0	0,5	0,8	0,6
Bir yıldan önce	0,9	0,8	1,1	0,9	0,8	0,6
Hiç kullanmadı	27,1	24,7	19,6	18,2	34,5	31,1

**Kaynak:** TÜİK, Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, Sayı: 3057427 Ağustos 2019 <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=30574> Erişim Tarihi: 20.09.2019

Bireysel anlamda kamu kurum ve kuruluşlarıyla bağlantı kurulması ya da kamu hizmetlerinden yararlanması noktasında 2018 yılının Nisan ayı ile 2019 yılı Mart aylarını

kapsayan on iki aylık periyotta İnterneti kullanan kişilerin 16-74 yaş grubu kişiler arasındaki oranı %51,2 olmuştur. Bu oran bir önceki yılının aynı dönemine göre %45,6 idi.

Tablo 2. 4. Türkiye’de kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanma oranı ve yürütülen faaliyetler

<u>E-devlet hizmeti kullanımı</u>	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	%	%	%	%	%	%	%
Bireysel amaç devlet kurumlarıyla iletişimde interneti kullananların oranı	41,3	53,3	53,2	61,8	42,4	45,6	51,2
Kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme	37,5	51,2	50,5	54,8	37,6	41,7	45,8
Resmi formları / dokümanları indirme	13,3	23,5	24,0	27,4	22,5	25,5	29,2
Form doldurma veya doldurulmuş form gönderme	15,5	20,8	22,6	38,0	30,4	30,1	35,5

**Kaynak:** Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması  
<http://www.tuik.gov.tr/Start.do> Erişim Tarihi:23.09.2019

Yukarıda tabloda görüldüğü üzere genel olarak 2013ten 2019a kadar Türkiye’de internet kullanman bireylerin yıllar itibariyle kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullananların oranlarında bir yükseliş eğilimi gerçekleşmiştir. 2017 yılında bir düşüş yaşanmasına rağmen sonraki yıllarda kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde interneti kullananların oranında, kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinmede, resmi formları/dokümanları indirme form doldurma veya doldurulmuş form göndermede gibi uygulamalarda bir yükselme tekrar yaşanmıştır.

#### - Elektronik Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

- Doğum
- Eğitim
- Asker alma ve Seferberlik
- İş ve Kariyer
- Sosyal Güvenlik
- Aile
- Birey ve Toplum
- Sağlık
- Özürlü Vatandaşlar
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma
- Seyahat ve Turizm
- Çevre Konuları
- Kültür- Sanat ve Spor

- Yasal işlemler
- Yurt Dışında Yaşayan Türk Vatandaşları
- Yabancılar

## 2.2. Türkiye’de E-Vergilendirmeye Geçiş Süreçleri

Devlet otoritesinin kamu hizmetlerini yerine getirebilmesi için vatandaşlardan almış olduğu vergiyi, günümüzde elektronik devlet anlayışının yaygınlaşmasıyla birlikte, alınan vergilerin elektronik vergileme sistemi altında elektronik vergileme yönetimi ile yapılması söz konusu olmaktadır. Burada temel itici güç küreselleşme ve teknolojinin ilerlemesi olgusu olmaktadır. Kamu alanında sunulan hizmetlerin etkinlik, verimlilik temelinde devletlerin gelişen teknolojilerle beraber yeniden yapılandırıldıkları gerçeği görülmektedir. Bu anlamda e-vergileme günümüzde elektronik devlet uygulamalarının gelişmesiyle kendisine alan açmış ve yaygınlık kazanmıştır<sup>120</sup>.

E-vergilemeye geçmenin temel nedenlerinden biri vergi uygulamalarındaki yüksek olan maliyetleri düşürmektir. Mükelleflerin vergisel işlemleri sırasında katlanmakta olduğu maliyetlerin azalmasında ve alınan hizmetlerin kalite ve hızında artış olmasında maliye bakanlığında gerçekleştirmiş olduğu uygulamalar etkili olmaktadır. Gelir idaresinin sitesindeki verilere göre e-defter, e-fatura, e-arşiv gibi geçişler ile 115 bin ağacın kesilmesinin önüne geçilmiş ayrıca da 750 milyon TL’lik tasarruf sağlanmıştır. Bunun yanı sıra bu geçişlerle beraber kayıt dışı ekonomiyle mücadele konusunda önemli bir yol alınmıştır<sup>121</sup>.

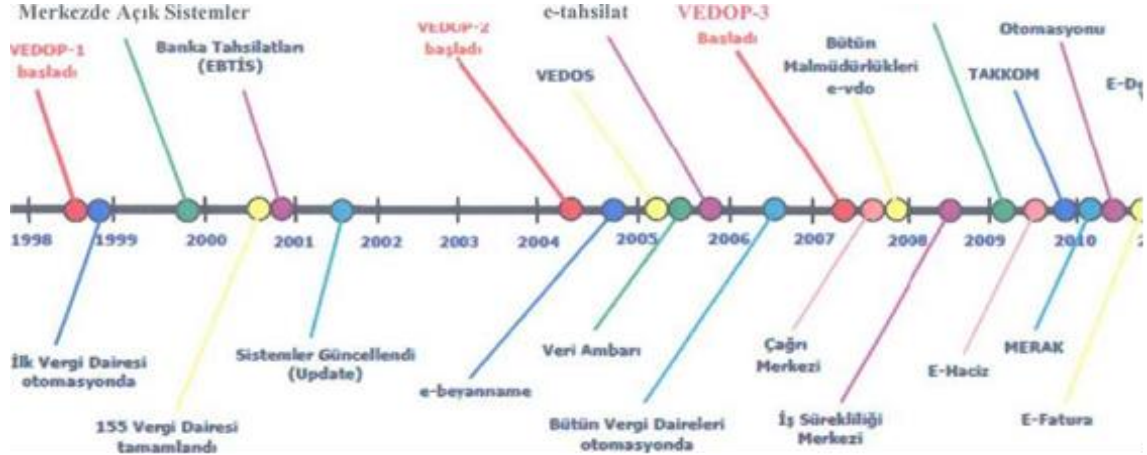
Dünya Ekonomik Forumu 2015-2016 raporu son dönem teknolojilerinin uygulanabilirliği sıralamasına bakıldığında Türkiye 140 ülke arasında 55’inci sırada yer almıştır. Günümüzde önemli bir yere sahip olan elektronik vergi sistemi 1998 yılında Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından Vergi Dairesi Otomasyonu Projesi (VEDOP) kapsamında başlamıştır. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) bilgisayar ve ağ teknolojileri ile vergi dairesi işlemlerinin tamamını da içine alacak şekilde yaygınlaştırılıp uygulanabilmesi, hem bölgesel hem de merkezi anlamda ortak bir network yapısının kurulması olarak tanımlanmaktadır<sup>122</sup>.

<sup>120</sup> Hakan Güzelöglü Elektronik Vergi Uygulamalarında Türkiye’nin Durumu KPMG (danışmanlık vergi ve denetim hizmetleri sunmaktadır) sitesi <https://home.kpmg.com/content/dam/tr-sorumlu-vergicilik-hakan-guzeloglu.pdf> Erişim Tarihi: 25.01.2018 s.111.

<sup>121</sup> Güzelöglü a. g. m. 25.01.2018 s.111.

<sup>122</sup> World Economic Forum: The Global Competitiveness Report 2015-2016.

VEDOP ile temel olarak vergi işlemlerinin ağ ve bilgisayar üzerinden yapılarak iş yükünün azaltılması, kayıt dışılığın önüne geçilmesi ile vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması amaçlanmıştır. Bu anlamda ilk pilot uygulama olarak 1995 yılında başlayan VEDOP günümüze kadar VEDOP-1( 1998 yılında) VEDOP-2( 2004 yılında) ve VEDOP-3(2007 yılında) olarak üç aşama olarak yürütülmektedir<sup>123</sup>.



Şekil 2. 3. VEDOP Gelişim Süreci

**Kaynak:** Tolga Demirbaş, Adnan Gerçek, Filiz Giray, Mehmet Yüce, Ayşe Oğuzlar; “Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması”, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt/ XXXI, Sayı/No. 1,2012, s.65.

### 2.2.1. VEDOP- 1

İlk etapta 1995 yılında pilot proje olarak hayata geçirilen VEDOP’ tan olumlu sonuçlar çıkarılmasında dolayı VEDOP-1’e 25 Kasım 1998 tarihinde başlanılmıştır. Toplam maliyeti 75 milyon doları bulan ve 2 yıl süren bir projedir. Vergi dairelerinin yaptıkları işlemlerin merkezi anlamda izlenebilmesinin sağlanması ile birlikte işleyişin daha etkin ve verimli yürütülmesinde önemli bir altyapı kurulmuştur<sup>124</sup>.

VEDOP-1 kapsamında otomasyon uygulamasına geçen vergi daireleri; Ankara’da 23, İstanbul’da 58, Kocaeli’nde 3, Bursa’da 5, Eskişehir’de 3, Kayseri’de 3, Konya’da 3, Aydın’da 5, Antalya’da 5, Samsun’da 2, Manisa’da 4, Denizli’de 3, İzmir’de 10, Gaziantep’te 4, Adana’da 4, İçel’de 5, Hatay’da 4, Tekirdağ’da 2, Trabzon’da 2, Çorum’da 1, Diyarbakır’da 2 ve Şanlıurfa’da 2 olmak üzere 22 il merkezi ve 10 ilçede 153 vergi dairesinin tam

<sup>123</sup> T.C Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı (c); 2013 Yılı Performans Programı, GİB Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 156, 2013 s.26.

<sup>124</sup> A. Atilla UĞUR, İbrahim ÇÜTCÜ E-Devlet ve Tasarruf etkisi kapsamında vedop projesi SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER DERGİSİ Cilt 1, Sayı 2, ISSN: 1309 -8012 s.11 2009.

otomasyona geçiş işlemleri Nisan 2001 itibariyle tamamlanarak iki yıl gibi bir zaman diliminde sürmüştür<sup>125</sup>.

Bu proje kapsamında tüm Türkiye’de vergi gelirlerinin %80’ i toplanılmış, vergi ile ilgi işlemlerin %85’inin takip edilebilir hale gelmiştir. Bunun yanı sıra Türkiye’de var olan 600 vergi dairesinden 153 tanesini otomasyonu tamamlanmıştır. Bu da tahakkuk ve tahsilat gelirlerinin %85’inin takip edilmesinin önünü açmıştır.<sup>126</sup>

### 2.2.2 VEDOP- 2

Devletin kamu hizmetlerini sunma aşamasında iken bu hizmetleri daha aktif ve daha verimli sunabilmesi için ve mükelleflerin daha iyi bir hizmet alabilmesi için gelir idaresinin elektronik anlamda yeniden yapılandırılması bağlamında çalışmaların devamı olarak 2004 yılında VEDOP-2 projesi başlatılmıştır. VEDOP-2 ile

- Otomasyonunun tüm vergi dairelerinde kullanılması,
- Beyannamelerin ağ üzerinden alınması (elektronik beyanname),
- Denetim otomasyonu (VEDOS),
- Çağrı merkezi uygulaması,
- Bankalar yoluyla e-tahsilat kullanılması,
- Kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması için Veri Ambarı (VERÍA) hayata geçirilmiştir<sup>127</sup>.

Bu proje ile birlikte VEDOP-1 kapsamında otomasyona geçirilen 22 ildeki 153 Vergi Dairesi ve 5 Defterdarlığa ek olarak 81 ilde toplam her ilde en az bir vergi dairesi olmak üzere 144 Vergi Dairesinin daha otomasyonunun gerçekleştirilmesi ile sağlanmıştır<sup>128</sup>.

VEDOP-2 projesi, VERÍA, VEDOS gibi çok önemli oluşumları ortaya çıkarmasının yanında Web Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu (E-VDO) adlı yeni bir yazılımı da

---

<sup>125</sup> Mahmut Özbek; “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat. 2007, s.52.

<sup>126</sup> Özbek a.g.e 2007 s. 55.

<sup>127</sup> Tolga Demirbaş, Adnan Gerçek, Filiz Giray, Mehmet Yüce, Ayşe Oğuzlar; “Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması”, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt/XXXI, Sayı/No. 1, 2012, s.63-64.

<sup>128</sup> Önkan a.g.e. s.112.



uygulamaya konmasının yolunu açmıştır. 2004 yılında vedop kapsamında merkezi bir yapıya geçilmesiyle birlikte E-VDO tekrar hazırlanmıştır<sup>129</sup>.

### **2.2.3. VEDOP- 3**

VEDOP' un üçüncü aşaması 2007 yılında başlamıştır. Bu projenin ihalesini diğer iki proje de olduğu gibi Siemens almıştır. Bu projenin maliyeti 99 milyon dolar olmuştur ve 2 yılsonunda tamamlanmıştır. Bu proje diğer iki projeden daha geniş olmasından dolayı daha maliyetli olmuştur<sup>130</sup>.

Türkiye genelinde 2009 yılı itibariyle var olan tüm 448 vergi dairesi ve tüm 585 mal müdürlüklerinin gelir departmanları yeniden oluşturularak, vergi dairesi otomasyon uygulamaları tam olarak web tabanlı yapıya dönüştürülmesi sağlanmıştır. E- Haciz Projesi ve Takdir Komisyonu Otomasyon Projesi (TAKKOM) oluşturulmuş ayrıca İş Sürekliliği Merkezi ve Felaket Durum Merkezi faaliyete geçirilmiştir. 2010 yılından itibaren ise Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK) ve Özelge Otomasyon Sistemi uygulamaya konulmuş ayrıca daha önceden pilot olarak tamamlanan e-Fatura uygulaması

### **2.3. VEDOP İçinde Uygulanan E-Uygulamalar ve Projeler**

Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi anlamında ilk hizmet 1999 yılında hizmete açılan İnternet Vergi Dairesi olmuştur. İlk proje ise aynı şekilde 1999 yılında otomasyonuna başlanılan Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi(MOTOP) olmuştur. Vergi Dairesi otomasyonu (E-VDO) uygulamasının ortaya çıkmasıyla, MOTOP ortadan kalmıştır. MOTOP, uygulamaya geçen vergi dairelerindeki var olan mükellef ve araç bilgilerinin bir araya getirilerek vergi dairelerinin tüm işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayan bir uygulamaydı<sup>131</sup>.

---

<sup>129</sup> T.C Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı (d); Faaliyet Raporu 2011, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 151, Nisan 2012, s.49.

<sup>130</sup> SIEMENS: "VEDOP-37 'de Siemens'e emanet", <http://www.siemens.com.tr/newsletter/Evlul07/haber.asp>. Erişim Tarihi:13.06.2018.

<sup>131</sup> Demirbaş ve diğerleri a. g. m. 2012 s 68.

### 2.3.1. Vergi Daireleri Otomasyonu (e-VDO)

Vergi Daireleri Otomasyonu ile evrak girişinden başlayarak sicil, tahakkuk, tahsilat, düzeltme, tarhiyat, takip, iade, muhasebe işlemleri gibi vergi dairesinin bütün işlemleri bilgisayar ortamında yapılmakta ve uygulamada kullanılan defter, belge ve çeşitli raporlar bilgisayar yardımı ile hazırlanabilmektedir<sup>132</sup>.

Çağın gerekli kıldığı teknolojik gelişmeler kapsamında yenilenen vergi daireleri otomasyon uygulamalarının yaygınlaştırılması kapsamında; 2015 yılında Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı ve Kocamustafapaşa Vergi Dairesi Müdürlüğü ile başlanan uygulama yazılımı güncelleme işlemlerine 2018 yılında da devam edilmiş ve 130 vergi dairesi müdürlüğü, 578 Mal müdürlüğü (gelir servisi) ile Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığının uygulamaları güncellenmiştir<sup>133</sup>.

### 2.3.2. İnternet Vergi Dairesi ve GİB İnternet Sayfası

1999 yılında Gelirler Genel Müdürlüğü İnternet sayfası açılmıştır. Mükelleflerle daha iyi bir iletişim kurmak, yapılan çalışmaların daha iyi bir şekilde anlatılması, mevzuat ve kanun değişikliklerin daha hızlı bir şekilde duyurulması gibi amaçlar düşünülerek açılmıştır<sup>134</sup>.

Şekil 2. 4. Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Vergi Dairesi Sayfası

**Kaynak:** [https://intvd.gib.gov.tr/internetvd/dispatch2?cmd=IVD\\_LOGINPAGE](https://intvd.gib.gov.tr/internetvd/dispatch2?cmd=IVD_LOGINPAGE) 27.01.2018

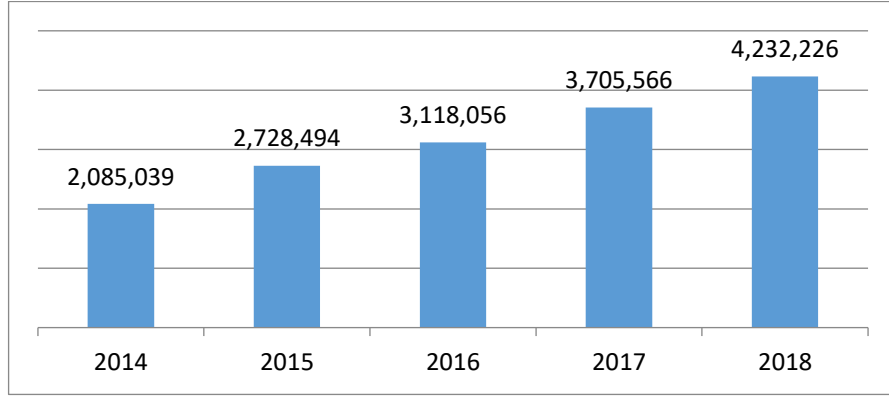
<sup>132</sup>Nurhan Akdemir, "E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi 2008 s.14.

<sup>133</sup>Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s. 88 2018.

<sup>134</sup> Tekin Akdemir, Ersan Öz (a); "Elektronik Devlet ve Vergi Yönetimi-1", Vergi Sorunları, Sayı:187, Nisan 2004, s. 133.

