

Bilişim Sistemlerindeki Gelişmelerin Türkiye’de E-Vergi Uygulamaları Üzerine Yansımaları Ve Değerlendirilmesi*

Mustafa TAYTAK¹ Kadir VURAL²

Gönderim tarihi: 26.06.2018 Kabul tarihi: 15.03.2019

Öz

Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) vergi tahsilat oranını yükseltmek, vergi maliyeti olarak görülen unsurları azaltmak ve vergiye gönüllü uyumun artırılmasını sağlamak adına son dönemlerde bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişime ayak uydurmaya çalışmaktadır. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar Vedop 1-2-3 sistemleri ile başlamış ve elektronik beyanname, elektronik defter, elektronik tebligat, elektronik yoklama vb. sistemlerin hayata geçirilmesiyle önemli bir boyut kazanmıştır. Bu bağlamda çalışmanın amacı bilişim sistemlerindeki gelişmelerin vergisel alandaki yansımalarının hem mevzuat açısından hem de uygulama sonuçları ile ilgili istatistikî bilgiler açısından incelenerek istenilen amaçlara ulaşıp ulaşılmadığının ortaya konulmasıdır. Çalışmanın sonunda E-Beyanname, E-Fatura, E-Defter, E-Tebligat, E-Yoklama ve E-Haciz uygulamalarının daha etkin kullanılması, uygulamalar neticesinde elde edilen tasarruf düzeylerinin ve vergi tahsilat oranının arzu edilen düzeye çıkarılmasına yönelik neler yapılması gerektiğine yönelik öneriler sunulacaktır.

Anahtar Kelimeler : E-Devlet, E-Maliye, E-Vergileme

JEL Sınıflaması: L86, H20, K34, O38

Impact and Assessment on E-Taxation of Developments in Information Systems in Turkey

Abstract

The Department of Revenue Administration (IOP) has recently been trying to keep pace with the rapid development of information technologies in order to increase the tax collection rate, decrease the tax costs, and increase the voluntary compliance. Work carried out in this direction started with Vedop 1-2-3 systems and gained an important dimension with the activity passing of many systems such as electronic declaration, electronic notebook, electronic notification and electronic inspection. In this context the aim of the study is to examine whether the reflections of the developments in the information systems on tax revenues are examined in terms of both statutory and statistical information about the results of the legislation and whether the desired aims have been achieved. At the end of the workshop, suggestions will be made on how to use electronic declaration, electronic notebook, electronic notification and electronic inspection and electronic attachment applications more effectively, saving levels in terms of applications and what needs to be done to raise tax collection rates to the targeted level.

Key words: E-Government, E-Finance, E-Taxation

JEL Classification: L86, H20, K34, O38

* Bu Çalışma, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde Kadir VURAL tarafından hazırlanan ve 31.07.2018 tarihinde kabul edilen “Türk Vergi Hukuku Kapsamında Haciz ve Elektronik Haciz Uygulaması ve Değerlendirilmesi (Danışman: Dr. Mustafa TAYTAK)” adlı yüksek lisans çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Uşak Üniversitesi İ.İ.B.F. Maliye Bölüm, E-posta: mustafa.taytak@usak.edu.tr;
ORCID ID: 0000-0002-0987-1123

² Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Ana Bilim Dalı, Maliye Tezli Yüksek Lisans, E-posta kdrvr16445@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-4581-3991

1. Giriş

Devlet olgusunun ortaya çıktığı andan itibaren devletlerin en önemli fonksiyonu toplumsal ihtiyaçların yerine getirilmesidir. Geçmişten günümüze toplumsal ihtiyaçlar kamu hizmetleri aracılığıyla yerine getirilmektedir. Kamu hizmetlerinin sunumunda yararlanılan en önemli finansman kaynağı ise vergilerdir. Bu bağlamda devletler, vergi gelirlerini mümkün olduğunca vergi kapasitesine yakın bir düzeyde tahsil edebilme gayreti içerisinde olmuştur. Son zamanlarda vergi gayretinin vergi kapasitesine yakınlaştırılması amacıyla bilişim sistemindeki gelişmelerden yararlanılması ise kaçınılmaz bir gelişme olarak görülmektedir.

Netice itibarıyla bilişim sisteminde yaşanan gelişmelere paralel olarak kamu hizmetlerinin sunumunda bilişim teknolojilerinden yararlanılmaya başlanılmıştır. Bu bağlamda ortaya çıkan gelişmeler E-devlet olgusunun ortaya çıkmasına vesile olmuştur. Bu gelişmelerin önemli yansımalarının olduğu kamu alanlarından birisi de Hazine ve Maliye Bakanlığı (HMB) bünyesinde yapılan hizmetlerde görülmektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı; mükellef odaklı hizmet anlayışı, kayıt dışı ekonomiyle mücadelede, vergisel işlemlerin daha hızlı, güvenilir, tasarruflu bir şekilde yapılması amacıyla bilişim sistemlerindeki gelişmeleri yakinen takip etmekte ve vergisel işlemlerde kullanılması yönünde azami gayret göstermektedir. Bu bağlamda yaşanan gelişmelere bakıldığında HMB, vergi mükelleflerinin vergisel işlemlerinin neredeyse tamamına yakını, vergi dairelerine gitmeden elektronik ortamda yapabilmelerini sağlamıştır. Bu çerçevede beyanname verme, bildirimde bulunma, ödeme yapma gibi birçok vergisel işlemin elektronik ortama taşındığı görülmektedir. HMB tarafından gerçekleştirilen E-vergileme uygulamaları ile hem vergi mükelleflerinin hem de vergi idaresinin vergisel işlemler nedeniyle üstlenmiş oldukları maliyetler azalırken hizmet hızı ve kalitesi de artmaktadır.

Bu çalışmada öncelikle elektronik devlet kavramı ve Türkiye’deki elektronik devlet uygulamaları hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra ise E-devletin gelişim aşamaları ve E-devlet uygulama amaçlarından bahsederek E-devlet uygulamalarının vergisel alandaki yansımalarından bazılarına ilişkin mevzuatsal düzenlemeler ve uygulama sonuçlarıyla ilgili istatistikî bilgiler verilmiştir. Bu bağlamda bilişim sistemlerindeki gelişmelerin vergisel alandaki yansımalarının hem mevzuat açısından hem de uygulama sonuçları ile ilgili istatistikî bilgiler açısından incelenerek istenilen amaçlara ulaşıp ulaşılmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2. Elektronik Devlet Kavramı ve Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamaları

2.1. Elektronik Devlet Kavramı ve Gelişimi

Devlet olgusuna tarihsel açıdan bakıldığında, devletin, tarihsel ve sosyal zorunluluğun gereği olarak meydana geldiği anlaşılmaktadır. Devlet kurumu karmaşık ve girift ilişkilerden meydana gelen kurallar bütünüdür. Bu bağlamda devleti tanımlayacak olursak, devlet; klasik ve modern uygulamaların zaman içerisinde yenilenerek ve birbiri üstüne eklenerek oluşturduğu kurumlar ve kurallar birliğidir (Delibaş ve Yiğit, 2005: 180,181).

20. yüzyılda bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler ve 1990 yılında internet ve web portallarının gelişimi ile birlikte E-devlet sisteminin doğduğu söylenebilir. Günümüzde ise akıllı telefon, tablet, yapay zekâ gibi teknolojilerin olağanüstü bir hızla gelişmesi E-devlet sistemlerinin gelişimini vazgeçilmez hale getirmiştir.

E-devlet, kavram olarak elektronik devlet kavramının kısaltılmış şeklidir. Literatürde “akıllı devlet”, “dijital devlet” şeklinde tanımlamaların yapıldığı da görülmektedir. Dar anlamda ise E-devlet; devletin iç işleyişi kapsamında sunduğu kamusal hizmetlerde bilişim teknolojilerini kullanarak, bireylerin bilgi ve kaynaklara daha hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlayan bir uygulama olarak ifade edilebilecektir. Böylece oluşturulan bu ortamla bireyler geçmişe ve bugüne ait bilgileri öğrenmekte ve bunları ortaya çıkarmaktadır (Uğur ve Çütücü, 2009:3).

Kamu hizmeti, bir devletin, kendi vatandaşlarının, genel, temel ve insani ihtiyaçları ve faydası için o ülkenin insan kaynakları, sermaye gücü ile doğal zenginliklerini kullanarak verdiği hizmettir. E-devlet son yüzyılın önemli gelişmelerinden olan teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon gibi imkanları kullanarak, devletin sunmak zorunda olduğu kamu hizmetleri ve/veya kişilerin devlete karşı olan görevlerini hızlı ve verimli bir şekilde sunması ile ilgili bir uygulamadır (Yıldırım, 2006:53).

Bilişim teknolojilerinin hızla gelişip kamu sektöründe etkin bir araç olarak kullanılması ile birlikte E-devlet kavramı mevzuata kapsamlı olarak ilk kez 2002 yılında Amerika Birleşik Devletleri (ABD) E-Devlet Kanunu ile girmiştir. ABD’de yapılan yasal düzenlemelere baktığımızda E-devleti, “kamu hizmetlerine erişim ile bu hizmetlerin sunumunu iyileştiren devlet idaresinin geliştirilmesi amacıyla devlet tarafından web tabanlı internet uygulamalarının ve diğer bilişim teknolojilerinin kullanılması” olarak tanımlamaktadır (Temur, 2011:9-10). Burada karşımıza çıkan devlet olgusu her ne kadar kamusal hizmetlerin sunumunda elektronik gelişmelerden yararlı olsa da devletin yerine getirmesi gereken temel görevlerinde herhangi bir değişiklik söz konusu olmamaktadır. Dolayısıyla E-devlet uygulaması ile geleneksel devlet anlayışı kapsamındaki temel fonksiyonlarda herhangi bir değişiklik oluşmaksızın, devlet işlevinin nasıl ve hangi araçlarla gerçekleşmesi gerektiği üzerine

bir değişim yaşanmaktadır. E-devlet uygulamasında hizmet alan taraf ile hizmet sunan taraf yüz yüze karşılaşmaksızın kamu bilgi sistemi aracılığıyla kamusal hizmeti talep eden taraf, talep ettiği kamu hizmetine erişebilmektedir (Öz ve Bozdoğan, 2012:71).

E-devlet kavramı, elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamusal hizmetlerin daha verimli, etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde gerçek ve tüzel kişilere düşük maliyetle sunulmasıdır. Bu bağlamda E-devlet uygulamaları neticesinde, devlet-vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde minimum düzeyde sorun ve problem yaşanmasını hedeflemektedir (Şahin, 2008: 45,46).

E-devlet kavramı hakkında uluslararası kuruluşların tanımlamalarını inceleyecek olursak;

Dünya Bankası kaynaklarına göre E-devlet kavramı: “Kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojilerini (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.) kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesi” yoluyla şekillenen devlet yapısıdır (Erdal, 2002).

Avrupa Komisyonu kaynaklarına göre E-devlet kavramı ise, “Kamuya verilen hizmetleri iyileştirmek, demokrasiyi güçlendirmek ve kamu politikalarını desteklemek amacıyla, örgütsel değişimler ve yeni personel yetkinlikleriyle birleşik olarak kamu yönetiminde bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kullanımına dayalı devlet yapısıdır” olarak tanımlanmaktadır (European Commission, 2003).

2.2. Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Gelişimi

Türkiye’nin elektronik devlet kavramıyla tanışması 1980’li yılların başlarına kadar dayanmaktadır. Bu yıllar aynı zamanda Türkiye’de ekonomik politikaların liberalleşmeye başladığı ve aynı zamanda devlet yapısına yönelik bazı değişimlerin yaşandığı yıllardır (Öz ve Bozdoğan, 2012:68).

Türkiye’de, dünyadaki bilişim teknolojilerinde meydana gelen değişime ayak uydurmak adına 1980’li yıllardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojileri çalışmalarına önem vermeye başlamış ve bu kapsamda telekomünikasyon altyapı yatırımlarının güçlenmesi adına önemli adımlar atılmıştır. Ancak bilgi teknolojileri kullanımı süreç içerisinde artmışsa da istenilen düzeye ulaşamamıştır. Ekonomik krizler, finans sektöründe yaşanan krizler, siyasal istikrarsızlık gibi sorunlar bu eğilimin sınırlı düzeyde kalmasına neden olmuştur (Öktem ve Aydın, 2014).

Günümüz itibariyle Türkiye, 6 Temmuz 2016 tarihinde açıklanan Dünya Ekonomik Forumu Küresel Bilgi Teknolojisi (2016) raporuna göre bilgi toplumuna hazırlık açısından 139 ülke arasında 48’inci sırada yer almaktadır. Raporda Türkiye’nin telekomünikasyon altyapısı özellikle takdir edilmiş ve sunulan hizmetlerin görece ucuz olduğu belirtilmiştir.

Endeksin bir parçası olan bu durum Türkiye'nin puanını yukarı çeken faktörlerden birisi olmuştur (Yürük, 2017: 9,10). Söz konusu rapordaki ülke sıralamalarının bir kısmı aşağıda Tablo-1'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde, özellikle İskandinav ülkeleri başta olmak üzere bilgi iletişim teknolojilerinde gelişmiş olan ülkelerin bu endekste ilk 10'da yer aldığı gözlemlenmektedir.

Tablo 1: Bilgi Toplumuna Hazırlık Endeksi

SIRA	ÜLKE	DEĞER
1	Singapur	6,0
2	Finlandiya	6,0
3	İsveç	5,8
4	Norveç	5,8
5	ABD	5,8
6	Hollanda	5,8
7	İsviçre	5,8
8	Birleşik Krallık	5,7
9	Lüksemburg	5,7
10	Japonya	5,6
48	Türkiye	5,6

Kaynak: World Economic Forum [WEF], 2016

Türkiye'de bilgi toplumu yolunda gerçekleştirilen ilk oluşum 1997 yılında "Bilgi ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)" tarafınca alınmış olan kararlar çerçevesinde yaşanan düşünce dönüşümüdür. Bu durum Türkiye'de E-devlet uygulamalarına yönelik önemli adımların atılması olarak gösterilebilecektir. Kurul'un 1997 yılında almış olduğu kararlar (Çarıkçı, 2010:102):

- TUENA olarak ifade edilen Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının kurulması
- ULAKBİM olarak ifade edilen Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin kurulması
- Türkiye'de Elektronik Ticaret ağının kurulmasıdır.

