T.C.
Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

E-DEVLET VE E-MALİYE KAPSAMINDA GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI PROJELERİ

Betül ÇELEBİ
16919006

Danışman
Doç. Dr. Hüseyin ŞEYHANLIOĞLU

Diyarbakır 2018

T.C.
Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

E-DEVLET VE E-MALİYE KAPSAMINDA GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI PROJELERİ

Betül ÇELEBİ
16919006

Danışman
Doç. Dr. Hüseyin ŞEYHANLIOĞLU

Diyarbakır 2018

TAAHHÜTNAME

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum "E-Devlet ve E-Maliye Kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı Projeleri" adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve tez yazım kılavuzuna uygun olarak hazırladığımı taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım. Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

.

22/10/2018
Betül ÇELEBİ

KABUL VE ONAY

Betül ÇELEBİ tarafından hazırlanan "E-Devlet ve E-Maliye Kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı Projeleri" adındaki çalışma, 22/10/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda jürimiz tarafından Kamu Yönetimi Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Hüseyin ŞEYHANLIOĞLU

Doç. Dr. Murat PIÇAK

Doç. Dr. M. Behzat EKİNCİ

ÖNSÖZ

Devlet kurumlarının gelişen politikaları doğrultusunda ortaya çıkan elektronik devlet anlayışı dünyada ve Türkiye'de gelişim ve ilerlemenin öncü adımlarından olmuştur. Bu bağlamda Maliye Bakanlığı'nın ilgili kuruluşu olan Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen projeler ve gelişim süreci ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında desteklerini benden esirgemeyen ve tezimin oluşumunda değerli tecrübelerini benimle paylaşıp yol gösteren danışman hocam Doç. Dr. Hüseyin ŞEYHANLIOĞLU'na teşekkürlerimi borç bilirim.

Betül ÇELEBİ

Diyarbakır 2018

ÖZET

Kamu yönetiminde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile devlet, vatandaş ve özel ve kamu sektörleri arasında yeni bir bağ kurulmuş ve e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Gelişen süreçte oluşan beklentilere cevap vermek adına yönetim sürecine bilişim teknolojileri de eklenerek, geleneksel devlet anlayışı e-devlet anlayışı ile harmanlanmıştır. Yaşanan bu değişim ve dönüşüm süreci; ülkemizin yönetim yapısının çağın gereklerine uygun bir şekle dönüşmesine ve geleneksel yapıya oranla daha şeffaf ve etkili bir yönetim yapısı ile uyum sağlamasına katkıda bulunmuştur. Çalışmamızda temel olarak, Türkiye'deki e-devlet çalışmaları kapsamında e-maliye ile Gelir idaresi Başkanlığı projeleri açıklanmıştır.

Araştırmanın ilk bölümünde, devlet ve e-devlet kavramları genel bir çerçeve çizilerek anlatılmış ve elektronik devlet anlayışının geleneksel devlet anlayışına nasıl entegre edildiği açıklanmaya çalışılmıştır. E-devletin amaçları ve yararlarına değinildikten sonra e-devletin temel bileşenleri ve dünyada öncü ülkelerdeki e-devlet anlayışı ele alınmıştır.

Sonraki bölümde ise devlet yönetimi içerisinde köklü bir değişimin simgesi olan e-devlet uygulamalarının ülkemizde kaydettiği aşama ve neticeleri incelenmiş ve Türkiye'de en çok kullanılan e-devlet uygulamaları ışığında örneklendirmeler yapılmıştır.

Son bölümde ise yenilenme bakımından ülkemizde öncü bir konuma sahip olan Maliye Bakanlığı'nın e-devlet yolunda attığı adımlar neticesinde, Gelir İdaresi Başkanlığı'na ait projeler incelenmiş ve Maliye Bakanlığı odaklı bir bakış açısıyla uygulamalar değerlendirilerek dönüşümün hangi aşamada olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Sözcükler

Devlet, E-devlet, E-maliye, Gelir idaresi projeleri

ABSTRACT

With the widespread use of information and communication technologies in public administration, a new connection has established between the Government, the private , public sectors ,citizens and a new e-Government concept has emerged. The developing process of Information Technologies in the management process to respond to the expectations of the addition, the traditional state understanding has been blended with the concept of e-Government . This process of change and transformation of the country into a shape that conforms to the requirements of the age of the administrative and management structure are more transparent and effective than the conventional structure. In our study, mainly, e-finance and projects are described in the light of e-Goverment studies in Turkey.

In the first part of the research, government and e-Government by drawing a general outline of the concepts are explained, and the understanding of electronic government has been explained on how the state is integrated with the traditional understanding. After that, E-Government has been mentioned in the purposes and benefits of e-Government of the leading countries in the world and the basic components of the e-Government concept is discussed.

In the next section, a fundamental change in the State Administration which is the symbol of e-Government applications in Turkey are examined and the results of its progress in our country is assessed with governmantal examples.

In the last part, due to the steps taken by the Ministry of Finance, which has a pioneering position in terms of renewal in the country, the projects belonging to the Revenue Administration are examined and the applications are evaluated with a view focused on Ministry of Finance.

Keywords

Government, E-government, projects of Revenue Administration

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖNSÖZ ..... **I**
ÖZET ..... **II**
ABSTRACT ..... **III**
İÇİNDEKİLER ..... **IV**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **VIII**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **IX**
KISALTMALAR ..... **XI**
GİRİŞ ..... **I**

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL BİR BAKIŞ AÇISIYLA DEVLET VE ELEKTRONİK DEVLET ANLAYIŞI

1.1. DEVLET KAVRAMI VE GELENEKSEL DEVLET **1**
1.1.1. Elektronik Devlet 2
1.1.2. Elektronik Devlet İle Geleneksel Devletin Karşılaştırılması 3
1.1.2.1. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçişte Atılması Gereken Adımlar 6
1.2. E-DEVLETİN AMAÇLARI VE YARARLARI **9**
1.2.1. Kamu Harcamalarında Tasarruf Sağlayarak Ekonomiyi İyileştirmek 11
1.2.2. Kamu Sektöründe Verimlilik ve Etkinliği Sağlamak 11
1.2.3. Vatandaş Katılımının Arttırılması 12
1.2.4. Demokrasi ve Sosyal Devleti Geliştirme 12
1.2.5. Devlete Olan Güvenin Arttırılması ve Şeffaflık 13
1.3. E-DEVLETİN TEMEL BİLEŞENLERİ **13**
1.3.1. Kamu Birimleri Arasındaki İlişkiler (Government to Government: G2G) 14
1.3.2. Devlet ve Vatandaş Arası (Government to Citizen: G2C) İlişkiler 15
1.3.2.1. Bilgi Sağlama/Verme Amacıyla Sunulan Hizmetler: 15

1.3.2.2. Sorgulama ve Cevap Alma Şeklinde Sunulan Hizmetler: 15
1.3.2.3. Online İşlemler Olarak Sunulan Hizmetler:..... 16
1.3.3. Devlet ve İşletme Arası (Government to Business: G2B) İlişkiler..... 16
1.3.4. Devlet ve Çalışanlar Arası İlişkiler (Government to Employee: G2E) 17
1.4. E-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI 17
1.4.1. Bilgi Aşaması..... 18
1.4.2. Etkileşim Aşaması..... 18
1.4.3. İşlem Aşaması..... 18
1.4.4. Dönüşüm Aşaması 18
1.5. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI 19
1.5.1. İngiltere 22
1.5.2. Avustralya 25
1.5.3. Singapur 26
1.5.4. Finlandiya..... 29
1.5.5. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)..... 30

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. ELEKTRONİK DEVLET ANLAYIŞINA GEÇİŞ 31
2.2. İLK DÖNEM GELİŞMELERİ..... 33
2.3. TÜRKİYE'DE E-DÖNÜŞÜM PROJESİ (E-DEVLET ANA KAPISI)..... 36
2.3.1. E-Devlet Ana Kapısının (Ulusal Portal) Özellikleri 38
2.3.1.1. Hizmet Sunumu 40
2.3.1.2. Kimlik Doğrulama 42
2.3.1.3. Erişilebilirlik Özelliği 44
2.3.1.4. E-Devlete Erişim Kolaylığı..... 44
2.4. 2014-2018 BİLGİ TOPLUMU STRETEJİSİ VE EYLEM PLANI..... 46
2.5. E-DÖNÜŞÜM KAPSAMINDAKİ ORTAK HİZMET VE STANDARTLAR 46
2.5.1. E-Kimlik (T.C. Kimlik Kartı) 46
2.5.2. Elektronik İmza..... 47
2.5.3. Elektronik Belge..... 47
2.5.4. Veri Paylaşımı..... 48

2.6. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARINA ÖRNEKLER 49
2.6.1. Adalet Bakanlığı (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi - UYAP) 49
2.6.2. Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) 52
2.6.2.1. Tek Pencere Portal Sistemi 54
2.6.3. Polis Bilgi Sistemi (POLNET) 55
2.6.4. E-Sağlık Sistemleri 57
2.6.4.1. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS) 57
2.6.4.2. Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) 57
2.6.4.3. E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi 58
2.6.4.4. İlaç Takip Sistemi (İTS) 59
2.6.5. TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi) 59
2.6.5.1. TAKBİS'i Oluşturan Unsurlar 61
2.6.5.2. TAKBİS Projesinin Amaçları 62
2.6.6. E-Eğitim Sistemleri 63
2.6.6.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS) 63
2.6.6.2. E-Yaygın Otomasyon Sistemi 64
2.6.6.3. E-Okul 64
2.7. E-TÜRKİYE UYGULAMALARI KAPSAMINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR 65
2.7.1. Yasal Sorunlar 65
2.7.2. Teknik Sorunlar 66
2.7.3. İdari Sorunlar 66

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-MALİYE KAPSAMINDA GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI PROJELERİ. 68
3.1. MALİYE BAKANLIĞI'NIN E-DEVLET UYGULAMALARINDA GENEL DURUMU
3.2. GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI İLE REFORM 69
3.3. GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI TAM OTOMASYONU PROJELERİ ... 73
3.3.1. VEDOP (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi) 73
3.3.1.1. VEDOP Hakkında 73
3.3.2. Proje Aşamaları 75
3.3.2.1. VEDOP-1 75

3.3.2.2. VEDOP-2 79
3.3.2.3. VEDOP-3 Projesi 81
3.3.3. VEDOP'un Amaçları 83
3.3.4. VEDOP'ta Kullanılan Güvenlik Altyapısı 84
3.3.5. VEDOP'un Elektronik Ortamda Yürüttüğü Bileşenleri 85
3.3.5.1. Vergi Dairesi Otomasyonu (VDO) 85
3.3.5.2. Elektronik Banka Tahsilâtı İşleme Sistemi (EBTİS) 86
3.3.5.3. Vd-İntra Uygulaması 87
3.3.5.4. Vergi Kimlik Numarası Uygulaması 88
3.3.6. VEDOP'un Gelişim Sürecinde Güncellediği Uygulamalar 90
3.3.6.1. MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) 90
3.3.6.2. İnternet Vergi Dairesi (İnternet Vd) 90
3.3.6.3. Vergi Beyannamelerinin İnternet Üzerinden Verilmesi (E-Beyanname) 95
3.3.6.4. Elektronik Tebligat Sistemi (E-Tebligat) 97
3.3.6.5. Bilgi İşlem ve Çağrı Merkezi Uygulaması 99
3.3.6.6. Vergi İletişim Merkezince Verilen Hizmetler (ViMER) / 444 0 189 100
3.3.6.7. Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS) 102
3.3.6.8. E-VDO (Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu) 104
3.3.6.9. E-Tahsilât (Sorgulu Tahsilât) 104
3.3.6.10. E-Haciz Projesi 107
3.3.7. Vergi Dairesi Otomasyon Uygulamaları 108
3.3.7.1. E-VDB Uygulama Yazılımı Yaygınlaştırma İşlemleri 2016 Faaliyet Raporu 108
3.3.7.2. Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP) 109
3.3.7.3. E-Fatura 109
3.3.7.4. E-Arşiv Fatura Uygulaması 112
3.3.7.5. E-Yoklama Sistemi 113
3.3.8. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS) 115
3.3.9. E-Devlet Projelerinin Genel Değerlendirmesi 116
SONUÇ 121
KAYNAKÇA 126

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Geleneksel Devlet ve E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi 6
Tablo 2. E-Devlet Uygulamalarındaki Güvenlik İhlalleri 8
Tablo 3. E-Devletin Yararları 10
Tablo 4. Bazı Ülkelerin Devlet Portalları 20
Tablo 5. E-Devlet Gelişim İndeksi 2016: İlk 10 Ülke 21
Tablo 6. GİB Stratejik Amaç ve Hedefler 77
Tablo 7. Tahsilat Sonuçları (2016-17-18) 78
Tablo 8. 2017 Tarihi İtibariyle Gönderilen E-Tebligat Sayısı 99
Tablo 9. E-Tebligat ile Sağlanan Tasarruf Miktarı 99
Tablo 10. 2011-2015 Arası Tahsil Edilen Toplam Tutarlar 106
Tablo 11. 2016 EVDB Kapsamına Alınan Vergi Daireleri 108
Tablo 12. 2013-2017 Yılları Arasında Düzenlenen E-Fatura Sayısı 112
Tablo 13. 2015-2017 Arası E-Arşiv Kullanan Mükellef Sayısı 112
Tablo 14. 12.2017 Dönemi E-Yoklama İstatistikleri 114
Tablo 15. GİB Güçlü ve Zayıf Yönler 117

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Geleneksel Devlet-E-Devlet Şematik Karşılaştırılması 5
Şekil 2. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) ve Etkileşim Alanları 14
Şekil 3. İngiltere Devlet İnternet Sitesi 22
Şekil 4. Singapur Resmi Devlet Sitesi 27
Şekil 5. E-Devlet Resmî Web Sitesi 39
Şekil 6. E-Devlet Resmi Web Sitesi (Hizmet Sunumu) 41
Şekil 7. E-Belge Doğrulama Ekranı 42
Şekil 8. Türkiye Cumhuriyeti Vatandaş Kimlik Sorgulama Ekranı 43
Şekil 9. UYAP Ekran Görüntüsü 51
Şekil 10. MERSİS Kayıt Sistemi Ekranı 53
Şekil 11. Merkezi Hekim Randevu Sistemi Ekran Görüntüsü 58
Şekil 12. E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi Ekran Görüntüsü 58
Şekil 13. TAKBİS'i Oluşturan Unsurlar 62
Şekil 14. MEBBİS Ekran Görüntüsü 64
Şekil 15. E-Okul Ekran Görüntüsü 65
Şekil 16. Bilgi Toplumunun Bileşenleri 72
Şekil 17. 2017 Yılı İtibariyle Vergi Gelirleri Tahmini ile Gerçekleşen Vergi Gelirleri 74
Şekil 18. VEDOP Gelişim Süreci 75
Şekil 19. VEDOP 1'in Kapsama Alanı 76
Şekil 20. VEDOP II'nin Kapsama Alanı 80
Şekil 21. 2013-2017 İnternet Vergi Dairesi Kullanıcı Sayısı 82
Şekil 22. VEDOP Güvenlik Alt Yapı Ağı (Gelnet VEDOP İntranet) 85
Şekil 23. EBTİS Programı Ana Ekran Görüntüsü 87
Şekil 24. Vergi Kimlik Numarası Sorgulama Sayfası 89
Şekil 25. Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Sayfası 91
Şekil 26. İnternet Vergi Dairesi Giriş Sayfası 94

Şekil 27. Beyanname Verme Süreci 97
Şekil 28. 2017 Yılı Çağrı Sayısı 102
Şekil 29. 2017 Yılı Alınan İhbar Sayısı 102
Şekil 30. E-Vdo Ana Programı Ekran Görüntüsü 104
Şekil 31. Tahsilat İşlem Sayısı 105

KISALTMALAR

AHBS	Aile Hekimliği Bilgi Sistemi
BILGE	Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EBTİS	Elektronik Banka Tahsilâtı İşleme Sistemi
E-VDO	Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
GPRS	Global Packet Radio System
GSYİH	Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
G.V.K	Gelir Vergileri Kanunu
İTS	İlaç Takip Sistemi
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
KEYS	Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi
K.V.K	Kurumlar Vergisi Kanunu
MEBBİS	Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri
MERSİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
MHRS	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
MOTOP	Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
MSB	Milli Savunma Bakanlığı
POLNET	Polis Bilgi sistemi
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı
SARP	Sahte Belge Risk Analiz Programı
SAY2000	Saymanlık Otomasyon Projesi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TİTCK	Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu
TUEN	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜBİTAK-BİLGEM-YTE	Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TKGM	Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü
UDHB	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
ODTÜ	Ortadoğu Teknik Üniversitesi
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

VEDOP	Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi
VEDOS	Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi
VDO	Vergi Dairesi Otomasyonu
ViMER	Vergi İletişim Merkezi
VPN	Sanal Özel Ağ

GİRİŞ

1980'li yılların başından itibaren kamu yönetiminde yaşanan değişim süreci, kamusal etkinliklerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden bağımsız düşünülemeyeceği üzerinde odaklanmıştır. Bu teknolojilerin kullanımıyla yönetimde verimliliğin artacağı düşüncesi, gelişen teknik olanakların, kurumlarda bekleme ve çalışma sürelerini azaltarak birçok maliyeti ve kamu yönetiminde kalite anlayışını değiştirdiği gerçeğinden kaynaklanmaktadır (Plamper, 2003: 141).

Değişimle birlikte gelen yeni kamu yönetimi anlayışı 1970'lerden itibaren ortaya çıkan krizlerin çözümünde geleneksel yönetim modelinin yetersizliklerine karşı bir çözüm yolu olarak ortaya atılmış ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım zorunluluğunu gündeme taşımıştır (Bilgiç, 2003: 25). Bu bağlamda gelişen bu akım ve düşünceler tüm dünyada ve ülkemizde kamu sektörünü ve dolayısıyla da kamu yönetimini etkileyerek, yoluna bilgi ve iletişim teknolojilerini de katarak devam etmiştir.

Aynı zamanda yaşanan politik, sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler de bu değişim sürecinin arka planında kalmamak adına yenilenme sürecine destek vererek kamu yönetiminin yeniden yapılanma sürecine katkıda bulunmuşlardır. Telekomünikasyon, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan yenilenmelerle üretim faktörlerine 'bilgi' faktörü de eklenmiştir. Bilginin yarattığı radikal değişimlere zamanla devletler ve yönetim şekilleri de kayıtsız kalamamış ve yönetim alanlarına bilişim teknolojilerini de eklemişlerdir.

Dünyaya yayılan bu değişim furyasıyla ülkemizde de bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı uygulamalar geliştirilmiştir. Kamu yönetiminde yaşanan bu yenilenmeyle birlikte ülkemizde de devlet kelimesinin yanına internet kelimesi de getirilerek bilgi ve teknolojiye dayalı e-devlet projeleri geliştirilmeye başlanmıştır.

Geliştirilen projeler kamu yönetimi alanında büyük değişimlerin önünü açmış ve yenilikçi bir dönemin başlamasını sağlamıştır.

Geliştirilen projeler kamu yönetiminin amaçlarını da güncellenmiş ve en önemli amacının, vatandaşların devletle olan ilişkisine teknolojiyi benimseterek beklentilere yanıt vermek ve onların daha yenilikçi bir toplumda yaşama olasılığını arttırma gerekliliği olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede ,e-devlet kavramı beklentilere cevap vermiş ve kamu hizmetlerini hızlandıran ,devlet ve vatandaş arasındaki problemlere çözüm bulan ve vatandaşın devlete olan güvenini arttırmada önemli bir basamak olan bir sistem olmuştur.

Bu tez çalışmasında, son dönemde hızlı bir gelişim ve değişim dönemine giren bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu yönetimi alanında yarattığı e-devlet anlayışıyla kamu hizmetleri üzerindeki etkileri incelenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda çalışmamızda masa başı uygulaması gerçekleştirilerek, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın günümüze kadar ülkemizin bilgi toplumuna uyum yolunda geliştirdiği en önemli projeleri incelenmiştir.

Bu çalışmanın hazırlanmasında, tez konusunun tam anlamıyla detaylandırılması amacıyla detaylı bir literatür taraması yapılmış ve araştırma konusuyla ilgili gerekli kitap, makale, web sayfaları incelenmiş ve ilgili kurum ve kuruluşlarla bağlantı sağlanarak elde edilen bulgular yorumlanmış ve teze entegre edilmiştir. Araştırmamızın genelini e-devlet ile ilgili açıklamalar ve dünyadaki e-devlet uygulamaları oluştururken örneklemini ise ülkemizdeki e-devlet uygulamaları ile Gelir İdaresi Başkanlığı'nın uyguladığı başlıca projeler oluşturmuştur.

Çalışmamız üç bölümden oluşmuş olup; ilk bölümde devlet ve e-devlet kavramları genel bir bakış açısıyla açıklanarak, e-devlet anlayışının geleneksel devlet anlayışına nasıl entegre edildiği belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde ülkemizdeki e-devlet uygulamalarına genel bir ışık tutularak kapsamlı bir açıklama yapılmıştır. Son bölümde ise Maliye Bakanlığı'nın e-devlet yolunda attığı adımlar neticesinde Gelir İdaresi Başkanlığı'na ait projeler incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL BİR BAKIŞ AÇISIYLA DEVLET VE ELEKTRONİK DEVLET ANLAYIŞI

1.1. DEVLET KAVRAMI VE GELENEKSEL DEVLET

Toplumsal hayatın başlamasıyla birlikte varlık kazanan devlet anlayışı genel olarak ülke üzerinde yaşayan tüm bireyleri kapsayan oluşumu ifade etmektedir. Dar ve geniş anlamda devleti tanımlayacak olursak; dar anlamda ülke üzerinde yaşamını sürdüren tüm bireyleri yani toplumu kapsarken, idare edenler ve idare edilenler diye iki bloğa ayırdığımızda da toplumu idare eden kesim kavramını ifade eder. Geniş anlamda ise devlet; bir ülke üzerinde yaşayan milleti de içine alan örgütlenmiş siyasi bir varlıktır.

Devlet kavramının tam olarak tanımlanmasında çeşitli teoriler mevcuttur. Franz Oppenheimer 'fetih' kuramını devlet adlı eserinde kullanarak 'hareketli çoban toplumların yerleşik tarımcı toplumları yenilgiye uğratıp haraç aldıklarını ve bu haraca araç olarak da devlet adlı örgütü oluşturduklarını' söylemektedir. Oppenheimer (2005: 29); "Devlet, Platon'da 'birlikte yaşama zorunluluğundan doğan' iken, Aristoteles'te 'doğal oluşum' Ancillon'da, 'dil tarzı toplumsallık ve iletişimden doğan', Hobbes'de 'herkesin herkese karşı savaşını sona erdirmek için ortaya çıkan', Rousseau, Spinoza ve Locke'da 'toplum sözleşmesinin sonucu', Fitch'de 'saf insan amacının yüce aracı', Schelling'de 'mutlak olan', Hegel'de 'tüzel irade olarak ahlaksal din', Çiçero'da 'hukukun sonucu' olarak aktarılmıştır" demektedir. Siyasi otoritenin kurumsallaşmış hali olarak karşımıza çıkan devlet mekanizması, geçmişten günümüze kadar olan süreçte en kapsamlı ve en etkili otorite şekli olmuştur. Merkeziyetçi devlet anlayışıyla yoğrulan geleneksel devlet anlayışı ise görev ve sorumlulukların tek merkezde toplandığı yönetim şekli olarak

devlet unsurunun en hissedildiği anlayış olmuştur. Merkezi yönetimi elinde tutarak hizmetlerin büyük bir kısmının halka sunumunu üstlenen bu devlet anlayışı ile devlet mali kaynakların kullanımını da kendisi üstlenerek yönetim alanını genişletmiştir.

1.1.1. Elektronik Devlet

En genel şekliyle e-devlet kavramı; devletin kendi iç işleyişinde ve vatandaşlara sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Özcivelek, 2007: 1). Kavramın İngilizce karşılığı (E-Government) şeklindedir. Elektronik devlet anlayışı ile devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetler elektronik ortamda hızlı ve en etkili şekilde görülmektedir. Bu sayede, devlet hizmetleri elektronik bir ortamda can bularak vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan ulaşabilmektedir. Elektronik devlet anlayışı ile vatandaşa sunulan hizmetin kalitesi arttırılarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenli bir etkileşim ortamı hedeflenmektedir. Yükselişine ivme katarak devam eden e-devlet anlayışı zamanla bürokratik ve geleneksel devlet anlayışının yerini almaya başlamış ve böylece bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan sistemler ile devlet kurumları tarafından verilen hizmetlerin sunumunda büyük kolaylıklar yaşanmıştır. Bu şekilde hem sunan taraf hem de sunulan taraf arasındaki hizmetin kalitesi artmıştır.

E-devlet kavramının geçmişine bakıldığında ise; ilk olarak 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri'ndeki "İnternational Performans Research (Ulusal Performans Araştırmasında) kullanıldığı görülmektedir. Tahmin edildiğinden daha geniş bir çerçeveye sahip olan bu kavramın literatürde de farklı tanımlamaları yapılmıştır (Mısra, 2007: 23). Kronolojik sıralamaya göre Literatürdeki elektronik devlet tanımlarından bazıları şu şekilde sıralanmaktadır;

• Devadoss vd. (2002: 253): Hükümetlerin; vatandaşlarına sundukları hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yönetim odaklı hizmet anlayışının yerine vatandaş odaklı şeklinde sunmalarıdır.

• Fang (2002: 1): Hükümetlerin; iletişim ve bilgi teknolojilerini kullanarak, hizmet kalitesini geleneksel yönetime göre geliştirerek ve demokratik kurum ve süreçlere daha aktif bir katılım sağlayarak, daha büyük fırsatlar sağlanması yolunda kullandıkları bir yöntemdir.

• Heeks (2003: 2): Kamu sektöründe verimlilik ve etkinliği arttırarak, kamu sektörü örgütlerinin faaliyetlerinin geliştirilmesi hedefiyle bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif şekilde uygulanmasıdır.

• Baştan ve Gökbunar (2004: 72): Hükümetin içinde, hükümet ile yerel düzeydeki kuruluşlar, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki bağlantılarda, gerekli olan tüm süreçlerde kaliteyi esas alarak; herkese eşit dağıtımı, süratli olmayı, şeffaflığı, etkinliği, hesap verebilirliği sağlayarak vatandaşları sisteme entegre eden ve 7 gün 24 saat kesintisiz bir biçimde kamu hizmetinin gerçekleştirilmesini temel alan yönetim sistemidir.

• Ndou (2004: 3): İçsel ve dışsal yollarla kamu sektörünü, vatandaş ve iş dünyasıyla birleştiren ve bu yeni şekillendirmede bilgi ve iletişim teknolojilerinin bütün araçlarını kullanan yönetim sistemidir.

• Demirel (2006: 84): Hükümetin vatandaşlara karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların hükümete karşı olan görev ve hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde karşılıklı olarak bilgi ve iletişim yöntemlerinin kesintisiz ve güvenli bir biçimde elektronik ortamda yürütülmesidir.

• Al ve Alodalı (2008: 1206): Kamusal süreçte, bürokratik olarak devlet ile vatandaş, devlet ile iş dünyası, devlet ile sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumlarının iç ilişkilerinde elektronik ortamın kullanılması ve hizmetin dijital ortama taşınarak, bilgiye erişimin elektronik ortamda kesintisiz bir şekilde ulaşılmasını ifade etmektedir.

• Çelik vd. (2008: 1233): Vatandaş veya diğer kamu/özel kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişilebilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgiler işlenmesi, gönderilmesi veya saklanması esasına dayanan ve bir değer yaratmayı hedefleyen kamu hizmetlerinin bütünüdür.

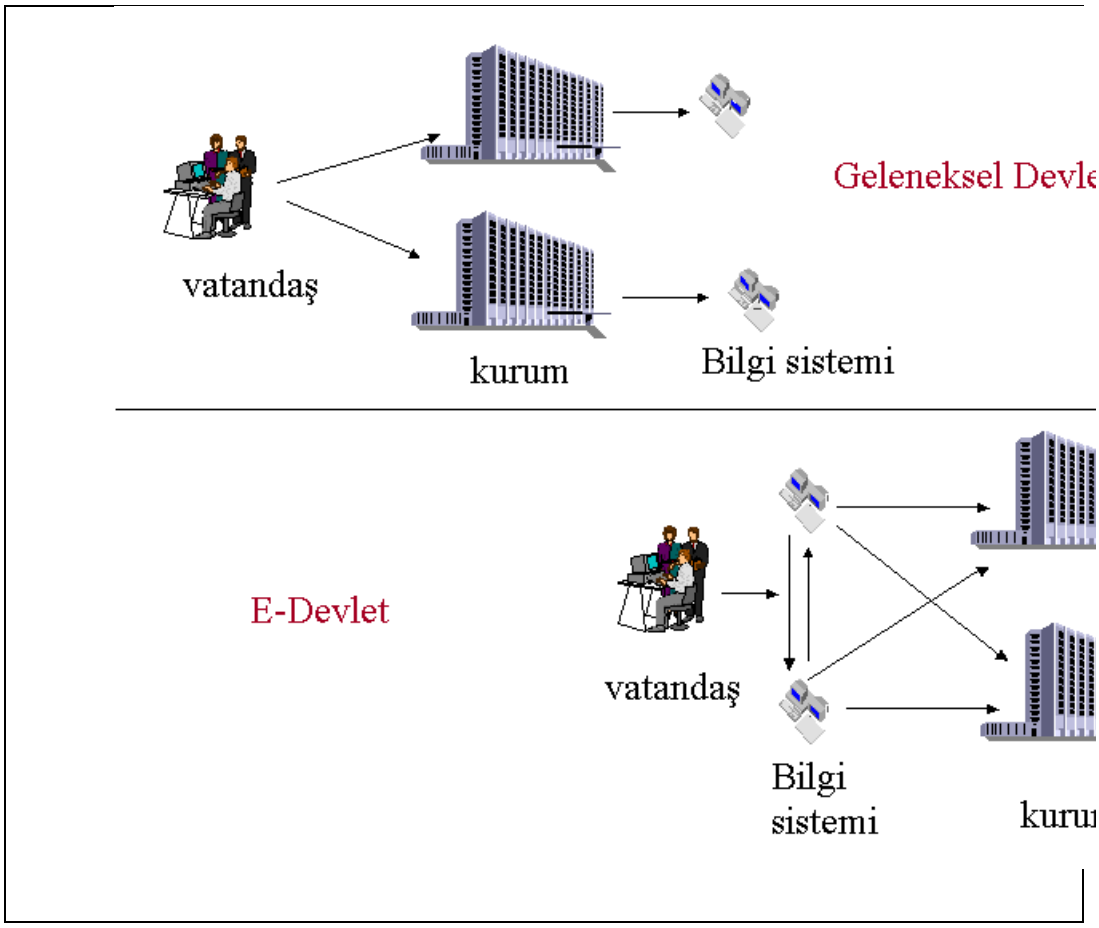
1.1.2. Elektronik Devlet İle Geleneksel Devletin Karşılaştırılması

1970'li yıllarda gelişen iletişim teknolojileri, bilgi ağının kurulması ve yaygınlaşmasında önemli bir basamak olmuştur. Bu süreç içerisinde ortaya çıkan e-devlet ile halkın bilgilere ulaşımı ve aktif katılım ile halkın her konuda

danışabileceği bir ortam sağlanmaya başlamıştır (Buckley, 2003: 456). İlk olarak bakıldığında, e-devlet anlayışı geleneksel devlet anlayışının yerine geçmiş gibi görünse de asıl olan bu iki model arasında herhangi bir rekabet durumunun olmadığıdır. E-devlet modeli ile vatandaşa sunulan hizmetlerin biçiminde değişiklik yaşanmış, hizmetlerin halka geçişi hızlandırılarak verimli bir etkileşim süreci başlatılmıştır. Yani, e-Devlet geleneksel devlet modeline rakip olarak değil, geleneksel devlet modeli içinde, kamunun vermesi gereken hizmetleri sunum biçiminde değişiklik yaparak bütünlediği şeklinde değerlendirilmektedir(Mutioğlu, 2002: 962).

Geleneksel devletin aksine vatandaşa daha aktif bir görev ve sorumluluk yükleyen e-devlet anlayışı ile devlet-vatandaş arasındaki etkileşim problemi önemli ölçüde azaltılmıştır. Bu yeni devlet modeli ile vatandaşın gereksinim duyduğu hizmete ulaşmasındaki engeller ortadan kalkmıştır. Çünkü vatandaş e-devlet ile bilgiye aracısız şekilde ulaşabilmektedir. Bu şekilde yönlendirilen vatandaş yerine sunulan hizmeti kendi ihtiyacına göre yönlendiren bir vatandaş modeli ortaya çıkmıştır.

Geleneksel devlet anlayışında hizmet sunumunda aracıya duyulan ihtiyaç e-devlet ile ortadan kalkmıştır. Şöyle ki; geleneksel yönetim sisteminde iş süreçleri, kurumların veya vatandaşların konuyla ilgili birimlerle bire bir görüşerek hizmet talebinde bulunmalarına dayanmaktadır. Bu yönde Şekil 1'de de görüldüğü gibi geleneksel devlette aracı kamu kurumu olmadan, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği hizmetin sunulması pek de mümkün görünmemektedir. Üretilen ve sunuma hazır bilgiler kamu kurumu tarafından arka planda tutularak bilgi sistemine erişim kısıtlanmaktadır. E-devlette ise durum daha da netleşerek aracıya gerek kalmamıştır. Bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. Kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini hizmete sunma gayreti içinde çalışarak vatandaşların yönlendirmesiyle hızlı bir şekil almıştır.



Şekil 1. Geleneksel Devlet-E-Devlet Şematik Karşılaştırılması[1]

E-devlet hizmetin vatandaşa sunumunda hız ve kaliteye öncelik verdiği için bilgi sunumunda web sayfalarını kullanarak veri sunum tabanını kuvvetlendirmiştir. Hazırlanan bilgiler devlet tarafından sunularak tek bir devlet ana kapısı oluşturulmuştur. Bu şekilde tek bir ana noktada toplanan bilgiler halka geçişini en hızlı şekilde gerçekleştirmektedir.

Devlet ülkedeki en kapsamlı ve en güçlü yapılanma olarak karşımıza çıktığına göre alt yapısını sağlam bir temele oturtmalı ve değişime sürekli olarak uyum sağlamalıdır. Yaşanan hızlı değişime ayak uydurması ile birlikte yenilenmiş bir devlet modeli oluşumu başlayacaktır. Ortaya çıkan bu devlet yapılanması toplumsal taleplere duyarsız kalmaması ve dolayısıyla toplumdaki modernleşme talepleri ve değişim isteğine cevap verebilme adına geleneksel devletin eksikliklerini

[1] Türkiye Bilişim Şurası, 2002.

kapatarak verimli bir yönetim alanı sunacaktır. Çünkü dinamik değişimlerin yaşandığı bu çağda geleneksel bir devlet anlayışı toplumun hizmet taleplerini karşılamada yetersiz ve yavaş kalacaktır. Geleneksel devlet ile e-devlet özellikle hizmet sunanla hizmetten yararlananların ilişkileri açısından temelde bazı farklılıkları olan iki modeldir. Bu iki yapılanma arasındaki farklar aşağıdaki tabloda karşılaştırmalı bir şekilde gösterilmiştir.

Tablo 1. Geleneksel Devlet ve E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

Geleneksel Devlet	Elektronik Devlet
Pasif vatandaş	Aktif-müşteri vatandaş
Manuel iletişim	Elektronik iletişim
Dikey-hiyerarşik yapılanma	Yatay ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman desteği	Kendi kendine yardım/uzman desteği
Elema-temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Bölümlenmiş/kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/ tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri

Kaynak: Uçkan, 2003: 47.

1.1.2.1. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçişte Atılması Gereken Adımlar

1.1.2.1.1. İnsan Unsuru

E-devletin hayata geçmesinde ve en önemlisi sürdürülebilir bir başarı elde etmesinde en önemli faktörlerden biri de bilgi çağına ayak uydurmuş insan faktörüdür. Bu bağlamda, öngörülen sistemler için gerekli eğitimler verilmeli ve vatandaşın değişime adaptasyonu sağlanmalıdır. Nasıl ki devlet olarak beklentimiz

geleneksellikten çıkıp bilgi devletine geçiş ise vatandaş açısından da beklenti bu yönde olacaktır. E-devletin sunduğu hizmetleri, kendi gereksinimleri doğrultusunda yönlendirebilecek, e-devlete paralel şekilde 'e-vatandaş' olgusu oluşturulmalıdır.

Çağın gereklerine uygun ve değişime hızlı bir şekilde ayak uydurabilecek bir devlet yapılanması için önemli olan adımlardan biri de gerekli olan altyapının insanlara sunulmasıdır. E-devlet için gerekli bilgi ve iletişim sistemlerinin altyapısının oluşturulması ve bu sistemlerin kullanılması için eğitimli ve gerekli vasıflara sahip yetişmiş insan gücünün gerekli olduğu ifade edilmektedir (Naralan, 2008:7). Bilgi üretimi ve paylaşımı için gerekli olan yeterli alt yapı oluşumunun bu vasıflı kişilere sunulmasıyla birlikte hızlı ve etkin bir çalışma gücünü de beraberinde getirecektir. E-devlet sistemini sağlam bir alt yapıya oturtma amacıyla kurulması gereken kurumsal internet ağları, diğer bir deyişle intranet kurulumu e-devletin oluşumunun da temel adımlarından biridir. E-devlet içindeki erişimde kurulan kurumsal internet ağlarıyla bilgiye erişim yolu da kolaylaşarak hizmetin sunumunda büyük kolaylık sağlanmaktadır. Bu bağlamda, kullanımda rahatlık sağlayacak devlet portallarının kurulumu önerilmektedir. Devlet portallarının kurulumuyla birlikte benzer şekilde devlet portallarının bir altında da kurumsal portalların oluşturulması öngörülmektedir. Bu şekilde geleneksel devletin klasik hiyerarşisi intranet ağlarıyla yenilenmiş şekilde karşımıza çıkacaktır.

1.1.2.1.2. Hizmet Alt Yapısı ve Mekanizmasının Oluşturulması

Sağlam bir alt yapıya sahip e-devlet sisteminin sağlam bir şekilde çarkını çevirmesinin en önemli prensibi hizmet mekanizmasını iyi kurmasıdır. Servis mekanizmasını kurmak, sistemdeki tüm bileşenlerin bir arada çalışma stratejilerini belirlemeyi gerektirir. Oluşturulan mekanizmayla bilgiye ulaşma, bilgiyi saklama ve paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından tanımlanır (Acar ve Kumaş, 2008: 2). Hizmet alt yapısının sağlam olması ve bunun kurulu bir mekanizmayla desteklenmesi e-devlette ki tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturmaktadır. Kurulan tek bir Devlet Portalı oluşumuyla, ulusal ağ iletişimi sistem mekanizması yaygınlaştırılarak iletişim hızında ve performansında büyük gelişmeler sağlayacaktır.

1.1.2.1.3. E-Devletin Finansmanı

Online hizmetlere geçişin sağlanması, gerekli hukuksal düzenlemeler ve teknolojik altyapı tasarımlarının hayata geçirilmesi ciddi bir finans kaynağını gerektirmektedir. E-devletin ciddi anlamda finans kaynaklarına olan ihtiyacı, klasik bütçe hazırlama usullerine ek olarak yeni modellerin oluşumunu da gerekli kılmaktadır. E-devlet yatırımlarının sadece bilgi işlem bütçeleriyle sınırlı olmadığı tüm birimlerce bilinmeli ve o yönde destek sağlanmalıdır.