Giriş sayfasında Kullanıcı kodu ve Şifre seçiminde Kullanıcı Kodu, Parola ve Şifre bilgilerinizi girip GİRİŞ düğmesine tıklanıldığında giriş sayfası açılmış olacaktır. Mobil imza seçiminde ise Cep telefonu veya parmak izi kullanılarak sayfaya giriş yapılmaktadır.

2011 yılında İnternet dairesi vergi kullanıcı sayısı 1 milyon civarında idi. Günümüze kadar her geçen gün artan internet vergi dairesi kullanıcı sayısının 2011-2018 yılları itibariyle kullanıcı sayıları aşağıda verilmiştir.



Şekil 2. 5. 2011-2018 yılları itibarıyla internet vergi dairesi kullanıcı sayıları

**Kaynak:** Gelir İdare Başkanlığı 2018 Yılı Faaliyet Raporu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 Şubat 2019 s.25

Gelir idaresi başkanlığının internet sitesi üzerinden anlaşmalı bankaların kredi kartlarıyla; gelir vergisi, motorlu taşıtlar vergisi, trafik idari para cezası, Karayolları Taşıma Kanunu idari para cezası, geçiş ücreti ve idari para cezası, diğer idari para cezaları, 6183 sayılı Kanun kapsamında taksitlendirilmiş borçlar, tapu harcı, yolcu beraberinde getirilen telefon kullanım izin harcı, Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğüne ait öğrenim kredisi ve katkı kredi borçları ödenebilmektedir. GİB internet sitesi 2018 yılında 20.295.494 kişi tarafından ziyaret edilmiştir.

Ayrıca, mükellefler vergi dairesi müdürlüklerince takip altında olan borçlarını da banka kartı(debit kart) ve banka hesaplarını kullanarak GİB' in internet sayfası üzerinden ödemelerini vergi dairesine ya da herhangi bir bankaya gitmeye yapabilmektedirler. GİB internet sitesi üzerinden sanal POS uygulaması ile 2018 yılında 15.697.922 adet işlem yapılmıştır<sup>135</sup>.

<sup>135</sup> Gelir İdare Başkanlığı 2018 Yılı Faaliyet Raporu Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 Şubat 2019 s.113.

### **2.3.3. Veri Ambarı (VERÍA)**

Veri ambarı, bir kurumun, kuruluşun veya işletmenin farklı birimleri tarafından bir araya getirilen bilgilerin ileride kullanılabilir olanların üst sıralara getirilerek oluşturulan büyük alan kapsayan veri deposudur.<sup>136</sup> Veri ambarı veri tabanını gereğinden fazla meşgul etmemek için oluşturulmuştur. Veri ambarı 2004 yılında oluşturulmuştur<sup>137</sup>.

Veri ambarına yıllık gelir vergisi beyanname bilgileri, Kurumlar vergisi beyanname bilgileri, KDV beyanname bilgileri, Banka bilgileri, Posta ve telgraf teşkilatı bilgileri, Yetkili müesseseler (döviz büroları) bilgileri, Muhasebat Genel Müdürlüğünden alınan bilgiler, Milli Eğitim Bakanlığında alınan bilgiler, VERÍA sistemi içerisinde yer alan bilgilere örnek gösterilebilir.

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

Vergi usul kanununun ilgili maddesinde Bakanlığa verilen yetki çerçevesinde elektronik defterlerin kayıt altında tutulması, ilgili belgelerin oluşturulması, kayıt edilmesi, iletiminin sağlanması, korunması gibi işlemlerinin tümünün elektronik ortamda tutulması ve düzenleme işleminin yapılması sistemi EMKAS sistemini oluşturmaktadır. Burada EMKAS önemli kılan durum kâğıt gerektirecek neredeyse tüm işlemlerin kâğıt vb materyallerin kullanılmadan elektronik ortamda tutulması bu da maddi anlamda tasarrufun yanında ayrıca da işleyişinde kalitenin artmasını ve hızlanmasını sağlamaktadır<sup>138</sup>.

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

VEDOS projesi ile vergideki kayıpların ve kaçakların önlenmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra verimli olarak denetim projelerinin yapılmasını, anlık olarak yürütülmesinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu sistem ile mükelleflerin kanuni kayıtlar elektronik ortamda vergi denetim elemanları vasıtasıyla incelenmekte ve bu anlamda hız ve verimlilik hedeflenmektedir<sup>139</sup>.

14 Şubat 2005 tarihi itibarıyla VEDOS uygulamasının, Ankara Vergi Dairesi Başkanlığı ve bağlı Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Birimlerinde pilot uygulaması

---

<sup>136</sup> Metin Allahverdi ; “Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerindeki Etkisi”, Mali Çözüm, Temmuz-Ağustos 2012 s.175.

<sup>137</sup> Allahverdi; a. g. m, s. 175.

<sup>138</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı 2009 Faaliyet Raporu, 27.01.2018, s.15.

<sup>139</sup> Allahverdi a.g.e s.176.

başlatılmıştır. Pilot uygulama sonrası VEDOS, 27 Haziran 2005 tarihinden itibaren tüm illerdeki Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıklarında uygulanır hale gelmiştir<sup>140</sup>.

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

TAKKOM projesi vergi dairesi bünyesinde hazırlanan takdire sevk fişlerinin komisyona elektronik ortamda ulaştırılması ve buna bağlı olarak da komisyon tarafından verilen kararların elektronik ortamda vergi dairesine iletilmesi projesidir. TAKKOM projesi uygulaması 2016 yılında e-VDB sistemine dahil edilmiş ayrıca yazılım güncelleme işlemi de 2018 yılında devam edilmiştir. Bu anlamda vergi dairesi ve mal müdürlüğü kurumu altında 708 adet Geçici Takdir Komisyonu uygulaması güncellenmiştir<sup>141</sup>.

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

Bu model riskli pozisyonda olan mükelleflerin verileri üzerinden istatistiksel ve matematiksel olarak vergi denetim planlamasının yapılması modelidir. Bu model mükellefleri sektörel ve bölgesel anlamda sınıflara ayırmaktadır. <sup>142</sup> Bu mükelleflerin bilançoları, gelir tabloları, beyanname ve E-VDO verileri üzerinden ne kadar büyük olduğu belirlenmekte ve katmanlara ayrılmaktadır. Bu sayede en büyük, büyük, orta, küçük olarak katmanları oluşturulmaktadır. Buradaki her sınıf kendi sınıfında bir analize tabi tutulmakta ve bir risk puanı verilmektedir<sup>143</sup>.

### **2.3.8. E-Banka Tahsilatları İşleme Sistemi(EBTİS)**

EBTİS bir elektronik tahsilat sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada vergi dairelerinin vergi ödemelerini tahsil ederken ortaya çıkan iş yükünün azaltılması ve ayrıca mükelleflerin de vergi ödeme noktasında bir kolaylık olması amacıyla oluşturulan bir sistemdir. Burada vergi borcunu ödeme bankalar aracılığıyla sağlanmaktadır. VEDOP ile birlikte 155 vergi dairesinde EBTİS uygulaması devreye konulmuştur. Banka tahsilatlarının yapılan toplam tahsilatlarının içindeki payı yüzde 55 olarak ön plana çıkmaktadır. Bu anlamda bu sistemin önemi ortaya çıkmaktadır<sup>144</sup>.

---

<sup>140</sup> T.C Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü (h); Organizasyon Metot Şubesi Müdürlüğü, Ankara, 2004. s.89.

<sup>141</sup> GİB <http://www.gib.gov.tr/mukellef-hizmetleri/etkinlikler/seminer-ve-kurslar/daimi-takdir-komisyonu> başkanlıkları otomasyonu 29.01.2017.

<sup>142</sup> Önkan a.g.e. s. 117.

<sup>143</sup> Önkan a.g.e. s. 119.

<sup>144</sup> Önkan a.g.e s. 120.

## 2.4. Türkiye’de E-Vergi Uygulamaları Anlayışı ve E-Vergi Uygulamaları

### 2.4.1. E-Vergi Uygulamaları Anlayışı

Kamunun en önemli görevlerinden birisi vatandaşlara hizmeti götürebilmektir. Bu hizmetler ne kadar etkin ve verimli ise ortaya o denli mutlu vatandaş ve iyi idare profili çıkacaktır. Bu bağlamda demokratik toplumlar açısından düşünüldüğünde siyasi iktidarların yeniden seçilebilme kaygıları veya beklentileri, kamu hizmetlerinin kolay, ucuz ve etkin bir şekilde verilebilmesi için verilen çabalarla bağlantılıdır. Özellikle son yıllarda bilgi ve ağ teknolojilerinde yaşanan gelişmeler var olan klasik devlet hizmet sunumu anlayışında değişikliklerin meydana gelmesini sağlamıştır. Klasik devlet anlayışında var olan kâğıt tabanlı ve günlerce sürebilecek bürokratik işlemler yerini kamusal işlemlerin kısmen ya da bütünüyle elektronik ortamlarda sürdürüldüğü ve işlemlerin elektronik ortamda dakikalar içinde yapıldığı elektronik devlet modeline bırakmıştır<sup>145</sup>.

Vergi yönetimi, bir vergi sisteminin yürütülmesi ve uygulanmasına ilişkin tüm faaliyet ve kurallara denilmektedir<sup>146</sup>. Elektronik vergi yönetimi ise, mükellefler tarafından kâğıt vb. yöntemler kullanmadan vergi beyannamelerini elektronik şekilde göndermelerini sağlayan bir yöntemdir<sup>147</sup>.

Elektronik vergi yönetimi; vergiyi ödeyen mükellefin ya da vergi sorumlusunun verginin ortaya çıkmasıyla beraber hazırlayacağı beyannamenin elektronik ortamda doldurması ve vergi dairesine iletmesi süreci olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca vergi idaresinin çıkaracağı verginin de vergi dairesine gidilmeden bilgisayarlar ve iletişim ağları ile ödemenin yapılmasıdır. Elektronik vergilendirme bu anlamda verginin tahakkuk edilmesinden tahsiline kadar olan süreçte ortaya çıkan önemli bir elektronik devlet uygulamasıdır<sup>148</sup>.

Yukarıdaki tanımlardan da çıkarıldığı üzere ağ ve teknoloji sistemlerinin gelişmesiyle birlikte, hizmet sunmak için kamu otoritesi tarafında alınan vergilerin tahakkuk ve tahsilat

---

<sup>145</sup>Abdullah Naralan, (2008). “E-Devlete Etki Eden Faktörler” Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2008 s.457.

<sup>146</sup> M.Burhan Erdem; Vergi Yönetimi ve Örgütlenmesi, Eskişehir İ.T.İ.A. Yayın No:233/154, s.10

<sup>147</sup>Semih Bilge; “Türk Vergi Yönetiminin Küreselleşme Olgusu ve Yeni Teknolojiler Açısından Değerlendirilmesi”, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Eylül 2001, s. 118.

<sup>148</sup> Bilge a.g.e. 2001 s.120.

gibi işlemlerinde yeni yapılandırma ile birlikte bir gelişme söz konusu olmuştur. Bu anlamda elektronik vergi önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

## 2.4.2. Türkiye’de Vergi İdaresinin E-Vergi Uygulamaları

Küreselleşmeyle birlikte bilişim ve ağ teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle beraber günümüzde kamu hizmeti sunuş şekli olarak vergilendirme işlemlerinin gerçekleşmesinde de elektronik sistemler işlerlik kazanmıştır. Türkiye’de de e-vergilendirme kapsamında mükelleflere birtakım elektronik hizmetler sağlanmaktadır. Bu anlamda e-beyanname kavramı ortaya çıkmıştır.



Şekil 2. 6. Türkiye’de Elektronik Vergi Uygulamaları

**Kaynak:** [https://twitter.com/gibsosyalmedya?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor1](https://twitter.com/gibsosyalmedya?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor1) Erişim Tarihi 04.10.2019

### 2.4.2.1. E-Beyanname

Elektronik beyanname günümüzde vergilerin tahsil edilmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu şekilde verilen beyanname uygulamalarındaki amaç; gelişen teknolojilerle birlikte mükelleflerin de bundan yararlandırılması, vergi ödeme süreçlerinin daha hızlı ve kaliteli olarak olması, vergi dolduran mükelleflerin bu noktadaki hatalarını en aza indirmek ve vergi dairesi iş yükünü en aza indirmek olarak gösterilmektedir<sup>149</sup>.

<sup>149</sup>Talha Apak Elektronik Vergi Yönetimine Yönelik E-Beyanname Uygulaması, 2004/11/29/elektronik-vergi-yonetimine-yonelik-e-beyanname-uygulamasi-donemi-basladi <http://www.alomaliye.com/2004/11/29/elektronik-vergi-yonetimine-yonelik-e-beyanname-uygulamasi-donemi-basladi/> Erişim Tarihi:17.04.2019

Ülkemizde Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü, vergi mükelleflerinin beyannamelerini elektronik ortamda hazırlayıp, vergi dairelerine gönderebileceği e-Beyanname uygulamasını 1 Ekim 2004'den itibaren hayata geçirmiştir. Bu anlamda isteğe bağlı olarak mükellefler damga vergisi, Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi, Muhtasar, Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi, Özel İletişim Vergisi gibi vergi konularında elektronik beyanname verebilmektedirler<sup>150</sup>.

2018 yılı sonuna bakıldığında elektronik olarak yaklaşık 94 milyon beyanname alınmış olduğu görülmektedir. Devlet kurumlarında elektronikleşme oranının yüksek olmadığı 2004 yıllarına bakıldığında kağıt olarak beyanname oranının %99,5 olduğu, elektronik beyanname oranının ise %0,5 olarak göze çarpmaktadır. 2018 yılına gelindiğinde ise bu durum tam tersi bir hale geldiği net olarak göze çarpmıştır. 2018 yılı sonu itibariyle kağıt beyanname oranının %0,39, elektronik beyanname oranının ise %99,61 seviyelerine çıkmıştır. Burada kağıt beyanname oranının düşüklüğü sonucunda devletin bu anlamda büyük bir tasarruf sağladığı ayrıca doğaya da büyük oranda katkı sağladığı görülmektedir. Bunun yanında beyannamelerin elektronik ortamda tutulması ile beraber denetim, arşivleme, istatistik gibi işlemlerde hız, zaman, kalite ve yer tasarrufu sağlanmıştır<sup>151</sup>.

Gerçek usulde vergilendirilen “aktif toplamı ve ciroları belli büyüklüğün üzerindeki” gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerinin, beyannamelerini elektronik ortamda gönderme zorunluluğu bulunmaktadır. Bu zorunluluğa uymayan, aktif toplamı ve ciroları belli bir büyüklüğün üzerindeki mükellefler VUK’ un. 355. Maddesinde belirtilen özel usulsüzlük cezasının uygulanacağı belirtilmiştir<sup>152</sup>.

E-Beyanname uygulaması öncelikle VEDOP’ un uygulandığı vergi dairelerinde geçerlidir. VEDOP’ un yaygınlaşmasıyla beraber e-Beyanname uygulaması da ona paralel olarak yaygınlaşacaktır.

Mükelleflerin E- Beyanname uygulamasıyla beyannamelerini vermek istediklerinde kendilerinin bağlı buldukları vergi dairelerine müracaat etmeleri gerekmektedir. Başvuruda

---

<sup>150</sup> 30.09.2004 tarihli ve 25599 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 340 seri nolu VUK Genel Tebliği

<sup>151</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.88 2018.

<sup>152</sup>[https://www.burhaneray.com/Makale/son-duzenlemeler-kapsaminda-elektronik-beyanname-uygulamasinda-cezaimueyyideler\\_425.aspx](https://www.burhaneray.com/Makale/son-duzenlemeler-kapsaminda-elektronik-beyanname-uygulamasinda-cezaimueyyideler_425.aspx).



bulunan vergi mükelleflerine kullanıcı kodu, parola ve şifreyi de içeren bir zarf verilmektedir. Mükellefler bu bilgiler ile programa giriş yaparak beyannamelerini vermektedirler<sup>153</sup>.

Elektronik Beyannamelerini meslek odaları ile gönderen vergi mükellefleri vardır. Bu mükellefler basit usulde vergilendirmeye tabi olan yükümlüler ve işletme hesabı esasına göre defter tutan vergi mükellefleri için geçerli kılınmıştır. Bu mükellefler de aynı şekilde bağlı buldukları vergi dairesine müracaat ederek kullanıcı kodu, parola ve şifre alması gerekmektedir<sup>154</sup>.

1 Ekim 2010 tarihli 27716 sayılı Resmi Gazete' de de yayımlanan ve 400 nolu VUK Genel Tebliği'yle elektronik ortamda beyanname verilmesi mecburiyeti olduğu durumda buna uyulmaması durumunda özel usulsüzlük cezası kesilmektedir. Bu süre beyannamenin kanuni süresinin sonundan başlayarak eğer 30 gün içinde elektronik beyanname verilirse 1/10 oranında eğer bu süresinin dolması durumunda ise takip eden 30 gün içinde verilmesi durumunda ise 1/5 oranında özel usulsüzlük cezası kesilmektedir.

#### **2.4.2.2. KDV İade Takip Sistemi**

KDV iadesi takip sistemi mükellefin elektronik ortamda KDV iadesi ile ilgili vermiş oldukları dilekçenin verilmesi ile vermiş olduğu dilekçenin sonucuna kadar olan aşamaları takip etmesini sağlayan sistem olarak karşımıza çıkmaktadır.

KDV iadesi takip sistemine 2018 yılında gelir ve kurumlar vergisi iadesi ile ilgili işlemlerin takibi de eklenmiş, sistemin yeni adı İade Takip Sistemi olmuştur. Mükellef tarafından talep edilen işlemlerin tespitiyle ilgili eksiklikler elektronik ortamda e-tebligat uygulaması ile mükellefe ve yeminli mali müşavirlere tebliğini sağlanmaktadır. Buna istinaden mükellef ya da yeminli müşavirlerde itirazları ile ilgili cevap yazılarını da elektronik ortamda vergi dairesine iletimini sağlamaktadır<sup>155</sup>.