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü yolundaki ikinci oluşumu ise 1998 yılında uygulamaya konulan Kamu-Net Projesidir. Üçayaktan oluşmasına karar verilen projede öncelikle, devletin içyapısı içerisinde bilişim ve internet teknolojisinin kullanılması, daha sonra kişiler ile devlet arasındaki ilişkilerin internet ortamına taşınması, son olarak ise katılımcı yönetim, yönetişim, saydamlık ve kamusal denetim amacı kapsamında bilgi teknolojisinin kullanımının gerçekleştirilmesidir (Eser, 2011:126.).

Kamu-Net Üst Kurulu tarafından 2001 yılında "E-Avrupa + Eylem Planı" Türkiye'de de uyumlaştırma çalışmaları kapsamında "E-Türkiye Girişimi"ne geçilmiş oldu. Bu bağlamda bir sonraki yıl "E-Türkiye Girişimi Eylem Planı" hazırlanarak yayımlandı. 2003 yılına gelindiğinde hazırlanmış olan eylem planı tam anlamıyla uygulamaya alınmadığı netice itibariyle beklenen katkının sağlanamadığı görülmüştür. Bu doğrultuda çıkarılan Başba-

kanlık Genelgesi ile farklı kamu kurumları aracılığıyla yürütülmeye çalışılan bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmalar (günümüz itibariyle kaldırılmış olan) Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” ismi kapsamında birleştirilmesine karar verilmiştir.

2006 yılına gelindiğinde ise “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” ismi altında ve bilgi toplumunun hayata geçirilmesi kapsamında 2006-2010 yıllarını kapsayacak şekilde “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanarak uygulanmaya başlanmıştır. Bu plan kapsamında “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” adı kapsamında E-Devlet sistemi içerisindeki faaliyetlere yer verilmiştir. 2012 yılına gelindiğinde “2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu”na göre “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” kapsamındaki faaliyetlerde başarı oranı %65,6 olarak gerçekleşirken; “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” kapsamındaki faaliyetlerde başarı oranı %50 olarak gerçekleşmiştir. Yine 2011 yılında yapılan bir başka çalışma ile E-Devlet ile ilgili politikaların geliştirilmesine yönelik görev ve sorumluluklar 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na (UDHB) verilmiştir.

UDHB ise yapmış olduğu çalışmalar kapsamında bilgi toplumu politikası çerçevesinde Türkiye’nin E-Devlet politikalarına bütüncül bir bakış açısı kazandırılması adına “2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı”nı hazırlamış ve uygulamaya geçirmiştir (UDHB, 2018).

Günümüz itibariyle Türkiye’de başı çeken E-devlet uygulamaları aşağıda ifade edildiği gibidir:

- E-devlet kapısı portalı (www.turkiye.gov.tr)
- Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)
- Gümrük İdaresinin Modernizasyonu (GİMOP)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi Projesinin (TAKBİS)
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)
- Polis Bilgi Ağı Projesi (POLNET)
- Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)
- Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi
- Motorlu Taşıtlar Otomasyon Projesi (MOTOP)
- Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)

3. Elektronik Devletin Gelişim Aşamaları ve Elektronik Devlet Uygulama Amaçları

3.1. Elektronik Devletin Gelişim Aşamaları

E-devlet olgusu, zaman içinde artan ihtiyaçlarla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla şekillenen modern devlet kavramının bir yansımasıdır (İnce, 2001:12). Bilgi toplumunun yaşanılmaya başlanması ile E-devletle atılmış olan ilk adımın 80’li yıllarda kişisel bilgisayarların kullanılmasıyla atıldığını söyleyebiliriz. Bu çerçevede kamu yöneticilerinde de bilgisayar kullanımının artmasıyla beraber kamu kuruluşları bilgi yönetimi faaliyetlerini yerinden yapmaya başlamıştır. 1990’lı yıllarda ise internet hızlı bir şekilde yaygınlaşmış, bu vesile ile daha önceki dönemlerle kıyaslanmayacak düzeyde bilgi üretimi ve dağıtımı sağlanmıştır. Bu süreç “yönetim bilgi sistemleri” kavramının ortaya çıkmasına neden olarak E-devlet sürecinin en önemli adımlarının atıldığı döneme girilmesini sağlamıştır (Çarıkçı, 2010:98).

E-devlet sistemi, sadece bir web sitesi ya da tasarımından ibaret değildir. Ancak burada şunu ifade etmek gerekir ki web sitesi, E-devlet uygulamasının ilk aşamasıdır. E-devlet uygulamaları web sitesini kurmak dâhil birçok farklı aşamalardan oluşmakta ve son aşama ise, “E-devlet kapısı”nın (tek portal) kurulması aşamasıdır (Şahin, 2008:48).

Literatürdeki bazı çalışmalara baktığımızda E-devletin gelişimini dört evrede ele alındığını görmekteyiz (Acılar, 2012:128). Bunlar: “*varlık gösterme evresi, bütünleşme evresi, entegrasyon evresi ve toplumsal dönüşüm evresi*”dir.

3.1.1. Varlık Gösterme Evresi

Söz konusu bu evre, kamu kuruluşlarının kurumlarına ait web sitesi oluşturarak hizmet talep edenler ile iletişime geçmeleri evresidir. Bu evrede kamusal işlemler eski usul ile yürütülmeye devam etmektedir. Ancak hizmet talep edenler istedikleri belgeleri kurumlara ait web sitesinden tedarik edebilirler.

Bu evrede, basit bir şekilde bilgiye erişimi sağlayan ve durağan yapıya sahip kamu web siteleri bulunmaktadır. Hizmet talep edenlerle olan etkileşim oldukça düşük düzeydedir dolayısıyla hizmet talep eden ile hizmet sunan kamu kuruluşları arasında iki yönlü iletişim ve etkileşim yok denecek kadar azdır. Web sitesini ziyaret edenler ancak, kamu kurumlarının izin verdiği raporları okuyabilir, mevzuatsal düzenlemeleri takip edebilirler ve ilgili kamu kurumlarında çalışanları izleyebilir (Atmaca, 2009:35). Vatandaşlar bu evrede, bir kamu kurumunun web sitesine girme yeteneği olmadan, teknolojinin iki yönlü iletişim kapasitesinden yararlanamaz veya web sitesini kendi özel çıkarlarına göre kişiselleştiremezler (Snider, 2001:35). Diğer bir ifadeyle bu evre, bilginin teşhir edileceği pasif mekanizmalar olarak görülmektedir. Bu aşamayı bir örnek anlatacak olursak; devlet web sitele-

rinde, ziyaretçilerin görmeleri için yayınlar ve raporlar yerleştirilmekte, hazırlanan veri tabanları sunulmaktadır. Bireyler meclis tarafından hazırlanan yasama önerge ve tekliflerini görebilir veya belli görevlerdeki çalışanları öğrenebilirler. Ancak bireyler bu öğrenilen ve görünen bilgiyi manipüle edemez ya da görmenin dışında herhangi bir şekilde onunla temas kuramazlar. Ayrıca bireylerin görmeleri için bilgi ya da verilerin web sitelerine yerleştirildiği bu aşamaya kataloglama adı da verilmektedir (Yıldırım, 2010:25-26).

3.1.2. Bütünleşme Evresi

Bu evrede, kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin ihtiyaç duydukları bilgilere doğrudan ulaştıkları ve daha da önemlisi, hizmetleri sunan kuruluşlarla etkileşime geçtikleri bir site yapısı oluşturulmuştur. Bireyler devlet tarafından çevrimiçi erişime açılan bir devlet veritabanında araştırma yapabilir; belirli bir dizi form ya da dokümanları indirerek yazdırabilir; sitede sunulan ve gerek duyulan bir sisteme kayıt olabilir, kamu kurumlarından randevu alabilir, internet üzerinden istedikleri herhangi bir kamu kurum veya kuruluşlara başvuru yapabilirler. Örneğin ülkemizde devlet hastanelerinde uygulanan, internet üzerinden randevu alınması; bir öğrencinin okula kayıt yaptırması; araştırmacıların e-kütüphane uygulaması ile tarama yapması veya belgeleri indirmesi bütünleşme evresine verilebilecek örnekler arasındadır (Oğurlu, 2010:35).

Bireyler bu aşamada bir kısım çevrimiçi hizmetleri düzenleyebilir, yürütebilir ve bilgi veri tabanlarını manipüle edebilirler. Memurlar tarafından sunulan verilerin yanında, bireyler görmek istedikleri diğer materyalleri de web sitelerinden araştırabilirler. Bu durum onlar için tercih ettikleri şekilde materyallere erişmelerini sağlar (Yıldırım, 2010:26).

3.1.3. Entegrasyon Evresi

Entegrasyon evresinde, kamu hizmetlerinin sunumunda gerekli olan kağıt kullanımına son verilerek kamusal hizmetlerin büyük bir çoğunluğu elektronik belgeler aracılığıyla yerine getirilmektedir. Bu evrede kamu kurumlarının hepsi tek bir veri tabanına bağlanarak, hizmet talep edenlerin işlemleri için ayrı ayrı her bir kamu kurumuna başvurmalarının önüne geçilmiş olmaktadır.

Devletin, hizmetlerini sunmak için yararlı bir yöntem olarak gördüğü internetin olanaklarından yararlanmaya başladığı aşamadır. İnternet teknolojisi, sadece bilginin daha iyi öğütlenmesine ve sunulmasına imkân vermez, bunun yanında ürünlerin ve hizmetlerin çevrimiçi olmasını sağlayarak bireyler ve devlet arasındaki etkileşimi kolaylaştırır. Bu aşamada bireyler herhangi bir zaman ve yerde devletle etkileşime geçebilirler (Yıldırım, 2010:26). Bu aşama pasaport ve vize işlemlerinin, vergi ödemelerinin, doğum sonrasında nüfus kaydının ve ölüm halinde nüfustan terkin işlemlerinin, ruhsat ve izinlerinin alınması gibi işlemlerin dijital ortamda yapıldığı bir aşamadır. Artık bu aşama ile birlikte, kamu kurum ve kuruluş-

larının web sitelerinin içeriği daha da zenginleştirilerek genişletilmiş ve siteler gerçek anlamda bir “portal” kimliği kazanmış olmaktadır (Oğurlu, 2010:35).

İlk üç aşamada önceleri yüz yüze ya da kâğıda dayalı bir biçimde sunulan bazı hizmetler ve işlemler, sınırlı bir biçimde de olsa web temelli sunulmaya başlanmıştır. Yeni teknolojilerinin kamu yönetimleri ve siyasal sistemler üzerindeki kapsamlı ve dönüştürücü etkisi bundan sonraki aşamalarda ortaya çıkacaktır (Yıldırım, 2010:27).

3.1.4. Toplumsal Dönüşüm Evresi

E-Devlet uygulamasının son evresi olarak adlandırılacak bu aşamada, idarenin kendi birimleri arasında bilgi paylaşımının yaşandığı ve ortak bir yapı içerisinde vatandaşların da bütün işlemlerini izleyip, yapabildiği bir evreye ulaşılmış olur (Oğurlu, 2010:36). Bu evrede esas olan şey, maliyetlerin azaltılması, etkinliğin sağlanması ve vatandaşın memnuniyetini en üst seviyeye çıkartılmasıdır (Şahin, 2008:51). Bu evre, gelişmiş kamu sektörünü yansıtan hesap verilebilirliği içermesinin yanında siyasal dönüşümü sağlayan kurum web sitelerini nazara alan “interaktif demokrasi” anlamına da gelmektedir. Söz konusu evrede tamamen faaliyet gösteren online hizmetlerle birlikte hizmet talep edenlerin kişisel ihtiyaçları doğrultusunda kişiselleştirebildikleri sistemlerde oluşturulabilmektedir. Ancak hizmet talep edenler, bu sistemlere tam anlamıyla entegre olamamışlardır. Bu durum ancak demokrasi kültürünün gelişmesi ile sağlanabilecek olan bir durumdur (West, 2005:10-11).

Bu aşamaya geçebilmek için; kamu süreçlerinin yeniden yapılandırılması, sunulan kamu hizmetleri ve uygulamalarının bir portalda birleştirilmesi gerekmektedir. Böylece portallar üzerinden sunulan kamu hizmetleri bir anaportalda toplanarak dönüşüm aşaması sağlanmış olacaktır (Oğurlu, 2010:36).

3.2. Elektronik Devlet Uygulama Amaçları

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaşlar, devlete karşı daha talepkâr bir duruma gelmişlerdir. Bu bağlamda vatandaşlar kamu kurumlarının kendilerine hızlı, doğru ve az maliyetli hizmet sunmaları beklentisi içerisine girmişlerdir. Bunun yanında kamu yararı gözetilerek sunulan kamu hizmetlerinin her alanında istatistiksel bilgilerin tutulması, ihtiyaç ve sorunların tespit edilmesi ve çözüme kavuşturulmaları konusunda ileri teknoloji araçlarının kullanılması kaçınılmaz bir hale gelmiştir (İnce, 2001:12).

Modern çağın getirdiği yeni ihtiyaçlar doğrultusunda E-devlet uygulamaları, kamu kurumlarının modernizasyonu adına aşağıda tek tek belirtilmiş olan hedeflerin gerçekleştirilmesi noktasında önemli bir araç olarak görülmektedir. Buna göre;

- Kamu sektöründe etkinliğin ve verimliliğin artırılması,
- Kamu hizmetlerinde saydamlık ve hesap verilebilirliği sağlamak,
- Kamu gelirlerinde artış sağlamak,
- İdari işlem maliyetlerinin azaltılması,
- Yolsuzluğun azaltılması,
- Bilgi ve hizmetlerin daha kolay sağlanması,
- Vatandaş odaklı hizmet sunumunun sağlanması,
- Veri paylaşımının yaygınlaştırılmasıdır (DPT, 2007, s.25-26).

Bu bağlamda devletlerin E-devlet uygulamalarına geçmelerinde öne çıkan nedenlerden birisi kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bu kapsamda da kamu harcamalarında tasarrufun sağlanmasıdır. Söz konusu tasarruf çok yönlü bir durumu ifade etmektedir. Kamu çalışan sayısının azalması ile birlikte çalışanlara ödenen maaştan, sosyal güvenlik giderlerinden, sosyal yardım ve maaşlardan ödenecek vergilerden, personellerin çalıştığı büro veya bina giderlerinden, bu personellerin sicil ve özlük dosyalarıyla ilgilenen personel sayısında yaşanacak azalmayla zincirleme şeklinde bir tasarruf sağlanacaktır (Uğur ve Çütücü, 2009:6).