1.1.2.1.4. Güvenlik ve Gizlilik

E-devlet sisteminin en çok eleştirildiği alanlardan olan güvenlik ve gizlilik konuları maalesef içinde ciddi eksiklikler barındırmaktadır. Çünkü hizmetlerin kullanımında vatandaşlar bilgilerinin güvenli bir ortamda saklamasını arzu etmekte ve gizlilik politikalarının uygulandığından emin olmak istemektedirler. Çünkü elektronik ortamda verilen bu hizmetler her an kötü niyetli saldırılara maruz kalabilecek potansiyeldedir. Var olan bu tehlike, e-devlet uygulamalarını kullanan tüm ülkelerin elektronik ortamda güvenlik önlemleri almaya mecbur bırakmaktadır. Bu konunun önemini belirtmek üzere 2007 yılında yayınlanan bir araştırmanın sonuçlarına göre e-devlet uygulamalarının bazı tehditlere maruz kaldığı doğrulanmıştır. Elektronik ortamdaki bu hizmetlere yönelik gerçekleşen güvenlik ihlalleri Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. E-Devlet Uygulamalarındaki Güvenlik İhlalleri

Güvenlik İhlali	Yüzde (%)
İzinsiz erişim	5.2
Hizmetlere erişimin engellenmesi	0.1
Kötü amaçlı program kodları	4.6
Uygun olmayan kullanım	8.3
İzinsiz giriş denemesi	73.1

Araştırma ve inceleme yetersizliği	8.7
Toplam	100.0

Kaynak: (US-CERT, 2007)

E-Devlet uygulamalarının başarısı için güvenlik ve gizlilik esastır. Bu amaçla, kamu kurumlarında, çalışanların yetkileri haricindeki özel bilgilere erişimleri sınırlandırılmış ve yetkililer dışında erişim iznine ilişkin çeşitli düzenlemeler getirilmiştir (Kuran, 2005: 79).

1.2. E-DEVLETİN AMAÇLARI VE YARARLARI

Geçmişten günümüze kadar işletme, vatandaş, kurumlar ve kamu personelleriyle sürekli bir etkileşim içinde olan devlet yapılanması, e-devlete geçişle birlikte bu etkileşim sürecini daha basit ve anlaşılır hale getirmiştir. Sürecin elektronik devlet uygulamaları ile ilerlemesi, işlemleri hızlandırmış ve devleti büyük bir mali külfetten kurtarmıştır. Bunun yanında işlemlerin aracısız işlemesi sayesinde devlet yönetiminde daha saydam bir yapıya geçilerek vatandaşın devlete olan güveninde artış sağlanmıştır. Bürokrasi çukurunda giderek boğulan devlet kurumları elektronik ortama geçerek hem kendi yükünü azaltmış hem de vatandaşın hizmet problemlerine çözüm bulmuştur.

Karşılıklı memnuniyet ortamında gerçekleşen devlet vatandaş ilişkisi bu uygulamalarla sağlam bir temele oturtulmuştur. İşlem süresinin uzamaması, vatandaşın ve devletin zaman açısından da tasarruf etmesini sağlayarak kamu harcamalarını azaltmıştır. E-devlet uygulamaları ile kamu harcamalarında yaşanan azalma vatandaşa farklı bir alanda olumlu dönüşler yapmakta ve yararlı olmaktadır. Elde edilen bu verimlilik sonucunda vatandaşın da devlete olan güveni artmış ve hizmet sunumunda eşitlik sağlanmıştır. Hizmetlerin herkese eşit erişimde olmasıyla bireylerin memnuniyeti e-devlet uygulamalarının önünü daha fazla açarak bir nevi teminatı olmuştur.

Bilgi teknolojilerinin personelle iç içe olmasıyla her anlamda daha etkin bir devlet yapısı elde edilmiştir. Geliştirilen uygulamalarla yedi gün yirmi dört saat erişime açık bir devlet yapısı elde edilerek devlet-vatandaş arasındaki iletişim problemi büyük ölçüde çözülmüştür. Devlet hizmetlerindeki yeniliklerle daha kolay ve düşük maliyetli iletişim ile daha demokratik bir işleyiş elde edilerek, ulusal ve yerel kararların alınmasında elektronik ortamda görüş bildirebilen kamuoyu, demokrasinin gelişmesine de katkı sağlamıştır(Menteş,2003:9). E-Devletin vatandaş ve kamu personeli için yararları özetle Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. E-Devletin Yararları

KAMU PERSONELİ İÇİN	VATANDAŞ İÇİN
Self Servis: Dış görev ve iletişimde eskiye oranla azalma	**Self Servis:** Kesintisiz ve direk olarak bilgiye erişim
Daha iyi erişim: Geleneksel yöntemlerle bilgi erişiminde azalma	**Daha iyi erişim:** Bilgiye erişim ve kullanmada kolaylık
Derhal Servis: Gecikmelerin azalması	**Derhal Servis:** Hızlı çözüm ve sonuç
Artan Vatandaş Memnuniyeti: Daha iyi hizmet kalitesi	**Artan İyi Niyet:** Vatandaşın devlete pozitif bakış açısı
İletişimdeki Gelişme: Yönetici ve dış birimlerle daha etkin ve hızlı gelişme	**Artan Hesap Sorabilirlik:** Vatandaşın sürece aktif katılımı
İç İşlemlerdeki Gelişme: İş süreçlerinde Değişim	**Zaman ve Mekân Bağımsızlığı:** İstenilen her an bilgiye erişim

Kaynak: Nohutçu ve Demirel (2004).

Kamu hizmetlerinin paydaşları olan vatandaş, iş dünyası, özel sektör örgütleri ve kamu kurumlarının, sağlık, eğitim, adalet, yerel yönetim hizmetleri başta olmak üzere tüm hizmetlere zamanında, az maliyetle, eşit ve standart bir kalite düzeyinde erişimini sağlayan "e-devlet"in amaçlarını daha detaylı şekilde aşağıdaki bazı temel alt başlıklarda inceleyebiliriz

1.2.1. Kamu Harcamalarında Tasarruf Sağlayarak Ekonomiyi İyileştirmek

Klasik devlet yapılanmasından e-devlete geçişle birlikte devletin en büyük problemlerinden biri olan kayıt dışı ekonomi kayıt altına alınmaya çalışılmıştır. Kamu harcamalarının verimli bir şekilde yapılmasıyla ekonomik gelişim hedeflenmiştir. Devletin yeterli vergiyi elde etmesiyle vergi indirimleri gündeme gelmiş ve bu durumda tüketimi ve yatırımı olumlu yönde etkileyerek ekonomik gelişimde önemli bir yükselişin önünü açmıştır. Konuyla alakalı ABD'deki örneğine bakıldığında; eyalet hizmetlerinin online sunulması kamu harcamalarını azaltarak maliyetlerde yaklaşık %70 tasarruf sağladığı görülmektedir. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin online yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolar iken, bu işlemlerin geleneksel olarak sunulmasının maliyeti 7 dolardır. Alaska'da araç tescil (muayene) işlemlerinin online yapılması maliyeti 7,75 dolardan 0,91 dolara düşmüştür. Yine ABD'deki bazı tahminler yıllık Gayri Safi Yurtiçi Hasılanın (GSYİH) %2 oranında tasarruf sağladığına işaret etmektedir. 11 milyon insanın gelir vergilerinin online vermelerinden dolayı Brezilya Hükümeti 10 milyon dolar tasarruf sağlamıştır.

1.2.2. Kamu Sektöründe Verimlilik ve Etkinliği Sağlamak

E-devlete geçişle birlikte bilgi teknolojilerinin insan unsuruyla bütünleşmesi, hizmet kalitesini büyük oranda artırmış ve hızlı bir hizmet sirkülasyonu sağlamıştır. Hizmetlerin hızlı, düşük maliyetli ve etkin bir şekilde gerçekleşmesi, verimliliği önemli oranda arttırmıştır. Vatandaşların devletle olan iletişim ve işlemlerinde aranılan istikrar, güvenlik ve hız özelliklerini bünyesinde toplayan ve ilgilileri destekleyici güce sahip olan bir anlayış etkin devlet anlayışıdır (Demirel, 2006: 105). Pasif ve hantal devlet anlayışının yerini etkin devlet anlayışının almasıyla, vatandaş ve devlet arasındaki ilişkinin de kalitesi artmış ve güven ortamı oluşturulmuştur. E-

devlete geçişte öngörülen önemli amaçlardan olan istikrar ve güven ortamı devletin vatandaşlarla direk iletişime geçmesiyle büyük oranda sağlanmıştır. Etkin bir yapıya sahip e-devlet yapılanması, güvenilirlik esasına dayandığı için girişimcileri destekleyici gücüyle kendi bünyesinde toplayarak istenilen verimliliğe ulaşmada mihenk taşı olmuştur.

1.2.3. Vatandaş Katılımının Arttırılması

Hizmet sunumunda yaşanan yenilikler vatandaş profilinde de yenilenme durumunu zorunlu hale getirmiştir. Devlet hizmetlerinde yaşanan yenilikler, sunduğu kolaylıklar ve eskiye göre daha düşük maliyetli iletişim araçları ile daha demokratik olan bir sürece girilmiş ve vatandaşın katılım oranını arttırılmıştır. Daha aktif olan bu devlet yapılanmasıyla vatandaşlar da daha aktif bir pozisyon almıştır. Bu durum yeni bir toplum anlayışını kendisiyle beraber getirmiştir. Bilgiye doğrudan ulaşımın sağlanmasıyla vatandaşların isteklerini yönlendirme kabiliyetleri artmış ve haksızlığa uğrama durumları azalmıştır. Sisteme empoze edilmiş bu vatandaş modeliyle yönetime katılım gücü büyük oranda artmış ve talep etme konusundaki eksiklikler giderilmiştir. E-devlet ile vatandaşlara e-eğitim, e-öğrenme, kişisel gelişim araçları, kariyer yönetimi vb. alanlarında da yeni uygulamalar getirilerek yenilik sağlanmıştır (Erdal, 2004: 3-5).

1.2.4. Demokrasi ve Sosyal Devleti Geliştirme

E-devlet hizmetleri ile genel kamu bilgilerine kolay ve hızlı ulaşım imkânı sağlanmış ve vatandaşın politik sürece entegre edilmesi kolaylaştırılmıştır. Sadece devletin değil vatandaşın da gelişip aktif bir role sahip olmasını hedefleyen e-devlet uygulamaları sosyal devlet anlayışını geliştirmeyi amaçlamış ve e-demokrasi anlayışıyla demokrasi kavramına yeni bir boyut getirmiştir. Politik sürecin işlemesine büyük katkıda bulunan e-devlet uygulamaları geniş hizmet kanallarının açılmasına imkân sağlamıştır. Bürokratik engellere takılmış eski uygulamaların bilgi teknolojileriyle birleşmesi demokrasiye katılım sürecini hızlandırmış ve ‘e-demokrasi’ kavramının yerleşmesine imkân sağlamıştır.

E devlete geçişte demokrasi adına hedeflenmiş en büyük uygulamalardan biri “E-oylama” (E-voting) olmuştur. E-demokrasinin en temel hedeflerinden olan

vatandaş katılımı; vatandaşın her konuda, internete bağlı kamu sitelerine evlerinden ya da farklı noktalardan bağlanarak oy kullanmaları önem arz etmektedir. Pek çok ülkede hükümetler bu konuda çeşitli projeler geliştirmektedirler (Uçkan, 2003: 39). Vatandaşın katılımına dayalı bu yeni politika sürecinde, sadece yönlendirilen vatandaş olmaktan çıkıp kendi istekleri doğrultusunda yönlendirme bilincine sahip olan vatandaş anlayışına geçilmiş ve daha fazla söz sahibi olan vatandaş formu oluşturulmuştur. Bu bağlamda görüş bildirme platformları, canlı sohbetlerle görüş alışverişinin yapılması gibi uygulamalar getirilmiş ve uygulamaların giderek geliştirilmesi amaçlanmıştır.

1.2.5. Devlete Olan Güvenin Arttırılması ve Şeffaflık

E-devlet anlayışıyla farklı bir boyuta ulaşan devlet-vatandaş ilişkisi, bilgiye erişimin aracısız bir şekilde sağlanmasıyla daha şeffaf bir devlet anlayışına dönüşmüştür. Şeffaflık kavramına devlet açısından baktığımızda; siyasi, idari, mali bakımdan, devletin faaliyetlerine dair bilginin vatandaşlarca elde edilebilmesi ve devletin hedeflerini izlemek için gerekli olan bilgiyi düzenli, tutarlı ve güvenilir bir şekilde sunması anlamına gelmektedir. Ayrıca devlet faaliyetlerinin şeffaflığı ve yurttaşın karar alma süreçlerine katılımı, devletin almış olduğu kararların yurttaşlar tarafından anlaşılmasını kolaylaştıran bir unsurdur. Devletin kaynaklarının nasıl kullanıldığı konusunda eskiye göre daha fazla bilgi sahibi olan vatandaşlar daha saydam ve daha güven dolu ortamda yaşamlarını ikame ettirebileceklerdir. Bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını öngören e-devlet anlayışıyla mümkün olan gizlilik sınırlamaları en alt seviyeye inmektedir. Toplumun tüm kesimlerinin eşit şekilde aynı bilgilerden yararlanması devlete olan güveni de arttıracak ve sorgulama haklarının onlara verilmesiyle güven tazelenecektir.

1.3. E-DEVLETİN TEMEL BİLEŞENLERİ

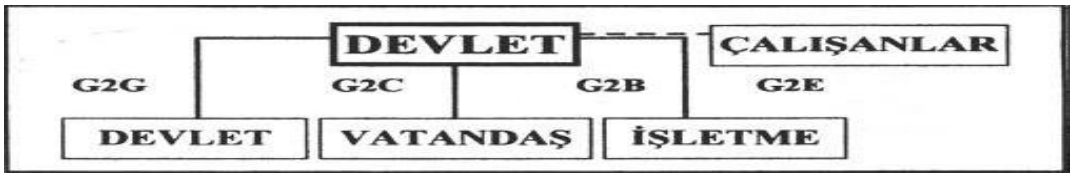
Elektronik ortamda; devlet, işletmeler, vatandaşlar, çalışanlar ve kamu birimleri arasındaki yeni etkileşimler şu şekildedir:

- Kamu birimleri arasındaki ilişkiler **(Government to Government: G2G)**

- Devlet ve vatandaş arası **(Government to Citizen: G2C)** ilişkiler,

- Devlet ve işletme arası **(Government to Business: G2B)** ilişkiler,

- Devlet ve çalışanlar arası ilişkiler **(Government to Employee: G2E),** olmak üzere dört temel e-devlet etkileşim alanına dayanmaktadır. E- devlet ile var olan bu etkileşim alanları; devlet, işletmeler ve vatandaşlar arasındaki ilişki çerçevesinde aşağıdaki şekilde belirtilmiştir;



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

1.3.1. Kamu Birimleri Arasındaki İlişkiler (Government to Government: G2G)

Elektronik ortamda kamu kurumları arasındaki ilişkiler; gerek tüm kamu yönetim birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse de merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır (Uçkan, 2003: 47). Elektronik ortama geçişle birlikte bilgiye erişimin hızlanması hem kamu kurumları arasındaki ulaşımı hızlandırmış hem de kullanıcılara yeni bir güç sağlamıştır. Kurumlar arasındaki bilgi-belge sirkülasyonu, bilgi alışverişi, yürütülen çalışma plan ve projeleri, elektronik devlet yardımıyla koordineli bir şekilde yürütülmeye başlanmış ve topluma sunulan hizmetin kalitesi artırılmıştır. Bu bağlamda devlet kurumlarının kendi içinde strateji geliştirmeleri ve her şeyden önce kendi içlerinde uyumu sağlamaları hizmet kalitesinin vatandaşa geçmesindeki en önemli unsurlarından biri olmuştur. Yürütülen çalışmaların sanal ortamda yapılması, her kurum adına güçlü bir alt yapı istediğinden vazgeçilerek kurumların kendi aralarındaki otomasyon süreçlerini ve bilgiye dayalı altyapılarını tamamlamalarına ihtiyaç duymalarına sebebiyet vermiştir. E-devlete geçişle birlikte çözülmesi gereken en önemli konulardan biri de hizmete hazır bulunan bu uygulamaların vatandaşa nasıl geçirileceği hususudur. Bunun için kurumların tek bir e-devlet portalı yaratması gereği aşikârdır. Teknik bir altyapı ve

[2] Erdal, 2004: 4.

kaliteli insan kaynakları ile desteklenecek olan bu e-devlet portalıyla kamu birimleri arasında sağlanan birlik vatandaşa da sağlıklı bir şekilde geçecektir.

1.3.2. Devlet ve Vatandaş Arası (Government to Citizen: G2C) İlişkiler

Vatandaşın, geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla kurduğu bağ doğumdan önce başlamakta ve ölümden sonra bile devam etmektedir (Erdal, 2004: 3-5). Geçmişten günümüze kurulan bu etkileşimin geleneksellikten çıkıp elektronik ortama aktarılmasında birtakım güçlükler yaşanması muhtemeldir. Ancak devlet kurumlarının bu konuda gösterdikleri hassasiyet sayesinde devlet ve vatandaş arasındaki elektronik etkileşim sağlanmış ve vatandaşlar erişmek istedikleri birçok hizmeti internet ortamında zaman ve mekân sınırlaması olmadan, sıraya girip kuyruklarda beklemeden, en önemlisi de zaman kaybetmeden hızlı bir şekilde alabilmektedir. Hizmete sunulan bu işlemlerin rahatça yapılabilmesi için devlet hizmetlerine erişim tek bir portaldan sağlanmış ve devlet vatandaş bağı karışıklıklardan arındırılmıştır. Bu sayede vatandaşın devlete ulaşmasındaki engeller ortadan kalkmakta ve devlete karşı sorumluluklarını (vergi, trafik cezası ödemek vb.) geciktirmeden yerine getirebilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerine dayanan vatandaş ve devlet arasındaki etkileşimde sunulabilecek bazı servisler şunlardır (Kuloğlu, 2007):

1.3.2.1. Bilgi Sağlama/Verme Amacıyla Sunulan Hizmetler:

Devletten bilgi alma/verme amacıyla vatandaşların yararlanabileceği hizmetler şunlardır; haberler, dokümanlar, raporlar, kamu bilgileri, hava durumu-meteoroloji hizmetleri, döviz kurları, istatistiki bilgiler, mevzuat ve kanunlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler vb.

1.3.2.2. Sorgulama ve Cevap Alma Şeklinde Sunulan Hizmetler:

Vatandaşlar e-devletten sorgulama ve cevap alma şeklinde yararlanabileceği hizmetler şunlardır; sosyal yardımlar, sağlık, aile ve çocuk, eğitim, yerel yönetimler, kurumlara dilekçe vermek, ehliyet, pasaport vb. talepler, telefon müracaat, nakil ve kapama, iş/eleman arama, güvenlik ve askerlik, yargı işlemleri vb.

1.3.2.3. Online İşlemler Olarak Sunulan Hizmetler:

Vatandaşları bürokrasinin hantal yapısından kurtaran ve online olarak sunulan hizmetlerden bazıları şu şekildedir; vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta işlemleri, kamu alımları, hastane randevu sistemi, dispanser ve sağlık ocakları, hazine bonoları, devlet tahvili işlemleri, standart, marka, patent başvurusu, sertifikasyon, bilimsel araştırma formlarına başvuru, öğrenci kredisi başvurusu, okullara başvuru ve kayıt, demokratik yönetim ve seçim, askerlik başvurusu, ulaşım, rezervasyon ve bilet alma vb.

1.3.3. Devlet ve İşletme Arası (Government to Business: G2B) İlişkiler

Kamu alımları tarzı ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkileri içerdiği gibi, sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlar da dâhil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkilerde bu kapsama girmektedir (Uçkan, 2003: 47-48). Özel veya kamu kurumu olmasının bir farkının olmadığını kanıtlayan bu kuruluşlar her oluşumun devlet yapısından bağımsız olmayacağını kanıtlamaktadır. Devletin kendi kurumları yanında özel işletmelere ihtiyaç duyduğu bu elektronik ortamda işletmelerde aktif rollere sahiptir. Devletin farklı kurumlarından fikir alışverişi yapmakta çeşitli konularda kurumlara destekleyici yapılanmalar olmaktadırlar. İşletmeler işe başlama aşamasında ilgili devlet kurumlarından yatırım yapılacak yerin yasal statüsü, o çevrenin demografik yapısı, ulaşım sıkıntısının olup olmadığı hakkında bilgi alırlar. Daha sonra işletmenin kurulmasıyla var olan süreç işler ve işletmenin hukuki durumu netleştirilir. Elektronik ortamdan hem fayda sağlayan hem de faydalanan işletmeler kendi iş süreçlerini de sanal ortamda tamamlayarak sorumluluklarını yerine getirmektedirler. Vergi dairesine gitmeden beyanname doldurabilmekte, vergi ve SSK primi gibi ödemeleri yapabilmekte ve şirketle alakalı hukuki durumundaki herhangi bir değişimi (birleşme, iflas) elektronik ortamda rahatça gerçekleştirebilmektedir

1.3.4. Devlet ve Çalışanlar Arası İlişkiler (Government to Employee: G2E)

E-devlet uygulamalarının başarıya ulaşmasındaki en önemli unsurlardan biri olan kamu çalışanları kamu hizmetlerinin normal vatandaşa aktarılmasında önemli rol oynamaktadır. E-devlet uygulamalarının her ne kadar sağlam bir altyapı ile çalışması gerekse de bu alt yapının insan faktörüyle hayata geçeceği unutulmamalıdır. Burada önemli olan insan sayısının fazla olması değil ihtiyaçlara cevap veren çalışanların olmasıdır. Bu bağlamda ihtiyaç duyulan en önemli faktör bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli donanıma sahip ve ağ teknolojilerine hâkim olan nitelikli elemanların yetiştirilmesidir. E-devlet uygulamaları geleneksel devlet uygulamalarının aksine monoton ve rutin işlemlerin yerine hızlı ve ulaşımı kolay hizmetler sunmaktadır. İşlerin hizmete hazırlanma sürecinin kısa ve basit olması, hem çalışanlar açışından hem de vatandaş açısından büyük kolaylık sağlayarak daha verimli işlerin yapılması için zaman yaratmaktadır. Geleneksel yapıdaki süreçte her şeyin manuel yapılması ve kâğıt ortamına dökülmek zorunda olması çalışanları devlet işine karşı soğutmakta ve hizmet sunumunda isteksizlik yaratmaktaydı. Makineleşmeye maruz bırakılan kamu çalışanlarının e-devlet ile aynı işi defalarca yapmaktan kurtulmasıyla daha yaratıcı, yönetime katılan ve hatta katkıda bulunan ve kişisel gelişime açık bireylerin ortaya çıkması sağlanmıştır. Bu şekilde devletle daha verimli çalışan, yaptığı işin ne olduğunu bilen güncel mevzuata hâkim bir çalışan profiliyle e-devletin sağlamlaştırılması gerçekleştirilmiştir. E-devlet anlayışıyla kamu kurumları kendi arasındaki iletişim problemlerini en aza indirmiş, bu doğrultuda vatandaş ve kamu çalışanlarının da çalışma ve hizmet alma şartları iyileştirilerek her anlamda zamandan tasarruf sağlanarak e-eğitim, e-öğrenme, e-hizmet alanlarına yönelim artmıştır.

1.4. E-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI

Geleneksel devlet anlayışının terk edilip, e-devlet uygulamalarına geçiş temelde dört aşama ile açıklanmıştır. Bu aşamaları şöyle sıralayabiliriz (Uçkan, 2003: 49).

1.4.1. Bilgi Aşaması

Bilgi ve iletişim teknolojilerini merkezine alan e-devlet uygulamalarında ilk aşamayı oluşturan bilgi aşaması kilit noktalardan biridir. Kamu yönetim birimlerinin kullanıcılara faaliyetleri, verdiği hizmetler vb. konularda bilgi verdiği bu aşamada henüz etkileşim başlamamıştır. Bunun nedeni ise bilgilerin tek yönlü olmasıdır. E-devlete geçişte ilk aşamayı oluşturan bilgi aşaması sürecinde kamu yönetim birimleri bilgilerin içinde tutulduğu kapsamlı ve her anlamda kullanıcıya yardımcı olabilecek web siteleri ve internet bağlantılarına sahiptirler.

1.4.2. Etkileşim Aşaması

Klasik anlayışta en büyük problemlerden biri olan devlet-vatandaş arasındaki kopukluk e-devlet ile çözüme kavuşturulmuştur. Dijital ortamda kullanıcıya sunulan bu etkileşim şansıyla vatandaşlar; yetkililere e-posta gönderebilir, vergi borçları hakkında bilgi alabilir vb. işlemleri yerine getirebilir. Yani site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgilere rahatlıkla ulaşabilmektedirler. Sadece bilgi almayla sınırlı olmayan bu yapılanmada kullanıcılar resmi işlemler için gerekli olan bazı form, belge veya çeşitli programları indirebildikleri (download yetkisi) gibi ihtiyaç duydukları takdirde uzman yardımı da alabilmektedirler.

1.4.3. İşlem Aşaması

Koordine edilmiş teknik yatırımlara ihtiyaç duyulan bu aşamada sanal ortama hâkim çevrimiçi işlemleri düzenli bir şekilde takip eden profesyonel elemanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü bu aşamada kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyinde artış yaşanmış ve bu da beraberinde daha bütünsel bir yapı getirmiştir. Çevrimiçi işlemlerini bu aşamada rahatlıkla yapan kullanıcılar vergi ödemelerini sıraya girmeden yapabilmekte, kamu ihalelerine katılabilmekte, sosyal yardımlara başvurabilmekte ve daha birçok kolaylıktan yararlanabilmektedirler.

1.4.4. Dönüşüm Aşaması

İşlem aşamasından sonra bilgilerin kullanıcılara sunulduğu dönüşüm aşamasında hizmetler artık tek bir portaldan sunulmaktadır. Hizmetlerin daha örgütsel çalıştığı bu aşamada bölgesel ve ulusal tüm kamu yönetimleri birleşmekte ve

tek bir noktaya odaklanmaktadırlar. Genel bir kamu ağının oluşturulduğu bu aşamada hizmetler bir bütün içinde 7 gün 24 saat kesintisiz bir şekilde verilmektedir.

1.5. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

E-devletin tanımı OECD (2001) tarafından; 'daha iyi bir yönetişim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılmasıdır.' şeklinde yapılmıştır. Küreselleşme boyutunun genişlemesiyle teknoloji alanında büyük yenilikler yaşanmış ve bu gelişmeler de beraberinde elektronik ekonomi sistemini getirmiştir. Günümüzde dünya çapında kullanılmaya başlanan internet teknolojileri ile 1970'lerde tanışan ABD bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet alanında dünyada ilk adımı atan ülkeler arasında yer almıştır. Bürokrasiden eskiye nazaran daha uzak, vatandaş merkezli ve sonuç odaklı devlet ve yenilikleri destekleyen pazar merkezli devlet; ABD'nin e-devlet stratejilerini kurmasındaki üç temel basamak taşı olmuştur (Demirel, 2006: 61). Teknolojinin ileri seviyede olması nedeniyle dünyadaki e-devlet uygulamalarının ilk ciddi örneği de ABD'de kullanılan 'My California' uygulaması olmuştur. California eyaletinde bir web sitesi aracılığıyla sağlık ve sosyal alanlarında hizmet veren bu uygulama e-devlet yapılanmasının adeta önünü açmıştır. Uygulama başarısı nedeniyle Hindistan'da ders müfredatına girmiş ve bilgilendirme alanını genişletmiştir. Uygulama zamanla ivmesini hızlandırmış ve California'nın ardından Florida, Colorado ve New York eyaletlerinde kullanılmıştır.

Tablo 4. Bazı Ülkelerin Devlet Portalları

Bazı Ülkelerin Devlet Portalları	
Türkiye	http://www.turkiye.gov.tr
ABD	http://www.firstgov.gov
Almanya	http://www.bundesregierung.de
Almanya	http://www.bund.de
Brezilya	http://www.redegoverno.gov.br
Fransa	http://www.service-public.fr
Ingiltere	http://www.ukunline.gov.uk
Ispanya	http://www.la-moncloa.es
Kanada	http://www.canada.gc.ca
Meksika	http://www.precisa.gob.mx
Singapur	http://www.gov.sg
Yeni Zelanda	http://www.govt.nz
Norveç	http://www.norge.no
Avusturya	http://www.help.gv.at http://www.bmf.gv.at http://www.austria.gv.at
Bulgaristan	http://portal.government.bg
Çekoslovakya	http://www.uvis.cz http://www.centralni-adresa.cz/cadr/index.htm
Danimarka	http://www.danmark.dk http://www.indberetning.dk
Güney Afrika	http://www.gov.za
Lüksemburg	http://www.eluxemburg.lu
Isviçre	http://e-govadmin.ch http://www.admin.ch
Hong Kong	http://www.esd.gov.hk/eng
Slovenya	http://www.gov.si/mid http://www.gov.si/cvi
Portekiz	http://www.infocid.pt

Kaynak: https://www.dijitaldonusum.gov.tr, Erişim Tarihi: 23 Şubat 2018

İlk sinyallerini ABD'de gördüğümüz elektronik devlet anlayışı zamanla diğer ülkelerde daha fazla gelişmiş ve ABD de 2016 yılında yapılan bir araştırmayla 12. sırada yer almıştır.

İletişim ve bilişim teknolojilerinin gelişimiyle e-devletin uygulama alanı zamanla genişlemiştir. 2003 yılında e-devlet uygulamalarını kullanan ülke sayısı 45 iken son yapılan 2016 araştırmasıyla 148'e çıkmıştır. E-devlete geçiş sürecini başlatan bu ülkeler kamu harcamalarının çoğunu sanal ortama taşıyarak kamu harcamalarında tasarruf elde ederek küresel rekabette büyük başarılar elde etmişlerdir. Aşağıda e-devlet uygulamaları açısından iddialı olan çeşitli ülkeler daha detaylı anlatılmıştır.

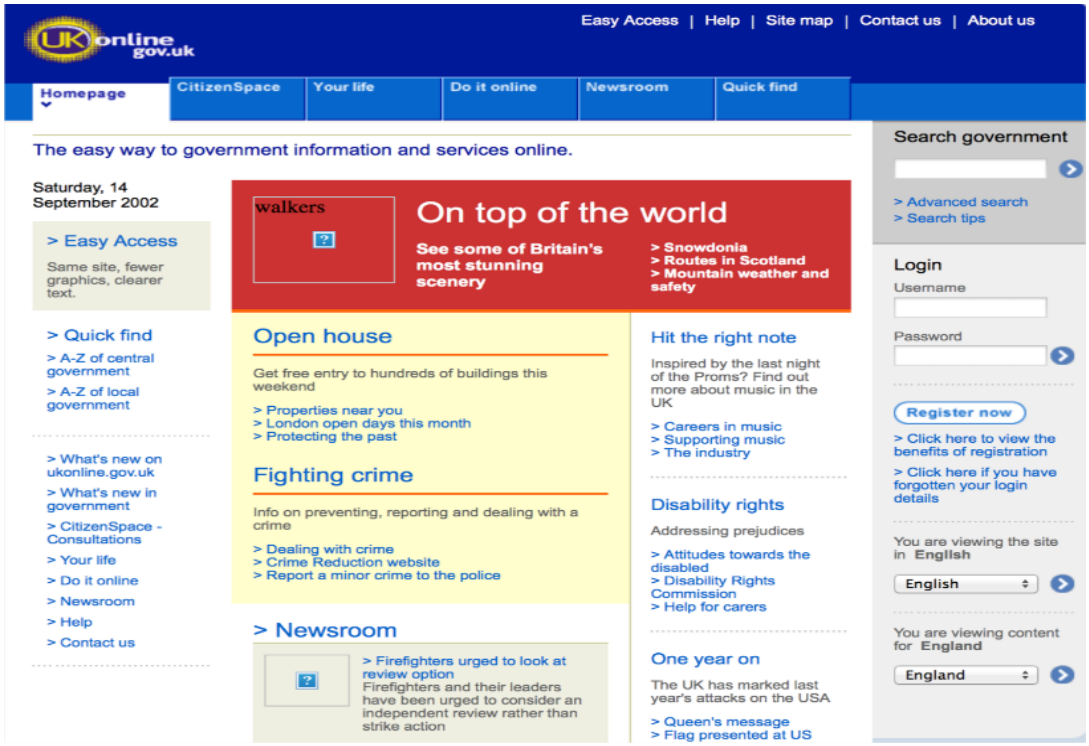
Tablo 5. E-Devlet Gelişim Endeksi 2016: İlk 10 Ülke

E-Devlet Gelişim Endeksinde İlk 10 Sırasındaki Ülkeler(2016)	
İngiltere	0.9193
Avustralya	0.9143
Güney Kore	0.8915
Singapur	0.8828
Finlandiya	0.8817
İsveç	0.8704
Hollanda	0.8659
Yeni Zelanda	0.8653
Danimarka	0.8510
Fransa	0.8456

Kaynak: http://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018.

1.5.1. İngiltere

Yenilenme konusunda dünyadaki öncü ülkelerden biri olan İngiltere'de, e-devlet konusundaki ilk adım, 1998 yılında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen "Rekabetçi Geleceğimiz Bilgi Yönelimli Ekonomiyi Kurmak" adlı rapor olmuştur. Bu raporda İngiltere'nin ilerleyen dönemlerde rekabet ve yeniliklerle dolu bir pazara sahip olmasının yolunun bilgi teknolojilerinden geçtiği vurgulanmıştır. İletişim ve bilgi teknolojilerini özel sektör ve devlet uygulamalarında aktif olarak kullanmak isteyen İngiltere hizmetlerin geliştirilmesi için e-devlet çalışmalarına başlamıştır. Bu çalışmalar, ilk olarak bilgilendirme amaçlı web sayfaları olmuş ve süreç ilerleyip geliştikçe de etkileşimli web sitelerine dönüştürülmüştür. İngiltere, resmi web sitesi olan http://www.ukonline.gov.uk isimli internet adresinden hizmet vermekte olup çevrimiçi hizmetlerin zenginliği, anlaşılırlığı ve kolay ulaşılabilir olmasıyla büyük avantajlar içermektedir. İngiltere resmî web sitesine aşağıdaki şekildedir:



Şekil 3. İngiltere Devlet İnternet Sitesi[3]

[3] İngiltere Devlet İnternet Sitesi, 2018.

Sayfa düzenini incelediğimizde; web sitesinde temel olarak dört bölüm göze çarpmaktadır. Bu bölümler; İhtiyacın Olanı Bul, En Popüler Hizmetler, Rehber ve Form Arama bölümleridir. Bu bölümlerin içerikleri şöyledir;

-Eğitim ve öğretim

-İşveren

-Sağlık ve esenlik

-Aile ve toplum

-Para

-Taşıt

-Anne baba

-Seyahat ve taşınma

Örneğin; sitede taşıt başlığına tıklandığında İngiltere'deki taşıt ile alakalı vergiler ve bu konuda ihtiyaç duyulan her bilgiye ulaşılabilmektedir;

-Verginin dayanağı

-Vergiye konu olan miktarı

-Vergi türleri

-Konuyla alakalı bağlantılı servisler

-Verginin ödeneceği dönemler ile alakalı konularda bilgi verilmektedir. Vatandaşların devlet ve sosyal refah için önemli olan bu konularda ödeme kolaylığı bulması her iki tarafa da kolaylık sağlamış ve elektronik ortama geçişin en büyük avantajları yaşanmaya başlanmıştır. Sitede en çok kullanılan hizmetlere bakıldığında ise (http://www.ukonline.gov.uk, İngiltere Devlet İnternet Sitesi, Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018).

-Oturulan bölgeye ait okullar

- İş başvuruları

-Çocuk bakımı ve ebeveynlik rehberi

-Engelli hakları

-Doğum, ölüm, evlenme

-Hobi kursları

-Sürücü belgesi alma

-Seyahat acentaları

-Günlük hava durumu

-Taşıt vergileri

-Yerel hizmetler

-Pasaport ve yurtdışı aramaları gibi hizmetler yer almaktadır.

Web sitesi aracılığıyla, bütün hizmetlere elektronik ortamda cevap verilmeye çalışılmaktadır. Sitede aynı zamanda devlet ve yerel otoritelerin de tanımları yapılmış, 'department and policy' bölümünde hükümetin nasıl çalıştığı, politikaları, e-devlete ait çalışmaları ve duyuruları yer almaktadır. Yani hükümet bu siteyle beraber hem hizmette kolaylık sağlamış hem de vatandaşla arasında resmi bir köprü oluşturmuştur. Devlet portalında görülen başlıklarla sınırlı olmayan elektronik hizmetler tüm ayrıntısına kadar düşünülmüş ve her ihtiyaca uygun bir alt başlık oluşturulmuştur.

E-devlet alanında sürekli olarak ilerlemeyi planlayan İngiltere; bu bağlamda devletin halka dijital ortamda hizmet sunabilmesi adına 2000 yılı mayıs ayında "Elektronik İletişim Kanunu" ile Anayasa'da değişikler yapmıştır. İngiltere hükümeti Microsoft ile anlaşma yaparak "U.K Government Gateway" projesini oluşturmuştur. Yürüttüğü bu proje ile bir portal oluşturulmuş ve devlet siteleriyle bağlantı

sağlanmıştır. Proje ve uygulamalarla gelişimini sürdüren İngiltere hükümeti bu şekilde tüm kamu kuruluşlarının yedi gün yirmi dört saat aralıksız çevrimiçi hizmet verilmesinin önünü açmış ve var olan altyapının geliştirilip aynı zamanda güvenliğinin de sağlamlaştırılmasını hedeflemiştir.

İngiltere hükümeti e-devlet çalışmalarına başlarken her ülkenin özen göstermediği sanal ortamda demokrasi kavramına büyük önem vermiştir. Diğer bazı ülke örneklerinden farklı olarak, e-devletin uygulanmasında demokrasinin toplumun her kesimine hitap etmesi gerekliliğine ayrı bir özen göstermişlerdir (Chadwick ve May, 2003: 271-300). Bu bağlamda yürütülen çalışmalarda "e-Devlet" kullanımında servis önceliklerinin belirlenmesine dikkat edilmiş, bu servislerin halka aktarılmasında sivil toplum örgütlerinin rolüne önem verilmiş ve daha belirgin olması gerektiği vurgulanmıştır. Sektörler arası güvenli ve kolay hizmet geçişlerinin sağlanması "e-devlet" organizasyonu dışında bırakılan ya da kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması ve kullanımı yönünde adaletin sağlanmasına da öncülük verilmiştir. İngiltere e-devlet kavramının hayatımıza girmesinden itibaren gerek yerel yönetimler düzeyinde gerekse var olan kamu yönetim kurumlarıyla kapsamlı bir dönüşüm aşamasına girmiş ve gün geçtikçe de gelişimini devam ettirmiştir. Devlet yapısı olarak diğer ülkelere oranla daha muhafazakâr bir yapıya sahip olan İngiltere hükümeti, yaşanan dönüşümle geleneksel yapılanmasından kopmaya başlamıştır. Bununla birlikte yine de İngiliz yönetiminin sanal ortam ve internet ile ilgili konularda yasal düzenleme yaklaşımı, sivil özgürlüklerin korunmasıyla ilgili bir takım sorunlar, e-devlet uygulamalarının yurttaş odaklı bir eksende, düşünce, ifade ve bilgiye erişim özgürlüğüne saygılı bir ortamda gelişmesini yavaşlatmıştır (Uçkan, 2003: 84).

1.5.2. Avustralya

İngiltere gibi Avustralya da e-devlet konusunda sürekli, bir gelişim ve ilerleme göstererek, 2003 yılında 3. sırada yer aldığı Birleşmiş Milletler e-devlet Endeksinde, 2016 yılında 2. sıraya yükselerek elektronik ortamda hizmet konusunda öncü ülkeler arasına girmiştir. Avustralya'da geliştirilen e-devlet uygulamaları e-tedarik sistemini getirerek devlet dairelerindeki hantallığın önüne geçmiş ve işlemlerin hızlanmasında büyük kolaylık sağlamıştır. Konuyla alakalı çeşitli projeler

geliştirilmiş ve kurulan web siteleriyle online bilgi alma yolundaki adımlar hızlandırılmıştır. Vatandaşa dijital ortamda hizmet sunarak kolaylık sağlayan Avustralya hükümeti aynı zamanda güvenlik konusunda da gerekli önemi göstermiştir. Örneğin vatandaşların güvenli bir şekilde alışveriş yapabilmeleri için dolandırılmaya karşı bir yazılım paketi hazırlamıştır (Dawes, 2008: 86-102).