<sup>153</sup> Tabir Erdem; "E-Beyanda Son Durum", Vergi Sorunları, Sayı.199, Nisan 2005, s.13.

<sup>154</sup> 2 1 3 sayılı Vergi Usul Kânununun 5228 sayılı Kanunla değişik 28 ve mükerrer 257. Maddeleriyle ilgili 17.01.2008 tarihli ve VUK-31/2008-1 /e-Beyanname-9 sayılı 31 nolu VUK Sirküleri.

<sup>155</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.89 2018 .

### 2.4.2.3. Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS)

GEKSİS, Gelir ve Kurumlar Vergisi İade işlemleri ile ilgili iadelerin elektronik ortamda sunulması kontrolünün ve analizinin yapılması ile mükellef ve iadeyi yapacak birimlere raporlanması sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>156</sup>.

Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart iade Sisteminin ilk temel çalışmaları 2014 yılında yapılmış ayrıca 2015 yılında da pilot vergi daireleri ile denemeler yapılarak 2016 yılında ise uygulamaya konulmuştur<sup>157</sup>.

Tablo 2. 5. Türkiye’de GEKSİS ile ilgili istatistiki göstergeler

2018 Yılı İstatistiki Göstergeler	
Risk Analizi Yapılan İade Talep Sayısı	244.281
Toplam Üretilen Rapor Sayısı	389.288
İade Talep Eden Mükellef Sayısı	125.487

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.99 2018

9 Seri No.lu Gelir vergisi sirkülerinde açıklandığı üzere 2015 yılı ve izleyen vergilendirme dönemleriyle ilgili gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerin iade taleplerini GEKSİS uygulamasıyla iletmeleri gerekmektedir<sup>158</sup>.

### 2.4.2.4. E-ÖTV Takip Sistemi (E-ÖTV Takip Projesi)

E-ÖTV sistemi; ÖTV Kanununun ilgili listede yer alan ürünlerin imalatından ithalatına ve en son tüketiciye ulaşım aşamalarına kadar olan bütün süreçlerin takibinin yapılması, denetim ve raporlamanın yapılması, verilerin toplanması, depolanması, analizinin yapılması, iade süreciyle ilgili tüm takiplerin bu uygulamayla sağlanması sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır.<sup>159</sup>

### 2.4.2.5. E-Bilet Uygulaması

Bu uygulama birden fazla ve çok sayıda bilet düzenlemesi yapan ve düzenlenen bu bir biletlerin ikinci bir kopyasının saklanması kağıt ortamda ayrıca bir yük oluşturan

<sup>156</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı [https://intvrg.gib.gov.tr/geksis\\_ss.pdf](https://intvrg.gib.gov.tr/geksis_ss.pdf) Erişim Tarihi: 08.10.2019

<sup>157</sup> a. g. m. s.98 2018.

<sup>158</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı [https://intvrg.gib.gov.tr/GEKSIS\\_Kilavuz.pdf](https://intvrg.gib.gov.tr/GEKSIS_Kilavuz.pdf) Erişim Tarihi: 08.10.2018

<sup>159</sup> a. g. e. s.92 2018.

mükelleflerin biletlerini elektronik ortamda düzenlemesi, iletiminin sağlanması ve ayrıca depolanması ve ibraz edilmesi süreçlerinde elektronik bilet uygulamasını kullanmaktadırlar. E-Bilet uygulamasını şu an hali hazırda mükellef yararlanmaktadır.<sup>160</sup>

#### 2.4.2.6. E-Tebliğ

VUK 'a göre tebliğ; vergilendirme ile ilgili olan ve bir hüküm ifade eden hususların vergi dairesi veya ilgili makamlar tarafından mükellefe yazılı olarak bildirilmesi olarak tanımlanmaktadır<sup>161</sup>.

Elektronik tebliğ ise 213 sayılı Vergi Usul Kanunu ve 456 Seri No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hükümlerine göre tebliği gereken belgelerin, e-tebligat sistemi ile mükelleflerin elektronik adreslerine tebliğ edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Elektronik tebliğ ile ilgili her türlü yetki Maliye Bakanlığına aittir. Bu anlamda Maliye Bakanlığı tebliği ilgilendiren durumlarda her türlü teknik olarak altyapıyı hazırlamaya, kullanmaya ayrıca da elektronik tebliğ ile ilgili usul ve esasları belirlemeye yetkili bakanlık olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>162</sup>.

2011 yılında elektronik tebligat ile ilgili 7/a maddesi eklenmiştir. Bu maddeye göre; tebligata uygun bir adrese elektronik olarak tebligat isteyen kişiye tebligat bu yolla yapılabilir. E-Tebligat sistemini; kurumlar vergisi mükellefleri, kazançlarını basit usulde tespit edilenler ile gerçek usulde vergiye tabiye olmayan çiftçiler hariç olarak ticari, zirai ve meslek kazanç sahibi gelir vergisi mükellefleri zorunlu olarak kullanmaları gerekmektedir. Bunun dışından ihtiyari olarak da kendilerine elektronik tebligat yapılmasını talep eden mükellefler de bu uygulamayı kullanabilmektedir.<sup>163</sup>

E-Tebliğ sistemiyle mükellefe yapılan bir tebligat interaktif vergi dairesi ve internet vergi dairesi içinde aktarılmaktadır. Elektronik tebligat gönderildiği zaman daha önce mükellef tarafından elektronik tebligat talebinde bulunurken girmiş olduğu telefon numarasına SMS, ayrıca da e-posta adresine de bir bilgilendirme maili gönderilmektedir. E-Tebligat ile mükellefe gönderilen dokümanlar, mükellefin mailine ulaştığı andan itibaren izleyen beşinci günün sonunda tebliğ edilmiş sayılmaktadır<sup>164</sup>

---

<sup>160</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.94 2018.

<sup>161</sup> 213 sayılı VUK md. 21.

<sup>162</sup> 6009 sayılı VUK md. 7.

<sup>163</sup> 6009 sayılı VUK md. 2.

<sup>164</sup> Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.96 2018.

Tablo 2.6. Türkiye’de E-tebligat sistemi ile gönderilen tebligat sayıları ve sağlanan tasarruf tutarları

Yıl	E-Tebligat Sayısı (Adet)	Sağlanan Tasarruf (TL)
2016	4.429.001	48.719.011
2017	14.498.246	181.228.075
2018	18.059.125	252.827.750
Toplam	36.986.372	482.774.836

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.97 2018

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü üzere elektronik yolla gönderilen tebligatlarında sayı anlamında yılları itibariyle bir yükseliş olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bu sistemle sağlanan tasarrufun da gözle görülür açık bir farkla pozitif bir katkı yaptığı görülmektedir 2016 yılından 2018 yılı sonuna kadar toplamda 482.774.836 TL tasarruf sağlanmıştır.

#### 2.4.2.7. E-Belge

Elektronik belge, elektronik araçlar ile bilişim alanına iletilen her türlü ses, resim, metin ve grafik bilgilerinden oluşan dokümanlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Elektronik belge kâğıt belgenin elektronik versiyonudur. Bu anlamda elektronik belge; belgelerin elektronik yoldan alıcıya gönderilmesidir<sup>165</sup>.

Elektronik belgelemeye ilişkin usul ve esaslar, elektronik belgelemeden kimin yararlanabileceğine dair prosedürler, e-belge sisteminin özellikleri 11 Temmuz 2006 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanan 361 nolu VUK Genel Tebliğde belirlenmiş ve bu tebliğ, 13 Aralık 2011 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanan 1 sıra nolu Elektronik Defter Genel Tebliği çıkıncaya kadar yürürlükte kalmıştır.

Elektronik belgeler içinde kendisine ayrı bir portal üzerinden işlem yapma imkanı verilen elektronik faturanın, diğer belgelere göre işlev alanın daha geniş olması nedeniyle ülkemizde, teknik altyapısının ve yasal mevzuatının daha çok geliştirildiği söylenebilir. Elektronik fatura uygulaması, GİB tarafından oluşturulan bir uygulamadır<sup>166</sup>.

E-fatura uygulamasından yararlanmak isteyen mükellefler için GİB tarafından iki yöntem belirlenmiştir. Bu yöntemler 397 sayılı VUK Genel Tebliği’nde belirlenmiştir. Tebliğ’e göre mükellefler, bilgi işleme sisteminin elektronik fatura uygulamasına

<sup>165</sup> Ercan ALPTÜRK; Elektronik Denetim Rehberi, Gelirler Kontrolörleri Derneği, İstanbul, Mart 2008.

<sup>166</sup> 397 nolu VUK genel tebliği.

bütünleştirmek ya da <http://www.efatura.gov.tr> internet adresinde yer alan portal aracılığıyla fatura oluşturma, gönderme ve alma işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

#### 2.4.2.8. E-Ödeme

Bilişim teknolojileri ve hızlı gelişen ağ teknolojileri ile birlikte günümüz dünyasında artık elektronik ödeme yöntemi, işlemlerin ve ödemelerin hızlı bir şekilde yapılmasından dolayı önemli bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Banka işlemleri, par piyasası işlemlerinde, menkul kıymet alım satım gibi işlemlerde ayrıca küreselleşme olgusuyla birlikte toplumun internetten alışveriş esnasında elektronik ödeme yöntemini seçmesi bu yöntemin çok önemli olduğu gerçeğini ortaya çıkarmıştır.

Türkiye’de ödeme sistemlerindeki temel kurumlar; bankalar, özel finans kurumları, PTT ve T.C. Merkez Bankası’dır. Türkiye’de uygulanmakta olan ödeme sistemleri dört ana yapı üzerine kurulmuş bulunmaktadır. Bu sistemler; Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası EFT Sistemi, Bankalar arası Kart Merkezi (BKM), Çek Takas Sistemi ve Doğrudan Tahsilat Sistemi’dir<sup>167</sup>.

Dünyadaki gelir idarelerine bakıldığında genellikle elektronik beyanname sistemiyle birlikte tahakkuk eden vergi borcunun elektronik ödeme yöntemiyle tahsilatını da mükelleflere sunmaktadır. Mükelleflere sunulan faydalar e-vergi beyannamesi doldurmanın, e-ödeme ile birlikte kullanılması durumunda daha da artmakta ve konu ile ilgili olan bu faydalardan dolayı e-ödeme sistemi toplum tarafından daha kolay benimsenmektedir<sup>168</sup>.

Türkiye’de, GİB sitesi üzerinden mükellefler kredi kartlarının numarasını girerek Motorlu Taşıtlar Vergisi, Trafik cezası, Geçiş ücreti idari para cezası ve Karayolları taşıma kanunu çerçevesinde idari para cezası ve 6111 sayılı kanun çerçevesinde borçlar ödenebilmektedir. Burada mükellefler GİB ile anlaşmalı olan bankaların kartlarını kullanarak ödeme yapabilmektedir. Bu bankalar 2011 yılı itibarıyla GİB ile anlaşmalı banka sayısı 12’ye yükselmiştir<sup>169</sup>.

---

<sup>167</sup> Alptürk a.g.e. 2008 s. 302.

<sup>168</sup> Özgen a. g. m. s.136-137.

<sup>169</sup> <https://intvrg.gib.gov.tr/index.jsp?gn=odeme> Erişim Tarihi: 15.04.2018.

#### 2.4.2.9. E-Haciz

Haciz, devlete borçlu olan kişinin elindeki menkul veya gayrimenkul mallarının devlet tarafından zorla el konulup satılmasıyla borcunun tahsilatının yapılmasının önünü açan bir cebri takip yolu olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>170</sup>.

Elektronik haciz sistemi ise, mükelleflerin banka hesaplarına haciz konulması olarak tanımlanmaktadır. Vadesi geçmiş olan vergi alacakları için devlet, elektronik ortamda haciz işlemi gerçekleştirebilir. Haciz işlemine başvurabilmek için öncelikle ilgili şartların yerine getirilmesi gerekmektedir<sup>171</sup>. Ülkemizde elektronik haciz uygulamaları; Banka hesaplarına e-haciz, Emniyet Genel Müdürlüğü Araç Haczi olarak karşımıza çıkmaktadır.

##### - E-Haciz banka

E-Haciz projesi ile 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 79 uncu maddesine dayanarak düzenlemesi yapılan haciz bildirimlerini Gelir idaresi başkanlığı, vergi dairelerinin adına elektronik hacze iştirak eden bankalara elektronik yöntemle bunun tebliğini yapılması aynı şekilde bankaların da buna elektronik yöntemle cevap verilmesi bu anlamda haczi yapılan menkul kıymetlerin ve varsa alacak ve haklarında paraya çevrilerek vergi dairesinin hesaplarına aktarılması amaçlanmaktadır.

##### - Emniyet genel müdürlüğü araç haczi (E-Emniyet Haczi)

Emniyet Genel Müdürlüğü ve Gelir İdaresi Başkanlığı arasında imzalanan protokol kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı birimleri tarafından, araçların satış ve devrini engellemek ya da sınırlandırmak amacıyla araç tescil kayıtlarına elektronik ortamda “Takyidat şerhi” eklenilmesi, kaldırılması veya muvafakat verilmesine yönelik programların hazırlanması amacıyla analiz, tasarım, yazılım ve test çalışmaları yapılmış olup, haciz işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır<sup>172</sup>.

#### 2.4.2.10. E-Fatura Uygulaması

Faturanın elektronik ortamda gönderilmesi, korunması ve ibrazının sağlanması 2010 yılında sağlanmıştır. 2018 yılı sonu itibariyle e-Fatura Uygulamasını kullanmak amacıyla uygulamanın başından bu güne 88.837 mükellef başvuru yapmıştır. Ayrıca 69 firma 416, 421,

<sup>170</sup> <https://www.nedir.com/haciz> Erişim Tarihi: 15.04.2018.

<sup>171</sup> Ümit Süleyman Üstün; “Elektronik Haciz Uygulamasının Değerlendirilmesi”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt:18, Sayı:2, Yıl:2010, s. 19.

<sup>172</sup> a. g. m. 2018 s.112.

424 ve 447 Numaralı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği kapsamında Elektronik Fatura Saklama Hizmeti Verme izni almıştır. E-Fatura Uygulaması üzerinden 220.286.825 adet fatura düzenlenmiştir.

Tablo 2. 7. Türkiye’de E-fatura uygulamasına kayıtlı kullanıcı sayıları ve düzenlenen e-fatura sayısı ve tutarları

YIL	E-Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı(Adet)	Düzenlenen e-Fatura Sayısı (Adet)	Fatura Tutarı (TL)
2014	19.375	72.463.951	1.127.236.091.091
2015	46.800	113.713.039	1.180.957.808.19
2016	61.013	163.456.644	1.974.549.748.742*
2017	72.036	177.485.032	2.637.574.673.267
2018	88.837	220.286.825	3.651.595.777.463

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s. 93 2018

Tabloda görüldüğü üzere 2014 yılından 2018 yılına kadar E-Fatura uygulamasından yararlanan mükellef sayısında ve düzenlenen E-Fatura sayısında hızla bir yükseliş olduğu görülmektedir. Bu anlamda fatura tutarlarında da bir yükseliş ön plana çıkmıştır.

#### 2.4.2.11. E-Defter

Elektronik defter uygulaması, 2011’ de Maliye Bakanlığı ve Gümrük Ticaret Bakanlığı tarafından ortak olarak yayımlanan 28141 Sayılı 2 sıra nolu Elektronik Defter Tebliğiyle yürürlüğe girmiştir. Bu tebliğe göre gerçek ve tüzel kişiler defterlerini elektronik şekilde düzenlemeyi istediklerinde aşağıdaki şartları yerine getirmiş olmaları gerekmektedir<sup>173</sup>.

- Gerçek kişi mükellefler elektronik sertifika ya da Mali mühür temin etmiş olmaları
- Tüzel kişi mükelleflerin Mali Mühür temin etmiş olmaları
- Elektronik defter tutulması için uyumluluk onayının alınmış bir yazılımın olması gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen şartları yerine getirenler tebliğ kapsamında [www.edeffer.gov.tr](http://www.edeffer.gov.tr) adresinden başvuru kılavuzuna uygun olarak başvuruda bulunması gerekmektedir. Ayrıca

<sup>173</sup> Elektronik Defter Genel Tebliği (SIRA NO: 1 Resmî Gazete Tarihi: 13.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28141 <http://www.gib.gov.tr/node/88458> Erişim tarihi 16.04.2018.

Başkanlık ya da Genel Müdürlüğü tarafından gerek görülmesi durumunda teknik bilgi ve belge de isteyebilmektedir<sup>174</sup>.

Tablo 2.8. Türkiye’de Yıllar İtibariyle E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayıları

Yıl	E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
2014	18.500
2015	45.321
2016	59.451
2017	70.495
2018	86.901

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.94 2018

Elektronik defter oluşturma iznine sahip olan mükellefler tebliğde açıklanan usul ve esaslara uymama gibi ya da eksiklik durumunda ilgili merciiler tarafından yapılan uyarılar dikkate alınmaması durumunda elektronik defter oluşturma izinleri iptal edilebilmektedir. Bu durumda mükellefler 1 yıl süre ile bu uygulamadan yararlanamam hükmü ayı şekilde tebliğde belirtilmektedir<sup>175</sup>.

#### 2.4.2.12. E-Arşiv Uygulaması

433 Seri Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde belirtildiği üzere E-Arşiv uygulaması Gelir İdaresi Başkanlığınca belirlenen ölçülere oranlı olarak faturanın elektronik biçimde düzenlenmesi, saklanması, gösterilmesi ve yazılmasını kapsayan bir uygulamadır. Elektronik arşiv uygulamasını kullanmak isteyen mükelleflerin öncelikle e-fatura uygulamasına kayıtlı olması gerekmektedir.<sup>176</sup>.