Ülkelerin E-devlet faaliyetlerine başlama amaçlarından birisi de etkinlik, saydamlık ve hesap verilebilirlik unsurlarının kamu mali yönetiminde önemli hale gelmiş olmasıdır. E-devlette, kamu hizmetlerinin sunumunu gerçekleştirme ve bireylerle devletin etkileşimini sağlamada etkinlik, saydamlık ve hesap verilebilirlik unsurlarının öne çıkmasına yardımcı olacaktır. Devlet ve bireyler arasında daha iyi bir ilişkinin, saydamlığın ve güven duygusunun oluşması E-devlet faaliyetleri tarafından tesis edilebilecektir (Giray, 2010:162). E-devlet uygulamalarının bir diğer önemli özelliği ise kamu yönetiminde yolsuzluğu azaltmada bir araç olarak kullanılabilir olmasıdır. Çünkü E-devlet basit, ahlaki, saydam, hesap verilebilir ve gereksinimleri karşılayabilir bir devlet yapısı oluşturulmak için öngörülmüştür (Pathak, vd., 2007:195).

E-devlet sisteminin uygulanma amaçlarından birisi de ülkedeki kamu kurumları arasında bütünleşmenin sağlanmasıdır. Bu sayede hizmetler daha kaliteli, hızlı, verimli ve şeffaf yürütülmekte, herkese 7/24 eşit hizmet verilebilmekte, kâğıt kullanımını ve personeli azaltarak kurumlarda maliyetler düşürülmekte ve dolayısıyla ülke ekonomisine katkı sağlanmakta, vatandaşın ihtiyaç ve beklentileri en kolay yoldan karşılanmaktadır (Dişli, 2016:13).

E-devlet uygulamalarının en önemli amaçlarından birisi de vergi gelirlerinin artırılmasını sağlamaktır. Vergi idarelerinin E-devlet uygulamaları ile sadece vergi tahsilâtının artırılmasını amaçlamamakta bunun yanında vergi yükünün adaletli şekilde dağılımının sağlanması, vergi tahsilâtının daha verimli ve etkin şekilde yerine getirilmesi, şekilsel yönden ortaya çıkabilecek sorunların en aza indirilmesi, vergi mükelleflerine daha iyi hizmet sunulması, vergi maliyetlerinin azaltılması ve vergiye gönüllü uyumun arttırmasını da amaçlamaktadır.

4. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

E-devlet uygulamaları Dünya’da ve özellikle İskandinav ülkeleri başta olmak üzere gelişmiş ülkelerde önemli bir gelişme kaydetmiştir. Sistemin gelişmesinde ülke toplumlarının bilgi teknolojilerine ilgileri ve kullanım becerilerinin de önemli bir katkısının olduğunu düşünülmektedir. Bu bölümde E-devlet çalışmaları incelenecek ülkeler yukarıda bahsedilmiş olan ve OECD, Dünya Ekonomik Forumu [WEF], Birleşmiş Milletler [UN] gibi endekslerde üst sıralarda yer alan ülkeler arasından seçilmiştir. Bu nedenle Amerika Birleşik Devletleri [ABD], Birleşik Krallık, Finlandiya ve Singapur E-devlet sistemleri ele alınmıştır.

4.1. Amerika Birleşik Devletleri

Amerika’da E-devlet çalışmaları Bill Clinton döneminde başlamış olup maliyet düşürücü önlemler almaya ve vatandaş memnuniyetini sağlamaya odaklanmıştır. Bu kapsamda 1993 yılında Access America projesi hayata geçirilerek 2001 yılında ‘www.firstgov.gov’ adresli bir web sitesi oluşturulmuş ve böylece Amerikan vatandaşlarının tek portal üzerinden hizmet alması hedeflenmiştir. Daha sonra bu web sitesinin ismi ‘www.usa.gov’ olarak değiştirilmiştir. Sistem ile vatandaşlara tek adresten, erişimin kolay olduğu bir hizmet sunumu hedeflenirken, online formlar sayesinde kaynak israfının da önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Böylelikle devlet vatandaş ilişkisinde zamandan tasarruf sağlanacağı, iş akışının da buna bağlı olarak artacağı, tüm bunların da verimliliği artıracacağı hedeflenmiştir. 2002 yılında yürürlüğe giren E-devlet yasası devlet ve yurttaş ilişkilerine odaklanmış, etkileşimi geliştirmeyi planlamıştır. Bu yasa ile Beyaz Saray içerisinde E-devlet ofisi de kurulmuştur (Yürük, 2017: 41,42).

1990’lı yıllarda yaşanan bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ve internet kullanımının yaygınlaşması, hükümeti web sitelerini geliştirmeye yönlendirmiştir. Bunun sonucu olarak E-devlet harcamalarının arttığı görülmüştür. E-devletle ilgili girişimler için yapılan harcamaların artmaya devam ettiği 2009’da ABD hükümetinin harcamalarının (71 milyar dolar) yüzde 10’unun E-devletle ilgili olduğu belirtilmektedir (Baumgarten ve Chui, 2009). ABD, 2011 yılında bu rakamı da aşarak hükümet bilgi teknolojisi bütçesini 2010 bütçesine oranla % 1,2 arttırarak E-devlet girişimlerine yaklaşık 8 milyar dolar harcama yapmıştır (Snead ve Wright, 2014).

Kamu kurumları, vatandaşların erişimini kolaylaştırmak ve maliyetleri en aza indirmek adına E-devlet hizmetleri sundukça, internet kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir. PEW Internet ve American Life Projesi, internet kullanılabilirliğinin Amerikalı yetişkinlerin % 73’üne ulaştığını tespit etmiştir (Madden, 2006).

İşlemler aşamalı olsa da, internet her yerde bulunduğu için kamu hizmeti sunumunda değişimi hızlandırmaktadır. E-devlet kullanıcı memnuniyeti, kontrol ve esneklik üzerine kurul-

muştur. Dış iletişim (resmi ve gayri resmi, doğrudan) sayesinde hızlı geri bildirim (birden fazla kanal ile) yapılabilmekte ve E-devletin vatandaş tarafından sık kullanılması ile de hükümetin yanıt verme değerlendirmelerini geliştirilmektedir (Tolbert ve Mossberger, 2006). Özetle Amerika’da yüz yüze, telefonla ve posta ile sunulan kamu hizmetlerine dördüncü bir alternatif olarak ortaya çıkan E-devlet (Baker, 2009: 82), zaman ve mesafe engellerini aşma imkânı sağlamaktadır.

4.2. Birleşik Krallık

Birleşik Krallık E-devlet çalışmalarına Blair hükümeti döneminde başlamış olup hükümet bünyesinde Elektronik Temsilcilik Dairesi (Office of E-Envoy) kurulması, çalışmaların hızını arttırmış ve ayrıca koordinasyonunu sağlanmış ve böylece ulusal-yerel düzeyde çalışma yapma imkânı vermiştir (Uçkan, 2003: 80-83).

2000 yılında İngiltere’nin resmi E-devlet stratejisi yayınlanmıştır. Kamu, özel ve gönüllü sektörlerin dijital katılımının nasıl olacağı üzerinde çalışılmış, kamu hizmetlerine online erişim sağlayacak olan E-devlet kapısı olan UKonline.gov.uk web sitesi hayata geçirilmiştir (European Commission, 2015).

Web Adres “data.gov.uk” olan bu site 20 Ocak 2010 tarihinden itibaren Birleşik Krallık hükümet verilerine ücretsiz erişim sunmak üzere vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Site, hükümet genelinde 2.500’den fazla veri kümesi içermektedir. Verilerin çoğunluğu kişiye özel değildir ve ev fiyatları, yerel kolaylıklar ve yerel hastanelere erişim gibi hizmetleri içermektedir. Herhangi bir kişi ya da işletme tarafından yeniden kullanılabilir şekilde tasarlanmıştır. Ekim 2011’e gelindiğinde hükümet, 4 yıl içinde 1,4 milyar Sterlin tasarruf sağlamayı ve daha iyi kamu hizmetlerini dijital ortamda sunmayı hedefleyen hükümetin yeni BİT stratejisinin uygulanması için ayrıntılı bir plan başlatmıştır. 21 Aralık 2012’de Bakanlar Kurulu tarafından 2015 yılına kadar dijital hale getirilmesi planlanan ilk kamu hizmetlerinin listesi açıklanmıştır. Bu plan, vatandaşlara 21. yüzyıla uygun, daha hızlı ve daha uygun hizmetler verileceğini aynı zamanda yılda yaklaşık 1,7 milyar Sterlin tasarruf sağlanacağını öngörmekteydi (Yürük, 2017: 53,54).

Birleşik Krallık’ta online hizmetlerin kullanımı üzerine yapılan bir araştırmada katılımcıların internet kullandıkları, kullanamadıkları durumlarda yardım aldıkları ve de arkadaşları, aile üyeleri başta olmak üzere online hizmetlerin yaygınlaşması konusunda yardım etmeye gönüllü oldukları görülmüştür. Vatandaşların internete erişim konusunda % 63 oranda ailelerinden ve % 19 oranında da arkadaşlarından yardım aldıkları sonucuna varılmıştır. Yine aynı araştırma, katılımcılara hükümet web sitelerinin sahip oldukları temel özelliklerini anlatmalarını istediklerinde, pek çok yanıt ulaşılmıştır. Bu yanıtlar web sitelerin iyi tasarlanmış olması ile bilgilerin açık ve anlaşılır şekilde yer alması olarak iki tema etrafında kümelenebilir (Margetts ve Dunleavy, 2007).

Dünya Ekonomik Forumu endekslerinde de ağı hazır olma konusunda 2016 sıralamasında 139 ülke arasından 8. sırada yer alan Birleşik Krallık, internetten faydalanma konusunda dünyada üst düzeyde olduğunu kanıtlamıştır. Hükümet de teknoloji kullanımını açısından küresel sınırlara yaklaşmakta ve pek çok açıdan ilk onda yer alarak bunu kanıtlamaktadır. Ayrıca, iş ve örgütsel modellerini yeniden şekillendirmek için bilgi iletişim teknolojilerini kullanma konusunda da sınırları zorlamaktadır (WEF, 2016: 16-24). Birleşik Krallık'ın E-devlet ana kapısı www.gov.uk web sitesidir.

4.3. Singapur

Singapur, E-devlet yolculuğuna erken başlayan ülkelerin başında gelir. 1980'lerde Kamu Hizmetlerini Bilgisayarlaştırma Programını (Civil Service Computerisation Programme) uygulamaya koymuş, ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısını kurmuştur. Bu alt yapı E-devletin tek duraklı kesintisiz hizmetinin de temeli olmuştur. Bu yatırımlarla ülkenin her kesimi bilgisayar kullanımına özendirilmiş ve toplumun bu konuda eğitim almaları sağlanmıştır. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının artmasıyla ülke E-devlet politikası oluşturma ve geliştirme fırsatı bulmuştur (Dönmez, 2007: 39).

Dünyadaki diğer ülkelerle karşılaştırıldığında Singapur, 2000 yılında % 61'lik nüfusu ile kişisel bilgisayar kullanımında da en yüksek orana sahip ülkelerin başında gelir (Infocomm Development Authority of Singapore, 2013).

Devlet, 30 yılı aşkın bir süredir kamu yönetimi ve hizmet sunumunu geliştirmek için bilgi iletişimi teknolojilerindeki gelişmeler üzerine yoğunlaşmıştır. Bu vesile ile Singapur, vatandaşlardan ve işletmelerden yararlanarak hizmet sunumunda daha fazla üretkenlik ve verimlilik ile kolaylık sağlamayı ayrıca maliyetlerden tasarruf yapmayı hedeflemektedir. 1980'li yıllarda Kamu Hizmeti bilgisayarlaştırma Programından, 2000'den 2006'ya kadar E-Devlet Eylem Planı I ve II, 2006'dan 2010'a kadar iGov2010 Master Plan'a kadar devam eden geliştirme çabaları, Singapur'u E-devlet sistemini geliştirme konusunda ve yenilikçi olma açısından öncü yapmıştır (Singapore eGov2015).

Singapur'un E-devlet başarısı ülke sınırlarını aşmıştır. Öyle ki Singapur, uluslararası karşılaştırma ajansları tarafından bir E-devlet sistemi lideri olarak bilinmektedir. Singapur, 2009'dan 2011'e kadar üç ardışık yılda Waseda Üniversitesi dünya E-devlet sıralamasında birinci olmuştur. 2009'dan 2011'e kadar Dünya Ekonomik Forumunun Küresel Bilgi Teknolojileri Raporunun E-devlet endekslerinde sürekli olarak ilk üçte yer almıştır. 2010 ve 2011 yıllarında genel ağı hazır olma durumu sıralamasında 2'nci sıraya yerleşmiştir. 192 ülkenin yer aldığı 2010 Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması'nda Singapur, E-Devlet Gelişmişlik Endeksi için 11'inci sırada, E-katılım indeksi içinde 9'uncu sırada yer almıştır. Singapur, 2010 yılında ilk 20 arasında BM Üstün İlerleme Ödülünü de almıştır. Singapur da E-devlet platformları hitap ettikleri kitleye göre 4 tanedir. Bunlar sırasıyla şu şekilde ifade edilebilir (Yürük, 2017: 86);

- ✓ www.gov.sg - Hükümetin duyuru aracı ve devlet kurumları tanıtımı için,
- ✓ www.ecitizen.gov.sg - Vatandaşlar ve ülkede yaşayanlar için,
- ✓ www.smeportal.sg - İşletmeler için,
- ✓ www.ecitizen.gov.sg/Pages/NonResidents.aspx - Singapur dışında yaşayanlar için.

2015 yılı verilerine göre 15 yıl içinde internet erişimi olan hane oranı % 61’den % 88’e ulaşırken, bireysel internet kullanıcılarının oranı da % 79’a yükselmiştir (Infocomm Development Authority of Singapore, 2015).

Yapılan araştırmalar vatandaşların % 87’si E-devlet hizmetlerinin kalitesinden memnun olduğunu, % 93’ü ise başkalarına E-devlet yoluyla kamu işlemlerini yapma önerisinde bulunacağı sonucuna ulaşmıştır (The E-Government Customer Perception Survey).