E-devlet yapılanmasını her alanda uygulamaya çalışan Avustralya hükümeti yargılama alanında da ciddi çalışmalar yapmıştır. Yıllarca süregelen geleneksel yöntemlerden uzak bir şekilde yapılandırılan Avustralya'da artık mahkeme salonlarından, adliye saraylarından vazgeçilerek dijital ortamda süreçlerin işlemesine izin verilmiştir. Elektronik uygulamaya geçişle birlikte tarafların mahkeme binasına gelmesine gerek kalmadan haklarında gerekli kararlar verilebilmektedir. Klasik yöntemlerin dışına çıkılarak telefon ya da video konferans biçiminde davalar görülebilmektedir. Bunun yanında, Avustralya hükümeti özellikle 2013 sonrasında harcamalar konusunda tasarruf yapılması gerektiğini savunmuş ve daha rasyonel bir yapılanmanın oluşturulması için bu alanda da e-devlet uygulamalarından yararlanmayı hedeflerine eklemiştir. Sistemli bir şekilde harcama yapılması, gelir giderlerin sanal ortamda fire verilmeden düzenlenmesi için sıkı denetim kalitesi getirilerek bu alana özel web siteleri oluşturulmuştur. Oluşturulan internet sitesiyle gerekli bilgilerin paylaşılmasına olanak verilmiş böylece şeffaflık politikasında da önemli bir adım atılmıştır. Avustralya hükümeti her alanda uygulamaya çalıştığı e-devlet hizmetleriyle vatandaş ile arasındaki etkileşimi kolaylaştırmış ve online bilgi devlet portallarıyla büyük adımlarla ilerlemiştir. Bu şekilde vatandaşlarına ihtiyaç duyduğu hizmeti daha bütüncül ve pratik yollarla veren Avustralya hükümeti elde ettiği deneyimlerle gelişmekte olan ülkelere örnek olmakla beraber yeni teknolojilerin kullanımında dürüstlük ve güven kavramlarının da ön planda olması gerektiğini vurgulamıştır.

1.5.3. Singapur

E-devlet uygulamaları açısından değerlendirme yapıldığında ön sıralarda ismi geçen bir diğer ülkenin de Singapur olduğu görülmektedir. Ülke nüfusunun az olması, hükümetin de işinin daha kolay olmasını sağlamış ve karmaşık bir sistemden uzaklaştırmıştır. Yaşanan problemlerin az olması nedeniyle kamu yönetimi alanı

yenilikleri hemen benimsemiş ve dijital ortama geçişte herhangi bir problem yaşamamıştır. E-devlete geçişi hızlı bir şekilde gerçekleştiren Singapur kamu yönetiminde de düzenli bir yapıya sahip olduğu için çok kısa bir zaman diliminde sisteme adapte olmuştur.

Ülkede zaten yüksek olan teknoloji ve internet kullanım oranları e-devlete geçişte büyük oranda kolaylık sağlamıştır. E-Vatandaş (e-Citizen) kavramını sağlam temellerle yerleştiren Singapur hükümeti bu uygulamanın alt yapısını Ulusal Bilişim Teknolojileri Planı'nı 1981 yılında oluşturarak kurmuştur (http://www.gov.sg, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2018). Oluşturulan plan bugünkü e-vatandaş (e-citizen) ana kapısının temel basamağı olmuştur. Singapur'da kamusal alanda en dikkat çekici olan bir başka proje e-citizen'dir. E-vatandaş (e-citizen) Projesiyle amaç, çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmaktır. E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir. Site vatandaşların online işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir. Sitedeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (eğitim, iskân, sağlık, iş, iş bulma, ulaşım, vb.) organize edilmiştir. Site 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir (Demirel, 2006: 107).



Şekil 4. Singapur Resmi Devlet Sitesi[4]

Singapur hükümetinin resmî sitesine göz atıldığında, sitenin bölümler şeklinde kutucuklara ayrıldığı görülmektedir. Bu şekilde kullanıcılara daha basit yollarla ulaşmayı planlayan Singapur hükümeti kurduğu devlet portalıyla işlemlerin akış sürecini ciddi anlamda hızlandırmıştır. Web sitesinin kurulumu vatandaşlarla

[4] Singapur Devlet İnternet Sitesi, 2018.

ilgili her detayı düşünmüş ve siteye ilk giriş yapıldığı anda daha önceden yapılan işlemlerin yarım kalması durumuna karşı uyarı sistemi geliştirmiştir. Bölümler şeklinde çalışan bu ana portal Singapur'u diğer e-devlet uygulamalarından daha ileriye taşımıştır. Diğer ülkelerin web sayfalarına oranla doğrudan iletişime geçişi daha hızlı olan bu ana portalda arama butonu sayfasında kurum/açıklama/isim/unvan gibi bilgilerden biri ya da hepsi ile sorgulama yapmak yeterli olmaktadır (http://www.gov.sg, Singapur Devlet İnternet Sitesi, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2018). Diğer ülkelere oranla sağlam bir şekilde geliştirdiği e-vatandaş sitesiyle hizmete ulaşımda tek duraklı bir yol izleyen Singapur hükümeti Singapur-One adlı iletişim ağıyla da ülkedeki birçok konuta yüksek hızda ve kesintisiz internet bağlantısı sağlamıştır. Bütün bu hizmetleri sunarken Singapur hükümeti masraftan kaçınmamış ve geniş bir bütçeyi bu alana ayırmıştır. Vatandaşların taleplerine yönelik geliştirilen uygulamalarda okullarda internet eğitimi ön plana çıkarılmış ve bunun yanında işsizlere yaşlılara ve engelli vatandaşlara yönelik çalışmalar da yapılmıştır. E-devlet konusunda vatandaşlarına örnek gösterilebilecek şekilde hizmet veren Singapur hükümeti e-devlet uygulamalarını zaman içerisinde genişletmiş ve kullanım alanlarını en küçük yaş seviyesinden yaşlılara kadar ulaştırmıştır. Kendini yenilemeye içten başlayan Singapur hükümeti bu alanda büyük çalışmalar yaparak dünya ekonomisi yarışında geri kalmak istemediğini kanıtlamış aynı zamanda kamusal hizmetlerin yanında ticarette elektronik uygulamaların oluşumuna da hız vermeye çalışmıştır.

E-devleti vatandaşlarına en verimli şekilde uygulayan Singapur hükümetinin, e-devlet uygulamalarını hizmete sunarken en önemli amaçlarını sitesinde; her türlü kamu işleminin internet üzerinden sunulmasını sağlamak ve bürokrasiyi ortadan kaldırmak olduğunu belirtmiştir. Elektronikleşme sürecini 1981 yılında Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı'nı uygulamaya koyarak ilk adımı atan Singapur aslında 1980'lerin ortalarında ulusal bilgi ve iletişim altyapısını oluşturarak bu süreci etkin şekilde başlatmıştır. 1990'ların başlarında artık tamamen gelişime açık yapısıyla okullarda internet kullanımını başlatarak "School Links", Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi, Ticaret Ağı, Hukuk Ağı gibi uygulamalara yer vermiştir. "Infocomm 21" projesi ile kamu hizmetlerinin de kalite hızı arttırılmış ve bu projeyle vatandaşlara, özel sektör kuruluşlarına, sivil toplum kuruluşlarına, kamu

kuruluşları ile yurt dışındaki vatandaşlara sunulması hedeflenmiştir. Bu yönde Elektronik Vatandaş Merkezi adı verilen bir devlet portalı da oluşturulmuştur. (Singapur Devlet İnternet Sitesi, 2018).

1.5.4. Finlandiya

E-devletin ülkeler tarafından kullanılmasıyla var olan rekabet ortamı daha da gerginleşmiş ve geride kalmamak adına Finlandiya hükümeti de e-devlet alanında çalışmalara başlamıştır. Bu alanda başarı sağlayan ülkelerden olmayı başaran Finlandiya bu başarısını kendi ulusal altyapısına borçludur. Finlandiya'da elektronik ortama diğer ülkelere oranla daha çabuk geçilmiştir. Bunun nedeni ise; iyi gelişmiş bilgiye dayalı altyapısı, kaliteli iş gücü, vatandaşla etkileşime hazır politika uygulamaları, gelişmiş bilgi iletişim teknolojileridir. Bu uygulamalarla yoğrulmuş vatandaşlar e-devlet kavramını da benimsemekte zorluk çekmemiş ve sisteme kolay ve hızlı bir biçimde entegre olmuşlardır.

Finlandiya'ya özgü Tretotupa" (Bilgi Merkezleri) gibi yerel programlarla iletişim ve bilişim teknolojilerine erişim yaygınlaştırılmıştır (http://www.e.finland.fi ,Finlandiya Devlet İnternet Sitesi ,Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2018). Kullanıcılarına geniş bir kullanım sahası sunan Finlandiya bu bağlamda da tüm okullarda internet erişimini sağlamıştır. E-devlete yönelik amaçlarına her gün bir yenisini katan ülke konuyla alakalı olan bütün altyapı çalışmalarını günden güne hızlandırmaktadır. Teknolojiye yakın olmayı çağın gereklerinden saymış ve internet bağlantısına sahip olmayı 'vatandaşlık hakkı' olarak kabul etmiştir. Bu nedenledir ki konuyla alakalı ilk yasayı çıkarıp yürürlüğe sokan ülke Finlandiya olmuştur. 1 Temmuz 2010 yılında yürürlüğe giren yasaya göre Finlandiya bulunan tüm telekomünikasyon firmaları vatandaşlarına en az 1 Mbps hızında geniş bant internet bağlantısı sağlamakla görevlendirilmiştir. Teknoloji kullanımını 'insan hakkı' olarak gören yasa, ülkede internet konusundan tamamen eşitlik getirmiştir. Buna göre hiçbir firma veya mahkeme kullanıcıların internet bağlantısını kesemeyecek veya kesilmesi için herhangi bir karar veremeyecek. Bu yasayla birlikte Finlandiya teknoloji kullanımında büyük bir adım atmış ve internet kullanımı, su, elektrik ve temiz hava gibi temel ve asla durdurulamayacak insani ihtiyaçlar arasına girmiştir. Geniş bant internet kullanımını vatandaşlık haline getiren Finlandiya zaman içerisinde 1 Mbps

olan internet erişimini 100 Mbps ye çıkararak dünyanın en çok 'çevrimiçi' olan ülkelerinden olmuştur. Neredeyse ülke nüfusunun tamamının internet kullanması e-devletin hayatın her alanına nüfuz etmesine yardımcı olmuş ve tüm gündelik yaşamda vazgeçilmez bir unsur halini almıştır.

1.5.5. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

Teknoloji alanındaki öncülüğü ile e-devlet uygulamalarını en erken kullanan ve geliştiren ülke olan Amerika Birleşik Devletleri bilişim ve iletişim teknolojilerinin önünü açmış ve bu alanın gelişmesinde ciddi katkılar sunmuştur. E-devlet anlayışının yerleşmesiyle e-devlet süreci adım adım ilerlemiş ve geleneksel yönetim anlayışının yerini dijital ortama dayalı bir yönetim anlayışı almıştır. Başkan yardımcısı Al Gore'un bütün olarak üstlendiği e-devlet geçiş projelerinde, 1993 Mart-Eylül döneminde, Beyaz Saray'da 200'e yakın memur, ABD'de çalışma süreçlerini adım adım sorgulayarak alternatif çözüm önerileri sunmuşlardır. Sonuç olarak başkan yardımcısına 1200 somut öneri sunulmuş ve bu öneriler doğrultusunda çalışmalara başlanmıştır. Böylece elektronik ortama geçiş süreci başlamış ve kısa sürede önemli mesafeler kat edilmiştir. (Akurgal, 2003: 134). O günden bugüne e-devlet alanında hala yeni çalışmalar yapan ABD'nin bu konudaki en iddialı çalışmaları eyalet portalları olmuştur. Bahsettiğimiz gibi en etkili olan California eyalet portalıyla ülkede trafik vergisi, lisans yenileme gibi birçok çevrimiçi hizmetin sunumu hızlandırılmış ve kolaylaşmıştır. 2000 yılında kurulan ve Amerika Birleşik Devletleri'nin resmi internet sitesi olan www.firstgov.gov işlemlerin görülme sürecini saniyelere kadar indirmiştir. Birçok kamu kurumunun çalışma formları internet ortamına aktarılmış ve e-devlet projelerinin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için direk olarak başkana bağlı, bilişim teknolojileri ve e-devlet kurumu kurulmuştur.

İlk dönemlerde gösterdiği öncülüğü son yıllarda devam ettiremeyen ABD, elektronik devlet yarışında son yıllarda rekabetin gerisinde kalmıştır. Birleşmiş Milletler e-devlet endeksinde 2016 yılında 12. sıraya yerleşerek diğer ülkelere göre geri planda kalmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. ELEKTRONİK DEVLET ANLAYIŞINA GEÇİŞ

Bilgi toplumuna geçişle birlikte bilginin aktif olarak hayatımızın her alanında kullanılması günlük yaşamımızdan devlet yönetimine kadar olan her noktayı derinlemesine etkilemiştir. Böylece asıl farkın var olan bilginin derlenmesi, saklanması, işlenmesi olduğu çağımızda bilgi ve iletişim teknolojileri de gittikçe önem arz etmeye başlamıştır. Geleneksel uygulamaların aksine bilginin dağıtımı ve özellikle karşı tarafa aktarılmasına önem verilen çağımızda elektronik uygulamalar ekonomik, toplumsal ve diğer tüm alanların gelişimi için çok önemli rol oynamaktadır. Bilgiye dayalı elektronik uygulamaların bu denli devlet yönetiminde önem arz etmesi son yıllarda ülkemizde de önemsenmiş ve e-devlet projelerinin sayısının gün geçtikçe artmasına sebebiyet vermiştir. Dünyadaki uygulamalara oranla ülkemizde istenilen seviyeye ulaşmamış olan e-devlet anlayışımız gün geçtikçe gelişen farkındalık ve rekabette arka planda kalmama isteğiyle eksiklikleri kapatmaktadır. Bilginin tasarrufa, ekonomik kalkınmaya ve toplumsal gelişmeye dönüştürüldüğü elektronik devlet anlayışının kritik önemine varan ülkemizde özellikle son yıllarda harcamalar boyutunda önemli tasarruflar sağlanmaya başlanmıştır. Özellikle eğitim, nüfus, sağlık, adalet gibi alanlarda e-devlet projelerine eğilim artmış ve hem maddi hem zaman açısından büyük kazanımlar elde edilmiştir.

Elektronik devlet sürecine geçisin hem ülke içerisinde hem de ülke dışında getirdiği yenilik ve ciddi boyuttaki tasarruf ve kolaylık ülkemizin hem iç hem dış ilişkilerinde ileriye doğru bir adım niteliğinde olmuştur. Dünyadaki gelişmelere kayıtsız kalma durumumuzun olmadığı bu bilgi ve iletişim çağında ülkemiz de gerekli adımları atmış ve ciddi boyutlara ulaşan bu rekabette yerini almıştır. Aksi

takdirde gelişmiş ülkelerin çok gerisinde kalınacak ve bilgi toplumuna geçişte büyük bir gecikme yaşanacaktır. E-devlete geçişle birlikte önemli olan devletimizin etkinlik boyutunun daha da artması olacaktır. Devletin daha aktif ve öğretici olacağı bu alanda geçiş süreci şüphesiz ki daha rahat sağlanacaktır. Devletin e-uygulamaların kullanım oranlarına verdiği önem, elektronik sürecin kullanım sahasını genişletecek ve bu anlamda pozitif geri dönüşümlere yer verecektir. E-devlet anlayışına gün geçtikçe daha fazla entegre olan halkımız, vermiş olduğu destekle sürecin hızlanmasına katkıda bulunmaktadır. E-devletleşmenin daha ilk yıllarında bazı ülkelerde kolayca benimsenmesi ülke olarak bizi de heveslendirmiş ve ilk gelişmeler için adımı atmamızda büyük katkı sağlamıştır.

E-devlet seviyesine erişim için ülkemiz zamanla gerekli adımları atarak bilgiye erişimin daha kolay olacağı bir sisteme geçiş sürecini başlatarak, Başbakanlık Yönetim ve Bilişim Sistemi Merkezini oluşturmuştur. Sürece baktığımız zaman Ulusal Bilgi Sistemlerinin temeli diyebileceğimiz projelere sıcak bakılarak gerekli destekler verilmiş ve bilgi toplumuna geçiş süreci başlatılmıştır. O zamanlarda yetersiz olsa da bilginin en önemli basamağı olan iletişim ağı için gerekli olan nitelikli insan gücünü yetiştirmek adına adımlar atılmıştır. Halkı elektronik devlet sürecine entegre etme adına çalışma grupları oluşturulmuş ve sürecin yaygınlaştırılması sağlanmıştır. Girilen sürecin başında birçok kurul ve birimler gündeme gelmiş ancak kuruluş aşamasında alt yapıdaki zayıflıklar nedeniyle her planlanan kurul ve birim hayata geçmemiştir. E-devlet sürecinde zamanın şartlarına meydan okuyan bazı projeler aşağıdaki gibi olmuştur;

-Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması (Dünya Bankası 1993)

-Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı

-Ana Planı (TUENA) (Ulaştırma Bakanlığı, TÜBİTAK-1999),

-E-Ticaret Koordinasyon Kurulu (DTM-1998-2002),

-Kamu-Net Üst Kurulu (Başbakanlık-1998-2002),

-Türkiye Bilişim Şurası, E-Türkiye Girişimi (Başbakanlık-2201-2003),

-E-Dönüşüm Türkiye Projesi (DPT-BTD-2003),

-Bilgi Toplumu Dairesi,

-E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu,

-Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) (Kuran, 2005; Naralan, 2008). Bunların yanında ülkenin toplumsal ihtiyaçlarına cevap verme adına en gerekli olan alanlarda da e-devlet uygulama süreci başlamıştır. Halka hizmeti kolaylaştırmak ve toplumsal anlamda bir rahatlığa kavuşmak adına çeşitli büyük projeler geliştirilmiştir. Bunların başında detaylı şekilde inceleyeceğimiz; VEDOP, TAKBİS, MERNİS, POLNET, MEBNET, SAY2000 gibi iş yükünü ciddi anlamda azaltan uygulamalar bulunmaktadır.

2.2. İLK DÖNEM GELİŞMELERİ

Ülkemizin geleneksel uygulamaları geride bırakıp e-devletleşme yolunda attığı ilk adımlar 1980'li yıllarda başlamıştır. O dönemde liberal politikaların ekonomide daha baskın olması, devlet yapılanmasında da yeni bir boyut getirmiştir. Değişimin başlaması ile ülkenin politikalarında da teknoloji yönelimli çalışmaların başladığı görülmüştür. Seksenli yıllarda ilk tohumları atılan e-devlet anlayışı 1990 ve 2000 yılları arasında daha fazla gelişim göstermiş ve oluşturulan politikaların temelini bilim ve teknolojik uygulamalar almaya başlamıştır. Dünyayı etkileyen elektronik devlet anlayışı gelişmiş bütün ülkeleri değişim furyası içine sokmuş ve ülkemizin de gerekli değişim sürecine girmesine neden olmuştur. Bu bağlamda bilgi ve teknolojiye dayanan büyük dönüşüm projeleri için ilk adımlar atılmıştır. Bu projelerin en önemli basamaklarından birisi 1993 yılında Dünya Bankasının desteği ile oluşturulan "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesi olmuştur. Aynı yıl ODTÜ aracılığıyla kurulan bağlantı hızlı bir gelişimin kaynağını oluşturmuştur. İlerleyen süreçte 1997 yılında bilim ve teknoloji politikalarına temel sağlayan "Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu" (BTYK) tarafından Türkiye'nin elektronik dönüşüm süreci adına önemli planların yapıldığını gösteren ve dönüşümün ciddi boyutlarda başladığını simgeleyen kararların alındığı görülmüştür. BTYK bilgi

ve iletişim ağına dayalı bir alt yapının kurulmasına dayalı aşağıdaki kararları almıştır;

-Ulusal enformasyon altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması;

-Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması;

- Elektronik ticaret ağının kurulması.

Girilen bu yeni devlet anlayışının mihenk taşlarından biri olan E-Avrupa ve Avrupa Eylem Planı ülkemizin elektronik devlete geçişinde en önemli rollerden birini oynamıştır. Hakkında kısaca bilgi vermenin konunun bütünlüğü açısından yararlı olacağı düşünülen bu eylem planı, 23-24 Mart 2000 yılında Lizbon'da gerçekleştirilmiştir. Üye ülkeleri ilgilendiren bu önemli plan için Avrupa Konseyi toplantısında 15 Avrupa Birliği ülkesinin hükümet ve devlet başkanları toplanmış ve önemli bir amaç için gerekli adım atılmıştır. Gelecek on yıl için Avrupa'nın "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedefini konmuştur. Konulan bu hedefle, Avrupa'nın artık geleneksel yapıdan çıkıp çağın gereklerine uygun bir şekilde davranmak istediği görülmektedir. Bir an önce bilgiye dayalı ekonomiye geçişi öngören bu toplantı, ülkelerin bu konuya olan dikkatini arttırmış ve internetin sağladığı fırsatlardan sonuna dek her alanda yararlanması gerekliliğini ortaya koymuştur. Faydalarının aşikâr olacağı belirlenen bilgi tabanlı bu geçiş 19-20 Haziran 2000'de Feira'da e-Avrupa Eylem Planı olarak kabul edilmiştir. Avrupa'nın elektronikleşmesinin en önemli adımlarından olan bu eylem planı girişimine AB'ye aday ülkeler de gerekli desteği göstermiş ve bu yenilenmenin dışında kalmak istememişlerdir. Bu bağlamda aday ülkeler de bu konuda gerekli araştırmayı başlatmış, bilgi ve iletişim teknolojilerine zemin hazırlamak adına çalışmalar yapmışlardır. Her ülke gerekli tasarrufu sağlamak ve gelişimin önünü açmak adına uzlaşmış ve kendileri için e-Avrupa projesine benzer bir "Eylem Planı" hazırlamaya karar vermişlerdir. Uzlaşılan bu yenilenme kararıyla her ülke dijital devlet olma yolunda sağlam bir zemin hazırlamış ve ülkemizde bu yenilenme hareketinden geri kalmamıştır. Ülkemizin de içinde bulunduğu aday ülkeler bu plana 'e-Avrupa+ Girişimi' adını vermişlerdir. Ülkeleri yeni bir vizyonla tanıştıran E-Avrupa eylem planı; aday ülkelere her anlamda gelişimin sinyallerini vermiştir.

Ekonomik yenilenmenin yolunu açan ve devlet yapılanmasında modernizasyon sağlayan bu anlayış aynı zamanda işlemlerin hızlandırılmasını, kolay hizmet alış verişini sağlamıştır.

E-Avrupa+ Girişimi planıyla ülkelerin e-devletleşme yolunda aşağıdaki hedefler belirlenmiştir (www.bilgitoplumu.gov.tr, Erişim Tarihi 10 Nisan 2018);

-Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması (herkes için uygun fiyatlı iletişimin önünün açılması)

-Daha ucuz, daha güvenli ve daha hızlı internete erişim (güvenli ağlar yardımıyla)

-İnsan kaynağı yatırımı (Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması ve bilgi tabanlı ekonomiye geniş katılım sağlamak için)

-İnternet kullanımı teşvikinin arttırılması

-Temel kamu verilerine online erişimini sağlama

-İşletmeler için idari ve iş ortamının elektronik ortama aktarılması, basitleştirilmesi, kamunun elektronik devlet uygulamalarında Avrupa çapında deneyim değişimini sağlama,

-Kamuda elektronik imzanın kullanımını destekleme, kamuda elektronik alımlar için elektronik pazaryeri kurmak, müze, kütüphane vb. yerlerde internet erişiminin olması şeklinde sıralanabilir.

AB ülkelerinin "E-Avrupa eylem planını" kabul etmesi ile Türkiye'de dijital kalkınma yoluna girmiştir. 2001 yılında gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinde ülkemizin "E-Avrupa+Projesine" imza atması değişim ve yenilenmeyi bir nevi zorunlu hale getirmiştir (Ay, 2006: 67). E-Avrupa'dan sonra "E-Türkiye" için atılan imzayla bilgi toplumuna geçiş başlamış ve yenilenme süreci hız kazanmıştır. Bilgi toplumuna geçişi başlatan bu süreç zaman içerisinde internet kullanım oranını büyük ölçüde arttırmak ve vatandaşları da sürece entegre etme çabasını kendine hedef edinmiştir. Girilen bu süreçle ülkemizde bu yönde birçok kurum kuruluş ve

çalışma grupları da oluşturmuş ve bunun devamında bir devlet portalının gerekliliği benimsenmiştir. Bu dönem içinde e-Türkiye kapsamında birçok proje planlanmış ve sağlam bir temele oturtulan projeler uygulamaya konulmuştur. Bunların en önemlilerinden biri olan "E-dönüşüm Türkiye projesi" ile ülkemizin interneti işlevsel olarak kullanımının önü açılmıştır. Bu projeyle birçok e-devlet uygulamamızın zemini oluşturulmuş ve gerekli çalışmalar başlatılmıştır. E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2004 yılında 4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun" yürürlüğe girmesiyle ivme kazanmış ve yasal zeminini sağlamlaştırmıştır. Bununla birlikte kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısında oldukça hızlı bir artış gözlemlenmiştir.

2.3. TÜRKİYE'DE E-DÖNÜŞÜM PROJESİ (E-DEVLET ANA KAPISI)

Ülkemiz e-devlet ile 1980'li yılların başında tanışmış ve Avrupa Birliği-Türkiye arasındaki bağların kuvvetlenmesiyle de dijital devlet sistemini uygulama boyutuna geçmiştir. Yukarıda da bahsedildiği üzere 2000 yılında gerçekleşen, AB'nin e-devlete geçiş bileti olan Lizbon Stratejisi uyarınca oluşan e-Avrupa girişimi ülkemizi de etkilemiş ve devamında gelen "E-Avrupa+" programı ile e-devletin Türkiye uzantısı olan e-Türkiye girişimi başlamıştır. İlk dönemlerde, Türkiye'de e-devlet politikasının kamu yönetimine dâhil edilmesine yönelik temel bir Kânun bulunmamaktaydı. Konuyla alakalı çerçeveyi belirleyen ilgili hükümler sadece Bakanlık sorumluluklarını belirleyen Kanunlar içerisinde bulunmaktaydı.

Süreç ilerledikçe ülkemizde de daha fazla önemsenmeye başlayan e-devlet kavramı kanun düzeyinde ilk olarak 2011 yılında bahsedilmiş ve bu yöndeki devlet çalışmalarına yer verilmiştir. Kasım 2011 tarih ve 28102 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin (KHK) 2. Maddesi (f) bendi kapsamında elektronik devlet ile alakalı sorumluluklara şu şekilde yer verilmiştir:

'Bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin

eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek', şeklinde aktarılmıştır.

Salt değişimden farklı olarak dönüşümü benimseyen e-dönüşüm projesi, çeşitli amaçlara yönelmiş değişikleri içinde barındırmaktadır. Kontrol edilmesi iyi bir planlama yeteneğine bağlı olan e-dönüşüm projesi ilk dönemlerde uygulaması zor gibi görünse de teknolojiyle beraber gelişmeye başlamıştır. İçinde teknolojik dönüşümün yanında zihniyet dönüşümünü de barındıran e-dönüşüm projesi, içerik olarak hukuki yapılanmayı insan kaynaklarına yönelimi sağlık ve ticareti dijital alanla birleştirme yoluna gitmiştir. Devletin yenilenmesiyle birlikte bütün vatandaşlar ve kamu çalışanlarına da büyük yenilik ve kolaylık sağlayan e-devlet kapısı ülkenin verimlilik ve performans değerlerinin artmasına vesile olmuştur. Eşit girdi-çıktı yapılanmasından ziyade en az girdiyle daha fazla çıktı, yani performans elde etme eğilimindeki bu proje 58. hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planında ülkeye duyurulmuştur (Sayıştay, 2006: 25). Projenin sorumluluğunu alan DPT müsteşarlığı olmuş ve 2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesi ile projenin yapısı, amaçları ve nasıl uygulanacağı konusunda genel çerçeve belirlenmiştir. Projenin koordinasyonunu yapmak ve gerekli olan adımları atarak kurumlar arası eşgüdümü sağlamak üzere 2003 yılında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. 2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesinde e-Türkiye projesinin amaçları şu şekilde aktarılmıştır;

-E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda e-Avrupa + kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması,

-Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,

-Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması,

-Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetişim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması,

-Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,

-Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun benzerlik gösteren ya da örtüşen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması,

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesinde, günümüze kadar yapılan çalışmalardan, bilgi birikiminden ve oluşumlardan yararlanma yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde, daha önce ülkemizin E-Avrupa+ 49 girişimine taraf olmasını takiben başlatılan e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları koordinatörlüğü 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar, Kısa Dönem Eylem Planı'nın (KDEP) hazırlanması ile sonuçlanmıştır. Proje adını duyurduktan itibaren hızını kesmemiş ve 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı başbakanlık genelgesi ile e-dönüşümü öngören kısa dönem eylem planı oluşturulmuştur. Bunun devamında süreci e-dönüşüm icra kurulunun oluşturulması ve 2005 eylem planının oluşturulması almıştır (Sayıştay, 2006: 11). 2007 yılına gelindiğinde ise 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Türkiye Danışma Kurulu yeniden yapılandırılmış ve tüm vatandaşların bilgi toplumuna geçiş için hazırlanmasına yardımcı olunmasında öncülük edilmiştir. Şu anki e-dönüşüm Türkiye danışma kurulumuz, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları temsilcilerinden meydana gelmektedir.

2.3.1. E-Devlet Ana Kapısının (Ulusal Portal) Özellikleri

Elektronik devlet hizmetlerinin karmaşık bir yapıdan arınmış olması sebebi ile tek bir kimlik doğrulamasıyla tek bir noktadan vatandaşa hızlı ve güvenli bir hizmet sunan e-devlet ana kapısı 18 Aralık 2008 tarihinden beri kullanıcılara her gün kalitesini daha da artırarak hizmet vermektedir. Uygulamaya girdiği günden itibaren hizmet sayısını artıran ulusal portalımız vatandaşlara, iş dünyasına ve ikamet iznine sahip yabancılara yönelik olarak bütünleşmiş bir hizmet anlayışıyla erişim

sağlamaktadır. E-devlet ana kapısı sürekli olarak güncel tutulmakta ve kamu kurumlarına dair duyuru ve güncel bilgilere erişim imkânı sağlanmaktadır.



Şekil 5. E-Devlet Resmî Web Sitesi[5]

Web sayfasından kullanıcılara birçok hizmet sunan e-devlet ana kapımızın başlıca hizmetleri aşağıdaki şekildedir;

-MSB Askerlik Durumu Sorgulama

-SGK Hizmet Dökümü

-Adli Sicil Kaydı, Dava Dosya Sorgulama

-Araç Sorgulama

-Adres Değişikliği

-Aile Hekimi Bilgisi

-BİMER Başvurusu

-Milli Kütüphane Üyelik Başvurusu

[5] www.turkiye.gov.tr, Erişim Tarihi: 1 Nisan 2018.

-BTK Mobil/Sabit/İnternet/Kablo TV/Uydu İşletmecilerinden Borç ve Alacak Sorgulama, Mobil Hat Sorgulama, İMEİ Kaydet, Numara Taşıma

-Öğrencilere yönelik olarak ise;

-Millî Eğitim Bakanlığı

-Öğrenci Bilgi Sistemi

-Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu

-Burs Kredi Onay İşlemleri

-Yükseköğretim Kurumu

-Öğrenci Belgesi Sorgulama

-Üniversite e-kayıt gibi pek çok hizmet www.turkiye.gov.tr üzerinden sunulmaktadır. TÜBİTAK-BİLGEM-YTE tarafından 2017 yılında gerçekleştirilen Dijital Dönüşüm Araştırmalar Serisi-1'e göre e devletin en genel hizmetlerini aşağıdaki başlıklar altında detaylandırabiliriz.

2.3.1.1. Hizmet Sunumu

İki ana bölüme hizmet verecek şekilde oluşturulan e-devlet portalımız; merkezi yönetim ve yerel yönetim hizmetlerine yönelik hizmet vermekte aynı zamanda şirketler tarafından sağlanan abonelik hizmetlerine de cevap vermektedir. 2017 yılı için, 196 belediye ve 9 yerel hizmet kurumunun kayıtlı olduğu ulusal portal hizmet bütünlüğünü sağlayarak kullanıcılarla yoluna devam etmektedir. Siteyi incelediğimizde portal ile kullanıcılara sunulan hizmetler genel olarak şöyle gruplandırılabilir (www.türkiye.gov.tr, Erişim Tarihi: 1 Nisan 2018):

-Bilgilendirme hizmetleri

-Entegre elektronik hizmetler

-Belge oluşturma/doğrulama hizmetleri

-Ödeme işlemleri

-Kurum ve kuruluş hizmetlerine kısa yollar

-Eğitim

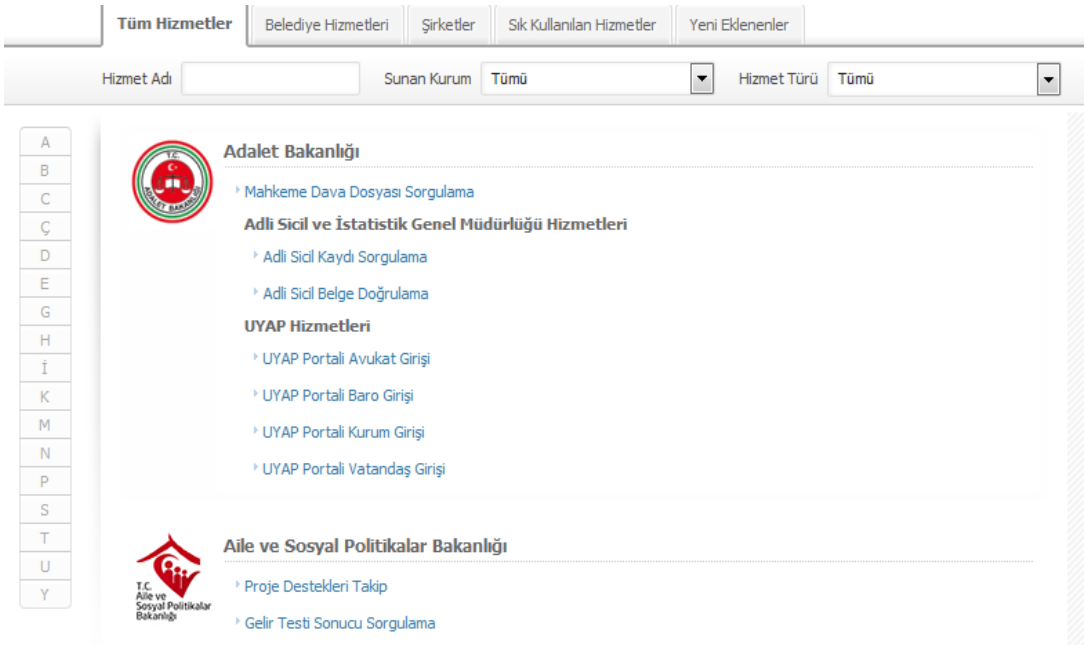
-İş ve Kariyer

-Trafik ve Ulaşım

-Telekomünikasyon

-Vergi, harç ve cezalar

Portal dizaynına bakıldığı zaman hizmet sunumunda şemalanmış bir gösterimden ziyade hizmetlerin kurum bazında sıralandığı görülmektedir. Kurum bazında sıralanan hizmetler kullanıcılara kolaylık olması açısından favori olarak seçme, sık kullanılanlara aktarma ve yeni eklenen hizmetler olarak ayrıca görüntülenebilmektedir.



Şekil 6. E-Devlet Resmi Web Sitesi (Hizmet Sunumu)[6]

[6] www.türkiye.gov.tr, Erişim Tarihi: 1 Nisan 2018.

E-devlet kapısının kullanıcılara sunduğu en önemli kolaylıklardan biri de; portal üzerinden veri sahibi tarafından kuruma özel 'karekod barkotlu' belge üretilebilmesi ve ilgili tarafça belgenin veri sahibinin yetki sunması ile 'belge doğrulama' hizmetinin sunulmasıdır.



Şekil 7. E-Belge Doğrulama Ekranı[7]

2.3.1.2. Kimlik Doğrulama

Elektronik devlet ana portalına girildiği zaman kullanıcıların siteye girmeleri için gerekli kolaylığın sağlandığını görebilmekteyiz. Şöyle ki kimlik doğrulama için birçok seçenek sunularak alternatifli bir yol izlenmiştir. Şu anki mevcut durumda 5 farklı kimlik doğrulama seçeneğini sunan portalın görüntüsü aşağıdaki şekildedir;

-T.C. Kimlik Numarası ve Şifre

-Elektronik İmza

-Mobil İmza

-T.C. Kimlik Kartı (e-Kimlik)

[7] www.türkiye.gov.tr, Erişim Tarihi: 1 Nisan 2018.

-İnternet Bankası Kimlik Doğrulaması.



Şekil 8. Türkiye Cumhuriyeti Vatandaş Kimlik Sorgulama Ekranı[8]

Sunulan hizmetlerin en genel kullanım tercihi tabi ki T.C. kimlik numarası ve şifre uygulamasıdır. Şifrenin nereden ve şekilde alınabileceği aşağıda açıklanmıştır.

• Portala giriş için istenen e-devlet şifresi, yurt içinde kişinin kendi başvurusu ile T.C. kimlik numarasının yazılı olduğu ve aynı zamanda fotoğrafının da bulunduğu herhangi bir kimlikle (nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı, pasaport ve ehliyet, gelir uzmanı kimlik kartı vb.) PTT merkez müdürlüklerinden veya yetkili şubelerden alınabilmektedir.

• Yurt dışında yaşayanlar ise elçilik ve konsolosluklardan e-devlet şifresi alabilmektedir.

• Bunlara alternatif olarak, mobil imza veya elektronik imza kullanılıyorsa, e-devlet kapısına bunlardan biri ile giriş gerçekleştirildikten sonra isteğe bağlı şifre de oluşturulabilmektedir. Şifrenin unutulması durumunda ise, şifre sıfırlama hizmeti devreye girmektedir. Bu hizmetten yararlanmak için kullanıcının profilindeki iletişim bilgilerinin tam olması gerekmektedir. Profilinizde bulunan iletişim bilgilerinden cep

[8] www.türkiye.gov.tr, Erişim Tarihi: 6 Nisan 2018.

telefonu numaranızı ya da hem cep telefonu numaranızı hem de e-postanızı devlet kapısında doğrulamış olmanız şifrenin tekrar alınmasında kolaylık sağlamaktadır. Bu işlemleri doğrulamadığınız takdirde herhangi PTT şubesinden kendi başvurunuzla yeni bir şifre alabilirsiniz.

2.3.1.3. Erişilebilirlik Özelliği

Siteye erişimin kullanıcılara 7/24 hizmet vermesi için portal mevcut tüm internet tarayıcıları tarafından desteklenmektedir. Portalın her an kullanıcıların erişimi için mobil cihazlara indirilen mobil uygulaması da oluşturulmuştur. Uygulama tüm mobil cihazlara uyum sağlaması açısından hem android hem de iOS uyumludur. Günümüzde neredeyse her akıllı telefonda bulunan mobil uygulama erişilebilirlik konusundaki problemleri en aza indirgemiştir. Kullanılabilirlik ve erişilebilirliğin sağlanması açısından ISO 9241-151 ve ISO/IEC 40500:2012 sertifikalarına sahiptir. E-devlet portalının erişim konusundaki hassasiyeti tüm kullanıcılara karşı eşit düzeyde olmuş ve bu bağlamda işitme ve konuşma engelli vatandaşlara hizmet verecek "e-devlet'te Engel Yok" temasıyla görüntülü çağrı merkezi alanı oluşturulmuştur.

2.3.1.4. E-Devlete Erişim Kolaylığı

Aktif katılımı öngören e-devlet anlayışı, çeşitli kurumlara, kullanıcıların isteklerini, fikirlerini ve şikâyetlerini sunabilecekleri bir hizmet de sunmaktadır. Bu hizmetle birlikte geleneksel yapının boyunduruğundan kurtulan sistem vatandaşları karar alma sürecine dahil ederek çözüm üretme sürecine entegre etmektedir. Sistem aynı zamanda her kullanıcının dijital ortama yeteri kadar hâkim olmama durumuna karşın portal hakkında veya diğer tüm konularda gerekli olan bilgi ve kullanım prosedürlerinin içeriğine yönelik erişim için "İletişim ve Yardım Merkezi" menüsünü aktif hale getirmiştir.

Günümüzde kullanıcıların birçoğunun sosyal medyada sürekli olarak aktif olması nedeniyle portal sosyal medyadan da bağımsız kalmamış ve sosyal medya entegrasyonunu da oluşturmuştur. E-devlet kapısının sosyal medyadaki erişimlerini incelediğimiz zaman popüler olan her uygulamada aktif bir kanalını görebilmekteyiz.