Tablo 2. 9. E-arşiv uygulamasından yararlanan mükellef sayısı ve düzenlenen faturaların Sayısı

YIL	E-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen Fatura Sayısı (Adet)
2016	6.161	1.043.384.973
2017	11.306	1.236.469.920
2018	24.030	1.709.500.104
Düzenlenen Toplam Fatura Sayısı	41.497	3.989.354.997

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı Yayın No:314 s.93 2018

<sup>174</sup> E-Defter genel tebliği a. g. m. 2011.

<sup>175</sup> E-Defter genel tebliği a. g. m. 2011.

<sup>176</sup> E-Arşiv Hakkında <http://www.efatura.gov.tr/earsivhakkinda.html> Erişim Tarihi 06.10.2019.



Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere 2016 yılı ile 2018 yılı karşılaştırıldığında E-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısında 4 katlık bir artışla 2018 yılında 24.030 olmuştur. Aynı şekilde düzenlenen fatura sayısında da bir artışla 2018 yılında 1.709.500.104 adet olmuştur. Bu anlamda toplamda 3.989.354.997 adet fatura düzenlenmiştir.

#### **2.4.2.13. E-Yoklama Sistemi**

Gelir İdaresi Başkanlığınca mükellefin davranışlarını kontrolünün yapılması bu anlamda yönetiminin sağlanması için günümüze uygun, etkin ve düzenli hale getirmesi için elektronik devlet uygulamaları bünyesinde yoklama ve denetim işlemlerini mobil teknolojileri vasıtasıyla gerçekleştirmesi amacıyla bu sistem uygulamaya konulmuştur. Bu uygulama ile klasik denetim ve yoklamalardan farklı olarak mobil cihazlar ve teknoloji altyapısıyla birlikte mükellefin herhangi bir uyumsuz bir durumunda hızlı ve etkin bir şekilde müdahale imkânı sunmaktadır.<sup>177</sup>.

2018 takvim yılına ait farklı görev alanlarında E-Yoklama uygulaması ile gerçekleştirilen işlemlerin adet olarak toplamda 2.118.528 adet elektronik yoklama işlemleri yapılmıştır.<sup>178</sup>

#### **2.4.2.14. E-Denetim**

Denetim, olması gerekenle fiili durum arasındaki karşılaştırma anlamına gelen murakabe; defterlerin ve kayıtların gözden geçirilmesi anlamına gelen revizyon; zaman zaman yapılan bir gözden geçirme ile işlerin yasalara, 3 emir ve yönergelere göre yürütülüp yürütülmediğini tespit etmek anlamına gelen teftiş; uygulama sonuçları ile ulaşılmak istenin amaçların karşılaştırılması anlamına gelen kontrol gibi kavramların tümünü içine alan bir üst kavramdır<sup>179</sup>.

Vergi denetimi ise, mükellefler tarafından verilen beyanların doğruluğunun incelenmesi bunun yanında vergi idaresinin kendi iç işleyişiyle ilgili merkez ve taşra

---

<sup>177</sup>E-Yoklama Mevzuatı ve Uygulama Eğitimi <https://www.gib.gov.tr/e-yoklama-mevzuati-ve-uygulama-egitimi-nisan-mayis-2017> Erişim Tarihi: 07.10.2019.

<sup>178</sup> GİB Faaliyet raporu a. g. m s.95 2019.

<sup>179</sup> Türmob meslek uyumu eğitimi <http://www.selcuk.edu.tr/dosyalar/files/074/muhasebe%20denetimi.pdf> Erişim Tarihi: 01.10.2019.

teşkilatlarının iç denetime tabi tutulması ve gerektiğinde de soruşturmaların yapılması olarak tanımlanmaktadır<sup>180</sup>.

Günümüzde geleneksel yöntemlerin dışında teknolojik odaklı yöntemler çıkmıştır. Bunlar sürekli denetim, bilgisayar destekli denetim ve elektronik denetim olmak üzere üç'e ayrılmaktadır<sup>181</sup>.

Sürekli denetim, finansal tablolarda yer alan bilgilerin doğruluğuyla ilgili tespitinin sağlanması için bilgisayar vasıtasıyla denetim tekniklerinin yapılması bu sayede de elektronik olarak denetim sonuçların ortaya çıkmasını sağlamak ve bunu da kullanıcılara sunmaya yönelik olarak bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilgisayar destekli denetimlerde birden fazla bilgisayar programları yardımıyla denetim yapılmaktadır. Bilgisayar Destekli Denetim' de kullanılan yazılımlar SESAM, ACL, IDEA, COBİT olarak sıralanmaktadır.

Cumhuriyetten sonra maliye alanında ve denetim anlamında önemli gelişmeler aşağıdaki şekilde özetlenebilir<sup>182</sup>;

- TBMM'nin ilk çıkardığı kanun: 24.4.1920 tarihli 1 sayılı Ağnam Resmi Kanunu
- 1923 yılında Maliye Bakanlığı kurulmuş, "Maliye Vekâleti Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Kanun" 29.05.1936 tarihinde kabul edilmiştir.
- Temettü vergisi yerine 1926 tarihinden itibaren Kazanç Vergisi Kanunu uygulanmaya başlanmıştır.
- 28.03.1945 tarih ve 4709 sayılı kanunla Maliye Bakanı'na bağlı Hesap Uzmanları Kurulu (HUK) kurulmuştur.
- 1946'da Vasıtasız Vergiler ve Vasıtalı Vergiler Genel Müdürlükleri kaldırılmış ve Gelirler Genel Müdürlüğü kurulmuştur.
- 14.02.1983 tarihinde yürürlüğe giren 178 sayılı KHK ile bugünkü anlamda Maliye Bakanlığı kurulmuş, görev ve yetkileri, teşkilat yapısı düzenlenmiştir.
- 1996 yılında Mali Suçları Araştırma Kurulu, 2002'de Kamu İhale Kurumu kurulmuştur.

---

<sup>180</sup> Altar Ömer Arpacı: "Vergi Denetimi Üzerine" <http://www.alomaliye.com/2004/10/05/vergi-denetimi-ve-gelir-idaresinin-yeniden-yapilanmasi/>.Erişim Tarihi: 04.03.2019

<sup>181</sup> Ercan Alptürk ; Elektronik Denetim Rehberi, Gelirler Kontrolörleri Demeği, İstanbul, Mart 2008 s.75.

<sup>182</sup>Furkan BEŞEL, Türkiye'de vergi denetiminin çeşitli göstergeler ile analizi, Sayıştay dergisi sayı 107 ekim-aralık s.73 2017.

- 2005 yılında Gelirler Genel Müdürlüğü kaldırılarak yerine Maliye Bakanlığına bağlı olarak 5345 sayılı Sayılı Gelir İdaresi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile Gelir İdaresi Başkanlığı kurulmuştur.

- 2010 yılında Maliye Bakanlığı içerisinde Vergi İnceleme ve Denetim Koordinasyon Kurulu kurulmuştur.

- 10.07.2011 tarih 646 sayılı KHK ile Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı (VDK) kurulmuştur.

Vergi Denetim Kurulu tarafından mükelleflerin vergi dairesine sunacakları vergi beyannameleri ile ilgili hata, hile, eksiklik ya da vb. durumlarda ortaya çıkacak riskleri en aza indirmek için bu riskleri ölçecek bir takım yazılımlar geliştirmiştir. Bu anlamda elektronik defter ve elektronik faturaları vergi denetim analiz sistemiyle(VEDAS) beyanda bulunan şahıs ya da işletmenin tüm mali durumunu, beyanla ilgili belgelerin geçerliliğinin tespitiyle denetleme yapabilmektedir. Burada mükellefin işyerine gidilmesine gerek duyulmadan vergi denetimiyle ilgili memurlar merkezden bunlara erişiminin sağlanıp gerekli denetimlerin yapılmasına olanak sağlamaktadır<sup>183</sup>.

## **2.5. Vergilendirme İşlemleri için Vatandaşlarla İletişimde Sosyal Medyanın Kullanımı**

GİB çağın gereklerine uygun olarak, hazırlanan her türlü güncel haber, doküman, resim ve video paylaşımları ile sosyal medyada (Facebook, Twitter, Youtube ve Google+) aktif bir şekilde kamuoyunu ve mükellefleri bilgilendirmektedir.

### **2.5.1. Sosyal Medya**

Bugün gelinen noktada sosyal medya sosyal hayat adına çok önemli bir alan olmuştur. Sosyal medyayı bu kadar önemli kılan sağlayıcıların başında öncelikle herkesin ulaşabileceği, klasik medya gibi olmadığı herkesin kendi kurgusuna açık olduğu, klasik medyaya göre daha az maliyetli ve hızlı uygulamaları ile medya anlamında yeni bir mecra olarak karşımıza çıkması gibi özellikleri onu önemli hale getirmektedir.

Sosyal medyaya çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır. Kaplan ve Haenlein' in tanımına göre; "Sosyal medya, Web 2. 0 kapsamında içerik olarak teknolojik ve ideolojik olarak olması ayrıca yapılanma olarak kullanıcı merkezli bir biçimde üretme ve geliştirmeye imkân veren

---

<sup>183</sup> İlker Calayoğlu Elektronik Vergi Denetimindeki Teknolojik Gelişmeler ve Tam Denetime Geçiş Adımları Muhasebe ve Finansman Dergisi 2009 s.156.

internet tabanlı uygulamalarının bütünüdür.<sup>184</sup> Borges ise sosyal medya tanımını insanların birbirleriyle internet ağı ortamında iletişim kurduğu bir yapı olarak tanımlamaktadır<sup>185</sup>.

Sosyal medya uygulamalarının sağladıkları etkileşim ve sosyalleşme derecesine göre dört basamak halinde sınıflandırıldığı görülmektedir. Bu basamaklardan; 1'inci basamaktaki çevrimiçi servisler (Google Trends, Zeitgeist, Yahoo Answers vb.) büyük miktarlardaki bilgi yığınlarına çevrimiçi erişim imkânı sağlasa da, sosyalleşme boyutuna daha az katkı sağlamaktadır. 2'nci basamaktaki çevrimiçi servisler (Wikipedia, YouTube, Delicious, Digg vb.) kullanıcılara dijital nesnelere paylaşımına ve yaygın bir amaca doğru işbirliğine izin vermektedir. Bu uygulamalar sosyal ağ uygulamalarıyla büyük benzerlikler gösterse bile, ana amaç ve fonksiyonları kapsamında üyeler arasındaki sosyalleşmeyi teşvik edecek yapıda değildirler<sup>186</sup>.

3'üncü basamaktaki uygulamalar (MySpace, Facebook, Friendster, LinkedIn, Flickr vb.) çevrimiçi sosyal servislerin çekirdeğini oluşturan gruptur. Bu uygulamalar, ilgi alanına dair bir topluluğa katılma ve katkı sağlama imkânı yaratırlar. Belirtilen servislerin çoğu, üyelik için kayıt oluşturulurken bir dizi kişisel veya profesyonel bilgi talep ederler. Son olarak, üç boyutlu benzetim ortamları ya da kişiler (avatar vb.) kaynaklı ortaya çıkan teknolojilerin (sanal dünyalar (Second Life vb.)), mevcut servislerden daha zengin sosyalleşme ve daha derin etkileşim özellikleri taşıdığı ve bu uygulamaların çevrimiçi servislerin 4'üncü basamağını oluşturan grup olabileceği değerlendirilmiştir<sup>187</sup>.

Dünyada sosyal medya kullanımına bakıldığında 3.48 milyar sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmekte bu da dünya nüfusunun %45'ine, 3.25 milyar mobil sosyal medya kullanıcısı, bu da dünya nüfusunun %42'sini ifade etmektedir. Dünya da en çok kullanılan sosyal medya kullanımı istatistiklere göre Facebook 2.27 milyar kullanıcı ile birinci sırada karşımıza çıkmaktadır. En çok kullanılan ikinci platform olan Youtube ve ardından ise Instagram gelmektedir<sup>188</sup>.

---

<sup>184</sup> Andreas M. , Kaplan, ve Michael Haenlein, ,''Users of the World, unite! The challenges and opportunities of social media.'' Business Horizons, 2010 s. 53.

<sup>185</sup> Doç. Dr. Levent ERASLAN- Dr. Derya ÇAKICI ESER ''Sosyal medya toplum araştırma( Sosyal medya sosyolojisine giriş) 2015 s.9.

<sup>186</sup>O. Costa, Cachia, R., Compano, R. ve Amanatidou, E. "Using Online Social Networks to Look at the Future". Rick D.Sullivan and Dominick P. Bartell (Ed.). *Internet Theory, Technology and Applications: Future of the Internet : Social Networks, Policy Issues and Learning Tools.*, New York: Nova Science Publishers, Inc 2011 s.1-24.

<sup>187</sup> a.g.e.2011 s.1-24.

<sup>188</sup> Digital in 2019 Raporu We Are Social Dünya İnternet Sosyal Medya ve Mobil Kullanıcı İstatistikleri We are social and Hootsuite 2019.

2019 da çıkan verilere bakıldığında Türkiye'nin nüfusunun( 82,4 milyon) %63 ü sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır. Bu 52 milyon kişiye tekabül etmektedir. Nüfusun %53'ü de aktif mobil sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır Bu da 44 milyon kişiye tekabül etmektedir. Türkiye'de yetişkin dediğimiz insanların %98'i cep telefonu kullanmaktadır. Bunların %77'si akıllı telefon kullanmaktadır. Masa üstü bilgisayar ya da diz üstü bilgisayar kullananların oranı %25 olarak görülmektedir. Türkiye'de en aktif sosyal medya uygulaması Youtube olarak göze çarpmaktadır. Youtube'yi Instagram ve Facebook sırasıyla takip etmektedir. Bunların dışında ayrıca Twitter, Snapchat, ve Linkedin kullanım oranı yüksek olan diğer sosyal medya uygulamaları olarak göze çarpmaktadır<sup>189</sup>.

Türkiye'de en çok kullanılan sosyal medya platformlarının kullanıcı sayılarına bakıldığında Facebook'un 43 milyon kullanıcı bulunmakta ve erkeklerin daha fazla kullandığı bir platform olduğunu görülmektedir. Instagram'ın 38 milyon kullanıcı bulunmakta ve Facebook gibi yine erkeklerin daha fazla kullandığı bir platform olarak karşımıza çıkmaktadır. Twitter ülkemizde 9 milyon kullanıcıya sahip ve her 10 kişiden 8'i erkek, Kadınların daha fazla kullandığı platform olan Snapchat'in ise ülkemizde 6.3 milyon kullanıcısı bulunmaktadır. LinkedIn yine erkeklerin daha yoğun olarak kullandığı bir platform ve 7.3 milyonluk kullanıcı sayısına sahip olduğu görülmektedir<sup>190</sup>.

### **2.5.2. Kamu Kurumlarında Sosyal Medya Kullanımı**

Ülkelerin küreselleşmeyle birlikte gelişen teknolojiye ayak uydurabilmeleri için devletin her kademesinde ve yapısında yeniden yapılandırıldıkları görülmektedir. Devletin kamu kurumları tarafından asli görevlerini yerine getirirken sosyal teknolojilere ve yöntemlere başvurması gerçeği, sosyal medyanın kamu kurumlarının işleyişinde önemli rol üstlendiği gerçeğini ortaya çıkarmaktadır. Günümüzde kamu kurumları tarafından üstlenilen hizmetlerin geniş kitlelere ulaşmasını sağlamak için devletin her kademesinde artık sosyal medya teknolojilerine rastlanılmaktadır. Burada temel amaç; şeffaflığı arttırmak, kurum içi ve kurum dışı işbirliği geliştirmek ve kamu katılımını aktifleştirmektir<sup>191</sup>.

Kamu hizmetlerinin sağlanması noktasında özellikle 2008 yılından itibaren sosyal medya hizmet uygulamaları verimli bir şekilde yürütülmüştür. Sosyal medya kamu kesiminde internet kullanımını noktasında yeni bir dönem olarak algılanmaktadır. Burada söz konusu olan

---

<sup>189</sup> Digital in 2019 Raporu We Are Social Türkiye'de İnternet Sosyal Medya ve Mobil Kullanıcı İstatistikleri We are social and Hootsuite 2019.

<sup>190</sup> a.g.m. 2019.

<sup>191</sup> Yrd. Doç. Dr. 'Handan ERTAŞ Kamu yönetiminde sosyal medya' Palet yayınları 2015 s.23.

vatandaşlar ve kamu çalışanları sosyal medya hizmet uygulamaları esnasında yönetim noktasında etkilenmektedirler<sup>192</sup>.

Kamu yönetimiyle ilgili olarak bakıldığında sosyal medya teknolojisi ilk kez 2004 yılında ABD başkanlık seçimleri sırasında kullanılmıştır. Bu seçimlerin kampanyası sırasında Demokrat Parti adayı Howard Dean'in kampanya takımı 'MeetUp'ı (bir sosyal ağ platformu) başarılı bir şekilde kullanmışlardır. Yine aynı şekilde Barack Obama'nın başkanlık seçimleri kampanyası sırasında oy kullanan seçmenlere sosyal medya vasıtasıyla ulaşılmıştır<sup>193</sup>.

Kamu sektöründe sosyal medya uygulamalarının başlamasıyla birlikte geleneksel olarak sunulan uluslararası posta servislerinin kullanımı oldukça azalmıştır. Örneğin haberlerin Twitter ve Facebook üzerinden paylaşılmasıyla U.S Postal Service(USPS)'in kullanımı azalmıştır<sup>194</sup>.