4.4. Finlandiya

Finlandiya’nın merkezi yönetiminde, bir takım farklı aktörler eşgüdüm sorumluluklarını paylaşmaktadır. Kendi hizmetlerini online olarak sunmanın yanı sıra, bazı bakanlıklar ve ajanslar arasında fikir ve inisiyatif değişimini teşvik etmekten ve genel talimatları ve yönergeleri sağlayarak tutarlı bir hükümet eylemi sağlamaktan sorumludur. Bütçeleme, kamu yönetimi reformu ve bilgi toplumunun tanıtımından sorumlu merkezi aktörler, Finlandiya’daki E-devlet üzerinde önemli ve doğrudan etkiye sahiptir. Kamu yönetimi reformları Finlandiya yönetimi için sorumluluk, hesap verebilirlik ve esneklik açısından büyük değişiklikler getirmiştir. E-devletin gelişileyle reform gündemi iki şekilde etkilenmiştir. Birincisi, E-devlet reformu için bir araç olmaya devam ederken, bilgi iletişim teknolojileri altyapısı ve birlikte işlerlik kaygısı, yalnızca koordinasyon için değil, ortak standart ve yaklaşımları oluşturmak ve uygulamak için de önem kazanmıştır. İkincisi, E-devletin bir öncelik olması halinde, bireysel ve hükümet çapında girişimlerin teşvik edilmesi ve yaygınlaştırılması için merkezi araçlara ihtiyaç duyulmaktadır (Yürük, 2017: 61-63).

Finlandiya’da E-devlet, ortak bir yol duygusu içinde genel bir vizyona dayanmaktadır. Ancak tek başına vizyon yetersiz görülmektedir. E-devlet uygulamasını bir araya getirmek ve yönlendirmek için tutarlı bir planlama süreci gerekliliği de OECD raporlarında belirtilmektedir. Finlandiya’nın bazı temel temaları onun E-devlete hazır olduğunun kanıtı olarak görülebilmektedir (OECD, 2003: 90). Bunlar:

- ✓ Bilgi toplumunun gelişimi: Bilgi teknolojisi ve bilgi ağlarını, iş dünyası ve kamu sektörünün yenilenmesine yönelik araçlara dönüştürmek; bilgi endüstrisini Finlandiya’nın en önemli gelecekteki işi olarak geliştirmek; rekabet edebilirlik ve bilgi iletişim teknolojileri becerileri alanında mükemmellik yaratılması; bilgi toplumu hizmetlerini ve bunların herkes tarafından erişilebilir kılınmasını sağlayacak temel becerileri kazandırmak; Finbilgi altyapısının genel rekabet edebilirliğini ve hizmet kabiliyetini güvence altına almak;

- ✓ Müşteri odaklılık, seçim özgürlüğü ve bulunabilirlik vurgusu ile ortak ve daha gelişmiş hizmetlerin kolaylaştırıcısı olarak E-devlet;
- ✓ Kamu idaresinin, elektronik ortamda işlem yapmak suretiyle hizmet sunma ve çalışmalarını geliştirme kabiliyetinin geliştirilmesi;
- ✓ Toplumsal ve teknolojik yeniliklerin geliştirilmesi yoluyla kamu sektöründeki hizmet kültürünün modernizasyonu;
- ✓ İyi idare, iyi bilgi yönetimi uygulamaları ve bilgi toplumunun geliştirilmesini teşvik edecek şekilde vatandaşların ihtiyaçlarından bilgi yönetimi operasyonlarının geliştirilmesi;
- ✓ Hizmetler her zaman online olmalı ve online hizmetlerin geliştirilmesinin amacı, hem hükümetin hem de müşterilerin maliyetlerini düşürmek ve hükümetin çalışma yöntemlerini değiştirmek için müşteri hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek;
- ✓ Güvenli ve kullanıcı dostu online hizmetler sunarak, kamu idaresi müşterileri için sorun ve masrafları azaltmak, vatandaşları yetkilendirmek ve firmaların rekabet gücünü desteklemektir.

Finlandiya, Birleşmiş Milletlerin hazırlamış olduğu raporda gelişim endekslerinde 4'üncü sırada yer alarak, teknolojiye dayalı politika uygulama geleneğine sahip olan sanayileşmiş örnek bir Kuzey Avrupa ülkesi olarak gösterilmiştir (UN, 2016: 113). Ayrıca yukarıda da belirtildiği üzere Dünya Ekonomik Forumu endekslerinde de ağa hazır olma konusunda 2016 sıralamasında 139 ülke arasından 2'nci sırada yer almaktadır.

5. Türkiye'de E-Vergi Uygulamaları

Teknoloji dünyasında meydana gelen gelişmeler, hem vergi tahsilâtlarının etkin bir şekilde yapılması hem de vergi mükelleflerinin maddi ve şekli yükümlülüklerini daha pratik bir şekilde yerine getirebilmeleri noktasında önemli elektronik uygulamaların hayata geçirilmesine vesile olmuştur. Bu bağlamda maliye teşkilatı, yürütülen projeler çerçevesinde vergide elektronik dönüşümün sağlanmasına yönelik uygulamalara hem gönüllü hem de zorunlu olarak uymak durumunda kalmıştır.

Bu bağlamda, HMB'ye bağlı Gelir İdareleri, mükelleflerle olan ilişkilerinde geleneksel yöntemler yerine E-devlet alanında gerçekleşen yenilikleri kendi iş ve işlemlerine uygulamaya başlamışlardır. Maliye teşkilatı vergi mükelleflerini, nitel ve nicel anlamda daha kaliteli hizmetler sunulması gereken müşteriler olarak görmeye başlamasıyla birlikte vergisel işlemlerde alternatif hizmet sunum yollarını çeşitlendirmeye başlamıştır. Bu bağlamda vergi teşkilatının amaçladığı şey; mükelleflere sunulan hizmetin çeşitliliği ve kalitesinin arttırmasının yanında, vergisel işlemlerde oluşacak olan masrafları azaltmak, mükelleflere ilişkin sağlıklı ve güncel bilgilere sahip olmak ve bu sayede vergi sisteminde oluşacak olan riskleri azaltmaktır (Öz, 2004:11).

5.1. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (Vedop)

Gelir İdaresi Başkanlığı, aşağıda belirtilmiş olan amaçların gerçekleştirilmesine yönelik bilişim politikasını ve Bilgi Teknolojileri yatırımlarına yön vermektedir. Bu bağlamda Maliye teşkilatı (Özbenk, 2007:50-52);

- Vergi mükelleflerine müşteri nazarıyla bakan hizmet anlayışı,
- Gelir idaresinin saydam, etkin ve verimli bir kurum haline getirilmesi,
- Bilgiyi doğru zamanda üretip ve yönetimin kullanımına sunma,
- Kurumun etkin bir denetimi tabii tutulması,
- Teknolojik gelişmeleri takip eden idare,
- Kurumlar arası veri değişimini gerçekleştirecek ve vergi mükelleflerini Vergi Dairelerine getirtmeden güvenilir ve hızlı bir şekilde hizmet vermeyi amaçlayan dijital altyapının oluşturulması hedeflenmektedir.

Bu bağlamda Gelir İdaresi Başkanlığı’nın yukarıda belirtilen hedeflerinin hayata geçirilmesine yönelik attığı ilk adım Vergi Dairesi Tam Otomasyonu Projesi (VEDOP) dir. Söz konusu proje ile GİB, maliye teşkilatı içerisinde E-Devlet uygulamalarının gerçekleştirilmesi adına gerekli olan kurum içi otomasyon sisteminin büyük oranda tamamlanmasına ve E-kurum olma yolunda önemli bir aşamanın gerçekleşmesine vesile olmuştur. VEDOP uygulamasını tanımlayacak olursak şu şekilde ifade edilmesi doğru olacaktır. Buna göre VEDOP, bilişim sisteminde yaşanan gelişmeler kapsamında ortaya çıkan yeni olanakların vergisel işlemlerin yerine getirilmesinde kullanılması, bu bağlamda bilgi işlem uygulamalarının vergi teşkilatına yaygınlaştırılmasıyla bölge ve merkez idareler arasında network yapısının kurulması olarak ifade edilebilir (Şakar, 2011:71).

VEDOP kapsamında vergisel işlemlerin tümünün dijital ortamda yapılarak iş yükünün hafifletilmesi ve ayrıca verimliliğin artırılması amaçlanmaktadır. VEDOP Projesi üç aşamadan oluşmakta olup bu kısımda bu projelerin açıklamaları aşağıda yapılacaktır.

5.1.1. Vedop-1

VEDOP-1, uygulanan pilot projenin başarı sağlamasının ardından VEDOP-1 Projesi kullanıcı grubu olarak kurum çalışanları için 1998 yılı itibariyle başlatılmıştır. İlk uygulaması ile 22 il merkezi ve 155 vergi dairesi kapsam içerisine alınarak uygulama hayata geçirilmiştir. Bu projede vergisel evrakların sisteme girişinin sağlanmasının yanında vergileme ile ilgili tahakkuk, tahsilât, borç sorgulama, haciz gibi işlemlerin dijital ortamda izlenmesi, bankalarca yapılmış olan vergi tahsilâtının dijital ortamda vergi mükellefi hesaplarına aktarılması (EBTIS) gibi işlemler hayata geçirilmiştir (Kalkınma Bakanlığı-2018).

5.1.2. Vedop-2

VEDOP-2 ile GİB tarafından VEDOP-1 kapsamında otomasyona geçirilen vergi idarelerine ek olarak, henüz otomasyon sistemine geçişi gerçekleşmemiş olan 81 ildeki 125 Vergi Dairesi, Takdir Komisyonu Başkanlıkları, Defterdarlığa bağlı Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Gelir Müdürlükleriyle, Vergi Denetmenleri Birim Başkanlıkları da dâhil olmak üzere 579 vergi idaresi teşkilatı otomasyon sistemine dâhil edilmiştir (Uğur ve Çütçü, 2009:13).

2004 yılı itibarıyla hayata geçirilmiş olan VEDOP-2 projesiyle daha önce VEDOP-1 ile otomasyon sistemine dâhil edilmiş olan Vergi Dairesi sayısının artırılması, vergi beyannamelerinin dijital ortamda verilmesi/alınması, denetimin otomasyonu için gerekli olan veri ambarının kurulması, diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla veri alışverişine imkân tanıyan altyapının kurulması amaçlanmaktaydı. Bu bağlamda VEDOP-2 uygulamasıyla (Öz ve Bozdoğan, 2012:78):

- Kamu çalışanları üzerindeki iş yükünün hafifletilmesi (54,2 Milyon\$/yıl),
- Yaklaşık her mali yıl içerisinde kullanılan kâğıt miktarından tasarruf edilmesi (6.000 Ton Kâğıt / 117.000 ağaç, 3 milyon \$/yıl),
- Her mali yıl içerisinde yaklaşık 75.000 beyannamenin dijital ortamda verilmesi/alınması,
- Dijital ortamda beyanname, bunların eklerinin ve bildirimlerin kabulünü gerçekleştirecek elektronik beyanname sistemine geçilmesi,
- Vergiyi tabana yaymak, kayıt dışında yer alan vergisel olayların tespit edilmesi,
- Mali politikaların ve denetim stratejilerinin oluşturulması adına gerekli olan bilgi desteği için GİB veri ambarı sistemine geçilmesi,
- Mükellef odaklı vergisel işlemler için gerekli olan Müşteri İlişkileri Yönetimi hizmeti verilmesi,
- Vergi mükelleflerinin kolayca ulaşabilecekleri Çağrı Merkezi uygulamasının hayata geçirilmesi,
- Defterdarlık ve Gelir Müdürlüklerinin otomasyonun sağlanması,
- Hazine ve Maliye Bakanlığı'nca belirtilen vergi mükelleflerinin defter ve belgeleri dijital ortamda alınarak saklanması ve analizlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi'nin (EMKAS) hayata geçirilmesi gibi çalışmalara hız verilmiştir.

5.1.3. Vedop-3

VEDOP-3 projesi; var olan projelerin geliştirilmesinin yanında vergisel işlemlerde yeni elektronik uygulamaların oluşturulması amacıyla 17 Temmuz 2007 tarihinde uygulanmaya başlanmıştır. Söz konusu proje ile Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu (e-VDO) sisteminin tüm Türkiye’ye yaygınlaşmasının sağlanması, merkezi sistemlerde iş sürekliliğinin sağlanması, VEDOP-1 uygulamalarının güncellenmesi, VEDOP-2 kapsamında kullanılan işletim sistemlerinin yükseltilmesi, 61 Takdir Komisyonu’nun otomasyona dâhil edilmesi amaçlanmıştır (Yavuz ve Çarıkçı, 2009:16).

VEDOP-3 projesi ile Türkiye’de 448 Vergi Dairesi ve 585 Mal Müdürlüğü Gelir Servisinin yeniden yapılandırılması, vergi idaresi otomasyon uygulamalarının web tabanlı uygulamaya dönüştürülmüştür. Tam otomasyona geçilmeyi amaçlayan VEDOP-3 Projesi, web tabanlı ve online sistem üzerinden çalışmaktadır. Proje ile birlikte E-imza uygulamasının da başlatılmış olması yapılacak olan bütün işlemlerin internet üzerinden yapılmasına imkân sağlamıştır. Ayrıca belirlenen yeni sistem kapsamında oluşturulan “Türkiye Vergi Dairesi” uygulamasının tamamen hayata geçirilmesi ile vergi mükellefleri kayıtlı buldukları vergi dairelerinin dışında diğer vergi dairelerinden de hizmet alabilmelerinin yolu açılmış oldu (Uğur ve Çütçü, 2009:13).

VEDOP-3 projesi ile online olarak hizmet sunacak olan vergi dairelerinin E-tahsilât uygulamasıyla birlikte asli ve fer’i vergi alacaklarını elektronik ortamda tahsil edebilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca “Mükellef Cari Hesap Uygulaması”yla vergi mükelleflerinin vergi, borç ve alacaklarının banka hesaplarından takip edilebilmesi; E-haciz uygulamasıyla da kamu idarelerinin vadesi geçen kamu alacaklarının tahsili için dijital ortamda haciz işleminin gerçekleştirilebilmesi hedeflenmiştir (Bektaş, 2010:48-49).