-Twitter: **@ekapi** hesabıyla aktif olan e-devlet sistemi, buradan takip edilebilmekte ve her türlü gelişmeden haberdar olunabilmektedir. Yine aynı zamanda e-devlet kapısı ile ilgili soru veya şikâyet bildirimleri buradan da iletilebilmektedir. **@ekapi** kullanıcısının içinde geçtiği şekilde gönderilen ve içerisinde **#edevlet**", e-devlet kapısı", "türkiye.gov.tr" vb. ibaresinin (hashtag) bulunduğu tweetlerin tamamına cevap verilmeye çalışılmaktadır.

-Facebook: https://www.facebook.com/edevletkapi adresinden kullanıcılara hizmet veren sayfada e-devlet ile alakalı konulardan haberdar olunmakta ve diğer uygulamalar gibi şikâyet ve bildirimlerin geri dönüşümü yapılabilmektedir.

-Youtube: https://www.youtube.com/channel/UChX28IHPQ2jyaBatdfRqGSQ adresinden ulaşılabilen sayfa ile kullanıcılara büyük kolaylık sağlanmakta ve e-devletin nasıl kullanılacağına dair bilgi verici ve açıklayıcı videolar yer almaktadır. Erişime açık Youtube sayfası üzerinden, e-Devlet Kapısı'nın kullanımı ile ilgili videolara da ulaşılabilmektedir.

Bunlara ek olarak dijital ortama henüz tam olarak adapte olamamış kullanıcılar için çağrı merkezi sistemi oluşturulmuştur. Böylece, sayfanın kullanımı sırasında kullanıcının karşılaşabileceği herhangi bir sorun için ilgili tüm görüş ve önerilerin iletilebildiği başka bir alanda oluşturulmuştur. Bu hizmetten yararlanabilmek için kullanıcılar Çağrı Merkezi "İletişim Formunu doldurabilir veya tüm mobil ve sabit telefonlardan 160'ı arayarak ulaşabilirler. Telefonla konuşma konusunda sıkıntı yaşayabilecek kullanıcılar için de hassas davranılmış ve işaret dili bilen e-devlet Çağrı Merkezi çalışanları ile görüntülü görüşme yapılması kolaylığı sağlanmıştır. Sunulan bu hizmetlerin tamamını değerlendirmek adına ve kullanıcıların memnuniyet derecelerini ölçüp hizmet kalitesini arttırmak için Portal üzerinden erişilen e-devlet hizmetleri için memnuniyet anketi uygulaması mevcuttur. Site üzerinde sürekli olarak güncellenen hizmet öneri anketleri ile kullanıcıların en çok talep ettikleri hizmetler oylanmakta ve yeni hizmet önerileri için bilgi alışverişi yapılmaktadır.

2.4. 2014-2018 BİLGİ TOPLUMU STRETEJİSİ VE EYLEM PLANI

E-dönüşüm kapsamında ülkemizde en son yapılan kapsamlı çalışmalardan biri de Kalkınma Bakanlığı'nın strateji ve eylem planı hazırlama amacına yönelik yürütülen 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olmuştur. 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, büyüme ve istihdamı almış merkezine almış ve bünyesinde 8 odak noktasıyla beraber 73 eyleme yer vermiştir. Strateji ve Eylem Planı aşağıdaki sekiz ana eksende yürütülmüştür (www.bilgi.toplumu.gov.tr. Erişim Tarihi: 10 Nisan 2018):

1. Bilgi Teknolojileri Sektörü
2. Geniş bant Altyapısı ve Sektörel Rekabet
3. Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam
4. Toplumsal Dönüşüm
5. Bilgi Güvenliği, Kişisel Bilgilerin Korunması ve Güvenli İnternet
6. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler
7. İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret
8. Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik

2014-2018 eylem planı tüm vatandaşlara hitap ederek topluma katılımcı bir ruh ile yolunu çizmiştir. Çalışmalar sosyal medya ile duyurulmuş ve bilinçlendirme konusunda çalışmalar yapılmıştır. İşleyen süreç, hazırlık aşamasındaki çalışmalar, üretilen raporlar ve katkı veren kuruluş görüşleri gibi tüm girdiler katılımcılık portalında yayınlanmaktadır. Portala www.bilgitoplumustratejisi.org adresinden erişim sağlanabilmektedir.

2.5. E-DÖNÜŞÜM KAPSAMINDAKİ ORTAK HİZMET VE STANDARTLAR

2.5.1. E-Kimlik (T.C. Kimlik Kartı)

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı (TCKK), 2016 yılında yaygınlaştırılmış ve vatandaşların günümüz ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanmıştır. Eski nüfus cüzdanlarının yerini alacak olan bu dijital kimlikler kişiye ait nüfus, fotoğraf ve biometrik bilgilerden oluşmaktadır. Üzerindeki çip sayesinde en üst seviyede

güvenliği sağlanan bu yeni e-kimlikler başkası tarafından asla kullanılamamakta ve geçmişte yaşanan yerine kimlik kullanma sonucu oluşan suç ve haksızlıklardan vatandaşları korumaktadır. Hazırlıkları tamamlanıp dağıtımına başlanan e-kimlik kartları zaman ve maliyet açısından da vatandaş ve devlete tasarruf sağlayarak kullanımını kolayca yaygınlaştırmıştır.

2.5.2. Elektronik İmza

E-imza veya diğer adıyla elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu onaylı Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcılarınca vatandaşa sunulan bir hizmettir. Kişiye özel olan bu imza e-devlet'e girişte vatandaşa güvenli bir şekilde siteye erişim sağlayabilmektedir. Kullanımı kart sürücüsüne kurulan bir yazılıma bağlı olan bu sistem bilgisayara kurulan yazılımla birlikte sertifikaya giriş yapılarak kullanıma hazır hale gelmektedir. Şuan günlük hayatımızda kullandığımız bu sisteme dair usul ve esaslar 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile 2004 yılında hayatımıza girmiştir. Kanuna göre kullanım şekillerine uygun bicimdeki güvenli e-imza ıslak imza ile eş değer görülmüştür. Kanun yayımlandıktan sonraki süreçte de elektronik imza kullanımına yönelik yönetmelik ve tebliğler çıkarılarak sağlam bir zemin oluşturmuştur. Bu süreçte usul ve esasların belirlenmesinde Avrupa Komisyonu 1999/93/EC Elektronik İmza Direktifi model örnek kullanılmıştır.

2.5.3. Elektronik Belge

Geleneksel devlet yapılanmasının kırtasiyeciliğini azaltan hem devlete hem de vatandaşlara ciddi boyutlarda zaman ve mali tasarruf imkânı sağlayan elektronik belge uygulaması 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile standartları belirlenerek hayatımıza girmiştir. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından kullanılması öngörülen Elektronik Belge Sistemi zamanla uygulama alanını genişletmiş ve kurumlardaki farklı sorun ve alternatif iş çeşitliliğine cevap verme adına farklı standartlarda geliştirilerek 2015 yılında "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ile yayımlanmıştır. Çıkan Yönetmelik ile kamu kurum ve kuruluşlarının resmi yazışmalarında e-yazışma teknik rehberine uyma zorunluluğu getirilmiştir. Elektronik belge uygulamasında en çok kullanılan yöntemlerin başında Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) gelmektedir. 2011 yılında konuya ilişkin genel esasları belirleyen yönetmelik yayımlanmıştır. 2013 yılında yayınlanan "Elektronik

Tebligat Yönetmeliği" ile de gerçek ve tüzel kişilere gönderilecek olan resmi tebligatların da KEP aracılığıyla yapılmasına karar verilmiştir. Süreç ilerledikçe e-tebligat uygulaması vergi ve adalet hizmetlerinde de kullanılmış ve ilgili yaygınlaştırma faaliyetleri devam etmiştir. Halen devam eden süreçte elektronik belge kullanımının yaygınlaştırılması için gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Bu bağlamda 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan "E2.1.2-Elektronik Veri ve Belge Paylaşım Altyapılarının Oluşturulması" eylemi doğrultusunda birçok kamu sektöründe elektronik belge paylaşımı sağlanmış ve manuel ortamda verilen hizmetler azaltılmıştır.

2.5.4. Veri Paylaşımı

E-devlet'in devlet ve vatandaşlara sunduğu en büyük kolaylıklılardan biri olan veri paylaşımı hizmeti, kamudaki bilgilere ve bunların ortak bir platformda paylaşımına dayanmaktadır. Geleneksel devlet yapılanmasının aksine özünde "governance" yani karşılıklı yönetme esasını barındıran elektronik devlet anlayışı yöneten ve yönetilenleri karşılıklı olarak tatmin etme yoluna girmiştir. Bilginin nasıl iletileceği ve karşı tarafça nasıl algılanacağını düzenleyen bu yapılanmada ortak paylaşım alanının verimli bir şekilde çalışmasına dayanmaktadır. Kamu birimlerince üretilen ve toplanan kamusal bilgilerin vatandaşlar ve özel kesimlere ortak paylaşımının gerçekleştirildiği bu alanda hizmetin güvenli bir şekilde sağlanması gerçekliği de doğmaktadır. Bu açıdan kurumlar arası gerçekleşen veri paylaşımı genel olarak kurumlar arası karşılıklı güvenli VPN bağlantılar yardımıyla gerçekleştirilmektedir. Bu alanda herhangi bir problem yaşanmaması adına 3 Aralık 2016 tarihinde "Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Kamu Net'e dâhil edilmesi" ile ilgili 2016/28 sayılı Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır (Başbakanlık Genelgesi 2016/28). Bu genelgeyle birlikte kamu kurum ve kuruluşları;

Kamu NET ağına bağlanmış ve daha düzenli, güvenli bir yapılanma elde edilmiştir. Kurumlar arası bilgiler gizli ve önemli konulardan oluşabileceği için sistemin güvenliğine önem verilmiştir. Kamu NET (Kamu Sanal Ağı) UDHB ve Türk Telekom iş birliği ile kurulmuş ve kamu kurum ve kuruluşlar arasındaki bilgilerin kamu tarafından güvenli bir şekilde sağlanmasına imkân sağlamıştır. Kurumlar arası veri alışverişinin güvenli bir şekilde yapılması için gerekli ortamı

sağlayan bu sanal ağ ile internete kapalı, fiziksel ve siber saldırılara karşı daha güvenli sanal bir ağ elde edilmiştir. Bu şekilde kamu kurumları arasındaki paylaşımlar, fikir iletişimini artırmış ve ortak uygulamalar için bir standarda kavuşulmuştur. Veri paylaşımının güvenli olması bu alanda en önemli konu olduğundan dolayı 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'na 2015 yılında Madde 51 – (1) eklenmiş ve elektronik haberleşme ile trafik verilerinin paylaşımının gizliliği ile ilgili çerçeve çizilmiştir.

2.6. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARINA ÖRNEKLER

Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşümü çeşitli seviyelerde takip edilmektedir. Başta bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve etkileri olmak üzere, bilgi ve iletişim teknolojilerinin oluşturduğu değişim, eğitim, beceriler ve istihdam konusunda yaşanan gelişmeler, bilişim sektörünün gelişimi vb. dönüşüm alanları farklı göstergelerle takip edilmektedir.

Ülkemizin e-devlete geçişiyle birlikte teknoloji alanında ciddi altyapı örgütlenme çalışmaları ile beraberinde kurumsal düzeyde de uygulanacak birçok uygulama geliştirilmiştir. Devlet otoritesinin desteğiyle yürütülen bu çalışmalar ülkemize zaman ve hız açısından ciddi katkılarda bulunarak ekonomik ve toplumsal yaşamamızda büyük bir ivme kazandırmıştır. Yürütülen projeler hem yerel hem de genel olmak üzere iki alanda da geliştirilmiş olup bizim inceleyeceğimiz projeler genel yönetsel projeler olacaktır. En önemlilerine yer vereceğimiz bu bölümde daha çok Bakanlık düzeyinde olan genel projeler incelenmiş olup ülkemize sundukları hizmetler açısından değerlendirilecektir.

2.6.1. Adalet Bakanlığı (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi - UYAP)

Ülkemizin bilgi toplumuna geçişi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile iş dünyası, ticaret, kamu yönetimi gibi birçok alanda büyük değişimler yaşanmıştır. Bu başlık altında inceleyeceğimiz Adalet Bakanlığı (UYAP) örneği de bu değişimlerin en somut örneklerinden biridir. 'Adalet' kavramının önemi gereği yapılan işlemlerin hızlı ve ekonomik olması zorunlu prensiplerdendir. Yargı faaliyetleri gerek zaman açısından gerekse maddi açıdan hem devlete hem de vatandaşlara büyük külfet yükleyen bir alan olduğu için bu alanda elektronik devlet uygulamalarının

başlatılması en elzem ihtiyaçlar arasında bulunmaktadır. Geleneksel yapının etkisiyle ilerletilen işlerin yoğun emek istemesi, çok sayıda belge ve kaydın boş yere heba edilmesi, zaman ve emek kaybına neden olmasının yanında işlemleri daha da masraflı hale getirerek hata riskini de arttırmaktadır.

Özellikle yargı alanında işlemlerin hızlı ve pratik bir şekilde ilerlemesinin zorunlu olması geç kalınmış adalet, adalet değildir ilkesini aklımıza getirmektedir. Çünkü adalet kavramı diğer bütün işlemlerden farklı bir boyuta sahiptir ve devletin vatandaşına zamanında adalet dağıtması için bahane bulma ihtimali bile bulunmamaktadır. Bu görevi en doğru şekilde ve en önemlisi zamanında yerine getirebilmenin yegâne yolu ise geleneksel yapıdan sıyrılıp bilgi toplumuna geçişi sağlamaktır. Bilgi toplumunun Adalet Bakanlığı'ndaki yansıması ise UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi) olarak karşımıza çıkmaktadır.

Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin iş sürecinde hız ve kolaylık sağlayan ve en önemlisi güvenli bir şekilde bu işlemleri yürüten bu sistemin ana amacı, adaletin yerine getirilmesindeki zaman kaybını önleyerek vatandaşın mağdur olmasının önüne geçmek ve Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmaktır (www.uyap.gov.tr, Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2018). Yargıtay Bilgi Sisteminin de UYAP kapsamına alınmasıyla, adliyelerde başlayan süreç kesintiye uğramadan ve zaman kaybedilmeden devam edecek, böylece teknoloji adaletin hizmetinde olacaktır. Bu kapsamda UYAP, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımıyla tam entegre bir şekilde otomasyona geçirilmesidir (www.uyap.gov.tr, Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2018).



Şekil 9. UYAP Ekran Görüntüsü[9]

Merkez ve taşra olmak üzere iki bölüme ayrılan Ulusal Yargı Ağı Projesinde (UYAP); merkez aşamasında bakanlık merkez teşkilatı ve bağlı birimlerinin günlük işlem ve yazışmalarının dijital ortam yardımıyla yapılması, tüm verilerin veri tabanlarında tutulup bilgisayar ağı kurularak izlenmeye başlanması, merkez teşkilatında gerçekleştirilen tüm personel, finans, tedarik, malzeme bilgileri ve cezaevlerine ait bilgilerin izlenebilmesi amaçlanmıştır (Türkiye Bilişim Derneği, 2005: 6). UYAP'ın ikinci aşaması olan taşra teşkilatı bölümünde ise taşradaki bütün birimlerin yargı ve yargı destek faaliyetlerinin süratli ve işlevsel bir şekilde otomasyona geçirilmesi, dış sistemlerde ihtiyaç duyulan veri alış-veriş bütünlüğünün sağlanması, her tüm yazışma ve haberleşmenin elektronik ortamda yapılması, davaların hazırlık aşamasından sonuçlanana kadar elektronik ortamda takibi ve sonuçlandırılabilmesi amaçlanmıştır (DPT, 2005: 57).

Elektronik devlete geçiş aşamasındaki en büyük hedeflerden biri olan diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla tam entegrasyon ve zaman gerektirecek belge alışverişinin yerini alacak olan kâğıtsız ofis ortamı işlemleri bilgisayar ortamına taşınarak, adli ve idari makamlara intikal eden konuların bütün vatandaşları ayırt

[9] www.uyap.gov.tr. Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2018.

etmeksizin tatmin eden bir zaman diliminde tamamlanması sisteme olan güveni arttırmış ve projenin orta ve uzun vadeli hedeflere ulaşmasında büyük bir rol oynamıştır. UYAP ile Türkiye'deki bütün adlî ve idarî yargı birimleriyle entegrasyon sağlanmış ve sistemin birbirinden bağımsız çalışmaması birçok hatanın da önüne geçmiştir. Proje ile bütün mahkemeler birbirleriyle ya da yüksek mahkemelerle ve diğer kamu kurumlarıyla (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, Polis Bilgi Sistemi gibi), anında bağlantı kurma şansı yakalamış ve bilgi belge akışındaki aksaklıklar tamamen ortadan kaldırılmıştır. Sisteme giriş sırasında birçok buton sunularak, alternatif seçeneklerle vatandaşa kolaylık sağlanmış ve vatandaşlara işlerini elektronik ortamda takip etme şansı verilmiştir. Örneğin duruşmaların, ara kararlarının yerine getirilmesi bilgisayar ortamında takip edilecek, dosyanın safahatı, eksik belge ve işlemleri bir tablo halinde hakîme gösterecek şekilde yazılımlar geliştirilmiştir. Geliştirilen sistemle her aşamada kendini güncel tutan portal verilerin tekrar tekrar girilmesini önleyerek hata payını azaltmıştır. Birçok konuda Adalet Bakanlığı'na yenilik getiren UYAP'ın sağladığı en büyük yararlar aşağıdaki gibidir (Özcan, 2006: 85-87):

-Yargı sistemindeki tıkanmanın önemli ölçüde aşılmasına yardımcı olmaktadır.

-Karar verme süreçlerinin hızlanması ile adalet gecikmeksizin yerine getirilerek vatandaşın mağdur olması engellenmektedir.

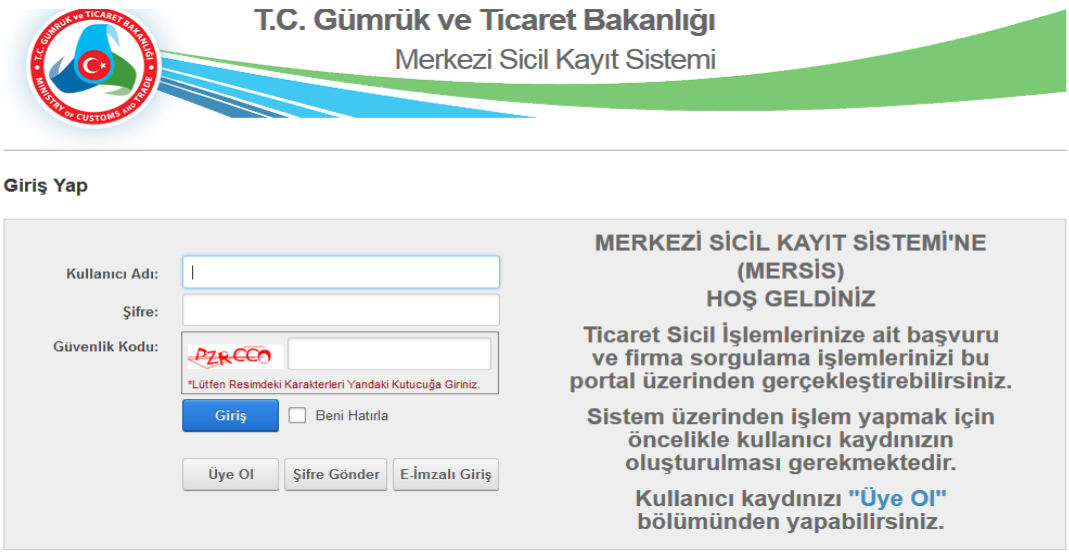
-Personel, haberleşme ve kırtasiye giderlerinden ve zamandan tasarruf sağlanmaktadır.

-Yargının işleyişine sürat ve güven kazandırarak Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi önünde yargının işleyişinden kaynaklanan tazminatlara mahkûm olunmasına son verilmesi ile devletin uluslararası platformda itibarının arttırılmasına ve Avrupa Birliği'ne üye olma yolunda önemli avantajlar sağlamaktadır.

2.6.2. Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS)

Hayata geçirilmesi Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen Merkezi Sicil Kayıt Sistemi kısa ismiyle MERSİS için bakanlık şu amacı öngörmüştür; kamu kurumlarının tüzel kişiliklerle ilgili ihtiyacı olan bilginin tek

noktadan sunulması, sisteme dâhil kişiliklere ait bilginin vergi numarası ile bir sistemde birleştirilmesi, sistemde tutulan şirket bilgilerinin uluslararası standartlara uyumlu hale getirilmesi" şeklinde belirtilmiştir (www.mersis.gtb.gov.tr,Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018). Ticaret sicil kayıtları ile tescil ve ilana muhtaç olan hizmetlerin düzenli bir şekilde depolandığı ve dijital ortamda kullanıcılara sunulduğu bu sistemde işlemlerin çoğu MERSİS numarası ile gerçekleştirilir. 16 haneden oluşan bu numara Limited ve Anonim şirketlerde '0' ile başlar ve devamında vergi numarasıyla devam eder. Şahıs şirketlerinde ise şirket sahibine ait T.C. kimlik numarası ile başlar ve 00090,00023 gibi rakamlarla biter. Siteye giriş yapıldıktan sonra kullanılan bu numarayla işlemlerin çoğu yürütülebilmektedir. Sitenin giriş sayfası aşağıdaki şekilde dizayn edilmiştir;



Şekil 10. MERSİS Kayıt Sistemi Ekranı[10]

Ana sayfası kullanıcıların rahat kullanımı açısından oldukça basit ve anlaşılır şekilde dizayn edilen MERSİS sayfası ticaret yapan firmaların tüm verilerini güvenlik ve bazı kurallar çerçevesinde diğer ticari firmalarla paylaşarak ortak bir alan yaratmıştır. Buna ek olarak, sistemde yer alan bilgiler yine bazı kural ve çerçeveler çizilerek, özel sektör kuruluşları ile de paylaşıma izin vermektedir. Firmaların ticaret sicil kayıtlarını, borç kontrollerini, aktif olup olmadıklarını ve daha

[10] https://uygulama.gtb.gov.tr, Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018.

birçok hizmeti elektronik ortama aktaran MERSİS ticaret sicil müdürlüklerine gitmekten kullanıcıları kurtarmıştır. Sistemin kullanımı için bilinmesi gereken en önemli şey araştırmak istediğiniz firmanın MERSİS numarası olup, bu şekilde firma bilgilerine en rahat yoldan ulaşarak araştırma yapılabilmektedir (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Yönetmeliği/29417). Ortak veri tabanında, ticaret sicili kapsamında bulunan sermaye şirketleri, kooperatifler, şahıs işletmeleri, dernek ve vakıf işletmeleri ile şube kayıtlarını barındıran sistem manuel ortamda sunulan hizmetlerin neredeyse hepsini dijital ortama taşımıştır. Sunulan hizmetin kurumlar arası birlik ve beraberlik ortamı içinde gerçekleştirilmesine oldukça önem veren e-devlet sistemi, bu kurulumda da tüm birimlerin birbiriyle bağlı bir şekilde çalışmasını öngörmüştür. Örneğin, tüm sicil müdürlükleri işlemleri bu sistem üzerinden gerçekleştirmek zorunda olup bağımsız hareket edilmesi engellenmiştir.

Sistemde ilk olarak ticaret sicil müdürlüklerine gitmeye gerek kalmadan ticaret siciline kayıt yaptırma zorunluluğu olan kooperatifler, sermaye şirketleri, şahıs işletmeleri, yabancı şirketlerin Türkiye de bulunan şubeleri ile dernek ve vakıflar tarafından kurulan işletmelerin bilgileri elektronik ortamda kaydedilerek merkezi bir ticaret sicili kayıt sisteminde bulunacaktır. Daha öncede belirttiğimiz gibi bilgilerin ortak veri tabanında bulunması nedeniyle gerektiğinde diğer kamu birimleri ile paylaşım yapılacak ve Maliye Bakanlığı'nın ilgili birimleri ve diğer kamu kurumları ile (Adalet Bakanlığı, Kamu İhale Kurumu, TÜİK vb.) bilgi alışverişi yapılacaktır. Bu şekilde elektronik ortama taşınan bu hizmetler ile hem devletin hem de kullanıcıların avantajları artacak ve ülke olarak kırtasiye, bilgi alışverişi, insan kaynağı, ortak hizmet anlayışı ve maddi giderlerin büyük kısmından tasarruf edilmesi sağlanacaktır.

2.6.2.1. Tek Pencere Portal Sistemi

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tek Pencere portal uygulamasına dair GTB Risk Yönetimi ve Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından genel kullanım rehberi kullanıcıları büyük ölçüde rahatlatmıştır. Söz konusu Rehber'de; "Tek Pencere Sistemi E-Başvuru uygulaması kullanılarak kendi adına başvuru yapacak mükelleflerin gümrük sistemi olan BILGE'de tanımlı değil ise gümrük sisteminde işlem yapabilmeleri için Gümrük Müdürlükleri'nden "Merkezi Bilge V2 Programı

Kullanıcı Yetkisi" almaları gerektiği, İlgili Gümrük Müdürlüğü tarafından uygun bulunması halinde başvuru yapacak mükellefin BILGE kullanıcısı olarak sisteme gümrük idareleri tarafından tanımlanacağı, mükelleflerin gümrük sisteminde işlem yapmaya yetkili olması durumunda ise özetle "firma sahibi", "firma temsilcisi" ve "gümrük müşaviri" yetkilerinden herhangi birinde yetkisi bulunmakta ise yeniden yetki almalarına gerek bulunmadığı, mükelleflerin, yetkilendirme işlemlerinin tamamlanmasının akabinde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın web sayfasındaki https://uygulama.gtb.gov.tr/TekPencere linkini kullanarak Tek Pencere Sistemi uygulamasına giriş yapabilecekleri ve işlemlerini gerçekleştirebilecekleri bildirilmektedir.

Sistem; gümrük işlemlerinin gerçekleştirilme aşamasında istenen tüm belgelerin tek noktadan sunulmasını sağlayan e-belge aşaması ile diğer kurumlara yönelik oluşabilecek hizmet taleplerinin yine tek noktadan gerçekleştirilmesini sağlayan e-başvuru aşamasından oluşmaktadır. Uygulama ile geleneksel şekilde yapılan belge kontrollerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış ve böylece kullanıcı hataları en aza indirgenerek kontrollerin etkinliği arttırılmıştır. İşlem sürelerinde yaşanan bu verimlilik ülkemize ve kurumlar arası verimliliğe büyük katkı sağlamaktadır.

2.6.3. Polis Bilgi Sistemi (POLNET)

POLNET bir e-devlet projesi olarak; Emniyet Genel Müdürlüğü birimlerine ve diğer temel dış kurumlara (Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Başbakanlık, Jandarma Genel Komutanlığı vb.) sağladığı yararlar açışından ve hizmet sunduğu kitlenin neredeyse tüm kullanıcıları kapsaması nedeniyle birçok kişiyi yakından ilgilendirmektedir. POLNET tam olarak; Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşlarımızın zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir “Polis Bilgi Sistemidir”. (http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr, Erişim Tarihi: 15 Nisan 2018).

POLNET hayata geçirilirken ulusal ve uluslararası tüm sistemlere ve bilgi ağlarına kolay bir şekilde entegre olacak şekilde tasarlanmıştır. Ülkemizin geniş bir

hedef kitleyle beraber bilgi toplumuna geçişini hızlandıran projelerden biri olan bu sistem ile teşkilat sisteme entegre edilerek uygulamalar başlatılmış ve e-devlet için gerekli hazırlıklar yapılmıştır. Çağımızın hızla gelişen sosyal, ekonomik ve özellikle teknolojik değişmelere ayak uydurması adına her alanda ihtiyaç duyduğumuz e-devlet bu alana da girerek sistemin kolaylığını tüm kullanıcılara sunmuştur. Uygulanması; bilinçlendirme çalışmalarının desteğiyle her gün artan ve dünyada benzerleri arasında önde olan POLNET ülkemizin güvenlik hizmetine büyük destek sağlayarak güvenlik konusunda riskli olan bir alanı kapatmıştır. Hızlı, güvenli ve doğru bilgilere erişim imkânı sağlayan bu proje, yeni teknolojilere tamamen açık olduğundan günden güne gelişmiştir. Bilgisayar ve iletişim altyapısı konusunda tüm teşkilatın bilgi otomasyonunu ve ortak veri tabanını içeren bir uygulama olmuştur. Oluşumuna bakıldığında; polis veri bankası ve polis sistemi iletişim altyapısının ortak bir şekilde kullanımı görülebilmektedir. Site incelendiği takdirde projenin temel amacının; emniyet teşkilatının başlıca görevleri arasında bulunan ve daha doğru ve hızlı hizmet anlayışı çerçevesinde, mevcut bilgi teknoloji sistemini geliştirerek hizmet sunmak olduğu görülmektedir. Getirilen bu sistemle kurumun hizmet alanına giren; kaçakçılık, genel asayiş ve güvenlik gerektiren olay bazlı hizmetler, araç, pasaport, silah ruhsatı vb. hizmetler, tahdit, GBT gibi önlem amaçlı hizmetler, iletişim hizmetleri (telefon, fax, e-posta) gibi işlemlerin tamamı ortak bir bilgi sistemi ve alt yapıda birleştirilmiştir (www.egm.gov.tr, Erişim Tarihi: 14 Nisan 2018).

POLNET sistemi ile ülkemizin rahatladığı ve sistemin faydalarını hissettiğimiz konular şöyle özetlenebilir (Kocabal, 2008: 1-4) ;

-Gözaltı süreleri eski sistemdeki gibi uzun olmamakta ve gereksiz bir şekilde gözaltına alma olayları ortadan kalkmaktadır.

-Vatandaşlar için en çok zaman alan işlemlerden olan pasaport, araç tescil, sürücü, silah ruhsat hizmetleri bürokrasiden arındırılmış ve en kısa sürede gerçekleştirilmektedir.

-Trafik cezalarının izlenebilirliğinin artması ve etkin trafik denetimler ile kaza oranların düşmüştür.

-Hudut kapılarında verilen hizmetlerle ülkemizin imajına ve turizmine olumlu katkılar sağlanmaktadır.

-E-devletin bir parçası olan POLNET'ten elde edilen bilgilerle internet üzerinden vatandaşlarımıza doğrudan elektronik ortamda hizmet verilir duruma gelinmiştir.

2.6.4. E-Sağlık Sistemleri

2.6.4.1. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS)

Sağlık hizmeti ve uygulamalarının dünyada ve ülkemizde arz ettiği önem nedeniyle sağlık alanının e-hizmete geçiş için öncelikli bir alan olduğu tartışılmayacak bir gerçektir. Sağlık hizmetlerinde en önde gelen e-hizmetlerden biri olan Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), ülkemizde uygulamaya geçmiş olan ve tüm illerde Aile Hekimi ve Aile Sağlığı elemanlarının hizmetine sunulan bir uygulamadır. Sağlık hizmetlerinin de diğer resmi uygulamalar gibi elektronik ortamda kayıt altına alınmasını içeren bu sistemle vatandaşların bilgileri Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) veri tabanına kaydedilmektedir. Kişilerin T.C. kimlik numaraları baz alınarak her hasta için burada kişiye özel bir dosya açılarak eski sistemin karışıklığının önüne geçilmiştir. Bilgilerin depolandığı bu alan "E-Sağlık Projeleri "içinde en geniş kullanıcı kitlesi olan ve sahada verilen sağlık hizmetini bütün detaylarıyla merkeze kısa sürede iletebilecek olan bir uygulamadır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017).

2.6.4.2. Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)

Vatandaşlarımız için günlük hayatta en çok hissedilen e-devlet avantajlarından birisi olan MHRS; vatandaşların Sağlık Bakanlığı'na bağlı 2. ve 3. basamak hastaneler ile ağız ve diş sağlığı merkezleri için 'Alo 182' hattından Merkezi Hekim Randevu Sistemi'ne bağlanarak canlı bağlantıyla veya internet sitesi üzerinden kendi ihtiyaçları doğrultusunda istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilmelerini sağlayan ve saatlerce sıra beklemenin önüne geçen bir uygulamadır (www.mhrs.gov.tr, Erişim Tarihi: 15 Nisan 2018). Sistemin mobil uygulamasının da faaliyete geçmesiyle hizmet alanı oldukça genişlemiş ve sağlık alanındaki önemli problemlerden birinin önüne geçilmiştir.



Şekil 11. Merkezi Hekim Randevu Sistemi Ekran Görüntüsü[11]

2.6.4.3. E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi

Ülke olarak, birey ve toplum sağlığına verilen önem neticesinde bu alanda geliştirilmesi gereken çok fazla eksiğin olması ve etkili tedavi planlarına olan ihtiyacımız nedeniyle sağlık konusundaki e-devlet uygulamalarına olan ihtiyaç artmaktadır. Bu ihtiyaçlardan biri olan E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi 2015 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından kullanıcıların kendi bireysel elektronik sağlık kayıtlarına erişebileceği bu projeyi hizmete sunmuştur.



Şekil 12. E-Nabız Kişisel Sağlık Sistemi Ekran Görüntüsü[12]

[11] www.mhrs.gov.tr, Erişim Tarihi: 15 Nisan 2018.

[12] TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017.

Oluşturulan altyapı ile vatandaşlar e-hizmet internet sitesi veya e-devlet kapısı aracılığıyla uygulamaya ulaşabilmektedir. Vatandaşların önceden sağlık hizmeti aldıkları hastane veya diğer sağlık kuruluşlarında kişisel başvurularıyla ilgili konulan teşhis, tahlil, tıbbi görüntü, reçete, alerji ve benzeri sağlık bilgilerine tekrar oraya gitmeden, sıra beklemeden, zaman ve maddi açıdan tasarruf sağlayarak ulaşabildikleri bir uygulamadır. Bu uygulamanın da hizmet alanını giderek genişletmek adına mobil uygulaması hizmete sunulmuştur.

2.6.4.4. İlaç Takip Sistemi (İTS)

Daha çok devletimize fayda sağlayacak bu uygulama Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK) tarafından yürütülen bir çalışmadır. İlaç Takip Sistemi ile ilaçların, üretim veya ithalatından başlayarak vatandaşlara ulaştırılması sürecine kadar olan aşamadaki her hareketi kontrol altına almak için kullanılan bir sistemdir. Takibi ilaçların üzerine eklenmiş kare kodlar sayesinde gerçekleştirilen bu sistemde ürünün hareketleri kaydedilerek gerçek zamanlı bir veri tabanında saklama olanağı bulunmaktadır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017) Böylece ilaç kaçakçılığı veya ilaç sahteciliği en aza indirgenmekte ve böyle hassas konularda dahi yolsuzluk yapabilecek kişilerin önüne geçilmektedir.

2.6.5. TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi)

En yaygın kullanıma sahip olan e-devlet projelerinden biri olan Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) ülke genelinde mülkiyete dair bilgilerin elektronik ortama aktarılmasıyla, konuyla alakalı her türlü sorgulamanın yapılmasına izin veren en temel projelerden biridir. Manuel ortamda devlete ve çalışanlarına ciddi anlamda külfet oluşturan bir alan olması nedeniyle TAKBİS uygulaması tapu ve kadastro uygulamaları için büyük önem arz etmektedir. Genel olarak ülkedeki tüm tapu ve kadastro kayıtlarının, zaman ve maddi açıdan tasarruf sağlayacağımız bilgisayar ortamına aktarılmasını içeren bu sistemde; tüm faaliyetler en kısa zamanda yürütülmekte ve gerek özel gerekse kamu taşınmaz mallarının etkin bir şekilde hata payı en aza indirgenerek takip ve kontrolü sağlanmaktadır. TAKBİS uygulamasıyla vatandaşa sunulan hizmetin kalitesi artmış olup en önemlisi de hizmetin güvenilir

.

olması ile birçok karışıklığın önüne geçilmiştir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü TAKBİS'i aşağıdaki özellikleriyle tanımlamıştır (https://www.tkgm.gov.tr, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2018);

-Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün tapu ve kadastro tekniği ile ilgili işlemlerini standart bir yapıya oturtan ve Tapu Sicil ve Kadastro Müdürlüklerinde yürütülen işlemlerin mevzuata uygun bir şekilde ve bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan;

-Geliştirilen uygulama yazılımlarına dâhil edilen kontrol ve uyarı mekanizmaları ile memurun yaptığı işlemle ilgili riskini minimize eden veya ortadan kaldıran; ilgili memura ekranı üzerinden yaptığı işlemle ilgili en son mevzuat desteği sağlayan, yapılan işlemle ilgili açıklayıcı bilgi sağlayarak kendi ekranı üzerinden Bilgisayar Destekli Eğitim imkânı getiren,

-Üretilen verilerin Genel Müdürlükte kurulacak sisteme akmasıyla entegre bir yapı oluşturan, mevzuat değişikliği yapılması halinde vatandaşın satış benzeri işlemleri Türkiye'nin herhangi bir yerinden yapabilmesini sağlayan;

-Müdürlüklerin ve müdürlük personelinin performansının üst hiyerarşi tarafından izlenebilmesini sağlayan,

-Memur inisiyatifini ortadan kaldırarak işlemlerin yasal mevzuata uygunluğunu, vatandaşa en kısa sürede ve doğru sonuç sağlayarak, devletle vatandaş arasında zaman içinde yıpranan güven duygusunu geliştirecek,

-Merkezde oluşan bilgileri kullanarak bölge müdürlükleri ve genel müdürlük merkez birimleri için karar destek fonksiyonları ve raporları üreten,

-Herhangi bir kamu kuruluşu için taşınmaz ile ilgili stratejik konularda anlık istatistiki sonuçlar üretecek,

-Milli güvenlik açısından gereken yabancı mülkiyetindeki taşınmazlar ve yabancıların hangi yörelerde taşınmaz hareketinde bulundukları, yoğunlaştıkları hususunu merkezden ve kolaylıkla izlenebilecek,

-Tarım bilgi sistemine ve doğrudan gelir desteğine esas çiftçi kayıt sistemine doğru ve güncel bilgi altlığı oluşturan,

-Mali suç araştırmaları ve mal varlığı sorgulamalarını tek bir merkezden yaparak, mali suçlarla ilgili sorgulamaları en kısa sürede sonuçlandırılarak, rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede devletin etkin denetimini sağlayacak,

-Ve tüm bu işlemleri Coğrafi Bilgi Sistemi/Arazi Bilgi Sistemi mantığında gerçekleştiren entegre bir bilgi sistemidir.

Kamudan vatandaşa verilen e-hizmetler konusunda 2006 yılında birinci olan TAKBİS projesi ile ülke genelinde Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin (TAKBİS) kullanımı artırılmıştır. Bu kapsamda; sistemin daha detaylı çalışması adına tapu kadastro hizmetlerini daha detaylı hizmet çerçevesinde sunacak Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS/GIS) ve Arazi Bilgi Sistemi (LIS) kurulmuştur. Böylece problemlerin analiz edilmesi, çözüm yollarının saptanması sağlanmış ve böylece işlemlerin bir standarda oturtularak elektronik ortamda yerine getirilmesi hızlandırılmıştır.

2.6.5.1. TAKBİS'i Oluşturan Unsurlar

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de e-devlet projeleri için gerekli unsurlar gerekmektedir. Ülke olarak kullandığımız en geniş çaplı projelerden olan TAKBİS projesi içinde gerekli olan en önemli unsurlar elektronik devlet yapısının temeli olan teknolojik altyapı ile geleneksel devlet isleyişinden arındırılmış eğitilmiş personeldir. E-devletin gereği olarak hizmette bütünlüğün öngörülmesiyle TAKBİS'in uygulandığı tüm birimlere en güncel ve doğru bilgileri ulaştırmakla yükümlü olan bu proje gerekli verimlilikte çalışabilmesi için güçlü yazılım ve donanım altyapısına ihtiyaç duymaktadır. Proje'nin istenilen amaca ulaşması için bu unsurların eksiksiz şekilde sistemde bulunması gerekmektedir. Tüm çalışanlara gerekli eğitimleri vererek teknolojik altyapıyı geliştirerek elektronik devletleşme yoluna doğru, güvenilir ve güncel bilgilerin sunulması hedeflenmektedir (https://www.takbisbilgi.tkgm.gov.tr, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2018).