Kamu kesimi için mikrobloglar vatandaşları bilgilendirmek için en çok kullanılan sosyal medya uygulaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Mikrobloglar kullanıcıların kısa genellikle karakterli durumlarını anlattıkları ya da yorum yaptıkları bir blog forumudur. Günümüzde bu servislerin en popülerleri Twitter'dır. Twitter 2006'da ortaya çıkmıştır. Günümüzde milyonlarca insan tarafından kullanılmaktadır. Haber kurumları, şirketler ve yakın dönemde kamu kurumları da Twitter'a dâhil olmuşlardır. Burada kamu kurumları kendi sitelerinde duyurdukları haberler veya bilgileri Twitter da paylaşarak izleyici ve takipçi sayısını arttırmak istemektedir<sup>195</sup>.

---

<sup>192</sup> a.g.e. 2015 s.24.

<sup>193</sup> a.g.e. 2015 s. 24.

<sup>194</sup> a.g.e 2015 s.27- 28.

<sup>195</sup> a.g.e. 2015 s. 28.

**Tablo 2. 10. GİB Sosyal Medya İstatistikleri**

<b>Sosyal Medya İstatistikleri</b> <b>31 Aralık 2018 itibarıyla</b>	
Facebook Takipçi Sayısı	101.660
Twitter Takipçi Sayısı	44.272
Twitter Haber Sayısı	10.671
Google+ Takipçi Sayısı	1.117
Youtube İzlenme Sayısı	1.391.963
Youtube Video Sayısı	167
Youtube Takipçi Sayısı	1.887

**Kaynak:** Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu Şubat 2019 Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı  
Yayın No:314 s. 26 2018

Kamu kurumlarının bilgilendirme ve hizmet sunma anlamında Facebook kamu kurumlarında da hızla popüler bir sosyal uygulama olmaktadır. Burada kamu kurumları tarafından kullanılan site vatandaşlara doğrudan bilgi verebilmekte çoğu zaman da bazı hizmetleri yerine getirebilmektedir.

Kamu kurum ve hizmet tanıtımında, hizmetten yararlananlara ilişkin veri tabanı oluşturulmasında, vatandaşlarla çift yönlü iletişim kurulmasında ve karşılıklı etkileşimi oluşturulabilecek diğer tüm alanlarda yeni iletişim teknolojileri ve sosyal medyanın çok önemli işlevleri bulunmaktadır. Bu nedenle, günümüzde kamu yönetimleri için sosyal medya teknolojilerinden yararlanılması önemlidir. Özellikle gerçek anlamda yönetişimin gerçekleşmesi açısından etkin biçimde yararlanıldığı takdirde sosyal medya pek çok avantaj sağlayacaktır<sup>196</sup>.

---

<sup>196</sup> a.g.e. 2015 s. 38.

## 3. BÖLÜM

### 3. E-VERGİLENDİRME İŞLEMLERİNİN SAĞLADIĞI YARARLAR

#### 3.1. E-Vergi Uygulamalarının Vergi Uyumuna Katkısı

Vergiler, kamu giderlerinin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesi için öncelikli ve önemli kamu gelirlerindedir. Vergilerin devlet tarafından tahsil edilmesinde önemli olan noktalardan bir tanesi vergilerin uyumlu bir şekilde zamanında tahsil edilmesi, vergilerin etkin bir şekilde kamu gideri olarak kullanılmasında önem taşımaktadır. Özellikle vergileme süreçlerinde var olan karmaşıklık, vergi denetimlerindeki imkân kısıtlamaları, mükellefler tarafından vergi kanunlarının anlaşılabilme sorunu ve vergi toplama maliyetlerinin yüksek olması gibi nedenlerden dolayı mükelleflerin en kolay, en az masraf ve en hızlı şekilde vergileme sürecine dâhil edilmeleri önem arz etmektedir. Bu nedenlerden dolayı vergi uyumu kavramı daha da önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

##### 3.1.1. Vergi Uyumunun Teorik Çerçevesi

Öncelikle vergi uyumunun tanımına bakılması gerekmektedir. Vergi uyumu; vergi mükellefinin beyannamesini verirken bu yükümlülüğünü tam olarak yerine getirmesi ve aynı zamanda bu beyanname zamanında yerine getirebilmesi olarak karşımıza geçmektedir. Vergi uyumu, mükellefler tarafından yükümlülüklerin doğru şekilde yerine getirilmesi olarak tanımlanmaktadır<sup>197</sup>.

Vergi uyumu adına bu güne kadarki yapılmış çalışmalar arasında bu alana öncü olarak gösterilebilecek çalışma Michael Allingham ve Agnar Sandmo'nun 1972 de yaptıkları teorik çalışma kabul edilebilir<sup>198</sup>.

##### 3.1.2. Vergi Uyum Kavramının İncelenmesi

Vergi uyumu (Tax compliance); vergi idaresi ve mükellefler arasında mali bir amacı, her iki tarafın da yüklenmesi, bir düzen kurma, birlikte karmaşa olmaksızın uyum içinde hareket etme manalarını ifade etmektedir. Burada uyum kelimesinin çok geniş bir kullanım

---

<sup>197</sup> Mehmet TUNCER, "Vergi Uyumunun Arttırılması ve Türkiye" (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, SBE, 2002 s.1.

<sup>198</sup> M.Allingham, A. Sandmo , 'Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis,' *Journal of Public Economies*, 1972 s. 323-338.



alanı olduğu, fakat vergi literatüründe bu kavramın daha çok uzlaşma anlamının açığa çıktığı gerçeği söz konusudur<sup>199</sup>.

Vergi uyumu (Tax compliance) kavramı ile ilgili farklı görüşler vardır. Bu görüşlerden bir tanesi vergi uyumu kavramını vergi itaati kavramıyla ilişkilendirmiş olan Becker'in çalışmalarıdır. Becker'in çalışmalarının ana dayanak noktası denetimlerin ve cezaların arttırılması olarak ortaya konmuştur. Ancak vergilerdeki söz konusu denetim, cezalar gibi yaptırımlar kanunlardan kaynaklanmıştır. Kanunlar hangi kurallara uyulması gerektiğini ortaya koyduğu gibi kurallara uyulmadığı durumlarda ne tür yaptırımların uygulanacağını ortaya koymaktadır. Bu tüm kanunlarda böyledir, bu durum vergi kanunlarına has bir durum değildir<sup>200</sup>.

Kurallara uyma açısından itaat kavramı ve uyum kavramı compliance kelimesini karşılayacak içeriktedir. Fakat itaat eden kişi, kurallara uyma sürecinde emir komuta sisteminde alt birim yani itaat eden konumundadır. Uyum sağlayan kişi üst merhiin emrine uyduğu gibi diğer insanların kurallara uymasından da etkilenir ve kurallara uymaktadır. Uyum emir verene uyum sağlamakla beraber diğer kurallara uyanlara da uyum sağlamayı ifade eden artı bir anlama sahiptir. Vergi ödeyen mükellefler sadece devlete karşı sorumluluklarından değil topluma karşı sorumluluklarından dolayı da vergi ödemektedirler. Çünkü vergi sonradan öğrenilmiş bir bilgidir. Vergi uyumu da bu sosyal dinamikler sayesinde sağlanır. Aksi halde her kolluk gücü olan devlet iyi vergi hasılatı sağlardı. Vergi ödemek sosyal bir kural oldukça mükellefler diğer insanların vergi ödemesinden de etkilenir ve vergi ödemeye yönelmektedirler<sup>201</sup>.

### 3.1.3. Vergi Uyumunun Unsurları

En basit ifade ile vergi uyumu “yeterli kayıt tutma, vergi beyannamelerini zamanında ve doğru bildirmeyi ve vergi borcunu tam olarak ödemeyi gerektirir”. Vergi uyumu mükellefin temel görevlerini eksiksiz yerine getirmesidir. Bu tanıma göre her türlü aksi davranışın da uyumsuzluk olarak değerlendirileceği açıktır. Mükelleflerin vergi uyumlarını daha iyi kavramak amacıyla veri uyumunu oluşturan unsurların analizinin yapılması gerekmektedir.

---

<sup>199</sup> P. F. Lars ve S. F. Bruno " Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation" *Journal of Law & Policy*, 29(1), 2007 s.103.

<sup>200</sup> P. F. Lars ve S. F. Bruno (2007). a.g.e. s.103.

<sup>201</sup> P. F. Lars ve S. F. Bruno (2007). a.g.e s.103.

Vergi uyumunun unsurları şunlardır; kanunlara uyma unsuru, gerçek vergi yükümlülüğünü yerine getirme unsuru, cebir ve gönüllülük unsuru, zaman unsuru, iki taraflı bir süreç olma unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır.

### 3.1.3.1. Kanunlara uyma unsuru

İngiltere’de Magna Carta anayasal gelişmelerin ilk işareti olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda vergileme sisteminin yasal düzlemde bir araya gelmesinin önemli bir gelişmesi olarak görülmektedir. Magna Cartanın 12. maddesinde Kral vergisel anlamdan hüküm vermeden öne konseyin onayını alması gerekmekte idi. Bu anlamda ilk kez temsilsiz vergi olmaz ilkesi temelinde bugünkü anayasal vergilemenin ilkelerinden en önemli olanı yani vergilerin kanuniliği ilkesinin oluşmasını sağlamıştır<sup>202</sup>.

Devletin kamusal gereksinimleri karşılamak üzere vergi alması zaman içinde keyfilikten uzak yasal düzenlemelere bağlı gerçekleşmektedir. Bunun yanı sıra ayrıca vergilerin yasalara bağlı olarak kaldırılıp ya da konulması kamu otoritesi olan devleti bağladığı gibi aynı zamanda toplumu da bağlamaktadır. Örneğin devletin zarar verecek şekilde ya da zamansız bir şekilde toplumdaki vergi alması yanlış olacağı gibi toplumdaki vergi mükellefi olan bireylerin de vergilerini vermemesi ya da geç vermesi gibi sakıncalı durumların olması da sorunlar doğuracaktır. Bu anlamda bir mali sistem içerisinde kamu gelirlerinin nasıl, ne kadar ve kimlerden alınacağı sorunsalı vergi yönetimlerinin genel problemi olmaktadır<sup>203</sup>.

Vergilerde uyumsuz olma durumu çok önemli sonuçlar doğurmaktadır. Ekonomik sistemde vergilerde bir uyumsuzluk olması ilk anda devletin hasılatında olumsuz bir etkileme durumu yaşatacaktır. Bu olumsuz durumla beraber devlet istediği kaynağa ulaşamayacak ve vatandaşın talep ettiği hizmetleri yerine getiremeyecektir. Bunun yanı sıra kayıt dışılık ve vergi uyumsuzluğu aynı mal ve hizmet üreten ticari birimlere de zarar verecektir. Örneğin, ticari birimlerden vergi uyumunu sağlamayanlar sektördeki vergi yüküne bağlı olarak daha fazla haksız kazanç sağlarlar. Bu durumda karşısında aynı sektörde rekabette olan diğer bir ticari birimin de o sektörde tutunma şansı çok kalmayacaktır. Bu anlamda vergi uyumu “geniş ölçüde mükellefin vergi yasalarının oluşturduğu kuralları karşılayabilmesi ile ilgilidir. Bu

<sup>202</sup> Adnan GERÇEK, Feride BAKAR, Fulya MERCİMEK, Erdem Utku ÇAKIR, Semih ASA, “Vergilemenin Anayasal Temellerinin Çeşitli Ülkeler Açısından Karşılaştırılması ve Türkiye İçin Çıkarımlar”, AÜHFD, 63 (1) 2014, s.83.

<sup>203</sup> L. Sour . An Economic Models of Tax Compliance with Individual Morality and Conformity, *Economia Mexicana*,13(1), 2004 s.44.

kurallar da; sisteme kayıtlı olmak, gerekli bilgileri zamanında bildirme, eksiksiz beyan ve doğru bilgi sunma ve zamanında vergi ödeme olarak sayılmaktadır<sup>204</sup>.

Vergi uyumunun kanunlara uymak olarak yorumlanması konusunda çeşitli görüşler mevcuttur. Bu görüşlerden bir tanesi de Paul Webleydir. Paul Webley “kanun ve benzeri düzenlemelerin oluşturduğu vergiye dair kurallar mevcuttur. Bu kurallara da bağlı kalmak vergi uyumunu göstermektedir “demekle vergi uyumuna yakın bir tanım yapmaktadır. Gaston Jeze’e göre ise vergi uyumu ‘ günümüz devletlerde vergi, kişilerden onların faydaları için ve belirli kurallara göre talep edilen parasal kıymetler olarak tanımlanmıştır<sup>205</sup>.

### 3.1.3.2. Gerçek vergi yükümlülüğünü yerine getirme unsuru

Vergi uyumunun önemli bir özelliği mükellefin gerçek vergi yükümlülüğünü ortaya koyması olarak oluşan ifadesi ortaya çıkmaktadır. Bu unsur mükellefin vergiye tabi olan gelirlerini ve giderlerinin doğru şekilde hesaplanması ve bu şekilde vergi dairesine bildirilmesi olarak ifade edilmektedir. Bazı durumlarda mükellefin dikkatsizliği, hataları da ya da kasıtlı davranışları vergi uyumsuzluğu sonucunun ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir. Bundan dolayı mükellefin hesaplama tekniğinin olması, okuyabilmesi, beceri ve yeteneğinin olması gerekmektedir<sup>206</sup>.

Bir ekonomide devlet ile mükellefler arasındaki ilişkinin temelinde mükellefin gerçek vergiyi ödemesi, bu anlamda vergi uyumunu tam olarak gerçek anlamda sağlaması gerçeği yatmaktadır. Dolayısıyla vergi uyumu adına mükellefin ödemesi gereken vergi ile ödediği vergi arasındaki fark ne denli azalırsa mükellef vergi uyum derecesini o denli arttıracaktır. Yapılacak olan incelemeler sonucu belirli oranda vergi kaçırdığı, yanlış anlamadan veya hatadan dolayı eksik ödediği ortaya çıkan mükellefin, ödediğinin ödemesi gerekene oranı o mükellefin vergi uyum derecesini ortaya koyacaktır. Eğer bir mükellef üzerine düşen vergiyi büyük ölçüde beyan etmiş ve ödemişse örneğin üzerine düşen verginin %80- 90’nı beyan edip ödemişse bu mükellefe uyumsuz mükellef demek gerçeği yansıtmayacaktır<sup>207</sup>.

---

<sup>204</sup> OECD Monitoring Taxpayers Compliance:A Practical Guide Based on Revenue Body Experience. *Forum On Tax Administration:Compliance* Sub-group Final report, 2008 s.9.

<sup>205</sup> P. Webley Tax compliance by businesses. In Hans Sjögren & Göran Skogh (Eds). *New Perspectives on Economic Crime*, Cheltenham: Edward Elgar, 2004 s.95.

<sup>206</sup> J. A. Roth, J. T. Scholz and A.D. Witte. *Taxpayer Compliance, An Agenda for Research*, Vol.1: Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1989 s.21.

<sup>207</sup> L. P. Fold and B. S. Frey . *Trust Breeds Trust:How Taxpayers Are Treated*,*Economic of Governance*. 3(1). 2002 s.8.

Mükelleflerin vergi yükümlüğü nedeniyle ve vergi uyumu kavramının gereği olarak da gerçek vergi yükümlülüğünü yerine getirmekle görevli olmaktadır. Bu noktada karşımıza vergiden kaçırma ve vergiden kaçınma kavramlarının vergi uyumu kavramı ile bağlantılı iki kavram çıkmaktadır. Vergi kaçırma mükellefin kasıtlı olarak vergi yükümlülüğünü azalttığı uyumsuz davranıştır. Vergiden kaçırma ise kanunların sınırladığı ölçüde vergi yüklerinin hafifletmektir. Dolayısıyla, vergiden kaçınma; bir suç olmadığı gibi vergi uyumsuzluğu da değildir<sup>208</sup>.

### 3.1.3.3. Cebir ve gönüllülük unsurları

Önceki dönemlerde vergi, üzerinde vergi yükü olan herkesin vermesi gereken, eğer verilmezse zorla alınması gereken bir kamu geliri olarak biliniyordu. Yani verginin tanımında “cebir unsuru” ağırlıklı önemli bir unsur olarak ön plana çıkıyordu. Fakat son dönemlerde devletin anlayışındaki değişimler ve ayrıca insan hakları anlayışındaki gelişmeler bu anlayışı kırmıştır.

Bu yeni yaklaşım IRS tarafından yapılan tanımda da görülmektedir. Bu tanıma göre vergi uyumu mükellefin vereceği beyannamelerin eksiksiz, hatasız, tam zamanında ve herhangi baskı altında olmaksızın bildirmesi olarak tanımlanmaktadır<sup>209</sup>.

Sosyologlar vergi ödemeyi sonradan öğrenilmiş bir davranış olarak ifade ederler. Yani mükellefe birileri vergi ödemenin erdemini anlatmak durumunda olmaktadır. Daha açıklayıcı olarak mükellef var olan vergi ahlakına uyum sağlamak ve vergi ödemek zorunda olduğunu anlamak durumunda olmaktadır. Bu ahlaki bilgiyi reddeden kişi de cezai müeyyidelerle karşılaşmaktadır. Bu manada istenilen davranış vergi ödenmesi ise, bu bir öğrenme süreci içinde gerçekleşmektedir. Bunun dışındaki aksi durumlarda mükellef doğuştan vergi ödemeye hazır değildir hatta vergi ödemeyip parasını muhafaza etmeye daha yakın olmaktadır<sup>210</sup>.

Yasa koyucular ve IRS gibi güçlü vergi yönetimleri öncelikle vergi ödemenin ahlaki bir norm olabilmesini sağlamaya çalışmaktadırlar. İlk başta kurallar ortaya konulur, kurallara

---

<sup>208</sup> Sour, L. An Economic Models of Tax Compliance with Individual Morality and Conformity, *Economia Mexicana*,13(1) 2004 s.45.

<sup>209</sup> James, Taxation, Critical Perspectives on the World Economy, Routledge, London and New York, four volumes 2002 s.57.