Sonuç itibariyle; uygulamaya konulan VEDOP ve E-Projelerle birlikte, denetim kapasitesinin artırılması ve mobilize hale gelmesini temin edecek bir yapıda örgütlenme sağlamak gerekecektir. Başbakanlıkça yayımlanan “Kayıtdışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı”yla da bu vurgu üzerinde durulmuştur. Söz konusu bu planda; kayıtdışı ekonomi ile mücadele kapsamında kayıtdışı ekonominin zararlı yönleri noktasında toplumun bilinçlendirilmesi, kayıt altına alınmanın teşvik edilmesi, mevzuat hükümlerinin anlaşılır hale getirilmesi, etkin denetim ve ceza sisteminin oluşturulması, kurumlar arası veri transferinin sağlıklı ve etkin bir şekilde yapılmasının sağlanması amaçlanmaktadır (Çolak, 2009:42).

5.2. Bilişim Sitemindeki Gelişmelerin Türkiye’deki E-Vergi Uygulamaları Üzerindeki Bazı Yansımaları

Ülkelerin gelişmesi ve kalkınması noktasında kamu gelirleri, özellikle de vergi gelirleri, önemli bir paya sahiptir. Bu bağlamda ülkeler vergi gelirlerini mümkün olduğunca vergi kapasitesi oranında tahsil edebilme gayreti içerisindeydirler. Son yüzyıl içerisinde bilişim sisteminde yaşanan gelişmeler vergi idarelerini bu amaçlarını yerine getirme noktasında vazgeçilmez bir yardımcısı konumuna gelmiştir. Bu doğrultuda Türkiye’de de bilişim sistemlerinin vergi uygulamaları üzerinde önemli yansımaları olmuştur.

Çalışmanın çok uzun bir hale dönüşmemesi adına bu başlık altında sadece E-beyanname, E-fatura, E-defter, E-tebligat ve E-haciz uygulamaları üzerinde durulmuştur.

5.2.1. Elektronik Beyanname (E-Beyanname)

E-mükellef projesinin ilk adımını oluşturan E-beyanname uygulamasıyla vergi mükelleflerinin maddi ve şekli ödevlerinin yerine getirilmesinde ve vergisel işlemler kapsamında bildirim ve eklerinin daha hızlı, kolay ve güvenilir yolla vergi idaresine ulaştırılacaktır. Bunun yanında E-beyanname uygulaması, beyannamelerinin doldurulması esnasında meydana gelebilecek olan hataların minimize edilmesini, vergi idaresinin beyanname alınma zamanında ortaya çıkacak olan iş yükünün hafifletilmesini, vergi kaçakçılığının önüne geçilmesi ve diğer alanlarda vergi mükelleflerine daha kaliteli ve etkin hizmet verilebilmesine imkân sağlamaktadır.

Vergi, bir idari işlem olarak yerine getirilirken hem alacaklı taraf olan devlete hem de borçlu konumda olan mükellefe çeşitli maliyetler yüklemektedir. Bu bağlamda E-beyanname uygulaması, verginin tarafları için vergi sürecini iyileştirirken aynı zamanda hem vergi mükellefleri hem de vergi idareleri için vergi maliyetini azaltıcı bir etkiye sahiptir (Fu vd., 2006:111). Örneğin E-beyanname uygulamaları sayesinde her sene 6.000 ton kâğıt tasarrufu (yaklaşık 117.000 ağaç), bu kâğıtların beyannameye dönüştürülmesi için kullanılacak mürekkep ve iş gücünden tasarruf, kâğıt ortamında alınan beyannamelerin depolama maliyetinden tasarruf gibi tasarruflar vergi idarelerinin maliyetini azaltacaktır. Bunun yanında verginin borçlusu tarafında bulunan vergi mükelleflerine ise vergisel işlemler karşılığında katlanılan zaman ve para maliyeti, aynı beyannamelerin internet üzerinden verilmesi neticesinde işlem hızı ve zaman maliyeti açısından mükelleflere önemli derecede avantajlar sağlamaktadır.

Vergi Usul Kanunu (VUK) amir hükmü gereği HMB, vergi mükelleflerinin beyanname verme ve bildirimde bulunma gibi ödevlerini internet ve diğer elektronik bilgi iletişim araçlarıyla doğrudan gönderilmesine izin verme ve zorunluluk getirme ile ilgili yetkilendirilmiştir (VUK. mük. md. 257).

Bu bağlamda Gelir İdaresi Başkanlığı 1 Ekim 2004 tarihi itibarıyla E-beyanname uygulamasını sekiz çeşit beyanname ile başlatmıştır. 2010 yılının sonunda ise E-beyanname uygulaması kapsamına (ÖTV 2/A Beyannamesi Hariç) 24 adet beyanname ve bildirim internet ortamında alınmaktaydı, 2011 yılının sonunda da 6111 sayılı Kanunla uygulamaya konulan 15 beyanname ile birlikte bu sayı 39’a yükselmiştir (Hepaksaz, 2012:37). Ayrıca E-beyanname sistemi de dâhil olmak üzere diğer internet vergi dairesi uygulamalarından yararlanmayı arzu eden vergi mükelleflerine yardımcı olmak maksadıyla hizmete sunulan “E-beyanname Çağrı Merkezi” de bulunmaktadır.

2015 yılının ilk ayından itibaren 41 beyanname ve bildirim ile ilgili yükümlülük E-beyanname sistemine dâhil edilmiştir. 2018 yılı itibarıyla ise bütün beyannamelerin elektronik ortamda alınması sağlanmıştır. Ancak Gayrimenkul Sermaye İradi ve Basit Usulde Ticari Kazanç beyannameleri elektronik ortamdan verilebileceği gibi vergi dairelerine gidilip elden verilebilme imkânı da vardır.

Tablo 2’ye bakıldığında 2017 yılında, dijital ortamda yaklaşık 90 milyon adet beyanname alınmıştır. 2006 yılından günümüze kadar E-beyanname sayısında sürekli artış meydana gelmiştir. İlk yıllarda zorunlu olmamasına rağmen artış göstermesi istenilen amaçların gerçekleştirilmesi noktasında önemli gelişmeler olarak değerlendirilebilir. 2018 yılından itibaren bütün beyannamelerin elektronik ortamda verilmesi kararıyla bu sayının daha da fazla artış göstermesi beklenmektedir.

Tablo-2. Yıllar İtibarıyla Elektronik Ortamda Alınan E-Beyanname Sayıları (Adet)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Alınan E-Beyanname Sayısı	28.738.243	35.671.909	39.955.453	45.064.607	46.078.755	***
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Alınan E-Beyanname Sayısı	55.658.452	***	75.160.223	80.152.256	85.456.856	89.563.2356

*** Bu yıllara ait faaliyet raporlarında ya da diğer kaynaklarda herhangi bir veriye rastlanılmamıştır.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı yıllık faaliyet raporlarından derlenmiştir.

GİB verilerine göre 2004 yılı içerisinde kâğıt beyanname ile yapılan işlem oranı %99,5 iken E-beyanname ile yapılan işlem oranı %0,5 düzeyindeydi. 2017 yılı sonu itibarıyla ise bu oranlar sırasıyla kâğıt beyannamelerde %0,3; E-beyannamelerde ise %99,7 olmuştur. Bu bağlamda kâğıt beyanname kullanımında meydana gelen azalma bu şekilde devam ettiği sürece, devletin ekonomik kaynaklarına ve doğaya ciddi derecede katkı sağlayacağı aşikârdır (GİB, 2018, s. 95).

5.2.2. Elektronik Fatura (E-Fatura)

Türkiye’de elektronik fatura³, 5 Mart 2010 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır. E-faturanın veri format ve standardı GİB tarafından belirlenmekte ve VUK gereği fatura bulunması gereken bilgilerin yanında satıcı ve alıcı arasındaki iletimin merkezi bir platform aracılığıyla karşılanan elektronik bir belge türüdür. Dolayısıyla E-fatura uygulaması yeni bir belge türü olmaktan ziyade kâğıt fatura ile aynı hukuki niteliğe sahip olan bir belgedir. Ancak şunu ifade etmek gerekir ki, E-fatura ile getirilen yenilik ve istenilen amaç, fatura işlemlerinin tek bir standarda kavuşturulması, alıcı ve satıcı arasında güvenin tesis edilmesi ve zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır.

Netice itibariyle E-fatura sistemiyle vergi mükellefleri düzenledikleri faturalarda yer alan bilgileri belirlenen standartlara uygun olarak düzenleyeceklerdir. Ayrıca E-faturaların, elektronik ortamda GİB’e aktarılması nedeniyle faturalara ait ikinci nüshaların kâğıt ortamda saklanması zorunluluğu da ortadan kalkmakta ve bu yolla tasarruf sağlanmaktadır (Çetin, 2010:83).

E-fatura sistemi 397 Sıra Numaralı VUK Genel Tebliğiyle birlikte uygulanmaya başlamıştır. Daha sonra 2012 yılında yayınlanan 421 Sıra Numaralı VUK Genel Tebliğiyle getirilen E-fatura sistemi bazı vergi mükellefleri için zorunlu hale getirilmiştir. Bu düzenlemeye göre;

- 04.12.2003 tarihli ve 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu kapsamında madeni yağ lisansına sahip olanlar ile bunlardan 2011 takvim yılında mal alan mükelleflerden 31.12.2011 tarihi itibariyle asgari 25 Milyon TL brüt satış hâsılatına (ciro) sahip olanlar,
- 06.06.2002 tarihli ve 4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu’na ekli (III) sayılı listedeki malları imal, inşa veya ithal edenler ile bunlardan 2011 takvim yılında mal alan mükelleflerden 31.12.2011 tarihi itibariyle asgari 10 Milyon TL brüt satış hâsılatına (ciro) sahip olanlar,

01.09.2013 tarihine kadar GİB’e başvurmak ve 31.12.2013 tarihine kadar E-fatura uygulamasına geçmek zorundadırlar. Bu mükelleflerden mal ya da hizmet alan ve belirlenen hadlerin altında kalan vergi mükellefleri de istemeleri durumunda E-defter ve E-fatura sistemine dâhil olup bu tür uygulamalardan yararlanabileceklerdir. E-fatura sistemi içerisinde yer alan vergi mükellefleri uygulama kapsamı dışında kalan vergi mükellefleri ile yaptıkları mal teslimi ve hizmet ifalarına karşılık düzenleyecekleri faturaları eski usule göre (kâğıt fatura) düzenlemeye devam edebileceklerdir.

433 Sıra Numaralı VUK Genel Tebliği kapsamında, E-arşiv sistemine dâhil olma isteğinde olan mükelleflere 397 sıra numaralı VUK Genel Tebliği ile getirilen E-fatura uygulamasına

kayıtlı olmaları zorunluluğu getirilmiştir. Bu bağlamda E-arşiv uygulanmasında yararlanmanın ön şartlarından birisi E-fatura uygulamasına kayıtlı olmaktır.

454 Sıra Numaralı VUK Genel Tebliğiyle, 421 sıra numaralı VUK Genel Tebliği ile zorunluluk getirilen mükelleflere ilave olarak aşağıda sayılan mükelleflere de E-defter tutma ve E-fatura uygulamasına geçme zorunluluğu getirilmiştir. Bu bağlamda söz konusu düzenleme ile E-fatura kullanan mükelleflerin sayısı ve kapsamı genişletilmiş ve ihracat işlemlerinde E-fatura uygulamasına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. Bu Tebliğ kapsamında;

- 2014 yılı itibariyle bir hesap dönemi içerisinde 10 Milyon TL ve üzeri brüt satış hâsılatına sahip olan vergi mükellefleri,
- 4760 Sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu’na ekli I Sayılı listedeki malların imali, ithali, teslimi vb. faaliyetleri nedeniyle Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu’ndan lisans alan mükellefler,
- Özel Tüketim Vergisi Kanunu’na ekli III sayılı listedeki malları imal, inşa ve ithal eden mükellefler yer almaktadır.

Tablo-3. Yıllar İtibariyle Elektronik Fatura Uygulamasına İlişkin Bilgiler

	Elektronik Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı	Düzenlenen Elektronik Fatura Sayısı (Adet)	Fatura Tutarı (TL)
2010	114	8.275	146.108.422
2011	3.024	312.532	5.406.011.606
2012	3.182	874.710	15.218.034.821
2013	16.270	2.118.001	48.654.104.462
2014	19.375	72.463.951	1.127.236.091.091
2015	46.800	113.713.039	1.180.957.808.191
2016	61.013	163.456.644	1.974.549.748.742*
2017	72.036	177.485.032	2.657.574.673.267

* 2016 yılında düzenlenen e-fatura sayısı, uygulamanın gelişiminin sağlıklı izlenebilmesi açısından faturalar üzerinde yapılan analizler neticesinde güncellenmiştir.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı yıllık faaliyet raporlarından derlenmiştir.

Tablo 3’e bakıldığında, E-fatura uygulamasına ilk zamanlar ihtiyari olarak uygulamaya başlanılmış olmasına rağmen, mükellefler tarafından beklentinin üzerinde bir uyum sağlanmış olduğu görülmektedir. Daha sonraki yıllarda yapılan düzenlemeler ile E-fatura uygulamasının bazı mükellef grupları üzerinde zorunlu hale getirilmesi ile birlikte hem E-fatura düzenleme sayısında hem de fatura tutarı (TL) bazında olağanüstü bir artış meydana geldiği görülmektedir. Bu veriler ışığında Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından E-fatura ile arzulan hedeflere kısa zamanda ulaşılabileceği sonucuna ulaşılabilecektir.

5.2.3. Elektronik Defter (E-Defter)

Hazine ve Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü tarafından 13.12.2011 tarihli ve 28141 sayılı Resmî Gazete'de ortak yayımlanan 1 sıra No.lu Elektronik Defter Genel Tebliği ile elektronik defter uygulaması yürürlüğe girmiştir.

E-Defter, VUK ve Türk Ticaret Kanunu amir hükümleri gereğince tutulması zorunlu olan defterlerin belirlenen usul ve esaslara uygun olarak dijital dosya biçiminde hazırlanmasını sağlamaktadır. E-defter uygulaması ile defterlerin matbaada bastırılmadan dijital olarak kaydedilmesi, değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının doğruluğunun garanti altına alınması ve ilgililer nezdinde ispat aracı olarak kullanılabilmesini sağlamaktadır. Genel Tebliğde belirtilen standartlara uygun olarak hazırlanan dosyaların E-defter olarak kabul edilebilmesi için mali mühür ile mühürlenmesi veya güvenli elektronik imza ile imzalanması ve e-Defter Uygulaması aracılığı ile beratının alınması gerekmektedir.