Şekil 13. TAKBİS'i Oluşturan Unsurlar[13]

2.6.5.2. TAKBİS Projesinin Amaçları

TAKBİS projesinin en temel amaçları aşağıda sıralanmıştır (Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, 2009: 5);

-Tapu ve kadastro işlemlerine dair her türlü faaliyet ve karar verici mekanizma için lazım olan işlemlerde mevcut durumu gösteren geçerli ve güvenli arazi bilgilerinin vatandaşa sunulmasını sağlamak, tapu kayıtları ve haritaların güncel bir şekilde kayıt altında tutmak, tüm bilgilerin elektronik ortama aktarılmasını gerçekleştirmek, bilgileri sürekli olarak güncel bir şekilde tutarak bunların bilgi sistemleri teknolojisi ışığında verimli bir şekilde yeniden değerlendirilmesi ve kullanıma sunulmasını sağlamak,

-Tapu ve kadastro çalışmalarına dair bilgilerin çok amaçlı bir arazi bilgi sistemine geçişinin sağlanması ile bu bilgilerin herkesin paylaşımına açık olmayan bir ortamda ve güvenli bir şekilde tutulmasını ve ilgililere gerektiğinde erişime açık olmasını sağlamak,

[13] https://www.tkgm.gov.tr/tr/bis, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2018.

-TKGM hizmetlerinin manuel ortama göre daha sağlam, güvenilir ve etkin bir erişim fırsatıyla planlanmasını sağlamak ve faaliyete geçirilmesinde kolaylık sağlamak,

-Diğer kurum ve kuruluşlara verilmekte olan bilgilerin hatadan olabildiğince uzak bir şekilde, herhangi bir mükerrerliğe sebebiyet vermeden üreterek ve güncel, güvenilir bir bilgi ve veri akışının oluşumunu sağlamak.

2.6.6. E-Eğitim Sistemleri

Millî Eğitim Bakanlığı tarafından koordine edilen eğitim sistemi de gelişen ve değişen dünyaya ayak uydurarak eğitim sisteminde yenilikçi adımlar atmaya başlamıştır. Bu doğrultuda e-eğitim yolunda sağlam adımlar atmak adına sunulacak olan elektronik hizmetler ve diğer çeşitli uygulamalar için merkezden sağlanan bir altyapı sistemi oluşturulmuştur.

Oluşturulan alt yapı ile birlikte verilmesi planlanan e-eğitim hizmetleri için resmi ve özel statüdeki tüm kurumların yararlanabileceği 3 temel e-devlet uygulaması sisteme kazandırılmıştır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017).

2.6.6.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesindeki kurumların örgün ve geniş bir kitleye ulaştırılması oldukça önemlidir. Eğitim kaynaklarının yönetimi ve düzenli bir şekilde işletilmesi için oluşturulan kurumsal otomasyon ve e-devlet uygulamalarından e-eğitim sistemleri içinde en yaygın kullanım alanı MEBBİS'tir. Sistem bünyesinde MEB personeli, taşınır veya taşınmaz kaynakları, sunulan eğitim olanakları, bütçe yönetimi ve eğitim sisteminin gelişmesine dair birçok uygulama barındırmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri uygulamasında eğitim hizmetlerine dair neredeyse her genel müdürlüğün bir ya da birkaç modülü bulunmaktadır. Bu modüllerin bazıları; kullanıcı yönetimi, e-soruşturma, denetçi, performans yönetimi, e-yatırım, istatistik, sosyal tesisler, e-talep, öğretmen evleri gibi kutucuklarla hizmet vermektedir.



Şekil 14. MEBBİS Ekran Görüntüsü[14]

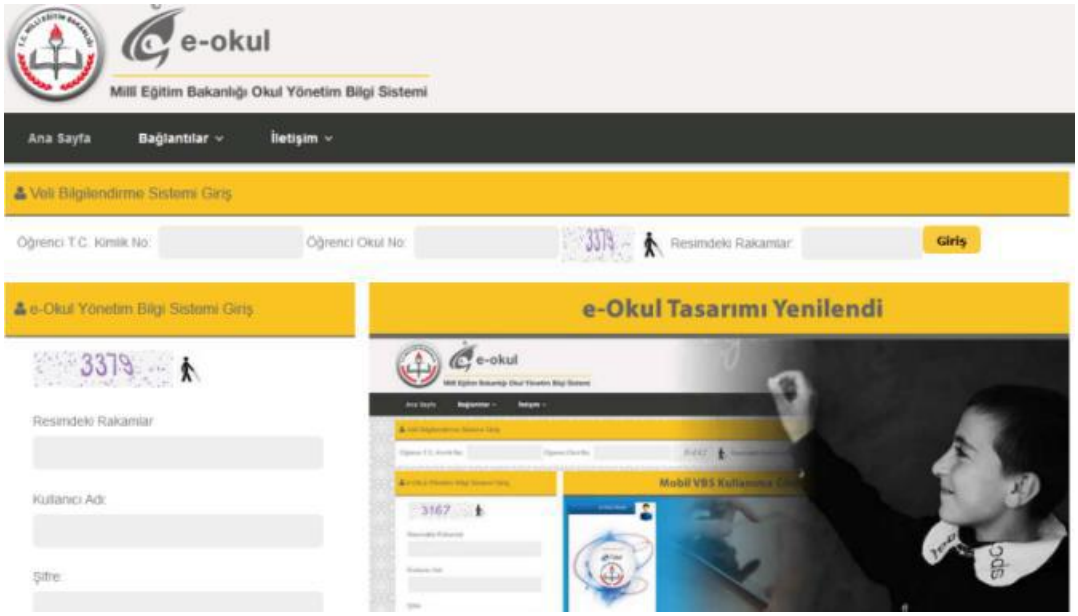
2.6.6.2. E-Yaygın Otomasyon Sistemi

2008 yılında oluşturulan ve uygulamaya girdiği günden beri kullanılan e-Yaygın Otomasyon Sistemi; sürekli olarak yürütülebilecek e-eğitim faaliyetlerinin koordinasyonu ve yönetimi için çalışmaktadır. Yaygın eğitim hizmetinin verildiği tüm eğitim merkezleri ve mesleki eğitim kurumları aynı uygulamadan oluşmaktadırlar. Sistemin altyapı yenilenmesi 2014 sonbaharı itibari ile gerçekleşmiştir.

2.6.6.3. E-Okul

MEBBİS projesi kapsamında oluşturulan e-okul sistemi 2007 yılı ocak ayında sisteme entegre edilmiş bir e-eğitim sistemidir. Öğrencilerin okula kayıt anından başlayıp mezuniyetine kadar olan süreçteki bütün bilgileri barındıran bir sistemdir. Okullardaki eğitim, öğretim ve öğrencilerle alakalı tüm işlemlerin elektronik ortama taşınmasını sağlayan bu sistemle veliler de öğrencileri daha rahat takip edebilmektedir. Öğretmen, öğrenci ve velilere hizmet sunan bu web yazılımında en yaygın olarak kullanılan hizmetler Veli Bilgilendirme Sistemidir (VBS).

[14] TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017.



Şekil 15. E-Okul Ekran Görüntüsü[15]

2.7. E-TÜRKİYE UYGULAMALARI KAPSAMINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Kamu kurumlarının dijital devlete geçişiyle hizmet sunmaya başlamaları projenin tam anlamıyla başarıya ulaştığı anlamına gelmemektedir. Aynı zamanda kullanıcılar da sağlanan hizmeti kendi yaşamlarına entegre edebilecek kapasiteye sahip olmalıdırlar. E-devlet olma yolunda hızla ilerleyen ülkemiz uyguladığı çoğu projede başarılı sonuçlar elde etse de ülkemizdeki bazı mevcut projelerin uygulanmasında çeşitli sorunlarla karşılaşılmaktadır. E-devlete geçişle birlikte uygulamaya konulan çalışmaların beraberinde getirdiği sorunlar yasal, teknik ve idari sorunlar şeklinde üç başlık altında açıklanabilir (Türkiye Bilişim Derneği, 2001: 47-49).

2.7.1. Yasal Sorunlar

E-Türkiye projesinde ülke olarak karşılaştığımız bazı yasal sorunlar aşağıdaki gibidir;

[15] TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017.

-Elektronik belgelerin devlet tarafından kabulünde kimlik netliğinde problem yaşanması,

-Sanal kurum kimliğinin tanımlanamaması,

-Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması konusundaki problemler,

-Elektronik imzanın kabulünde yaşanan problemler,

-İnternet ortamında işlenen suçlar,

-Sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı sorunları,

-Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması,

-Kamu kaynaklarının verimsiz ve yanlış kullanılması.

2.7.2. Teknik Sorunlar

E-Türkiye uygulamalarında karşılaşılan teknik sorunlar şunlardır;

-Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete erişim için yeterli altyapının olmaması,

-Gizliliğinin ve güvenliğin sağlanamaması,

-Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulamaması,

-İletişim altyapısının yetersizliği.

2.7.3. İdari Sorunlar

E-Türkiye uygulamalarında karşılaşılan idari sorunlar şunlardır;

-Kalifiye personel ihtiyacı,

-Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışma ihtiyacı,

-Koordinasyon kurulunun oluşmaması,

-Kullanıcının gideri,

-Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması şeklindedir.

Yukarıda da görüldüğü üzere ülkemiz e-devlet anlayışına geçişte hala bazı ciddi problemler yaşamaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli nokta; e-devlet oluşumunun sadece teknik olarak değil, bütüncül bir yapıyla var olacağıdır. Değişim ve dönüşüm gerektiren bu yapılanmada var olan bütün sorunlar aynı ölçüde değerlendirilmeli ve o yönde önlemler alınmalıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-MALİYE KAPSAMINDA GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI PROJELERİ

3.1. MALİYE BAKANLIĞI'NIN E-DEVLET UYGULAMALARINDA GENEL DURUMU

Elektronikleşen devlet yapılanmalarından önce dünya ekonomisine bakıldığında; sistemin tamamen geleneksel metotlarla yürütüldüğü, vergilerin de yine geleneksel yollarla toplanmaya çalışıldığı ve diğer tüm ekonomik uygulamalarda da buna benzer metotlarla çalışıldığı gözlemlenmektedir. Ancak elektronik sisteme geçişin başlamasıyla dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de işlemler dijital ortama taşınmaya başlanmıştır. Kullanıcıların sisteme entegre olabilmesi adına eğitimler verilmiş, internet erişimi kolaylaştırılmış ve bu yönde birçok adım daha atılmıştır. Örneğin sistemin geliştirilmesiyle vergi dairesine gitmeden işlemlerin yapılmasının önü açılmış ve vergi ödemeleri mükellefler tarafından internete bağlı bilgisayarlar veya çevrimiçi haberleşme araçları sıra beklemeden kısa bir zaman diliminde yapılabilmektedir. Vergi dairelerinin otomasyonunu gerçekleştirmelerinde şüphesiz bilişim teknolojilerindeki gelişmeler çok etkili olmuştur. Yaşanan gelişmelerle birlikte temel işlemlerin çoğu sistemden işlenmeye başlanmıştır. Sistemle birlikte vergi mükellefleri beyannamelerini elektronik ortamda verebilmekte, beyannamelere dair tahsil ve tahakkuk işlemlerini bilgisayar ortamında rahatça yapabilmekte ve gelir/servet harcamaları ile ilgili konularla alakalı bilgileri elektronik ortamda toplanmasıyla ve en nihayetinde vergi denetiminin bilgisayar destekli yapılmaya başlanmasıyla sistemin kullanımı günden güne artmıştır. Gelişen elektronik sistemle e-vergileme sistemi de günden güne ilerlemiş ve gelecekte daha fazla hizmet sunacak güçlü bir alt yapıya sahip olmasına yönelik olarak, e-devlete

geçiş projeleri geliştirilmiştir. Gelişimi hala devam etmekte olan projelerin başında Maliye Bakanlığı'nın yürüttüğü çalışmalardan olan Saymanlık Otomasyon Projesi Say2000 gelmektedir. Bunun yanında sistemin gelişimi durmamış ve vergi sisteminin modernizasyonu adına VEDOP serisi uygulanmaya başlanmıştır. VEDOP sistemiyle birlikte vergi mükelleflerinin var olan tüm vergi borç ve alacaklarının tek bir işlemle görülebileceği mükellef hesapları oluşturulmuştur. İnteraktif vergi dairesi ile e-tahsilat Sistemi, e-beyanname, e-fatura, e-yoklama fişi görüntüleme gibi hizmetlerle kullanıcıların ve çalışanların da işi kolaylaştırılmıştır.

3.2. GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI İLE REFORM

E-devlete geçişle birlikte tüm dünyada başlayan değişim furyası vergilendirme alanına da sıçramış ve birçok gelişmiş ve de gelişmekte olan ülkede olduğu gibi Türk vergi sisteminde de reform sürecinin başlamasını sağlamıştır. Reform süreciyle birlikte yeni yönetişim ve kamu yönetim alanlarının yeniden yapılandırılması konusu gündeme gelmiştir. Geleneksel yapının aksine kamuda verimlilik, etkili çalışma, hızlı ve hizmet kalitesi yüksek bir yapılanma öngören yeni yönetim felsefesi, odak noktasına verimlilik ve kamuda hesap verme sorumluluğunu yerleştirmiştir. Türk vergi idaresinin reform sürecine adapte olmasıyla birlikte bilgi teknolojisinin kullanımına yönelik birçok proje geliştirilmiştir. Girilen süreçle birlikte yeni kamu yönetimi anlayışına dayanarak daha saydam, etkili ve verimli gelir idaresi sistemi oluşturulmuştur. Doğru bilgiyi zamanında üretme, gerekli bilgileri yönetime ve kullanıcılara sunma, kurumlar arası bilgi ve uygulama alışverişini sağlayacak ve mükelleflerin vergi dairesine gitmeden hızlı ve güvenli bir şekilde hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar sistemi hayata geçirilmeye başlanmıştır. Bunlara ek olarak, hem ülkeye hem de mükelleflere daha kaliteli ve hızlı hizmet sunulması adına, hizmetlerin karşı tarafa aktarılmasında tasarruf edilmesini sağlamak, karar verme ve denetim mekanizmalarının eskiye oranla daha verimli bir şekilde çalışması hedeflenmiştir. 16 Mayıs 2005 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren 5345 sayılı Kanun ile Gelirler Genel Müdürlüğü kaldırılmış ve yerine Maliye Bakanlığı'na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Amaç; mükellef haklarını ön plana alarak vergi konusunda gönüllü uyumu arttırmak, kaliteli, etkin, vergi kanunlarını, adalet ve verimlilik ilkeleri kapsamında uygulayarak örnek bir idare

olmak, şeklinde açıklanmıştır. (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Gelir İdaresi Başkanlığı kendi sitesinde temel değerlerini aşağıdaki gibi sıralamış ve hizmet sunumunda bunlara öncelik vermiştir;

- Adalet
- Esneklik
- Etkinlik
- Çözüm odaklılık
- Saydamlık
- Sorumluluk bilinci
- Verimlilik
- Tarafsızlık
- Yetkinlik

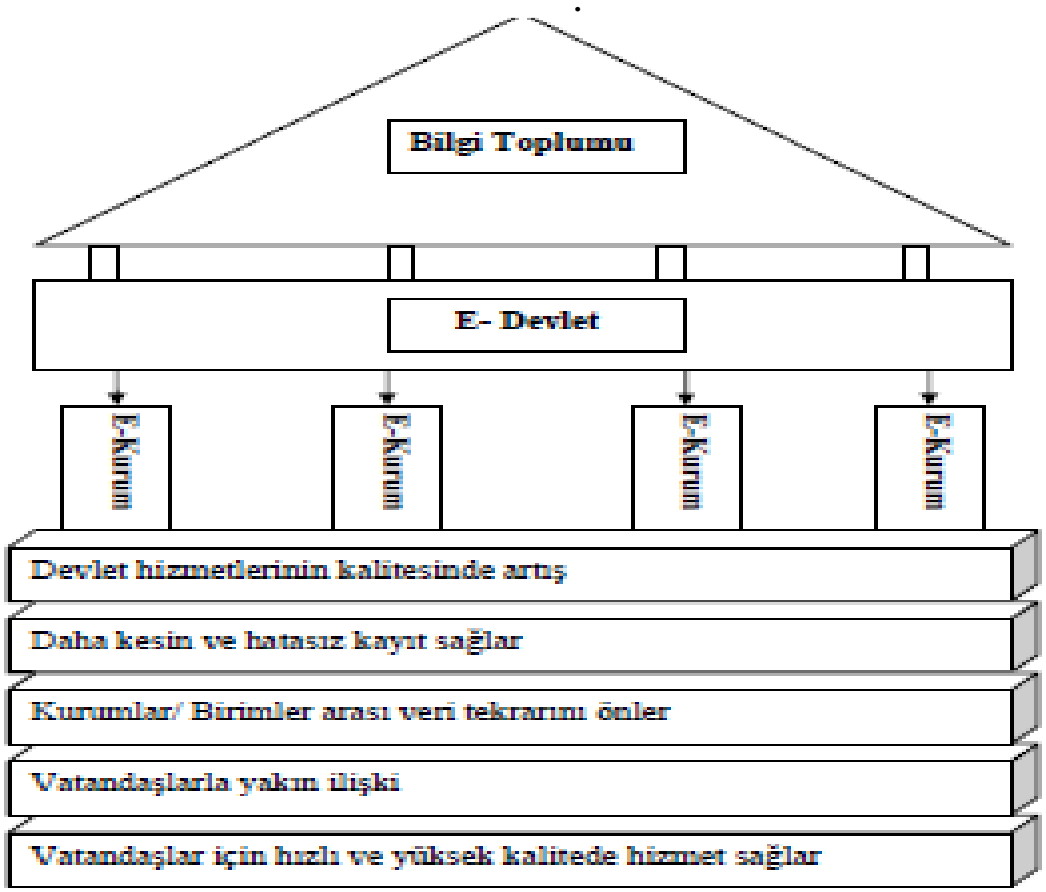
Gelir İdaresi Başkanlığı; devlet gelirleri politikasını hazırlamakta ve uygulamaya koymaktadır. Ayrıca devletin gelirlerine dair kanun ve tüzükleri hazırlamakta, vergi inceleme ve denetimini yapmakta, devlet alacaklarının tahsil edilmesini üstlenmektedir. Gelirlerle ilgili çıkacak bütün kanun, teklif ve tasarılarını inceleyip uygunluğunu sağlamaktadır. Gelir idaresi sistemin güncel ve uluslararası olmasına dikkat eden bir kurum olmasından dolayı Avrupa Birliği, uluslararası kuruluşlar ve diğer elektronik devlet düzeyindeki ülkelerle görev alanına giren konularda işbirliği yapmakta ve bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Aynı zamanda insan kaynaklarına dair politikaları yürütmüş olup bu kapsamda tüm mükelleflere daha eşitlikçi ve verimli bir vergileme anlayışını hayata geçirmesi adına bünyesindeki her bağlı kurumda bununla ilgili bir müdürlük oluşturmuştur. Kuruluşundan bu yana sürekli olarak gelişim ve değişimi öngören kurum web portalındaki hizmet kutucukları sürekli olarak artmaktadır. Güncel olarak Gelir İdaresinin internet sitesinde teşkilatın yapısı ve görevlerine dair bilgi verilmekte, vergi takvimi ve kurumun istatistikleri yayınlanmakta, vergi ile ilgili tüm konularda mevzuat bilgisi ile beyanname rehberlerine ulaşılabilmektedir. İletişim bilgilerinin de yer aldığı sitede adres, telefon fakslar, e-posta bildirimleri, kısa mesaj bildirimleri ve önerilere yer verilmiştir. İnternet vergi dairesi ve interaktif vergi dairesi ile e-

işlemlere ulaşılabilmektedir. Borç sorgulama ve ödeme ekranıyla vergi dairelerine gitmeden ödemeler yapılmakta, e-beyanname uygulaması ile vergi beyannameleri, tahakkuklar ve kesilen cezalar elektronik ortamda kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Gelir İdaresi Başkanlığı yaptığı tüm işlemleri elektronik ortama taşımaya çalışmakta ve bu bağlamda birçok çalışma yapmaktadır. Örneğin vergi dairelerinin en son kullandığı KEYS (Kamu Elektronik Yönetim Sistemi) ile yazışmaların büyük bir kısmı dijital ortama taşınmıştır. Beyanname verilmesinden denetime kadar olan süreçteki tüm işlemleri tüm internet aracılığıyla gerçekleştirmeyi hedefleyen Gelir İdaresi Başkanlığı; E-Kimlik, E-Beyanname, E-Defter, E-Kayıt, E- Fatura, E-Belge, E-Mükellef hizmetleri ile hem vatandaş hem de devlete büyük kolaylık sağlamakta ve harcamaların azalmasıyla pratik ve daha etkin bir yönetim uygulamasına tüm işlemlerin ağ üzerinden gerçekleştirilmesi ile ulaşmıştır.

E-kurum olarak Gelir İdaresi Başkanlığı; bütün işlem sürecini elektronik ortamda gerçekleştirmek amacıyla kurumsal dönüşümünü neredeyse tamamlamış bir kurumdur. E-dönüşümünü tamamen gerçekleştirmiş kuruluşlarda tüm hizmetler elektronik ortamda görülür ve tüm bilgi ve belgelere web üzerinden tek bir kaynaktan tek tuşla ulaşılabilir. E-devlet olmanın en büyük özelliklerinden biri olan diğer tüm birimlerle ortak paylaşım ve hizmet Gelir İdaresi Başkanlığı'nda gerçekleştirilmiş olup bağlantılı olan tüm kurumlarla beraber çalışılmaktadır.

Aynı zamanda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle, bağlantı kurulan kurumların sayısı artmakta ve e-kurumların kendi bünyelerindeki iletişim ve paylaşımı gün geçtikçe artacaktır. İşbirliğinin sağlamlaşıp daha da kuvvetlenmesiyle kamudaki sinerji artacak ve ortak paylaşım alanlarının getirdiği verimlilik günlük yaşamda hissedilecektir. E-kurumların entegre çalışması ile entegre bilgi sistemi ve kurumsal bilginin elektronik ortama aktarılması da kolaylaşacaktır. İletişim altyapısı (intranet), eğitimli bilgisayar kullanımına hâkim personel yapısı ile hedeflere ulaşımın daha kolay olduğu görülmektedir. Bilgi toplumuna geçişi sağlamak için, ilk olarak e-devlete giden yolda e-kurum dönüşümünün hızlandırılmış olması gerekmektedir.

Bilgi toplumunun bileşenleri Şekil 16.'da gösterilmiştir



Şekil 16. Bilgi Toplumunun Bileşenleri[16]

T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, e-kurum olarak yukarıda bulunan şekildeki hedeflere ulaşabilmesi adına birçok proje geliştirmiştir. E- maliye olarak bakanlığın getirdiği en büyük proje şüphesiz ki VEDOP serisi (Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi) olmuştur. Maliyenin e-devlete geçiş bileti olan Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) ile Gelir İdaresi Başkanlığı; e-devletin gerçekleştirilebilmesi için en önemli adımı atmıştır. Gereken kurum içi otomasyonunu büyük ölçüde sağlam bir yapıya oturtarak e-kurum olma sürecinde önemli bir sürece girmiştir.

[16] Agenda Item, 2018.

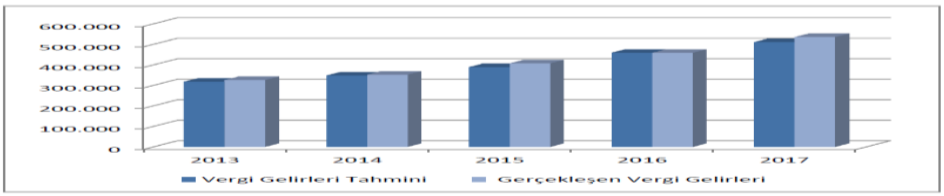
3.3. GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI TAM OTOMASYONU PROJELERİ

3.3.1. VEDOP (Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi)

3.3.1.1. VEDOP Hakkında

Gelir idaresinin tüm işlemlerini dijital ortama taşıyarak verimli ve etkin bir hizmet sunumunun yolunu açan, düzenli bir yönetim bilgi sistemiyle sağlıklı bir oluşum yaratmaya çalışan ve gelir idaresinin en önemli elektronik projesi olan VEDOP; bilgisayar teknolojisinin yeni olanaklarıyla vergi dairesi fonksiyonlarının tümünü içine alan bir bilgi işlem uygulamasının vergi dairelerine yaygınlaştırılması ile bölge ve merkez network yapısının kurulmasını amaçlayan bir projedir. 1995 yılında CyberSoft firması tarafından bir pilot proje olarak hayata geçirilen bu temel projenin temel hedefleri; elektronik devletleşme yolunda vergi dairesinin tüm işlemlerini diğer kurumlarla ortak bir bilgi sistemi kullanarak elektronik ortama taşımak, vergi dairesinin tüm çalışmalarında etkinlik ve verimliliği arttırarak kullanıcılara eskiye göre daha kaliteli bir hizmet sunmak, vergi yükünün dağıtımında adaleti sağlamak ve vergi tahsilatını daha verimli bir hale getirmektir (DPT, 2007: 124; Uğur ve Çütcü, 2009: 11).

1995 yılında, vergi dairelerinin de elektronik düzene geçmesi amacıyla pilot proje girişiminde bulunulmuştur. Pilot uygulamanın sonuçları istenilen başarıyı gösterdiği için 25 Kasım 1998'de, VEDOP-1 projesi geliştirilmiştir. Projeyle birlikte 22 ildeki 155 Vergi Dairesi ile 5 Defterdarlığın otomasyonu iki yıl içinde gerçekleşmiş ve proje başarılı bir giriş yapmıştır. Bunun devamında 2004 yılında projenin ikinci versiyonu olan VEDOP-2 projesi ve 2007 de ise Projenin üçüncü aşaması olan VEDOP-3 uygulamaya konulmuştur (www.gib.gov.tr>gibmevzuat, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Misyonunu; mükellef haklarını gözeterek vergide gönüllü uyumu artırmak ve kaliteli hizmet sunarak vergi ve diğer gelirleri toplamak olarak belirleyen Maliye Bakanlığı bu yolda projelerin gelişimine büyük önem vermiştir.



Şekil 17. 2017 Yılı İtibariyle Vergi Gelirleri Tahmini ile Gerçekleşen Vergi Gelirleri[17]

İlk olarak 1995 yılında vergi dairelerinin otomasyonu amacıyla pilot bir uygulamayla karsımıza çıkan VEDOP, aşağıdaki amaçlarla yola çıkmıştır (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018):

-Ülkemizde toplanan verginin gönüllü uyum çerçevesinde artırılması,

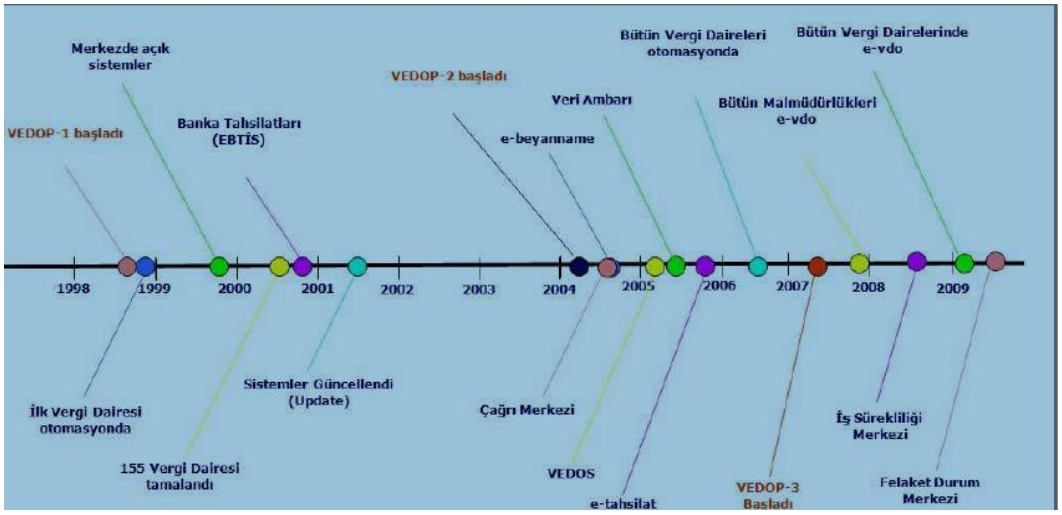
-Vergi mükelleflerine sunulan hizmet kalitesinin artırılması ve karşılıklı memnuniyet politikasının verimli bir şekilde yürütülmesi,

-Maliye Bakanlığı ile sürekli iletişim içinde olan Bankalar ve Gümrük Müsteşarlığı, İçişleri Bakanlığı, Sosyal Sigortalar Kurumu gibi kurumlarla bilgi sistemleri anlamında ortak bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlamak,

-Vergi stratejilerinin ve denetim politikalarının saptanmasında ihtiyacı olan kullanıcılara gerekli olan bilginin sağlanması.

VEDOP ile Gelir İdaresi Başkanlığı elektronik devletleşme yolundaki en sağlam adımı atmış ve e-devletin gerçekleştirilebilmesinde e-kurum olma sürecinde önemli bir aşama kaydedilmiştir. VEDOP sistemine geçişle birlikte, Gelir İdaresinin altyapısı modern teknolojilerle tanışmış ve kullanıcıya, yöneticiye, mükellefe hizmet sunumunda büyük kolaylık sağlamıştır. VEDOP'a geçişle birlikte her alanda yenilikler başlatılmış personelin eğitimine önem verilmiş, bilinçli, etkin bilgisayar kullanımı yaygınlaştırılarak İntranet kullanımı ile birlikte her seviyede kullanıcıya gerekli olan bilgi ve raporlara ulaşmasını sağlayan bir sistem oturtulmaya çalışılmıştır. Verilen genel bilgilerin ardından VEDOP projesinin aşamalarını ayrıntılarıyla ele alabiliriz.

[17] Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a.



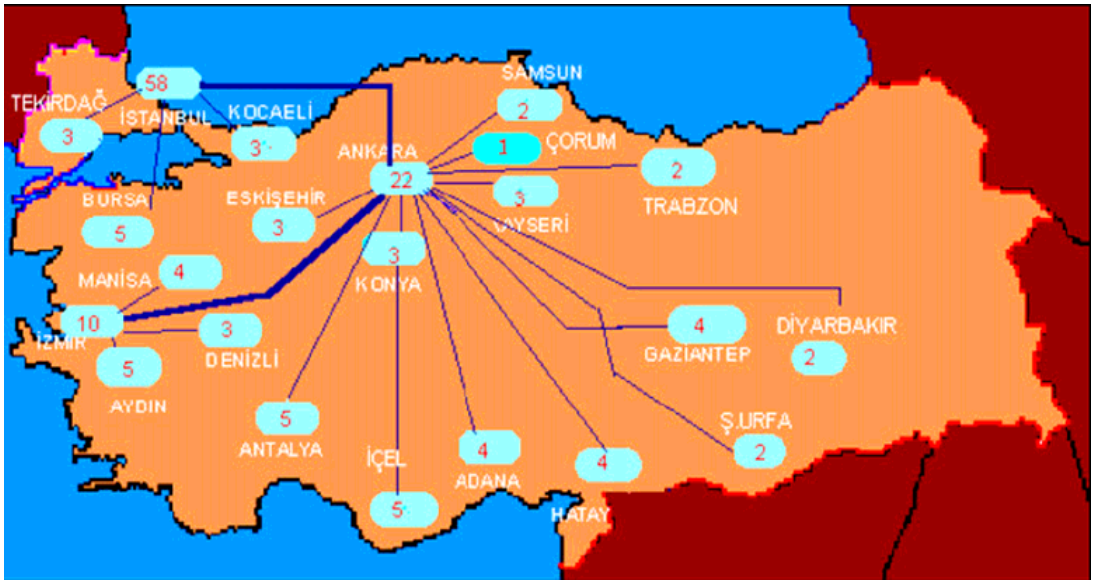
Şekil 18. VEDOP Gelişim Süreci[18]

3.3.2. Proje Aşamaları

3.3.2.1. VEDOP-1

Mevzuata uygun bir şekilde tasarlanan Maliye Bakanlığı'nın en önemli otomasyon projelerinden biri olan VEDOP, vergi sisteminin, uygun olarak düzenlenmesi amacıyla 25 Kasım 1998 tarihinde başlatılan ve 75 milyon dolara mal olan 2 yıllık bir projedir. Proje çerçevesinde Türkiye genelinde, vergi gelirlerinin yaklaşık %80'nin toplandığı 22 il ve 10 ilçe merkezindeki 153 Vergi Dairesi, 5 Defterdarlık, 4 bölge ve 1 ana merkezin elektronik sisteme geçişte en üst seviyede otomasyonu sağlamak amacı ile altyapı kurulumu, bu kuruluşların kendi içlerinde ve kendi aralarında aktif bir biçimde haberleşmeleri ve işbirliği gerçekleştirmeleri amacıyla yerel ağ ve geniş alan ağı kurulumu, tüm bu sistemlerin her türlü donanım ve yazılım unsuru ile birlik sağlanmış ve otomasyona geçilmiştir (Uğur ve Çütçü, 2009: 12).

[18] www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt, Erişim Tarihi 4 Mayıs 2018.



Şekil 19. VEDOP -1'in Kapsama Alanı[19]

Hayata geçirilen proje ile gelir idaresinde hem personel hem de mükelleflere yeni bir dönemin kapısı açılmıştır. Sistem öncesi bütün bilgilerin memur eliyle tek tek girildiği, zaman ve manevi yıpranma açısından büyük sorunlara neden olan işlemler artık sistem üzerinden görülmeye başlanmış ve e-devlet modeli GİB merkezine yerleşmiştir. Vergi dairelerindeki ilk işlem olan evrak girişinden başlayıp sonraki tarh, tahakkuk, tahsilat, borç öğrenme, muhasebat işlemleri, haciz işlemleri gibi süreçteki bütün işlemleri kapsayan sistemle hem ekonomi hem de zaman açısından büyük tasarruf sağlanmıştır. Vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamına aktarılarak takip edilmesi, diğer kurumlarla olan bağlantıları da kolaylaştırmıştır. Örneğin; bankalar tarafından yapılan vergi tahsilatlarının arada mükellefe gerek kalmadan elektronik ortamda mükellef hesaplarına direk olarak aktarılması (EBTIS) gerçekleştirilmiştir.

Elektronik devletin kullanıcılara verdiği önem neticesinde VEDOP projesi ile Maliye Bakanlığı da vergi mükellefini hizmet sunumunda odak noktası yaparak mükellef memnuniyetini ön planda tutmuştur. Bu nedenledir ki stratejik amaçlarında buna yer vermiştir.

[19] http://www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.

Tablo 6. GİB Stratejik Amaç ve Hedefler

Stratejik Amaç	Stratejik Hedef
1-Vergi ve Diğer Gelirleri Toplamada Etkinliği Artırmak	1-Vergi ve Diğer Mali Yükümlülüklerin Zamanında Ödenmesini Sağlamak Amacıyla Tahsilatın Etkinliği Artırılacaktır.
2-Kayıt Dışı Ekonomi İle Mücadele Etmek	1-Kayıt Dışı Ekonominin GSYH'ye Oranı 5 Puan Düşürülecektir.
3-Vergiye Gönüllü Uyumu Artırmak	1-Vergilemede Toplumsal Farkındalık ve Vergi Bilinci Artırılacaktır.
	2-Mükellef Memnuniyeti Artırılacaktır.
4-Kaliteli Hizmet Sunmak	1-Bilgi Teknoloji Sistemleri ve Uygulamaları Geliştirilecektir.
	2-Vergi Mevzuatı Sadeleştirilerek Vergisel Yükümlülükler Anlaşılır Hale Getirilecektir.
	3-Hizmetlerde Verimlilik Artışı Sağlanarak Maliyetler Düşürülecektir.
	4-Kurumsal Organizasyon Daha Etkin ve Verimli Hale Getirilecektir.
	5-Ulusal ve Uluslararası İşbirliği Geliştirilecektir.
5-Kurumsal Gelişime Katkı Sağlamak Amacıyla Çalışan Memnuniyetini Artırmak	1-Çalışan Memnuniyeti Artırılacaktır.
	2-Çalışma ve Hizmet Ortamları İyileştirilecektir.

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018b: 31.

Vergi dairelerinin otomasyon sistemiyle tanışmasında şüphesiz ki bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin çok büyük etkisi olmuştur. Yaşanan bu gelişmelerle beraber vergi mükellefleri birçok işlemi elektronik ortamda yapabilme şansı yakalamıştır. Beyannamelerini elektronik ortamda verebilmeleri, beyannamelere yönelik tüm işlemlerini bilgisayar yardımı ile yapabilmeleri, vergi mükelleflerinin gelir ve servet harcamaları ile ilgili bilgileri GİB portalından öğrenerek hemen müdahale edebilmeleri ve en nihayetinde vergi denetiminin bilgisayar destekli gerçekleştirilmesiyle vergi gelirlerinde büyük oranda artış sağlanmıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018b: 31).

Projenin vergi dairelerinde aktif olarak kullanılmaya başlanmasıyla tam otomasyonlu vergi sistemi yolu açılmış ve dairelerdeki işlemler hızlanarak, raporlama ve sorgulama işlemleri oldukça kolaylaşmıştır. Tahakkuk ve tahsilat bilgilerinin anında takip edilmesine dair gerekli altyapılar oluşturulmuş ve yıldan yıla

getiriler artmıştır. Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere yıllık tahsilat oranlarında sürekli bir artış söz konusudur;

Tablo 7. Tahsilat Sonuçları (2016-17-18)

İdare Adı		12.76 - GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI			
Amaç		1-VERGİ VE DİĞER GELİRLERİ TOPLAMADA ETKİNLİĞİ ARTIRMAK			
Hedef		1-Vergi ve diğer mali yükümlülüklerin zamanında ödenmesini sağlamak amacıyla tahsilatın etkinliği artırılacaktır.			
Performans Hedefi		Vergi ve diğer mali yükümlülüklerin zamanında ödenmesini sağlamak amacıyla vergilendirme işlemlerinde etkinlik sağlanacak ve cebri tahsilat süreci hızlandırılacaktır.			
Performans Göstergeleri		Ölçü Birimi	2016	2017	2018
1	Cari dönem tahakkuklarına karşılık cari dönemde yapılan tahsilatın oranı	Oran	86,19	89,60	90,50
2	Cari dönem tahakkuklarına karşılık cari dönemde vadesinde yapılan tahsilatın oranı	Oran	77,92	79,93	85
3	Banka ve PTT vasıtasıyla yapılan tahsilatın toplam tahsilat içindeki yüzdesi	Yüzde	73,27	69,85	75
4	Kredi kartı ve banka kartı ile yapılan tahsilatın toplam tahsilat içindeki yüzdesi	Yüzde	1,19	1,72	1,5
5	Ödeme emri düzenleme oranı	Oran	-	82,73	100
6	Ödeme emri tebliğ edilme oranı	Oran	-	41,93	75
Faaliyetler		Kaynak İhtiyacı			
		Bütçe		Bütçe Dışı	Toplam
1	Vergi ve diğer kamu gelirlerinin tahsiline ilişkin faaliyetler	1.614.975.510,00		0,00	1.614.975.510,00
Genel Toplam		1.614.975.510,00		0,00	1.614.975.510,00

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018b: 39.

1998 yılında vergi dairelerine yeni bir soluk getiren VEDOP projesi gün geçtikçe yenilenmiş ve diğer e-devlet projelerinin yardımıyla yukarıdaki tabloda göründüğü üzere ülkemize büyük fayda sağlamıştır.

VEDOP ile yapılmakta olan bütün işlemlerin bilgisayar ortamına aktarılması sayesinde merkezde GİB Network alt yapısı yenilenmiş ve kişisel bilgisayar ile Vergi Kimlik Numarası uygulamasına yaygınlık kazandırılmıştır (http://www.liste.bilisimsurasi.org.tr, Erişim Tarihi: 21 Nisan 2018).