<sup>210</sup> Torgler, Benno & Schneider, Friedrich What shapes attitudes toward paying taxes? Evidence from multicultural European countries. *Social Science Quarterly*, 88(2) 2007 s. 447.

uymayanlar kanuni cezalara tabi tutulur ve cezaya bağı oluşacak suç fiili de herkesi bağılayacak şekilde belirlenmiş olacak şekilde uygulanmaktadır. Bu şekilde maddi cezaya tabi her fiil yavaş yavaş maddi olmayan yükümlülüklerin de tesis edilmesine katkıda bulunmaktadır. Denetimin sıfır olduğu durumlarda ise eksiksiz vergi ödeyen mükellefler bu durumda dış etkenlerden dolayı değıl, içe dönük değerlerle vergi ödemektedirler. Yani bu mükellefler de gerçekte vergi uyumunun temelinde daha önceki zaman dilimlerinde ahlaki kuralın tesis edilmesinde cebir ögesi kullanılmıştır<sup>211</sup>.

#### **3.1.3.4. Zaman unsuru**

Vergi uyumunun tam olarak sağlanması için gerekli olan unsurlardan bir tanesi de zaman kavramıdır. Mükellef üzerine düşen sorumlulukları ilgili hükümdede belirtilen sürelerde yerine getirmesi gereklidir. 213 sayılı Vergi Usul Kanununun 341. Maddesinde mükelleflerin görev ve ödevlerini zamanında yerine getirmemesi vergi zıyı olarak tanımlanmıştır. Bu anlamda zaman unsuru içinde bir fiil barındırdığı ve bu fiili yerine getirmemesinin cezai bir durum yarattığından dolayı önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **3.1.4. Vergiye Uyumunu Belirleyen Faktörler**

Mükelleflerin vergi borçlarını ödeme noktasında içinde buldukları koşullar vergi uyumunu belirlemeye yönelik faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu faktörler 5 grupta toplanmaktadır<sup>212</sup>:

- Psikolojik Faktörler
- Ahlaki Faktörler
- Kültürel Faktörler
- Kurumsal Faktörler
- Dinsel Faktörler
- Siyasal Faktörler
- İdari-yönetimsel Faktörler
- Hukuksal Faktörler

---

<sup>211</sup> B. Torgler. Tax Morale And Direct Democracy. *European Journal of Political Economy*,( 21) 2005 s. 526.

<sup>212</sup> Aktan, C.C. ve Savaşan, F., Kayıtdışı Ekonomi ve Etik, Yolsuzluğun Önlenmesi İçin Etik Projesi, Akademik Araştırma Çalışması, Aktan, C.C. ve Tutar, H , “Organizasyonlarda Kurallar ve Kurumlar: Kurum Kültürü”, içinde: C. Can Aktan (Ed), Kurumsal Kültür, Ankara: SPK Yayın 2009.

### **3.2. Vergi Uyumunu ve Bilincini Sağlama Kolaylığı Açısından E-Vergi Uygulamalarının Önemi**

Bilişim, genel olarak tanımına bakıldığında bilgi ve iletişim kavramlarının bir araya gelerek ifadesinin bulunduğu, bilgiye ulaşılması, iletiminin sağlanması ve herkesin kullanım alanına sunulması olarak ifade edilmektedir. Literatüre bakıldığında İngilizce karşılığa INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) olarak yazılmakta olan bu kavram bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) olarak ifade edilmektedir.<sup>213</sup> Bilişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla vatandaşlara sunulan bilgilerin şeffaf olmasını, daha hızlı ve kaliteli, daha ucuz gibi pozitif anlamda idari yapının daha güçlenmesinin yolunu açarak vergi sisteminin de aynı zaman olumlu olarak bundan etkilenmesini sağlamaktadır<sup>214</sup>.

Kamu yönetimi kendi içinde yeniden yapılandırılması sürecini tamamlama yönünde atılımlarını gerçekleştirme noktasında ve bu anlamda İnternet Bilgisayar Teknolojilerinin (İBT) ile ilgili ilk girişimlerini genellikle kamu sektöründe görüldüğü ve teknolojik alanında atılımların öncülüğünün devlet üstlendiği görülmektedir. İBT' nin devlet açısından bakıldığında en önemli konularından bir tanesi olarak vergileme olduğu kamunun bu alanda vermiş olduğu hizmetlerin ilk sırasında vergilendirme hizmetlerin olduğu görülmektedir<sup>215</sup>.

#### **3.2.1. Vergi İdaresi ve Mükellefler Arasındaki İlişkinin Geliştirilmesi Anlamında Bilişim Teknolojilerinin Vergi Uyumuna Etkisi**

Globalleşen günümüz dünyasında birçok devlet bilişim teknolojileri bir takım karmaşık konudaki işlemleri basit hale getirmekte kalite ve etkinlikte üst seviyelere çıkmaktadırlar. Bunun yanı sıra yapılan maliyetlerde azalma, verilen hizmetlerin kalitesinde artışın sağlanması, kamu hizmetlerin verilmesinde hızlı ve basit bir şekilde ulaşılması gibi konularda bilişim teknolojilerine önemli bir rol biçilmektedir<sup>216</sup>.

Bilişim teknolojilerindeki gelişme ile birlikte, kamu yönetiminde belgelerin yönetilmesi ve tek bir alanda toplanabilmesi için elektronik ortama geçiş yapılmakta ve buna yönelik sistemler geliştirilmektedir. Geliştirilen bu uygulamalar ve sistemler sayesinde yer,

---

<sup>213</sup> A.R. Özdemir, & O. Öksüzler, "Bilişim Teknolojileri Kamu Sektöründeki Hantallaşmayı Önler mi? Bir Panel Analizi", *Maliye Dergisi*, Sayı: 151, Temmuz-Aralık 2006 s.48-49

<sup>214</sup> M. Allahverdi, "Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerinde Etkisi, *Mali Çözüm*, İSMMMO İstanbul.2012.

<sup>215</sup> Özgen, F.B., "İnternet Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye'de e-Vergilendirme Sistemi,*Dumlupınar Üniversitesi* 2012.

<sup>216</sup> Ay, H.M. & Ü. Şahin & H. Soylu, "Mükellef ile Vergi Dairesi İlişkilerinde Yönetişimin Rolü: Karaman Örneği" ,*Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,2010.

süre ve zaman sorunu olmaksızın ağa bağlanmak suretiyle işlemlerin hızlı bir şekilde, fiziki olarak kâğıda bağlı kalınmadan gerçekleştirilmektedir<sup>217</sup>.

Yeni teknolojik uygulamalar ile günümüzdeki klasik uygulamaların karşılaştırması yapıldığında geleneksel uygulamaların mükelleflerin üzerinde gereğinden fazla bir vergi yüküne, bu konuda karmaşıklığa ve başarılı sonuçların ortaya çıkmamasına neden olmaktadır. Bu nedenle kamu sektörü hizmetin kalitesini güçlendirmeyi amaç edinmiş bunu bir zorunluluk olarak görmektedir<sup>218</sup>.

Diğer bir durumda devletin egemenlik hakkını kullanması durumunda vatandaşların da bu vergiyi ödediği oranda devletin almış olduğu hizmetlerin aslında devletin bir görevi olduğunu bilen, verginin kararının alınması gibi konularda bu süreçlere katılmasının bir vatandaşlık hakkı olduğu bilincinin mükelleflerde oluşmasını sağlamıştır. Bu anlamda vergi idaresi ile mükellefler arasındaki ilişkinin güçlendirmesinin sağlanması için yapılan çalışmaların başında bilişim teknolojileri gelmektedir<sup>219</sup>.

### **3.2.2. Vergi İdaresinin E-Vergi Uygulamalarının Mükellefin Vergi Uyumuna Etkisi**

Günümüzde vergi idaresi mükellef odaklı olarak bir politika güderek bu anlamda hedeflerini ortaya koymaktadır. Bunun sonucunda da vergi idaresi, bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri kendi sistemi içerisine dâhil ederek çağa ayak uydurma ve hizmetin kalitesinde bir artış sağlayıp bu anlamda da vergi uyumunu sağlamayı amaç edinmiştir<sup>220</sup>.

Ülkelerin, üzerinde vergi yükü olan mükellefler üzerinden vergi toplama şekilleri birbirlerinden farklılık göstermektedir. Geleneksel yöntemlerle vergi toplama yoluna giden ülkelerde verginin kabulü vergi daireleri tarafından yapılırken, elektronik devlete geçiş yapabilen ülkelerde ise bu işlemler elektronik ortamda yapılmaya başlanmıştır. Bu anlamda

---

<sup>217</sup> Önaçan, M.B.K. & T.D. Medeni & Ö. Özkanlı (2012), “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırılmaya Yönelik Bir Yol Haritası”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 85, Nisan-Haziran, <<http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der85m1.pdf>> 17.05.2013.

<sup>218</sup>N. Ateşoğlu, “Doğru Vergi Algısı, Otoriter Yönetim Anlayışından Vatandaş Odaklı Anlayışa Geçiş Sağlayabilir mi?”, *Vergi Dünyası*, Sayı: 347, 2010 129-135.

<sup>219</sup> Ateşoğlu, 2010 a.g.e 129-135.

<sup>220</sup> Ersan Öz & D. Bozdoğan, “Türk Vergi Sisteminde e-Maliye Uygulamaları”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2012.

bu uygulamalarla birlikte mükelleflerde vergi uyumu ve bilincini olumlu yönde etki etmektedir<sup>221</sup>.

Klasik devlet anlayışına bakıldığı zaman verginin mükellefler tarafından ödenebilmesi vergi dairelerinden yapılabilir. Yani mükellef vergisini fiziki olarak vergi dairesine gidip ödemesini yapabilmektedir. Günümüzde ise bilgi teknolojileri sayesinde vergiler hem beyanda hem de ödeme aşamasında elektronik ortamda yapılabilir. Bu anlamda vergi mükellefleri vergisel işlemlerini kolay ve hızlı bir şekilde çözdüklerinden dolayı vergi uyumuna olumlu bir katkı olacaktır<sup>222</sup>.

### **3.2.3. Vergi Uyumunun Oluşumunda Ortaya Çıkan Sorunların Giderilmesi Noktasında E-Uygulamalarının Kullanımı**

Vergi mükellefleri vergi ödevini yerine getirirken bir takım masraflara katlanmaktadır. Bunun yanı sıra defter tutmakta, bu iş için personel istihdam etmekte ve zaman harcamaktadırlar.<sup>223</sup> Bu ve bunun gibi sorunların hızlıca çözüme kavuşması ve kaliteli bir işleyişin olabilmesi, mükellefin ödeyeceği verginin de etkin ve verimliği açısından önem arz etmektedir. Ayrıca mükellefin vergi uyumuna da olumlu bir katkı sunacaktır.

### **3.2.4. Vergi İdaresi ve Mükellefler Arasındaki İlişkinin Güçlendirilmesi Anlamında Vergi Uyumunu**

Teknolojik gelişmelerle beraber kamu kurumları tarafından görülen hizmetlerin elektronik ortamdan sunulması bu hizmetlerin kalitesi ve etkinliğinin yanında ayrıca mükelleflere işlemlerin güvenilirliği ile ilgili bir güven vermektedir. Yapılan işlemlerin her zaman ulaşılabilirliği bu anlamda şeffaflık ve açıklığın söz konusu olması mükellefler ile vergi dairesi arasındaki ilişkiye de pozitif anlamda bir değer katmaktadır<sup>224</sup>.

Diğer taraftan vergi dairesi ile mükellef arasındaki ilişkinin müşteri-işletme ilişkisinden tamamen arındırılması mükellefi müşteri olarak algılayan yaklaşımlardan uzak tutacak personel ve buna yönelik teknolojik altyapı da mükellef ile vergi dairesi arasındaki ilişkiyi güçlendirecektir. Örneğin, ABD’de mali alandaki teknolojik yapılanma ve personelin

<sup>221</sup> Communications management in integrated tax-Pitney Bowe Business Insight, <https://www.yumpu.com/en/document/view/36725410/communications-management-in-integrated-tax-pitney-bowe-> 2009 Erişim Tarihi 17.05.2019.

<sup>222</sup> Allahverdi a.g.e 2012 163.

<sup>223</sup> Esfender Korkmaz *İktisadi Gelişme ve Mali Sistem*, Filiz Kitabevi, 1998 İstanbul.

<sup>224</sup> OECD , *Forum on Tax Administration: Taxpayer Services Sub-group*, Social Media Technologies and Tax Administration, Centre For Tax Policy and Administration, October, <<http://www.oecd.org/tax/administration/48870427.pdf> 2011 Erişim Tarihi: 05.06.2018.



işlemlerin hızlı bir şekilde tamamlanmasının sağlaması mükellefin idareye karşı güvenini artırarak vergiye karşı direncini zayıflatmaktadır<sup>225</sup>.

### 3.2.5. Mükelleflere Eğitim Desteğinin Vergi Uyumuna Yansıması

Bir ülkede vergi uyumunun aslında tam olarak sağlanabilmesi için mükelleflerin vergi bilincinin olması gerekmektedir. Vergi bilincinin de mükelleflerde olması için ülkede bulunan vatandaşlara eğitim desteğinin verilmesi önem arz etmektedir. Kişiyeye bu anlamda vergi ile ilgili özellikle eğitimlerin verilmesi önemlidir. Eğitici faaliyetler kişinin vergi bilincini arttıracığı gibi bu anlamda da vergiye uyumu da sağlamayı kolaylaştıracaktır<sup>226</sup>.

Ülkemizde okullarımızda vergi bilincini ve vergi uyumunu arttırmaya yönelik çalışmalar Milli Eğitim Bakanlığı ve Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından ortak çalışmayla 2008 yılından itibaren okul müfredatlarına dahil edilmiştir. Ayrıca vergi bilinci ve uyumunu sağlamak amacıyla Gelir idaresi tarafından yazılı ve sosyal medyada da reklam vb. etkinliklerde yapılmaktadır<sup>227</sup>.

### 3.3. E-Vergi Uygulamalarının Genel Olarak Sağladığı Faydalar

Elektronik devlet ile elde edilebilecek kurumsal ve toplumsal yararları bu şekilde sıralamaktadırlar<sup>228</sup>;

- Devletin hızlı ve etkin işleyişi sağlanacak,
- Devlet şeffaflaşacak,
- Vatandaşın her düzeyde yönetime katılımı sağlanacak,
- Kurumlar arası bilgi alış verişi sağlanarak iç ve veri tekrarı önlenecek,
- Vatandaş memnuniyeti artacak,
- Ekonomik gelişme desteklenecek,
- Bürokratik bazı alışkanlıklar ve kırtasiyecilik azalacak,
- Vatandaşların istekleri önemsenecek,

<sup>225</sup> İ.C. DEMİR, “ABD Vergi Sistemi ve Gelir İdaresi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (C.X,SI), 294-295, <[http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/10\\_1/16.pdf](http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/10_1/16.pdf), 2008 294-295

<sup>226</sup>Sosyo Ekonomi Dergisi Yıl:10 Sayı: 22 2014 s.40.

[http://www.sosyoekonomijournal.org/Sosyoekonomi22\(22\).pdf](http://www.sosyoekonomijournal.org/Sosyoekonomi22(22).pdf) Erişim Tarihi: 05.10.2019.

<sup>227</sup> Sosyo Ekonomi Dergisi a.g.e. 2014 s. 41.

<sup>228</sup> Uğur YILDIRIM ve Şerif ÖNER, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim- Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, Cilt:3, Sayı:1, Ocak 2004, s.50.

- Politikacıların kişisel çıkarları için yapılan harcamalar ve yanlış yatırımlar büyük ölçüde ortadan kaldırılacak,
- Vatandaş-devlet ilişkisi güçlenerek güven ortamı oluşacaktır.

Kamu harcamaları açısından da bakıldığında sağladığı yararlar; doğrudan sağlanan mal yararlar ve ayrıca hizmetlerde etkinlik yolu ile sağlanan yararlar olarak ikiye ayrılır<sup>229</sup>;

Doğrudan sağlandığı mali yararlar<sup>230</sup>:

- Personel giderlerinde tasarruf yapılması,
- Gelir kayıplarının azalması,
- Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması,
- Kırtasiye masraflarının azalması,
- Yayın ve dağıtım giderlerinin azalması,
- Toplanan vergi miktarının artması,
- Yolsuzlukların azalması,
- İletişim maliyetlerinin azalması,
- Seyahat masraflarının azalması

Hizmetlerde etkinlik yolu ile sağlanan yararlar<sup>231</sup>:

- Kurumda gelecekte ortaya çıkabilecek kapasite artırımı ihtiyaçlarının azalması,
- Entegre sistemlerle gereksiz yatırım yapılmasının önlenmesi,
- Mevcut kapasitenin daha etkin kullanımı ve kapasite israfının azalması,
- Veri ve işlemler için ortak standartların belirlenmesiyle işlem sayısı ve maliyetlerinin azalması,
- Hatalı işlem sayısının azalması,
- Aynı vatandaştan bir defadan fazla veri toplama ihtiyacının azalması,
- Altyapının ve bilginin paylaşımı ile gelecek projelerin maliyetlerinin düşmesi.

Vatandaş Açısından Sağlanan Yararlar

<sup>229</sup> İrem SANSARCI, Elektronik Devlet ve E-Demokrasi Yüksek Lisans Tezi Aralık s. 30 2013.

<sup>230</sup> a.g.e. 2013 s.30

<sup>231</sup> a.g.e. 2013 s.31

- Sunulan hizmetin maliyetlerinin azalması (ücretli verilen hizmetler için),
- Hizmet alanların zaman tasarrufu sağlaması,
- Hizmet alanların maliyet tasarrufu sağlaması (ulaşım, konaklama vb.).

### 3.3.1. E-Devletin Tasarruf ve Maddi Anlamdaki Fayda Boyutu

Bir devletin bütçesi o devletin ekonomi sosyal, siyasal ve toplumsal anlamda refah seviyesini doğrudan etkilemektedir. Devletin bütçesi üzerinde en önemli sorunsallık verimsiz harcamalardır. Bu anlamda elektronik devlet uygulamalarının ortaya çıkmasıyla verimlilik getirmeyen harcamalar özellikle çok büyük oranda düşürülmüştür. Özellikle devletlerin elektronik devlet uygulamalarına geçmelerindeki önemli neden aslında bu tasarruf etme amacından gelmektedir. Özellikle personel giderlerinde yaşanan azalmalar en önemli tasarruf kalemi olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>232</sup>.