E-defter uygulama öncesinde muhasebe yazılımlarıyla dijital ortamda tutulan ve daha sonra kâğıt ortamına aktarılan muhasebe kayıtlarının, E-defter uygulamalarının başlamasıyla tamamen dijital ortamda kalarak manyetik ortamda saklanacaktır. Eğer ilgili kurum ya da kuruluşların denetimi söz konusu olursa denetim için gerekli olan kayıtlar dijital olarak ibraz edilecektir (Kara ve Yılmaz, 2017:255).

421 Sıra Numaralı Genel Tebliğ ile yukarıda yer verilen E-fatura uygulamasına dâhil olan vergi mükelleflerine aynı zamanda E-defter sistemine de dâhil olma zorunluluğu getirilmiştir. Bu bağlamda E-defter uygulamasına 2014 takvim yılı içerisinde geçilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Yine söz konusu tebliğ çerçevesinde zorunluluk getirilen vergi mükelleflerinden mal alan, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'na ekli cetvellerde yer alan idare, kurum ve kuruluşlar ile İktisadi Kamu Kuruluşlarının E-fatura ve E-defter sistemine dâhil olma zorunluluğu bulunmamaktadır.

E-defter uygulama öncesinde vergi mükellefleri kanuni olarak tutmak zorunda oldukları defterleri yetkili matbaalar aracılığıyla bastırıp onaylatmakta ve kullanıldıktan sonra zamanasını süresi kadar saklanması belirli bir maliyete neden olmaktadır. Bunun yanında defterlerin kâğıt olarak tutulması iç ve dış denetimlerin etkin bir biçimde gerçekleştirilmesinde engel olmaktadır. E-defter uygulamasının hayata geçirilmesi ile birlikte işletmelerin defterlerle ilgili basım, saklama ve onay maliyetleri ortadan kalkarken, iç ve dış denetimlerin daha kolay ve etkin bir şekilde yapılmasının yolu açılmıştır (Tercan, 2015:71-85).

Tablo-4. E-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı

Yıllar	Elektronik Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
2012	28
2013	47
2014	18.500
2015	45.321
2016	59.451
2017	70.495
2018	90.000*

* 2018 yılı hedeflenen mükellef sayısını ifade etmektedir.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı yıllık faaliyet raporlarından derlenmiştir.

Tablo 4’e baktığımızda 2014 yılından itibaren E-defter uygulamasının zorunlu hale getirilmesiyle birlikte bu uygulamadan yararlanan mükellef sayılarında büyük oranda artış meydana geldiği görülmektedir. Gelir İdaresi Başkanlığı verilerine göre, E-Defter sistemine kayıtlı mükellef sayısı, 2016 yılında 59.451 kişi, 2017 yılında 70.495 kişi olarak gerçekleşmiş olup bu sayının 2018 yılında 90.000 kişi seviyesine çıkması hedeflenmektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı 2018 Performans Programı: 54).

5.2.4. Elektronik Tebligat (E-Tebligat)

Elektronik tebligat, vergi idarelerince düzenlenen ve vergi mükellefleri ile diğer muhataplara tebliğ edilmesi gereken evrakların, GİB vasıtasıyla dijital ortamda tebliğ edilmesi projesidir. Diğer bir ifadeyle E-tebligat, 213 sayılı Kanun ve 456 sıra no.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği hükümlerine göre tebliğ edilmesi gereken belgelerin, E-tebligat sistemi aracılığıyla vergi mükelleflerinin elektronik adreslerine bildirim yapılmasıdır. E-tebligat sistemi içinde yapılan tebliğin doğurduğu sonuç ile eski usulle yapılan tebligatın doğurduğu sonuçlar arasında herhangi bir farklılık söz konusu değildir.

E-tebligat kapsamında vergi mükelleflerine yapılacak olan bildirimlerin yapılabilmesi için gerekli olan adres, normal e-posta adresinden farklı; elektronik imza temelinde işleyen bir e-posta adresidir. Dolayısıyla E-tebligat yapılacak kişi adresini önceden bildirdiği ve tebligata elverişli “Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi” (KEP) adresi bildirildiği için tebligatın başka bir şahsın eline geçmesi gibi bir durumla karşılaşmayacaktır. Bu bağlamda fiziki tebligatta sık sık karşılaşılan “muhatap yerine tebliği almaya yetkili kişi”nin belirlenmesi gibi bir sorunla da hiçbir şekilde karşılaşılacak, teslim görevi kesin bir şekilde yerine getirilmiş olacaktır (Varol ve Baştürk, 2015:270)

E-tebligat uygulamasının faydaları şu şekilde ifade edilebilir;

- Kişisel verilerin güvenli bir şekilde korunmasını sağlar,
- Vergisel hizmetlerin daha kaliteli bir şekilde sunulmasını sağlar,
- Diğer tebligat usullerinde tebligat işlemi günlerce zaman alırken, E-tebligatta belge ulaşımı saniyeler içinde gerçekleşmektedir,
- E-tebligat sisteminde, tebligatın yapılma zamanı, gönderen kurumun ve alıcının kim olduğu, gönderilen tebligatın ve eklerinin ne olduğu görüntülenebildiği için herhangi bir ihtilafa yer bırakmayacaktır,
- E-tebligat sistemi tüm şekil şartlarını standart bir şekilde sağladığı için usul hataları nedeniyle yargısal uyuşmazlık konusu yapılamaz,
- Yargılama giderlerinin önemli derece azalmasını sağlayacaktır,
- Diğer tebligat usulleri belirli bir masrafa karşılık gelirken elektronik tebligat sistemiyle yapılan gönderiler herhangi bir harcamaya neden olmadığı için kamu bütçesine olumlu katkı sağlar,
- E-tebligat sistemiyle yapılan tebligatlar kâğıt, zaman ve enerji tasarrufu sağladığı için kamusal tasarrufa önemli derecede katkı sağlayacaktır.

Türk vergi sistemi kapsamında E-tebligat uygulaması 01.04.2016 tarihinden itibaren başlamıştır. Gelir vergisi mükelleflerinden ticari, zirai ve mesleki yönden kazanç elde edenler ile Kurumlar Vergisi mükellefleri 01.04.2016 tarihine kadar bildirimde bulunarak E-tebligat sistemini kullanmaya başlamış olmaları gerekmektedir. Bunun yanında kazançları basit usulde tespit edilenler, gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçiler, diğer vergisel yükümlülükleri bulunan mükellefler ile kurumlar vergisi mükellefleri dışında kalan tüzel kişiler ve tüzel kişiliği olmayan teşekküller istemeleri halinde E-tebligat sistemine gönüllü olarak başvurabileceklerdir.

E-tebligat sistemine geçilmeden önce vergi idaresi tarafından yapılacak olan tebligat işlemleri posta yoluyla, memurlar aracılığıyla, ilan yoluyla mükelleflere gönderilmekteydi. Bu şekilde yapılan tebligatlarda vergi idaresi çeşitli maliyetlerle karşılaşılmasının yanında tebliğin muhatabına ulaştırılamaması, tebliğin usule uygun şekilde yapılamaması gibi sorunları da beraberinde getirmekteydi.

Netice itibarıyla, fiziki ortamda yapılan tebligat usulleri ile günler alan tebligat uygulaması, E-tebligat yönteminin uygulamaya girmesi ile birlikte çok hızlı bir şekilde muhatabına ulaştırılmaktadır. Bu bağlamda E-tebligat uygulaması, tebliğ aşamasında karşılaşılan bazı olumsuz durumları ortadan kaldırarak, vergi tahsilâtı aşamasında yaşanabilecek usul ile ilgili hatalar nedeniyle ortaya çıkan sorunların ortadan kaldırılmasını sağlayacaktır (Yurtsever, 2016:464).

Vergi mükellefleri E-tebligat başvurusunda bulunduğu ya da kendisine E-tebligat gönderilmesi halinde“Elektronik Tebligat Talep Bildirimi”nde belirtilmiş olan telefon numara-

sına kısa mesaj aracılığıyla veya daha önce bildirilmiş olan e-posta adresine mail yoluyla bildirim yapılacaktır. E-tebligat aracılığıyla gönderilen belgelerde tebliğ edilme zamanı vergi mükellefinin elektronik ortamdaki adresine ulaştığı tarihi izleyen beşinci günün sonunda tebliğ edilmiş sayılacaktır.

E-tebligat sistemine dâhil olmak zorunda olan vergi mükellefleri belirlenen süre içerisinde bildirimde bulunmazsa VUK uyarınca kendisine özel usulsüzlük cezası uygulanacaktır. Ayrıca bu durumda olan vergi mükellefleri için vergi idaresi tarafından re’sen oluşturulan internet vergi dairesi kullanıcı kodu, parola ve şifre tebliğ edilerek E-tebligat gönderimi başlatılacaktır.

Tablo 5’e baktığımızda E-tebligat uygulamasının 2016 yılında başlamış olmasına rağmen 2017 yılı itibarıyla 13.836.750 âdete ulaşmış olması büyük bir başarı olarak değerlendirilebilecektir. Söz konusu tabloya göre 2016 yılında, E-tebligat sistemine kayıtlı mükelleflere gönderilen tebligat sayısı 3.694.756 adettir. Bunun karşılığında sağlanan tasarruf miktarı ise 40.642.828 TL olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında E-tebligat sistemi kapsamında yapılan tebligat sayıları ve sağlanan tasarruf tutarı ise, 172.959.375 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu yönüyle E-tebligat sistemi bütçeye katkı sağlamasının yanında kâğıt, zaman, işgücü ve enerji tasarrufu da sağlamaktadır. Ayrıca, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından E-tebligat sayının 2018 yılında 20.000.000 kişi seviyesine çıkması hedeflenmektedir.

Tablo-5. E-Tebligat Sistemiyle Gönderilen Tebligat Sayısı ve Sağlanan Tasarruf Tutarı

Belge Türü	2016		2017	
	Adet	Tasarruf (TL)*	Adet	Tasarruf (TL)**
Ödeme emri	3.223.931	35.463.241	12.806.290	160.078.625
İhbarname	470.146	5.171.606	706.824	8.835.300
İki no’lu ihbarname	679	7.469	27.352	341.900
KEYS ile gönderilen belge	-----		188.726	2.359.075
İade mahsup	-----		72.372	904.650
YMM bilgi isteme yazısı	-----		34.617	432.712,5
KDV belge talebi	-----		459	5.737,5
Tenzil bloke	-----		62	775
İade red	-----		48	600
Toplam	3.694.756	40.642.282	13.836.750	172.959.375

*2016 yılı için tebligat gönderim ücreti 11 TL’dir.

**2017 yılı için tebligat gönderim ücreti 12,5 TL’dir.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı yıllık faaliyet raporlarından derlenmiştir.

5.2.5. Elektronik Yoklama (E-Yoklama)

Gelir İdaresi Başkanlığı, vergi mükelleflerinin gösterecekleri davranışları modern, dinamik ve organize bir şekilde yönetmek ve E-devlet uygulamaları çerçevesinde yoklama ve denetim faaliyetlerini bilişim teknolojileri kapsamında gerçekleştirmek amacıyla “Elektronik Yoklama” projesini hayata geçirmiştir (GİB, 2017 Faaliyet Raporu). Söz konusu bu proje, E-yoklama ile ilgili pilot uygulama ve test çalışmalarının tamamlanmasına müteakip, 213 sayılı Kanunun amir hükmünden (md. 132/A) alınan yetkiye dayanılarak yayımlanan 453 Sıra No.lu VUK Genel Tebliğine istinaden, tüm vergi dairesi başkanlıklarında ve defterdarlıklarda 01.09.2015 tarihinden itibaren uygulamaya başlanılmıştır.

Getirilen bu yeni uygulama ile birlikte fiziki ortamda yapılan yoklama anlayışının dışında, yoklama ve denetim uygulamaları mobil cihazlar aracılığıyla yerine getirilmektedir. Bunun yanında bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde vergi idaresi ile vergi mükellefleri arasında ortaya çıkabilecek olan her türlü uyumsuzluk durumlarına hızlı ve etkili bir şekilde müdahale imkânı doğmaktadır. Ayrıca E-yoklama talebinde bulunan diğer kamu kurumlarına da E-yoklama ile ilgili bilgileri doğrudan bilgi aktarımı yöntemiyle yapılabilecektir.

453 Sıra No.lu VUK Genel Tebliğine göre, E-yoklama sistemi ile yoklama talebinde bulunulması, oluşturulan yoklama talebinin yoklama yapmaya yetkili olanlara iletilmesi, yoklama fişinin oluşturulması, kayıt altına alınması ve onaylanması ile yoklama fişinin ilgililere gönderilmesi gibi işlemlerin hepsi elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.

E-yoklama sistemi içerisinde yoklama fişlerinin dijital ortamda oluşturulması ve kayıt altına alınması, söz konusu bu belgelerin E-imza ile ya da ıslak imzalı şekilde onaylanması, bu usullerle hazırlanacak olan bilgi ve belgelerin her türlü elektronik bilgi iletişim araç ve ortamında ilgili kişilere gönderilmesi esastır. Ancak, yoklama ile ilgili işlemler herhangi bir nedenle dijital ortamda yapılamaması durumunda söz konusu faaliyetler, eskiden olduğu gibi, genel hükümler doğrultusunda yerine getirilecektir.

Tablo 6’da 2016 ve 2017 yıllarında görev türlerine göre gerçekleştirilen yoklama sayıları yer almaktadır. E-yoklama sistemi yeni bir uygulama olmasına rağmen ilk yıllarında iki milyon üzerinde bir yoklama yapılmış olması ilerisi için umut verici bir tablo olarak değerlendirilebilir.