Aynı zamanda ülkemizde kamu idarelerinin saydamlığı konusunda da önemli bir adım atılmış ve İnternet Vergi Dairesi uygulamaları ile Gelir / Kurumlar Vergisi mükelleflerine dijital ortamda, vergi ile ilgili tüm kişisel durumlarını sorgulama şansı

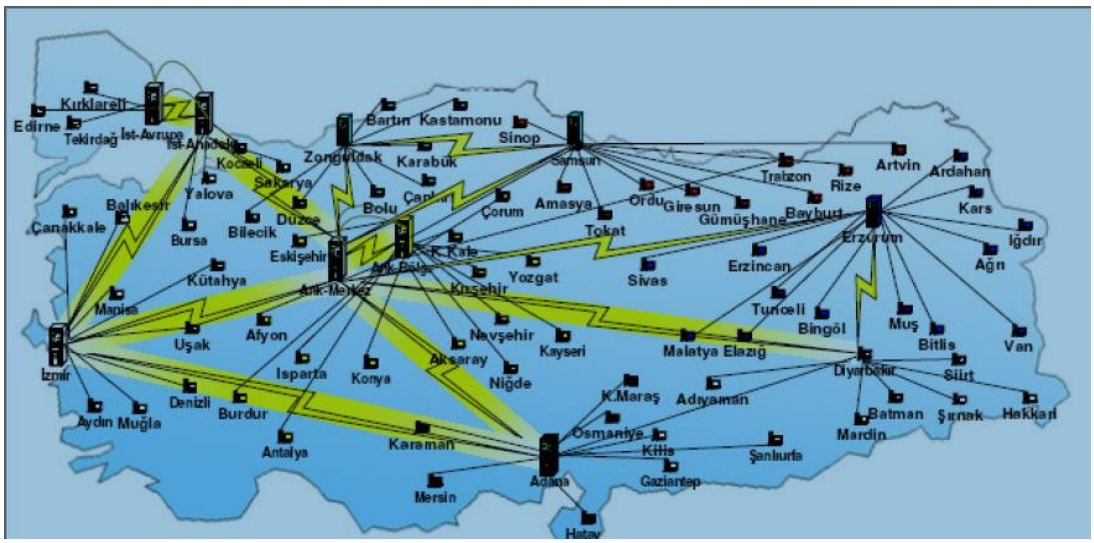
tanınmıştır. Süreç bazında bakılırsa e-maliye kavramının temelini oluşturan projelerin başında gelen bu sistem e-devletin etkin kılınmasına yönelik olarak atılmış ilk adımdır. İşlem akışlarının yapısı modern vergi sistemine uyumlu hale getirilecek şekilde tasarlanmış, parasal işlemlerde bankalarla ortak bir sistemle çalışılarak elektronik bağlantısı olan ve yabancı para birimleri ile de işlem yapılmasına imkân veren bir sistem geliştirilmiştir. Hem altyapıda hem de e-devlete geçiş sürecinde oldukça fazla avantaj sağlayan bu projenin daha verimli bir şekilde kullanılması amacıyla, sistem içerisinde yer alan personelin çoğuna sistem ve kullanımı hakkında eğitim verilerek bir adım daha ilerleme kaydedilmiştir. İki yıl süren bu projenin tamamlanmasından sonraki süreçte bir sonraki aşama olan VEDOP-2 sistemi geliştirilmiştir.

3.3.2.2. VEDOP-2

1998 yılında elektronik devlet olma yolunda atılan ilk adımdan sonra 2004 yılında VEDOP-2 projesi uygulamaya konulmuştur. VEDOP-1 ile dijital ortamla tanışan Gelir İdaresi Başkanlığı bu yeni sistemle elde ettiği çalışma koşullarına ve teknolojik altyapıya ek olarak VEDOP-2 ile yeniliğe yenilik katmıştır. Geçilen ikinci aşamayla birlikte mükellefe daha yakın olan dolayısıyla da mükellefi daha iyi tanıyan bir sistem gelmiştir. Teknolojik olanakları hizmet sunumunda kaliteyi arttırmak için kullanan, aynı zamanda görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyen mükellefleri daha kolay izleyen ve yaptırım uygulayan bir sisteme geçiş sağlanmıştır. VEDOP-2 ile birlikte otomasyona geçmiş vergi dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi olarak denetim otomasyonunu oturtmak, veri ambarı sistemini oluşturmak, diğer kurum ve kuruluşlarla ortak veri paylaşımına izin veren bir proje olmasını hedeflemiştir (www.cs.com.tr, Erişim Tarihi: 25 Nisan 2018).

Gelir İdaresi Başkanlığı VEDOP-2 ile VEDOP birinci asama kapsamında otomasyona geçirilen 22 ildeki 5 Defterdarlık ve 153 Vergi Dairesine ek olarak; otomasyona henüz geçmemiş bulunan 81 ildeki 125 Vergi Dairesi, küçük illerde Defterdarlık binaları içinde, büyük illerde ise ayrı binalarda ikamet eden Takdir Komisyonu Başkanlıkları, Defterdarlığa bağlı çalışan Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Gelir Müdürlükleriyle, Ankara Vergi istihbarat Merkezi, 6 ildeki

Bölge Müdürlükleri ve Bölge Müdürlüklerine bağlı illerdeki Vergi Denetmenleri Birim Başkanlıkları dâhil olmak üzere 579 gelir idaresi birimini otomasyon sistemine dâhil etmiştir. Öncelikle hizmet binalarına uygun yerleşim durumu belirlenmiş olup proje kapsamındaki uygulamalar ile ilgili çalışmalar tamamlanmıştır.



Şekil 20. VEDOP II'nin Kapsama Alanı[20]

VEDOP-2 projesine geçişin etkileri vergi dairesine, mükelleflere ve Maliye Bakanlığı'na şu şekilde yansımıştır (www.cs.com.tr, Erişim Tarihi: 25 Nisan 2018):

-Vergi Daireleri Açısından;

-Vergi dairelerindeki iş yükü hafiflemiştir;

-Kâğıt sistemi ortadan kalkacak ve kırtasiyecilik azalmıştır;

-Mükellefe dair bilgiler elektronik ortamda görüntülenebilmesi ve mükellefin sisteme daha entegre olduğu bir yapılanmanın oluşması sağlanmıştır;

-Mükellefler Açısından;

-Bilgiler elektronik ortamda daha saydam olduğundan Maliye Bakanlığı'na olan güven arttığı için daha fazla itibar elde edilmiştir;

[20] www.cs.com.tr, Erişim Tarihi: 25 Nisan 2018.

-Mükellefler ile Maliye Bakanlığı arasındaki güven arttığından daha yakın ilişkiler elde edilmiştir,;

-Mükelleflere manuel ortamın aksine daha hızlı, verimli ve kaliteli hizmet sunulmaktadır;

-Devlet kurumları arasında ortak veri paylaşımı sağlanarak elektronik ortamda bilgi alışverişi kolaylaşmıştır;

-Daha az bürokrasi ile sistem hafiflemiştir;

-Her yıl 14. 000 adam-ay boyutunda is yükü kazanılmıştır (4,2 Milyon $/yıl);

-Her yıl 6. 000 ton kâğıt kullanımından tasarruf edilmiştir (117 000 ağaç, 3 milyon $/yıl).

-Maliye Bakanlığı Açısından;

-Maliye Bakanlığı proje ile tanışmış ve Defterdarlıklar ve Vergi Dairelerinin işlemlerinin çoğu elektronik ortama çekilmiştir;

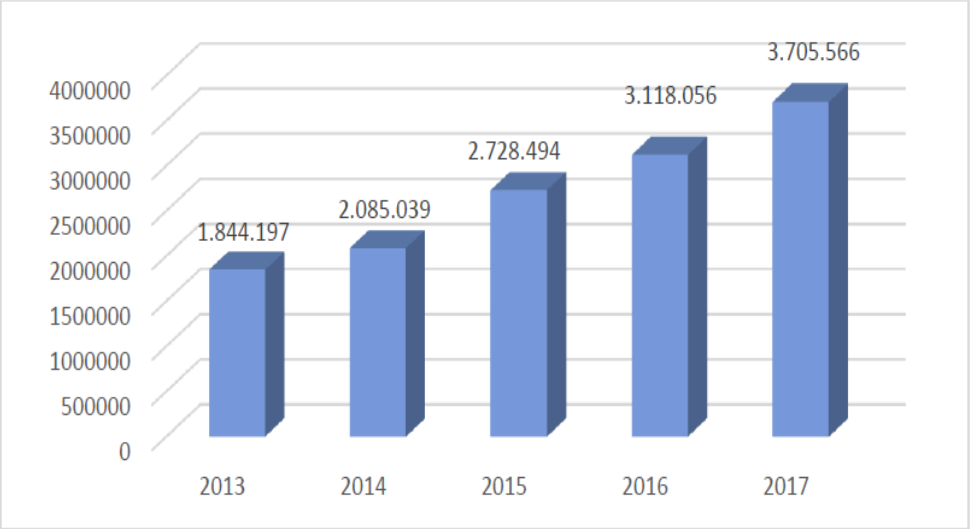
-Vergi toplamanın yani tahsilatın tamamen otomasyon ile gerçekleştirilmesi ile yıldan yıla tahsilat oranları artmıştır;

-Yıllık beyannamelerin internet ortamında alınması ile işlemler kolaylaşmış ve hızlanmıştır.

3.3.2.3. VEDOP-3 Projesi

T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın üstlendiği ve Türkiye'nin kamu sektörüne dair en büyük bilgi teknolojileri projesi olarak görülen Vergi Dairesi Otomasyon Projesi VEDOP-3'ün ihalesini Siemens almıştır. VEDOP-2 projesinin sağladığı avantaj ve kolaylıklara daha fazla verimlilik katmayı amaçlayan bu proje Temmuz 2007'de başlamış ve 23 ayda tamamlanmıştır. Türkiye'nin en kapsamlı IT projesi olan VEDOP–3 ile Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir servisi yeniden yapılandırılmıştır (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). VEDOP-3 ile vergi dairesi otomasyon uygulamaları tamamen hayata

geçirilmiş ve zamanla bütün vergi daireleri web tabanlı vergi dairelerine dönüştürülmüştür. Bunların büyük bir kısmı server (sunucu) ile çalışmakta olup yapılan işlemler gün sonunda Gelir İdaresi Başkanlığı'na aktarılmıştır. VEDOP-3 sistemi "web" tabanlıdır ve online olarak sürekli güncellenen bir sistemle çalışmaktadır. 2007 yılında VEDOP-3'le tanışan GİB; bu projeyle birlikte vergi dairelerinin tamamını web tabanıyla buluşturmuş ve işlemlerin anlık olarak izlenebilmesi, yani tam otomasyona geçişte büyük bir adım atmıştır. Projeyle birlikte il ve ilçedeki mal müdürlükleri de sisteme entegre edilmiş ve günümüzde bütün illerdeki vergi daireleri VEDOP ile tanışmıştır. En son Maliye Bakanlığı'nın 2015 faaliyet raporunda istatistik verilmiş ve sonraki 3 yıl içerisinde de gelişim devam ederek tüm vergi daireleri elektronik sistemi kullanmaya başlamıştır.



Şekil 21. 2013-2017 İnternet Vergi Dairesi Kullanıcı Sayısı[21]

Tam otomasyona geçişle birlikte birçok işlemin süreci hızlanmış ve kolaylık kazanmıştır. Örneğin; Motorlu taşıtlar vergisinin tahsil edilip edilmediği tespit edilebilmekte ve aynı zamanda mükellef de vergisini yatırıp yatırmadığını kontrol edebilmekte, tüm beyannamelerin durumu elektronik ortamda görünmekte ve işlemler oldukça basite indirgenmektedir. Bu uygulamalara ek olarak, e-fatura

[21] Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018.

sistemiyle belgelerin elektronik ortamda da bulundurularak düzenlenmesi ve bütün verilerin aynı anda arşive de yüklenebilmesi gerçekleştirilmiştir. Otomatik Arşiv Sistemi ile de eski ve yeni bilgilerin depolanabilmesi imkânı sağlanmış ve dokümantasyon yönetimi ve iş akış sisteminin internet ortamına alınmasıyla yazışmaların neredeyse tamamı elektronik ortama taşınmıştır. Bilgi işlem merkezindeki "LOG Kayıt Sistemi'nin yardımıyla sistemde sorgulama yapanların ve yapılanların bilgileri anında izlenebilmekte ve kişisel bilgi güvenliği arttırılmaktadır. Geçilen 'e-imza' uygulamasının da sisteme dâhil olmasıyla birlikte bütün işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilebilmesi tamamlanmış olmaktadır (Altaş, 2009).

VEDOP–3 ile vergi dairesi işlemleri günlük olarak takibe alınmış ve manuel ortamdaki hata payı neredeyse sıfıra indirilmiştir. Ayrıca tam otomasyona geçişle birlikte eskiyen bilgisayarlar da yenilenmiş ve daha gelişmiş bilgisayarlar getirilmiştir. VEDOP-3 Projesi ile Gelir İdaresi Başkanlığı, Türkiye genelindeki tüm yazarkasaların GPRS (Global Packet Radio System) ağıyla tek merkeze bağlanmasını sağlamış ve buradan izlenmesini gerçekleştirmiştir. Aynı zamanda yazar kasalara GPRS bağlantılı telefon hattı monte edilerek, satış ve vergi bilgilerinin sistemli bir şekilde vergi dairelerine aktarımı sağlanmıştır. Yeni yazar kasalarda ikinci nüshaların rulo olarak saklanma zorunluluğu ortadan kaldırılmış ve bunun yerine yazar kasalara çipli kart takılarak satış ve vergi bilgilerinin bu kartlarda saklanması sağlanmıştır (GİB, 2014). Yine VEDOP-3 ile Gelir İdaresi Başkanlığı'nın önem verdiği konulardan olan vergi kayıp ve kaçağı ile ilgili çalışmalara yer verilmiş ve daha etkin bir mücadele için borç takip sistemi, e-haciz, e-tebligat gibi çeşitli uygulamalarla problemin önüne geçilmeye çalışılmıştır. E-imzanın son dönemlerde bütün vergi dairelerinde hayata geçirilmesiyle beraber vergi borcu olan mükelleflerin banka hesaplarına elektronik ortamdan bakılmakta ve bankayla iletişime geçerek tek bir tuş ile 'E-haciz' uygulanabilmektedir.

3.3.3. VEDOP'un Amaçları

VEDOP projesinin amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür (Agenda Item, 2018: 4):

• Tüm vergi dairelerinde tam otomasyona geçerek vergi işlemlerinin modernize edilmesini sağlamak,

• Etkin ve etkili yönetimi gerçekleştirmek,

• Mükellefe yönelik servislerin sayısını arttırarak, mükellefin gönüllü uyumunu sağlamak,

• Tüm mükelleflere kaliteli hizmet sunulmasını sağlamak,

• Merkez ve diğer vergi daireleri arasındaki veri iletişim altyapısını güçlendirerek en ileri teknolojilerle tanışmasını sağlamak,

• Donanım, yazılım, teknik altyapı ve güvenlik gibi hassas konularda en ileri teknolojilerle gelişimi gerçekleştirmek,

• Üretim artışını sağlamak,

• Kayıt dışı ekonomi ile mücadele etmek,

• Etkin vergi denetimi için veri ambarı oluşturulmasını sağlamak,

• Vergi beyannamelerin internet aracılığıyla gönderilmesini gerçekleştirmek,

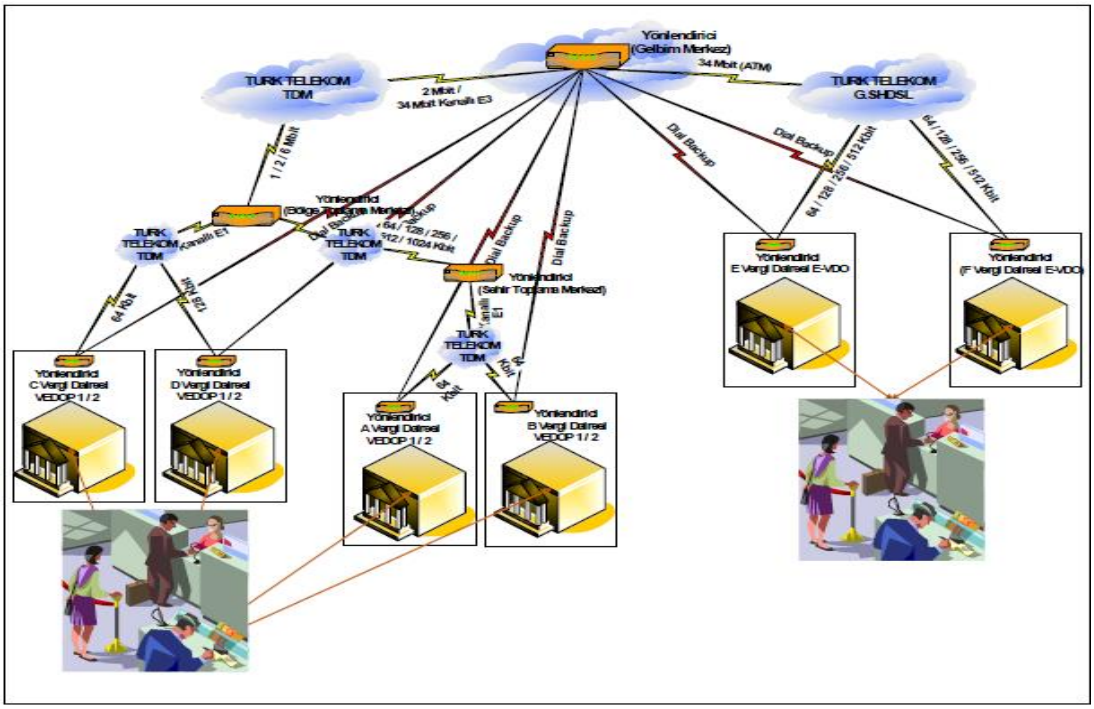
• Bankalarla ortak veri kullanımı yaparak banka tahsilâtı yapabilmek,

• Diğer kurumlarla ortak veri paylaşımını gerçekleştirmek.

3.3.4. VEDOP'ta Kullanılan Güvenlik Altyapısı

VEDOP; Gelir İdaresi Başkanlığı'nın tüm veri ve bilgilerinin diğer kurumlar ile güvenli bir şekilde veri değişimini sağlayan bir altyapı sistemidir. Ancak elektronik ortam birçok avantaja sahip olmasının yanında güvenlik konusunda bazı saldırılara açık olabilmektedir. Bu nedenle VEDOP'ta kullanılan güvenlik altyapısının yeteri kadar gelişmiş ve sağlam olması gerekmektedir. Tüm kullanıcılara yetkisiz erişime izin verilmeyen bu projede gerekli önlemler alınmaya çalışılmıştır. İlgili vergi mükellefleri kişisel ve gizli bilgilerine güvenli bir şekilde erişebilmekteyken vergi dairesi personellerinin kişinin kimliğini görmeden bilgi

vermesi engellenmiştir. Aynı zamanda bu altyapı sayesinde kurum içi intranet ile çalışanlar arasında güvenli ve kesintisiz bir iletişim ağı kurularak işbirliği sağlanmıştır.



Şekil 22. VEDOP Güvenlik Alt Yapı Ağı (Gelnet VEDOP İntranet)[22]

3.3.5. VEDOP'un Elektronik Ortamda Yürüttüğü Bileşenleri

Elektronik devlete dönüşüm sürecinde VEDOP altyapısı ile öncelikle aşağıdaki uygulamalar gerçekleştirilmiştir.

3.3.5.1. Vergi Dairesi Otomasyonu (VDO)

VEDOP uygulamasına geçişle birlikte vergi dairelerindeki işlemlerin ilk aşamasından son aşamasına kadar olan süreç elektronik ortama taşınmıştır. Vergi dairelerinde evrak girişiyle başlayan süreç; sicil, tahakkuk, tahsilat, tarhiyat, takip, KDV-iade, icra, muhasebe, özlük işlemleri gibi vergi dairesinin en önemli işlemleri birbiri ile bütün bir şekilde dijital ortamda yapılmaya başlanmıştır. Bu işlemlerin bir bütün şekilde ilerleyebilmesinin en büyük nedeni işlemlerin temelini oluşturan

[22] Agenda Item, 2018: 10.

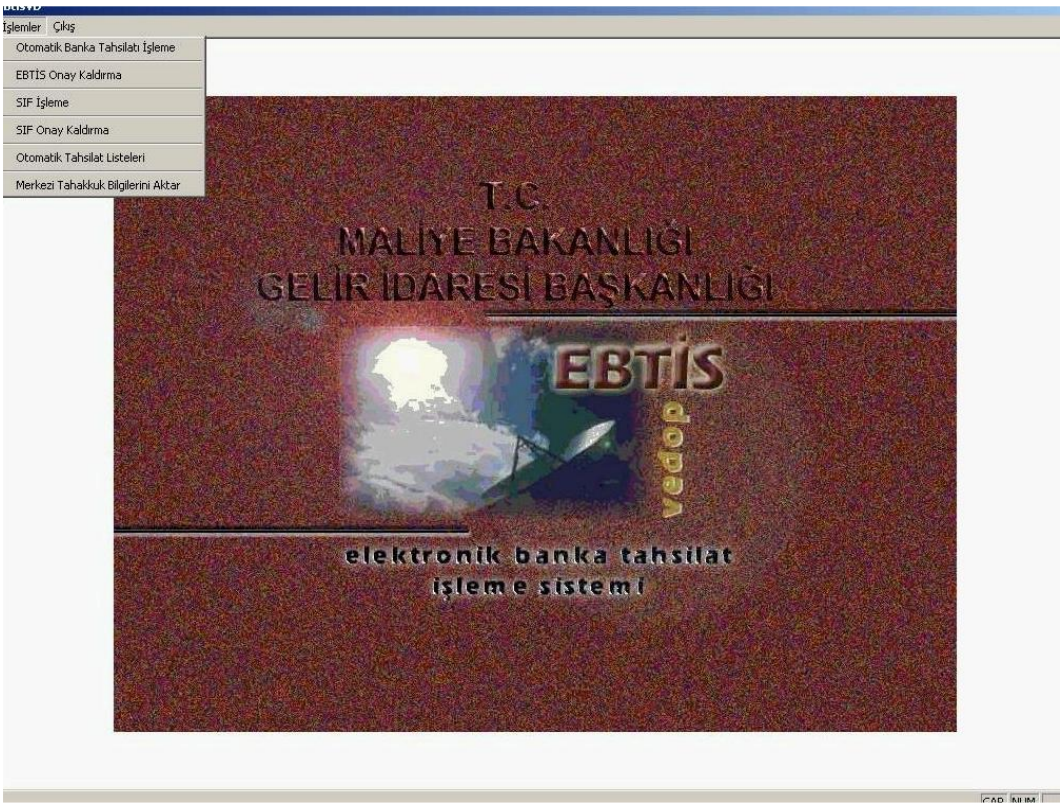
uygulamalar için kullanılan defter, belge ve çeşitli raporların bilgisayar ortamında hazırlanabilmesidir. Vergi dairesi otomasyonuyla vergi dairesi yöneticilerine karar destek hizmeti verilmekte ve güvenlik altyapısına önem verilmektedir. VEDOP sistemine geçişle birlikte vergi dairelerinin işlem yönergeleri de e-devlete uyumlu bir şekilde yeniden hazırlanmış ve uygulama yazılımlarının kullanımına göre çalışma düzenleri oturtulmuştur. Otomasyonun sağlanmasıyla iş süreçleri yeniden yapılandırılmış ve süreçlerin birbiriyle entegre bir şekilde çalışabilmesi için uygulama yazılımları bilgisayar yardımı ile yapılabilir hale getirilmiştir. Barkod, elektronik bilgi transferi vb. teknolojilerinin hayata geçirilmesi vergi dairelerinin performans izleme ve denetimlerinin yöneticileri tarafından zaman kaybedilmeden yapılabilmesi sağlamıştır.

E-devlet sisteminin öngördüğü en önemli konulardan biri olan ortak veri paylaşımı ve entegre çalışma şeklinin VEDOP ile vergi dairelerine girmesi, dairelerin hem kendi aralarında hem de merkezi yönetim ile elektronik iletişiminin artmasına vesile olmuş ve böylece iş ve işlemler büyük ölçüde iyileştirilmiştir. Dairelerin sistemli bir şekilde çalışması hizmetin kalitesini ve veriliş süresini kısaltılmıştır. Böylece mükellefin vergi dairelerinde sıra bekleyerek zaman kaybı yaşamasının önüne büyük ölçüde geçilmiştir.

3.3.5.2. Elektronik Banka Tahsilâtı İşleme Sistemi (EBTİS)

VEDOP sisteminden önce vergi dairesine ait tahsilatlar için öncesinde 23 bankaya yetki verilmiş ve yapılan vergi ödemeleri mükellef hesaplarına, banka şubelerinden eskisi gibi kâğıt ortamında manüel girişle değil elektronik sistemle yapılmaya başlanmıştır. Vergi tahsilât işlemlerinin elektronik ortam üzerinden bankalarca yapılması tahsilâtın artmasını sağlamıştır. Bankaların yaptığı tahsilâtlar mükellef hesaplarına manyetik ortamda aktarılarak işlemlerin hızı artırılmıştır. Bir sonraki aşamada, EBTİS Projesi'nin eksiklikleri tamamlanmış ve VEDOP uygulamasına geçen 153 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Vergi daireleri ve başka saymanlıklar tarafından yapılan vergi tahsilâtlarının dijital ortamda gerçekleştirilmesini sağlayan EBTİS; bankalar ve başka saymanlıklardan gelen tahsilât kütükleri, bu program aracılığı ile

vergi dairelerine aktarılmakta ve bilgiler otomatik olarak mükellef hesap kartlarına kayıt edilmektedir.



Şekil 23. EBTİS Programı Ana Ekran Görüntüsü[23]

3.3.5.3. Vd-İntra Uygulaması

Kullanıcılara internet üzerinden hizmet veren ve kurum içi web portalı görevini üstlenen Vd-İntra uygulaması, Gelir İdaresi Başkanlığının üst düzey yöneticileri, defterdarlık ve vergi dairesi personeli ve mükellefler için bütünüyle web tabanlı uygulamalar aracılığı ile hizmet veren bir uygulamadır. Bu sistemler bilgi sistemi yeniden düzenlenmiş; karar destek sistemi, vergi dairesi izleme sistemi, mükellef bazında sorgulama yapma işlemi, online belge yükleme uygulaması ve online mevzuat bilgilerine erişimi sağlamaktadır.

[23] Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Sayfası, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018, https://intvd.gib.gov.tr

3.3.5.4. Vergi Kimlik Numarası Uygulaması

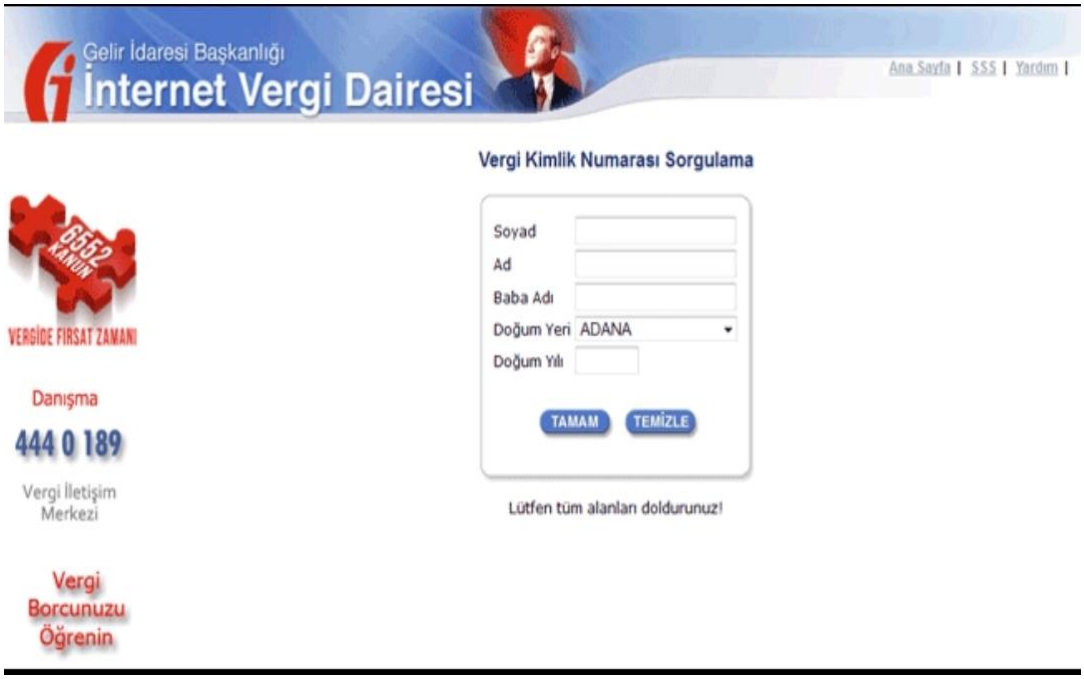
Vergi kimlik numarası vergi daireleri tarafından mükelleflere verilen, gerçek ve tüzel kişiler, mükelleflerin tüm kurum ve kuruluşlarla yaptıkları işlemler sırasında kullandıkları on haneli bir sayı dizilimidir. Mükellefler vergi işlemleri sırasında vergi kimlik numaralarını doğru olarak bildirmek veya gerektiğinde bu numaraları teşvik için kendilerine verilmiş olan belgeyi göstermekle yükümlüdürler (Vergi Kimlik Kanunu - 4358 sayılı Kanun, 2018: 1).

Peki, vergi numarası sistemi neden getirilmiştir? Vergi dairelerinin; mükellefleri tam anlamıyla ayırt etmesi, vergi denetimini doğru bir şekilde sağlaması, kurum dışındaki kaynaklardan mükellefin işlemleriyle ilgili net bilgilere ulaşabilmesi, topladığı bilgilerle mükellefin diğer işlemlerini karşılaştırması ve mükellef işlemleri arasında tutarsızlık olması durumunda da ilgili denetime geçebilmesi için anahtar bir numara sistemi olmuştur (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Bu nedenle bu alandaki herhangi bir karışıklığın önüne geçmek ve bu ihtiyacı karşılamak için vergi mükellefi olup olmadığına bakmaksızın ekonomik faaliyetlere taraf olan tüm gerçek ve tüzel kişilerin işlemlerinde vergi kimlik numarasını kullanmaları ve söz konusu faaliyetlere aracılık yapan kamu veya özel sektör kuruluşlarının da kayıt ve belgelere bu numarayı yazmaları esası getirilmiştir.

Vergi kimlik numarası uygulamasına geçişe 3 Temmuz 1995 tarihinde başlanmıştır.(www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Sisteme geçişle birlikte büyük kolaylıklar yaşanmış ve günümüze kadar çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Bu bağlamda 1998'de motorlu taşıt alıp-satan gerçek ve tüzel mükelleflere, sermaye şirketlerinin önceden vergi numarası almayan ortaklarına, gayrimenkul alıp-satan kullanıcılarına ve lehine ipotek tespit edilenler ve inşaat işiyle ilgilenen gerçek ve tüzel kişiler için tüm işlemlerinde vergi kimlik numarası kullanma zorunluluğu getirilmiştir. Bunun devamında 2001 yılında bankacılık alanında da vergi numarası kullanma zorunluluğu getirilmiş ve finans işlemlerinde vergi kimlik numarası kullanılması uygulanmasına geçilerek mükelleflerin bütün ekonomik işlemleri tek bir numara altında toplanmıştır. 1998 senesinde Vakıflar Bankası Genel Müdürlüğü ile Maliye Bakanlığı arasında mükelleflere vergi no verilmesi konusunda protokol düzenlenmiştir. Protokole göre; verilen numaralar kredi kartı standartlarına uygun

olarak verilmiş ve üzerinde özel tasarlanmış güvenlik hologramı bulunmaktadır. Vergi kimlik numarası uygulaması zamanla geliştirilmiş bir sistem olmuş ve şu an günümüzde ülke genelinde tamamen uygulanmaktadır (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018).

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ile devamlı bir ilişki içerisinde olması nedeniyle gerçek mükelleflerin T.C. kimlik numarası ile vergi kimlik numaralarının eşleştirme çalışmaları başlatılmıştır. Bunun sonucunda 31.12.2004 tarihi itibariyle o dönem için 28.700.000 mükellefin vergi kimlik numarası ile T.C. kimlik numarası eşleştirilmiştir (https://intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Vergi kimlik numarasını öğrenmek için Gelir İdaresi Başkanlığı'nın internet sayfasından, www.gib.gov.tr adresinden giriş yapılarak sorgulama yapılabilmektedir.



Şekil 24. Vergi Kimlik Numarası Sorgulama Sayfası[24]

[24] Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Sayfası, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018 ,https://intvd.gib.gov.tr

3.3.6. VEDOP'un Gelişim Sürecinde Güncellediği Uygulamalar

VEDOP'un gelişim sürecinde, e-devlete geçiş entegrasyonunda geliştirdiği ve güncellemeyi sürdürdüğü uygulamaların bazıları ise şunlardır.

3.3.6.1. MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi)

Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi ile ülkemiz 1999 yılında tanışmış ve ilk defa Türkiye Merkezi Taşıt Kütüğü oluşturulmuştur. Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)'un amacı da diğer tüm e-devlet uygulamaları gibi nakil vasıtalara ait tüm vergi işlemlerinin elektronik ortama taşınmasını sağlamaktır. Sistemin ilk dönemlerinde VEDOP–2 kapsamında geliştirilen merkezi vergi dairesi EVDO uygulamasının MOTOP kapsamında olan 17 vergi dairesi ile motorlu taşıtlar vergisini tahsile yetkili olan 121 vergi dairesine yaygınlaştırılması sağlanmıştır. Böylece ilk adımı atılan bu sistemle vergi dairesinde kayıtlı araçların, Merkezi Taşıt Kütüğünde yer alması sağlanmıştır. Günümüzde MOTOP uygulaması güncel olarak kullanılmamakta, bunun yerine EVDO ve sonrasında da EVDB sisteminin uzantıları kullanılmaktadır. Şuan için Motorlu Taşıtlar Vergisi mükellefleri motorlu taşıtların satış veya devrine ait ilişik kesme belgesi/fenni muayene izin belgesini aracın kayıtlı bulunduğu vergi dairesine gitmelerine gerek kalmadan, bulundukları yerdeki motorlu taşıtlar vergisini tahsile yetkili herhangi bir vergi dairesinden alabilmektedir. Aynı zamanda borç sorgulama ve ödeme işlemlerini de internet vergi dairesi aracılığıyla yapmaktadırlar.

3.3.6.2. İnternet Vergi Dairesi (İnternet Vd)

İlk olarak 1999 yılında Gelirler Genel Müdürlüğü'nün sayfasında hizmet vermeye başlayan internet vergi dairesi sistemi elektronik vergi dairesi sisteminin mükellefle buluşması anlamında büyük bir adım olmuştur. İnternet vergi dairesi ile işlemlerin güncel bir şekilde mükelleflere, araştırmacılara ve diğer ilgililere duyurulması, çalışmaların sonuçları ve mevzuat değişikliklerinin daha seri bir şekilde karşı tarafa aktarılması sağlanmıştır. Gelirler Genel Müdürlüğü'nün 2005 yılında Gelir İdaresi Başkanlığı olarak değişmesiyle kendi yapılanmasında da büyük bir değişikliğe giren GİB, bilgi toplumu olma yolunda kamuya karşı saydamlığını arttırmıştır. Faaliyete geçirilen internet sitesi ile elektronik devlet anlayışının öncül

adımlarından olan mükellef memnuniyeti de unutulmamıştır. Nitekim bu anlamda hizmet kalitesinin arttırılması amacıyla www.gib.gov.tr adresinde Türkçe, İngilizce, Almanca ve İspanyolca olmak üzere 4 dilde hizmet verilmektedir (https://intvrg.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 27 Nisan 2018).



Şekil 25. Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Sayfası[25]

3.3.6.2.1. İnternet Vergi Dairesinde Mükelleflere Sunulan Hizmetler

VEDOP kapsamındaki İnternet Vergi Dairesinde;

-E-Vergi Levhası,

-Borç Ödeme İşlemleri

-İhbar İşlemleri

-E-Beyanname

-E-Tebligat İşlemleri,

-Kurumlar Vergi Dairesi,

-Gelir Vergi Dairesi,

-Vergi Kimlik Numarası Sorgulama, Gecikme Faizi Hesaplama

[25] www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.

-Gelir Vergisi Hesaplama

-Motorlu Taşıtlar Vergisi Hesaplama, Motorlu Taşıt Sorgulaması,

-Dilekçe Sorgulama Sayfası hizmetleri verilmektedir.

Yukarıda belirtilenlere ek olarak da birçok hizmet verilmekte ve elektronik beyannameler, formlar, broşürler, dilekçe örnekleri ve vergi dairesi istatistiklerine rahat bir şekilde ulaşıp bilgi alınabilmektedir. 24 saatte bir güncellenen bilgiler sayesinde mükelleflerde sistemden uzak kalmamaktadırlar. Sistemde aynı zamanda bütün vergi dairelerin iletişim bilgilerine ve yabancı gelir idarelerinin internet sayfaları ile uluslararası mevzuata erişim sağlanmaktadır.

İnternet Vergi Dairesi kanalıyla bilgi almak isteyen mükellefler için sistemde iki farklı seçenek oluşturulmuştur. Şifreli işlemler ve şifresiz işlemler olmak üzere kullanım alanları işlemin önemine göre ayrıştırılmıştır. Şifreli işlemler bölümünde;

-E Beyanname,

-Kişisel Bilgi Girişi,

-Dilekçeler,

-Kişisel Sorgulamalar,

-KDV İade Talebi Listelerini Gönderme,

-Gelir ve Kurumlar Vergisi İade Talebi Girişi Kılavuzu (GEKSİS) yer almaktadır.

Şifresiz işlemler kısmı ise;

-Vergi Kimlik No Sorgulama (Yabancılar Dâhil),

-Borç Sorgulama,

-Kira beyannamesi vb. konularda belgelerin ne aşamada olduğunu kontrol etme şansı veren bir bölümdür.

Vergi dairelerine yazılı bir şekilde müracaat edilerek şifre alınabilmekte ve VUK 340 No.lu Tebliğ kapsamındaki mükelleflere e-beyanname gönderme şansı verilmiştir. Internet vergi dairesiyle mükellefler, vergi borçlarından dolayı haklarında yurtdışı çıkış yasağı olup olmadığını kontrol edip eğer varsa yurtdışı çıkış yasağının kaldırılıp kaldırılmadığını kontrol edebilmektedirler. Böylece mükellefler haklarında yapılan kanuni uygulamalardan işlem yapılmadan haberdar olarak gerekli işlemler için bir hak elde edebilmektedirler. Mükellefler EBTİS yoluyla çekilen banka tahsilatlarını hesaplarına yansıma durumunu takip edebilmektedir. Ödeme konusundaki herhangi bir problemde sistem mükellefe yardımcı olmaktadır. Beyannamelerin karşı kuruma ulaşıp ulaşmadığı kontrol edilebilmekte ve evrağın takibi mükellef tarafından yapılabilmektedir. İnternet vergi dairesi sayesinde son bir aya ait ekstre dökümleri sistemde tutulmakta ve tahakkuk, tahsilât, düzeltme işlemlerinin detayları elektronik ortamda mükellefe sunularak işlemleri takip etme şansı vermektedir. İnternet sistemine geçişle işlemlerin birbiriyle olan bağlantısı güçlenmiş ve mükellefin vergi dairesinde emaneten bulunan parası mevcut ise yapılan tahsilât kayıtları arasında ödemesinin bulunup bulunmadığına bakılarak, emanetteki parasıyla vergi dairesine olan borçlarına mahsup yapılabilmektedir. Mükellefler eğer gelen vergi afları kapsamında taksitlendirme veya erteleme yapmışlarsa bunu da sistemden takip edebilmekte böylece taksit kaçırmayarak hem kendilerine hem de devlete katkıda bulunmaktadırlar (https://intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). İnternet vergi dairesi projesiyle daha aktif bir mükellef profili elde edilmiştir. İletişimi kolaylaştıracak faks numarası, servis numarası, e-posta gibi iletişim bilgileri ile süreç karşılıklı bir şekilde daha rahat ilerleyebilmektedir. Aynı zamanda internet vergi dairesi üzerinden aşağıdaki hizmetlerde sağlanmaktadır (https://intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018);

• İnternet sitesi üzerinden vergi numarası veya TC kimlik no ile mükellefler vergi dairesindeki durumlarını takip edebilmektedirler.

• Muhasebeciler aracılığıyla iş yapan mükellefler, beyannamenin verilme tarihini ve ödeme işlemlerinin tam gününde yapılıp yapılmadığını denetleyebilecek ve herhangi bir ihtilaflı durum karsısında zarar görmeden önlem alabilmektedirler.