Genel olarak tasarrufla ilgili dünya örneklerinden bakıldığında örneğin ABD’de eyaletlerde hizmetler elektronik olarak verildikten sonra maliyet oranlarında %70 bir tasarruf sağlandığı görülmüştür. Arizona olarak bilinen eyalette ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin geleneksel devlet uygulamalarıyla verildiğinde 7 dolar maliyet olarak bilinen bu işlemler de elektronikleşme ile birlikte bu maliyet 2 dolar seviyelerine inmiştir. Aynı şekilde Alaska olarak bilinen diğer bir eyalette araç tescil işlemlerinin elektronikleşmesiyle beraber maliyet 7,75 dolardan 0,91 dolara düşmüştür. Burada çok açık bir tasarruf söz konusudur. Diğer ülke olarak Brezilya da 11 milyon insan gelir vergilerini elektronik devlet uygulamaları ile vermelerinden dolayı 10 milyon dolar tasarruf sağlamıştır<sup>233</sup>.

Ülkemizde E-Devletin sağladığı maddi faydalar ve tasarruflar ile ilgili bakıldığında bugüne kadar akademik çalışmalar bu konuda yeterince az kaynak sağlamakta bu anlamda yeterince kaynaklara ulaşılamamaktadır.

Ancak Kalkınma Bakanlığı tarafından 2011 yılında hazırlanan Bilgi Toplumu İstatistikleri raporunda bazı kamu kurumlarıyla ilgili e-devletle ilgili yaptıkları tasarruflara değinilmiştir. Bu anlamda raporda UYAP, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan Sosyal Yardım Bilgi Sistemi(SOYBİS),Emniyet Genel Müdürlüğü ile ilgili olarak Araç Tescil ve Sürücü Belgesi işlemleri Projesi (ASBİS),

<sup>232</sup> UĞUR A., ÇÜTCÜ İ., a. g. m 2009 s.6.

<sup>233</sup> Ahmet Ulusoy ve Birol Karakurt “Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, Kocaeli Üniversitesi I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi. Mayıs 2002, 136-139.

Gelir İdaresi başkanlığı tarafından faaliyete girilen Elektronik Fatura Kayıt Sistemi (EFKS) ile ilgili elde edilen tasarruf bu raporda yer verilmiştir.

Adalet Bakanlığı yapmış olduğu bir araştırmasına göre Ulusal Yargı Projesinin (UYAP) içinde barındırdığı 23 ayrı uygulamasıyla yapmış olduğu işlemlerde projenin geçilmesiyle 2011 Nisan ayına kadar yaklaşık olarak 1,6 milyar TL tasarruf sağlanmıştır. Bu tasarrufun 705 milyon TL'lik kısmı MERNİS ile bir bütünleşmeden dolayı gerçekleşmiştir<sup>234</sup>.

UYAP sistemiyle beraber kağıt tasarrufu söz konusu olmuştur. Bu anlamda 461 tonluk bir kağıt tasarrufu söz konusudur. Buna göre 1 ton kağıdın ağaç olarak karşılığına baktığımızda bu da 17 yetişkin çam ağacına tekabül ettiği gerçeği söz konusu olmaktadır. Bu anlamda basit bir hesaplama yapıldığında 1 ton kağıdın metre kare olarak karşılığında 70 m2 bir alan olduğu çıkacaktır. Aynı zamanda bu da 32 ton su tasarrufu demektir. Bunun dışında 1750 lt fueloil tasarrufu sağlanmakta 270 kilogramlık zehirli gazın da atmosfere karışımı engellenmektedir<sup>235</sup>;

- $461 * 17 = 7837$  çam ağacı kurtulmuş,
- $70m^2 * 461 = 32270$  m2 alan tahrip olmaktan kurtarılmış,
- $4100kwh * 461 = 1890100$  kwh elektrik tasarrufu yapılmış,
- $1750It \text{ fuel-oil} * 461 = 806750$  It fuel-oil tasarruf edilmiş,
- $270 * 461 = 124470$  kg atık gazın atmosfere salınımı engellenmiştir

Gelir İdaresi Başkanlığından faaliyete koyduğu elektronik beyanname uygulaması ile 2010 yılında yaklaşık 1,27 milyar basılı kâğıttan tasarruf sağlanmış, bir anlamda 20 bin ağacın da kesilmemesinin tasarrufu sağlanmıştır. Aşağıdaki tabloda da Elektronik Faturaların kayıt sistemiyle arşivini yapılmasından dolayı açığa çıkan tasarruf açıklanmaktadır;

<sup>234</sup> Bilgi Toplumu İstatistikleri Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı DPT Yayın No: 2826 s.89 2011.

<sup>235</sup> Erol Hamurcu Kâğıtsız ortam ve ağaç tasarrufu. *UYAP Bilişim Dergisi*. Sayı 2, 2009 s.20-44.

Tablo 3. 1. Türkiye’de Yıllara Göre Elektronik Fatura Kayıt Sistemine Geçiş İle Arşivlenen Fatura Sayısı

İşlem Türü	Dönemi	Elektronik Olarak Arşivlenen Fatura Adedi
EFKS(Elektronik Fatura Kayıt Sistemi)	2008	378.235.274
EFKS	2009	442.432.856
EFKS	2010	464.051.221
EFKS	2011	498.033.103
EFKS	2012	448.295.710
E-Fatura Uygulaması	***	1.158.379
<b>Toplam</b>		<b>2.232.206.543</b>

**Kaynak:** Emre AKCAGÜNDÜZ Türkiye’de E-devlet sistemine farklı bir bakış açısı: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi Doğu Üniversitesi Dergisi, 14 (2), 127-140 s.132 2013

Yukarıdaki tabloya bakıldığında 2.232.206.543 adet fatura arşivlenmiştir. Tasarrufun ne kadar olduğu hesaplama yapılarak ortaya çıkarılabilmektedir. Öncelik klasik yöntemlerle fatura işlemlerine devam edilmesi durumunda fatura olarak 2 adet çıkarılması gerekecekti. Bir adeti tüketici ve bir tane arşivde depolanması için olacaktı. Bu anlamda  $2.231.206.543 * 2 = 4.464.413$  adet fatura çıkarılması gerekecekti. Bu yönüyle bu kadar adet faturadan yani A4 kâğıdından tasarruf sağlanmıştır. 500’lük bir top kâğıdın maliyeti 7,5 tl olarak hesaplanırsa  $500 / 7,5 = 0,015$  bir adet A4 kâğıdın maliyeti olarak ortaya çıkacaktır. Dolayısıyla Elektronik fatura kayıt sistemine geçilmesiyle  $4.464.413.086 * 0.015 = 66.966.196.29$  tl tasarruf sağlanmıştır. Bunların dışında EFKS ye geçilmeseydi eğer faturalar tüketicilere posta olarak gönderilmesi gerekecekti. Bir postalama ücreti 2.5 tl olarak düşünürsek EKSİ e geçişle birlikte  $2.232.206.543 * 2.5 = 558.051.258$  TL posta tasarrufu sağlanmıştır<sup>236</sup>.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) çerçevesinde Şartlı Eğitim Yardımı ve Şartlı Sağlık Yardımına ilişkin sadece 3 belgenin elektronik ortamda takibi ile kırtasiye ve ulaşım giderlerinden 2010 yılında 11,8 milyon TL tasarruf sağlanmıştır<sup>237</sup>.

Emniyet Genel Müdürlüğüne Araç Tescili ve Sürücü Belgesi işlemlerinin yapılmasıyla ilgili ikinci el arabaların alım ve satımlarının noterliklerce elektronik ortamda yürütülmesiyle birlikte bazı gereksiz formların işlemlerden kaldırılmasıyla 1 yılda vatandaşların ödemesi gereken 21.9 milyon tl tasarruf sağlanmıştır.<sup>238</sup>.

<sup>236</sup> Hamurcu a. g. m. s.138 2009.

<sup>237</sup> Bilgi Toplumu İstatistikleri a. g. m. 2011 s.89.

<sup>238</sup> Bilgi Toplumu İstatistikleri a. g. m. 2011 s.89.

Gelir idaresinin Twitter adresine bakıldığında E-belge ve E-defter uygulamaları sayesinde de bugüne kadar 22 milyarı aşan belge adedi ile yaklaşık 300 bin ağacın kurtarıldığı yazmaktadır. Bugüne kadar 500 lük bir top A4 kâğıdın maliyeti ortalama 20 tl olarak hesaplırsak  $20/500=0.04$  kuruş bir adet A4 kâğıdın maliyeti olmaktadır.  $0.04*22.000.000.000=880.000.000$  TL yapmaktadır ki bu da çok önemli bir rakam olarak karşımıza çıkmaktadır. GİB' in Twitter adresinde ayrıca bugüne kadar elektronik uygulamalarının kullanılmasıyla bugüne kadar toplam 1 milyondan fazla ağacın kurtarıldığı da ayrıca belirtilmektedir.<sup>239</sup>

Aynı şekilde TRT Haber'in 09 Ağustos 2018 Perşembe günü kendi sitesinden paylaştığı haberinde de e-Devlet'in sağladığı toplam tasarruf tutarının 2 milyar dolara yaklaştığı belirtilmektedir. E-Devlet'te en çok kullanılan uygulamalardan birinin Askerlik Durum Belgesinin yılda yaklaşık 9 milyon sorgulama yapıldığı tahmin edilirse, yapılan işlemin ortalama ulaşım maliyeti kişi başı 5 liradan hesaplandığında 45 milyona yakın bir tasarruf miktarı ortaya çıktığı, iş gücü maliyetleri de göz önünde bulundurulursa askerlik durum belgesi uygulamasının tasarruf tutarının 565 milyon lirayı bulduğu yazmaktadır. 700 bine yakın üniversite kaydının e-Devlet üzerinden yapıldığı, konaklama, ulaşım ve işgücü masrafları düşünüldüğünde burada da sağlanan tasarrufun 620 milyon lirayı aştığı, e-Arşiv uygulamasıyla yaklaşık 17 milyar adet fatura elektronik ortamda kullanıldığı, bunun da 1 milyar 700 milyon lira tasarruf anlamına geldiği yazılmaktadır.<sup>240</sup>

### 3.3.2. Hata Oranlarının ve Kayıt Dışılığın Azaltılması

Kamu kurumlarının işlemlerini elektronik sunarken bunun ilgili her türlü doküman vb vb materyaller yetkili personeller tarafından elektronik ortamda hangi aşamada olduğu ve akıbetiyle ilgili anında görüntüleme sağlayabilmektedirler. Bu anlamda kamu kurumları hizmetlerin sunumunda etkin ve verimlilik çerçevesinde yüksek bir kontrolle hem kendisi hem de mükellefler için hata oranını en aza indirmektedir<sup>241</sup>.

Gelir idaresi tarafından mükellefle ilgili bilgilere ulaşmak istediğinde o mükellefle ilgili vergi numarasını sisteme girişini yapışında o mükellefin vergisel işlemlerindeki tüm hareketleri o anda ekranda görüntülenmektedir. Bu anlamda vergi idaresi artık mükellefi tek

<sup>239</sup> GİB resmi Twitter hesabı

[https://twitter.com/gibsosyalmedya?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor](https://twitter.com/gibsosyalmedya?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor)  
Erişim Tarihi: 05.10.2019.

<sup>240</sup> TRT HABER resmi sitesi <https://www.trthaber.com/haber/ekonomi/e-devlet-ile-2-milyar-dolara-yakin-tasarruf-saglandi-379420.html> Erişim Tarihi: 12.10.2019.

<sup>241</sup> UĞUR A., ÇÜTCÜ İ., E-Devlet ve Tasarruf etkisi kapsamında vedop projesi a. g. m 2009 s.8

bir tuşla izleme kabiliyetine erişmiş olmaktadır. Böylece vergide oluşabilecek kayıp ve kaçaklar en aza indirilmiştir<sup>242</sup>.

Türkiye’de kayıt dışı ekonomi 1950’lerde yüzde 50’yi aşan kayıt dışı ekonomi oranı 1990’ların sonlarına doğru yüzde 30 seviyelerine düşürüldüğü görülmektedir. Bu yıllardan sonra da yüzde 27-29 arasında kayıt dışı ekonominin kronikleştiği görülmektedir. Burada yolsuzluk, hukuk kurallarının işlerliği, kurumlara olan güven, vergi denetimi, bürokratik süreçlerin kalitesi gibi unsurların kayıt dışılığı belirlediği ifade edilmektedir.<sup>243</sup> Bu anlamda elektronik denetimlerin yapılması yolsuzluğun en aza indireceği, diğer elektronik uygulamaların da işlerliği sayesinde süreci hızlandıracağı için bürokratik engellerin ortadan kaldıracağı bu sayede de şeffaflığın sağlanacağı ve kurumlara olan güvenin de daha da artacağı ve nihayet devlet-vatandaş iletişiminin en yüksek seviyelere çıkacağı açıktır.

---

<sup>242</sup>. a. g. m 2009 s.15.

<sup>243</sup> <http://tto.boun.edu.tr/tr/content/kayit-disi-ekonomi-buyumenin-onunde-en-buyuk-engel> Erişim Tarihi: 03.11.2019.

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Günümüzde bilgi çağı olarak adlandırdığımız sınırların ortadan kalktığı günümüz çağında teknolojik gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kamu alanında da artık yoğun olarak kullanılmaya ve yaygınlaşmaya başlanmıştır.

Günümüzde, e-devlet birçok alanda kullanılmaktadır. E-devlet, vergi, kamu hizmetleri rehberi, eğitim, siyasi programlar gibi bilgi verme hizmetlerinde kullanılmaktadır. Ayrıca elektronik posta iletişimi, kamu görevlileriyle elektronik posta iletişimi, yasal düzenlemeler, politikacılarla elektronik posta iletişimi gibi iletişim hizmetlerinde; bilet rezervasyonu, formların elektronik ortamda doldurulması, referandum, seçimler, anketler gibi online işlem hizmetlerinde kullanılmaktadır.

Türkiye’de 18 Aralık 2008 tarihinde de e-devlet kapısı hizmete açılmıştır. Türkiye’de e-devletin yapısını etkinleştirmek için çalışmalar yapılmıştır. Bu doğrultuda 2004 yılında Elektronik İmza Kanunu çıkarılmış, 2011’de elektronik yazışma projesi ve 2012’de Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi uygulamaya konmuştur.

Birleşmiş Milletler 2012 yılında yapmış oldukları araştırma kapsamında e-devlet konusunda birbirlerine göre en fazla gelişim göstermiş ülkeler Güney Kore, Hollanda, Birleşik Krallık, Danimarka ve Amerika Birleşik Devletleri olarak ortaya çıkmıştır.

Türkiye 2010 yılında e-devlet gelişim endeksine baktığımızda 69.sırada karşımıza çıkmıştır. 2012 yılında ise 80.sırada kendine yer bulmuştur. Türkiye, bahsedilen 2 yıllık süreçte diğer ülkelere göre gerilemiş olarak gözükse de, kendi içinde gelişim endeksi açısından oldukça ilerlemiş olduğu gerçeği söz konusu olmaktadır.

Elektronik ödeme açısından dünya çapında en gelişmiş ülkeler; Norveç, İsveç ve Singapur iken, en gelişmemiş ülkeler; Belçika, Avusturya, Çek Cumhuriyeti ve Türkiye’dir.

Elektronik tebliğ uygulamalarına bakıldığında ise bu uygulamaların ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği görülmektedir. Kanada, Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık gibi ülkelerde, mükellef beyannamesini gönderdikten sonra, mükellefe beyannamesini gönderdiğine dair bir onay kodu gönderilmektedir. Avusturya, vergiyle ilgili işlemlerini özel bir portaldan edinilen mail işlemleriyle gerçekleştirmektedir. Şili ve Japonya güvenilirlik düzeyi yüksek devlet sitelerinden vergilendirme işlemlerini gerçekleştirmektedir. İspanya’nın



ise diğerk ülkelerden farklı olarak güvenilirlik düzeyi yüksek özel bir elektronik tebliğ sistemi mevcuttur.

Elektronik belge konusunda dünya ölçeğine bakıldığında diğerk muhasebe belgelerine göre elektronik faturanın daha fazla önemsendiğı ortaya çıktığı söylenilebilir. Elektronik defter kullanımında teknolojinin gelişmeye başlamasıyla birlikte mükelleflerin hemen hemen tamamı, kayıtlarını çeşitli yazılımlar aracılığı ile bilgisayar ortamlarında tutmuşlardır, fakat belli bir zaman dönemine kadar bunların standart bir veri formatı içermedikleri bilinen bir gerçektir.

Ülkemizde E-Vergileme, 2004 yılında elektronik beyanname uygulamasıyla başlamıştır. Bu tarihten önce buna yönelik atılımlar yapılmış bu bağlamda 1995 yılında e-vergi uygulamalarıyla ilgili otomasyon çalışmalarına dair ilk pilot proje 1995 yılında başlamıştır.1998 yılında ise VEDOP' un ilk aşaması uygulamaya konulmuştur. İkinci aşaması 2004, üçüncü aşaması ise 2007 yılında başlamıştır.

VEDOP projesi kapsamında ilk hizmet 1999 yılında hizmete açılan İnternet Vergi Dairesi, ilk proje ise Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesidir. Bunların yanında VEDOP kapsamında VERİA(Veri Ambarı), VEDOS(Vergi Dairesi Otomasyon Projesi), EMKAS(Elektronik Muhasebe Kayıt ve Arşiv Sistemi), MERAK(Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli), TAKKOM(Takdir Komisyonu Otomasyonu Sistemi), EBTİS(Elektronik Banka Tahsilatları İşleme Projesi), DEFGEL (Defterdarlık Otomasyonu Projesi), DATAP(Dava Takip Programı), Cari Hesap Projesi ve Özelge Otomasyonu sistemi gibi projelerde uygulamaya konulmuştur.