Tablo-6. Elektronik Yoklama Sistemiyle Gerçekleştirilen Yoklama Sayıları

Görev Türleri	Yoklama Sayısı	
	01.01.2016-31.12.2016	01.01.2017-31.12.2017
İlk Defa İşe Başlama Yoklaması	518.781	450.613
Nakil İşe Başlama Yoklaması	89.587	97.636
Adres Değişikliği Yoklaması	149.640	157.908
Faal Mükellef Kontrol Yoklaması	222.027	161.625
İşi Bırakma Yoklaması	330.446	315.023
Nakil İşi Bırakma Yoklaması	30.812	31.150
Nakil Araç Yoklaması	18.297	17.276
Diğer Ücretli Çalışan Yoklaması	14.700	18.454
Kayıt Dışı Faaliyet Yoklaması	5.912	4.135
e-Tüzel Kişilik İşe Başlama Yoklaması	13.907	101.780
Ek İşi Bırakma Yoklaması	4.142	7.359
Serbest Yoklama	165.920	178.797
Şube Açılış Yoklaması	132.274	152.353
Ek İşe Başlama Yoklaması	48.499	57.369
Şube Kapanış Yoklaması	82.813	77.445
Nakil Vasıta Terk Yoklaması	6.856	6.160
KDV İade (İmalatçı) Yoklaması	1.681	3.697
KDV İade (İmalatçı Olmayan) Yoklaması	3.521	7.586
KDV İade (İmalatçıların İhraç Kaydıyla Mal Teslimi) Yoklaması	653	1.051
MTY-1 Yoklaması	9.154	1.403
Resen Terk Yoklaması (İşyeri Nezdinde)	253.312	102.267
Resen Terk Yoklaması (Şirket Yetkilisi Nezdinde/ Mükellef İkametgâhında)		58.993
GMSİ Yoklaması (Mülk Sahibi Nezdinde)	103.893	71.854
GMSİ Yoklaması (Kiracı Nezdinde)		15.451
Diğer Ücretli Terk Yoklaması	9.808	10.494
Özel Esas Yoklaması	----	10.532
Anlaşmalı Matbaa Yoklaması	----	1.308
Atık Madeni Yağ Dönüşüm Tesisi Tespit Yoklaması	----	50
TOPLAM	2.216.635	2.119.769

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı yıllık faaliyet raporlarından derlenmiştir.

E-yoklama fişleri, yoklamaya yetkili memurlarca yoklama işleminin amaç ve içeriğine uygun olarak, mobil cihazlar aracılığıyla dijital ortamda oluşturulacaktır. Yoklama esnasında tespit edilen unsurlar, nezdinde yoklama yapılan mükellefe veya yetkilisine mobil cihaz ekranında ön izleme yaptırılmak suretiyle okutulur ve doğruluğu hakkında karşılıklı olarak herhangi bir uyuşmazlık olmaması halinde;

- a. Yoklama yapılan vergi mükellefinin elektronik imza aracı bulunması halinde kendisi veya yetkilisi tarafından E-imza aracı kullanılarak E-yoklama fişi imzalanır,
- b. Yoklama yapılan vergi mükellefinin elektronik imza aracı bulunmaması halinde; yoklamaya ilişkin özet bilgilerle benzersiz kodun üzerine yazıldığı E-yoklama imza formu, tarih de yazılarak yoklamaya yetkililer ve vergi mükellefince veya yetkilisi karşılıklı olarak ıslak imza ile imzalar.

Bu şekilde nezdinde yoklama yapılan vergi mükellefi veya yetkilisi tarafından imzalanan E-yoklama fişi yoklamaya yetkili olan memurlarca elektronik ortamda onaylanarak imzalanma süreci tamamlanmış olur.

E-yoklama ile ilgili tebliğle yapılan düzenleme ile “E-yoklama fişinin düzenlenmesi esnasında, vergi mükellefi veya yetkilisi bulunmazsa veya imza atmaktan kaçınırsa bu durum mobil cihaz üzerinde ve E-yoklama imza formunda belirtilecek ve yoklama fişi yoklamaya yetkili memur/memurlarca tek taraflı olarak imzalanacaktır.

Gelir İdaresi Başkanlığı teknolojiyi ve elektronik ortamı en iyi kullanan kamu kurumların başında gelmektedir. Ancak insan kaynağı vergi dairelerinin olmazsa olmazıdır dolayısı ile son yıllarda idarenin iş yükünün ve çeşitliliğinin artması nedeni ile kalifiye eleman ihtiyacı giderek artmış olup tahsilat çalışmalarında istenen hedeflere ulaşılmasındaki etkenlerden biriside personel yetersizliğine dikkat çekmek gerekmektedir. Bu nedenle uzman personel alımına hız verilmesi ayrıca çalışan memnuniyeti açısından mevcut personelin de özlük haklarının daha da iyileştirilmesi gerekmektedir.

5.2.6. Elektronik Haciz (E-Haciz)

Gelir idaresi Başkanlığı 2010 yılı Performans Programı kapsamında belirlediği hedeflerin gerçekleştirilmesi adına kamu alacaklarının hızlı bir şekilde tahsil edilmesi, takip masrafları ve idari iş yükünün azaltılması, zamandan tasarruf sağlanması ve haciz ile ilgili işlemlerin dijital ortamda yapılması kapsamında elektronik haciz projesi uygulamaya geçirilmiştir (Kocabeyoğlu, 2010:64). E-haciz uygulaması vergi gelirlerinin etkin bir şekilde tahsil edilebilmesi için uygulamaya konulmuştur. Bu bağlamda E-haciz uygulaması, klasik vergi tahsilatı ve takibinden farklı olarak bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle çağın gereklerine uygun olarak hazırlanan projelerden biridir. GİB, vergi kaçağını en aza indirmek amacıyla geliştirdiği bu projeye vergi mükelleflerinin borçlarını ödememeleri durumunda banka hesaplarına dijital ortamda bloke konularak vergilerini zamanında ve tam olarak yatırmalarının sağlanması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede E-haciz uygulaması ile vergi mükelleflerinin hazineden sakladıkları parasal değerler üzerindeki kamu alacağının bir an önce tahsilini sağlayarak devlet bütçesi üzerindeki oluşacak olan yükün azaltılması da sağlanmış olacaktır (Alptürk, 2008:187).

Türkiye’de Elektronik Haciz Projesi 6183 sayılı Kanunda, haciz bildirimlerinin, GİB tarafından alacaklı vergi daireleri adına E-haciz uygulamasına katılan bankalara dijital ortamda tebliğ edilmesi ve bu tebligatlara dijital ortamda bankalar tarafından cevap verilmesidir. Bu çerçevede haczedilen menkul mallar ile her türlü alacak ve hakların paraya çevrilerek vergi idaresi hesaplarına aktarılmasını sağlayan sistem üzerine kurulmuş olan bir projedir (md. 79).

E-Haciz projesi ile ilgili olarak HMB’nin çalışmaları sadece 6183 sayılı Kanunla sınırlı kalmamış, bu kapsamda ilgili maddede 5904 sayılı Kanun’la yapılan değişiklikle gayrimenkul, gemiler ve taşıtların da dijital ortamda haczedilmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda Emniyet Genel Müdürlüğü ve GİB tarafından imzalanan protokol çerçevesinde vergi idareleri tarafından, taşıtların satış ve devrine engel olmak ya da sınırlandırmak maksadıyla araç tescil kayıtlarına dijital ortamda “Takyidat Şerhi” eklenilmesi, kaldırılması veya muvafakat verilmesine yönelik programların hazırlanması amacıyla analiz, tasarım, yazılım ve test çalışmaları yapılmıştır. Gayrimenkul haczi için GİB ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü arasında protokol ve program yazılım konusunda çalışmalar da devam etmektedir (GİB 2017 Faaliyet Raporu:104).

E-haciz uygulaması ile çeşitli faydalar sağlanması amaçlanmış ve sağlanmıştır. Örneğin; haciz tatbik işlemlerinin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi, kamu alacaklarının hızlı bir şekilde Hazine’ye aktarımının sağlanması, posta, kırtasiye, sarf malzeme masrafları ile personel ve zamandan tasarruf sağlanması E-haciz uygulamasının faydalarından bir kaçısı olarak gösterilebilir. Ancak uygulamada E-haciz projesinden fayda sağlanılmasının yanında bazı sakıncalı durumlarında söz konusu olduğu görülmektedir. Bunlara gösterilecek örnekler ise şu şekilde ifade edilebilir;

- i) Kesinleşen ve ödeme aşamasına gelmiş olan kamu alacaklarında E-haciz uygulamasına gidilebilmesi için öncelikle ödeme emrinin gönderilmiş olması gerekmektedir. Bu bağlamda elektronik haciz sisteminde ortaya çıkan sıkıntılardan birisi, banka hesaplarına haciz uygulaması yapılan vergi mükelleflerine ödeme emri tebliğ edilmeden haciz işlemine başlanılmış olmasıdır. Bu durumda banka hesaplarında hareketlilik yapmak isteyen vergi mükellefleri banka hesaplarının blokeli olması durumuyla karşılaşmakta ve zor durumda kalabilmektedirler (Suçıçek, 2010).
- ii) E-haciz uygulamasında karşılaşılan bir diğer sorun banka hesaplarına konan E-haciz blokesinin süreklilik arz etmesidir. E-haciz uygulamasının ilk uygulandığı dönemlerde bankaların da yanlış algılamaları sonucunda önemli sorunlar yaşanmıştır. Seri A-1 Tahsilât Genel Tebliği’nde, E-haciz uygulamasının işlemin yapıldığı gün itibarıyla muhatabın hesabında bulunan para için geçerli olacağına yönelik düzenleme bulunmaktadır. Yani diğer bir ifadeyle, işlemin yapıldığı gün banka hesabında parası

olmayan muhatap için, haciz işlemi ertesi gün hesaba gelebilecek para için geçerli olmaması gerekmektedir. Dolayısıyla yapılacak olan E-haciz işleminin sürekli bir uygulama şeklinde olmayıp tebliğ tarihindeki paranın bloke edilmesiyle sınırlı olması gerekirken aksi yönde uygulamalar neticesinde muhataplar tarafından itirazlar gelmiştir. Bu açıklamalar doğrultusunda eğer işlemin yapıldığı gün içerisinde muhatabın banka hesabında para bulunmaması durumunda vergi idaresi teşkilatı ertesi gün yeniden aynı işlemi yapması gerekmektedir (Alptürk, 2008;60).

- iii) E-haciz uygulamasında karşılaşılan bir diğer sorun da ücret ve aylık hacizlerinde kanunda belirtilen oranlara uyulmamasıdır. 6183 sayılı Kanuna göre aylıklar, ödenekler her çeşit ücretler, intifa hakları ve hâsılatı, ilama bağlı olmayan nafakalar, emeklilik aylıkları, sigorta ve emeklilik sandıkları tarafından bağlanan gelirler kısmen haczedilebilecektir. Ancak haciz edilecek tutar yukarıda bahsi geçen unsurlar için üçte birinden çok, dörtte birinden az olamayacaktır. Ayrıca asgari ücreti aşmayan aylık gelirlerin onda birinden fazlası haczedilemez (md. 71). Bu bağlamda ortaya çıkan sorun bankaların bu madde hükmüne riayet etmeksizin kamu borcunun büyüklüğü dikkate alınmadan söz konusu ödemelerin hepsine birden E-haciz uygulanması vergi mükelleflerini zor durumda bırakmaktadır.
- iv) E-haciz işlemlerinde karşılaşılan bir diğer sorun vergi iadesi ve mahsup talebinde bulunan mükelleflerin bu talepleri dikkate alınmadan kamu alacağı için E-haciz uygulamasına gidilmesidir. Vergi mükelleflerinin devletten olan alacağına karşılık vergi borcunun mahsup talebinde bulunabilecektir. Mahsup işlemi neticesinde vergi borcu sona erecektir. Ancak uygulamada mükellefin mahsup talebine karşılık mahsup fişi düzenlenene kadar mükellef borçlu görülmekte ve hakkında E-haciz uygulamasına gidilebilmektedir. Bu bağlamda vergi mükellefi hem alacağını tahsil edememiş hem de aslında sona ermesi gereken bir borcu için E-haciz işlemine tabi tutulmaktadır.
- v) E-haciz uygulamasında sıkça karşılaşılan bir diğer sorun E-haciz uygulaması sonrasında borç ödendiği halde banka hesaplarından haczin kaldırılmamasıdır. Mükellefler borçlarını ödediklerinde bu durum vergi dairesi kayıtlarına anlık olarak işlenir. Ancak haciz işlemini kaldırma yetkisi her halükarda vergi dairesi müdürü/müdürlerin yetkisinde bir işlemdir. Dolayısıyla ödeme işleminin sonrasında sistemden otomatik olarak haciz kaldırma işlemi yapılmamaktadır. Vergi dairesi müdürleri/müdürler, haciz uyguladıkları mükellefleri düzenli olarak sistemden kontrol ederek borcunu ödemiş olanların haciz işlemini kaldırılmaları gerekir. Bu işlemi tüm vergi dairesi mükellefleri için toplu olarak yapmalarına sistem izin vermektedir. Bu işlemlerin zamanında yapılmadığı vergi dairelerinde mükelleflerin mağduriyeti söz konusu olmaktadır (Ayfer, 2015;59).

6. Sonuç ve Öneriler

E-devlet uygulamasının kişilerin devlet hizmetlerine 7 gün 24 saat erişim sağlaması, ev rahatlığında hizmetlerden yararlanılması, daha düşük hizmet maliyeti ile kamusal hizmetlerden yararlanılması, devlet çalışanları üzerindeki yükün azaltılması, kamu kesiminde tasarrufun sağlanacak olması gibi olumlu yansımaları bulunmaktadır. E-devlet uygulamasının söz konusu hususlarda olumlu yanı olmasının yanında getirdiği bazı olumsuzluklar da bulunmaktadır. Bu olumsuzluklara, Bilgi iletişim teknoloji ekipmanlarının satın alınması ve bakımı için gerekli olan yüksek maliyetler, kullanıcılar için gerekli olan eğitim hizmetinin yapılması, ilave iletişim kanalları, ilave bilgi gereklilikleri, politikalar ve planlamalara duyulan ihtiyaçlar örnek olarak gösterilebilmektedir. Söz konusu bu tablo E-vergi uygulamaları içinde geçerlidir.