• E-Beyanname ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen belgeler internet üzerinden yüklenerek, vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması ve mükelleflere sunulan hizmet kalitesinin arttırılması gerçekleştirilmiş ve e-beyannamelere ilişkin tahakkuklar otomatik olarak kopyalanarak mükelleflerin hesaplarına işlenmektedir.

• BTRANS (Elektronik Bilgi Transferi) sistemi ile 2 Seri No.lu Vergi Kimlik Numarası Genel Tebliği kapsamında yaptıkları işlemleri Maliye Bakanlığı'na bildirmek zorunda olanlar ile Maliye Bakanlığı'na bilgi gönderme zorunluluğu bulunan diğer kişi ve kurumlara verilen bir hizmet olup kurum içi bilgi alışverişini sağlamaktadır.

• Sistem üzerinden Gecikme Faizi, Gelir Vergisi, Motorlu Taşıtlar Vergisine (MTV) dair hesaplamalar yapılabilmekte ve Motorlu Taşıtlar Sorgulama sayfası ile araçla ilgili kimlik bilgileri, Motorlu Taşıtlar Vergisi borç bilgileri, trafik para cezası borç bilgileri ve tüm tahsilât bilgilerine hesaplama yapılarak ulaşılabilmektedir.



Şekil 26. İnternet Vergi Dairesi Giriş Sayfası[26]

[26] www.intvdgib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.

3.3.6.3. Vergi Beyannamelerinin İnternet Üzerinden Verilmesi (E-Beyanname)

Elektronik devlete geçişle birlikte mükellefin daireye gelerek manuel yaptığı çoğu işlem de elektronik ortama taşınmıştır. Bu uygulamalardan en önemlilerinden olan e-beyanname uygulaması mükelleflerin tam otomasyona geçen vergi dairelerine gidip elden veya posta ile verdikleri beyanname, bildirim, gelir tablosu, bilânço ve eklerini, bilgisayar ortamında verme şansını tanıyan bir düzenlemedir. Elektronik beyanname düzenlemesinin amacı, mükelleflerin vergi ödevlerini yerine getirirken ülkemizin geçtiği elektronik sistemden olabildiğince faydalanmasını sağlayarak vergi beyannameleri ile bildirim ve eklerinin kolay, süratli, ekonomik ve güvenilir bir şekilde idareye intikal etmesini sağlamak, vergi beyannamelerinin doldurulmasındaki hataları en aza indirgeyerek hem mükellef mağduriyetini önlemek hem de vergi dairesine daha fazla iş çıkmasını önlemek şeklinde sıralanabilir (.https://ebeyanname.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Bunun yanında vergi dairelerinin beyanname kabul, tarh, tahakkuk, tahsilât işlemlerini eskiye göre daha kolay hale getirerek iş ve işlemleri hızlandırmak ve diğer alanlarda mükellefe daha iyi hizmet vermelerine imkân sağlamaktır.

Çalışma kapasitesiyle büyük mükellefler veya satış hâsılatları nedeniyle beyannamelerini bazı meslek mensubuna imzalatma zorunluluğu bulunanlar için daireye gelme zorunluluğu kaldırılmış ve bunun yerine vergi dairelerine verilecek beyannameler ile yetki almış meslek mensupları vasıtasıyla iş görme imkânı tanınmıştır. Bu durum beyannamelerini meslek mensubuna imzalatma zorunluluğunda olmayan mükellefler için de geçerli sayılmış ve onların da beyannamelerini elektronik ortamda kendileri tarafından gönderebilecekleri gibi yine meslek mensupları aracılığıyla da gönderebilmelerine imkân tanınmıştır. Bu sistemle birlikte mükelleflerin bilgi ve verileri yıllar itibariyle Maliye Bakanlığı'nın veri ambarına aktarılarak yıllık cirosu, aktifleri, kaynakları ve diğer verileri sistemde tutulabilmektedir. E-beyanname sistemi ile aşağıdaki beyannameler gönderilebilmektedir (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018);

-Katma Değer Vergisi Beyannameleri (1 ve 2 No.lu),

-Özel Tüketim Vergisi Beyannamesi,

-Muhtasar Beyanname (G.V.K 94. Madde),

-Muhtasar Beyanname (K.V.K 24. Madde),

-Damga Vergisi Beyannamesi,

-Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi Beyannamesi,

-Özel İletişim Vergisi Beyannamesi (Nisan 2005 döneminden başlamak üzere zorunlu),

-Şans Oyunları Vergisi Beyannamesi

-Basit Usul Ticari Kazanç,

-Gayri Menkul Sermaye İradı,

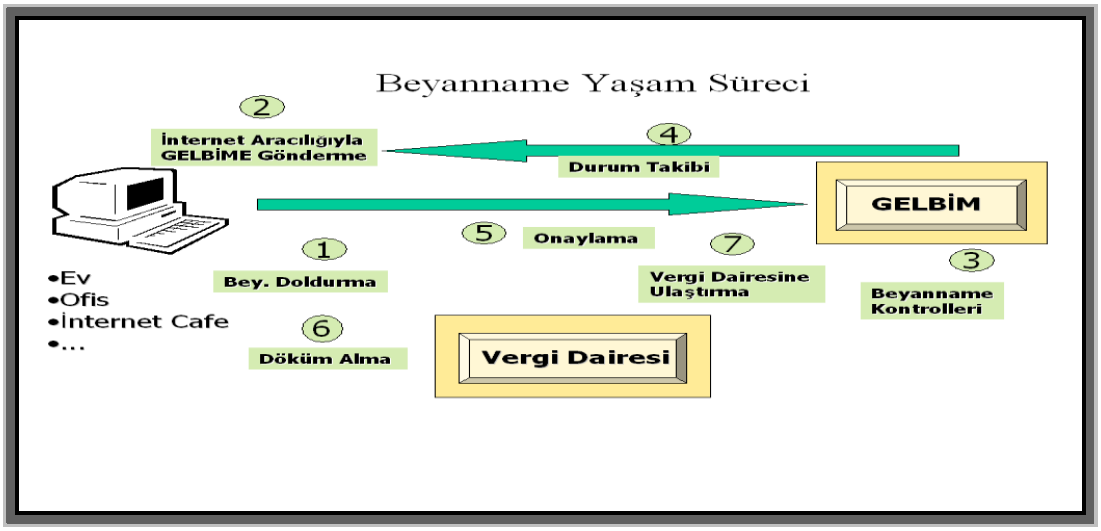
-Yıllık Gelir Vergisi,

-Noter Harcı, Form B (Form Ba, Form Bs) (Eylül 2005 tarihinden itibaren),

-Muhtasar Beyanname.

Elektronik sisteme geçilmeden önceki dönemde beyannamelerin verilmesi için uygulanan son gün uygulaması elektronik ortamdaki e-beyannameler içinde geçerli olmakta ve beyannamenin kanuni süresinde verilen beyanname olarak kabulü için onaylama işleminin en geç beyannamenin verilmesi gereken son gün saat 24.00'ten önce tamamlanmış ve sistemden gönderilmiş olması gerekmektedir. Mükellefler, beyannameleri gönderdikten sonra bir teyit mesajı gelmediği için, gönderilen beyannamelerin doğruluğunun ve ulaşıp ulaşmadığının takibini yapmak zorundadırlar**.** Bakanlık beyannamenin kabulü için geçerli olan tarihi onaylandığı tarih ve saat olarak esas almıştır. Sistemin çalışamaması ve beyannamenin gönderilmesinde problem yaşanması durumunda GİB sorumluluğu almamış ve mükelleflere teknik bir arıza ile karşılaşıldığı zaman kanuni sürenin sonuna kadar bağlı bulunulan vergi dairesine posta yoluyla taahhütlü veya elden verilmesi

gerektiği konusunda uyarmıştır. Sistemi yeni kullananlar için e-beyanname Düzenleme Programından ve e-beyanname web sitesini kullanmak isteyen kullanıcıların başvurudan tahsilata kadar yapmaları gerekenler aşağıdaki şekildedir;



Şekil 27. Beyanname Verme Süreci[27]

3.3.6.4. Elektronik Tebligat Sistemi (E-Tebligat)

Elektronik tebligat, 213 sayılı VUK ile 456 Seri No.lu VUK Genel Tebliği hükümlerine istinaden tebliğ edilmesi gereken belgelerin, e-tebligat sistemi ile mükelleflerin e-posta adreslerine elektronik ortam vasıtasıyla tebliğ edilmesidir (GİB, 2016: 90). Elektronik tebligat sisteminin hayata geçirilmesiyle elde edilen faydalar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (www.gib.gov.tr/e-tebligat, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018):

-Bilgi güvenliğini sağlar,

-Kişisel verilerin paylaşılmasının önüne geçer,

-Hizmet kalitesinde artışa neden olur,

-Belgenin içeriğini korur ve değiştirilemeyeceğinin garantisini verir ,

[27] Beyanname Düzenleme Programı Kullanıcı Kılavuzu, 2018.

-Posta yoluyla uzun süren tebligat işlemi, elektronik tebligat sistemi ile saniyeler içinde ilgili yere ulaştırılır,

-Bu sistemle birlikte; tebligatın zamanı, hangi kurum tarafından gönderildiği ve alıcının kim olduğu, gönderilen tebligata ait eklerin ne olduğu kolayca görüntülenebildiği için herhangi bir kafa karışıklığına yer yoktur,

-Manuel şekilde yapılan tebligatlar için ücret ödenirken, e-tebligat sistemi ile gerçekleştirilen tebligatlarda herhangi bir gider bulunmadığından bütçeye katkı sağlanmaktadır.

Tebligatlarını elektronik ortamda gönderme zorunluluğu içinde bulunan mükellefler, kurumlar vergisi mükellefleri ile kazançları basit usulde tespit edilenlerle gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçiler hariç, ticari, zirai ve mesleki kazanç sahibi gelir vergisi mükellefleridir (https://intvrg.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Ancak sistemden faydalanma şansı sadece bu mükelleflere verilmemiş, mükelleflerin talebine bağlı olarak kendilerine elektronik tebligat yapılmasını isteyenler de sistemden yararlanabilmektedir. Bu sistemden yararlanmak isteyen mükellefler için gerekli olan hizmet internet vergi dairesi (https://intvrg.gib.gov.tr Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018) içinde sunulmaktadır. Sisteme giriş yapıldıktan sonra, e-tebligat gönderilmesiyle birlikte Elektronik Tebligat Talep Bildiriminde yer alan telefon numarasına SMS ve bunun yanında da e-posta adresine de bilgilendirme postası gönderilmektedir.İnternet ortamında E-tebligat sistemi ile ilgiliye aktarılan belgeler, kullanıcının elektronik ortamdaki adresine ulaştığı tarihi izleyen beşinci günün sonunda tebliğ edilmiş sayılmaktadır (GİB, 2016: 91). Aynı zamanda, 18.05.2017 tarihiyle beraber geçilen KEYS (Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi) uygulaması ile oluşturulan elektronik belgelerin de e-tebligat ile gönderilmesi uygulamasına geçilmiştir. E-tebligat sistemine geçişimizle beraber, kurulumundan itibaren 31.12.2017 tarihine kadar gönderilen belge sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 8. 2017 Tarihi İtibariyle Gönderilen E-Tebligat Sayısı

e-Tebligat	Gönderilen e-Tebligat Sayısı (Adet)
Zorunlu Gelir Vergisi Mükellefleri (Ticari, Zirai, Serbest Meslek)	10.868.012
Zorunlu Kurumlar Vergisi Mükellefleri	5.424.979
Gönüllü Gerçek Kişi Mükellefler	2.124.208
Gönüllü Tüzel Kişi Mükellefler	488.809
TOPLAM	18.906.008

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017 Faaliyet Raporu s. 91.

Aynı zamanda e-tebligata geçişle birlikte devlete de büyük oranda maddi katkı sağlanmıştır. 2017 yılında e-tebligat sistemi ile gönderilen tebligat sayıları ve sağlanan tasarruf tutarı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 9. E-Tebligat ile Sağlanan Tasarruf Miktarı

Belge Türü	Adet	Tasarruf (TL)*
Ödeme Emri	12.806.290	160.078.625
İhbarname	706.824	8.835.300
İki No.lu İhbarname	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	13.836.750	172.959.375

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 92.

3.3.6.5. Bilgi İşlem ve Çağrı Merkezi Uygulaması

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın e-devlete geçişiyle birlikte işlemlerinin neredeyse tamamı elektronik ortama taşınmıştır. Ancak bu geçişle birlikte dikkate alınması gereken en önemli nokta başkanlığın vergi daireleriyle bir bütün içinde çalışması konusundaki sistem olmuştur. Bu nedenle merkez ve vergi daireleri arasında sistemli

bir bağ kuracak ve sürekli olarak güncel tutulan Bilgi İşlem ve Çağrı Merkezi Uygulaması geliştirilmiştir. Bilgi işlem ve çağrı merkezi uygulaması kullanılarak merkezden gönderilen programların VEDOP alt yapısıyla çalışan vergi daireleri sistemlerine yüklenmesi gerçekleşmekte ve böylece merkezden yerel ve uzak ağ yapısının denetimi sağlanmaktadır (http://intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Bu sistemin oluşturulmasıyla tam otomasyona geçen vergi dairelerinin bilgi işlem alt yapısında vergi dairesinde çözülemeyecek herhangi bir problem ortaya çıkması durumunda vergi dairesindeki işlemlerin akışında aksama olmaması için çalışmalar yapılmaktadır. Oluşan arızaların giderilmesi, donanım ile iletişim sisteminin sürekli ve kesintisiz çalıştırılmasının sağlanması, vergi dairelerinden gelen sorunların tek bir veri tabanına kaydedilmesi, sorunlara çözüm üretilmesi, destek hizmetlerinin yürütülmesi, şifre ve yetkilendirme işlemleri yapılmaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2008: 78). Mükellefi "müşteri" olarak değerlendirerek özel sektördeki gibi Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer relations management) hizmetini de sunan, Çağrı Merkezi uygulaması kamuda faaliyete geçirilen ilk uygulamalar arasında sayılmaktadır. Çağrı merkezleri kullanıcıların herhangi bir problemi olduğunda duruma müdahale etmekte ve problemin çözümü için teknik destek sunmaktadır.

3.3.6.6. Vergi İletişim Merkezince Verilen Hizmetler (ViMER) / 444 0 189

25 Aralık 2007 tarihinde uygulamaya konulan Vergi İletişim Merkezi (VİMER), mükelleflerin vergi ile ilgili soru işareti yaratabilecek konularda güncel, doğru ve kesintisiz bilgiye telefon aracılığıyla ulaşmalarını sağlayan bir uygulamadır. Danışmanlık hizmetiyle yola çıkan bu sistem zamanla geliştirilmiş ve aşağıdaki hizmetler gibi birçok alanda mükelleflere yardımcı olmuştur (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018);

-VİMER tarafından sağlanan danışmanlık hizmetine ek olarak;

- İhbar Bildirimlerinin Telefonla ve İnternet Ortamında Alınması,

-Borç Sorgulama hizmeti,

-Borç Bildirim Hizmeti,

-Mükellef Geri Bildirim Sistemi,

-Motorlu Taşıtlar Vergisi Plaka Tescil Tarihi Sorgulama,

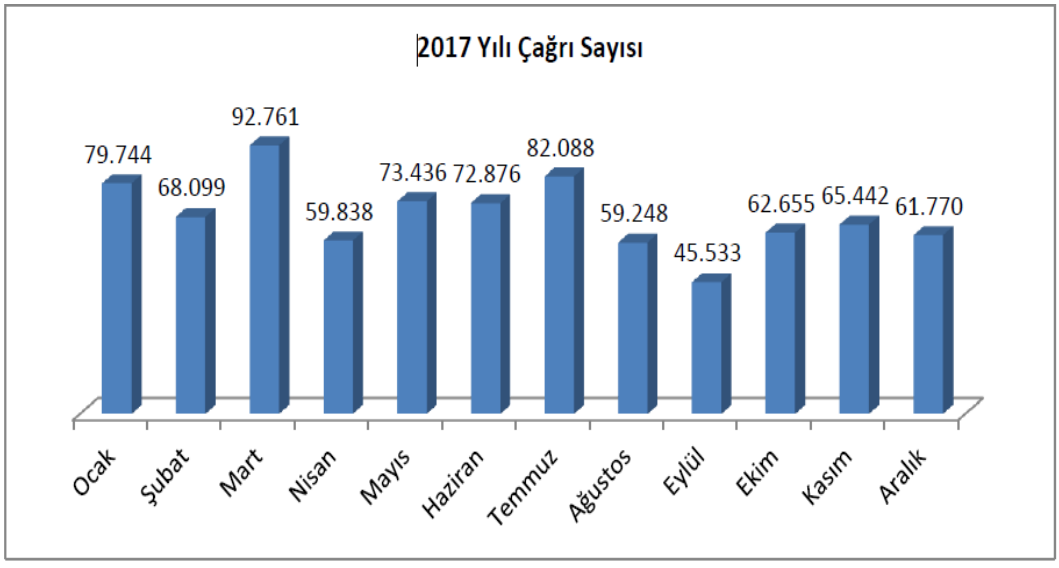
-Yabancı Dilde E-Posta Yanıt Sistemi,

-Gayri Menkul Sermaye İradı Beyannamesine dair Randevu Talepleri,

-Vergi Kayıp ve Kaçağı,

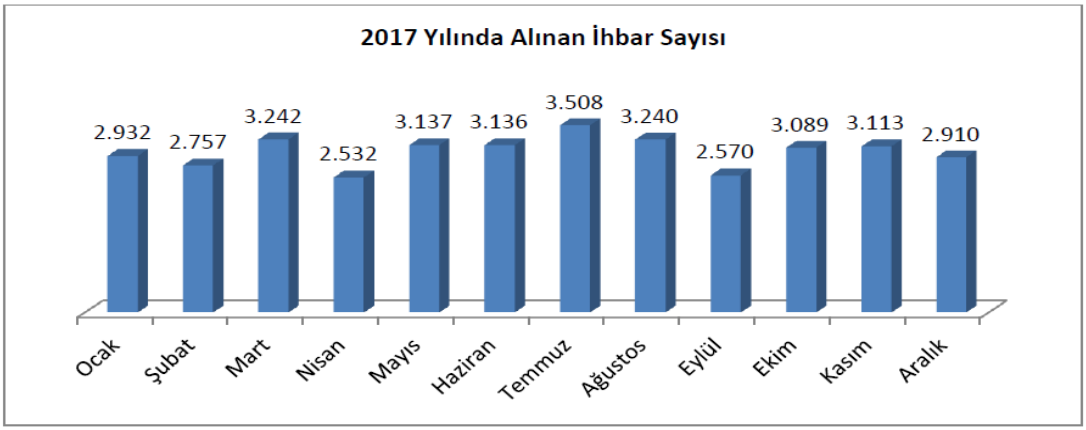
-Geri Arama Hizmetleri de sunulmaktadır.

2017 yılında VİMER de cevaplanan çağrı sayısı 823.490 olmuştur. 2017 yılının son ayı itibariyle de gelen toplam çağrı sayısı 5.234.802'ye ulaşmıştır. Mükellefin 'ilk' aramasında kesintiye uğramadan doğrudan cevaplanan çağrı ortalaması ise 2017 yılı için % 98,29 olmuştur (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). Vergi iletişim merkezinde hizmet saatleri 09:00 ile 19:00 arasında olup resmî tatil günlerinde hizmet verilmemektedir. VİMER güncel olarak yukarıdaki hizmetlere cevap vermekle birlikte hizmetlerin kapsamının genişletilmesine yönelik çalışmalar da devam etmektedir.



Şekil 28. 2017 Yılı Çağrı Sayısı[28]

2017 yılında alınan toplam ihbar sayısına baktığımızda ise karşımıza ortalama olarak 36.166 rakamı çıkmaktadır (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). GİB ihbar bildirimlerinin tek merkezde yani VİMER aracılığıyla alınmasına oldukça dikkat etmekte ve düzenli olarak takip etmektedir



Şekil 29. 2017 Yılı Alınan İhbar Sayısı[29]

3.3.6.7. Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS)

VEDOS; Vergi Denetmenlerinin, yapmakta oldukları vergi incelemesi sonucunda tanzim etmiş oldukları Vergi İnceleme Raporları, Kaçakçılık Suçu Raporları ve diğer inceleme raporlarını ve bu raporlar üzerinden mükellefler adına tarh edilen vergiler ve cezaların nev'i ve tutarları ile yoğun ve yaygın vergi denetimi çalışmalarına ilişkin denetlenen mükellef sayıları, denetim sonucu kesilen cezalar ve yapılan işlemlere ilişkin istatistik sonuçlarının Gelir İdaresi Başkanlığı'na doğrudan otomasyon sistemi aracılığıyla iletilmesidir (https://intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018). GİB Bu sistem ile beraber;

- Mükellefler hakkındaki sistemde bulunan tüm geçmiş bilgilere,

-Sektördeki tüm denetim sonuçları ve vergi çeşitlerine,

[28] Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 77.

[29] Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 92.

-Rapor Okuma Komisyonunca (ROK) okunan ve işlenmesi gereken,

-Düzeltilmesi gereken raporların durumuna,

-Görevler ve raporlarla ilgili zaman sapmalarına,

-Vergi daireleri ve vergi denetmenlerinin istatistiklerine ulaşabilmektedir.

Bu bilgiler toparlanarak aynı anda Gelir İdaresi Başkanlığı'na gönderilmekte ve değerlendirilebilir durumda hazır beklemektedir. VEDOS uygulamasıyla birlikte vergi denetim politikalarının sisteme uygulanmasında ve vergi yönetiminde tutarlı, doğru ve isabetli bir yol izlenmesi konusunda önemli bir adım atılmıştır.

VEDOS Projesi 14 Şubat 2005 tarihinde bir pilot uygulama şeklinde ilk olarak sisteme entegre edilmiştir. Pilot uygulaması Ankara Vergi Dairesi Başkanlığı ve bağlı Vergi Denetim Kurulları ile ilgili birimlerinde başlatılmıştır. Pilot uygulama sonrası 27 Haziran 2005 tarihinden itibaren Eskişehir ve Kocaeli Vergi Dairesi Başkanlıklarında başlayarak bütün illerdeki Vergi Denetim Kurullarında yaygınlaştırılmıştır. VEDOS uygulamasında mükelleflere sunulan hizmetler aşağıdaki gibidir;

-Evrak işlemleri,

-Görevlendirme işlemleri,

-Denetim işlemleri,

-İdare işlemleri,

-İstatistik işlemleri,

-Özlük işlemleri,

-Rapor Okuma Komisyonu (ROK) işlemleri,

-Tarhiyat öncesi uzlaşma (TÖU) işlemleri,

-Turne işlemleri,

-Yazışma işlemleri,

-Yardımcı hesaplama işlemleri (Gelir Vergisi Hesaplama, Kurumlar Vergisi Hesaplama, Gecikme Zammı/Faizi Hesaplama, Vergi Ziyaı Hesaplama, Amortisman Hesabı, Adatlandırma Hesabı, Reeskont Hesaplaması, Maliyet Artış Fonu Hesabı, KDV Tablosu Düzeltme, Enflasyon Düzeltmesi) elektronik ortamda yapılabilecek şekilde otomasyon kapsamına alınmıştır (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018).

3.3.6.8. E-VDO (Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu)

E-Vdo uygulaması mevcut vergi dairesi uygulamalarının web tabanlı mimariye uyarlanmasıdır. İnternet tabanlı olarak yeniden geliştirilerek Gelir İdaresi Başkanlığı intraneti üzerinden tüm Türkiye'ye hizmet veren E-Vdo uygulaması ile vergi dairesi duvarları kalkarak Türkiye Vergi Dairesi hedefi gerçekleştirilmesinde bir adım daha atılmıştır.



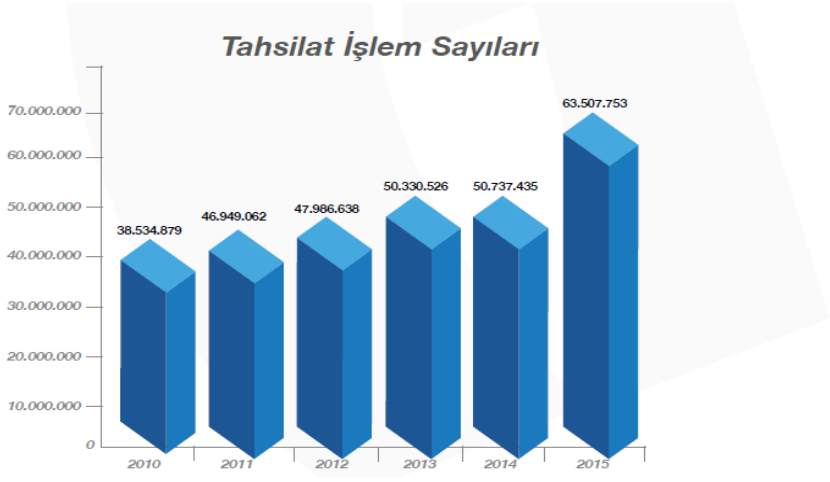
Şekil 30. E-Vdo Ana Programı Ekran Görüntüsü[30]

3.3.6.9. E-Tahsilât (Sorgulu Tahsilât)

Maliye Bakanlığı'nın e-devlete geçişiyle birlikte uygulama kolaylığının elde edildiği en büyük uygulamalardan birisi tahsilat sisteminin dijital ortama taşınması olmuştur. Bankalar ve özel finans kurumları ile yapılan işlemlerin hızlı ve pratik bir

[30] Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet Sayfası, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018, https://intvd.gib.gov.tr

şekilde ilerlemesi adına ek protokol imzalanmış ve mükellef hesap bilgilerine erişimle birlikte vergi tahsilâtı (E-Tahsilât) sistemi kullanılmaya başlanmıştır. 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 41 inci maddesine göre, 28 banka ve PTT ile yapılan tahsilat anlaşması kapsamında vergi tahsilatı, vergi daireleri dışında anlaşma imzalanan 29 banka ve PTT şubeleri ile işlemlere başlanmıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 105). Bu bağlamda; anlaşmalı bankalar ile vergi daireleri arasındaki bağlantı sağlanmış ve bankaların vergi daireleri adına mevzuata uygun bir biçimde vergi tahsilatı yapmaları, yapılan tahsilatların işlemden hemen sonra hatasız olarak mükellef hesaplarına işlenmesine izin verilmiştir. Aynı zamanda, e-tahsilat sisteminin kapsamlı bir şekilde çalışabilmesi için sanal pos uygulaması banka şubeleri, alternatif dağıtım kanalları ve GİB internet sitesi aracılığıyla mükelleflere tahsilat anlamında yardımcı olmaktadır. Vergi dairelerinin anlaşma yaptığı bankalar e-tahsilat işlemleri için öncelikle mükelleflerin borçlarını sorgulamakta ve tahsilat bilgilerini anlık olarak GİB'e göndermekte ve böylece alınan bilgiler arada herhangi bir zaman kaybı olmadan mükellef hesaplarına otomatik olarak işlenmektedir. Sistemle beraber tahsilat oranında artışlar yaşanmış hem maliye hem de mükellefler adına işlemler kolaylaştırılmıştır.



Şekil 31. Tahsilat İşlem Sayısı[31]

[31] Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016: 143.

6111 ve 6552 sayılı Kanun kapsamında; GİB internet sayfası üzerinden sanal POS uygulamasına geçiş ile elde edilen tahsilat tutarları aşağıda şekilde gerçekleştirilmiştir.

Tablo 10. 2011-2015 Arası Tahsil Edilen Toplam Tutarlar

Ödeme Yılı	Tahsil Edilen Toplam Tutar (TL)
2011	380.503.243,21
2012	406.373.823,26
2013	300.287.320,33
2014	297.801.808,34
2015	1.033.797.330.06

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2016: 122.

GİB'in 2010 yılı Performans Programında yer alan ve vergi tahsilatını önemli ölçüde hızlandıran e-tahsilat uygulaması, amacına büyük oranda ulaşmış ve tahsilat artışında önemli rakamlar elde etmiştir. VEDOP kapsamında Elektronik Banka Tahsilâtları İşleme Projesi (EBTİS) ile bankalara yapılan vergi ödemelerinin bankaların bilgi işlem merkezinden GİB'in bilgi işlem merkezine elektronik ortamda gönderilmesi ve mükellef hesaplarının yine elektronik ortamda işlemesi sağlanmaktadır (Koçak, 2005: 4). E-tahsilat sistemi sayesinde otomasyona geçirilen vergi dairelerinde manuel ortamda girilen banka makbuzlarının önüne geçilmiş ve elektronik ortama taşınmasıyla hataların payı en aza indirgenmiştir. Ancak e-tahsilât konusunda Vergi Usul Kanunu'nda herhangi bir düzenlemenin mevcut olmaması oldukça dikkat çekicidir. Özellikle Vergi Usul Kanunu'nda vergi alacağını ortadan kaldıran haller başlığı altında incelenen "ödeme" ile ilgili kısımda, ödemenin şekli yönünde bir açıklamanın bulunmaması ciddi bir mevzuat boşluğu olarak değerlendirilebilir. Şuan e-tahsilât ile ilgili en çok dikkat edilmesi gereken husus, mükellefin banka hesaplarından tahsilat yapılmadan önce yazı ile mükellefe haber

verilmesi ve eğer varsa hatalı borç kayıtlarının düzeltilmesi için mükellefe zaman verilmesidir.

3.3.6.10. E-Haciz Projesi

Bankalarla iş birliği içerisinde geliştirilen bir başka proje de elektronik haciz (e-haciz) sistemidir. E-Haciz projesi ile 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 79'uncu maddesine göre hazırlanan haciz bildirilerinin, GİB tarafından mükelleflerin borçlu olduğu vergi daireleri için e-haciz işlemine dahil olan bankalara elektronik ortamda tebliğ edilmesi ve bu tebligatlara elektronik ortamda bankalar tarafından cevap verilmesi, bu çerçevede haczedilen taşınır mallar ile her türlü alacak ve hakların paraya çevrilmesi ve vergi dairesi hesaplarına aktarılması hedeflenmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 104). 2008 yılı itibariyle sisteme giren e-haciz uygulamasına dair gelişmeler 2018 yılında da sürdürülmekte ve bu yönde çalışma ve projeler geliştirilmeye devam etmektedir. Bu bağlamda haciz işlemlerinin kapsamı genişletilmiş ve gayrimenkul haczi için Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ile protokol imzalanarak işlemlerin bütünlüğü için gerekli olan adımlar atılmıştır. Gayrimenkul haczinin akabinde deniz ve içsularda gezinen araçların (gemi) haczi için de gerekli çalışmalar yapılmış ve Deniz ve İçsular Düzenleme Genel Müdürlüğü ile de protokol imzalanarak program yazılımı geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur.

3.3.6.10.1. Emniyet Genel Müdürlüğü Araç Haciz Projesi

Emniyet Genel Müdürlüğü ve Gelir İdaresi Başkanlığı arasında imzalanan 06.07.2012 tarihli protokol kapsamında GİB birimleri tarafından, araçların satış ve devrini engellemek ya da sınırlandırmak amacıyla araç tescil kayıtlarına elektronik ortamda "Takyidat Şerhi" eklenilmesi ve kaldırılması işlemlerini kapsamaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 105). E-emniyet haczi ile vergi alacaklarının tahsili konusunda mükelleflere bir yaptırım sağlayarak tahsilatının artırılması ve takip masraflarının azaltılması ile idarenin ilgili kurumlarının iş yüklerinin azaltılması hedeflenmiştir. E-emniyet haciz uygulamasında yer alan uygulamalar şöyledir (www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018):

-Haciz bildirilerinin düzenli sunumu,

-Haciz bildirilerinin onayı,

-EGM'den araç bilgilerinin sorgulanması,

-Araç tescil kayıtlarına takdiyat şerhlerinin eklenilmesi,

-Araç tescil kayıtlarına takdiyat şerhlerinin kaldırılması.

EGM'den yapılan sorgulamanın mal varlığı araştırmasına kaynak göstermesi ile ilgili işlemler, 'Kovuşturma / Haciz Bildirisi İşlemleri / E-haciz Emniyet' menüsünden gerçekleştirilmektedir.

3.3.7. Vergi Dairesi Otomasyon Uygulamaları

3.3.7.1. E-VDB Uygulama Yazılımı Yaygınlaştırma İşlemleri 2016 Faaliyet Raporu

Elektronik devlet anlayışının sürekli olarak yenilenmesi nedeniyle Gelir İdaresinin de sürekli olarak teknolojik uygulamalara ayak uydurması gerekmektedir. Bu açıdan; sürekli olarak güncellenen ve yenilenen vergi daireleri otomasyon uygulamalarının diğer vergi daireleriyle paylaşılıp yaygınlaştırılması adına; 2015 yılında Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı ve Koca Mustafa paşa Vergi Dairesi Müdürlüğü ile başlanan uygulama yazılımı güncelleme işlemleri 2018 yılında da devam etmiştir. 2017 yılında 248 vergi dairesinin uygulamaları güncellenmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 82). Ayrıca İstanbul, Gaziantep, Konya ve Ankara illerinden başlanılarak tüm vergi dairelerinin uygulama yazılımları yenilenmiştir. Aşağıda bilgileri yer alan 4 Vergi Dairesi Müdürlüğü EVDB uygulamaları kapsamında ve 1 Mal Müdürlüğü EVDO uygulamaları kapsamında 2016 yılında kurularak sisteme entegre edilmiştir. (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 78).

Tablo 11. 2016 EVDB Kapsamına Alınan Vergi Daireleri

Vergi Dairesi Kodu	Vergi Dairesi Adı	Faaliyete Başlama Tarihi
34220	Haliç Kurumlar Vergi Dairesi	01.03.2016
06281	Ankara İhtisas Vergi Dairesi	01.07.2016
06280	Anadolu İhtisas Vergi Dairesi	01.07.2016
34221	Vatan İhtisas Vergi Dairesi	01.09.2016
48113	Seydikemer Malmüdürlüğü	01.09.2016

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017.

3.3.7.2. Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP)

Ülkemizi mali olarak sıkıntıya sokan ve ciddi anlamda büyük sorunlara yol açan sahtecilik problemi Gelir İdaresi tarafından da önemsenmiş ve bu konuda gerekli önlemler alınarak fatura düzenleme işlemini gerçekleştiren mükelleflerin uyumsuzluk durumlarını sayısal olarak hesaplama yöntemi ile değerlendiren ve "Sahte Belge Risk Analiz Programı" (SARP) adı altında bir bilgisayar programı geliştirilip kullanıma sunulmuştur (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 85). Bu Program sayesinde, ülkemizde faal olarak bulunan bütün katma değer vergisi mükellefleri incelenerek risk puanları saptanmakta ve her ay merkezden vergi dairelerine iletilmektedir.

Sahte Belge Risk Analiz Programı ile denetim bilgi ve tecrübelerinden hareketle oluşturulan risk kriterleri belirlenmiş ve bu kriterleri ihlal eden mükellefler sistem sayesinde, oluşturulan bir algoritma sistemiyle puanlamaktadır. Böylece, SARP sistemiyle tüm KDV-iade mükellefleri, sahte veya muhteviyatı itibariyle yanıltıcı belge (SMİYB) düzenleme riski açısından değerlendirilmekte ve detaylı bir şekilde incelenmektedir. (www.intra.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018).

Risk kapsamına alınan mükellefleri özel denetim anlayışına tabi tutan bu sistemde programın belirlediği yüksek riskli mükellefler, vergi dairelerinde tarama bölümü servisinde ilgili personel tarafından analiz edildikten sonra incelenmek üzere Vergi Denetim Kurulu Başkanlığına gönderilmektedir. 2010 yılının mart ayından itibaren aktif kullanıma geçilen bu sistemin uygulanma sonucuna göre Vergi Denetim Kurulu Başkanlığına gönderilen iş emri sayısı 31/12/2017 tarihi itibariyle 39.626'dır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 86).

3.3.7.3. E-Fatura

Günümüzde e-devlete geçişle birlikte faturalarda elektronik ortama taşınmış, verimlilik ve maliyet avantajı konularında büyük kazanımlar elde edilmiştir. Ülkemizde 397 sıra No.lu VUK tebliği ile ilk adımı atılan e-fatura sistemi 5 Mart 2010 tarihinde uygulamaya konulmuştur. GİB tarafından yönetilen e-fatura uygulamasının amacı tek format ve standarda göre satıcı ve alıcı arasında güvenli, zaman ve maliyet tasarruf sağlayan bir sistem oluşturmaktır. (www.efatura.gov.tr,

Erişim Tarihi: 2 Mayıs 2018). E-fatura uygulaması özellikle is süreci yoğun olan ve yüksek sayıda yasal belge ve kayıt ile ilgili işlemleri kâğıt ortamında yürütmek zorunda olan mükelleflere yardımcı olmuştur. Bu bağlamda mükellefler de gelişen fatura teknolojisine uyum sağlamak zorunda kalmış ve yeni usul ve esaslara uymuşlardır. Kesilmesi zorunlu olan faturaların elektronik belge şeklinde düzenlenmesi, internet ortamında iletişiminin sağlanması ve muhafaza edilmesi karşılıklı olarak hem devlete hem de mükelleflere kolaylık sağlamıştır. 397 sıra no.lu VUK ile tüzel kişilere hizmet veren e-fatura uygulaması 416 sıra no.lu VUK tebliği ile de gerçek kişilere sistemden yararlanma hakkını vermiştir. Uygulamanın ülke genelindeki vergi dairelerinde yaygınlaşması ve mükelleflerin bilinçli olarak kullanması adına özel Entegratörlük müessesi 421 sıra no.lu VUK tebliğiyle yaygınlaştırılması sağlanmıştır. Yurtdışında e-fatura için servis kaynağı rolünü üstlenen özel Entegratorluk sayesinde bilgi işlem altyapısı henüz yetersiz olan mükellefler için uygulamanın kolay kullanımı konusunda destek verilmiştir. (421 no.lu VUK Genel Tebliği). E-fatura sisteminin Türkiye genelinde uygulama alt yapısını genişletmek ve elektronik fatura altyapısını tam anlamıyla gerçekleştirmek adına 2017 yılında gerçekleştirilen çalışmalar aşağıdaki şekildedir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 87);

-2017 yılı itibariyle e-fatura uygulamasına giriş yapmak için, uygulama için ilk dönemi itibariyle 72.036 mükellef başvuruda bulunmuştur. Bu bağlamda 2017 yılı sonu itibariyle e-fatura uygulamasına geçen mükellef sayısı 72.036'ya ulaşmıştır. Bu mükelleflerden 3.535 tanesi uygulamayı entegrasyon yöntemi ile kullanmaktadır. 2017 yılı itibariyle toplam 77 firma teknik kılavuzlarda belirtilen testleri başarılı şekilde geçmiş ve Özel Entegratör sistemini kullanma izni almıştır.

-2017 yılı itibariyle 59.755 mükellef, Özel Entegratörler üzerinden e-fatura uygulamasını kullanarak sisteme dâhil olmuşlardır. Buna ek olarak 66 firma 416, 421, 424 ve 447 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğleri kapsamında Elektronik Fatura Saklama Hizmeti Verme amaçlı izin almaya hak kazanmıştır.

-421 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile e-fatura kullanma zorunluluğu olan mükelleflere, e-fatura sisteminin uygulama alanını genişletme amacıyla 454 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği yayımlanmış ve

01.01.2017 tarihi itibariyle e-fatura uygulamasına zorunlu geçiş yapan firmalarla e-fatura kullanıcı sayısı artırılmıştır.

-E-fatura uygulamasına geçişle birlikte e-fatura.gov.tr adresi oluşturulmuş ve sitede e-fatura hakkında detaylı bilgilendirmeler yapılarak mükellefin sisteme entegre edilmesi hızlandırılmış aynı zamanda yayınlanan güncel duyurular ve e-fatura forum sitesi ile mükelleflere yönelik güncel takip gerçekleştirilmiştir. Sistem üzerinden 11.01.2018 tarihi itibariyle 20.000'den fazla soruya geri dönüş yapılmıştır.

-İhracat işlemleri ve yolcu beraberindeki eşyalar kapsamında da düzenlenecek olan e-fatura ve GTB sistemleri için 454 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde açıklamalara yer verilerek sürecin işleyişine ilişkin esaslar teknik kılavuzda yerini almıştır.

-Gümrük işlemlerinde tutulan faturalar için ihracat e-faturası düzenlenmesi uygulamasına geçilmiş ve "e-fatura Gümrük İşlem Kılavuzu" güncellenmiştir.

-E-Fatura mükelleflerinin kullandığı ihracat ve tax free faturalarının e-fatura olarak düzenlenmesi zorunluluğu getirilmiştir.