Dünya ölçeğine bakıldığında vergileme alanında elektronik anlamında gerçekleşen küresel eğilimler çoğu ülkede olduğu gibi ülkemizde de vergi idare sistemini önemli derecede etkilemiştir. Dünyada yeni yönetim anlayışı ortaya çıkmış, bu anlamda yeni yönetim felsefesi kamuda verimlilik, etkinlik ve hizmet kalitesi temelinde sonuçlara odaklanmayı ve kamuda hesap verme sorumluluğunun yerleştirilmesini esas almaktadır.

Ülkemiz sisteminde de buna benzer bir anlayış hâkim olmaya başlamış ve bu bağlamda adımlar atılmıştır. Bu adımların başında ve belki de en önemlisi bilgi çağına uygun olarak internet ve bilişim uygulamalarını kamu hizmetlerine bütünleşmiş bir hale getirilmesidir.

Devlet bu bağlamda hemen hemen bütün kamu kurumlarında kamu hizmetlerini sunmak için elektronik uygulamaları kullanır hale gelmiştir.

Ülkemizde maliye alanında da bilgi teknolojileri yoluyla kamu hizmetlerini sunulması için elektronik uygulamalar geliştirilmiştir. Bu sayede; kurumlar arası bilgi paylaşımı hızlanacak ve mükellefler vergi dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek, doğru bilgiyi zamanında üreten ve yönetime sunan, personelin daha etkin ve verimli çalışmasını sağlayacak ve iş yükünü hafifletecek böylece saydam, etkin ve verimli bir gelir idaresi ve vergi yönetimi oluşturulması sağlanacaktır.

Bunun yanında mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulması, hizmetlerin sunumunda tasarruf sağlanması, hizmetlerin tarafsız bir şekilde sunulması, karar verme ve denetim mekanizmalarının etkin hale getirilmesi de sağlanacaktır.

Vergi idaresi vergi gelirlerini toplarken elektronik uygulamalar sayesinde katlanmakta olduğu kamu harcamalarından, örneğin kâğıt harcamalarından önemli derecede tasarruf sağlayacaktır. Bu tasarruf sayesinde devlet bütçesinde önemli bir gelir oluşacak, oluşan bu gelir sayesinde de devlet, mükelleflerden öncekinden daha az bir vergi oranını ya da herkesin olağan karşılayacağı bir vergi oranını belirleyecektir. Bu durum yatırımları teşvik edeceği gibi ülkenin kalkınmasına da olumlu bir etki yaratacaktır.

Mükelleflerin vergi görevlerini yerine getirirken bunu tam olarak yerine getirmesi yani vergiye tam bir uyum sağlaması verginin etkin ve verimliliği açısından önemlidir. Ayrıca bu görevleri yerine getirirken vergi kayıp ve kaçakların yapılması, devletin en önemli kamu geliri olan verginin tam olarak toplanamamasını ve önemli kamu gelir kayıplarını yaratacağı çok açıktır.

E-vergi uygulamaları sayesinde her türlü doküman vb. materyaller yetkili personeller tarafından elektronik ortamda tutulmakta ve arşivi sağlanmaktadır. Mükellefle ilgili işlemlerin hangi aşamada olduğu, risk durumunun hangi boyutta olduğu gibi bilgiler anında görüntülenebilmektedir. Bu anlamda e-vergi uygulamaları sayesinde vergi idaresi mükellef işlemlerinde etkin ve verimlilik çerçevesinde yüksek bir kontrolle hem kendisi hem de mükellefler için hata oranını en aza indirmektedir.

Genel olarak bilgi ve iletişim çağı gelişmelerine uygun olarak maliye alanında kullanılmakta olan ve yeni kullanılmaya başlanan elektronik sistemlerin hem mükelleflerin hem de alanda çalışanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak daha da geliştirilmesi gerekliliği bulunmakla birlikte söz konusu atılan adımlar gelecek adına mit vermektedir



## 5. KAYNAKLAR

- Akdemir, T. ÖZ Ersan (2004). “Elektronik Devlet ve Vergi Yönetimi-1”, Vergi Sorunları, Sayı: 187, Nisan.
- Akdemir, N.(2008) “E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Allahverdi, M. (2012) “Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerindeki Etkisi”, Mali Çözüm, Temmuz-Ağustos.
- Alptürk, E.(2008) Elektronik Denetim Rehberi, Gelirler Kontrolörleri Derneği, İstanbul, Mart.
- Aktan, C.C. ve Savaşan, F. (2009). Kayıt dışı Ekonomi ve Etik, Yolsuzluğun Önlenmesi İçin Etik Projesi, Akademik Araştırma Çalışması.
- Amerikan Gelir İdaresini (Internal Revenue Service) resmi web sayfası <https://www.irs.gov/>.
- Andreas M. Kaplan, ve Michael Haenlein, (2010). “Users of the World, unite! The challenges and opportunities of social media.” Business Horizons Dergisi.
- Apak, T. (2004). Elektronik Vergi Yönetimine Yönelik E-Beyanname Uygulaması <http://www.alomaliye.com/2004/11/29/elektronik-vergi-yonetimine-yonelik-e-beyanname-uygulamasi-donemi-basladi/> Erişim Tarihi:17.04.2019.
- Arpacı, A. ö. (2004) Vergi Denetimi Üzerine” <http://www.alomaliye.com/2004/10/05/vergi-denetimi-ve-gelir-idaresinin-yeniden-yapilanmasi/> Erişim Tarihi: 04.03.2019.
- B. Torgler (2005). Tax Morale And Direct Democracy. European Journal of Political Economy,( 21).
- Bakmaz, Z. (2007). “Son Düzenlemeler Işığında Tüm Yönleriyle E-Beyanname Uygulaması”, Mali Çözüm, Sayı.83, Eylül-Ekim 2007.
- Balcı, Asım ve Kırılmaz, Harun (2009). “Kamu Yönetiminde Yeniden -Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, Sayı 463-464.
- Bradley, P.(200) World Wide Web: How to Design and Construct Web Pages. London: Aslib Information Management.
- Beşel F.(2017) Türkiye’de Vergi Denetiminin Çeşitli Göstergeler ile Analizi, Sayıştay dergisi sayı 107 Ekim-Aralık.

- Bilge, S. (2001). “Türk Vergi Yönetiminin Küreselleşme Olgusu ve Yeni Teknolojiler Açısından Değerlendirilmesi”, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Eylül.
- Bilgi Toplumu İstatistikleri Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı DPT Yayın No: 2826 2011.
- Nur Boz Amerikan Birleşik Devletlerinde E-Devlet Uygulamaları <http://slideplayer.biz.tr/slide/1982478/> Erişim Tarihi:10.01.2018.
- Canada Revenue Agency; Keeping Records, RC4409(E ) Rev. It. Ottawa, Canada, s.4. , <http://www.cra-arc.gc.ca/E/Duh/tii/rc4409/rc4409-1 le.ndf>. Erişim Tarihi: 01.02.2018.
- Calayoğlu, İ. ( 2009) Elektronik Vergi Denetimindeki Teknolojik Gelişmeler ve Tam Denetime Geçiş Adımları Muhasebe ve Finansman Dergisi.
- Chua Jek Hang(2001). e-Prucurement and Government to Business, ICA 35. Conference, Berlin.
- Çakır, Canan(2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/84124> Erişim Tarihi: 01.11.2018.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi sayı 12.
- Demirbaş, T. Adnan Gerçek, Filiz Giray, Mehmet Yüce, Ayşe Oğuzlar (2012). “Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması”, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt/XXXI, Sayı/No. 1.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı(2010). “Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010” AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye’de Sunumu.
- Doğan, U. Nilüfer K. (2008). “Önceden Doldurulmuş Vergi Beyannamesi Sistemleri: Danimarka ve İsveç Yaklaşımları”, Vergi Sorunları, Sayı:238, Temmuz.
- Erdal, M. (2004). Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Erdem, M.B. (1981) Vergi Yönetimi ve Örgütlenmesi, Eskişehir İ.T.İ.A. Yayın No:233/154.
- Erdem, T. (2004).”E-Devlet, E-Dönüşüm, E-Beyan “, Vergi Sorunları, Sayı: 194, Kasım.
- Erdem, T. (2005). “E-Beyanda Son Durum”, Vergi Sorunları, Sayı.199, Nisan.
- Eroğlu T. (2006). “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, Sayıştay Dergisi, Sayı:62 Temmuz-Eylül.
- Ertaş, H. (2015). Kamu yönetiminde sosyal medya palet yayınları İstanbul.

- European Commission; Public Sector Information(1998).’’E-Devletin Kullanım Alanları’’ AKey Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Tnfonnation Society.
- Evcimen, S. (2015). Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı ve Maliye Bakanlığı E-Devlet Uygulamaları, İstanbul Üniversitesi SBE. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Feld L.P. and B. S. Frey(2002). Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated, Economics of Governance 3(2) s. 87.
- Fukuyama, F. (2008). Devlet İnşası, Çev: Devrim Çetinkasap, Remzi Kitabevi, İstanbul,
- GAO(2012) (United States General Accounting Office); 2012 Tax Filling- IRS Faces Challenges Providing Service to Taxpayers and Could Collect Balances Due More Effectively, GAO-13-156, Washington D.C, December 2012.
- Gelir İdaresi Başkanlığı 2009 Faaliyet Raporu, Erişim Tarihi:27.01.2018.
- Gerçek, A. (2014) Feride BAKAR, Fulya MERCİMEK, Erdem Utku ÇAKIR, Semih ASA, “Vergilemenin Anayasal Temellerinin Çeşitli Ülkeler Açısından Karşılaştırılması ve Türkiye İçin Çıkarımlar” ,AÜHFD, 63.
- Guadin, Jean-Pierre (1998); “Modern Governance, Yesterday and Today: Some Clarifications to Be Gained From French Government Policies”, International Scial Science Journal, Vol:155.
- Güler, A. Birgül (2003); “Yönetişim Tüm İktidar Sermayeye”, Praksis, Sayı: 9, Kış-Bahar.
- Güzeloğlu, H. (2018). Elektronik Vergi Uygulamalarında Türkiye’nin Durumu <https://home.kpmg.com/content/dam/.../tr-sorumlu-vergicilik-hakan-guzeloglu.pdf> Erişim Tarihi: 25.01.2018.
- Güzelsarı, S. (2004). “ Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yöneti-şim Yaklaşımları”, Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları, Ed: M. Kemel Ök-tem, U.Ömürgönülşen, İmaj Yayınevi-Ankara.
- Gözler, K.(2018). Devletin Genel Teorisi, Dokuzuncu Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Gökgöz, A.(2011) “Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi Üzerine” <http://strateii.balikesir.edu.tr/documents/wts.pdf> Erişim Tarihi: 12.08.2018.
- Hamurcu, E. (2009) Kâğıtsız ortam ve ağaç tasarrufu. UYAP Bilişim Dergisi. Sayı 2.
- Hasanoğlu, M. (2002); Küreselleşmenin Devlet Yönetimine Etkileri, Türk İdare Dergisi, Sayı 434.
- [http://www.alomaliye.com/2004/11/29/elektronik-vergi-yonetimine-yonelik-e\\_beyanname-uygulamasi-donemi-basladi/](http://www.alomaliye.com/2004/11/29/elektronik-vergi-yonetimine-yonelik-e_beyanname-uygulamasi-donemi-basladi/) Erişim tarihi:08.04.2018.
- Kırçova, İ. (2003). “E devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri İstanbul Ticaret Odası.

- Koçar, F. (2006). “Küreselleşme Sürecinin Türkiye Ekonomisini Etkileme Kanalları “ Yüksek Lisans Tezi.
- Korkmaz, E. (1998).”İktisadi Gelişme ve Mali Sistem” Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Köse, Ö. (2007). Küreselleşmenin Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları, A. Nohutçu ve A. Balcı (Editörler), Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması 2, Beta Yayıncılık, Birinci Baskı, İstanbul .
- Köksal, A. Bilişim Ltd. Yönetim Kurulu Başkanı Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Onursal Başkanı Türkiye’nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm de Önemli Bir Adım: UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi [http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK\\_UYAP\\_bildiri-Oc08.doc](http://aydinkoksal.gen.tr/shared/files/Yayinlar/AK_UYAP_bildiri-Oc08.doc) Erişim Tarihi: 24.05.2019.
- Kösecik, M. ve Karkın, Naci (2004); “Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, Kamu Yönetimi “ed..Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Kuran, N.H. (2005). “Türkiye için E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi”, Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Lars, P.F. ve S. F.Bruno (2007). “Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation.
- Meghan, E. (2017). Cook-Mark F. LaVigne-Christina M. Pagano-Sharon S. Dawes-Theresa A. Pardo, Making a Case for Local E-Government, <http://www.ctg.albay.edu> Erisim Tarihi: .22.12.2017.
- Naralan, A. (2008). “E-Devlete Etki Eden Faktörler” Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.
- OECD (2011), Forum on Tax Administration: Taxpayer Services Sub-group, Social Media Technologies and Tax Administration, Centre For Tax Policy and Administration, October, <<http://www.oecd.org/tax/administration/48870427.pdf> Erişim Tarihi: 05.06.2018.
- OECD(2008) Monitoring Taxpayers Compliance:A Practical Guide Based on Revenue Body Experience. Forum On Tax Administration:Compliance Sub-group Final report,
- Önkan, Ö. (2013). E-Devlet Uygulamalarının Vergileme Açısından Değerlendirilmesi (Türkiye örneği) Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özkalp, E.(2018). Sosyolojiye Giriş, 28 Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Özbek, M. (2007) “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Özcan, S. (2008). “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş Odaklılık): Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 8.

- Özgen, F.B. (2008). “İnternet-Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:21, Ağustos.
- Özgen, F.B. (2012). “Classification of Electronic Tax Services and Comparison of E-Tax Management Systems in the European Countries”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.
- ÖZSAĞIR, A. ve Metin KÜLLÜK E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Bümeye Etkisi, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 17-18 Mayıs s.570 2003.
- Petersen, J.F. (2009). K.A Washington; “Why electronic tax filling hot”. Journal of Accountancy, October, 1993’den aktaran Aykut Hamit Turan, Ferhat Başkan Özgen; “Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi; Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik Bir Çalışma”, Doğu Üniversitesi Dergisi.
- Philip, K. (2000). Marketing Management, Millennium ed. Prentice Hall. New York.
- Saygılıoğlu, N & Selçuk ARİ, Etkin Devlet: Kuramsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi, Sabancı Üniversitesi Yayını, İstanbul
- Sezer, Ö. (2008) “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş Odaklılık): Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, 2008.
- Sour, L. (2004). An Economic Models of Tax Compliance with Individual Morality and Conformity, *Economia Mexicana*.
- Sosyo Ekonomi Dergisi Yıl:10 Sayı: 22 2014  
[http://www.sosyoekonomijournal.org/Sosyoekonomi22\(22\).pdf](http://www.sosyoekonomijournal.org/Sosyoekonomi22(22).pdf) Erişim Tarihi: 05.10.2019.
- Şahin, A. (2008). “Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm E-Devlet” Çizgi Kitapevi, Konya.
- T.C Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı 2013 Yılı Performans Programı, GİB Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 156.
- Taylor, N. (2002). Sofres Global E-commerce Report 2002 [http://www.tns-nipo.com/pages/persvannipo/pdf/rapport\\_ger2002.pdf](http://www.tns-nipo.com/pages/persvannipo/pdf/rapport_ger2002.pdf) Erişim Tarihi: 02.08.2018.
- Torgler, Benno, Schneider, Friedrich (2007). “What shapes attitudes toward paying taxes? Evidence from multicultural European countries. *Social Science Quarterly*.
- Tosuner, M. (2008). Zeynep Arıkan Vergi Usul Hukuku, Dokuz Eylül Üniversitesi Maliye Bölümü Masaüstü Yayıncılık Birimi, İzmir.
- Tuncer, M. (2002). “Vergi Uyumunun Arttırılması ve Türkiye” Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, SBE.
- Tözüm, Haluk(2004). “Küreselleşme Gerçek Mi, Seçenek Mi?, Doğu Batı” Üç Aylık Düşünce Dergisi, Doğu Batı Yayınları, Sayı 18, 2.Baskı, Ankara.



- Türk Dil Kurumu (TDK) (2011). Türkçe Sözlük, 11 Baskı, Ankara.
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2003.
- Ulusoy, A. ve Birol Karakurt . (2002) “Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu” , Kocaeli Üniversitesi I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi. Mayıs.
- UĞUR, A. Atilla, İbrahim Çütçü (2009) E-Devlet ve Tasarruf etkisi kapsamında vedop projesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi Cilt 1, Sayı 2.
- Webley, P. (2004) ‘Tax Compliance by businesses’, in New Perspectives on Economic Crime, edited Sjögren, Hans and Skögh.
- Yıldırım, H. (2018). Elif Karakurt, “e-Devlet ve Uygulamaları”, <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/11.pdf>, Erişim Tarihi:12.01.2018.
- Yuruk, E, Nail Öztaş (2017). E-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülkeler Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.
- Yüksel, F. (2004). “Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı”, Kamu Yönetimi Ed.Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara.

# ÖZGEÇMİŞ

## Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ömer ADMİŞ

Doğum Yeri ve Tarihi: Silopi- 06.06.1992

## Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli İİBF Maliye Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Ekonomi ve Finans İnterdisipliner

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

## Sertifika Bilgileri

Sermaye Piyasası Kurumu LİSANS 3 Belgesi

Sermaye Piyasası Kurumu Türev Araçlar Lisans Belgesi

SEGEM Belgesi

## İletişim

E-posta Adresi : omer.admis@gmail.com

Telefon : 05435511405

Tarih : 25/11/2019