E-vergi uygulamaları ile birlikte vergi personel giderlerinde, kırtasiye giderlerinde, sarf malzeme giderlerinde vb. vergi tahsilâtı için gerekli olan giderlerde önemli ölçüde tasarruf sağlandığı açıktır. Bunun yanında vergi tahsilât oranlarında artış beklenilmesi, vergilemede şeffaflığın sağlanması, kayıt dışı ekonomiyle mücadele edilmesi, vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımının gerçekleştirilmesi gibi hedeflerin gerçekleştirilmesine de önemli derecede katkı sağlayacağı açıktır.

E-devlet uygulamasının Türk Vergi Sistemi üzerindeki yansımalarından bazıları, çalışmanın da temelini oluşturan, E-Beyanname, E-Fatura, E-Defter, E-Tebliğat, E-Yoklama ve E-Haciz uygulamalarıdır. Gelir İdaresi Başkanlığı E-vergi uygulamaları üzerinde yoğun bir çalışma gayreti içerisinde olduğu bilinen bir gerçektir. Gelir İdaresi Başkanlığı’nın yoğun bir çalışma içerisinde olmasına rağmen uygulamada çeşitli aksaklıklar yaşanmaktadır. E-vergi uygulamaları temelinde otomasyon ve mevzuatsal düzenlemeler ve yenilikler yatmaktadır. Dolayısıyla ortaya çıkan sorunların kaynağını da otomasyon ve mevzuatsal düzenlemeler oluşturmaktadır. Örneğin, E-VDO aracılığıyla diğer kamu kurum ve kuruluşlarının otomasyon sistemleri arasından veri alışverişlerinin rasyonel bir şekilde gerçekleştirilmemesi gösterilebilir. Bu sorunların çözümü için Gelir İdaresi Başkanlığı’nın resmi olarak veri paylaşımı yapılacak olan kurum ve kuruluşlarının sayılarının arttırılmasına yönelik protokoller imzalanmasının yanında verilerin paylaşımına uygun olarak işlemlerin daha hızlı ve güvenilir bir şekilde yapılmasının da sağlanması gerekmektedir. Bunun yanında karşılaşılan bir diğer sorun E-vergi uygulamaları ile ilgili mevzuatsal altyapının oluşturulmamış olmasıdır. E-vergileme ile ilgili düzenlemelerin kanun boyutunda değil de daha çok ikincil mevzuatlar şeklinde yapılması yine karşılaşılan sorunların temeli olarak görülmektedir. Bu sorunun çözümü için ise E-vergileme ilgili hükümlerin 213 sayılı Vergi Usul Kanunu’nda yapılacak düzenlemelerle aşılabileceği düşünülmektedir.

Gelir İdaresi Başkanlığı’nın 2014 yılından itibaren başlatmış olduğu E-beyanname çağrı merkezi aracılığıyla zamanında gereken teknik desteğin sağlanacak olması, E-vergileme ile

ilgili ortaya çıkabilecek hatalı uygulamaların önüne geçilmesinde önemli bir adım olarak görülmektedir. Ancak bunun yanında sistemin kendi içerisinde otokontrolü sağlayan bir mekanizmanın oluşturulması da gerekmektedir. Bu sayede yanlış ve hatalı işlemlerin yapılmasının önüne geçilebilecektir.

Türkiye’de E-vergileme uygulamalarının zorunlu olması beklenen faydalarının zaman kaybetmeden elde edilebilmesi açısından önemlidir. Ancak bu zorunluluğun hem vergi idaresi açısından hem de vergi mükellefleri ve muhasebe meslek mensupları açısından olumsuz yansımaları olabilecektir. Bu bağlamda vergi idaresi personelinin acilen otomasyon sisteminin kullanımı ve ortaya çıkabilecek olan aksaklıkların giderilmesi noktasında eğitimi hale getirilmesi gerekmektedir. Aynı durum vergi mükellefleri ve muhasebe meslek mensupları içinde geçerlidir. Bu bağlamda GİB tarafından E-vergileme sistemine yumuşak bir geçiş sağlayacak adımlar atılması (vergi mükelleflerine zamanında ve gereken teknik desteğin sağlanması, hatalı uygulamalar olduğunda ilk zamanlar bu uygulamalara cezai işlem uygulanmaması gibi) mükelleflerin sisteme daha hızlı uyum sağlaması adına olumlu bir gelişme olacaktır. Bunun yanında elektronik uygulamaların en yoğun yaşandığı alanlardan biri olarak görülen vergilendirme işlemlerinde E-vergileme kapsamında yer alan mükellef bilgilerin güvenilirliğinin sağlanması da önemli konulardan birini oluşturmaktadır. Bu doğrultuda vergi idaresinin oluşturduğu otomasyon sistemlerinin E-vergilemeden beklenen faydalardan taviz vermeden uygulamalarına devam ederken vergi mükelleflerinin bilgilerinin korunması konusunda da azami bir gayret içerisinde olunması gerekmektedir.

E-vergi uygulamalarının getirdiği en önemli faydalardan birisi de hizmet sunumlarının daha az maliyetle yapılarak tasarruf sağlanmasıdır. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Gelir İdarisi Başkanlığı’nın 2017 yılı verilerine baktığımızda, dijital ortamda aşağı yukarı 90.000.000 adet beyanname alındığı görülmektedir. 2004 yılı içerisinde kâğıt beyanname alınma oranı % 99,5; E-beyanname oranı % 0,5 iken, 2017 yılı içerisinde kâğıt beyanname alınma oranı % 0,3; E-beyanname oranı % 99,7 olmuştur. Bu veriler ışığında anladığımız şey, son dönemler itibarıyla kâğıt beyanname sayısındaki büyük orandaki azalma sonucunda, devletin ekonomik kaynaklarına ve doğaya önemli ölçüde katkı sağlandığıdır. Ayrıca, dijital ortamda alınan E-beyannameler sayesinde denetim, arşivleme, istatistik ve değerlendirme işlemlerinde hız, zaman ve yer tasarrufu sağlandığı da söylenebilecektir.

KAYNAKÇA

- ACILAR, Ali; (2012), “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32 (1), ss. 125-142.
- ALPTÜRK, Ercan; (2008), “Hukuksal ve Vergisel Boyutlarıyla Elektronik Haciz Uygulaması”, *E-Yaklaşım Dergisi*, S:60<<http://uye.yaklasim.com/MagazinDetail.aspx?magazinid=187>>, 12.06.2018.
- ATMACA, Kemal; (2009), “E-Devlet’ten Olgun Devlet’e ya da E-Devlet’in Olgunlaştırılması”, *Denetışim Dergisi*, Sayı 2, ss. 31-43.
- AYFER, Ümit; (2015), “Elektronik Haciz Uygulamaları ve Yaşanan Bazı Problemler”, *Vergi Sorunları Dergisi*, Sayı: 322, ss: 57-60.
- BAKER, D. L. (2009). “Advancing E-Government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks”. *Government Information Quarterly*, 26(1), 82-88.
- BAUMGARTEN, J., and CHUI, M. (2009). “E-Government 2.0”. *McKinsey Quarterly*, 4(2), 26-31.
- BEKTAŞ, İsmail; (2010), Celal Bayar Üniversitesi Öğrenci İşleri E-Devlet Uygulamasının Kamu Tasarrufu Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇARIKÇI, Oğuzhan; (2010), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 12, ss: 95-122.
- ÇETİN, Güneş; (2010), “Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Vergilemede Kayıt Düzeni ve Denetim Uygulamalarına Etkisi”, *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2 (1), ss.79-86.
- ÇOLAK, Mustafa; (2009), “E-Devlet Uygulamalarında Önemli Bir Adım: Vergi Tahsilâtında E-Haciz”, *Yaklaşım Dergisi*, S:198, ss.42-55.
- DELİBAŞ, Kayhan ve YİĞİT, Emin; (2005), *Siyaset Kurumu (Kurumlara Sosyolojik Bakış)*, Edt: S. Güçlü, Birey Yayıncılık, İstanbul.
- DİŞLİ, Meltem; (2016), “Türkiye ve Birleşik Krallıkta E-devlet Uygulamalarının Karşılaştırılması”, *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2 (1), ss. 11-22.
- DÖNMEZ, D. (2007). *Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- DPT, (2007), *OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye*, Ankara: DPT Yayınları No: 2726.
- ERDAL, M. (2002). *E-Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması*. 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı, 165-180.
- ESER, Nermin; (2011), *Bilgi Sistemlerinin Kamu Yönetimine Katkısı ve Türkiye’deki CBS Tabanlı E-Yönetim Projeleri*, Kamu Yönetimi ve Teknoloji, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara.
- EUROPEAN COMMISSION. (2003). *The Role of e-Government for Europe’s Future*. Brüksel.
- FU, Jen Ruei, FARN, Cheng Kiang and CHAO, Wen Pin; (2006), “Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions”, *Information & Management*, 43, (1), pp. 109 – 126.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI; (2015), 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI; (2016), 2015 Yılı Faaliyet Raporu, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI; (2017), 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI; (2018), 2017 Yılı Faaliyet Raporu, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI; (2018), 2017 Yılı Performans Programı.

- GİRAY, Filiz; (2010), “Yolsuzlukla Mücadelede E-Devlet ve Türkiye’deki Durum”, Sosyo Ekonomi Dergisi, ss. 153-178.
- HEPAKSAZ, Engin; (2012), “Türkiye’de Vergi Sisteminin Yeniden Yapılandırılmasında Muhtemel Fayda ve Maliyetleriyle Vedop Projesi ve E-mali Uygulamalar”, 27. Türkiye Maliye Sempozyumu, Tebliğler Kitabı, 2010 (2), ss.27-46.
- INFOCOMM DEVELOPMENT AUTHORITY OF SINGAPORE (2013), Annual Survey on Infocomm Usage in Households for 2013.
- İNCE, N. Murat; (2001), Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, DPT Yayını, Ankara. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf 20.03.2018.
- KARA, Murat ve YILMAZ A. Baran; (2017), “Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerde E-Belge Kullanımı ve Uygulamaları”, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 35, ss. 253-269.
- KOCABEYOĞLU, Aydın; (2010), “E-Haciz ve Karşılaşılan Sorunlar”, Yaklaşım Dergisi, 18 (209), ss. 64-67.
- MARGETTS, H., and DUNLEAVY, P. (2007), Government on the Internet: Progress in Delivering Information and Services Online (research report).
- OECD (2003). OECD E-Government Studies: Finland 2003. Paris: OECD Publishing.
- OĞURLU, Yücel; (2010), “İdare Hukukunda E-Devlet Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti”, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.
- ÖKTEM, Mustafa Kemal ve AYDIN, Mehmet Devrim. (2014), “Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm”. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(2), 257-282.
- ÖZ, Ersan ve BOZDOĞAN, Doğan; (2012), “Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17 (2), ss. 68-92.
- ÖZ, Semih; (2004), “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde İnternette Beyanname Alımı”, Vergi Sorunları Dergisi, 27 (194), ss. 7-21.
- ÖZBEK, Mahmut; (2007), “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- PATHAK, Raghuvart Dutt, GURMEET Singh, RAKESH Belwal and SMITH, Rfi; (2007), “E-governance and Corruption-developments and Issues in Ethiopia”, Public Organization Review, September 2007, 7 (3), pp 195–208.
- SINGAPORE E-GOV 2015 (2015), E-Government Masterplan 2011-2015 Collaborative Government. <https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/Aboutus/Corporate-Publications/eGov/eGovBOOK1115.pdf>
- SNEAD, J. T., and WRIGHT, E. (2014), “E-Government Research in the United States”. Government Information Quarterly, 31(1), 129-136.
- SNIDER, James; (2001), E-Democracy as Deterrence, Paper Delivered At The Annual Meeting of the American Political Science Association, San Francisco, California.
- SUÇİÇEK, Mahmut; (2010), “E-Haciz Mükellefleri Kayıt Dışına İtebilir”, https://www.muhasabenet.net/makale_mahmut%20sucicek_e%20haciz%20mukellefleri%20kayitdisina%20itebilir.html 10.06.2018.
- ŞAHİN, Ali; (2008), Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.

- ŞAKAR, Yiğit, Ayşe; (2011), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar”, Mali Çözüm Dergisi, S. 106, ss. 69-81.
- T.C. KALKINMA BAKANLIĞI; “E-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Eylül 2005
<http://www.bilgitoplumu.gov.tr> 20.05.2018.
- T.C. ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI; E-Devlet Portalı
<http://www.edevlet.gov.tr/> 03.04.2018.
- TEMUR, Nuri; (2011), E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, Türkiye Noterler Birliği Yayınları, Ankara.
- TERCAN, Yalçın; (2015), “Elektronik Defter Standardı: XBRL”, Vergi Sorunları Dergisi. S. 322, ss. 71-85.
- The E-Government Customer Perception Survey (2010). Web: <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports/Government-to-Public-Surveys/2010-For-2009>
- TOLBERT, C. J., and MOSSBERGER, K. (2006). “The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government”. Public Administration Review, 66(3), 354-369.
- UÇKAN, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- UĞUR, A. Atilla ve ÇÜTCÜ, İbrahim; (2009), “E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Sayı:2, 2009, ss. 11-12.
- UN (2016). UN E-Government Survey 2016. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- VAROL, Asaf ve BAŞTÜRK, İhsan; (2015), “Hukuki ve Teknik Boyutuyla Elektronik Tebligat ile Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi”, Ankara Barosu Dergisi, (2015/1), ss. 263-278.
- VERGİ DENETİM KURULU; (2018), 2017 Faaliyet Raporu.
- WEF: World Economic Forum (2016). The Global Information Technology Report 2016. Web:http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf (Erişim Tarihi: 18.01.2019)
- WEST, Darnell; (2005), Digital Government: Technology and Public Sector Performance. Princeton University Press.
- YAVUZ, Ali ve ÇARIKÇI Oğuzhan; (2009), “Bir E-Devlet Hizmeti Olarak E-Maliye Uygulamalarının Algılanması: Isparta İli Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (1), ss. 1-28.
- YILDIRIM, Hakan, KAPLAN, Volkan, ÇAKMAK, Tuncay ve ÜSTÜN Cem Cihangir; (2006), E-Devlet Başa, Macar Yayıncılık, Ankara.
- YILDIRIM, Murat; (2010), E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- YURTSEVER, Hatice; (2016), “Vergi Hukukunda Tebligatta Yeni Bir Uygulama: Elektronik Tebligat”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi 23/2 (2016), ss. 451-466.
- YÜRÜK, Esmâ (2017). “E-Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülke Örnekleri”, Gazi Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi A.B.D. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.