-01.10.2017 tarihi itibariyle, Sosyal Güvenlik Kurumu da e-fatura uygulamasına geçmiş ve konuyla ilgili doküman ve kılavuzlar yayımlanmıştır.

Aşağıdaki tabloda, 2017 yılına kadar olan e-fatura uygulamasını kullanan kayıtlı kullanıcı sayıları ve onların adına düzenlenen e-fatura sayısı ve tutarlarına ilişkin bilgiler yıllar itibariyle gösterilmiştir.

Tablo 12. 2013-2017 Yılları Arasında Düzenlenen E-Fatura Sayısı

YIL	e-Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı(Adet)	Düzenlenen e-Fatura Sayısı (Adet)	Fatura Tutarı (TL)
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	2.637.574.673.267

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a.

3.3.7.4. E-Arşiv Fatura Uygulaması

E-fatura uygulamasının doğal sonucu olarak ortaya çıkan e-arşiv uygulaması; fatura sayısı fazla olan mükellefler ve bu faturaların ikinci nüshalarını kâğıt ortamında saklı tutmaları zorunlu olan mükelleflerin, elektronik ortamda fatura düzenlemelerini, iletmelerini, muhafaza ve ibraz etmeleri amacıyla geliştirilmiştir. 2017 yılı itibariyle arşiv sistemi için getirilen çalışmalar aşağıdaki gibidir:

-30.12.2013 tarih ve 28867 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 433 Sıra No.lu VUK Genel Tebliğ ile getirilen e-arşiv fatura uygulama alanı genişlemiş ve 2017 yılı itibariyle sisteme kayıtlı özel entegratör sayısı 69'a ulaşmış ve e-arşiv fatura uygulamasını kullanan kayıtlı mükellef sayısı 11.306'ya ulaşmıştır.

-Adres üzerinden 433 ve 464 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği ile e-arşiv fatura uygulamasına geçiş zorunluluğu bulunan mükellefler için gerekli duyurular yapılarak bilgilendirme yapılmıştır.

Aşağıdaki tabloda, e-arşiv uygulamasını kullanan mükellef sayısı ve düzenlenen faturalara ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 13. 2015-2017 Arası E-Arşiv Kullanan Mükellef Sayısı

YIL	e-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Toplam Mükellef Sayısı (Adet)	Düzenlenen Fatura Sayısı (Adet)
2015	1.915	594.842.313
2016	6.161	1.043.384.973
2017	11.306	1.236.469.920
Düzenlenen Toplam Fatura Sayısı		2.934.192.641

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a.

3.3.7.5. E-Yoklama Sistemi

213 sayılı VUK 27.03.2015 tarihli ve 6637 sayılı kanunun 6. maddesi ile eklenen 132/A maddesinde; yoklama sonuçlarının, yoklama yerinde bulunan yoklama fişi ile aynı değerde olan ve elektronik ortamda gerçekleştirilen yoklama fişi ile de kayıt altına alınabileceği kararlaştırılmış ve söz konusu maddede yer alan yetki çerçevesinde elektronik ortamda yapılacak olan yoklama faaliyetlerine ilişkin usul ve esaslar 20.06.2015 tarihli ve 29392 sayılı resmi gazetede yayınlanan 453 sıra no.lu VUK genel tebliğinde belirtilmiştir. E-devletin dokusuna uygun bir uygulama olan e-yoklama sistemi çağın gerekleri doğrultusunda modern, dinamik ve güncel bir alt yapıyla internet, web ve kablosuz teknolojiler ile her yerde ve her zaman kullanma imkânını tanımıştır. Elektronik yoklama sistemi (EYS), manuel şekilde gerçekleştirilen yoklama sistemini dijital ortama taşımıştır. EYS ile yoklama ile ilgili tüm süreçler taşınabilir mobil cihazlarla gerçekleştirilmekte, konuyla ilgili tespit edilen hususların ya da tespit yapılan yerin görsel verilerinin erişimi sağlanmaktadır. Aynı zamanda lokasyon bilgilerinin de kolay bir şekilde kaydedildiği sistemde elde edilen bilgiler GİB bilgi işlem merkezinde yer alan veri tabanına gönderilerek muhafaza edilmesine izin verecek şekilde tasarlanmıştır (Uygulama İç Genelgesi Seri No 2015/1). E-yoklama sisteminin pilot uygulamasına 2013 yılında geçilmiş ve 2014 senesinde deneme çalışmalarına başlanmıştır. Proje, test aşamalarını geçtikten sonra 213 sayılı VUK'un 132/A maddesinden alınan yetkiyle yayımlanan 453 Sıra No.lu VUK Genel Tebliği gereğince bütün vergi dairesi başkanlıklarında ve defterdarlıklarda 01.09.2015 tarihinden itibaren uygulamaya konulmuştur. Sistem kullanıma ilk olarak 3.500 mobil cihaz (tablet) ile başlamış ve mobil cihaz sayısı

2016 yılında 4.000'e ulaşmıştır. 2017 yılında da aynı sayıyla devam eden tablet sayısı gün geçtikçe arttırılmaktadır. E-yoklama uygulaması vergi dairelerini geleneksel yoklama anlayışının dışına taşımış ve yoklama ile denetim uygulamaları mobil cihazlar ile e-devlet anlayışına yakışır duruma gelmiştir. E- yoklama ile yoklama faaliyeti daha doğru bir şekilde gerçekleştirilmekte ve 3G teknolojisinin kullanıcılara sunduğu kolaylık ile mükelleflerin içinde bulunduğu uyumsuzluk durumlarına seri ve etkin bir biçimde müdahale edilerek sistemdeki pürüzler en aza indirgenmektedir. EYS kullanıcıları iç genelgede aşağıdaki gibi sıralanmıştır (GİB, Uygulama İç Genelgesi Seri No 2015/1**)**;

-Yoklama Talep Etmeye Yetkililer,

-Talep Edilen Yoklamayı Onaylamaya Yetkililer,

-Sicil Yoklama Servis Şefleri,

-Denetim Koordinatörleri,

-Yoklamaya Çıkan Mobil Cihaz Kullanıcıları.

Mükelleflere dair istenilen bütün bilgilere tüm noktalardan her an erişim imkânı sağlanmasının yanı sıra elektronik yoklama isteminde bulunan diğer birimlere de doğrudan yoklama sonuçlarına dönük bilgi aktarımı kolay bir şekilde yapılabilmektedir.

Tablo 14. 12.2017 Dönemi E-Yoklama İstatistikleri

01/01/2017 – 31/12/2017 Dönemi e-Yoklama İstatistikleri	
Görev Türü	Yoklama Sayısı (Adet)
İlk Defa İşe Başlama Yoklaması	450.613
Nakil İşe Başlama Yoklaması	97.636
Adres Değişikliği Yoklaması	157.908
Faal Mükellef Kontrol Yoklaması	161.625
İşi Bırakma Yoklaması	315.023
Nakil İşi Bırakma Yoklaması	31.150
Nakil Vasıtaları Yoklaması	17.276
Diğer Ücretli Çalışan Yoklaması	18.454
Kayıt Dışı Faaliyet Yoklaması	4.135
e-Tüzel Kişilik İşe Başlama Yoklaması	101.780
Ek İşi Bırakma Yoklaması	7.359
Serbest Yoklama	178.797
Şube Açılış Yoklaması	152.353
Ek İşe Başlama Yoklaması	57.369
Şube Kapanış Yoklaması	77.445
Nakil Vasıta Terk Yoklaması	6.160
KDV İade (İmalatçı) Yoklaması	3.697
KDV İade (İmalatçı Olmayan) Yoklaması	7.586
KDV İade (İmalatçıların İhraç Kaydıyla Mal Teslimi) Yoklaması	1.051
MTY-1 Yoklaması	1.403
Resen Terk Yoklaması (İşyeri Nezdinde)	102.267
Resen Terk Yoklaması (Şirket Yetkilisi Nezdinde/Mükellef İkametgahında)	58.993
GMSİ Yoklaması (Mülk Sahibi Nezdinde)	71.854
GMSİ Yoklaması (Kiracı Nezdinde)	15.451
Diğer Ücretli Terk Yoklaması	10.494
Özel Esas Yoklaması	10.532
Anlaşmalı Matbaa Yoklaması	1.308
Atık Madeni Yağ Dönüşüm Tesisi Tespit Yoklaması	50
Toplam	2.119.769

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 89.

3.3.8. Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)

Kurumsal elektronik belge yönetim sistemi klasik yöntemdeki kâğıt yığınını azaltmaya yönelik elektronik ortamda belge üretilmesini ve bu belgelerin yine elektronik ortamda kayıt altına alınmasını sağlayarak tüm belgelerin dijital ortama aktarılmasını hedeflemiştir. KEYS ile belgelerin arşivlenmesi de elektronik ortamda yapılmakta ve eski birikmiş arşiv kalabalığından kurtulma amaçlanmaktadır. KEYS projesinin kullanımına ilk olarak 2009 senesinde özelge sistemi ile başlanmış ve 2013 yılında GİB merkez birimlerindeki tüm gelen evrak ve yazışma işlemlerinde KEYS'e geçilmiştir. GİB resmi sayfasında KEYS bileşenleri aşağıdaki gibi gösterilmiştir;

-Gelen Evrak	-İç Yazışma
-Mesajlaşma	-Elektronik Arşiv
-İzin Formları	-Süreç Yönetimi
-Özelgeler	-Giden Evrak
-Duyurular	-E-İmza

Sistem uygulamaya konulmadan önce Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü tarafından Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Elektronik Belge Standartlarına uygunluğu denetlenmiş ve KEYS uygulaması denetimden olumlu sonuç almıştır. Böylece KEYS TSE 13298/T1 belgesine sahip bir uygulama olarak tescillenerek uygulamaya konulmuştur. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğe uygun olarak hazırlanan ve üretilen elektronik imzalı belgelerin muhataplarınca, belge aslını görüntülemek sureti ile doğrulama yapabilecekleri https://ebelgedogrulama.gib.gov.tr internet sayfası, 27.07.2016 tarihi itibariyle aktif hale getirilmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 119). Sisteme geçişle birlikte konu ile ilgili gelişmelere tüm kamu kurumlarına, bankalara ve Başkanlık birimlerine resmi yazı ve GİB sayfasından sürekli güncellenen duyurular ile bildirilmiştir. 2016 yılında KEYS'te "iç yazışma ve KEYS'de teslimi sağlanan evrak" sayısı 1.032.413 adettir. (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017: 129). Sistemin kullanılmasına 2018 yılı itibariyle tüm vergi daireleri başlamış ve kâğıt, zarf, posta gideri ve toner kullanımı gibi alanlarda klasik yöntemdeki büyük israfın önüne büyük ölçüde geçilmiştir

3.3.9. E-Devlet Projelerinin Genel Değerlendirmesi

E-devlet projeleri ile faaliyete geçirilen sistemde klasik yönetim anlayışından çıkılmış ve karşılıklı uyum politikalarına geçiş dönemi başlamıştır. Elektronik döneme geçişle birlikte mükelleflerin gönüllü uyumunu arttırma yolunda adımlar atılmakta, vergi ve diğer tüm kamu gelirlerinin gecikmesi önlenerek ve tam olarak tahsil edilmesi sağlanmakta ve ülkemizin maruz kaldığı kayıp ve kaçağının

önlenmesi için gerekli çalışmalar tüm hızıyla devam etmektedir. Sunulan hizmetlerin aksamadan ilerleyebilmesi adına fonksiyonel ve mükellef odaklı bakış açısı ile yol alan GİB, kendisini devamlı olarak geliştirme yönünde çalışmalar yapmaktadır. 2017 faaliyet raporunda güçlü ve zayıf yönler belirtilerek çalışmaların buna göre yapılacağı belirtilmiştir.

Tablo 15. GİB Güçlü ve Zayıf Yönler

GÜÇLÜ YÖNLER	ZAYIF YÖNLER
➢ Güçlü teknolojik altyapısı ile teknolojik gelişmeleri takip eden ve hızlı uyum sağlayan bir idare olmamız ➢ Nitelikli ve uzmanlaşmış insan kaynağına sahip olmamız ➢ Köklü bir tarihe ve saygın bir kurumsal imaja sahip olmamız ➢ Modern mükellef hizmetleri anlayışı çerçevesinde her geçen gün mükellef hizmetlerini çeşitlendirmemiz, mükelleflerin bu hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmamız ➢ Yönetim hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik sürekli yenileşim çalışmaları yürütmemiz, bu çerçevede teşkilatımızda kalite yönetim anlayışının benimsenmesi ➢ Vergi bilincinin yerleştirilmesi konusunda sosyal medyanın gücünden etkin bir şekilde faydalanmamız ➢ Kurumun idari yapılanma sürecinde "bağlı kuruluş" olarak örgütlenmiş olmamız	➢ Organizasyon yapısının tamamlanamamış olması ➢ Kurum içi iletişim eksikliği ➢ Stratejik yönetim anlayışının yeterince benimsenmemesi ➢ Karışık ve çok sık değişen mevzuat karşısında, çalışanların mevzuat değişikliklerine uyum sağlanmasını destekleyecek uygulamaların yetersizliği ➢ Kurumun çalışanlarına sunduğu sosyal imkanların yetersiz olması ➢ Fiziki ortam ve donanımların istenilen düzeye ulaşamaması ➢ Bilgi, beceri ve yönetim anlayışımızla kamu yönetimi içerisinde sahip olduğumuz ağırlığın verdiği rahatlık

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 134.

GİB bilişim teknolojisindeki yenilik ve gelişimlere ek olarak, kullanıcıların vergisel sorumluluklarını eskiye oranla daha hızlı, basit ve minimum maliyetle gerçekleştirilmesini sağlamak üzere hizmetlerin birçoğunu otomasyon altyapısı ile birleştirmiştir. Buna ek olarak GİB; mükelleflerin vergisel anlamda doğabilecek ihtiyaçlarını da göz önüne alarak, GİB'e ait cep telefonu uygulamalarının kullanılması yönünde çalışmaları devam etmektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 136). Başkanlık, mükelleflerin hizmetlere en kolay yoldan ulaşabilmesi için popüler sosyal medya kanalları başta olmak üzere dijital, yazılı ve görsel her türlü iletişim araçları ile mükellefe doğrudan hizmet vermektedir. Bu şekilde mükellefler

vergisel yükümlülükleri konusunda en doğru kaynaktan bilgi almakta ve en hızlı şekilde geri dönüş yapabilmektedirler. VİMER Çağrı merkezi, vergi ile ilgili tüm anlaşmazlık teşkil eden konularda, kullanıcılara en kolay şekilde, güncel, doğru ve hızlı bilgiyi vermektedir. 31.12.2017 tarihinden itibaren cevaplanan çağrı sayısı 5,2 milyonu geçmiş olup yapılan çağrıların ilk etapta sonuçlandırılma oranı 2017 senesi için % 98,29 olarak kayıtlara geçmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2018a: 138).

Başkanlığa ait www.gib.gov.tr adresi aracılığı ile mükelleflere sanal POS uygulaması ile hizmet verilmekte ve elde edilen tüm alacaklar vergi dairesi müdürlüklerince takip edilmektedir. Mükellefler borçlarını ödemek için vergi dairelerinin anlaşmalı olduğu bankalar aracılığıyla ödeme yapabilmektedirler. Ayrıca, gelir vergisi (ücret, gayrimenkul/menkul sermaye iradı, diğer kazanç ve iratlardan kaynaklı gelir vergisi), motorlu taşıtlar vergisi, trafik idari para cezası, Karayolları Taşıma Kanunu idari para cezası, geçiş ücreti ve idari para cezası, diğer idari para cezaları, 6183 sayılı Kanun ile taksit yapılmış borçlar, tapu harcı, yurt dışından getirilen telefon kullanım izin harcı, öğrenim kredisi ve katkı kredi borçları ile 6111, 6552, 6736 ve 7020 sayılı Kanun kapsamında yeniden yapılandırılan borçlar mükelleflerin vergi dairesi müdürlüklerine veya bankalara gitmeye gerek kalmadan internet vergi dairesi aracılığıyla sanal POS uygulaması ile ödenebilmesi imkânı sağlanmıştır. (https://.intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018) .

Kayıt dışılık ve kaçakçılığın önüne geçilmesi adına 2017 yılında da çalışmalara devam edilmiş ve sivil toplum kuruluşları ve ilişkili olan tüm diğer kuruluşlardan sağlanan katkıyla "Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı (2015-2017)" geliştirilerek kayıt dışı ekonomi problemine çözüm aranmaya devam edilmiştir. Buna ek olarak, vergiye gönüllü uyum anlayışıyla toplumsal farkındalığın merkezinde vergi bilincinin yerleştirilmesini, kayıt dışı ekonominin önüne geçme adına Gelir İdaresi Başkanlığı Ekonomiyle Mücadele ve Kurumsal Kapasitenin Artırılması Projesini (AB PROJESİ-IPA I) geliştirmiştir. Kayıt dışı ekonomiyle mücadeleyi oldukça önemseyen GİB hem eylem planının uygulama aşamasının takip edilmesi, hem de kayıt dışılıkla tüm alanlarda mücadele edilmesini stratejik hedef ve öncelikleri arasında tutmaktadır.

Ayrıca, KDV iadelerinin gerçekleştirilmesinde ve zamanında ödenmesinde, iade aşamalarının bir standarda oturtulması, KDV iadesi konusunda alanında uzmanlaşmış memurlar ile kullanıcılara daha hızlı bir hizmet sunulması hedeflenmiştir. KDV iade tutarları belirlenmiş olan limitin üstünde bulunan kullanıcıların KDV ile ilişkili olan işlemlerini gerçekleştirmek adına, vergi dairesi başkanlıklarında yeni ihtisas vergi dairesi müdürlüklerinin kurulması planlanmakta ve zamanla bütün vergi dairelerinde uygulanması düşünülmektedir.

E-devlet kapsamında bütün belgelerin internet ortamına taşınması yani kâğıtsız kurum anlayışıyla KEYS uygulaması geliştirilmiş ve 2018 yılı itibariyle bütün vergi dairelerinde kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca, KEYS'in aktif kullanımı ile birlikte elektronik belgelerde teklik ve uyum anlayışı kapsamında diğer otomasyon uygulamaları ile de entegrasyon çalışmaları başlatılmıştır. Maliye Bakanlığı ile yapılan tüm yazışmaların entegrasyonun sağlanması amacı ile resmi yazıların elektronik ortamdan alınması ve KEYS aracılığıyla aynı yazıların tesliminin gerçekleştirilmesi büyük ölçüde tamamlanmış ve e-Otoban Projesi'nin tam anlamıyla hayata geçirilmesi amaçlanmıştır. Henüz gelişim aşamasında olan KEYS projesi ile sistemin kullanıcılara daha yakın bir alt yapıyla tasarlanması , üç boyutlu eğitim projelerinin aktif bir şekilde kullanılması planlanmakta olup uygulamanın yoğun olarak kullanılacağı tüm birimlerde kırtasiye malzeme masraflarında ve posta giderlerinde tasarruf elde edilmesi hedeflenmektedir.

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın geliştirdiği elektronik uygulamalar ile kaliteli hizmet sunumunun önü açılmış olup bu çerçevede mükellef ve personel memnuniyetini artırmak adına her gün yeni projeler geliştirilmektedir. Elektronik uygulamalarla birlikte belgeler internet ortamında kaydedilmekte, aynı zamanda zarflama, evrakları ilgili birime gönderme, mükellefe posta yoluyla ulaşmasına kadar geçen tüm süreç internet ortamına taşınmıştır. Özellikle e-tebligat hizmeti ile büyük oranda kırtasiyecilik probleminden uzaklaşılmış ve posta masrafları büyük oranda azaltılmıştır. 2018 senesinde uygulamaya konulan İnteraktif Vergi Dairesi projesiyle bütün vatandaşlara, tüm işlemlerde daha basit, daha seri ve aracısız bir hizmet sunumu sağlanmış ve böylece idare ile vatandaş arasındaki iletişim kanalı sağlamlaştırılmıştır. E-sistem ile mükellefler kendi durumlarına dair tüm hak ve

ödevlerden anında haberdar olmakta ve herhangi bir haksızlık durumunda müdahalede bulunabilmektedirler.

SONUÇ

Dünyanın girdiği yeni dönemle birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim tüm alanlarda olduğu kadar kamu alanında da yenilik ve değişimi zorunlu kılmıştır. Yeniliklerin her zaman eskisinden daha iyi olanı amaçladığı düşünüldüğünde kamudaki yenilenmenin temel amacının da kamusal ihtiyaçların daha verimli, hızlı ve etkin şekilde karşılanmasını sağlamak, klasik yapılanmaya her anlamda yeni bir soluk getirmek olduğu söylenebilir. Yenilenme dönemiyle birlikte değişen kamu hizmeti anlayışının önemli göstergelerinden birisi de 'E-Devlet' anlayışı olmuştur. Entegrasyonuna 1990'li yıllarda başlatıp zamanla hayatımızın her alanına giren e-devlet anlayışı giderek kamudaki yenilenmenin merkezi olmuştur.

90'lı yıllarda dünyada gittikçe yayılmaya başlayan e-devlet anlayışına zamanla ülkemizde de kayıtsız kalınmamış ve bu gelişmelerin paralelinde çalışmalara başlanmıştır. Bu bağlamda 1999 yılında AB ülkelerince kabul edilen "E-Avrupa + Girişimi" ışığında E-Dönüşüm Türkiye Projesi geliştirilmiş ve e-devlet alanında büyük bir adım atılmıştır. Bu yeni anlayış çerçevesinde devletin yeniden yapılanma sürecindeki odak noktası vatandaş olmuş ve karşılıklı olarak daha verimli ve hızlı bir hizmet anlayışı amaçlanmıştır. E-devlet anlayışı ile eskiye oranla daha sağlıklı bir devlet anlayışı hedeflenmiş ve daha kalıcı bir yapılanma elde etme amacıyla vatandaş memnuniyetine dayalı yeni bir döneme girilmiştir.

Nitekim karşılıklı memnuniyet ortamında gerçekleşen devlet vatandaş ilişkisi e-devlet uygulamalarıyla sağlam bir temele oturtulmuştur. İşlem süresinin kısalması, vatandaşın ve devletin zaman açısından da tasarruf etmesini sağlayarak kamu harcamalarını azaltmıştır. E-devlet uygulamaları ile kamu harcamalarında yaşanan azalma vatandaşa farklı bir alanda olumlu dönüşler yaparak çeşitli faydalar

sunmuştur. Elde edilen bu verimlilik sonucunda vatandaşın da devlete olan güveni artmış ve hizmet sunumunda eşitlik sağlanmıştır.

Bununla birlikte kimi zaman e-devlet anlayışı denildiğinde yalnızca web sitelerinin ve internetin akla gelmesi elektronik devlet anlayışının gerektiği şekliyle anlaşılamamasına da neden olmaktadır. Hâlbuki e-devlet kamunun kullandığı saf bir internet sitesinden ibaret olmayıp bilişim teknolojilerinin ışığında, çağın yenilikleriyle donatılmış bir yönetim anlayışıdır. E-devlet sisteminde var olan 'web siteleri', ancak sistemin tamamlayıcı parçalarından birisidir. Devlet yapılanmasının sadece web siteleri ile değişip yenileceğini söylemek şüphesiz ki büyük bir hata olacaktır. E-devlet anlayışı sadece teknik anlamda yenilenme olmayıp yeni bir kültürel değişimi de beraberinde getirmektedir. Hem devletin hem vatandaşların bakış açısında ve yaklaşımında değişimi zorunlu kılan bu anlayışta, bütün alanlar da e-kültürün özümsenmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ön planda tutulmaktadır.

Ülkemizde sürekli olarak bir yenilenme ve gelişim içerisinde olan kamu web sitelerinin çoğunluğu e-devletin ilk aşamalarında sadece bilgilendirme amaçlı iken zaman içerisindeki gelişimle birlikte aktif kullanıma geçmiştir. İlk dönemlerinde kurumun tarihi, kanun ve yönetmelikleri, kurumun organizasyon yapısı, duyurular ve e-posta bölümleriyle hizmet veren web siteleri, çalışmamız kapsamında ayrıntısıyla incelediğimiz UYAP, MERSİS, POLNET, AHBS, TAKBİS, MEBBİS ve VEDOP örneklerinde olduğu gibi günümüzde oldukça gelişmiş bir şekilde hizmet vermektedir.

Sistemin gelişim aşamasında en çok önemsenen konulardan birisi, kamu birimleriyle entegre bir şekilde çalışma alanının oluşturulması olmuştur. Bu nedenle, konuyla ilgili önemli yenilikler yapılmıştır. İlk dönemlerde sadece kurum içi yeniliği kapsayan ve diğer kamu kurumları ile kopuk bir bağlantıya sahip olan bir yapılanma söz konusu iken son dönemdeki yenilenmelerle e-devlet uygulamalarında işlemlerin bir bütünlük içinde yürütülmesi amacına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bütünlük kavramının zorunlu olduğu e-devlet anlayışında aksi bir durum söz konusu olduğunda, gelişim ve yenilenmenin yaygınlaştırılmasından söz etmek mümkün olmamaktadır. Sadece kurum içi yenilenmenin yeterli olmadığı bu anlayışta eğer

bütünlük sağlanırsa; kamu maliyetleri büyük oranda düşecek ve bunun yanı sıra, mükerrer işlemin önüne geçilerek hata oranlarının en aza indirgenmesi sağlanacak ve böylece her anlamda daha kolay bir süreç elde edilecektir. Kurumların birbirileriyle bağlantılı çalışmasının şart olduğu bu anlayış, projelerin başarıya ulaşmasını entegrasyon sürecinin tamamlanmasına bağlı kılmaktadır. Gerek devlet gerekse vatandaş perspektifinden bakıldığında bu durumun e-devlete geçişteki başarının en büyük şartlarından birisi olduğu açıktır. Aksi takdirde vatandaş memnuniyetini ön planda tutan bir anlayışın başarısından söz etmek mümkün değildir.

E-devlet anlayışının yaygınlaşması konusunda ülkemizde bilgisayar sahipliği ile internet kullanım oranlarındaki artışın da etkisinin büyük olduğu görülmektedir. Son yıllarda e-devletin yaygınlaşmasına yönelik çalışmalarla ülkemizin de gelişmiş ülke ortalamalarına ulaşması hedeflenmektedir. Ancak henüz tam olarak gelişimi bitmeyen elektronikleşme sürecimiz büyük şehirlerde ve gelir durumu nispeten yüksek olan toplum kesimlerinde daha başarılıyken, toplumun tamamı dikkate alındığında yetersiz kalmaktadır. Sürecin tam anlamıyla başarıya ulaşması için bilgisayar kullanım oranının sadece büyük şehirlerde değil ülke genelinde de artırılması gerekmektedir. Bunun yanı sıra önemli bir tamamlayıcı unsur olarak internet erişiminin her kesimin kullanabileceği maliyette olması da önem arz etmektedir.

Belirtmek gerekir ki teknik alt yapıdaki iyileştirmelerin ötesinde ülkemizde elektronik devlet anlayışının ve yönetimsel ilişkisinin kavranması hayati öneme sahiptir. Bu konuda kurumlar kullanıcılara gerekli bilgilendirmeleri yapmalı ve eğitim süreciyle bu konuda destekçi olmalıdırlar. Devlet teknolojik imkânlarını kullanıcılara tam bir hizmet anlayışıyla sunmalı ve kullanıcılar da bunu anlayacak ve günlük hayatlarında zorlanmadan kullanabilecek seviyeye ulaşmalıdır. Uygulamaların tam anlamıyla başarıya ulaşması ve daha verimli sonuçların elde edilmesi, kullanıcıların doğru şekilde sisteme entegre edilmeleri ve sonrasında sistemi düzenli ve sürekli şekilde kullanmaya özendirilmelerine bağlıdır.

Çalışmamız kapsamında Maliye Bakanlığına ait e-devlet uygulamaları ayrı bir bölümde ele alınmıştır. Gerçekten de ülkemizde elektronik devlete geçişte Maliye Bakanlığı'nın geliştirdiği projeler e-devlet uygulamalarının en temel basamağını

oluşturan, altyapısıyla sağlam olan projelerdir. Geliştirilen projeler diğer kurumlara da örnek teşkil etmekte ve diğer tüm kurumların da projeleri için teknolojik bir alt yapı örneği olarak görülmektedir. Geliştirilen projeler, yönetim anlayışında yenilikler getirmiş ve daha şeffaf bir yönetim tarzıyla, hizmet sunumundaki verimliği ve etkinliği artırmıştır. E-devlet uygulamaları iş süreçlerini manuel ortamdan uzaklaştırdığı için işlemlerin süresi kısalmış ve daha basit hale gelmiştir. Bazı hizmetlerin mükelleflere 7 gün 24 saat verilmesi, aracısız hizmet konusunda kullanıcıları sisteme yaklaştırmıştır. Diğer kurumlar gibi GİB uygulamaları da ilk dönemlerde çoğunlukla bilgilendirme işlevi görmüş, ancak gün geçtikçe geliştirilen sistemler sayesinde mükellefle birlikte aktif bir dönem başlatılmıştır. Son dönemle birlikte mükelleflerin yükümlülüklerini elektronik ortamda yerine getirmelerine olanak sağlayan birçok uygulama (E-tahsilat, e-beyanname, e-yoklama vb.) geliştirilmiştir.

Sonuç olarak; ülkemizin E-devlet uygulamaları kapsamında geliştirdiği projeler ve gün geçtikçe sistemin büyük oranda yaygınlaşması kamu yönetimi anlayışımızda geçirdiğimiz köklü değişimi simgelemektedir. Girdiğimiz yeni dönemle birlikte iş süreçlerinde ve hizmet sunumunun kalitesinde rasyonellik hâkim konuma gelmiştir. Geliştirdiğimiz projeler yaşadığımız çağın gerekleri olarak dünyayla entegrasyon içinde olmamız acısından yapı taşı niteliğindedir. İlk dönemden bu güne geliştirilen uygulamalar kamu yönetimi alanına verilen önemi ve sürekli gelişime açık bir modernleşmeyi ortaya koyarak tüm dünyayla uyumu da hızlandırıcı özelliktedir. E-maliye kapsamında GİB'in geliştirdiği e-devlet uygulamaları ile kamu yönetimi alanındaki aşırı bürokrasi sorunu, kayıt dışı ekonomi, kamu kurumları arasındaki kopukluk, manuel ortamdaki hata oranlarının fazla olması gibi temel sorunlara çözümler üretilmektedir. Elektronik sisteme geçişle birlikte devletin ve vatandaşların maruz kaldığı bu problemlere çözüm yolları ve alternatifler geliştirilmiş ve gelişimin devam edeceği sinyalleri projelerle belirtilmiştir.

Son olarak belirtmek gerekir ki; e-devlet uygulamaları, her ne kadar sağlam bir altyapı ile çalışması gerekse de bu alt yapının insan faktörüyle hayata geçebileceği unutulmamalıdır. Burada önemli olan insan sayısının fazla olması değil

ihtiyaçlara cevap veren çalışanların olmasıdır. Bu bağlamda ihtiyaç duyulan en önemli faktör bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli donanıma sahip ve ağ teknolojilerine hâkim olan nitelikli elemanların yetiştirilmesidir. Nitekim e-devlet uygulamaları geleneksel devlet uygulamalarının aksine monoton ve rutin işlemlerin yerine hızlı ve ulaşımı kolay hizmetler sunmaktadır.

KAYNAKÇA

Acar, M. ve Kumaş, E. (2008). "Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak E-Devlet, E-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları", 2. Ulusal İktisat Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü, İzmir, 1-17.

Agenda Item: Computerisation, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018, www.abgs.gov.tr/tarama/screening_files/16/SC16DET_

Akurgal, A. (2003), Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye, Murat Erdal (Ed.), *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı içinde*, İstanbul.

Al, H. ve Alodalı, F. B. (26-28 Aralık 2008). Türkiye'de E-Belediyecilik ve Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Örneği, Uluslararası 6. Bilgi, Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul: İKDER

Altaş, M. B. (09 Ocak 2009). "Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP-3)". Malatya Bakış Gazetesi

Ay, H. M. (2006). Türkiye'de Kayıt dışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi.* 11, 67.

Baştan, S. ve Gökbunar R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71–89.

Beyanname Düzenleme Programı Kullanıcı Kılavuzu. Erişim Tarihi: 4 Nisan 2018, www.ebeyanname.gib.gov.tr

Bilgiç, V. (2003). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun (Ed.), *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar içinde* (25-38), Ankara: Seçkin Yayınları.

Buckley, J. (2003). E-Service Quality and Public Sector, *Journal of Managing Service Quality,* 13 (6).

Chadwick A. ve May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, *Britain, and the European Union*, 16 (2), 271-300

Çelik, M., Koç, İ. ve Ayas, N. (26-28 Aralık 2008). Bilgi Toplumu İçerisinde E-Devlet ve Uygulamaları: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği, Uluslararası 6. Bilgi, Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul: İKDER

Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. Public Adm. *Administration Review*, 68, 86–102. doi:10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x.

Demirel, D. (2006). Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: Etkin Devlet, *Sayıştay Dergisi*, Ocak-Mart, 105-123.

Devadoss, P. R., Pan, S. and Huang, J. (2002). Structurational Analysis of E-Government Initiatives: A Case Study of SCO, *Decision Support Systems*, 34 (3), 253-269.

DPT (2007). OECD E-Devlet Çalışmaları: Türkiye, DPT Yayını, Ankara. Erişim Tarihi: 24 Ocak 2018. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value

DPT Bilgi Toplumu Dairesi (2005). E-Devlet Proje ve Uygulamaları, Erişim Tarihi: 24 Ocak 2018, http://ekutup.dpt.gov.tr/bilişim/e-devlet/tr2005.pdf

Erdal, M. Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004.

Erinç Ali Menteş, "Devletin Evrim Sürecinde Yeni Bir Asama: E-Devlet", *Elektrik Mühendisleri Odası Dergisi*, Sayi:147, Yıl 2003, s. 9.

Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development, *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10 (2), 1–22.

Gelir İdaresi Başkanlığı (2008). 2007 Yılı Faaliyet Raporu Erişim Tarihi: 21 Mart 2018), http://www.gib.gov.tr/fileadmin/user_upload/yayinlar/2007_Faaliyet_Raporu.pdf

Gelir İdaresi Başkanlığı (2016). 2015 Yılı Faaliyet Raporu, Erişim Tarih: 18 Mart 2018, http://www.gib.gov.tr/fileadmin/beyannamerehberi/2010PerformansProgrami.pdf

Gelir İdaresi Başkanlığı (2017). 2016 Yılı Faaliyet Raporu, Erişim Tarihi: 18 Mart 2018, http://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2016/2016_faaliyet_raporu.pdf

Gelir İdaresi Başkanlığı (2018a). 2017 Yılı Faaliyet Raporu, Erişim Tarihi: 18 Mart 2018, http://www.gib.gov.tr/fileadmin/beyannamerehberi/2010PerformansProgrami.pdf

Gelir İdaresi Başkanlığı (2018b). Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018, 2018 Yılı Performans Programı, http://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2018_Performans_Programi.pdf

Heeks, R. (2003), Most E-Government for Development Projects Fail: How Can Risks be Reduce?", E-Government Working Paper Series, No: 14.

Kocabal, A. (2008). E Türkiye'nin Büyük Ödüllü Projesi PolNet. Erişim Tarihi: 19 Temuz 2018, http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Ahmet_Kocabal.htm.

Koçak, A. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Türk Mali Sistemine Etkileri", E-Yaklaşım, 22, http://www.yaklasim.com/mevzuat/dergi/makaleler/2005056556.htm.

Kuloğlu, A. (2007). E-Devleti Tetikleyici Öncelikli Projelerin Hayata Geçirilmesi: Bilgi Kartopu Etkisi, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018, http://liste.bilisimsurasi.org.tr/tbs-e-devlet/Mar/att-0030/01-tetkleyici_projeler.doc

Kuran, H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Misra, D. C. (28-30 December 2007). Select Aspects of Conceptual Foundations of EGovernment: Clearing the Fog for a Better Vision, 5th International Conference on E-Governance: Foundations of E-Government, Hydebarad: ICEG, 21-33.

Mutioğlu, H.(2002). Küreselleşme ve E(tik) Devlet. K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, 1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri, İzmit

Naralan, A. (2008). E-Devlete Etki Eden Faktörler, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 457-468.

Ndou, V. (2004), E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges, *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18 (1), 1–24.

Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2004). E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım, Erişim Tarihi: 19.07.2018, www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/e-devlet-genel_cerceve.pdf,gs.8

OECD (2001). Knowledge Work Organisation and Economic Growth Labour Market and Social Policy Occasional Papers, Erişm Tarihi: 29 Eylül 2017, http://www.oecd.org

Oppenheimer, Franz (2005). Devlet, 3. Basım, Alâeddin Şenel ve Yavuz Sabuncu (Çev.), Ankara: Phoenix Yayınevi.

Özcan, S. (2006). *Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: GÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özcivelek, R. (2017). Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama, Erişim Tarihi: 18 Mart 2018, www.bilten.metu.edu.tr/Web_2002_v1/common/yayinlar/ict_euasia_2003_bld_R_Ozcivelek.pdf,s.1.

Plamper, H. (2003). E-devlet Uygulamaları ve Sorunları, M. A. Çukurçayır (Çev.-Ed.). *Küresel Sistemde Siyaset Yönetim Ekonomi içinde* (139-162). Konya: Çizgi Kitabevi..

Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü [TKGM]. (2009). Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü 2008 Yılı Faaliyet Raporu, Ankara.

T.C. Sayıştay Başkanlığı Performans Denetimi Raporu (2006). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, Erişim Tarihi: 25 Mart 2018, http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf

TÜBİTAK BİLGEM YTE (2017). Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1, Türkiye'de E-Devlet Genel Görünüm, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018, https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf

Türkiye Bilişim Derneği [TBD]. (2001), Türkiye'de E-Devlet Nasıl Olmalı, Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması Toplantıları Sonuç Raporu, Ankara (T.C. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı 2007 Yılı Birinci Altı Aylık Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu, Erişim Tarihi: 25.03.2018, www.gib.gov.tr/fileadmin/user_upload/Haberler/GIB_MALI_DURUM_RAPORU. pdf, s.13.

Türkiye Bilişim Derneği [TBD]. (2005). E-Devlet Yolunda Kamu Kurumları Uygulamaları. E-Devlet Uygulamaları Konferansı ve Sergisi Kitapçığı, Ankara.

Türkiye Bilişim Şurası. (2002). E-Devlet Çalışma Grubu Raporu.

Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması için Strateji ve Politikalar-I*, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Uğur, A. A. ve Çütcü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 2, 11.

Vergi Kimlik Kanunu - 4358 sayılı Kanun, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018, www.vergiturk.com/4358sk.htm

İnternet Kaynakları

http://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016, Erişim Tarihi: 19 Temmuz 2018.

https://uygulama.gtb.gov.tr, Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018.

http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr, Erişim Tarihi: 15 Nisan 2018.

https://www.dijitaldonusum.gov.tr, Erişim Tarihi: 23 Şubat 2018

https://www.egm.gov.tr, Erişim Tarihi: 14 Nisan 2018.

http://www.liste.bilisimsurasi.org.tr, Erişim Tarihi: 21 Nisan 2018.

https://www.tkgm.gov.tr/tr/bis, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2018.

http://www.ukonline.gov.uk,İngiltere Devlet İnternet Sitesi, Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018.

www.bilgitoplumu.gov.tr, Erişim Tarihi 10 Nisan 2018.

www.cs.com.tr, Erişim Tarihi: 25 Nisan 2018.

www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt, Erişim Tarihi 4 Mayıs 2018.

www.efatura.gov.tr, Erişim Tarihi: 2 Mayıs 2018.

www.e.finland.fi,Finlandiya Devlet İnternet Sitesi, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2018.

www.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.

www.intranet.gov.tr, Erişim Tarihi: 27 Nisan 2018.

www.intvd.gib.gov.tr, Erişim Tarihi: 28 Nisan 2018.

www.mersis.gtb.gov.tr, Erişim Tarihi: 11 Nisan 2018.

www.mhrs.gov.tr, Erişim Tarihi: 15 Nisan 2018.

http://www.gov.sg.Singapur Devlet İnternet Sitesi, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2018

www.takbisbilgi.tkgm.gov.tr, Erişim Tarihi: 18 Nisan 2018.

www.uyap.gov.tr. Erişim Tarihi: 11 Mayıs 2018.